Nederlandse Arbeidsinspectie
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Spiegel Bestaans-zekerheid 2022

Onderzoeksverslagen

6 september 2022

Inhoud

1A Onderzoeksverslag klantenquête Participatiewet brede doelgroep 3

1B Onderzoeksverslag Klantenquête Participatiewet Doelgroepregister 20

2 Onderzoeksverslag enquête en interviews gemeentelijke klantmanagers Participatiewet 37

3 Onderzoeksverslag enquête en interviews re-integratiemedewerkers UWV 47

4 Onderzoeksverslag enquête en interviews werkgeversdienstverlening arbeidsmarktregio's 60

5 Onderzoeksverslag klantenquête Tozo 81

6 Onderzoeksverslag enquête en interviews inkomensconsulenten van gemeenten 96

1A Onderzoeksverslag klantenquête Participatiewet brede doelgroep

Inleiding en methodologie

In de periode half juni tot half augustus 2021 zijn mensen met een Participatiewet-uitkering gevraagd deel te nemen aan een enquête over de ondersteuning vanuit de gemeente. Er is een aselecte steekproef van 4.000 personen getrokken uit de populatie van alle lopende uitkeringen in het kader van de Participatiewet, met uitzondering van degenen die in het Landelijk doelgroepenregister zijn opgenomen, aangezien uit deze groep een aparte steekproef is getrokken (zie bijlage 1B). De steekproef is getrokken uit het bestand met uitkeringen over november 2020, het meest recente registratiemoment waarover de Inspectie kon beschikken op het moment van de steekproeftrekking.

Ruim 700 mensen hebben aan dit verzoek gehoor gegeven, oftewel een respons van 18%. Omdat de respons verschilde naar achtergrondkenmerken zijn de gegeven antwoorden ten behoeve van de representativiteit herwogen naar leeftijd en geslacht.

In dit onderzoeksverslag worden de resultaten van deze enquête gepresenteerd. Daar waar relevant zullen ook vergelijkingen worden gemaakt met de resultaten van eerdere metingen.

Toegang tot de Bijstandsuitkering

Mensen die een Participatiewet-uitkering ontvangen en die maximaal 3 jaar geleden is gestart, is gevraagd of ze de uitkering zelf hebben aangevraagd. Twee op de drie hebben dit zelf gedaan, bij één op de drie is de aanvraag dus niet door de ontvanger zelf gedaan. Degenen die de uitkering zelf hebben aangevraagd is een aantal stellingen voorgelegd over de ervaringen met de aanvraag.

De meerderheid (ruim 60%) zag op tegen het doen van de aanvraag. Twee op de drie aanvragers vond de informatie van de gemeente over de aanvraag duidelijk en wist goed waar men terechtkon voor het doen van de aanvraag. Iets meer dan de helft is van mening dat hij te veel gegevens moest aanleveren bij de aanvraag en een vergelijkbaar aandeel vond het lastig om al deze gegevens te verzamelen.

Tabel 1 *Stellingen over de aanvraag van de bijstandsuitkering (N=144)*

	Helemaal eens	Eens	Niet eens/ niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Ik zag op tegen het aanvragen van een bijstands-uitkering	33%	29%	23%	10%	6%
De informatie van de gemeente over het aanvragen van de bijstand was duidelijk	18%	50%	24%	6%	2%
Toen ik een uitkering aan wilde vragen wist ik waar ik terecht kon	15%	52%	20%	10%	3%
Ik vond het lastig om de verschillende gegevens te verzamelen voor mijn aanvraag	15%	36%	20%	20%	9%
Ik vind dat ik te veel gegevens moest aanleveren voor de aanvraag	28%	26%	23%	17%	5%
De gemeente bood mij voldoende hulp bij de aanvraag	15%	41%	18%	15%	11%

Gevolgen Coronacrisis

Respondenten die ook al voorafgaand aan de coronacrisis een uitkering ontvingen is een aantal stellingen voorgelegd over de ervaren gevolgen van de crisis. De grootste afname wordt ervaren in enerzijds de kansen op de arbeidsmarkt en anderzijds het aantal persoonlijke contactmomenten met de sociale dienst: circa een derde van de respondenten geeft aan dat deze zijn afgenomen.

Tabel 2 *Stellingen over de gevolgen van de coronacrisis (N=450)*

	Toegenomen	Gelijk gebleven	Afgenomen	Weet ik niet
Sinds de coronacrisis is mijn kans om een baan te vinden of te behouden...	4%	33%	34%	29%
Sinds de coronacrisis is de ondersteuning die ik van de sociale dienst krijg om aan het werk te komen of te blijven...	7%	54%	13%	26%
Sinds de coronacrisis is de ondersteuning die ik van de sociale dienst krijg op persoonlijk vlak, bijv. tav mijn gezondheid of financiële situatie	6%	63%	16%	15%
Sinds de coronacrisis is het aantal persoonlijke contactmomenten met de sociale dienst...	5%	52%	31%	12%
Sinds de coronacrisis is de controle vanuit de sociale dienst op het nakomen van mijn verplichtingen...	8%	67%	6%	19%

Willen en kunnen werken en zoeken naar werk

Ruim een kwart van de respondenten schat in nu betaald te kunnen werken, waarvan de helft ook al aan het werk is. Ruim één op de drie kan nu nog niet werken maar verwacht dat in de toekomst wel te kunnen, een vergelijkbaar aandeel denkt dat betaald werk ook in de toekomst niet mogelijk zal zijn.

Tabel 3 *Denk u nu betaald werk te kunnen verrichten? (N=690)*

Ja, want ik heb nu al betaald werk	13%
Ja, ik heb nog geen betaald werk, maar zou het wel kunnen	13%
Nee, maar in de toekomst wel	37%
Nee en in de toekomst ook niet	38%
Totaal	**100%**

Aan respondenten die nog geen betaald werk hebben is gevraagd of ze nu of recent naar werk hebben gezocht. De meerderheid heeft de afgelopen 6 maanden geen werk gezocht, circa 30% heeft zelfs nog nooit naar werk gezocht.

Tabel 4 *Zoekt u momenteel naar betaald werk? (N=600)*

Ja	20%
Nee, maar dit heb ik de afgelopen 6 maanden wel gedaan	11%
Nee, ik heb wel naar werk gezocht, maar langer dan 6 maanden terug	40%
Nee, ik heb nooit naar een betaalde baan gezocht	29%
Totaal	**100%**

Aan respondenten die op het moment van enquêteren nog geen betaald werk hebben is vervolgens een aantal stellingen voorgelegd over hoe men tegen werk aankijkt. Hieruit komt een gevarieerd beeld naar voren wat betreft het willen en kunnen werken van uitkeringsgerechtigden en de bereidheid om een baan te accepteren. Wat ook al duidelijk werd in tabel 3 wordt hier nogmaals bevestigd: het grootste deel van de respondenten denkt voorlopig nog niet aan het werk te kunnen.

Tabel 5a *Aandeel dat het eens is met stellingen over werk (N=540)*

Ik denk dat ik op dit moment kan werken (lichamelijk en mentaal in staat om te werken)	23%
Ik denk dat ik werk kan vinden als ik daar echt moeite voor doe	29%
De coronacrisis belemmert mij om een baan te vinden	36%
Ik blijf liever langer in de bijstand om een goede baan te vinden, dan korter en dat ik een minder goede baan vind	46%
Ik ben bereid om een baan te accepteren, ook als ik er financieel niet (veel) op vooruit ga	39%
Ik wil zo snel mogelijk uit de bijstand	46%
Ik denk ook zonder hulp van de sociale dienst een baan te kunnen vinden	36%
Ik zou gelukkiger zijn als ik een baan vind	54%
Ik wil op dit moment werken	35%

Sinds de eerste meting in 2014 is er met name ten aanzien van het aandeel respondenten dat aangeeft te willen werken een gestage daling zichtbaar, van 60% in 2014 naar 35% bij de laatste meting.

Tabel 5b *Ontwikkelingen in de tijd in het aandeel dat het eens is met stellingen over werk*[1)]

	2014	2017	2019	2021
Ik denk dat ik werk kan vinden als ik daar echt moeite voor doe	26%	32%	38%	29%
Ik zou gelukkiger zijn als ik een baan vind	65%	63%	65%	54%
Ik wil op dit moment werken	60%	56%	50%	35%

1) *In 2021 is deze vraag, anders dan bij de voorgaande metingen, alleen gesteld aan degenen die op het enquêtemoment nog geen betaald werk hadden. Dit kan de resultaten enigszins hebben beïnvloed.*

Mensen met een Participatiewet-uitkering ervaren de nodige belemmeringen om aan het werk te komen, waarbij belemmeringen op gezondheidsgebied (zowel de lichamelijke als geestelijke gezondheid) het vaakst genoemd worden. Slechts één op de twintig respondenten rapporteert geen enkele belemmering.

Tabel 6a *Wat maakt het voor u moeilijk om een baan te vinden? (N=670)*

Mijn lichamelijke gezondheid	56%
Mijn geestelijke gezondheid	41%
Er zijn geen of weinig banen voor mijn opleiding/vakgebied	17%
Ik kan niet op onregelmatige tijden werken (bijv. nachtdienst)	20%
Te weinig of niet de juiste werkervaring	24%
Moeite met de Nederlandse taal	23%
Geen rijbewijs	25%
Het aantal uren dat ik kan werken	22%
Gebrek aan motivatie om aan het werk te gaan	5%
Anders	15%
Ik heb geen van deze problemen	5%

De mate waarin belemmeringen genoemd worden is tamelijk stabiel in de tijd. Alleen het aantal uur dat respondenten kunnen werken lijkt in de loop van de tijd wat vaker een belemmering te worden.

Tabel 6b *Ontwikkelingen in de tijd in ervaren belemmeringen*

	2014	2017	2019	2021
Mijn lichamelijke gezondheid	53%	53%	52%	56%
Mijn geestelijke gezondheid	38%	38%	36%	41%
Te weinig beschikbare banen voor mijn vakgebied/opleiding	25%	23%	21%	17%
Ik kan niet op onregelmatige tijden werken (bv nachtdienst)	23%	20%	25%	20%
Te weinig of niet de juiste werkervaring	30%	28%	25%	24%
Taalproblemen	24%	29%	26%	23%
Geen rijbewijs	27%	27%	28%	25%
Het aantal uren dat ik kan werken	14%	13%	18%	22%
Gebrek aan motivatie om te werken	4%	4%	4%	5%

Afspraken met de sociale dienst

Ongeveer 70% van de respondenten heeft concrete afspraken gemaakt met de sociale dienst, waarbij het doen van vrijwilligerswerk en het werken aan de eigen gezondheid het vaakst genoemd worden. Circa 30% rapporteert in het geheel geen afspraken.

Tabel 7a *Welke afspraken heeft u gemaakt met de sociale dienst? (N=590)*

Werken aan lichamelijke gezondheid (bijv. fysiotherapie, mensendieck etc.)	14%
Werken aan geestelijke gezondheid (bijv. psycholoog, maatschappelijk werk, verslavingszorg etc.)	18%
Het leveren van een tegenprestatie	6%
Een re-integratietraject volgen	6%
Nederlands leren spreken, lezen en/of schrijven	14%
Een cursus of opleiding volgen	11%
Vrijwilligerswerk doen	26%
Schuldhulpverleningstraject volgen	4%
Regelmatig contact hebben met een consulent van de gemeente	13%
Anders	11%
Ik heb geen afspraken gemaakt	31%

In 2019 is voor het eerst gevraagd naar gemaakte afspraken. Hoewel in 2019 niet naar exact dezelfde categorieën is gevraagd, kan gesteld worden dat het beeld waarover afspraken zijn gemaakt tussen 2019 en 2021 behoorlijk stabiel is.

Tabel 7b *Ontwikkelingen in de tijd in gemaakt afspraken*

	2019	2021
Leveren van tegenprestatie	7%	6%
Re-integratietraject volgen	8%	6%
Leren van de taal/nederlands	16%	14%
Cursus of opleiding volgen	11%	11%
Vrijwilligerswerk doen	27%	26%
SHV traject volgen	4%	4%
Regelmatig contact met consulent gemeente	20%	13%
Anders	12%	11%
Geen	32%	31%

Degenen die afspraken hebben gemaakt met de sociale dienst zijn over het algemeen redelijk tevreden hierover: de meerderheid vindt de afspraken haalbaar en had voldoende invloed op de afspraken. Over de mate waarin de afspraken de kans op werk vergroten is iets minder dan de helft positief.

Tabel 8 *Stellingen over de gemaakte afspraken (N=400)*

	Helemaal eens	Eens	Niet eens/ niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Ik heb voldoende invloed gehad op deze afspraken	23%	44%	24%	8%	1%
Ik ben tevreden over deze afspraken	27%	46%	21%	6%	1%
Ik vind de afspraken haalbaar	21%	48%	24%	6%	1%
De afspraken vergroten mijn kans om aan het werk te komen/blijven	16%	29%	36%	12%	7%

Bij bijna de helft (48%) van de respondenten die concrete afspraken rapporteren zijn deze afspraken vastgelegd in een plan, bij 19% juist niet. De rest (33%) weet niet of dit het geval is.

Benodigde en ontvangen re-integratieondersteuning

Respondenten geven aan verschillende vormen van ondersteuning nodig te hebben om nu of in de toekomst te kunnen werken. Ongeveer de helft heeft ondersteuning nodig bij het zoeken naar werk, scholing en/of aanpassingen aan werktijden of werkdruk. Ook ondersteuning ten aanzien van vervoer naar een toekomstige werkplek en meer persoonlijke ondersteuning worden regelmatig genoemd.

Tabel 9a *Welke ondersteuning heeft u nodig om nu of in de toekomst te kunnen werken? (N=640)*

Ondersteuning bij het zoeken naar werk dat geschikt voor mij is (bijv. bij zoeken naar vacatures)	50%
Persoonlijke ondersteuning (bijv. vergroten van zelfvertrouwen/motivatie, financiën)	41%
Scholing	51%
Aanpassingen aan de werkplek (bijv. een speciale bureaustoel, tafel of computerscherm)	26%
Aanpassingen aan werktijden of werkdruk (bijv. minder lang of langzamer werken)	50%
Ondersteuning met vervoer naar het werk (bijv. vergoeding voor OV en aanpassingen aan uw fiets of auto)	45%
Specialistische diensten of hulpmiddelen (bijv. een tolk, speciale schoenen of een brailleapparaat)	18%

Opvallend bij het vergelijken van de antwoorden in 2019 en 2021 is dat op bijna alle gevraagde aspecten de behoefte aan ondersteuning is toegenomen.

Tabel 9b Ontwikkelingen in de tijd in benodigde ondersteuning

	2019	2021
Bij het zoeken naar werk	33%	50%
Persoonlijke ondersteuning	35%	42%
Scholing	48%	51%
Aanpassingen werkplek	14%	26%
Aanpassingen werktijden/werkdruk	35%	50%
Vervoersondersteuning naar werk	37%	45%
Specialistische diensten of hulpmiddelen	11%	18%

Aan degenen die specifieke vormen van ondersteuning nodig zeggen te hebben is gevraagd in hoeverre de sociale dienst naar hun mening voldoende op de hoogte is van deze behoefte en er ook voldoende rekening wordt gehouden met deze behoefte. Bijna 40% denkt dat dit het geval is. Ongeveer een kwart vindt dat de sociale dienst onvoldoende rekening houdt met zijn ondersteuningsbehoefte of dat de sociale dienst hier onvoldoende op de hoogte is van zijn behoefte. De rest (38%) kan dit niet inschatten. Deze antwoorden wijken niet af van de antwoorden op deze vraag bij de voorgaande meting in 2019.

Tabel 10 *Is de sociale dienst voldoende op de hoogte van deze behoefte? (N=480)*

Ja en de sociale dienst houdt daar voldoende rekening mee	38%
Ja, maar de sociale dienst houdt hier onvoldoende rekening mee	9%
Ja, maar de sociale dienst houdt hier helemaal geen rekening mee	6%
Nee	9%
Weet ik niet	38%
Totaal	100%

Een beperkt deel van de respondenten heeft het afgelopen jaar ondersteuning vanuit de gemeente in de vorm van scholing of een werkervaringsplaats ontvangen (respectievelijk 18% en 16%).

Tabel 11 *Heeft u afgelopen jaar de onderstaande ondersteuning ontvangen? (N=670)*

Training, cursus of opleiding	18%
Een werkervaringsplaats, stage of proefplaatsing	16%

De waardering van degenen die deze ondersteuning ontvangen hebben is wisselend: Iets meer dan de helft is van mening dat het de kansen op de arbeidsmarkt heeft vergroot, iets minder dan de helft heeft er naar eigen zeggen niet veel aan gehad.

Tabel 12 *Wat vond u van deze ondersteuning?*

	Training, cursus, opleiding (N=120)	Werkervarings-plaats etc. (N=110)
Ik had hier niet veel aan	42%	49%
Het heeft mijn kans op de arbeidsmarkt vergroot	44%	44%
Ik ben dankzij deze ondersteuning aan het werk gekomen	14%	8%
Totaal	**100%**	**100%**

Contact met de sociale dienst

Bijna 70% rapporteert minimaal één persoonlijk gesprek met de sociale dienst gedurende het afgelopen jaar, meestal meer dan één gesprek. Circa een derde heeft naar eigen zeggen geen enkel persoonlijk gesprek gevoerd.

Tabel 13 *Aantal gevoerde persoonlijke gesprekken met de sociale dienst afgelopen jaar? (N=680)*

1 gesprek	18%
2 gesprekken	15%
3 gesprekken	9%
Meer dan 3 gesprekken	25%
Geen enkel persoonlijk gesprek	32%
Totaal	**100%**

De meeste respondenten zijn tevreden over het aantal gevoerde persoonlijke gesprekken. Iets minder dan een kwart vindt het te weinig.

Tabel 14a *Wat vond u van het aantal persoonlijke gesprekken? (N=680)*

Te veel	6%
Precies goed	71%
Te weinig	23%
Totaal	**100%**

Omdat bij de voorgaande metingen werd gevraagd naar het aantal gesprekken gedurende de afgelopen zes maanden (en in 2021 dus gedurende het afgelopen jaar), is een zuivere vergelijking op dit aspect niet mogelijk. Ten aanzien van de tevredenheid over de hoeveelheid persoonlijke gesprekken is het beeld door de jaren heen behoorlijk constant zoals blijkt uit onderstaande tabel.

Tabel 14b *Ontwikkelingen in het oordeel over het aantal persoonlijke gesprekken*

	2014	2017	2019	2021
Te veel	Niet gevraagd	6%	5%	6%
Precies goed	Niet gevraagd	71%	70%	71%
Te weinig	Niet gevraagd	23%	25%	23%

Oordeel over de uitkeringsverstrekking

De meeste respondenten zijn positief over de hulp van de gemeente bij de uitkeringsverstrekking.
De informatie hierover wordt door ruim 70% als duidelijk ervaren, de uitkering staat bijna altijd op tijd op de rekening en het is voor ruim 70% ook duidelijk waar men terecht kan bij een vraag over de uitkering.

Tabel 15a *Stellingen over de hulp van de gemeente bij de uitkeringsverstrekking (N=680)*

	Helemaal eens	Eens	Niet eens/ niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Ik vind de informatie over mijn uitkering duidelijk	21%	51%	19%	5%	4%
Als ik een vraag heb over mijn uitkering dan weet ik waar of bij wie ik terecht kan	22%	50%	15%	9%	4%
Mijn uitkering staat altijd op tijd op mijn rekening	36%	52%	7%	3%	1%

In vergelijking met eerdere metingen blijkt het oordeel van klanten over de ervaren hulp vanuit de gemeente bij de uitkeringsverstrekking stabiel op een tamelijk hoog niveau.

Tabel 15b *Ontwikkelingen in het aandeel dat het (helemaal) eens is met stellingen over de hulp bij de uitkeringsverstrekking*

	2017	2019	2021
Ik vind de informatie over de uitkering duidelijk	76%	73%	72%
Bij een vraag over mijn uitkering weet ik waar ik terecht kan	72%	72%	72%
Mijn uitkering staat altijd op tijd op mijn rekening	88%	86%	88%

Ook ten aanzien van de bekendheid met de systematiek bij het verrekenen van andere inkomsten met de uitkering zijn de meesten positief. Ruimte voor verbetering is te behalen bij de mate van uitleg door de gemeente hierover, getuige het gegeven dat ruim 40% het niet eens is met de stelling dat de gemeente dit afdoende heeft gedaan.

Tabel 16 *Stellingen over de bekendheid met de verrekeningssystematiek van inkomsten (N=670)*

	Helemaal eens	Eens	Niet eens/ niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Ik weet goed wat de mogelijke gevolgen zijn van inkomsten uit werk op mijn uitkering en mogelijke andere inkomsten zoals toeslagen	20%	50%	18%	9%	4%
De gemeente heeft me goed uitgelegd wat de mogelijke gevolgen voor mijn uitkeringen zijn door inkomsten uit werk	17%	41%	23%	13%	6%

Ongeveer één op de zes respondenten heeft gedurende het afgelopen jaar inkomsten uit werk gehad, naast de uitkering.

Tabel 17 *Heeft u nu of het afgelopen jaar inkomsten uit werk naast uw uitkering? (N=670)*

Ja nu	12%
Ja, nu niet, maar afgelopen jaar wel	5%
Nee	83%
Totaal	**100%**

Een beperkt deel van 12% van deze groep heeft vaak problemen ervaren met de verrekening van zijn of haar loon uit werk met de uitkering, bij 27% was dit soms het geval.

Tabel 18 *Hoe vaak heeft uw problemen ervaren met de inkomstenverrekening? (N=120)*

Soms	27%
Nauwelijks	26%
Nooit	35%
Totaal	**100%**

Oordeel over de re-integratiedienstverlening

Tabellen 19a en 19b presenteren de antwoorden op een aantal stellingen over de ervaren re-integratiedienstverlening. In tabel 19a zijn degenen die niet kunnen werken en daarom geen hulp gericht op re-integratie krijgen ondergebracht in de categorie 'Niet van toepassing', in tabel 19b is deze groep respondenten geheel buiten beschouwing gelaten. Het oordeel over de hulp bij re-integratie is over het algemeen wat minder uitgesproken positief dan dat over de uitkeringsverstrekking. Zo is een minderheid van mening dat hij of zij voldoende hulp heeft gekregen bij het zoeken naar een baan, dat de ondersteuning motiveert bij het zoeken naar werk, dat de hulp de kans op werk vergroot en dat de ondersteuning wordt geboden waar de respondent behoefte aan heeft.

Tabel 19a *Stellingen over de hulp van de gemeente bij de re-integratieondersteuning (N=670)*

	Helemaal eens	Eens	Niet eens/ niet oneens	Oneens	Helemaal oneens	N.v.t. (kan niet werken/geen hulp gehad)
Ik vind/vond de informatie over werk zoeken duidelijk	9%	32%	20%	8%	3%	29%
Ik heb genoeg hulp (gehad) bij het zoeken naar een baan	6%	23%	20%	10%	7%	34%
De medewerkers die mij hebben geholpen weten veel over het vinden van werk	7%	23%	21%	8%	6%	34%
De dienstverlening van de sociale dienst motiveert me om werk te zoeken	7%	20%	21%	9%	8%	35%
De hulp die ik heb gekregen was zinvol	8%	22%	21%	9%	8%	32%
Door de hulp van de sociale dienst heb/ had ik meer kans op werk	6%	14%	25%	12%	9%	35%
Ik had eerder hulp willen krijgen	11%	16%	24%	12%	4%	33%
De sociale dienst geeft/gaf de ondersteuning waar ik behoefte aan heb/had	7%	24%	21%	8%	9%	30%

Tabel 19b *Stellingen over de hulp bij de re-integratieondersteuning, excl. categorie 'N.v.t.'*

	(Helemaal) eens	Neutraal	(Helemaal) oneens
Ik vind de informatie over werk zoeken duidelijk	57%	28%	15%
Ik heb genoeg hulp gehad bij het zoeken naar een baan	44%	31%	26%
De medewerkers die mij hebben geholpen weten veel over het vinden van werk	47%	32%	21%
Door de dienstverlening van de sociale dienst word ik gemotiveerd om werk te zoeken	41%	33%	26%
De hulp die ik heb gekregen was zinvol	44%	31%	25%
Door de hulp van de sociale dienst heb ik meer kans op werk	30%	38%	32%
Ik had eerder hulp willen krijgen	41%	36%	23%
De sociale dienst geeft de ondersteuning waar ik behoefte aan heb	45%	31%	24%

Door de jaren heen is het oordeel van respondenten over de ervaren ondersteuning ten aanzien van re-integratie behoorlijk stabiel. Alleen het aandeel dat aangeeft eerder hulp te hadden willen krijgen is bij de laatste meting significant toegenomen.

Tabel 19c *Ontwikkelingen in het aandeel dat het (helemaal) eens is met stellingen over de hulp bij de re-integratie*

	2014	2017	2019	2021
Ik vind de informatie over werk zoeken duidelijk	Niet gevraagd	57%	61%	57%
Ik heb genoeg hulp gehad bij het zoeken naar een baan	43%	43%	42%	44%
De medewerkers die mij helpen weten veel over het vinden van werk	46%	43%	42%	47%
Door de ondersteuning word ik gemotiveerd om werk te zoeken	41%	35%	37%	41%
De hulp die ik krijg is zinvol	46%	43%	46%	44%
De hulp die ik krijg vergroot mijn kans op werk	30%	30%	32%	30%
Ik had eerder hulp willen krijgen	47%	32%	33%	41%
De sociale dienst geeft de hulp waar ik behoefte aan heb	Niet gevraagd	42%	42%	45%

Respondenten geven de hulp die zij ervaren vanuit de sociale dienst gemiddeld een 6.5. Een kwart is van mening dat de hulp in zijn totaliteit onvoldoende is (een 5 of lager), 57% beoordeelt de hulp met minimaal een 7. Deze resultaten zijn bijna volledig gelijk aan die uit alle eerdere metingen onder mensen met een Participatiewet-uitkering.

Tabel 20a *Hoe beoordeelt u de hulp van de sociale dienst in het algemeen? (N=670)*

1	4%
2	2%
3	3%
4	4%
5	13%
6	16%
7	23%
8	20%
9	6%
10	8%
Totaal	**100%**

Tabel 20b *Ontwikkeling in het gemiddeld rapportcijfer en het aandeel onvoldoendes*

	2014	2017	2019	2021
Gemiddeld cijfer	6,4	6,5	6,5	6,5
Aandeel onvoldoendes	27%	26%	26%	27%

Rechten en plichten

Respondenten zijn gemiddeld genomen redelijk te spreken over de informatie over de rechten en plichten die bij de uitkering horen. Wel vindt bijna 40% de rechten en plichten ingewikkeld en zegt een derde dat de sociale dienst te streng is bij de controle. De meesten (60%-75%) schatten in dat de sociale dienst erachter zou komen wanneer de regels overtreden worden en dat de sociale dienst in dat geval over zou gaan tot bestraffing.

Tabel 21a *Stellingen over de rechten en plichten (N=670)*

	Helemaal eens	Eens	Niet eens/ niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Ik heb van de sociale dienst voldoende informatie gekregen over de rechten en plichten van de uitkering	17%	54%	21%	6%	3%
Als ik vragen heb over mijn rechten en plichten weet/wist ik bij wie ik moet zijn	15%	51%	20%	11%	3%
Ik vind de rechten en plichten ingewikkeld	10%	28%	38%	20%	5%
De verplichtingen van de sociale dienst zijn redelijk	9%	44%	34%	9%	4%
De sociale dienst is te streng bij de controle van mijn recht op bijstand	12%	21%	38%	25%	4%
Ik denk dat de sociale dienst het door heeft wanneer ik de regels zou overtreden	15%	46%	31%	7%	2%
Ik denk dat de sociale dienst het doorheeft als je niet de juiste informatie zou doorgeven (inkomen, woonsituatie)	23%	50%	22%	3%	2%
Ik denk dat de sociale dienst het doorheeft als je de arbeidsverplichtingen niet opvolgt (solliciteren, meewerken aan re-integratie)	20%	51%	23%	4%	2%
Ik denk dat de sociale dienst mij zou bestraffen als ik mij niet aan de regels zou houden	26%	50%	19%	3%	1%
De sociale dienst behandelt me regelmatig als een mogelijke fraudeur	7%	11%	24%	34%	24%

Op de meeste stellingen over de rechten en plichten antwoorden respondenten door de jaren vergelijkbaar. Wel is er vanaf de eerste meting in 2014 sprake van een daling in het aandeel respondenten dat denkt dat de sociale dienst overtredingen door zou hebben.

Tabel 21b *Ontwikkelingen in het aandeel dat het (helemaal) eens is met stellingen over de rechten en plichten*

	2014	2017	2019	2021
Ik heb voldoende informatie ontvangen over mijn rechten en plichten	Niet gevraagd	73%	69%	70%
Als ik vragen heb over mijn rechten en plichten weet ik bij wie ik moet zijn	Niet gevraagd	66%	66%	66%
Ik vind de rechten en plichten ingewikkeld	Niet gevraagd	44%	42%	38%
De verplichtingen van de sociale dienst zijn redelijk	Niet gevraagd	54%	52%	54%
Ik denk dat de sociale dienst het door heeft als ik de regels niet zou naleven	74%	67%	63%	60%

Een minderheid van circa een derde ervaart zowel een verplichting om werk te zoeken als om mee te werken aan zijn of haar re-integratie. Ongeveer 60% van de respondenten is naar eigen zeggen vrijgesteld van de verplichting om werk te zoeken.

Tabel 22a *Bent u momenteel vrijgesteld van het zoeken naar werk of mee te werken aan uw re-integratie? (N=600)*

Ja, zowel van de plicht om werk te zoeken als om mee te werken aan mijn re-integratie	43%
Ja, alleen van de verplichting om naar werk te zoeken	16%
Ja, alleen van de verplichting om mee te werken aan mijn re-integratie	7%
Nee	34%

Van de vrijgestelden zegt 32% een beschikking te hebben ontvangen, 31% niet en 37% weet niet of er een beschikking is opgesteld. Het aandeel respondenten dat aangeeft vrijgesteld te zijn van het zoeken naar werk (sollicitatieplicht) is vanaf de eerste meting in 2014 tamelijk stabiel. Wel is het aandeel van deze vrijgestelden dat aangeeft een formele beschikking hierover te hebben ontvangen in 2021 afgenomen in vergelijking met de vorige meting in 2019.

Tabel 22b *Ontwikkeling in aandeel vrijgestelden en aandeel van hen met beschikking*

	2014	2017	2019	2021
Aandeel vrijgestelden	59%	62%	54%	59%
Vrijgestelden met beschikking	Niet gevraagd	Niet gevraagd	40%	32%

Van alle respondenten zegt 16%, oftewel één op de zes, wel eens een boete of maatregel te hebben ontvangen waar hij of zij het niet mee eens was. Gevraagd naar de redenen waarom deze personen het niet eens waren met de sanctie wordt het vaakst aangegeven dat men niet wist dat hij of zij iets fout had gedaan, dan wel dat de gemeente volgens de respondent onvoldoende rekening hield met de persoonlijke omstandigheden van de uitkeringsgerechtigde.

Tabel 23 *Heeft u wel eens een boete of maatregel gekregen waarmee u het oneens was? (N=690)*

Ja	16%
Nee	84%
Totaal	**100%**

Tabel 24 *Waarom was u het hiermee oneens? (N=110)*

Ik wist niet dat ik iets fout gedaan had	42%
Ik heb mij aan de plichten gehouden, de gemeente heeft een fout gemaakt	32%
De gemeente heeft mij niet voldoende geïnformeerd over mijn plichten	21%
Ik vind de boete te hoog en/of de maatregel te streng	24%
De gemeente hield niet genoeg rekening met mijn persoonlijke omstandigheden	42%
Anders	12%

Respondenten is ook gevraagd in hoeverre men bekend is met specifieke voorzieningen vanuit de gemeente, naast de Participatiewet-uitkering. En indien men hiermee bekend is, of men er gebruik van heeft gemaakt. De bekendheid van alle genoemde voorzieningen ligt tussen 50% en 65%. De kwijtschelding van lokale lasten is met 50% het vaakst gebruikt.

Tabel 25a *Bent u bekend met de volgende voorzieningen en zo ja, heeft u er wel eens gebruik van gemaakt? (N=680)*

	Niet mee bekend	Wel mee bekend maar niet gebruikt	Gebruikt
Bijzondere bijstand	41%	27%	32%
Inkomenstoeslag	45%	14%	41%
Kindregelingen	44%	31%	25%
Participatievoorzieningen	51%	21%	27%
Kwijtschelding lokale lasten	35%	15%	50%

Bij eerdere metingen is alleen gevraagd naar de bekendheid met de bijzondere bijstand en de Inkomenstoeslag. Bij beide voorzieningen is de bekendheid door de jaren heen constant.

Tabel 25b *Ontwikkelingen in de bekendheid met voorzieningen*

	2014	2017	2019	2021
Bijzondere bijstand	Niet gevraagd	61%	59%	59%
Inkomenstoeslag	Niet gevraagd	53%	56%	55%

Respondenten die gebruik hebben gemaakt van één of meer van de genoemde voorzieningen is tevens gevraagd of ze tevreden waren over de afhandeling. Dit is onder het grootste deel van de gebruikers (77% tot 87%) het geval.

Tabel 26 *Gebruikers: Hoe tevreden was u over de afhandeling?*

	Tevreden	Niet tevreden/niet ontevreden	Ontevreden	N
Bijzondere bijstand	77%	13%	11%	215
Inkomenstoeslag	87%	9%	4%	252
Kindregelingen	84%	11%	4%	151
Participatievoorzieningen	85%	11%	4%	175
Kwijtschelding lokale lasten	82%	10%	8%	325

Iets minder dan één op de zes respondenten heeft wel eens bezwaar of beroep ingediend tegen een beslissing van de gemeente over zijn uitkering of ondersteuning. De meerderheid van hen (60%) was uiteindelijk niet tevreden over de afhandeling van zijn of haar zaak door de gemeente.

Tabel 27 *Heeft u ooit bezwaar of beroep ingediend tegen een besluit van uw gemeente? (N=690)*

Ja	14%
Nee	86%
Totaal	**100%**

Tabel 28 *Was u tevreden over de afhandeling van hiervan door uw gemeente? (N=90)*

Ja	40%
Nee	60%
Totaal	**100%**

Bejegening

Een (ruime) meerderheid is tevreden over de bejegening vanuit de gemeente. Zo voelt bijna 70% zich meestal respectvol behandeld door de sociale dienst en ervaart 60% voldoende aandacht voor zijn of haar persoonlijke situatie. Daar staat tegenover dat één op de vijf van mening is teveel onder druk gezet te worden en zich regelmatig niet serieus genomen voelt.

Tabel 29a *Stellingen over de door de klant ervaren bejegening vanuit de sociale dienst (N=330)*

	Helemaal eens	Eens	Niet eens/ oneens	Oneens	Helemaal oneens
Ik voel mij over het algemeen respectvol behandeld door de sociale dienst	25%	44%	20%	6%	6%
Bij de sociale dienst is voldoende aandacht voor mijn persoonlijke situatie	20%	40%	26%	9%	5%
Ik voel me over het algemeen voldoende gehoord door de sociale dienst	16%	42%	27%	10%	5%
Ik word door de sociale dienst te veel onder druk gezet	7%	14%	36%	33%	10%
Ik voel me regelmatig niet serieus genomen door de sociale dienst	9%	12%	31%	37%	11%

Het aandeel respondenten dat van mening is dat de sociale dienst voldoende aandacht heeft voor de persoonlijke omstandigheden is door de jaren heen stabiel. Wel is het aandeel dat aangeeft teveel onder druk te worden gezet in 2021 iets lager dan in 2019, en daarmee weer terug op het niveau van 2017.

Tabel 29b *Ontwikkelingen in het aandeel dat het (helemaal) eens is met stellingen over bejegening*

	2014	2017	2019	2021
Bij de sociale dienst is voldoende aandacht voor mijn persoonlijke situatie	Niet gevraagd	60%	56%	59%
Ik word teveel onder druk gezet	30%	21%	25%	20%

Ondersteuning op andere leefgebieden

Ruim de helft van de respondenten ontvangt, naast hulp vanuit de sociale dienst, ook ondersteuning vanuit andere gemeentelijke afdelingen of andere organisaties, zoals vanuit de WMO, de GGZ of de Schuldhulpverlening.

Tabel 30 *Heeft u hulp ontvangen van andere afdelingen/organisaties? (N=680)*

Hulp vanuit de wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)	22%
Jeugdzorg	5%
Geestelijke gezondheidszorg (GGZ)	18%
Schuldhulpverlening	15%
Hulp voor dak- en thuislozen (bijv. leger des heils)	4%
Welzijns- of maatschappelijk werk of praktijkondersteuning	13%
Anders	12%
Geen andere hulp	46%

Het oordeel van respondenten die te maken hebben met hulp vanuit meerdere hoeken over de samenwerking tussen deze afdelingen en organisaties is wisselend. Iets minder dan de helft vindt dat er goed wordt samengewerkt om de klant te helpen.

Tabel 31a *Stellingen over samenwerking tussen afdelingen/organisaties (N=370)*

	Helemaal eens	Eens	Niet eens/ oneens	Oneens	Helemaal oneens
Mijn contactpersoon van de sociale dienst is goed op de hoogte van de ondersteuning die ik van deze andere afdeling(en) en/of organisaties ontvang	23%	43%	22%	6%	6%
Ik moe(s)t dezelfde informatie vaker verstrekken aan verschillende afdelingen en/of organisaties	19%	30%	28%	16%	7%
De verschillende afdelingen en/of organisaties werk(t) en goed samen om mij te helpen	15%	32%	31%	14%	9%

Door de jaren heen zijn er beperkte verschuivingen in het oordeel van respondenten over de samenwerking. Alleen ten aanzien van de bekendheid van de contactpersoon van de sociale dienst met hulp van andere partijen is een verbetering zichtbaar.

Tabel 31b *Ontwikkelingen in het aandeel dat het (helemaal) eens is met stellingen over samenwerking tussen afdelingen/organisaties*

	2014	2017	2019	2021
Mijn contactpersoon bij sociale dienst is goed op de hoogte van andere hulp	Niet gevraagd	57%	60%	66%
Ik moet dezelfde informatie vaker verstrekken aan verschillende afdelingen/instellingen	Niet gevraagd	46%	41%	48%
De verschillende afdelingen/instellingen werken goed samen om mij te helpen	Niet gevraagd	45%	44%	47%

Schuldhulpverlening

Iets meer dan 20% van de respondenten rapporteert problematische schulden op het enquêtemoment. Van deze personen heeft iets minder dan de helft contact met de gemeentelijke schuldhulpverlening over deze situatie. Meestal is het initiatief voor dit contact door de respondent zelf genomen.

Tabel 32 *Heeft u op dit moment problematische schulden? (N=690)*

Ja, bij woningbouwvereniging, zorgverzekeraar en/of energiebedrijf	9%
Ja, bij overige organisaties, bedrijven of personen	16%
Nee, ik heb op dit moment geen schulden	78%

Tabel 33 *Heeft u contact met de gemeentelijke SHV over uw schulden? (N=150)*

Ja, de gemeente heeft contact met mij opgenomen	12%
Ja, ik heb zelf contact opgenomen met de gemeente	35%
Nee, ik heb geen contact gehad met de gemeente	53%
Totaal	**100%**

De meeste van de respondenten met schulden die hierover in contact zijn met de gemeente hebben nu of in het recente verleden ondersteuning op dit terrein vanuit de gemeente ontvangen. Het vaakst gaat het daarbij om een schuldregeling of saneringstraject.

Tabel 34 *Maakt u of in het recente verleden gebruik van gemeentelijke SHV? (N=80)*

Ja, met advies over het treffen van betalingsregelingen	14%
Ja, met budgetbeheer/inhouding vaste lasten op uitkering	26%
Ja, middels een schuldregeling/schuldsanering	39%
Ja, op andere manieren	13%
Nee, want ik wil geen hulp	8%
Nee, ik heb nog geen hulp gehad/sta op wachtlijst	4%
Nee, ik wist niet dat de gemeente kan helpen bij schulden	1%
Nee, de hulp is afgewezen	14%

Een aanzienlijk deel (bijna de helft) van degenen die hulp bij zijn of haar schulden heeft ontvangen vanuit de gemeente heeft de aanvraag hiervoor als moeilijk ervaren. De meesten zijn tevreden over de hoeveelheid hulp en de aandacht vanuit de gemeente voor de oorzaak van de schulden. Ook is er meestal sprake van één vast contactpersoon.

Tabel 35 *Stellingen over de ontvangen gemeentelijke schuldhulpverlening (N=52)*

	Helemaal eens	Eens	Niet eens/ niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Het aanvragen van een schuldhulpverlening vond ik moeilijk	25%	19%	27%	25%	4%
De gemeente bood mij voldoende hulp aan bij de aanvraag	13%	50%	20%	8%	10%
Gemeente heeft aandacht voor de oorzaak van mijn schulden, zodat in de toekomst schulden voorkomen kunnen worden	4%	59%	27%	5%	5%
Ik heb één vaste contactpersoon in mijn schuldhulptraject	20%	59%	14%	4%	4%

Suggesties voor verbeteringen

Aan respondenten is gevraagd of zij suggesties hebben voor verbeteringen in de dienstverlening. Uit de analyse van deze open antwoorden zijn 179 suggesties naar voren gekomen. Alle suggesties zijn gebundeld in overkoepelende thema's. De meest voorkomende suggesties vallen onder de thema's constructieve en persoonlijke bejegening (gedraging), dan wel op maat gesneden dienstverlening (maatwerk).

Tabel 36 *frequentie van het aantal reacties binnen overkoepelende thema's*

Overkoepelende thema's	Aantal suggesties
Suggesties voor een constructieve en persoonlijke bejegening (gedraging)	64
Suggesties voor een passende, op maat gesneden dienstverlening (maatwerk)	29
Suggesties voor een toegankelijke en laagdrempelige dienstverlening	18
Suggesties voor selectie/achtergrond van dienstverlener	14
Suggesties voor studie/cursus/begeleiding/traject	13
Suggesties voor betere regels	8
Suggesties voor duidelijke dienstverlening en informatieverstrekking	8
Suggesties met betrekking tot bijstand	6
Suggesties voor betere communicatie/samenwerking tussen partijen binnen sociaal domein en tussen verschillende afdelingen	5
Suggesties met betrekking tot budget	4
Suggesties voor dienstverlening voor niet-werkenden	3
Suggesties voor indexeren	2
Suggesties inzake bedrijven	2
Suggesties met betrekking tot kinderen	2
Suggesties over plaats gesprek	1
Eindtotaal	**179**

1B Onderzoeksverslag Klantenquête Participatiewet Doelgroepregister

Inleiding en methodologie

In de periode half juni tot half augustus 2021 zijn mensen met een Participatiewet-uitkering gevraagd deel te nemen aan een enquête over de ondersteuning vanuit de gemeente. Er is een aselecte steekproef van 4.000 personen getrokken uit de populatie van alle lopende uitkeringen in het kader van de Participatiewet, die in het Doelgroepenregister (DGR) zijn opgenomen. De steekproef is getrokken uit het bestand met uitkeringen over november 2020, het meest recente registratiemoment waarover de Arbeidsinspectie kon beschikken op het moment van de steekproeftrekking.

Ongeveer 800 mensen hebben aan dit verzoek gehoor gegeven, oftewel een respons van 20%. Omdat de respons verschilde naar achtergrondkenmerken zijn de gegeven antwoorden ten behoeve van de representativiteit herwogen naar leeftijd en geslacht.

In dit onderzoeksverslag worden de resultaten van deze enquête gepresenteerd. Daar waar relevant zullen ook vergelijkingen worden gemaakt met de resultaten van eerdere metingen.

Toegang tot de Bijstandsuitkering

Mensen die een Participatiewet-uitkering ontvangen en die maximaal 3 jaar geleden is gestart, is gevraagd of ze de uitkering zelf hebben aangevraagd. Driekwart heeft dit zelf gedaan, bij ongeveer een kwart is de aanvraag dus niet door de ontvanger zelf gedaan. Degenen die de uitkering zelf hebben aangevraagd is een aantal stellingen voorgelegd over de ervaringen met de aanvraag.

De meerderheid (ongeveer 60%) zag op tegen het doen van de aanvraag. Twee op de drie aanvragers vond de informatie van de gemeente over de aanvraag duidelijk en wist goed waar men terechtkon voor het doen van de aanvraag. Ongeveer 40% is van mening dat hij/zij te veel gegevens moest aanleveren bij de aanvraag en bijna de helft van de respondenten vond het lastig om al deze gegevens te verzamelen.

Tabel 1 *Stellingen over de aanvraag van de bijstandsuitkering (N=248)*

	Helemaal eens	Eens	Niet eens/ niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Ik zag op tegen het aanvragen van een bijstands-uitkering	28%	31%	16%	16%	9%
De informatie van de gemeente over het aanvragen van de bijstand was duidelijk	16%	47%	19%	14%	4%
Toen ik een uitkering aan wilde vragen wist ik waar ik terecht kon	19%	46%	15%	16%	4%
Ik vond het lastig om de verschillende gegevens te verzamelen voor mijn aanvraag	15%	34%	17%	27%	7%
Ik vind dat ik te veel gegevens moest aanleveren voor de aanvraag	16%	25%	21%	33%	6%

Gevolgen Coronacrisis

Respondenten die ook al voorafgaand aan de coronacrisis een uitkering ontvingen is een aantal stellingen voorgelegd over de ervaren gevolgen van de crisis. De grootste afname wordt ervaren in enerzijds de kansen op de arbeidsmarkt en anderzijds het aantal persoonlijke contactmomenten met de sociale dienst: ongeveer 40% van de respondenten geeft aan dat deze zijn afgenomen.

Tabel 2 *tellingen over de gevolgen van de coronacrisis (N=617)*

	Toegenomen	Gelijk gebleven	Afgenomen	Weet ik niet
Sinds de coronacrisis is mijn kans om een baan te vinden of te behouden...	6%	29%	40%	25%
Sinds de coronacrisis is de ondersteuning die ik van de sociale dienst krijg om aan het werk te komen of te blijven...	7%	53%	23%	16%
Sinds de coronacrisis is de ondersteuning die ik van de sociale dienst krijg op persoonlijk vlak, bijvoorbeeld op het gebied van mijn gezondheid of financiële situatie...	5%	56%	23%	17%
Sinds de coronacrisis is het aantal persoonlijke contactmomenten met de sociale dienst...	7%	44%	38%	11%
Sinds de coronacrisis is de controle vanuit de sociale dienst op het nakomen van mijn verplichtingen...	9%	65%	9%	17%

Arbeidsverleden en ondersteuning bij werk

Iets minder dan één op de vijf heeft op het moment van invullen van de vragenlijst een baan. Aan de groep die op dit moment geen baan heeft is gevraagd of zij de afgelopen 2 jaar wel gewerkt hebben. De meeste respondenten die op het meetmoment niet werken hebben de afgelopen 2 jaar ook niet gewerkt.

Tabel 2 *Heeft u de afgelopen 2 jaar betaald werk gedaan (mensen die nu geen betaalde baan hebben) (N=665)*

Ja	17%
Nee, ik heb de afgelopen 2 jaar niet gewerkt	83%

Volgens degenen die gewerkt hebben maar op het meetmoment niet meer is de voornaamste reden dat zij niet meer werken terug te voeren naar het feit dat het contract niet verlengd is. De gezondheid en beperkingen van de respondenten hebben voor ruim een kwart van de respondenten ertoe geleid dat ze op het meetmoment geen betaald werk meer hebben.

Tabel 3 *Waarom heeft u geen betaald werk meer? (N=114)*

De werkgever heeft het contract niet verlengd	40%
De werkgever hield onvoldoende rekening met mijn beperking(en)	24%
Ik kon het werk niet meer doen door mijn beperking(en)	26%
Mijn gezondheid liet het niet meer toe	25%
Het werk was lichamelijk te zwaar	21%
Het werk was geestelijk te zwaar	11%
Het werk was niet wat ik wilde	12%
Ik kon de combinatie werk en privé niet aan	10%
Ik had onvoldoende begeleiding om het werk te kunnen doen	11%
Anders	21%

Als extra ondersteuning kan een jobcoach ingezet worden om iemand te ondersteunen in zijn/haar werk. Iets meer dan de helft van de respondenten die nu werken of de afgelopen 2 jaar gewerkt hebben heeft hulp ontvangen van een jobcoach. Ruim 40% geeft aan dat dit niet het geval was.

Tabel 4 *Krijgt of kreeg u hulp van een jobcoach tijdens uw werk? (N=243)*

Ja	52%
Nee	41%
Weet ik niet	7%

Degenen die ondersteuning van de jobcoach hebben ontvangen zijn hier overwegend positief over. Zo had de jobcoach meestal voldoende tijd en was deze goed op de hoogte van de mogelijkheden en beperkingen van de klant.

Tabel 5a *Oordeel van de respondent over de ondersteuning van de jobcoach (N=125)*

	Helemaal eens	Eens	Niet eens/ niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
De jobcoach heeft/had voldoende tijd voor me	27%	48%	9%	10%	6%
De jobcoach is/was goed op de hoogte van mijn mogelijkheden en beperkingen	26%	55%	6%	5%	8%
De hulp die ik van de jobcoach krijg/kreeg is/was zinvol	26%	40%	14%	11%	9%
De hulp van de jobcoach vergroot(te) de kans op succes in mijn werk	22%	32%	26%	10%	9%
Zonder de hulp van de jobcoach zou ik (eerder) zijn uitgevallen tijdens mijn werk	14%	17%	28%	31%	10%
Ik durf(de) alles aan mijn jobcoach te vertellen en te vragen	30%	43%	7%	14%	6%

In vergelijking met eerdere metingen zijn de meningen over de jobcoach in algemene zin positiever geworden. Zo is de jobcoach beter op de hoogte van de mogelijkheden en beperkingen, en durven meer mensen hun jobcoach alles te vertellen en te vragen.

Tabel 5b *Ontwikkelingen in het aandeel dat het (helemaal) eens is met stellingen over de ondersteuning van de jobcoach*

	2017	2019	2021
De jobcoach heeft/had voldoende tijd voor me	73%	70%	75%
De jobcoach is/was goed op de hoogte van mijn mogelijkheden en beperkingen	74%	69%	81%
De hulp die ik van de jobcoach krijg/kreeg is/was zinvol	70%	62%	66%
De hulp van de jobcoach vergroot(te) de kans op succes in mijn werk	59%	50%	54%
Zonder de hulp van de jobcoach zou ik (eerder) zijn uitgevallen tijdens mijn werk	Niet gevraagd	Niet gevraagd	31%
Ik durf(de) alles aan mijn jobcoach te vertellen en te vragen	64%	60%	73%

Willen en kunnen werken en zoeken naar werk

Een derde van de respondenten schat in nu betaald te kunnen werken, waarvan de helft ook al aan het werk is. Ruim één op de drie kan nu nog niet werken maar verwacht dat in de toekomst wel te kunnen, een vergelijkbaar aandeel denkt dat betaald werk ook in de toekomst niet mogelijk zal zijn.

Tabel 6 *Denk u nu betaald werk te kunnen verrichten? (N=783)*

Ja, want ik heb nu al betaald werk	16%
Ja, ik heb nog geen betaald werk, maar zou het wel kunnen	17%
Nee, maar in de toekomst wel	36%
Nee en in de toekomst ook niet	31%
Totaal	**100%**

Aan respondenten die nog geen betaald werk hebben is gevraagd of ze nu of recent naar werk hebben gezocht. Een groot deel heeft de afgelopen 6 maanden geen werk gezocht, bijna 30% heeft nog nooit naar werk gezocht.

Tabel 7 *Zoekt u momenteel naar betaald werk? (N=663)*

Ja	24%
Nee, maar dit heb ik de afgelopen 6 maanden wel gedaan	10%
Nee, ik heb wel eens naar werk gezocht, maar dit is langer dan 6 maanden geleden	39%
Nee, ik heb nooit naar een betaalde baan gezocht	27%
Totaal	**100%**

Aan respondenten die op het moment van enquêteren nog geen betaald werk hebben is vervolgens een aantal stellingen voorgelegd over hoe men tegen werk aankijkt. Hieruit komt een gevarieerd beeld naar voren wat betreft het willen en kunnen werken en de bereidheid om een baan te accepteren. Wat ook al duidelijk werd in tabel 6 wordt hier nogmaals bevestigd: het grootste deel van de respondenten denkt voorlopig nog niet aan het werk te kunnen.

Tabel 8a *Aandeel dat het eens is met stellingen over werk (N=628)*

Ik denk dat ik op dit moment kan werken (ben lichamelijk en mentaal in staat om te werken)	26%
Ik denk dat ik werk kan vinden als ik daar echt moeite voor doe	36%
De coronacrisis belemmert mij om een baan te vinden	42%
Ik blijf liever langer in de bijstand om een goede baan te kunnen vinden, dan dat ik korter in de bijstand zit en een minder goede baan vind	51%
Ik ben bereid om een baan te accepteren, ook als ik er financieel niet (veel) op vooruit gaat	50%
Ik wil zo snel mogelijk uit de bijstand	59%
Ik denk ook zonder hulp van de sociale dienst een baan te kunnen vinden	30%
Ik zou gelukkiger zijn als ik een baan vind	58%
Ik wil op dit moment werken	49%

Sinds de eerste vergelijkbare meting in 2017 is er met name te zien dat men in 2019 optimistischer was. Meer mensen wilden in 2019 werken en dachten dit te kunnen vinden als ze er echt moeite voor deden. In 2021 is er weer sprake van een afname op deze punten, wellicht dat de coronacrisis hierbij een rol heeft gespeeld.

Tabel 8b *Ontwikkelingen in de tijd in het aandeel dat het eens is met stellingen over werk1)*

	2017	2019	2021
Ik denk dat ik werk kan vinden als ik daar echt moeite voor doe	39%	46%	36%
Ik zou gelukkiger zijn als ik een baan vind	61%	63%	58%
Ik wil op dit moment werken	52%	60%	49%

In 2021 is deze vraag, anders dan bij de voorgaande metingen, alleen gesteld aan degenen die op het enquête-moment nog geen betaald werk hadden. Dit kan de resultaten enigszins hebben beïnvloed.
Mensen met een Participatiewet-uitkering ervaren de nodige belemmeringen om aan het werk te komen, waarbij belemmeringen op gezondheidsgebied (zowel de lichamelijke als geestelijke gezondheid) het vaakst genoemd worden. Slechts 3% rapporteert geen enkele belemmering.

Tabel 9a *Wat maakt het voor u moeilijk om een baan te vinden? (Meerdere antwoorden mogelijk; N=778)*

Mijn lichamelijke gezondheid	57%
Mijn geestelijke gezondheid	63%
Er zijn geen of weinig banen beschikbaar voor mijn opleiding/vakgebied	19%
Ik kan niet op onregelmatige tijden werken (bijvoorbeeld nachtdienst)	26%
Te weinig of niet de juiste werkervaring	31%
Moeite met de Nederlandse taal	4%
Geen rijbewijs	28%
Het aantal uren dat ik kan werken	44%
Gebrek aan motivatie om aan het werk te gaan	6%
Anders	15%
Ik heb geen van deze problemen	3%

In 2021 geven fors meer mensen aan dat hun lichamelijke gezondheid een belemmering vormt om een baan te vinden dan bij eerdere metingen. De mate waarin andere belemmeringen een rol speelt is relatief stabiel door de jaren heen.

Tabel 9b *Ontwikkelingen in de tijd in ervaren belemmeringen*

	2017	2019	2021
Mijn lichamelijke gezondheid	36%	38%	57%
Mijn geestelijke gezondheid	59%	66%	63%
Er zijn geen of weinig banen beschikbaar voor mijn opleiding/vakgebied	21%	22%	19%
Ik kan niet op onregelmatige tijden werken (bijvoorbeeld nachtdienst)	16%	22%	26%
Te weinig of niet de juiste werkervaring	33%	36%	31%
Moeite met de Nederlandse taal	4%	2%	4%
Geen rijbewijs	32%	35%	28%
Het aantal uren dat ik kan werken	25%	38%	44%
Gebrek aan motivatie om aan het werk te gaan	10%	11%	6%

Afspraken met de sociale dienst

Ruim 70% van de respondenten heeft concrete afspraken gemaakt met de sociale dienst, waarbij het doen van vrijwilligerswerk en het werken aan de eigen gezondheid het vaakst genoemd worden. Een kwart rapporteert in het geheel geen afspraken.

Tabel 10a *Welke afspraken heeft u gemaakt met de sociale dienst? (N=653)*

Werken aan lichamelijke gezondheid (bijv. fysiotherapie, mensendieck etc.)	17%
Werken aan geestelijke gezondheid (bijv. psycholoog, maatschappelijk werk, verslavingszorg etc.)	34%
Het leveren van een tegenprestatie	6%
Een re-integratietraject volgen	13%
Nederlands leren spreken, lezen en/of schrijven	2%
Een cursus of opleiding volgen	5%
Vrijwilligerswerk doen	25%
Schuldhulpverleningstraject volgen	3%
Regelmatig contact hebben met een consulent van de gemeente	15%
Anders	13%
Ik heb geen afspraken gemaakt	25%

In 2019 is voor het eerst gevraagd naar gemaakte afspraken. Hoewel in 2019 niet naar exact dezelfde categorieën is gevraagd, kan gesteld worden dat het beeld waarover afspraken zijn gemaakt tussen 2019 en 2021 behoorlijk stabiel is. Wel is een afname te zien bij de afspraak dat men regelmatig contact heeft met de consulent van de gemeente. Tenslotte is met meer mensen een afspraak gemaakt om vrijwilligerswerk te verrichten.

Tabel 10b *Ontwikkelingen in de tijd in gemaakt afspraken*

	2019	2021
Leveren van tegenprestatie	8%	6%
Re-integratietraject volgen	12%	13%
Leren van de taal/Nederlands	Niet gevraagd	2%
Cursus of opleiding volgen	9%	5%
Vrijwilligerswerk doen	17%	25%
Schuldhulpverleningstraject volgen	3%	3%
Regelmatig contact met consulent gemeente	25%	15%
Anders	21%	13%
Geen	34%	25%

Degenen die afspraken hebben gemaakt met de sociale dienst zijn over het algemeen redelijk tevreden hierover: de meerderheid vindt de afspraken haalbaar en had voldoende invloed op de afspraken. Over de mate waarin de afspraken de kans op werk vergroten is iets minder dan de helft positief.

Tabel 11 *Stellingen over de gemaakte afspraken (N=478)*

	Helemaal eens	Eens	Niet eens/ niet oneens	Oneens	Helemaal Oneens
Ik heb voldoende invloed gehad op deze afspraken	17%	49%	21%	10%	4%
Ik ben tevreden over deze afspraken	19%	50%	21%	6%	4%
Ik vind de afspraken haalbaar	17%	53%	19%	7%	4%
De afspraken vergroten mijn kans om aan het werk te komen/blijven	11%	32%	38%	13%	7%

Volgens bijna de helft (46%) van de respondenten die concrete afspraken rapporteren zijn deze afspraken vastgelegd in een plan, bij 18% niet. De rest (36%) weet niet of dit het geval is.

Benodigde en ontvangen re-integratieondersteuning

Respondenten geven aan verschillende vormen van ondersteuning nodig te hebben om nu of in de toekomst te kunnen werken. Ondersteuning bij het zoeken naar werk, persoonlijke ondersteuning en aanpassingen aan werktijden en werkdruk scoren hoog. Daarnaast is er ook bij een groot aandeel behoefte aan scholing en vervoer naar werk. Tenslotte heeft ongeveer één op de drie hulp nodig bij het zelfstandig wonen en aanpassingen aan de werkplek.

Tabel 12a *Welke ondersteuning heeft u nodig om nu of in de toekomst te kunnen werken? (N=759)*

Ik heb ondersteuning nodig bij het zoeken naar werk dat geschikt voor mij is	64%
Ik heb persoonlijke ondersteuning nodig (bijv. vergroten van zelfvertrouwen/motivatie, financiën)	57%
Ik heb ondersteuning nodig met het zelfstandig wonen (bijv. een coach die mij helpt met mijn huishouden etc.)	31%
Ik heb scholing nodig (bijv. het volgen van een training of cursus)	44%
Ik heb aanpassingen aan de werkplek nodig (bijv. een speciale bureaustoel, tafel of computerscherm)	28%
Ik heb aanpassingen nodig aan mijn werktijden of de werkdruk (bijv. aangepaste werktijden en langzamer werken)	69%
Ik heb ondersteuning nodig met vervoer naar het werk (bijv. vergoeding voor OV en aanpassingen aan uw fiets of auto)	42%
Ik heb specialistische diensten of hulpmiddelen nodig (bijv. een tolk, speciale schoenen of een brailleapparaat)	8%

Opvallend bij het vergelijken van de antwoorden tussen 2019 en 2021 is dat de vraag naar ondersteuning bij het zoeken naar werk fors gegroeid is, ook willen meer mensen een aanpassing aan hun werkplek. De behoefte aan scholing is wat afgenomen.

Tabel 12b *Ontwikkelingen in de tijd in benodigde ondersteuning*

	2019	2021
Bij het zoeken naar werk	45%	64%
Persoonlijke ondersteuning	58%	57%
Zelfstandig wonen	Niet gevraagd	31%
Scholing	51%	44%
Aanpassing werkplek	17%	28%
Aanpassingen werktijden/werkdruk	69%	69%
Vervoersondersteuning naar werk	41%	42%
Specialistische diensten of hulpmiddelen	4%	8%

Aan degenen die specifieke vormen van ondersteuning nodig zeggen te hebben is gevraagd in hoeverre de sociale dienst naar hun mening voldoende op de hoogte is van deze behoefte en er ook voldoende rekening wordt gehouden met deze behoefte. Bijna de helft denkt dat dit het geval is. Ongeveer een kwart vindt dat de sociale dienst onvoldoende rekening houdt met zijn ondersteuningsbehoefte of dat de sociale dienst onvoldoende op de hoogte is van zijn behoefte. De rest (31%) kan dit niet inschatten. Deze antwoorden wijken nauwelijks af van de antwoorden op deze vraag bij de voorgaande meting in 2019.

Tabel 13 *Is de sociale dienst voldoende op de hoogte van deze behoefte? (vergelijking tussen twee metingen)*

	2019	2021
Ja en de sociale dienst houdt daar voldoende rekening mee	40%	45%
Ja, maar de sociale dienst houdt hier onvoldoende rekening mee	10%	9%
Ja, maar de sociale dienst houdt hier helemaal geen rekening mee	7%	7%
Nee	12%	8%
Weet ik niet	30%	31%

Een beperkt deel van de respondenten heeft het afgelopen jaar ondersteuning vanuit de gemeente in de vorm van scholing of een werkervaringsplaats ervaren (respectievelijk 15% en 24%).

Tabel 14 *Heeft u afgelopen jaar de onderstaande ondersteuning ontvangen? (N=782)*

Training, cursus of opleiding	15%
Een werkervaringsplaats, stage of proefplaatsing	24%

De waardering van degenen die deze ondersteuning ontvangen hebben is wisselend: Iets meer dan de helft is van mening dat het de kansen op de arbeidsmarkt heeft vergroot, iets minder dan de helft heeft er naar eigen zeggen niet veel aan gehad.

Tabel 15 *Wat vond u van deze ondersteuning?*

	Training, cursus, opleiding (N=115)	Werkervaringsplaats etc. (N=176)
Ik had hier niet veel aan	43%	42%
Het heeft mijn kans op de arbeidsmarkt vergroot	43%	41%
Ik ben dankzij deze ondersteuning aan het werk gekomen	14%	18%
Totaal	**100%**	**100%**

Contact met de sociale dienst

70% rapporteert minimaal één persoonlijk gesprek met de sociale dienst gedurende het afgelopen jaar, meestal meer dan één gesprek. 30% heeft naar eigen zeggen geen enkel persoonlijk gesprek gevoerd.

Tabel 16 *Aantal gevoerde persoonlijke gesprekken met de sociale dienst afgelopen jaar? (N=789)*

1 gesprek	19%
2 gesprekken	12%
3 gesprekken	10%
Meer dan 3 gesprekken	29%
Geen enkel persoonlijk gesprek	30%
Totaal	**100%**

De meeste respondenten zijn tevreden over het aantal gevoerde persoonlijke gesprekken. Iets minder dan een derde vindt het te weinig.

Tabel 17a *Wat vond u van het aantal persoonlijke gesprekken? (N=772)*

Te veel	5%
Precies goed	66%
Te weinig	29%

Omdat bij de voorgaande metingen werd gevraagd naar het aantal gesprekken gedurende de afgelopen zes maanden (en in 2021 gedurende het afgelopen jaar), is een zuivere vergelijking op dit aspect niet mogelijk. Ten aanzien van de tevredenheid over de hoeveelheid persoonlijke gesprekken is het beeld door de jaren heen behoorlijk constant zoals blijkt uit onderstaande tabel.

Tabel 17b *Ontwikkelingen in het oordeel over het aantal persoonlijke gesprekken*

	2017	2019	2021
Te veel	6%	6%	5%
Precies goed	68%	66%	66%
Te weinig	25%	27%	29%

Oordeel over de uitkeringsverstrekking

De meeste respondenten zijn positief over de hulp van de gemeente bij de uitkeringsverstrekking. De informatie hierover wordt door ruim 60% als duidelijk ervaren, de uitkering staat bijna altijd op tijd op de rekening en het is voor circa 65% duidelijk waar men terecht kan bij een vraag over de uitkering.

Tabel 18a *Stellingen over de hulp van de gemeente bij de uitkeringsverstrekking (N=781)*

	Helemaal eens	Eens	Niet eens/ niet oneens	Oneens	Helemaal Oneens
Ik vind/vond de informatie over mijn uitkering duidelijk	15%	48%	18%	14%	5%
Als ik een vraag heb/had over mijn uitkering dan weet/wist ik waar of bij wie ik terecht kan/kon	18%	48%	15%	14%	6%
Mijn uitkering staat/stond altijd op tijd op mijn rekening	39%	48%	8%	6%	2%

In vergelijking met eerdere metingen blijkt het oordeel van klanten over de ervaren hulp vanuit de gemeente bij de uitkeringsverstrekking stabiel op een tamelijk hoog niveau.

Tabel 18b *Ontwikkelingen in het aandeel dat het (helemaal) eens is met stellingen over de hulp bij de uitkeringsverstrekking*

	2017	2019	2021
Ik vind/vond de informatie over mijn uitkering duidelijk	62%	58%	63%
Als ik een vraag heb/had over mijn uitkering dan weet/wist ik waar of bij wie ik terecht kan/kon	66%	65%	66%
Mijn uitkering staat/stond altijd op tijd op mijn rekening	83%	84%	87%

Ten aanzien van de bekendheid met de systematiek bij het verrekenen van andere inkomsten met de uitkering zijn de meesten tamelijk positief. Dit geldt minder voor de mate van uitleg door de gemeente hierover, getuige het gegeven dat bijna één op de drie het oneens is met de stelling dat de gemeente dit afdoende heeft gedaan.

Tabel 19 *Stellingen over de bekendheid met de verrekeningssystematiek van inkomsten (N=779)*

	Helemaal eens	Eens	Niet eens/ niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Ik weet goed wat de mogelijke gevolgen van inkomsten uit werk zijn op mijn uitkering en mogelijke andere inkomsten zoals toeslagen	20%	43%	20%	12%	6%
De gemeente heeft me goed uitgelegd wat de mogelijke gevolgen voor mijn uitkeringen zijn door inkomsten uit werk	16%	35%	20%	17%	12%

Ongeveer een vijfde van de respondenten heeft gedurende het afgelopen jaar inkomsten uit werk gehad, naast de uitkering.

Tabel 20 *Heeft u nu of het afgelopen jaar inkomsten uit werk naast uw uitkering? (N=785)*

Ja nu	12%
Ja, nu niet, maar afgelopen jaar wel	8%
Nee	81%
Totaal	**100%**

Ongeveer één op de vijf van deze groep heeft vaak problemen ervaren met de verrekening van zijn of haar loon uit werk met de uitkering, bij 16% was dit soms het geval. Het merendeel heeft hier nauwelijks of nooit problemen mee ervaren.

Tabel 21 *Hoe vaak heeft uw problemen ervaren met de inkomstenverrekening? (N=152)*

Vaak	19%
Soms	16%
Nauwelijks	32%
Nooit	34%

Oordeel over de re-integratiedienstverlening

Tabellen 22a en 22b presenteren de antwoorden op een aantal stellingen over de ervaren re-integratiedienstverlening. In tabel 22a zijn degenen die niet kunnen werken en daarom geen hulp gericht op re-integratie krijgen ondergebracht in de categorie 'Niet van toepassing', in tabel 22b is deze groep respondenten geheel buiten beschouwing gelaten. Het oordeel over de hulp bij re-integratie is over het algemeen wat minder uitgesproken positief dan dat over de uitkeringsverstrekking. Zo geeft een derde aan dat hij of zij voldoende hulp heeft gekregen bij het zoeken naar een baan, dat de ondersteuning motiveert bij het zoeken naar werk, dat de hulp de kans op werk vergroot en dat de ondersteuning wordt geboden waar de respondent behoefte aan heeft.

Tabel 22a *tellingen over de hulp van de gemeente bij de re-integratieondersteuning (N=772)*

	Helemaal Eens	Eens	Niet eens/ Niet oneens	Oneens	Helemaal oneens	N.v.t. (kan niet werken/ geen hulp gehad)
Ik vind/vond de informatie over werk zoeken duidelijk	9%	31%	19%	10%	5%	27%
Ik heb genoeg hulp (gehad) bij het zoeken naar een baan	9%	22%	19%	11%	7%	32%
De medewerkers die mij hebben geholpen weten veel over het vinden van werk	9%	24%	21%	9%	7%	31%
Door de dienstverlening van de sociale dienst word/werd ik gemotiveerd om werk te zoeken	7%	18%	20%	13%	10%	32%
De hulp die ik heb gekregen was zinvol	8%	25%	21%	10%	8%	29%
Door de hulp van de sociale dienst heb/had ik meer kans op werk	6%	20%	22%	12%	9%	31%
Ik had eerder hulp willen krijgen	15%	22%	22%	11%	4%	27%
De sociale dienst geeft/gaf de ondersteuning waar ik behoefte aan heb/had	8%	25%	20%	10%	11%	25%

Tabel 22b *Stellingen over de hulp bij de re-integratieondersteuning, excl. categorie 'N.v.t.' (N=570)*

	(Helemaal) eens	Niet eens/niet oneens	(Helemaal) oneens
Ik vind/vond de informatie over werk zoeken duidelijk	54%	26%	20%
Ik heb genoeg hulp (gehad) bij het zoeken naar een baan	46%	27%	28%
De medewerkers die mij hebben geholpen weten veel over het vinden van werk	48%	30%	21%
Door de dienstverlening van de sociale dienst word/werd ik gemotiveerd om werk te zoeken	37%	29%	34%
De hulp die ik heb gekregen was zinvol	47%	29%	24%
Door de hulp van de sociale dienst heb/had ik meer kans op werk	38%	31%	31%
Ik had eerder hulp willen krijgen	50%	30%	21%
De sociale dienst geeft/gaf de ondersteuning waar ik behoefte aan heb/had	45%	27%	28%

Door de jaren heen is het oordeel van respondenten over de ervaren ondersteuning ten aanzien van re-integratie behoorlijk stabiel. In 2021 is de categorie 'niet van toepassing' toegevoegd, om deze reden zijn de uitkomsten niet goed te vergelijken met de resultaten van eerdere metingen.

Tabel 22c *Ontwikkelingen in het aandeel dat het (helemaal) eens is met stellingen over de hulp bij de re-integratie*

	2014	2017	2019	2021
Ik vind/vond de informatie over werk zoeken duidelijk	52%	48%	45%	55%
Ik heb genoeg hulp (gehad) bij het zoeken naar een baan	35%	27%	30%	46%
De medewerkers die mij hebben geholpen weten veel over het vinden van werk	45%	36%	34%	48%
Door de dienstverlening van de sociale dienst word/werd ik gemotiveerd om werk te zoeken	30%	26%	23%	37%
De hulp die ik heb gekregen was zinvol	50%	44%	43%	47%
Door de hulp van de sociale dienst heb/had ik meer kans op werk	34%	26%	27%	38%
Ik had eerder hulp willen krijgen	46%	33%	34%	50%
De sociale dienst geeft/gaf de ondersteuning waar ik behoefte aan heb/had	Niet gevraagd	44%	39%	45%

Respondenten geven de hulp die zij ervaren vanuit de sociale dienst gemiddeld een 6.1. Een derde is van mening dat de hulp in zijn totaliteit onvoldoende is (een 5 of lager), de helft beoordeelt de hulp met minimaal een 7. Deze resultaten zijn bijna volledig gelijk aan die uit alle eerdere metingen onder mensen met een Participatiewet-uitkering, en in het jaar voorafgaand aan de invoering van de Participatiewet (2014).

Tabel 23a *Hoe beoordeelt u de hulp van de sociale dienst in het algemeen? (N=772)*

1	7%
2	2%
3	5%
4	6%
5	13%
6	18%
7	22%
8	18%
9	4%
10	5%
Totaal	**100%**

Tabel 23b *Ontwikkeling in het gemiddeld rapportcijfer en het aandeel onvoldoendes*

	2014	2017	2019	2021
Gemiddeld cijfer	6,4	6,2	6,1	6,1
Aandeel onvoldoendes	26%	27%	31%	33%

Rechten en plichten

Respondenten zijn gemiddeld genomen redelijk te spreken over de duidelijkheid van de rechten en plichten die bij de uitkering horen. Wel vindt 45% de rechten en plichten ingewikkeld en zegt een derde dat de sociale dienst te streng is bij de controle. De meesten schatten in dat de sociale dienst erachter zou komen wanneer de regels overtreden worden (61%) en dat de sociale dienst in dat geval over zou gaan tot bestraffing (78%).

Tabel 24a *Stellingen over de rechten en plichten (N=778)*

	Helemaal eens	Eens	Niet eens/ niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Ik heb van de sociale dienst voldoende informatie gekregen over de rechten en plichten van de bijstandsuitkering	16%	48%	20%	11%	6%
Als ik vragen heb/had over mijn rechten en plichten weet/wist ik bij wie ik moe(s)t zijn	17%	46%	16%	15%	7%
Ik vind/vond de rechten en plichten ingewikkeld	13%	32%	30%	22%	4%
De verplichtingen van de sociale dienst zijn redelijk	7%	42%	32%	12%	7%
De sociale dienst is/was te streng bij de controle van mijn recht op bijstand	11%	17%	36%	30%	7%
Ik denk dat de sociale dienst het door heeft/had wanneer ik de regels zou overtreden	17%	44%	29%	7%	4%
Ik denk/dacht dat de sociale dienst mij zou bestraffen als ik mij niet aan de regels zou houden	28%	50%	16%	4%	2%
De sociale dienst behandelt/behandelde me regelmatig als een mogelijke fraudeur	9%	10%	19%	33%	29%

Op de meeste stellingen over de rechten en plichten antwoorden respondenten door de jaren vergelijkbaar. Wel is een daling te zien in het aandeel mensen dat de rechten en plichten ingewikkeld vindt en een stijging (vooral in vergelijking met 2017) in het aandeel mensen die vinden dat zij voldoende informatie hebben ontvangen. De ervaren pakkans ten opzichte van 2017 is toegenomen, maar vergelijkbaar met 2019.

Tabel 24b *Ontwikkelingen in het aandeel dat het (helemaal) eens is met stellingen over de rechten en plichten*

	2017	2019	2021
Ik heb voldoende informatie ontvangen over mijn rechten en plichten	48%	61%	64%
Als ik vragen heb over mijn rechten en plichten weet ik bij wie ik moet zijn	62%	58%	63%
Ik vind de rechten en plichten ingewikkeld	66%	50%	45%
De verplichtingen van de sociale dienst zijn redelijk	58%	48%	49%
Ik denk dat de sociale dienst het door heeft als ik de regels niet zou naleven	48%	60%	61%

Minder dan een derde ervaart zowel een verplichting om werk te zoeken als om mee te werken aan zijn of haar re-integratie. 63% van de respondenten is naar eigen zeggen vrijgesteld van de verplichting om werk te zoeken.

Tabel 25a *Bent u momenteel vrijgesteld van het zoeken naar werk of mee te werken aan uw re-integratie? (N=650)*

Ja, zowel van de verplichting om naar werk te zoeken als om mee te werken aan mijn re-integratie	41%
Ja, alleen van de verplichting om naar werk te zoeken	22%
Ja, alleen van de verplichting om mee te werken aan mijn re-integratie	8%
Nee	29%

Van de vrijgestelden zegt 36% een beschikking te hebben ontvangen, 25% niet en 39% weet niet of er een beschikking is opgesteld.
Het aandeel dat van mening is vrijgesteld te zijn van het zoeken naar werk is vanaf 2017 stabiel.

Tabel 25b *Ontwikkeling in aandeel vrijgestelden en aandeel van hen met beschikking*

	2017	2019	2021
Aandeel vrijgestelden	64%	61%	63%
Vrijgestelden met beschikking	Niet gevraagd	32%	36%

Van alle respondenten zegt 15% weleens een boete of maatregel te hebben ontvangen waar hij of zij het niet mee eens was. Gevraagd naar de redenen waarom deze personen het niet eens waren met de sanctie wordt het vaakst aangegeven dat men niet wist dat hij of zij iets fout had gedaan, dan wel dat de gemeente volgens de respondent onvoldoende rekening hield met de persoonlijke omstandigheden van de uitkeringsgerechtigde.

Tabel 26 *Heeft u weleens een boete of maatregel gekregen waarmee u het oneens was? (N=784)*

Ja	15%
Nee	85%
Totaal	**100%**

Tabel 27 *Waarom was u het hiermee oneens? (N=115)*

Ik wist niet dat ik iets fout gedaan had	47%
Ik heb mij aan de plichten gehouden, de gemeente heeft een fout gemaakt	31%
De gemeente heeft mij niet voldoende geïnformeerd over mijn plichten	27%
Ik vind de boete te hoog en/of de maatregel te streng	28%
De gemeente hield niet genoeg rekening met mijn persoonlijke omstandigheden	52%
Anders	9%

Iets minder dan één op de zes respondenten heeft wel eens bezwaar of beroep ingediend tegen een beslissing van de gemeente over zijn uitkering of ondersteuning. De meerderheid van hen (61%) was uiteindelijk niet tevreden over de afhandeling van zijn of haar zaak door de gemeente.

Tabel 28 *Heeft u ooit bezwaar of beroep ingediend tegen een besluit van uw gemeente? (N=785)*

Ja	14%
Nee	86%
Totaal	**100%**

Tabel 29 *Was u tevreden over de afhandeling van hiervan door uw gemeente? (N=109)*

Ja	39%
Nee	61%
Totaal	**100%**

Bejegening

Een (ruime) meerderheid is tevreden over de bejegening vanuit de gemeente. Zo voelt bijna 70% zich meestal respectvol behandeld door de sociale dienst en ervaart circa 60% voldoende aandacht voor zijn of haar persoonlijke situatie. Daar staat tegenover dat een kwart van mening is teveel onder druk gezet te worden en zich regelmatig niet serieus genomen voelt.

Tabel 30a *Stellingen over de door de klant ervaren bejegening vanuit de sociale dienst (N=785)*

	Helemaal eens	Eens	Niet eens/ niet oneens	Oneens	Helemaal Oneens
Ik voel(de) mij over het algemeen respectvol behandeld door de sociale dienst	21%	45%	18%	10%	6%
Bij de sociale dienst is/was voldoende aandacht voor mijn persoonlijke situatie	20%	38%	19%	14%	10%
Ik voel(de) me over het algemeen voldoende gehoord door de sociale dienst	16%	39%	21%	14%	10%
Ik word/werd door de sociale dienst te veel onder druk gezet	10%	16%	27%	34%	13%
Ik voel(de) me regelmatig niet serieus genomen door de sociale dienst	12%	14%	25%	35%	14%

Het aandeel respondenten dat van mening is dat de sociale dienst voldoende aandacht heeft voor de persoonlijke omstandigheden is door de jaren gestegen. Dit geldt ook voor de mate waarin de sociale dienst hen onder druk zet. In 2021 geeft ruim een kwart aan dat dit het geval is. In 2017 was dit nog 17%.

Tabel 30b *Ontwikkelingen in het aandeel dat het (helemaal) eens is met stellingen over bejegening*

	2014	2017	2019	2021
Bij de sociale dienst is/was voldoende aandacht voor mijn persoonlijke situatie	48%	49%	51%	58%
Ik word door de sociale dienst te veel onder druk gezet	Niet gevraagd	17%	22%	26%

Ondersteuning op andere leefgebieden

De ruimte meerderheid van de respondenten ontvangt, naast hulp vanuit de sociale dienst, ook ondersteuning vanuit andere gemeentelijke afdelingen of andere organisaties, zoals vanuit de WMO, de GGZ of de Schuldhulpverlening.

Tabel 31 *Heeft u hulp ontvangen van andere afdelingen/organisaties? (N=781)*

Hulp vanuit de wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)	41%
Jeugdzorg	5%
Geestelijke gezondheidszorg (GGZ)	34%
Schuldhulpverlening	12%
Hulp voor dak- en thuislozen (bijv. leger des heils)	2%
Welzijns- of maatschappelijk werk of praktijkondersteuning	11%
Anders	14%
Geen andere hulp	28%

Het oordeel van respondenten die te maken hebben met hulp vanuit meerdere partijen over de samenwerking tussen deze afdelingen en organisaties is wisselend. Minder dan de helft vindt dat er goed wordt samengewerkt om de klant te helpen.

Tabel 32 *Stellingen over samenwerking tussen afdelingen/organisaties (N=565)*

	Helemaal eens	Eens	Niet eens/ niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Mijn contactpersoon van de sociale dienst is/was goed op de hoogte van de ondersteuning die ik van deze andere afdeling(en) en/of organisaties ontvang/ontving	23%	40%	21%	9%	7%
Ik moe(s)t dezelfde informatie vaker verstrekken aan verschillende afdelingen en/of organisaties	19%	32%	27%	16%	6%
De verschillende afdelingen en/of organisaties werk(t) en goed samen om mij te helpen	9%	34%	30%	16%	11%

Tussen 2017 en 2021 zijn er geen noemenswaardige ontwikkelingen over de ervaringen van klanten met de samenwerking tussen organisaties en afdelingen.

Tabel 33 *Ontwikkelingen in het aandeel dat het (helemaal) eens is met stellingen over de samenwerking tussen afdelingen/organisaties*

	2017	2019	2021
Mijn contactpersoon van de sociale dienst is/was goed op de hoogte van de ondersteuning die ik van deze andere afdeling(en) en/of organisaties ontvang/ontving	62%	61%	63%
Ik moe(s)t dezelfde informatie vaker verstrekken aan verschillende afdelingen en/of organisaties	46%	48%	51%
De verschillende afdelingen en/of organisaties werk(t)en goed samen om mij te helpen	41%	37%	43%

Suggesties voor verbeteringen van de dienstverlening

Aan respondenten is gevraagd of zij suggesties hebben voor verbeteringen in de dienstverlening. Uit de analyse van deze open antwoorden zijn 310 suggesties naar voren gekomen. Alle boodschappen zijn gebundeld in overkoepelende thema's. De meest voorkomende suggesties vallen onder de thema's constructieve en persoonlijke bejegening (gedraging), op maat gesneden dienstverlening (maatwerk) en toegankelijke en laagdrempelige dienstverlening.

Tabel 34 *requentie van het aantal reacties binnen overkoepelende thema's*

Overkoepelende thema's	Aantal suggesties
Suggesties voor een constructieve en persoonlijke bejegening (gedraging)	80
Suggesties voor een passende, op maat gemaakte dienstverlening (maatwerk)	59
Suggesties voor een toegankelijke en laagdrempelige dienstverlening	47
Suggestie voor procesverbeteringen in de uitvoering	35
Suggesties t.a.v. duidelijke dienstverlening en informatieverstrekking	25
Suggesties voor verbetering ten aanzien van de wet- en regelgeving	25
Suggesties voor selectie/achtergrond van dienstverlener	17
Suggesties voor betere communicatie/samenwerking tussen partijen binnen sociaal domein en tussen verschillende afdelingen	14
Suggesties voor aanbieden van studie/cursus/traject	10
Eindtotaal	**310**

2 Onderzoeksverslag enquête en interviews gemeentelijke klantmanagers Participatiewet

Inleiding en methodologie

De onderstaande analyse is tot stand gekomen op basis van een kwantitatief en kwalitatief onderzoek onder klantmanagers van verschillende Nederlandse gemeenten. De kwantitatieve dataverzameling vond plaats gedurende de lente en de zomer van 2020. Het kwalitatieve onderzoek is verricht in de zomer van 2021.

De kwantitatieve gegevens zijn in 2020 verzameld middels een vragenlijst die verschillende aspecten van het werk van een klantmanager in beeld brengt en door ruim 100 klantmanagers van verschillende gemeenten is ingevuld. Voorbeelden hiervan zijn gevolgen van de grootte van case-loads, de mate waarin re-integratie ondersteuning geboden kan worden aan klanten, mate van ontheffingen die verleend worden en algemene ervaren belemmeringen die van invloed zijn op het werk van klantmanagers. Ter verdieping zijn in 2021 8 interviews afgenomen met klantmanagers uit verschillende gemeenten (3 grote, 3 middelgrote en 2 kleine) om bevindingen uit de enquête te toetsen, te duiden en om nieuwe signalen op te halen die verder onderzocht kunnen worden in de toekomst.

In de onderstaande analyse zullen de bevindingen uit de kwantitatieve en kwalitatieve analyse aan bod komen.

Dit onderzoeksverslag gaat in op de volgende onderwerpen:
- Caseload, werkzaamheden en werkervaring van de benaderde klantmanagers
- Ondersteuning (naar werk) en de ervaren belemmeringen om deze te bieden
- Ontheffingen van de arbeid -en sollicitatieplichten en de redenen waarom voor informele, dan wel formele ontheffing wordt gekozen

Caseload, werkzaamheden en werkervaring van klantmanagers

De omvang van de caseload van klantmanagers is bepalend voor de tijd die ze hebben voor klanten en geeft een indicatie van de mogelijke werkdruk die een klantmanager ervaart in zijn/haar functie. Het merendeel van de klantmanagers (bijna drie op de vijf) heeft een caseload tussen de 50 en 100 personen. Bij een kwart bestaat de caseload uit meer dan 100 personen, één op de zes klantmanagers ondersteunt minder dan 50 klanten.

Tabel 1 *Grootte van de caseloads op dit moment (N=103)*

Meer dan 150	6%
100-150	19%
75-99	29%
50-74	29%
Minder dan 50	17%
Totaal	**100%**

Op basis van de vragenlijst en interviews komt duidelijk naar voren dat de functie van klantmanager op verschillende manieren wordt ingevuld binnen de gemeenten. In veel gevallen zijn werkzaamheden vergelijkbaar, maar verschillen deze soms in de mate waarop klantmanagers zich bezighouden met sanctionering, bemiddelen tussen werkgever en klant, of bijvoorbeeld de mate waarin ze aandacht geven aan mensen die een zeer grote afstand hebben tot de arbeidsmarkt, en vooral ondersteuning nodig hebben om hun arbeidsfitheid te vergroten. Sanctionering is in sommige gevallen volledig belegd bij inkomensconsulenten waarbij de klantmanager hoogstens signaleert.

Verder worden in sommige gevallen werkcoaches en recruiters ingezet om een succesvolle match tussen werkgever en werknemer te bewerkstelligen. Tenslotte zijn er binnen sommige gemeenten maatschappelijke teams/afdelingen die de mensen met de grootste afstand eerst ondersteunen voordat zij geholpen worden door een klantmanager.

Bijna alle klantmanagers voeren voor hun caseload een combinatie van reguliere werkzaamheden uit, van diagnosticering, maken van afspraken en vaststellen van doelen, voeren van coaching gesprekken tot het controleren of afspraken en verplichtingen worden nagekomen. Daarnaast neemt driekwart van de klantmanagers beslissingen op het gebied van sanctionering bij het niet nakomen van verplichtingen. Bemiddeling richting werkgevers valt voor ruim 60% van de klantmanagers onder hun werkzaamheden. Tenslotte wordt het vaststellen van de uitkeringshoogte en het verrekenen van eventuele inkomsten door één op de vijf klantmanagers verricht. Het ligt voor de hand dat deze laatste taak veelal belegd zal zijn bij gemeentelijke inkomensconsulenten.

De respondenten van onze vragenlijst zijn meestal ervaren in hun werk. Een ruime meerderheid werkt drie jaar of langer als klantmanager. Ruim één op de drie werkt zelfs langer dan 10 jaar in deze functie.

Tabel 2 *Werkervaring klantmanager (N=103)*

Korter dan 3 jaar	19%
Tussen 3-10 jaar	45%
Langer dan 10 jaar	37%

Arbeidsvermogen caseload en mate waarin klanten ondersteuning geboden kan worden

Op basis van een gemiddelde is in de caseloads van alle klantmanagers bekeken hoe zij het arbeidsvermogen van hun caseload inschatten en in welke mate zij denken dat ondersteuning nodig, dan wel functioneel is voor hun klanten.

Over alle klantmanagers gemeten bestaat de caseload gemiddeld voor ongeveer een derde uit uitkeringsgerechtigden die arbeidsfit zijn en naar inschatting van klantmanagers nu al zouden kunnen werken, een vergelijkbaar aandeel klanten moet eerst arbeidsfit worden gemaakt maar kan daarna waarschijnlijk aan het werk en van een kwart van de klanten voorzien klantmanagers dat werk ook op termijn waarschijnlijk niet mogelijk is, ongeacht de te bieden ondersteuning.

Tot slot kan uit de inschatting van de klantmanagers worden opgemaakt dat minstens een kwart van de klanten op dit moment vooral gebaat is bij hulp om aan het werk te komen en zeker een derde is aangewezen op hulp om arbeidsfit te worden. Omdat klantmanagers voor ongeveer 10% van de klanten geen inschatting van hun arbeidsvermogen kunnen geven liggen deze aandelen mogelijk nog iets hoger.

Tabel 3 *Gemiddelde inschatting arbeidsvermogen caseload (N=103)*

Deel van mijn caseload waar ik dit niet goed voor kan inschatten	9%
Nu al in staat om betaald te werken, ook zonder ondersteuning	11%
Nu al in staat om betaald te werken, wel ondersteuning nodig	23%
Op termijn onvoldoende arbeidsvermogen voor betaald werk, ongeacht ondersteuning	24%
Moet eerst nog arbeidsfit worden, maar daarna is betaald werk waarschijnlijk mogelijk	33%

In 2020 is klantmanagers gevraagd om terug te blikken op het afgelopen jaar en een schatting te geven over verschillende aspecten van ondersteuning en dienstverlening die ze hebben geboden aan klanten in hun caseloads. Het gaat om de onderstaande aspecten[1]:

De mate waarin klantmanagers…
- Hun klanten één keer gesproken hebben het afgelopen jaar,
- Een beeld hebben welke ondersteuning ze nodig hebben,
- Waarmee concrete afspraken zijn gemaakt,
- Waar een extra ondersteuningsbehoefte speelt (bijv. gezondheid of schuldenproblematiek)
- De proportie van de caseload die integrale dienstverlening ontvangt (bijv. WMO, jeugdzorg of schuldhulpverlening).

Belangrijk om te benoemen is dat het afgelopen jaar betekent dat men terugkijkt naar de eerste maanden vóór de coronacrisis en de eerste maanden tijdens de crisis. De verwachting is dat de coronacrisis een dempend effect heeft gehad op een aantal onderdelen.

Ondanks de coronacrisis lukte het vier op de vijf klantmanagers de mensen in hun caseload minimaal één keer te spreken en heeft ruim drie kwart goed in beeld welke ondersteuning nodig is om de kans op werk te vergroten. Verder zijn er gemiddeld met ongeveer 70% van de klanten in de caseloads concrete afspraken gemaakt over de wijze waarop men werk kan vinden of kan stijgen op de participatieladder. De groep mensen die extra ondersteuning nodig heeft is naar inschatting van de klantmanagers ruim 60%.
Tenslotte denken klantmanagers dat gemiddeld de helft van de klanten in caseloads andere gemeentelijke ondersteuning zoals WMO, Jeugdzorg of schuldhulpverlening ontvangt.

Tabel 4 *Klantmanagers: gemiddelde proportie van caseload (N=103)*

…dat ik het afgelopen jaar minimaal één keer heb gesproken	82%
…waarvan ik goed in beeld heb welke ondersteuning nodig is om de kans op werk (op termijn) te vergroten dan wel naar vermogen maatschappelijk te participeren	77%
…waarmee ik concrete afspraken heb gemaakt over wat ze moeten doen om hun kans op werk te vergroten dan wel stappen te zetten richting maatschappelijke participatie	69%
…dat ondersteuning nodig heeft vanwege persoonlijke problemen (gezondheid, schuldenproblematiek, etc.)	63%
…dat naast ondersteuning vanuit de Participatiewet ook nog andere gemeentelijke ondersteuning ontvangt (bijvoorbeeld op het terrein van de WMO, Jeugdzorg of Schuldhulpverlening)	48%

Voorgaande bevindingen zijn in meer of mindere mate beïnvloedt door de coronacrisis. Klantmanagers is daarnaast ook de vraag gesteld in welke mate zij daadwerkelijk ondersteuning kunnen bieden aan hun klanten, *buiten* crisistijd. Volgens de klantmanagers kunnen ongeveer twee van de drie klanten de ondersteuning ontvangen die ze nodig hebben.

Tabel 5 *Gemiddelde proportie caseload waar buiten crisistijd daadwerkelijk ondersteuning geboden kan worden (N=103)*

…dat ik (buiten crisistijd) daadwerkelijk de ondersteuning kan beiden die hij/zij nodig heeft	67%

[1] Het betreft hier gemiddelden. Gemeenten verschillen sterk van elkaar en daarmee dus ook de afwijkingen van dit gemiddelde.

Instroom Landelijke doelgroepenregister

Voor werkgevers is het financieel aantrekkelijk om mensen in dienst te nemen die onder de doelgroep van de banenafspraak vallen. Mensen die onder de banenafspraak vallen worden opgenomen in het Doelgroepenregister (DGR). Een voorwaarde om hierin opgenomen te worden is dat mensen niet zelfstandig het minimumloon kunnen verdienen. Omdat bij een deel van de mensen die al langer in de bijstand zitten nog nooit systematisch gekeken is naar het verdienvermogen zullen er ook mensen in de caseloads van klantmanagers zitten die nog niet in het DGR opgenomen zijn, maar hiervoor wel mogelijk in aanmerking komen. Ruim de helft van de klantmanagers beoordeelt regelmatig mensen in hun caseload die nog niet in het DGR zijn opgenomen op arbeidsvermogen. Ongeveer 40% doet dit soms. Een klein aandeel doet dit nooit.

Tabel 6 *Mate waarin een klantmanager naar mensen kijkt naar mensen die nog niet in doelgroepenregister staan, maar die vanwege een beperkt verdienvermogen hier mogelijk toch wel onder zouden kunnen vallen (N=103)*

Regelmatig	55%
Soms	37%
Nooit	8%
Totaal	**100%**

De mate waarin plaatsing van mensen die al langer in de bijstand zitten naar het DGR plaatsvindt is op basis van wat klantmanagers aangeven lastig in te schatten. Ruim één op de drie klantmanagers geeft aan dat dit regelmatig gebeurt, maar de meerderheid geeft aan dat dit soms gebeurt (63%).

Het initiatief of signaal om iemand te plaatsen in het DGR komt voornamelijk vanuit de klantmanager zelf: 87% van de klantmanagers zegt dat zij zelf het initiatief nemen. Soms komt het initiatief (ook) vanuit werkgevers (17%) en/of de klant zelf (9%). Er zijn ook andere partijen die het initiatief tonen om een aanvraag in te dienen tot plaatsing in het DGR, bijvoorbeeld:

- Job- en werkcoaches;
- Andere diensten binnen de gemeente;
- Ouders van klanten.

Tabel 7 *Wie toont initiatief om een aanvraag voor overplaatsing naar het LDR in te dienen (N=99)*

De klantmanager	87%
De werkgever	17%
De cliënt	9%
Anders	23%

Ervaren belemmeringen om mensen te ondersteunen

Om meer zicht te krijgen op mogelijke oorzaken waarom klantmanagers niet altijd de juiste ondersteuning kunnen bieden is klantmanagers gevraagd naar mogelijke belemmeringen die ze ervaren in de ondersteuning van hun klanten. De werkzaamheden van de klantmanagers kunnen op verschillende manieren belemmerd worden. Dit kan te maken hebben met de klant zelf, maar ook organisatorische problematiek kan een rol spelen.

De top 3 *sterkst* ervaren belemmeringen om klanten te ondersteunen (al dan niet naar werk) zijn:

1. De capaciteiten van de klanten (bijv. gezondheid en opleiding): 55% van de klantmanagers ervaart deze belemmering in sterke mate.
2. De beschikbaarheid van vacatures en de mate waarin werkgevers open staan voor mensen uit de Participatiewet: 34% van klantmanagers ervaart deze belemmering in sterke mate.
3. De omvang van de caseload en daardoor de beperkte tijd per klant: 29% van klantmanagers ervaart deze belemmering in sterke mate.

De motivatie van klanten wordt door veel klantmanagers in *enige* mate ervaren als een belemmering. Beperking van budget voor re-integratiemiddelen, beperkte ruimte door landelijke regelgeving en regelgeving binnen de gemeenten worden hoofzakelijk in lichtere mate ervaren als een belemmering voor de dienstverlening.

Tabel 8 *Ervaren belemmeringen om mensen te ondersteunen (en naar werk te begeleiden) (N=103)*

	In sterke mate	In enige mate	Nauwelijks	Geen belemmering
De capaciteiten van mijn cliënten (gezondheid, opleiding etc.)	55%	40%	5%	0%
Beschikbaarheid van vacatures en de mate waarin werkgevers open staan voor mensen uit de Participatiewet	34%	45%	13%	9%
De omvang van mijn caseload en daardoor de beperkte tijd per cliënt	29%	46%	19%	6%
De motivatie van mijn cliënten	22%	65%	11%	2%
De beperking aan budget binnen mijn gemeente voor re-integratiemiddelen	12%	33%	32%	23%
De beperking in ruimte die ik heb om ondersteuning op maat te kunnen leveren vanwege landelijke regelgeving	4%	40%	40%	17%
De beperking in ruimte die ik heb om ondersteuning op maat te kunnen leveren vanwege regelgeving binnen mijn gemeente	3%	39%	38%	20%

Reacties van klantmanagers op de grootste ervaren belemmeringen (open vragen/interviews)

De capaciteiten van de klanten (bijv. gezondheid en opleiding)

De grootste belemmering voor klantmanagers om mensen te ondersteunen en naar werk te begeleiden zijn dus de capaciteiten van de klant zelf (55% ervaart dit in *sterke* mate). De uitkomsten van de enquête en open vragen/interviews illustreren een tweedeling in de ervaringen van klantmanagers. Enerzijds zeggen de capaciteiten iets over de mate waarin mensen arbeidsfit zijn. Iemand met een slechte gezondheid, lage opleiding, of andere problematiek zoals verslaving of schulden kan dermate last hebben van deze omstandigheden dat hij/zij helemaal niet in staat is om te werken. Een persoon heeft dan waarschijnlijk de meeste baat bij ondersteuning die gericht is om deze problemen op te lossen, dan wel te verminderen. Klantmanagers geven in de interviews dan ook veelvuldig aan dat ervoor gekozen wordt om mensen ruimte te geven om aan de slag te gaan met hun problemen, dan wel ondersteuning te bieden die gericht is op het vergroten van de arbeidsfitheid. Het is volgens de professionals belangrijk dat de 'basis' eerst goed op orde is, voordat mensen aan het werk kunnen.

Anderzijds kunnen mensen ondanks deze problemen alsnog arbeidsfit zijn (met enige beperkingen), maar blijkt het alsnog erg lastig te zijn om een (passende) baan te vinden.

De beschikbaarheid van vacatures en de mate waarin werkgevers open staan voor mensen uit de Participatiewet

Resultaten van de enquête laten zien dat de ruime meerderheid van de klantmanagers belemmeringen ervaart in het aantal openstaande vacatures voor mensen die onder de Participatiewet vallen, dan wel de mate waarin werkgevers open staan om deze mensen aan te nemen (34% ervaart dit in *sterke* mate en 45% in enige mate). Om werkgevers te ondersteunen zijn er veel voorzieningen die ingezet kunnen worden door gemeenten zoals loonkostensubsidies, jobcoaches, proefplaatsingen etc. Deze worden echter veelal ingezet voor mensen die onder de banenafspraak vallen. Dit zorgt er volgens een aantal geïnterviewde klantmanagers voor dat mensen tussen wal en schip vallen. Zij staan niet in het doelgroepenregister, maar kampen wel met dermate zware klachten/problemen waardoor het voor werkgevers moeilijk is om deze mensen zonder de juiste ondersteuning een kans te kunnen bieden.

De omvang van de caseload en daardoor de beperkte tijd per klant.
Op de derde plek van de grootste belemmeringen geven klantmanagers in de enquête aan dat de omvang van de caseload en de daardoor beperkte tijd per klant hen parten speelt in het bieden van ondersteuning (29% ervaart dit in *sterke* mate, 46% in enige mate). Het hebben van een (te) grote caseload dwingt klantmanagers om keuzes te maken in wie ze helpen, maar ook welke ondersteuning geboden kan worden. Daarnaast is het niet alleen de grootte van de caseload die de tijd voor klanten beperkt. Ook de administratieve- en registratielasten drukken op de tijd die klantmanagers hebben voor hun klanten.

Samenwerking binnen het sociale domein

De bevinding dat de persoonlijke problematiek van klanten voor klantmanagers als één van de grootste belemmeringen voor de ondersteuning gezien wordt, benadrukt het belang van integrale dienstverlening. Dit blijkt ook uit het feit dat 95% van de klantmanagers het eens is met de stelling dat samenwerking binnen het sociale domein tot betere ondersteuning leidt om persoonlijke probleemgebieden van klanten aan te pakken en dat daarnaast ongeveer 85% aangeeft dat samenwerking met andere afdelingen de mogelijkheden om mensen naar betaald werk te begeleiden vergroot.

Ondanks de gepercipieerde meerwaarde die klantmanagers hechten aan samenwerking binnen het sociaal domein, zijn ze kritisch over de wijze waarop dit gebeurt. Ruim de helft van de klantmanagers voert regelmatig casusoverleg met collega's van andere onderdelen van het sociaal domein (52%), maar bijna een derde doet dit niet (28%). Een meerderheid vindt dat partijen in het sociaal domein elkaar goed kunnen vinden (55%). Toch geeft bijna één op de vijf klantmanagers aan dat hier geen sprake van is.

Klantmanagers zijn overwegend negatief over de mate waarin verschillende domeinen en afdelingen per klant werken vanuit één plan. Ongeveer de helft geeft aan dat dit niet gebeurt (51%). Ook zijn ze kritisch over de aandacht die andere diensten en partijen hebben voor de toeleiding naar werk en het vergroten van de arbeidskansen: ruim 40% geeft aan dat dit onvoldoende is. Een nog groter aandeel, bijna 50%, geeft aan de informatiewisseling tussen verschillende gemeentelijke diensten als onvoldoende te ervaren. Tenslotte heeft circa een derde van de klantmanagers geen goed zicht op de hulp die klanten vanuit andere gemeentelijke diensten ontvangen.

Tabel 9 *Stellingen over samenwerking in het sociaal domein (N=103)*

	Helemaal eens	Eens	Niet eens/ niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Ik heb goed zicht op de hulp die mijn cliënten vanuit andere gemeentelijke diensten ontvangen	6%	40%	22%	28%	4%
De informatie-uitwisseling tussen de verschillende gemeentelijke diensten is voldoende	5%	23%	26%	39%	7%
Bij deze andere diensten is voldoende aandacht voor de toeleiding naar werk/vergroten van de arbeidskansen van mijn cliënten	2%	20%	34%	39%	5%
Er wordt zoveel mogelijk gewerkt met één plan per cliënt over de verschillende domeinen/afdelingen heen	0%	20%	29%	38%	13%
Medewerkers van verschillende onderdelen van het sociaal domein weten elkaar goed te vinden	5%	51%	28%	17%	0%
Ik heb regelmatig casusoverleg met collega's van andere onderdelen van het sociaal domein	6%	46%	20%	25%	3%
Door samen te werken met andere afdelingen kan ik mijn cliënten beter aan het werk helpen	33%	53%	11%	2%	1%
Door samen te werken met andere afdelingen krijgen mijn cliënten een betere ondersteuning op andere probleemgebieden (gezondheid etc.)	41%	54%	3%	1%	1%

Uit de interviews en open vragen komt naar voren dat er veel initiatieven binnen gemeenten zijn om de samenwerking met andere afdelingen en partijen binnen het domein te versterken. Dit wordt bijvoorbeeld gedaan door nauwer contact te leggen met wijkteams, maar ook door casusregisseurs aan te stellen en interdisciplinaire overleggen te organiseren. Waar meerdere klantmanagers last van hebben zijn de gevolgen van de coronacrisis en het feit dat ze vooral thuis werken. De verwachting is echter, wanneer zij weer vaker naar kantoor kunnen dat de samenwerking weer sterker wordt en dat initiatieven beter opgepakt kunnen worden. Het wordt ook vaker benoemd dat partijen in het sociale domein teveel alleen vanuit het eigen perspectief kijken. Dit sluit aan bij de bevindingen in tabel 9, dat veel klantmanagers het oneens zijn met de stelling dat er voldoende aandacht is voor toeleiding naar werk/vergroten van de arbeidskansen.

AVG

Bijna de helft van de klantmanagers geeft aan de informatie-uitwisseling tussen verschillende gemeentelijke diensten onvoldoende te vinden. Een factor die hierbij speelt is dat klantmanagers aanlopen tegen de privacywetging die voortvloeit uit de AVG. Klantmanagers geven bijvoorbeeld aan geen toegang meer te hebben tot bepaalde informatie van klanten, zoals ontvangen zorg vanuit de WMO of jeugdzorg.

Arbeidsverplichtingen en ontheffingen

Uitkeringsgerechtigden moeten zich houden aan arbeids- en re-integratieverplichtingen. Vrijwel alle klantmanagers maken afspraken met de klant dat hij/zij moet meewerken aan het verkrijgen, aanvaarden en behouden van algemeen geaccepteerde arbeid. Dit geldt ook voor medewerking bij het maken van een plan van aanpak en het inschrijven bij uitzendbureaus. In mindere mate komt het voor dat klantmanagers de taaleis of een tegenprestatie opleggen aan klanten uit zijn caseload. Dit geldt eveneens voor de plicht tot het accepteren van werk met een reistijd van maximaal 3 uur per dag. Desalniettemin maakt 75% tot 80% van de klantmanagers soms ook deze afspraken met de klant.

Een vergelijking tussen gemeentegrootteklassen laat zien dat kleine gemeentes (nog) vaker afspraken maken met de klant over de medewerking in het verkrijgen, aanvaarden en behouden van algemeen geaccepteerde arbeid, dan grote gemeenten. Een mogelijke verklaring is dat er binnen grotere gemeenten vaker sprake is van een functiescheiding en dat er meerdere teams zijn. Het gaat hierin bijvoorbeeld om teams waar mensen eerst opgevangen worden zodat ze ‘arbeidsfit’ kunnen worden. Met hen worden andere afspraken gemaakt (bijv. werken aan psychische gezondheid, zaken op orde stellen etc.).

Tabel 10 *Mate waarin afspraken worden gemaakt over arbeidsverplichtingen met caseload (N=103)*

	Vaak	Soms	Nooit
Het meewerken aan het verkrijgen, aanvaarden en behouden van algemeen geaccepteerde arbeid*	84%	14%	2%
Meewerken aan het opstellen van een plan van aanpak om aan het werk te komen	80%	18%	2%
Inschrijven bij uitzendbureaus	60%	38%	2%
Het voldoen aan de taaleis	37%	45%	18%
Het leveren van een tegenprestatie	33%	40%	27%
Accepteren van werk met reistijd (max 3 uur per dag)	21%	55%	25%

*Noot: * Significant verschil (p<.05) tussen kleine en grote gemeenten*

Dat klantmanagers soms terughoudend zijn met het opleggen van specifieke verplichtingen kan ook samenhangen met het feit dat een aanzienlijk deel van de klanten niet (nu al) over arbeidsvermogen beschikt, zoals ook naar voren kwam in tabel 4. De caseload van klantmanagers bestaat voor een aanzienlijk deel uit mensen die mogelijk op termijn wel arbeidsvermogen hebben, maar eerst ondersteuning nodig hebben.
Een ander deel is, ongeacht ondersteuning, ook op termijn niet bemiddelbaar naar betaalde arbeid.
Zeker voor deze groep is het de vraag of het opleggen van arbeids- en re-integratieverplichtingen veel zin heeft.

Gemiddeld is 21% van de uitkeringsgerechtigden volgens klantmanagers ontheven van de arbeids- en re-integratieverplichtingen. Uit de onderstaande verdeling is op te maken dat het gros van de klantmanagers een klein gedeelte van hun caseload ontheven heeft. Ruim twee derde van de klantmanagers heeft naar eigen zeggen maximaal 25% van de klanten in zijn caseload ontheven. Ongeveer een kwart heeft tussen de 25% en 60% ontheven. Er zijn een paar klantmanagers die minimaal 60% van hun caseload ontheven hebben van hun arbeids- en re-integratieplichten.

Tabel 11 *Spreiding van het aantal vrijgestelden in de caseloads van klantmanagers (N=103)*

	Aandeel klanten dat is vrijgesteld in de caseload		
	<=25%	> 25% en < 60%	>=60%
Proportie klantmanagers dat dit aangeeft	68%	24%	8%

Informele en formele vrijstelling

In de praktijk zijn er twee soorten vrijstellingen die verleend worden door klantmanagers. Als eerste is er de formele vrijstelling. Een formele vrijstelling houdt in dat er een formeel besluit wordt genomen tot vrijstelling op basis van de individuele omstandigheden, dit besluit wordt gecommuniceerd middels een brief (beschikking) aan betreffende klant. Ten tweede is er een informele variant van de vrijstelling. Een informele vrijstelling houdt in dat de betreffende klant geen beschikking ontvangt vanuit de gemeente, maar dat een klantmanager iemand bijvoorbeeld voor een korte periode een rustperiode geeft, zodat hij/zij kan werken aan problematiek binnen verschillende leefgebieden.

Eerdere klantonderzoeken van de Arbeidsinspectie tonen aan dat informele vrijstellingen volgens klanten veelvuldig voorkomen.[2] De helft van de klantmanagers in dit onderzoek geeft aan dat in hun gemeente naast formele vrijstellingen ook informele vrijstellingen worden verleend. In de andere helft van de gemeenten vinden volgens de klantmanagers alleen formele vrijstellingen plaats.

Tabel 12 *Biedt uw gemeente formele of ook informele ontheffingen voor de arbeids- en re-integratieplichten (N=103)*

Wij verlenen naast formele vrijstellingen ook informele vrijstellingen	50%
Wij verlenen uitsluitend formele vrijstellingen	50%

Klantmanagers die werken voor gemeenten die uitsluitend formele, dan wel een combinatie van formele en informele vrijstellingen verlenen geven beiden aan dat gemiddeld één op de vijf respondenten van hun case-load een vrijstelling heeft. Dit suggereert dat er vanuit het perspectief van de klantmanagers geen significante verschillen zijn in de mate waarin vrijstellingen worden verleend tussen gemeenten die uitsluitend formele vrijstelling verlenen en gemeenten die een combinatie van formeel en informeel hanteren.

Opvallend is dat onder klantmanagers die aangeven dat hun gemeente uitsluitend formele vrijstellingen verleent, slechts 54% van de vrijgestelden hierover volgens deze klantmanagers een beschikking heeft ontvangen. Dit zou in theorie 100% moeten zijn. Wellicht zien klantmanagers een driedeling in het soort vrijstelling: Informele, formeel zonder beschikking en formeel met beschikking, of begrijpen zij het onderscheid niet goed tussen formeel en informeel. Onder klantmanagers van gemeenten waar volgens deze klantmanagers zowel formele als informele ontheffingen worden verleend, is het aandeel van vrijgestelden met een beschikking een stuk lager: 30%.

Al met al kan geconcludeerd worden dat het grootste deel van de vrijstellingen volgens klantmanagers niet gepaard gaat met een beschikking.

[2] Klantenquête en evaluatie beschut werk | Publicatie | Nederlandse Arbeidsinspectie (nlarbeidsinspectie.nl)

Tabel 13 *Gemiddeld aandeel van vrijgestelden dat een beschikking heeft ontvangen (Gemeentelijk beleid: uitsluitend formele ontheffingen of combinatie van formeel en informeel) (N=86)*[3]

Gemiddeld percentage van vrijgestelden die hierover een beschikking heeft ontvangen	
Vrijstelling: Alleen formeel (N=45)	54%
Vrijstelling: Zowel formeel als informeel (N=41)	30%

Zoals eerder genoemd zijn er dringende redenen waarom mensen ontheven worden van de arbeids- en re-integratieplichten. Klantmanagers is gevraagd wat de meest voorkomende redenen zijn om dit te doen (ongeacht of het om formele en/of informele ontheffingen gaat). Ziekte of arbeidsongeschiktheid, multi-problematiek en de zorg voor kinderen of familie is voor het overgrote deel van de klantmanagers een reden om mensen te ontheffen. Dit sluit ook aan bij de gronden die beschreven staan in de Participatiewet.

Tabel 14 *Redenen dat iemand (formeel en informeel) ontheven wordt van de arbeids- en re-integratieplichten en hoe vaak dit voorkomt volgens de klantmanager (N=103)*

	Vaak	Soms	Nooit
Ziekte of arbeidsongeschiktheid	64%	29%	7%
Combinatie van factoren (Multiproblematiek)	44%	48%	9%
Cliënt moet eerst nog arbeidsfit worden, dus daarmee heb ik andere doelen en afspraken gesteld/gemaakt	32%	31%	37%
Hoge leeftijd	17%	37%	47%
Zorg voor kinderen of familie	16%	62%	22%
Cliënt heeft parttime inkomsten of doet mee aan andere activiteiten (bijv. sociale activering)	16%	42%	43%
Studie of opleiding	6%	54%	40%

Klantmanagers van gemeenten waar naar eigen zeggen ook informele vrijstellingen verleend worden zijn gevraagd welke redenen er zijn om tot informele ontheffingen over te gaan. De voornaamste twee redenen zijn dat klantmanagers hun klanten alleen voor een korte periode vrij willen stellen en/of dat de klant zich in een 'grijs' gebied bevindt. Dit laatste betekent dat ze deels voldoen aan de ontheffingsgronden zoals beschreven in de Participatiewet, maar dat sommige criteria niet (voldoende) geraakt worden. Een korte vrijstelling kan in deze gevallen ruimte bieden voor een klant om ervaren problematiek te verminderen.
In mindere mate worden de omvang van de caseload en de administratielast aangedragen als redenen om mensen informeel te ontheffen van hun plichten. Eventueel onduidelijk beleid en beschrijving van de plichten vanuit de gemeenten spelen een beperkte rol.

Tabel 15 *Redenen dat wordt gekozen om iemand informeel te ontheffen (N=52)*

Doordat ik soms iemand alleen even voor een korte periode wil vrijstellen	77%
De cliënt bevindt zich in een grijs gebied. Ze voldoen deels aan de formele ontheffingsgronden maar niet volledig	71%
Door de omvang van mijn caseload moet ik sneller keuzes maken	25%
De administratieve last van het geven van een formele vrijstelling is groot	21%
Het gemeentelijk beleid met betrekking tot het verlenen van ontheffingen is voor mij niet altijd duidelijk	12%
Sommige geformuleerde verplichtingen zijn niet goed uitvoerbaar	6%
Anders	19%

[3] De N ligt lager omdat er ook klantmanagers zijn geweest die aan hebben gegeven dat geen mensen in hun caseload ontheven zijn van de arbeids- en re-integratieplichten. Deze hebben vanzelfsprekend dus ook geen beschikking ontvangen.

Meest urgente knelpunten

Aan klantmanagers is gevraagd wat de meest urgente knelpunten zijn bij het ondersteunen van hun caseload. Uit de analyse van deze open antwoorden zijn 140 afzonderlijke reacties naar voren gekomen. Alle reacties zijn gebundeld in overkoepelende thema's. De drie meest genoemde thema's zijn persoonlijke problematiek van een klant, een gebrek aan passende vacatures en de samenwerking in het sociaal domein.

Tabel 16 *frequentie van het aantal reacties binnen overkoepelende thema's*

Overkoepelende thema's	Aantal van Boodschap
Persoonlijke problematiek van klant	28
Geen passende vacatures voor klant	17
Samenwerking in sociaal domein	16
Informatie-uitwisseling met andere afdelingen/organisaties	11
Grote omvang van caseload	10
Te weinig middelen	9
Taalvaardigheid	8
Klanten die tussen wal en schip vallen	7
Beleid (intern en landelijk)	5
Bureaucratie	4
Werken loont niet voor klant	3
Lange GGZ-wachtlijsten	3
Gebrek aan kennis bij professional over bijv. doelgroepen	2
Gebrek aan kennis bij burger	1
Persoonlijk contact	1
Conflicterende rollen	1
Overig	14
Totaal	**140**

3 Onderzoeksverslag enquête en interviews re-integratiemedewerkers UWV

Van 4 augustus tot en met 1 september 2021 zijn door de Nederlandse Arbeidsinspectie (NLA, programma Toezicht SUWI) enquêtes uitgezet onder medewerkers van UWV WERKbedrijf (Adviseurs Werk en Arbeidsdeskundigen). Doel van deze enquêtes was het in kaart brengen van ervaringen met de re-integratie-dienstverlening van medewerkers met direct klantcontact.

De vragenlijst is ontwikkeld door onderzoekers van Toezicht SUWI, waarbij gebruik is gemaakt van feedback van de afdeling SBK van UWV. Een conceptvragenlijst is vervolgens getest onder een aantal medewerkers van de enquêtedoelgroep, waarna nog een aantal aanscherpingen en wijzigingen in de vragenlijsten zijn gemaakt.

Respondenten

Door UWV werden deelnemers voor deze enquête aangeleverd, waarbij UWV de enquête intern bij hen aankondigde en contactgegevens leverde aan de NLA. Medewerkers met klanten uit drie grote regelingen (WW, Wajong en WIA; ongeveer 115 per regeling) werden per e-mail met een link naar een online vragenlijst benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. Mede vanwege de vakantieperiode bleef de enquête geruime tijd, gedurende vier weken, geopend om in te vullen. Na twee weken werd een reminder gestuurd. De respons van de drie vragenlijsten betrof ongeveer 90% (N Wajong=102; N WGA/WIA=107; N WW=106).

Van de respondenten is bij de regelingen Wajong en WGA de meerderheid Adviseur Intensieve Dienstverlening (AID). De anderen zijn Arbeidsdeskundigen. Bij de WW zijn de meeste respondenten Adviseur Basisdienstverlening (AB), en iets meer dan een derde AID. Respondenten die aangaven een andere functie te hebben betreffen bijvoorbeeld Adviseurs in opleiding of medewerkers met een bijzondere specialisatie.

Tabel 1 *Beroepsfunctie van respondenten*

	Wajong	WGA	WW
Adviseur Basisdienstverlening			61%
Adviseur Intensieve Dienstverlening	76%	82%	35%
Arbeidsdeskundige	23%	17%	
Anders	1%	1%	4%

Medewerkers geven vaak re-integratiedienstverlening aan klanten uit meerdere regelingen. Zo geeft de meerderheid van de medewerkers die dienstverlening biedt aan Wajong aan ook klanten te hebben uit de groep WIA, en vice versa. Bij de WW-medewerkers is die vraag alleen gesteld aan de AID'en, aangezien AB'en enkel dienstverlening bieden aan WW'ers. De AID'en uit de WW-groep bieden in beperkte mate dienstverlening aan Wajong- en WGA-klanten. De meesten van hen houden zich wel bezig met dienstverlening aan WIA 35-minners. Dit vanwege het feit dat een deel van de WIA 35-minners recht heeft op een WW-uitkering en dus ook WW-dienstverlening ontvangt.

Tabel 2 *Soorten klantgroepen in caseload*

	Medewerkers Wajong	Medewerkers WIA	Medewerkers WW*
WGA 35-80	59%	97%	27%
WGA 80-100	59%	98%	27%
WIA 35 min	29%	35%	81%
Wajong	100%	56%	27%

* Alleen aan AID'en gevraagd

Caseload en werkdruk

De meeste medewerkers (circa 90% bij de Wajong en WGA en 70% bij de WW) hebben een eigen caseload aan klanten, de rest werkt met een groepscaseload. De opgegeven caseload in geval van een eigen caseload loopt behoorlijk uiteen tussen respondenten en zit gemiddeld wat onder (Wajong en WW) of boven (WGA) de 100. Aangezien veel WW-klanten alleen basisdienstverlening krijgen is aan de WW-medewerkers gevraagd aan welk deel van hun caseload zij persoonlijke dienstverlening bieden; dit betreft gemiddeld zo'n 60% van hun caseload.

Tabel 3 *Caseload*

	Medewerkers Wajong	Medewerkers WGA	Medewerkers WW
Minder dan 40	26%	3%	17%
Tussen de 40 en 80	26%	21%	26%
Tussen de 80 en 120	21%	39%	32%
Tussen de 120 en 160	10%	22%	17%
Meer dan 160	17%	15%	8%
Total	**100%**	**100%**	**100%**
Gemiddeld	**93**	**112**	**86**

Op de vraag ten aanzien van welke aspecten men werkdruk ervaart valt op dat dit met name het geval is bij registratieverplichtingen die bij het dagelijkse werk horen. Meer dan de helft van de Wajong en WGA-medewerkers, en iets minder dan de helft van de WW-medewerkers geven aan dat dit in sterke mate het geval is. De omvang van de caseload in verhouding tot de beschikbare tijd en omgaan met problematiek van klanten worden minder sterk in verband gebracht met werkdruk. De meeste respondenten vinden wel dat deze twee aspecten in enige mate een rol spelen in de werkdruk.

Tabel 4 *Ervaart u werkdruk ten aanzien van de volgende aspecten?*

	In sterke mate			In enige mate			Geenszins		
	Wajong	WGA	WW	Wajong	WGA	WW	Wajong	WGA	WW
De omvang van mijn caseload in verhouding tot de tijd die ik beschikbaar heb om mijn klanten te ondersteunen	16%	21%	11%	59%	49%	50%	25%	30%	39%
Het omgaan met de problematiek van mijn klanten (gezondheid, multi-problematiek, financieel)	7%	11%	Niet gevraagd	55%	50%	Niet gevraagd	38%	38%	Niet gevraagd
Registratieverplichtingen die bij mijn dagelijkse werk komen kijken	60%	56%	41%	29%	38%	44%	11%	6%	15%

Diagnose en begeleiding

Medewerkers hebben naast hun professionele expertise hulpmiddelen tot hun beschikking om vast te stellen welke dienstverlening op dat moment het beste past bij hun klanten. Op de vraag hoe bepalend gegeven factoren voor de medewerker zijn bij het vaststellen van de ondersteuning die een klant krijgt geven de meeste respondenten aan dat de persoonlijke omstandigheden en het eigen oordeel sterk bepalend zijn bij het vaststellen van de ondersteuning. Vooral voor de WW-groep geldt dat de voorkeuren van de klant voor de meeste medewerkers ook sterk bepalend zijn; bij de Wajong en WIA geldt dit voor ongeveer de helft van de medewerkers. Het kader methodisch re-integreren (procesmatige methodiek ten behoeve van Wajong- en WGA-medewerkers) is voor iets minder dan de helft van de medewerkers sterk bepalend bij het vaststellen van de dienstverlening. De uitkomsten van de Werkverkenner en Keuzehulp (diagnose-instrument ten behoeve van WW-medewerkers) zijn voor de meeste respondenten hooguit enigszins of zelfs niet of nauwelijks bepalend. Overigens werd tijdens het testen van de vragenlijst al een mogelijke verklaring gegeven voor het mindere gebruik van deze hulpmiddelen: Na enige tijd gebruikmaking van deze hulpmiddelen wordt de uitkomst voor de medewerker, gegeven de kenmerken van de klant, voorspelbaar. Daardoor passen ze de hulpmiddelen in feite impliciet toe en hebben zij het bij de dagelijkse werkzaamheden steeds minder nodig.

Tabel 5 *Bepalende factoren bij vaststellen ondersteuning*

	Sterk bepalend			Enigszins bepalend			Niet of nauwelijks bepalend		
	WW	Wajong	WGA	WW	Wajong	WGA	WW	Wajong	WGA
De uitkomsten van de Werkverkenner	17%	N.v.t.	N.v.t.	56%	N.v.t.	N.v.t.	27%	N.v.t.	N.v.t.
De uitkomsten van de Keuzehulp	6%	N.v.t.	N.v.t.	53%	N.v.t.	N.v.t.	42%	N.v.t.	N.v.t.
Het kader methodisch re-integreren	N.v.t.	44%	46%	N.v.t.	43%	48%	N.v.t.	13%	7%
De voorkeuren van de klant zelf	80%	54%	52%	20%	46%	48%	0%	0%	0%
De persoonlijke omstandigheden van de klant	89%	79%	72%	11%	21%	28%	0%	0%	0%
Mijn eigen oordeel	83%	78%	72%	17%	22%	26%	0%	0%	2%

Op de vraag in hoeverre men belemmeringen ervaart ten aanzien van een aantal aspecten om de ondersteuning te kunnen geven die men nodig vindt, wordt door een meerderheid van de Wajong en WGA-medewerkers aangegeven dat lange wachttijden ten aanzien van (her)beoordelingen of vragen over belastbaarheid/medische situatie in sterke mate belemmerend zijn bij het bieden van ondersteuning. Ook wordt door meer dan de helft van de Wajong- en WGA-medewerkers aangegeven dat de registratieverplichtingen in sterke mate belemmerend zijn. Voor de WW-medewerkers geldt deze belemmering ook, maar in wat mindere mate. Ook ingewikkelde en tijdrovende regels en procedures gelden voor veel medewerkers in sterke mate als belemmerend, namelijk voor iets minder dan de helft van de medewerkers van alle regelingen, terwijl de meeste overige medewerkers de regels en procedures in enige mate als belemmering typeren. Dan gaat het bijvoorbeeld om de aanvraag voor scholing en het steeds weer (na ieder klantcontact) moeten actualiseren van het Werkplan.

Veel andere factoren, zoals de voorwaarden en restricties waaronder middelen kunnen worden ingezet, of de beschikbare tijd worden ook als belemmerend ervaren, maar wel in mindere mate dan de eerder genoemde. Er zijn ook factoren die door veel respondenten als geenszins belemmerend worden ervaren. Zo vinden de meeste medewerkers (vooral van de Wajong en WGA-regelingen) dat er geen belemmeringen zijn ten aanzien van de middelen die men in kan zetten, en ervaart ongeveer de helft van de medewerkers geen enkele belemmering om rekening te kunnen houden met wensen en persoonlijke omstandigheden van klanten.

Tabel 6 *Belemmerende factoren bij het bieden van ondersteuning*

	In sterke mate			In enige mate			Geenzins		
	WW	Wajong	WGA	WW	Wajong	WGA	WW	Wajong	WGA
De tijd die ik beschikbaar heb	12%	22%	21%	44%	53%	48%	43%	25%	32%
De middelen die ik kan inzetten	10%	3%	3%	41%	25%	29%	49%	73%	68%
De voorwaarden en restricties waaronder ik deze middelen kan inzetten	18%	16%	15%	60%	58%	63%	22%	26%	22%
Ingewikkelde en tijdrovende regels en procedures	45%	44%	42%	42%	44%	47%	13%	12%	11%
Privacyregels die uitwisseling van gegevens belemmeren of bemoeilijken	11%	33%	36%	45%	49%	53%	43%	18%	10%
Lange wachttijden ten aanzien van (her)beoordelingen of bij vragen over belastbaarheid/ medische situatie	N.v.t.	62%	79%	N.v.t.	30%	18%	N.v.t.	9%	4%
Onvoldoende ruimte om rekening te houden met de wensen en persoonlijke omstandigheden klanten	4%	4%	7%	52%	42%	47%	44%	54%	47%
De registratieverplichtingen die bij mijn werk komen kijken	38%	55%	53%	36%	35%	33%	26%	10%	14%

De medewerkers die aangaven te weinig tijd beschikbaar te hebben (in enige of sterke mate) is gevraagd wat het gevolg hiervan is. De gevolgen blijken breed: Er worden op alle genoemde activiteiten door een duidelijke meerderheid van de medewerkers die te weinig tijd ervaren in enige of sterke mate negatieve gevolgen gerapporteerd vanwege dit tijdgebrek, wat ook zijn weerslag zal hebben op de dienstverlening aan de klant.

Tabel 7 *Gevolgen tekort aan tijd (N Wajong = 75, N WGA = 73, N WW = 59)*

	In sterke mate			In enige mate			Geenszins		
	Wajong	WGA	WW	Wajong	WGA	WW	Wajong	WGA	WW
Ik heb minder klantcontacten dan ik nodig vind	27%	22%	15%	48%	58%	51%	25%	21%	34%
Ik moet noodgedwongen eerder overgaan tot het inkopen van een re-integratiedienst dan ik zou willen	15%	32%	N.v.t.	45%	34%	N.v.t.	40%	34%	N.v.t.
Ik ben onvoldoende op de hoogte van de actuele situatie van mijn cliënten	15%	11%	5%	55%	64%	42%	31%	25%	53%
Dat gaat ten koste van registratieactiviteiten	20%	18%	12%	57%	60%	58%	23%	22%	31%
Dat gaat ten koste van samenwerking met andere afdelingen of andere instanties zoals gemeenten	24%	27%	22%	53%	56%	53%	23%	16%	25%

De Wajong en WGA-medewerkers die hebben aangegeven niet altijd de middelen in te kunnen zetten die ze willen is gevraagd welke middelen dit zijn. Hieruit blijkt dat met name opleidingen minder ingezet kunnen worden dan gewenst. In de aanvullende interviews kwam naar voren dat dit bijvoorbeeld ervaren wordt voor WW-klanten (inclusief WIA-35 min) en voor klanten die al deels aan het werk zijn maar nog over restverdiencapaciteit beschikken. Met name voor deze groepen ervaren medewerkers extra belemmeringen om passende scholing in te kunnen zetten.

Tabel 8 *Welke middelen kunt u minder inzetten dan u zou willen? (N Wajong = 27, N WGA = 33)*

	Wajong	WGA
Werkfit trajecten	15%	18%
Naar werk trajecten	26%	21%
Modulaire re-integratietrajecten	26%	21%
Opleidingen	67%	82%
Vervoersvoorzieningen	30%	39%
Werkplekaanpassingen	19%	21%
Jobcoaching	19%	21%

Effect van ondersteuning

Respondenten zijn positief over de effecten die de ondersteuning heeft op hun klanten. Meer dan 90% van de medewerkers met Wajong- en WGA-klanten geeft aan dat door hun dienstverlening de kans op werk of participatie naar vermogen, motivatie om te werken of te participeren en het zelfvertrouwen groter of veel groter wordt. Voor de persoonlijke dienstverlening aan WW-klanten worden vergelijkbare effecten van de dienstverlening aangegeven, alleen met iets minder effect op motivatie om te werken. Voor de WW-klanten met basisdienstverlening worden de effecten duidelijk minder groot ingeschat. Alleen ten aanzien van de dienstverlening aan deze groep (WW-klanten met alleen basisdienstverlening) zijn er medewerkers die inschatten dat er een negatief effect uitgaat van de ondersteuning op de werkkans, motivatie of het zelfvertrouwen van de klanten. Dit geldt voor ongeveer 10% van de medewerkers die dergelijke klanten in hun caseload hebben.

Tabel 9 *Effect van ondersteuning*

	(Veel) groter				Gelijk/kleiner				Weet ik niet			
	Wajong	WGA	WW-persoonlijk	WW-basis	Wajong	WGA	WW-persoonlijk	WW-basis	Wajong	WGA	WW-persoonlijk	WW-basis
De kans op werk of participatie naar vermogen	98%	95%	92%	59%	2%	4%	6%	34%	0%	1%	2%	7%
De motivatie om te werken/ participeren	91%	94%	83%	43%	9%	6%	14%	47%	0%	0%	3%	9%
Het zelfvertrouwen	96%	97%	94%	53%	4%	2%	5%	39%	0%	1%	1%	8%

Klantgerichtheid en kennis over klant

Voor wat betreft klantgerichtheid geeft het overgrote deel van de medewerkers aan dat klanten direct contact kunnen opnemen met een vraag (eventueel via de Werkmap), dat klanten over het algemeen een vast aanspreekpunt hebben bij UWV en dat klanten over het algemeen goed op de hoogte zijn van gemaakte afspraken. Volgens ongeveer twee derde van de respondenten zijn klanten over het algemeen goed geïnformeerd over de ondersteuningsmogelijkheden van UWV. Medewerkers zijn wel behoorlijk kritisch over de begrijpelijkheid van de brieven van UWV die klanten krijgen. Vooral voor de Wajong-klanten geldt dit probleem: meer dan twee derde van de medewerkers is het er (helemaal) mee oneens dat de brieven begrijpelijk zijn voor hun klanten.

Tabel 10 *Klantgerichtheid*

	(Helemaal) eens			Neutraal			(Helemaal) oneens		
	WW	Wajong	WGA	WW	Wajong	WGA	WW	Wajong	WGA
Klanten in mijn caseload hebben over het algemeen een vast aanspreekpunt bij UWV over re-integratie-ondersteuning	91%	86%	93%	4%	4%	2%	6%	10%	6%
De brieven van UWV die klanten in mijn caseload krijgen zijn over het algemeen goed begrijpelijk voor hen	41%	8%	31%	33%	25%	30%	26%	68%	39%
Klanten in mijn caseload zijn over het algemeen goed geïnformeerd over de ondersteuningsmogelijkheden van UWV	69%	61%	74%	18%	20%	14%	13%	20%	12%
Klanten in mijn caseload zijn over het algemeen goed op de hoogte van de gemaakte afspraken tav re-integratie	87%	72%	90%	10%	17%	7%	3%	12%	3%
Klanten in mijn caseload kunnen direct contact met me opnemen bij een vraag (evt via de Werkmap)	92%	94%	99%	6%	4%	0%	2%	2%	1%

Op de vraag aan medewerkers Wajong en WGA in hoeverre zij zicht hebben op hun klanten geeft het overgrote deel aan dat ze klanten die ze zelf actief coachen en begeleiden goed of heel goed in beeld hebben. Voor klanten die aan een re-integratietraject deelnemen geldt dit in de meeste gevallen ook. Klanten die (tijdelijk/nog) niet aan hun re-integratie hoeven te werken, zogenaamde 'Monitor'-klanten, zijn wat minder goed in beeld.

Klanten die aan het werk zijn naast de uitkering zijn gemiddeld nog het minst in beeld: bij ruwweg een derde van de medewerkers zijn deze (heel) goed in beeld en bij eveneens een derde redelijk. Maar bij de rest van de medewerkers, eveneens zo'n één op de drie, zijn de werkenden slechts beperkt of zelfs niet of nauwelijks in beeld.

Tabel 11 *Klant in beeld*

	Heel goed in beeld		Goed in beeld		Redelijk in beeld		Beperkt in beeld		Niet of nauwelijks in beeld		Niet van toepassing	
	Wajong	WGA	Wajong	WGA	Wajong	WGA	Wajong	WGA	Wajong	WGA	Wajong	WGA
Klanten die ik zelf actief coach en begeleid	40%	42%	47%	50%	9%	5%	2%	2%	1%	1%	1%	1%
Klanten die (tijdelijk/nog) niet aan hun re-integratie hoeven te werken ('Monitor'-klanten)	8%	12%	43%	34%	24%	35%	17%	15%	6%	6%	3%	2%
Klanten die aan een re-integratietraject deelnemen	23%	24%	52%	47%	21%	20%	4%	7%	0%	0%	1%	3%
Klanten die aan het werk zijn naast de uitkering	6%	7%	25%	29%	29%	32%	26%	21%	8%	8%	5%	5%

Ongeveer de helft (Wajong) tot bijna twee derde (WGA) van de medewerkers geeft aan dat het goed lukt om klanten die werkfit zijn maar nog niet werken actief te houden. Verder geeft de registratie volgens de ruime meerderheid van de respondenten een weergave van de actuele situatie van de klant die het mogelijk maakt deze probleemloos over te dragen en is de meerderheid van mening dat de coronacrisis er niet toe geleid heeft dat klanten minder goed in beeld zijn. Minder positief zijn de medewerkers over de kwaliteit van de profielen van de klanten in Sonar. Vooral van de Wajong-groep is een fors deel van mening dat deze niet goed genoeg zijn om vacatures mee te kunnen koppelen.

Tabel 12 *In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen?*

	(Helemaal) eens		Neutraal		(Helemaal) oneens	
	Wajong	WGA	Wajong	WGA	Wajong	WGA
Het lukt mij om mijn klanten die wel al werkfit zijn maar nog niet werken actief te houden	52%	63%	35%	25%	13%	12%
De profielen van mijn klanten in Sonar zijn zodanig van kwaliteit dat ze de basis kunnen vormen voor het koppelen met vacatures	30%	37%	25%	28%	44%	35%
Mijn registratie bevat een dusdanige weergave van de actuele situatie van de klant, zodat ik ze probleemloos kan overdragen	78%	85%	14%	12%	8%	3%
Door de coronacrisis heb ik mijn klanten nu wat minder goed in beeld	23%	22%	22%	17%	56%	61%

Financiële gevolgen werkhervatting

Veel medewerkers hebben de indruk dat klanten regelmatig niet aan het werk durven omdat ze bang zijn voor de financiële consequenties (inclusief gevolgen voor eventuele toeslagen, etc) hiervan. En dit lijkt niet zonder reden, want de indruk van respondenten is ook dat klanten die werken naast de uitkering regelmatig daadwerkelijk in de financiële problemen komen vanwege de combinatie van loon en uitkering. Dit geldt met name bij de Wajong, gezien driekwart van de medewerkers Wajong het met deze stellingen eens of helemaal eens is. Voor de WGA geldt dit in iets mindere mate, en voor de WW het minst. Sowieso schat maar een klein deel van de medewerkers in dat klanten voldoende op de hoogte zijn van de financiële gevolgen van werkhervatting. Ook de rekentool biedt hiervoor onvoldoende soelaas. Wederom zijn Wajong-klanten volgens de UWV-medewerkers ook ten aanzien van dit aspect het minst goed toegerust.

Tabel 13 *Financiële gevolgen van aan het werk gaan*

Het is mijn indruk dat...	(Helemaal) eens			Neutraal			(Helemaal) oneens			Heb ik geen zicht op		
	WW	Wajong	WGA	WW	Wajong	WGA	WW	Wajong	WGA	WW	Wajong	WGA
...klanten regelmatig niet aan het werk durven omdat ze bang zijn voor de financiële consequenties van werkhervatting	46%	75%	53%	21%	11%	21%	32%	13%	22%	1%	2%	3%
...klanten die werken naast de uitkering regelmatig in de financiële problemen komen vanwege de combinatie van loon en uitkering	24%	75%	42%	25%	19%	30%	28%	4%	20%	24%	3%	8%
...klanten, mede dankzij bv de rekentool, voldoende op de hoogte zijn van de financiële consequenties van werkhervatting	15%	4%	21%	25%	19%	31%	43%	72%	39%	16%	6%	8%

Werkgeversdienstverlening

Er is volgens de respondenten een redelijke aansluiting op de Werkgeversdienstverlening (WGD). Zo is het voor de ruime meerderheid duidelijk bij welke medewerkers van de WGD men terecht kan bij specifieke vragen en hebben de meesten inzicht in vacatures voor de klanten en vice versa: de medewerkers van werkgeversdienstverlening hebben ook inzage in de profielen van de bemiddelbare klanten. Maar het daadwerkelijk koppelen van kandidaten aan vacatures op profielen is minder goed mogelijk; weliswaar is 60% van de WW-medewerkers daar nog wel positief over, maar onder de Wajong- (een derde) en WGA-medewerkers (een kwart) geldt dat in flink mindere mate. Verder heeft wat meer dan de helft van de respondenten periodiek overleg met de WGD voor het koppelen van klanten, en zit een minderheid met medewerkers van de Werkgeversdienstverlening in een team.

Tabel 14 *Samenwerking Werkgeversdienstverlening*

	WW	Wajong	WGA
Het is voor mij duidelijk bij welke medewerkers van de WG-dienstverlening ik terecht kan bij specifieke vragen	91%	90%	77%
Ik zit samen met (een) medewerker(s) van de werkgeversdienstverlening in een team	35%	41%	36%
Ik heb inzicht in de vacatures voor mijn klanten	92%	85%	81%
De medewerkers van de werkgeversdienstverlening hebben inzage in de profielen van mijn klanten die bemiddelbaar zijn	88%	91%	78%
Ik heb periodiek overleg met de werkgeversdienstverlening voor het koppelen van mijn klanten met vacatures of werkgevers	53%	65%	55%
Ik kan de profielen van mijn klanten goed koppelen aan de profielen van vacatures	59%	32%	25%

Handhaving

Medewerkers geven aan dat het over het algemeen lukt om een goede balans te bewaren tussen handhaven en re-integratie-ondersteuning en zij ervaren ook voldoende ruimte in de wet- en regelgeving om bij het handhaven rekening te kunnen houden met de persoonlijke omstandigheden van de klant, al ervaren WGA-medewerkers wat minder ruimte dan de WW- en Wajong medewerkers. Driekwart van de WW- en WGA-medewerkers hebben ook het beeld dat hun klanten over het algemeen goed op de hoogte zijn van hun inlichtingen- en re-integratieverplichtingen. Van de Wajong-medewerkers is minder dan de helft het eens met deze stelling. Eén op de vijf van de Wajong-medewerkers is het er zelfs mee oneens.

Tabel 15 *Handhaving*

	(Helemaal) eens			Neutraal			(Helemaal) oneens		
	WW	Wajong	WGA	WW	Wajong	WGA	WW	Wajong	WGA
Mijn beeld is dat mijn klanten over het algemeen goed op de hoogte zijn van hun inlichtingen- en re-integratieverplichtingen	77%	46%	76%	14%	33%	15%	8%	21%	9%
Ik ervaar voldoende ruimte in de wet- en regelgeving om bij het handhaven rekening te kunnen houden met de persoonlijke omstandigheden van de klant	80%	78%	69%	12%	14%	23%	8%	8%	7%
Het lukt mij om een goede balans te bewaren tussen handhaven en re-integratieondersteuning	89%	75%	78%	10%	20%	16%	1%	5%	7%

Samenwerking

Medewerkers van het WERKbedrijf werken samen met verschillende partijen, intern bij UWV en extern. Op de vraag om een rapportcijfer te geven over de kwaliteit van de samenwerking met een aantal van deze samenwerkingspartners komen substantiële verschillen naar voren. Opvallend is daarbij dat tussen de medewerkers van de verschillende regelingen vrij veel overeenstemming is voor wat betreft het cijfer voor de samenwerking. Het meest tevreden zijn de respondenten over de samenwerking met re-integratiebedrijven waar klanten een traject volgen. Tamelijk tevreden is men ook over de samenwerking met de Werkgeversdienstverlening, al geldt dit in wat mindere mate voor de medewerkers WGA. Het minst tevreden zijn de medewerkers over de samenwerking met gemeenten, de afdeling Bezwaar en Beroep van UWV en de UWV-divisie Handhaven. Ongeveer 40% van de medewerkers die met deze partijen samenwerkt, beoordeelt de samenwerking met deze partijen als onvoldoende.

Tabel 16 *Waardering voor samenwerking*

	Gemiddeld cijfer			Aandeel onvoldoendes		
	WW	Wajong	WGA	WW	Wajong	WGA
Met divisie Uitkeren, bv bij in beeld brengen fin. consequenties werk	6,4	6,4	6,4	28%	31%	27%
Met de divisie Handhaven	5,8	5,7	5,6	33%	42%	40%
Met de afdeling Bezwaar en Beroep	5,6	5,6	5,1	39%	44%	54%
Met de Werkgeversdienstverlening	7,5	7,2	6,7	11%	14%	21%
Met de divisie SMZ	N.v.t.	6,1	5,8	N.v.t.	34%	37%
Met de adviseurs andere regelingen, bij samenloop	7,3	6,7	6,9	11%	23%	16%
Met re-integratiebedrijven waar mijn klanten een traject volgen	N.v.t.	8,3	8,2	N.v.t.	1%	0%
Met opleidingsinstituten waar mijn klanten scholing volgen	6,3	7,0	6,6	29%	13%	21%
Met gemeenten	5,3	5,5	5,4	42%	42%	40%
Met GGZ-organisaties	N.v.t.	6,1	6,0	N.v.t.	31%	32%

Digitale hulpmiddelen

Respondenten zijn over het algemeen gematigd positief over de inzet van digitale hulpmiddelen voor de klant. De helft van de WGA-medewerkers en iets minder dan de helft van de medewerkers Wajong is van mening dat klanten over het algemeen goed uit de voeten kunnen met de inzet van digitale hulpmiddelen. Opvallend is het grote onderscheid volgens de WW-medewerkers tussen de klanten met een grote en kleine kans op werkhervatting volgens de Werkverkenner. Vier op de vijf van hen is van mening dat de klanten met een grote kans op werkhervatting hier goed mee uit de voeten kan, terwijl slechts één op de acht dit denkt van klanten met een kleine kans op werkhervatting. Meer dan de helft van de medewerkers is van mening dat ze voldoende ruimte en mogelijkheden hebben om de digitale hulpmiddelen af te stemmen op het doenvermogen van de klant; van de WGA-medewerkers is dat bijna driekwart. Een ongeveer even grote groep geeft aan vaker contact te hebben met de klanten dankzij de inzet van digitale middelen, al is het aandeel dat aangeeft de klanten hierdoor ook echt beter te kennen minder dan de helft. WW-medewerkers zijn veelal van mening dat de inzet van digitale hulpmiddelen de kansen van klanten vergroot om aan het werk te komen, en geven vaak aan dat klanten goed uit de voeten kunnen met de werkmap. De medewerkers Wajong en WGA oordelen wat minder positief over deze aspecten, vooral veel van de Wajong-medewerkers geven aan dat hun klanten niet goed overweg kunnen met de Werkmap.

Tabel 17 *Gebruik digitale hulpmiddelen*

	(Helemaal) eens			Neutraal			(Helemaal) oneens		
	WW	Wajong	WGA	WW	Wajong	WGA	WW	Wajong	WGA
Mijn klanten kunnen over het algemeen goed uit de voeten met de inzet van digitale hulpmiddelen	kansarm: 12% kansrijk: 80%	43%	50%	kansarm: 40% kansrijk 16%	29%	35%	kansarm: 48% kansrijk 4%	27%	16%
Ik heb voldoende ruimte en mogelijkheden om de digitale hulpmiddelen af te stemmen op het doenvermogen van de klant	58%	61%	72%	26%	20%	20%	16%	20%	8%
Dankzij de inzet van digitale hulpmiddelen heb ik vaker contact met de klanten in mijn caseload	64%	51%	56%	20%	30%	22%	16%	19%	21%
De inzet van digitale hulpmiddelen zorgt ervoor dat ik de klanten in mijn caseload beter ken	47%	35%	44%	37%	31%	27%	16%	33%	29%
De inzet van digitale hulpmiddelen vergroot de kansen van mijn klanten om aan het werk te komen	76%	49%	54%	17%	29%	31%	7%	22%	15%
Mijn klanten kunnen over het algemeen goed uit de voeten met de Werkmap	70%	24%	54%	26%	32%	33%	4%	44%	13%

Expertise-ontwikkeling

Bijna alle medewerkers zijn van mening dat UWV op zijn minst in voldoende mate mogelijkheden biedt om het vakmanschap op peil te houden of te bevorderen. Ongeveer twee derde van de medewerkers WW en de helft van de WGA-medewerkers is van mening dat dit in sterke mate het geval is. Van de Wajong-medewerkers is dat wat minder, ruim een derde. Ruim de helft van de medewerkers maakt ook zoveel als ze nodig achten gebruik van deze mogelijkheden. Ongeveer een derde van de respondenten doet dat minder dan ze zouden willen. Slechts enkelen maken helemaal geen gebruik van deze mogelijkheden.

Tabel 18a *Geboden mogelijkheden om expertise te ontwikkelen*

	In sterke mate			In voldoende mate			In beperkte mate		
	WW	Wajong	WGA	WW	Wajong	WGA	WW	Wajong	WGA
In hoeverre biedt volgens u UWV u de mogelijkheden om uw vakmanschap op peil te houden of te bevorderen?	64%	37%	51%	32%	55%	43%	4%	8%	6%

Tabel 18b *Gebruik van de mogelijkheden om expertise te ontwikkelen*

	Ja, zoveel als ik nuttig acht			Ja, maar minder dan ik zou willen			Niet of nauwelijks		
	WW	Wajong	WGA	WW	Wajong	WGA	WW	Wajong	WGA
Maakt u gebruik van deze mogelijkheden?	64%	57%	64%	34%	39%	32%	2%	4%	5%

Op de vraag over welke onderwerpen men over meer kennis en expertise wil beschikken komt naar voren dat meer dan de helft van de medewerkers meer zou willen weten over voorkomende beperkingen bij hun klanten. Vooral over psychische beperkingen (Wajong- en WGA) en verstandelijke beperkingen (alleen gevraagd aan Wajong-medewerkers) wil men graag meer weten. Ook over de financiële consequenties van aan het werk gaan van klanten wil men meer weten, vooral waar het de Wajong betreft. Ten slotte wil een meerderheid van de respondenten, en vooral de medewerkers WW, graag meer weten over hoe de gemeentelijke ondersteuning binnen de regio georganiseerd is, de zogenaamde 'sociale kaart'.

Tabel 19 *Over welke onderwerpen wilt u over meer kennis en expertise beschikken?*

	WW	Wajong	WGA
Over voorkomende belemmeringen bij mijn klanten	54%	Niet gevraagd	Niet gevraagd
Over de voorkomende lichamelijke belemmeringen van mijn klanten	Niet gevraagd	52%	51%
Over de voorkomende psychische belemmeringen	Niet gevraagd	72%	66%
Over de voorkomende verstandelijke belemmeringen	Niet gevraagd	68%	Niet gevraagd
Over de beste re-integratieaanpak	52%	Niet gevraagd	Niet gevraagd
Over de financiële consequenties van aan het werk gaan van mijn klanten	48%	74%	48%
Over regels en procedures die ik moet toepassen in mijn werk	24%	26%	21%
Over de wijze waarop de belastbaarheid wordt bepaald door SMZ	Niet gevraagd	44%	45%
Over de actuele arbeidsmarktsituatie en de belangrijkste ontwikkelingen daarin binnen mijn regio	39%	25%	31%
Over de 'sociale kaart': hoe is de gemeentelijke ondersteuning in de gemeenten binnen mijn regio georganiseerd	74%	58%	58%

Regeling-specifieke resultaten

WIA: 35-min

Aan WW-medewerkers die aangeven WIA-35-min in hun caseload te hebben is een aantal specifieke vragen over de ervaren dienstverlening aan deze groep gesteld. Medewerkers maken bijna allemaal onderscheid in de ondersteuning aan enerzijds de groep WIA-35-min en anderzijds de andere WW-klanten. Over het algemeen kunnen ze daarbij goed uit de voeten met het beschikbare instrumentarium, maar loopt ruim de helft van deze medewerkers wel tegen specifieke knelpunten aan in de ondersteuning aan de WIA-35-minners. Knelpunten die regelmatig genoemd worden door medewerkers betreffen bijvoorbeeld dat de klant vanwege medische problematiek nog niet klaar is om al aan het werk te gaan of dat de klant nog midden in een bezwaarprocedure tegen het UWV zit.

Tabel 20 *Dienstverlening WW-medewerkers aan WIA-35minners (N=30)*

	Ja
Wijkt u bij de ondersteuning aan WIA-35minners af van de werkwijze bij uw andere WW-klanten?	93%
Ervaart u bij de groep WIA-35min specifieke knelpunten in de ondersteuning?	60%
Sluiten de beschikbare instrumenten voldoende aan bij wat u nodig acht voor de groep WIA-35min?	83%

WGA: resterend verdienvermogen

Bijna alle WGA-medewerkers (96%) geven aan in de (team)caseload ook WGA'ers te hebben die aan het werk zijn en nog resterend onbenut verdienvermogen hebben, waarvan ruim één op de drie medewerkers minimaal 10 van deze klanten ondersteunt. Slechts enkele medewerkers met deze groep in de caseload geven aan bij deze groep altijd of bijna altijd actief in te zetten op het uitbreiden van werkzaamheden, één op de vijf doet dit meestal. De grootste groep, ruim de helft doet dit soms en ruim één op de vijf nooit of bijna nooit.

Tabel 21 *Hoe vaak zet u bij de werkende WGA'ers met resterend onbenut verdienvermogen in op uitbreiding van de werkzaamheden?*

(Bijna) altijd	4%
Meestal	19%
Soms	55%
(Bijna) nooit	22%

Wajong: Matchen en nazorg

Aan Wajong-medewerkers is een aantal specifieke vragen gesteld over het geven van ondersteuning bij matchen en nazorg wanneer een klant werkt. Waar het gaat om de mogelijkheden om aan het werk te komen geven veel medewerkers aan dat het meestal nodig is om bestaande functies aan te passen of een nieuwe functie te creëren zodat Wajongers deel kunnen nemen aan betaald werk. Het beeld ontstaat dat medewerkers gedeeltelijk maar niet volledig zijn aangesloten bij de klanten in deze fase. Zo worden klanten door veel van de respondenten *soms* en door anderen *meestal* begeleid bij sollicitaties. Wordt in veel maar lang niet alle gevallen nazorg verleend aan de werkgever wanneer hij een Wajonger in dienst heeft genomen, en wordt de Wajonger zelf lang niet altijd in beeld gehouden. In veel gevallen is wel bekend wanneer een tijdelijk contract afloopt, en vaak maar niet structureel wordt er dan contact opgenomen met werkgever en Wajonger. Overigens kan dit contact ook via een eventuele jobcoach verlopen.

Tabel 22. *Wajong; matchen en nazorg*

	(Bijna) altijd	Meestal	Soms	(Bijna) nooit	Niet van toepassing
Het is nodig om bestaande functies aan te passen of een nieuwe functie te creëren zodat Wajongers deel kunnen nemen aan betaald werk	19%	52%	27%	1%	1%
Ik houd de Wajonger in beeld als deze aan het werk is	33%	36%	21%	4%	6%
Wajongers worden bij de sollicitatie met een werkgever begeleid	12%	40%	43%	1%	4%
De werkgever krijgt nazorg wanneer hij een Wajonger in dienst heeft genomen	15%	38%	25%	5%	18%
Ik weet wanneer een tijdelijk contract met een klant van mij afloopt	49%	35%	12%	1%	3%
Voordat een contract afloopt nemen wij contact op met de werkgever en Wajonger om te kijken wat er nodig is om het dienstverband te continueren	32%	32%	16%	12%	8%

In aanvulling op de enquête onder medewerkers van het WERKbedrijf is in de maanden september en oktober 2021 bij 20 medewerkers een interview afgenomen. De selectie vond plaats op basis van de antwoorden op enkele vragen uit de enquête. Wij selecteerden zowel arbeidsdeskundigen, adviseurs basisdienstverlening, als adviseurs intensieve diensterlening. Daarbij spraken wij met zowel medewerkers met een groeps-als persoonlijke caseload, ook keken we daarbij naar de omvang van de caseload. Tenslotte hebben we geprobeerd tot een selectie te komen die landelijk dekkend is, uiteindelijk spraken wij met medewerkers uit tien verschillende rayons.

In verband met de corona-maatregelen, vonden de gesprekken onlineplaats (MS Teams en Webex).
De gesprekken duurden gemiddeld één uur en vonden plaats aan de hand van een topic-lijst. In deze lijst waren onder andere enkele onderwerpen opgenomen die uit de enquête als aandachtspunt naar voren waren gekomen, zoals:

- Algemene werkdruk
- Administratie en registratiedruk
- Gebruik van diagnose-instrumenten
- Inzet en kwaliteit van re-integratie bevorderende voorzieningen
- Samenwerking en afstemming met andere UWV-onderdelen
- UWV als werkgever

4 Onderzoeksverslag enquête en interviews werkgeversdienstverlening arbeidsmarktregio's

Inleiding

Als onderdeel van het programma SUWI doet de Arbeidsinspectie onderzoek naar de werkgeversservicepunten in de arbeidsmarktregio's. De vragenlijst gaat onder meer in op de bestuurlijke en operationele aansturing van het werkgeversservicepunt, de samenwerking binnen het werkgeversservicepunt, de samenwerking van het werkgeversservicepunt met andere partijen, het dienstenaanbod, instrumenten en voorzieningen, de nieuwe SUWI-eisen die met ingang van 2021 van kracht zijn en de gevolgen van de coronapandemie.

Alle 35 arbeidsmarktregio's hebben de enquête ingevuld. Hiermee komt het responspercentage op 100 procent.

Regionale samenwerking in het werkgeversservicepunt

Met uitzondering van één regio, geven alle regio's aan dat gemeenten en UWV samenwerken op het gebied van werkgeversdienstverlening in één of meerdere werkgeversservicepunten. Op de regio die aangeeft dat dit niet het geval is, zijn de overige vragen van de vragenlijst niet van toepassing. Zodoende is het aantal observaties (de 'N') gelijk aan 35 voor vraag 1, en gelijk aan 34 voor alle daaropvolgende vragen.

Tabel 1 *In bijna iedere regio werken gemeenten en UWV samen in één of meerdere werkgeversservicepunten*

Werken gemeenten en UWV in de arbeidsmarktregio in het kader van de werkgeversdienstverlening samen in één of meerdere werkgeversservicepunten? (N=35)	
Ja	97%
Nee	3%

Van de 34 regio's waar UWV en gemeenten samenwerken, zijn bij 33 regio's alle gemeenten betrokken bij de samenwerking (Tabel 2). Slechts in één regio zijn niet alle gemeenten betrokken.

Tabel 2 *Daar waar gemeenten en UWV samen werken, zijn bijna altijd alle gemeenten bij deze samenwerking betrokken*

Zijn alle gemeenten in de arbeidsmarktregio bij deze samenwerking in het (de) werkgeversservicepunt(en) betrokken? (N=34)	
Ja	97%
Nee	3%

Samenwerking kan plaatsvinden in één of meerdere werkgeversservicepunten. Bij ruim de helft van de regio's is de werkgeversdienstverlening centraal belegd in één werkgeversservicepunt voor de gehele arbeidsmarktregio (Tabel 3). Bij 18 procent is de werkgeversdienstverlening decentraal belegd c.q. in meerdere werkgeversservicepunten. Bij ruim een kwart is sprake van een combinatie van centraal en decentraal: de werkgeversdienstverlening wordt aangeboden vanuit zowel één centraal werkgeversservicepunt als vanuit meerdere (subregionale) werkgeversservicepunten.

Tabel 3 *Bij meer dan de helft van de regio's is er sprake van één werkgeversservicepunt voor de gehele arbeidsmarktregio*

Wordt de werkgeversdienstverlening aangeboden vanuit één werkgeversservicepunt of vanuit meerdere (subregionale) werkgeversservicepunten? (N=34)	
Vanuit één werkgeversservicepunt voor de gehele arbeidsmarktregio	53%
Vanuit meerdere (subregionale) werkgeversservicepunten	18%
Vanuit zowel één centraal werkgeversservicepunt voor de gehele regio als vanuit meerdere (subregionale) werkgeversservicepunten	26%
Anders, namelijk:	3%

Naast UWV en gemeenten maken in de meeste gevallen ook andere partijen deel uit van de organisatie van het werkgeversservicepunt (Tabel 4). Bij 59 procent van de regio's geldt dit voor de gehele werkgeversdienstverlening. Bij twee regio's waar sprake is van meerdere werkgeversservicepunten, zijn andere partijen bij een deel van de werkgeversservicepunten aangesloten. Bij de overige 35 procent van de regio's bestaat de organisatorische samenwerking in het werkgeversservicepunt uitsluitend uit UWV en gemeenten.

Tabel 4 *Bij circa twee op drie regio's maken naast gemeenten en UWV ook andere partijen organisatorisch deel uit van het werkgeversservicepunt*

Maken naast gemeenten en UWV andere partijen organisatorisch deel uit van het werkgeversservicepunt in de arbeidsmarktregio? (N=34)	
Ja	59%
Bij een deel van de werkgeversservicepunten wel en bij een deel niet	6%
Nee	35%

Van de overige partijen die organisatorisch deel uitmaken van de samenwerking, zijn leer- en ontwikkelbedrijven (SW-bedrijven) bij uitstek het vaakst vertegenwoordigd (Tabel 5). In circa 3 van de 10 maakt ook het Leerwerkloket onderdeel uit van de samenwerking in het WSP (29 procent). Beperkter is het aantal regio's waar (andere) onderwijsinstellingen of private arbeidsbemiddelaars vertegenwoordigd zijn: voor beide groepen is dit slechts in zes procent van de regio's het geval.

Tabel 5 *Leer- en ontwikkelbedrijven/SW-bedrijven zijn relatief vaak vertegenwoordigd in de organisatie van het werkgeversservicepunt*

Welke partijen maken naast gemeenten en UWV organisatorisch deel uit van het werkgeversservicepunt in de arbeidsmarktregio? (N=34)	
Leer- en ontwikkelbedrijven/SW-bedrijven	59%
Leerwerkloket	29%
(Andere) onderwijsinstellingen	6%
Private arbeidsbemiddelaars	6%
Anders, namelijk: ..... [Open]	0%

Bestuurlijke verankering van de werkgeversdienstverlening in het werkgeversservicepunt

De werkgeversdienstverlening is in de helft van de regio's bestuurlijk verankerd in het Regionaal Werkbedrijf (Tabel 6). In 38 procent van de regio's is het ondergebracht bij het regionaal portefeuillehoudersoverleg. De overige 12 procent van de regio's bevindt zich in de 'restcategorie'.[4] Dit zijn verschillende bestuurlijke constructies:

- Bestuurlijke constructies waarbij het bestuurlijk mandaat bij de aparte organisaties is ondergebracht;
- Bij het Algemeen Bestuur van de arbeidsmarktregio;
- Bij het Regionaal Platform arbeidsmarktbeleid;
- Bij het Bestuurlijk Overleg van de arbeidsmarktregio.

Tabel 6 *Bij de helft van de regio's is de werkgeversdienstverlening van het WSP verankerd in het Regionaal Werkbedrijf*

Hoe is de werkgeversdienstverlening in het werkgeversservicepunt bestuurlijk verankerd? (N=34)	
In het Regionaal Werkbedrijf	50%
In het regionaal portefeuillehoudersoverleg	38%
Anders, namelijk: ..... [Open]	12%

UWV en gemeenten zijn in bijna alle regio's vertegenwoordigd die bestuurlijk mandaat geven voor de werkgeversdienstverlening. Daarnaast zijn ook werkgevers- en werknemersorganisaties relatief vaak vertegenwoordigd: in respectievelijk 68 en 65 procent van alle regio's. Ook onderwijsinstellingen en leer- en ontwikkelbedrijven zijn in respectievelijk 59 en 47 procent van de regio's bestuurlijk vertegenwoordigd. Minder frequent is de vertegenwoordiging van het Leerwerkloket (21 procent), de provincie (6 procent) en private arbeidsbemiddelaars (6 procent). In de restcategorie (21 procent) bevinden zich onder meer de Stichting Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) en ondernemersnetwerken.

Tabel 7 *In vrijwel alle arbeidsmarktregio's zijn gemeenten en UWV vertegenwoordigd in het bestuurlijk orgaan*

Wie hebben zitting in dit orgaan waarin de werkgeversdienstverlening in het werkgeversservicepunt bestuurlijk is verankerd? (N=34)	
De gemeentelijke portefeuillehouders	97%
UWV	94%
Leer- en ontwikkelbedrijven/SW-bedrijven	47%
Werkgeversorganisatie(s)	68%
Werknemersorganisatie(s)	65%
Leerwerkloket	21%
(Andere) onderwijsinstellingen	59%
Provincie	6%
Private arbeidsbemiddelaars	6%
Anders, namelijk: ..... [Open]	21%

[4] In eerste instantie was het percentage in de 'restcategorie' gelijk aan 26 procent. Echter kwam in de open antwoorden de beschrijving bij vijf regio's neer op een regionaal portefeuillehoudersoverleg. Zodoende zijn vijf observaties uit de restcategorie overgeheveld naar de categorie 'In het regionaal portefeuillehoudersoverleg'. Dit brengt het percentage in de restcategorie terug naar 12 procent.

Tabel 8 laat zien op welke onderwerpen de bestuurlijke aandacht is gevestigd. Onderwerpen met veel aandacht zijn de verbetering van matching (65 procent), de samenwerking en aansluiting met scholing (59 procent) en het faciliteren van de werkgeversdienstverlening (50 procent). Het onderwerp dat het vaakst zeer veel aandacht geniet is de onderlinge samenwerking tussen gemeenten en UWV (en eventuele andere samenwerkingspartners). De helft van de regio's geeft aan dat de samenwerking centraal staat in de bestuurlijke afspraken c.q. zeer veel aandacht geniet.

Tabel 8 *Bij de helft van de regio's geniet de onderlinge samenwerking tussen gemeenten en UWV zeer veel bestuurlijke aandacht.*

De bestuurlijke afspraken over de werkgeversdienstverlening in het werkgeversservicepunt kunnen betrekking hebben op een groot aantal onderwerpen. We hebben er hieronder een aantal genoemd. Kunt op een schaal van 1 (geen aandacht) tot 5 (zeer veel aandacht) aangeven hoe groot de bestuurlijke aandacht voor deze onderwerpen is? (N=34)	**1 Geen aandacht**	**2 Weinig aandacht**	**3 Niet weinig/ niet veel aandacht**	**4 Veel aandacht**	**5 Zeer veel aandacht**	**6 Weet niet**
Het opstellen van het uitvoeringsplan	0%	12%	32%	26%	29%	0%
Het opstellen/actualiseren van het marktbewerkingsplan	15%	35%	24%	12%	15%	0%
Het evalueren van het marktbewerkingsplan	24%	36%	12%	15%	12%	3%
Het uniformeren van de wijze waarop de dienstverlening aan werkgevers plaatsvindt	3%	9%	35%	32%	21%	0%
Het uniformeren van instrumenten en voorzieningen voor werkgevers	3%	9%	24%	41%	24%	0%
Het beter zichtbaar maken van het gezamenlijk (elkaars) aanbod van werkzoekenden	3%	12%	29%	47%	9%	0%
Het beter zichtbaar maken van de gezamenlijke (elkaars) vacatures	3%	18%	24%	38%	18%	0%
Verbetering van de matching	0%	9%	15%	65%	12%	0%
Het bemiddelen van elkaars werkzoekenden	3%	12%	35%	38%	12%	0%
Het opleiden en/of werkfit maken van werkzoekenden	0%	15%	15%	39%	30%	3%
Functiecreatie (jobcarving/bedrijfsadvies inclusieve arbeidsorganisatie) voor werkzoekenden met een arbeidsbeperking	6%	21%	12%	41%	21%	0%
De onderlinge samenwerking tussen gemeenten en UWV (en eventuele andere partners)	0%	6%	9%	35%	50%	0%
De samenwerking/aansluiting met de werkzoekendendienstverlening/aanbodversterking	0%	32%	12%	32%	24%	0%
De samenwerking/aansluiting met scholing	0%	9%	6%	59%	26%	0%
Het digitaliseren van de werkgeversdienstverlening	9%	30%	27%	21%	12%	3%
Het faciliteren van de werkgeversdienstverlening	3%	9%	19%	50%	19%	6%
De externe profilering als één werkgeversservicepunt	3%	9%	18%	47%	24%	0%

Naast aandacht voor de onderwerpen in Tabel 8, geven respondenten in de open antwoorden aan dat zij aandacht hebben voor onderwerpen zoals:

- Social Return On Investment (SROI) en sociaal ondernemen;
- Circulaire economie;
- Realisatie van de banenafspraak en beschut werk;
- Aandacht voor uitvoering activiteiten op grond van Perspectief op Werk.

Tabel 9 *In meer dan de helft van de regios voert de centrumgemeente de regie over de werkgeversdienstverlening in het WSP.*

Voert de centrumgemeente of een andere gemeente de regie over de werkgeversdienstverlening in het werkgeversservicepunt? (N=34)	
De centrumgemeente	53%
Een andere gemeente, namelijk de gemeente: ..... [Open]	0%
Anders, namelijk:	47%

Tabel 9 laat zien dat de centrumgemeente in meer dan de helft van de regio's regievoerder is over het WSP (de WSP'en). In geen van de regio's is een andere gemeente dan de centrumgemeente regievoerder. In de overige regio's spelen verschillende constructies. Ten eerste geven een aantal regio's aan dat zij geen duidelijke regie hanteren. Bijvoorbeeld omdat er sprake is van een netwerkstructuur, of omdat de werkgeversdienstverlening vanuit meerdere WSP'en decentraal wordt aangestuurd. Ten tweede zijn er regio's waar de gemeenschappelijke regeling de regievoerder is. In de derde categorie vallen regio's waar de centrumgemeente weliswaar coördinator is, maar de regie ligt bij een bestuurlijk orgaan. In de vierde categorie valt gedeelde regievoering tussen de centrumgemeente en overige partijen zoals UWV of het Werkbedrijf.

Uitvoerings- en marktbewerkingsplan

De wijziging van het Besluit SUWI schrijft voor dat er jaarlijks een uitvoeringsplan wordt vastgesteld. Tabel 10 laat zien dat alle regio's ofwel beschikken over een plan, of beschikken over een plan 'in de pijplijn'. 62 procent van de arbeidsmarktregio's hadden bij het invullen van de enquete al een vastgesteld plan. Bij 12 procent van de regio's was het plan gereed om te worden vastgesteld. Bij de overige 26 procent was het plan in de maak.

Tabel 10 *Ruim 6 op de 10 regio's beschikt over een vastgesteld uitvoeringsplan.*

Op grond van een met ingang van 1 januari 2021 van kracht zijnde wijziging van het Besluit SUWI, moeten de colleges van burgemeester en wethouders jaarlijks een uitvoeringsplan vaststellen voor de werkgeversdienstverlening in het werkgeversservicepunt. Beschikt uw arbeidsmarktregio al over een vastgesteld uitvoeringsplan? (N=34)	
Ja	62%
Nee, maar het plan is gereed om te worden vastgesteld	12%
Nee, maar het plan is in de maak	26%
Nee, zo'n plan is nog niet in de maak	0%

Tabel 11 laat zien dat regio's ofwel reeds hebben besloten het uitvoeringsplan jaarlijks te evalueren, ofwel hier nog een beslissing over moeten nemen. In geen van de regio's is een besluit genomen dat afwijkt van het jaarlijks evalueren.

Tabel 11 *Zes op zeven regio's voorzien een jaarlijkse evaluatie van het uitvoeringsplan*

Is voorzien in jaarlijkse evaluatie van het uitvoeringsplan? (N=34)	
Ja	85%
Nee	0%
Dat is nog niet bekend	15%

Tabel 12 laat zien dat het merendeel van de regio's beschikt over tenminste één marktbewerkingsplan. Vijftig procent van alle regio's hanteert één marktbewerkingsplan voor de gehele regio. 21 procent hanteert afzonderlijke marktbewerkingsplannen voor de subregio's. De overige 29 procent van de regio's beschikt niet over een marktbewerkingsplan.

Tabel 12 *De helft van de regio's beschikt over één marktbewerkingsplan voor de gehele regio*

Heeft de arbeidsmarktregio een marktbewerkingsplan? (N=34)	
Ja, één marktbewerkingsplan voor de gehele regio	50%
Ja, afzonderlijke marktbewerkingsplannen voor de subregio's	21%
Nee	29%

Tabel 13 laat zien dat het overgrote deel van de marktbewerkingsplannen die in 2021 van kracht waren, in datzelfde jaar zijn vastgesteld (71 procent). Het percentage plannen uit respectievelijk 2018 en uit 2019 bedraagt voor beide jaren 14 procent. De overige 4 procent van de plannen is in 2018 vastgesteld.

Tabel 13 *Alle van kracht zijnde marktbewerkingsplannen zijn in 2018 of later vastgesteld*

Van welk jaar is het momenteel van kracht zijnde marktbewerkingsplan dan wel de actualisatie daarvan? (N=24)	
2015 of eerder	0%
2016	0%
2017	0%
2018	4%
2019	13%
2020	13%
2021	71%

Niet in alle regio's is reeds vastgesteld hoe het marktbewerkingsplan en het uitvoeringsplan zich tot elkaar verhouden. In de regio's die al wel een besluit hebben genomen, geeft het merendeel aan dat zij beide plannen naast elkaar laten bestaan. Dit betreft 46 procent van alle regio's. 17 procent van alle regio's heeft besloten de twee plannen samen te voegen. In de overige 38 procent van de regio's moet nog worden besloten hoe de twee plannen zich tot elkaar verhouden.

Tabel 14 *Regio's kiezen er vaker voor om het marktbewerkingsplan en het uitvoeringsplan naast elkaar te laten bestaan dan om de planne samen te voegen.*

Met ingang van 2021 kent het SUWI-stelsel zowel het marktbewerkingsplan als het uitvoeringsplan. Laat de arbeidsmarktregio beide plannen naast elkaar bestaan of voegt de regio ze samen? (N=24)	
Onze arbeidsmarktregio laat beide plannen naast elkaar bestaan	46%
Onze arbeidsmarktregio voegt beide plannen samen	17%
Dat is nog niet bekend	38%

Analyse regionale arbeidsmarkt

Tabel 15 laat zien dat het merendeel van de regio's de werkgeversdienstverlening baseert op een analyse van de regionale arbeidsmarkt. Dit geldt voor 8 op 9 regio's (88 procent). Van de regio's waar de analyse (nog) niet ten grondslag ligt aan de dienstverlening, geeft de helft aan hier wel (meer) mee bezig te zijn.

Tabel 15 *In 8 op 9 regio's ligt aan de werkgeversdienstverlening een analyse van de regionale arbeidsmarkt ten grondslag*

Ligt aan de werkgeversdienstverlening in het werkgeversservicepunt een analyse van de regionale arbeidsmarkt ten grondslag? (N=34)	
Ja	88%
Nee, maar we zijn bezig de werkgeversdienstverlening meer te baseren op een analyse van de regionale arbeidsmarkt	6%
Nee	6%

Aan de analyse van de regionale arbeidsmarkt liggen verschillende informatiebronnen ten grondslag. Tabel 16 laat zien dat vrijwel alle regio's gebruik maken van de jaarlijkse UWV-publicatie *Regio in beeld* (94 procent).

Ook de kwartaalgewijze UWV-factsheets over de Banenafspraak worden in een groot deel van de regio's benut (75 procent). Daarnaast wordt ook input vanuit werkgevers opgehaald voor de analyse. Ruim driekwart van de regio's met een arbeidsmarktanalyse gebruikt de gesprekken met werkgevers als informatiebron voor de analyse (78 procent). Dit is hoger dan het gebruik van de inbreng van de werkgevers- en werknemersorganisaties c.q. respectievelijk 56 en 44 procent. Ten derde wordt in een aantal regio's arbeidsmarktonderzoek uitgevoerd. Het merendeel van de regio's met een analyse maakt gebruik van arbeidsmarktonderzoek van derden (53 procent). Een kleiner deel van de regio's voert een eigen onderzoek uit, of geeft opdracht aan een derde partij om arbeidsmarktonderzoek uit te voeren. In de open antwoorden noemen regio's combinaties van en variaties op bovenstaande bronnen.

Tabel 16 *Aan de arbeidsmarktanalyses liggen verschillende informatiebronnen ten grondslag*

Waarop wordt deze analyse van de regionale arbeidsmarkt gebaseerd? (N=32)	
De jaarlijkse UWV-publicatie Regio in Beeld	94%
De kwartaalgewijze UWV-factsheets over de Banenafspraak	75%
Inbreng van werkgeversorganisatie(s)	56%
Inbreng van werknemersorganisatie(s)	44%
Informatie die we hebben verkregen uit gesprekken met werkgevers	78%
Arbeidsmarktonderzoek dat door ons of in opdracht van ons is/wordt uitgevoerd	41%
Arbeidsmarktonderzoek van derden	53%
Anders, namelijk: ..... [Open]	31%

Werkgeversdienstverlening in het werkgeversservicepunt: in- en externe samenwerking

In Tabel 1 zagen we dat in 34 van de 35 regio's meerdere partijen samenwerken in het WSP. In de enquête vragen we regio's de samenwerking in het WSP te beoordelen. Tabel 17 laat zien dat regio's overwegend positief gestemd zijn over de kwaliteit van samenwerking. Geen van de regio's beoordeelt de samenwerking als slecht of zeer slecht. 18 procent van de regio's ervaart de samenwerking als noch goed noch slecht. Het merendeel van de regio's beoordeelt de samenwerking als goed (68 procent). 15 procent van de regio's is zeer positief over de samenwerking c.q. beoordeelt de samenwerking als zeer goed.

Tabel 17 *Regio's zijn over het algemeen positief gestemd over de samenwerking in het WSP*

U heeft eerder aangegeven dat gemeenten en UWV en mogelijk andere partijen organisatorisch samen invulling geven aan het werkgeversservicepunt. Hoe beoordeelt de samenwerking van de partijen binnen het werkgeversservicepunt? (N=34)	
Als zeer slecht	0%
Als slecht	0%
Als niet slecht/niet goed	18%
Als goed	68%
Als zeer goed	15%
Weet niet	0%

Tabel 18 laat zien dat goede samenwerking in de meeste regio's niet over één nacht ijs gaat. 91 procent van alle regio's geeft aan dat de samenwerking over de afgelopen vijf jaar (sterk) is verbeterd. De overige 9 procent van de regio's geeft aan dat er sprake is van noch verbetering noch verslechtering van de samenwerking. Geen enkele regio beoordeelt de samenwerking slechter ten opzichte van vijf jaar geleden.
Gevraagd naar de sterke punten van de samenwerking, noemen regio's korte lijnen, goede communicatie en gezamenlijke doelstellingen. Gevraagd naar de knelpunten, noemen regio's de beperkte aansluiting van (CRM-)systemen, gescheiden budgetten en een nadruk op lokale belangen die regionaal denken in de weg staat.

Tabel 18 *Het merendeel van de regio's rapporteert progressie in de kwaliteit van samenwerking over de afgelopen vijf jaar*

Hoe beoordeelt u deze samenwerking van de partijen binnen het werkgeversservicepunt ten opzichte van vijf jaren geleden? (N=34)	
Sterk verslechterd	0%
Verslechterd	0%
Gelijk gebleven (niet verslechterd/niet verbeterd)	9%
Verbeterd	53%
Sterk verbeterd	38%
Weet niet	0%

Het WSP kent ook verschillende partners die weliswaar geen organisatorisch deel uitmaken van het WSP, maar waar wel intensief mee wordt samengewerkt. Tabel 19 laat zien dat in het merendeel van de regio's het WSP intensief samenwerkt met leer- en ontwikkelbedrijven (SW-bedrijven), het Leerwerkloket, onderwijsinstellingen, werkzoekendendienstverlening, werkgevers- en werknemersorganisaties en private arbeidsbemiddelaars.
Enige samenwerking vindt doorgaans plaats met de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven, en de landelijke schakelpunten gemeenten en UWV.

Tabel 19 *In het WSP wordt doorgaans intensief samengewerkt met leer- en ontwikkelbedrijven, onderwijsinstellingen en werkzoekendendienstverlening*

Kunt u op onderstaande schaal aangeven in welke mate het werkgeversservicepunt samenwerkt met andere externe partijen (die organisatorisch gezien op zich niet tot het werkgeversservicepunt behoren)? (N=34)	Geen samenwerking	Enige samenwerking	Intensieve samenwerking	Weet niet
Leer- en ontwikkelbedrijven/SW-bedrijven	0%	29%	71%	0%
Leerwerkloket	0%	42%	58%	0%
Onderwijs/scholingsinstellingen (anders dan leer- en ontwikkelbedrijven, sw-bedrijven en Leerwerkloket)	0%	18%	82%	0%
Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB)	3%	53%	41%	3%
Werkzoekendendienstverlening gemeenten	0%	24%	74%	3%
Werkzoekendendienstverlening UWV	0%	26%	74%	0%
(Gemeentelijk) domein economie	3%	15%	65%	18%
Landelijk schakelpunt gemeenten	12%	62%	26%	0%
Landelijk werkgeversservicepunt UWV	3%	59%	35%	3%
Werkgeversorganisatie(s)	3%	44%	53%	0%
Werknemersorganisatie(s)	0%	32%	68%	0%
Private arbeidsbemiddelaars	15%	35%	50%	0%

Regio's benoemen als sterke punten van de externe samenwerking opnieuw de korte lijntjes tussen partijen. Regio's spreken doorgaans van een stevig, effectief netwerk. Laagdrempeligheid en 'denken in mogelijkheden' helpen daarbij. Wat betreft verbeterpunten, uiten meerdere regio's de wens om de externe samenwerking te intensiveren. Een regio geeft aan dat externe partijen vaak te maken hebben met een andere 'core business', wat het draagvlak en commitment in de samenwerking beperkt.

Een aantal regio's uit de wens om de samenwerking te verbreden door samen te gaan werken met partijen waarmee nu niet wordt samengewerkt. Beoogde samenwerkingspartners komen overwegend uit het private veld, waaronder private opleiders. Daarnaast geven meerdere regio's aan samen te willen werken met O&O-fondsen en brancheorganisaties. Ten slotte geven meerdere regio's aan de samenwerking op te willen zoeken met andere WSP'en/regio's.

Operationele aansturing van het werkgeversservicepunt

Tabel 20 laat zien dat de aansturing binnen het WSP nog overwegend plaatsvindt vanuit de verschillende organisaties (59 procent). In 35 procent van de regio's is sprake van gezamenlijke aansturing door een gezamenlijk managementteam. In de overige 6 procent is sprake van een 'hybride aansturing', waarbij medewerkers vanuit meerdere teams worden aangestuurd.

Tabel 20 *In de meeste regio's worden WSP-medewerkers vanuit de eigen organisatie aangestuurd*

Hoe is de operationele aansturing van het werkgeversservicepunt vormgegeven? (N=34)	
Een gezamenlijk managementteam bestaande uit managers afkomstig van gemeente(n) en UWV (en eventuele andere partners) stuurt de werkgeversdienstverlening aan	35%
De medewerkers van gemeenten en UWV worden aangestuurd door managers van de eigen organisatie	59%
Anders, namelijk: ..... [Open]	6%

De focus van het operationeel management is bepalend voor de uitvoering van de werkgeversdienstverlening. Tabel 21 laat zien hoe de aandacht van operationeel management verdeeld is over verschillende onderwerpen. Punten van (zeer) veel aandacht zijn het onderhouden van bestaande contacten met werkgevers, het uitvoeren van bestuurlijk gemaakte regionale afspraken over de werkgeversdienstverlening en het realiseren van de gestelde doelen. Punten die doorgaans minder aandacht genieten zijn de uniformering van werkprocessen, het voorkomen of oplossen van belangenconflicten tussen samenwerkingspartners en het komen tot één gezamenlijk team van medewerkers.

Tabel 21 *Management heeft doorgaans het meeste aandacht voor het contact met werkgevers, de bestuurlijke afspraken en de gestelde doelen*

Hoeveel aandacht heeft het operationeel management van het werkgeversservicepunt voor de onderstaande onderwerpen? (N=34)	Geen aandacht	Weinig aandacht	Niet weinig/ niet veel aandacht	Veel aandacht	Zeer veel aandacht	Weet niet
Het bouwen aan dan wel in stand houden van één gezamenlijk team van medewerkers	6%	24%	9%	38%	21%	3%
Het creëren van één gemeenschappelijke identiteit richting werkgevers	0%	15%	0%	41%	41%	3%
Het onderhouden van bestaande contacten met werkgevers	3%	0%	6%	41%	47%	3%
Het leggen van nieuwe werkgeverscontacten	0%	3%	9%	50%	35%	3%
Het uniformeren van de werkprocessen voor alle medewerkers	9%	18%	21%	38%	12%	3%
Het matchen van werkzoekenden ongeacht bij welke organisatie ze staan ingeschreven of te wel het matchen van elkaars kandidaten	0%	15%	15%	35%	32%	3%
Het beter zichtbaar maken van het gezamenlijke (elkaars) aanbod van werkzoekenden	6%	12%	18%	38%	24%	3%
Functiecreatie (jobcarving/bedrijfsadvies inclusieve arbeidsorganisatie) voor werkzoekenden met een arbeidsbeperking	3%	9%	15%	47%	21%	6%
Het beter zichtbaar maken van de gezamenlijke (elkaars) vacatures	0%	12%	18%	47%	21%	3%
Het in beeld brengen van de regionale scholingsbehoeften ten behoeve van de aanbodversterking/werkzoekendendienst-verlening	6%	12%	18%	44%	18%	3%
Het geven van voorlichting over elkaars instrumenten en voorzieningen	3%	9%	21%	47%	18%	3%
Het verbeteren van de matching	3%	12%	12%	35%	29%	9%
Het voorkomen of oplossen van belangenconflicten tussen de participanten in de werkgeversdienstverlening (gemeenten, UWV, eventuele andere partijen)	3%	9%	26%	35%	24%	3%
Het uitvoeren van bestuurlijk gemaakte regionale afspraken over de werkgeversdienstverlening	6%	3%	3%	38%	47%	3%
Het bevorderen van de deskundigheid van de medewerkers	3%	3%	18%	50%	24%	3%
Het realiseren van de gestelde doelen (bijvoorbeeld doelen die genoemd worden in het marktbewerkingsplan, uitvoeringsplan, Perspectief op werk, e.d.)	0%	3%	9%	32%	53%	3%
Monitoring en evaluatie van de mate waarin gestelde doelen worden bereikt	3%	6%	15%	47%	26%	3%
De samenwerking met de aanbodversterking/ werkzoekendendienstverlening	3%	6%	12%	47%	29%	3%
De samenwerking met scholingsinstellingen	3%	6%	15%	53%	21%	3%

Vindbaarheid, bereikbaarheid en toegankelijkheid van het werkgeversservicepunt voor werkgevers

De SUWI-wetgeving stelt eisen aan de vindbaarheid, bereikbaarheid en toegankelijkheid van het werkgeversservicepunt voor werkgevers. Concreet schrijft SUWI voor dat gemeenten en UWV per 2021 beschikken over één gezamenlijk aanspreekpunt voor werkgevers onder de noemer 'werkgeversservicepunt'.
Tabel 22 laat zien dat een groot deel van de regio's medio 2021 aan de eis voldoet (85 procent). Twee van de overige vijf regio's zijn medio 2021 bezig met het inrichten van een aanspreekpunt dat aan de eisen voldoet. De overige drie regio's zijn hier nog niet mee bezig, maar zijn wel voornemens om dit op termijn op te pakken.

Tabel 22 *Het merendeel van de regio's beschikt over één gezamenlijk aanspreekpunt die voldoet aan de SUWI-vereisten*

Met ingang van de 2021 moeten gemeenten en UWV binnen de arbeidsmarktregio's één gezamenlijk aanspreekpunt voor werkgevers hebben ingericht. In de naam van dit regionale aanspreekpunt moeten de term 'werkgeversservicepunt' en de naam van de arbeidsmarktregio zijn opgenomen. Beschikt de arbeidsmarktregio over één regionaal aanspreekpunt voor werkgevers met een naam die voldoet aan de gestelde eisen? (N=34)	
Ja	85%
Nee, maar we zijn bezig met het inrichten van een gezamenlijk aanspreekpunt waarvan de naam aan de vereisten voldoet	6%
Nee, maar we zijn op termijn wel van plan een gezamenlijk aanspreekpunt in te richten waarvan de naam aan de vereisten voldoet	9%
Nee, en we zijn ook niet van plan aan de nieuwe eis te voldoen	0%

Voor de bereikbaarheid van de werkgeversdienstverlening schrijft SUWI voor dat regio's over één regionaal telefoonnummer beschikken. Tabel 23 laat zien dat medio 2021 ruim vier op de vijf regio's aan deze eis voldoen (82 procent). Vijftien procent van de regio's beschikt nog niet over een telefoonnummer, maar is hier wel mee bezig en/of van plan. In strijd met de SUWI-vereisten geeft één regio aan noch te beschikken over een regionaal telefoonnummer, noch voornemens te zijn hier in de toekomst verandering in te brengen.

Tabel 23 *Ruim vier op de vijf regio's beschikt over één regionaal telefoonnummer.*

Is er één regionaal telefoonnummer waarop werkgevers het werkgeversservicepunt dan wel de subregionale werkgeversservicepunten kunnen bereiken? (N=34)	
Ja	82%
Nee, maar we zijn bezig met het invoeren van één regionaal telefoonnummer	12%
Nee, maar we zijn dat op termijn wel van plan	3%
Nee, en we zijn dat ook niet van plan	3%

SUWI schrijft tevens voor dat regio's beschikken over één regionaal e-mailadres waarmee werkgevers in contact kunnen komen met het WSP (de WSP'en). Tabel 24 laat zien dat opnieuw ruim vier op vijf de regio's hier reeds aan voldoen. Van de regio's die medio 2021 niet beschikken over één regionaal e-mailadres is een derde reeds bezig met het komen tot één e-mailadres; een derde van plan om op termijn te komen tot één emailadres; en is een derde ook niet van plan om op termijn te komen tot één e-mailadres.

Tabel 24 *Ruim vier op vijf regio's beschikt over één regionaal emailadres voor werkgevers*

Is er één regionaal e-mailadres waarop werkgevers het werkgeversservicepunt dan wel de subregionale werkgeversservicepunten kunnen bereiken? (N=34)	
Ja	82%
Nee, maar we zijn bezig met het invoeren van één regionaal e-mailadres	6%
Nee, maar we zijn dat op termijn wel van plan	6%
Nee, en we zijn dat ook niet van plan	6%

Van alle SUWI-vereisten voor vindbaar- en bereikbaarheid, voldoen regio's het vaakst aan de eis om te beschikken over één regionale website. Tabel 25 laat zien dat 8 op 9 regio's reeds beschikken over één regionale website (88 procent). De regio's die nog niet beschikken over een regionale website zijn al wel bezig met de ontwikkeling hiervan (12 procent).

Tabel 25 *Alle regio's beschikken over één regionale website of zijn bezig met de ontwikkeling hiervan*

Kunnen werkgevers voor informatie over het werkgeversservicepunt dan wel de werkgeversservicepunten terecht op één regionale website? (N=34)	
Ja	88%
Nee, maar we zijn bezig met het invoeren van één regionale website	12%
Nee, maar we zijn dat op termijn wel van plan	0%
Nee, en we zijn dat ook niet van plan	0%

Werkgeversdienstverlening: instrumenten en voorzieningen

Gemeenten bieden werkgevers instrumenten en voorzieningen voor het in dienst nemen en houden van werknemers met een afstand tot de arbeidsmarkt. Als onderdeel van de dienstverlening, kunnen gemeenten het regionale aanbod richting de werkgever (waar mogelijk) harmoniseren. Tabel 26 laat zien dat 8 op 9 regio's op enige wijze het aanbod harmoniseert (88 procent), maar dat de mate waarmee en wijze waarop verschilt. Meest voorkomend is een gedeeltelijke harmonisatie van voorzieningen en instrumenten tussen alle gemeenten in de regio (41 procent). Daarna volgt volledige harmonisatie tussen alle gemeenten in de regio (35 procent). Bij de overige zes procent van regio's heeft een deel van de gemeenten een deel van de instrumenten en voorzieningen geharmoniseerd.
Regio's beschrijven meerdere routes om te komen tot harmonisatie tussen gemeenten. Veelvoorkomende routes zijn regionale beleidsafstemming en overleg, verordeningen en beleidsregels en de Digitale Instrumentengids 'Dennis'.

Tabel 26 *8 op 9 regio's heeft tenminste een deel van de instrumenten en voorzieningen geharmoniseerd*

Hebben de gemeenten in de arbeidsmarktregio hun instrumenten en voorzieningen onderling geharmoniseerd? (N=34)	
Ja, alle gemeenten in de regio hebben al hun instrumenten en voorzieningen geharmoniseerd	35%
Ja, een gedeelte van de gemeenten in de regio hebben al hun instrumenten en voorzieningen geharmoniseerd	6%
Ja, alle gemeenten in de regio hebben een deel van hun instrumenten en voorzieningen geharmoniseerd	41%
Ja, een gedeelte van de gemeenten in de regio hebben een deel van hun instrumenten en voorzieningen geharmoniseerd	6%
Nee	12%

Naast gemeenten onderling, kan harmonisatie ook plaatsvinden tussen UWV en gemeenten. Kanttekening is dat volledige harmonisatie in de praktijk niet mogelijk is, doordat UWV gebonden is aan landelijke regels en instrumenten. Desalniettemin heeft 62 procent van de regio's wel gedeeltelijk het aanbod van gemeenten en UWV gestroomlijnd (Tabel 27). Voorbeelden van stroomlijnen zijn het maken van tariefafspraken, het komen tot een uniforme menukaart en opnieuw het gebruik van de Digitale Instrumentengids 'Dennis'.

Tabel 27 *In ruim 6 op 10 regio's hebben gemeenten en UWV instrumenten en voorzieningen op enigerlei wijze geharmoniseerd*

Hebben gemeenten en UWV hun instrumenten en voorzieningen op enigerlei wijze geharmoniseerd, zodat voor werkgevers sprake is van een zo transparant en uniform mogelijk aanbod? (N=34)	
Ja	62%
Nee	38%

Werkgeversdienstverlening: aanbod van diensten en dienstverleningsprocessen

Werkgeversservicepunten beschikken over een palet aan dienstverlening, van het matchen van vacatures en werkzoekenden, tot het voorlichten en adviseren van werkgevers. Tabel 28 laat zien welke diensten de regio's als hun 'core business' beschouwen c.q. hier prioriteit aangeven. De tabel laat zien dat matching (het zoeken, selecteren en verwijzen van kandidaten voor vacatures) centraal staat: 53 procent van de regio's kent hier zeer veel prioriteit aan toe. Daarnaast kent ook het organiseren van bijeenkomsten waar werkgevers en werkzoekenden elkaar kunnen ontmoeten (zeer) veel prioriteit. Met uitzondering van één regio, wordt hier (zeer) veel prioriteit aan toegekend. Diensten op het gebied van voorlichting en advisering komen minder vaak voor in de hoogste categorie ('zeer veel prioriteit'), en vaker in de categorie 'veel prioriteit'. Hieruit valt af te leiden dat regio's deze dienstverlening belangrijk vinden, maar in mindere mate als 'core business' beschouwen ten opzichte van matching.

Tabel 28 *Binnen het WSP wordt zeer veel prioriteit toegekend aan het zoeken, selecteren en verwijzen van kandidaten voor vacatures.*

De werkgeversdienstverlening vanuit het werkgeversservicepunt kan bestaan uit een groot aantal verschillende diensten. Hieronder is een aantal (mogelijke) diensten van de werkgeversdienstverlening genoemd. Wilt u per dienst aangeven in hoeverre aan een dienst binnen het werkgeversservicepunt prioriteit wordt toegekend? (N=34)						
Matching van vacatures en werkzoekenden	**1 Geen prioriteit**	**2 Weinig prioriteit**	**3 Niet weinig prioriteit/ niet veel prioriteit**	**4 Veel prioriteit**	**5 Zeer veel prioriteit**	**6 Weet ik niet**
Het zoeken, selecteren en verwijzen van kandidaten voor vacatures	3%	0%	9%	35%	53%	0%
Het bieden van de mogelijkheid aan werkgevers hun vacatures onder de aandacht van onze werkzoekenden te brengen	0%	3%	26%	32%	38%	0%
Het bieden van de mogelijkheid aan werkgevers zelf te zoeken in ons aanbod van werkzoekenden	12%	21%	26%	32%	6%	3%
Het organiseren van bijeenkomsten waar werkgevers en werkzoekenden elkaar kunnen ontmoeten (banenmarkten, meets & greets, etc.)	0%	3%	0%	50%	47%	0%
Voorlichting						
Het voorlichten van werkgevers over ons aanbod van werkzoekenden	0%	3%	21%	50%	26%	0%
Het voorlichten van werkgevers over beschikbare instrumenten en voorzieningen voor het in dienst hebben/nemen van werknemers met een afstand tot de arbeidsmarkt	0%	6%	9%	53%	32%	0%
Het voorlichten van werkgevers over wet- en regelgeving	3%	3%	26%	44%	24%	0%
Het verstrekken van informatie over ontwikkelingen op de regionale arbeidsmarkt	3%	12%	18%	53%	15%	0%
Het voorlichten van werkgevers over scholing en/of duurzame inzetbaarheid	0%	6%	24%	47%	24%	0%
Het voorlichten van werkgevers over Social return on investment (SROI)	3%	9%	15%	53%	18%	3%
Het voorlichten van werkgevers over de voor hen beschikbare steunmaatregelen i.v.m. de coronacrisis	3%	3%	3%	47%	44%	0%

De werkgeversdienstverlening vanuit het werkgeversservicepunt kan bestaan uit een groot aantal verschillende diensten. Hieronder is een aantal (mogelijke) diensten van de werkgeversdienstverlening genoemd. Wilt u per dienst aangeven in hoeverre aan een dienst binnen het werkgeversservicepunt prioriteit wordt toegekend? (N=34)						
Matching van vacatures en werkzoekenden	**1 Geen prioriteit**	**2 Weinig prioriteit**	**3 Niet weinig prioriteit/ niet veel prioriteit**	**4 Veel prioriteit**	**5 Zeer veel prioriteit**	**6 Weet ik niet**
Advisering						
Het op maat adviseren van werkgevers om werk zo te organiseren dat werkplekken kunnen worden gecreëerd voor werknemers met een arbeidsbeperking (functiecreatie, jobcarving, bedrijfsadvies inclusieve arbeidsorganisatie)	0%	6%	21%	53%	21%	0%
Het op maat adviseren van werkgevers over werkplekaanpassing	3%	15%	26%	32%	24%	0%
Het op maat adviseren van werkgevers over het inzetten van specifieke instrumenten bij het in dienst nemen/hebben van een specifieke werknemer	0%	3%	9%	56%	32%	0%
Het op maat adviseren van werkgevers over scholing en/of duurzame inzetbaarheid	0%	6%	18%	47%	29%	0%
Het op maat adviseren van werkgevers over hoe ze kunnen voldoen aan Social return on investment (SROI)	0%	3%	15%	53%	26%	3%
Het op maat adviseren van werkgevers hoe ze gebruik kunnen maken van steunmaatregelen i.v.m. de coronacrisis	3%	0%	9%	50%	38%	0%

Tabel 29 laat zien dat zes op zeven regio's voor (een deel van) de diensten doelstellingen formuleren (86 procent). 62 procent van de regio's hanteert weliswaar doelstellingen, maar niet voor alle diensten. 24 procent hanteert doelstellingen voor alle aangeboden diensten. De overige 14 procent hanteert voor geen enkele dienst doelstellingen.

Tabel 29 *Geformuleerde doelstellingen zijn doorgaans van toepassing op een gedeelte van de diensten*

Zijn voor het werkgeversservicepunt vooraf te behalen doelstellingen geformuleerd? (N=34)	
Ja, voor alle diensten	24%
Ja, voor een gedeelte van de diensten	62%
Nee	14%

Daar waar samenwerkende partijen doelstellingen hanteren, worden deze (deels) gezamenlijk geformuleerd (Tabel 30). Voor 59 procent van de regio's die doelstellingen formuleren, zijn alle doelstellingen gezamenlijk geformuleerd. Voor de overige 41 procent betreft het deels gezamenlijke en deels gescheiden doelstellingen.

Tabel 30 *Doelstellingen worden (deels) gezamenlijk geformuleerd*

Gaat het om gezamenlijke doelstellingen van de in het werkgeversservicepunt samenwerkende partijen? (N=29)	
Ja	59%
Ja, deels	41%
Nee	0%

Tabel 31 laat zien dat de meeste regio's reactietermijnen hanteren voor vragen en/of vacaturemeldingen voor werkgevers. Slechts één op negen regio's hanteert geen enkele vorm van reactietermijnen. 74 procent hanteert reactietermijnen voor het beantwoorden van vragen en 71 procent hanteert reactietermijnen voor het reageren op vacaturemeldingen. Ten slotte geven regio's in de 'restcategorie' aan dat zij in het uitvoeringsplan wel reactietermijnen formuleren, maar deze in de praktijk nog niet toepassen.

Tabel 31 *Regio's hanteren doorgaans reactietermijn voor het beantwoorden van vragen en het reageren op vacaturemeldingen*

Hanteert het werkgeversservicepunt reactietermijnen voor vragen en/of vacaturemeldingen van werkgevers? (N=34)	
Nee	12%
Ja, voor het beantwoorden van vragen	74%
Ja, voor het reageren op vacaturemeldingen	71%
Ja, anders, namelijk: ..... [Open]	9%

Tabel 32 laat zien dat samenwerkende partijen doorgaans dezelfde reactietermijnen hanteren (63 procent). 30 procent van de regio's met reactietermijnen hanteert deels dezelfde termijnen voor samenwerkende partijen. In de overige 7 procent van de gevallen hanteren samenwerkingspartners de eigen reactietermijnen.

Tabel 32 *Binnen het WSP hanteren samenwerkende partijen doorgaans dezelfde reactietermijnen*

Hanteren de binnen het werkgeversservicepunt samenwerkende partijen dezelfde reactietermijnen? (N=30)	
Ja	63%
Deels wel, deels niet	30%
Nee	7%

Matching van vacatures en werkzoekenden

Voor de vervulling van vacatures kan het werkgeversservicepunt putten uit verschillende doelgroepen:

- werkzoekenden met een arbeidsbeperking
- werkzoekenden (zonder arbeidsbeperking);
- werkzoekenden met een WW-uitkering;
- werkzoekenden met een bijstandsuitkering;
- niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (zonder arbeidsbeperking)

Tabel 33 laat zien dat de meeste regio's geen prioriteit toekennen aan bepaalde doelgroepen (68 procent). Voor de overige regio's, loopt de wijze waarop prioriteit wordt toegekend sterk uiteen. Voorbeelden betreffen:

- werkzoekenden met arbeidsbeperking, werkzoekenden met een WW en bijstandsuitkering;
- Werkzoekenden met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt;
- Voor wie werk niet vanzelfsprekend is (dat is geen uitkeringsdefinitie).

Tabel 33 *Circa een derde van de regio's geeft prioriteit aan het aan werk helpen van één of meerdere doelgroepen*

Geeft het werkgeversservicepunt prioriteit aan het aan het werk helpen van één of meerdere van doelgroepen? (N=34)	
Nee	68%
Ja, aan het aan het werk helpen van de volgende groep(en) werkzoekenden geven we prioriteit: ..... [Open]	32%

Regio's verschillen in de mate waarmee samenwerkingspartners kandidaten uitwisselen binnen het WSP om een vacature te vervullen. Tabel 34 laat zien dat meer dan de helft van de regio's aangeeft dat werkgeversadviseurs putten uit bestanden van zowel gemeenten als UWV (53 procent). 18 procent van de regio's geeft aan dat er geen uitwisseling plaatsvindt tussen gemeenten en UWV. De overige 29 procent van de regio's rapporteert 'hybride vormen' van uitwisseling. De mate waarin uitwisseling plaatsvindt, hangt af dan van de adviseur, vacature, sub-regio of gemeente in kwestie.

Tabel 34 *n meer dan de helft van de regio's maken UWV en gemeenten gebruik van elkaars kandidaten*

Put iedere werkgeversadviseur van het werkgeversservicepunt voor het voordragen van kandidaten voor een vacature uit zowel werkzoekenden van gemeenten als werkzoekenden van UWV? (N=34)	
Ja	53%
Nee, de gemeentelijke adviseurs zoeken de kandidaten voor een vacature uit het gemeentelijke aanbod en de UWV-adviseurs uit het UWV-aanbod	18%
Nee, anders namelijk ..... [Open]	29%

Tabel 35 laat zien dat gemeentelijke adviseurs zich in de meeste gevallen beperken tot het eigen kandidatenbestand en/of het bestand van een deel van de gemeenten. Slechts in één regio putten gemeentelijke adviseurs uit het werkzoekendenaanbod van alle gemeenten. In de overige gevallen hangt de mate van uitwisseling opnieuw sterk af van de situatie.

Tabel 35 *Slechts in één regio putten gemeentelijke adviseurs uit het kandidatenbestand van alle gemeenten*

Put een gemeentelijke adviseur van het werkgeversservicepunt voor het voordragen van kandidaten voor een vacature uit het werkzoekendenaanbod van alle gemeenten? (N=16)	
Ja	6%
Nee, de gemeentelijke adviseurs zoeken de kandidaten voor een vacature in het aanbod van de eigen gemeente of een deel van de gemeenten	50%
Nee, anders namelijk ..... [Open]	44%

82 procent van de regio's geeft aan dat gemeenten en UWV toegang hebben tot elkaars vacatures (Tabel 36).

Tabel 36 *Werkgeversadviseurs van gemeenten en UWV hebben doorgaans toegang tot elkaars vacatures*

Hebben de werkgeversadviseurs van gemeenten en UWV toegang tot elkaars vacatures? (N=34)	
Ja	82%
Nee	18%

Tabel 37 weergeeft een aantal stellingen over de belevingen van werkgeversdienstverleners over de aansluiting van het arbeidsaanbod op de vraag van werkgevers. De spreiding in de mate waarmee regio's het (on)eens zijn met stellingen benadrukt dat het beeld per regio sterk verschilt. Het beeld dat het vaak wordt herkend betreft het tekort aan werkzoekenden met de gevraagde beroepskwalificaties. 59 procent van de regio's is het zeer eens met deze stelling.

Tabel 37 *Het merendeel van de regio's bevestigt dat er te weinig ingeschreven werkzoekenden zijn met de gevraagde beroepskwalificaties.*

Hieronder volgt een aantal stellingen over het werkzoekendenaanbod vanuit het perspectief van het werkgeversservicepunt. Wilt u aangeven in hoeverre u het met deze stellingen eens bent? (N=34)						
	Zeer mee oneens	Mee oneens	Niet mee oneens/ niet mee eens	Mee eens	Zeer mee eens	Weet ik niet
Het aantal ingeschreven werkzoekenden schiet tekort om aan de vraag van werkgevers te kunnen voldoen	9%	15%	21%	21%	26%	9%
Er zijn te weinig ingeschreven werkzoekenden die werkfit zijn	0%	6%	18%	47%	29%	0%
Er zijn te weinig ingeschreven werkzoekenden met de gevraagde beroepskwalificaties	0%	3%	6%	29%	59%	3%
Het traject dat moet worden doorlopen voordat een ingeschreven werkzoekende werkfit is duurt lang	0%	3%	35%	44%	6%	12%
Het traject dat moet worden doorlopen voordat een ingeschreven werkzoekende aan vereiste beroepskwalificaties voldoet duurt lang	0%	3%	44%	35%	9%	9%
De werkzoekendendienstverlening/ aanbodversterking is onvoldoende gericht op de vraag van werkgevers	9%	21%	24%	29%	15%	3%

Tabel 38 wijst uit dat bijna de helft van de regio's de samenwerking met de werkzoekendendienstverlening als 'goed' beoordeelt (47 procent). 38 procent van de regio's beoordeelt de samenwerking als niet goed/niet slecht. 9 procent beoordeelt de samenwerking als 'slecht', en 3 procent als 'zeer goed'. De overige 3 procent geeft aan de samenwerking niet te kunnen beoordelen. Bij elkaar genomen ligt de waardering van de samenwerking met de werkzoekendendienstverlening lager dan de waardering van de samenwerking binnen het WSP (Tabel 17).

Tabel 38 *Regio's zijn (matig) positief over de samenwerking met de werkzoekendendienstverlening*

Hoe beoordeelt u de samenwerking tussen het werkgeversservicepunt en de werkzoekendendienst-verlening/aanbodversterking? (N=34)	
Als zeer slecht	0%
Als slecht	9%
Als niet slecht/niet goed	38%
Als goed	47%
Als zeer goed	3%
Weet ik niet	3%

Meten tevredenheid over en bekendheid met de werkgeversdienstverlening onder werkgevers

Door wijziging van het Besluit SUWI moeten de arbeidsmarktregio's met ingang van 2021 jaarlijks de werkgeverstevredenheid over de dienstverlening van het werkgeversservicepunt meten. Tabel 39 laat zien dat ruim de helft van de regio's de werkgeverstevredenheid al jaarlijks onderzocht. 35 procent van de regio's onderzocht de werkgeverstevredenheid op incidentele/onregelmatige basis. De overige 12 procent van de regio's voerde geen onderzoek uit.

Tabel 39 *Ruim de helft van de regio's voerde reeds voor de wijziging van het besluit SUWI een jaarlijks werkgeverstevredenheidonderzoek uit*

Door wijziging van het Besluit SUWI moeten de arbeidsmarktregio's met ingang van 2021 jaarlijks de werkgeverstevredenheid over de dienstverlening van het werkgeversservicepunt meten. Onderzocht de arbeidsmarktregio voorafgaand aan de nieuwe SUWI-verplichting al jaarlijks de werkgeverstevredenheid over het werkgeversservicepunt? (N=34)	
Ja, wij onderzoeken jaarlijks de werkgeverstevredenheid	53%
Nee, maar we deden wel op incidentele/onregelmatige basis werkgeverstevredenheidonderzoek	35%
Nee	12%

Daar waar regio's reeds de tevredenheid van werkgevers onderzoeken, betreft dit in de meeste gevallen een gezamenlijk onderzoek van gemeenten en UWV (Tabel 40).

Tabel 40 *Onderzoek naar werkgeverstevredenheid wordt in 57 procent van de regio's gezamenlijk uitgevoerd.*

Was dit gezamenlijk onderzoek van gemeenten en UWV? (N=30)	
Ja	57%
Nee	43%

Tabel 41 *De verplichting tot jaarlijks tevredenheidsonderzoek betekent in de meeste regio's dat partijen aansluiten bij het onderzoek van de Programmaraad*

Wat betekent de nieuwe verplichting om per 1 januari 2021 jaarlijks de werkgeverstevredenheid over de dienstverlening van het werkgeversservicepunt te meten voor de arbeidsmarktregio? (N=34)	
Niets, we zetten het bestaande werkgeverstevredenheidsonderzoek voort	6%
Gemeenten en UWV ontwikkelen een gezamenlijk werkgeverstevredenheidsonderzoek	6%
Gemeenten en UWV ontwikkelen hun eigen werkgeverstevredenheidsonderzoek	0%
Gemeenten en UWV sluiten aan bij het door de Programmaraad te ontwikkelen werkgeverstevredenheidsonderzoek	59%
Anders, namelijk ..... [Open]	9%
Dat is nog onbekend	21%

Tabel 41 laat zien dat de verplichting tot jaarlijks tevredenheidsonderzoek in de meeste regio's betekent dat UWV en gemeenten aansluiten bij het onderzoek van de Programmaraad (59 procent). Bij ruim één op de vijf regio's moet nog blijken wat de impact zal zijn van de verplichting (21 procent). Bij zes procent van de regio's is er geen sprake van impact; zij zetten het bestaande werkgeverstevredenheidsonderzoek voort. Bij zes procent wordt de verplichting ingevuld door het starten van een gezamenlijk werkgeverstevredenheidsonderzoek door gemeenten en UWV.

Werkgeversdienstverlening: relatiebeheer, voorlichting, marktpositie, deskundigheid

Tabel 42 weergeeft de mate waarmee regio's het (on)eens zijn met stellingen die zicht geven op relatiebeheer, voorlichting, marktpositie en deskundigheid van het WSP. De spreiding in de antwoorden weerspiegelt de diversiteit in regio's en hun belevingen over het WSP. Desalniettemin kunnen we een tweetal trends onderscheiden. Wat betreft relatiebeheer, herkent vrijwel iedere regio zich in de stelling dat het werkgeversservicepunt veel energie steekt in het onderhouden van bestaande contacten met werkgevers: 94 procent is het (zeer) eens met de stelling. Wat betreft deskundigheid, zijn regio's het over het algemeen (zeer) oneens met de stelling dat het WSP tekort schiet in kennis van de regionale werkgevers en hun behoeften (89 procent).

Tabel 42 *Belevingen over relatiebeheer, voorlichting, marktpositie en deskundigheid van het WSP lopen sterk uiteen tussen regio's*

Hieronder volgt een aantal stellingen over relatiebeheer, voorlichting, marktpositie en deskundigheid van het werkgevers-servicepunt. Wilt u aangeven in hoeverre u het met de stellingen eens bent? (N=34)	1 Zeer mee oneens	2 Mee oneens	3 Niet mee oneens/ niet mee eens	4 Mee eens	5 Zeer mee eens	6 Weet ik niet
Het werkgeversservicepunt steekt veel energie in het onderhouden van bestaande contacten met werkgevers	0%	0%	6%	47%	47%	0%
De positie van het werkgeversservicepunt in de regionale vacaturemarkt is de laatste jaren duidelijk verbeterd	0%	0%	24%	65%	9%	3%
Het werkgeversservicepunt heeft onvoldoende kennis van de regionale werkgevers en hun behoeften	24%	65%	9%	3%	0%	0%
Het werkgeversservicepunt pakt de voorlichting aan werkgevers planmatig aan	0%	15%	41%	41%	3%	0%
Het werkgeversservicepunt is voldoende bekend onder de regionale werkgevers	0%	44%	35%	18%	3%	0%
Alle werkgeversadviseurs van het werkgevers-servicepunt hebben een cursus strategisch partnerschap gevolgd	6%	24%	12%	26%	15%	18%
Het werkgeversservicepunt steekt veel energie in de bevordering van de deskundigheid van zijn medewerkers	0%	0%	32%	50%	18%	0%
Het werkgeversservicepunt steekt veel energie in het opbouwen van nieuwe werkgeverscontacten	0%	0%	21%	47%	32%	0%
De bekendheid van het werkgeversservicepunt onder de regionale werkgevers is de laatste jaren duidelijk verbeterd	0%	3%	29%	47%	9%	12%

Om werkgevers voor te lichten over het werkzoekendenaanbod en de instrumenten en voorzieningen van gemeenten en UWV kunnen verschillende methoden worden ingezet. Tabel 43 geeft weer in hoeverre regio's de verschillende methoden belangrijk achten voor het voorlichten van werkgevers. Een eerste observatie is dat met uitzondering van brochures, methoden vrijwel nooit (zeer) onbelangrijk worden geacht. Dit onderstreept dat werkgeversdienstverleners een combinatie van methoden inzetten om werkgevers voor te lichten. (Zeer) belangrijk is het afleggen van bedrijfsbezoeken. Dit geldt zowel voor de bezoeken aan lopende en nieuwe werkgeverscontacten van het WSP.
Aanvullend op de methoden in Tabel 43 benoemen werkgevers sociale media, nieuwsbrieven en banenmarkten als belangrijke methoden voor het voorlichten van werkgevers.

Tabel 43 *Bedrijfsbezoeken zijn voor de meeste regio's een zeer belangrijke methode van voorlichting*

Hoe belangrijk zijn de hieronder genoemde methoden in de voorlichting van het werkgeversservicepunt aan werkgevers? (N=34)	**1** Zeer onbelangrijk	**2** Onbelangrijk	**3** Niet onbelangrijk/ niet belangrijk	**4** Belangrijk	**5** Zeer belangrijk	**6** Weet niet
De website van het werkgeversservicepunt	0%	3%	9%	47%	41%	0%
Brochures	6%	15%	32%	41%	3%	3%
Beantwoorden van vragen van werkgevers (telefonisch, per e-mail of via het elektronische contactformulier van het werkgeversservicepunt)	0%	0%	0%	24%	76%	0%
Het afleggen van bedrijfsbezoeken aan werkgevers met wie het werkgeversservicepunt nog geen contact heeft	0%	3%	9%	32%	56%	0%
Het afleggen van bedrijfsbezoeken aan werkgevers met wie het werkgeversservicepunt een relatie heeft	0%	0%	6%	26%	68%	0%
Het organiseren van werkgeversbijeenkomsten	0%	0%	6%	44%	50%	0%
Het organiseren van on-line activiteiten (webinars, ontbijten, etc.)	0%	0%	15%	44%	41%	0%
Het deelnemen aan niet door het werkgeversservice-punt georganiseerde bijeenkomsten van werkgevers	0%	0%	12%	53%	35%	0%
Het deelnemen in regionale werkgeversnetwerken	0%	0%	12%	35%	53%	0%

Werkgeversdienstverlening en coronacrisis

85 procent van de regio's geeft aan dat de coronacrisis een noemenswaardige invloed heeft (gehad) op de werkgeversdienstverlening vanuit het werkgeversservicepunt (Tabel 44). In de open antwoorden benoemen regio's zowel positieve als negatieve effecten.

Genoemde positieve effecten zijn onder andere:

- Een impuls aan de regionale samenwerking;
- Versterking van relaties met bepaalde werkgevers;
- Verbreding van dienstverlening, met meer nadruk op relatiebeheer en advisering;
- Versterking digitale dienstverlening;
- Digitalisering van evenementen leidt tot meer laagdrempeligheid.

Genoemde negatieve effecten zijn onder andere:

- Minder direct (fysiek) contact/bezoek;
- Belemmeringen in matchingsproces;
- Tijdelijke afname van vacatures;
- Minder nieuwe contacten;
- Geen fysieke evenementen.

Tabel 44 *De coronacrisis heeft doorgaans een noemenswaardige invloed op de werkgeversdienstverlening*

Heeft de coronacrisis noemenswaardige (positieve en/of negatieve) invloed (gehad) op de werkgevers-dienstverlening vanuit het werkgeversservicepunt? (N=34)	
Ja	85%
Nee	15%

Onderdeel van de coronacrisisdienstverlening is de instelling van regionale mobiliteitsteams (RMT's). Tabel 45 laat zien dat regio's (matig) positief zijn over het effect van de RMT's op de werkgeversdienstverlening vanuit het werkgeversservicepunt. 44 procent van de regio's is het noch eens noch oneens met de stelling dat de RMT's een positief effect zullen hebben op de dienstverlening. Respectievelijk 32 procent en 15 procent van de regio's is het eens en zeer eens met de stelling. Zes procent van de regio's geeft aan de vraag niet te kunnen beantwoorden. Drie procent van de regio's is het oneens met de stelling.

Tabel 45 *Regio's zijn (matig) positief gestemd over het effect van de RMT's op de werkgeversdienstverlening*

In hoeverre bent u het eens met onderstaande stelling? De regionale mobiliteitsteams zullen een positief effect hebben op de werkgeversdienstverlening vanuit het werkgeversservicepunt. (N=34)	
Zeer mee oneens	0%
Mee oneens	3%
Niet mee oneens/niet mee eens	44%
Mee eens	32%
Zeer mee eens	15%
Weet ik niet	6%

5 Onderzoeksverslag klantenquête Tozo

Inleiding en methodologie

In de periode half juni tot half augustus 2021 zijn mensen die in 2020 een Tozo-uitkering ontvingen gevraagd deel te nemen aan een enquête over de ondersteuning vanuit de gemeente. Er was een aselecte steekproef van 2.000 personen getrokken uit de populatie van alle lopende uitkeringen. De steekproef is getrokken uit het bestand met uitkeringen over november 2020, het meest recente registratiemoment waarover de Inspectie kon beschikken op het moment van de steekproeftrekking.

Ongeveer 360 mensen hebben aan dit verzoek gehoor gegeven, oftewel een respons van 18%. Omdat de respons verschilde naar achtergrondkenmerken zijn de gegeven antwoorden ten behoeve van de representativiteit herwogen naar leeftijd en geslacht.
In dit onderzoeksverslag worden de resultaten van deze enquête gepresenteerd.

Kenmerken van de respondenten

De verdeling naar gemeentegrootte toont aan dat ruim de helft van de Tozo-klanten die aan de enquête hebben deelgenomen zich in grote gemeenten bevinden.

Tabel 1 *Verdeling naar gemeentegrootte (5-klassen) (N=359)*

< 20.000 inwoners	2%
20 tot 50.000 inwoners	21%
50 tot 100.000 inwoners	21%
100 tot 250.000 inwoners	25%
> 250.000 inwoners	31%

Ruim de helft van de respondenten zijn mannen. Ongeveer een derde van de steekproef is tussen 35-44 jaar terwijl bijna de helft ouder dan 45 jaar is. Een gering deel (5%) is jonger dan 26 jaar.

Tabel 2 *Geslacht en leeftijd (N=359)*

geslacht	man	55%
	vrouw	45%
leeftijd	0-14 jaar	0%
	15-26 jaar	5%
	27-34 jaar	16%
	35-44 jaar	32%
	45-54 jaar	20%
	55-64 jaar	25%
	65 jaar en ouder	3%
	onbekend	0%

Ongeveer de helft van de respondenten heeft een Hbo- of Universitair diploma. Bijna een derde heeft mbo 2 of hoger/havo/vwo als hoogste opleiding.

Tabel 3 *Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgerond? (N=359)*

Ik heb geen opleiding afgerond	2%
Basisonderwijs	3%
Praktijkonderwijs	2%
Lbo/mavo/vmbo/mbo 1	14%
Mbo 2 of hoger/havo/vwo	29%
Hbo of universiteit	49%

Circa de helft van de respondenten is alleenstaande, iets minder dan de helft woont samen.

Tabel 4 *Wat is uw thuissituatie? (N=359)*

Alleenstaand	37%
Alleenstaand met kind(eren)	9%
Samenwonend met partner, zonder kinderen	16%
Samenwonend met partner en kind(eren)	28%
Inwonend bij ouders	8%
Anders	3%

Zeven op de tien samenwonende Tozo-klanten hebben een partner die betaald werk heeft. Meestal werkt de partner in dezelfde onderneming of in een eigen onderneming.

Tabel 5 *Werkt uw partner? (N=159)*

Mijn partner werkt eveneens in mijn (onze) onderneming	35%
Mijn partner heeft een eigen onderneming	22%
Mijn partner werkt in loondienst	15%
Mijn partner heeft geen betaald werk	29%

Ongeveer één op de acht deelnemers heeft zowel een Tozo-uitkering voor levensonderhoud als een lening voor bedrijfskapitaal (gehad).

Tabel 6 *Ontvangt/ontving u een Tozo-uitkering voor levensonderhoud? (N=359)*

Ja, ik heb alleen een Tozo-uitkering voor levensonderhoud (gehad)	87%
Ja, ik heb zowel een Tozo-uitkering voor levensonderhoud als een lening voor bedrijfskapitaal (gehad)	13%
Nee, ik heb alleen een Tozo-lening voor bedrijfskapitaal (gehad)	0%
Nee, ik heb nooit een Tozo-uitkering gehad	0%

De meeste respondenten werkten in 2019 meer dan 30 uren per week als zelfstandige.

Tabel 7 *Hoeveel uur werkte u naar schatting gemiddeld per week in 2019 als zelfstandige? (N=359)*

Minder dan 23,5 uur per week	4%
Tussen de 23,5 en 30 uur per week	15%
Meer dan 30 uur per week	70%
Dat weet ik niet meer	6%
In 2019 werkte ik nog niet als zelfstandige	4%

Het uurtarief varieert sterk tussen respondenten, waarbij zo'n 10% minder dan 20 euro per uur in rekening bracht in 2019 en een vergelijkbaar aandeel minimaal 75 euro per uur.

Tabel 8 *Wat was in 2019 naar schatting het gemiddelde bruto uurtarief dat u in rekening bracht? (N=344)*

Minder dan 12 euro per uur	4%
Tussen de 12 en 20 euro per uur	7%
Tussen de 20 en 75 euro per uur	31%
Meer dan 75 euro per uur	8%
Dat weet ik niet meer	13%
Ik breng geen uren in rekening, ik word bijvoorbeeld per (eind)product betaald	36%

Zeven op de tien respondenten is al langer dan vijf jaar zelfstandige.

Tabel 9 *Hoe lang bent u al zelfstandige? (N=359)*

Korter dan 2 jaar	10%
Tussen de 2 en 5 jaar	21%
Langer dan 5 jaar	69%

Iets meer dan één op de tien respondenten heeft personeel in dienst, meestal 1 of 2 medewerkers.

Tabel 10 *Hoeveel personeel heeft u in dienst? (N=42)*

1	24%
2	43%
3-10	28%
>10	6%

Toegang

De meeste Tozo-klanten wisten dat ze bij de gemeente een Tozo-uitkering konden aanvragen via de landelijke informatiecampagnes (in krant/radio/tv...). Andere manieren waarop men op de regeling is geattendeerd en die niet in onderstaande tabel staan betreffen bijvoorbeeld de boekhouder/het administratiekantoor, collega's, familie, google/door zelf uit te zoeken, ROZ, nieuws en persconferentie en door de bijzondere bijstand aan te vragen.

Tabel 11 *Hoe wist u dat u bij de gemeente een Tozo-uitkering kon aanvragen? (Meerdere antwoorden mogelijk) (N=359)*

Via landelijke informatie(campagnes) (in krant, radio/tv, ...)	69%
Via ondernemersvereniging, Kamer van Koophandel, branchevereniging	19%
Via gemeentelijke informatie (website, folder, digitale voorlichtingsbijeenkomst, ...)	17%
Via persoonlijk netwerk/social media	28%
Via een medewerker doorverwezen naar de juiste afdeling	2%
Anders	5%

De (grote) meerderheid van de Tozo-klanten is positief over de toegankelijkheid van de Tozo. Drie kwart is het er (helemaal) mee eens dat de informatie van de gemeente over de Tozo duidelijk was. Ongeveer 60% vond dat ze niet veel/geen lastige gegevens bij de aanvraag moest aanleveren. Daarnaast geeft bijna twee derde van de respondenten aan dat de gemeente voldoende ondersteuning bij de aanvraag bood. Desondanks was het voor veel ondernemers een grote stap om een Tozo-aanvraag te moeten doen.

Tabel 11 *Stellingen over de aanvraag van de Tozo (N=359)*

	Helemaal eens	Eens	Niet eens/ niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Ik vond de informatie die mijn gemeente verstrekt over de Tozo duidelijk	31%	45%	13%	8%	3%
Ik vond het een grote stap om een Tozo-uitkering aan te moeten vragen bij de gemeente	22%	34%	20%	17%	7%
Ik vond het lastig om de gevraagde gegevens aan te leveren voor de aanvraag	6%	12%	19%	47%	16%
Ik vond dat ik te veel gegevens moest aanleveren voor de aanvraag	9%	10%	23%	45%	13%
k vond dat de gemeente mij voldoende ondersteuning bood bij de aanvraag	21%	43%	23%	9%	5%

Circa 60% van de respondenten heeft voornamelijk digitaal contact met de gemeente over de Tozo-aanvraag en ongeveer een kwart voornamelijk telefonisch.

Tabel 12 *Op welke manier heeft u voornamelijk contact met de gemeente over uw aanvraag?*

Voornamelijk fysiek bij de gemeente	0%
Voornamelijk telefonisch	26%
Voornamelijk digitaal via aanmeldpunt/per e-mail	59%
Voornamelijk via beeldbellen	0%
Ik heb op verschillende manieren contact gehad met de gemeente, dit was afhankelijk van de situatie	15%

Uitkering en rondkomen

Eén derde van de ondervraagde Tozo-klanten kan/kon van de Tozo-uitkering en de eventuele andere huishoudinkomsten niet rondkomen. Een kwart kan/kon makkelijk rondkomen, terwijl ruim 40% het rondkomen moeilijk vindt/vond.

Tabel 13 *Kunt/kon u rondkomen van de Tozo-uitkering en de eventuele andere inkomsten in uw huishouden? (N=359)*

Ik kan/kon hiervan (makkelijk) rondkomen	25%
Ik kan/kon moeilijk rondkomen	43%
Ik kan/kon niet rondkomen	33%

Ruim 80% geeft aan dat ze ondanks de Tozo-uitkering een groot inkomensverlies hebben doorgemaakt, waarbij meestal sprake was van interen op het eigen vermogen. 40% van de respondenten heeft (ondanks de Tozo-uitkering) schulden gemaakt, terwijl een wat groter percentage (45%) financiële hulp van familie en/of vrienden heeft ontvangen.

Tabel 14 *Bent u het eens met de volgende stellingen? Ondanks de Tozo-uitkering ..... (N=359)*

	Ja	Nee
Ondanks de Tozo-uitkering ben ik er in inkomen veel op achteruit gegaan	84%	16%
Ondanks de Tozo-uitkering teer(de) ik in op mijn vermogen	79%	21%
Ondanks de Tozo-uitkering maak(te) ik schulden	40%	60%
Ondanks de Tozo-uitkering hebben familie (niet zijnde partner) en/of vrienden mij financieel geholpen	45%	55%

Circa één op de acht heeft naast de Tozo nog verdere hulp bij de gemeente gezocht.

Tabel 15 *Heeft u naast de Tozo nog verdere hulp gezocht bij de gemeente (voor de genoemde financiële tegenslag)?*

Ja	13%
Nee	87%

Ruim de helft die verdere hulp heeft gezocht, heeft advies gekregen om nog een financiële regeling aan te vragen (TONK, TVL). Geen van de respondenten heeft op het enquêtemoment al een schuldregeling/schuldsanering gekregen. “Andere” vormen van verdere hulp waren gericht op algemene ondernemershulp en hulp bij het genereren van meer zichtbaarheid van het bedrijf.

Tabel 16 *Wat was de uitkomst van uw vraag om hulp bij uw financiële tegenslag? (N=45)*

Ik heb advies gekregen over andere financieringsbronnen (lening bij bank, Qredits, alternatief werk)	14%
Ik heb advies gekregen over het treffen van betalingsregelingen	11%
Ik heb advies gekregen om nog een financiële regeling aan te vragen (TONK, TVL etc.)	53%
Ik heb advies gekregen om het nog even aan te kijken	7%
Ik heb een aanbod van budgetcoaching gekregen	4%
Ik heb een schuldregeling of schuldsanering gekregen	0%
Ik sta nog op de wachtlijst voor hulp	2%
Ik heb geen enkele hulp gekregen	8%
Anders	28%

Een minderheid van de ondernemers die verdere hulp hebben gezocht, vindt dat de hulp/het advies voldoende (30%) en snel geregeld (45%) was. Een vergelijkbaar percentage (40%) is in algemene zin tevreden over de hulp/advies.

Tabel 17 *In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen over deze aanvullende hulp? (N=40)*

	Helemaal eens	Eens	Niet eens/ niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Deze hulp/dit advies was voldoende	8%	22%	31%	20%	18%
Ik hoefde niet te lang te wachten op hulp/advies	7%	38%	36%	8%	12%
Ik ben tevreden over deze hulp/dit advies	10%	30%	30%	14%	15%

De vier respondenten die hebben gereageerd op de vraag wat de voornaamste oorzaak is waarom ze geen (preventieve) schuldhulp hebben ontvangen, noemen twee oorzaken: ze voldeden niet aan de eisen en zelfstandigen komen volgens hen niet in aanmerking voor schuldhulpverlening.

Bijna de helft van de respondenten die geen (verdere) hulp bij de gemeente hebben gezocht, wilde zijn financiële problemen zelf oplossen. Ongeveer een vijfde dacht dat ze er niet in aanmerking voor zou komen of wist niet dat verdere hulp beschikbaar was. Onder de klanten die andere redenen hebben aangeven, komt het redelijk vaak voor dat klanten geen aanvullende financiële hulp nodig hadden en dat ze andere middelen (zoals spaargeld, pensioenopbouw, andere leningsmogelijkheden, het verkopen van bedrijfsmiddelen) hebben gebruikt.

Tabel 18 *Wat is de voornaamste reden dat u zelf geen hulp heeft gezocht bij de gemeente? (N=297)*

Ik wist niet dat de gemeente nog andere hulp bij financiële problemen kan bieden	15%
Ik dacht dat ik niet in aanmerking zou komen voor verdere hulp voor financiële problemen	21%
Ik vond het te moeilijk om over mijn financiële problemen met de gemeente te praten	2%
Ik wilde mijn financiële problemen zelf oplossen	45%
Ik heb geen goede ervaringen met de gemeente	4%
Anders	12%

Grofweg een derde van de Tozo-ontvangers is bekend met de bijzondere bijstand (40%), de Bbz (34%) en/of de minimumvoorzieningen van de gemeente (31%). Ongeveer één op de tien die bekend met de regelingen zijn heeft daadwerkelijk de bijzondere bijstand (10%) en/of minimavoorzieningen (13%) aangevraagd. De meeste klanten die daar gebruik van hebben gemaakt, zijn tevreden over de afhandeling.

Tabel 19 *Kent u de bijzondere bijstand? (N=359)/Heeft u de afgelopen 2 jaar bijzondere bijstand aangevraagd? (N=142)/Was u tevreden over de afhandeling? (N=14)*

	Ja	Nee
Kent u de bijzondere bijstand?	40%	60%
Heeft u de afgelopen 2 jaar bijzondere bijstand aangevraagd?	10%	90%
Was u tevreden over de afhandeling?	67%	33%

Tabel 20 *Kent u de minimavoorzieningen van uw gemeente? (N=359)/Heeft u afgelopen 2 jaar weleens een minimavoorziening aangevraagd? (N=112)/Was u tevreden over de afhandeling? (N=15)*

	Ja	Nee
Bent u bekend met de minimavoorzieningen van uw gemeente?	31%	69%
Heeft u afgelopen 2 jaar weleens een minimavoorziening aangevraagd?	13%	87%
Was u tevreden over de afhandeling?	84%	16%

Tabel 21 *Bent u bekend met het Besluit bijstandsverlening voor zelfstandigen (Bbz)? (N=359)/Overweegt u om een uitkering binnen het Besluit bijstandsverlening voor zelfstandigen (Bbz) aan te vragen, of heeft u dat al gedaan? (N=359)*

Bent u bekend met het Besluit bijstandsverlening voor zelfstandigen (Bbz)?	Ja	34%
	Nee	66%
Overweegt u om een uitkering binnen het Besluit bijstandsverlening voor zelfstandigen (Bbz) aan te vragen, of heeft u dat al gedaan?	Ja dat overweeg ik	16%
	Ja dat heb ik al gedaan	3%
	Nee	82%

Minder dan één op de vijf respondenten heeft op het moment van enquêteren de TONK-aangevraagd. In ruim de helft van deze gevallen is de TONK gehonoreerd en in een kwart niet. De rest van de aanvragen was nog in behandeling.

Tabel 22 *Heeft u de TONK aangevraagd? (N=359)*

Ja, die heb ik aangevraagd en gekregen	10%
Ja, die heb ik wel aangevraagd maar de aanvraag is afgewezen	5%
Ja, maar de aanvraag is nog in behandeling	2%
Nee, die heb ik niet aangevraagd	82%

Veel van de afgewezen TONK-aanvragen betroffen aanvragen waarbij niet aan de eisen was voldaan.

Tabel 23 *Waarom is uw TONK-aanvraag afgewezen? (N=18)*

Omdat mijn vermogen te hoog was	4%
Omdat mijn noodzakelijke kosten te laag waren	17%
Omdat mijn inkomen te hoog was	23%
Omdat ik niet alle benodigde gegevens heb aangeleverd	4%
Anders	36%
Weet ik niet	26%

Ongeveer een derde van degenen die de TONK niet hebben aangevraagd, is overtuigd dat ze niet aan de voorwaarden voldoen. Een kwart geeft aan dat ze zo min mogelijk de gemeentelijke regelingen willen gebruiken en 22% kent de regeling niet. “Andere” redenen van niet-gebruik zijn: het niet-voldoen aan de eisen (AOW-leeftijd, te laag inkomen in jan/feb 2020, de partner heeft TONK al aangevraagd, de klant heeft al een huurtoeslag), gestopt met de onderneming, te hoge administratieve last en de zorg dat TONK later zou kunnen lijden tot financiële problemen.

Tabel 24 *Wat is de voornaamste reden dat u geen TONK aangevraagd heeft? (N=295)*

Omdat ik de regeling niet ken	22%
Omdat ik die niet nodig heb	14%
Omdat ik niet aan de voorwaarden voldoe/omdat ik denk dat ik niet aan de voorwaarden voldoe	32%
Omdat ik zo min mogelijk gebruik wil maken van gemeentelijke regelingen	26%
Anders	5%

Bijna een derde heeft gebruik gemaakt van de TVL en een kwart heeft Bijzonder uitstel van betaling diverse belastingen gekregen. Een beperkt deel heeft een beroep op de TOGS en de NOW gedaan.

Tabel 25 *Heeft u gebruik gemaakt van (N=359)*

	Ja	Nee
TOGS (Tegemoetkoming Ondernemers Getroffen Sectoren COVID-19)?	15%	85%
TVL (Tegemoetkoming Vaste Lasten)?	30%	70%
NOW (Tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging voor Werkgelegenheid)?	10%	90%
bijzonder uitstel van betaling diverse belastingen?	26%	74%

Dienstverlening

Een derde heeft/had op enige moment naast de Tozo-uitkering ook andere inkomsten.

Tabel 26 *Heeft/had u op enig moment naast de Tozo-uitkering ook andere inkomsten? (N=359)*

Ja	33%
Nee	67%
Totaal	100%

Twee op de drie respondenten is het er (helemaal) mee eens dat de door hun opgegeven inkomsten correct door hun gemeente worden verrekend. Ruim de helft weet wanneer de door hun opgegeven inkomsten worden verrekend. Ruim een derde van de respondenten moest al geld aan de gemeente terugbetalen i.v.m. inkomstenverrekening en bijna een kwart verwacht dat ze in de toekomst geld moeten terugbetalen.

Tabel 27 *In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen over inkomstenverrekening? (N=117)*

	Helemaal eens	Eens	Niet eens/ niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
De gemeente verrekent de door mij opgegeven inkomsten (tot nu toe) correct	27%	40%	22%	10%	2%
Ik weet wanneer de door mij opgegeven inkomsten door de gemeente worden verrekend	15%	38%	13%	24%	10%
Ik verwacht dat ik de gemeente in de toekomst nog geld moet terugbetalen i.v.m. inkomstenverrekening	7%	16%	32%	26%	19%
Ik heb al geld moeten terugbetalen aan de gemeente i.v.m. inkomstenverrekening	15%	21%	12%	30%	22%

Tozo-klanten oordelen wisselend over de behandeling door de gemeente. Minder dan een derde van Tozo-klanten geeft aan dat de gemeente verstand van ondernemerszaken heeft (27%) en/of voldoende oog heeft voor hun persoonlijke situatie (31%). Tegelijkertijd vindt de grote meerderheid dat de behandeling van de gemeente respectvol is (74%), dat de uitbetaling van de Tozo-uitkering op een vast moment in de maand komt (80%) en dat de gemeente haar best doet om de klanten van dienst te zijn (71%) en haar afspraken nakomt (72%). Ook vindt de meerderheid dat de gemeente snel hun aanvragen beantwoordt (61%) en dat zij voldoende mogelijkheden biedt om makkelijk contact te krijgen (63%).

Tabel 28 *In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen? (N=359)*

	Helemaal eens	Eens	Niet eens/ niet oneens	Oneens	Helemaal oneens	N.v.t.
De gemeente heeft verstand van zaken als het gaat om ondernemen	4%	23%	45%	12%	9%	6%
De gemeente heeft voldoende oog voor mijn persoonlijke situatie	4%	27%	37%	17%	11%	4%
De gemeente behandelt mij respectvol	20%	54%	21%	3%	2%	1%
De gemeente doet haar best mij goed van dienst te zijn	17%	54%	21%	3%	4%	1%
De gemeente geeft mij snel een antwoord op mijn vragen	14%	47%	20%	10%	4%	6%
De gemeente biedt mij voldoende mogelijkheden om makkelijk contact te krijgen	14%	49%	21%	9%	4%	3%
De gemeente komt haar afspraken met mij na	16%	56%	20%	3%	1%	4%
De gemeente betaalt mijn Tozo-uitkering uit op een vast moment in de maand	27%	53%	13%	4%	1%	3%

Als het gaat om het beoordelen van de gemeentelijke ondersteuning in zijn geheel geeft driekwart minimaal een 7 en 12% een onvoldoende.

Tabel 29. *Hoe beoordeelt u de ondersteuning van de gemeente in zijn geheel?. Het gaat hier specifiek om de ondersteuning voor wat betreft uw Tozo-uitkering. (N=359)*

1 Heel slecht	2%
2	1%
3	2%
4	1%
5	6%
6	13%
7	21%
8	30%
9	12%
10 Heel goed	13%

Respondenten zijn ook gevraagd om een toelichting van hun oordeel te geven. Respondenten die de gemeentelijke ondersteuning heel negatief (van 1 tot en met 3) beoordelen, geven een aantal keer aan dat de gemeente zeer traag op hun hulpvragen heeft gereageerd en dat de hulp heel beperkt was. Als gevolg daarvan hebben de klanten financiële problemen en schulden opgelopen waarvoor de gemeente geen verdere ondersteuning kon bieden. Een respondent noemt berekeningsfouten waardoor een terugvordering is ontstaan.

Trage reactie en te late uitbetaling van de uitkering zijn ook genoemd door de respondenten die de gemeentelijke ondersteuning ook onvoldoende maar iets minder negatief (4 tot 5) beoordelen. Vaak wordt er ook aangegeven dat de financiële hulp te beperkt is/was om de vaste lasten te betalen en dat aanvullende hulp nergens te vinden is (niet alleen bij de gemeente). Een aantal van deze Tozo-klanten vindt dat ze niet voldoende geholpen worden/zijn om aanvullende vormen van financiële hulp te krijgen (zoals de kwijtscheldingen van bepaalde belastingen). Ook genoemd is dat telefonisch contact niet makkelijk was terwijl het digitale contact tijdrovend en lastig was, dat dezelfde documenten bij elke Tozo-aanvraag weer opnieuw moesten worden aangeleverd, respectloze houding en communicatie van de gemeentelijke medewerkers, achteraf verandering van de regels en risico op terugbetaling (bij Tozo-1).

Slechte, trage en foutieve communicatie en informatie (over wijzingen van de volgende Tozo 2-, 3- en 4-regelingen, over de stapeling van regels bij combinatie Tozo en DUO-lening is ook gemeld door een aantal respondenten die de ondersteuning van de gemeente net voldoende (6) beoordelen. Ook is door deze groep een aantal keer het risico op terugbetaling genoemd en het feit dat gemeentelijke medewerkers een respectloze/onpersoonlijke/wantrouwende houding tegen de ondernemers hebben en dat ze geen extra inzet plegen om de situatie van de klanten te begrijpen en om de informatie via eenvoudige (niet-juridische) taal te overdragen. Ten slotte, deze klanten noemen soms ook dat de vragen van het aanvraagformulier niet duidelijk waren waardoor een boekhouder moest worden ingezet en betaald, het risico op fraudeonderzoek als gevolg van fouten bij de digitale invulling van informatie en onveilige behandeling van gevoelige informatie (bankpasnummer van de klant werd via telefoon aangevraagd).

Opvallend is dat respondenten met een positief oordeel (7/8) soms dezelfde punten noemen zoals een slechte communicatie/informatie bijv. van de administratie afdeling die hun uitkering als een lening/schuld registreerde, medewerkers die niet snel bereikbaar zijn, contactpersoon die verandert, risico op terugvordering, minimaal direct contact (ook niet digitaal of telefonisch), geen zicht op de persoonlijke situatie van de klant en onveilige omgang met privégegevens. Ondernemers vinden het ook lastig om hun maandelijks inkomen te berekenen want het systeem is niet gericht op (kleine) zelfstandigen. Bovendien heeft een klant problemen opgelopen omdat de gemeente zijn/haar deel van de uitkering aan zijn/haar partner had uitbetaald. Een ander bekritiseert de partnertoets. Er wordt ook vaak gemeld dat het bedrag gewoon te beperkt is en dat gemeentelijke medewerkers niet altijd een goed begrip van ondernemingszaken hebben.

Veel respondenten met een positief beeld van de gemeentelijke ondersteuning stellen het op prijs dat de Tozo daar was op het moment dat ze in nood waren en dat de afhandeling en communicatie van de gemeenten snel/soepel/correct waren.
Vaak geeft deze groep aan dat bejegening van de gemeenten respectvol, vriendelijk en keurig was en dat medewerkers behulpzaam waren bij het vele papierwerk van de aanvraag en bij het meedenken over toekomst of over de heroriëntatie en dat de uitkering op tijd werd uitbetaald. Deze respondenten vonden het aanvraagproces niet lastig/met niet te veel papierwerk. Sommige van deze respondenten waren ook tevreden met de aanwezigheid van verdere vormen van hulp, anderen zijn op zoek gegaan naar aanvullende hulp.

Tozo-klanten die de ondersteuning van de gemeente heel positief vonden (9 of 10) noemen vaak: goede/duidelijke/snelle communicatie en afhandeling, nagekomen afspraken, tijdige uitbetaling, respectvolle en vriendelijk contact.

Iets minder dan de helft geeft aan dat ze liever snel het geld op de rekening hebben, ondanks het risico op terugvorderingen doordat de gemeente dan niet het recht goed heeft kunnen beoordelen. Bijna een derde van de respondenten kent ondernemers die ondanks hun grote financiële problemen bij de gemeente niet willen aankloppen. Ruim één op de tien kent ondernemers die gebruik van de Tozo maken zonder dat ze die eigenlijk nodig hebben.

Tabel 30 *Bent u het eens met de onderstaande stellingen over de Tozo? (N=359)*

	Ja	Nee
Ik heb liever snel geld op mijn rekening met het risico op een terugvordering dan dat ik langer moet wachten zodat de gemeente beter kan kijken of ik wel recht heb	43%	57%
Ik ken ondernemers die grote financiële problemen hebben maar die niet bij de gemeente willen aankloppen	31%	69%
Ik ken ondernemers die gebruik maken van de Tozo, maar de Tozo eigenlijk niet nodig hebben	12%	88%

Ongeveer 70% van de Tozo-klanten vindt dat de gemeente hen goed over hun plichten heeft geïnformeerd en dat deze informatie duidelijk is. Circa 60% denkt dat de gemeente het doorheeft wanneer wijzigingen niet worden doorgegeven. Een vergelijkbaar percentage vindt makkelijk om wijzigingen in hun situatie aan te geven. Ruim een derde van de Tozo-klanten vindt het lastig/onduidelijk om hun maandelijkse inkomen te berekenen (voor inkomstenverrekening).

Tabel 31 *In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen over uw verplichtingen? (N=359)*

	Helemaal eens	Eens	Niet eens/ niet oneens	Oneens	Helemaal oneens	N.v.t.
De gemeente heeft mij goed geïnformeerd over mijn plichten	15%	55%	21%	5%	3%	1%
De informatie over mijn plichten is duidelijk	14%	54%	19%	8%	3%	2%
Ik vond het makkelijk om wijzigingen in mijn situatie door te geven	12%	49%	19%	8%	2%	9%
Ik vond het lastig om mijn maandelijkse inkomen te berekenen	9%	28%	20%	28%	11%	4%
Ik denk dat de gemeente het doorheeft/door krijgt wanneer ik wijzigingen in mijn situatie niet doorgeef	13%	48%	25%	5%	1%	9%

Heroriëntatie

Minder dan de helft van de respondenten is ervan op de hoogte dat ze hulp kunnen krijgen van de gemeente als ze zich willen heroriënteren.

Tabel 32 *Bent u ervan op de hoogte dat u hulp kunt krijgen van uw gemeente als u zich wilt heroriënteren als het gaat om uw werkzame toekomst? (N=359)*

Ja	57%
Nee	43%

Bijna drie kwart geeft aan dat ze geen behoefte hebben aan ondersteuning vanuit de gemeente gericht op heroriëntatie op de arbeidsmarkt. De rest wil vooral hulp over de voortzetting van de huidige onderneming (14%), en/of over ondernemershap in andere richting/sector (9%) en/of bij een baan in loondienst (9%). Een zeer beperkt deel heeft hulp nodig bij het beëindigen van het bedrijf. "Andere" behoeften betreffen: bijscholing/omscholing, mogelijkheden om financiering te krijgen, nieuwe ideeën creëren, samenwerken met de gemeenten, hybride werk (deels als zelfstandige en deels in loondienst) en hulp bij schulden als de klant een nieuwe baan in loondienst/een nieuwe onderneming heeft.

Tabel 33 *Heeft u behoefte (gehad) aan ondersteuning van uw gemeente bij een heroriëntatie op uw werkzame toekomst? Zo ja, over wat voor soort heroriëntatie gaat/ging het hierbij? (N=359)*

Ja, over voortzetting van mijn huidige onderneming.	14%
Ja, over ondernemerschap in een andere richting/sector dan mijn huidige onderneming.	9%
Ja, over een baan in loondienst.	9%
Ja, over het beëindigen van mijn bedrijf.	3%
Ja, anders	3%
Nee, ik heb geen behoefte aan ondersteuning vanuit de gemeente gericht op heroriëntatie op de arbeidsmarkt	72%

Ruim twee derde van de respondenten die geen hulp bij heroriëntatie hoeft, verwacht dat hun onderneming na de crisis weer volledig levensvatbaar is. Ruim een vijfde van deze groep heeft voldoende hulp op andere manieren (bijv. netwerk, branchegenoten, vrienden en familie), 13% denkt dat de hulp van de gemeente niet nuttig is. De respondenten die een andere reden van niet-gebruik aankruisten, geven vaak aan dat ze hun onderneming/bedrijf aan het afbouwen zijn omdat ze bijna gepensioneerd zijn of dat ze zelf bezig zijn met heroriëntatie (door naar banen in loondienst te solliciteren). Sommige respondenten verwachten dat hun bedrijf snel zal herstellen of hebben momenteel andere prioriteiten.

Tabel 34 *Waarom heeft u hier geen behoefte aan? (N=259)*

Ik ontvang voldoende hulp op andere manieren (bijv. netwerk, branchegenoten, vrienden en familie)	21%
Ik heb helemaal geen hulp van anderen nodig bij het heroriënteren op mijn werkzame toekomst	8%
Ik denk dat de hulp die ik vanuit de gemeente kan krijgen niet nuttig voor mij is	13%
Ik verwacht dat mijn onderneming na de crisis weer volledig levensvatbaar is	68%
Anders	7%

De meerderheid van de groep met een heroriëntatiehulpvraag heeft op het enquêtemoment nog geen contact met de gemeente contact gehad (58%). Een beperkt deel (21%) heeft al concrete hulp ontvangen. Daarnaast heeft een deel wel een inventarisatiegesprek over mogelijke hulp gehad (17%) die vooralsnog nauwelijks heeft geleid tot concrete afspraken over ondersteuning. In een aantal gevallen bleek vanuit het inventarisatiegesprek dat geen passende hulp beschikbaar was of dat bij nader inzien geen hulp nodig was. De klanten zijn het niet altijd eens met deze uitkomsten.

Tabel 35 *Heeft u inmiddels al ondersteuning voor heroriëntatie vanuit uw gemeente ontvangen? (N=100)*

Ja, ik heb al concrete hulp ontvangen	21%
Nee, nog geen concrete hulp maar wel een inventarisatiegesprek over mogelijke hulp	17%
Nee, en ook nog geen gesprek. Gesprek is wel gepland	4%
Nee, ik heb hierover nog geen contact gehad met mijn gemeente	58%

Tabel 36 *Wat heeft dit gesprek opgeleverd? (N=17)*

Er zijn concrete afspraken gemaakt over de ondersteuning die ik zal ontvangen	14%
Er zijn nog geen afspraken gemaakt over de ondersteuning die ik zal ontvangen	35%
De uitkomst was dat er geen, bij mijn behoefte passende, ondersteuning geboden kan worden	34%
De uitkomst was dat de ondersteuning bij nader inzien niet nodig is	18%

Tabel 37 *Was het u het eens met de uitkomst dat geen ondersteuning passend/nodig is (derde en vierde rijen in tabel 36)?*

	Aantal	%
Ja	4	46%
Nee	5	54%
Totaal	9	100%

Wanneer er al wel sprake is geweest van hulp, is deze in ruim de helft van de gevallen gericht op voortzetting van de huidige onderneming. In een aantal gevallen is de hulp gericht op een baan in loondienst of een combinatie van een eigen onderneming en loondienst of op om- en bijscholing. Ondersteuning gericht op ondernemerschap in andere richtingen/sectoren is nog nauwelijks geboden.

Tabel 38 *U heeft aangegeven dat u ondersteuning heeft ontvangen gericht op heroriëntatie op uw werkzame toekomst. Kruist u alstublieft aan welke ondersteuning dit is. Meerdere antwoorden mogelijk (N=21)*

Ondersteuning gericht op voortzetting van mijn huidige onderneming	55%
Ondersteuning gericht op ondernemerschap in een andere richting/sector dan mijn huidige onderneming	12%
Ondersteuning gericht op een baan in loondienst	27%
Ondersteuning gericht op zowel eigen ondernemerschap als een betaalde baan in loondienst	23%
Om- of bijscholing zodat ik nieuwe vaardigheden/competenties leer	23%
Het volgen van sollicitatietraining(en)	0%
Anders	7%

In ongeveer de helft van de gevallen sloot de ontvangen ondersteuning volledig aan op de specifieke behoefte van de respondenten. De vier respondenten voor wie hulp nauwelijks of niet op hun behoefte aansloot geven aan dat hulp niet concreet was, dat de gemeente niet de juiste expertise in huis heeft of dat er (flinke) kosten voor de ondersteuning in rekening werden gebracht.

Tabel 39 *Sluit deze ontvangen ondersteuning aan op uw specifieke behoefte? (N=21)*

Volledig	53%
Deels	23%
Nauwelijks	7%
Niet	17%

Bij ongeveer de helft heeft de ontvangen ondersteuning op het meetmoment al concrete resultaten opgeleverd: deze respondenten hebben hun ondernemingsactiviteiten, eventueel in een andere richting/sector kunnen voortzetten of hebben een baan in loondienst gevonden.

Tabel 40 *Heeft de heroriëntatie inmiddels al concreet resultaat opgeleverd? (N=21)*

Ja, mede dankzij deze hulp heb ik mijn ondernemingsactiviteiten kunnen voortzetten	28%
Ja, mede dankzij deze hulp heb ik mijn onderneming in een andere richting/sector kunnen voortzetten	8%
Ja, mede dankzij deze hulp ben ik overgestapt naar een baan in loondienst	12%
Ja, anders	7%
Nee nog niet tot een concreet resultaat.	53%

Hulp bij heroriëntatie wordt vaak geboden door de gemeente zelf.

Tabel 41 *Welke organisatie heeft u geholpen? Meerdere antwoorden mogelijk (N=21)*

De gemeente zelf	45%
Het zelfstandigenloket van een andere gemeente	8%
De KvK	0%
NL-Leert	0%
Het mobiliteitsteam	12%
Anders	45%

Bijna alle respondenten die hulp bij heroriëntatie hebben gekregen zijn het (helemaal) eens dat de hulp snel geboden werd. Twee derde is van mening dat de aangeboden ondersteuning hen daadwerkelijk heeft geholpen. Daarentegen vindt minder dan de helft dat er voldoende hulp is geboden.

Tabel 42 *In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen? (N=21)*

	Helemaal eens	Eens	Niet eens/ niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Ik kreeg vrij snel hulp	22%	69%	7%	3%	0%
De hulp heeft mij geholpen met mijn heroriëntatie op de arbeidsmarkt	23%	43%	13%	8%	12%
Ik heb genoeg hulp gehad	12%	33%	32%	23%	0%

Tot slot

Tot slot is respondenten gevraagd twee punten te noemen over hoe de gemeenten hun dienstverlening aan zelfstandigen kunnen verbeteren, ongeveer 40% heeft hier ideeën voor geopperd.
Vaak benoemde punten: beter (telefonische) bereikbaarheid, meer frequent/proactief/persoonlijk contact en betere/vriendelijkere/duidelijkere/snellere communicatie met klanten (over rechten en plichten, een overzicht van betalingen geven, over mogelijke ondersteuning), meer luisteren en meer begrip.

Ook de volgenden aspecten zijn meermaals genoemd: vaste contactpersoon met expertise gericht op ondernemen/ondernemingszaken, meer inzicht op de persoonlijke situatie en de specifieke behoeften van de klant, meer meedenken en out-of-the-box denken over mogelijke oplossingen, regelmatig groepsoverleggen/netwerkbijeenkomsten/webinars over belangrijke informatie.
Meer maatwerk, minder administratieve belasting en een eenvoudiger/duidelijker systeem om ondernemersinkomsten te berekenen. Nauwkeuriger afhandeling en beoordeling van de aanvragen, formulieren in gewone taal en persoonlijke benadering en bredere ondersteuning op financieel (hoger bedrag hulp bij de zakelijke kosten, schulden) en niet-financieel (heroriëntatie, promotie van het bedrijf) gebied.

Een aantal klanten noemen ook: verlaag gemeentelijke belastingen, ondernemersloket beter op de kaart zetten, meer advies, Tozo houden als basisinkomen voor zzp'ers, pagina gericht op zelfstandigen op de gemeentelijke website, tijdige uitbetaling, beter nakomen van afspraken, meer aandacht voor de menselijke maat en respectvolle bejegening, gerichtere informatie, betere digitale dienstverlening (bijvoorbeeld om wijzingen online door te geven), snellere en nauwkeurigere inkomstenverrekening en hulp bij stapeling van regelingen.

6 Onderzoeksverslag enquête en interviews inkomensconsulenten van gemeenten

Inleiding

Om het perspectief van de gemeentelijke uitvoering op de inkomensondersteuning in beeld te brengen heeft de Nederlandse Arbeidsinspectie afgelopen jaar een enquête uitgezet onder inkomensconsulenten en een aantal aanvullende interviews afgenomen. De enquête geeft een kwantitatief beeld van de mate waarin gemeenten met hun uitvoering bijdragen aan een doeltreffende inkomensondersteuning aan hun burgers. Ten behoeve van het onderzoek is bij 130 gemeenten een enquête uitgezet. Deze vragenlijst bestond uit een combinatie van gesloten en open vragen en werd middels het softwareprogramma Survalyzer aangeboden. Er is voor gecontroleerd dat er geen dubbele uitvraag plaatsvond bij samenwerkingsverbanden. Op basis van bereidheid en relevantie is ook een beperkt aantal gemeenten gebeld voor een verdiepend interview teneinde de resultaten nog beter te kunnen duiden.

De onderzoekspopulatie bestaat uit inkomensconsulenten van gemeenten. De dataverzameling heeft de Inspectie zelf in juli en augustus 2021 uitgevoerd. De Inspectie heeft een steekproef getrokken en de geselecteerde gemeenten per brief aangeschreven. In deze brief is gevraagd een contactpersoon te leveren (naam en e-mailadres). Deze contactpersonen hebben de vragenlijst via de mail ontvangen met de link naar de digitale vragenlijst. Na twee weken is een rappelmail gestuurd aan alle respondenten die de enquête nog niet hadden ingevuld en teruggestuurd. Na vier weken is een tweede rappelmail gestuurd.

De steekproef omvat 130 gemeente en is gestratificeerd op basis van gemeentengrootte. Er zijn drie grootteklassen onderscheiden: kleine gemeenten (tot 20.000 inwoners), middelgrote gemeenten (tussen 20.000 en 85.000 inwoners) en grote gemeenten (meer dan 85.000). Om de relevantie van de bevindingen te vergroten hebben we ervoor gekozen om de grote gemeenten te oversampelen. Op deze manier hebben de bevindingen op meer burgers betrekking dan wanneer we zouden kiezen voor een volledig aselecte steekproef. Op basis van deze redenering hebben we alle grote gemeenten (> 85.000 inwoners) benaderd. De steekproef van kleine en middelgrote gemeenten is vervolgens aselect getrokken (via de aselect functie in Excel). De steekproef bestond uit: 41 grote gemeenten, 63 middelgrote gemeenten en 26 kleine gemeenten.

De respons bedroeg 80% en omvat 104 gemeenten: 37 grote gemeenten, 50 middelgrote gemeenten en 17 kleine gemeenten. Zie onderstaande tabel 1, waarin ook het aantal inwoners is opgenomen. Vanwege de aanzienlijke ondervertegenwoordiging van kleine en middelgrote gemeenten is er besloten om de ongewogen antwoorden te analyseren, aangezien herweging naar gemeentegrootte de analyse te sterk zou beïnvloeden. Wel is er in de analyse en in dit verslag aandacht voor substantiële verschillen in de antwoorden tussen grote en niet-grote (kleine en middelgrote) gemeenten.

Tabel 1 *Populatie en steekproef (zowel bruto als netto) van gemeenten naar grootteklasse*

	Populatie		Steekproef		Respons	
Gemeentegrootte-klasse	# gemeenten	# inwoners (dzd)	# gemeenten	# inwoners (dzd)	# gemeenten	# inwoners (dzd)
Klein (<20.000)	78	1.067	26	364	17	246
Middelgroot (>=20.000 en <=85.000)	233	8.949	63	2.496	50	1.931
Groot (> 85.000)	41	7.368	41	7.368	37	5.730
Eindtotaal	**352**	**17.384**	**130**	**10.228**	**104**	**7.906**

Ten behoeve van de kwaliteitsborging is de vragenlijst afgestemd met Divosa, SAM en de betreffende beleidsdirectie van het ministerie van SZW.

In de periode juli 2021 zijn er 8 aanvullende interviews afgenomen met inkomensconsulenten. De gemeenten waar aanvullende interviews zijn gehouden, zijn random geselecteerd. Wel is er rekening gehouden met de verschillende gemeentegrootteklassen (2x klein, 4x middelgroot, 2x groot waaronder 1x G4). Het ging om semigestructureerde interviews met behulp van een topiclijst. De interviews zijn opgenomen op band aan de hand waarvan de verslagen zijn gemaakt.

Taken in het dienstverleningsproces

Zoals tabel 2 laat zien, voert de grote meerderheid van de ondervraagde inkomensconsulenten meerdere taken uit. Meer dan 80% van de respondenten beoordeelt de aanvragen, beheert de caseload en doet beëindigingsonderzoek. 70-80% geeft voorlichting en advies aan potentiele bijstandsgerechtigden, doet de intake, vervult de poortwachtersfunctie en/of handhaaft de inlichtingenplicht. Ongeveer de helft beoordeelt de aanvragen van minimavoorzieningen, vordert terug, legt boeten op voor de schending van de inlichtingenplicht en maatregelen voor niet nakomen van de arbeidsverplichtingen. Ongeveer een vijfde van de inkomensconsulenten verricht inkomstenverrekening en/of taken op het gebied van werk en re-integratie en nazorg na de afloop van de bijstandsuitkering. Minder dan 10% is bezig met taken op het gebied van schuldhulpverlening, Wmo en jeugdzorg dan wel met het debiteurenbeheer.

In kleine en middelgrote gemeenten voeren inkomensconsulenten aanzienlijk vaker taken uit die te maken hebben met andere gebieden (minimavoorzieningen, werk- en re-integratie, schuldhulpverlening, Wmo, en jeugdzorg) of met het opleggen van boetes voor schendingen van de inlichtingenplicht.

15% van de consulenten noemen nog andere taken, zoals: begeleiding/regiefunctie van klanten met multiproblematiek, belastingzaken (aanslagen/heffingskortingen), heronderzoek, kinderopvang/bedrijfskredieten, deelnemen aan sociale wijkteam/signalering overleggen, Tozo en TONK, preventie en voorlichting inlichtingenplicht, toetsen van collega's, fungeren als vraagbaak en klachtbehandeling.

Tabel 2 *Welke taken voert u in uw functie uit?*

	Totaal (N=104)	Kleine en middel-grote gemeenten (N=67)	Grote gemeenten (N=37)
Het geven van voorlichting en advies aan potentiële bijstandsgerechtigden	79%	85%	68%
Intake en poortwachtersfunctie	72%	75%	68%
Het beoordelen van de aanvragen voor een bijstandsuitkering	85%	88%	78%
Het beoordelen van aanvragen minimavoorzieningen	53%	63%	35%
Caseloadbeheer	88%	93%	81%
Het verrichten van inkomstenverrekening	24%	25%	22%
Het terugvorderen	48%	51%	43%
Het debiteurenbeheer	8%	10%	3%
Het uitvoeren van taken op het gebied van werk en re-integratie (matching, re-integratie en jobcoaching)	17%	21%	11%
Handhaving van de inlichtingenplicht	77%	79%	73%
Het opleggen van boetes voor schendingen van de inlichtingenplicht	47%	57%	30%
Het opleggen van maatregelen voor schendingen van de arbeidsverplichtingen	39%	39%	41%
Het uitvoeren van taken op het gebied van schuldhulpverlening, Wmo, jeugdzorg	9%	12%	3%
Beëindigingsonderzoeken	85%	93%	70%
Nazorg als bijstandsuitkering stopt	20%	24%	14%
Anders	15%	15%	16%

Alle ondervraagde inkomensconsulenten geven aan dat ze contacten (fysiek, telefonisch, per e-mail) met hun klanten hebben (Tabel 3).

Tabel 3 *Hoe vaak heeft u contact met uw klanten (fysiek, telefonisch, en per e-mail)?*

	Totaal (N=104)	Kleine en middelgrote gemeenten (N=67)	Grote gemeenten (N=37)
Nooit	0%	0%	0%
Één keer of meer	100%	100%	100%

In een derde van de gemeenten wordt de dienstverlening op het gebied van inkomensondersteuning aangeboden via sociale wijkteams. Inkomensondersteuning via sociale wijkteams komt vaker in grote gemeenten voor. In ongeveer een kwart van de gemeenten zijn geen sociale wijkteams, dit betreffen voornamelijk kleine en middelgrote gemeenten.

Tabel 4 *Wordt in uw gemeente de dienstverlening op het gebied van inkomensondersteuning aangeboden via sociale wijkteams?*

	Totaal (N=104)	Kleine en middelgrote gemeenten (N=67)	Grote gemeenten (N=37)
Ja	32%	27%	41%
Nee, de dienstverlening op het gebied van inkomensondersteuning wordt niet via de sociale wijkteams aangeboden	45%	40%	54%
Nee, wij hebben geen sociale wijkteams	23%	33%	5%

De grote meerderheid van de inkomensconsulenten heeft een brede taakopvatting. 14% vindt dat hun verantwoordelijkheden ophouden bij het beoordelen van aanvragen en het zorgdragen voor de juiste uitkering. De opvattingen van inkomensconsulenten in kleine/middelgrote en grote gemeenten wijken niet opmerkelijk af.

Tabel 5 *Welke van de onderstaande omschreven taakopvattingen past het beste bij uw dagelijkse praktijk?*

	Totaal (N=104)	Kleine en middelgrote gemeenten (N=67)	Grote gemeenten (N=37)
Mijn verantwoordelijkheid houdt op bij het beoordelen van aanvragen voor de algemene bijstand en zorgdragen voor juiste uitbetaling	14%	15%	14%
Naast zorgen voor juiste uitkering (algemene bijstand) voer ik ook gesprekken over de brede financiële problematiek waar mijn klanten mee te maken kunnen hebben	12%	10%	14%
Naast zorgen voor juiste uitkering (algemene bijstand) en zicht houden op hun financiële problematiek vraag ik ook mijn klanten naar eventuele andere problematiek	63%	64%	59%
Naast zorgen voor juiste uitkering (algemene bijstand) en zicht houden op hun financiële en eventuele overige problematiek voer ik de regie over de oplossingen voor de (financiële) problematiek van mijn klanten	12%	10%	14%

Toegang tot inkomensondersteuning

In bijna alle gemeenten (94%) wordt de bijstand bij potentieel rechthebbenden onder de aandacht gebracht via de website van de gemeente. Meestal worden de rechthebbenden ook via het netwerk van professionals (73%) en via de warme overdracht van de sociale wijkteams (61%) geattendeerd op de bijstand. De warme overdracht van sociale wijkteams komt vaker in grote gemeenten voor, waar ook vaker dergelijke teams actief zijn. Aanzienlijk minder gebruikelijk is het actief bereiken via informatiecampagnes (30%). Slechts in 2 gemeenten wordt de bijstand niet zelf onder de aandacht van potentiële rechthebbenden gebracht.

Onder "anders" worden de volgende manieren genoemd: via werk.nl of UWV, publicaties in plaatselijke krant, samenwerking met maatschappelijk werkorganisatie of voortgezet speciaal onderwijs of andere hulpverleners, een "intaketelefoon", en via de digitale sociale kaart van de gemeente.

Tabel 6 *Op welke wijze wordt de bijstand door uw gemeente bij potentieel rechthebbenden onder de aandacht gebracht?*

	Totaal (N=104)	Kleine en middel-grote gemeenten (N=67)	Grote gemeenten (N=37)
Via de website van de gemeente (bijv. een digitaal loket)	94%	94%	95%
Via een informatiecampagne (rechthebbenden actief bereiken via folders, via sociale media etc.)	30%	27%	35%
Via warme overdracht door sociale wijkteams (of andere gemeentelijke afdelingen)	61%	54%	73%
Via het netwerk van professionals	73%	72%	76%
Anders	13%	16%	8%
In mijn gemeente brengen we bijstand niet zelf onder de aandacht bij potentieel rechthebbenden	2%	1%	3%

In bijna alle gemeenten (94%) is er sprake van samenwerking met verwante afdelingen (bijv. schuldhulpverlening, sociale wijkteams of klantcontactcentrum) om zoveel mogelijk bijstandsrechthebbenden in beeld te krijgen. Ongeveer een derde van de inkomensconsulenten noemt samenwerking met andere uitvoeringsorganisatie (UWV/SVB) (33%), met woningbouwverenigingen en zorgverzekeraars (39%) en met onderwijsinstellingen (30%). Samenwerking met woningbouwverenigingen/zorgverzekeraars en onderwijsinstellingen komt vaker voor bij kleine en middelgrote gemeenten dan bij grote gemeenten. Bij 4% van de gemeenten is er in het geheel geen sprake van samenwerking om bijstandsgerechtigden in beeld te krijgen.

Bijna een vijfde (19%) noemt andere vormen van samenwerking: vaak met (algemeen) maatschappelijke organisaties zoals Vluchtelingenwerk, kerken, welzijnsorganisaties en professionele hulpverleners, minder vaak met maatschappelijke opvang, de gemeentelijke kredietbank, organisatie die verantwoordelijk is voor inning van de afdrachten van gemeentelijke belastingen, deurwaarders en GGZ-instellingen.

Tabel 7 *Werkt uw afdeling samen met verwante afdelingen of externe organisaties om (via doorverwijzing/warme overdracht) zoveel mogelijk bijstandsrechthebbenden in beeld te krijgen?*

	Totaal (N=104)	Kleine en middel-grote gemeenten (N=67)	Grote gemeenten (N=37)
Ja, met verwante afdelingen (bijv. schuldhulpverlening, sociale wijkteams, of KCC-Klantcontactcentrum)	94%	96%	92%
Ja, met andere uitvoeringsorganisaties (UWV/SVB)	33%	34%	30%
Ja, met woningbouwverenigingen, zorgverzekeraar	39%	45%	30%
Ja, met onderwijsinstellingen (m.n. Pro/VSO evt. Entree)	30%	36%	19%
Ja, anders	19%	19%	19%
Nee, er is geen sprake van samenwerking met andere afdelingen of organisaties om bijstandsgerechtigden in beeld te krijgen	4%	3%	5%

De inkomensconsulenten zijn ook bevraagd over hoe laagdrempelig zij de toegang tot de bijstand vinden, de resultaten hiervan zijn niet eenduidig. Enerzijds is de grote meerderheid van de inkomensconsulenten het (helemaal) eens dat informatie over de algemene bijstand makkelijk vindbaar is (79%), dat burgers weten waar ze terecht kunnen (82%), en dat ze meerdere toegangskanalen hebben (80%). Anderzijds is slechts een derde (34%) van de inkomensconsulenten het (helemaal) eens dat de informatie begrijpelijk is.

Tabel 8 *In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over hoe laagdrempelig de toegang tot de algemene bijstand is? (N=104)*

	Helemaal eens	Eens	Niet eens/ niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Ik vind de informatie over de bijstandsaanvraag gemakkelijk vindbaar...	16%	63%	17%	3%	0%
Ik vind dat de informatie over de bijstandsaanvraag begrijpelijk is...	3%	31%	44%	21%	1%
In mijn gemeente weten de burgers waar ze terecht kunnen...	14%	68%	16%	1%	0%
In mijn gemeente weten de burger zich via meerdere toegangskanalen melden...	31%	49%	7%	13%	1%
Burgers worden aangemoedigd om zich bij voorkeur digitaal of telefonisch te melden...	29%	53%	12%	7%	0%

Bijna alle inkomensconsulenten (92%) geven aan dat er persoonlijke ondersteuning wordt geboden om de toegang van klanten die laaggeletterd zijn, of die een beperking hebben (bijv. licht verstandelijke beperking of blindheid/doofheid), of de taal onvoldoende beheersen te bevorderen. Meestal investeren de inkomensconsulenten extra tijd in het begeleiden van de aanvraag (51%). Minder vaak zetten inkomensconsulenten een tolk (andere talen/gebarentalen) (29%) of Onafhankelijke Cliëntondersteuning, een culturele coach of een sleutelpersoon in (24%) of werken ze met (zoveel mogelijk) vooraf ingevulde formulieren (16%). Bijna de helft van de respondenten zet ook andere middelen in, zoals: bewindvoerder, maatschappelijke organisaties, VSO-consulent of een formulierenbrigade. Het gebruik van persoonlijke ondersteuning scheelt niet aanzienlijk tussen kleine/middelgrote en grote gemeenten. Grote gemeenten werken vaker met vooraf ingevulde formulieren.

Tabel 9 *Wordt er persoonlijke ondersteuning geboden om de toegang van klanten die laaggeletterd zijn, of die een beperking hebben (bijv. licht verstandelijke beperking of blindheid/doofheid), of de taal onvoldoende beheersen te bevorderen?*

	Totaal (N=104)	Kleine en middelgrote gemeenten (N=67)	Grote gemeenten (N=37)
Ja, ik investeer extra tijd in het begeleiden van de aanvraag	51%	48%	57%
Ja, ik bied eenvoudige aanvraagformulieren/ informatievoorzieningen (max. taalniveau A2)	10%	9%	11%
Ja, wij werken met (zoveel mogelijk) vooraf ingevulde formulieren met de gegevens die al bij ons bekend zijn	16%	12%	24%
Ja, er zijn aanvraagformulieren/informatievoorzieningen in meerdere talen en brailleformaat beschikbaar	5%	3%	8%
Ja, ik zet een tolk (andere talen en gebarentalen) in die de klant direct met het invullen van de aanvraag helpt	29%	30%	27%
Ja, ik zet Onafhankelijke Cliënt Ondersteuning (OCO) of een culturele coach/sleutelpersoon in	24%	25%	22%
Ja, anders	46%	60%	22%
Nee, ik bied geen persoonlijke ondersteuning	8%	7%	8%

Inkomensconsulenten zijn gevraagd om hun mening over het aanvraagproces van de bijstand aan te geven. Ruim 80% van de respondenten heeft tijdens het intakegesprek meestal genoeg tijd om de volledige financiële behoeften van de aanvrager in kaart te brengen. Twee derde heeft over het algemeen genoeg tijd om andere hulpvragen te inventariseren.

Volgens 64% van de inkomensconsulenten begrijpen de aanvragers altijd/vaak welke documenten ze bij de aanvraag moeten overleggen en volgens 46% voldoen aanvragers altijd/vaak gemakkelijk aan de administratieve verplichtingen van de bijstandsaanvraag. Een vierde van de inkomensconsulenten geeft aan dat ze altijd/vaak hulp bij het invullen en het digitale indienen van de aanvraag bieden.

Tabel 10 *Kunt u aangeven in hoeverre onderstaande stellingen over het aanvraagproces van de bijstand op u van toepassing zijn? (N=104)*

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit	Weet ik niet
Tijdens het intakegesprek heb ik genoeg tijd om de volledige financiële behoeften van de aanvrager goed in kaart te brengen	27%	55%	7%	1%	11%
Tijdens het intakegesprek heb ik genoeg tijd om andere hulpvragen (bijv. in het kader van de Wmo, Jeugdwet, Wgs) in kaart te brengen	21%	45%	15%	6%	13%
De aanvragers begrijpen welke documenten ze bij de bijstandsaanvraag moeten overleggen	5%	59%	29%	1%	7%
Ik (of een collega) bied(t) aanvragers hulp aan bij het invullen en het digitaal indienen van de aanvraag	6%	18%	39%	32%	5%
Het is voor aanvragers gemakkelijk om aan de administratieve verplichtingen van de bijstandsaanvraag te voldoen	3%	43%	44%	3%	7%

Tabel 10.a *A Kunt u aangeven in hoeverre onderstaande stellingen over het aanvraagproces van de bijstand op u van toepassing zijn? Uitsplitsingen naar gemeentegrootte*

	Kleine/middelgrote gemeenten (N=67)					Grote gemeenten (N=37)				
	Altijd	Vaak	Soms	Nooit	Weet ik niet	Altijd	Vaak	Soms	Nooit	Weet ik niet
Tijdens het intakegesprek heb ik genoeg tijd om de volledige financiële behoeften van de aanvrager goed in kaart te brengen	31%	54%	4%	1%	9%	19%	57%	11%	0%	14%
Tijdens het intakegesprek heb ik genoeg tijd om andere hulpvragen (bijv. in het kader van de Wmo, Jeugdwet, Wgs) in kaart te brengen	24%	48%	15%	3%	10%	16%	41%	16%	11%	16%
De aanvragers begrijpen welke documenten ze bij de bijstands-aanvraag moeten overleggen	6%	58%	28%	1%	6%	3%	59%	30%	0%	8%
Ik (of een collega) bied(t) aanvragers hulp aan bij het invullen en het digitaal indienen van de aanvraag	3%	22%	40%	33%	1%	11%	11%	38%	30%	11%
Het is voor aanvragers gemakkelijk om aan de administratieve verplichtingen van de bijstandsaanvraag te voldoen	3%	42%	48%	1%	6%	3%	46%	38%	5%	8%

De meeste inkomensconsulenten (54%) helpen de bijstandsaanvrager soms bij de aanvraag van andere vormen van financiële ondersteuning (Tabel 11). Een derde helpt vaak en 7% altijd.

Tabel 11 *Hoe vaak helpt u –indien van toepassing - de aanvragers van een bijstandsuitkering in uw caseload om andere vormen van financiële ondersteuning aan te vragen?*

	Totaal (N=104)	Kleine en middelgrote gemeenten (N=67)	Grote gemeenten (N=37)
Altijd	7%	4%	11%
Vaak	33%	37%	24%
Soms	54%	54%	54%
Nooit	7%	4%	11%
Totaal	100%	100%	100%

Het bieden van informatie is de meest voorkomende vorm van hulp door inkomensconsulenten bij andere vormen van financiële ondersteuning (Tabel 12-19). De meeste inkomensconsulenten bieden klanten informatie over alle andere vormen van inkomensondersteuning. Het vaakst wordt informatie aangeboden over bijzondere bijstand (76%) en het minst vaak over ondersteuning vanuit Wmo (42%). Bij bijzondere bijstand en individuele inkomenstoeslag helpt respectievelijk 63% en 51% van de inkomensconsulenten ook door de aanvraag zelf af te handelen. Dit percentage ligt tussen 20 en 25% bij het kindpakket en bij de participatieregelingen voor volwassenen. Bij de resterende voorzieningen komt dergelijke hulp nauwelijks voor.

Bij voorzieningen waar inkomensconsulenten de aanvraag minder vaak afhandelen, bieden ze vaker indirect hulp door warme overdracht of doorverwijzing naar andere afdelingen of instanties. Bijna de helft van de respondenten geeft aan dat ze bij schuldhulpverleningshulpvragen naar andere afdelingen warm overdragen (46%) of doorverwijzen (44%). Doorverwijzing naar andere afdelingen is de meest voorkomende hulp die inkomensconsulenten bieden bij vragen over kwijtschelden van gemeentelijke lasten (56%) en van ondersteuning vanuit Wmo (60%), terwijl de doorwijzing naar andere instanties meer gebruikelijk is bij vragen op het gebied van rijkstoelagen (huur- en zorgtoeslagen) (69%). Uitsplitsingen naar gemeentegrootte laten geen grote verschillen tussen grote en kleine/middelgrote gemeenten zien.

Tabel 12 *Hulp bij Bijzondere bijstand*

	Totaal (N=97)	Kleine en middelgrote gemeenten (N=64)	Grote gemeenten (N=33)
Ja, ik bied burgers informatie	76%	75%	79%
Ja, ik draag burgers warm naar andere afdelingen over	28%	31%	21%
Ja, ik verwijs burgers naar andere afdelingen door	29%	23%	39%
Ja, ik verwijs burgers door naar instanties die hulp bij de aanvraag bieden	40%	39%	42%
Ja, ik handel de aanvraag zelf af	63%	64%	61%
Nee, ik help niet bij de aanvraag	0%	0%	0%

Tabel 13 *Hulp bij Individuele inkomenstoeslag*

	Totaal (N=95)	Kleine en middelgrote gemeenten (N=64)	Grote gemeenten (N=31)
Ja, ik bied burgers informatie	67%	69%	65%
Ja, ik draag burgers warm naar andere afdelingen over	20%	22%	16%
Ja, ik verwijs burgers naar andere afdelingen door	28%	20%	45%
Ja, ik verwijs burgers door naar instanties die hulp bij de aanvraag bieden	34%	33%	35%
Ja, ik handel de aanvraag zelf af	51%	56%	39%
Nee, ik help niet bij de aanvraag	1%	0%	3%

Tabel 14 *Hulp bij Kindpakket*

	Totaal (N=79)	Kleine en middelgrote gemeenten (N=54)	Grote gemeenten (N=25)
Ja, ik bied burgers informatie	59%	52%	76%
Ja, ik draag burgers warm naar andere afdelingen over	25%	30%	16%
Ja, ik verwijs burgers naar andere afdelingen door	28%	22%	40%
Ja, ik verwijs burgers door naar instanties die hulp bij de aanvraag bieden	42%	43%	40%
Ja, ik handel de aanvraag zelf af	20%	20%	20%
Nee, ik help niet bij de aanvraag	3%	2%	4%

Tabel 15 *Participatieregelingen voor volwassenen*

	Totaal (N=88)	Kleine en middelgrote gemeenten (N=60)	Grote gemeenten (N=28)
Ja, ik bied burgers informatie	59%	62%	54%
Ja, ik draag burgers warm naar andere afdelingen over	33%	38%	21%
Ja, ik verwijs burgers naar andere afdelingen door	33%	28%	43%
Ja, ik verwijs burgers door naar instanties die hulp bij de aanvraag bieden	32%	30%	36%
Ja, ik handel de aanvraag zelf af	25%	27%	21%
Nee, ik help niet bij de aanvraag	3%	2%	7%

Tabel 16 *Schuldhulpverlening*

	Totaal (N=95)	Kleine en middelgrote gemeenten (N=62)	Grote gemeenten (N=33)
Ja, ik bied burgers informatie	56%	56%	55%
Ja, ik draag burgers warm naar andere afdelingen over	46%	50%	39%
Ja, ik verwijs burgers naar andere afdelingen door	44%	37%	58%
Ja, ik verwijs burgers door naar instanties die hulp bij de aanvraag bieden	35%	37%	30%
Ja, ik handel de aanvraag zelf af	2%	3%	0%
Nee, ik help niet bij de aanvraag	0%	0%	0%
Totaal	**100%**	**100%**	**100%**

Tabel 17 *Kwijtschelden gemeentelijke lasten*

	Totaal (N=93)	Kleine en middelgrote gemeenten (N=62)	Grote gemeenten (N=31)
Ja, ik bied burgers informatie	51%	52%	48%
Ja, ik draag burgers warm naar andere afdelingen over	12%	11%	13%
Ja, ik verwijs burgers naar andere afdelingen door	56%	58%	52%
Ja, ik verwijs burgers door naar instanties die hulp bij de aanvraag bieden	41%	42%	39%
Ja, ik handel de aanvraag zelf af	0%	0%	0%
Nee, ik help niet bij de aanvraag	2%	0%	6%

Tabel 18 *Ondersteuning vanuit Wmo*

	Totaal (N=92)	Kleine en middelgrote gemeenten (N=61)	Grote gemeenten (N=31)
Ja, ik bied burgers informatie	42%	43%	42%
Ja, ik draag burgers warm naar andere afdelingen over	43%	48%	35%
Ja, ik verwijs burgers naar andere afdelingen door	60%	54%	71%
Ja, ik verwijs burgers door naar instanties die hulp bij de aanvraag bieden	23%	20%	29%
Ja, ik handel de aanvraag zelf af	1%	2%	0%
Nee, ik help niet bij de aanvraag	3%	2%	6%

Tabel 19 *Rijkstoeslagen (huur- en zorgtoeslagen)*

	Totaal (N=95)	Kleine en middelgrote gemeenten (N=62)	Grote gemeenten (N=33)
Ja, ik bied burgers informatie	59%	60%	58%
Ja, ik draag burgers warm naar andere afdelingen over	3%	3%	3%
Ja, ik verwijs burgers naar andere afdelingen door	25%	23%	30%
Ja, ik verwijs burgers door naar instanties die hulp bij de aanvraag bieden	69%	76%	58%
Ja, ik handel de aanvraag zelf af	1%	2%	0%
Nee, ik help niet bij de aanvraag	4%	2%	9%

Driekwart van de ondervraagde inkomensconsulenten heeft een goed zicht op de frequentie van de uitval in het aanvraagproces algemene bijstand (Tabel 20). Volgens bijna twee derde van de respondenten komt uitval soms voor. Volgens 10% komt het nooit voor. Er zijn volgens consulenten geen grote verschillen qua uitvalfrequentie naar gemeentegrootteklasse.

Tabel 20 *Hoe vaak –schat u- vallen aanvragers uit in het aanvraagproces algemene bijstand vanaf het moment dat ze bij u in beeld zijn?*

	Totaal (N=104)	Kleine en middelgrote gemeenten (N=67)	Grote gemeenten (N=37)
Vaak	5%	3%	8%
Soms	61%	64%	54%
Nooit	10%	9%	11%
Daar heb ik geen goed zicht op	25%	24%	27%

Als mogelijke redenen van uitval noemen consulenten het vaakst dat aanvragers een baan vinden (69%) en omdat jongeren na de verplichte zoekperiode niet meer terugkomen (60%). Minder vaak geven inkomensconsulenten aan dat het aanvraagproces complex en omvangrijk is (34%), dat de burgers worden afgeschrikt door de focus op rechtmatigheid in de communicatie (32%) of dat mensen van de aanvraag afzien omdat de inkomensconsulent hun kans op toekenning te klein inschat (45%). Volgens 16% van de inkomensconsulenten komt uitval voor omdat burgers denken dat ze geen recht op bijstand hebben. Uitval naar aanleiding van de inschatting van inkomensconsulenten komt vaker voor in kleine/middelgrote gemeenten. Daarentegen komt het wat vaker in grote gemeenten voor dat uitvallers denken dat ze geen recht hebben of dat uitvallers een baan vinden.

Ruim een derde van de respondenten geeft andere mogelijke redenen van uitval aan, zoals: burgers reageren niet/niet op tijd/onvoldoende op de verzoeken van informatie/bewijstukken; burgers zien van de aanvraag af omdat ze weigeren aan de arbeids- en re-integratieverplichtingen te voldoen; de meldplicht IND, de gevolgen voor verblijfsrecht bij de bijstand of de focus op doelmatigheid schrikt burgers af; na het aanvragen van bijstand blijkt dat burgers recht hebben op een voorliggende voorziening (bijv. WW, Wajong of ANW).

Tabel 21 *Wat zijn de (binnen uw caseload de meest voorkomende) redenen van uitval in het aanvraagproces algemene bijstand?*

	Totaal (N=67)	Kleine en middelgrote gemeenten (N=44)	Grote gemeenten (N=23)
Na de verplichte zoekperiode bij jongere <27 jaar komen jongeren niet meer terug (vóór de coronacrisis)	60%	64%	52%
Het aanvraagproces is complex en omvangrijk (bijv. mensen vinden het lastig om de gegevens aan te leveren)	34%	32%	39%
De focus op rechtmatigheid in de communicatie schrikt burgers af	31%	27%	39%
Burgers vinden een baan	69%	64%	78%
Ik (of een andere collega) schat de kans op toekenning van de uitkering zo gering dat de burger van het aanvragen afziet	45%	52%	30%
Burgers denken dat ze er geen recht op hebben	16%	11%	26%
Anders	36%	36%	35%

Ruim 40% van de inkomensconsulenten geeft aan dat ze altijd (18%) of vaak (25%) contact met uitvallers opnemen. Bijna de helft neemt soms contact met de uitvallers op en 0% nooit.

Tabel 22 *Hoe vaak neemt u contact op met deze uitvallers?*

	Totaal (N=68)	Kleine en middelgrote gemeenten (N=45)	Grote gemeenten (N=23)
Altijd	18%	20%	13%
Vaak	25%	22%	30%
Soms	46%	49%	39%
Nooit	12%	9%	17%
Totaal	100%	100%	100%

Tijdige, juiste en respectvolle dienstverlening

7 op de 10 ondervraagde inkomensconsulenten schat in dat minimaal 90% van de aanvragers binnen 8 weken is afgehandeld. Consulenten in grote gemeenten zijn wat negatiever over de tijdigheid dan consulenten in kleinere gemeenten.

Tabel 23 *Ongeveer hoeveel procent van de aanvragers in uw caseload hebben afgelopen jaar binnen 8 weken na aanvraag een beschikking over hun recht op een bijstandsuitkering gekregen?*

	Totaal (N=104)	Kleine en middelgrote gemeenten (N=67)	Grote gemeenten (N=37)
0%	1%	0%	3%
0-10%	1%	1%	0%
11-25%	0%	0%	0%
26-50%	1%	1%	0%
51-75%	5%	1%	11%
76-90%	23%	22%	24%
91-100%	69%	73%	62%

Volgens bijna alle inkomensconsulenten (93%) is de belangrijkste reden voor overschrijding van de beschikkingstermijn gerelateerd aan vertraging die aan de aanvrager is te wijten. 4% noemt overmacht bij gemeente (bijv. capaciteitstekort in crisissituatie) als belangrijkste reden maar bijna de helft (43%) vindt het de op één na belangrijkste reden. Vertraging die aan de gemeente is te wijten en vanwege het verzoek van informatie uit het buitenland zijn de minst belangrijke redenen van overschrijding, volgens respectievelijk 37% en 49% van de respondenten. De meningen van inkomensconsulenten in grote en kleine/middelgrote gemeenten wijken niet opmerkelijk af.

Tabel 24 *Wat zijn de meeste voorkomende redenen waardoor volgens u de beslistermijn wordt overschreden? (N=104)*

	1 Belangrijkste reden	2	3	4 Minst belangrijke reden
Er is vertraging opgelopen die aan de aanvrager is te wijten (bijv. de klant is lastig te bereiken of heeft onvolledig informatie verstrekt)	93%	5%	1%	1%
Er is vertraging opgelopen die aan de gemeente is te wijten (bijv. i.v.m. slecht georganiseerde uitvoering)	1%	15%	47%	37%
Er is sprake van overmacht bij de gemeente (bijv. capaciteitstekort in crisissituaties)	4%	43%	39%	13%
Er is informatie uit het buitenland nodig	2%	37%	13%	49%

Een aantal van de respondenten noemt andere redenen voor overschrijding van de beslissingstermijn:

- Aanvragen voorliggende voorzieningen nog niet afgesloten (meerdere keer benoemd)
- Vertragingen bij het inleveren van benodigde informatie die te wijten is aan een derde partij: andere instanties (verzekeringsmaatschappij of bank, UWV, pensioenfonds) of andere betrokken hulpverleners (bijv. bewindvoerders, problemen bij het inschakelen van hulpverleners die bij de aanvraag kunnen helpen) (vaak benoemd)
- Interne wijzigingen
- Complexiteit van de situatie waardoor meer gesprekken/brieven nodig zijn om alle info te verzamelen
- Complexiteit van de aanvraag, de aanvrager komt terecht bij de verkeerde afdeling
- Hoge werkdruk en ziekte bij het gemeentepersoneel (meerdere keren genoemd)
- Vertragingen i.v.m. fraude/rechtmatigheidsonderzoek
- Aanvragers verzoeken zelf een langere termijn om de informatiestukken in te leveren
- Het opleveren van bewijsstukken is vertraagd omdat er problemen bij de gemeente zijn met de koppeling van GBA, systeemtechnische problemen

Tabel 24.a *Wat zijn de meeste voorkomende redenen waardoor volgens u de beslistermijn wordt overschreden? Uitsplitsingen naar gemeentegrootte*

	Kleine/middelgrote gemeenten (N=67)				Grote gemeenten (N=37)			
	1 Belangrijkste reden	2	3	4 Minst belangrijke reden	1 Belangrijkste reden	2	3	4 Minst belangrijke reden
Er is vertraging opgelopen die aan de aanvrager is te wijten (bijv. de klant is lastig te bereiken of heeft onvolledig informatie verstrekt)	96%	1%	1%	1%	89%	11%	0%	0%
Er is vertraging opgelopen die aan de gemeente is te wijten (bijv. i.v.m. slecht georgani-seerde uitvoering)	0%	13%	48%	39%	3%	19%	46%	32%
Er is sprake van overmacht bij de gemeente (bijv. capaciteitstekort in crisissituaties)	4%	49%	37%	9%	3%	32%	43%	22%
Er is informatie uit het buitenland nodig	0%	36%	13%	51%	5%	38%	11%	46%

De frequentie waarmee afgelopen jaar een voorschot binnen 4 weken is uitbetaald verschilt aanzienlijk per inkomensconsulent. 13% van de inkomensconsulenten heeft nooit een voorschot uitbetaald, 9% (bijna) altijd. Volgens ruim een derde van de respondenten is een voorschot een uitzondering die aan 10% of minder van hun caseload is toegekend. Tevens heeft een kwart van de inkomensconsulenten soms een voorschot uitbetaald (tussen 11-50% van de gevallen) en bijna een kwart regelmatig (tussen 51-90%).

Tabel 25 *Hoeveel procent van de aanvragers in uw caseload heeft afgelopen jaar binnen 4 weken een voorschot op hun uitkering op hun rekening ontvangen, als er binnen 4 weken niet beschikt is?*

	Totaal (N=104)	Kleine en middelgrote gemeenten (N=67)	Grote gemeenten (N=37)
0%	13%	13%	14%
0-10%	34%	34%	32%
11-25%	13%	15%	11%
26-50%	14%	10%	22%
51-75%	6%	7%	3%
76-90%	11%	10%	11%
91-100%	9%	9%	8%

Ruim drie kwart van de ondervraagde inkomensconsulenten is het (helemaal) eens dat de vierweken termijn voldoende is om af te wegen of een aanvraag in alle redelijkheid tot toekenning kan leiden of niet (76%). Ruim de helft van inkomensconsulenten (58%) vindt dat het een prioriteit is om een voorschot binnen de vierweken-termijn te verstrekken als het financieel nodig is. Er zijn geen grote verschillen naar gemeentegrootte.

Tabel 26: *n hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen rondom het uitbetalen van voorschotten? (N=104)*

	Helemaal eens	Eens	Niet eens/ niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Ik vind de vierwekentermijn voldoende om af te wegen of een aanvraag in alle redelijkheid tot toekenning kan leiden of niet.	25%	51%	20%	4%	0%
Als het financieel nodig is, is het mijn prioriteit om zo snel mogelijk binnen de vierwekentermijn een voorschot te verstrekken. Beter een schuld aan de gemeente dan een schuld aan een derde.	15%	43%	27%	13%	2%

Twee derde van de inkomensconsulenten heeft het laatste jaar soms geïndividualiseerd, terwijl de rest van de respondenten individualisering nooit (17%) of vaak (16%) heeft toegepast. Vooral in kleine/middelgrote gemeenten individualiseren consulenten soms, terwijl in grote gemeenten een hoger percentage van de respondenten aan de twee uitersten zitten (nooit en vaak).

Tabel 27 *Hoe vaak heeft u in het laatste jaar geïndividualiseerd (bijvoorbeeld op grond van art. 18 lid 1 PW)?*

	Totaal (N=104)	Kleine en middelgrote gemeenten (N=67)	Grote gemeenten (N=37)
Vaak	16%	12%	24%
Soms	66%	73%	54%
Nooit	17%	15%	22%

Het vaakst hebben inkomensconsulenten geïndividualiseerd in situaties waarbij jongeren zijn betrokken: bij het aanvullen van de jongerennorm met bijzondere bijstand tot volwassenennorm (64%) en bij de toepassing van de verplichte zoekperiode voor jongeren (43%). Minder vaak is individualisering toegepast bij de betaling van een voorschot binnen de vierwekentermijn (31%) en bij het innemen van aanvragen van burgers zonder een vast domicilie (36%). Minder dan een kwart van de consulenten (en krap een derde van de consulenten van grote gemeenten) heeft geïndividualiseerd bij toepassing van de kostendelersnorm.

Andere situaties waarbij er werd geïndividualiseerd, zijn: bij de toepassing van bijzondere bijstand voor bijv. inrichtingskosten (i.p.v. lening) en verhuiskosten (vaak genoemd), bij een niet-rechthebbende partner (vaak benoemd), bij het innemen van de aanvraag van burger met briefadres en zonder vaste verblijfplekken of met een verblijf deels buiten gemeente (omgekeerde toets) (meerdere keer benoemd), bij het kiezen van een andere eerdere ingangsdatum dan de meldingsdatum (meerdere keer benoemd), afstemmen norm zak en kleedgeld bij verblijf in inrichting met een WLZ indicatie of vanwege extra kosten die niet uit de norm kunnen worden betaald, noodsituaties waar de burger broodnood heeft, bij de toekenning van minima voorzieningen, bij het ontbreken van verplicht in te leveren gegevens, bij situaties waarbij het moeilijk is om de juiste bewijsstukken aan te leveren, bij het bepalen van vermogensgrens i.v.m. schulden, bij persoonlijke omstandig-heden, bij terugvordering, bij verblijf in inrichting buiten de gemeente na detentie periode of wanneer mensen geen recht hebben op bijstand maar door extreme situaties/omstandigheden ook geen gebruik kunnen maken van voorliggende voorzieningen.

Tabel 28 *Indien ja, bij welke situaties heeft u geïndividualiseerd?*

	Totaal (N=86)	Kleine en middelgrote gemeenten (N=57)	Grote gemeenten (N=29)
Bij de toepassing van de kostendelersnorm	24%	21%	31%
Bij de toepassing van de verplichte zoekperiode voor jongeren	43%	49%	31%
Bij de betaling van een voorschot binnen de vierwekentermijn	31%	33%	28%
Bij het innemen van de aanvragen van burgers zonder (brief)adres en met meerdere kortdurende verblijfplekken, voor wie domicilie lastig te bepalen is	36%	35%	38%
Bij het aanvullen van de jongerennorm met bijzondere bijstand tot volwassenennorm	64%	70%	52%
Anders	41%	39%	45%

Ruim 40% van de inkomensconsulenten zou vaker willen individualiseren: 15% ervaart te weinig wettelijke ruimte in de Participatiewet, 14% ervaart te weinig wettelijke ruimte om de persoonlijke omstandigheden in beeld te krijgen (i.v.m. de AVG), 12% ervaart te weinig ruimte in het beleid en organisatiecultuur en 8% heeft te weinig tijd. Er is geen opmerkelijk verschil tussen kleine/middelgrote en grote gemeenten.

Tabel 29 *Zou u vaker in de praktijk willen individualiseren?*

	Totaal (N=104)	Kleine en middelgrote gemeenten (N=67)	Grote gemeenten (N=37)
Nee	57%	57%	57%
Ja, ik heb te weinig wettelijke ruimte hiervoor (in de P-Wet)	15%	15%	16%
Ja, ik heb te weinig wettelijke ruimte om persoonlijke omstandigheden in beeld te krijgen (i.v.m. de AVG)	14%	13%	16%
Ja, ik ervaar hiervoor te weinig ruimte in het beleid en organisatiecultuur (bijv. te terughoudende interpretatie van mogelijkheden)	12%	13%	8%
Ja, ik heb te weinig tijd om persoonlijke omstandigheden in beeld te krijgen	8%	6%	11%
Ja, anders	11%	12%	8%

De grote meerderheid van de inkomensconsulenten krijgt geen tot weinig klachten dat de hoogte van de bijstandsuitkering onjuist is (85%) en heeft voldoende tijd en ruimte om de klanten door te wijzen of warm over te dragen (73%). Ruim de helft van de inkomensconsulenten geeft aan dat ze: voldoende tijd (68%) en ruimte (58%) hebben om in de benadering van de klanten rekening te houden met verschillen qua opleidingsniveau, geestelijke gesteldheid etc. en om naar de wensen en behoeften van de klanten te luisteren (64%).

Volgens circa een kwart van de inkomensconsulenten wisselt de contactpersoon van de klant vaak. In grote gemeenten ervaren inkomensconsulenten minder vaak genoeg tijd en ruimte voor een respectvolle dienstverlening en vaker dat de contactpersoon van de klanten regelmatig wisselt.

Tabel 30 *In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over juiste en respectvolle dienstverlening t.a.v. inkomensondersteuning? (N=104)*

	Eens	Niet eens/niet oneens	Oneens
Van mijn klanten krijg ik geen tot weinig klachten dat de hoogte van de bijstandsuitkering onjuist is	85%	11%	5%
In mijn gemeente wisselt de vaste contactpersoon (voor de financiële ondersteuning) van de klanten vaak	23%	32%	45%
Ik heb voldoende tijd om in de benadering van mijn klanten rekening te houden met verschillen tussen klanten qua opleidingsniveau, geestelijke gesteldheid etc.	68%	22%	10%
Ik heb voldoende ruimte (in de regelgeving) om in de benadering van mijn klanten rekening te houden met verschillen tussen klanten qua opleidingsniveau, geestelijke gesteldheid etc.	58%	34%	9%
Ik heb voldoende tijd en ruimte om naar de wensen en behoeften van de klanten te luisteren	64%	23%	13%
Ik heb voldoende tijd en ruimte om door te wijzen/warm over te dragen	73%	19%	8%

Tabel 30.a *In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over juiste en respectvolle dienstverlening t.a.v. inkomensondersteuning? Uitsplitsingen naar gemeentegrootte (Kleine/middelgrote gemeenten N=67 Grote gemeenten N=37)*

	Kleine en middelgrote gemeenten (N=67)			Grote gemeenten (N=37)		
	Eens	Niet eens/ niet oneens	Oneens	Eens	Niet eens/ niet oneens	Oneens
Van mijn klanten krijg ik geen tot weinig klachten dat de hoogte van de bijstandsuitkering onjuist is	87%	10%	3%	81%	11%	8%
In mijn gemeente wisselt de vaste contactpersoon (voor de financiële ondersteuning) van de klanten vaak	18%	31%	51%	32%	32%	35%
Ik heb voldoende tijd om in de benadering van mijn klanten rekening te houden met verschillen tussen klanten qua opleidingsniveau, geestelijke gesteldheid etc.	70%	21%	9%	65%	24%	11%
Ik heb voldoende ruimte (in de regelgeving) om in de benadering van mijn klanten rekening te houden met verschillen tussen klanten qua opleidingsniveau, geestelijke gesteldheid etc.	60%	33%	7%	54%	35%	11%
Ik heb voldoende tijd en ruimte om naar de wensen en behoeften van de klanten te luisteren	72%	16%	12%	51%	35%	14%
Ik heb voldoende tijd en ruimte om door te wijzen/warm over te dragen	78%	16%	6%	65%	24%	11%

Een derde van de inkomensconsulenten geeft aan dat meeste klanten te vertrouwen zijn en twee derde dat er klanten zijn waarmee je voorzichtig moet zijn.

Tabel 31 *Vindt u dat over het algemeen de meeste van de bijstandsklanten wel te vertrouwen zijn of vindt u dat men niet voorzichtig genoeg kan zijn in de omgang met bijstandsklanten?*

	Totaal (N=104)	Kleine en middelgrote gemeenten (N=67)	Grote gemeenten (N=37)
Meeste bijstandsklantenzijn wel te vertrouwen	35%	33%	38%
Er zijn bijstandsklanten die wel te vertrouwen zijn en anderen waarmee je voorzichtig moet zijn	63%	66%	59%
Er zijn groepen bijstandsklanten die wel te vertrouwen zijn en groepen waarmee je voorzichtig moet zijn	2%	1%	3%
Men kan niet voorzichtig genoeg zijn in de omgang met bijstandsklanten	0%	0%	0%

De beoordeling van het proces van inkomstenverrekening is niet overwegend positief. Volgens bijna alle inkomensconsulenten is het doorgeven van wijzingen vrij eenvoudig. In 8 op de 10 gemeenten moeten klanten alleen een mutatieformulier invullen en in bijna alle gemeenten kunnen ze op verschillende manieren wijzigingen doorgeven (fysiek, post, online). Niettemin zijn de klanten niet overal goed geïnformeerd: 9% van de inkomensconsulenten geeft aan dat ze niet afdoende hun klanten over het proces informeren om ervoor te zorgen dat klanten weten wanneer en welk bedrag aan uitkering ze kunnen verwachten. Bovendien geeft 28% aan dat klanten, voordat ze gaan werken, geen voorlichting over de financiële consequenties en administratieve lasten krijgen. Regelmatige herinnering aan de inlichtingenplicht wordt in ruim een derde van de gemeenten aangeboden (35%). Ten slotte hebben klanten -naar mening van de helft van de inkomensconsulenten- moeite met het tijdig aanleveren van hun inkomstengegevens en 1 op de 3 inkomensconsulenten bieden hun klanten die hier moeite mee hebben hierbij geen ondersteuning.

In grote gemeenten hebben klanten (wat) vaker moeite om hun inkomstengegevens (tijdig) aan te leveren. Tegelijkertijd ontvangen ze (wat) vaker extra ondersteuning.

Tabel 32 *In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over het proces van inkomstenverrekening? (N=104)*

	Helemaal eens	Eens	Oneens	Helemaal oneens	N.v.t.
Ik informeer mijn klanten afdoende over het proces van inkomstenverrekening zodat als ze wijzingen doorgeven, ze weten wanneer ze welk bedrag aan uitkering kunnen verwachten	19%	66%	8%	1%	6%
Voordat mijn klanten gaan werken, worden ze voorgelicht over de financiële consequenties (bijv. voor de huur- en zorgtoeslagen en minima voorzieningen) en bijkomende administratieve lasten	12%	56%	24%	4%	5%
Mijn klanten hebben moeite met het tijdig aanleveren van hun inkomstengegevens	6%	40%	47%	2%	5%
Ik (of andere casemanager) bied(t) extra ondersteuning aan klanten die moeite hebben met het tijdig aanleveren van hun inkomstengegevens	8%	52%	31%	3%	7%
Mijn klanten hoeven alleen een (mutatie)formulier in te vullen als hun situatie wijzigt	25%	53%	21%	1%	0%
Mijn klanten ontvangen regelmatig een herinnering aan hun inlichtingenplicht	5%	30%	54%	10%	2%
Mijn klanten kunnen op verschillende manieren wijzingen doorgeven (fysiek, per post, online)	51%	44%	5%	0%	0%

Tabel 32.a *In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over het proces van inkomstenverrekening? Uitsplitsingen naar gemeentegrootte*

	Kleine/middel grote gemeenten (N=67)				Grote gemeenten (N=37)			
	Helemaal eens	Eens	Oneens	Helemaal Oneens	Helemaal eens	Eens	Oneens	Helemaal oneens
Ik informeer mijn klanten afdoende over het proces van inkomstenverrekening zodat als ze wijzingen doorgeven, ze weten wanneer ze welk bedrag aan uitkering kunnen verwachten	19%	71%	8%	2%	23%	69%	9%	0%
Voordat mijn klanten gaan werken, worden ze voorgelicht over de financiële consequenties (bijv. voor de huur- en zorgtoeslagen en minima voorzieningen) en bijkomende administratieve lasten	8%	65%	21%	6%	19%	47%	33%	0%
Mijn klanten hebben moeite met het tijdig aanleveren van hun inkomstengegevens	3%	42%	52%	3%	12%	44%	44%	0%
Ik (of andere casemanager) bied(t) extra ondersteuning aan klanten die moeite hebben met het tijdig aanleveren van hun inkomstengegevens	6%	54%	37%	3%	12%	59%	26%	3%
Mijn klanten hoeven alleen een (mutatie)formulier in te vullen als hun situatie wijzigt	24%	54%	21%	1%	27%	51%	22%	0%
Mijn klanten ontvangen regelmatig een herinnering aan hun inlichtingenplicht	5%	33%	52%	11%	6%	25%	61%	8%
Mijn klanten kunnen op verschillende manieren wijzingen doorgeven (fysiek, per post, online)	45%	48%	7%	0%	62%	38%	0%	0%

Volgens ongeveer 8 op de 10 inkomensconsulenten leidt het proces van inkomstenverrekening soms tot ongewenste uitkomsten, vanwege: te late uitbetaling (75%) of nabetalingen (80%) van de uitkering, of terugvorderingen (82%). Te laat uitbetalen komt volgens 14% vaak voor terwijl nabetalingen of terugvorderingen vaak voorkomt in respectievelijk 9% en 6% van de gemeenten.

Tabel 33 *Bij benadering hoe vaak geeft het proces van inkomstenverrekening in uw caseload aanleiding tot...? (N=104)*

	Vaak	Soms	Nooit	Weet ik niet
Te laat uitbetalen van de uitkering	14%	75%	1%	10%
Terugvorderingen	6%	82%	3%	10%
Nabetalingen van uitkering	9%	80%	3%	9%

Ruim drie kwart van de inkomensconsulenten ervaart knelpunten bij het proces van inkomstenverrekening.

- Een aantal keer wordt benoemd dat klanten hun inkomensspecificaties niet makkelijk kunnen aanleveren (bijv. alleen bij post in de brievenbus). Fysieke inkomstenformulieren kunnen worden kwijtgeraakt, niet goed gearchiveerd of verwerkt, waardoor ze niet meer/niet op tijd beschikbaar zijn;
- Een aantal keer wordt opgemerkt dat burgers die aan het werk gaan pas een maand later hun eerste loon ontvangen, waardoor inkomsten altijd met een maand vertraging worden verrekend. De verrekening betreft inkomsten waarover de klant niet meer beschikt, hetgeen kan leiden tot betalingsproblemen. Bovendien hebben klanten als gevolg van de vertraging bij de beëindiging van de bijstand altijd met een terugvordering te maken (totaal onverwacht voor de klant);
- Bij inkomsten die niet per maand maar per 4 weken (of per week) worden uitbetaald is het voor de klant soms onduidelijk of hij of zij de juiste betaling heeft ontvangen aan aanvullende uitkering. Bovendien is er onduidelijkheid bij de omrekening van het 4-wekeninkomen naar de maandelijks inkomens en dus bij de verrekening van het juiste maandinkomen. Deze onduidelijkheid kan leiden tot te late uitbetaling van de uitkering. Dit knelpunt is een aantal keren genoemd;
- Ook onduidelijk voor de klant is de verrekening bij wisselend inkomen en het feit dat het inkomen inclusief vakantietoeslag moet worden verrekend (meerdere keer genoemd);
- Knelpunten bij de administratie, zoals te druk (waarschijnlijk i.v.m. Tozo verwerkingen), waardoor de uitkering te laat wordt uitbetaald. Er zijn ook communicatieproblemen met de administratie. De administratie is niet op de hoogte van de verrekening, waardoor de uitkering niet of foutief wordt uitbetaald (meerdere keren genoemd);
- De verrekening van inkomsten van klanten die in een zzp-constructie werken (een paar keer genoemd);
- Onbekendheid van burgers met het feit dat het inkomen inclusief vakantietoeslag moet worden verrekend. Bovendien maakt het recht op voorlopige teruggaaf belastingdienst/bijverdienpremie/vakantiegeld/vrijlatingen het te ingewikkeld voor de klant (een paar keer benoemd);
- Werkgevers passen loonheffingskorting niet toe;
- Bijstandsgerechtigde gaat er netto per maand op achteruit als hij werkt in de bijstand;
- Omschrijving/uitleg op de uitkeringsspecificatie kan duidelijker voor de burger. Inkomensconsulenten hebben daar te weinig kennis van en het zou beter zijn als de administratie zelf de klanten zou informeren.

Ondersteuning en samenwerking

In de meeste gemeenten werken inkomensconsulenten samen met casemanagers van verwante afdelingen (werk/participatie, sociale wijkteams, schuldhulpverlening, Loket Wmo, etc.) teneinde integrale dienstverlening te bieden. In de grote meerderheid van de gemeenten werken inkomensconsulenten samen met verwante afdelingen om de klant beter te ondersteunen (85%) en om te vermijden dat de klant hun gegevens meerdere keren moet verstrekken (73%). Tegelijkertijd is twee derde van de inkomensconsulenten (64%) goed op de hoogte van de ondersteuning die hun klanten van andere afdeling/organisaties ontvangen. Bij de helft van de gemeenten voert de inkomensconsulent (of een andere casemanager) de regie voor de integrale ondersteuning van klanten met multiproblematiek. 67% van de inkomensconsulenten overlegt regelmatig met externe organisaties (o.a. woningbouwverenigingen, zorgverzekeraar, algemeen maatschappelijk werk). 8 op de 10 inkomensconsulenten vinden dat de AVG de samenwerking en de mogelijkheid voor integrale dienstverlening onwenselijk beperkt.

Samenwerking met andere afdelingen/externe organisaties en integrale ondersteuning komt wat vaker voor in grote gemeenten. Alleen de samenwerking met verwante afdelingen teneinde de dubbele verstrekking van dezelfde informatie te vermijden is wat meer gebruikelijk in kleine/middelgrote gemeenten. Bij kleine/middelgrote gemeenten ervaren inkomensconsulenten wat vaker de AVG als een (onwenselijke) beperking voor de integrale dienstverlening.

Tabel 35 *In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over uw samenwerking met casemanagers van verwante afdelingen (werk/participatie, sociale wijkteams, schuldhulpverlening, Loket Wmo, etc.) en met andere organisaties (woningbouwverenigingen, zorgverzekeraar, etc.) teneinde integrale dienstverlening te bieden: (N=104)*

	Helemaal eens	Eens	Oneens	Helemaal oneens
Ik of een andere casemanager voer(t) de regie voor de integrale ondersteuning van klanten met multiproble-matiek	13%	38%	41%	7%
Ik ben goed op de hoogte van de ondersteuning die mijn klanten van verwante afdelingen/organisaties ontvangen	8%	56%	35%	2%
Ik werk binnen de gemeente samen met andere afdelingen zodat de klant niet dezelfde informatie aan de verschillende afdelingen moet verstrekken (via het delen van gegevens…	10%	63%	26%	1%
Binnen mijn gemeente overleg ik regelmatig met verwante afdelingen (werk/participatie, sociale wijkteams schuldhulpverlening, Loket Wmo) om mijn klanten beter te ondersteunen	25%	60%	14%	1%
Ik overleg regelmatig met externe organisaties (o.a. woningbouwverenigingen, zorgverzekeraar, algemeen maatschappelijk werk)om mijn klanten beter te ondersteunen	12%	55%	31%	3%
Ik vind dat de AVG de samenwerking en de mogelijkheid om integrale dienstverlening onwenselijk beperkt	37%	46%	16%	1%

Tabel 35.a *In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over uw samenwerking met casemanagers van verwante afdelingen (werk/participatie, sociale wijkteams, schuldhulpverlening, Loket Wmo, etc.) en met andere organisaties (woningbouwverenigingen, zorgverzekeraar, etc.) teneinde integrale inkomensdienstverlening te bieden? Uitsplitsingen naar gemeentegrootte*

	Kleine en middelgrote gemeenten (N=67)				Grote gemeenten (N=37)			
	Helemaal eens	Eens	Oneens	Helemaal oneens	Helemaal eens	Eens	Oneens	Helemaal eens
Ik of een andere casemanager voer(t) de regie voor de integrale ondersteuning van klanten met multiproblematiek	10%	39%	45%	6%	19%	38%	35%	8%
Ik ben goed op de hoogte van de ondersteuning die mijn klanten van verwante afdelingen/organisaties ontvangen	7%	58%	33%	1%	8%	51%	38%	3%
Ik werk binnen de gemeente samen met andere afdelingen zodat de klant niet dezelfde informatie aan de verschillende afdelingen moet verstrekken (via het delen van gegevens…	10%	67%	22%	0%	8%	57%	32%	3%
Binnen mijn gemeente overleg ik regelmatig met verwante afdelingen (werk/ participatie, sociale wijkteams schuldhulpverlening, Loket Wmo) om mijn klanten beter te ondersteunen	22%	60%	18%	0%	30%	59%	8%	3%
Ik overleg regelmatig met externe organisaties (o.a. woningbouwverenigingen, zorgverzekeraar, algemeen maatschappelijk werk)om mijn klanten beter te ondersteu-nen	9%	52%	36%	3%	16%	59%	22%	3%
Ik vind dat de AVG de samenwerking en de mogelijkheid om integrale dienstverlening onwenselijk beperkt	37%	49%	13%	0%	35%	41%	22%	3%

Informatie over rechten en plichten

In alle gemeenten (op één na) worden klanten over hun rechten en plichten geïnformeerd via een persoonlijk gesprek. In de meeste gemeenten komt de communicatie ook voor via schriftelijke standaard informatie (bijv. een brochure/handreiking) (85%) een periodieke nieuwsbrief (62%) en via gratis lokale kranten (53%). Mogelijk als gevolg van de coronamaatregelen, wordt er in 7 op de 10 gemeenten geen gebruik gemaakt van groepsbijeenkomsten. Meestal wordt de informatie over rechten en plichten één keer per jaar of minder overdracht. Alleen communicatie via een nieuwsbrief komt vaker voor.
(Nieuwe) informatie wordt ook overgedragen door middel van:

- De (toekennings)beschikking of toegevoegd aan een wijzigingsbesluit;
- Sociale wijkteams/maatschappelijk werk;
- Een website of via oproepbrief/brief, telefonisch op verzoek van de klant;
- Een maandelijks rechtmatigheidsonderzoekformulier.

Regelmatige communicatie over rechten en plichten komt aanzienlijk vaker in grote gemeenten voor.

Tabel 36 *Hoe vaak wordt de informatie over rechten en plichten aan de klant overgedragen? (N=104)*

	1 keer x kwartaal	1 keer x half jaar	1 keer x jaar	Minder dan 1 keer x jaar	Nooit
...via een persoonlijk gesprek	5%	11%	40%	43%	1%
...via een groepsbijeenkomst	4%	1%	6%	18%	71%
...via schriftelijke standaard informatie (bijvoorbeeld een brochure/handreiking)	9%	9%	32%	36%	15%
...via periodieke nieuwsbrief van de gemeente	22%	8%	15%	17%	38%
...via artikelen in gratis lokale kranten	7%	7%	15%	24%	47%
Anders	17%	10%	13%	9%	51%

Tabel 36.a *Hoe vaak wordt de informatie over rechten en plichten aan de klant overgedragen.....? Uitsplitsingen naar gemeentegrootte*

	Kleine/middelgrote gemeenten (N=67)					Grote gemeenten(N=37)				
	1 keer x kwartaal	1 keer x half jaar	1 keer x jaar	Minder dan 1 keer per jaar	Nooit	1 keer x kwartaal	1 keer x half jaar	1 keer x jaar	Minder dan 1 keer per jaar	Nooit
...via een persoonlijk gesprek	1%	10%	45%	43%	0%	11%	11%	32%	43%	3%
...via een groepsbijeenkomst	4%	0%	0%	19%	76%	3%	3%	16%	16%	62%
...via schriftelijke standaard informatie (bijvoorbeeld een brochure/handreiking)	4%	9%	30%	36%	21%	16%	8%	35%	35%	5%
...via periodieke nieuwsbrief van de gemeente	15%	6%	19%	16%	43%	35%	11%	8%	19%	27%
...via artikelen in gratis lokale kranten	1%	9%	15%	28%	46%	16%	3%	16%	16%	49%
Anders, namelijk...	18%	10%	16%	7%	48%	16%	8%	8%	11%	57%

Ongeveer de helft van de ondervraagde inkomensconsulenten geeft aan dat de informatie over rechten en plichten gemakkelijk te vinden is en een derde informeert de klanten periodiek (1 keer per jaar of vaker) over de wijzingen in hun rechten en plichten. Eén op de vijf inkomensconsulenten vindt dat de verstrekte informatie over rechten en plichten toegesneden is op het individu.
Zes op de tien consulenten doen een extra stapje om ervoor te zorgen dat klanten volledig hun rechten en plichten hebben begrepen door hun kennis te toetsen. In de informatie-momenten legt krap een derde de nadruk op de rechten in plaats van de plichten.
In de grote gemeenten is er sprake van een (beduidend) hoger percentage inkomensconsulenten volgens wie de verstrekte informatie over rechten en plichten toegesneden is op het individu.

Tabel 37 *In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over de wijze waarop burgers worden geïnformeerd over hun rechten en plichten? (N=104)*

	Helemaal eens	Eens	Niet eens/niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
In mijn gemeente is de informatie over rechten en plichten gemakkelijk te vinden	11%	41%	34%	14%	0%
Ik informeer mijn klanten periodiek (1 keer per jaar of vaker) over wijzigingen in rechten en plichten	4%	29%	29%	33%	6%
In mijn gemeente is de verstrekte informatie over rechten en plichten toegesneden op het individu (meerdere talen, niveau A2, hulp van Onafhankelijke Cliënten Ondersteuning etc.)	4%	18%	37%	36%	6%
Tijdens de gesprekmomenten toets ik de kennis van mijn klanten over hun rechten en plichten	5%	55%	29%	9%	3%
Als ik mijn klanten informeer, leg ik de nadruk op hun rechten i.p.v. hun plichten	7%	24%	38%	30%	2%

Tabel 37.a *In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over de wijze waarop burgers worden geïnformeerd over hun rechten en plichten? Uitsplitsingen naar gemeenten*

	Kleine/middelgrote gemeenten (N=67)					Grote gemeenten (N=37)				
	Helemaal eens	Eens	Niet eens/ niet oneens	Oneens	Helemaal oneens	Helemaal eens	Eens	Niet eens/ niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
In mijn gemeente is de informatie over rechten en plichten gemakkelijk te vinden	6%	43%	37%	13%	0%	19%	38%	27%	16%	0%
Ik informeer mijn klanten periodiek (1 keer per jaar of vaker) over wijzigingen in rechten en plichten	1%	34%	28%	33%	3%	8%	19%	30%	32%	11%
In mijn gemeente is de verstrekte informatie over rechten en plichten toegesneden op het individu (meerdere talen, niveau A2, hulp van Onafhankelijke Cliënten Ondersteuning etc.)	3%	13%	37%	40%	6%	5%	27%	35%	27%	5%
Tijdens de gesprekmomenten toets ik de kennis van mijn klanten over hun rechten en plichten	3%	58%	28%	9%	1%	8%	49%	30%	8%	5%
Als ik mijn klanten informeer, leg ik de nadruk op hun rechten i.p.v. hun plichten	3%	27%	34%	34%	1%	14%	19%	43%	22%	3%

Handhaving en menselijke maat

Ruim de helft van de inkomensconsulenten heeft geen zicht op het percentage van klanten in hun caseload dat het afgelopen jaar de inlichtingplicht heeft geschonden. Van de inkomensconsulenten die daarvan wel op de hoogte zijn, geeft bijna 60% aan dat het om een klein percentage gaat (1-10%). Voor een derde van de inkomensconsulenten ligt dit percentage wat hoger (11-25%). Uitsplitsingen naar gemeentegrootte laten zien dat de overtreding van de inlichtingenplicht naar inschatting van de consulenten wat vaker voorkomt in grote gemeenten.

Tabel 38 *Ongeveer hoeveel procent van de klanten in uw caseload heeft het afgelopen jaar de inlichtingenplicht (één keer of vaker) overtreden?*

	Totaal (N=104)	Kleine en middelgrote gemeenten (N=67)	Grote gemeenten (N=37)
Het percentage van klanten die het afgelopen jaar de inlichtingenplicht heeft overtreden is: ...	44%	42%	49%
Weet ik niet	56%	58%	51%

Tabel 39 *Ongeveer hoeveel procent van de klanten in uw caseload heeft het afgelopen jaar de inlichtingenplicht (één keer of vaker) overtreden?*

	Totaal (N=46)	Kleine en middelgrote gemeenten (N=28)	Grote gemeenten (N=18)
0%	0%	0%	0%
1-10%	57%	61%	50%
11-25%	33%	32%	33%
26-50%	7%	4%	11%
51-75%	2%	0%	6%
76-90%	2%	4%	0%
91-100%	0%	0%	0%

Als het gaat om de mening van inkomensconsulenten over de werkwijze i.r.t. overtredingen van de inlichtingenplicht, vindt bijna iedereen dat bewust overtreden van de regels een sanctie verdient. Tegelijkertijd kiezen 8 op de 10 inkomensconsulenten als dat mogelijk is voor een waarschuwing i.p.v. een boete. Bovendien geven bijna alle inkomensconsulenten aan dat ze naar de integrale situatie van de klant kijken om de mate van verwijtbaarheid te bepalen. Daarom overleggen ze zo nodig met collega's van werk, ondersteuning en zorg over de gevolgen voor de klant. Twee derde van de respondenten vindt dat er voldoende ruimte in de regelgeving is om de verwijtbaarheid af te stemmen op de persoonlijke omstandigheden van de klant.

Inkomensconsulenten in grote gemeenten geven (aanzienlijk) vaker aan dat ze voldoende ruimte in de regelgeving hebben om de verwijtbaarheid op de persoonlijke omstandigheden van de klanten af te stemmen. Ook hebben ze vaker voorkeur voor een waarschuwing i.p.v. een boete.

Tabel 40 *In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over uw werkwijze i.r.t. overtredingen van de inlichtingplicht... (N=104)*

	Helemaal eens	Eens	Niet eens/niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Het bewust overtreden van de regels moet een sanctie tot gevolg hebben	36%	57%	7%	1%	0%
Als ik de verwijtbaarheid van de klant beoordeel, kijk ik integraal naar de situatie van de klant. Daarom overleg ik zo nodig met mijn collega's van werk, ondersteuning en zorg over de gevolgen voor de klant	32%	59%	7%	2%	1%
Als het mogelijk is kies ik vaak voor een waarschuwing in plaats van een boete	21%	61%	14%	4%	0%
Ik heb voldoende ruimte in de regelgeving om de verwijtbaarheid af te stemmen op de persoonlijke omstandigheden van mijn klanten	16%	60%	13%	8%	3%

Tabel 40.a *In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over uw werkwijze i.r.t. overtredingen van de inlichtingplicht... Uitsplitsingen naar gemeentegrootte*

	Kleine/middelgrote gemeenten (N=67)					Grote gemeenten (N=37)				
	Helemaal eens	Eens	Niet eens/ niet oneens	Oneens	Helemaal oneens	Helemaal eens	Eens	Niet eens/ niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Het bewust overtreden van de regels moet een sanctie tot gevolg hebben	34%	57%	7%	1%	0%	38%	57%	5%	0%	0%
Als ik de verwijtbaarheid van de klant beoordeel, kijk ik integraal naar de situatie van de klant. Daarom overleg ik zo nodig met mijn collega's van werk, ondersteuning en zorg over de gevolgen voor de klant	33%	57%	7%	3%	0%	30%	62%	5%	0%	3%
Als het mogelijk is kies ik vaak voor een waarschuwing in plaats van een boete	27%	52%	16%	4%	0%	11%	76%	11%	3%	0%
Ik heb voldoende ruimte in de regelgeving om de verwijtbaarheid af te stemmen op de persoonlijke omstandigheden van mijn klanten	12%	58%	15%	12%	3%	24%	62%	11%	0%	3%

Situaties waarbij consulenten de persoonlijke omstandigheden relatief vaak in overweging nemen bij het bepalen van de hoogte van de boete betreffen bijvoorbeeld inkomsten uit schenkingen in natura en inkomsten uit zwart werk van mensen met een verstandelijke beperking. Een situatie waarbij consulenten dit veel minder geneigd zijn te doen is wanneer er sprake is van inkomsten uit werk dat via de klantmanager verkregen is.

Tabel 41 *Bij welke van de volgende situaties zou u, nadat u een overtreding van de inlichtingenplicht heeft geconstateerd eerder de persoonlijke omstandigheden van de klant in overweging nemen de om de verwijtbaarheid van de klant (en dus de boete) te bepalen? (N=104)*

	1 Kleinste kans	2	3	4	5 Grootste kans
De klant laat na inkomsten uit werk te melden die hij/zij via hun klantmanager heeft gekregen	21%	25%	16%	20%	17%
De klant laat na inkomsten uit schenkingen te melden die hij in natura (bijv. boodschappen) van een dierbare heeft ontvangen	3%	13%	30%	28%	27%
De klant laat na zakgeld op te geven dat hij van een dierbare heeft gekregen	5%	24%	37%	18%	16%
Een klant met lichte verstandelijke beperking inkomsten zwart werk niet meldt	6%	13%	29%	32%	21%
Een klant met laaggeletterdheid laat na vermogen/ inkomsten uit vermogen op te geven	8%	14%	38%	30%	11%
Een dakloze klant geeft een onjuiste opgave woonadres aan	10%	22%	37%	22%	10%
Een klant met lage taalbeheersing geeft een onjuiste opgave samenstelling huishoudens aan	5%	15%	40%	25%	14%

In situaties waar het recht op bijstand vanwege omstandigheden niet meer kan worden vastgesteld, geven bijna alle inkomensconsulenten aan dat het altijd of vaak aan de klant is om duidelijkheid te verschaffen. Niettemin bieden 9 op de 10 inkomensconsulenten altijd/vaak alternatieven aan hoe de klanten alsnog duidelijkheid kunnen verschaffen. Volgens de helft van de inkomensconsulenten zijn verklaringen van familieleden/kennissen zonder verder bewijs slechts soms onvoldoende om duidelijkheid te verschaffen. Ten slotte, indien de onduidelijkheid blijft, geeft twee derde van de respondenten aan dat hij gehouden is om de gehele periode waarover het recht op bijstand niet vast te stellen is, terug te vorderen. Voor een derde van de inkomensconsulenten is de terugvordering van het hele bedrag alleen soms van toepassing.
Er zijn geen grote verschillen naar gemeentegrootte, met de uitzondering dat inkomensconsulenten in grote gemeenten wat vaker aangeven de terugvordering van het gehele bedrag in het geval van blijvende onduidelijkheid altijd aan de orde is.

Tabel 42 *In een situatie waarbij ik vanwege omstandigheden het recht op bijstand niet meer kan vaststellen... (N=104)*

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
... is het aan de klant om duidelijkheid te verschaffen	44%	54%	2%	0%
... bied ik de klant alternatieven hoe hij alsnog duidelijkheid kan verschaffen	29%	58%	13%	1%
... zijn verklaringen van familieleden/kennissen zonder verder bewijs onvoldoende	15%	35%	47%	3%
... ben ik – indien de onduidelijkheid blijft – gehouden om de gehele periode waarover het recht op bijstand niet vast te stellen is, terug te vorderen	20%	44%	36%	0%

Tabel 42.a *In een situatie waarbij ik vanwege omstandigheden het recht op bijstand niet meer kan vaststellen:... Uitsplitsingen naar gemeentegrootte*

	Kleine en middelgrote gemeenten (N=67)				Grote gemeenten (N=37)			
	Altijd	Vaak	Soms	Nooit	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
... is het aan de klant om duidelijkheid te verschaffen	46%	52%	1%	0%	41%	57%	3%	0%
... bied ik de klant alternatieven hoe hij alsnog duidelijkheid kan verschaffen	27%	58%	13%	1%	32%	57%	11%	0%
... zijn verklaringen van familieleden/kennissen zonder verder bewijs onvoldoende	15%	36%	46%	3%	16%	32%	49%	3%
... ben ik – indien de onduidelijkheid blijft – gehouden om de gehele periode waarover het recht op bijstand niet vast te stellen is, terug te vorderen	16%	46%	37%	0%	27%	41%	32%	0%

Impact van de coronacrisis

Inkomensconsulenten zijn bevraagd over de impact van de coronacrisis op de dienstverlening op het gebied van inkomensondersteuning. 8 op de 10 inkomensconsulenten geven aan dat het gebrek aan fysiek contact de dienstverlening aan de klant aanzienlijk (38%) of in enige mate (41%) lastiger heeft gemaakt. Ongeveer twee derde van de inkomensconsulenten ervaart ook een toename in de werkdruk als gevolg van een stijging van de ondersteuningsvragen en dat het lastiger is om samen te werken met andere afdelingen/organisaties. Volgens ongeveer de helft van de respondenten was de dienstverlening ook negatief geraakt door de toegenomen werkdruk als gevolg van de uitvoering van de noodmaatregelen en door het oplopen van achterstanden in de werkvoorraad. Ruim 50% van de inkomensconsulenten noemt een positief gevolg van de coronacrisis: het bereiken van "nieuwe" groepen rechthebbenden die hard door de coronamaatregelen zijn geraakt.

Er zijn geen grote verschillen tussen grote en kleine/middelgrote gemeenten. Alleen is de impact van de coronacrisis op het contact met de klanten en op de samenwerking sterker in kleine/middelgrote gemeenten.

Tabel 43 *Heeft u sinds januari 2021 te maken (gehad) met onderstaande gevolgen van de coronacrisis voor de dienstverlening op het gebied van inkomensondersteuning? (N=104)*

	Ja, aanzienlijk	Ja, in enige mate	Nee	N.v.t.
Gebrek aan fysiek contact met de klanten heeft de dienstverlening aan de klanten lastiger gemaakt	38%	41%	19%	1%
Toename werkdruk vanwege toegenomen vraag naar ondersteuning	14%	49%	36%	1%
Toename werkdruk omdat een deel van uw collega's is ingezet bij de uitvoering van de noodmaatregelen (met name de Tozo)	16%	35%	41%	8%
Coronamaatregelen hebben mijn samenwerking met andere afdelingen/ organisaties lastiger gemaakt	20%	45%	35%	0%
Het bereiken van "nieuwe" groepen rechthebbenden die hard door de coronamaatregelen zijn geraakt (bijvoorbeeld jongeren etc.)	13%	39%	34%	14%
Oplopen van achterstanden in de werkvoorraad	10%	32%	59%	0%

Tabel 43.a *Heeft u sinds januari 2021 te maken (gehad) met onderstaande gevolgen van de coronacrisis voor de dienstverlening op het gebied van inkomensondersteuning? Uitsplitsingen naar gemeentegrootte*

	Kleine en middelgrote gemeenten (N=67)				Grote gemeenten (N=37)			
	Ja, aanzienlijk	Ja, in enige mate	Nee	N.v.t.	Ja, aanzienlijk	Ja, in enige mate	Nee	N.v.t.
Gebrek aan fysiek contact met de klanten heeft de dienstverlening aan de klanten lastiger gemaakt	42%	43%	15%	0%	32%	38%	27%	3%
Toename werkdruk vanwege toegenomen vraag naar ondersteuning	13%	52%	33%	1%	16%	43%	41%	0%
Toename werkdruk omdat een deel van uw collega's is ingezet bij de uitvoering van de noodmaatregelen (met name de Tozo)	18%	33%	39%	10%	14%	38%	46%	3%
Coronamaatregelen hebben mijn samenwerking met andere afdelingen/organisaties lastiger gemaakt	25%	46%	28%	0%	11%	43%	46%	0%
Het bereiken van "nieuwe" groepen rechthebbenden die hard door de coronamaatregelen zijn geraakt (bijvoorbeeld jongeren etc.)	10%	45%	31%	13%	16%	30%	38%	16%
Oplopen van achterstanden in de werkvoorraad	9%	33%	58%	0%	11%	30%	59%	0%

Minder dan 10% van de inkomensconsulenten heeft alle klanten via niet-fysieke contactvormen kunnen bereiken en twee derde het grootste deel van hun klanten. Eén op de vijf consulenten hebben alleen met een klein deel van hun klanten contact gehad. Het ontbreken van fysiek contact heeft vooral in kleine gemeenten problemen met de bereikbaarheid opgeleverd.

Tabel 44 *Kunt u uw klanten met andere manieren van communicatie (zoals beeldbellen etc.) bereiken, gelet op de verminderde bereikbaarheid van fysieke loketten?*

	Totaal (N=104)	Kleine en middelgrote gemeenten (N=67)	Grote gemeenten (N=37)
Ja, alle klanten	8%	7%	8%
Ja, het grootste deel van mijn klanten	66%	60%	78%
Ja, maar slechts een klein deel van mijn klanten	21%	28%	8%
Nee, ik kon (bijna) geen klanten bereiken	5%	4%	5%

Veel inkomensconsulenten vinden dat de coronacrisis vrijwel geen gevolgen heeft voor de inkomstenverrekening (66%), samenwerking met maatschappelijke partners (46%) de afhandeling van de bijstandsaanvragen (49%) en caseloadbeheer (49%). Een derde van de respondenten ervaart nog enigszins negatieve gevolgen voor de laatste twee deelaspecten van de dienstverlening.

Volgens circa de helft van de respondenten heeft de coronacrisis enigszins negatieve gevolgen op een aantal andere aspecten: de handhaving van inlichtingenplicht (49%), het in beeld brengen van de (financiële) problematiek van de klant (52%), het luisteren naar de wensen en behoefte van klanten (42%) het informeren van klanten over hun rechten en plichten (44%) en samenwerking binnen het sociale domein (46%).

In de huidige context heeft de coronacrisis geen beduidende invloed op de dienstverlening, op drie aspecten na: de handhaving van de inlichtingenplicht, samenwerking binnen het sociale domein, en het luisteren naar klanten. Voor deze aspecten geven 1 op de 10 inkomensconsulenten aan dat de coronacrisis nog een grote negatieve rol speelt.

Overige genoemde negatieve gevolgen: minder afstemming/contact met collega's, lastiger om hulp te bieden bij re-integratie en bemiddeling naar werk, mindere bereikbaarheid van andere instanties zoals deurwaarders-kantoren en SVB, het later aan orde komen van problemen vanwege het gebrek aan persoonlijk contact, stagnatie van projecten met maatschappelijke partners, lastiger tegengaan van fraude zoals controle woonsituatie/ huisbezoeken, minder hulp bij aanvragen, minder effectief teamwerk en minder tijd voor individuele aandacht bij de klant door onderbezetting.

In grote gemeenten zijn inkomensconsulenten wat positiever over de actuele gevolgen van de coronacrisis op het caseloadbeheer. In kleine/middelgrote gemeenten ervaren inkomensconsulenten verder vaker negatieve gevolgen bij het informeren van klanten over hun rechten en plichten en (in mindere mate) bij het luisteren naar de wensen en de behoefte van de klant.

Tabel 45 *Hoe schat u (per saldo) de huidige gevolgen van de coronacrisis in op de mate waarin u aandacht kan geven aan onderstaande deelaspecten van de dienstverlening t.a.v. inkomensondersteuning, en op de kwaliteit/effectiviteit hiervan? (N=104)*

	1- (Licht) positieve gevolgen,	2- (Vrijwel) geen gevolgen	3- Enigszins negatieve gevolgen	4- Grote negatieve gevolgen	5- Kan ik niet inschatten
Afhandeling van de bijstandsaanvragen	9%	49%	33%	4%	6%
Caseloadbeheer	5%	49%	37%	5%	5%
Inkomstenverrekening	3%	66%	11%	0%	20%
Het in beeld brengen van de (financiële) problematiek van mijn klanten	6%	30%	52%	3%	10%
Het luisteren naar de wensen en behoeften van mijn klanten	6%	39%	42%	9%	4%
Het informeren van klanten over hun rechten en plichten	7%	40%	44%	7%	2%
Samenwerking binnen het sociale domein (denk aan bijv. delen van informatie en afstemming met de sociale wijkteams)	4%	34%	46%	11%	6%
Samenwerking met maatschappelijke partners (woningbouwverenigingen, zorgverzekeraar, etc.)	4%	46%	32%	3%	15%
De handhaving van de inlichtingenplicht	2%	30%	49%	13%	6%
Anders	2%	13%	11%	11%	64%

Tabel 45.a *Hoe schat u (per saldo) de huidige gevolgen van de coronacrisis in op de mate waarin u aandacht kan geven aan onderstaande deelaspecten van de dienstverlening t.a.v. inkomensondersteuning, en op de kwaliteit/ effectiviteit hiervan? Uitsplitsingen naar gemeentegrootte*

	Kleine/middelgrote gemeenten (N=67)					Grote gemeenten (N=37)				
	1- (Licht) positieve gevolgen,	2- (Vrijwel) geen gevolgen	3- Enigszins negatieve gevolgen	4- Grote negatieve gevolgen	5- Kan ik niet inschatten	1- (Licht) positieve gevolgen,	2- (Vrijwel) geen gevolgen	3- Enigszins negatieve gevolgen	4- Grote negatieve gevolgen	5- Kan ik niet inschatten
Afhandeling van de bijstandsaanvragen	6%	49%	34%	3%	7%	14%	49%	30%	5%	3%
Caseloadbeheer	1%	49%	42%	4%	3%	11%	49%	27%	5%	8%
Inkomstenverrekening	0%	73%	7%	0%	19%	8%	54%	16%	0%	22%
Het in beeld brengen van de (financiële) problematiek van mijn klanten	6%	30%	51%	4%	9%	5%	30%	54%	0%	11%
Het luisteren naar de wensen en behoeften van mijn klanten	4%	39%	40%	12%	4%	8%	41%	46%	3%	3%
Het informeren van klanten over hun rechten en plichten	4%	36%	48%	9%	3%	11%	49%	38%	3%	0%
Samenwerking binnen het sociale domein (denk aan bijv. delen van informatie en afstemming met de sociale wijkteams)	4%	31%	46%	10%	7%	3%	38%	46%	11%	3%
Samenwerking met maatschappelijke partners (woningbouwverenigingen, zorgverzekeraar, etc.)	1%	45%	30%	4%	19%	8%	49%	35%	0%	8%
De handhaving van de inlichtingenplicht	1%	25%	49%	16%	7%	3%	38%	49%	8%	3%
Anders, namelijk...	0%	12%	12%	15%	61%	5%	14%	8%	3%	70%

Gevraagd naar mogelijk nadelige gevolgen van de crisis op deelaspecten van de dienstverlening voor de nabije toekomst is de meerderheid van de inkomensconsulenten redelijk optimistisch. Toch voorziet een substantieel deel (30% à 40%) op zijn minst enigszins negatieve gevolgen op bijvoorbeeld de samenwerking binnen het sociaal domein, de handhaving van de inlichtingenplicht, het in beeld brengen van de (financiële) problematiek van klanten en het luisteren naar de wensen en behoeften van de klant.

Volgens ongeveer een vijfde van de consulenten zullen negatieve gevolgen ook "andere" aspecten van de dienstverlening raken in de nabij toekomst, zoals het tijdig in beeld brengen van de integrale problematiek van klanten, de re-integratie, het contact met andere instanties, controle woonsituatie/huisbezoeken en hulp bij aanvragen. Betere bereikbaarheid, flexibel/hybride werk en de (verbeterde) digitalisering worden benoemd als positieve gevolgen van de coronacrisis.

In grote gemeenten zijn inkomensconsulenten wat positiever over de gevolgen van de coronacrisis in de nabije toekomst op het caseloadbeheer.

Tabel 46 *Hoe schat u (per saldo) de gevolgen van de crisis in de nabij toekomst in op de mate waarin u aandacht kan geven aan onderstaande deelaspecten van de dienstverlening t.a.v. inkomensondersteuning, en op de kwaliteit/effectiviteit hiervan? (N=104)*

	1- (Licht) positieve gevolgen	2- (Vrijwel) geen gevolgen	3- Enigszins negatieve gevolgen	4- Grote negatieve gevolgen	5- Kan ik niet inschatten
Afhandeling van de bijstandsaanvragen	9%	62%	17%	4%	9%
Caseloadbeheer	6%	57%	25%	3%	10%
Inkomstenverrekening	2%	69%	10%	0%	19%
Het in beeld brengen van de (financiële) problematiek van mijn klanten	4%	42%	36%	4%	14%
Het luisteren naar de wensen en behoeften van mijn klanten	7%	49%	32%	6%	7%
Het informeren van klanten over hun rechten en plichten	6%	54%	28%	5%	8%
Samenwerking binnen het sociale domein (denk aan bijv. delen van informatie en afstemming met de sociale wijkteams)	8%	48%	32%	5%	8%
Samenwerking met maatschappelijke partners (woningbouwverenigingen, zorgverzekeraar, etc.)	6%	54%	19%	4%	17%
De handhaving van de inlichtingenplicht	4%	43%	32%	11%	11%
Anders	5%	15%	10%	5%	65%

Tabel 46.a *Hoe schat u (per saldo) de gevolgen van de crisis in de nabij toekomst in op de mate waarin u aandacht kan geven aan onderstaande deelaspecten van de dienstverlening t.a.v. inkomensondersteuning, en op de kwaliteit/ effectiviteit hiervan? Uitsplitsingen naar gemeentegrootte*

	Kleine/middelgrote gemeenten (N=67)					Grote gemeenten (N=37)				
	1- (Licht) positieve gevolgen	2- (Vrijwel) geen gevolgen	3- Enigszins negatieve gevolgen	4- Grote negatieve gevolgen	5- Kan ik niet inschatten	1- (Licht) positieve gevolgen	2- (Vrijwel) geen gevolgen	3- Enigszins negatieve gevolgen	4- Grote negatieve gevolgen	5- Kan ik niet inschatten
Afhandeling van de bijstandsaanvragen	4%	67%	12%	3%	13%	16%	51%	27%	5%	0%
Caseloadbeheer	0%	58%	28%	3%	10%	16%	54%	19%	3%	8%
Inkomstenverrekening	0%	73%	6%	0%	21%	5%	62%	16%	0%	16%
Het in beeld brengen van de (financiële) problematiek van mijn klanten	1%	43%	34%	4%	16%	8%	41%	38%	3%	11%
Het luisteren naar de wensen en behoeften van mijn klanten	6%	49%	28%	6%	10%	8%	49%	38%	5%	0%
Het informeren van klanten over hun rechten en plichten	4%	52%	27%	4%	12%	8%	57%	30%	5%	0%
Samenwerking binnen het sociale domein (denk aan bijv. delen van informatie en afstemming met de sociale wijkteams)	7%	46%	31%	3%	12%	8%	51%	32%	8%	0%
Samenwerking met maatschappelijke partners (woningbouwverenigingen, zorgverzekeraar, etc.)	4%	54%	16%	3%	22%	8%	54%	24%	5%	8%
De handhaving van de inlichtingen-plicht	3%	40%	30%	12%	15%	5%	49%	35%	8%	3%

Het meest voorkomende huidige negatieve gevolg van de coronacrisis is het verminderde contact met de klant. Dat wordt benoemd door ruim 80% van de inkomensconsulenten die nog steeds een negatieve impact van de coronacrisis op de dienstverlening zien. Ongeveer de helft van deze groep van inkomensconsulenten noemen ook: de beperkingen in de werkomgeving vanwege de 1.5m richtlijnen (vooral in kleine/middelgrote gemeenten), verminderd contact met de maatschappelijke partners (vooral in grote gemeenten), druk/noodzaak om minder prioriteit aan bepaalde activiteiten te geven (vooral in kleine/middelgrote gemeenten). Minder vaak wordt ervaren dat klanten minder bereid zijn om naar kantoor te komen (vooral in kleine/middelgrote gemeenten), er een capaciteitstekort is, of dat de bijstandsaanvragen toenemen. Eén op de tien consulenten ervaart een toename van wachttijden.

Andere ervaren negatieve gevolgen zijn: minder collegiaal overleg/afstemming met collega's, toegenomen werkdruk, vertraging bij handhavingszaken/huisbezoeken en fraudeonderzoek, onvoldoende communicatie met klanten over rechten en plichten, lastig contact met collega's, minder (digitale) contact met de klant.

Tabel 47 *U heeft bij een of meerdere aspecten aangegeven dat u op dit moment negatieve gevolgen ervaart van de crisis. Wat zijn deze?*

	Totaal (N=95)	Kleine en middelgrote gemeenten (N=63)	Grote gemeenten (N=32)
Toename wachttijden	9%	10%	9%
Capaciteitstekort	21%	21%	22%
Toename vraag om bijstandsuitkering	18%	19%	16%
Beperkingen in de werkomgeving (wachtruimtes, spreekkamers etc.) vanwege de 1.5m richtlijnen	51%	54%	44%
Mijn klanten zijn minder bereid om naar kantoor te komen	25%	30%	16%
Verminderd contact met klanten	83%	87%	75%
Verminderd contact met maatschappelijke partners	51%	48%	56%
We zijn gedwongen keuzes te maken en bepaalde activiteiten nu minder prioriteit te geven	44%	49%	34%
Anders, namelijk:...	19%	17%	22%
Totaal	**100%**	**100%**	**100%**

Ongeveer de helft van de inkomensconsulenten die positieve gevolgen van de coronacrisis op de dienstverlening ervaren, geeft aan dat: contacten met klanten (bijv. beeldbellen) efficiënter zijn (55%- het percentage is bijna 80% bij de grote gemeenten) en meer mogelijkheden voor preventie omdat de problematiek van de klant sneller in beeld komt vanwege de crisis (45%). Een derde van deze groep inkomensconsulenten noemt een toename van het aantal contacten met de klanten en meer/betere contacten met maatschappelijke partners (bijv. via beeldbellen).

Andere positieve gevolgen zijn: verbetering van het gebruik van digitale dienstverlening, efficiënter werk i.v.m. nagenoeg volledig thuiswerken, minder bureaucratische rompslomp (bijv. het boeken van spreekkamers) en dus toename contactmomenten met zowel de klanten als dienstverleners en betere inzake in de situatie van klanten.

Tabel 48 *U heeft bij een of meerdere aspecten aangegeven dat u op dit moment positieve gevolgen ervaart van de crisis. Wat zijn deze?*

	Totaal (N=20)	Kleine en middelgrote gemeenten (N=10)	Grote gemeenten (N=10)
Efficiëntere manier om contacten mijn klanten te onderhouden, bijvoorbeeld via beeldbellen	55%	30%	80%
Toename van het aantal klantcontacten	35%	20%	50%
Meer/betere contacten met maatschappelijke partners	35%	50%	20%
Meer mogelijkheden voor preventie: Problematiek van cliënten komt vanwege de crisis nu sneller in beeld (bijv. door minder stigma)	45%	40%	50%
Anders, namelijk:...	35%	30%	40%
Totaal	**100%**	**100%**	**100%**

Bijna twee derde van de gevraagde inkomensconsulenten heeft goede praktijken genoemd die ze ook na de coronacrisis willen houden:

- Behoorlijk vaak genoemd is de ondersteuning (via ICT- en overige organisatorische faciliteiten) van thuiswerken en of hybride/flexibele werkplekken die heeft geleid tot efficiënter/effectiever werk, minder afleiding, een betere werk-privé balans en meer werkruimte per persoon op de werkplek.
- Meer efficiëntie is ook behaald via het gebruik van diverse communicatiemiddelen/hybride vergaderen (beeldbellen MS-team, whatsapp bellen en fysiek) met klanten (die daardoor beter bereikbaar zijn) en samenwerkingspartners/ketenpartners. Dit dankzij het invoeren van versneld digitaal werk: digitaal aanvraagproces, videobellen, dossiervorming, verzending van beschikkingen en bevestigingen van afspraken. Het gebruik van digitale dienstverlening is ook beter in beeld gekomen bij de aanvragers.
- Ook benoemd is de mogelijkheid om meer creativiteit/maatwerk toe te passen, zoals bijv. de mogelijkheid om een bijstandsaanvraag te beoordelen door middel van minder bewijsstukken, meer inlevingsvermogen bij de problemen van klanten, de mogelijkheid om meer tijd aan de klanten besteden via telefonisch/niet-fysiek contact en meer contact met klanten buiten het gemeentehuis, zoals bij mensen thuis of voor daklozen bij de publiekhal i.p.v. vanuit de Brede Centrale Toegang- BCT.

Tabel 49 *Kunt u goede praktijken noemen die u tijdens de coronacrisis hebben geholpen uw werk uit te kunnen voeren en die u ook na de coronacrisis zou willen blijven volhouden?*

	Totaal (N=104)	Kleine en middelgrote gemeenten (N=67)	Grote gemeenten (N=37)
Ja, ik kan de volgende goede praktijken noemen:	63%	66%	59%
Nee, ik kan geen goede praktijken noemen	37%	34%	41%
Totaal	**100%**	**100%**	**100%**

Overzicht van door de Arbeidsinspectie verrichte onderzoeksactiviteiten voor deze rapportage

Onderzoek	Inhoud	Deelnemers en meetperiode	Verslaglegging
1. Klantenquête Participatiewet	Ervaringen en waarderingen van mensen met een uitkering vanuit de Participatiewet met de gemeentelijke ondersteuning.	In de periode juni-augustus 2021 hebben ca. 1.500 ontvangers van een uitkering vanuit de Participatiewet een vragenlijst ingevuld, waarvan ongeveer de helft in het landelijke doelgroepenregister is opgenomen.	Zie onderzoeksverslag 1A en 1B
2. Enquête en interviews gemeentelijke klantmanagers Participatiewet	Ervaringen van klantmanagers van gemeenten die mensen in de participatiewet begeleiden.	In de periode juli-september 2020 hebben ruim 100 klantmanagers een vragenlijst ingevuld. In de periode juni-augustus 2021 zijn er 8 aanvullende interviews afgenomen met klantmanagers.	Zie onderzoeksverslag 2
3. Klantenquête WW en Wajong	Ervaringen en waarderingen van mensen met een uitkering vanuit de WW en Wajong met de ondersteuning vanuit UWV.	In de periode juni-augustus 2020 hebben ruim 1.200 Wajongers met arbeidsvermogen en eveneens circa 1.200 WW'ers een vragenlijst ingevuld.	Zie publicaties: Klantperspectief Wajong 2020 | Rapport | Nederlandse Arbeidsinspectie (nlarbeidsinspectie.nl) PM
4. Enquête en interviews re-integratiemedewerkers UWV	Ervaringen van medewerkers re-integratie van het UWV-WERKbedrijf die mensen in de WW, Wajong en WIA begeleiden.	In augustus 2021 hebben ruim 300 re-integratiemedewerkers van UWV een vragenlijst ingevuld, gelijkelijk verdeeld over medewerkers met voornamelijk WW'ers, Wajongers en WIA-gerechtigden in de caseload. In aanvulling en ter verdieping zijn in de periode september-oktober 2021 20 UWV-medewerkers geïnterviewd.	Zie onderzoeksverslag 3
5. Enquête en interviews Werkgeversdienstverlening arbeidsmarktregio's	Ervaringen van vertegenwoordigers van de arbeidsmarktregio's met de samenwerking binnen en buiten de werkgeversservicepunten.	Medio 2021 hebben vertegenwoordigers van de Werkgeversservicepunten van alle 35 arbeidsmarktregio's een vragenlijst ingevuld. Het betroffen zowel vertegenwoordigers van UWV als gemeenten. Aanvullend aan de enquête zijn er interviews afgenomen met alle arbeidsmarktregio's ter verdieping. De interviews vonden plaats met dezelfde functionarissen die de enquête hebben ingevuld.	Zie onderzoeksverslag 4
6. Klantenquête Tozo	Ervaringen en waarderingen van mensen met een TOZO-uitkering met de gemeentelijke ondersteuning.	In de periode juni-augustus 2021 hebben ca. 360 ontvangers van een TOZO-uitkering een vragenlijst ingevuld.	Zie onderzoeksverslag 5
7. Enquête en interviews inkomens-consulenten van gemeenten	Ervaringen van inkomensconsulenten van gemeenten met de uitvoering van de inkomensondersteuning.	In de periode juli-augustus 2021 hebben 104 inkomensconsulenten een vragenlijst ingevuld. In aanvulling en ter verdieping zijn in de juli 2021 8 interviews afgenomen met inkomensconsulenten.	Zie onderzoeksverslag 6
8. Inventarisatie minimabeleid gemeenten	Inventarisatie van het aanbod en de invulling van het minimabeleid bij 30 gemeenten	In juni 2020 is er uitdraai gemaakt van de gegevens uit rekentool 'bereken uw recht' en is er aanvullend met 7 gemeenten gesproken.	Zie rapport Spiegel Bestaanszekerheid 2022, paragraaf 5.8
9. Bestandsanalyse niet-gebruik bijstand	Onderzoek naar de omvang van het niet-gebruik van de algemene bijstand op basis van een analyse van microdatabestanden van het CBS.	In 2021 heeft de Inspectie een bestandsanalyse op microdatabestanden van het CBS uitgevoerd. Het peilmoment van de analyse van het niet-gebruik van de bijstand betrof januari 2018.	Zie publicatie: Niet-gebruik van de algemene bijstand | Rapport | Nederlandse Arbeidsinspectie (nlarbeidsinspectie.nl)

Deze brochure is een uitgave van:

Nederlandse Arbeidsinspectie

Postbus 90801 | 2500 LV Den Haag
T 0800 51 51

6 september 2022 | Publicatie-nr. 22406904