

# Ontwikkelen integrale G31 /WERKbedrijf aanpak jongeren tot 27

Aanbeveling .....	2
Inleiding .....	3
1.    Waarom een aparte dienstverlening organiseren voor jongeren? .....	3
De opdracht .....	4
2.    Het kader: .....	4
3.    De nulmeting .....	5
De inrichting van de dienstverlening aan jongeren .....	6
4.    Inrichtingseisen voor de dienstverlening.....	6
5.    De ketenpartners.....	6
6.    Alle jongeren tot 27 jaar.....	7
7.    Preventie.....	8
8.    De integrale dienstverlening en de Wet Investeren in Jongeren (WIJ).....	9
Randvoorwaarden.....	10

## Aanbeveling

In de bestaande jongerenloketten wordt al langer geprobeerd een integrale dienstverlening te bieden. Het lijkt voor de hand te liggen om in het kader van de Samenwerkingsagenda G4-G5, te analyseren wat de succesfactoren en de faalfactoren zijn van de samenwerking in de jongerenloketten. Vervolgens zou door de directies van de G 31 en het Werkbedrijf ingezet kunnen worden op het oplossen van de knelpunten bij de samenwerking in de jongerenloketten. Op deze manier ontstaat op korte termijn een samenwerkingsvorm, die voor meerdere doelgroepen, op meerder locaties, etc. uitgerold kan worden.

In onderstaande document zijn de knelpunt en succesfactoren aangegeven. Onder de kop Randvoorwaarden zijn de elementen weer gegeven waarop zeker gestuurd zal moeten worden door de directies.

# Inleiding

## 1. Waarom een aparte dienstverlening organiseren voor jongeren?

Jongeren tot 27 jaar onderscheiden zich van de volwassenen op de volgende kenmerken:

- De levensfase waarin jongeren zich bevinden, de weg naar zelfstandigheid, vraagt om een andere aanpak.
- De jongeren die zich melden voor ondersteuning zijn onvoldoende zelfredzaam.
- Jongeren hebben vaak problemen op meerdere leefgebieden, waar ze zelfstandig niet uitkomen.
- Jongeren hebben vaak weinig werkervaring.
- Jongeren staan aan het begin van hun loopbaan en kunnen gaande weg een carrière opbouwen.
- Jongeren willen op een andere, snelle manier geholpen worden.
- Jongeren zijn vooral geïnteresseerd in korte termijn resultaten.
- Jongeren zitten in deze levensfase in de overgang naar een zelfstandig leven.
- Jongeren zijn gevoelig voor groepsdruk.
- Leerbaarheid op jongere leeftijd.

Dit betekent dat de **dienstverlening aan jongeren**:

1. Laagdrempelig moet zijn.
2. Niet probleemgericht maar perspectief gericht moet zijn.
3. Vanaf het eerste contact gericht moet zijn op meerdere leefgebieden.
4. Een aanpak moeten hebben die is gericht op de toekomst van de jongere (ontwikkelingsgericht)

De bestaande samenwerkingsverbanden in de jongerenloketten leveren op lokaal niveau al de volgende, positieve neveneffecten op:

- Er ontstaat (of langzaam maar zeker) een integrale jongerenmethodiek voor alle jongeren die ondersteuning nodig hebben bij het behalen van een startkwalificatie en het vinden van werk.
- Er ontstaan structureel gezamenlijke overleggen met het management van alle partners in het Jongerenloket. Echte samenwerking ontstaat door de gezamenlijke balie.
- De herkenbaarheid is beter georganiseerd. Jongeren weten het loket te vinden. Jongeren weten het loket te vinden. Jongeren zijn enthousiast en zorgen voor nieuwe aanloop van andere jongeren
- De jongeren blijven beter in beeld. De samenwerking loopt steeds beter. Waardoor minder jongeren tussen de wal en het schip belanden. Veel "dark numbers" zijn nu wel in beeld.

# De opdracht

Bij het afbakenen van onze opdracht, zijn wij er van uitgegaan dat wij het volgende resultaat opleveren:

Wij beschrijven welke mogelijkheden er zijn als beide partijen het belang van de jongeren voorop zetten en het eigen organisatiebelang hierop aanpassen.

Voor de geïntegreerde dienstverlening is het van belang onderscheid te maken tussen de re-integratiedienstverlening en de dienstverlening in het kader van het verstrekken van een uitkering. Integratie van de dienstverlening rond de inkomensverstrekking zal minder ver kunnen gaan en zal zich wellicht noodgedwongen moeten beperken tot samenwerking aan de poort. De integratie van de dienstverlening rond re-integratie biedt juist veel kansen voor kwaliteitsverbetering van de dienstverlening. Het re-integratieaanbod hoort niet af te hangen van de uitkeringssituatie van de jongeren, maar van hun hulpvraag. Deze vragen lopen dwars door de diverse uitkeringssituaties heen. Voor alle jongeren geldt dat de ondersteuning zo snel mogelijk en zo breed mogelijk moet worden ingezet.

Op basis hiervan hanteren wij de volgende opdrachtformulering:

*Welke mogelijkheden zijn er om te komen tot een integrale aanpak van de dienstverlening op het gebied van re-integratie/activering van jongeren tot 27 jaar, van de gemeente (afdeling SoZaWe) en het WERKbedrijf.*

*Dus geen blauwdruk, de invulling van de integrale dienstverlening hangt immers af van de lokale problemen en voorzieningen.*

**Welke integrale dienstverlening is noodzakelijk voor jongeren tot 27 jaar, om te komen tot een sluitende aanpak leren, werken en inkomen?**

## 2. Het kader:

- De sluitende aanpak wil zeggen dat elke jongere binnen 4 weken een aanbod krijgt.
- Het doel van de jongeren aanpak is, jongeren te bereiken en een zo passend mogelijk aanbod te doen.
- Zoveel mogelijk gebruik maken van elkaars voorzieningen

**Het uitgangspunt van de dienstverlening moet, in volgorde van belangrijkheid, leiden tot:**

- Het behalen van een startkwalificatie door zo veel mogelijk jongeren. Dit biedt immers de beste garantie voor duurzame zelfredzaamheid en economische zelfstandigheid. Voor jongeren die op grond van hun uitkeringssituatie moeten solliciteren zijn, zal de combinatie werken/leren de eerste optie zijn. Tenzij zij in aanmerking komen voor studiefinanciering.

- Snel en duurzaam plaatsen van jongeren op de arbeidsmarkt.
- Het verhogen van de maatschappelijke participatie en het verminderen van de belemmeringen voor jongeren die (nog) niet naar werk of scholing kunnen.

### 3. De nulmeting

We starten met een korte inventarisatie van de huidige aanpak voor jongeren en de mate waarin sprake is van integrale dienstverlening. We beperken deze inventarisatie tot de ervaring van de <sup>1</sup> die in de projectgroep zitten.

Uit de nulmeting blijkt dat de huidige geïntegreerde dienstverlening in de verschillende deelnemende gemeenten op de volgende punten overeenkomt.

Variabelen	Straks
Welke partners	RMC - WERKbedrijf- SoZaWe- ROC. Daarnaast soms hulpverlening, welzijnswerk e.a.
Welke jongeren	16 - 27 jaar
Samenwerkingsvorm (balie of geïntegreerde dienstverlening)	Nu vaak balie. Er is de behoefte te komen tot een geïntegreerde dienstverlening aan in het loket.
Uitwisseling van gegevens	Meerdere systemen, vaak Sonar. Wens is te komen tot één systeem
Gebruik van elkaars instrumenten	Soms. De behoefte is om alle instrumenten in te kunnen zetten.
Financiering	Elke organisatie zijn eigen fte. Vaak aanvullend W-geld en subsidie provincie. Geen structurele plannen voor de financiering. Er is behoefte aan een eigen budget.
Positieve ervaringen	Jongeren blijven beter in beeld. Jongeren weten het loket te vinden. Samenwerking loopt beter.
Knelpunten in de samenwerking	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ICT, er moeten teveel systemen ingevuld worden.</li> <li>• Aansturing van de medewerkers door verschillende organisaties.</li> <li>• Verschillende (prestatie)doelstelling bij de deelnemende organisaties.</li> <li>• Beperkte instroommomenten in het reguliere onderwijs.</li> </ul>

<sup>1</sup> Het gaat om de gemeenten Delft, Den Haag, Eindhoven, Heerenveen, Rotterdam, Tilburg, Utrecht, Zwolle

# De inrichting van de dienstverlening aan jongeren

## 4. Inrichtingseisen voor de dienstverlening

- Er moet sprake zijn van een locatie die herkenbaar en aantrekkelijk is voor de jongeren. Openingstijden moeten afgestemd zijn op het leefritme van de jongeren.
- De toegang tot het loket moet laagdrempelig zijn (geen obstakels als identiteitsbewijs etc, bij het eerste gesprek).
- Het loket moet alle jongeren bedienen. Dit geldt voor jongeren met en zonder startkwalificatie, snel bemiddelbare jongeren als jongeren met meervoudige problematiek. .Voorkomen moet worden dat het loket gezien wordt als steunpunt voor zwakke gevallen.
- De jongere moet één contactpersoon krijgen. Deze contactpersoon voert de regie over de dienstverlening aan de jongere. Gestreefd moet worden naar zo weinig mogelijk overdracht momenten. Hoever en hoelang de regie plaats vindt vanuit het loket kan lokaal ingevuld worden.
- Een brede diagnose (op meerdere leefgebieden) moet de basis van de dienstverlening zijn. In deze brede diagnose moet de kennis van alle partijen meegenomen worden.
- Deze kan trapsgewijs ingezet worden. Bijvoorbeeld met een quick scan tijdens het eerste gesprek. Bij een vervolg gesprek kan hier dieper op ingegaan worden.
- In de optimale vorm van samenwerking gaan de teams van de werkpleinen, SoZaWe en RMC helemaal op in een nieuw jongerenteam. Ook ROC-medewerkers behoren aan dit team toegevoegd te worden.
- en een aantal ROC medewerkers helemaal op in een nieuw jongerenteam.
- Alle instrumenten van de deelnemende partners moeten voor alle jongeren ingezet kunnen worden.
- Communicatiemiddelen moeten afgestemd zijn op de jongeren.
- Het loket moet nauwe banden onderhouden met de justitieketen, de zorgketen en het welzijnswerk.

## 5. De ketenpartners

Een integrale dienstverlening vraagt om een uniforme geïntegreerde klantbenadering. Hiervoor is het nodig de huidige gescheiden werkprocessen van de betrokken partijen op elkaar af te stemmen.

Dit betekent dat we moeten overgegaan tot een geïntegreerd werkproces, geïntegreerde allround taken en werkzaamheden aan de kop van het proces.<sup>2</sup>

Het uitgangspunt moet zijn het bieden van een integrale dienstverlening vanuit het perspectief van de jongeren! De klantvraag staat centraal. Deze wordt vervolgens getoetst

---

<sup>2</sup> Zie ook het rapport van de Algemene rekenkamer 'Aanpak harde kern jeugdwerklozen', 6 november 2008

aan de realiteit (startkwalificatie- arbeidsmarktrelevantie- persoonlijk vermogen van de jongere- beïnvloedingsaspecten).

Binnen bovengenoemde uitgangspunten kan de dienstverlening verder ingevuld worden.

Daarbij wordt de volgende jongerenladder gehanteerd:

- Verplicht terug naar school: tot 18 jaar bij afgebroken en niet afgeronde opleiding en/of geen startkwalificatie (leer / kwalificatieplicht). *Inzet RMC instrumenten.*
- Scholing als eerste doel voor jongeren van 18 jaar of ouder, zonder startkwalificatie. *Inzet van ROC en RMC instrumenten.*
- Leer/werktrajecten (BBL) als het fulltime opleidingstrajecten niet haalbaar zijn vanwege leervermogen, omgevingsfactoren, financiële situatie, uitkeringssituatie, financiële situatie leervermogen, omgevingsfactoren. *Inzet ROC instrumenteren instrumenten WERKbedrijf.*
- Begeleide werktrajecten (re-integratie) zodra startkwalificatie aanwezig is, startkwalificatie niet haalbaar is, arbeidsgewenning nodig is, onvoldoende motivatie, onvoldoende sociale, communicatie en werknemersvaardigheden. *Inzet SoZaWe instrumenten.*
- Werktrajecten voor totale doelgroep met startkwalificatie, beroepskwalificatie, voldoende motieven en vaardigheden, voldoende zelfredzaam. Inzet werkervaringsplaatsen met contract of inzet begeleiding bij werkgeversbenadering en/of vacatureaanbod; sollicitatie -presentatie begeleiding. *Inzet instrumenten WERKbedrijf.*

Noodzakelijke ketenpartners zijn in elk geval:

- Het WERKbedrijf
- SoZaWe en het RMC van de gemeenten
- de ROC;s

Bovendien moeten er nauwe relaties zijn met de Jongeren Advies Teams de GGD, het welzijnswerk en justitie.

## **6. Alle jongeren tot 27 jaar.**

Ten behoeve van de geïntegreerde dienstverlening is het van belang onderscheid te maken tussen de re-integratiedienstverlening en de dienstverlening in het kader van het verstrekken van een uitkering.

Integratie van de dienstverlening rond de inkomensverstrekking zal wellicht minder ver kunnen gaan en zal zich daardoor noodgedwongen moeten beperken tot samenwerking aan de poort. De integratie van de dienstverlening rond re-integratie biedt juist veel kansen voor kwaliteitsverbetering van de dienstverlening.

Het re-integratieaanbod hoort niet af te hangen van de uitkeringssituatie van de jongeren, maar van hun hulpvraag. Deze vragen lopen dwars door de diverse uitkeringssituaties heen. Voor alle jongeren geldt dat de ondersteuning zo snel mogelijk en zo breed mogelijk moet worden ingezet. Dit kan bijvoorbeeld meer kansen bieden voor jongeren met een Wajong uitkering.

De dienstverlening van de gemeente en het WERKbedrijf aan jongeren, vormt in veel gemeenten een onderdeel van een breder jongerenbeleid. In dit beleid spelen naast het verbeteren van het welzijn van de jongeren, het handhaven van de openbare orde en de veiligheid een belangrijke rol. Het doel van het beleid is daarom jongeren binnen te halen. De integrale dienstverlening aan jongeren moet zich dan ook nadrukkelijk bezig houden met de groep niet zichtbare jongeren (18 tot 27 jaar). Deze groep bestaat uit 2 deelgroepen.

- Jongeren die niet bij de samenwerkingspartners in beeld zijn
- Jongeren die wel bekend zijn, maar niet reageren

Om deze jongeren in beeld te krijgen zijn meerdere acties nodig:

- Bestandvergelijking
- Verleiden
- Zorgen voor een integraal aanbod

## 7. Preventie

### a. *Het terugdringen van voortijdig schooluitval?*

Voor het terugdringen van voortijdig schooluitval is samenwerking tussen gemeente/Werkbedrijf en het RMC onontbeerlijk, met name omdat het RMC een taak heeft in het terugdringen van vroegtijdige school verlaten (VSV). In convenantafspraken tussen het rijk en gemeenten zijn taakstellingen opgenomen om het aantal VSV-ers terug te dringen en om maatregelen te nemen voor een goede overgang van VMBO naar MBO.

Belangrijk instrument is de digitale koppeling tussen scholen en gemeente i.v.m. meldingen. Daarbij gaat het er ook om dat er wordt gestuurd op het naleven van de afspraken rondom de informatieverstrekking rond VSV, zodat gemeente snel actie kan ondernemen als voortijdig schooluitval aan de orde is.

Daarnaast kunnen gemeenten/werkbedrijf WWB middelen (per 1 januari 2009: Participatiemiddelen) voor 16 en 17 jarigen preventief inzetten om VSV te voorkomen.

Verder kan het instrumenten vanuit de gemeente/het Werkbedrijf worden ingezet bij het zoeken naar leerbanen en stages , zoals

- participatie in Leerwerkloketten
- contacten met werkgevers i.v.m. vacaturebeheer voor het vinden van stages en leerbanen.
- pro-actieve rol acquisitie leerwerkbanen, speciaal voor de ingeschreven jongeren
- ontwikkelen van speciale arrangementen
- pro-actieve rol in acquisitie en voorlichting van stageplekken
- samenwerking WERKbedrijf en SOB

### b. *Het bevorderen van een studiekeuze die aansluit op de arbeidmarkt?*<sup>3</sup>:

---

<sup>3</sup> Pieter Winsemius, Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid (WRR), Effectieve bestrijding schooluitval in G4, 27 augustus 2008

- Meer denken (ook binnen de scholen) aan aspirant werknemerschap in plaats van leerling.
- Erkenning van verworven competenties (meer in een baan hun vaardigheden vergroten).
- Preventieve aanwending WWB middelen voor overbelaste jongeren om ze op school, of aan het werk te houden en ze daar goed te begeleiden en ondersteunen (en daarmee voorkomen dat ze in de bijstand komen)
- Extra middelen zijn dus nodig voor preventieve inzet en investeren in jongeren in plaats van dreigende kortingen op de budgetten.

Gemeenten en Werkbedrijf kunnen potentiële uitvallers (samen met het ROC en het bedrijfsleven) ondersteunen bij het maken van een beroepskeuze die aansluit bij de arbeidsmarkt door een scala aan maatregelen/activiteiten. Hieronder is een aantal opgenomen:

- Meer denken (ook binnen de scholen) aan aspirant werknemerschap in plaats van leerling.
- Erkenning van verworven competenties (meer in een baan hun vaardigheden vergroten).
- Preventieve aanwending WWB middelen voor overbelaste jongeren om ze op school, of aan het werk te houden en ze daar goed te begeleiden en ondersteunen (en daarmee voorkomen dat ze in de bijstand komen)

## **8. De integrale dienstverlening en de Wet Investeren in Jongeren (WIJ)**

Veel gemeenten zetten nu al werk–leerbanen (workfirst) in voor jongeren en onderhouden intensief overleg met het onderwijsveld. Onder de WIJ zal dit nog massiever moeten gebeuren. Slechts een kleine groep jongeren kan aanspraak maken op de nieuwe jongerenuitkering.

Snel de juiste diagnose stellen om vervolgens de jongere op korte termijn terug naar school te leiden of op een werk–leerbaan te plaatsen wordt dan nog belangrijker. Ook de inzet van flankerende instrumenten om de jongere geschikt te maken voor reguliere arbeid blijft van belang.

De hierboven (onder punt 5: Ketenpartners) beschreven dienstverlening biedt de zekerheid dat het infrastructuur klaar is om de WIJ uit te voeren. Of er ook voldoende aanbod aan leerwerkbanen en capaciteit is om de jongeren te begeleiden is nog maar de vraag. Stelt het rijk voldoende middelen beschikbaar om de inkomensondersteuning voor jongeren goed uit te voeren?

# Randvoorwaarden

Om werkelijk integraal en outreachend te kunnen werken moet aan de volgende voorwaarden worden voldaan.

## 1. ICT ondersteuning

Om het integrale werkproces efficiënt en effectief te laten werken is het van groot belang om een centraal ondersteunend systeem in te richten waarbij de klantvraag en het klantdoel centraal staan. Dus niet de huidige werkprocessen van de verschillende organisaties. Het is de uitdaging om een ICT vorm te vinden waardoor het jongerenloket optimaal wordt ondersteund en tegelijkertijd de “moederorganisaties” kunnen voldoen aan hun verantwoordingsverplichtingen.

Een voorbeeld: Jongeren Centraal van het CP-ICT is op dit moment technisch in staat om alle geormerkte informatie uit de moedersystemen te halen. Het WERKbedrijf heeft helaas geen toestemming gegeven om de gegevens van het UWV en Sonar te koppelen. Bij een integrale aanpak hoort ook een integrale registratie. En anders betekent dit weer een extra registratiesysteem erbij.

Op dit moment wil de gemeente Utrecht investeren om de gegevens die in Jongeren Centraal geregistreerd worden, automatisch terug te schrijven naar de moederorganisaties. Ook hieraan moeten de moederorganisaties wel meewerken.

## 2. Voldoende financiële middelen.

Nu zijn vooral de jongerenloketten afhankelijk van de goede wil van de gemeente en tijdelijke subsidies. Een kwalitatief goede dienstverlening vereist een structurele begroting, waaraan alle partners bijdragen.

## 3. De outputdoelstelling van de moederorganisaties is niet leidend.

De Fte's die de diverse instellingen inzetten moeten worden aangepast op de hoeveelheid werk die in het loket verricht moet worden. Bovendien moeten de Fte's die door de 'moederorganisaties' worden geleverd, moeten los gekoppeld worden van de outputdoelstelling van die organisaties en verbonden worden met de output doelstelling van het 'jongerenloket'.

## 4. Alle jongeren behoren tot de doelgroep

De jongerenaanpak moet aan alle jongeren aangeboden kunnen worden. Ook aan de Wajong-jongeren. In deze groep is nu sprake van een onbenut arbeidspotentieel.