



Ons kenmerk 2010/4099

Datum 22 november 2010

#### Stafafdeling

Wilhelmina van Pruisenweg 52  
2595 AN Den Haag  
Postbus 11563  
2502 AN Den Haag  
[www.iwiweb.nl](http://www.iwiweb.nl)

#### Contactpersoon

drs. E. Stolk  
Communicatieadviseur

T 070 304 46 39  
F 070 304 44 45  
[estolk@iwiweb.nl](mailto:estolk@iwiweb.nl)

# persbericht

IWI: Meer aandacht nodig voor mensen met meerdere problemen

**De Inspectie Werk en Inkomen concludeert dat er meer aandacht nodig is voor WWB'ers en WW'ers die op meerdere gebieden problemen hebben. Het gaat om een grote groep mensen: zo heeft naar schatting ruim de helft van de 300.000 mensen in de WWB ernstige problemen op meerdere gebieden.**

Goede hulp aan mensen met meerdere problemen vereist maatwerk. Een goede samenwerking met organisaties op andere terreinen - zoals zorg, onderwijs en huisvesting - is daarbij essentieel. Vaak is het van belang om de cliënt door te sturen naar meer specialistische ondersteuning.

Om de juiste dienstverlening te geven, moet zo vroeg mogelijk duidelijk worden dat er meerdere problemen zijn. Zonodig moet de cliënt worden doorverwezen naar meer intensieve dienstverlening. In de praktijk is dat vaak lastig: veel cliënten zijn huiverig om meteen al hun problemen op tafel te leggen. En voor de contactpersonen van gemeente en UWV is het doorvragen naar problemen niet altijd een vast onderdeel van het eerste gesprek.

Naast een snelle en juiste diagnose is een grote mate van betrokkenheid van de klantmanager onmisbaar om mensen met meerdere problemen goed te kunnen helpen. Hij of zij moet een vertrouwensband kunnen opbouwen en flexibel kunnen zijn. De intensieve dienstverlening aan deze mensen vraagt natuurlijk meer tijd en aandacht dan begeleiding van mensen die zelf min of meer in staat zijn werk te vinden. Er is sprake van een spanning tussen de dienstverlening die nodig is en het aantal cliënten van een klantmanager die zich toelegt op deze probleemgevallen.

Het is moeilijk om het resultaat van de dienstverlening aan mensen met een opeenstapeling van problemen precies te meten en aan te tonen. Het is meestal niet uit te drukken in aantallen plaatsingen naar werk. Het resultaat bestaat vaak uit persoonlijke effecten, zoals meer welzijn en een verkleining van de afstand tot werk. Ook zijn er maatschappelijke effecten, zoals minder beroep op gezondheidszorg, verbeterde veiligheid, minder criminaliteit. Die persoonlijke en maatschappelijke effecten van dienstverlening zijn vaak onvoldoende zichtbaar.

*[ NOOT VOOR DE REDACTIE - NIET VOOR PUBLICATIE ]*

*Voor een toelichting kunt u bellen met Erik Stolk (070 304 4639 of 06 5102 4559). Het rapport 'Maatwerk bij meervoudigheid. Domeinoverstijgende dienstverlening aan mensen met meervoudige problematiek' kunt u downloaden van [www.iwiweb.nl](http://www.iwiweb.nl) of opvragen bij de afdeling Communicatie (070 304 47 63).*

**Stafafdeling**

**Datum**

**Ons kenmerk**

2010/4099