



Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

Aan de inspecteur-generaal  
van de Inspectie Werk en Inkomen,  
de heer mr. J.A. van den Bos  
Postbus 11563  
2502 AN DEN HAAG

**Onderwerp**

Conceptprogrammarapportage 'Dienstverlening op maat'

Geachte heer Van den Bos,

Onder verwijzing naar uw brief van 22 juni 2010, waarin u ons in de gelegenheid heeft gesteld te reageren op de conceptprogrammarapportage 'Dienstverlening op maat', berichten wij u als volgt.

De rapportage geeft op hoofdlijnen een herkenbaar beeld van de dienstverlening van het UWV aan met ontslag bedreigde werknemers en de begeleiding van zieke werklozen. Wij hebben echter wel de volgende opmerkingen bij de rapportage.

Het voorkomen van (langdurige) werkloosheid

Uw Inspectie concludeert dat de dienstverlening is toegesneden op het snel weer aan het werk helpen van de meer zelfredzame klanten. Als er echt sprake is van een verhoogd risico op langdurige werkloosheid wordt dit pas later vastgesteld, waardoor intensieve dienstverlening pas na enige maanden start. Dit beperkt volgens u de preventie van langdurige uitkeringsafhankelijkheid. UWV deelt de conclusie dat het vroegtijdig starten met dienstverlening van belang is om te zorgen dat met werkloosheid bedreigde werknemers/werklozen weer zo snel mogelijk ander werk hebben. Daarbij is een optimale organisatie van de arbeidsmarkt en goede inregeling van werkgeversdienstverlening (de vraag van werkgevers als uitgangspunt hanteren) essentieel om te zorgen dat werkzoekenden niet onnodig lang in een uitkeringssituatie blijven, of zelfs langs de kant blijven staan en een tekort aan werknemers kan worden opgevangen.

Het Kenniscentrum van het UWV brengt in samenwerking met het Werkbedrijf met behulp van de pilot Voorspellers van Werkherleving de factoren die leiden tot hetzij snelle werkherleving danwel langdurige werkloosheid in beeld. Op deze manier kan aan het begin van de werkloosheid worden ingeschat welke klanten een hoog risico op langdurige werkloosheid hebben.

Bovendien wijzen wij er in dit verband op dat de mobiliteitscentra mede op verzoek van de Minister zijn opgericht om met ontslag bedreigde werknemers zo snel mogelijk naar ander werk te begeleiden.



Ons kenmerk  
SBK/81019

Pagina  
2 van 5

### De re-integratie van langdurig zieke werklozen

Uw Inspectie noemt een aantal knelpunten die de re-integratie van langdurig zieke werklozen beperken. Wij plaatsen hierbij de volgende kanttekeningen. U heeft zich in het onderzoek uitsluitend gericht op de uitvoering van de ZW-arborol voor degenen die langdurig een beroep doen op de Ziektewet. Wij hebben daar begrip voor, maar wijzen er wel op dat daardoor op dit moment slechts een deel van de uitvoering van de ZW-arborol wordt belicht. In de afgelopen jaren zijn immers structurele verbeteringen bereikt met betrekking tot het korte en middellange verzuim. Op dat terrein hebben we, door een interne benchmarking tussen backoffices en door sectorspecifieke kenmerken door te laten werken in verbetermaatregelen en op de verzuimbegeleiding, de performance gericht op uitstroom weten te verbeteren. Zo wordt inmiddels in meer dan 97% van de ziekmeldingen binnen 24 uur telefonisch contact gezocht met een zieke werkloze.

Ook werkt UWV intensief samen met externe partijen om het kort en middellange verzuim van zieke werklozen te beperken. UWV en Stichting Arbo Flexbranche (STAF) hebben in 2007 als vervolg op het Arboconvenant een overeenkomst gesloten. Vanuit het vorige Arboconvenant Uitzendbranche is het werkmodel 'Samen meer, Verzuim minder' ontwikkeld. Dit model voorziet in een intensieve samenwerking gedurende de eerste 6-8 weken van ziekteverzuim. Mede als gevolg van deze samenwerking herstelt circa 80 procent van de zieke uitzendkrachten binnen twee weken.

Wij delen de hoofdconclusie dat de kwaliteit van het activeringsproces, voorzover het gaat om langdurig verzuim, in de periode 2008-2009 nog onvoldoende structurele verbeteringen heeft opgeleverd.

Wij herkennen de tekortkomingen die in administratieve zin in het activeringsproces zijn geconstateerd, zoals het onvoldoende inzichtelijk zijn van de dossiers. Van belang achten wij echter ook dat er inmiddels een rapportage-instrument is ontwikkeld, waardoor de dossiers transparanter worden en dus ook het inzicht in de geboden begeleiding op gevalsniveau groter wordt. Dit instrument zal in het najaar op alle kantoren zijn ingevoerd.

Wij plaatsen kanttekeningen bij de conclusie dat er re-integratiekansen zijn gemist, zonder echter het tegenovergestelde te kunnen bewijzen. Wel wijzen we er in dit verband op dat de versterkte focus op re-integratie in de eerste vier maanden van 2010 zichtbaar is door de realisatie van meer interventies en trajecten dan eerder begroot. Ook in 2009 was er al sprake van een forse inzet. Er werden circa 13.000 interventies ingezet en 6.000 nieuwe trajecten gestart.

Een belangrijke verbetering in het werkproces is de stuur- en verantwoordingsinformatie die recent is opgeleverd ten behoeve van de begeleiding van langdurig zieken. Die informatie stelt ons in staat de beschikbare capaciteit beter te relateren aan de te verrichten taken, waarmee overschrijding van termijnen zoals die in de door u onderzochte dossiers zijn geconstateerd, wordt voorkomen. Het instrument is in 2009 gefaseerd landelijk ingevoerd en wordt nu in alle districten door het management gebruikt.



Ons kenmerk  
SBK/81019

Pagina  
3 van 5

Wij hebben nog niet de fundamentele verbetering kunnen doorvoeren die wij met betrekking tot het langdurig verzuim voor ogen hadden. Wij zullen dan ook een concreet verbeterplan opstellen. In dat plan zullen wij ingaan op een aantal door uw Inspectie gesignaleerde tekortkomingen en knelpunten. Eén onderdeel daarvan is de door ons gewenste demedicalisering, waarvan u terecht constateert dat die nog onvoldoende vorm heeft gekregen. Wij herkennen deze bevinding en zullen in het verbeterplan aandacht besteden aan mogelijke verbeteringen op dit terrein, waardoor de klant minder lang in het traject bij de verzekeringarts zit en actieve bemiddeling, bijvoorbeeld door het Werkbedrijf, eerder wordt opgepakt. In het verbeterplan zullen wij ook ingaan op andere door u genoemde onderwerpen, zoals de tijdigheid van probleemanalyses en plannen van aanpak, de transparantie van dossiers en het inzicht in re-integratieinspanningen en de resultaten daarvan. Ook de verzoeken in de meibrief 2011 betrekken we bij dit plan.

#### Vraaggerichte re-integratie: werken met werkgevers

U constateert dat de dienstverlening mobiliteitscentra meerwaarde heeft in situaties van dreigend ontslag. De dienstverlening is meer gericht op de vraag van de werkgevers in de regio. U gaat er vanuit dat deze meerwaarde wordt ingebed in de reguliere dienstverlening aan werkgevers en werknemers. Uitgaan van de vraag van werkgevers is nodig om de effectiviteit van re-integratiemiddelen en – instrumenten te vergroten. UWV onderschrijft deze conclusie. Het UWV wil samen met gemeenten en in overleg met sociale partners een landelijk dekkend netwerk van 30 regionale 'werkgeversservicepunten' gaan inrichten, die het regionaal scharnierpunt zijn tussen publieke én private partijen. De regionale werkgeversservicepunten zijn zowel landingsbaan van landelijke, sectorale initiatieven naar de regio als startbaan voor regionale en lokale initiatieven naar het land en andere regio's. De werkgeversservicepunten ontplooiën in samenspraak met werkgevers/sectoren en andere publieke en private partijen op het terrein van werk, inkomen en scholing vraaggerichte activiteiten voor met werkloosheid bedreigden, kortdurig werklozen en voor groepen met een afstand tot de arbeidsmarkt, waaronder wajongers en andere klanten/werkzoekenden met een arbeidsbeperking. De dienstverlening van de mobiliteitscentra gaan wij inbedden in de staande organisatie en wordt onderdeel van de regionale werkgeversservicepunten.

Op alle 100 Werkpleinen bieden wij individuele werkgevers vacaturebemiddeling. Vacatures van lokaal opererende werkgevers worden wel in breder verband zichtbaar gemaakt en komen daarmee beschikbaar voor de initiatieven die in het kader van de regionale arbeidsmarktaanpak ontstaan. Via werk.nl worden vacatures lokaal, regionaal en landelijk ontsloten.

Voorts constateert uw Inspectie dat de vraaggerichte dienstverlening en inzet van re-integratiemiddelen nog te weinig concreet is. De dienstverlening van het WERKbedrijf is gebaseerd op de WERKformule. In de conceptrapportage wordt veelal ingegaan op de inzet van re-integratiemiddelen. Hierbij willen wij opmerken dat de Werkpleinen een veel breder pakket aan diensten aanbieden. Voor werkzoekenden met een korte afstand tot de arbeidsmarkt wordt Van Werk naar Werk dienstverlening ingezet door een digitale dienstverlening aan te bieden, zo nodig aangevuld met groepsgewijze activiteiten. De



**Ons kenmerk**  
SBK/81019

**Pagina**  
4 van 5

dienstverlening wordt momenteel doorontwikkeld. In de eerste drie maanden ondersteunen we onze werkzoekenden digitaal en met groepsactiviteiten waarbij de klant regisseur is van zijn eigen dienstverlening. Voor ongeveer tien procent van onze instroom is budget om in deze periode intensievere dienstverlening in te zetten met ondersteuning van de werkcoach. Voor werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt (Werk fit worden) zetten we selectief en effectief externe dienstverlening in. Over de inzet van re-integratietrajecten zijn nadere afspraken gemaakt. De inzet is gekoppeld aan een jaar werkloos en een stevige baanintentie van minimaal 6 maanden.

Daarnaast concludeert uw Inspectie dat de kwaliteit van dienstverlening varieert per vestiging. U oordeelt positief over de inzet, creativiteit en motivatie waarmee professionals in de uitvoering en management invulling geven aan de centrale doelstellingen en taken. U bent van mening dat delen van kennis en ervaringen over best practices een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van dienstverlening kan leveren. Wij merken op dat het UWV hier voldoende aandacht aan besteedt. Wij wijzen in dit kader op de praktijk van benchmarking van de resultaten van de vestigingen van het UWV en het visitatieprogramma dat is ontwikkeld door de ketenpartijen in het kader van de activiteiten van de stuurgroep dienstverlening.

Ten slotte hebben wij een aantal tekstuele opmerkingen. Wij verwijzen hiervoor naar de bijlage.

Wij vertrouwen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke at the bottom.

Dr. J.M. Linthorst  
Voorzitter Raad van Bestuur



Ons kenmerk  
SBK/81019

Pagina  
5 van 5

## Bijlage

- Op pagina 10 van de rapportage wordt als resultaat van de mobiliteitscentra ondermeer genoemd dat 540.835 aanvragen WW ontslagwerkloosheid werden afgehandeld. Het is niet juist dit te presenteren als een resultaat van deze centra. Deze aanvragen zijn namelijk veelal (70% van de gevallen) digitaal afgehandeld door de back office (Uitkeren) van het UWV en indien dat niet het geval is door het lokale Werkplein. Het cijfer geeft wellicht wel aan hoeveel potentieel werk er op het UWV is afgekomen vanwege (dreigend) ontslag maar ook dan blijft gelden dat een groot deel van dit klantenverkeer niet van invloed is geweest op de activiteiten van de mobiliteitscentra.
- Op pagina 14 wordt in de laatste alinea van paragraaf 3.1 de conclusie getrokken dat de inspanningen van UWV werkbedrijf op "veel" werkpleinen niet zijn gericht op snelle melding bij dreiging van ontslag. Deze conclusie is gebaseerd op een onderzoek bij zes werkpleinen. Wij merken op dat dit onderzoek onvoldoende is om een representatief beeld te geven.
- Op bladzijde 15 (bovenaan) wordt gesignaleerd dat het idee soms heerst dat inzetten van instrumenten alleen is toegestaan als de cliënt recht heeft op een WW-uitkering. Gezegd wordt dat deze voorwaarde volgens hen (de respondenten) verband houdt met de onduidelijkheid die dan nog bestaat over de organisatie (UWV of de sociale dienst) die de financiering voor haar rekening moet nemen. Hier wordt ten onrechte de sociale dienst genoemd. Bedoeld zal hier zijn "de werkgever". De werkgever is namelijk verantwoordelijk voor de re-integratie tot aan het moment van werkloosheid en vanaf de eerste dag werkloosheid is het UWV verantwoordelijk. Via een wetswijziging is het echter mogelijk gemaakt dat het UWV ook al voor de werkloosheidsdatum re-integratiemiddelen inzet.
- Op pagina 22, 10 de regel wordt gesuggereerd dat de bedrijfsadviseurs en vacatureteams binnen de KBB's en ROC's van alles doen. Dat moet zijn "samen met".

## Publicaties van de Inspectie Werk en Inkomen

### 2010

- R10/03 Dienstverlening op maat  
Het voorkomen van werkloosheid en arbeidsongeschiktheid in tijden van crisis
- R10/02 UWV en Walvis  
Negende rapportage
- R10/01 Arbeidsontwikkeling Wsw in beeld
- Jaarverslag Inspectie Werk en Inkomen 2009

### 2009

- R09/06 In dienst van de burger
- R09/05 Participatie in uitvoering  
Stand van zaken uitvoering participatie zomer 2009
- R09/04 De Sociale Verzekeringsbank op weg naar 2013  
Derde rapport: het verandertraject SVB Tien in 2008
- Meerjarenplan 2010-2013 en Jaarplan 2010
- R09/03 Beveiliging en privacy in de SUWI-keten  
Een onderzoek naar de waarborgen van de informatiebeveiliging van Suwinet-Inkijk bij gemeenten en zbo's
- R09/02 UWV en Walvis  
Achtste rapportage
- Jaarverslag 2008
- R09/01 Buiten de bijstand  
Onderzoek naar mensen die afzien van een WWB-uitkering of deze niet krijgen toegekend

U kunt deze publicaties opvragen bij:

Inspectie Werk en Inkomen  
Afdeling Strategie en communicatie

communicatie@iwiweb.nl  
[www.iwiweb.nl](http://www.iwiweb.nl)  
Telefoon (070) 304 44 44  
Fax (070) 304 44 45

Postbus 11563  
2502 AN Den Haag