



Inspectie SZW  
Ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 820 3500 AV Utrecht

Mevrouw drs. J. Klijnsma  
Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid  
Postbus 90801  
2509 LV S GRAVENHAGE



**Directie Werk en Inkomen**  
Programma A

Postbus 90801  
2509 LV Den Haag  
Anna van Hannoverstraat 4  
T 070 333 44 44  
www.inspectieszw.nl

Datum 28 JAN. 2013

Betreft Rapportage 'Werken met beperkingen' en stand van zaken Verbeterplan  
UWV mbt re-integratie zieke werklozen

**Onze referentie**  
2013/135

**Bijlagen**

- Rapportage 'Werken met beperkingen';
- Concept persbericht;
- Brief aan minister over Informatie Verbeterplan UWV mbt re-integratie zieke vangnetters.

Geachte mevrouw Klijnsma,

Hierbij ontvangt u de rapportage 'Werken met beperkingen' van de Inspectie SZW met het bijbehorende conceptpersbericht.

Van het rapport is de samenvatting en het oordeel opgenomen in het eerste hoofdstuk. Het oordeel is gebaseerd op feitelijke uitkomsten en conclusies van onderzoeken die de inspectie de afgelopen periode heeft uitgevoerd. Ter informatie heb ik de digitale versie van deze rapportage aangeboden aan de directeur UBN, met het verzoek zorg te dragen voor verdere verspreiding binnen het ministerie.

Aanbieding geschiedt om u en de minister tijdig de gelegenheid te bieden uw begeleidende brief naar de beide kamers op te stellen. Ik heb de minister verzocht de rapportage aan te bieden aan de Eerste en Tweede Kamer. Rekening houdend met de formele termijn van maximaal vier weken ga ik er vanuit dat de rapportage rond 20 februari 2013 aan het Parlement wordt aangeboden.

Het is voor de inspectie van belang om het effect van haar toezicht vast te stellen. In dat kader zal zes maanden na openbaarmaking van de rapportage een effectmeting worden gestart bij de betrokken directies binnen het ministerie en de uitvoeringorganisaties.

Naast de rapportage 'Werken met beperkingen' ontvangt u bijgaand een afschrift van de brief aan de minister over het uitvoeringsproces met betrekking tot de re-integratie van zieke vangnetters bij UWV.

Hoogachtend,

mr. J.A. van den Bos  
Inspecteur-Generaal SZW



Inspectie SZW  
Ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid

## **Werken met beperkingen**

**Van arbeidsbeperking tot arbeidsmogelijkheden**

Programma Participatie

## Colofon

Programma	Participatie
Datum	December 2012
Nummer	R 12/05
ISSN	978-90-5079-257-8
ISBN	1383-8733

## Voorwoord

Mensen met een arbeidsbeperking hebben vaker een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Werkgevers zijn bovendien terughoudend om mensen met een arbeidsbeperking in dienst te nemen vanwege de vrees dat die mensen sneller uitvallen. De cijfers tonen aan dat er relatief weinig klanten met een arbeidsbeperking aan het werk komen.

Werkzoekenden met een arbeidsbeperking die kunnen werken, hebben een eigen verantwoordelijkheid om te zoeken naar werk. Hun afstand tot de arbeidsmarkt is echter groter ten opzichte van werkzoekenden zonder beperkingen. Dat verscherpt de noodzaak voor het stelsel van werk en inkomen de dienstverlening effectief vorm te geven en daardoor bij te dragen aan een hogere arbeidsparticipatie. Het vraagt een fikse inspanning van UWV en gemeenten om mensen met een arbeidsbeperking en werkgevers bij elkaar te brengen. Het is nodig dat belemmeringen worden weggenomen en de kansen van de klant op de arbeidsmarkt worden vergroot. Ook is het vaak nodig extra activiteiten in te zetten om werkgevers te bewegen klanten met een arbeidsbeperking in dienst te nemen en zo nodig 'de vraag van werkgevers te bewerken', omdat reguliere vacatures vaak niet zonder meer geschikt zijn voor de werkzoekenden met een arbeidsbeperking.

Voor de inspectie reden genoeg om de vraaggerichte dienstverlening van UWV en gemeenten voor klanten met een arbeidsbeperking (maar met arbeidsmogelijkheden) centraal te stellen in het onderzoeksprogramma. In 2012 heeft de inspectie al gerapporteerd over de vraaggerichte dienstverlening voor de Wajong-populatie. In deze rapportage oordeelt de inspectie over de vraaggerichte dienstverlening voor de WIA -, de ZW- en de WWB-klanten met een arbeidsbeperking.

Mr. J.A. van den Bos  
*Inspecteur-generaal*  
*Sociale Zaken en Werkgelegenheid*



## Inhoud

### **Colofon 2**

Voorwoord 3

### **1 Samenvatting en oordeel 7**

### **2 Inleiding 13**

2.1 Aanleiding voor deze rapportage 13

2.2 Cijfers en achtergrond 13

2.3 Wat heeft de inspectie onderzocht 14

2.4 Twee onderzoeken 15

2.5 Toezichtkader 16

2.6 Leeswijzer 16

### **3 Begeleiding van werkzoekenden met een arbeidsbeperking 19**

3.1 Inleiding 19

3.2 De begeleiding van WIA-klanten 20

3.3 De begeleiding van ZW-klanten 21

3.4 De begeleiding van WWB'ers met een arbeidsbeperking 23

### **4 Matching en werkgeversbenadering 27**

4.1 Inleiding 27

4.2 UWV-WIA 28

4.3 UWV: ZW/Arbo 30

4.4 Gemeenten 30

### **5 Bestuurlijke reacties – naschrift Inspectie 33**

**Bijlagen: Divosa, VNG en UWV 37**

**Publicaties van de Inspectie SZW, Directie werk en inkomen 45**



## 1 Samenvatting en oordeel

De participatie in Nederland moet omhoog. De verwachting is dat wanneer de economie weer gaat aantrekken, alle arbeidspotentieel moet worden benut om aan de vraag van werkgevers te kunnen voldoen. Ook werkzoekenden met een arbeidsbeperking hebben arbeidspotentieel maar dat potentieel wordt relatief weinig benut. Daarom vormt de vraaggerichte dienstverlening van UWV en gemeenten voor klanten met een arbeidsbeperking één van de centrale thema's voor het programma Participatie van de Inspectie SZW. Voor de inspectie betekent vraaggerichte dienstverlening dat de begeleiding van de klant met een arbeidsbeperking is afgestemd op de arbeidsmarkt en dat de dienstverlening aan werkgevers is gericht op het creëren van mogelijkheden voor de klant met een arbeidsbeperking op de arbeidsmarkt.

In directe concurrentie met werkzoekenden zonder arbeidsbeperkingen vinden veel mensen met een arbeidsbeperking geen werk. Een deel van deze groep heeft een grote afstand tot de arbeidsmarkt en werkgevers zijn vaak terughoudend in het aannemen van werkzoekenden met een arbeidsbeperking. Een deel van de achterstand op de arbeidsmarkt kan worden ingelopen door te zoeken naar concrete mogelijkheden om belemmeringen bij de werkzoekenden weg te nemen en hun competenties te benutten. Om een succesvolle terugkeer naar werk van mensen met een WIA-, een WWB- of een ZW-uitkering mogelijk te maken is echter meer nodig. Het is van belang dat uitvoerders werkgevers bewegen werkzoekenden met een arbeidsbeperking in dienst te nemen, zo nodig op een aangepaste werkplek. Daarvoor is een actieve werkgeversbenadering nodig die meer vraagt dan het verbinden van uitkeringsgerechtigden met openstaande vacatures.

De centrale vraag in deze rapportage luidt:

*In hoeverre slagen UWV en gemeenten er in vraag en aanbod voor klanten met een arbeidsbeperking bij elkaar te brengen?*

Om die vraag te beantwoorden heeft de inspectie onderzocht hoe UWV en gemeenten klanten met een arbeidsbeperking (maar met arbeidsmogelijkheden) als gevolg van gezondheidsproblemen begeleiden naar voor hen kansrijke mogelijkheden op de arbeidsmarkt en in hoeverre zij werkgevers weten te bewegen klanten met een arbeidsbeperking in dienst te nemen. Dit rapport gaat dus niet over de WIA-, ZW- en WWB-klanten die geen arbeidsmogelijkheden hebben.

De inspectie heeft eerder in het jaar al een rapportage uitgebracht over het bij elkaar brengen van vraag en aanbod voor Wajongers. In de onderhavige rapportage staan de klanten met een arbeidsbeperking uit de WIA, de ZW en de WWB centraal. Voor een duiding van de aard en omvang van de groep waarop deze rapportage betrekking heeft, wordt verwezen naar paragraaf 2.2 van deze rapportage.

### **De begeleiding van de klant met een arbeidsbeperking**

De begeleiding van de klant moet gericht zijn op het versterken van vaardigheden en benutten van mogelijkheden (aanbodgerichte begeleiding) en aansluiten op reële mogelijkheden van de klant op de arbeidsmarkt (vraaggerichte begeleiding). UWV en gemeenten moeten de klant aanspreken op zijn verantwoordelijkheid om mee te werken aan zijn re-integratie. Daarnaast is kennis van het klantenbestand nodig om de klant de juiste dienstverlening te geven en een goede match te kunnen realiseren.



### *De begeleiding*

Professionals van UWV en gemeenten geven aan dat het vrijwel altijd nodig is werkzoekenden met een arbeidsbeperking aanbodgerichte ondersteuning te bieden. Deze aanbodgerichte begeleiding richt zich op het benutten of versterken van de competenties, het verbeteren van de zelfredzaamheid en/of het verbeteren van de motivatie van de klant. De professionals van UWV en gemeenten betrekken bij de begeleiding ook vraaggerichte elementen: als er een richting of instrumenten moeten worden gekozen, betreft de professional daarbij de mogelijkheden van de klant op de arbeidsmarkt. Om de mogelijkheden van de klant op de arbeidsmarkt te vergroten schakelen de professionals ook re-integratiebedrijven in. Professionals hebben een hoge mate van vrijheid om te bepalen wanneer een traject wordt ingekocht.

### *Kennis van de klant/caseload*

Bij UWV hebben professionals die de WIA-populatie begeleiden alleen dat deel van de caseload in beeld dat zij actief begeleiden naar werk. Zij kiezen uit hun totale caseload die klanten die het sterkst gemotiveerd zijn en/of die de beste kansen op werk hebben. De klanten die niet goed gemotiveerd zijn of minder kansen op de arbeidsmarkt hebben, raken daardoor uit beeld. Een door de professionals als hoog ervaren caseload speelt daarbij een rol.

De professionals van UWV die de ZW-klanten (zieke werklozen, of andere mensen met een uitkering op basis van de Ziektewet) begeleiden, geven aan hun caseload redelijk tot goed in beeld te hebben. Als de professional een zieke werkloze krijgt overgedragen (nadat de backoffice de ziekmelding heeft verwerkt), volgt onmiddellijk een intakegesprek en de professional blijft de klant volgen. De inspectie concludeert dat het ZW/Arbo-proces ten opzichte van eerder onderzoek van de inspectie beter op orde is. Wettelijk voorgeschreven acties, zoals het opstellen van een plan van aanpak, zijn meer tijdig en er zijn meer klantcontacten. Bovendien is de focus meer dan voorheen op werk gericht.

Voor klanten met een arbeidsbeperking als gevolg van gezondheidsproblemen is vaak specifieke begeleiding en (verzekeringsgeneeskundige- en arbeidsdeskundige) expertise nodig. Gemeenten maken echter geen onderscheid in WWB-klanten met of zonder arbeidsbeperkingen en hebben geen specifieke deskundigheid voor de klanten met arbeidsbeperkingen in huis. Wel maken gemeenten onderscheid in werk- en participatieklanten. De participatieklanten krijgen geen begeleiding naar werk. De participatieladder wordt wel door gemeenten gebruikt om de klanten in te delen. Dit instrument laat wel zien in hoeverre een klant maatschappelijk of in werk participeert, maar bevat geen informatie over zijn belemmeringen en mogelijkheden. Daardoor hebben zij de kenmerken van de WWB-klanten met arbeidsbeperkingen nauwelijks in beeld. Net als bij de WIA-professionals speelt de als hoog ervaren caseload daarbij een rol.

Bij gemeenten speelt nog een andere factor die een goed beeld van de mogelijkheden en beperkingen van de klant in de weg staat. Gemeenten hebben vaak geen medisch-arbidsdeskundige expertise in huis. Die expertise wordt soms door een gemeente ingekocht als de professional informatie over de arbeidsbeperkingen/-mogelijkheden van een klant noodzakelijk acht. De professionals geven aan dit meestal niet te doen, vanwege de hoge kosten van het medisch-arbidsdeskundig advies en de vertraging die dit oplevert voor het begeleidingsproces.

### *Medewerking klant*

Het opleggen van maatregelen bij UWV en gemeenten komt niet veel voor. Als verklaring daarvoor geven UWV-professionals aan dat de klanten uit de WIA- en ZW-populatie bijna altijd gemotiveerd zijn. Ten aanzien van de WIA-populatie is dat

mede verklaarbaar omdat de professionals voornamelijk de gemotiveerde klanten begeleiden. De motivatie onder de WIA-klanten wordt volgens de professionals positief beïnvloed door een dreigende inkomensachteruitgang. Gemeentelijke professionals geven aan dat zij door middel van coachen en stimuleren de klanten kunnen motiveren en daarmee meer bereiken dan mogelijk zou zijn door het opleggen van een sanctie. De professionals van UWV en gemeenten geven aan niet te aarzelen om als het echt nodig is een maatregel op te leggen.

#### *Aansturing professionals*

De aansturing van de professionals moet er voor zorgen dat zij gestimuleerd worden om zoveel mogelijk werkzoekenden met een arbeidsbeperking naar werk te begeleiden. De aansturing op de professionals die WIA-klanten begeleiden is vooral gericht op het aantal plaatsingen en de tijdigheid van processtappen. Professionals geven aan dat de targets niet altijd duidelijk zijn of gemakkelijk te realiseren. De professionals ervaren geen stimulans vanuit deze targets.

In het ZW/Arbo-proces worden professionals niet aangestuurd op resultaat in de vorm van uitstroom naar werk maar vooral op tijdigheid en kwaliteit van de begeleiding. Dat zijn volgens UWV belangrijke voorwaarden voor een goed resultaat.

Bij gemeenten zijn er geen speciale targets voor klanten met een arbeidsbeperking. Dat is verklaarbaar omdat gemeenten geen onderscheid maken tussen klanten met en zonder arbeidsbeperking. De aansturing is derhalve gericht op de gehele WWB-caseload van de professional. In deze wijze van sturing zit derhalve geen prikkel om klanten met de grootste afstand tot de arbeidsmarkt naar werk te begeleiden.

### **De werkgeversbenadering en matching**

De inspanningen van UWV en gemeenten hebben als doel om een (duurzame) match te realiseren tussen de klant met een arbeidsbeperking en een werkgever. Daar is, naast een goede op werk gerichte begeleiding van de klant, een actieve werkgeversbenadering voor nodig. Die actieve werkgeversbenadering is er op gericht om werkgevers te bewegen klanten met een arbeidsbeperking in dienst te nemen. Soms zal het noodzakelijk zijn om bestaande vacatures aan te passen aan de mogelijkheden van de klant of speciale werkplekken te creëren. UWV en gemeenten zetten zo nodig instrumenten, zoals jobcoaching en werkplekaanpassing, in om een succesvolle match tot stand te kunnen brengen. De werkgeversbenadering is voor alle onderzochte doelgroepen verschillend georganiseerd.

#### *Werkgeversbenadering voor de WIA-klanten*

UWV heeft per 1 januari 2012 op de werkpleinen van het Werkbedrijf werkgeversservicepunten (WSP'en) ingericht voor een actieve werkgeversbenadering voor onder meer de klanten met een arbeidsbeperking. De WSP'en zijn nog in ontwikkeling en er moet nog de nodige expertise worden opgebouwd. De professionals van UWV zien nog weinig opbrengsten van de WSP'en. Volgens hen zouden de WSP'en de werkgevers actiever moeten benaderen. Voor de WIA-klanten is de werkgeversbenadering vooralsnog grotendeels gericht op het werven van reguliere vacatures en niet op het bewegen van werkgevers om klanten met een arbeidsbeperking in dienst te nemen. Ook zijn er geen opbrengsten van de werkgeversbenadering in de vorm van convenanten met werkgevers, vergelijkbaar met de convenanten die voor de Wajong-populatie zijn afgesloten.

Voor het realiseren van een match gebruiken professionals soms hun eigen werkgeversnetwerk. Matches komen vooralsnog voornamelijk tot stand via de inzet van een re-integratietraject bij een privaat re-integratiebedrijf. In 2011 zijn ongeveer

850 klanten op deze wijze geplaatst. UWV heeft geen cijfers over de klanten die op een andere wijze aan het werk zijn gekomen, bijvoorbeeld via de bemiddeling van UWV zelf.

#### *Werkgeversbenadering voor de ZW-klanten*

Het ZW/Arbo-proces is niet ingericht op het werven van werkgevers voor de ZW-klanten. Sommige arbeidsdeskundigen hebben nog wel vanuit het verleden een eigen werkgeversnetwerk waarbinnen zij ZW-klanten kunnen plaatsen. UWV heeft er vooralsnog voor gekozen om de werkgeversbenadering van het WSP van het Werkbedrijf niet in te zetten voor het ZW/Arbo-proces. De reden daarvan is dat het ZW/Arbo-proces onder een andere UWV-divisie valt en de WSP'en nog in ontwikkeling zijn. Wel stellen de WSP'en vacatures ter beschikking aan de ZW-klanten maar die leiden volgens de professionals zelden tot een match. Matches komen vooral tot stand via de re-integratiebedrijven.

Voor het realiseren van een match worden ZW-klanten door de professionals gestimuleerd eerst zelf een werkgever te zoeken. Soms realiseert de arbeidsdeskundige zelf een match binnen zijn werkgeversnetwerk. Als die opties niet slagen wordt een re-integratiebedrijf ingeschakeld. In 2011 zijn er ongeveer 1.200 plaatsingen gerealiseerd via re-integratietrajecten. Er zijn geen cijfers beschikbaar in hoeverre ZW-klanten op andere wijze, bijvoorbeeld via bemiddeling van UWV, aan het werk gekomen zijn. De ZW-professionals noemen het ontbreken van de no-riskpolis (een no-riskpolis ontslaat de werkgever van de loondoorbetalingsverplichting bij ziekte) als matchingsinstrument als een belangrijk gemis. Het houdt volgens hen werkgevers tegen ZW-klanten in dienst te nemen.

#### *Werkgeversbenadering voor de WWB-klanten*

Veel gemeenten maken geen gebruik van het WSP van UWV maar kiezen voor een eigen invulling van de werkgeversbenadering. Het WSP levert volgens de professionals nauwelijks vacatures voor ongeschoold werk. Soms zetten gemeenten een jobhunter in voor het vinden van een werkgever/vacature, soms moet de klantmanager zelf een werkgever zoeken, soms is er een speciale afdeling voor de werkgeversbenadering. Veel professionals vinden dat het WSP en de gemeentelijke werkgeversdienstverlening werkgevers actiever moeten benaderen om de WWB-klanten met en zonder arbeidsbeperking onder de aandacht te brengen. Een aantal gemeenten wijst erop dat zij in toenemende mate 'sociaal' aanbesteden. Dit betekent dat zij werkgevers stimuleren maatschappelijk verantwoord te ondernemen door bij gemeentelijke aanbestedingen afspraken te maken over het in dienst nemen van WWB-klanten. Er zijn geen cijfers beschikbaar in hoeverre de WWB-klanten met een arbeidsbeperking op deze wijze aan het werk komen.

### **Oordeel**

De inspectie is van oordeel dat de klanten met een arbeidsbeperking onvoldoende de begeleiding krijgen die zij nodig hebben om aan het werk te komen. Mede hierdoor hebben deze klanten een kleinere kans om aan het werk te komen. De inspectie komt tot dit oordeel omdat:

1. Een deel van de klanten met een arbeidsbeperking maar met arbeidsmogelijkheden buiten beeld blijft en geen begeleiding krijgt.
2. UWV en gemeenten er slechts in zeer beperkte mate in slagen om voor klanten die wel begeleiding krijgen passend werk te vinden. De investering in de begeleiding heeft op deze manier weinig effect. Daarnaast lopen die klanten zonder verdere begeleiding het risico om weer op grotere afstand van de arbeidsmarkt te raken.

De grootste knelpunten zijn:

- De kenmerken en arbeidsmogelijkheden van een deel van de WIA-kanten en de WWB-kanten met een arbeidsbeperking zijn onvoldoende in beeld. Dat komt voornamelijk omdat de professionals zich richten op de beter bemiddelbare klanten. Bij de WIA-professionals komt dat tot uitdrukking doordat zij voornamelijk de gemotiveerde WIA-kanten begeleiden. De niet gemotiveerde WIA-kanten hebben zij in hun 'passieve' caseload. Bij gemeenten speelt dat er geen specifiek beleid is voor de klanten met arbeidsbeperkingen en dat klanten met een arbeidsbeperking niet te onderscheiden zijn van klanten zonder arbeidsbeperking. De ZW-kanten zijn beter in beeld bij de ZW professionals.
- Een actieve werkgeversbenadering voor deze klanten, waarmee UWV en gemeenten zelf klanten aan het werk kunnen helpen, ontbreekt of is nog in ontwikkeling. De werkgeversdienstverlening bij zowel UWV als gemeenten richt zich nog voornamelijk op het werven van (reguliere) vacatures die volgens de professionals niet geschikt zijn voor de klanten met een beperking en onvoldoende op het werven van werkgevers en het creëren van mogelijkheden op de arbeidsmarkt voor werkzoekenden met een arbeidsbeperking. De matches voor de UWV-kanten komen voornamelijk tot stand via re-integratiebureaus. UWV heeft geen cijfers over de klanten die op andere wijze naar werk zijn uitgestroomd. Over de WWB-kanten met een arbeidsbeperking zijn ook geen uitstroomcijfers.
- De aansturing van de WIA en WWB professionals bevat weinig stimulans om de klanten met de grootste afstand tot de arbeidsmarkt naar werk te begeleiden. Targets ontbreken, zijn niet altijd duidelijk of gemakkelijk te realiseren.

Tegelijkertijd ziet de inspectie ook positieve ontwikkelingen. De werkgeversbenadering is weliswaar nog onvoldoende gericht op het genereren van werk voor de klanten met een arbeidsbeperking, UWV werkt wel aan de verbetering van de actieve werkgeversbenadering op de WSP'en. De inspectie heeft ten opzichte van eerder onderzoek een verbetering gezien in het ZW/Arbo-proces. Zo zijn bijvoorbeeld wetelijk voorgeschreven acties, zoals het opstellen van een plan van aanpak, meer tijdig en er zijn meer klantcontacten. Bovendien is de focus meer dan voorheen gericht op werk.

Gemeenten maken in toenemende mate afspraken met werkgevers bij gemeentelijke aanbestedingen over het in dienst nemen van WWB'ers. Er zijn geen cijfers beschikbaar in hoeverre de WWB-kanten met een arbeidsbeperking op deze wijze aan het werk komen.

De inspectie begrijpt dat het ten tijde van crisis nog lastiger is om voor mensen met een arbeidsbeperking vacatures te verwerven. De inspectie oordeelt echter niet over de bereikte resultaten maar over de wijze van begeleiding van werkzoekenden met een arbeidsbeperking door gemeenten en UWV. Op dat punt zijn er verbeteringen mogelijk, ongeacht of er sprake is van een recessie. Het zijn juist de klanten met een arbeidsbeperking die vaak persoonlijke dienstverlening nodig hebben om aan het werk te komen.



## 2 Inleiding

### 2.1 Aanleiding voor deze rapportage

Het uitgangspunt van het kabinet is dat mensen die kunnen werken, niet van een uitkering afhankelijk moeten zijn. Het verhogen van de arbeidsparticipatie van de werkzoekenden is dan ook een belangrijke doelstelling. De verwachting is dat nu de vergrijzing toeneemt en de beroepsbevolking daalt, alle arbeidspotentieel moet worden benut om aan de vraag van werkgevers te kunnen voldoen. Door het arbeidspotentieel van werkzoekenden met een arbeidsbeperking aan te spreken, dragen UWV en gemeenten bij aan deze doelstelling, die erop gericht is dat iedere burger naar vermogen werkt.

De inspectie heeft voor het jaar 2012 de vraaggerichte dienstverlening aan klanten met een arbeidsbeperking (maar met arbeidsmogelijkheden) tot één van de centrale thema's benoemd. De vraag daarbij is hoe UWV en gemeenten klanten met een arbeidsbeperking begeleiden naar de arbeidsmarkt en hoe zij werkgevers bereiken en bewegen klanten met een beperking in dienst te nemen. Een eerste rapportage over dit thema is in oktober 2012 gepubliceerd en heeft betrekking op de Wajong klanten. Deze rapportage gaat over de dienstverlening voor WIA-, ZW- en WWB-klanten met een arbeidsbeperking.

In 2011 heeft de inspectie al de vraaggerichte dienstverlening voor WW- en WWB-klanten zonder arbeidsbeperking onderzocht.

### 2.2 Cijfers en achtergrond

#### *Aantallen uitkeringsgerechtigden met een arbeidsbeperking*

Het aantal uitkeringen in de WIA steeg in 2011 tot 138.400, een stijging van 26 procent ten opzichte van 2010. De WIA is onderverdeeld in klanten met arbeidsmogelijkheden (WGA) en zonder arbeidsmogelijkheden (IVA). Het aantal WGA uitkeringen in 2011 bedroeg 102.400 en het aantal IVA uitkeringen bedroeg 36.000. De WGA bestaat uit een deel dat gedeeltelijk arbeidsgeschikt is en nu arbeidsmogelijkheden heeft (in 2011 28.600) en een deel dat nu niet maar op termijn wel arbeidsmogelijkheden heeft (in 2011 73.800).

In 2011 zijn bijna 38.000 nieuwe WIA-uitkeringen toegekend, waaronder ruim 30.000 WGA-uitkeringen en bijna 8.000 IVA-uitkeringen. Ongeveer de helft van deze instroom komt uit het vangnet voor zieke werklozen.<sup>1</sup>

Het aantal klanten met een ZW-uitkering dat langer dan 13 weken ziek is (de groep waar deze rapportage zich op richt) bedroeg in 2011 ruim 67.000 gevallen, 7 procent meer dan in 2010. Van de 67.000 ZW-klanten die langer dan 13 weken ziek zijn, bereikt ongeveer de helft de WIA-beoordeling.

Ook het aantal bijstandsuitkeringen steeg in de jaren voorafgaand aan 2012. In januari 2010 waren er 320.150 bijstandsuitkeringen, in januari 2011 waren dit er 348.060 en in eind december 2011 was het aantal uitkeringen 357.000. Over het aandeel klanten met een arbeidsbeperking onder bijstandsontvangers zijn geen objectieve cijfers.

<sup>1</sup> UWV Subsidiethema 2012 - Verklaring stijging WIA-instroom, UWV SBK - Kenniscentrum, 2012.

#### *Werken met een arbeidsbeperking*

Bijna 15.000 klanten uit de WGA-populatie benut de resterende verdien capaciteit geheel of gedeeltelijk. In 2011 zijn ongeveer 850 WGA-klanten via een re-integratietraject aan het werk geholpen. UWV kan geen cijfers leveren over het aantal WGA'ers dat op een andere wijze aan het werk is gekomen.

Van de ZW-gerechtigden die langer dan 13 weken ziek zijn, werkt 10 procent naast de uitkering. Ongeveer 1.200 ZW-klanten zijn in 2011 via een re-integratietraject aan het werk geholpen. Er zijn geen cijfers beschikbaar hoeveel ZW-klanten op andere wijze aan het werk gekomen zijn.

Met betrekking tot de WWB meldt de Divosa-monitor 2012 dat bijna een derde van het klantenbestand van sociale diensten naast een WWB-uitkering werk heeft.<sup>2</sup> Dat kan gaan om betaald (14 procent) of onbetaald (17 procent) werk. Sociale diensten delen 47 procent van hun klanten in op de onderste twee treden van de Participatieladder. Dat betekent dat ze een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben.

Ongeveer 80 procent van de WWB-klanten heeft belemmeringen om aan het werk te gaan zoals een lage opleiding of lichamelijke beperking. Volgens de Divosa-monitor 2012 heeft 28 procent van de WWB-klanten een lichamelijke beperking en 23 procent een psychische beperking. Combinaties van beperkingen zijn mogelijk, zodat deze percentages niet bij elkaar kunnen worden opgeteld. 27 procent van de WWB klanten heeft een ontheffing van de arbeidsplicht. Van de uitstroom uit de WWB (tussen januari en september 2011 80.400 mensen) gaat ongeveer 5 procent aan het werk in een gesubsidieerde baan. Iets meer dan 30 procent stroomt door van de bijstand naar een reguliere baan. Uit de beschikbare cijfers blijkt niet welk deel daarvan WWB-klanten met een arbeidsbeperking is.

#### *Financiële prikkels*

Om mensen aan het werk te helpen bevatten de verschillende regelingen financiële prikkels voor zowel werkgevers (loondoorbetaling, premiedifferentiatie, premiekorting en mobiliteitsbonus) als voor klanten (na verloop van tijd wordt de uitkering van WGA-gerechtigden in de klasse 35-80 verlaagd). Onderzoek laat zien dat een dreigende inkomensachteruitgang een positief effect heeft op de motivatie van de klant.<sup>3</sup> Hetzelfde onderzoek meldt daarnaast dat de financiële tegemoetkomingen voor bedrijven slechts een klein positief effect hebben op de werkgelegenheid voor mensen met een gezondheidsprobleem (en dus een arbeidsbeperking).

### **2.3 Wat heeft de inspectie onderzocht**

Het programma participatie richt zich in 2012 op de bijdrage van het stelsel van werk en inkomen aan het bijbrengen van de vraag naar arbeid en het aanbod van werkzoekenden met een arbeidsbeperking. De inspectie reikt met deze rapportage bouwstenen aan voor verbetering van de vraaggerichte dienstverlening voor klanten met een arbeidsbeperking en een verhoging van de deelname van klanten met een arbeidsbeperking op de arbeidsmarkt. De hoofdvraag in deze rapportage is:

*In hoeverre slagen UWV en gemeenten erin om vraag en aanbod voor werkzoekenden met een arbeidsbeperking bij elkaar te brengen?*

<sup>2</sup> Divosa-monitor 2012 – deel 1: Denken in kansen.

<sup>3</sup> Rapport: Belemmerd aan het werk; Trendrapportage ziekteverzuim, arbeidsongeschiktheid en arbeidsdeelname personen met gezondheidsbeperkingen; SCP/CBS/TNO/UWV Kenniscentrum; Den Haag, augustus 2012.

Zowel de begeleiding van de klant met een arbeidsbeperking zelf, als de relatie tussen deze begeleiding en de vraag naar arbeid komen aan de orde. De inspectie gaat in deze rapportage in op de volgende aspecten:

- de dienstverlening aan klanten met een arbeidsbeperking en de inzet van re-integratie-instrumenten;
- de kennis van UWV en gemeenten over de mogelijkheden van de klanten met een arbeidsbeperking tot het verrichten van werk;
- het stimuleren van de eigen verantwoordelijkheid van de klant met een arbeidsbeperking;
- de aansturing van professionals bij UWV en gemeenten die de klanten met een arbeidsbeperking begeleiden;
- de benadering van werkgevers door professionals van UWV en gemeenten gericht op het plaatsen van deze klanten;
- het matchen van klanten met een arbeidsbeperking met werkgevers.

## 2.4 Twee onderzoeken

Bovenstaande aspecten komen aan de orde in twee onderzoeken. Het eerste richt zich op de dienstverlening door UWV en gemeenten voor klanten met een arbeidsbeperking in de WIA of de WWB. Het tweede heeft betrekking op de dienstverlening van UWV voor zieke werklozen.

### *De begeleiding van werkzoekenden met een arbeidsbeperking naar werk*

Dit onderzoek richt zich op de gedeeltelijk arbeidsgeschikten met een WGA- of een WWB-uitkering. De WGA wordt door UWV uitgevoerd en de WWB door gemeenten.

In het onderzoek gaat de inspectie in op de rol van medewerkers van UWV en gemeenten die direct betrokken zijn bij de begeleiding van werkzoekenden met een arbeidsbeperking. Het biedt inzicht in de wijze waarop de dienstverlening aan werkzoekenden en aan werkgevers plaatsvindt, de afwegingen die de medewerkers daarbij maken en de dienstverlening die hierbij wordt geboden. De resultaten van het in 2011 uitgevoerde klantenonderzoek bij arbeidsbeperkte werkzoekenden met een WWB-uitkering zijn in het onderzoek betrokken. Het klantenonderzoek biedt inzicht in de dwang en drang die werkzoekenden (WWB) met een arbeidsbeperking ervaren bij de begeleiding naar werk.

### *De begeleiding van ZW-klanten naar werk*

Dit onderzoek brengt in beeld op welke wijze UWV zieke werklozen vraaggericht begeleidt naar werk en hoe de werkgeversbenadering is voor die groep. Het onderzoek betreft werkzoekenden met een ZW-uitkering; dat zijn werkzoekenden die ziek zijn en geen dienstverband meer met een werkgever hebben (bijvoorbeeld de WW-uitkeringsgerechtigde die ziek wordt, de zieke werknemer waarvan de dienstbetrekking is geëindigd of een zieke uitzendkracht).

De inspectie heeft eerder onderzoeken uitgevoerd naar de begeleiding van ZW-klanten door UWV-ZW/Arbo. In 2010 is daarover gerapporteerd in het rapport 'Dienstverlening op maat'.<sup>4</sup> Uit het onderzoek bleek dat er knelpunten bestaan in de organisatie en het uitvoeringsproces ZW/Arbo. Naar aanleiding van de bevindingen heeft UWV verbetermaatregelen uitgevoerd.

---

<sup>4</sup> Inspectie SZW, R 10/03.



## 2.5 Toezichtkader

De inspectie onderscheidt een aantal aspecten dat van belang is bij het bijeenbrengen van de vraag op de arbeidsmarkt en het aanbod van werkzoekenden met een arbeidsbeperking door UWV en gemeenten.

In directe concurrentie met werkzoekenden zonder arbeidsbeperking vinden mensen met een arbeidsbeperking vaak geen werk. Een deel van de achterstand op de arbeidsmarkt kan worden ingelopen door te zoeken naar concrete mogelijkheden om belemmeringen bij de werkzoekenden weg te nemen en hun competenties te vergroten en te benutten. Om een succesvolle terugkeer naar werk van mensen met een WIA-, een WWB- of een Ziektewetuitkering mogelijk te maken is echter vaak meer nodig dan alleen het verbinden van uitkeringsgerechtigden met openstaande vacatures.

Om de arbeidsparticipatie te verhogen is de inzet van zowel werkzoekenden, werkgevers als van professionals binnen de uitvoering nodig. Van werkzoekenden wordt verwacht dat zij actief zoeken naar voor hen geschikte arbeid. De professionals moeten de begeleiding van de werkzoekende richten op het benutten van zijn mogelijkheden en de terugkeer naar werk. De begeleiding van de werkzoekende met een arbeidsbeperking wordt afgestemd op de specifieke mogelijkheden van de werkzoekende en op de vraag van de arbeidsmarkt. Daarbij moet de professional de werkzoekende met een arbeidsbeperking aanspreken op zijn verantwoordelijkheid om mee te werken aan zijn re-integratie. Zo nodig legt de professional een maatregel op.

Om een (duurzame) match te realiseren tussen de werkzoekende met een arbeidsbeperking en een werkgever is, naast de begeleiding van de werkzoekende, een actieve werkgeverbenadering nodig. Die actieve werkgeversbenadering is erop gericht om werkgevers te bewegen om klanten met een arbeidsbeperking in dienst te nemen. Soms zal het noodzakelijk zijn om bestaande vacatures aan te passen aan de mogelijkheden van de klant of speciale werkplekken te creëren. UWV en gemeenten zetten zo nodig instrumenten, zoals jobcoaching en werkplekaanpassingen, in om een succesvolle match tot stand te kunnen brengen. De werkgeversbenadering is voor alle onderzochte doelgroepen verschillend georganiseerd.

Voor een optimaal resultaat bij de begeleiding van werkzoekenden met een arbeidsbeperking is een goede aansturing van de professionals van UWV en gemeenten van belang. Door middel van het vaststellen van targets voor de begeleiding naar werk van werkzoekenden met een arbeidsbeperking en een duidelijke aansturing van de leidinggevenden zullen de professionals zich meer gestimuleerd voelen om uitstroom van klanten met een arbeidsbeperking te bevorderen.

## 2.6 Leeswijzer

In de komende hoofdstukken zijn de bevindingen van de onderzoeken beschreven. In hoofdstuk 3 staat de begeleiding van de klant met een arbeidsbeperking centraal. De inspectie gaat in op de wijze waarop begeleiding van klanten met een arbeidsbeperking verloopt, waarbij meer specifiek wordt ingegaan op het doel en de tussendoelen en instrumenten in de begeleiding, het onderscheid in caseload, het stimuleren van de medewerking van de klant en de aansturing van de professional.

Hoofdstuk 4 gaat in op de vraag hoe de werkgeversbenadering is vormgegeven en hoe matches tot stand komen tussen werkgevers en klanten met een arbeidsbeperking.

Aan het begin van elk hoofdstuk zijn in een kader de belangrijkste conclusies gepresenteerd.



### 3 Begeleiding van werkzoekenden met een arbeidsbeperking

***De begeleiding van de klanten met een arbeidsbeperking door professionals van UWV en gemeenten is vooral gericht op het werkfit maken van de klant (aanbodversterking). Zij houden daarbij wel rekening met reële mogelijkheden op de arbeidsmarkt voor de klant.***

***De WIA professionals zeggen een deel van de caseload niet in beeld te hebben. Zij geven aan dat dit onder meer samenhangt met een hoge caseload. Zij kiezen voor de klanten die het sterkst gemotiveerd zijn en/of de beste kansen op werk hebben.***

***De professionals die de ZW-klanten begeleiden geven aan hun caseload redelijk tot goed in beeld te hebben. Zij pakken de klant onmiddellijk na overdracht door de back office op, blijven de klant volgen en houden de focus op werkhervatting.***

***De professionals van gemeenten kunnen de klanten met of zonder arbeidsbeperking niet onderscheiden in hun caseload. Zij hebben kenmerken van de WWB-klanten met een arbeidsbeperking niet goed in beeld. Door de professional als hoog ervaren caseload en het gebruik van de Participatieladder om de afstand tot de arbeidsmarkt te bepalen spelen hierbij een rol. Gemeentelijk beleid maakt ook geen onderscheid in klanten met of zonder arbeidsbeperking.***

***Gemeenten hebben vaak geen medisch-arbeidsdeskundige expertise in huis. Die expertise wordt vaak niet ingekocht. Dat vormt een risico voor een goede diagnose van de belastbaarheid en de vertaling daarvan naar arbeidsmogelijkheden.***

***Het opleggen van maatregelen bij UWV en gemeenten wordt in uiterste gevallen ingezet en komt niet veel voor.***

***De sturing op de professionals die WIA-klanten begeleiden is meestal gericht op plaatsingen en tijdigheid van processtappen en minder op kwaliteit. De targets zijn gemakkelijk te realiseren. Professionals zijn niet altijd op de hoogte van de targets.***

***In het ZW/Arbo-proces worden professionals niet zozeer gestuurd op resultaat in de vorm van uitstroom naar werk maar vooral op tijdigheid en kwaliteit van de begeleiding.***

***Bij de meeste gemeenten zijn er geen speciale targets voor klanten met een arbeidsbeperking. De aansturing is bijna altijd gericht op de gehele WWB-caseload van de professional. Ook zijn de targets eenvoudig te realiseren.***

#### 3.1 Inleiding

De begeleiding van de klanten met een arbeidsbeperking door professionals van UWV en gemeenten moet gericht zijn op het uitbreiden en benutten van de mogelijkheden om de terugkeer naar werk te faciliteren. Voor een goede begeleiding naar werk is het belangrijk dat de professional inzicht heeft in de mogelijkheden en be-

perkingen van de klanten zodat de dienstverlening effectief gericht kan worden op concrete mogelijkheden van de klant op de arbeidsmarkt. Om ervoor te zorgen dat klanten actief meewerken aan hun re-integratie moet de klant worden aangesproken op zijn verantwoordelijkheid in deze. Als de klant niet meewerkt moet de professional een maatregel opleggen. Om de kwaliteit en productiviteit van de professional op peil te houden is het tot slot van belang dat de aansturing van de professionals op een goede manier plaatsvindt.

### **3.2 De begeleiding van WIA-klanten**

De begeleiding van de WIA-klanten vindt plaats binnen het Werkbedrijf van UWV op de werkpleinen door arbeidsdeskundigen en werkcoaches. De arbeidsdeskundigen en werkcoaches bij UWV kunnen klanten zelf begeleiden en/of een re-integratiebureau en re-integratiemiddelen inzetten. Die keuze wordt door de professional gemaakt. Het beleid voor de WGA-klanten is sinds kort dat er niet meer dan één re-integratietraject per klant ingezet mag worden. In 2011 heeft UWV rond de 2.000 trajecten ingezet voor een lopend WGA-bestand (WGA gedeeltelijk en WGA volledig) van ongeveer 100.000.

#### *Het doel van de begeleiding*

Door middel van een enquête onder professionals bij UWV is onderzocht hoe vaak de professionals bij klanten met een arbeidsbeperking bepaalde doelen of tussendoelen nastreven, zoals plaatsing op een werkplek of het afronden of het opdoen van werknemersvaardigheden. Een ruime meerderheid (82 procent) van de professionals geeft aan plaatsing op een betaalde of onbetaalde werkplek altijd of vaak als doel voor een cliënt na te streven. Voor de klant met een arbeidsbeperking is een betaalde of onbetaalde werkplek niet altijd mogelijk. Het is dan noodzakelijk bij de begeleiding van de klanten met een arbeidsbeperking om tussendoelen te stellen en extra activiteiten in te zetten.

#### *Tussendoelen en instrumenten in de begeleiding*

Bij de begeleiding zetten de professionals van UWV vooral aanbodversterkende activiteiten in. De begeleiding van de professionals is erop gericht de mogelijkheden van de klant te versterken en de klant te motiveren om aan het werk te gaan. Uit de enquête blijkt dat tweederde van de professionals aangeeft dat de begeleiding vaak of regelmatig gericht is op het beter hanteren van de arbeidsbeperking, het verbeteren van de zelfredzaamheid of het verbeteren van de motivatie. Waar relevant kan de begeleiding ook gericht zijn op het afronden van een opleiding, bevorderen van gezond gedrag, het doorbreken van isolement of het opdoen van werknemersvaardigheden. Voor het vergroten van de mogelijkheden van de klant schakelen de professionals ook re-integratiebedrijven in. Professionals van UWV willen de klanten meer zelf begeleiden naar werk (in plaats van door re-integratiebedrijven), vooral via het werkgeversservicepunt van het werkplein.

Daarnaast is in de enquête aan de professionals gevraagd welke instrumenten het meest bijdragen aan een effectief traject van de klanten met een arbeidsbeperking. De professionals geven aan een aantal aanbodgerichte instrumenten belangrijk te vinden, maar dat vraaggerichte instrumenten als jobcoaching, werkplekaanpassingen en financiële tegemoetkomingen voor de werkgever het meest bijdragen aan een effectief traject (zie tabel 3.1).

**Tabel 3.1 Instrumenten die UWV professionals het meest effectief vinden**  
 % professionals dat instrument het meest effectief vindt

Meest effectieve instrument*	% UWV professionals
Jobcoaching	43
Werkplekaanpassing	40
Financiële tegemoetkomingen voor de werkgever	30
Meer grip op de situatie geven	27
Vaardigheden vergroten	21
Houding beïnvloeden	17

\*De professional moest de twee meest effectieve instrumenten noemen

#### *Caseload*

De professionals maken verschil tussen klanten die zij actief re-integreren (actieve caseload) en klanten die daar om medische of arbeidsdeskundige redenen niet aan toe zijn. Uit de enquête blijkt dat de helft van de professionals een actieve caseload van 100 klanten of meer heeft. De overige professionals hebben een lagere caseload. Bij de dienstverlening aan klanten kiezen zij uit hun totale caseload voor de klanten die het sterkst gemotiveerd zijn en/of die de beste kansen op werk hebben. In de interviews geven de professionals aan dat klanten die niet duurzaam volledig arbeidsongeschikt zijn bevonden eerst aan hun herstel moeten werken en dat zij voor klanten die niet gemotiveerd zijn in principe geen trajecten inkopen. De omvang van de actieve caseload varieert sterk tussen de professionals. Uit de enquête blijkt dat ongeveer de helft van de professionals aangeeft de actieve caseload goed in beeld te hebben. Het inzicht in de totale caseload (actieve en passieve caseload) is beperkter.

#### *Medewerking van de klant*

De professionals van UWV geven aan dat als de klanten hun afspraken niet nakomen, of niet meewerken aan hun re-integratie, zij niet aarzelen om krachtig te reageren en een maatregel, zoals het opschorten van de uitkering of het korten van de uitkering, toe te passen. Wel geven zij in de interviews aan dat dit sporadisch voorkomt, aangezien de klanten met een WIA-uitkering bijna altijd gemotiveerd zijn. Dit is mede verklaarbaar omdat de professionals voornamelijk de gemotiveerde klanten begeleiden. Volgens de professionals van UWV heeft een dreigende inkomensachteruitgang een positief effect op de motivatie van de klant.

#### *De aansturing van de professionals bij UWV werkbedrijf*

De professionals van UWV geven aan dat bij de aansturing van de re-integratiebegeleiding van klanten met een arbeidsbeperking de nadruk ligt op het realiseren van het aantal plaatsingen en de tijdigheid van werkprocessen. Er is sprake van team-targets en targets voor het UWV WERKbedrijf als geheel. De targets zijn, volgens medewerkers relatief gemakkelijk te verwezenlijken, omdat ze die targets vrij laag vinden. Professionals zijn niet altijd op de hoogte van de targets. Op het caseload-beheer en kwaliteit van de dienstverlening wordt minder gestuurd.

### **3.3 De begeleiding van ZW-klanten**

De begeleiding van ZW-klanten naar werk krijgt vorm binnen de divisie Sociaal Medische Zaken (SMZ) van UWV en wordt uitgevoerd door arbeidsdeskundigen en re-

integratiebegeleiders. De re-integratiebegeleider voert de regie over het gehele begeleidingsproces. Beide functionarissen kunnen de ZW-klienten begeleiden, maar de re-integratiebegeleider beperkt zich veelal tot de begeleiding van de eenvoudige gevallen waar de terugkeer naar werk naar verwachting korter duurt. De arbeidsdeskundige concentreert zich op de begeleiding van de gevallen met complexere of zwaardere gezondheidsproblemen.

De inspectie heeft in eerder onderzoek gewezen op een aantal knelpunten in het ZW/Arbo-proces. Een belangrijk knelpunt was onder meer dat de focus bij de begeleiding pas laat op werk gericht werd, mede doordat de verzekeringsarts de klant lang onder zich hield. In het huidige onderzoek stelt de inspectie vast dat er op een aantal punten sprake is van een duidelijke verbetering.

#### *Het doel van de begeleiding*

UWV streeft primair naar herstel en daarmee uitstroom uit de ZW. Van herstel is sprake als de ZW-klant weer volledig zijn eigen soort werk kan verrichten. Als herstel en daarmee uitstroom uit de ZW niet mogelijk is, moet de focus van de ZW-klant zo vroeg mogelijk op (ander) werk gericht zijn. De laatste jaren heeft UWV maatregelen genomen om het ZW/Arbo-proces te demedicaliseren om de focus zo vroeg mogelijk op werk te kunnen richten. De inspectie heeft vastgesteld dat UWV daar belangrijke stappen in gemaakt heeft. Nu de re-integratiebegeleider de regie heeft over het gehele proces en de verzekeringsarts in een adviesrol is geplaatst, kan de verzekeringsarts geen casemanager meer zijn en blijft de focus op werk gericht.

De re-integratiebegeleider moet als regiehouder van het proces ervoor zorgen dat de focus op werk komt en gericht blijft. De re-integratiebegeleiders geven aan dat zij de begeleiding na overdracht van een klant door de back office onmiddellijk starten en de focus op werk leggen, ook al is er nog geen sprake van belastbaarheid.

#### *De insteek van de begeleiding*

De aard en intensiteit van de begeleiding van de ZW-klant wordt afgestemd op de verwachte verzuimduur. Bij verwacht snel herstel bijvoorbeeld wordt de ZW-klant gemonitord en vinden er activerende gesprekken plaats gericht op hervatting in het eigen soort werk. Als de verwachting echter is dat de ZW-klant niet in de wachttijd van twee jaar arbeidsmogelijkheden heeft, zal de verzekeringsarts de ZW-klant onder zijn hoede nemen en krijgt de ZW-klant geen begeleiding naar werk. Professionals geven aan dat de verwachte verzuimduur en arbeidsmogelijkheden van ZW-klienten lang niet altijd aan het begin goed in te schatten zijn.

Het verkennen van de mogelijkheden naar ander werk doen de professionals onder meer door het aanvragen van interventies bij het Werkbedrijf, zoals een competentietest. Bij het bepalen van de aard van de begeleiding is - naast de wensen en mogelijkheden van de ZW-klant - de vraag op de arbeidsmarkt een relevante factor voor de professionals. De professionals stimuleren de ZW-klant eerst om zelf om zich heen te kijken en werk te vinden. Dit kan bijvoorbeeld bij hun oude werkgever zijn of via hun netwerk, banenmarkt, uitzendbureaus en vacaturesites. Als dat niet lukt wordt veelal een re-integratiebedrijf ingeschakeld. Volgens het jaarverslag van UWV zijn er in 2011 ongeveer 4.600 trajecten ingekocht op een lopend bestand van 67.000 ZW-klienten die langer dan 13 weken ziek zijn. Ongeveer een derde van de beëindigde trajecten leidde tot plaatsing bij een werkgever.

De re-integratiebegeleiders stellen dat er thans sprake is van meer klantcontacten dan voorheen. Zij vinden het belangrijk dat er veel klantcontacten zijn om de vinger

aan de pols te houden maar ook om daarmee de klant actief en de focus op werk te houden. De inspectie heeft door middel van een dossieronderzoek vastgesteld dat er ten opzichte van het vorige onderzoek van de inspectie in 2010 meer klantcontacten zijn. Een aantal re-integratiebegeleiders geeft aan meer klantcontacten te willen, maar daar door de ervaren hoge caseload niet aan toe te komen.

#### *De aansturing van de professionals bij de divisie SMZ van UWV*

De sturing op de professionals geschiedt via interne prestatie-indicatoren en via kwaliteitsbevorderende maatregelen. Professionals worden er op aangesproken als zij uit de pas lopen ten opzichte van de streefcijfers of met de prestaties van andere professionals. Dat zijn volgens UWV belangrijke voorwaarden voor een goed resultaat. De kwaliteitssturing geschiedt via het beoordelen van dossiers door staffunctionarissen, de landelijke kwaliteitsafdeling en via collegiale toetsing.

### **3.4 De begeleiding van WWB'ers met een arbeidsbeperking**

De begeleiding van WWB-klienten met een arbeidsbeperking vindt plaats binnen het reguliere re-integratieproces van gemeenten door klantmanagers. Gemeenten hebben geen specifiek beleid voor de begeleiding van klienten met een arbeidsbeperking. De klantmanagers kunnen WWB-klienten zelf begeleiden of een re-integratietraject inkopen.

#### *Het doel van de begeleiding*

Uit de enquête onder de gemeentelijke professionals komt naar voren dat de professionals, net als professionals bij UWV, streven naar een betaalde of onbetaalde werkplek. Het verbeteren van de houding en motivatie van de cliënt is in de gemeentelijke praktijk daarnaast ook een belangrijk doel. Uit de interviews blijkt dat gemeenten onderscheid maken tussen werk- en participatieklienten. Werkklienten zijn klienten die op relatief korte termijn uitzicht hebben op betaald werk en naar werk worden begeleid. De participatieklienten hebben geen direct uitzicht op een baan op de arbeidsmarkt en zijn vooral aangewezen op sociale activeringsactiviteiten.

Veel leidinggeven van gemeenten geven aan dat zij door bezuinigingen ervoor hebben gekozen om zich primair te richten op die groepen klienten waarvan de verwachting is dat zij relatief snel kunnen uitstromen. Gemeenten hebben een (financieel) belang bij een hoge uitstroom en die is het best te realiseren onder de werkklienten. De leidinggevendenden geven aan dat een beperkt deel van het participatiebudget beschikbaar wordt gesteld voor de participatieklienten. Volgens de Divosamonitor 2012 zijn in 2011 minder middelen ingezet voor klienten op de onderste twee treden (trede 1 geïsoleerd en trede 2 sociale contacten) van de Participatieladder. Bij de onderste twee treden van de Participatieladder gaat het overigens volgens dezelfde monitor om 47 procent van het WWB-bestand.

#### *Tussendoelen en instrumenten in de begeleiding*

De professionals geven aan dat de werkklienten doorgaans intensieve begeleiding nodig hebben om naar werk uit te stromen. Vaak moet bij deze klienten gewerkt worden aan de motivatie en een beter beeld van zichzelf.

Het hangt van de individuele beoordeling van de professional af welke instrumenten worden ingezet. Gemeenten hebben nauwelijks richtlijnen vastgesteld voor het inzetten van instrumenten. Professionals vinden dat het verbeteren van de competenties van de klant vertrekpunt is van de begeleiding. De begeleiding van klienten met een arbeidsbeperking is gericht op een hogere trede van de Participatieladder. Het uiteindelijke doel is bijna altijd plaatsing op een betaalde of onbetaalde werkplek.



Bij de begeleiding zetten de professionals van gemeenten vooral aanbodversterkende activiteiten in. Bij 60 procent van de professionals is de begeleiding regelmatig of vaak gericht op het opdoen van werknemersvaardigheden, het doorbreken van het sociaal isolement en verbeteren van de zelfredzaamheid of het bewerkstelligen van een betere motivatie. De begeleiding is minder vaak gericht op afronding van een opleiding, bevorderen van gezond gedrag en het leren met de beperking om te gaan. In de interviews geven de professionals aan dat bij de klanten bijvoorbeeld sprake kan zijn van weerstand voor een bepaald soort werk. In de gesprekken met de klant proberen zij deze weerstanden weg te nemen. Zij proberen zo veel mogelijk rekening te houden met de wensen van de klant voor zover die wensen reëel zijn, gelet de vraag op de arbeidsmarkt.

Daarnaast is in de enquête aan de professionals gevraagd welke instrumenten het meest bijdragen aan een effectief traject van de klanten met een arbeidsbeperking. Bij gemeenten worden aanbodgerichte instrumenten meer dan bij UWV als meest effectief gezien. Dat heeft wellicht te maken met een gemiddeld lagere motivatie van de WWB-klanten.

**Tabel 3.2 Instrumenten die gemeentelijke professionals het meest effectief vinden**  
% professionals dat instrument het meest effectief vindt

Meest effectieve instrument*	% gemeente professionals
Houding beïnvloeden	49
Jobcoaching	35
Werkplekaanpassing	35
Meer grip op de situatie geven	32
Vaardigheden vergroten	28
Financiële tegemoetkoming voor de werkgever	25

\*De professional moest de twee meest effectieve instrumenten noemen.

#### *Kennis over de arbeidsbeperkingen van WWB*

Het is voor de medewerkers van gemeenten niet mogelijk te achterhalen hoeveel WWB'ers in hun caseload een arbeidsbeperking hebben. De bepaling van de afstand tot de arbeidsmarkt wordt door de professionals bij gemeenten zelf gedaan. Zij gebruiken hiervoor vaak de Participatieladder om de klanten in te delen. Dit instrument bevat echter geen informatie over de gezondheidsklachten en mogelijkheden van de klanten. De indeling van de Participatieladder geschiedt bijvoorbeeld op basis van de werkzaamheden (betaald en onbetaald) en georganiseerde activiteiten en sociale contacten van de klant.

Gemeenten hebben vaak niet de medisch-arbeidsdeskundige expertise in huis om klanten met een arbeidsbeperking te testen op belastbaarheid en mogelijkheden. Ze zijn daarom afhankelijk van expertise die zij moeten inkopen. Lang niet altijd koopt de gemeente die expertise daadwerkelijk in. De professionals geven aan dat dit te maken heeft met de hoge kosten van het medisch advies en de tijd die het aanvragen en laten uitvoeren van een medisch advies kost. Als de gemeente de expertise wel inkoopt, dan betreft die inkoop naast medische testen ook steeds meer testen voor het bepalen van de resterende arbeidsmogelijkheden.

#### *Onderscheid in de caseload*

Gemeenten maken geen onderscheid tussen WWB-klienten met en zonder arbeidsbeperkingen.

WWB'ers met een arbeidsbeperking kunnen in de groep werkklienten en participatieklienten zitten. De professionals weten niet precies welke kenmerken (bijvoorbeeld gezondheidsklachten en belastbaarheid) de klienten hebben en welke klienten arbeidsbeperkingen hebben, maar schatten wel dat dit een groot deel van de klienten is. Volgens de Divosa-monitor 2012 heeft 28 procent van de WWB-klienten een lichamelijke beperking en 23 procent een psychische beperking. Combinaties van beperkingen zijn mogelijk, zodat deze percentages niet bij elkaar kunnen worden opgeteld. Uit de enquête blijkt dat iets meer dan 60 procent van de professionals aangeeft dat tenminste een kwart van hun caseload bestaat uit WWB'ers met een mix van lichamelijke en psychische klachten. Ongeveer eenderde hiervan geeft zelfs aan dat het gaat om tenminste de helft van de caseload.

Voor de werkklienten wordt gewerkt met een gemiddelde caseload van 70 klienten per klientmanager. Voor de participatieklienten ligt dit aantal aanzienlijk hoger, variërend van 220 tot 400 klienten. Uit de enquête blijkt dat tweederde van de professionals met een actieve caseload van meer dan 70 klienten aangeeft dat zij een te grote caseload hebben.

#### *Medewerking van de klient*

De professionals van gemeenten geven aan dat als de klienten hun afspraken niet nakomen, of niet meewerken aan hun re-integratie, zij niet aarzelen om krachtig te reageren en een maatregel, zoals het opschorten van de uitkering of het korten van de uitkering, toe te passen. Wel geven zij in de interviews aan dat dit sporadisch voorkomt. De gemeentelijke professionals zien in eerste instantie meer nut in het coachen en stimuleren van de klienten. De klient confronteren met zijn (moeilijke) situatie kan ook helpen om de klient in beweging te krijgen.

De resultaten van het in 2011 uitgevoerde klientonderzoek bij werkzoekenden met een arbeidsbeperking met een WWB-uitkering zijn ook in de onderzoeken betrokken. Hiermee is inzicht verkregen in de dwang en drang die deze doelgroep ervaart bij de ondersteuning naar werk. Van de klienten die in het jaar voorafgaand aan de enquête ondersteuning ontvingen, ervaart bijna 40 procent van de klienten met fysieke klachten geen dwang en drang. Van de klienten met alleen psychische problemen die in het afgelopen jaar ondersteuning hebben ontvangen ervaart een derde van de klienten geen dwang en drang. Ter vergelijking; onder alle klienten (dus ook de gezonde klienten en de mensen die geen ondersteuning hebben ontvangen) ervaart ongeveer 50 procent dwang en drang.

#### *De aansturing van de professionals bij gemeenten*

Bij de aansturing van de re-integratiebegeleiding van de klienten met een arbeidsbeperking leggen leidinggevenden geen prioriteit bij het re-integreren van WWB'ers met een arbeidsbeperking. Uit de enquête blijkt overigens dat 22 procent van de gemeentelijke professionals aangeeft dat zij wel vastgestelde targets hebben als het gaat om de begeleiding van werkzoekenden met een arbeidsbeperking naar werk. Zij geven aan dat deze targets zich meestal richten op het realiseren van een bepaald aantal plaatsingen. In de interviews geven de professionals aan dat er ook met targets wordt gewerkt voor het team als geheel. De professionals geven daarnaast aan dat het geen probleem is om de targets te halen. Er vindt regelmatig overleg plaats met de leidinggevende over de behaalde resultaten.



## 4 Matching en werkgeversbenadering

**UWV heeft per 1 januari 2012 op de werkpleinen werkgevers servicepunten (WSP'en) ingericht voor een actieve werkgeversbenadering voor de klanten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, waaronder de WIA-klanten. De WSP'en zijn nog in ontwikkeling en er moet nog de nodige expertise over de WIA-klanten worden opgebouwd. De matches komen nu nog voornamelijk tot stand via de inzet van private re-integratiebedrijven. Voor de ZW/Arbo-populatie is er binnen UWV geen actieve werkgeversbenadering georganiseerd. De WSP'en van de werkpleinen worden nog niet ingezet voor de ZW-klanten. De re-integratiebedrijven worden ingeschakeld nadat pogingen van de klant om eerst zelf werk te vinden of pogingen om via een mogelijk eigen werkgeversnetwerk van de arbeidsdeskundige werk te vinden mislukt zijn.**

**Veel gemeenten kiezen voor een eigen invulling van de werkgeversbenadering voor de WWB-klanten. Het WSP van UWV speelt daarbij geen belangrijke rol. Zij zoeken werkgevers o.a. via het inzetten van jobhunters, of via een speciale afdeling voor de werkgeversbenadering. Soms zoekt de klantmanager zelf een werkgever. Steeds vaker werken gemeenten bij aanbestedingen met maatschappelijk ondernemerschap.**

**Volgens de professionals van UWV en gemeenten moeten het WSP en de afdeling werkgeversdiensten de werkgevers actiever benaderen om de klanten met een arbeidsbeperking onder de aandacht te brengen.**

### 4.1 Inleiding

Een match tussen een klant met een arbeidsbeperking en een vacature bij een werkgever vraagt meer dan alleen het verbinden van de klanten met openstaande vacatures. Voor klanten met een arbeidsbeperking is een actieve werkgeversbenadering nodig. Een actieve werkgeversbenadering houdt in dat UWV en gemeenten werkgevers werven die bereid zijn om klanten met een arbeidsbeperking in dienst te nemen binnen hun bedrijf, de werkgevers goed voorlichten over de mogelijkheden van de klant met een beperking en als het nodig is met de werkgevers de mogelijkheden bezien om bestaande functies aan te passen aan de mogelijkheden van de klant. Ook zijn er werkgevers nodig voor arbeidsgewinningsplekken voor klanten die aan het herstellen zijn maar wel al arbeidsmogelijkheden hebben. Daarnaast is het van belang dat UWV en gemeenten de juiste instrumenten in zetten om de plaatsing te faciliteren.

Het komt ook voor dat werkgevers vragen om klanten met een arbeidsbeperking, bijvoorbeeld om te kunnen voldoen aan social return verplichtingen. UWV en gemeenten moeten aan die vraag van werkgevers kunnen voldoen. Als een werkgever heeft aangegeven een werkzoekende met een beperking in dienst te willen nemen, dan moeten UWV of gemeenten binnen acceptabele tijd een geschikte klant voor die werkgever vinden.

## 4.2 UWV-WIA

### *Actieve werkgeversbenadering*

UWV heeft sinds 1 januari 2012 op alle regionale werkpleinen werkgeversservicepunten ingericht om de actieve werkgeversbenadering vorm te geven en de preferente werkgevers te bedienen. Preferente werkgevers zijn werkgevers die belangstelling hebben voor het in dienst nemen van werkzoekenden met afstand tot de arbeidsmarkt. De WSP'en worden bemand door adviseurs en senior-adviseurs. Het WSP heeft onder meer tot taak werkgevers te vinden die werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt en werkzoekenden met een arbeidsbeperking in dienst willen nemen, dan wel werkervaringplekken beschikbaar willen stellen. Daarnaast is het de bedoeling dat het WSP voor bemiddelbare werkzoekenden een werkgever vindt. De WSP'en zijn nog in ontwikkeling.

Professionals in de begeleiding vinden een goed functionerende WSP essentieel voor de succesvolle re-integratie van klanten met een arbeidsbeperking. Zijzelf hebben niet de capaciteit om actief op zoek te gaan naar werkgevers die klanten met een beperking in dienst willen nemen. Professionals hebben soms een eigen werkgeversnetwerk dat ze gebruiken voor het realiseren van een match, maar matches komen nu nog voornamelijk tot stand via de inzet van een re-integratietraject. In 2011 zijn er ongeveer 850 klanten geplaatst via een re-integratietraject. Er zijn geen cijfers beschikbaar van de klanten die op andere wijze aan het werk gekomen zijn.

Eerder heeft de inspectie in haar rapport 'Tussen Wajong en werk' gerapporteerd over de actieve werkgeversbenadering voor de Wajong-populatie en de inrichting van de WSP'en.<sup>5</sup> Dit rapport geeft aan dat de werkgeversbenadering bij vrijwel alle bezochte werkpleinen algemeen is, dat wil zeggen voor alle doelgroepen heeft het WSP dezelfde werkgeversbenadering. De Wajong-klanten zijn wel meer dan de WIA-klanten in beeld bij de werkgevers, mede door voorlichtingcampagnes over het in dienst nemen van Wajongers. UWV sluit ook landelijke regionale convenanten af met werkgevers waarin afspraken worden gemaakt en intenties worden uitgesproken over het in dienst nemen van een bepaald aantal Wajongers.

De inspectie trekt in het rapport over de begeleiding van Wajong-klanten de conclusie dat de inrichting van de WSP'en een stap in de richting is van een meer actieve werkgeversbenadering maar dat er nog een weg te gaan is. De samenwerking tussen de WSP'en en de professionals die de werkzoekenden begeleiden moest nog beter worden vormgegeven. En: gelet op de doelgroep, werkzoekenden met een beperking, achtte de inspectie het noodzakelijk dat er bij de WSP'en meer expertise over de doelgroep wordt opgebouwd.

In deze rapportage komt de inspectie tot vergelijkbare conclusies. Ook de professionals die WIA-klanten begeleiden geven aan dat er binnen het WSP nog onvoldoende kennis is over de WIA-doelgroep waardoor deze doelgroep nog onvoldoende onder de aandacht van werkgevers wordt gebracht. De professionals geven aan dat de samenwerking tussen de WIA-professionals en de adviseurs van de WSP'en beter moet worden vormgegeven. Om de samenwerking tussen de adviseurs van de WSP'en en de professionals in de begeleiding te verbeteren hebben de UWV kantoren zogenoemde leveringsoverleggen ingevoerd. In het leveringsoverleg komen werkcoaches arbeidsgeschiktheid, arbeidsdeskundigen en bedrijfsadviseurs van het WSP samen om vacatures te bespreken en individuele klanten voor het voetlicht te brengen.

<sup>5</sup> Inspectie SZW, R 12/2 Tussen Wajong en werk, oktober 2012.

Er zijn voor de WIA-klanten (nog) geen convenanten tot stand gekomen tussen UWV en (grote) werkgevers zoals voor de Wajong-populatie.

#### *Matching*

De WSP'en hebben zoals gezegd tot taak voor bemiddelbare klanten met een arbeidsbeperking een werkgever te vinden. Nu nog zijn er professionals die zelf actief bezig zijn met het ondersteunen van de werkfitte klanten bij het vinden van werk. De verwachting is dat dat zal afnemen naarmate de nieuwe werkstructuur verder ontwikkeld is.

Als de professionals zelf begeleiden naar werk, stimuleren zij de klant werk te vinden en geven ondersteuning bij sollicitaties en het zoeken naar vacatures. De professional bepaalt hoe lang hij deze begeleiding aanbiedt. Als het niet lukt om werk te vinden, gaan de professionals niet zelf actief op zoek naar een werkgever omdat dat hun taak niet is en omdat ze daar ook geen tijd voor hebben. Het bemiddelen laten zij dan over aan een re-integratiebedrijf of het WSP.

UWV heeft geen cijfers beschikbaar die aangeven hoe bij benadering de verdeling is tussen zelf begeleiden, een traject inkopen of het WSP inschakelen. Wel kan uit de jaarcijfers van UWV worden afgeleid dat in 2011 ongeveer 2.000 trajecten zijn ingekocht voor de WIA-populatie. Ongeveer 27 procent van de beëindigde WIA-trajecten leidde in 2011 tot een match. Er kan nog geen goed beeld verkregen worden in hoeverre het WSP er in slaagt matches tot stand te brengen.

Professionals geven aan meer behoefte te hebben aan inzicht in de samenstelling van het klantenbestand om daarmee onder meer matches te kunnen faciliteren. De professional heeft een redelijk hoge actieve caseload waardoor hij vaak onvoldoende zicht heeft op het klantenbestand. Volgens de professionals kunnen werkgevers op dit moment niet adequaat bediend worden als zij aangeven klanten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering in dienst te willen nemen.

#### *Matchingsystemen*

Het Werkcoach Bemiddelings Service-systeem (WBS-systeem) is een landelijk informatie- en registratiesysteem waarin verschillende werkgevers staan en regionale en landelijke vacatures. Het wordt ingezet om de klant met passende vacatures te matchen. De professionals van UWV geven aan dat het automatisch matchen van de WIA-klanten met behulp van het WBS-systeem niet goed mogelijk is, aangezien het juiste beroep vaak niet in het systeem is opgenomen. In het registratiesysteem voor klantgegevens van UWV (Sonar) zijn verbeteringen aangebracht, maar het systeem is voor lang niet alle WIA-klanten goed ingevuld.

#### *Matchingsinstrumenten*

De professionals benadrukken dat het er voor de werkgevers in eerste instantie om gaat snel een goede werknemer te vinden. Die snelle match is juist met de WIA-doelgroep niet gemakkelijk. De beperkingen - en dus de belastbaarheid - van de cliënt moeten goed in beeld zijn, evenals de belasting van de beschikbare functie en dat kost tijd. Vaak is extra ondersteuning nodig om een match te faciliteren. Uit de enquête blijkt dat ongeveer een derde van de onderzochte professionals aangeeft dat financiële tegemoetkoming voor werkgevers één van de meest effectieve instrumenten is om mensen met een arbeidsbeperking te matchen. Een iets grotere groep professionals vindt werkplekaanpassingen (40 procent) en/of jobcoaching (43 procent) de meest effectieve matchingsinstrumenten (zie tabel 3.1).

### 4.3 UWV: ZW/Arbo

#### *Actieve werkgeversbenadering*

Voor de ZW-klanten is er geen afzonderlijk georganiseerde werkgeversbenadering zoals de WSP'en binnen het Werkbedrijf. De WSP'en van het Werkbedrijf spelen een ondergeschikte rol voor de ZW-klanten. Het beperkt zich tot vacaturelevering en het raadplegen van Werk.nl. Dit houdt verband met het feit dat het ZW/Arbo-proces niet binnen het Werkbedrijf is georganiseerd maar binnen de divisie SMZ. De professionals geven aan dat de vacatures die het WSP aanlevert, zelden tot een match leiden.

Enkele - meer ervaren - arbeidsdeskundigen beschikken weliswaar over een eigen werkgeversnetwerk, maar het ZW/Arbo-proces is voor het werven van werkgevers voor de ZW-klanten toch vooral afhankelijk van de re-integratiebedrijven.

#### *De match*

Een match tussen ZW-klant en werkgever komt als volgt tot stand. De professionals (re-integratiebegeleider of arbeidsdeskundige) geven aan de klant te stimuleren eerst zelf een werkgever te vinden, ofwel voor een reguliere dienstbetrekking ofwel voor een arbeidsgewenningplek. Zij geven bijvoorbeeld het advies bij de oude werkgever te informeren en de vacaturebank van het Werkplein en vacaturesites te raadplegen. Soms heeft de arbeidsdeskundige een werkgeversnetwerk waarbinnen hij probeert een match tot stand te brengen. Als deze opties niet succesvol zijn, wordt een re-integratiebedrijf ingeschakeld om een match te realiseren.

#### *Pilot uitzendbranche*

Er heeft een pilot plaatsgevonden waarin UWV samenwerkt met de uitzendbranche. De aanpak heeft tot doel voor zieke uitzendkrachten sneller een match te realiseren en zo het langdurig ziekteverzuim onder uitzendkrachten terug te dringen. Uitzendkrachten die volgens UWV weer voldoende geschikt zijn om eigen of passend werk te verrichten, worden sneller overgedragen aan het uitzendbureau waar zij werkten voordat zij ziek werden. Volgens de evalueerders van de pilot is meer dan 50 procent van de aan de uitzendbureaus overgedragen zieke uitzendkrachten bij een werkgever geplaatst. In het kader van de pilot zijn 17 zieke uitzendkrachten overgedragen aan de uitzendbureaus. De niet geplaatste uitzendkrachten pakt UWV zelf weer op in het reguliere ZW/Arbo-proces. De pilot is inmiddels omgezet in een convenant dat vanaf 1 januari 2013 landelijk wordt uitgerold.

#### *Matchingsinstrumenten*

Als matchingsinstrument gebruiken professionals onder meer de proefplaatsing. Volgens de cijfers van UWV zijn in 2010 359 proefplaatsingen gerealiseerd voor ZW-klanten. Niet bekend is hoeveel proefplaatsingen er in 2011 zijn ingezet. Al langer geven professionals van het ZW/Arbo-proces aan dat voor het tot stand brengen van een match voor ZW-klanten die een hoog ziekteverzuimrisico hebben, bijvoorbeeld mensen die kampen met een chronische ziekte, het instrument no-riskpolis gemist wordt. Vooral onder slechte economische omstandigheden zullen werkgevers minder geneigd zijn om werknemers in dienst te nemen die een verhoogd risico op uitval hebben. Ook in dit onderzoek geven de professionals aan dit als een knelpunt te zien.

### 4.4 Gemeenten

#### *Actieve werkgeversbenadering*

Veel gemeenten maken geen gebruik van het WSP van UWV maar kiezen voor een eigen invulling van de werkgeversbenadering. Zij doen dat o.a. door het inzetten

van jobhunters, door deze taak te beleggen bij de klantmanager of door een speciale afdeling voor de werkgeversbenadering in te richten en te werken met het maatschappelijk ondernemerschap. Een niet onbelangrijk deel van de gemeentelijke professionals (meer dan 30 procent) onderhoudt rechtstreekse contacten met werkgevers of gebruikt het eigen netwerk om vacatures te vinden. De professionals geven aan dat de medewerkers van het WSP de WWB'ers (inclusief de WWB'ers met een arbeidsbeperking) bij de dienstverlening niet goed in beeld hebben. Veel professionals vinden dat het WSP en de gemeentelijke werkgeversdienstverlening werkgevers actiever moeten benaderen om de WWB-klanten met en zonder arbeidsbeperking onder de aandacht te brengen, zodat geschikte arbeidsplaatsen voor deze doelgroep beschikbaar komen. Op dit moment speelt het WSP geen belangrijke rol voor de bemiddeling van WWB'ers met een arbeidsbeperking.

Gemeenten werken in toenemende mate met maatschappelijk verantwoord ondernemerschap (social return). Werkgevers zijn dan verplicht bij aanbestedingen door de gemeenten mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt in dienst te nemen. De professionals geven aan dat de ontwikkeling leidt tot intensievere onderlinge contacten tussen de sociale dienst en gemeentelijke onderdelen met een netwerk in het lokale bedrijfsleven.

#### *Matching*

Het is vaak moeilijk geschikte vacatures te vinden voor de WWB-doelgroep. De professionals wijten dat vooral aan structurele problemen op de arbeidsmarkt. Klanten met een arbeidsbeperking verliezen vaak de concurrentieslag met een werkzoekende met een WW-uitkering. Professionals geven ook aan nauwelijks vacatures voor ongeschoold werk te krijgen via het WSP.

De professionals benadrukken dat werkgevers niet altijd een positief beeld hebben van de klanten van de gemeente en het vaak een risico vinden om ze in dienst te nemen. Dat is een belemmering om WWB'ers aan een match te helpen.

#### *Matchingssystemen*

Er zijn professionals die aangeven dat zij behoefte hebben aan een matchingssysteem waarin de vacatures, vacature-eisen en wensen van werkgevers kunnen worden ingevoerd en waarin ook de relevante kenmerken van hun klantenbestand zijn opgenomen. Professionals geven ook aan dat de vacatures op werk.nl voor de gemeentelijke doelgroep, zeker die met een arbeidsbeperking, nauwelijks relevant zijn. Deze klanten verliezen de concurrentieslag om reguliere banen.

Omdat klantmanagers hun klanten met een arbeidsbeperking niet goed in beeld hebben, is het nauwelijks mogelijk werkgevers te bedienen die voor deze doelgroep mogelijk (geschikt te maken) vacatures hebben.

#### *Matchingsinstrumenten*

De professionals zetten de instrumenten loonkostensubsidie en proefplaatsing in om het voor werkgevers aantrekkelijk te maken om klanten met een arbeidsbeperking in dienst te nemen. Het instrument loonkostensubsidies verliest wel steeds meer terrein vanwege de bezuinigingen op het participatiebudget (zie Divosa-monitor 2012 – deel 1). Werkplekaanpassing en jobcoaching zijn ook belangrijke instrumenten voor een succesvolle match.





## 5 Bestuurlijke reacties – naschrift Inspectie

### **Samenvatting reactie Divosa en VNG**

Divosa en VNG zijn van mening dat het onderzoek waardevol is en belangrijke aanbevelingen bevat. Zij zijn met de inspectie van mening dat in het kader van effectiviteit en vakmanschap intake- en diagnosestelling veel aandacht verdient, om juist de individuele (on)mogelijkheden van de klant beter in beeld te krijgen.

Divosa en VNG hebben ook kritiek en vinden de slotconclusie van de inspectie dat het proces bij gemeenten om klanten met een arbeidsbeperking naar werk te begeleiden onvoldoende in de context geplaatst van de huidige economische omstandigheden. Zij merken op dat de recessie - momenteel de derde op rij - per definitie betekent dat het naar werk begeleiden van mensen met een arbeidsbeperking in concurrentie met andere werkzoekenden moeilijk is, en moeilijker wordt. VNG en Divosa zijn van mening dat er absoluut ruimte is voor verbetering, maar nu eerst arbeidsplaatsen en dus economisch herstel nodig zijn.

### **Naschrift reactie Inspectie SZW**

De inspectie is zich bewust van de door Divosa en VNG geschetste context. De inspectie oordeelt echter niet over de bereikte resultaten maar over de wijze van begeleiding van werkzoekenden met een arbeidsbeperking door de gemeenten en UWV. In het oordeel heeft de inspectie aangegeven welke verbeterpunten er zijn op bepaalde onderdelen van het uitvoeringsproces. De inspectie is van mening dat ook als er geen sprake is van een recessie deze verbeterpunten van toepassing zijn.

De inspectie vindt het positief dat Divosa en VNG in de rapportage van de inspectie aanknopingspunten zien voor verbetering van het uitvoeringsproces en Divosa en VNG willen meewerken aan het verbeteren van de intake- en diagnosestelling, om de individuele (on)mogelijkheden van de klant beter in beeld te krijgen. De inspectie zal met belangstelling de ontwikkeling op dat punt volgen vanwege het belang voor de begeleiding van de klanten met een arbeidsbeperking naar werk.

### **Samenvatting bestuurlijke reactie UWV**

UWV heeft een aantal kanttekening bij de onderbouwing van het oordeel van de inspectie. De belangrijkste kanttekening zijn hieronder weergegeven.

#### *Beperkte middelen*

UWV moet vanwege beperkte middelen keuzes maken. De prioriteit valt dan op de Wajong-klanten en op de WIA-klanten (lees: WGA-klanten) die een relatief grote kans op werkhervatting hebben. De WIA-klanten waarvoor geen traject wordt ingekocht worden aangesproken op hun eigen verantwoordelijkheid, maar krijgen geen verdere begeleiding.

UWV spreekt de bevinding van de inspectie tegen dat de WIA-professionals zelf de begeleiding van de WIA-klanten naar werk ter hand nemen. Dat is niet het beleid van UWV. Als gevolg van de beperkte middelen die UWV heeft, kan UWV niet aan alle klanten die begeleid kunnen worden naar werk, die begeleiding ook feitelijk geven. Als met het bestaande aantal fte's arbeidsdeskundigen alle WIA- en Wajong-gerechtigden begeleid zouden moeten worden, zou dat een caseload opleveren van 690 per arbeidsdeskundige, hetgeen een onhandelbare caseload is.

De inspectie concludeert dat de minder gemotiveerde WIA-klienten onvoldoende in beeld zijn en geen begeleiding krijgen. UWV verklaart dit onder meer door de keuzes die zij moet maken als gevolg van de beperkte middelen. Het gebrek aan motivatie hangt vaak samen met hun objectieve medische situatie en - in het verlengde daarvan - hun gezondheidsbeleving. Vanuit het uitgangspunt om alleen voor de WIA-klienten met een relatieve grote kans op werk trajecten in te kopen, onderneemt UWV voor deze klienten op zo'n moment dan ook geen re-integratieactiviteiten.

#### *Actieve werkgeversbenadering*

UWV meent dat de inspectie te veel het beeld schetst dat voor WIA- en ZW-klienten speciale werkplekken gecreëerd moeten worden. UWV benadrukt dat dat vooral voor de Wajong-klienten geldt, maar niet voor de WIA- en ZW-klienten. Een dergelijke actieve werkgeversbenadering zet UWV daarom ook alleen voor de Wajong-klienten in.

### **Nawoord inspectie**

#### *Beperkte middelen*

De rode draad in de reactie van UWV is het beroep dat zij doet op het gegeven dat UWV keuzes moet maken vanwege beperktere financiële middelen. Daardoor worden vooral de klienten geholpen die dicht bij de arbeidsmarkt staan. De inspectie is zich er van bewust dat UWV keuzes moet maken, maar stelt op grond van het onderzoek vast dat zij voor het re-integreren van de klienten met een arbeidsbeperking die op grotere afstand van de arbeidsmarkt staan essentiële elementen mist.

Ten aanzien van de begeleiding van WIA-klienten voor wie geen traject wordt ingekocht constateert de inspectie dat UWV in de bestuurlijke reactie een andere uitvoeringswerkelijkheid beschrijft dan zij zelf in de uitvoering heeft waargenomen en in de rapportage heeft beschreven. Uit de interviews met de professionals is naar voren gekomen dat voor WIA-klienten die geen traject krijgen maar wel arbeidsmogelijkheden hebben en gemotiveerd zijn, begeleidingsactiviteiten worden ingezet. De begeleidingsactiviteiten bestaan onder meer uit het volgen van de klant, met de daarbij behorende klantcontacten, coachen en zo nodig ondersteuning bij het realiseren van een match. De door de inspectie geconstateerde praktijk wordt bevestigd door de beleidsuitgangspunten die de inspectie in januari 2012 aan het begin van het traject op het hoofdkantoor van UWV heeft vernomen.

UWV schetst een beeld dat wanneer alle WIA- en Wajong-klienten begeleiding zouden moeten krijgen, de caseload onhandelbaar zou worden. De inspectie acht het niet juist om bij het berekenen van de caseload per arbeidsdeskundige, uit te gaan van de totale Wajong- en WIA-populatie. Een groot deel heeft immers geen mogelijkheden en hoeft niet begeleid te worden naar werk. De actieve caseload, de daadwerkelijk te begeleiden WIA- en Wajong-klienten, is vele malen kleiner.

#### *Actieve werkgeversbenadering*

De inspectie verstaat onder een actieve werkgeversbenadering niet alleen 'het bewerken van de vraag' maar ook werkgevers overhalen om klienten met een beperking in dienst te nemen. Bekend is dat werkgevers terughoudend zijn in het aannemen van klienten met een beperking. Een actieve werkgeversbenadering kan ervoor zorgen dat werkgevers meer bereidheid tonen om die klienten in dienst te nemen, ook op reguliere werkplekken, al dan niet met inzet van aanvullende instrumenten als proefplaatsing en jobcoaching.

Gelet op de zeer geringe uitstroom naar werk binnen de WGA- en ZW-populatie, acht de inspectie een actieve werkgeversbenadering essentieel om meer klanten aan het werk te krijgen. Ook WIA-professionals geven aan meer behoefte te hebben aan een actieve werkgeversbenadering vanuit de WSP'en.



Werken met beperkingen | December 2012

**Bijlagen: Divosa, VNG en UWV**





Inspectie SZW  
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid  
T.a.v. mr. J.A. van den Bos, Inspecteur-Generaal SZW  
Postbus 90801  
2509 LV DEN HAAG

Utrecht, 6 december 2012

Onderwerp: Bestuurlijke reactie Divosa  
Concept programmerapportage "Werken met beperkingen"  
Onze ref.: 120249  
Uw.ref.: 2012/7697

Geachte heer Van den Bos,

**bezoekadres**  
Verenigingsbureau  
Divosa  
Koningin  
Wilhelminalaan 5  
3527 LA Utrecht

**postadres**  
Postbus 2758  
3500 GT Utrecht

**telefoon**  
030-233 233 7

**website**  
[www.divosa.nl](http://www.divosa.nl)

**e-mail**  
[cb@divosa.nl](mailto:cb@divosa.nl)

Met belangstelling hebben wij kennis genomen van uw concept programmerapportage "Werken met beperkingen". Eerder heeft Divosa gereageerd op uw nota van bevindingen. Daarin hebben wij onder meer complimenten gegeven voor de helderheid en de leesbaarheid van uw rapportage, die ik graag herhaal.

Maar we hebben ook kritiek. De recessie momenteel de derde op rij- betekent per definitie dat het naar werk begeleiden van mensen met een arbeidsbeperking in concurrentie met andere werkzoekenden moeilijk is, en moeilijker wordt. Daarnaast voelen gemeenten de bezuinigingen op re-integratie, en de gevolgen van de tekorten op het bijstandsbudget in 2010 en 2011. In tijden waarin geldt: er kan wat er kan, is het niet vreemd dat in de concurrentie mensen met een relatief kleine afstand tot de arbeidsmarkt profiteren. In de huidige arbeidsmarkt leidt dat tot ontegenzeggelijk tot verdringing. Niet voor niets heeft het huidige kabinet in het regeerakkoord het voornemen te werken met een quotum voor bedrijven.

Er ligt zelden of nooit een duidelijk gearticuleerde vraag van werkgevers voor specifiek mensen met een beperking. Voor mensen met een beperking moet vrijwel altijd gezocht worden naar mogelijkheden om regulier te werken in een zorgvuldige match tussen vaardigheden en competenties, en beschikbaar werk. Daarbij hebben gemeenten geen aparte doelgroep "mensen met een beperking" voor ogen. De laatste jaren is de blik juist gericht op wat mensen met een uitkering in het algemeen wél kunnen. Juist binnen de groep mensen die een beroep doen op de Wwb, Wsw en Wajong zien we een breed spectrum van sociale, psychische en lichamelijke beperkingen. Iedereen heeft wel in meer of mindere mate een beperking, maar binnen deze groepen vraagt het wegnemen van belemmeringen en het vinden van een passende functie extra aandacht en begeleiding. En daar staan menskracht, tijd en middelen onder druk.





Uw conclusie dat gemeenten een onderscheid maken tussen werk- en participatieklanten is in onze ogen te eenvoudig. Uiteindelijk is de inzet gericht op participatie en economische zelfstandigheid, door loonvormende arbeid. Inmiddels is het steeds gebruikelijker dat gemeenten een tegenprestatie vragen voor de uitkering, zeker voor hen die dat kunnen. Dat moet ook bijdragen aan het in de buurt houden van de arbeidsmarkt voor een periode van economisch herstel. Maar er is ook een opnamecapaciteit van de markt, en er zijn beperkte middelen voor re-integratie, begeleiding en jobcoaching. Op dit slappe koord moet de uitvoering doelmatig te werk gaan.

U constateert dat de participatieladder geen uitkomst biedt als instrument om de afstand tot de arbeidsmarkt te bepalen. Volgens ons is de participatieladder daar ook nooit voor bedoeld: het is –zoals u zelf aangeeft– een hulpmiddel om in kaart te brengen in hoeverre een klant maatschappelijk of in werk participeert. Belemmeringen en mogelijkheden van mensen worden individueel ingeschat, soms met externe hulp. De variëteit van de diagnose maakt een ladder voor een overzicht van belemmeringen en mogelijkheden ongeschikt.

We zijn met u van mening dat in het kader van effectiviteit en vakmanschap intake- en diagnosestelling veel aandacht verdient, om juist de individuele (on-)mogelijkheden beter in beeld te krijgen. Hieraan werken we graag mee, en betrekken we ook de laatste wetenschappelijke inzichten en ervaringsgegevens, ook die van het UWV.

Uw slotconclusie dat het proces bij gemeenten om klanten met een arbeidsbeperking naar werk te begeleiden onvoldoende op orde is vinden wij te hard. Er is absoluut ruimte voor verbetering. Maar wat nu eerst en vooral nodig is, zijn arbeidsplaatsen, en dus economisch herstel. En met een verstandige invulling van een quotumregeling kunnen gemeenten, voortbouwend op de positieve ervaringen met social return, verdringing in een ruime arbeidsmarkt tegengaan.

Uw onderzoek is waardevol, en bevat belangrijke aanbevelingen. Maar lijkt geschreven in de wereld van voor 2009. Zowel structurele als conjuncturele werkloosheid lopen weer op, dat is de werkelijkheid van vandaag. Uw rapport zou meer overtuigingskracht hebben als daar rekening mee zou zijn gehouden.

Hoogachtend, mede namens  
Kees Jan de Vet (lid directieraad Vereniging van Nederlandse Gemeenten)

René Paas  
voorzitter Divosa



Datum  
**20 DEC. 2012**

Van

Uw kenmerk  
2012/7696  
Ons kenmerk  
SBK/86589

Pagina  
1 van 4

Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

Aan de Inspecteur-Generaal SZW  
De heer mr. J.A. van den Bos  
Postbus 90801  
2509 LV DEN HAAG

Onderwerp  
Concept programmarapportage 'Werken met beperkingen'

Geachte heer Van den Bos,

Naar aanleiding van uw verzoek van 26 november 2012 treft u onderstaand de bestuurlijke reactie aan op de conclusies en het oordeel van de Inspectie Werk en Inkomen, zoals opgenomen in de concept programmarapportage 'Werken met beperkingen'.

#### **ZW/Arboproces**

Allereerst hebben wij met genoegen waargenomen, dat de Inspectie een belangrijke verbetering constateert in het ZW/Arbo-proces. Deze verbetering heeft niet alleen betrekking op wettelijk voorgeschreven acties. De Inspectie ziet ook meer klantcontacten, een meer gerichte focus op werk en een vraaggerichte benadering bij de inzet van re-integratie-instrumenten, waaronder de inkoop van trajecten.

#### **Dienstverlening door UWV**

De kern van de concept programmarapportage heeft betrekking op de dienstverlening van UWV voor klanten met een arbeidsbeperking. Daarom hebben wij behoefte om in deze bestuurlijke reactie nog eens te schetsen hoe deze dienstverlening er voor de verschillende klantgroepen uit ziet.

Voor de klanten met een WAO/WAZ-uitkering wordt alleen (re-integratie)dienstverlening door UWV ingezet als deze klanten zich bij ons melden en aangeven dat zij denken weer aan het werk te kunnen gaan.

Voor klanten met een ZW-uitkering is de dienstverlening enerzijds gericht op herstelbevordering en anderzijds gericht op het hervatten in werk. Om het hervatten in werk te kunnen realiseren worden trajecten (bijvoorbeeld vergroten weerbaarheid) ingezet die niet altijd bij externe re-integratiebedrijven worden ingekocht. Klanten worden ook aangesproken op hun eigen verantwoordelijkheid bij het zoeken naar een nieuwe werkplek.

De hoofdroute om mensen met een WIA-uitkering en Wajong aan het werk te helpen, is door middel van inkoop van trajecten bij een extern re-integratiebedrijf dat ook verantwoordelijk is voor de plaatsing van de kandidaten. Uitgangspunt bij de inzet van deze trajecten is dus een vraaggerichte benadering. Begeleiding en bemiddeling door UWV vormt hooguit een aanvullende dienstverlening voor WIA-klanten, gezien vanuit het oogpunt van werkgeversbenadering. De in uw rapportage geschetste situatie, namelijk dat UWV-professionals op grote schaal en op actieve wijze WIA-cliënten bemiddelen naar werk, als alternatief voor inkoop van re-integratietrajecten of zelfs als hoofdroute voor re-integratie, komt niet overeen met de werkelijke situatie. Ook voor de WIA-klanten geldt dat zij worden gewezen op hun eigen verantwoordelijkheid bij het zoeken naar een andere werkplek.

Alleen voor Wajonggerechtigden heeft UWV een actieve bemiddelingstaak. Daar wordt het overgrote deel van onze professionals op ingezet. Ter illustratie, UWV heeft ca 500 fte beschikbaar voor bemiddeling van de WIA- en Wajongpopulatie, samen in omvang 345.000 personen ultimo



Ons kenmerk  
SBK/86589

Pagina  
2 van 4

2012. Dat zou, zonder nadere keuzes, een caseload per werkcoach dan wel arbeidsdeskundige betekenen van 690 personen.

Veel van die capaciteit gaat ondermeer op aan het opstellen van werkplannen van de nieuwe instroom (12.000 instroom WIA en 14.700 instroom Wajong). Het moge duidelijk zijn dat dit, zonder nadere keuzes, een onhandelbare caseload is. Dat is de reden waarom wij niet voor iedere uitkeringsgerechtigde dezelfde activiteiten en tijd inzetten en de actieve bemiddeling voor het overgrote deel hebben ingezet op de Wajongpopulatie. Om de bemiddeling die wij inzetten voor de Wajongpopulatie als uitgangspunt voor de gehele UWV-populatie met een arbeidsbeperking te zien, doet geen recht aan onze beperkte middelen.

#### **Overall oordeel van de Inspectie**

De Inspectie heeft als overall oordeel dat het proces om klanten met een arbeidsbeperking te begeleiden naar werk onvoldoende op orde is. Wij willen bij dit overall oordeel een aantal kanttekeningen plaatsen.

Alvorens in te gaan op het vermelde in de conceptprogrammarapportage het volgende. Wij begrijpen dat op basis van de gesprekken met onze functionarissen de indruk is ontstaan dat wij meer dienstverlening aan de WIA-populatie aanbieden dan waarvoor wij medio 2010 aanvullend budget hebben gekregen. Dit in 2010 toegekende aanvullende budget is enkel toereikend voor de Wajong.

De Inspectie baseert het overall oordeel op enkele knelpunten:

- 1) UWV hanteert geen of in onvoldoende mate een actieve werkgeversbenadering.
- 2) De WIA-klanten zijn onvoldoende in beeld.
- 3) De aansturing van de WIA-professionals laat te wensen over.

Wij gaan hieronder nader in op deze door de Inspectie benoemde knelpunten.

#### *Actieve werkgeversbenadering*

De Inspectie merkt op dat UWV voor de WIA-klanten en voor de ZW-klanten niet of in onvoldoende mate een actieve werkgeversbenadering hanteert. De Inspectie hanteert hierbij meerdere omschrijvingen van wat onder een actieve werkgeversbenadering wordt verstaan. Rode draad hierbij is: het actief bewerken van de vraag en het benaderen van werkgevers om speciale werkplekken te creëren.

Na goede lezing van de rapportage lijkt dit knelpunt voor de Inspectie het belangrijkste argument te zijn om tot het overall oordeel "onvoldoende op orde" te komen.

Wij willen hierover het volgende opmerken.

Wij onderschrijven het belang van een goede dienstverlening aan werkgevers in het kader van onze re-integratieactiviteiten. En wij zijn ook van mening dat een actieve benadering voor een aantal van onze klanten hier een plaats in kan hebben. Mede vanuit dat uitgangspunt zijn wij begin 2012 ook begonnen met onze werkgeversservicepunten.

Echter, de analyse en de stellingname van de Inspectie wijkt substantieel af van de hierboven geschetste dienstverlening. Met name als het gaat om de schaal en reikwijdte, waarop een dergelijke actieve werkgeversbenadering naar de mening van de Inspectie door ons dient te worden gehanteerd.

Wij gebruiken deze benadering vooral voor onze Wajongklanten. Voor deze klanten zetten wij een intensieve dienstverlening in, waar een actieve benadering van werkgevers – gelet op de kenmerken van deze klantgroep - vaak een noodzakelijk onderdeel van is.

Voor onze WIA-klanten en ZW-klanten hanteren wij een andere dienstverlening. In onze klantcontacten wijzen wij klanten op hun eigen verantwoordelijkheid bij het zoeken naar een nieuwe werkplek. En daar waar nodig is, ondersteunen wij klanten door de inzet van trajecten en overige re-integratie-instrumenten.



Ons kenmerk  
SBK/86589

Pagina  
3 van 4

De Inspectie schetst een beeld waarbij zeer veel WIA-klienten en ZW-klienten aangewezen zijn op speciaal gecreëerde arbeidsplaatsen. Onze ervaring is een andere. Veel van onze klienten zijn met hun arbeidsbeperkingen in staat om 'normale' vacatures te vervullen. Ze hebben – in tegenstelling tot onze Wajongklienten – al eerder gewerkt. Ze hebben een arbeidsbeperking én hebben tegelijkertijd ook mogelijkheden om weer in passend werk te re-integreren. Uiteraard is hierbij van belang om een goede match tussen vraag en aanbod te realiseren, maar een actieve werkgeversbenadering – zoals de Inspectie die voor ogen heeft – is hierbij veel minder nodig.

Daarnaast merken wij op dat een werkwijze zoals de Inspectie voorstaat, veel beslag legt op financiële middelen. Wij ervaren dat bij onze actieve werkgeversbenadering (voorbeeld Slotervaartziekenhuis), die wij hanteren voor onze Wajong-klienten. Tegelijkertijd zien wij dat deze benadering voor Wajongklienten effectief kan zijn. Zoals hierboven aangegeven zien wij de noodzaak van een dergelijke werkgeversbenadering voor de WIA-klienten en ZW-klienten minder, in ieder geval niet op de schaal die de Inspectie lijkt voor te staan. Tevens is hierbij van belang dat onze financiële middelen hiervoor te schaars zijn. En het is mede daarom ook de vraag of een dergelijke werkwijze moet worden gezien als een taak van UWV.

#### *Klienten onvoldoende in beeld*

De Inspectie merkt op dat WIA-klienten onvoldoende in beeld zijn en geen begeleiding krijgen. Volgens de Inspectie komt dit omdat de professionals zich richten op de gemotiveerde en daardoor beter bemiddelbare klienten.

Wij willen hierover het volgende opmerken.

Allereerst noodzaakt de beperkte beschikbaarheid van re-integratiemiddelen, dat deze middelen worden ingezet voor klienten die – met inzet van deze middelen – een relatief grote kans op een geslaagde werkhervatting hebben. Wij zetten de beschikbare capaciteit van circa 500 fte voor de re-integratie van WIA- en Wajong klienten voor het overgrote deel in voor Wajongpopulatie. Dit ook om te voorkomen dat er een onhandelbare caseload voor onze professionals ontstaat.

Daarnaast is het zo dat voor veel van onze klienten met een arbeidsbeperking geldt, dat motivatie sterk samenhangt met hun objectieve medische situatie en – in het verlengde daarvan – hun gezondheidsbeleving. Voor veel klienten geldt dat zij medisch gezien er nog niet aan toe zijn om weer aan het werk te gaan. En deze medische situatie beïnvloedt op zijn beurt weer de motivatie. Vanuit het uitgangspunt van een selectieve inzet van middelen onderneemt UWV voor deze klienten op zo'n moment dan ook geen re-integratieactiviteiten.

Deze klienten zitten – in de woorden van de Inspectie – in de "passieve" caseload. Wij hechten er aan om hierbij op te merken, dat wij deze klienten wel blijven volgen. We hebben dat projectmatig ingericht. De afgelopen jaren is een groot aantal dossiers opnieuw bekeken en zijn klienten voor een gesprek uitgenodigd. In een aantal gevallen leidde dit contact tot het starten van re-integratieactiviteiten, waaronder de inkoop van een traject.

Ook in 2013 zullen wij wederom een groot aantal dossiers nader bezien.

#### *Aansturing WIA-professionals*

Volgens de Inspectie bevat de aansturing van de WIA-professionals weinig stimulans om de klienten met de grootste afstand tot de arbeidsmarkt naar werk te begeleiden. Targets ontbreken, zijn makkelijk te realiseren of zijn niet specifiek gericht op klienten met een arbeidsbeperking.

Wij willen hierover het volgende opmerken.

Uit hetgeen wij hierboven hebben beschreven over de wijze waarop wij onze dienstverlening hebben ingericht, moge blijken dat wij ons richten op mensen met een arbeidsbeperking.

Daarnaast verwijzen we naar onze opmerking hierboven over de selectieve inzet van middelen. Wij zetten middelen in voor klienten die er aan toe zijn om de arbeidsmarkt weer te betreden.

Ook maken wij met de Minister van SZW afspraken over bemiddeling en bevordering van re-integratie/uitstroom. Voor de AG-populatie (exclusief Wajong) is voor het jaar 2012 een plaatsingspercentage van 31% met SZW afgesproken. Deze afspraken worden in afstemming met



Ons kenmerk  
SBK/86589

Pagina  
4 van 4

de managers van de WIA-professionals opgesteld en deze professionals geven hier vervolgens invulling aan. Onze professionals worden dan ook aangestuurd op het behalen van dit resultaat.

**Tot slot**

Wij zullen met SZW nader afstemmen over het dienstverleningsconcept van UWV ten aanzien van de re-integratie van onze AG-klienten. Wij zullen daarbij ook nadrukkelijk enkele maatregelen uit het regeerakkoord betrekken, zoals de aangekondigde verlaging van de re-integratiebudgetten en de beoogde quotumregeling.

Hoogachtend,

mr. drs. B.J. Bruins  
Voorzitter Raad van Bestuur

A large, handwritten signature in black ink, which appears to be 'B.J. Bruins', is written over the signature block. The signature is a continuous, fluid line that loops back to the start.

## Publicaties van de Inspectie SZW, Directie werk en inkomen

### 2012

R12/01	Informatie-uitwisseling van de SUWI-keten met andere partijen Programmarapportage Informatieprocessen
R12/02	Tussen Wajong en werk; het vinden van de juiste werkplek
R12/03	Samen de focus op werk Een landelijk beeld van de samenwerking tussen professionals werk en inkomen en de gezondheidszorg
R12/04	Bredere kijk op gegevens Programmarapportage Informatieprocessen
R12/05	Werken met beperkingen Programmarapportage Participatie
R12/06	Implementatie zoekperiode jongeren Programmarapportage Inkomenszekerheid
R12/07	Regierol van gemeenten bij regionaal arbeidsmarktbeleid Programmarapportage Dienstbare overheid

concept persbericht bij Werken met beperkingen

### **Begeleiding naar werk van arbeidsgehandicapten uit WWB en WIA schiet te kort**

Gemeenten en UWV moeten meer doen om werkzoekenden met een arbeidsbeperking aan het werk te helpen. Ze hebben mensen met een arbeidsbeperking die in de bijstand of WIA zitten niet goed in beeld. Overigens heeft UWV mensen met een arbeidsbeperking in de Ziektewet beter in beeld. UWV en gemeenten slagen er daarnaast slecht in om werk te vinden voor mensen met een beperking. UWV en gemeenten steken vooral energie in mensen die makkelijker aan een baan zijn te helpen.

UWV en gemeenten werven voornamelijk reguliere vacatures. Om mensen met een arbeidsbeperking aan werk te helpen is een meer actieve benadering van werkgevers nodig. Werkgevers denken namelijk dat mensen met een arbeidsbeperking een hoger risico op uitval hebben. Daarom is het van belang dat UWV en gemeenten werkgevers goed voorlichten over deze werkzoekenden. Ze kunnen werkgevers wijzen op de arbeidsmogelijkheden die deze mensen hebben en op re-integratie-instrumenten die er zijn als ze iemand met een arbeidsbeperking in dienst nemen. Een dergelijke werkgeversbenadering heeft de Inspectie niet aangetroffen

De Inspectie ziet ook positieve ontwikkelingen. Zo maken steeds meer gemeenten bij aanbestedingen afspraken over het in dienst nemen van mensen uit de WWB. Een andere stap in de goede richting zijn de werkgeversservicepunten die UWV aan het begin van 2012 op de Werkpleinen heeft ingericht. Deze zijn er speciaal om werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt aan werk te helpen. De servicepunten zijn nog in ontwikkeling en moeten nog de nodige expertise opbouwen over werkzoekenden met een beperking. Ten slotte constateert de Inspectie dat UWV het afgelopen jaar de dienstverlening aan mensen met een arbeidsbeperking in de Ziektewet heeft verbeterd. De focus is meer dan voorheen op werk gericht.



Inspectie SZW  
Ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 820 3500 AV Utrecht

De minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid  
De heer mr. dr. L.F. Asscher  
Postbus 90801  
2509 LV S GRAVENHAGE



**Directie Werk en Inkomen**  
Programma A

Postbus 90801  
2509 LV Den Haag  
Anna van Hannoverstraat 4

T 070 333 44 44  
[www.inspectieszw.nl](http://www.inspectieszw.nl)

**Contactpersoon**  
mw. G. de Groot

T 070 333 50 84  
[MdGroot@minszw.nl](mailto:MdGroot@minszw.nl)

**Onze referentie**  
2013/146

Datum 28 JAN. 2013  
Betreft Informatie Verbeterplan UWV vangnet Ziektewet

Geachte heer Asscher,

Het UWV heeft in 2010 een plan opgesteld met als doel het uitvoeringsproces met betrekking tot de re-integratie van zieke vangnetters te verbeteren. Aanleiding tot dit verbeterplan was het rapport "Dienstverlening op maat" van de toenmalige Inspectie Werk en Inkomen (IWI)<sup>1</sup>. De toenmalige Minister heeft dat rapport op 6 september 2010 aangeboden aan de Tweede Kamer. In zijn aanbiedingsbrief schrijft de Minister dat hij IWI zal vragen om vervolgonderzoek te doen naar de resultaten van het verbeterplan van UWV.

Met het oog op die toezegging van de Minister aan de Kamer heeft de Inspectie de uitvoering van het verbeterplan in 2012 gevolgd aan de hand van verantwoordingsinformatie en het periodieke overleg tussen het UWV, de beleidsdirecties van SZW en de Inspectie SZW. Op basis daarvan heeft de Inspectie geconcludeerd dat de invoering van de verbetermaatregelen is gewaarborgd en dat er geen bijzondere redenen zijn om nader onderzoek in te stellen.

Bij de risicoanalyse voor de programmering van onderzoeken zal de Inspectie de afweging maken of er nog een vervolgonderzoek naar de resultaten van het verbeterplan moet worden ingesteld.

Separaat heeft de inspectie in 2012 onderzoek gedaan naar de vraaggerichte dienstverlening ten behoeve van klanten met beperkingen. De vangnetters vormden één van de onderzochte populaties. Het onderzoek richtte zich niet primair op het verbeterproces, maar op de vraaggerichtheid van de dienstverlening (ten behoeve van onder meer de vangnetters). De rapportage van dit onderzoek is u separaat aangeboden<sup>2</sup>. Daarin signaleert de inspectie een verbetering van het begeleidingsproces van vangnetters. Tegelijkertijd signaleert de inspectie dat het UWV geen (actieve) werkgeversbenadering kent voor de vangnetters. Naar het oordeel van de inspectie is dat een risico voor een succesvolle re-integratie van vangnetters, juist omdat het ontbreken van een werkgever een belangrijk knelpunt is voor het aan het werk helpen van vangnetters.

<sup>1</sup> IWI is sinds 1 januari 2012 opgenomen in de Inspectie SZW.

<sup>2</sup> Werken met beperkingen



Zowel op basis van de analyse van de verantwoordingsinformatie als op de rapportage 'Werken met beperkingen' ziet de inspectie ten aanzien van het verbeterplan van het UWV vooralsnog geen risico voor de realisatie van de doelstellingen. Wel blijft het ontbreken van een (actieve) werkgeversbenadering een aandachtspunt voor de begeleiding van vangnetters naar werk.

**Directie Werk en Inkomen**  
Programma A

Hoogachtend,

  
mr. J.A. van den Bos  
Inspecteur-Generaal SZW