

Vergaderjaar 2007–2008

**26 448**

## **Structuur van de uitvoering werk en inkomen (SUWI)**

**Nr. 376**

### **BRIEF VAN DE MINISTER EN STAATSSECRETARIS VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 11 juli 2008

Hierbij informeren wij uw Kamer op de met u afgesproken wijze over de stand van zaken in de SUWI-uitvoering. Daartoe bieden we u bij deze brief de volgende stukken aan<sup>1</sup>:

- de eerste tussentijdse verslagen 2008 van UWV, CWI, SVB, BKWI en IB;
- het eerste tussentijdse verslag 2008 van het Algemeen Keten Overleg (AKO);
- de afschriften van de brieven aan UWV, CWI, SVB, BKWI, IB en het AKO inzake de eerste tussentijdse verslagen;
- het IWI-rapport «Het eerste jaar»;
- het IWI-rapport «De lerende keten»;
- de IWI-verkennde studie «Regionale samenwerking arbeidsmarktbeleid»;
- de IWI-rapportage «Resultaten vervolgonderzoek cliëntbejegening UWV»;
- brief IWI «Stand van zaken ketensamenwerking in de regio» d.d. 18 juni 2008;
- het jaarplan 2008 van de Raad voor Werk en Inkomen.

We beginnen met de zogenaamde foto van de stand van zaken rond de invoering van de geïntegreerde dienstverlening en de vorming van het regionale arbeidsmarktbeleid. Deze foto is gemaakt op basis van twee rapporten van de Inspectie Werk en Inkomen («De lerende keten» en «Regionale samenwerking arbeidsmarktbeleid»), het eerste tussentijdse verslag van het AKO en de rapportage «Regionaal arbeidsmarktbeleid» die de VNG in mei van dit jaar heeft gepubliceerd.

Vervolgens geven we op basis van de eerste tussentijdse verslagen 2008 van de SUWI-organisaties ons oordeel over de prestaties van de uitvoering in de eerste vier maanden van dit jaar. Dan gaan we nader in op het IWI-rapport «Het eerste jaar». Dit rapport is onderdeel van het meerjarige vervolgonderzoek «De werkzoekende burger in de keten». Tot slot komen het

<sup>1</sup> Deze stukken zijn ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

IWI-rapport «Resultaten vervolgonderzoek cliëntbejegening UWV» en het jaarplan 2008 van de RWI aan de orde.

## **1. Foto ketensamenwerking**

### *1.1 Realisatie geïntegreerde dienstverlening*

#### *Uitgangspunten*

Een belangrijke doelstelling van het Kabinet is om de participatie te verhogen naar 80% (in 2016). Om dit doel te bereiken is verbeterde samenwerking in de keten van werk en inkomen noodzakelijk. Deze samenwerking moet leiden tot betere dienstverlening aan de klanten (werkzoekenden en werkgevers), via geïntegreerde dienstverlening op lokaal niveau.

Inmiddels zijn diverse trajecten die bijdragen aan de ketensamenwerking tussen UWV, CWI en gemeenten in gang gezet: vorming van het WERKbedrijf UWV/CWI, stimulering LWI-vorming en geïntegreerde dienstverlening door AKO en het bestuurlijk akkoord met de VNG. Het Werkbedrijf UWV/CWI zal per 1 januari 2009 operationeel zijn. Per 1 januari 2009 moeten alle locaties van werk en inkomen (LWI's, in de praktijk wordt vaak de naam «Werkplein» gebruikt) er zijn, en per 1 januari 2010 moeten zij operationeel zijn met de geïntegreerde dienstverlening.

#### *Stand van zaken proces*

De ketenpartners CWI, UWV, Divosa en VNG maken in het AKO gezamenlijke afspraken met het doel om klant- en resultaatgerichte samenwerking te realiseren in de keten van werk en inkomen. Drie speerpunten staan daarbij centraal:

- Realiseren van geïntegreerde dienstverlening: één aanspreekpunt en maatwerk voor werkzoekenden en voor werkgevers;
- Inrichten van landelijke services ter ondersteuning van de LWI's;
- Inrichten van regionaal arbeidsmarktbeleid.

Door het AKO is een Kernteam ingericht. Het AKO-Kernteam ondersteunt het lokale (keten) management bij de invoering van geïntegreerde dienstverlening. Het AKO-Kernteam bestaat uit drie duo's die de ketenpartners in de regio's ondersteunen, en die zich richten op het oplossen van obstakels op de locaties.

Daarnaast is door het AKO een KIOSK ingericht en zijn regionale ketenondersteuners actief. KIOSK (Keten Informatie- en Ondersteuningspunt Samen voor de Klant) is het gezamenlijke ondersteuningspunt van UWV, CWI, BKWI en Gemeenten, voor zowel managers en medewerkers van een LWI of lokaal samenwerkingsverband, als voor ketenondersteuners. De ketenondersteuners ondersteunen de locaties via maatwerk. Ondersteuning door het AKO aan de locaties wordt geboden in natura (opleidingen, menskracht, diensten etc.), en moet tripartiet aangevraagd worden. Wij hebben onlangs aan het AKO een subsidie toegekend van 15 mln. euro voor de ondersteuning van de invoering van de geïntegreerde dienstverlening.

#### *Stand van zaken resultaten*

Informatie ten behoeve van de invoering van geïntegreerde dienstverlening wordt tevens aangeboden via een website ([www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl)). Hier wordt de voortgang van de invoering van geïntegreerde dienstverlening Werk en Inkomen bijgehouden, door middel van de zogenaamde landkaart. Daaruit blijkt dat de samenwerking vrijwel overal op gang komt. Tot nu toe wordt nog vooral op de mijlpalen die betrekking hebben op de plannen goed gescoord. Op de mijlpalen die betrekking hebben op het daadwerkelijk samenwerken in de uitvoering wordt op dit moment nog minder goed gescoord (zie onderstaande tabel).

## Locaties waar de mijlpaal al volledig is ingevoerd per 15 mei 2008

Alle ketenpartijen (inclusief alle gemeenten) betrokken	67%
Arbeidsmarktanalyse beschikbaar	61%
Visie en doelstellingen vastgesteld	24%
Ketenjaarplan vastgesteld	40%
Gezamenlijk marktwerkingsplan	30%
Dienstverleningsconcept werkzoekende	26%
Dienstverleningsconcept werkgevers	25%
LWI-MT portefeuille verdeling	14%
Eén aanspreekpunt voor werkzoekende	16%
Eén aanspreekpunt voor werkgever	33%
Ontschot en enkelvoudige kanalen	5%
Geïntegreerde teams	3%
Ketenbrede werkplekken en applicaties	3%
(Klant)verbetercyclus geïmplementeerd	9%

### *Monitoring en voortgang*

Het AKO houdt het departement via ambtelijke en bestuurlijke overleggen op de hoogte van de voortgang van de LWI-vorming en invoering geïntegreerde dienstverlening. Tijdens deze overleggen worden afspraken gemaakt om bijvoorbeeld activiteiten te intensiveren, of nadere informatie beschikbaar te stellen. Ook worden door het departement regelmatig werkbezoeken afgelegd, om «met eigen ogen» de vorderingen te kunnen zien.

Daarnaast rapporteert het AKO via de reguliere P&C-cyclus aan ons over de voortgang van de LWI-vorming en de invoering van de geïntegreerde dienstverlening. Ook in dit kader maken wij nadere (prestatie-)afspraken met de ketenpartijen. De reguliere rapportages van het AKO zullen wij u, vergezeld van ons oordeel, blijven sturen. Op deze wijze blijven wij op de hoogte van de vorderingen, en is er gelegenheid om – in samenspraak met de AKO-partijen – bij te sturen of extra inspanningen te doen indien daar aanleiding voor is.

De rapportage van het AKO biedt een eerste inzicht in de stand van zaken rond de invoering van integrale dienstverlening. In onze brief van 14 april jl. (Kamerstukken II, 2007/08, 26 448, nr. 362) hebben wij aangegeven dat eind dit jaar de LWI's zijn ingevoerd en dat eind volgend jaar binnen deze LWI's sprake is van geïntegreerde dienstverlening.

Tot slot wordt door IWI via onderzoek nagegaan hoe de afspraken ten aanzien van de LWI-vorming en invoering geïntegreerde dienstverlening worden uitgevoerd.

### *Oordeel AKO*

In zijn eerste tussentijdse rapportage 2008 stelt het AKO vast dat een groot aantal locaties hun doelstellingen ten aanzien van ketensamenwerking op papier hebben vastgelegd. Het is echter nu zaak dat de samenwerking binnen de locaties concreet van de grond gaat komen. Ook stelt het AKO vast dat er nog onvoldoende zicht is op de realisatie van de participatiedoelstellingen. Naar het oordeel van het AKO loopt de samenwerking met de G4 inmiddels goed, en komt de afstemming met VNG en gemeenten over de vorming van regionale arbeidsmarktregio's op gang. Het AKO brengt in zijn rapportage naar voren dat de organisatie en ondersteuning van de invoering geïntegreerde dienstverlening op orde is (website, kiosk, kernteam, handreikingen), en dat de landkaart inmiddels volledig is ingevuld.

Het AKO heeft in zijn tussentijdse rapportage een aantal aandachtspunten geformuleerd voor de komende periode: start geïntegreerde teams, concreet maken participatiedoelstellingen, cultuurverandering, van elkaar leren, reduceren belemmeringen. Daarnaast verwacht het AKO in de

komende periode opleidingsaanbod beschikbaar te stellen, en de regionale partijen nadere informatie ten behoeve van de invoering van geïntegreerde dienstverlening aan te bieden.

#### *Oordeel IWI*

IWI heeft een casestudieonderzoek «de lerende keten» gedaan waarbij zij negen samenwerkingsverbanden in drie regio's in beeld heeft gebracht. De onderzoeksvraag luidde: «In welke mate slagen de lokale samenwerkingsverbanden van de organisaties in het stelsel voor werk en inkomen erin om te leren van elkaars initiatieven bij de implementatie van geïntegreerde dienstverlening en welke factoren zijn van invloed op het leerproces?» Het onderzoek had als basis de perceptie van medewerkers en managers.

IWI stelt in haar rapport «De lerende keten» vast dat de organisaties het «leren van elkaar» nog beter kunnen benutten. Een belemmering daarbij is dat de percepties die veel medewerkers hebben van elkaars vaardigheden over het algemeen niet positief zijn, waardoor medewerkers niet echt bereid zijn om van elkaar te leren. Ook stelt IWI vast dat te weinig tijd wordt vrij gemaakt om knelpunten en oplossingen met elkaar te bespreken, en om te leren van ervaringen van anderen. Daarnaast wijst IWI erop dat leerpunten nog teveel blijven «hangen» bij de managers, en niet terecht komen bij de medewerkers die ermee aan de slag zouden moeten gaan.

In het rapport constateert IWI ook dat locaties worden geconfronteerd met een veelheid van geautomatiseerde registratiesystemen die niet onderling communiceren en niet voor iedere ketenpartner toegankelijk zijn. Medewerkers geven daarnaast aan een gemeenschappelijk klantvolgsysteem te missen. In haar brief over de stand van zaken ketensamenwerking in de regio van 18 juni jl. geeft IWI aan van mening te zijn dat meer sturing zou moeten plaatsvinden bij de totstandkoming van een gemeenschappelijk ICT-infrastructuur. Eind 2007 heeft het AKO ketenbreed onderzocht of er directe stappen op het gebied van ICT mogelijk zijn die belemmeringen bij de implementatie van integrale dienstverlening wegnemen. Dit heeft geresulteerd in het programmaplan Verbeteren Integrale Dienstverlening ICT (VIDI)-Werkpleinen. Dit programma is gestart in april 2008 en wordt eind 2009 afgerond. Het VIDI-programma zal in samenhang worden uitgevoerd met de doorontwikkeling van het digitaal klantdossier naar een tweede fase. De tweede fase van digitaal klantdossier zal zich onder meer richten op het realiseren van een beperkt aantal klantvolgfuncties.

#### *Ons oordeel*

Uit de informatie die tot nu toe beschikbaar is over de LWI-vorming en de invoering van geïntegreerde dienstverlening, blijkt naar ons oordeel enerzijds dat de samenwerking op gang komt en anderzijds dat er nog veel moet gebeuren. Wij zijn op dit moment voorzichtig positief over de ontwikkelingen. We zien dat het AKO veel activiteiten in gang heeft gezet: de website van het AKO biedt veel informatie, en de ondersteuningsstructuur is ingericht. De basis voor het invoeringsproces is daarmee gelegd. Daarnaast is het bemoedigend dat er op zoveel locaties al plannen liggen voor de samenwerking en intenties geformuleerd zijn. Samen met het AKO zijn wij van mening dat er echter nog veel moet gebeuren om onze gezamenlijke doelstellingen te behalen: per 1 januari 2009 moeten alle locaties van werk en inkomen er zijn, en per 1 januari 2010 zijn zij operationeel met de geïntegreerde dienstverlening. Ik zal de vinger aan de pols houden en regelmatig monitoren of er voldoende voortgang is.

De verbeterpunten die IWI noemt in haar rapport «De lerende keten» kunnen naar onze mening goed benut worden bij de invoering van de

geïntegreerde dienstverlening. Wij zullen de ketenpartijen dan ook verzoeken het rapport daarbij te betrekken. Met de landkaart hebben de ketenpartners overigens ook een goed instrument in handen om het leren van elkaar in praktijk te brengen. Omdat per locatie inzichtelijk wordt gemaakt wat de stand van zaken is rond de verschillende mijlpalen, kunnen locaties elkaar benaderen om te leren van elkaars aanpak.

Omdat er nog diverse belemmeringen geconstateerd worden is het echter ook van belang om daar zo snel mogelijk oplossingen voor te vinden. Wij hebben daarom met het AKO afgesproken om op de kortst mogelijke termijn op ambtelijk niveau te bespreken welke maatregelen nodig zijn om de belemmeringen weg te nemen en welke rol betrokken partijen daarbij spelen. Daarnaast is afgesproken dat het AKO ons goed zal informeren over de voortgang van de invoering van de geïntegreerde dienstverlening en de LWI-vorming. Het AKO is verzocht daartoe een planning op te stellen op basis waarvan wij gezamenlijk de voortgang kunnen volgen.

Ook bij de uitwerking van de voorstellen in reactie op het advies van de commissie Bakker zal hier nog op ingegaan worden.

## *1.2 Regionaal arbeidsmarktbeleid*

### *Uitgangspunten*

Het (regionaal) arbeidsmarktbeleid is essentieel om meer mensen aan het werk te helpen, getuige ook het rapport van de commissie Bakker. Het kabinet heeft hierbij als doelstelling om 80% arbeidsparticipatie te bereiken (in 2016). Om dit voor elkaar te krijgen is het belangrijk dat het netwerk van werk, inkomen en scholing versterkt wordt om een goede verbinding tussen vraag en aanbod te krijgen.

Het kabinet wil dat binnen regio's in Nederland beter wordt samengewerkt bij het vervullen van vacatures, zodat werkgevers zo snel mogelijk in contact komen met geschikte kandidaten. Daartoe wordt ingezet op het bevorderen van regionale samenwerking als uitgangspunt en middel om te komen tot betere afstemming van werkzaamheden en verbetering van kwaliteit en effectiviteit van de dienstverlening. Het doel is dat overal in Nederland regionaal arbeidsmarktbeleid wordt gevoerd dat aansluit op de «natuurlijke schaal» van de lokale/regionale arbeidsmarkt.

In het Bestuursakkoord Rijk en gemeenten «Samen aan de slag» is onder het deelakkoord participatie opgenomen dat SZW en VNG streven naar het samenbrengen van het decentraal arbeidsmarktbeleid en re-integratie in één loket op lokaal/regionaal niveau. Dat versterkt de mogelijkheden om een vraaggericht re-integratiebeleid te voeren. In het Bestuursakkoord is afgesproken dat gemeenten zich zullen inspannen om werkgevers, onderwijs, werknemers, de CWI en het UWV op het niveau van de regionale arbeidsmarkt bijeen te brengen en concrete prestatieafspraken te maken over de wederzijdse inzet, kwaliteit en effectiviteit van de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden. De VNG heeft 57 portefeuillehouders Werk en Inkomen bereid gevonden om ambassadeur te zijn voor hun regio.

### *Oordeel VNG*

De VNG heeft onlangs een onderzoek laten doen naar de stand van zaken met betrekking tot regionaal arbeidsmarktbeleid (Regionaal arbeidsmarktbeleid, De stand van zaken bij gemeenten, voorjaar 2008, te downloaden via <http://www.vng.nl/ruimtevoorderegio>). Dit rapport is tot stand gekomen op basis van gesprekken met bijna alle ambassadeurs. Uit dit onderzoek blijkt dat veel regio's weliswaar hard aan de slag zijn gegaan om het arbeidsmarktbeleid regionaal tot stand te laten komen, maar dat er nog

het nodige moet gebeuren. Sommige gemeenten zijn al ver gevorderd in het samenbrengen van partijen, maar er zijn ook gemeenten waar de samenwerking en beleidsvorming niet tot stand komt. De resultaten zijn nog niet erg bemoedigend naar het oordeel van de VNG.

#### *Oordeel IWI*

Uit het IWI-rapport blijkt dat de onderzochte ambassadeursgemeenten ten aanzien van het regionaal arbeidsmarktbeleid veelal in de planfase bezig zijn. De reeds ontwikkelde actieplannen of programma's regionaal arbeidsmarktbeleid zijn veelal ontwikkeld in een bestaande samenwerkingsvorm zoals een Regionaal Platform Arbeidsmarkt (RPA) of een Platform Onderwijs en Arbeidsmarkt (POA). Waar nog geen samenwerking bestond, is men zich aan het oriënteren op een aanpak, of wil men bestaande samenwerkingsvormen van onderop uitbreiden met een gezamenlijke aanpak voor arbeidsmarktbeleid. De samenwerking tussen gemeentelijke afdelingen en tussen gemeenten in de regio is vaak per beleidsterrein georganiseerd, waardoor gemeenten zowel intern als extern nog onvoldoende tot een samenhangende visie op het terrein van regionaal arbeidsmarktbeleid komen.

#### *Ons oordeel*

Ook wij concluderen dat veel regio's hard aan de slag zijn gegaan om het arbeidsmarktbeleid regionaal tot stand te laten komen. Wij hebben de afgelopen periode de regio's ondersteuning geboden bij de totstandkoming van het regionaal arbeidsmarktbeleid, onder meer door ondersteuning bij de organisatie van een aantal regiotoppen in het land, waarmee wij in 2007 gestart zijn. Zo hebben de afgelopen periode onder andere in West Brabant, Holland Rijnland, Noord-Oost Brabant, gemeente Rotterdam, gemeente Utrecht, Midden-Holland, Eemland, Noord-Kennemerland en Achterhoek regiotoppen plaatsgevonden, waar afspraken gemaakt zijn tussen werkgevers, partijen in de keten van werk en inkomen en scholingsinstituten. Na de zomer zullen de eerste regio's bezocht worden waar vorig jaar reeds regiotoppen hebben plaatsgevonden.

Op basis van de rapporten van IWI en VNG en ons eigen inzicht concluderen wij wel dat er meer nodig is. Om een impuls te geven aan regionaal arbeidsmarktbeleid worden op dit moment een aantal regio's geselecteerd die afspraken hebben gemaakt in het netwerk van werk, inkomen en scholing en op bepaalde terreinen van het regionaal arbeidsmarktbeleid goede resultaten laten zien. Deze «koplopers» kunnen goede voorbeelden uitwisselen en andere gemeenten stimuleren hetzelfde te doen.

## **2. De uitvoering in de eerste vier maanden van 2008**

De SUWI-organisaties rapporteren vanaf 2008 drie maal per jaar aan ons over de bereikte resultaten. De tussentijdse rapportages bestrijken ieder een periode van vier maanden. Naast deze twee tussentijdse rapportages blijft u van ons de jaarplannen en jaarverslagen van de SUWI-rapportages ontvangen. Zoals gebruikelijk worden alle rapportages en verslagen vergezeld van ons oordeel.

U vindt de realisaties over de eerste vier maanden op de prestatie-indicatoren in de bijlagen 1 tot en met 4<sup>1</sup>. In bijlage 5<sup>1</sup> treft u de kostentabellen van de SUWI-organisaties aan.

#### *Ketensamenwerking*

In het eerste tussentijdse verslag rapporteert het AKO over de resultaten in de eerste vier maanden van 2008. In bijlage 4 treft u de realisaties op de ketenindicatoren in de eerste vier maanden aan. De ketenuitstroomquote WW en ketenpreventiequote WW vertonen sinds 2004 een stijgende lijn. De resultaten op de ketenuitstroomquote WWB en de ketenpreventie-

---

<sup>1</sup> Deze stukken zijn ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.



quote WWB ontvangt u in het tweede tussentijdse verslag. Daarnaast is begin 2008 de landelijke meting ketenklantgerichtheid werkzoekenden beschikbaar gekomen. Ten opzichte van de meting vorig jaar zijn de scores van werkzoekenden op de diverse klant-principes dit jaar hoger uitgevallen. De gemiddelde score bedraagt een 6,4.

#### *UWV*

Op het domein Werk heeft het UWV in de eerste vier maanden van 2008 mooie prestaties neergezet. Zo heeft het UWV ruim 18 000 klanten aan het werk geholpen, waarvan bijna 3300 arbeidsongeschikten en 14 800 werkloze klanten. Hiermee ligt het UWV op schema om de doelstelling van 45 000 plaatsingen voor dit jaar te realiseren. Ook de normen ten aanzien van het plaatsingspercentage AG (het aantal plaatsingen ten opzichte van het aantal gestarte trajecten) en de arbeidsuitstroomquote WW (het aantal naar werk uitgestroomde klanten ten opzichte van het totaal aantal uitgestroomde klanten) zijn in de eerste vier maanden gehaald.

Ook de klanttevredenheid vertoont bij het UWV in 2008 een stijgende lijn. De algehele klanttevredenheid is in het begin van 2008 gestegen naar een 6,8 (2007: 6,7). Daarnaast is het percentage tevreden klanten gestegen van 69% in 2007 naar 74% in 2008. De daling van het aantal klachten heeft zich in de eerste vier maanden van 2008 voortgezet: met 3589 klachten ontving het UWV 220 minder klachten dan in de laatste vier maanden van 2007. In dit kader willen wij tot slot ook wijzen op de mooie score ten aanzien van de 1e definitieve betaling WW: 87% van de uitkeringsgerechtigden heeft binnen vier weken na aanvraag de uitkering binnen. Wij verwachten dat het UWV in het tweede tussentijdse verslag ook voor de tijdigheidscores Wajong, WIA en ZW definitieve resultaten kan presenteren.

Het UWV heeft de normen voor de uitstroomquote ZW en het percentage herstellende vangnet gevallen nog niet gehaald. Voor de eerste indicator heeft het UWV de norm aangescherpt in 2008 en de tweede indicator is nieuw dit jaar. Het UWV verwacht dat door de ingezette maatregelen, de normen voor deze prestatie-indicatoren alsnog worden behaald.

#### *CWI*

Ook de CWI heeft in de eerste vier maanden van dit jaar op een aantal indicatoren mooie scores behaald.

Zo presteert de CWI goed op de uitstroom naar werk van 45-plussers en jongeren onder de 27. In periode van januari tot en met april hebben 27 400 45-plussers een baan gevonden, 8100 door bemiddeling op een vacature en 19 300 dankzij het actieve gebruik van de coaching en dienstverleningsinstrumenten van de CWI. In dezelfde periode zijn 25 200 jongeren uitgestroomd naar werk waarvan 13 500 via bemiddeling door de CWI. Nog eens 11 700 jongeren hebben werk gevonden door gebruik van de instrumenten van de CWI.

Tevens worden de streefwaarden voor de preventiequotes WW en WWB en de uitstroomquote WW behaald. Daarnaast scoort de CWI goed op vacaturevervulling. In de periode van januari tot en met april zijn bijna 38 000 vacatures vervuld. In de eerste vier maanden van 2008 heeft de CWI met bijna 154 000 beschikbare CV's de norm gehaald.

De scores op een aantal andere indicatoren blijven nog achter bij de afgesproken normen. Wij noemen hier de uitstroom naar werk van mensen die onder de generaal pardonregeling vallen. Deze achterstand is ontstaan omdat de CWI de doelgroep nog niet duidelijk genoeg in beeld heeft. Ook de tijdigheidsquote tewerkstellingsvergunningen blijft nog achter bij de streefwaarde. De CWI verklaart dit door een toename van het aandeel complexere aanvragen. Wij gaan ervan uit dat de CWI de normen in de loop van dit jaar alsnog zal halen. Het resultaat van de uitstroomquote

WWB blijft met 48,9% eveneens achter bij de norm van 52%. Tot slot blijft de klanttevredenheid werkgevers en werkzoekenden bij de CWI nog onder de norm, ook al is er sprake van een lichte stijging ten opzichte van 2007. Wij hechten groot belang aan deze prestatie-indicator. Wij verwachten dan ook dat de CWI de stijgende lijn dit jaar voortzet.

#### SVB

De SVB heeft in de eerste vier maanden nagenoeg alle voor 2008 aangescherpte streefwaarden op het gebied van tijdigheid gehaald. Alleen de prestatie-indicator tijdigheid AKW internationaal blijft nog licht achter bij de streefwaarde (een verschil van 0,7%). De SVB heeft aangegeven dat ze de norm voor internationale tijdigheid dit jaar alsnog gaat halen (overeenkomstig 2007).

SVB-Tien begint zijn vruchten af te werpen voor wat betreft de kwaliteit van de dienstverlening. Zo is het aantal geregistreerde klachten naar verhouding lager dan in 2007. Met name het aantal klachten ANW vertoont in de eerste vier maanden van 2008 een daling. De invoering van de serviceteams draagt bij aan de grotere tevredenheid van klanten. Veel vragen en eerste signalen over mogelijke ontevredenheid worden direct in een eerste contact tussen klant en serviceteam medewerker onderkend, waardoor de medewerker deze snel kan oplossen en een klacht kan voorkomen.

### **3. IWI-rapport «Het eerste jaar»**

Het rapport «Het eerste jaar» van de Inspectie Werk en Inkomen is onderdeel van het meerjarig volgonderzoek «De werkzoekende burger in de keten». In dit onderzoek volgt de inspectie gedurende twee jaar een groep burgers die een uitkering hebben aangevraagd en die op zoek zijn naar werk. Het perspectief van de burger staat centraal: de ervaringen en meningen van de burger worden in kaart gebracht door middel van enquêtes en interviews.

Voorliggend rapport is het tweede dat is verschenen in deze serie. Het eerste deelrapport, «Eerste contacten met de keten», heeft u in januari 2007 ontvangen (Kamerstukken II, 2006/07, 26 448, nr. 317). Daarnaast heeft de inspectie in januari van dit jaar de verkennende studie «Toegang tot de keten» openbaar gemaakt die ook binnen het bestek van het volgonderzoek valt. Volgens de meeste recente planning verschijnt het eindrapport in oktober dit jaar.

Het rapport «Het eerste jaar» biedt inzicht in hoe de begeleiding van burgers bij het zoeken naar werk is verlopen en wat het effect daarvan is in het eerste jaar nadat een uitkering is aangevraagd. Het gaat hierbij om burgers die een uitkering toegekend hebben gekregen.

De inspectie concludeert dat de ketenpartners vooral ondersteuning bieden in het eerste halfjaar na uitkeringsaanvraag. Dit geldt zowel voor burgers met een WW- als met een WWB-uitkering. De inspectie stelt dat er groepen zijn die in het tweede halfjaar minder ondersteuning krijgen en dat dit relatief vaak juist de kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt betreft. Een niet optimale overdracht van werkzoekenden van de CWI aan het UWV is er volgens inspectie deels de verklaring voor dat sommige WW-ers met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt niet de benodigde ondersteuning krijgen.

Dit laat onverlet dat het grootste deel van de WW-ers en WWB-ers die langer dan drie maanden werkloos zijn ondersteuning krijgen bij het zoeken naar werk. Ten opzichte van het eerste deelrapport, dat handelde



over de eerste drie maanden na de uitkeringsaanvraag, vinden wij dit een positieve ontwikkeling.

Burgers moeten kunnen rekenen op de ondersteuning die zij nodig hebben om een baan te vinden. Het is dan van belang dat mensen en middelen op de juiste wijze worden ingezet. Daarvoor is inzicht nodig in de effectiviteit van de verschillende vormen van dienstverlening. De praktijk laat zien dat de uitvoeringsorganisaties succesvolle initiatieven ontplooiën om mensen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt dienstverlening op maat te bieden. De inspectie oordeelt hier positief over en vindt het van belang zicht te krijgen op de effectiviteit van deze initiatieven en het lerend vermogen in de keten te versterken. In dit verband wijzen we ook op de goede resultaten die de CWI heeft geboekt bij het aan werk helpen van kwetsbare groepen zoals ouderen en jongeren en waaraan we eerder in deze brief aandacht hebben besteed.

Eerder in deze brief hebben we al geconstateerd dat de ketenpartners nog veel werk moeten verzetten om hun voornemens rond de ketensamenwerking concreet in praktijk te brengen. De conclusies van IWI bevestigen dit beeld.

De lessen die zijn geleerd uit de beleidsdoorlichting re-integratie en de regionale initiatieven rond kwetsbare groepen moeten onderdeel worden van het maatwerk dat geleverd wordt in de geïntegreerde dienstverlening in de LWI's.

#### **4. Dienstverlening UWV**

Via monitors en onderzoeken volgt IWI verschillende aspecten van de dienstverlening door het UWV. Wij brengen u hierbij op de hoogte van de stand van zaken.

##### *Telefonische dienstverlening UWV*

IWI heeft de telefonische dienstverlening van het UWV onderzocht met het rapport «Resultaten vervolgonderzoek cliëntbejegening UWV» als resultaat. Het rapport vindt u hierbij gevoegd. De inspectie oordeelt dat de telefonische dienstverlening van het Klant Contact Centrum (KCC) ruim voldoende niveau heeft en een stijgende lijn vertoont. Het UWV heeft de verbetering van de klantgerichtheid volgens IWI hoog in het vaandel.

##### *Ziektewet*

IWI heeft de aanpak van de problematiek van de Ziektewet door het UWV gemonitord. De inspectie concludeert dat de door het UWV getroffen maatregelen om de werkvoorraad, de behandeling van openstaande posten en het aantal klachten te beheersen, effect sorteren. Het UWV zal het werkproces verder verbeteren.

##### *Voortgang eenmalige herbeoordelingen*

De inspectie monitort de voortgang van de eenmalige herbeoordelingen. In het eerste kwartaal 2008 is een lagere productie/dienstverlening dan gepland, vastgesteld. Dit betekent dat de herbeoordelingen vermoedelijk niet in maart 2009 afgerond zullen zijn. Het UWV acht afronding voor 1 juli 2009 haalbaar. Wij vinden dit aanvaardbaar.

#### **5. Jaarplan RWI 2008**

Op 31 maart jl. hebben wij het aangepaste jaarplan 2008 van de Raad voor Werk en Inkomen (RWI) ontvangen. Wij hadden de RWI verzocht in het jaarplan een aantal uitvoeringsthema's centraal te stellen, zoals bijvoor-

beeld de bijdrage van de uitvoering aan de effectiviteit van re-integratie.  
Deze thema's heeft de RWI nu in het bijgevoegde jaarplan opgenomen.

De minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,  
J. P. H. Donner

De staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,  
A. Aboutaleb