



Opdrachtgever

IWI



Inspectie Werk en Inkomen
Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Opdrachtnemer

IWI

Onderzoek

De burger aan zet

Startdatum – 1 december 2005

Einddatum – 29 december 2006

Categorie

*Toezicht en functioneren van sociale
zekerheid*

De burger aan zet

Doel en vraagstelling

Diverse initiatieven beogen de burger meer invloed te geven op de inhoud van de begeleiding, zoals een Individuele Reïntegratieovereenkomst, de mogelijkheid om zelf een reïntegratiebedrijf te kiezen en de ondertekening van het reïntegratieplan. IWI onderzoekt wat het effect van dergelijke initiatieven is op de inhoud van het traject, de kosten en de baankans. Het onderzoek bouwt voort op de uitkomsten van het momenteel lopende IWI-onderzoek Inkoop van individuele reïntegratietrajecten.

Conclusie

Naar verwachting zijn mensen meer gemotiveerd om aan hun re-integratie op de arbeidsmarkt te werken als ze invloed kunnen uitoefenen op het re-integratietraject dat ze volgen. Ze kunnen dan ook zorgen dat het traject aansluit op hun persoonlijke situatie. De inspectie heeft de relatie onderzocht tussen klantinvloed, motivatie en werkhervatting van mensen die zijn herbeoordeeld voor de WAO. Uit het onderzoek blijkt dat er inderdaad een relatie is tussen invloed van de herbeoordeelde WAO-er en zijn motivatie. Het is volgens de inspectie goed dat UWV de klantinvloed bevordert. Vooral aan het begin van de re-integratie, waar de klant belangrijke keuzes moet maken voor zijn re-integratie kan UWV er voor zorgen dat klanten nog meer invloed kunnen uitoefenen. De Wet werk en bijstand (WWB) biedt gemeenten grote ruimte om een eigen beleid te ontwikkelen. Dit schept mogelijkheden voor maatgerichte activering naar werk. Een kenmerk van de populatie in de WWB is dat een groot aantal cliënten zeer ver van de arbeidsmarkt staat. De inspectie heeft bij een aantal gemeenten onderzocht op welke wijze zij beleid ten uitvoer brengen gericht op activering van cliënten. Geconcludeerd wordt dat de inzet van de gemeenten om bijstandsgerechtigden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt weer geschikt te krijgen goed is. De resultaten zijn echter beperkt. Het overgrote deel van deze groep bijstandsgerechtigden heeft na afloop van een traject voor sociale activering nog steeds een slechte kans om werk te vinden. Wel scoort ongeveer de Bron: Bibliotheek SZW

Link naar bestand

<http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/yfvcetxs>

De burger aan zet

Onderzoek naar de invloed van herbeoordeelde
WAO-gerechtigden op hun re-integratie

De burger aan zet

Onderzoek naar de invloed van herbeoordeelde
WAO-gerechtigden op hun re-integratie

R06/27, december 2006
ISSN 1383-8733
ISBN-10: 90-5079-173-5
ISBN-13: 978-90-5079-173-1

Voorwoord

Het stelsel voor werk en inkomen is in 2002 ingevoerd om ervoor te zorgen dat er meer mensen aan het werk zouden komen en mensen alleen nog gebruik maken van een uitkering als het echt niet anders kan. Een goede dienstverlening aan burgers is een belangrijke succesfactor voor dit stelsel. Vandaar dat de inspectie regelmatig onderzoeken doet naar de ervaringen van burgers met het stelsel voor werk en inkomen. De burger moet gemakkelijk zijn weg kunnen vinden en de juiste hulp krijgen. Adequate dienstverlening aan diegenen die een beroep moeten doen op de sociale zekerheid is van belang voor een spoedige terugkeer naar de arbeidsmarkt.

Naar verwachting zijn mensen meer gemotiveerd om aan hun re-integratie op de arbeidsmarkt te werken als ze invloed kunnen uitoefenen op het re-integratietraject dat ze volgen. Ze kunnen dan ook zorgen dat het traject aansluit op hun persoonlijke situatie. IWI heeft onderzocht in hoeverre herbeoordeelde WAO'ers invloed kunnen uitoefenen op hun re-integratie en in hoeverre zij daarbij geholpen worden door UWV. De inspectie heeft daarbij ook aandacht besteed aan de relatief nieuwe mogelijkheid van de individuele re-integratieovereenkomst, waarmee de klant zelf een re-integratiebedrijf kan regelen en een re-integratieplan kan opstellen. Eerder heeft IWI al onderzoek gedaan naar de invloed van WW'ers bij hun re-integratie.

A.J. Duymaer van Twist

Wvd. inspecteur-generaal Werk en Inkomen

Inhoud

1	Inleiding	7
1.1	Werkwijze	7
1.2	Verantwoordelijkheid UWV	8
2	UWV en de invloed van herbeoordeelde WAO klanten bij hun re-integratie	9
3	De effecten van klantinvloed, maatwerk en motivatie	13
4	IRO's en klantinvloed	15
5	Oordeel	17
6	Reactie UWV en nawoord IWI	19
	Lijst van afkortingen	20
	Bijlage: Reactie UWV	21
	Publicaties van de Inspectie Werk en Inkomen	25

I Inleiding

Voor re-integratie van mensen met een uitkering is het van belang dat de trajecten die voor hen worden opgezet, aansluiten bij hun mogelijkheden en wensen. Een belangrijke manier om dat te bevorderen is door mensen zelf te laten meebeslissen over hun re-integratietraject. Er zijn de afgelopen jaren diverse initiatieven gestart om burgers meer invloed te geven op de inhoud van de begeleiding naar werk, zoals een Individuele Re-integratieovereenkomst (IRO), de mogelijkheid om zelf een re-integratiebedrijf te kiezen en de ondertekening van documenten die voor de re-integratie van de klant belangrijk zijn. De veronderstelling is dat klanten die meer invloed hebben op hun re-integratie een grotere motivatie hebben om te re-integreren en dat er door meer invloed van de klant meer maatwerk tot stand komt. Zo moet meer klantinvloed leiden tot meer succesvolle re-integraties. Uit eerder IWI-onderzoek naar de invloed van WW-gerechtigden op hun trajecten (reguliere trajecten) is er een positief verband aangetroffen tussen klantinvloed en maatwerk.

IWI heeft bij herbeoordeelde WAO'ers onderzocht of UWV de invloed van de klant op zijn re-integratie stimuleert en of dit vervolgens ook tot betere resultaten leidt. De re-integratie van deze groep vindt plaats in een moeilijke context. Herbeoordeelde WAO'ers zijn vaak langdurig arbeidsongeschikt geweest. Ze hebben daardoor langere tijd geen binding gehad met de arbeidsmarkt en zijn minder ingesteld op het verrichten van betaalde arbeid. Ze moeten dus wennen aan het idee weer aan het werk te moeten. Klantinvloed kan voor deze groep extra belangrijk zijn. Een deel van de groep is het bovendien niet eens met de herbeoordelingsbeslissing en voelt zich niet geschikt om te gaan werken. De motivatie om een re-integratietraject te beginnen is bij deze groep zeer laag.

Verder is de herbeoordeling van WAO'ers een operatie die al geruime tijd onder tijdsdruk staat. Het tijdstip dat deze operatie moet zijn afgerond is al twee maal verschoven, onder meer door een tekort aan arbeidsdeskundigen.

IWI heeft in dit onderzoek bijzondere aandacht gehad voor de werking en effecten van de IRO bij herbeoordeelde WAO'ers omdat de IRO juist in het leven is geroepen om klantinvloed te stimuleren. Bij IRO's kiezen klanten zelf re-integratiebedrijven uit en stellen zelf, al dan niet samen met het re-integratiebedrijf, het re-integratieplan op.

Dit rapport kan nog niet alle effecten van de klantinvloed weergeven omdat de meeste trajecten die IWI heeft onderzocht nog niet zijn afgerond. In 2007 voert IWI daarom een vervolgonderzoek uit naar de effecten van klantinvloed van de nu nog lopende trajecten.

I.1 Werkwijze

De inspectie beoogt met dit onderzoek een zo objectief mogelijk beeld te krijgen van de uitvoeringspraktijk van re-integratie en de rol die klantinvloed hierbij speelt. Het zwaartepunt van het onderzoek ligt daarom bij de functionarissen die betrokken zijn bij de uitvoeringspraktijk en bij de klanten.

IWI heeft interviews gehouden met arbeidsdeskundigen en re-integratieconsulenten van re-integratiebedrijven. Via een klantenquête heeft de inspectie het beeld van de uitvoeringspraktijk aangevuld vanuit het perspectief van de klant. IWI heeft vragenlijsten uitgezet onder WAO'ers die in april of mei van 2005 en in januari en februari van 2006 zijn herbeoordeeld. In 2007 zal IWI opnieuw bij deze groep klanten vragenlijsten uitzetten om nadere informatie over hun re-integratie te kunnen verkrijgen. De inspectie acht de resultaten van de enquête voldoende representatief voor de totale groep van herbeoordeelde WAO'ers.

Klantinvloed, maatwerk en motivatie bij re-integratie staan centraal in dit onderzoek.

De inspectie heeft de volgende begripsomschrijvingen gehanteerd:

- Klantinvloed bij re-integratie is de invloed die een klant kan uitoefenen op de keuzes die worden gemaakt in het re-integratieproces. Het gaat erom dat de klant wensen en ideeën kan inbrengen bij beslissingen die van belang zijn voor zijn re-integratie. Een vorm van klantinvloed is ook acceptatie door de klant: begrijpt en accepteert de klant de keuzes die de UWV-functionaris maakt voor zijn re-integratie.

- Maatwerk is in dit kader te omschrijven als de mate waarin trajecten zijn afgestemd op de wensen en mogelijkheden van de klant.
- Motivatie hebben we omschreven als de wil van de klant om mee te werken aan de eigen re-integratie, dat wil zeggen dat de klant zowel gemotiveerd is om het traject te volgen als om weer aan het werk te gaan.

1.2 Verantwoordelijkheid UWV

Burgers met een uitkering hebben recht op ondersteuning bij re-integratie. Het kabinetsbeleid heeft daarnaast de laatste jaren meer nadruk gelegd op de plicht van mensen met een uitkering om werk te zoeken. De klant heeft de verantwoordelijkheid actief mee te werken aan een spoedige en duurzame re-integratie. Re-integratie is geen vrijblijvende aangelegenheid.¹

Een andere manier waarop het kabinet het succes van re-integratie wil bevorderen is het stimuleren van klantinvloed. Van UWV mag daarom verwacht worden dat het klantinvloed stimuleert voor een zo groot mogelijk effect van de re-integratieactiviteiten. Tegelijkertijd dient UWV te letten op de kosteneffectiviteit bij de re-integratie: een re-integratietraject moet de kortste weg naar duurzaam werk zijn. IWI heeft onderzocht of UWV klantinvloed stimuleert op verschillende momenten in het re-integratieproces: bij de totstandkoming van de re-integratievisie, de keuze van het re-integratiebedrijf, het bepalen van de inhoud van een traject en indien nodig in geval van aanpassing van het traject. Als klanten minder zelfredzaam zijn, verwacht de inspectie dat UWV de klant begeleidt bij het maken van keuzes in het re-integratieproces.

¹ De plicht tot re-integratie voor WAO'ers geldt voorzover een klant na herbeoordeling recht heeft op een WW-uitkering.

2 UWV en de invloed van herbeoordeelde WAO klanten bij hun re-integratie

Arbeidsdeskundigen en klantinvloed

Arbeidsdeskundigen spelen een belangrijke rol bij het bevorderen van klantinvloed bij de re-integratie van herbeoordeelde WAO klanten. Zij moeten de klant de mogelijkheid bieden om invloed uit te oefenen en, indien de klant minder zelfredzaam is, de klant ondersteunen bij het uitoefenen van invloed. De richtlijnen geven wel aan op welke momenten de klant ideeën en wensen kan inbrengen, maar de wijze waarop dit gebeurt of hoe de klant hierin begeleid wordt, is afhankelijk van de professionele invulling van de arbeidsdeskundige.

IWI constateert dat de arbeidsdeskundigen het belang van klantinvloed inzien. Zij zien klantinvloed als een belangrijke factor in het succes van re-integratie. Zij geven wel aan dat het voor herbeoordeelde klanten vaak moeilijk is om keuzes voor hun re-integratie te maken omdat zij door de impact van een herbeoordeling vaak niet in staat zijn hun blik op de toekomst te richten. Veel van de informatie is dan vaak niet goed te verwerken. Bovendien hebben ze vaak geruime tijd niet hun focus op re-integratie in arbeid gehad. Veel klanten geven desondanks aan zelf ideeën en wensen over hun re-integratie te hebben, maar beschikken niet over de kennis en expertise die de arbeidsdeskundigen wel hebben.

Klantinvloed bij de start van de re-integratie

Klanten krijgen in hun beleving niet altijd de ondersteuning die ze nodig hebben bij het maken van keuzes voor hun re-integratie. Het is standaardprocedure dat arbeidsdeskundigen naar de wensen van de klant vragen. In de praktijk komen ze er niet altijd aan toe de klant de begeleiding te geven die ze nodig hebben bij het maken van keuzes. Klanten zelf vinden dat er niet altijd goede voorlichting wordt gegeven over de keuzemogelijkheden in het re-integratieproces. Naarmate de klant het minder eens is met de herbeoordelingsbeslissing, is de klant ook minder positief over de rol van de arbeidsdeskundige.

Een aantal arbeidsdeskundigen wijten dit onder meer aan de tijdsdruk die er ligt op de herbeoordelingsoperatie. Niet alle arbeidsdeskundigen voelen deze druk. Voor een deel vloeit de ervaren werkdruk voort uit de taakopvatting van sommige arbeidsdeskundigen om de klant zo goed mogelijk te begeleiden. Het beleid van UWV is echter dat de arbeidsdeskundigen niet te lang blijven steken in de begeleiding van de klant. Het activeren en motiveren kan ook ingekocht worden bij re-integratiebedrijven. Ook bestaat sinds 1 juli 2006 de mogelijkheid voor arbeidsdeskundigen om zogenoemde 'voorschakeltrajecten' in te kopen. Deze trajecten zijn speciaal bedoeld voor klanten met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt die nog niet toe zijn aan een re-integratietraject. Tot nu toe hebben arbeidsdeskundigen slechts een derde van de geplande voorschakeltrajecten ingekocht. IWI heeft de oorzaak hiervan niet onderzocht. Mogelijk zijn er aanloopproblemen.

IWI vindt dat klanten beter begeleid kunnen worden bij het maken van keuzes in het re-integratieproces. IWI ziet het instrument voorschakeltraject als een goed middel om de klant de begeleiding te geven die nodig is om invloed uit te oefenen en tegelijkertijd de arbeidsdeskundigen te ontlasten. UWV zou bij de arbeidsdeskundigen een adequate inzet van voorschakeltrajecten kunnen bevorderen.

Klanten zijn voor 75 procent geheel of gedeeltelijk tevreden over de mate waarin de arbeidsdeskundige heeft rekening gehouden met hun ideeën en wensen. Van de klanten die het eens waren met de herbeoordelingsbeslissing is dat percentage 90. Ongeveer 20 procent van de klanten geeft aan dat de arbeidsdeskundige niet heeft gevraagd naar ideeën en wensen voor hun re-integratie. Van de klanten die het eens waren met de herbeoordelingsbeslissing is dat percentage slechts 7 procent. IWI acht het waarschijnlijk dat de beleving bij de klanten die het niet eens waren met de herbeoordelingsbeslissing, negatief gekleurd was.

Keuze voor individuele re-integratieovereenkomst of regulier traject

De inspectie constateert dat arbeidsdeskundigen in vergelijkbare situaties niet altijd gelijk handelen. Dit hoeft op zichzelf niet negatief te zijn. Arbeidsdeskundigen hebben een hoge mate van vrijheid bij de invulling van hun re-integratietraject. Daarbij horen ook verschillen in aanpak. Bovendien is elke klant en situatie weer anders. De inspectie vindt dat de overwegingen die aan de verschillen in aanpak ten grondslag liggen moeten aansluiten bij een voor de klant meest wenselijke re-integratieondersteuning. Dit is niet altijd het geval. Arbeidsdeskundigen gaan verschillend om met de toewijzing van IRO's. Persoonlijke voorkeuren, inzichten en ervaringen van arbeidsdeskundigen met klanten en verschillende re-integratiebedrijven spelen een rol. Gevolg is dan ook dat de keuze voor een regulier dan wel IRO-traject in de praktijk onder soortgelijke omstandigheden verschillend kan uitpakken. De volgende constructies kwam IWI in de praktijk tegen. Er zijn arbeidsdeskundigen die kiezen voor een regulier traject voor niet zelfredzame klanten omdat zij vinden dat men voor een IRO wel enige mate van zelfredzaamheid moet hebben. Sommige arbeidsdeskundigen menen juist dat niet zelfredzame klanten het best gediend zijn met een IRO-traject omdat dit volgens hen meer maatwerk levert. Andere arbeidsdeskundigen plaatsen weer zelfredzame klanten in reguliere trajecten ('redden het zelf wel'). Ook zijn er arbeidsdeskundigen die in alle situaties IRO als eerste optie hebben. IWI signaleert dat er geen eenduidige uitgangspunten zijn die de arbeidsdeskundige ondersteunen bij de keuze voor het meest geschikte traject voor een klant. Dergelijke uitgangspunten zouden ook de keuze voor een IRO of regulier traject kunnen ondersteunen. Hiervoor is onder meer analyse en inzicht nodig in de werking van verschillende vormen van re-integratieondersteuning. Het gaat hier dan om de vraag welk traject en welke diensten het meest geschikt zijn voor een specifieke klant. Een dergelijk inzicht zou een effectieve en efficiënte inzet van middelen bevorderen. IWI beseft dat hier tijd voor nodig is. Temeer daar de re-integratiebranche door de sterke opkomst van de IRO minder transparant is geworden en de netto-effectiviteit van re-integratie inspanningen zeer moeilijk te meten is. Minimaal zouden arbeidsdeskundigen naar het oordeel van IWI een gelijke aanpak moeten hebben bij de keuze van een IRO of reguliere traject voor zelfredzame dan wel minder zelfredzame klanten.

Klantinvloed bij de keuze van een re-integratiebedrijf

De klantinvloed bij de keuze van een re-integratiebedrijf komt vaak moeilijk tot stand. Bijna de helft van de klanten geeft aan dat hun de keuze niet is voorgelegd. Arbeidsdeskundigen geven echter aan dat wel altijd te doen, hetgeen ook standaardprocedure is. Het is voor de inspectie niet precies vast te stellen wat de praktijk is geweest. Het is voor klanten soms moeilijk terug te halen hoe het proces voor de keuze van een re-integratiebedrijf is verlopen. Wat wel duidelijk is, is dat klanten moeilijk een keuze kunnen maken. Ze beschikken eenvoudigweg niet over de kennis om een keuze te maken. De arbeidsdeskundige moet hen hierin dan ondersteunen. Dit doen zij volgens de klanten niet goed genoeg: de gemiddelde waardering van de klant voor de informatie die zij kregen over de mogelijkheden bij het kiezen van een re-integratiebedrijf is een 4,5. De tevredenheid bij de klanten die het eens waren met de herbeoordelingsbeslissing was groter, namelijk een zes.

Bij de IRO klanten is de tevredenheid over de klantinvloed bij de keuze van een re-integratiebedrijf duidelijk groter. Dat laat zich vanzelfsprekend verklaren uit het feit dat een deel van de klanten in eerste instantie zelf een IRO-bedrijf uitzoekt. Als de klanten door sturing van de arbeidsdeskundigen voor een IRO kiezen, dan zijn zij aangewezen op een goede ondersteuning.

Dit lukt niet altijd door tijdsgebrek. IWI meent dat in de ondersteuning van de klant bij de keuze van een re-integratiebedrijf nog winst valt te behalen.

Het komt voor dat arbeidsdeskundigen klanten adviseren op internet ² te zoeken of klanten een lijstje meegeven met een aantal mogelijke IRO-bedrijven. Sommige arbeidsdeskundigen geven de klant aan dat hij een opdrachtgeversrol heeft naar het re-integratiebedrijf toe. IWI vindt dat de klant zo op een goede manier wordt aangesproken op zijn verantwoordelijkheid om de regie over zijn re-integratie te voeren.

Klantinvoer op het re-integratieplan

Uit de interviews met de re-integratiebedrijven en de klantenquêtes krijgt IWI een wisselend beeld over de klantinvoer bij de totstandkoming van het re-integratieplan. De re-integratiebedrijven zijn van mening dat klanten voldoende invloed hebben op de totstandkoming van het re-integratieplan. Van de klanten geeft 61 procent een voldoende voor de uitgeoefende invloed en is de gemiddelde waardering hiervoor slechts een 5,7.

Klanten zijn voor slechts 40 procent helemaal tevreden met het re-integratieplan. Zij zijn duidelijk meer tevreden naarmate zij het eens waren met de herbeoordelingsbeslissing. De motivatie van de klant voor het traject neemt na het opstellen van het re-integratieplan gemiddeld af. IWI meent dat hier winst te behalen valt als de invloed en acceptatie van de klant voor het re-integratieplan vergroot kan worden. Zowel de re-integratiebedrijven - bij het opstellen van het plan - als UWV - bij de goedkeuring van het plan - hebben hierbij een rol.

Re-integratiebedrijven vinden dat zij soms te lang moeten wachten op de goedkeuring van het re-integratieplan door de arbeidsdeskundige. ³ Een deel van de re-integratiebedrijven neemt de klanten zonder akkoord in traject in de veronderstelling dat het plan akkoord wordt bevonden. Hierin schuilt voor de re-integratiebedrijven een financieel risico omdat gevolgde onderdelen van het traject die niet door de arbeidsdeskundige zijn goedgekeurd niet voor vergoeding in aanmerking komen. Het andere deel van de re-integratiebedrijven neemt dit risico niet en laat het traject pas van start gaan als het re-integratieplan akkoord is bevonden door de arbeidsdeskundige. Dit betekent voor de klant dat hij moet wachten op de start van het traject. Dit kan ten koste gaan van de - soms met veel inspanningen - opgebouwde motivatie van de klant. De inspectie heeft de klacht van re-integratiebedrijven niet kunnen bevestigen via de registratie van UWV van doorlooptijden. Deze geeft een gemiddelde doorlooptijd van aanvraag tot goedkeuring van het re-integratieplan ⁴ van ruim een halve maand. IWI meent dat UWV met de re-integratiebranche in gesprek moet gaan om duidelijkheid te krijgen over de oorzaak van de klachten van re-integratiebedrijven.

Klantinvoer tijdens de re-integratietrajecten

Klantinvoer tijdens het traject is aan de orde als de klant niet tevreden is over de dienstverlening van het re-integratiebedrijf of hij van mening is dat het traject voor hem toch niet het meest ideale is. De arbeidsdeskundige volgt het traject primair via de driemaandelijkse rapportages van het re-integratiebedrijf. Hierin moet het re-integratiebedrijf ook de houding van de klant aan de orde stellen.

IWI vindt de systematiek van monitoring door UWV via de kwartaalrapportages van de re-integratiebedrijven in principe toereikend, onder de voorwaarde dat arbeidsdeskundigen er kritisch op toezien dat de rapportages van voldoende kwaliteit zijn.

Als er tijdens het traject problemen zijn, worden deze volgens de klanten in de meeste gevallen met de klant besproken. De kwartaalrapportages van de re-integratiebedrijven die de inspectie in de dossiers aantroef, gaven over het algemeen een goed beeld over de voortgang van het traject en de houding van de klant.

Als er beslissingen over aanpassingen in het traject genomen moeten worden, neemt veelal het re-integratiebedrijf contact op met de arbeidsdeskundige en wacht niet tot het driemaandelijkse rapportagemoment. Veel arbeidsdeskundigen geven in dit verband aan een voorkeur te hebben voor IRO-bedrijven vanwege kortere communicatielijnen en betere mogelijkheden tot aanpassing tijdens het traject. Klanten bevestigen dit beeld. In vergelijking tot klanten van reguliere trajecten, meent een hoger percentage van de klanten die een IRO volgen dat er voldoende mogelijkheden zijn tot aanpassing van het traject.

2

Op de website van de Raad voor werk en Inkomen staat de Re-integratiemonitor. Iedereen die op zoek is naar aanbieders van re-integratiediensten kan in de Re-integratiemonitor op zoek gaan naar het re-integratiebedrijf dat het meest past bij de eigen vraag. De klant kan ook kijken op de website van Boaborea, de brancheorganisatie van re-integratiebedrijven

3

Ook APE signaleert deze klacht van re-integratiebedrijven in zijn derde voortgangsrapportage IRO. Ook is dit punt één van de top vijf klachten van Boaborea bedrijven en www.blikopwerk.nl.

4

De registratie van doorlooptijden van het goedkeuren van een IRO levert nog geen betrouwbaar beeld op omdat de registratie pas lopende 2006 op gang gekomen is.

3 De effecten van klantinvloed, maatwerk en motivatie

Aan de hand van de resultaten van de klantenquête, heeft de inspectie de effecten van klantinvloed, in wisselwerking met de begrippen maatwerk en motivatie onderzocht. De effecten worden vooral beschreven in de vorm van verkleining van de afstand tot de arbeidsmarkt. Effecten in de zin van plaatsingen beschrijven we voor zover onderzochte trajecten beëindigd zijn maar zullen meer nadrukkelijk in het vervolgonderzoek in 2007 aan bod komen. We bekijken dan binnen de populatie die we geënkquêteerd hebben, in hoeverre er plaatsingen zijn gerealiseerd of wat de klant vindt dat hij geleerd heeft van het traject. IWI komt tot de conclusie dat klantinvloed inderdaad de veronderstelde effecten heeft. Het is dus goed dat UWV klantinvloed stimuleert en waar nodig, verder verbetert. Hieronder beschrijft de inspectie de effecten van de door de klanten ervaren klantinvloed.

Uit de klantenquête blijkt een duidelijke relatie tussen de tevredenheid over de uitgeoefende invloed en het door de klant ervaren maatwerk. Van de klanten die meer tevreden waren over de klantinvloed, ervaart ook een duidelijk groter deel meer maatwerk. Dit geldt zowel voor de re-integratievisie als de keuze van het re-integratiebedrijf en het re-integratieplan. Ook ziet de inspectie een duidelijke relatie tussen de uitgeoefende klantinvloed en de motivatie na het opstellen van de re-integratievisie, de keuze voor een re-integratiebedrijf en het opstellen van het re-integratieplan. De motivatie is duidelijk groter naarmate de klant de uitgeoefende invloed hoger waardeert.

Uit de klantenquête blijkt voorts dat in het hele traject de motivatie hoger is naarmate de klant meer maatwerk ervaart.

IWI heeft bovenstaande relaties versterkt aangetroffen bij de klanten die een IRO volgen en minder sterk bij de klanten die het niet eens waren met de herbeoordelingsbeslissing.

De inspectie constateert overigens dat de motivatie van de klant gedurende het traject gemiddeld daalt. Deze daling is het sterkst onder de populatie die het niet eens was met de herbeoordelingsbeslissing, maar geldt ook voor de klanten met een goede beginmotivatie. Deze trend keert ten positieve naarmate de klant meer invloed en maatwerk ervaart. De inspectie trekt hieruit de conclusie dat het rendeert om in klantinvloed en maatwerk te investeren.

De inspectie heeft de klanten gevraagd aan te geven wat zij tot dan toe tijdens het traject hebben geleerd en of ze denken dankzij het traject sneller werk te vinden. Een positieve beantwoording van deze vraag duidt op een verkleining van de afstand tot de arbeidsmarkt. De klanten is ook gevraagd aan te geven of zij door het traject werk of meer uren werk hebben gevonden. IWI constateert een duidelijke positieve relatie tussen de aspecten klantinvloed, maatwerk en motivatie enerzijds en resultaten van het traject tot dan toe anderzijds. Motivatie blijkt in het bijzonder bepalend voor de mate waarin de afstand tot de arbeidsmarkt wordt verkleind en voor de plaatsingen die zijn gerealiseerd dankzij het traject. Een verbetering van resultaten is het meest waar te nemen wanneer de motivatie tijdens het traject is gestegen. Des te belangrijker vindt IWI het dat er meer energie gestoken wordt in het gemotiveerd houden van de klanten tijdens het re-integratietraject.

4 IRO's en klantinvloed

5

Wijziging van 2 juli 2004 tot wijziging van het Besluit SUWI, houdende regels omtrent de individuele re-integratie-overeenkomst, Staatscourant nr. 135, d.d. 19 juli 2004, pag. 15.

6

De belangrijkste verschillen tussen reguliere en IRO-trajecten zijn: voor reguliere AG trajecten verschillen de prijzen per gunning en doelgroep, ze lopen uiteen van ongeveer € 3400 tot € 4800. Voor een IRO heeft UWV het maximum op € 5000 bepaald, indien de kosten hoger zijn kan UWV een hoger bedrag vergoeden, mits goed onderbouwd. Bij een regulier traject krijgt een re-integratiebedrijf als er geen plaatsing gerealiseerd wordt, afhankelijk van de doelgroep, niets of 50 procent. Bij IRO's is dat 50 procent respectievelijk, bij zeer moeilijk plaatsbare klanten, 80 procent.

Voor het stimuleren van klantinvloed bij re-integratie is de individuele re-integratieovereenkomst in het leven geroepen.⁵ UWV kan door deze wijziging buiten de aanbesteding van kavels van reguliere trajecten ook individuele re-integratieovereenkomsten met re-integratiebedrijven sluiten. Klanten mogen zelf re-integratiebedrijven uitzoeken en een re-integratieplan opstellen en dit aan het UWV in de vorm van een IRO ter goedkeuring voorleggen. De primaire doelstelling van de IRO is om via meer klantinvloed, maatwerk en motivatie een duurzame re-integratie te realiseren. De verwachting was dat vooral gemotiveerde klanten met reeds ontwikkelde ideeën over re-integratie zullen opteren voor een IRO. Dit zou de kans op succesvolle re-integratie doen toenemen. Ook klanten voor wie er behoefte is aan expertise die door de gecontracteerde re-integratiebedrijven of arbodiensten niet wordt aangeboden, kunnen in aanmerking komen voor een IRO. De financieringsvoorwaarden voor IRO's zijn gunstiger dan voor reguliere trajecten.⁶

Sinds de invoering in 2004 is het aandeel IRO's ten opzichte van het totale aantal trajecten voor gedeeltelijke arbeidsgeschikten in 2006 gestegen tot ongeveer 45 procent.

IRO's en klantinvloed, motivatie en maatwerk

Zijn IRO's kwalitatief beter en (kosten)effectiever dan reguliere trajecten? De inspectie heeft dit niet zonder meer uit het onderzoek kunnen afleiden. IWI vindt het wel aannemelijk dat het enkele gegeven dat klanten zelf hun trajecten regelen, de motivatie en maatwerk bevordert, en daarom tot betere resultaten leidt. Hoewel IRO-trajecten op alle onderzochte aspecten positiever scoren dan reguliere trajecten, zou nader onderzoek nodig zijn om vast te kunnen stellen of de positieve scores het gevolg zijn van de trajecten zelf. Hierin zouden aspecten moeten worden betrokken als verschillen in kenmerken tussen de klanten van IRO en reguliere trajecten en de financieringsverschillen.

De bevindingen van dit onderzoek over de IRO zijn zoals gezegd op alle onderzochte aspecten positief. Deze kunnen samengevat als volgt worden weergegeven.

Klanten ervaren meer invloed en maatwerk, zijn gemotiveerder en meer tevreden over de re-integratievisie, de keuze van het re-integratiebedrijf, het re-integratieplan en het verloop van het traject. Ook zien klanten meer mogelijkheden tot aanpassingen tijdens het traject. De in hoofdstuk 3 beschreven relaties tussen klantinvloed, maatwerk en motivatie en de resultaten van het traject, gelden in versterkte mate voor de IRO-trajecten.

Uit de klantenquête kan de inspectie echter niet zonder meer afleiden dat de positieve score onder de IRO populatie ook het gevolg is van verschillen tussen IRO en reguliere trajecten. Het kan ook komen door verschillen in de kenmerken van de populaties. IWI leidt bijvoorbeeld uit de enquête af dat IRO klanten ten opzichte van klanten van reguliere trajecten gemiddeld een hogere beginmotivatie hebben, vaker wensen en ideeën hebben over hun re-integratie en vaker een middelbare en hogere opleiding hebben gevolgd. Deze kenmerken kunnen de positieve scores van IRO-trajecten mede verklaren.

Arbeidsdeskundigen noemen veelal de volgende voordelen: IRO's bieden meer flexibiliteit en maatwerk, er zijn kortere lijnen waardoor afstemming met het re-integratiebedrijf eenvoudiger is. Voor een aantal arbeidsdeskundigen is dit reden ook niet zelfredzame klanten een IRO aan te bieden.

Klanten van IRO-trajecten geven aan vaker iets geleerd te hebben van het traject dan klanten van reguliere trajecten en menen vaker dat ze dankzij het traject sneller werk zullen vinden. Van het nog beperkt aantal beëindigingen uit de klantenquête (10 procent), is het aantal IRO klanten dat aangeeft dankzij het traject werk te hebben gevonden, twee maal zo hoog als het aantal klanten van reguliere trajecten dat aangeeft dankzij het traject werk te hebben gevonden.

In het derde kwartaalverslag 2006 van UWV is het aantal plaatsingen ten opzichte van de beëindigde gevallen van de IRO-trajecten duidelijk (ongeveer een factor 2) hoger in vergelijking tot die van de reguliere trajecten. Hierbij tekent de inspectie aan dat het aantal beëindigingen van AG IRO-trajecten in de eerste drie kwartalen van 2006 nog slechts 12 procent is van het totale aantal beëindigingen van trajecten.

Waarborging kwaliteit dienstverlening reguliere trajecten

In dit onderzoek naar klantinvloed is de inspectie ook nog op een ontwikkeling gestuit die de aandacht verdient. De sterke opkomst van de IRO is tegelijkertijd een risico voor de kwaliteit van de dienstverlening in reguliere trajecten. Het is vanwege een gunstiger financieringsstructuur voordeliger voor re-integratiebedrijven om zich op IRO's te richten. Bovendien hebben aanbieders van reguliere trajecten geen garantie dat UWV het minimum aantal afgesproken trajecten afneemt. Door een onzekere afname van trajecten en een verschuiving naar steeds meer IRO-trajecten, zien de aanbieders van reguliere trajecten zich genoodzaakt te werken met tijdelijk personeel. Dit is een risico voor de kwaliteit van de dienstverlening binnen reguliere trajecten. Dit wordt bevestigd door arbeidsdeskundigen, die veel personeelwisselingen signaleren bij deze re-integratiebedrijven en menen dat dit ten koste gaat van de kwaliteit van de dienstverlening.⁷

7

*Ook de RWI trekt deze conclusie.
Zie rapport 'Ontwikkelingen op de
re-integratiemarkt 2006: ervaringen
van opdrachtgevers en opdrach-
nemers', Juli 2006*

5 Oordeel

De inspectie stelt vast dat klantinvloed werkt. Er is een duidelijke positieve relatie tussen klantinvloed, motivatie en maatwerk enerzijds en de resultaten van re-integratie anderzijds. Het is dus goed dat UWV klantinvloed bevordert, ook via de IRO's. Op enkele aspecten meent de inspectie dat UWV er voor kan zorgen dat klanten nog meer invloed kunnen uitoefenen. Dit is vooral aan het begin van de re-integratie, waar de klant belangrijke keuzes moet maken voor zijn re-integratie. Een aantal arbeidsdeskundigen ervaren een te grote werkdruk om de klant in dit keuzeproses goed te kunnen ondersteunen. Dit komt onder meer omdat sommige arbeidsdeskundigen klanten intensiever begeleiden dan UWV wenselijk vindt. Volgens UWV moet namelijk begeleiding zo snel mogelijk ingekocht worden. IWI ziet het 'voorschakeltraject' dat UWV 1 juli 2006 heeft geïntroduceerd als een goed instrument om klanten toch de begeleiding te geven die nodig is om invloed uit te kunnen oefenen en tegelijkertijd de arbeidsdeskundigen te ontlasten. UWV zou een adequate inzet van voorschakeltrajecten nog verder kunnen bevorderen.

De inspectie benadrukt verder dat het belangrijk is om meer energie te steken in het gemotiveerd houden van de klant. Volgens de klantenquête neemt de gemiddelde motivatie voor het traject gedurende het re-integratieproces af. Dit geldt zelfs voor de klanten met een grote startmotivatie, zij het in mindere mate. De klantenquête geeft aan dat de motivatie tijdens het traject toeneemt naarmate men meer klantinvloed en maatwerk ervaart. Een verdere vergroting van de klantinvloed, vooral bij de keuze voor een re-integratiebedrijf of bij het opstellen van het re-integratieplan, zou de motivatie van klanten mogelijk op peil kunnen houden of verhogen.

De eerste bevindingen over de individuele re-integratieovereenkomst zijn positief. Arbeidsdeskundigen en klanten zijn positiever over de IRO's dan over de reguliere trajecten. Ook de resultaten van IRO's zijn tot nu toe beter. IWI kan hieraan niet het oordeel verbinden dat IRO's echt beter en meer kosteneffectief zijn dan reguliere trajecten. Hiervoor zouden nader onderzoek en analyses nodig zijn, waarbij aspecten betrokken zijn als samenstelling van de populatie, duur van het traject en financiering. Deze aspecten zijn niet of slechts gedeeltelijk in dit onderzoek betrokken. Uit de klantenquête heeft IWI wel kunnen afleiden dat de IRO klanten gemiddeld gemotiveerder en zelfredzamer zijn. Dit is waarschijnlijk één van de verklaringen voor het succes van de IRO.

De inspectie vindt dat UWV bij de keuze tussen IRO's en reguliere trajecten meer duidelijkheid moet geven over de overwegingen die arbeidsdeskundigen daarbij minimaal moeten maken. Op dit moment hanteren de arbeidsdeskundigen uiteenlopende argumenten waar geobjectiveerde keuzes gewenst zijn. Minimaal zouden arbeidsdeskundigen naar het oordeel van IWI een gelijke aanpak moeten hebben bij de keuze van een IRO of reguliere traject voor zelfredzame dan wel minder zelfredzame klanten. Voor een verdere objectivering in de overwegingen van de arbeidsdeskundige is naar de mening van de inspectie meer inzicht nodig in de vraag welk traject en welke diensten het meest geschikt zijn voor een specifieke klant. Een dergelijk inzicht zou een effectieve en efficiënte inzet van middelen bevorderen. IWI beseft dat hier tijd voor nodig is omdat de re-integratiemarkt zich nog in een ontwikkelfase bevindt.

6 Reactie UWV en nawoord IWI

De inspectie hecht grote waarde aan hoor en wederhoor. Daarom legt IWI al haar rapportages voor aan de betrokken uitvoeringsinstanties en kiest de inspectie ervoor de kern van deze reactie op te nemen in het rapport.

UWV deelt de visie van IWI dat er een positieve relatie bestaat tussen cliëntinvloed, motivatie en maatwerk. Volgens UWV hebben de ervaringen in de praktijk laten zien dat cliënten die invloed uitoefenen op hun eigen re-integratie, actiever meewerken aan hun re-integratie. Het gaat UWV echter te ver om op basis van de onderzoeksresultaten deze positieve relatie ook door te trekken naar de resultaten van de re-integratie inspanningen. Daarvoor is het aantal beëindigingen van re-integratietrajecten nog te laag.

UWV deelt de mening van IWI dat het proces van re-integratie verder geprofessionaliseerd kan worden. UWV geeft aan dat het verdere professionalisering nastreeft via onderlinge toetsing en casuïstiekbespreking. Verder wordt kennisontwikkeling over de re-integratiemarkt bij arbeidsdeskundigen gestimuleerd. Verbetering van de kennis over de markt en verdere transparantie zal een meer uniforme aanpak bevorderen. UWV benadrukt echter dat elke situatie tot afwegingen op casusniveau noodzaakt.

Volgens UWV heeft IWI te weinig rekening gehouden met het gegeven dat de groep herbeoordeelde WAO'ers gemiddeld weinig gemotiveerd zijn voor hun re-integratie. UWV kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor het gegeven dat een grote groep herbeoordeelde niet gemotiveerd is voor re-integratie en daarom ook niet bereid of in staat is invloed uit te oefenen op het re-integratietraject.

UWV pleit ervoor pas conclusies te trekken over klantinvloed bij re-integratie nadat het door IWI geplande vervolgonderzoek heeft plaatsgevonden.

Nawoord IWI

De reactie van UWV op het conceptrapport Burger aan zet geeft IWI aanleiding tot de volgende opmerkingen.

IWI vindt het zeer positief dat UWV werkt aan verdere professionalisering van de arbeidsdeskundige als re-integratiecoach. IWI deelt de opvatting van UWV dat re-integratiecoaching maatwerk is en een individuele aanpak vereist. Door professionalisering kunnen de afwegingen die een arbeidsdeskundige maakt, beter onderbouwd en versterkt worden.

IWI meent dat de conclusies die zij trekt het resultaat is van een zorgvuldige afweging van de diverse onderzoeksmethoden die zij gehanteerd heeft. IWI heeft bijvoorbeeld specifiek gekeken naar de groep herbeoordeelde die het eens waren met de herbeoordelingsbeslissing, de klanten die veelal positiever ten opzichte van hun re-integratie staan. Ook in deze groep is er volgens de onderzoeksresultaten nog voldoende winst te behalen bij het vergroten van de invloed bij vooral de keuze van het RIB of bij het opstellen van het re-integratieplan.

IWI merkt tenslotte op dat het vervolgonderzoek dat in 2007 en 2008 plaatsvindt, de gelegenheid biedt om aandacht te geven aan aanvullende vragen die vanuit dit onderzoek zijn gerezen. In dit vervolgonderzoek zal IWI nadere conclusies trekken over de relatie tussen klantinvloed en de resultaten van de re-integratie inspanningen.

Lijst van afkortingen

AG	Arbeidsgeschiktheid
Boaborea	Brancheorganisatie van re-integratiebedrijven en arbodiensten
IRO	Individuele Re-integratieovereenkomst
IWI	Inspectie Werk en Inkomen
RWI	Raad van werk en inkomen
SUWI	Wet Structuur uitvoering Werk en Inkomen
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
WAO	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering

Bijlage

Reactie UWV



Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

Inspectie Werk en Inkomen
De heer A.J. Duymaer van Twist
Postbus 11563
2502 AN DEN HAAG

Datum 20 DEC 2006

Van
A. Kliffen
T (020) 687 10 67, F (020) 687 54 97

Ons kenmerk
SBK/71843

Uw kenmerk
2006/5884

Pagina
1 van 2

Bijlage
1

Onderwerp

De burger aan zet

Geachte heer Duymaer van Twist,

Met uw brief van 28 november jl. heeft u het conceptrapport 'De burger aan zet' voor een bestuurlijke reactie aan UWV voorgelegd.

Uw inspectie heeft bij herbeoordeelde WAO'ers onderzocht of UWV de invloed van de cliënten op re-integratie stimuleert en of dit vervolgens tot betere resultaten leidt. In uw oordeel stelt u vast dat klantinvloed werkt. U stelt dat er een duidelijke positieve relatie aanwezig is tussen klantinvloed, motivatie en maatwerk enerzijds en de resultaten van re-integratie anderzijds. Met betrekking tot de vraag of UWV de invloed van cliënten stimuleert, meent u dat UWV op enkele aspecten er voor kan zorgen dat cliënten nog meer invloed kunnen uitoefenen.

Wij delen uw visie dat er een positieve relatie bestaat tussen cliëntinvloed, motivatie en maatwerk. Ook onze ervaringen in de praktijk laten zien dat cliënten die invloed uitoefenen op hun eigen re-integratie, actiever werken aan hun re-integratie. Of cliëntinvloed leidt tot betere en snellere re-integratieresultaten hebben wij nog niet objectief kunnen vaststellen. Naar onze mening kan deze conclusie tevens niet uit uw onderzoek worden getrokken. Daarvoor is het aantal werkhervattingen onder de door u ondervraagde cliënten te gering; ongeveer 4 procent van de ondervraagden heeft het re-integratietraject afgerond door het vinden van werk. Niet duidelijk is in welke mate deze cliënten het werk hebben hervat en hoe het staat met de duurzaamheid. Kortom: het is naar onze mening nog te vroeg om objectief te kunnen vaststellen of cliëntinvloed leidt tot betere re-integratieresultaten.

De inspectie stelt vast dat er nog geen instrumentarium bestaat waarmee de arbeidsdeskundige samen met de cliënt op een min of meer *geobjectiveerde* wijze een keuze voor een bepaald traject kan maken. Wij delen de mening van de inspectie dat het proces dat leidt tot de keuze voor een re-integratiebedrijf verder geprofessionaliseerd kan worden. Wel dient hierbij in aanmerking te worden genomen dat er bij onze cliënten telkens sprake is van een unieke combinatie van mogelijkheden en beperkingen. Deze diversiteit van de cliëntenkenmerken noodzaakt daarom telkens een afweging op casusniveau. Deze afweging wordt gemaakt aan de hand van de professionele inzichten die de arbeidsdeskundige bezit. In haar streven om het keuzeproces tijdens re-integratie te optimaliseren streeft het UWV er daarom naar om de afwegingen die arbeidsdeskundigen maken zo goed mogelijk transparant te maken. UWV investeert hierin door via onderlinge toetsing en casuïstiekbesprekingen de professionele inzichten uniform te ontwikkelen. Verder wordt kennisontwikkeling gestimuleerd welke meer inzicht kan verschaffen in de re-integratiemarkt. Verbetering van transparantie in deze markt zal de keuzemogelijkheden vergemakkelijken waardoor een



Ons kenmerk
SBK/71843

Pagina
2 van 2

meer geüniformeerde aanpak van re-integratie wordt bevordert. Voor de verbetering van transparantie in deze markt ligt echter de primaire verantwoordelijkheid bij de re-integratiebedrijven zelf.

Wij zijn van mening dat de conclusie dat UWV er voor kan zorgen dat cliënten meer invloed kunnen uitoefenen op basis van uw onderzoek onvoldoende stevig is onderbouwd. In de eerste plaats heeft u in de opzet en uitvoering van uw onderzoek en bij de interpretatie van de uitkomsten naar ons oordeel onvoldoende rekening gehouden met de context waarbinnen UWV de herbeoordelingen uitvoert en de re-integratie van herbeoordeelden bevordert. De mogelijkheden om vooral deze doelgroep te motiveren tot re-integratie zijn begrensd. UWV kan naar onze mening niet verantwoordelijk worden gehouden voor het gegeven dat een grote groep herbeoordeelden niet gemotiveerd is voor re-integratie en daarom ook niet bereid of in staat is invloed uit te oefenen op het re-integratietraject.

In de tweede plaats zijn wij van mening dat het door de Inspectie ingestelde onderzoek te beperkt is, om tot conclusies te kunnen komen. Zo worden soms uitspraken van enkele individuele medewerkers vertaald in algemeen geldende feiten. Ook heeft u geen nader onderzoek gedaan naar discrepanties die blijken uit de cliëntenquêtes en de interviews met de arbeidsdeskundigen.

Vanaf de start van het onderzoek is intensief overleg gevoerd tussen de directie en medewerkers van uw inspectie en de directie en medewerkers van de divisie AG en het directoraat SB&K van UWV. In dit overleg hebben wij verschillende malen aangegeven ons zorgen te maken over de stevigheid van de onderzoeksopzet in relatie tot de daaraan te verbinden conclusies en aanbevelingen. Het heeft nadrukkelijk onze voorkeur om op het gebied van cliëntinvloed bij re-integratie pas conclusies te trekken nadat vervolgonderzoek heeft plaatsgevonden. Dit vervolgonderzoek zou ons inziens in belangrijke mate mede gebaseerd dienen te zijn op dossieronderzoek. Vanzelfsprekend zijn wij bereid tot nader overleg over de concrete invulling hiervan.

Hoogachtend,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'v/a Linthorst', is written over the typed name.

Dr. J.M. Linthorst,
Voorzitter Raad van Bestuur

Publicaties van de Inspectie

Werk en Inkomen

2006

- R06/27 Burger aan zet
Onderzoek naar de invloed van herbeoordeelde WAO-gerechtigden op hun re-integratie
- R06/26 Eerste contacten met de keten
Volgonderzoek naar de werkzoekende burger in de keten
- R06/25 Nabestaanden in beeld bij gemeenten
Beschikbaarheid en gebruik van gegevens van nabestaanden
- R06/24 De Wia-claim beoordeeld
Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen 2006 - 2008
- R06/23 UWV en Walvis
Zesde rapportage
- R06/22 Zorg om arbo
Werkveldonderzoek naar certificering van veiligheidskundigen, arbeids- en organisatieskundigen, arbeidshygiënist en bedrijfsartsen
- R06/21 Handhaving door de Sociale Verzekeringsbank in 2005
- R06/20 Wsw-indicatiestelling door CWI
- R06/19 De eerste stappen
Onderzoek naar de implementatie van het eerstelijnstoezicht op de Wet kinderopvang door de gemeenten in 2005
- R06/18 Zorgen voor bejegening
Onderzoek naar de wijze waarop UWV een zorgvuldige bejegening van WW- en ZW-gerechtigden en werkgevers nastreeft
- R06/17 Vreemdelingen aan het werk
Onderzoek naar de afgifte van tewerkstellingsvergunningen
- R06/16 Werken aan sociale activering
Onderzoek naar sociale activering als eerste stap naar re-integratie
- R06/15 Gedogen of handhaven
- Jaarplan 2007
- R06/14 UWV en Walvis
Vijfde rapportage
- R06/13 Het CWI-systeem Sonar in de praktijk
- R06/12 De rol van de gemeenteraad bij de Wet werk en bijstand
- R06/11 Beoordeeld en bejegend
Onderzoek naar de wijze waarop UWV een zorgvuldige bejegening voor WAO- en Wia-gerechtigden nastreeft
- R06/10 Meesterschap, vakmanschap
Een onderzoek naar certificering in de werkvelden 'springmeesters' en 'gasdeskundigen tankschepen'
- Jaarverslag 2005
- R06/09 Eén fase, één keten
De ondersteuning door CWI, UWV en gemeenten van werkzoekenden met een goede kans op werk
- R06/08 Uitvoering Wet sociale werkvoorziening 2004
- R06/07 Inzicht in kostenbesparing CWI
- R06/06 Over druk
Een onderzoek naar het functioneren van certificatie- en keuringsinstellingen in het werkveld drukapparatuur
- R06/05 Waar een wil is, is een BVG
Samenwerking van de ketenpartners bij de vorming van bedrijfsverzamelgebouwen
- R06/04 Controle in concurrentie
Uitvoering periodieke keuring en certificatie van kranen en liften
- R06/03 Samen dienstverleners
Onderzoek naar de dienstverlening aan klanten met meerdere uitkeringen

- R06/02 De controleschakel
Onderzoek naar de werking van de controleschakel in de handhavingsketen
- R06/01 Doelbinding en beveiliging in de keten van werk en inkomen
De beveiliging van Suwinet en de privacy van de burger
- 2005**
- R05/24 UWV en Walvis
Vierde rapportage
- R05/23 Tussen oordeel en advies
Uitvoering van het deskundigenoordeel 'geschiktheid tot werken' door UWV
- R05/22 De kortste weg naar werk
Een onderzoek naar reïntegratiecoaching WW bij UWV
- R05/21 Gezocht: werklozen
Activiteiten van CWI, UWV en gemeenten om werklozen aan het werk te krijgen in moeilijk vervulbare vacatures voor laag- en ongeschoolde arbeid
- R05/20 Vangnet of springplank?
De reïntegratie van zieke werknemers zonder dienstverband door UWV
- R05/19 Informatie: aantoonbaar betrouwbaar?
Een onderzoek naar de kwaliteit van de niet-financiële informatievoorziening in het SUWI-domein
- R05/18 Opnieuw beoordeeld
- R05/17 Zicht op kansen?
Onderzoek naar systematische kennisopbouw over bijstandsgerechtigden door gemeenten
- R05/16 Werken aan samenwerking
Een onderzoek naar de invulling van de overlegverplichting van certificatie- en keuringsinstellingen
- R05/15 De gevolgen van selectie bij reïntegratietrajecten voor WW-gerechtigden
- R05/14 Invloed van WW-gerechtigden op hun reïntegratietraject
- R05/13 Beëindiging van dienstbetrekkingen Wsw bij arbeidsongeschiktheid
- R05/12 Handhaving door de Sociale Verzekeringsbank in 2004
- Toezicht op de Wet kinderopvang
- R05/11 Kiezen en delen
De selectie door gemeenten voor reïntegratietrajecten/Casestudies bij acht gemeenten
- R05/10 Vuurwerk meester
Een onderzoek naar de certificering van vakbekwaamheid vuurwerk
- Jaarplan 2006
- Meerjarenplan 2006-2009
- R05/09 Pensioen bewaakt
Een onderzoek naar het risicogericht toezicht van De Nederlandsche Bank op pensioenfondsen
- R05/08 Ontwikkeling van het handhavingsbeleid binnen UWV
- R05/07 UWV en Walvis
Derde rapportage
- R05/06 Intake en beoordeling bij de bijstand
- R05/05 ICT als verbindende schakel
Keteninformatisering in het stelsel van werk en inkomen
- R05/04 Afgesproken?
Gemeenten en CWI-vestigingen over onderlinge afspraken in het kader van de uitkeringsintake voor de WWB
- Jaarverslag 2004
- R05/03 Kwaliteit van arbeid: een kwestie van zorg
Een onderzoek naar gemeentelijk beleid en sturing op zorg voor kwaliteit van arbeid in de sociale werkvoorziening
- R05/02 Gebruikswaarde Suwinet-Inkijk
- R05/01 De certificatie van deskundig toezichthouders verwijdering asbest en crocidoliet

U kunt deze publicaties opvragen bij:
Inspectie Werk en Inkomen
Afdeling Strategie en communicatie

communicatie@iwiweb.nl
www.iwiweb.nl
Telefoon (070) 304 44 44
Fax (070) 304 44 45

Prinses Beatrixlaan 82
2595 AL Den Haag

Postbus 11563
2502 AN Den Haag

