



Opdrachtgever

IWI



Inspectie Werk en Inkomen
Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Onderzoek

*Eerste contacten met de keten:
volgonderzoek naar de werkzoekende
burger in de keten*

Startdatum – 1 december 2006

Einddatum – 1 december 2006

Categorie

*Toezicht en functioneren van sociale
zekerheid*

Eerste contacten met de keten, volgonderzoek

Conclusie

In 2006 is de inspectie gestart met een omvangrijk volgonderzoek waarbij werkzoekenden die zich melden bij CWI gevolgd worden tijdens het uitvoeringsproces. Deze rapportage is het eerste rapport van het onderzoek. Onderzocht is hoe de eerste contacten met de ketenpartijen verlopen van de burgers van wie CWI de aanvraag voor een WW- of bijstandsuitkering doorstuurt naar UWV of de gemeente. Geconcludeerd kan worden dat de inspectie positief is over de bejegening van werkzoekende burgers tijdens hun eerste contacten met de keten werk en inkomen. De informatie die de burgers krijgen is voor hen meestal begrijpelijk en eenduidig. Voor de aanvragers is het minder prettig dat zij aan verschillende organisaties mondeling en/of schriftelijk dezelfde informatie moeten aanleveren. Elf procent van de mensen die binnen drie maanden na het aanvragen van een uitkering nieuw werk vindt, vindt dit direct via CWI. Ongeveer een even grote groep vindt dit indirect via CWI. De meeste aanvragers van een uitkering krijgen binnen twee maanden na de aanvraag een beslissing over hun uitkering.
Bron: Bibliotheek SZW

Link naar bestand

<http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/vyqu1ake>

Eerste contacten met de keten

Volgonderzoek naar de werkzoekende burger in de keten

Eerste contacten met de keten

Volgonderzoek naar de werkzoekende burger in de keten

R06/26, december 2006
ISSN 1383-8733
ISBN-10: 90-5079-172-7
ISBN-13: 978-90-5079-172-4

Voorwoord

In 2002 is de Wet structuur uitvoering werk en inkomen (SUWI) in werking getreden, waarmee de uitvoeringsstructuur van de sociale zekerheid ingrijpend werd gewijzigd. Achterliggend idee was dat de gewijzigde uitvoering tot betere resultaten zou leiden. De invoering van de Wet SUWI was en is een omvangrijke operatie. Het toezicht van de inspectie was de eerste jaren vooral gericht op de vorderingen van de uitvoeringsorganisaties en gemeenten ten aanzien van de organisatorische wijzigingen.

In 2006 heeft IWI aandacht geschonken aan het perspectief van de burger die een beroep doet op de sociale zekerheid. Klantgerichtheid is immers een middel om werk boven uitkering te realiseren en samenwerking tussen ketenpartners een voorwaarde voor een effectief en efficiënt stelsel.

De inspectie stelt in het onderzoeksprogramma het burgerperspectief centraal. Het gaat uiteindelijk om adequate dienstverlening aan diegenen die een beroep moeten doen op de sociale zekerheid.

In 2006 is de inspectie gestart met een omvangrijk volgonderzoek waarbij werkzoekenden die zich melden bij CWI gevolgd worden tijdens het uitvoeringsproces. Een deel van de onderzoekspopulatie wordt intensief gevolgd en een grotere groep krijgt een periodieke vragenlijst. Dit onderzoek moet inzicht bieden in de uitkomsten van de dienstverlening op hoofdlijnen. Daarnaast kunnen eventuele knelpunten en verbetermogelijkheden naar voren komen die aanleiding geven tot nader onderzoek.

'Eerste contacten met de keten' is het eerste rapport dat verschijnt in een reeks van rapporten tijdens de loop van het volgonderzoek. Dit rapport beschrijft wat er gebeurt met burgers op het gebied van werk en inkomen gedurende de eerste drie maanden na de uitkeringsaanvraag. De volgende rapporten analyseren achtereenvolgens het burgerperspectief gedurende de eerste zes maanden na de uitkeringsaanvraag, de preventie en de re-integratie. In 2008 zal het eindrapport verschijnen.

Met dit rapport en de resultaten van dit eerste deelonderzoek verwacht de inspectie het perspectief van de burger op de dienstverlening binnen de keten van werk en inkomen te hebben geschetst. Dit perspectief is niet op zichzelf staand, maar wordt tegen het licht gehouden van de uitvoeringspraktijk en resultaten van cliëntonderzoeken door of in opdracht van de ketenpartijen. Daarmee verwacht de inspectie de uitvoeringspraktijk met het burgerperspectief te confronteren en verbetermogelijkheden vanuit dat perspectief aan te dragen.

A.J. Duymaer van Twist
Wvd. inspecteur-generaal Werk en Inkomen

Inhoud

1	Inleiding	7
2	Werk zoeken	9
3	De uitkeringsaanvraag	13
4	Oordeel	15
5	Reactie betrokken uitvoeringsorganisaties	17
	Lijst van afkortingen	19
	Bijlage 1: Reactie Centrale Organisatie Werk en Inkomen	21
	Bijlage 2: Reactie Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen	25
	Publicaties van de Inspectie Werk en Inkomen	29

I Inleiding

De burger die tijdelijk (bijvoorbeeld door werkloosheid of ziekte) niet zelfstandig in zijn inkomen kan voorzien, kan aanspraak maken op een uitkering. De burger krijgt daarbij te maken met een aantal organisaties die samenwerken in een keten van werk en inkomen. Burgers moeten zich melden bij het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI) om een nieuwe baan te zoeken en een uitkering aan te vragen. De aanvragen voor een uitkering geeft CWI door aan het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) of de gemeentelijke sociale dienst. Deze organisaties kunnen burgers vervolgens een WW- of een bijstandsuitkering toekennen. Voordat de ketenpartijen een uitkering verstrekken, dienen zij na te gaan of een werkzoekende burger zelf in zijn of haar inkomen kan voorzien. Als dat niet het geval is, kan hij of zij een uitkering krijgen. Daarbij moet de afhankelijkheid van een uitkering zo veel mogelijk beperkt worden door de burger zo snel mogelijk terug te leiden naar betaalde arbeid.

Klantvriendelijkheid en klantgerichtheid zijn erg belangrijk in de keten van werk en inkomen. De inspectie heeft daarom het perspectief van de klant (de burger) centraal gesteld in haar onderzoeksprogramma. Onderdeel van dit burgerperspectief is een volgonderzoek naar de ervaringen van werkzoekende burgers in de keten. In het onderzoek volgt de inspectie twee jaar lang een groep burgers die een uitkering heeft aangevraagd en op zoek is naar werk. Tijdens de looptijd van het onderzoek publiceert de inspectie meerdere rapporten met resultaten van verschillende peilmomenten. Dit is het eerste rapport in de serie en dit rapport gaat over de eerste drie maanden na de aanvraag van de uitkering. Het gaat in dit rapport specifiek om de burgers van wie de uitkeringsaanvraag door CWI is doorgestuurd naar UWV of de gemeentelijke sociale dienst. De burgers die hun uitkeringsaanvraag hebben ingetrokken of laten verlopen zijn niet in dit onderzoek betrokken.

Uitgangspunten SUWI

Bij de invoering van de Wet Structuur Uitvoering Werk en Inkomen (SUWI) in 2002 heeft de wetgever drie belangrijke doelen genoemd voor de keten van werk en inkomen of de SUWI-keten (CWI, UWV en gemeentelijke sociale diensten):

- werk boven uitkering;
- klantvriendelijke en klantgerichte dienstverlening;
- effectieve, efficiënte en rechtmatige inzet van overheidsmiddelen.

In de keten zijn taken en verantwoordelijkheden verdeeld over de organisaties. CWI voert de werkintake en de uitkeringsintake uit als 'front office' voor de keten en CWI ondersteunt de zoekactiviteiten van de cliënten. UWV en gemeentelijke sociale diensten zijn verantwoordelijk voor de juiste en tijdige verstrekking van de uitkering en de re-integratie van respectievelijk WW'ers en bijstandsgerechtigden.

De burger is zelf verantwoordelijk voor het zoeken en vinden van werk. Hij of zij kan daarbij gebruik maken van de diensten en instrumenten die de ketenorganisaties ter beschikking stellen. CWI heeft als instrumenten: informatie en advies, matching via werk.nl en een activerende bemiddeling specifiek gericht op cliënten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt.¹ UWV en gemeentelijke sociale diensten kunnen onder andere trajecten inkopen voor de re-integratie van de uitkeringsgerechtigden. Aan delen van deze publieke dienstverlening zijn verplichtingen voor de burgers verbonden, zoals een inspanningsverplichting om mee te werken aan de re-integratie.

Deze taken en verantwoordelijkheden van de ketenpartijen, die liggen op het terrein van de uitkeringsverstrekking en bemiddeling naar werk, komen in de verschillende hoofdstukken hierna aan de orde.

Onderwerp van dit onderzoek

Dit eerste deelonderzoek biedt inzicht in de wijze waarop de contacten van de werkzoekende burger met de keten van werk en inkomen verlopen in de eerste drie maanden na de uitkeringsaanvraag. Het gaat hierbij om de werkzoekende burgers die hun uitkeringsaanvraag 'doorzetten'. Dat wil zeggen dat zij hun uitkeringsaanvraag niet hebben stopgezet of laten verlopen voordat zij de beslissing over hun aanvraag hebben gekregen. De burgers van wie CWI de uitkeringsaanvraag niet doorstuurt naar UWV of gemeentelijke sociale diensten zijn dus geen

¹ De cliënten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt zijn de cliënten in fase I of route A. Dit zijn indicaties die de ketenpartijen toekennen aan werkzoekende burgers die in staat worden geacht zelfstandig en snel de weg naar werk te kunnen vinden. Het verschil tussen fase I en route A is dat de dienstverlening voor route A niet meer lineair of volgtijdelijk georganiseerd wordt, maar dat de dienstverlening van CWI, UWV en sociale dienst gelijktijdig en geïntegreerd (parallel) wordt aangeboden. De overgang van fase I naar route A/B is nog niet op alle CWI's ingevoerd.

onderwerp van dit onderzoek, maar diegenen van wie de uitkeringsaanvraag wordt afgewezen wel. De primaire bron voor dit onderzoek is dus de burger. De inspectie brengt hun ervaringen in kaart en vraagt hen om hun mening. Daarmee laat het onderzoek een belangrijk perspectief zien op het functioneren van de keten voor werk en inkomen. Hoe de inspectie de antwoorden van burgers weegt, toetst en beoordeelt heeft de inspectie vastgelegd in een algemeen toetsingskader.

Vraagstelling

De onderzoeksvraag voor het eerste deel van het onderzoek was:

Wat gebeurt er volgens burgers in de eerste periode vanaf het moment dat zij een uitkering hebben aangevraagd en in hoeverre dragen de activiteiten van de burger en van de uitvoering in deze periode bij aan het (opnieuw) vinden van betaald werk?

Deze vraag heeft de inspectie beantwoord met behulp van drie deelvragen:

- 1 Welke activiteiten ondernemen burgers die zich bij CWI melden op het gebied van werk en inkomen in de periode totdat zij de beschikking over hun uitkering krijgen?
- 2 Wat doet de uitvoering volgens de burger en wat is de mening van de burger hierover?
- 3 In hoeverre dragen de activiteiten van de burger en van de uitvoering in deze periode bij aan het (opnieuw) vinden van betaald werk door de burger?

Deze vragen zijn beantwoord door middel van een enquête onder een kleine zeventuizend werkzoekende burgers, aangevuld met informatie uit interviews. De resultaten van het onderzoek zijn representatief voor de groep burgers die in 2006 een uitkering hebben aangevraagd en van wie de uitkeringsaanvraag is doorgestuurd naar UWV of de sociale dienst. Zie voor de verdere verantwoording van de onderzoeksmethoden de nota van bevindingen: 'De eerste contacten met de keten'.

Dit rapport behandelt de eerste periode van contact van de werkzoekende burger met de keten. In eerste instantie hebben de meeste burgers vooral contact met CWI, zowel voor de uitkeringsaanvraag als voor bemiddeling en ondersteuning. Voor de uitkeringsaanvraag voert CWI de intake uit en moet de dossiers vervolgens doorsturen naar UWV of de gemeentelijke sociale dienst. Ten behoeve van de bemiddeling verzorgt CWI voornamelijk de ondersteuning van cliënten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt. Dit is de grootste groep nieuw ingestroomde werkzoekende burgers. In dit rapport schenkt de inspectie dan ook relatief veel aandacht aan de bemiddeling door CWI. De werkzoekenden met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt², worden door CWI voor re-integratie doorverwezen naar UWV of de gemeentelijke sociale dienst. Zij zullen in verhouding minder contact hebben met CWI, en meer met UWV en/of de sociale dienst.

2
De werkzoekende burgers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt worden door de keten ingedeeld in fase 2 tot en met 4 of route B.

2 Werk zoeken

De hoofddoelstelling van SUWI is 'werk boven inkomen'. Daarnaast beoogt SUWI de realisatie van een uitvoeringsstructuur die op werk gericht is en klantgericht en efficiënt werkt. In dit hoofdstuk worden de activiteiten beschreven van werkzoekende burgers gedurende de eerste drie maanden na hun uitkeringsaanvraag.

Zoeken naar werk

Burgers die een uitkering ontvangen, hebben een inspanningsverplichting om mee te werken aan bemiddeling en re-integratie, tenzij er belemmeringen zijn om te werken. Uit het onderzoek blijkt dat een deel van de WWB-uitkeringsaanvragers aangeeft bereid te zijn om werk met onaantrekkelijke kenmerken te accepteren, maar een aanzienlijk deel ook niet. Vergeleken met de WW-aanvragers zijn bijstandsgerechtigden wel vaker bereid om bijvoorbeeld vuil werk aan te nemen. WW'ers hebben met betrekking tot hun re-integratie-inspanningen de verplichting werk te accepteren dat past bij hun opleidingsniveau. Van bijstandsgerechtigden wordt sinds de invoering van de Wet Werk en Bijstand (WWB) in 2004 verwacht dat zij bereid zijn om alle soorten arbeid te accepteren, ongeacht het opleidingsniveau of de duur van de uitkering.

Werkzoekende burgers hebben in principe een sollicitatieplicht. Dit houdt in dat zij een bepaald aantal keren per week of per maand moeten solliciteren. UWV en de sociale dienst maken hierover specifieke afspraken met hun cliënten. Gevraagd naar de intensiteit, geven de meeste burgers aan tijdens de eerste drie maanden na de uitkeringsaanvraag tussen de vijf en tien keer per maand te solliciteren.

Voorts geeft de grootste groep van de werkzoekende burgers aan tien uur of minder per week aan zoekactiviteiten te besteden. Op dit laatste punt worden geen afspraken tussen burger en ketenpartijen gemaakt. Wel kan geconstateerd worden dat hoe meer tijd mensen besteden aan het zoeken naar werk en hoe meer sollicitaties zij versturen, hoe vaker zij werk vinden.

Er zijn veel verschillende manieren waarop mensen een baan kunnen vinden. In het onderzoek is gevraagd op welke wijze de aanvragers van een uitkering werk zoeken tijdens de eerste contacten met de keten. Het blijkt dat de meeste werkzoekenden dat doen door het bekijken van en reageren op personeelsadvertenties in kranten. Ook zoeken veel burgers via banensites op internet naar werk. Daartoe behoort ook de website www.werk.nl van CWI.

Werkzoekende burgers maken minder gebruik van de andere diensten van CWI, zoals de vacatureborden in de CWI-kantoren en het informeren naar of verkrijgen van vacatures van de CWI-adviseurs. Andere mogelijkheden die burgers gebruiken zijn open sollicitaties, informeren naar werk bij de informele netwerken, zoals familie, vrienden en bekenden, en bij de uitzendbureaus.

Ondersteuning bij zoeken naar werk

Een van de belangrijkste taken van de keten van werk en inkomen is de cliënt waar nodig te ondersteunen bij zijn of haar zoekactiviteiten, onder andere via bemiddeling en re-integratie. UWV en gemeentelijke sociale diensten zijn nog weinig in beeld bij de ondersteuning van werkzoekende burgers gedurende de eerste drie maanden na de uitkeringsaanvraag, zo blijkt uit dit onderzoek. CWI heeft specifiek de taak cliënten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt te bemiddelen. Deze groep krijgt van CWI inderdaad meer ondersteuning dan de werkzoekenden in de andere fasen. De ondersteuning betreft vooral het aanbieden van vacatures: de helft van de cliënten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt geeft aan vacatures aangeboden te hebben gekregen. Een andere belangrijke manier van ondersteunen is advies geven over het zoeken naar werk. Ruim een derde van de cliënten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt zegt dergelijk advies van CWI te hebben gekregen.

Werkhervatting

Binnen drie maanden na de uitkeringsaanvraag vindt een kwart van de burgers (24 procent) werk bij een nieuwe werkgever. WW-aanvragers hebben meer kans weer werk te vinden dan WWB-aanvragers. Een zeer klein deel van de uitkeringsaanvragers start een eigen bedrijf of breidt het aantal uren uit dat hij of zij nog bij de oude werkgever werkt.

Van degenen die (opnieuw) werk hebben gevonden - een kwart van de burgers van wie de uitkeringsaanvraag is doorgestuurd - is in onderstaande tabel weergegeven hoe zij dat werk vonden:

Tabel Hoe hebben respondenten die (opnieuw) werk hebben gevonden dit werk gevonden?

	WW N = 1.574	WWB N = 272	Totaal N = 1.846
Via uitzendbureau	29%	24%	28%
Via familie/vrienden/kennissen	11%	17%	12%
Via open sollicitatie	12%	9%	11%
Via vacature uit de krant	9%	7%	9%
Via andere vacaturesite	7%	4%	7%
Via oude werkgever	6%	5%	6%
Via vacatureaanbod van CWI	5%	4%	5%
Via www.werk.nl	4%	4%	4%
Via andere werkgever	2%	1%	2%
Aangeboden door sociale dienst	n.v.t.	8%	2%
Via borden met vacatures bij CWI	1%	2%	1%
Via re-integratiebedrijf	1%	4%	1%
Anders, namelijk....	12%	10%	12%
Totaal ³	99%	99%	102%

3

Door afrondingen kunnen de totalen niet op 100 procent uitkomen.

4

De inspectie kan op basis van deze meting onder werkzoekende burgers geen uitspraken doen over de duurzaamheid van het werk dat werkzoekenden via een bepaald kanaal vinden. Pas bij meerdere metingen in het volgonderzoek kan daarover gerapporteerd worden.

5

De niet-afgeronde percentages van werk vinden via www.werk.nl, de vacatureborden of de adviseurs van CWI tellen afgerond op tot 11 en niet tot 10 procent.

6

In het eerste half jaar van 2006 was de door CWI gerealiseerde uitstroombestand 66 procent en de uitstroombestand WWB 62 procent terwijl de streefwaarden respectievelijk 52 procent en 40 procent zijn.

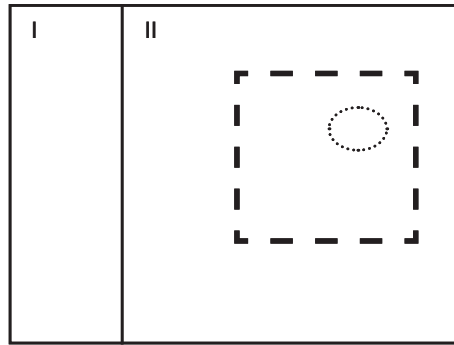
7

De genoemde 3 procent is dus in feite 11 procent van het totale aantal van 24 procent die een baan vindt.

De grootste groep burgers die bij een nieuwe werkgever gaat werken, vindt dit werk via uitzendbureaus. Het betreft dan over het algemeen tijdelijk werk.⁴ Een kleinere groep vindt het werk via het informele netwerk. In totaal 11 procent van de burgers die werk vinden, vindt dit werk direct via CWI.⁵ Dat wil zeggen via de site www.werk.nl, de vacatureborden of de adviseurs van CWI.

Daarnaast geeft een bijna even grote groep burgers aan op een andere manier werk te hebben gevonden, maar dat CWI heeft bijgedragen aan het vinden van dit werk. Zij vinden dus indirect werk via CWI, bijvoorbeeld doordat CWI hen heeft doorverwezen naar een uitzendbureau, naar vacaturesites of naar een van de andere mogelijkheden om werk te zoeken. Voor deze vorm van directe en indirecte ondersteuning van de werkzoekenden zijn geen prestatie-indicatoren opgesteld waarmee gemeten kan worden of de dienstverlening van CWI voldoende is. Hierover zijn ook geen afspraken gemaakt in de keten. CWI heeft wel een uitstroombestand afgesproken met de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Dit is het aantal uitkeringsgerechtigden dat in het eerste half jaar na de aanvraag uit de uitkering moet stromen. Die quote wordt door CWI gehaald.⁶ Er bestaat echter geen quote over hoeveel burgers door directe en/of indirecte bemiddeling van CWI uit de uitkering moeten stromen.



Bovenstaande percentages betreffen het kwart (24 procent) van de burgers die in de eerste drie maanden nieuw werk vinden. Als we kijken naar alle mensen die zich bij CWI hebben gemeld en wiens uitkeringsaanvraag is doorgestuurd, dan vindt 3 procent van hen werk via directe bemiddeling door CWI. Eveneens drie procent van deze groep geeft aan niet direct via CWI werk te hebben gevonden, maar dat CWI wel heeft bijgedragen aan het vinden van dit werk.⁷



 is 24 procent van II

 is 11 procent van 

 is 3 procent van II

- I groep die uitkeringsaanvraag niet doorzet (niet in dit onderzoek betrokken)
- II groep waarvan uitkeringsaanvraag door CWI overgedragen is aan UWV of GSD
-  groep binnen II die werk heeft gevonden (24 procent van II)
-  groep binnen II die werk heeft gevonden en dat direct via CWI heeft gevonden

Samengevat vindt dus 11 procent van de burgers die een baan vinden die baan via de directe middelen van CWI en 3 procent van alle mensen die CWI moet ondersteunen bij het zoeken naar werk.

3 De uitkeringsaanvraag

Als burgers werkloos worden, kunnen zij zich melden bij het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI) om een nieuwe baan te zoeken en een uitkering aan te vragen. De aanvragen voor een uitkering geeft CWI door aan het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) of de gemeentelijke sociale dienst. Deze organisaties kunnen burgers vervolgens een WW- of een bijstandsuitkering toekennen. CWI, UWV en de gemeenten zijn er samen voor verantwoordelijk dat mensen met een uitkering zo snel mogelijk weer aan het werk komen. Dit hoofdstuk gaat over de eerste ervaringen van burgers met de keten van werk en inkomen, waaronder hun ervaringen met het aanvragen van een uitkering.

Klantvriendelijkheid en klantgerichtheid

Een van de doelstellingen van SUWI is dat de organisaties in de keten van werk en inkomen klantvriendelijk zijn en klantgericht werken. De ketenpartijen hebben hierover in het Algemeen Ketenoverleg (AKO) afspraken gemaakt. De inspectie heeft verschillende aspecten van klantgerichtheid en klantvriendelijkheid onderzocht. Het blijkt dat burgers positief zijn over het merendeel van deze aspecten.

Burgers zijn positief over de bejegening. Ongeveer twee derde geeft aan netjes behandeld te zijn in de periode van uitkeringsaanvraag en vindt dat er voldoende aandacht en tijd aan hem of haar werd geschonken. Ook de informatievoorziening door de keten is volgens burgers goed. De informatie die zij krijgen is eenduidig en begrijpelijk. Een voor burgers belangrijk onderdeel van de dienstverlening van de ketenpartijen is een vaste contactpersoon. 65 procent van de WW-aanvragers en 52 procent van de aanvragers van een bijstandsuitkering geeft aan een vaste contactpersoon bij CWI te hebben. Van de cliënten met een kleine afstand tot de arbeidsmarkt heeft 71 procent een vaste contactpersoon bij CWI. CWI heeft een specifieke verantwoordelijkheid voor die cliënten. In 2005 had volgens de gegevens van CWI nog 55 procent van hen een vaste contactpersoon.

Meer dan de helft van de mensen heeft naar eigen zeggen bij verschillende organisaties dezelfde informatie moeten verstrekken. Dit wordt erg vervelend gevonden. Het gaat hierbij niet alleen om het meerdere keren verstrekken van gegevens maar ook om meermalen hetzelfde achtergrondverhaal te moeten vertellen aan de ketenpartijen.

Bij de Raad van State ligt een wetsvoorstel ter advies waarmee dubbele gegevensuitvraag voorkomen moet worden. CWI, UWV en de sociale diensten werken inmiddels aan een digitaal klantdossier, waarvan zij de verwachting hebben dat deze de dubbele uitvraag zal verminderen. De benodigde gegevens voor een uitkeringsaanvraag staan dan namelijk bij elkaar, in één digitaal bestand dat voor alle ketenpartijen toegankelijk is. Dit kan dubbele uitvraag inderdaad verminderen, maar in een digitaal dossier zal niet altijd alles wat volgens een burger relevant is opgenomen kunnen worden. Om te voorkomen dat burgers telkens dezelfde toelichting moeten geven ofwel 'hetzelfde verhaal' moeten vertellen is daarom meer nodig. De vraag is echter wel in hoeverre voorkomen kan worden dat burgers meerdere keren dezelfde toelichting moeten geven, aangezien zij soms met meerdere contactpersonen te maken zullen hebben en met verschillende organisaties. Het dubbel verstrekken van basisinformatie zou in ieder geval voorkomen moeten kunnen worden, aangezien de ketenpartijen dit onderling goed kunnen uitwisselen.

De uitkeringsaanvraag

Ongeveer een derde van de burgers vindt de uitkeringsaanvraag moeilijk gaan. Aanvragers van een bijstandsuitkering hebben er meer moeite mee dan WW-aanvragers. Dit kan deels verklaard worden door de complexiteit van het aanvraagformulier voor een bijstandsuitkering. Daarnaast hebben jongere werkzoekenden en mensen met een lagere opleiding meer moeite met de uitkeringsaanvraag dan oudere werkzoekenden en hoger opgeleiden.

Sinds twee jaar is het mogelijk om de aanvraag voor een WW-uitkering via internet te doen, gebruikmakend van de zogeheten E-intake. Meer dan de helft van de WW-aanvragen loopt inmiddels via internet. Of mensen gebruikmaken van de E-intake of een uitkeringsaanvraag doen

op een vestiging van CWI maakt nauwelijks uit voor het ervaren gebruiksgemak. 27 procent van de WW-aanvragers die een aanvraag via internet deed vond de aanvraag gemakkelijk gaan, tegen 24 procent van degenen die de aanvraag 'conventioneel' doen. De E-intake heeft evenmin gevolgen voor het dubbel verstrekken van gegevens. In totaal zegt 48 procent van de burgers die *niet* de E-intake verrichten dat zij meerdere keren dezelfde informatie moesten aanleveren, tegenover eveneens 48 procent van degenen die *wel* de E-intake deden. Hierbij merkt de inspectie op dat gemeten is hoeveel burgers meerdere keren dezelfde informatie moeten verstrekken, en niet hoe vaak zij dan dezelfde informatie moeten aanleveren. Het kan dus betekenen dat iemand twee keer gevraagd is om dezelfde informatie te geven, maar ook vaker dan twee keer.

Het doel van de E-intake is een efficiencyverbetering voor CWI en voor de burger te bewerkstelligen. Of met de E-intake de efficiency voor CWI is verbeterd heeft de inspectie in dit onderzoek niet beoordeeld. Voor burgers betekent de E-intake in ieder geval nog geen vermindering van het aantal verzoeken om informatie te leveren en ook geen verbetering van het gemak van de uitkeringsaanvraag.

Uitkeringsbesluit en uitkeringsverstrekking

De meeste mensen ontvangen binnen twee maanden na het aanvragen van een uitkering een besluit van UWV of de gemeente. Ongeveer driekwart krijgt in die periode ook het eerste geld van de uitkering bijgeschreven.

Om de periode tussen aanvraag en betaling financieel te overbruggen kunnen burgers een voorschot op hun uitkering aanvragen. 43 procent van de WWB-aanvragers heeft een voorschot aangevraagd, tegen 11 procent van de WW-aanvragers. Dit verschil is onder andere te verklaren door het feit dat bijstandsaanvragers voordat zij een uitkering aanvroegen minder vaak betaald werk hadden en mede daardoor gemiddeld minder reserves hebben dan aanvragers van een WW-uitkering. Bovendien hebben WW-aanvragers minder vaak een voorschot nodig omdat UWV sneller de uitbetaling van de uitkering kan regelen dan de gemeentelijke sociale diensten. Een mogelijke oorzaak hiervan is dat de WW uitkeringsaanvraag op een aantal punten eenvoudiger is dan de WWB uitkeringsaanvraag.

In totaal vraagt de helft van de burgers geen voorschot aan omdat zij niet weten dat dit mogelijk is. De staatssecretaris van SZW heeft een wetsvoorstel ingediend om WWB-aanvragers, zolang er nog geen besluit over hun uitkeringsaanvraag is genomen, elke vier weken een voorschot te geven.⁸ Dit wetsvoorstel is inmiddels aangenomen door de Eerste Kamer. Naar verwachting zal het aantal voorschotten aan bijstandsaanvragers hierdoor toenemen. De verwachting van UWV is daarentegen dat het aantal voorschotten dat zij aan WW-aanvragers verstrekken zal afnemen. De reden hiervoor is dat de staatssecretaris met UWV heeft afgesproken dat burgers in principe binnen vier weken na hun eerste werkloosheidsdag een eerste betaling van hun uitkering moeten krijgen. Als UWV dat niet lukt zal een voorschot worden aangeboden. Als UWV de meeste burgers inderdaad binnen vier weken gaat betalen, dan zal het aantal voorschotten afnemen. UWV verwacht wel binnen vier weken te kunnen gaan betalen.

8
Wetsvoorstel 28 augustus 2006 van
staatssecretaris Van Hoof aan de
Tweede Kamer. Zie persbericht (06/122),
ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid.

4 Oordeel

De inspectie heeft onderzocht hoe de eerste contacten, dat wil zeggen de eerste drie maanden na de uitkeringsaanvraag, met de ketenpartijen verlopen van de burgers van wie CWI de aanvraag voor een WW- of bijstandsuitkering doorstuurt naar UWV of de gemeente. Dat betreft in totaal driekwart van de burgers die bij CWI een uitkering komen aanvragen. Het andere kwart van de mensen dat een WW- of bijstandsuitkering aanvraagt geeft aan deze om verschillende redenen niet doorgezet te hebben of te hebben laten verlopen. De inspectie doet in dit onderzoek geen uitspraken over dienstverlening van CWI aan deze laatste groep. Deze groep burgers en de preventieactiviteiten van CWI zijn het onderwerp van een van de volgende rapporten in het vervolgonderzoek.

Werk

CWI vormt het eerste loket voor burgers die een uitkering aanvragen en op zoek zijn naar een nieuwe baan. Het is primair de verantwoordelijkheid van de werkzoekenden zelf om werk te zoeken en CWI heeft tot taak deze burgers daarbij te ondersteunen en te activeren. CWI heeft deze taak specifiek voor werkzoekenden met een korte afstand tot de arbeidsmarkt. De helft van deze cliënten van CWI krijgt vacatures aangeboden en een derde krijgt advies.

De inspectie constateert op basis van dit onderzoek dat CWI in de eerste drie maanden na de uitkeringsaanvraag een beperkte bijdrage levert aan het aan werk helpen van burgers van wie de uitkeringsaanvraag naar UWV of gemeentelijke sociale diensten is doorgestuurd. Hoewel veel burgers gebruik maken van de instrumenten die CWI aanbiedt ter ondersteuning van het zoeken naar werk, vindt in totaal drie procent van hen binnen drie maanden direct via CWI werk. Zij vinden dit werk door een vacatureaanbod van CWI, via een vacature op de website werk.nl of via de borden met vacatures in een van de vestigingen van CWI. Van de burgers die werk vindt, geeft nog eens drie procent aan dat CWI hier wel een bijdrage aan heeft geleverd. Zij vinden dus indirect werk via CWI, onder andere via doorverwijzing naar een uitzendbureau. CWI heeft met de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid afgesproken dat een bepaald aantal uitkeringsgerechtigden in het eerste half jaar na de aanvraag uit de uitkering moet stromen. Dit is de zogenaamde uitstroomquote. Die quote wordt door CWI gehaald.⁹ Er bestaat echter geen quote over hoeveel burgers door *directe en/of indirecte bemiddeling van CWI* uit de uitkering moeten stromen.

9

In het tweede kwartaalverslag van 2006 geeft CWI aan dat de uitstroomquote WW over de eerste helft van 2006 66 procent is en de uitstroomquote WWB 62 procent, terwijl de streefwaarden respectievelijk 52 procent en 40 procent zijn.

Uitkering

De inspectie is positief over de bejegening van werkzoekende burgers tijdens hun eerste contacten met de keten van werk en inkomen en over de informatie die de ketenpartijen hen geven. De meerderheid van de mensen vindt dat zij netjes behandeld worden en dat er voldoende aandacht en tijd voor hen is. Bovendien vinden de meeste burgers de informatie die zij van de ketenpartijen krijgen begrijpelijk en eenduidig.

Iets meer dan de helft van de WW-aanvragers heeft zijn of haar uitkering aangevraagd via internet, met een zogenaamde E-intake. Het doel van deze E-intake is 'het efficiënter maken van de intake voor werkzoekende en CWI-medewerker'. De inspectie heeft niet gekeken naar de resultaten van de E-intake voor CWI zelf, maar constateert wel dat het voor het ervaren gebruiksgemak van burgers niet uitmaakt of zij een E-intake hebben gedaan of een papieren aanvraag. Een ongeveer even groot deel van gebruikers van de E-intake als van de andere aanvragers vindt de aanvraag gemakkelijk gaan (beide ongeveer een kwart). Bovendien geven gebruikers en niet-gebruikers van de E-intake even vaak aan twee of meer keer dezelfde gegevens te hebben moeten aanleveren. Wat dit aspect betreft is het doel van het verhogen van de efficiëntie voor burgers nog niet bereikt.

Het blijft voor de aanvragers van een uitkering regelmatig voorkomen dat zij aan verschillende organisaties mondeling en/of schriftelijk dezelfde informatie moeten leveren. Er ligt een wetsvoorstel ter advies bij de Raad van State om de dubbele gegevensuitvraag door de ketenpartijen tegen te gaan.

Ten slotte is de inspectie positief over het feit dat de meeste aanvragers binnen twee maanden na de aanvraag een beslissing over hun uitkering krijgen. Ongeveer driekwart krijgt in die periode ook het eerste geld op de rekening bijgeschreven.¹⁰

De helft van de respondenten heeft geen voorschot aangevraagd omdat zij niet op de hoogte waren van de mogelijkheid om dit te doen. Recent is nieuwe wetgeving aangenomen waardoor gemeenten sneller voorschotten moeten verlenen aan WWB-aanvragers. Daarnaast heeft de minister afspraken gemaakt met UWV over de betalingstermijnen voor WW-aanvragers.

10

In het tweede kwartaalverslag over 2006 geeft UWV aan dat 95 procent van de uitkeringsaanvragen binnen 8 weken een beslissing gestuurd heeft gekregen en dat 71 procent binnen 4 weken betaald krijgt. Van de gemeentelijke sociale diensten heeft de inspectie geen vergelijkbare gegevens.

5 Reactie betrokken uitvoeringsorganisaties

De inspectie heeft het conceptrapport op 27 november voorgelegd aan de raden van bestuur van UWV en CWI. Op 11 december heeft de raad van bestuur van UWV gereageerd op het conceptrapport en op 13 december de raad van bestuur van CWI. Hieronder is een samenvatting opgenomen van de reacties en een nawoord van IWI. In bijlage 1 en 2 zijn de schriftelijke reacties van UWV en CWI opgenomen.

De inspectie legt al haar conceptrapportages ook voor bestuurlijke reactie voor aan de betrokken organisaties en neemt de kern van deze reactie op in het rapport. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) heeft aangegeven dat, indien ze reageert op rapportages, zij dit uitsluitend via haar eigen kanalen doet. Dit rapport bevat derhalve geen reactie van de VNG.

Samenvatting reactie CWI

CWI geeft aan dat dit eerste rapport niet over de zogenaamde preventiegroep gaat en ook niet over de niet-uitkeringsgerechtigden (nuggers). In de tweede plaats geeft CWI aan dat het niet haar doel is om alle uitkeringsgerechtigden aan het werk te helpen, een minderheidsaandeel is volgens CWI derhalve passend. CWI is primair verantwoordelijk voor de groep van zelfredzame werklozen. Deze groep draagt zelf een grote verantwoordelijkheid bij het zoeken naar werk en kan hierbij naast CWI ook gebruik maken van andere kanalen zoals bijvoorbeeld uitzendbureaus.

Nawoord IWI

IWI is het eens met de constatering van CWI dat dit rapport niet over alle doelgroepen van CWI gaat, dit is opgenomen in het rapport. IWI is het ook eens met CWI dat de uitkeringsgerechtigde zelf een grote verantwoordelijkheid heeft bij het zoeken naar werk en dat het niet de bedoeling van de wetgever is om arbeidsbemiddeling tot een puur publieke aangelegenheid te maken. IWI is desondanks van mening dat het direct aan het werk helpen van 3 procent van alle uitkeringsgerechtigden in de eerste 3 maanden en 3 procent indirect een beperkte bijdrage is.

Samenvatting reactie UWV

UWV geeft aan dat het rapport vooral beschrijvend van aard is. UWV herkent zich grotendeels in deze algemene beelden. UWV geeft aan dat het (zeker in de vervolgrapporten) meer diepgang op prijs stelt. UWV geeft hierbij twee aandachtspunten, ten eerste wijst UWV erop dat er in de tussenliggende periode verbeteringen zijn doorgevoerd, ten tweede stelt UWV er prijs op als de uitkomsten geïnterpreteerd worden bij UWV en CWI.

Nawoord IWI

IWI onderschrijft dat het eerste rapport veelal beschrijvend is, dit is ook vanaf het begin de bedoeling van dit rapport geweest. In de volgende rapporten zullen meer diepgravende analyses worden opgenomen. IWI besteedt aandacht aan de doorgevoerde verbeteringen door (onder andere) begin 2007 een extra meting uit te voeren onder nieuw ingestroomde WW'ers en WWB'ers. IWI verifieert ook de uitkomsten uit de vervolgrapporten bij de uitvoering, onder andere door interviews, terugkoppeling van resultaten en waar mogelijk bestandskoppelingen.

Lijst van afkortingen

AKO	Algemeen Keten Overleg
CWI	Centrum voor Werk en Inkomen
GSD	gemeentelijke sociale dienst
IWI	Inspectie Werk en Inkomen
SUWI	Structuur uitvoering werk en inkomen
SZW	Sociale Zaken en Werkgelegenheid
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
WW	Werkloosheidswet
WWB	Wet werk en bijstand

Reactie Centrale organisatie werk en inkomen



Centrale organisatie werk en inkomen

Nanabweg 1

Postbus 56181

1040 HD Amsterdam

Tel 020-7515000

Fax 020-7515088

www.cwi.nl

De wnd. inspecteur-generaal Werk en
Inkomen

De heer A.J. Duyrnaer van Twist
Postbus 11563
2502 AN Den Haag

Kenmerk:
CWI/2006/4973

Uw kenmerk:
2006/5433

Contactpersoon:
drs J.P.M. van Straaten

Doorkiesnummer:
020 - 7515225

Datum:
13 december 2006

Direct faxnummer:
020 - 7515212

Betreft:

Eerste contacten met de keten

Geachte heer Duyrnaer van Twist,

Hierbij doe ik u mijn reactie toekomen op het conceptrapport "Eerste contacten met de keten"

Bij het rapport wil de Raad van Bestuur CWI een tweetal kanttekeningen plaatsen. Allereerst wijs ik op de titel van het rapport "Eerste contacten met de keten". Het rapport beschrijft ervaringen van de cliënt met de keten maar daarbij ontbreken de ervaringen van cliënten die al dan niet op basis van de informatie uit hun eerste contacten met de keten besluiten af te zien van het aanvragen van een uitkering. In het rapport geeft de inspectie aan dat ca. 25% van de cliënten afziet van het indienen van een uitkeringsaanvraag. Voor een deel zal dat het gevolg zijn van het succesvol aan werk helpen/komen van potentiële uitkeringsaanvragers. Daarmee blijft een deel van de op werk en/of voorkomen van uitkeringsafhankelijkheid gerichte activiteiten van CWI (de zgn. preventie) buiten beeld. Ook ontbreken de ervaringen van cliënten die überhaupt niet met de intentie een uitkering aan te vragen (nug-ers) gebruik maken van de instrumenten die bij voorbeeld het CWI biedt. U geeft aan hieraan in vervolgonderzoek aandacht te zullen besteden.

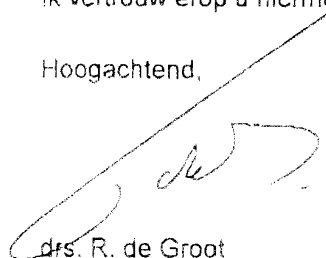
In de tweede plaats suggereert het rapport dat maar een "beperkt" deel van de onderzochte groep direct of indirect door het CWI aan werk is gekomen. Dit lijkt een waarde-oordeel in te houden. Daarbij kan worden aangetekend dat van de categorie die binnen drie maanden werk heeft gevonden bijna een kwart door CWI daaraan is geholpen (direct 11% en indirect nog eens eenzelfde percentage). Het is overigens primair de verantwoordelijkheid van de werkzoekende zelf om actief op zoek te gaan naar werk en CWI heeft daarbij vooral een ondersteunende en activerende rol, ook naar partners op de arbeidsmarkt zoals de uitzendbureaus. De arbeidsbemiddeling



vindt in Nederland niet plaats op een markt die exclusief in handen is van een publieke partij als CWI maar op een markt waarop ook vele andere intermediairs (publiek en privaat) actief zijn. Het is ook nimmer de bedoeling van de wetgever geweest om de arbeidsbemiddeling een puur publieke aangelegenheid te doen zijn. Een minderheidsaandeel van CWI op deze markt is derhalve passend in de opvattingen over hoe de arbeidsbemiddelingsmarkt moet zijn georganiseerd.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,



drs. R. de Groot
Voorzitter Raad van Bestuur

Reactie Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

IWI
De heer A.J. Duymaer van Twist
Postbus 11563
2502 AN DEN HAAG

Datum

7 DEC 2006

Van

E.J.G.M. Weijers
T (020) 687 54 72
F (020) 687 54 95

Ons kenmerk

SBK/71841

Onderwerp

Conceptrapport 'Eerste contacten met de keten'

Geachte heer Duymaer van Twist

Met uw brief gedateerd 27 november jl. heeft u het conceptrapport 'Eerste contacten met de keten' voor een bestuurlijke reactie voorgelegd.

Het onderzoek geeft, zoals wij ook aangaven in onze reactie d.d. 17 november 2006 op de conceptnota van bevindingen, vooral een beschrijvend beeld van de ervaringen van de burger met de keten werk en inkomen in de eerste drie maanden vanaf moment van de uitkeringsaanvraag. Wij zijn van mening dat op een aantal onderdelen (representativiteit, normering, onderlinge relaties) meer verantwoording en onderbouwing (en/of analyse) mogelijk en wenselijk is. Nu blijft het veelal bij een schets van algemene beelden die wij overigens grotendeels herkennen.

Wij gaan er van uit dat de vervolgonderzoeken fundamenteeler van karakter zullen zijn zodat inzicht kan worden verkregen in wat vanuit het perspectief van de burger de bijdrage van de keten van werk en inkomen is aan het bereiken van de re-integratiedoelstelling. Wij zouden graag zien dat u daarbij aandacht besteedt aan a) de tijdens het vervolgonderzoek doorgevoerde verbeteringen in de dienstverlening en b) het verifiëren van de uitkomsten met de gegevens van UWV en CWI. Daar waar burgers meer verwachten dan wel negatief oordelen over de bijdrage van de keten werk en inkomen zien wij graag dat door analyse inzichtelijk wordt gemaakt of dit geldt voor alle burgers of voor specifieke doelgroepen. Op deze manier bieden de uitkomsten van de IWI-onderzoeken een meerwaarde om de dienstverlening verder te verbeteren.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Dr. J.M. Linthorst
Voorzitter Raad van Bestuur

Publicaties van de Inspectie Werk en Inkomen

2006

- 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 veiligheidkundigen, arbeids- en organisatiedeskundigen, arbeidshygiënisten 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 uitkerigen
- R06/02 De controleschakel
Onderzoek naar de werking van de controleschakel in de handavingsketen

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

