



Opdrachtgever

IWI



Inspectie Werk en Inkomen
Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Opdrachtnemer

IWI

Onderzoek

Wsw-indicatiestelling door CWI

Startdatum – 1 januari 2006

Einddatum – 30 september 2006

Categorie

Toezicht en functioneren van sociale
zekerheid

Uitvoering Wsw-indicatiestelling door CWI

Doel en vraagstelling

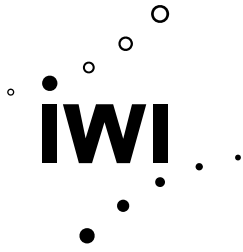
Per 1 januari 2005 is CWI van start gegaan met de uitvoering van de indicatiestelling WSW. Tot eind 2006 gebeurt dit met een projectorganisatie en een apart budget. In 2006 zal besloten worden hoe CWI vanaf 2007 de indicatiestelling zal uitvoeren. In 2004 heeft de inspectie een verkennend onderzoek uitgevoerd naar de implementatie. Voor 2006 richt het onderzoek zich op de uitvoering van Wsw-werkzaamheden in de 28 CWI-vestigingen alsmede op de samenwerking in de keten. Het oordeel van de inspectie is van belang bij de besluitvorming over de uitvoering van de Wsw-indicatiestelling door CWI vanaf 2007.

Conclusie

De Wet sociale Werkvoorziening (Wsw) is bedoeld om mensen met lichamelijke, psychische of verstandelijke beperkingen aan een passende, volwaardige baan te helpen. Het gaat om mensen die uitsluitend onder aangepaste omstandigheden tot regelmatige arbeid in staat zijn. In het kader van de modernisering van de Wsw verricht de CWI per 1 januari 2005 de Wsw-indicatiestelling. De Wsw-indicatiestelling is voor CWI een nieuwe taak. IWI heeft onderzoek gedaan naar de wijze waarop vestigingen van CWI de Wsw-indicatiestelling uitvoeren. Inzichtelijk wordt gemaakt waar in de uitvoering knelpunten zitten in relatie tot kwaliteitseisen en resultaten. 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

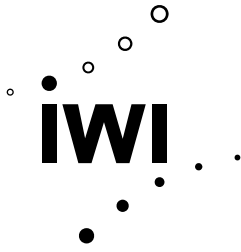
Uitvoering Wsw-indicatiestelling door CWI

Nota van bevindingen

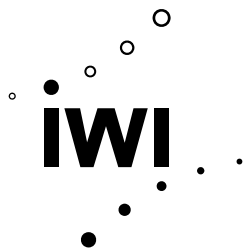


Uitvoering Wsw-indicatiestelling door CWI

Nota van bevindingen

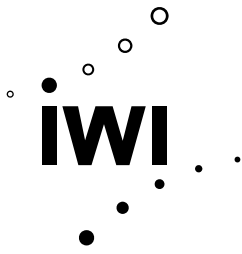


N06/20 , juli 2006



Inhoud

1	Inleiding	5
1.1	Aanleiding	5
1.2	Afbakening	5
1.3	Probleemstelling	5
1.4	Onderzoeksaanpak	5
2	De uitvoering van de indicatiestelling	5
2.1	Inleiding	5
2.2	Aanmelding en aanvraag	5
2.3	Besluitvorming	5
2.4	Overdracht	5
2.5	Bezwaar	5
2.6	Samenvatting	5
3	Kwaliteit van de uitvoering	5
3.1	Inleiding	5
3.2	Kwaliteitsaspecten	5
3.3	Tijdigheid	5
3.4	Vergelijking met situatie voor 2005	5
3.5	Samenvatting	5
4	Resultaten van de uitvoering	5
4.1	Inleiding	5
4.2	Resultaten	5
4.3	Vergelijking resultaten CWI - resultaten gemeenten	5
4.4	Samenvatting	5
5	Conclusie	5
	Lijst van afkortingen	43
	Bijlagen	45





1 Inleiding

1.1 Aanleiding

De Wet sociale werkvoorziening (Wsw) is bedoeld om mensen met lichamelijke, psychische of verstandelijke beperkingen aan een passende, volwaardige baan te helpen. Het gaat om mensen die uitsluitend onder aangepaste omstandigheden tot regelmatige arbeid in staat zijn. In het kader van de modernisering van de Wsw verricht de Centrale organisatie werk en inkomen (CWI) per 1 januari 2005 de Wsw-indicatiestelling. Als mensen willen weten of ze voor de Wsw in aanmerking komen, moeten ze zich melden bij één van de 28 CWI-vestigingen voor een Wsw-indicatiestelling. De belangrijkste motieven van het kabinet om de Wsw-indicatiestelling door CWI te laten uitvoeren bestaan uit het realiseren van een meer onafhankelijke en uniforme uitvoering van de Wsw-indicatiestelling en betere aansluitende dienstverlening voor mensen die niet tot de doelgroep behoren.¹

De Wsw-indicatiestelling is voor CWI een nieuwe taak. CWI verzamelt informatie en neemt, in tegenstelling tot andere taken, zoals de uitkeringsintake, zelf een beslissing over de Wsw-indicatie: behoort de aanvrager wel of niet tot de doelgroep; wat is de mate van arbeidshandicap en wat is de duur van de indicatie. Daarnaast geeft ze een advies over de noodzakelijke aanpassingen en of de klant in aanmerking komt voor begeleid werken.

Het is voor de Inspectie Werk en Inkomen (IWI), maar ook voor andere organisaties (het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), sociale werkvoorzieningsbedrijven (sw-bedrijven) en cliëntenraden) belangrijk om te weten of de uitvoering plaatsvindt conform de bedoeling van wet- en regelgeving, afspraken, richtlijnen en instructies. Hiermee is namelijk een goede beslissing gewaarborgd voor een heel specifieke, kwetsbare doelgroep.

IWI heeft in 2004 een verkennend onderzoek verricht naar de implementatie van de Wsw-indicatiestelling, waarbij de vraag centraal stond of de met de overdracht beoogde wettelijke doelen (onafhankelijkheid, uniformiteit en sluitende overdracht) *in opzet* zijn gewaarborgd.² Met het voorliggend onderzoek wil de inspectie, na ruim een jaar uitvoering door CWI, nagaan of CWI, met de wijze waarop vestigingen de Wsw-indicatiestelling *uitvoeren*, op een goede weg zit voor wat betreft het realiseren van de wettelijke doelen.

Vooralsnog ontvangt CWI voor de uitvoering van de Wsw-indicatiestelling een geoormerkt budget van SZW. CWI heeft hiervoor een aparte projectorganisatie ingericht. Te zijner tijd bekijkt CWI of de uitvoering van de Wsw-indicatiestelling wordt ingebed in het reguliere proces van alle vestigingen. Het oordeel van de inspectie over de uitvoering van de Wsw-

¹ Voorheen werd de Wsw-indicatiestelling uitgevoerd door gemeentelijke indicatiecommissies. Verschillende onderzoeksinstellingen (Algemene Rekenkamer, IWI) constateerden knelpunten ten aanzien van een onafhankelijke en uniforme uitvoering van de Wsw-indicatiestelling door de indicatiecommissies. De wet is opgenomen in Staatsblad 325 van 13 juli 2004.

² Overgang Wsw-indicatiestelling van gemeenten naar CWI, verkennende studie (december 2004).



indicatiestelling door CWI en de inzichten die uit het onderzoek voortkomen, kunnen door CWI en SZW worden betrokken bij de besluitvorming over de organisatie.

1.2 Afbakening

IWI onderzoekt de uitvoering van de Wsw-indicatiestelling door adviseurs en de sturing door vestigingsmanagers en de landelijke projectleiding op deze taak. IWI analyseert haar bevindingen in relatie tot de kwaliteitsaspecten en de resultaten die de vestiging behaalt. De kwaliteitsaspecten die IWI betreft in haar onderzoek, betreffen aspecten die door CWI zelf zijn benoemd en door SZW zijn betrokken in een nulmeting.³ De resultaten betreffen resultaatafspraken die CWI gemaakt heeft met SZW.⁴ IWI onderzoekt niet of CWI een inhoudelijk juiste beslissing heeft genomen; ze doet dus individuele beslissingen niet integraal over.

In deze nota van bevindingen wil de inspectie inzichtelijk maken, waar in de uitvoering knelpunten zitten in relatie tot kwaliteitseisen en resultaten. Ook geeft zij hiervoor een verklaring. Deze nota van bevindingen vormt de basis voor het rapport. In het rapport geeft IWI haar oordeel over de uitvoering van de Wsw-indicatiestelling door CWI. Ook geeft ze een oordeel of CWI met deze uitvoering op de goede weg om de wettelijke doelen te realiseren.

1.3 Probleemstelling

In dit onderzoek staat de volgende vraag centraal:

Op welke wijze voeren CWI-medewerkers de Wsw-indicatiestelling uit en hoe draagt deze wijze van uitvoering door CWI-medewerkers bij aan de doelstellingen: onafhankelijke beoordeling, landelijk uniforme uitvoering en een sluitende overdracht?

Hierbij zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

- In hoeverre is de uitvoering van de Wsw-indicatiestelling onafhankelijk en landelijk uniform?
- In hoeverre draagt de uitvoering van de Wsw-indicatiestelling bij aan het bereiken van een sluitende overdracht?
- Welke resultaten heeft de huidige uitvoering van de Wsw-indicatiestelling door CWI opgeleverd en verschillen deze van de resultaten, zoals die voorheen door gemeenten werden behaald?
- Zijn eventuele verschillen in de resultaten terug te voeren op de uitvoering door CWI?
- (Hoe) worden ongewenste resultaten tijdig en adequaat bijgestuurd?

³ Bronnen: Nulmeting Wsw-indicatiestelling, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2005, CWI als gewaardeerde Wsw-poortwachter, Kwaliteitsplan, CWI, december 2004.

⁴ Bron: Voortgangverslagen Wsw 1^e t/m 4^e kwartaal 2005 en 1^e kwartaal 2006, CWI, Jaarplan 2006 Wsw-indicatie, CWI.



1.4 Onderzoeksaanpak

Voor de uitwerking van de deelvragen heeft de inspectie een conceptueel model ontwikkeld (zie figuur 1). Dit model is gebaseerd op de eerder genoemde kwaliteitsaspecten en resultaatafspraken. Aan de hand van dit model maakt de inspectie de relatie tussen de uitvoering van de Wsw-indicatiestelling door CWI en het bereiken van de wettelijke doelen inzichtelijk. Bij deze beoordeling betreft de inspectie inzichten inzake de kwaliteit van de uitvoering en resultaten, die in het verleden door gemeenten werden gerealiseerd. De kwaliteitsaspecten zijn nader uitgewerkt in een toetsingskader (zie bijlage 1).

De onderzoeksaanpak bestaat uit drie onderdelen:

- deskresearch;
- interviews;
- dossieronderzoek.

Deskresearch

De deskresearch bestaat uit het bestuderen van beleidsdocumenten, onderzoeken en cijfermateriaal. CWI heeft zelf twee audits uitgevoerd naar de Wsw-indicatiestelling. De vraagstelling, aanpak en bevindingen van deze audit zijn door IWI gebruikt voor het uitwerken van het conceptueel model (zie figuur 1) en het toetsingskader (zie bijlage 1) en zijn verwerkt in deze nota. In het toetsingskader operationaliseert de inspectie de kwaliteitseisen. Het toetsingskader vormt mede de basis voor de interviewvragen en het dossieronderzoek.

Interviews op CWI-vestigingen

IWI heeft zes CWI-vestigingen geselecteerd, op basis van volgende gegevens:

- score op tijdigheid van besluiten (boven de norm, onder de norm);
- percentage besluiten behorend tot de doelgroep (boven dan wel onder gemiddelde score);
- percentage adviezen ten aanzien van begeleid werken (boven dan wel onder gemiddelde score).

Op elke vestiging zijn interviews gehouden met twee Wsw-adviseurs en met de vestigingsmanager, aan de hand van een vragenlijst. De interviews met de adviseurs hadden tot doel het krijgen van inzicht in de uitvoering van de Wsw-indicatiestelling, en de overwegingen van adviseurs bij besluiten die ze nemen. De interviews met de vestigingsmanagers hadden tot doel het krijgen van zicht op de sturing van de uitvoering en knelpunten daarin.

Er is ook een gesprek gevoerd met de landelijke projectleider Wsw, om inzicht te krijgen in het verloop van de uitvoering op landelijk niveau, landelijke knelpunten en maatregelen en acties naar aanleiding van evaluatieve onderzoeken. Tot slot heeft IWI ook gesproken met medewerkers van Juridische Zaken (JUZA), voor haar beeldvorming over bezwaarzaken.

Dossieronderzoek

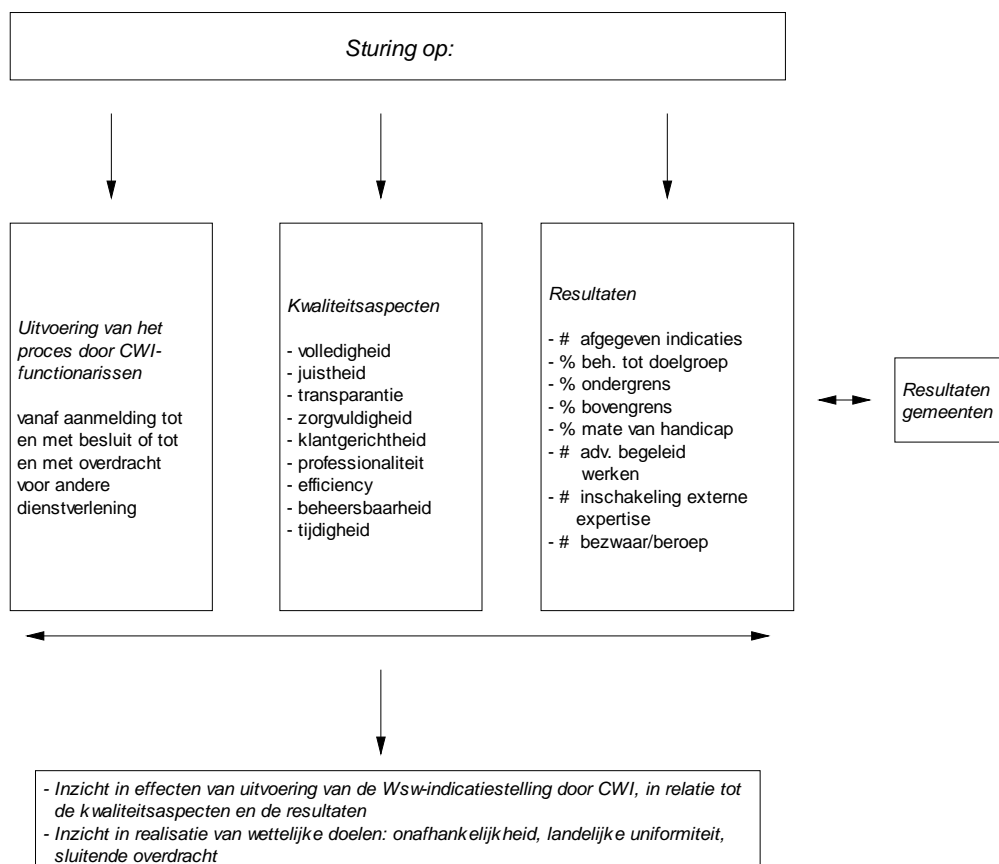
IWI heeft in totaal 145 dossiers bestudeerd op de zes vestigingen die zijn betrokken in dit onderzoek. Deze dossiers zijn aselekt gekozen uit de lijst van alle besluiten van betreffende ves-

tinging tot en met het eerste kwartaal 2006.⁵ Doel van het dossieronderzoek is om zicht te krijgen in:

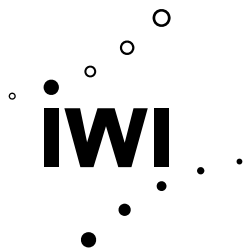
- knelpunten ten aanzien van tijdigheid;
- transparantie van besluitvorming;
- de wijze van overdracht.

Kwalitatief onderzoek

Dit onderzoek is een kwalitatief onderzoek. Met kwalitatief onderzoek is, binnen de gegeven tijd en capaciteit voor dit onderzoek, het streven naar landelijk representativiteit niet mogelijk. IWI kan wel, op basis van interviews en dossieronderzoek op zes vestigingen, vestigingsoverstijgende patronen herkennen die ten grondslag liggen aan de wijze van uitvoering van de Wsw-indicatiestelling en de sturing hierop.



⁵ Herindicaties: een Wsw-indicatie heeft een bepaalde geldigheidsduur. 16 weken voor het aflopen van de indicatie moeten klanten opnieuw geïndiceerd worden.



2 De uitvoering van de indicatiestelling

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaat IWI in op de feitelijke uitvoering van de Wsw-indicatiestelling door CWI. Achtereenvolgens komen bevindingen aan de orde over de verschillende processtappen: van aanmelding, besluit, het informeren hierover aan de klant, uitkerende instantie en het sw-bedrijf, tot en met de overdracht.

CWI heeft de uitvoering verwoord in het handboek Wsw-indicatiestelling.⁶ CWI besluit, op basis van medische en psychologische onderzoeken, functioneringsverslagen en andere informatiebronnen of de aanvrager is toegelaten tot de doelgroep Wsw, wat de mate van arbeids-handicap is en de geldigheidsduur van de indicatie. Daarnaast geeft CWI een advies over de noodzakelijke aanpassingen op de werkplek en of de aanvrager in aanmerking komt voor begeleid werken.⁷ In het handboek is een beslisboom opgenomen waarmee adviseurs een besluit kunnen nemen dan wel een advies kunnen verstrekken.

2.2 Aanmelding en aanvraag

Behandeling aanmelding

Na de aanmeldingsfase vindt in principe altijd een aanmeldingsgesprek plaats met de betrokkene. Volgens de vastgestelde werkprocessen kan een aanmeldingsgesprek achterwege blijven bij herindicatie en na verwijzing door instanties waar CWI afspraken mee heeft gemaakt (onder andere ZMLK-scholen en MEE). Uitgangspunt is namelijk dat deze instanties de betrokkene kennen en kennis hebben van de Wsw en dus kunnen inschatten of deze persoon tot de doelgroep behoort.

In het aanmeldingsgesprek komt volgens de adviseurs het vrijwillige karakter van het Wsw-dienstverband altijd aan de orde, vooral als de klant naar CWI is verwezen door een instantie als gemeente, UWV dan wel re-integratiebureau. Uitkeringsinstanties lijken volgens de geïnterviewden soms klanten richting de Wsw te *'duwen'*, om zo de uitkering te kunnen beëindigen. De klant drukt hierdoor niet meer op het uitkeringsbudget van betreffende uitkeringsinstantie. Als de adviseurs vermoeden dat dit speelt, nemen ze hierover wel eens contact op met de gemeente (sociale dienst) of het UWV. Daarnaast geldt voor re-integratiebedrijven dat een Wsw-plaatsing een geslaagde integratie is en ook dat kan conflicteren met het vrijwillige karakter van de Wsw. De adviseurs stellen daarom in het aanmeldingsgesprek vragen als: hoe komt u op het idee om een Wsw-indicatie aan te vragen, waarom wilt u in aanmerking komen voor een Wsw-indicatie, weet u wat de Wsw inhoudt. Ook geven alle adviseurs een toelichting op het begrip vrijwilligheid en (het ontbreken van) consequenties voor de uitkeringsituatie.

⁶ Handboek Wsw-indicatiestelling, versie 1.2, CWI, 27 maart 2006.

⁷ Begeleid werken: Het als Wsw-werknemer werken bij een reguliere werkgever, met aanpassingen op het punt van speciale werkbegeleiding en werktempo. De werkgever ontvangt subsidie om te voorzien in deskundige begeleiding op de werkplek en ter compensatie van de verminderde productiviteit van de aanvrager als gevolg van diens beperkingen.



Als de aanvrager niet geïnteresseerd is en dit ook duidelijk aangeeft, blijft een aanvraagprocedure achterwege. Slechts één adviseur meldt dat hij dit schriftelijk vastlegt. Maar het komt ook voor dat iemand die niet vrijwillig is gekomen, volgens de adviseur toch baat kan hebben bij een Wsw-traject. In dat geval informeert hij de klant over de verdere procedure.

In het aanmeldgesprek komen ruwweg steeds dezelfde zaken aan de orde: verstrekken van informatie over de Wsw en de aanvraagprocedure, de reden van aanmelding en de beperkingen van de klant (historie op gebied van werk, re-integratie, hulpverlening, behandeling). Op basis hiervan schat de adviseur in of de betrokkene al dan niet tot de doelgroep behoort. Dit is het zogeheten 'vooradvies'. Volgens verschillende adviseurs bestaan hiervoor geen standaardregels. Ze moeten een professioneel oordeel vellen. Hierbij kan het handboek als leidraad dienen, in combinatie met het beeld dat ze van de klant krijgen. Dit beeld leggen ze vast in de profielschets, dat wordt opgenomen in het rapport.

Uit het onderzoek is niet naar voren gekomen dat het scheiden van het proces in aanmelding en aanvraag ten nadele van de klant zou zijn, in de zin dat hierdoor de besluitvormingstermijn oploopt. Een aanmeldingsgesprek wordt wel eens gecombineerd met het aanvraaggesprek als gevolg van praktische overwegingen (reisafstand, werkdruk / tijdsbeslag, beschikbaarheid spreekkamers). Dat hierin in de praktijk wat ruimte wordt genomen, laat volgens CWI onverlet dat ontkoppeling van het aanmeldingsgesprek en het aanvraaggesprek dient plaats te vinden.⁸ De doelstellingen van de gesprekken zijn immers verschillend. Het aanmeldingsgesprek heeft vooral tot doel de klant te informeren en in de gelegenheid te stellen een weloverwogen aanvraag voor indicatie Wsw in te dienen. Het aanvraaggesprek maakt deel uit van het proces van beoordelen en heeft tot doel de beschikbare informatie te beoordelen.

Behandeling aanvraag

Vast onderdeel van het aanvraaggesprek zijn de beperkingen van de betrokkene: de ernst van beperkingen, de duidelijkheid die erover bestaat, de stabiliteit in de klantsituatie en de bevestiging van beperkingen in onderzoeksverslagen in het kader van Wet arbeidsongeschiktheid (WAO), Wet arbeidsongeschiktheid jongere gehandicapten (Wajong) of een re-integratietraject.

Als er voldoende informatie aanwezig is bij het aanmeldgesprek, de adviseur niet twijfelt over het vooradvies of als er praktische zaken spelen (zie behandeling aanmelding), dan slaat de adviseur het aanvraaggesprek over en schuift hij aanmelding en aanvraag in elkaar. Uit stageverslagen bijvoorbeeld kan blijken dat de Wsw de enige mogelijkheid lijkt voor een jongere.

Rol van sw-bedrijven of gemeenten

Adviseurs zeggen tegenwoordig zelden of nooit benaderd te worden door een sw-bedrijf of gemeente over een aanvraag. In het eerste jaar van de indicatiestelling door CWI was dat nog wel het geval. Omgekeerd nemen adviseurs zelf contact op met sw-bedrijven, om informatie te verzamelen in het kader van de besluitvorming, bijvoorbeeld bij aanvragers met borderlinestoornissen. Omdat hier het besluit kan uiteenlopen van afwijzing wegens de bovengrens tot

⁸ Reactie CWI op conceptnota van bevindingen, kenmerk CWI/2006/3150, d.d. 9 augustus 2006.

afwijzing wegens ondergrens, worden argumenten of (nieuw verkregen) informatie van sw-bedrijven meegewogen in de beoordeling.

GevalLEN waarin sw-bedrijven zelf contact opnamen met CWI, gingen over een fout in een beschikking en over de reden waarom een klant het ‘advies begeleid werken’ kreeg. Het bedrijf was het niet met het advies eens. Zij zagen geen mogelijkheden om betrokkene te plaatsen in een regulier bedrijf. Een bedrijf kan ook impliciet naar voren brengen dat het iemand graag wil houden; één van de adviseurs zegt dat ze genoeg ervaring heeft opgedaan om uit de toonzetting van functioneringsverslagen op te maken of een sw-bedrijf iemand *‘liever kwijt dan rijk is.’*

2.3 Besluitvorming

Gebruikte informatie

Uit de interviews met adviseurs blijkt dat ze de volgende informatie gebruiken voor de onderdelen waarop ze een besluit nemen, dan wel een advies verstrekken:

- Medische en/of psychologisch onderzoeken, om te besluiten of de klant tot de doelgroep behoort. Deze informatie wordt aangeleverd door artsen en psychologen van Arbo Unie. De informatie kan in bepaalde gevallen ook worden aangeleverd door UWV, omdat zij ook voor bepaalde doelgroepen (bijvoorbeeld in het kader van herkeuring WAO, of bij de aanvraag van een Wajong-uitkering) medische onderzoeken uitvoert. Met Arbo Unie heeft CWI een overeenkomst gesloten om de nodige expertiseonderzoeken (medische en psychologische) voor de besluitvorming te leveren.⁹ In de samenwerkingsovereenkomst met UWV zijn afspraken opgenomen over de levering van rapportages.
- De zwaarte van lichamelijke en of psychische beperkingen, of combinatie van beperkingen om te besluiten over de arbeidshandicapcategorie en het geven van een advies over de noodzakelijke aanpassingen. De beperkingen blijken veelal uit medische onderzoeken.
- De richtlijnen, zoals opgenomen in het handboek voor het bepalen van de geldigheidsduur van de indicatie. In interviews geven adviseurs aan dat ze een toelichting opnemen in de rapportage als ze afwijken van de richtlijnen.
- Het advies over begeleid werken bepaalt de adviseur zelf, of in overleg met de arbeidsdeskundige, aan de hand van de ‘vérstrekkenheid’ van de aanpassingen.

Uit het dossieronderzoek blijkt ook dat consequent dezelfde informatie wordt gebruikt door adviseurs.

Knelpunten in de besluitvorming volgens adviseurs

Adviseurs vinden het begrip ‘véstrekken’ (véstrekkenheid van de aanpassingen) lastig. Daarnaast is het moeilijk om een advies te verstrekken over begeleid werken. Als oorzaak wordt bijvoorbeeld genoemd dat cursussen geen eenduidig antwoord bieden op vragen hierover. CWI heeft getracht dit op te lossen door landelijke afspraken hierover te maken: indien er speciale werkbegeleiding noodzakelijk is, gaat CWI er van uit dat er sprake is van véstrekkenheid. Adviseurs geven aan dat het toch lastig blijft, ondanks het standaardiseren ervan.

⁹ Samenwerkingsovereenkomst CWI - Arbo Unie, 2004.

Wat betreft begeleid werken geven adviseurs aan dat het vooral lastig is te bepalen of aanpassingen al dan niet zonder Wsw-middelen gerealiseerd kunnen worden (als duidelijk sprake is van beperkingen en noodzakelijke aanpassingen). Het is volgens een adviseur namelijk nooit helemaal uit te sluiten dat de werkelijkheid iets anders ligt. Verder heeft CWI geen test- en trainingscentrum, zoals de Wsw-uitvoerders deze vaak wel hebben en er is geen mogelijkheid voor proefplaatsingen. Dit kan het voor de adviseur lastig maken om een volledige inschatting te maken.

Er zijn adviseurs die er moeite mee hebben, als duidelijke 'bovengrensgevallen' een aanvraag indienen. Er wordt veel tijd gestoken in de aanvraag- en besluitvormingsprocedure, terwijl de betrokkene duidelijk niet tot de doelgroep behoort. Andere adviseurs benaderen dit probleem van een andere kant. Als de klant een afwijzing krijgt, is de Wsw geen optie die *'in de lucht blijft hangen'*, voor bijvoorbeeld uitkerende instanties. De klant kan dan een andere weg inslaan.

Twee adviseurs betwijfelen het nut van het onderscheid naar handicaps. Het geld gaat bij sw-bedrijven *'toch in de grote pot'* en de doelgroep is *'zwaarder'* geworden. De doelgroep presteert vaak rond de vijftig procent van de prestatie van een werknemer buiten de Wsw. Vijftig procent is een beslissende grens en dit zou een *'eerlijke'* afweging bemoeilijken.

Invloed aanvrager en omgeving

In sommige gevallen spelen voorkeuren van de aanvrager (voor werkzaamheden of werkomgeving) een rol in de besluitvorming. Dit komt voor als de klant volgens de adviseur redelijke, realistische wensen heeft, of als hij over zelfkennis lijkt te beschikken en dit ook bevestigd wordt door andere bronnen. Ook kan er sprake zijn van een sterke motivatie voor bijvoorbeeld begeleid werken. De wensen moeten wel in overeenstemming zijn met de visie van CWI. De wensen van de klant worden volgens deze adviseurs vastgelegd in de rapportage. Dit is bevestigd in het dossieronderzoek.

Desgevraagd laten de adviseurs weten dat besluiten niet worden herzien omdat derden zich in de besluitvorming zouden mengen. Eenmaal is wel sprake geweest van herziening op een mondeling verzoek. Het betrof een klant zonder een advies over begeleid werken, die zelf wel begeleid wilde werken en voor wie ook een plaats beschikbaar bleek. Inhoudelijk zijn een keer, op verzoek van het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ), beperkingen aangepast om samenloop mogelijk te maken met een voorziening in het kader van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Daarnaast zijn op deze manier een aantal keren formaliteiten en typefouten hersteld.

Een andere manier waarop de oordeelsvorming beïnvloed zou kunnen worden, is door in de besluitvorming rekening te houden met de regionale arbeidsmarkt en met de beschikbaarheid van bepaalde soorten werkzaamheden bij sw-bedrijven. De aanvrager vormt dan niet meer (volledig) het uitgangspunt. Uit het dossieronderzoek bleek dat in bijna 88 procent niet de vraag van bedrijven of de arbeidsmarktsituatie centraal stond, maar de betrokkene zelf. Voor het overige 12 procent was dit niet vast te stellen uit het dossier.

Uit de interviews blijkt dat vestigingsmanagers en/of senior-adviseurs de beschikkingen en dossiers toetsen. Volgens een audit naar de Wsw-indicatiestelling, die CWI zelf heeft uitgevoerd, kan op deze manier worden gesignaleerd of de adviseur zich een eigen mening heeft gevormd, door inschakeling van een arbeidsdeskundige.¹⁰ Indien de inhoud niet consistent is, zou dit door middel van deze procedure worden gesignaleerd. IWI heeft in 21 procent van de onderzochte dossiers geconstateerd dat er overleg is geweest met de arbeidsdeskundige, maar ze heeft geen inhoudelijk verslag teruggevonden van dit overleg. Om de inhoudelijke overwegingen te benutten, zouden deze reproduceerbaar moeten zijn. Dit strookt met het advies uit de CWI-audit hierover.

Uitwisseling van werkwijzen

Door uitwisseling van werkervaringen tussen vestigingen zijn verschillen in werkwijzen naar voren gekomen. Voorbeelden zijn besluiten die betrekking hebben op klanten die net wel of net niet tot de doelgroep behoren. De verschillen zijn op centraal niveau besproken, om te voorkomen dat er lokaal 'eigen' normen ontstaan. Een ander voorbeeld is het bestaan van interpretatieverschillen over de datum van besluiten bij herindicaties, in relatie tot de datum van het vorige besluit. De te hanteren werkwijze is opgenomen in de lijst van veelgestelde vragen en komt in de nieuwe versie van het handboek. Ook hebben districtscoördinatoren de vestigingen hierover geïnformeerd.

Vestigingsmanagers onderkennen verschillen in de besluiten over de mate van handicap(s) en begeleid werken. Deze zijn kenbaar gemaakt in de periodieke werkoverleggen met de adviseurs. Eén manager meent dat de verschillen tussen het werk van de adviseurs geleidelijk afnemen als gevolg van gezamenlijke bespreking van cases en dossierbespreking op adviseurniveau.

Enkele adviseurs hebben opgemerkt dat er (op de vestiging en tussen vestigingen) juist minder casusbesprekingen gehouden worden dan gewenst. Dit komt door tijdgebrek. Ook is opgemerkt dat de professionaliseringsdagen te weinig concreet zijn, geen antwoord leveren op alle vragen en die tijd daarom beter benut kan worden om achterstanden weg te werken. Dit neemt niet weg dat adviseurs in de wandelgangen overleggen.

Volgens de CWI-audit is de vastlegging van ruggespraak, ook met de arbeidsdeskundige en het Multidisciplinair Overleg (MDO) niet een vanzelfsprekend onderdeel van het proces en ook niet voorgeschreven in het handboek.¹¹ Het is ook niet altijd in de dossiers teruggevonden.

Horen van de aanvrager

Volgens de richtlijnen moet CWI de klant in bepaalde gevallen 'horen' voordat een aanvraag geheel of gedeeltelijk wordt afgewezen (ingevolge de Algemene wet bestuursrecht, Awb). Dit is het geval indien de afwijzing (mede) gebaseerd is op gegevens die de aanvrager betreffen en

¹⁰ Audit Wsw-indicatiestelling, conceptrapport, CWI, april 2006.

¹¹ MDO: overleg waaraan deelnemen een arts, een psycholoog, een arbeidsdeskundige en een adviseur. De adviseur brengt een dossier in, waarvan de informatie onduidelijk is of tegenstrijdigheden bevat.



die gegevens afwijken van de gegevens die de aanvrager zelf heeft verstrekt. De inspectie signaleert overigens verschillende werkwijzen bij dit horen. In de praktijk is het zo dat adviseurs soms de klant bellen, maar het komt ook voor dat helemaal geen contact plaatsheeft. De oorzaak is werkdruk. Er zijn ook adviseurs die aangeven het moeilijk te vinden om (opnieuw) een gesprek te voeren met een klant, zeker als het gaat om een herindicatie. De emoties kunnen namelijk (weer) hoog oplopen. IWI vindt weinig tot geen informatie terug in de dossiers over het 'horen' van de klant. Zij heeft dus geen beeld van de invloed ervan op het uiteindelijke besluit.

Vastleggen en verzenden besluit

CWI vermeldt haar besluit in de rapportage en in de beschikking. De beschikking, waarin uitsluitend het besluit is opgenomen, wordt opgestuurd naar de klant. De rapportage, waarin adviseurs vermelden hoe ze tot een besluit zijn gekomen, is onderdeel van het dossier dat CWI naar sw-bedrijven - en indien van toepassing - uitkerende instanties opstuurt. Het dossier bevat de naast de rapportage alle onderzoeksinformatie, externe en interne correspondentie, diploma's en certificaten van de aanvrager, functioneringsverslagen (bij herindicaties), de beschikking en een overdrachtsformulier.

Volgens CWI zijn de beschikkingen inmiddels aangepast en ontvangen de klanten ook een motivering. Bovendien zijn de beschikkingen geherformuleerd volgens de adviezen van de Stichting Klare Taal. Daarnaast is een handleiding uitgezet onder de adviseurs over schriftelijk motiveren.¹²

2.4 Overdracht

Het begrip overdracht kan betrekking hebben op de overdracht van het dossier naar een sw-bedrijf in geval van een positief besluit op de indicatie of herindicatie. In het geval van een afwijzing zou 'sluitende overdracht' naar andere instanties moeten plaatsvinden.¹³ Dit houdt in dat CWI mensen die niet tot de doelgroep van de Wsw behoren omdat zij te 'zwak' zijn, overdraagt aan CIZ voor begeleiding in het kader van de AWBZ. In het geval van 'te goed bevonden' personen draagt CWI de klant over aan de gemeente of het UWV voor een re-integratietraject. Volgens het Besluit uitvoering sociale werkvoorziening en begeleid werken bevat de indicatie ook een re-integratieadvies.¹⁴

IWI heeft onderzocht of - en zo ja - in welke vorm de overdracht plaatsvindt, en of de overdracht naar sw-bedrijven door hen als volledig wordt gezien.

In het handboek staat aangegeven dat CWI bij afwijzing vanwege de bovengrens een dossier opstelt met daarin een kopie van de beschikking en het rapportageformulier en een re-integratieadvies. Als er onduidelijkheden zijn over het vervolgtraject voor de klant, kan in (telefonisch) overleg met UWV worden besloten of 'warme overdracht' gewenst is of dat kan

¹² Reactie CWI op conceptnota van bevindingen, kenmerk CWI/2006/3150, d.d. 9 augustus 2006

¹³ Artikel 4, lid 6 en lid 7 Besluit uitvoering sociale werkvoorziening en begeleid werken (Buswbw).

¹⁴ Zoals beschreven in art. 21a lid 1, onderdeel c van de wet SUWI.



worden volstaan met een schriftelijke overdracht.¹⁵ Uit dit onderzoek blijkt dat meestal wordt volstaan met schriftelijke overdracht van dossiers vanwege gebrek aan tijd. Telefonisch contact met gemeente, UWV en CIZ komt wel voor. Huisvesting in eenzelfde gebouw kan een warme overdracht (dus persoonlijk, al dan niet in aanwezigheid van betrokkene) vergemakkelijken, maar is ook dan niet vanzelfsprekend. De warme overdracht blijft beperkt tot de gang van een secretariael medewerker (met de dossiers) naar een andere etage.

Bij afwijzing in het kader van de bovengrens moet de indicatie een re-integratieadvies bevatten.¹⁶ Het opstellen van een re-integratieadvies volgens het stramien van de zogeheten kwalificerende intake wordt door verschillende adviseurs echter als nutteloos en overbodig gezien, omdat er nu eenmaal al een rapportage is gemaakt voor het besluit over de indicatiestelling. IWI heeft in de bestudeerde dossiers bij afwijzing ook geen re-integratieadviezen aangetroffen.

Volgens de CWI-audit hebben de adviseurs aangegeven dat *"meer inzicht gewenst is in het proces nadat CWI een belanghebbende heeft overgedragen aan een derde partij"*. Doel van dit inzicht is zich ervan te verzekeren dat een sluitende aanpak gerealiseerd is.' Dit is in lijn met de opmerking van een adviseur dat ze de klant, in geval van een indicatie bovengrens naar de (onafhankelijke) arbeidsadviseur verwijst. Ze *"houdt de klanten echt vast"* in de stappen naar een ander traject. Het is ook daarom opmerkelijk dat meestal wordt volstaan met een schriftelijke overdracht.

Sw-bedrijven krijgen bij het dossier een overdrachtsformulier, waarop zij onder meer kunnen vermelden of de gegevens volledig zijn, dat wil zeggen in overeenstemming met de afspraak met CWI hierover. Als de bedrijven het formulier retourneren is, wat de onderzochte dossiers betreft, de reactie op de verstrekte gegevens positief, zoals ook blijkt uit ruim zeventig procent van de bestudeerde dossiers.

2.5 Bezwaar

In 2005 zijn, inclusief de door gemeenten overgedragen dossiers, 980 bezwaarschriften ingediend tegen een besluit over de Wsw-indicatie, waarvan ongeveer 200 overdrachtdossiers van gemeenten.¹⁷ In het eerste kwartaal van 2006 waren dat er al 471. De doorlooptijd van bezwaarprocedures is zeer lang. In principe moet binnen zes weken na ontvangst van het bezwaar een beslissing worden genomen.¹⁸ De geïnterviewde adviseurs vinden dit ongewenst, in verband met zorgvuldige dienstverlening aan klanten.

¹⁵ Handboek Wsw-indicatiestelling pagina 107, 115.

¹⁶ Artikel 4 lid 6 Buswvw.

¹⁷ Bron: Jaarverslag 2005, CWI, pag. 19; interview JUZA d.d. 13 juni 2006.

¹⁸ Bron: Handboek Wsw-indicatie.

42 procent van het totale aantal afgehandelde bezwaarschriften van 2005 is gegrond verklaard (op 296).¹⁹ De meest voorkomende bezwaargronden zijn:

- motivering (geen inzicht in de feitelijke resultaten van het onderzoek);
- procedureel (CWI heeft volgens de betrokkene bepaalde aspecten niet in de besluitvorming meegenomen, dan wel dat hij onvoldoende gelegenheid heeft gehad het woord te doen);
- nieuwe feiten beschikbaar sinds de besluitvorming.²⁰

Gemeenten en sw-bedrijven vinden de motivering van CWI te summier. Dat wil zeggen de informatie over de beperkingen van de betrokkene en de daaruit voortvloeiende noodzakelijke aanpassingen op de werkplek. Veel gemeenten en sw-bedrijven hebben in 2005 bezwaar gemaakt tegen de (her) indicatiebesluiten van CWI. CWI ziet hen niet als rechtstreeks belanghebbende, zodat deze bezwaarschriften niet ontvankelijk zijn verklaard.²¹

Bij een nader onderzoek in het kader van een bezwaarschrift wordt een andere arts en of CWI-arbeidsdeskundige ingeschakeld, dan degene die bij het primaire proces betrokken is geweest. Tenzij volstrekte duidelijkheid bestaat over een zaak, wordt alles voorgelegd aan de arbeidsdeskundige. De juristen van JUZA letten op consistentie. JUZA verklaart dat zij bij onduidelijkheden liever beslistermijnen overschrijdt, door op een aanvullend medisch advies te wachten, dan een inhoudelijk onvoldoende gemotiveerd besluit te nemen.

Volgens JUZA gaan klanten in bezwaar tegen besluiten die worden genomen als de klant niet is verschenen op een afspraak. Het besluit luidt dan dat de aanvrager niet tot de doelgroep behoort (bovengrens Wsw). De adviseurs geven ook aan dat dit hun werkwijze is. Volgens JUZA worden aanvragen ook wel buiten behandeling gesteld. Dit zou betekenen dat gehandeld wordt in overeenstemming met de Awb, mits de aanvrager eerst in de gelegenheid is gesteld om het verzuim (niet verschijnen op afspraken, niet verstrekken van gegevens) te herstellen.²² Dit is ook terug te vinden in het handboek van CWI.

CWI heeft echter in haar beleidsregels vastgelegd dat, indien de aanvrager niet of niet behoorlijk meewerkt aan het onderzoek, CWI kan besluiten om de aanvraag af te doen op grond van de beschikbare gegevens. CWI kan dan concluderen dat de aanvrager niet tot de doelgroep behoort.²³

De uitkomsten van de bezwaarprocedures zullen door JUZA nog met vestigingen en regiocoördinatoren worden geëvalueerd.

¹⁹ Bron: interview en overgelegd cijfermateriaal van JUZA.

Voor zover afgehandeld, zijn in 2005 123 van de bezwaren gegrond verklaard en 76 ongegrond verklaard. Volgens het Jaarverslag zijn 340 zaken afgehandeld, volgens JUZA-gegevens ligt dit cijfer echter op 296. In het geval van de door de gemeenten overgedragen dossiers kan het overschrijden van de beslistermijn hebben geleid tot een 'procedureel' besluit op de bezwaarschriften.

²⁰ Bron: Deelproject behandelen bezwaar- en beroepsprocedures Wsw, Jaarplan team regelingen JUZA, 05-12-2005.

²¹ Interne notitie afdeling Regelingen JUZA. CWI is in hoger beroep gegaan tegen de uitspraak van de rechtbank dat een sw-bedrijf wel direct belanghebbende is.

²² Artikel 4:5 Awb.

²³ Beleidsregels CWI inzake uitvoering Wet sociale werkvoorziening, vastgesteld door de Raad van Bestuur op 13 juni 2006.



2.6 Samenvatting

De inhoud van aanmeldings- en/of aanvraaggesprekken is op vrijwel alle vestigingen gelijk. Hoewel CWI zelf aangeeft dat dit eigenlijk niet de bedoeling is, worden aanmelding en aanvraag ook wel gecombineerd, als adviseurs tijdens de aanmelding voldoende informatie krijgen om het besluitvormingsproces te starten of uit pragmatische overwegingen. CWI heeft met sommige instanties, die belanghebbenden kennen, afspraken gemaakt om de aanmeldstap over te slaan en bieden hen de mogelijkheid om meteen een aanvraag in te dienen.

Bij de besluitvorming staat voor CWI de klant centraal. Sw-bedrijven blijken zich niet (meer) te mengen in de besluitvorming. Adviseurs wegen eventuele meningen of adviezen af tegen andere beschikbare informatie. Uit het onderzoek blijkt ook niet dat de regionale arbeidsmarktsituatie of het werkaanbod bij sw-bedrijven in de overweging meetellen.

Door diverse overlegvormen op alle niveaus in de organisatie, kunnen verschillen in werkwijze naar boven komen en worden vervolgens ook maatregelen genomen, in de zin van voorlichting en deskundigheidsbevordering. Besluiten over begeleid werken en het vérstrekkend zijn van aanpassingen is voor adviseurs lastig, ondanks dat het een en ander is gestandaardiseerd. Casusbesprekingen en professionaliseringsdagen zouden een oplossing moeten bieden, maar het organiseren en bijwonen hiervan lijdt onder werkdruk.

Klanten ontvangen een beschikking die alleen het besluit bevat, en niet de motivering. Uit de ingediende bezwaarschriften blijkt dat zowel klanten, gemeenten als sw-bedrijven de informatie over het onderzoek en het besluit summier te vinden. IWI heeft in haar onderzoek niet kunnen vaststellen dat klanten ook een motivering op het besluit ontvangen. CWI geeft aan dat de beschikkingen inmiddels zijn aangepast en dat klanten nu ook een motivering ontvangen.

Overdracht van klanten die zijn toegelaten tot de doelgroep gebeurt schriftelijk, in de vorm van het dossier. Overdracht van klanten die zijn afgewezen, gebeurt schriftelijk aan de uitkerende instantie of het CIZ. Deze bevindingen zijn niet in overeenstemming met de beoogde sluitende overdracht.





3 Kwaliteit van de uitvoering

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk plaatst IWI haar bevindingen over de feitelijke uitvoering naast een aantal kwaliteitsaspecten. Het betreffen hier kwaliteitsaspecten die CWI zelf heeft benoemd in haar kwaliteitsprogramma.²⁴ Voor een deel komen deze overeen met kwaliteitsaspecten die SZW heeft beschreven in de eerder genoemde nulmeting. De inspectie heeft deze kwaliteitsaspecten geoperationaliseerd en verwerkt in een toetsingskader (zie bijlage 1). Voor de operationalisatie heeft IWI ook gebruik gemaakt van het kwaliteitsplan van CWI en de nulmeting van SZW.

3.2 Kwaliteitsaspecten

Volledigheid

Volledigheid wil zeggen dat CWI een toelichting geeft op de onderdelen waarover ze een besluit heeft genomen. Haar besluit aan belanghebbenden (klanten, sw-bedrijven en eventueel de uitkerende instantie) moet ze motiveren.

Klanten ontvangen van CWI een beschikking. Daarin staan alleen de uitkomsten van besluiten en adviezen en het omvat geen nadere motivering. Zoals eerder in paragraaf 2.3 is aangegeven, heeft CWI laten weten dat dit inmiddels is aangepast en dat klanten voortaan ook een motivering ontvangen. Adviseurs geven aan dat ze dit voor klanten in principe onvoldoende vinden. Uit dit onderzoek blijkt ook dat onvoldoende motivering vaak een grond voor is bezwaar. CWI geeft wel mondeling een toelichting op het besluit, maar in de uitvoering verschilt de wijze waarop nogal. Er zijn adviseurs die alleen contact opnemen met de klant als het besluit anders is dan het vooradvies. Weer andere adviseurs bellen alleen als de aanvraag wordt afgewezen. Dit is voor adviseurs dan gelijk de 'hoorprocedure'. Er zijn ook adviseurs die nooit contact opnemen met klanten. Overigens geven alle adviseurs aan klanten te informeren over de mogelijkheid om zelf telefonisch contact op te nemen met CWI als ze nog vragen hebben naar aanleiding van de beschikking.

De overwegingen die leiden tot het uiteindelijke besluit, staan in de rapportages die zijn opgenomen in het dossier. Dossiers worden opgestuurd naar de sw-bedrijven, en eventueel naar de uitkerende instantie. Daardoor ontvangen sw-bedrijven (en eventueel de uitkerende instantie) wel een toelichting op de besluiten en adviezen van CWI. Uit het dossieronderzoek blijkt dat in alle gevallen CWI klanten informeert naar wie het dossier is opgestuurd en welke informatie hierin is opgenomen.

In het dossier is een overdrachtsformulier opgenomen, waarop de ontvangende instantie kan aangeven in hoeverre het dossier volledig en bruikbaar is voor verdere dienstverlening. Vesti-

²⁴ CWI als gewaardeerde Wsw poortwachter, Kwaliteitsplan, CWI, december 2004.

gingen gebruiken deze terugkoppeling voor verbetering van de kwaliteit van dossiers. In haar eigen audit constateert CWI zelf dat het nog ontbreekt aan een helder kader voor een (minimale) dossierinhoud. Daardoor varieert de kwaliteit van de dossiers nogal, en is het proces van (her)indicatie vanuit het dossier niet altijd reproduceerbaar.²⁵ Daarnaast zijn er vestigingen die afspraken maken met sw-bedrijven met betrekking tot de volledigheid van de aan te leveren dossiers in het kader van herindicatie. Een volledig dossier bewerkstelligt immers een efficiëntere en tijdige uitvoering van de besluitvorming. Omgekeerd geven de sw-bedrijven ook aan welke informatie belangrijk is voor verdere dienstverlening en die CWI dus minimaal moet opnemen in de dossiers.

Juistheid

Juistheid heeft in dit onderzoek betrekking op een besluit dat consistent is met de relevante informatie. Dat wil zeggen dat alleen rechthebbenden worden toegelaten tot de doelgroep, dat rechthebbenden niet ten onrechte worden uitgesloten, en dat bij twijfel altijd een deskundige wordt ingeschakeld.

Uit de interviews blijkt, dat adviseurs vrijwel dezelfde informatie gebruiken voor de onderdelen waarop ze een besluit nemen dan wel een advies verstrekken en dezelfde werkwijze hanteren omtrent de inschakeling van (externe) deskundigen. Dit beeld is ook bevestigd in het dossieronderzoek, evenals het feit dat budgettaire beperkingen of korte doorlooptijd niet van invloed zijn op de overweging om geen deskundigen in te schakelen.

Volgens adviseurs zelf zitten knelpunten om een juist besluit te nemen vooral bij de zogenoemde 'grensgevallen'.²⁶ Wat betreft aanvragers die wel tot de doelgroep behoren hebben de adviseurs moeite met de volgende onderdelen van de beslisboom:

- ten aanzien van de mate van arbeidshandicap: of het totaal van de noodzakelijke aanpassingen is te beschouwen als vérstrekkend en of de betrokkene in staat wordt geacht onder aangepaste omstandigheden 50 procent arbeidsprestatie te leveren;
- ten aanzien van begeleid werken: of speciale werkbegeleiding gelimiteerd kan blijven tot 15 procent van de werktijd.

De lastige onderdelen komen onder andere naar voren uit casusbesprekingen op intervisiebijeenkomsten. Klanten maken relatief vaak bezwaar tegen het feit dat CWI bepaalde aspecten of nieuwe feiten niet heeft meegenomen in de besluitvorming.²⁷ CWI wil zich de komende tijd dan ook richten op het voorkomen van majeure afwijkingen, door verschillende belevingen en knelpunten in kaart te brengen en helderheid te verschaffen.²⁸ Momenteel schakelen adviseurs de CWI-arbeidsdeskundigen in, voor besluitvorming op lastige onderdelen. Op vestigingen waar geen arbeidsdeskundige beschikbaar is, springt de vestigingsmanager in of bestaat de mogelijkheid om het dossier voor te leggen aan het MDO. Uit het onderzoek blijkt dat deze laatste optie vrij weinig gebruikt wordt.

²⁵ Conceptrapportage audit Wsw-indicatiestelling, CWI, april 2006.

²⁶ Aanvragers die net wel of net niet tot de doelgroep zouden kunnen behoren.

²⁷ Bron: Deelproject behandelen bezwaar- en beroepsprocedures Wsw en interview JUZA.

²⁸ Bron: Jaarplan Wsw-indicatie 2006, CWI, 2005.



Transparantie

Transparantie betekent dat klanten geen belemmeringen ondervinden in het aanvraagproces, dat het besluit gemotiveerd is en dat de rapportages inzichten bieden in de relevante feiten en overwegingen.

Zoals eerder vermeld ontbreekt de motivering in de beschikkingen. Daarnaast komt uit het klanttevredenheidsonderzoek naar voren, dat aanvragers ontevreden zijn over de leesbaarheid van en taalgebruik in de beschikkingen. Via een landelijk ingesteld verbeterplatform is CWI al bezig met het beter leesbaar maken van de beschikkingen en bekijkt ze mogelijkheden om klanten meer inzicht te verschaffen in de achterliggende redenen van de besluitvorming.

Hoewel dit onderzoek wel uitwijst dat er een vrij consistente lijn zit in het soort informatie dat adviseurs gebruiken om op onderdelen een besluit te nemen, constateert de inspectie dat deze consistentie in de overweging niet uit alle dossiers is af te leiden. Zo ziet IWI namelijk grote verschillen tussen rapportages. Enerzijds zijn er rapportages, waarbij adviseurs bij alle stappen helder en concreet laten zien welke informatiebronnen zijn gebruikt en op welke wijze de informatie is gewogen. Anderzijds zijn er rapportages, waarbij onder de verschillende deelbesluiten alleen conclusies geformuleerd staan; de weging van de informatie en bronvermeldingen ontbreken totaal of alle informatie concentreert zich op één plek in de rapportage (terwijl op verschillende onderdelen een besluit is genomen).²⁹ De inspectie geeft hiermee niet aan dat er geen juist besluit zou zijn genomen, ze heeft immers niet de beoordeling integraal opnieuw gedaan. IWI constateert wel dat door het ontbreken van inzichtelijkheid – en daarmee dus ook transparantie- in deze rapportages, onduidelijk is of er bij CWI een consistente lijn is in de *overweging* om te komen tot een bepaald besluit of advies. Ook de door CWI in het eerste kwartaal van 2006 zelf uitgevoerde audit geeft aan dat ‘de kwaliteit van de dossiers nogal varieert en het proces van Wsw-(her)indicatie niet altijd vanuit het dossier reproduceerbaar is.’³⁰ Daar waar adviseurs moeite hadden met adviezen en besluiten betreffende *vérstrekken* van de aanpassingen, de mate van te leveren arbeidsprestatie of de mate van speciale werkbegeleiding, heeft CWI het een en ander wel gestandaardiseerd. Maar adviseurs geven in interviews wel aan dat het toch een lastige overweging blijft. Ruggespraak met de CWI-arbeidsdeskundige, het MDO of de vestigingsmanager wordt daarnaast niet altijd opgenomen in het dossier, zoals CWI in haar eigen audit ook constateert.

Zorgvuldigheid

IWI constateert dat de overdracht van dossiers volgens de privacyvoorschriften plaatsvindt. Klanten verlenen altijd schriftelijk toestemming aan CWI voor het verstrekken van informatie aan derden voor onderzoek. Klanten tekenen daartoe een machtiging bij de aanmelding (dus voordat het onderzoek daadwerkelijk start), dan wel bij het aanvraaggesprek na een rappel. De inspectie signaleert verschillen in de feitelijke uitvoering wat betreft het ‘horen’ van klanten bij een voorgenomen afwijzing. IWI vindt vrij weinig tot geen informatie terug in de dossiers over het (al dan niet telefonisch) ‘horen’ van de klant en heeft dus geen beeld over de

²⁹ Uit het dossieronderzoek blijkt dat de mate waarin adviseurs aangeven op welk onderliggend materiaal het besluit is gebaseerd uiteenloopt van tachtig procent wel herleidbaar tot veertig procent niet herleidbaar.

³⁰ Audit Wsw-indicatiestelling, conceptrapport CWI, april 2006

invloed hiervan op het uiteindelijke besluit. Volgens de inspectie kan deze bevinding ook verklaren waarom klanten vaak bezwaar maken tegen het feit dat CWI onvoldoende ‘nieuwe’ feiten meeneemt in de besluitvorming.

De inspectie constateert dat CWI klanten en de sw-bedrijven consequent per brief informeert over de opschorting van de besluitvorming, inclusief de redenen.

Klantgerichtheid

CWI heeft eind 2005 door een extern bureau bij zes districten een klanttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren. IWI constateert dat in dit onderzoek vooral de *bejegening* van de klant door adviseurs is onderzocht. Klanten zijn tevreden over aspecten als vriendelijkheid van de adviseurs, uitleg door adviseurs en de tijd die adviseurs voor klanten nemen.³¹ Over de toegankelijkheid van de locaties en de duidelijkheid van de formulieren zijn klanten ook opvallend positief. Ten aanzien van de toegankelijkheid geven adviseurs aan dat er voor klanten niet meer dan één uur reistijd mag zijn en dat ze daarom ook op andere CWI-vestigingen gesprekken voeren. Vanuit efficiency plannen adviseurs vaak meerdere gesprekken op één dag.

Verbeterpunten zijn volgens het onderzoek de wens om meer informatie te krijgen over het bestaan van de Wsw, het vrijwillige karakter van de aanvraag (ongeveer een kwart van de ondervraagden is zich niet bewust van het vrijwillige karakter) en de inhoud van begeleid werken. Daarnaast bestaat specifiek bij de herindicatie de behoefte bij de klant om meer informatie te krijgen van het eigen sw-bedrijf. Ook de doorlooptijd van het proces wordt als verbeterpunt aangemerkt. Het klanttevredenheidsonderzoek wordt besproken in de landelijke klankbordgroep, bestaande uit CWI, SZW, Cedris, VNG, diverse klantenorganisaties en de Cliëntenraad van CWI.

Ten aanzien van klantgerichte *dienstverlening* constateert IWI dat aanmeldingsformulieren vrij verkrijgbaar zijn (onder andere via de Internetsite). Nadere toelichting op het besluit vindt over het algemeen alleen plaats als klanten zelf contact opnemen met CWI. Zoals eerder aan de orde gesteld is in deze nota, zijn er verschillen in de feitelijke uitvoering voor wat betreft contact vanuit CWI over de toelichting op het besluit.

Daarnaast behoort CWI een re-integratieadvies opstellen, in het kader van een sluitende overdracht voor klanten die zijn afgewezen vanwege de bovengrens. Volgens het Jaarplan CWI 2006 worden niet tot de doelgroep behorende aanvragers doorgeleid naar voorliggende en re-integratiegerichte voorzieningen in de keten van werk en inkomen. CWI zou advies verstrekken over mogelijke bemiddelingsrichtingen, eventueel de bemiddeling zelf uitvoeren en hiervoor vacatures werven. Maar adviseurs geven in de interviews aan dat zij geen re-integratieadviezen opstellen in verband met werkdruk. Ook zijn zij van mening dat het stramien van de kwalificerende intake nutteloos en overbodig is, omdat daarin dezelfde informatie wordt opgenomen als in de rapportage voor de indicatiestelling. De inspectie voegt hieraan toe dat de rapportage is bedoeld om besluitvorming over de indicatiestelling vast te leggen, niet om te komen tot een voorstel voor voorzieningen buiten de Wsw. Volgens het handboek kan in,

³¹ Bron: Klantenonderzoek indicatie Wsw, ISEO Marketing Research, januari 2006.

overleg met UWV, de klant indien gewenst ‘warm’ worden overgedragen. Zoals eerder uit deze nota blijkt, kan de aanwezigheid van UWV-medewerkers in hetzelfde gebouw een warme overdracht vergemakkelijken, maar is het ook dan niet vanzelfsprekend. Vanwege gebrek aan tijd volstaan adviseurs met het versturen van het dossier naar de uitkerende instantie. Dit is opvallend gezien de bovengenoemde beoogde sluitende overdracht.

Professionaliteit

Professionaliteit behelst de inzet van voldoende medewerkers met de juiste kennis en attitude en het onderhoud van expertise.

CWI heeft in 2005 het opleidingsprogramma uitgevoerd, waaraan alle vestigingsmanagers en adviseurs hebben deelgenomen.³² CWI geeft aan dat de focus voor 2006 is het organiseren van themadagen en het certificeren van adviseurs. Hoewel vestigingsmanagers redelijk positief zijn over het opleidingsprogramma van 2005, is de mening van veel adviseurs dat het programma weinig diepgang vertoonde, onvoldoende was afgestemd op de dagelijkse praktijk en dat weinig aandacht bestond voor casussen, die werden ingebracht door adviseurs.

Naast het opleidingsprogramma is er op alle vestigingen regelmatig casuoverleg en zijn er op districts- en landelijk niveau intervisiebijeenkomsten. In de managementoverleggen is in 2005 vooral aandacht besteed aan tijdigheid en minder aan de indicatiestelling zelf. Omdat de verantwoordelijkheid voor de besluitvorming uiteindelijk bij de vestigingsmanager ligt, pleit één vestigingsmanager dan ook voor meer inhoudelijke besprekingen in laatstgenoemde overleggen. Over het algemeen zijn adviseurs positief over de casuoverleggen met collega’s en de terugkoppeling over de managementoverleggen.

Bezetting

CWI heeft in 2005 en in het begin van 2006 te maken gehad met een veel hoger aantal aanvragen dan dat ze heeft voorzien (zie tabel 1 in hoofdstuk vier). Omdat haar personeel was afgestemd op het voorziene aantal aanvragen, heeft ze, zeker in de eerste drie kwartalen, te maken gehad met een personeelstekort. De uitbreiding van personele capaciteit in het eerste kwartaal van 2006 heeft volgens CWI zichtbare resultaten opgeleverd, in termen van tijdige afronding van besluiten en wegwerken van de achterstanden (zie paragraaf 3.3).

Ondanks knelpunten in de bezetting heeft CWI, als gevolg van omvangrijke personeelsreductie binnen CWI als geheel, van zeer veel mensen met een tijdelijk dienstverband, inclusief Wsw-adviseurs, in 2005 afscheid genomen.³³ Deze ontwikkeling kenmerkt CWI zelf als uiterst ongelukkig, omdat daarmee de gedane investering in opleiding van medewerkers en opgedane ervaring wegvalt. Nieuwe mensen moeten worden opgeleid en weer ingewerkt worden. Eén vestigingsmanager geeft in een interview aan dat het niet alleen gaat om voldoende personeel, maar ook om voldoende gekwalificeerd personeel. CWI tracht de impact zo klein mogelijk te houden, echter, op een aantal plaatsen was er blijkbaar niet aan te ontkomen. Volgens informatie van de landelijk projectleider Wsw-indicatiestelling van CWI is het aantal Wsw-medewerkers met een achtergrond in de sociale werkvoorziening, dat als gevolg van deze per-

³² Vierde kwartaalverslag 2005 / jaarverslag project indicatie Wsw, CWI, januari 2006.

³³ Jaarplan Wsw-indicatie, CWI, 2006.



soneelreductie de dienst heeft verlaten, beperkt gebleven tot twee á drie personen. SZW en de Tweede Kamer hechtten bij de overdracht van de Wsw-indicatie naar CWI veel belang aan het behoud van de opgedane expertise in het werkveld.³⁴

Efficiency

Een efficiënte uitvoering heeft onder andere betrekking op het voorkomen van onnodige, onhaalbare aanvragen, overbodige processtappen en gegevensuitvraag. Uit interviews met adviseurs blijkt dat ze hieraan invulling geven door vooral te investeren in het aanmeldgesprek. Adviseurs geven aan zo goed als mogelijk in te schatten of het zin heeft als de klant een aanvraag indient, op grond van de beperkingen die iemand claimt, het voortraject dat heeft plaatsgevonden (bij scholen, uitkerende instantie of re-integratiebedrijven) of de behandelingen die nog gaande zijn op medisch gebied. Ze adviseren de klant over de beste vervolgstap.

In twijfelgevallen wordt altijd een aanvraagformulier verstrekt en worden er in het aanmeldgesprek nooit conclusies getrokken over toelating tot de doelgroep. Adviseurs geven aan dat ook niet te kunnen, omdat er immers nog geen onderzoek heeft plaatsgevonden. Daarom is het uiteindelijk de klant zelf die bepaalt of ze een aanvraag indient, ongeacht het advies van CWI. Juist om zo goed mogelijk het verdere traject te kunnen bepalen (bijvoorbeeld wat betreft aanvraag van onderzoeken), zitten er in het aanmeldgesprek elementen van de aanvraag dan wel het aanvraaggesprek. Op enkele vestigingen wordt het aanmeldgesprek ook samengevoegd met het aanvraaggesprek. Adviseurs proberen zoveel mogelijk boven tafel te krijgen welke medische/psychologische informatie beschikbaar is, waar ze die kunnen opvragen en welke onderzoeken nog moeten plaatsvinden. Overigens is hiermee een aanvraaggesprek niet uitgesloten. Adviseurs geven aan dat als het hun inschatting is dat er echt nog een gesprek nodig is, dit wel plaatsvindt. Dit blijkt ook uit dossiers van betreffende vestiging.

Een dubbele uitvraag blijkt overigens niet altijd te voorkomen in het geval dat informatie beschikbaar moet worden gesteld door UWV.³⁵ UWV-medewerkers blijken vaak niet op de hoogte van de samenwerkingsafspraken, in het kader van de Wsw en leveren informatie of niet aan of pas heel laat. Daarbij speelt ook het probleem dat UWV erg lastig bereikbaar is. Adviseurs zijn dan ook genoodzaakt om informatie, die in principe beschikbaar is bij UWV, bij Arbo Unie op te vragen. Binnenkort gaat CWI (via de landelijke aansturing) hierover in overleg met UWV.

IW3

Voor de Wsw-indicatiestelling heeft CWI het automatiseringssysteem IW3. De applicatie IW3 is vooral ingericht als een hulpmiddel voor de registratie van de Wsw-indicaties en is voorzien van een aantal applicatiecontroles zoals invoer-, verwerkings- en uitvoercontroles. Wel wordt de beslistermijn door de applicatie bewaakt.

CWI heeft in haar eigen audit onderzocht of IW3 de Wsw-indicatiestelling adequaat ondersteunt en of het de kwaliteit van de informatievoorziening waarborgt. Uit de audit komt een

³⁴ Nulmeting Wsw-indicatiestelling, SZW, 2004.

³⁵ Samenwerkingsovereenkomst Indicatie Wet sociale werkvoorziening tussen CWI, UWV, VNG en Cedris, 2004.

aantal risico's voort, onder andere het ontbreken van optimale invoercontroles en de onmogelijkheid van IW3 om informatie te leveren over de reactietermijnen van Arbo Unie.³⁶ Dit laatste risico heeft er, zeker in 2005, toe geleid dat eigen, informele, registratiesystemen (door Excell-werkbladen) zijn ontstaan. Door de grote landelijke verscheidenheid ontbrak een landelijk beeld ten aanzien van de reactietermijnen van Arbo Unie. CWI en Arbo Unie hebben daarom gezamenlijk de internetapplicatie ADRES (aanvraag deskundigen registratiesysteem) ontwikkeld en in het eerste kwartaal van 2006 geïmplementeerd. Hierdoor is thans een uniform en landelijk beeld aanwezig van de reactietermijnen van Arbo Unie.³⁷

Andere risico's die uit de audit naar voren komen zijn:

- onduidelijkheid wie binnen CWI de formele verantwoordelijkheid voor het beheer van de rapportagetool van IW3 heeft. Dit heeft ook als gevolg dat de impact van een wijziging in IW3 op de rapportagetool niet altijd adequaat kan worden vastgesteld;
- er zijn geen formele afspraken vastgelegd omtrent het applicatiebeheer met de leverancier van IW3;
- IW3 voldoet niet aan de vigerende informatiebeveiligingsregels binnen CWI.

Kosten

CWI had in 2005 beschikking over een budget van 18,3 miljoen euro, voor 17.500 (her) indicatiestellingen. Kosten, gemoeid met maximaal 20.000 (her) indicatiestellingen moest CWI binnen deze begroting opvangen. CWI heeft 16,3 miljoen euro van dit budget gebruikt.³⁸ Op basis van informatie uit 2005 is de verwachting dat het aantal van 20.000 (her) indicatiestellingen in 2006 beduidend zal worden overschreden en dat daardoor het budget van 18,3 miljoen euro voor 2006 niet zal volstaan. De minister heeft daarom besloten om een aanvullend geoormerkt budget van 3,8 miljoen euro beschikbaar te stellen (totaal 22,1 miljoen euro). Dit budget is gebaseerd op de prognose van 13.000 eerste indicatiebesluiten en 13.000 herindicatiebesluiten.³⁹

Naar de vestigingen wordt het budget vertaald in beschikbare fte's. De meeste vestigingsmanagers geven aan dat ze in 2005 met een tekort te maken hebben gehad, vanwege een hoger aantal aanvragen dan dat er was geraamd en door het vertrek van adviseurs met een tijdelijk dienstverband. Dit leidde ertoe dat adviseurs aanvragen niet tijdig konden afronden, maar ook dat er sprake was van een veel hogere productie per adviseur (meer aanvragen met minder adviseurs). In het eerste kwartaal van 2006 kregen vestigingen ruimte voor extra personeel. Volgens vestigingsmanagers was daarmee echter het probleem niet direct opgelost, omdat extra fte's nog niet betekende dat ze daarmee meteen beschikten over voldoende gekwalificeerde fte's. Inmiddels is de feitelijke bezetting voor 2006 op het vereiste hogere niveau gebracht.

IWI constateert wel dat sommige vestigingsmanagers niet hebben gewacht tot ze de ruimte toegezegd kregen, omdat daarmee knelpunten (bijvoorbeeld het niet tijdig kunnen afhandelen

³⁶ Conceptrapportage audit Wsw-indicatiestelling, CWI, april 2006.

³⁷ Reactie CWI op conceptnota van bevindingen d.d. 9 augustus 2006, kenmerk CWI/2006/3150.

³⁸ Jaarrekening CWI 2005.

³⁹ Bron: brief van SZW aan de Raad van Bestuur van CWI over het budget Wsw-indicatiestelling, 2006 (AM/SAM/06/49028).

van aanvragen) alleen maar groter werden. Op één vestiging werden alvast adviseurs van andere, reguliere taken, bijvoorbeeld van werkgeversbenadering of arbeidsbemiddeling, ingezet voor de Wsw. CWI maakt niet inzichtelijk of deze oplossing ook een oplossing is voor het probleem over beschikbaarheid van voldoende gekwalificeerd personeel. Intussen heeft de Raad van Bestuur van CWI ingestemd met 25 extra fte's voor de tweede helft van 2006 met daaraan gekoppeld de aangepaste productieprognoses en de overeengekomen prestaties.⁴⁰

Beheersbaarheid

De Wsw-indicatiestelling heeft binnen de CWI-organisatie een aparte projectstatus. Aansturing van de uitvoering geschiedt niet in de reguliere lijn, maar via de landelijke projectleider en Wsw-districtscoördinatoren. Ook op vestigingen zijn adviseurs speciaal voor de Wsw-indicatiestelling aangewezen. In principe betekent dit, dat bijvoorbeeld reorganisaties, niet van invloed zijn op de Wsw-formatie. Maar zoals eerder in dit hoofdstuk aan de orde is gekomen, blijkt dat de onlangs doorgevoerde reorganisatie toch niet zonder gevolgen is gebleven voor de personele invulling van deze uitvoeringskolom.

Voor de uitvoering van de Wsw-indicatiestelling bestaat een aparte jaarprogrammering en zijn er elk kwartaal voortgangsrapportages over de Wsw-indicatiestelling. Hierin verantwoordt CWI zich over de met SZW afgesproken normen en de kwaliteit van de uitvoering. Er is voor adviseurs een handboek beschikbaar, waarin richtlijnen en werkinstructies zijn opgenomen. CWI heeft een kwaliteitsprogramma, waarvan de inspectie heeft vastgesteld dat hieraan ook daadwerkelijk uitvoering wordt gegeven. Er zijn zowel op landelijk, districts- en vestigingsniveau regelmatig overleggen. Ook met externe partijen overlegt CWI regelmatig over de uitvoering van de indicatiestelling, knelpunten over en weer en klantgerichte oplossingen.

Om goed zicht te houden op de voortgang van de Wsw-indicatiestelling heeft CWI het afgelopen jaar onder andere twee audits, een klanttevredenheidsonderzoek en een normtijdenonderzoek uitgevoerd. Dit laatste onderzoek is eind 2005 uitgevoerd en heeft als basis gediend voor de besprekingen met SZW over de uitvoering van de Wsw-indicatiestelling in 2006 en daarna. Het normtijdenonderzoek geeft ook inzicht in de theoretische aanname en de gemeten werkelijkheid op de deelprocessen. Ook in het najaar van 2006 zal er wederom een meting met een brede scope plaatsvinden.

CWI heeft op landelijk niveau een verbeterplatform ingesteld. Dit platform levert verbetervoorstellen aan en laat zich voeden door de resultaten van diverse onderzoeken, overleggen en de uitvoering van het kwaliteitsprogramma. Aan de hand van deze verbetervoorstellen wordt ook regelmatig het handboek geactualiseerd.

De landelijke projectleider geeft in een interview voor dit onderzoek aan dat de prioriteit de afgelopen anderhalf jaar, voor een belangrijk deel lag bij het onder controle krijgen van de problemen met de tijdigheid van de besluitvorming. Hierdoor heeft CWI minder de aandacht kunnen besteden aan andere (meer kwalitatieve) aspecten van de Wsw-indicatiestelling.

⁴⁰ Besluitenlijst RvB CWI 30 mei 2006.



De Raad van Bestuur van CWI heeft besloten om de uitvoering van de Wsw-indicatiestelling, voor in ieder geval 2007, ongewijzigd te laten en de projectstructuur te handhaven.⁴¹ De Wsw-indicatiestelling zal dus ook in 2007 op projectmatige basis benaderd en gefaciliteerd worden. Te zijner tijd bekijkt CWI welke status de uitvoering van de Wsw-indicatiestelling krijgt binnen de CWI-organisatie, met andere woorden of de uitvoering wel of niet wordt ingebed in het reguliere proces van alle vestigingen.

3.3 Tijdigheid

De tijdigheid van de besluitvorming van de Wsw-indicatie is als prestatie-indicator met een daaraan gekoppelde streefwaarde in de Balanced Scorecard van CWI opgenomen. Voor 2005 is deze streefwaarde vastgesteld op 85 procent, voor 2006 geldt een streefwaarde van 90 procent. In bijlage 2 zijn de door CWI gerealiseerde tijdigheidsscores voor 2005 en voor het eerste kwartaal van 2006 weergegeven, uitgesplitst per CWI-vestiging. Gemeten is het aantal aanvragen dat binnen de wettelijke termijn van 16 weken is afgehandeld, onderscheiden naar eerste indicaties en herindicaties. Uit deze tabel blijkt dat de realisatie tijdigheid op landelijk niveau in 2005 ver is achtergebleven bij de normen, die zijn afgesproken met SZW. Er is hierbij nauwelijks verschil tussen eerste indicaties en herindicaties. Het valt de inspectie wel op dat er tussen vestigingen onderling grote verschillen zijn. Verder geeft de score over het eerste kwartaal van 2006 aan dat er sprake is van een sterke verbetering ten opzichte van 2005. Ook de grote onderlinge verschillen tussen de vestigingen in de tijdigheidsscore zijn, op een enkele uitzondering na, geminimaliseerd.

Nieuwe meetmethode

Tot eind 2005 heeft CWI de tijdigheid op een andere wijze gemeten. Gekeken werd naar het aantal (her)indicatiebesluiten en hoeveel daarvan binnen de termijn van 16 weken was afgehandeld. Deze methode was niet geheel zuiver, aangezien de aanvragen waarvan de termijn van 16 weken werd overschreden, maar die nog niet tot een besluit waren gekomen, buiten beeld bleven. Om deze reden hebben SZW en CWI eind 2005 de wijze waarop de tijdigheid werd gemeten aangepast. De 'nieuwe' tijdigheidspercentages geven een zuiverder beeld van de tijdige afhandeling.

Ten behoeve van dit onderzoek heeft CWI voor de inspectie een overzicht opgesteld, waarin ze de realisatie tijdigheid aangeeft volgens de 'oude' en de 'nieuwe' meetmethode. De inspectie leidt hieruit af dat, redenerend vanuit de nieuwe meetmethode, op 64 procent van de aanvragen van 2005 tijdig een besluit is genomen. Volgens de oude methode bedroeg de tijdigheidsscore 68 procent. Het verschil met de oude methode bedraagt dus 4 procent.⁴² Belangrijk is echter dat de nieuwe cijfers laten zien dat van de aanvragen, die zijn ingediend in het eerste kwartaal van 2006, meer dan 90 procent (eerste indicaties 91 procent en herindicaties 96 pro-

⁴¹ Besluitenlijst RvB CWI 30 mei 2006.

⁴² Overzicht CWI voor nota van bevindingen IWI, ontvangen 23 juni 2006.

cent) tijdig is afgehandeld. Hieruit leidt IWI af dat CWI voor de tijdige afhandeling van (nieuwe) aanvragen de norm inmiddels wel realiseert. In de loop van het jaar zal moeten blijken of dit niveau ook structureel gehandhaafd blijft.

Wat betreft de achterstanden heeft de staatssecretaris van SZW met CWI afgesproken dat alle openstaande aanvragen voor (her)indicatie die in 2005 zijn gedaan vóór 15 juli 2006 moeten zijn afgehandeld.⁴³ Deze achterstanden heeft CWI inmiddels weggewerkt.

Uit het onderzoek blijken de volgende oorzaken ten grondslag te liggen aan het tijdigheidsprobleem:

- Er was onvoldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar voor het afhandelen van een veel hoger aantal aanvragen, dan voorzien was. Daarnaast had een aantal vestigingen een gebrek aan arbeidsdeskundigen, wat weer leidde tot vertraging in het besluitvormingsproces. Adviseurs geven aan daardoor minder efficiënt én snel te kunnen werken.
- Nieuwe taak voor CWI: CWI-adviseurs hebben tijd nodig gehad om kennis en vaardigheden op te doen over de Wsw-indicatie. Volgens CWI, maar ook volgens SZW, is het dan ook begrijpelijk dat het in eerste instantie langer kan duren voordat adviseurs tot een beslissing kunnen komen.

Afhankelijkheid van externe onderzoeken:

Arbo Unie: CWI geeft in haar kwartaalverslagen en in interviews aan dat Arbo Unie de onderzoeksrapportages niet tijdig leverde. Adviseurs geven aan dat de informatie cruciaal is ten aanzien van het besluit. Hierdoor bleven aanvragen langer liggen dan in principe nodig zou zijn geweest. IWI constateert in het dossieronderzoek dat er soms twee maanden zitten tussen aanvraag van het onderzoek door de adviseur en de datum dat het onderzoek daadwerkelijk wordt uitgevoerd door de arts of psycholoog van Arbo Unie. Dit heeft volgens CWI ook te maken met het feit dat Arbo Unie niet beschikte over voldoende capaciteit om in te kunnen spelen op de grote vraag van CWI. Arbo Unie heeft wel extra capaciteit ingeschakeld, zij het met enige vertraging.

UWV: UWV voert voor bepaalde doelgroepen ook medische onderzoeken uit (bijvoorbeeld in het kader van de herkeuring WAO of bij de aanvraag van een Wajong-uitkering). Deze rapporten kan CWI gebruiken als informatiebron voor de Wsw-indicatie. Zoals eerder aangegeven levert UWV deze rapporten of heel laat of helemaal niet. Adviseurs zijn dan genooddacht om onderzoeken bij Arbo Unie aan te vragen, omdat ze anders geen besluit kunnen nemen. Echter, de aanvraag van deze onderzoeken kan in dergelijke gevallen later plaatsvinden wat vertraging oplevert in de besluitvorming. Het is ook mogelijk dat adviseurs UWV helemaal overslaan en de informatie gelijk bij Arbo Unie opvragen.

Op deze knelpunten constateert IWI gedurende het jaar de volgende acties van CWI:

- Verruiming van de formatie en het aanstellen van extra fte's voor het wegwerken van de achterstanden.
- Sterke sturing op tijdigheid: CWI heeft het inzichtelijk maken van knelpunten in de tijdigheid tot landelijk prioriteit gemaakt. Naast het hanteren van een nieuwe meetmethode, inventariseert CWI op welke vestigingen knelpunten in tijdigheid wordt veroorzaakt door hoge volu-

⁴³ Bron: Brief SZW aan RvB CWI over budget Wsw-indicatiestelling 2006. kenmerk AM/SAM/06/49028.

mes, maar ook waar hoge(re) volumes geen gevolgen hebben voor de tijdigheid. CWI gaat na of een bepaalde sturing en uitvoering hieraan debet is (best-practices onderzoek). Ook vestigingsmanagers geven aan sterk te sturen op tijdigheid. Vestigingsmanagers of senioradviseurs gaan per aanvraag na waarom deze niet tijdig kan worden afgehandeld, voordat ze de beslisdatum opschorten. Tijdigheid staat ook op de agenda's van de diverse managementoverleggen (vestiging - district, district - landelijk).

- Afspraken met Arbo Unie, UWV en sw-bedrijven: De Raad van Bestuur van CWI heeft bij Arbo Unie aangedrongen op het nakomen van afspraken, zoals overeengekomen in de samenwerkingsovereenkomst. Daarnaast brengt CWI in kaart in welke regio's zich problemen met Arbo Unie voordoen en welke oplossingen nodig zijn (logistieke verbeteringen aanbrengen of afspraken benadrukken). CWI bespreekt de verwachtingen ten aanzien van indicatieaanvragen, zodat Arbo Unie haar capaciteit hierop kan afstemmen. Met UWV staan gesprekken gepland over een goede informatiestroom tussen CWI en UWV. Ten aanzien van herindicaties geeft CWI aan met sw-bedrijven afspraken te maken over informatie die minimaal moet worden aangeleverd bij de aanvraag. Een zo compleet mogelijk dossier kan een snelle(re) afhandeling bewerkstelligen.

3.4 Vergelijking met situatie voor 2005

Ten aanzien van de kwaliteit van de uitvoering vallen IWI de volgende zaken op, aan de hand van informatie in de nulmeting.

In de nulmeting staat dat de inzet van een multidisciplinaire commissie door de gemeentelijke indicatiecommissies niet altijd noodzakelijk bleek. Deze verplichting is nu vervallen en SZW streeft hiermee naar het voorkomen van overbodige keuringen en een klantvriendelijker uitvoering. Uit dit onderzoek komt naar voren dat CWI een monodisciplinaire benadering kiest en dus zoveel mogelijk gebruik maakt van bestaande dan wel aangeleverde deskundigheidsinformatie. Het MDO wordt alleen ingeschakeld als de informatie tegenstrijdigheden vertoont en er op de vestiging geen arbeidsdeskundige beschikbaar is. De klant hoeft in principe dus niet op verschillende momenten dezelfde informatie aan te leveren.

De nulmeting noemt ook knelpunten ten aanzien van transparantie in de uitvoering. In de huidige situatie ontvangt de klant in principe ook alleen een besluit, zonder motivering. Het dossier, inclusief de overweging, wordt wel verstuurd naar de sw-bedrijven en eventueel de uitkerende instantie.

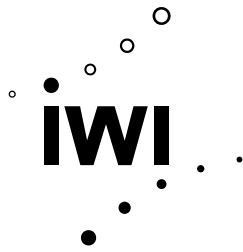
3.5 Samenvatting

CWI heeft haar kwaliteitsprogramma uitgevoerd. De inspectie constateert op enkele onderdelen nog knelpunten. Resumerend betreft het de volgende knelpunten:

- De kwaliteit van dossiers kan beter.
- Er zijn onderdelen van de beslisboom waar adviseurs moeite mee hebben.
- Door de grote verschillen in rapportages is onduidelijk of er een consistente lijn zit in de overweging van adviseurs.



- De invloed van de hoorprocedure, bij afwijzing, op het uiteindelijke besluit is niet af te leiden uit dossiers.
- Er was onvoldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar in 2005.
- Het niet aanleveren van onderzoeken door UWV staat een efficiëntere uitvoering in de weg.
- De tijdigheidsscores waren in 2005 nog niet op peil. CWI heeft diverse maatregelen getroffen en acties in gang gezet, waardoor voor de in het eerste kwartaal van 2006 ingediende aanvragen de norm van 90% wel is gerealiseerd.



4 Resultaten van de uitvoering

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk komen de in 2005 en 2006 (eerste kwartaal) door CWI bereikte resultaten aan de orde, op het gebied van de Wsw-indicatiestelling. Voor een deel zijn hierover resultaatafspraken gemaakt met SZW. Achtereenvolgens komen aan de orde:

- Aanmeldingen, aanvragen en besluiten: prognose en realisatie.
- Indicatiebesluiten met betrekking tot de doelgroep: behoort de aanvrager wel of niet tot de Wsw-doelgroep.
- Indicatiebesluiten met betrekking tot arbeidshandicap. CWI onderscheidt twee categorieën: matig en ernstig. Deze mate bepaalt CWI aan de hand van de zwaarte van de lichamelijke en fysieke beperkingen van de aanvrager. In het besluit geeft CWI ook een advies over noodzakelijke aanpassingen, aan de hand van de mate van handicap.
- Indicatiebesluiten met betrekking tot het advies over de werkvorm. CWI adviseert of de aanvrager in aanmerking komt voor begeleid werken bij reguliere werkgevers.

Tot slot wordt een vergelijking gemaakt met de resultaten van gemeenten in de periode 2002 tot en met 2004.

4.2 Resultaten

Aanmeldingen, aanvragen en besluiten

In het kader van jaarplanning stelt CWI voor het uitvoeringsjaar prognoses op van haar verwachtingen betreffende aanmeldingen, aanvragen en besluiten. CWI vertaalt deze prognoses door naar vestigingen en deze prognoses vormen dan tevens de basis voor de verdeling van de formatie over de vestigingen. In tabel 1 zijn de prognoses voor 2005 en 2006 en de realisatiecijfers over 2005 en het eerste kwartaal van 2006 opgenomen.

Tabel 1
Aantal aanmeldingen, aanvragen en besluiten: prognose en realisatie

CWI landelijk	prognose 2005	realisatie 2005	prognose 2006	realisatie 1e kwartaal 2006
	Aantal aanmeldingen	17108	20285	20000
Aantal aanvragen totaal	21212	25713	23400	6333
Aanvragen eerste indicaties	<i>onbekend</i>	12492	12500	3612
Aanvragen herindicaties	<i>onbekend</i>	13221	10900	2721
Aantal besluiten totaal	17484	16068	20000	6919
Besluiten eerste indicaties	11404	7436	11000	3266
Besluiten herindicaties	6080	8632	9000	3653

Het werkelijke aantal aanmeldingen en het aantal aanvragen in 2005 is hoger uitgekomen dan geraamd. Verder blijft het aantal in 2005 gerealiseerde besluiten voor eerste indicaties fors achter, wat op het totale aantal besluiten niet volledig gecompenseerd wordt door een hoger aantal herindicaties. Het totale aantal besluiten blijft hiermee per saldo ruim 1.400 achter bij de prognose.

Het aantal aanmeldingen is in het eerste kwartaal van 2006 lager dan in het eerste kwartaal van 2005: ruim 4.000 tegenover circa 6.700 in het eerste kwartaal 2005. Dit lijkt er op te duiden dat de realisatie op jaarbasis mogelijk lager zal uitvallen dan de geraamde 20.000 aanmeldingen. De prognose 2006 voor het totale aantal aanvragen lijkt wel goed uit te komen, op basis van realisatiecijfers van het eerste kwartaal 2006.

Ten slotte ligt het aantal gerealiseerde besluiten met bijna 7.000 na het eerste kwartaal van 2006 al op meer dan een derde van de prognose voor het hele jaar.

Indicatiebesluiten naar doelgroep

In de onderstaande tabel is weergegeven hoeveel procent van de aanvragen door CWI is toegelaten tot de doelgroep en hoeveel procent volgens CWI tot de boven- of de ondergrens behoort.

Tabel 2
(Her)indicaties naar al dan niet behorend tot de doelgroep (%)

CWI landelijk	Doelgroep	2005		1e kwartaal 2006		
		Bovengrens	Ondergrens	Doelgroep	Bovengrens	Ondergrens
eerste indicaties	73%	24%	3%	75%	21%	3%
herindicaties	94%	4%	2%	95%	3%	2%

Van de aanvragen, waarover CWI in 2005 een besluit heeft genomen, is 73 procent tot de doelgroep toegelaten. Van degenen die niet zijn toegelaten behoort een groot deel tot de bo-

vangrens, terwijl 3 procent van de aanvragers tot de ondergrens te behoren. De cijfers over het eerste kwartaal van 2006 wijken hier marginaal van af: relatief zijn iets meer mensen tot de doelgroep toegelaten (75 procent) en iets minder afgewezen vanwege bovengrens (21 procent). Bij de herindicaties blijkt in zowel 2005 als in het eerste kwartaal van 2006 nog steeds een meerderheid tot de doelgroep te behoren. Het aantal personen dat bij herindicatie wegens de bovengrens wordt afgewezen ligt een fractie hoger dan afwijzing vanwege de ondergrens.

Overigens blijkt uit de realisatiecijfers dat ten aanzien van het percentage personen dat CWI toelaat tot de doelgroep, er tussen de vestigingen onderling nog behoorlijke verschillen bestaan (zie bijlage 8). Zo varieert dit percentage in 2005 tussen een minimum van 59 procent en een maximum van 89 procent, met een bandbreedte van 30 procent.

Indicatiebesluiten naar arbeidshandicap

Is een aanvrager door CWI toegelaten tot de doelgroep, dan geeft CWI in haar besluit ook aan wat de mate van de arbeidshandicap is. CWI hanteert de categorieën 'matig' en 'ernstig'. De voormalige categorie 'licht' heeft CWI ondergebracht bij de categorie 'matig'.

Onderstaande tabel geeft de verdeling van de doelgroep naar arbeidshandicapcategorie weer.

Tabel 3
(Her) indicaties naar arbeidshandicapcategorie

CWI landelijk	2005		1e kwartaal 2006	
	matig	ernstig	matig	ernstig
eerste indicaties	76%	24%	81%	19%
Herindicaties	72%	28%	74%	26%

Uit deze tabel blijkt, dat CWI het grootste deel van de doelgroep (circa driekwart) indeelt in de arbeidshandicapcategorie 'matig'. Het verschil tussen eerste indicatie en herindicatie is hierbij gering. Ook de verschillen tussen 2005 en 2006 zijn minimaal, al lijkt het erop dat CWI in 2006 bij de eerste indicaties klanten iets vaker tot de categorie 'matig' (en dus minder vaak 'ernstig') toekent. Ook hier geldt dat er duidelijke verschillen bestaan tussen de vestigingen onderling (zie bijlage 10).

Indicatiebesluiten advies werkvorm

CWI geeft in haar besluit ook een advies over de vraag of de aanvrager al dan niet in staat moet worden geacht tot begeleid werken in een reguliere werkomgeving. In tabel 4 zijn de (her)indicatiebesluiten naar werkvorm (wel of geen begeleid werken) uitgesplitst. Hieruit blijkt dat CWI voor ongeveer de helft van de doelgroep een positief advies over begeleid werken afgeeft (waarvan bij eerste indicaties iets vaker dan bij herindicaties; het verschil is echter gering).

Tabel 4
(Her) indicaties naar werkvorm

CWI landelijk	2005		1e kwartaal 2006	
	begeleid werken	niet begeleid werken	begeleid werken	niet begeleid werken
eerste indicaties	54%	46%	52%	48%
herindicaties	50%	50%	43%	57%

Tussen de vestigingen bestaan ook hier grote verschillen in de mate waarin begeleid werken wordt geadviseerd (zie bijlage 9). In 2005 variëren deze verschillen bij de eerste indicaties tussen de 31 procent en 70 procent. Ook in het eerste kwartaal van 2006 zijn de verschillen nog steeds groot.

De mogelijkheid bestaat dat er een omgekeerd evenredig verband bestaat tussen de hoogte van het percentage afgegeven adviezen begeleid werken, door een bepaalde vestiging afgegeven en het percentage arbeidshandicap- categorie 'ernstig', dat diezelfde vestiging afgeeft. De veronderstelling hierbij is dat personen met een ernstige arbeidshandicap gemiddeld gezien moeilijker in een reguliere werkomgeving kunnen werken. Uit een kruisvergelijking tussen de resultaten per vestiging komt een dergelijk verband echter niet duidelijk naar voren.

4.3 Vergelijking resultaten CWI - resultaten gemeenten

In deze paragraaf vergelijkt IWI de resultaten van CWI uit paragraaf 4.2 met die van de gemeenten over de periode 2002-2004.

Tabel 5
Overzicht resultaten gemeenten en CWI periode 2002- 1^e kwartaal

	Uitvoering door gemeenten			Uitvoering door CWI	
	2002	2003	2004	2005	1e kwartaal 2006
Aantal besluiten totaal	14865	18505	24300	16068	6919
<i>Eerste indicatie</i>	8950	12130	15005	7436	3266
<i>Herindicaties</i>	5915	6375	9295	8632	3653
Percentage eerste indicaties naar doelgroep					
Doelgroep	79%	79%	78%	73%	75%
Bovengrens	16%	17%	18%	24%	21%
Ondergrens	5%	4%	4%	3%	3%

	Uitvoering door gemeenten			Uitvoering door CWI	
	2002	2003	2004	2005	1e kwartaal 2006
Percentage eerste indicaties naar arbeidshandicap					
Licht	11%	11%	11%	n.v.t.	n.v.t.
Matig	55%	57%	60%	76%	81%
Ernstig	34%	32%	29%	24%	19%
Percentage eerste indicaties naar werkvorm					
Begeleid werken	27%	33%	35%	54%	52%
Geen begeleid werken	73%	67%	65%	46%	48%

Aantal afgehandelde(her)indicaties

Uit de tabel blijkt, dat het totale aantal door de gemeenten afgehandelde (her)indicaties fors toenam in de periode 2002 - 2004. In 2004 hebben gemeenten 24.300 besluiten afgegeven. Het aantal (her)indicaties dat CWI in 2005 afhandelde bleef hier duidelijk bij achter. Van de in totaal 25.713 bij CWI ingediende aanvragen, is in 16.068 gevallen een besluit genomen. Het restant handelt CWI in 2006 af. Ten aanzien van 2006 constateert IWI dat CWI in het eerste kwartaal al ongeveer 7.000 besluiten heeft genomen. Dit duidt erop dat de productie na het aanloopjaar 2005 goed op gang lijkt te komen en dat de werkvoorraad uit 2005 in versneld tempo wordt weggewerkt.

Overigens moet bij deze vergelijking rekening worden gehouden met het feit dat CWI in haar werkproces een onderscheid maakt tussen aanmeldingen en aanvragen. Dit onderscheid leidt ertoe dat het aantal personen dat daadwerkelijk een Wsw-aanvraag indient, lager uitvalt, doordat een gedeelte van de aanmelders na de aanmeldingsfase afziet van het indienen van een aanvraag. Hierdoor hoeven dus per saldo ook minder (formele) besluiten te worden genomen. De omvang van dit effect is overigens voor de inspectie niet te achterhalen op basis van de haar ter beschikking staande informatie. Wat tot slot ook opvalt, is dat het relatieve aantal herindicaties ten opzichte van het aantal eerste indicaties in de loop van de jaren steeds verder toeneemt. Dit is het voorspelde gevolg van het systeem van periodieke herindicatie.

Eerste indicaties, al dan niet behorend tot de doelgroep

Het percentage van de aanvragers dat na indicatiestelling door de gemeenten tot de doelgroep behoort, is in de jaren 2002-2004 vrijwel constant gebleven (78 procent -79 procent). Door CWI is in 2005 73 procent toegelaten tot de doelgroep. In het eerste kwartaal van 2006 is dit percentage iets opgelopen naar 75 procent. Het verschil lijkt hiermee op het eerste gezicht vrij marginaal. Hierbij moet echter bedacht worden dat CWI personen waarvan al in de aanmeldingsfase duidelijk is dat zij weinig kans maken tot de doelgroep te worden toegelaten, in overweging geeft om af te zien van het indienen van een aanvraag. Zonder deze extra processtap zou het percentage doelgroep dan ook logischerwijs nog lager zijn uitgevallen.

De eerder genoemde grote verschillen tussen CWI-vestigingen, ten aanzien van toelating tot de doelgroep in 2005 (zie bijlage 8), deden zich ook bij gemeenten voor. In 2004 varieerde dit bij

gemeenten van 58 tot 94 procent. De variaties doen zich echter niet altijd in dezelfde mate in de vergelijkbare regio's voor. Volgens IWI lijken de verschillen niet uitsluitend terug te voeren op (min of meer) objectieve factoren, maar ook op de wijze van uitvoering, die een verklaring kan zijn voor de onderlinge verschillen.

Percentage eerste indicaties arbeidshandicap

Voor 2005 bestond de indeling naar mate van naar arbeidshandicap nog uit drie categorieën: 'licht', 'matig' en 'ernstig'. CWI hanteert alleen de categorieën 'matig' en 'ernstig'. De categorie 'matig' omvat nu eveneens de voormalige categorie 'licht'. Voor een Wsw'er uit de categorie 'ernstig' ontvangt het sw-bedrijf een hoger subsidiebedrag dan voor een Wsw'er met een matige arbeidshandicap. Voor CWI is het verschil in hoogte van deze subsidiebedragen niet van belang. De criteria voor de categorie 'ernstig' zijn ongewijzigd gebleven. In het licht van bovenstaande, leidt IWI uit de resultaten zoals aangegeven in tabel 5 af, dat vooral het percentage 'categorie ernstig', vanaf 2005 duidelijk is afgenomen ten opzichte van de jaren ervoor. Sinds 2002 was weliswaar al sprake van een lichte afname, maar de trendbreuk ligt toch duidelijk vanaf het moment van de overdracht van de Wsw-indicatiestelling naar CWI.

Eerste indicaties advies begeleid werken

Uit tabel 5 blijkt dat CWI, in vergelijking met gemeenten, een veel groter deel van de doelgroep (ruim de helft) in staat acht tot begeleid werken. Bij de uitvoering door gemeenten kwam grofweg een derde van de doelgroep in aanmerking voor begeleid werken. Zoals eerder aangegeven zijn de verschillen tussen vestigingen onderling vrij groot (zie bijlage 9), maar dit is ook geconstateerd bij de uitvoering door gemeenten. Er is wel een gelijke trend te constateren: regio's waar voorheen relatief weinig adviezen voor begeleid werken werden afgegeven, scoren ook nu beneden het landelijke gemiddelde. Het verschil in percentage ten opzichte van voorheen lijkt dus vooral terug te voeren op een verschil in wetsuitvoering tussen gemeenten en CWI.

De mate waarin aanvragers tot begeleid werken in staat werden geacht hing in het verleden niet alleen af beperkingen of mogelijkheden van de aanvrager, maar ook van andere factoren, zoals:

- de mate waarin de gemeente actief is geweest in de werving van plaatsen voor begeleid werken;
- sw-bedrijven, die kwalitatief goede kandidaten wilden behouden;
- de opnamecapaciteit van de regionale arbeidsmarkt;
- de voorkeur van de aanvrager (voorheen was begeleid werken op basis van vrijwilligheid).

Zoals eerder in hoofdstuk twee is aangegeven, blijkt uit dit onderzoek dat CWI bij de besluitvorming en advisering alleen rekening houdt met beperkingen of mogelijkheden van de persoon.



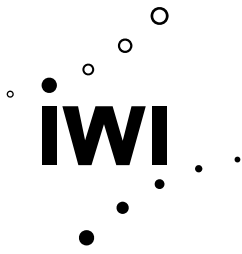
4.4 Samenvatting

IWI presenteert in dit hoofdstuk de resultaten van CWI over de uitvoering van de Wsw-indicatiestelling. Over de onderdelen die in dit hoofdstuk aan de orde komen zijn door SZW prognoses opgesteld. Deze onderdelen staan vermeld in de inleiding.

Het aantal aanmeldingen bleek in 2005 veel hoger uit te vallen dan geraamd. Voor 2006 lijkt het, op basis van cijfers uit het eerste kwartaal, dat het aantal aanmeldingen lager zal uitvallen. Er zijn veel minder besluiten afgegeven dan geraamd. De oorzaken hiervan zijn aan de orde gesteld in hoofdstuk drie. De achterstanden uit 2005 worden inmiddels weggewerkt; ook voor 2006 lijkt CWI goed op gang te komen.

IWI constateert op basis van de cijfers op vestigingsniveau, dat er verschillen bestaan tussen de vestigingen voor wat betreft het aantal afgegeven indicaties toelating tot de doelgroep, categorisering van de mate van arbeidshandicap en aantal adviezen begeleid werken.

De verschillen die uit de vergelijking met de resultaten die gemeenten in de jaren voor 2005 realiseerden naar voren komen, zijn consistent met de bevinding van de inspectie (zie hoofdstuk twee) dat de indicatiestelling door CWI buiten de invloed van bedrijfseconomische of budgettaire overwegingen plaatsvindt.



5 Conclusie

Voor dit onderzoek heeft de inspectie de volgende centrale vraag geformuleerd:
Op welke wijze voeren CWI-medewerkers de Wsw-indicatiestelling uit en hoe draagt deze wijze van uitvoering door CWI-medewerkers bij aan de doelstellingen: onafhankelijke beoordeling, landelijk uniforme uitvoering en een sluitende overdracht?

Om deze vraag te beantwoorden zijn vijf deelvragen geformuleerd en is een conceptueel model ontwikkeld. De deelvragen en het conceptueel model staan in hoofdstuk 1. Het bijhorende toetsingskader is opgenomen in bijlage 1.

De inspectie concludeert dat CWI de Wsw-indicatiestelling over het algemeen uitvoert zoals vastgelegd in wet- en regelgeving, het handboek en de hierbij behorende uitvoeringsrichtlijnen. Om de kwaliteit van de uitvoering te waarborgen, heeft CWI een kwaliteitsprogramma opgesteld. CWI besteedt in dit programma aandacht aan de kwaliteitseisen die door SZW aan de orde zijn gesteld in de nulmeting. Hiernaast heeft CWI in het kwaliteitsprogramma nog aanvullende kwaliteitseisen opgenomen. In dit onderzoek is vastgesteld dat CWI het kwaliteitsprogramma eveneens uitvoert.

Op een aantal onderdelen van de uitvoering en het kwaliteitsprogramma heeft de inspectie wel tekortkomingen geconstateerd. Voor een deel zijn deze ook door CWI onderkend en zijn hier toe maatregelen in gang gezet. In dit hoofdstuk gaat de inspectie in op haar belangrijkste constateringen.

Tijdigheid besluitvorming

CWI realiseerde de met SZW afgesproken norm voor tijdigheid in 2005 niet. CWI heeft oorzaken van tijdigheidsknelpunten inzichtelijk gemaakt en maatregelen getroffen. Samengevat betreffen deze maatregelen een verruiming van de formatie (inclusief extra adviseurs die speciaal zijn aangesteld voor het wegwerken van achterstanden), een sterke sturing op tijdigheid en het aanspreken van Arbo Unie, UWV en sw-bedrijven op het nakomen van de gemaakte afspraken. Ook heeft CWI met SZW een nieuwe meetmethode afgesproken, die zuiverder aangeeft hoeveel besluiten (ten opzichte van het aantal aanvragen) binnen 16 weken zijn genomen en hoeveel besluiten die termijn overschrijden.

De door CWI getroffen maatregelen hebben geleid tot een zodanige verbetering, dat de tijdigheidsscore over het eerste kwartaal van 2006 boven de norm van 90 procent is uitgekomen. Om over geheel 2006 aan de tijdigheidsnorm te voldoen, zal CWI de in het eerste kwartaal van 2006 geleverde prestatie gedurende de resterende maanden van het jaar moeten blijven handhaven.

Bij de tijdige afhandeling van bezwaarschriften bestonden ook achterstanden. Het aantal ingediende bezwaarschriften in 2006 tot nu toe is, ten opzichte van 2005, toegenomen. Gelet op deze ontwikkeling moet nog blijken of CWI met de genomen maatregelen (extra formatie en



een eigen arbeidsdeskundige voor JUZA) een tijdige afhandeling van bezwaarschriften zal realiseren.

Volledigheid

Uit het dossieronderzoek van IWI blijkt dat in de beschikkingen die CWI afgeeft, wel op alle relevante onderdelen de uitkomst van het besluitvormingsproces is aangegeven, maar dat in geen enkele beschikking een motivering is opgenomen. IWI concludeert dat dit in strijd is met het motiveringsbeginsel.⁴⁴ De motivering staat wel in de rapportage die deel uitmaakt van het dossier. Dit dossier wordt echter alleen naar het sw-bedrijf of de uitkerende instantie verstuurd en niet naar de klant. CWI geeft aan dat de beschikkingen inmiddels zijn aangepast en dat klanten nu ook een motivering op het besluit ontvangen.

Transparantie

Een vaste structurering van de besluitvormingsrapportages zorgt ervoor dat adviseurs verslag doen van alle stappen van het besluitvormingsproces. Uit het dossieronderzoek blijkt dat de kwaliteit van de rapportages per vestiging en per adviseur kan verschillen. Hierdoor is niet altijd inzichtelijk of adviseurs een consistente lijn hanteren in hun overwegingen voor een besluit of advies. In haar eigen audit kwam ook CWI tot de conclusie dat de kwaliteit van de dossiers nogal varieert en het proces van Wsw-(her)indicatie niet altijd vanuit het dossier reproduceerbaar is. CWI wijst bovendien in haar audit op de interpretatieruimte in het beslismodel dat de adviseurs moeten hanteren. Deze zou van invloed kunnen zijn op de inhoudelijke uniformiteit van de besluitvorming en het daarmee lastiger maken om volledig en objectief inzicht te geven in alle overwegingen. Op basis van deze bevindingen concludeert de inspectie dat de oordeels- en besluitvorming door CWI nog onvoldoende transparant is.

Zorgvuldigheid

Met het 'horen' van aanvragers in het geval van een voorgenomen afwijzing wordt in de praktijk op uiteenlopende wijze omgegaan. Indien contact is opgenomen met de aanvrager, kan uit het dossier niet worden afgeleid of de uitkomst van het gesprek van invloed is geweest op het uiteindelijke besluit. De conclusie luidt daarom dat CWI niet altijd invulling geeft aan zorgvuldigheidseisen die ze zelf benoemt in haar kwaliteitsprogramma.

Bezetting

Bij een omvangrijke personeelsreductie heeft CWI ook Wsw-adviseurs met een tijdelijk dienstverband laten gaan. CWI betreurt deze reductie, mede in verband met het verlies van opgebouwde expertise. Wel heeft CWI hierbij de Wsw-adviseurs die destijds zijn overgekomen vanuit de sociale werkvoorziening zoveel mogelijk buiten schot weten te houden. SZW en de Tweede Kamer hechtten bij de overdracht van de Wsw-indicatie naar CWI dan ook veel belang aan het behoud van expertise in het werkveld.

⁴⁴ Artikel 3:46 en 3:47 Awb.



Efficiency

De aanmeldingsfase speelt binnen het proces een belangrijke rol om een efficiënte uitvoering te bevorderen. CWI adviseurs proberen in deze fase zoveel mogelijk informatie te verzamelen, om te voorkomen dat onnodige en onhaalbare aanvragen worden gedaan. Bij het inwinnen van informatie ziet CWI zich soms genoodzaakt tot dubbele uitvraag van gegevens bij Arbo Unie, vanwege het te lang uitblijven van informatie van UWV.

Resultaten

Doelgroepbepaling

Het percentage aanvragers dat door CWI tot de Wsw wordt toegelaten, is lager dan dat voorheen bij uitvoering door gemeenten het geval was. Het verschil manifesteert zich vooral aan de bovengrens. Dit betekent dat CWI vooral meer aanvragers als 'te goed' voor de Wsw aanmerkt, dan dat gemeenten voorheen deden. Een reden daarvoor was dat bedrijfseconomische en budgettaire overwegingen mede van invloed waren op besluiten van gemeenten. IWI concludeert dat voor CWI bedrijfseconomische en budgettaire overwegingen niet van invloed zijn op het besluit over toelating tot doelgroep.

Mate van arbeidshandicap

Het aandeel van de Wsw-doelgroep dat door CWI in de categorie 'ernstig' wordt ingedeeld is duidelijk lager dan voorheen onder gemeentelijke verantwoordelijkheid het geval was. Dit strookt met het gegeven dat het verschil tussen de subsidiebedragen van beide categorieën voor CWI niet van belang is.

Begeleid werken

De mate waarin personen voor begeleid werken in aanmerking kwamen, hing in het verleden niet alleen af van beperkingen of mogelijkheden van de betrokkene zelf, maar ook van externe factoren, zoals de regionale arbeidsmarktsituatie, de wens van betrokkene of de beschikbare vacatures bij sw-bedrijven. CWI mag in haar advies over begeleid werken geen rekening houden met dergelijke factoren. Gezien het feit dat het aantal Wsw'ers, dat volgens CWI voor begeleid werken in aanmerking komt, is toegenomen, lijkt het erop dat CWI zich hierdoor niet laat beïnvloeden. Deze conclusie wordt bevestigd door bevindingen uit het dossieronderzoek.

Realisatie van wettelijke doelen

De inspectie geeft, aan de hand van haar bevindingen en belangrijkste conclusies, aan of CWI met deze uitvoeringswijze (zowel procesmatig als kwalitatief) op de goede weg zit voor wat betreft het realiseren van de wettelijke doelen onafhankelijkheid, landelijke uniformiteit en een sluitende overdracht.

Onafhankelijkheid van de uitvoering

De inspectie stelt op grond van dit onderzoek vast dat de adviseurs zich bewust zijn van de belangen die andere partijen (kunnen) hebben bij de indicatiestelling van potentiële kandidaten

voor de Wsw. Uit het onderzoek zijn geen aanwijzingen naar voren gekomen dat adviseurs zich in hun beoordeling door bedrijfseconomische of budgettaire belangen van andere partijen laten beïnvloeden. Bij aanmeldingen wordt altijd nagegaan of sprake is van vrijwillige aanmelding voor de Wsw, dan wel of sprake is van druk die is uitgeoefend door gemeenten, UWV of een re-integratiebureau. IWI concludeert dat deze werkwijze in lijn is met een onafhankelijke beoordeling van de aanvraag. De resultaten over het aantal aanvragers dat CWI toelaat tot de doelgroep, in vergelijking met resultaten vóór 2005, ondersteunen deze conclusie.

Landelijk uniforme uitvoering

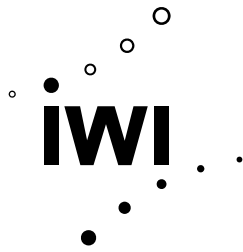
Zowel uit de interne audit van CWI als uit het onderzoek van de inspectie komt het beeld naar voren dat, in procesmatige zin, weinig belangrijke verschillen voorkomen in de uitvoering van de Wsw-indicatiestelling door de CWI-adviseurs. De inspectie constateert wel verschillen tussen vestigingen in kwaliteit en resultaten van de uitvoering. Dit geldt in het bijzonder voor de kwaliteitsaspecten tijdigheid, transparantie en zorgvuldigheid. Wat de resultaten betreft, constateert de inspectie verschillen tussen vestigingen in het aantal afgegeven (positieve) adviezen voor begeleid werken.

Deze bevindingen leiden tot de conclusie dat CWI in procesmatige zin de indicatiestelling landelijk uniform uitvoert, maar dat inhoudelijk nog niet alle vestigingen op hetzelfde niveau presteren (het niveau van besluitvorming, met inachtneming van kwaliteitseisen en daaruit voortvloeiende resultaten).

Sluitende overdracht

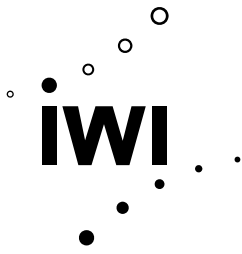
Tijdgebrek leidt ertoe dat CWI geen re-integratieadvies opstelt voor aanvragers die worden afgewezen omdat ze tot de bovengrens behoren. Het instrument 'kwalificerende intake' biedt daartoe volgens adviseurs ook geen toegevoegde waarde. De uitkerende instanties moeten bij het bepalen van het vervolgtraject dus uitgaan van de rapportage die de adviseurs opstellen voor het indicatiebesluit. De rapportage heeft de Wsw als doel en niet het komen tot een advies over voorzieningen buiten de Wsw.

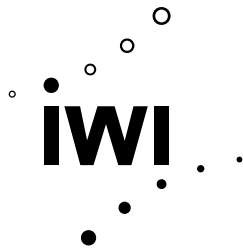
In bijna alle gevallen wordt, ook vanwege gebrek aan tijd, volstaan met schriftelijke toezending van het betreffende dossier. Een 'warme' overdracht vindt zelden plaats. Op grond van bovenstaande bevindingen concludeert de inspectie, in tegenstelling tot dat wat in het Jaarplan CWI 2006 staat, dat CWI niet altijd uitvoering geeft aan de door haar benoemde richtlijnen ten aanzien van een sluitende overdracht.



Lijst van afkortingen

FML	Functionele mogelijkhedenlijst.
CIZ	Centrum Indicatiestelling Zorg
IWI	Inspectie Werk en Inkomen
Wsw	Wet sociale werkvoorziening
CWI	Centrum voor Werk en Inkomen
Sw	Sociale werkvoorziening
SZW	Sociale Zaken en Werkgelegenheid

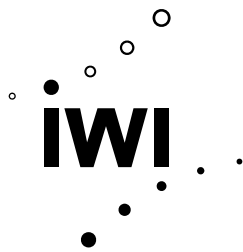




Bijlage 1

Toetsingskader

Toetsingscriteria	Operationalisering
Volledigheid	<ul style="list-style-type: none">- Indicatiebesluiten omvatten een toelichting op:<ul style="list-style-type: none">* vermelding indicatie* handicapcategorie (matig of ernstig)* geldigheidsduur* advies noodzakelijke aanpassingen* advies wel/geen begeleid werken- Het dossier dat aan de gemeente wordt overgedragen omvat alle gegevens en stukken. (per locatie/vestiging kunnen afspraken worden gemaakt over de in het over te dragen dossier op te nemen informatie)
Juistheid	<ul style="list-style-type: none">- de uitkomst van het indicatieproces is consistent met de relevante informatie (incl. informatie kunnen controleren op validiteit)- alleen rechthebbenden worden toegelaten tot de doelgroep- rechthebbenden worden niet ten onrechte afgewezen- bij twijfel/inconsistentie wordt altijd externe deskundigheid ingeroepen
Transparantie	<ul style="list-style-type: none">- geen belemmeringen voor klanten bij aanvraag indicatie- indicatiebesluiten zijn gemotiveerd- administratie en rapportage geven inzicht in alle voor de besluitvorming relevante feiten en overwegingen (administratieve voorschriften) voor klant en voor gemeente- extra toelichting aan de klant op het genomen besluit
Zorgvuldigheid	<ul style="list-style-type: none">- De overdracht van gegevens verloopt zorgvuldig en volgens de voorschriften van privacy bescherming- er vindt geen verlening plaats van gegevens van de aanvrager aan derden zonder schriftelijke toestemming van de aanvrager) bij een voorgenomen afwijzing de aanvrager wordt gehoord voordat de beslissing wordt genomen.-
Klantgerichtheid	<ul style="list-style-type: none">- tevredenheid klanten over de dienstverlening CWI m.b.t. Wsw-indicatiestelling. Het gaat daarbij niet alleen om klantbejegening, zoals wordt onderzocht in het klanttevredenheidsonderzoek, maar ook om tevredenheid ten aanzien van de dienstverlening.
Professionaliteit	<ul style="list-style-type: none">- er worden voldoende medewerkers ingezet- de medewerkers zijn voldoende opgeleid / toegerust- de medewerkers hebben de juiste attitude- de voor de indicatiestelling Wsw benodigde expertise wordt onderhouden
Efficiëntie	<ul style="list-style-type: none">- acceptabele verhouding kwantiteit, doorlooptijd en kosten- voorkomen van onnodige en onhaalbare aanvragen- voorkomen van overbodige processtappen, gegevensuitvraag, gesprekken en deskundigheidsadviezen
Beheersbaarheid	<ul style="list-style-type: none">- het kwaliteitssysteem werkt zoals beschreven- het geautomatiseerde systeem (IW3) functioneert naar behoren
Tijdigheid	<ul style="list-style-type: none">- besluit vastgesteld binnen 16 weken na ontvangst aanvraag (norm is 85procent)- afhandeling bezwaarschriften binnen 6 weken (of 10 incl. verdaging)



Bijlage 2

Resultaten tijdigheid

Tijdigheid (her)indicaties

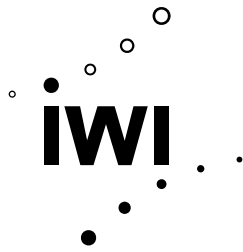
	Eerste indicaties		Herindicaties	
	2005	1e kwartaal 2006	2005	1e kwartaal 2006
CWI Den Haag Zuidwest	38%	83%	45%	90%
CWI Utrecht Zuid	53%	90%	38%	89%
CWI Groningen Noordoost	63%	94%	51%	98%
CWI Hoogeveen	45%	90%	80%	100%
CWI Leeuwarden	44%	88%	51%	96%
CWI Alkmaar	82%	97%	89%	100%
CWI Amsterdam Centrum	55%	88%	48%	95%
CWI Haarlem Jansweg	61%	93%	44%	97%
CWI Arnhem Zuid	64%	94%	51%	88%
CWI Deventer	82%	99%	86%	99%
CWI Doetinchem	76%	100%	74%	99%
CWI Enschede	79%	98%	79%	100%
CWI Nijmegen	51%	99%	48%	98%
CWI regio Zwolle	68%	100%	73%	100%
CWI Eindhoven Centrum	93%	99%	99%	98%
CWI Heerlen	83%	94%	92%	94%
CWI Maastricht	94%	100%	94%	98%
CWI Roermond	75%	94%	76%	97%
CWI s-Hertogenbosch	73%	96%	82%	96%
CWI Sittard	73%	93%	69%	100%
CWI Tilburg	80%	96%	74%	100%
CWI Veghel	38%	88%	65%	97%
CWI Venlo	40%	53%	20%	68%
CWI Dordrecht	81%	98%	73%	98%
CWI Nieuwe Waterweg Noord	73%	n.v.t.	84%	n.v.t.
CWI Roosendaal	77%	86%	81%	93%
CWI Rotterdam Oost	65%	96%	73%	95%
CWI Walcheren	73%	97%	75%	91%
Onbekend		n.v.t.	50%	n.v.t.
Totaal CWI Nederland	64%	91%	65%	96%



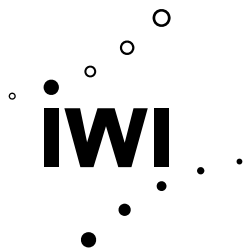
Bijlage 3

Aantal aanmeldingen: prognose en realisatie

		prognose 2005	realisatie 2005	prognose 2006	realisatie 1e kwartaal 2006
CWI Nederland			20285	20000	4063
CWI district Mid- denwest - Nederland	CWI district Midden- west - Nederland		2307	2399	512
	CWI Den Haag Zuid- west		1044	1352	216
	CWI Utrecht Zuid		1263	1047	296
CWI district Noord - Nederland	CWI district Noord - Nederland		3524	3563	681
	CWI Groningen Noord- oost		1621	1488	340
	CWI Hoogeveen		913	1077	162
	CWI Leeuwarden		990	998	179
CWI district Noord- west - Nederland	CWI district Noordwest - Nederland		1687	1686	474
	CWI Alkmaar		477	496	120
	CWI Amsterdam Cen- trum		710	563	224
	CWI Haarlem Jansweg		500	626	130
CWI district Oost - Nederland	CWI district Oost - Nederland		3818	4058	811
	CWI Arnhem Zuid		731	541	151
	CWI Deventer		586	634	100
	CWI Doetinchem		368	523	38
	CWI Enschede		797	930	193
	CWI Nijmegen		807	763	188
	CWI regio Zwolle		529	667	141
CWI district Zuidoost - Nederland	CWI district Zuidoost - Nederland		5552	4908	1094
	CWI Eindhoven Cen- trum		733	664	200
	CWI Heerlen		919	790	197
	CWI Maastricht		329	298	65
	CWI Roermond		609	466	86
	CWI s-Hertogenbosch		429	545	117
	CWI Sittard		296	299	77
	CWI Tilburg		658	567	130
	CWI Veghel		726	761	113
CWI Venlo		853	609	109	



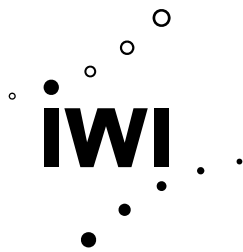
		prognose 2005	realisatie 2005	prognose 2006	realisatie 1e kwartaal 2006
CWI district Zuid- west - Nederland	CWI district Zuidwest - Nederland		3397	3375	488
	CWI Dordrecht		619	672	74
	CWI Nieuwe Waterweg Noord		290	457	1
	CWI Roosendaal		902	856	170
	CWI Rotterdam Oost		1035	864	125
	CWI Walcheren		551	526	118
	Onbekend				3



Bijlage 4

Aantal aanvragen: realisatie 2005

		Realisatie 2005		
		eerste indica- ties	herindicaties	totaal aan- vragen
CWI Nederland		12492	13221	25713
CWI district Middenwest - Nederland	CWI district Middenwest - Nederland	1655	1586	3241
	CWI Den Haag Zuidwest	1012	729	1741
	CWI Utrecht Zuid	643	857	1500
CWI district Noord - Neder- land	CWI district Noord - Neder- land	2167	2545	4712
	CWI Groningen Noordoost	1115	1139	2254
	CWI Hogeveen	619	641	1260
	CWI Leeuwarden	433	765	1198
CWI district Noordwest - Ne- derland	CWI district Noordwest - Ne- derland	1263	1207	2470
	CWI Alkmaar	273	323	596
	CWI Amsterdam Centrum	603	502	1105
	CWI Haarlem Jansweg	387	382	769
CWI district Oost - Nederland	CWI district Oost - Nederland	2487	2687	5174
	CWI Arnhem Zuid	380	399	779
	CWI Deventer	364	433	797
	CWI Doetinchem	219	437	656
	CWI Enschede	595	576	1171
	CWI Nijmegen	544	409	953
	CWI regio Zwolle	385	433	818
CWI district Zuidoost - Neder- land	CWI district Zuidoost - Neder- land	3070	3056	6126
	CWI Eindhoven Centrum	421	351	772
	CWI Heerlen	505	511	1016
	CWI Maastricht	185	160	345
	CWI Roermond	329	193	522
	CWI s-Hertogenbosch	292	229	521
	CWI Sittard	167	209	376
	CWI Tilburg	347	393	740
	CWI Veghel	415	589	1004
	CWI Venlo	409	421	830



		Realisatie 2005		
		eerste indica- ties	herindicaties	totaal aan- vragen
CWI district Zuidwest - Ne- derland	CWI district Zuidwest - Neder- land	1849	2131	3980
	CWI Dordrecht	422	372	794
	CWI Nieuwe Waterweg Noord	178	184	362
	CWI Roosendaal	392	701	1093
	CWI Rotterdam Oost	565	547	1112
	CWI Walcheren	292	327	619
	Onbekend	1	9	10



Bijlage 5

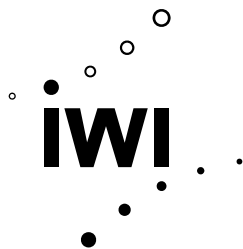
Aantal aanvragen: prognose en realisatie 2006

	Prognose 2006		Realisatie 1e kwartaal 2006			
	eerste indicaties	herindicaties	totaal aanvragen	eerste indicaties	herindicaties	totaal aanvragen
CWI Nederland	12500	10900	23400	3612	2721	6333

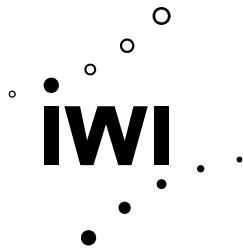
Bijlage 6

Aantal besluiten: realisatie 2005

		Realisatie 2005		
		eerste indica- ties	herindicaties	totaal
CWI Nederland		7436	8632	16068
CWI district Middenwest - Neder- land	CWI district Middenwest - Neder- land	800	824	1624
	CWI Den Haag Zuidwest	495	397	892
	CWI Utrecht Zuid	305	427	732
CWI district Noord - Nederland	CWI district Noord - Nederland	1250	1693	2943
	CWI Groningen Noordoost	604	649	1253
	CWI Hoogeveen	361	502	863
	CWI Leeuwarden	285	542	827
CWI district Noordwest - Neder- land	CWI district Noordwest - Neder- land	804	740	1544
	CWI Alkmaar	195	265	460
	CWI Amsterdam Centrum	357	270	627
	CWI Haarlem Jansweg	252	205	457
CWI district Oost - Nederland	CWI district Oost - Nederland	1562	1876	3438
	CWI Arnhem Zuid	189	201	390
	CWI Deventer	237	317	554
	CWI Doetinchem	151	358	509
	CWI Enschede	420	424	844
	CWI Nijmegen	304	254	558
	CWI regio Zwolle	261	322	583
CWI district Zuidoost - Nederland	CWI district Zuidoost - Nederland	1751	2048	3799
	CWI Eindhoven Centrum	271	280	551
	CWI Heerlen	291	363	654
	CWI Maastricht	139	130	269
	CWI Roermond	200	102	302
	CWI s-Hertogenbosch	194	169	363
	CWI Sittard	103	156	259
	CWI Tilburg	179	302	481
	CWI Veghel	178	399	577
CWI Venlo	196	147	343	



		Realisatie 2005		
		eerste indicaties	herindicaties	totaal
CWI district Zuidwest - Nederland	CWI district Zuidwest - Nederland	1269	1447	2716
	CWI Dordrecht	291	280	571
	CWI Nieuwe Waterweg Noord	164	176	340
	CWI Roosendaal	270	478	748
	CWI Rotterdam Oost	329	311	640
	CWI Walcheren	215	202	417
	Onbekend			4



Bijlage 7

Aantal besluiten: prognose en realisatie 2006

	Prognose 2006			Realisatie 1e kwartaal 2006		
	eerste indicaties	herindicaties	totaal	eerste indicaties	herindicaties	totaal
CWI Nederland	11000	9000	20000	3266	3653	6919

Bijlage 8

Eerste indicatiebesluiten al dan niet behorend tot doelgroep (%)

		2005			1e kwartaal 2006		
		% doelgroep	% bovengrens	% ondergrens	% doelgroep	% bovengrens	% ondergrens
CWI Nederland		73%	24%	3%	75%	21%	3%
CWI district Mid-denwest - Nederland	CWI district Mid-denwest - Nederland	86%	13%	2%	84%	15%	1%
	CWI Den Haag Zuidwest	84%	15%	2%	85%	15%	0%
CWI district Noord - Nederland	CWI Utrecht Zuid	89%	9%	2%	84%	14%	2%
	CWI district Noord - Nederland	69%	29%	2%	69%	27%	4%
	CWI Groningen Noordoost	67%	32%	1%	68%	27%	5%
	CWI Hoogeveen	65%	33%	2%	71%	27%	2%
CWI district Noordwest - Nederland	CWI Leeuwarden	77%	20%	3%	68%	28%	5%
	CWI district Noordwest - Nederland	81%	13%	5%	82%	15%	3%
	CWI Alkmaar	84%	13%	3%	94%	3%	2%
CWI district Oost - Nederland	CWI Amsterdam Centrum	84%	11%	5%	82%	14%	3%
	CWI Haarlem Jansweg	76%	16%	7%	71%	25%	4%
	CWI district Oost - Nederland	69%	26%	5%	76%	20%	5%
	CWI Arnhem Zuid	69%	21%	8%	84%	11%	5%
CWI district Zuidoost - Nederland	CWI Deventer	59%	37%	3%	69%	27%	4%
	CWI Doetinchem	69%	24%	7%	60%	31%	10%
	CWI Enschede	68%	28%	5%	83%	13%	4%
	CWI Nijmegen	72%	24%	4%	77%	19%	4%
	CWI regio Zwolle	79%	19%	2%	72%	26%	2%
CWI district Zuidoost - Nederland	CWI district Zuidoost - Nederland	69%	29%	2%	71%	26%	3%
	CWI Eindhoven Centrum	68%	29%	3%	72%	26%	2%
	CWI Heerlen	60%	37%	3%	66%	30%	4%
	CWI Maastricht	71%	28%	1%	75%	21%	4%
	CWI Roermond	59%	39%	3%	68%	31%	1%

		2005			1e kwartaal 2006		
		% doelgroep	% bovengrens	% ondergrens	% doelgroep	% bovengrens	% ondergrens
	CWI s-Hertogenbosch	75%	23%	2%	74%	20%	5%
	CWI Sittard	70%	30%	0%	80%	17%	4%
	CWI Tilburg	65%	32%	2%	50%	48%	3%
	CWI Veghel	88%	8%	4%	80%	15%	3%
	CWI Venlo	74%	26%	1%	79%	19%	2%
CWI district Zuidwest - Nederland	CWI district Zuidwest - Nederland	74%	24%	2%	77%	20%	3%
	CWI Dordrecht	76%	24%	1%	76%	23%	1%
	CWI Nwe Waterweg Noord	84%	15%	0%			
	CWI Roosendaal	61%	34%	5%	66%	28%	5%
	CWI Rotterdam Oost	83%	16%	2%	84%	13%	2%
	CWI Walcheren	68%	32%	0%	76%	20%	4%

Bijlage 9

(Her)indicaties werkvorm begeleid werken

		2005	2006, eerste kwartaal		
		begeleid werken eerste indicaties	Begeleid werken herindicaties	begeleid werken eerste indicaties	Begeleid werken herindicaties
CWI Nederland		54%	50%	52%	43%
CWI district Mid-west - Nederland	CWI district Mid-west - Nederland	46%	40%	48%	43%
	CWI Den Haag Zuidwest	56%	55%	51%	46%
	CWI Utrecht Zuid	31%	26%	46%	39%
CWI district Noord - Nederland	CWI district Noord - Nederland	63%	63%	56%	53%
	CWI Groningen Noordoost	70%	58%	56%	47%
	CWI Hoogeveen	52%	56%	60%	42%
	CWI Leeuwarden	62%	76%	48%	70%
CWI district Noordwest - Nederland	CWI district Noordwest - Nederland	47%	36%	44%	31%
	CWI Alkmaar	51%	38%	46%	28%
	CWI Amsterdam Centrum	43%	25%	31%	21%
	CWI Haarlem Jansweg	49%	48%	71%	53%
CWI district Oost - Nederland	CWI district Oost - Nederland	57%	54%	59%	45%
	CWI Arnhem Zuid	41%	38%	45%	34%
	CWI Deventer	67%	65%	52%	46%
	CWI Doetinchem	41%	49%	59%	47%
	CWI Enschede	54%	58%	66%	49%
	CWI Nijmegen	67%	46%	62%	49%
CWI regio Zwolle	60%	59%	64%	46%	
CWI district Zuidoost - Nederland	CWI district Zuidoost - Nederland	49%	42%	45%	40%
	CWI Eindhoven Centrum	50%	37%	47%	41%
	CWI Heerlen	33%	39%	30%	34%
	CWI Maastricht	38%	29%	47%	35%
	CWI Roermond	40%	47%	28%	41%

		2005	2006, eerste kwartaal		
		begeleid werken eerste indicaties	Begeleid werken herindicaties	begeleid werken eerste indicaties	Begeleid werken herindicaties
	CWI s-Hertogenbosch	48%	33%	49%	30%
	CWI Sittard	51%	47%	35%	28%
	CWI Tilburg	53%	40%	65%	56%
	CWI Veghel	59%	49%	52%	37%
	CWI Venlo	64%	51%	47%	49%
CWI district Zuidwest - Nederland	CWI district Zuidwest - Nederland	61%	52%	58%	40%
	CWI Dordrecht	75%	65%	68%	47%
	CWI Nieuwe Waterweg Noord	53%	55%	n.v.t.	n.v.t.
	CWI Roosendaal	34%	30%	41%	26%
	CWI Rotterdam Oost	68%	69%	64%	50%
	CWI Walcheren	63%	61%	37%	41%

Bijlage 10

Eerste indicatie naar arbeidshandicap-categorie

		2005		2006, eerste kwartaal	
		matig	ernstig	matig	ernstig
CWI Nederland		76%	24%	81%	19%
CWI district Middenwest - Nederland	CWI district Middenwest - Nederland	79%	20%	84%	16%
	CWI Den Haag Zuidwest	82%	18%	83%	17%
	CWI Utrecht Zuid	74%	24%	84%	16%
CWI district Noord - Nederland	CWI district Noord - Nederland	73%	27%	86%	14%
	CWI Groningen Noordoost	82%	18%	92%	8%
	CWI Hoogeveen	73%	27%	88%	12%
	CWI Leeuwarden	58%	42%	65%	35%
CWI district Noordwest - Nederland	CWI district Noordwest - Nederland	73%	27%	81%	19%
	CWI Alkmaar	61%	38%	64%	36%
	CWI Amsterdam Centrum	79%	21%	87%	13%
	CWI Haarlem Jansweg	74%	26%	88%	13%
CWI district Oost - Nederland	CWI district Oost - Nederland	71%	29%	78%	22%
	CWI Arnhem Zuid	54%	46%	65%	35%
	CWI Deventer	77%	23%	82%	16%
	CWI Doetinchem	62%	38%	68%	32%
	CWI Enschede	79%	21%	82%	18%
	CWI Nijmegen	74%	26%	81%	19%
	CWI regio Zwolle	69%	31%	80%	20%
CWI district Zuidoost - Nederland	CWI district Zuidoost - Nederland	75%	25%	79%	21%
	CWI Eindhoven Centrum	75%	25%	85%	15%
	CWI Heerlen	83%	17%	80%	20%
	CWI Maastricht	73%	27%	69%	31%
	CWI Roermond	81%	19%	74%	26%
	CWI s-Hertogenbosch	67%	32%	82%	18%
	CWI Sittard	75%	25%	86%	14%
	CWI Tilburg	89%	11%	93%	7%
	CWI Veghel	64%	36%	68%	31%
	CWI Venlo	73%	27%	77%	23%
CWI district Zuidwest - Nederland	CWI district Zuidwest - Nederland	83%	17%	83%	17%
	CWI Dordrecht	89%	11%	85%	15%
	CWI Nieuwe Waterweg Noord	82%	18%	n.v.t.	n.v.t.
	CWI Roosendaal	86%	14%	92%	8%



	2005		2006, eerste kwartaal	
	matig	ernstig	matig	ernstig
CWI Rotterdam Oost	75%	25%	79%	20%
CWI Walcheren	85%	15%	76%	24%

