



## Opdrachtgever

IWI



Inspectie Werk en Inkomen  
Ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid

## Opdrachtnemer

IWI

## Onderzoek

Doorlopers WW/WWB

Startdatum – 1 februari 2006

Einddatum – 7 mei 2008

## Categorie

Toezicht en functioneren van sociale  
zekerheid

# Stap voor stap door de keten

## Doel en vraagstelling

De centrale onderzoeksvraag richt zich op de vraag of er sprake is van samenwerking tussen de ketenpartners ten aanzien van de dienstverlening gericht op werk aan personen die eerst een WW-uitkering hebben en aansluitend doorstromen naar de WWB. Ook heeft het onderzoek betrekking op de dienstverlening van het CWI zodat de gehele keten in beeld komt. Het dossieronderzoek zal nu uitgevoerd worden bij de 30 grotere gemeenten van de G86. Uit de pilot is gebleken dat er bij kleinere gemeenten te weinig waarnemingen zijn en zal de groep worden geselecteerd uit de instromers bij de gemeenten vanuit de WW in de WWB in het eerste kwartaal van 2007, die niet eerder dan op of na 1 oktober 2005 in de WW zijn gekomen. (dit is de afrondingsdatum van de implementatie van de reïntegratiecoach bij het UWV).

## Conclusie

De burger die werkloos is geworden en een beroep doet op het stelsel van werk en inkomen, krijgt te maken met verschillende uitvoeringsorganisaties: het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI), het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) en de sociale dienst van de gemeente. Het gaat hierbij om een keten van dienstverlening, waar de verschillende organisaties ieder met hun eigen expertise deel van uitmaken. Om te voorkomen dat de klant stap voor stap door de hele keten heen moet, is samenwerking en integrale dienstverlening nodig. In dit onderzoek is gekeken naar de samenwerking ten aanzien van een specifieke groep cliënten, te weten cliënten die na het bereiken van de maximale uitkeringsduur van de Werkloosheidswet (WW) aansluitend doorstromen naar de Wet Werk en bijstand (WWB). Deze groep cliënten, de zogenaamde doorlopers, doorloopt de gehele keten van werk en inkomen en krijgt te maken met de dienstverlening van zowel CWI en UWV en gemeenten. Uit het onderzoek blijkt dat CWI, UWV en gemeenten vaak nog te weinig samenwerken bij hun inspanningen om mensen aan het werk te helpen die na afloop van hun WW-uitkering in de bijstand komen. Ze zijn ieder voor zich actief voor de cliënt tot aan het moment dat ze deze overdragen aan een andere organisatie, maar van een geïntegreerde dienstverlening is vaak nog geen sprake.

Bron: Bibliotheek SZW

## Link naar bestand

<http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/6vaoyqlc>



# **Stap voor stap door de keten**

Dienstverlening aan doorlopers WW/WWB



# Stap voor stap door de keten

Dienstverlening aan doorlopers WW/WWB

*R 08/06, april 2008*  
ISSN 1383-8733  
ISBN 978-90-5079-209-7

# Voorwoord

Samenwerking staat al een aantal jaren hoog op de agenda van de landelijke ketenpartners CWI, UWV, VNG en Divosa. In het Ketenprogramma 2008 wordt door de landelijke ketenpartners aandacht gegeven aan het stap voor stap verder invullen van integrale dienstverlening.

Het nu voorliggende rapport moet gelezen worden in relatie met de verkennende studie 'Op weg naar integrale dienstverlening' die de inspectie in januari 2008 heeft uitgebracht. In de verkennende studie wordt de stand van zaken weergegeven op het gebied van de integrale dienstverlening en de ontwikkeling die de ketenpartners hierbij nastreven.

Waar de verkennende studie een algemeen beeld schetst van integrale dienstverlening, wordt in het voorliggende rapport ingezoomd op de dienstverlening aan een specifieke groep, te weten de doorlopers WW/WWB. Het gaat hierbij om werkzoekenden die eerst een WW-uitkering ontvangen en aansluitend doorstromen naar de WWB. De inspectie heeft onderzocht hoe CWI, UWV en gemeenten in de praktijk samenwerken in de dienstverlening aan deze groep.

De inspectie beveelt de ketenpartners aan om de bevindingen van het onderzoek mee te nemen in de invoering van de Locaties Werk en Inkomen, waarmee zij in 2008 een volgende stap zetten op weg naar integrale dienstverlening.

Dhr. mr. H. Zeilstra  
*Wvd. inspecteur-generaal*





# Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>7</b>
1.1	Onderzoeksvragen	7
1.2	Opzet van het onderzoek	8
1.3	Beoordelingskader	8
<b>2</b>	<b>Bevindingen en conclusies</b>	<b>11</b>
2.1	Overdracht van gegevens	11
2.2	Afstemming van dienstverlening	12
2.3	Samenwerking	13
<b>3</b>	<b>Oordeel</b>	<b>15</b>
<b>4</b>	<b>Reacties UWV en CWI, nawoord IWI</b>	<b>17</b>
	Lijst van afkortingen	18
	Bijlage: Reactie Centrale organisatie werk en inkomen en het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen	19
	Publicaties van de Inspectie Werk en Inkomen	23



# I Inleiding

## I.1 Onderzoeksvragen

De burger die werkloos is geworden en een beroep doet op het stelsel van werk en inkomen, krijgt te maken met verschillende uitvoeringsorganisaties: het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI), het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) en de sociale dienst van de gemeente. Het gaat hierbij om een keten van dienstverlening, waar de verschillende organisaties ieder met hun eigen expertise deel van uitmaken. Om te voorkomen dat de klant stap voor stap door de hele keten heen moet, is samenwerking en integrale dienstverlening nodig. Daarbij staat de klant centraal en is het onderscheid tussen de drie organisaties voor de klant uiteindelijk niet meer herkenbaar. De wet bevat de opdracht aan de ketenpartners om met elkaar samen te werken.

De gedachte achter de wettelijke opdracht tot samenwerking is dat samenwerking een grotere bijdrage levert aan de effectiviteit van het stelsel van werk en inkomen dan wanneer partijen ieder voor zich hun taken uitvoeren zonder dat zij daarbij samenwerken. Om te beoordelen of de ketenpartners invulling geven aan de wettelijke opdracht tot samenwerking, heeft de Inspectie Werk en Inkomen (IWI) het onderhavige onderzoek gedaan. In het onderzoek is niet onderzocht of samenwerken inderdaad effectiever is dan niet samenwerken.

In het onderzoek is gekeken naar de samenwerking ten aanzien van een specifieke groep cliënten, te weten cliënten die na het bereiken van de maximale uitkeringsduur van de Werkloosheidswet (WW) aansluitend doorstromen naar de Wet werk en bijstand (WWB). Deze groep cliënten, hierna te noemen: 'doorlopers', doorloopt de gehele keten van werk en inkomen en krijgt te maken met de dienstverlening van zowel CWI als UWV en gemeenten.<sup>1</sup>

Het onderzoek heeft betrekking op de wijze waarop de ketenpartners samenwerken om doorlopers weer aan het werk te helpen. De inspectie vindt het belangrijk dat de klant daarbij centraal wordt gesteld, zoals één van de leidende gedachten is achter de Wet Structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (Wet SUWI). Hoewel het onderzoek niet is gericht op de beleving door de klant, is de gedachte wel dat de waardering van de klanten voor de dienstverlening zal toenemen naarmate aan de samenwerking door de ketenpartners meer invulling wordt gegeven. Uit ander onderzoek is gebleken dat er in de ogen van de klant bij de bemiddeling naar werk nog nauwelijks sprake was van één proces of van een intensieve samenwerking tussen de ketenorganisaties. Werkzoekenden waren volgens bedoeld onderzoek niet klant van de keten, maar van één van de ketenpartijen.<sup>2</sup>

De centrale vraag in het onderzoek is of de ketenpartners met elkaar samenwerken bij het aan het werk helpen van doorlopers. Met het oog hierop worden de volgende subvragen beantwoord:

1. Is er sprake van een gestructureerde overdracht van cliëntgegevens van de ene ketenpartner naar de andere?
2. Is er sprake van afstemming tussen de ketenpartners welke dienstverlening aan de cliënt wordt aangeboden en door wie?

## I.2 Opzet van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd bij CWI, UWV en dertig grotere gemeenten (met 50.000 inwoners of meer). Het accent in het onderzoek ligt op de samenwerking tussen UWV en gemeenten bij de re-integratie van cliënten. Wat CWI betreft is gekeken naar de ondersteuning die CWI inzet om de cliënt beter toe te rusten in diens zoektocht naar werk.

<sup>1</sup> Er zijn ook andere groepen die te maken krijgen met dienstverlening door de drie ketenpartners, zoals personen met een gedeeltelijke WAO- en WW-uitkering en personen die na de WW geen recht hebben op WWB-uitkering maar als zogenoemde nuggers ('niet-uitkeringsgerechtigden') ook aanspraak kunnen maken op ondersteuning bij re-integratie naar werk door de gemeente. Hoewel laatstbedoelde groepen niet in het onderzoek zijn betrokken, is samenwerking tussen de ketenpartners ook voor die groepen van belang.

<sup>2</sup> Zie 'De klant in de keten', Orbis i.o.v. het Algemeen Keten Overleg (AKO), april 2005.

Met de in het onderzoek betrokken gemeenten zijn interviews gehouden om de afspraken in kaart te brengen die de lokale ketenpartners hebben gemaakt over de dienstverlening aan doorlopers. Aan UWV is gevraagd om bij de in het onderzoek betrokken UWV-regio's ook de afspraken in kaart te brengen. Verder heeft een beperkt dossieronderzoek plaatsgevonden om een beeld te krijgen van de praktijk van de uitvoering en samenwerking. Het dossieronderzoek werd uitgevoerd bij vijftientig van de dertig gemeenten (waaronder ook de twee in het onderzoek betrokken gemeenten uit de groep van de vier grootste gemeenten, de zogeheten G4).

In het onderzoek bij de gemeenten werden in totaal 66 dossiers onderzocht. Per cliëntdossier werd een vragenlijst ingevuld, inclusief de vragen die betrekking hadden op de activiteiten van CWI en UWV, voor zover deze informatie te vinden was in de dossiers van de gemeenten. De gedachte hierbij is dat als er sprake is van ketensamenwerking de gemeente (als laatste in de keten) op de hoogte dient te zijn van de activeringsactiviteiten van de andere ketenpartners. De gemeente bouwt immers voort op de activiteiten en de informatie van de voorgangers. Vervolgens is bezien of de bij de gemeenten aangetroffen informatie over de activiteiten van CWI en UWV overeenstemt met de bij CWI en UWV zelf hierover aanwezige informatie. Daartoe is centraal in de registratiesystemen van CWI en UWV onderzoek gedaan naar de gegevens van dezelfde 66 personen die ook in het onderzoek bij de gemeenten zijn betrokken.

Bij het dossieronderzoek is geen sprake van een representatieve steekproef die landelijke uitspraken mogelijk maakt. Het onderzoek geeft wel, uit de combinatie van bevindingen uit de onderzochte dossiers en de interviews, een actueel beeld van de uitvoering en de samenwerking ten aanzien van doorlopers.<sup>3</sup> Specifiek naar deze groep werd niet eerder onderzoek gedaan. Het beeld dat uit het onderzoek ontstaat over de dienstverlening aan deze groep komt overeen met het algemene beeld uit de verkennende studie 'Op weg naar integrale dienstverlening' (waarop in hoofdstuk drie kort wordt ingegaan).

3

Het onderzoek werd uitgevoerd in de periode juni tot en met september 2007.

### 1.3 Beoordelingskader

Met het onderzoek wil de inspectie zich een oordeel vormen over de samenwerking tussen CWI, UWV en gemeenten ten aanzien van doorlopers. Het kader voor de oordeelsvorming wordt gevormd door de relevante wetgeving, de uitspraken die door de landelijke ketenpartners zijn gedaan over de samenwerking en de daaruit voortvloeiende lokale afspraken. Tenslotte houdt de inspectie rekening met een aantal relevante ontwikkelingen.

#### Wettelijk kader

CWI, UWV en gemeenten hebben ieder hun eigen taken en bestuurlijke verantwoordelijkheden (zoals neergelegd in de Wet SUWI respectievelijk de WWB), op grond waarvan zij ieder een deel van de dienstverlening aan de klant voor hun rekening nemen.

Op grond van artikel 8, lid 1, van de Wet SUWI, en artikel 7, lid 2, van de WWB, dienen zij met elkaar samen te werken om de inschakeling van uitkeringsgerechtigden en werkzoekenden in het arbeidsproces te bevorderen. De samenwerking kan volgens artikel 8, lid 1, van de Wet SUWI, mede betrekking hebben op het uitwisselen van gegevens tussen partijen.

#### Landelijke uitspraken en lokale afspraken

De ketenpartners zijn op landelijk niveau verenigd in het Algemeen Keten Overleg (AKO). De landelijke ketenpartners onderkennen dat maatwerk op het terrein van re-integratie wordt bepaald door lokale omstandigheden en mogelijkheden en hebben de intentie om de lokale samenwerking te stimuleren en te ondersteunen. De focus ligt dan ook op de samenwerking in de regio, dat wil zeggen 'daar waar de klant de keten ontmoet'. De inspectie heeft deze lokale benadering van de samenwerking als uitgangspunt genomen voor het onderhavige onderzoek. Voor het onderzoek zijn daarom vooral de afspraken relevant die lokaal zijn gemaakt over doorlopers. Maar ook het ontbreken van zodanige afspraken is relevant voor het onderzoek. Bekend is dat er verschillen zijn in de mate waarin de samenwerking lokaal invulling heeft gekregen.

4

De ketenprogramma's zijn onder andere te vinden op de website [www.wwbinfoering.nl](http://www.wwbinfoering.nl).

5

Met max-WW-ers worden personen bedoeld die de maximale uitkeringsduur van de WW hebben bereikt.

6

Zie de verzamelbrief van 30 augustus 2005 (Intercom/2005/6466B) van de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan gemeenten, CWI en UWV. En ook het Ketenprogramma 2005.

Het AKO stelt ieder jaar het Ketenprogramma vast.<sup>4</sup> In het Ketenprogramma 2005 werd geconstateerd dat het van belang is dat informatie over klanten adequaat wordt uitgewisseld en dat bij overdracht van cliënten ook alle relevante informatie wordt overgedragen, bijvoorbeeld de informatie die UWV ter beschikking heeft over max-WW-ers die naar de WWB overgaan.<sup>5</sup>

De samenwerking kan een bredere strekking hebben dan alleen de uitwisseling van gegevens tussen de ketenpartners. Het staat de ketenpartners bijvoorbeeld vrij om in onderlinge overeenstemming activiteiten dan wel instrumenten door de ander te laten uitvoeren. Zo is het mogelijk om WWB-gerechtigden te plaatsen op passende re-integratietrajecten die door UWV zijn ingekocht. Andersom kan het gemeentelijk instrumentarium aangewend worden voor mensen met een WW-uitkering.<sup>6</sup>

Ook kan hier worden gewezen op de inzet van (preventieve) re-integratie-instrumenten door UWV en gemeenten. Het gaat bij deze zogeheten 'opstapjes' om korte trainingen en cursussen, die ertoe moeten leiden dat de cliënt voldoet aan de behoeften van de markt en naar werk kan worden doorgeleid. CWI signaleert en bekijkt wat er specifiek voor de klant nodig is, UWV dan wel gemeenten financieren vervolgens het opstapje. Dit kan worden gezien als een voorbeeld van integrale dienstverlening aan cliënten die bij CWI in bemiddeling zijn.

### Relevante ontwikkelingen

Naast het wettelijk kader, richtinggevend uitspraken door de landelijke ketenpartners en de lokale afspraken spelen nog enkele recente ontwikkelingen een rol. Bedoelde ontwikkelingen, die hierna kort worden omschreven, zijn van belang voor de samenwerking tussen de ketenpartners.

### Fase-indeling van cliënten en A/B-routering

Als een werkzoekende zich meldt bij CWI maakt CWI een inschatting van de mogelijkheden van de werkzoekende om snel een nieuwe baan te vinden. Daarbij kan CWI gebruikmaken van een indeling van werkzoekenden in vier fasen, zoals neergelegd in de Regeling SUWI.<sup>7</sup>

De indeling van werkzoekenden in de fasen I tot en met 4 heeft geleid tot een toedeling van cliënten aan de verschillende ketenpartners, afhankelijk van de fase van de cliënt. Cliënten die zijn ingedeeld in fase I worden gedurende in beginsel zes maanden door CWI begeleid en bemiddeld naar werk. In deze periode hebben de betrokken cliënten geen contact met de re-integratiecoach van UWV dan wel met de klantmanager van de gemeente. UWV en gemeenten zijn vervolgens verantwoordelijk voor de re-integratie van cliënten in de fasen 2, 3 en 4.

Een alternatief voor de indeling van cliënten in vier fasen is de systematiek van A/B-routering. Als CWI vaststelt dat er geen belemmeringen zijn om aan het werk te komen, vindt wordt de klant ingedeeld in route A. Aan deze klanten wordt de dienstverlening van CWI, UWV en gemeenten waar nodig gecombineerd aangeboden. Cliënten kunnen maximaal negen maanden in route A zitten. Als er wel sprake is van belemmeringen, volgt de klant route B en zijn UWV en gemeenten verantwoordelijk voor de re-integratie.

De gedachte achter de A/B-routering is om in plaats van de toedeling van cliënten aan organisaties te komen tot een meer geïntegreerde dienstverlening. Voor de toepassing van de A/B-routering is een goede samenwerking tussen de ketenpartners nodig. Routeren kan worden gezien als een tussenfase in de ontwikkeling naar integrale dienstverlening.

De A/B-routering is geen landelijk uniform concept, maar kan lokaal worden uitgewerkt. Algemene toepassing van de nieuwe systematiek werd op grond van een wijziging van de Regeling SUWI mogelijk vanaf 1 juli 2006.<sup>8</sup> Implementatie bij CWI heeft plaatsgevonden sinds januari 2007, met een overgangperiode van maximaal een half jaar daar waar nodig voor de afstemming met de ketenpartners. In het onderhavige onderzoek werden in de onderzochte dossiers vrijwel geen gevallen aangetroffen van toepassing van de A/B-routering. Bijna altijd was sprake van de indeling van cliënten volgens de fase-indeling. In een eerder rapport van de inspectie werd vastgesteld dat de ketenpartners zich met de toedeling van cliënten volgens de fase-indeling hebben beperkt in hun mogelijkheden tot gezamenlijke dienstverlening.<sup>9</sup> In het gegeven dat in het onderzoek vrijwel uitsluitend de fase-indeling van cliënten werd aangetroffen, ligt daarom al een zekere verwachting ten aanzien van de samenwerking besloten.

8

Zie Regeling van de minister en de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 24 augustus 2006, Staatscourant 4 september 2006, nr. 171, blz. 21.

9

Zie 'Eén fase, één keten', IWV mei 2006, blz. 17.

### **Locaties Werk en Inkomen**

In de zogenoemde Toonkamers hebben de ketenpartners geëxperimenteerd met een gezamenlijke aanpak. Het AKO heeft op 29 oktober 2007 het Programmaplan Invoering Toonkamerprincipes vastgesteld. Op lokaal niveau dient de samenwerking plaats te vinden tussen CWI, UWV en gemeenten door invoering van Locaties Werk en Inkomen. Het AKO wil eind 2008 op alle BVG-locaties de dienstverlening aan werkzoekenden conform de Toonkamerprincipes gestart en grotendeels werkend hebben.

De invoering dient volgens het programmaplan afgestemd te worden met twee andere belangrijke ontwikkelingen, te weten de ontwikkeling van het regionale arbeidsmarktbeleid onder regie van de gemeenten en de fusie tussen UWV en CWI in de vorm van een gezamenlijk WERKbedrijf.

De invoering van de Locaties Werk en Inkomen is ook voor de doelgroep van het onderhavige onderzoek van belang, omdat de inrichting van integrale dienstverlening daarvan een belangrijk onderdeel vormt.

### **Re-integratiecoach WW**

De re-integratiecoach is bij UWV verantwoordelijk voor een goede diagnose bij de klant en het inzetten van de juiste middelen om de kortste weg naar duurzaam werk te realiseren. Bij het bepalen van de noodzakelijke dienstverlening wordt gekeken naar maatwerk en het gezamenlijke dienstenaanbod van de ketenpartners. Daarbij kan de re-integratiecoach ook instrumenten van de ketenpartners inzetten, bijvoorbeeld de sociale activeringsinstrumenten van de gemeente.

De re-integratiecoach kan gebruik maken van de WWB-toets. Dit is een toets die tot doel heeft om ruim voor het einde van de WW-uitkering vast te stellen of een cliënt mogelijk recht heeft op een WWB-uitkering, zodat UWV en gemeente kunnen afstemmen over de (verdere) re-integratie van deze persoon en de gemeente op de hoogte is van de komst van een nieuwe cliënt. Bij de overdracht van het dossier wordt uitgegaan van persoonlijk contact tussen de ketenpartners ('warme overdracht'), zowel tussen CWI en UWV als tussen UWV en gemeente.<sup>10</sup>

De re-integratiecoach is relevant voor het onderzoek, omdat deze nieuwe functie bij UWV in opzet een aantal op samenwerking gerichte elementen bevat. Invoering van de re-integratiecoach bij UWV heeft plaatsgevonden per 1 oktober 2005.<sup>11</sup> Cliënten die vanaf deze datum in de WW zijn gestroomd, komen in beginsel in aanmerking voor begeleiding door de re-integratiecoach. Voor de inspectie is dit aanleiding geweest om uitsluitend cliënten die vanaf genoemde datum in de WW zijn ingestroomd in het onderzoek mee te nemen. Hiermee wordt beoogd in het onderzoek zo goed mogelijk aan te sluiten bij de invoering van re-integratiecoaching bij UWV.

### **Financieringssystematiek WWB**

Een relevante ontwikkeling is ook de invoering (in 2004) van de WWB met zijn geheel eigen financieringssystematiek, op grond waarvan gemeenten een financieel belang hebben gekregen bij beperking van de instroom en de re-integratie van cliënten. De WWB heeft daarmee de belangen van gemeenten bij goed presteren van CWI en UWV aanmerkelijk vergroot.

10

*Warme overdracht kan op verschillende manieren plaatsvinden, bijvoorbeeld in een persoonlijk gesprek ('face tot face') dan wel telefonisch. Daarbij kan afstemming plaatsvinden van de dienstverlening aan de cliënt.*

11

*Zie 'De kortste weg naar werk' (IWI december 2005), waaruit blijkt dat UWV per 1 oktober 2005 zou beschikken over 450 re-integratiecoaches en dat er per eind oktober 2005 391 waren benoemd. De inspectie heeft in bedoelde rapportage de verwachting uitgesproken, dat UWV met enige vertraging 450 coaches zou aanstellen. Of dit aantal voldoende zou zijn, zou de praktijk moeten uitwijzen.*

## 2 Bevindingen en conclusies

De bevindingen van het door de inspectie uitgevoerde onderzoek zijn neergelegd in de nota van bevindingen. In dit hoofdstuk komen de bevindingen kort aan de orde, samen met de daaraan in de nota van bevindingen verbonden conclusies. Daarbij wordt in paragraaf 2.1 eerst gekeken naar de overdracht van gegevens. Paragraaf 2.2 gaat over de afstemming van de dienstverlening, waarbij enerzijds wordt gekeken naar de eigen activiteiten van de ketenpartners en anderzijds naar de gezamenlijke activiteiten. In paragraaf 2.3 wordt de conclusie geformuleerd betreffende de hoofdvraag van het onderzoek, te weten of er sprake is van samenwerking tussen de ketenpartners ten aanzien van de dienstverlening gericht op werk aan doorlopers.

### 2.1 Overdracht van gegevens

Als het gaat om de overdracht van gegevens tussen de ketenpartners, dan is hierover slechts bij vijf van de dertig in het onderzoek betrokken grotere gemeenten sprake van recente afspraken (2007) met UWV. Uit de van UWV verkregen informatie blijkt dat binnen de groep van dertig gemeenten op een aantal plekken in het land wel nog afspraken in voorbereiding zijn. Het komt ook voor dat volgens de informatie van UWV er sprake is van afspraken, maar dat dit door de betrokken gemeenten in de interviews niet werd aangegeven. Een verklaring hiervoor kan zijn, zo werd door UWV aangegeven, dat afspraken worden gemaakt met beleidsmedewerkers, maar dat deze vervolgens niet landen in de uitvoering, mogelijk ook doordat vaak sprake is van slechts een gering aantal doorlopers per gemeente.

Het grotendeels ontbreken van afspraken over de overdracht van gegevens vindt zijn weerslag in de onderzochte dossiers, waaruit blijkt dat er weinig informatie wordt overgedragen tussen UWV en gemeenten. Zo blijken gemeenten in de meeste gevallen niet op de hoogte als de cliënt bij UWV begeleiding heeft gehad van de re-integratiecoach. Ook zijn gemeenten (weliswaar in mindere mate) vaak niet op de hoogte van re-integratietrajecten die de cliënt van UWV heeft gevolgd tijdens de WW-uitkering. Bovendien werd concrete informatie over deze trajecten slechts zelden in de gemeentelijke dossiers aangetroffen. En werd in het onderzoek bijna nooit persoonlijk contact vastgesteld tussen UWV en gemeente als de cliënt doorstroomt van WW naar WWB. Er is met andere woorden bijna geen sprake van warme overdracht van gegevens tussen UWV en gemeente. Uit de interviews met gemeenten is naar voren gekomen dat deze meestal op de hoogte komen van eerdere re-integratieactiviteiten door UWV via navraag bij de cliënt zelf.

Tussen CWI en gemeenten vindt in beginsel een gestructureerde gegevensoverdracht plaats omdat hiervoor gebruik wordt gemaakt van het uitgebreide CWI-overdrachtsformulier. Op dit formulier kan een veelheid aan gegevens worden vastgelegd, waaronder gegevens over de door CWI uitgevoerde werkintake, de fase-indeling van de cliënt, de door CWI ten aanzien van de cliënt uitgevoerde bemiddelingsactiviteiten en de door de cliënt verrichte sollicitatieactiviteiten. Het formulier werd echter niet in alle gevallen in de onderzochte dossiers van de gemeenten aangetroffen. Bovendien bleek de gemeente in enkele onderzochte dossiers niet op de hoogte te zijn van de activiteiten die de cliënt in de vorm van workshops heeft gevolgd in de periode van begeleiding door CWI. Gemeenten lijken hier dus een deel van de informatie te missen over de activiteiten van de ketenpartner. Wel werd tussen CWI en gemeenten in ongeveer een kwart van de onderzochte gevallen een warme overdracht van gegevens vastgesteld.

Uit het onderzoek komt naar voren dat over de overdracht van gegevens slechts weinig recente afspraken zijn gemaakt. In de praktijk vindt, zeker tussen UWV en gemeenten, weinig gegevensoverdracht plaats. Bovendien is daarbij vaak geen sprake van warme overdracht. Daarmee is de conclusie dat er op dit moment ten aanzien van doorlopers nog geen sprake is van een gestructureerde overdracht van cliëntgegevens tussen alle ketenpartners. Deze conclusie moet worden afgezet tegen de uitspraak dat het van belang is dat informatie over klanten adequaat wordt uitgewisseld en dat bij overdracht van cliënten alle relevante informatie wordt overgedragen, bijvoorbeeld de informatie die UWV ter beschikking heeft over max-WW-ers die naar de WWB overgaan. Een uitspraak die was opgenomen in het Ketenprogramma 2005.

## 2.2 Afstemming van dienstverlening

In het onderzoek is beoordeeld of er sprake is van afstemming tussen de ketenpartners over de aan de cliënt aan te bieden dienstverlening. Bij een dergelijke afstemming vindt er vanuit de keten een meer geïntegreerde dienstverlening plaats dan wanneer de ketenpartners zich uitsluitend richten op de door de eigen organisatie aan de cliënt te verlenen dienstverlening.

### Eigen activiteiten ketenpartners

De organisaties nemen op grond van hun wettelijke taken ieder een deel van de dienstverlening voor hun rekening, maar dienen als ketenpartners ook met elkaar samen te werken. Vanuit de verantwoordelijkheid voor de eigen taken zal de samenwerking ingevuld moeten worden. Tegen deze achtergrond is in het onderzoek afzonderlijk gekeken naar de uitvoering van de eigen taken door de ketenpartners. Het gaat dan om de ondersteuning die CWI aan doorlopers geeft door het aanbieden van workshops, de re-integratieadviezen die CWI per cliënt verstrekt aan UWV en gemeenten, de begeleiding die doorlopers krijgen van de re-integratiecoach van UWV en de re-integratietrajecten die UWV en gemeenten inzetten voor doorlopers.

CWI is verantwoordelijk voor de begeleiding en directe bemiddeling van cliënten die in beginsel zelf in staat zijn om snel weer werk te vinden. Sommige cliënten uit deze groep kunnen enige extra ondersteuning gebruiken. CWI kan deze bieden in de vorm van workshops. Het gaat om de inzet van instrumenten om de cliënten beter toe te rusten in diens zoektocht naar werk. Uit het dossieronderzoek is gebleken dat CWI aan één op de drie cliënten in fase I ondersteunende workshops heeft geboden. Verder heeft CWI re-integratieadviezen verstrekt aan UWV en gemeenten, maar niet in alle onderzochte gevallen. De adviezen worden in de regel gevolgd door UWV respectievelijk gemeenten, geheel dan wel gedeeltelijk.

Om de eigen activiteiten van UWV in perspectief te kunnen zien, wordt vermeld dat het grootste deel van de onderzochte groep cliënten (ongeveer 2 op de 3) een korte WW-uitkering van maximaal zes maanden had en op grond daarvan in de regel niet voor ondersteuning door UWV in aanmerking kwam. Binnen de resterende groep met een WW-uitkering van langer dan zes maanden heeft ongeveer de helft begeleiding van de re-integratiecoach gekregen. Verder werd door UWV in totaal zeven keer een re-integratietraject aangeboden.

Als de cliënt vervolgens is doorgestroomd naar de WWB, blijkt dat door de gemeente in ongeveer de helft van de gevallen een traject werd aangeboden. De trajecten zijn redelijk verspreid over de fasen I tot en met 4, zodat het erop lijkt dat de fase-indeling geen rol meer speelt op het moment dat de cliënt is ingestroomd in de WWB.

Al met al komt uit het onderzoek het beeld naar voren dat de ketenpartners ieder voor zich redelijk invulling geven aan de dienstverlening aan doorlopers.

### Gezamenlijke activiteiten

In het onderzoek zijn slechts weinig afspraken aangetroffen over de dienstverlening aan doorlopers. Bij vier gemeenten zijn er afspraken over een gezamenlijke intake en diagnose dan wel een gezamenlijke re-integratiecommissie. Bij twee andere gemeenten werd de afspraak aangetroffen dat UWV met de gemeente zal overleggen indien een traject wordt overwogen dat mogelijk de duur van de WW-uitkering zal overschrijden en waarmee de gemeente dus mogelijk ook te maken kan krijgen.

Het geringe aantal aangetroffen afspraken over de dienstverlening aan doorlopers (en het feit dat in het onderzoek vrijwel uitsluitend de toedeling van cliënten volgens de fase-indeling werd aangetroffen), geeft reeds een indicatie over de feitelijke samenwerking. Deze indicatie werd bevestigd in de onderzochte dossiers.

In het dossieronderzoek werd slechts sporadisch contact vastgesteld tussen UWV en gemeente tijdens de uitkeringsperiode WW. Afstemming van de dienstverlening is op die manier niet aan de orde, hoewel in opzet de mogelijkheid hiertoe wel aanwezig is voor de re-integratiecoach van UWV. Verder werd door UWV vrijwel nooit een WWB-toets uitgevoerd aan het einde van de WW, waardoor ook op dat moment de mogelijkheid van afstemming met de gemeente niet



benut wordt. Het beeld uit de onderzochte dossiers is dus dat er tijdens de uitkeringsperiode WW niet of nauwelijks afstemming plaatsvindt tussen UWV en gemeente over de aan de cliënt te bieden dienstverlening. Wel werd de inzet van een gemeentelijk instrument tijdens de WW in het onderzoek enkele keren (maar niet vaak) vastgesteld.

Een positieve uitzondering die in het onderzoek werd vastgesteld betreft de inzet van 'opstapjes' door UWV of gemeente tijdens de periode waarin de cliënt onder begeleiding van CWI is. Aan ongeveer één op de tien cliënten in fase I werd een dergelijk opstapje toegekend, waarbij moet worden vermeld dat uiteraard niet alle cliënten uit deze groep de inzet van een opstapje nodig hebben in de eigen zoektocht naar werk.

Ten aanzien van de tweede subvraag van het onderzoek is de conclusie dat er in de in het onderzoek betrokken dossiers geen sprake is van afstemming tussen de ketenpartners over de aan doorlopers aan te bieden dienstverlening. Dit komt overeen met de bevindingen van de verkennende studie 'Op weg naar integrale dienstverlening', waaruit blijkt dat in de praktijk in negentig procent van de gevallen toeleiding naar werk niet via integrale dienstverlening plaatsvindt. Volgens de studie gaan de meeste CWI-vestigingen en re-integratiecoaches bij de toeleiding naar werk op de reguliere wijze te werk, dat wil zeggen dat CWI, UWV en gemeenten ieder hun eigen activiteiten verrichten en er sprake is van overdrachtmomenten.

## **2.3 Samenwerking**

Ten aanzien van de centrale vraag van het onderzoek, te weten of er sprake is van samenwerking tussen de ketenpartners ten aanzien van de dienstverlening gericht op werk aan doorlopers, is de conclusie - op grond van de beantwoording van de subvragen - dat hierin door de ketenpartners nog een verbeterslag te maken is. Opvallend is dat na de uitspraak hierover in het Ketenprogramma 2005 in een aantal regio's daadwerkelijk afspraken tussen UWV en gemeenten tot stand zijn gekomen over de overdracht van max-WW-ers, maar dat de uitvoering daarvan vervolgens is gestagneerd, waarna pas recentelijk weer sprake is van initiatieven.



### 3 Oordeel

In het onderzoek is vastgesteld dat de ketenpartners ieder voor zich weliswaar invulling geven aan de eigen taken ten aanzien van doorlopers, maar dat er onderling weinig tot geen afstemming plaatsvindt over de dienstverlening aan deze groep. Uit de onderzochte dossiers en de interviews is niet zichtbaar geworden welke invloed ontwikkelingen als bijvoorbeeld de invoering van de re-integratiecoach bij UWV en de financiële prikkels van de WWB voor gemeenten hebben op de samenwerking. Uit het onderzoek blijkt dat doorlopers nog steeds stap voor stap door de keten moeten gaan. Zelfs de overdracht van cliëntgegevens blijkt in de praktijk tussen UWV en gemeenten vaak niet plaats te vinden, ook al werd hierover in het Ketenprogramma 2005 specifiek over doorlopers al een richtinggevende uitspraak gedaan.

Het onderzoek geeft een actueel beeld van de samenwerking ten aanzien van doorlopers, zoals die uit de onderzochte dossiers en de interviews naar voren komt. De inspectie vindt de resultaten van het onderzoek verontrustend, zeker nu deze overeenkomen met die van de verkennende studie 'Op weg naar integrale dienstverlening'.<sup>12</sup> Ook uit de verkennende studie blijkt dat er in de praktijk nog weinig sprake is van de realisatie van integrale dienstverlening. In negentig procent van de gevallen vindt toeleiding naar werk niet via integrale dienstverlening plaats, maar wordt daarbij op de reguliere wijze te werk gegaan, dat wil zeggen dat CWI, UWV en gemeenten ieder hun eigen activiteiten verrichten en er sprake is van overdrachtsmomenten.

De bevindingen ten aanzien van doorlopers geven aan dat er nog genoeg te doen is. Al in het Ketenprogramma 2005 constateerde het Algemeen Ketenoverleg dat het van belang is dat informatie over klanten adequaat wordt uitgewisseld en dat bij overdracht van klanten ook alle relevante informatie wordt overgedragen, bijvoorbeeld de informatie die UWV ter beschikking heeft over de max-WW-ers die naar de WWB overgaan.

De inspectie is van oordeel dat het nu werkelijk tijd is voor 'doorpakken en verankeren', zoals de titel van het Ketenprogramma 2008 luidt.

12

IWI januari 2008.

13

Zie 'Eén fase, één keten', IWI mei 2006, blz. 17.



## 4 Reacties UWV en CWI, nawoord IWI

De inspectie hecht grote waarde aan hoor en wederhoor. Daarom legt IWI haar conceptrapportages voor een bestuurlijke reactie voor aan de betrokken uitvoeringsinstanties. Dit rapport is voor bestuurlijke reactie aangeboden aan de voorzitter van de Raad van Bestuur van de Centrale organisatie werk en inkomen (CWI) en aan de voorzitter van de Raad van Bestuur van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV). Deze twee uitvoeringsorganisaties hebben samen in één brief een reactie op het conceptrapport gegeven.

De kern van de reactie is hieronder opgenomen. De volledige reactie is aan het rapport toegevoegd in de bijlage.

### **Samenvatting reactie CWI en UWV**

Volgens beide uitvoeringsorganisaties zijn de ketenpartners zich ervan bewust dat de dienstverlening aan hun klanten beter moet en kan en daarvoor zijn ook initiatieven genomen.

UWV en CWI zijn van mening dat de conclusie die IWI in het conceptrapport trekt, dat het verontrustend is dat de integrale dienstverlening niet al praktisch is, genuanceerd moet worden. In de afgelopen periode is sprake geweest van een noodzakelijke fase van experimenteren en evalueren. UWV en CWI geven aan dat zij - nu zij voldoende ervaring hebben opgedaan met dienstverlening op basis van het Toonkamerprincipe - de komende periode het concept van integrale dienstverlening in overleg met gemeenten willen invoeren. Per locatie kunnen implementatietempo, de werkwijze en de afspraken verschillen.

UWV en CWI zijn met IWI van mening dat het motto 'doorpakken en verankeren' dat de inspectie in het conceptrapport noemt op zijn plaats is.

Volgens de uitvoeringsorganisaties biedt de voorgestelde wijziging van de Wet SUWI mogelijkheden om de dienstverlening en informatie-uitwisseling over doorlopers WW/WWB te verbeteren.

UWV en CWI zijn verder van mening dat het onderzoek dat ten grondslag ligt aan het conceptrapport vrij beperkt van opzet is en betrekking heeft op een relatief kleine deelpopulatie.

Daarom zou de inspectie niet de vrij stellige, generieke en vergaande conclusies moeten trekken.

### **Nawoord IWI**

IWI heeft kennis genomen van de reactie van UWV en CWI en merkt hierbij het volgende op: dat de inspectie verontrust is, heeft betrekking op het feit dat in de aanloop tot integrale dienstverlening de overdracht van cliënten tussen ketenpartners niet al beter geregeld is. Al in het Ketenprogramma 2005 constateerde het Algemeen Ketenoverleg immers dat het van belang is dat informatie over klanten adequaat wordt uitgewisseld en dat bij overdracht van klanten ook alle relevante informatie wordt overgedragen, bijvoorbeeld de informatie die UWV ter beschikking heeft over de max-WW-ers die naar de WWB overgaan. Het ketenprogramma 2008 'Doorpakken en verankeren' sluit aan bij de bevindingen in dit rapport.

De inspectie ziet overigens dat ketenpartners een adequate overdracht van cliënten als aandachtspunt herkennen en hier actief aan werken.

# Lijst van afkortingen

AKO	Algemeen Keten Overleg
CWI	Centrum voor Werk en Inkomen
CWI	Centrale organisatie werk en inkomen
Divosa	Vereniging van directeuren van overheidsorganen voor sociale arbeid
loaw	Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers
IWI	Inspectie Werk en Inkomen
LWI	Locaties werk en inkomen
RWI	Raad voor werk en inkomen
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
WAO	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
Wet SUWI	Wet Structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
WW	Werkloosheidswet
WWB	Wet werk en bijstand

# **Reactie Centrale organisatie werk en inkomen en het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen**







Postbus, 1040 HG Amsterdam

Aan de waarnemend Inspecteur-generaal  
van de Inspectie Werk en Inkomen,  
de heer mr. H. Zeilstra  
Postbus 11563  
2502 AN DEN HAAG

Datum 10 APR 2008

Van  
Mw. L.L.H.M. Zenden  
[ilse.zenden@uwv.nl](mailto:ilse.zenden@uwv.nl)  
T (020) 687 53 78  
drs. J.P.M. van Straaten  
[hans\\_van\\_straaten@cwinet.nl](mailto:hans_van_straaten@cwinet.nl)  
T 020- 7515225

Ons kenmerk  
SBK/76533

Uw kenmerk  
2008/486

Pagina  
1 van 2

Onderwerp  
Conceptrapport Dienstverlening aan Doorlopers WW/WWB

Geachte heer Zeilstra,

Op 27 februari legde de Inspecteur-generaal, mevr. mr. drs. Kervezee, ons het conceptrapport 'Dienstverlening aan Doorlopers WW/WWB' voor een bestuurlijke reactie voor. Onderstaand treft u onze reactie aan.

De meest in het oog springende conclusie van de Inspectie is dat er weinig schriftelijke informatie wordt overgedragen tussen UWV en gemeenten. De inspectie meent dat dit de gebrekkige samenwerking tekent.

Wij willen u er op wijzen dat juist daar waar de samenwerking intensief is informatie vaak ook mondeling wordt overgedragen.

Wij en onze ketenpartners zijn ons ervan bewust dat de dienstverlening aan onze klanten beter moet en kan en hebben hiervoor dan ook initiatieven genomen. Zowel bij het Algemeen Keten Overleg als bij de vorming van het WERKbedrijf vormt integrale dienstverlening op basis van de toonkamerprincipes inmiddels het uitgangspunt voor onze dienstverlening.

Door het mogelijk maken om elkaars systemen te raadplegen en te gebruiken zal, evenals door de introductie van een klantvolgsysteem, de informatieoverdracht verbeteren.

De Inspectie noemt het verder verontrustend dat de integrale dienstverlening niet al praktijk is ('In negentig procent van de gevallen vindt toeleiding naar werk niet via integrale dienstverlening plaats'). Deze conclusie houdt ons inziens geen rekening met de noodzakelijke fase van experimenteren en evalueren. Wij zijn van mening dat deze fase van groot belang is geweest om te bepalen wat de cruciale en meest succesvolle elementen zijn in de nieuwe aanpak van integraal, ontschot en klantgericht werken. Zoals u bekend is willen wij - nu wij voldoende ervaring hebben opgedaan met dienstverlening op basis van het toonkamerprincipe - de komende periode het concept van integrale dienstverlening in overleg met gemeenten algemeen invoeren.

Per locatie kunnen het implementatietempo, de werkwijze en de afspraken verschillen. De keten heeft inmiddels de weg ingeslagen om op basis van het eind oktober 2007 vastgestelde programmaplan invoering toonkamerprincipes van het AKO over te gaan op het vanuit alle vestigingen bieden van integrale dienstverlening. Het AKO-kernteam ondersteunt de lokale partijen daarbij en ook publicaties als 'Werk aan de winkel: inspiratie bij integrale

dienstverlening' helpen daarbij. Terecht haalt de Inspectie in dit verband ons motto 'doorpakken en verankeren' aan dat wij tot titel van het ketenprogramma 2008 hebben gemaakt. Wij kunnen het belang daarvan alleen maar ondersteunen.

Eveneens moet worden meegewogen dat het op dit moment in de praktijk nog vaak zo is dat doorlopers stap voor stap door de keten moeten gaan. Dit is in overeenstemming met de opzet van de huidige Wet SUWI. Daarin is immers vastgelegd dat cliënten eerst tot de verantwoordelijkheid van CWI worden gerekend, vervolgens worden overgedragen aan UWV en na afloop van de WW-periode cliënt worden van de gemeente. De nu voorgestelde wijziging van de Wet SUWI biedt mogelijkheden om de dienstverlening en het beschikken over relevante informatie met betrekking tot re-integratie ook aan deze groep klanten te verbeteren.

Tot slot nog het volgende. Het door u uitgevoerde onderzoek is, zoals eerder opgemerkt en ook door u onderkend, vrij beperkt van opzet (weinig dossiers). Ook gaat het om een relatief kleine deelpopulatie van de totale klantstroom in de keten. Deze vaststellingen verhouden zich ons inziens niet goed met de vrij stellige, generieke en vergaande conclusies die worden getrokken.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

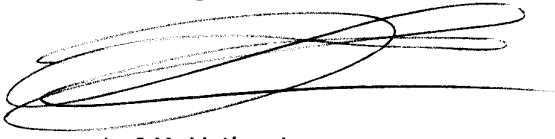
Hoogachtend,

Centrale organisatie werk en inkomen

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen



drs. R. de Groot  
Voorzitter Raad van bestuur



dr. J.M. Linthorst  
Voorzitter Raad van bestuur

# Publicaties van de Inspectie Werk en Inkomen

## 2008

- R08/06 Stap voor stap door de keten  
Dienstverlening aan doorlopers WW/WWB
- R08/05 De weg naar (maat)werk  
Onderzoek in de regio Oost naar de voorwaarden waaronder de activering van  
werklozen in de WW tot stand komt
- R08/04 UWV en Walvis  
Zevende rapportage
- R08/03 Oog voor veiligheid  
Vervolgonderzoek kwaliteit uitvoering kraankeuringen
- R08/02 Invoering Wia  
Rapport over implementatie Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
- R08/01 Handhaven door certificeren  
Een onderzoek naar het functioneren van certificerende instellingen op het terrein  
van asbestverwijdering

## 2007

- R07/27 Veilig werken onder water  
Certificatie bij duikarbeid
- R07/26 Handhaven met beleid  
Gemeentelijke handhaving Wet kinderopvang
- R07/25 Matchen van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt  
Een onderzoek naar de samenwerking van SUWI-partners op het terrein van werk-  
geversbenadering
- R07/24 Zaak van belang  
Begeleiding door UWV, CWI en gemeenten van uitkeringsgerechtigden die willen  
starten met een eigen bedrijf
- R07/23 Gemeentelijke afdoening, de laatste schakel in de handavingsketen
- R07/22 Bescherming bepaald  
Certificering in het werkveld 'Persoonlijke beschermingsmiddelen'
- R07/21 Jaarverantwoording toezicht en handhaving Wet kinderopvang door gemeenten  
2006
- R07/20 Uitvoering Wet sociale werkvoorziening 2006
- R07/19 Goed geplaatst  
Onderzoek naar plaatsingsbeleid en wachtlijstproblematiek Wet sociale werkvoor-  
ziening
- R07/18 Uitvoering van re-integratietrajecten door UWV  
Invloed van WW-cliënten en maatwerk bij re-integratie
- R07/17 Samen onder één dak  
Een gezamenlijk onderzoek van CBP en IWI naar het gebruik van persoonsgegevens  
in zes lokale samenwerkingsverbanden
- R07/16 Bijstand en vermogen  
Onderzoek naar de vaststelling van het vermogen voor de Wet werk en bijstand
- R07/15 Buiten spelen  
Onderzoek naar toezicht en handhaving op buitenruimten bij locaties kinderopvang
- R07/14 Wajong en werk  
Onderzoek naar de arbeidsparticipatie van jonggehandicapten
- R07/13 Vroegmelders  
Dienstverlening van CWI en UWV aan werknemers die werkloos dreigen te worden

- R07/12 Vallen en opstaan  
Onderzoek naar de gemeentelijke invulling van de verantwoordelijkheid voor het eerstelijnstoezicht op de kinderopvang
- R07/11 De Sociale Verzekeringsbank op weg naar 2010  
Het verandertraject SVB Tien in het eerste jaar 2006
- R07/10 Doorstart voor de schooluitvaller  
Onderzoek naar de dienstverlening van CWI en sociale diensten aan voortijdige schoolverlaters
- Jaarplan 2008
- R07/09 De tweede stap  
Vervolgonderzoek op het rapport 'De eerste stappen'  
Implementatie eerstelijnstoezicht op Wet kinderopvang door gemeenten in 2006
- R07/08 Jaarverantwoording toezicht en handhaving Wet kinderopvang door gemeenten 2005  
Landelijk beeld van het eerste uitvoeringsjaar
- Jaarverslag 2006
- R07/07 Uitvoering Wet werk en bijstand 2005
- R07/06 In de bijstand, en dan  
Wat gemeenten doen aan activering van pas ingestroomde bijstandsccliënten
- R07/05 Uitvoering Wet sociale werkvoorziening 2005
- R07/04 Randon machines  
Certificering in het werkveld 'EG-richtlijn machines'
- R07/03 De waarde van vasthoudendheid  
Integriteitszorg bij certificatie- en keuringsinstellingen
- R07/02 Betrokken bij kwaliteit  
Borging deskundigheid bij certificatie- en keuringsinstellingen
- R07/01 Samenwerking tussen CWI en UWV bij aanvragen voor een WW-uitkering

U kunt deze publicaties opvragen bij:

Inspectie Werk en Inkomen  
Afdeling Strategie en communicatie

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

Postbus 11563  
2502 AN Den Haag



