

Vergaderjaar 2004–2005

26 448

Structuur van de uitvoering werk en inkomen (SUWI)

28 862

Premievrijstelling bij in dienst nemen en in dienst houden van oudere werknemers

Nr. 205

VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG

Vastgesteld 11 mei 2005

De vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid¹ heeft op 6 april 2005 overleg gevoerd met minister De Geus van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en staatssecretaris Van Hoof van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over de **jaarplannen 2005 SUWI-organisaties, ketenprogramma 2005, jaarplan 2005 van de Raad voor Werk en Inkomen en de deelname van zelfstandige bestuursorganen in rechtspersonen (26 448, nr. 189)**. De volgende brieven kunnen hierbij worden betrokken:

- de brief van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 31 maart 2005 over de Vrijstelling sollicitatieplicht WW voor vrijwilligers en mantelzorgers ter invulling van motie Smilde/Noorman-den Uyl (28 862, nr. 32);
- het rapport van de Inspectie voor werk en inkomen Toetsen van sollicitatieactiviteiten. (26 448 nr. 199)

Van dit overleg brengt de commissie bijgaand beknopt verslag uit.

De **voorzitter**: Ik wijs erop dat wij hebben besloten om dit overleg in twee delen op te splitsen. Wij beginnen met een kort overleg over de brief van de minister van 31 maart over de Vrijstelling sollicitatieplicht WW voor vrijwilligers en mantelzorgers. Daarna spreken wij met de minister en de staatssecretaris over de jaarplannen 2005 SUWI-organisaties, het ketenprogramma 2005, het jaarplan 2005 van de Raad voor Werk en Inkomen en de deelname van zelfstandige bestuursorganen in rechtspersonen

1) Vrijstelling sollicitatieplicht WW voor vrijwilligers en mantelzorgers

Vragen en opmerkingen uit de commissie

Mevrouw **Smilde** (CDA) is tevreden over de lijn die de minister uitzet, maar zij heeft nog wel een punt van kritiek. Voor WW-gerechtigden van 57,5 jaar of ouder vindt zij een sollicitatieplicht van twee jaar te lang. Zij stelt daarom voor te kiezen voor een periode van één jaar actief solliciteren. Betrokkenen moeten in die periode ook actief worden bemiddeld door het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI). De minister wijst terecht op het feit dat er bij werknemers die op 31 december 2003 ten minste 57,5

¹ Samenstelling:

Leden: Noorman-den Uyl (PvdA), Bakker (D66), Bibi de Vries (VVD), De Wit (SP), Van Gent (GroenLinks), Verburg (CDA), Hamer (PvdA), Bussemaker (PvdA), Vendrik (GroenLinks), Mosterd (CDA), Smits (PvdA), voorzitter, Örgü (VVD), Weekers (VVD), Rambocus (CDA), De Ruiter (SP), Ferrier (CDA), ondervoorzitter, Huizinga-Heringa (ChristenUnie), Bruls (CDA), Varela (LPF), Eski (CDA), Koomen (CDA), Aptroot (VVD), Smeets (PvdA), Douma (PvdA), Stuurman (PvdA), Kraneveldt (LPF) en Hirsi Ali (VVD).

Plv. leden: Depla (PvdA), Koşer-Kaya (D66), Blok (VVD), Kant (SP), Halsema (GroenLinks), Smilde (CDA), Verbeet (PvdA), Timmer (PvdA), Tonkens (GroenLinks), Omtzigt (CDA), Adelmund (PvdA), Van Miltenburg (VVD), Visser (VVD), Algra (CDA), Vietsch (CDA), Van der Vlies (SGP), Hessels (CDA), Hermans (LPF), Van Oerle-van der Horst (CDA), Van Dijk (CDA), Van Egerschot (VVD), Van Dijken (PvdA), Blom (PvdA), Kalsbeek (PvdA), Van As (LPF) en Schippers (VVD).

jaar of ouder waren en na die datum recht krijgen op een WW-uitkering wel sprake is van recente werkervaring. Dit geldt met name voor het eerste jaar en van die ervaring moet gebruik worden gemaakt; daarom moet er sprake zijn van actieve sollicitatie.

Zij kan zich dan ook vinden in het kabinetsbeleid dat het CWI in de toekomst nauwkeuriger de inhoud van de sollicitatiebrieven zal beoordelen. Om te kunnen bereiken dat ouderen langer actief zijn op de arbeidsmarkt, moeten alle mogelijkheden die daaraan kunnen bijdragen, serieus worden aangepakt. Een authentieke sollicitatiebrief hoort daar ook bij. Dit doet ook recht aan sollicitanten die oprecht proberen een baan te krijgen en aan bedrijven die oudere werknemers in dienst willen nemen. In deze context stelt mevrouw Smilde voor om te kiezen voor actieve sollicitatie gedurende één jaar. De regeling beoogt een vrijstelling van de sollicitatieplicht, maar betrokkene blijft nadrukkelijk wel beschikbaar voor de arbeidsmarkt.

Tijdens het overleg van 3 maart jongstleden heeft zij gezegd dat de ontheffingsmogelijkheid ieder jaar moet worden herzien. Door arbeidsparticipatie of het aantrekken van de markt is het mogelijk dat mensen alsnog een plaats op de arbeidsmarkt verwerven. Neemt de minister dit aspect ook mee in de regeling?

De heer **Weekers** (VVD) acht het standpunt van zijn fractie over de sollicitatieplicht bekend. Hij herinnert eraan dat hij eerder heeft gezegd dat zij zou kunnen leven met de motie als die zodanig wordt uitgewerkt dat er ook rekening wordt gehouden met de economische situatie. Verder zou het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) verstandig moeten handelen bij de beoordeling van de sollicitaties.

De conjuncturele situatie en de overgang van een vrijstelling van de sollicitatieplicht naar een algemene sollicitatieplicht zouden in de uitwerking van het voorstel van de minister moeten worden opgenomen, opdat de regeling wordt verfijnd.

Een verstandige beoordeling van de sollicitaties betekent dat niet alleen het aantal briefjes wordt geteld. Uit een rapport van de Inspectie werk en inkomen (IWI) blijkt dat het UWV zich daartoe beperkt en geen acht slaat op de inhoud van die briefjes. Wanneer komt er aan die zotte praktijk een einde?

Mevrouw **Noorman-den Uyl** (PvdA) is verheugd dat de minister zijn voorstel substantieel heeft aangepast, maar zij is toch nog niet tevreden, omdat hij spreekt over een sollicitatieplicht van twee jaar. De arbeidsmarkt biedt daar op dit moment geen ruimte voor. Het is voor oudere werknemers frustrerend om zo lang sollicitatiebrieven te moeten versturen, nooit te worden opgeroepen en in veel gevallen zelfs nooit een bevestiging te krijgen. Daar moeten grenzen aan worden gesteld. Daarom is zij het ermee eens dat mensen van 57,5 jaar en ouder na een jaar solliciteren in aanmerking moeten komen voor vrijstelling van de sollicitatieplicht. Als de economie aantrekt en er meer ruimte op de arbeidsmarkt ontstaat, kan het zinvol zijn om die termijn opnieuw te bezien.

Zij wijst erop dat in de brief niet is opgenomen dat betrokkene als hij vrijstelling krijgt van de sollicitatieplicht, wel zijn vrijwilligerswerk moet blijven voortzetten. Zij gaat ervan uit dat de minister dit ook zo heeft bedoeld.

Tot slot merkt zij op dat er over de kwaliteit van de sollicitaties nog nader moet worden gesproken. Dit geldt dan overigens niet alleen voor oudere werklozen.

De heer **De Wit** (SP) is van mening dat de inhoud van de brief van 31 maart jongstleden beter aansluit bij de wensen van de Kamer dan het vorige plan. Hij sluit zich aan bij het pleidooi om het durcriterium terug te brengen tot één jaar. Daar is te meer reden voor nu uit het concept-

SER-advies blijkt dat het UWV de plicht krijgt om voor met name de oudere werknemer maatwerk te leveren. Op basis van de economische en de persoonlijke omstandigheden moet worden beoordeeld of het zinnig is te verlangen dat mensen zoveel sollicitatiebrieven verzenden.

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks) krijgt de indruk dat de minister met zijn brief een spelletje van bieden en loven speelt. De uitspraak van de Kamer was toch helder en het is jammer dat er nu weer zoveel tijd verloren gaat. Zij sluit zich aan bij het pleidooi om het durcriterium terug te brengen tot één jaar. Betrokkenen hebben vaak een lastige positie op de arbeidsmarkt en kiezen er voor om ander nuttig werk te doen als er geen betaald werk voorhanden is. Daartegen mogen geen drempels worden opgeworpen. De minister moet die drempels juist slechten door uit te voeren wat de Kamer beoogt. Zij dringt erop aan dat de minister nu toezeft dat de periode wordt beperkt tot één jaar.

Het antwoord van de minister

Minister **De Geus** zegt dat er een afweging is gemaakt voor de vaststelling van het durcriterium. In de motie wordt gebruik gemaakt van het kwalitatieve begrip langdurig, maar dit wordt niet kwantitatief uitgewerkt. Een termijn van twee jaar lijkt hem reëel, maar is natuurlijk altijd arbitrair. Hij is bereid om die termijn op verzoek van de Kamer vast te stellen op één jaar. De uitwerking van die beslissing zal na één jaar worden geëvalueerd. Ook overigens zal de vinger aan de pols worden gehouden. Als de conjunctuur aantrekt, zou de termijn verlengd kunnen worden. Door de keuze voor een groep die op een bepaald moment 57,5 jaar of ouder was, heeft de regeling een eindig karakter. Het feit dat mensen op een gegeven ogenblik in aanmerking komen voor vrijstelling van de sollicitatieplicht, betekent niet dat zij zijn uitgesloten van overige dienstverlening die de reïntegratie kan bevorderen. Tijdens hun sollicitatieperiode mogen zij vrijwilligerswerk doen. In individuele situaties kan besloten worden om, gegeven het vrijwilligerswerk of de mantelzorg, vrijstelling te verlenen voor het solliciteren naar betaald werk.

2) De jaarplannen 2005 SUWI-organisaties, het ketenprogramma 2005, het jaarplan 2005 van de Raad voor Werk en Inkomen en de deelname van zelfstandige bestuursorganen in rechtspersonen.

De heer **Weekers** (VVD) wijst erop dat de Kamer heel veel klachten ontvangt over de uitvoering van de werkzaamheden door de SUWI-organisaties. Hij vraagt zich af of er bij vooral het UWV wel voldoende gevoel bestaat voor de maatschappelijke context waarin de organisatie opereert en voor het kabinetsbeleid. Hij licht dit toe aan de hand van twee voorbeelden.

Het eerste voorbeeld betreft de klacht van iemand die al twee jaar aan het lijntje wordt gehouden na zijn aanmelding voor een omscholings- of reïntegratietraject. Als hij uiteindelijk wordt afgewezen, probeert hij voor een individuele reïntegratieovereenkomst (IRO) in aanmerking te komen. Hij stuurt desgevraagd zijn cv op, maar ontvangt dan een berichtje dat er een fout is gemaakt en dat het UWV niets voor hem kan betekenen. Aan dit e-mailtje hangt nog een berichtje dat niet voor betrokkene is bedoeld met de mededeling: «Deze man is van 1945! Hoe kan het dat jij met hem verdergaat!» De heer Weekers leidt hieruit af dat er bij het UWV kennelijk een cultuur heerst dat mensen vanaf een bepaalde leeftijd worden afgeschreven.

Het verbaast hem dan ook niet dat een aantal prestatiecriteria nu naar beneden wordt bijgesteld zoals het prestatiecriterium voor de sluitende aanpak dat oorspronkelijk was vastgesteld op 100%. Dit stemt hem verdrietig, want het is toch het beleid van het kabinet, daarin gesteund

door de Tweede Kamer, om iedereen een kans te geven en mensen langer te laten doorwerken.

Het tweede voorbeeld heeft betrekking op het meerjarenbeleidsplan 2006–2009 van het UWV. Onder het hoofdje Personele ontwikkeling scenario 2 staat dat er met de vakbonden wordt gesproken over een regeling voor het vrijwillig vervroegd uittreden van medewerkers die voor 1 januari 2006 58 jaar of ouder zijn. Er wordt verwezen naar vergelijkbare regelingen bij de Belastingdienst en het ministerie van Binnenlandse Zaken. Dit moet dan wel in 2005 worden geregeld, want dan kan er nog gebruik worden gemaakt van een aantal fiscale faciliteiten. Het UWV is dé uitvoeringsorganisatie van de minister van Sociale Zaken, maar het voert een personeelsbeleid dat haaks staat op het kabinetsbeleid. Een betere oppositie tegen het eigen regeringsbeleid kan niet worden georganiseerd. De heer Weekers vindt dit schandalig. Kan de minister dit uitleggen? Wat vindt hij hiervan?

Ook over de dienstverlening van het UWV ontvangt de Kamer de nodige klachten. Met het aantal klachten dat bij de Nationale Ombudsman wordt ingediend, neemt het UWV daar de tweede plaats in op de lijst van slecht presterende organisaties. Hier moet verandering in komen. De heer Weekers toont begrip voor de medewerkers van het UWV die in een transitiefase hun werk moeten doen en die tal van nieuwe taken krijgen terwijl er bovendien veel arbeidsplaatsen op de tocht staan. De minister moet ervoor zorgen dat zij hun werk goed kunnen doen, maar de stukken wekken de indruk dat hij van mening is dat de beleidsagenda van het kabinet koste wat kost moet worden uitgevoerd. Dit gaat ten koste van het «going concern», de transitiefase en eigenlijk ook van het primaire proces. Het ligt toch voor de hand om eerst de organisatie op orde te brengen opdat aan de normen voor klantgerichtheid kan worden voldaan. De telefonische bereikbaarheid is ook een bron van klachten. Er is een 0900-nummer geïntroduceerd en nu kunnen mensen die direct een medewerker of «casemanager» willen spreken, niet meer rechtstreeks met hen in contact komen. Het kabinet heeft de dienstverlening van de overheid hoog in het vaandel staan. Het zal nu de daad bij het woord moeten voeren en moeten bevorderen dat de klantvriendelijkheid van het UWV verbetert.

Het is zorgelijk dat de normen die in 2004 golden voor de prestatie-indicatoren en de rechtmatigheid op veel punten fors naar beneden zijn bijgesteld. Daar wordt nauwelijks een verklaring voor gegeven. Wil de minister nu alsnog per onderdeel een deugdelijke verklaring geven voor de beslissing om de norm bij te stellen? Hij kan zich hier niet vanaf maken met een verwijzing naar de uitgebreide beleidsagenda.

De heer Weekers wijst in het bijzonder op de rechtmatigheid van de uitvoering die boven aan de lijst van aandachtspunten stond bij de behandeling van het wetsvoorstel Walvis. Is de Kamer destijds verkeerd voorgelicht, want de rechtmatigheid van 99% kan niet meer worden waargemaakt en het UWV gaat op dit punt van jaar tot jaar achteruit? Hij vraagt aan de minister om een concreet plan van aanpak te maken.

Het UWV is van mening dat er verbetering kan komen in de klacht-afhandeling door een koppeling te leggen tussen de individuele bestanden en het klachtenbureau. Het ziet daar in 2005 echter nog geen mogelijkheden voor. Hij maakt er bezwaar tegen dat het UWV de zaken steeds in de tijd vooruit schuift en vraagt de minister om op dit punt nu een toezegging te doen.

De heer Weekers betwijfelt of de minister het UWV nog wel nadere taken kan opleggen. Misschien moet een aantal zaken op een andere leest worden geschoeid. De uitvoering van de Wet werk en bijstand zou hierbij ten voorbeeld kunnen worden genomen.

Wat zijn de effecten van het bijstellen van al die normen? Welke gevolgen heeft dit voor het aantal uitkeringen? Wat kost dit? De Kamer kan niet beoordelen wat het UWV wel en niet aan kan, zo merkt hij tot slot op.

Mevrouw **Noorman-den Uyl** (PvdA) constateert tot haar spijt dat de normen van het UWV in 2005 lager zijn dan die in 2004. De reden is dat de regering een andere prioriteit stelt in het beleidsprogramma; zij houdt de transitie op omdat zij andere beleidsintenties heeft. Daarmee is zij verantwoordelijk voor het feit dat het primair proces van het UWV nu nog niet op orde is en ook nog niet op orde komt. In een eerder overleg heeft de minister in alle toonaarden beweerd dat de wijzigingen die hij per 1 januari 2006 wil invoeren, er nog wel bij kunnen. De cijfers tonen nu aan dat het niet kan. Het gevolg is dat de uitvoeringsorganisatie de normen niet kan halen en dat bijvoorbeeld de norm voor de tijdige beoordeling van het reïntegratieverslag is verlaagd van 80% naar 60%, dat de rechtmatigheid daalt, dat de tijdigheid van beschikkingen achteruit gaat evenals de klanttevredenheid. Zij vindt dit niet acceptabel.

De Kamer ontvangt veel en vaak heel pijnlijke klachten. De wijze waarop de minister het UWV aanstuurt, leidt ertoe dat het aantal klachten dat binnen drie weken wordt afgehandeld, daalt van 99% naar 80%.

Mevrouw Noorman vraagt de minister de Kamer binnen drie weken een overzicht te verschaffen van de kosten die moeten worden gemaakt als de taakstelling van het UWV in 2005 dezelfde blijft als in 2004, dat wil zeggen zonder bijstelling naar beneden. Dit geldt zowel voor de formatie als voor de taken die niet kunnen worden uitgevoerd zolang het primaire proces niet op orde is. Zij zegt dat de grens nu is bereikt en dat haar fractie niet mede verantwoordelijk wil zijn voor jaarplannen waarin de prestaties naar beneden worden bijgesteld omdat de minister andere ambities heeft.

Zij heeft zich eraan geërgerd dat er wordt geschreven dat er bij het CWI sprake is van een efficiëncyslag, terwijl daar in de begroting geen rekening mee is gehouden. De duimschroeven worden aangedraaid zonder dat de Kamer daar bij de behandeling van de begroting mee akkoord is gegaan. De minister heeft heel wat uit te leggen over en zal ook het nodige moeten veranderen aan het jaarplan van het UWV. De ambitie van het kabinet op het punt van de SUWI-doelstelling werk boven uitkering is verlaagd. Dit zou hij niet voor zijn rekening moeten nemen.

Zij vindt het niet acceptabel dat de doelstelling voor de klanttevredenheid in 2005 wordt verlaagd. Cliënten moeten rechtstreeks contact kunnen opnemen met de behandelend ambtenaar; een van de randvoorwaarden van SUWI is toch dat er vaste contactambtenaren worden aangesteld. Als betrokkene nu bij het call center aandringt op contact met de behandelend ambtenaar, is het antwoord: schrijft u maar een briefje. Dit kan echt niet. Hierin moet verandering komen, ook als dit meer tijd en geld kost. Het CWI is op de goede weg, maar het rapport van de IWI wijst uit dat er nog wel verbeteringen nodig zijn. Het IWI schrijft dat de cijfers die het CWI levert onvoldoende betrouwbaar zijn. Wil de minister ervoor zorgen dat dit verandert?

Mevrouw Noorman is van mening dat de volledig sluitende aanpak voor WW-gerechtigden in 2005 moet worden gerealiseerd. Wat is nodig om ervoor te zorgen dat het UWV dit kan doen?

De heer **De Wit** (SP) zegt dat hij de tijd nog heeft meegemaakt dat Nederland trots kon zijn op de organisatie van de sociale zekerheid door de bedrijfsverenigingen. Toen kwamen in ieder geval de uitkeringen op tijd en meestal klopten zij ook.

De voorzitter van het UWV heeft bij de presentatie van het jaarverslag gezegd: «De komende tijd zal veel stuurmanskunst en inzet vereisen om alles tot een goed einde te brengen.» Hij wijst de verantwoordelijkheid van de hand voor de complicaties die dreigen en al zichtbaar worden als gevolg van de grote hoeveelheid werk en taken waarvoor het UWV wordt geplaatst. Uit de stukken die nu voorliggen, blijkt dat het UWV het volledige programma voor 2004 nog niet eens kan uitvoeren. Vrijwel alle doelstellingen worden naar beneden bijgesteld. Dit geldt voor het voorkomen van de instroom in uitkeringen, de rechtmatigheid, de sluitende aanpak en

de klanttevredenheid. De minister zegt zonder blikken of blozen dat een zesje wel voldoende is.

De heer De Wit verwijst naar de grote hoeveelheid klachten die de Kamer ontvangt over de manier waarop beslissingen worden genomen en er met mensen wordt omgegaan. Daaruit spreekt een grote ontevredenheid over de manier van werken van het UWV. De vraag is nu of de schuld daarvoor bij het UWV ligt of ergens anders. Hij noemt een aantal oorzaken zoals de reorganisatie waardoor de hoeveelheid personeel ongeveer gehalveerd moet worden. Ondanks de onzekerheid en onrust die dat veroorzaakt, krijgt het UWV er steeds meer taken bij. De voorzitter van het UWV wijst bijvoorbeeld op de problemen die hij heeft met de nieuwe WAO, want hij beschikte tot voor kort nog niet eens over de wettelijke bepalingen waarop de uitvoering moet worden gebaseerd. Mogelijkerwijs komt hier nog een nieuwe WW bij. Die stapeling van problemen leidt tot onbeheersbare risico's.

In het rapport van de IWI over de verwijsindex staat dat er sprake is van een zorgwekkende situatie; door een tekort aan personeel is er een grote achterstand ontstaan in de afhandeling van signalen over witte fraude en komt de tijdige ontdekking van fraude in gevaar. Als er dan nog meer personeel moet vertrekken, wordt de situatie onhoudbaar.

De heer De Wit pleit voor een pas op de plaats. Eerst moet de reorganisatie op orde worden gebracht zodat duidelijk is wat het UWV aan kan. Zo niet, dan kan de conclusie niet anders luiden dan dat de politiek het UWV innerlijk verwurgt. Er kan echt niet op deze manier verder worden gegaan. Dan moeten er weer andere oplossingen worden gezocht. De uitvoering van de sociale zekerheid moet in publieke handen blijven, maar de organisaties moeten daar dan wel toe in staat worden gesteld. Het UWV krijgt die kans nu niet; het wordt op deze manier kapot gemaakt. Uit de media kan worden afgeleid dat de minister 250 mln euro extra heeft gevraagd voor het UWV. Wat zal hij daarmee doen? Waar is het voor nodig?

Mevrouw **Van Gent** (GroenLinks) heeft begrip voor de kritiek van de andere woordvoerders. De huidige ontwikkelingen baren haar zorgen en die zorgen nemen alleen maar toe nu blijkt dat de ambities neerwaarts worden bijgesteld. In 2004 was er al heel wat aan te merken op het UWV, maar nu is er bewust voor gekozen dat het in 2005 nog slechter zal functioneren. Uiteindelijk is de minister daarvoor verantwoordelijk, maar hij vindt die bijstellingen wel goed. In 2005 mag 10% van de WW-uitkeringen te laat worden uitbetaald en voor Ziektewetuitkeringen is dat zelfs 15%. De hele operatie die destijds is opgezet rond SUWI en UWV was bedoeld om de klant centraal te stellen, maar die heeft nu het nakijken. Een op de drie reïntegratietrajecten mag te laat beginnen of fouten bevatten en een mager zesje voor klanttevredenheid volstaat. Waarom stemt de minister hiermee in? Zij kan dit niet accepteren en vindt dat de minister dit ook niet zou moeten doen.

Het UWV krijgt er nu weer extra taken bij voor de nieuwe WAO en wellicht ook de nieuwe WW. Die prestigewijzigingen van WAO en WW worden doorgedrukt waarna het UWV ermee wordt opgezadeld, maar zij dreigen het UWV om zeep te helpen. Dit kan de medewerkers van de organisatie niet worden verweten, zij kampen met de nodige problemen en reorganisaties, maar wat betekent dit voor de klanten? Hoe kan de minister nog zeggen dat de klant centraal staat? Die klant ontmoet steeds meer problemen. De uitkeringen worden te laat betaald, hij kan niet meer rechtstreeks contact krijgen met de behandelend ambtenaar en de kans is groot dat hij zijn uitkering door herkeuring verliest. De instantie die hem moet helpen om weer een plaats te vinden op de arbeidsmarkt, geeft dan niet thuis omdat die de hoeveelheid werk niet aan kan. Dit is toch zeer ernstig. Mevrouw Van Gent zegt dat de gang van zaken voor een werkgever of werknemer nauwelijks meer te volgen is. Het UWV is moeilijk bereikbaar,

het presteert onder de maat en krijgt een stroom van klachten over zich heen en wat doet de minister? Hij ontslaat de helft van het personeel. Hij heeft nu bij de minister van Financiën een claim van 250 mln euro neergelegd om de gevolgen van de reorganisatie wat te verzachten. Als hij dit geld al krijgt, zou hij het dan niet beter kunnen besteden aan een betere werkwijze van het UWV waardoor de klanten tegemoet worden gekomen, in plaats van aan gouden handdrukken? Het geld moet worden besteed aan de mensen die het nodig hebben.

Als het UWV in de zware reorganisatietakstelling die het is opgelegd, kiest voor een pragmatische oplossing als een goede VUT-regeling op vrijwillige basis, is die te verkiezen boven het ontslag van jonge medewerkers volgens het «last in first out»-principe.

Verder worden er verkeerde prioriteiten gesteld zoals de controle van sollicitatiebrieven. Mevrouw Van Gent zegt dat zij niet op dit soort pennenlikkerij zit te wachten. Mensen moeten op tijd hun uitkering krijgen of een goed reïntegratietraject kunnen volgen.

Het UWV laat te veel geld liggen. De rechtmatigheidsdoelstelling wordt teruggebracht van 99% naar 97%. Dit betekent dat het UWV van 3% van het budget niet hoeft te verantwoorden waaraan het is besteed. De minister geeft het UWV dus een blanco cheque voor tientallen miljoenen euro's. Het budget bedraagt 6,1 mld euro en 3% daarvan, 183 mln euro, wordt niet rechtmatig uitgekeerd. Tussen het conceptvoorstel van de SER over de WW en het uitgangspunt van het kabinet zit nog een gat van zo'n 150 mln euro. Als de rechtmatigheid op een hoger niveau wordt gebracht, is dit gat opgevuld en kan de minister een «werelddeal» sluiten met de SER. Bovendien komen de uitkeringen te zwaar onder druk te staan zonder goede rechtmatigheid.

De heer **Van Dijk** (CDA) stelt dat er aardig wat kritiek is geuit op het functioneren van het UWV. Het moet voor de werknemers op dit moment niet erg prettig zijn om in die omgeving te moeten werken. Aan de ene kant worden zij geconfronteerd met een forse reorganisatie en aan de andere durven zij waarschijnlijk nauwelijks te vertellen dat zij bij het UWV werken, omdat dit onmiddellijk kritische reacties oproept. Hij uit zijn waardering voor de werknemers die in zo'n lastige situatie verkeren.

Dit neemt niet weg dat het UWV goede prestaties moet leveren. Eerder is al vastgesteld dat de SUWI-organisaties er niet in zullen slagen om aan de doelstellingen te voldoen die voor 1 januari 2006 zijn gesteld. De dienstverlening door het UWV moet niettemin op orde zijn. Nu gaan op verschillende terreinen de prestaties achteruit. Voor de achteruitgang van de klanttevredenheid is een verklaring gegeven, maar het is niet duidelijk of die afdoende is. De prioriteiten die worden gesteld, veroorzaken immers ook problemen. De prioriteit ligt nu bij het nieuwe beleid dat ook echt nodig is, maar dit mag geen invloed hebben op de kwaliteit van de dienstverlening en dit blijkt in de praktijk heel lastig te zijn.

De uitvoering van het beleid met betrekking tot de individuele reïntegratieovereenkomst lijkt wel steeds beter te gaan lopen.

Kan de minister aangeven welke investering nodig is om de verlaging van de rechtmatigheidsdoelstelling te kunnen terugdraaien? Welke gevolgen hebben de neerwaartse aanpassingen van de normen voor de uitkeringsgerechtigden? Komen er nu minder mensen aan het werk?

Het lijkt erop dat de organisatie van het CWI wel op 1 januari 2006 gereed zal zijn. Dit is een verheugende constatering. De cijfers en normen in de kwartaalrapportages wekken echter de indruk dat het CWI wel erg tevreden is over zichzelf. Is dit terecht? De heer Van Dijk herinnert aan de discussie die vorig jaar is gevoerd over de indicatoren. Verder klagen de mensen die met het CWI te maken hebben over de bureaucratische werkwijze bij bijvoorbeeld de intake. Bovendien volgt op zo'n intake op andere plaatsen nog eens een intake die daar erg veel op lijkt. Welke indruk heeft de minister van de mogelijkheden van het CWI om te concurreren met

andere bemiddelaars? In hoeverre kunnen de prestaties van het CWI worden vergeleken met job.nl?

In het verleden is al eerder aandacht gevraagd voor het inlichtingenbureau. De minister schrijft dat daarvoor een beleidsarm scenario is geschetst. Dit is de tweede SUWI-instelling die op 1 januari 2006 nog niet klaar zal zijn. Hoe kunnen de zaken daar wel op orde komen?

Er is een apart programma opgesteld voor de ketensamenwerking. Het is goed dat er nu goed wordt samengewerkt door de verschillende instellingen. Zij hebben aangekondigd dat zij indicatoren zullen opstellen, maar geen normen, omdat de gemeenten autonoom zijn. De heer Van Dijk vindt dat dit te ver gaat. Er worden indicatoren opgesteld om te kunnen meten en er worden normen opgesteld opdat de doelstellingen duidelijk zijn en om dan naar de autonomie van de gemeenten en een mogelijke causaliteit te verwijzen, is te gemakkelijk. Hoe kan de minister ervoor zorgen dat de samenwerking in de keten wordt verbeterd en dat de normen worden gehaald?

Volgens de stukken wordt de sluitende aanpak voor arbeidsgehandicapten niet gehaald, omdat het budget te beperkt is. Wie heeft dit budget beperkt? Kan de minister dit toelichten?

Het antwoord van de bewindslieden

Minister **De Geus** deelt de oprechte bezorgdheid van de leden over de dienstverlening van de SUWI-instellingen en over de druk die op de mensen in die organisaties wordt gelegd. Verder is gesproken over de beleidsagenda van het kabinet die te zwaar zou drukken op de uitvoering. Er is inderdaad stuurmanskunst nodig om de organisaties in deze fase te kunnen besturen. De raden van bestuur van de organisaties dragen daar de bestuurlijke verantwoordelijkheid voor en de minister de politieke. Hij heeft er begrip voor dat de leden zich sterk richten op een aantal punten dat op deze dilemma's betrekking heeft en zegt dat hij zal proberen inzicht te verschaffen in de feiten. Hij onderschrijft de waardering voor de prestaties die de organisaties onder de gegeven omstandigheden leveren en voor de flexibiliteit die de werknemers tonen als zij met nieuwe zaken als de IRO worden geconfronteerd.

Er is een aansprekend voorbeeld ten tonele gevoerd over het gebrek aan klantvriendelijkheid dat het UWV soms tentoonspreidt. Natuurlijk is het frustrerend om aan het lijntje te worden gehouden. Het hoort bij de professionaliteit van een organisatie om niet alleen recht te doen aan de werkelijkheid, maar tot op zekere hoogte ook aan de beleving.

Verder is er gesproken over de passage over het personeelsbeleid in het meerjarenbeleidsplan. Het UWV is een zbo is met een eigen verantwoordelijkheid voor het personeelsbeleid. De minister trekt het zich echter wel aan dat er in het politieke domein dat tot zijn verantwoordelijkheid behoort, beleid wordt gevoerd dat haaks staat op zijn eigen beleid.

Daarom zijn er met het UWV gesprekken gevoerd over het personeelsbeleid en het sociaal plan. De raad van bestuur streeft ernaar een koers te varen die overeenstemt met het macrobeleid van het kabinet. Verder is afgesproken dat het UWV in de pas zal lopen met de regels die overigens gelden voor het sociaal en personeelsbeleid van de rijksoverheid. Dit is niet eenvoudig, want zo'n omschakeling kan niet van de ene op de andere dag worden gerealiseerd. Hij herinnert eraan dat de Kamer heeft aangekondigd dat zij een debat wil voeren over de regels voor vervroegde uittreding bij de rijksoverheid. Hij is graag bereid om samen met de minister van Binnenlandse Zaken met de Kamer te discussiëren over de vraag hoe de inzet van de regering die is gericht op het langer doorwerken van ouderen, zich verhoudt tot het beleid in overheidsdomeinen onder de politieke verantwoordelijkheid van de regering als werkgever. Het UWV is een instituut dat verbanden legt met en zich richt op de gang van zaken bij overheidsinstellingen. Daarom wordt bij de overgang naar

de Belastingdienst zowel gelet op de arbeidsvoorwaarden in brede zin als ook op de regelingen die daarmee verband houden. Op de keper beschouwd, zou het UWV ook kunnen worden vergeleken met de praktijk van financiële dienstverleners die nog wel een graadje erger zijn in hun beleid voor de afvloeiing van oudere werknemers.

Hij zegt toe dat hij erop zal aandringen dat in het jaarverslag van het UWV een weergave wordt gegeven van de gang van zaken op dit punt. Verder zal de Kamer worden geïnformeerd over het nieuwe sociaal plan zodra daarover overeenstemming is bereikt. Die informatie zal vergezeld gaan van een aanbiedingsbrief met een reactie van het kabinet.

De Kamer heeft verschillende malen haar zorg uitgesproken over de kwaliteit van de dienstverlening in algemene zin. De leden illustreren hun betoog dan aan de hand van voorbeelden. Het UWV is natuurlijk zelf verantwoordelijk voor de afhandeling van individuele klachten; het kent daarvoor de nodige beroeps- en bezwaarmogelijkheden. In een eerder overleg is echter afgesproken dat er in een besloten overleg met het UWV zal worden gesproken over de klachten over het UWV, met name om te bezien of daarin bepaalde trends of ontwikkelingen kunnen worden onderkend. De minister vindt het belangrijk dat dit overleg op korte termijn plaatsvindt, ook omdat de uitkomsten ervan wellicht kunnen bijdragen aan de kwaliteitszorg door het UWV. Na het besloten overleg kan er natuurlijk in een algemeen overleg worden gesproken over de mogelijkheden voor kwaliteitsverbetering. Hij vraagt om de genoemde casus in ontvangst te mogen nemen, omdat hij zich zorgen maakt over het signaal dat daarmee wordt gegeven.

Hij voegt hieraan toe dat er regelmatig overleg is tussen de ambtenaren van zijn ministerie en medewerkers van het UWV over de klachten die bij het ministerie worden ingediend. Er wordt geprobeerd om door middel van de behandeling van klachten tot verbetering van het primaire proces te komen. Dit proces is wederkerig, want het UWV krijgt soms klachten die kunnen worden teruggevoerd op beleidsbeslissingen.

Met het UWV is uitvoerig gesproken over de verlaging van de doelstelling voor de klanttevredenheid. Die is niet bedoeld als legitimering voor verslechtering van de dienstverlening; het UWV houdt zelfs rekening met een stijgende lijn in de waardering voor de eigen dienstverlening. Daar is de ambitie op gericht en daarop worden de medewerkers toegerust en afgerekend.

Het UWV houdt daarnaast echter ook rekening met een dalende lijn van de waardering voor de beslissingen op zich bijvoorbeeld als gevolg van het omvangrijke herbeoordelingsproces. Nu de regels zijn veranderd, verwacht het UWV dat de ontevredenheid over de beslissingen in de loop van 2005 zal toenemen. Tot nu toe kan er geen onderscheid worden gemaakt tussen klachten die betrekking hebben op de dienstverlening en klachten die worden ingegeven door onvrede over de beslissing. In een proef wordt geprobeerd dit onderscheid in de klachtbehandeling vast te stellen. Ontevredenheid over de herbeoordeling kan natuurlijk niet worden voorkomen, maar een klacht over de dienstverlening of de bejegening wel en die ambitie is er zeker. Alleen een heel persoonlijke benadering en persoonlijke vragen kunnen uitwijzen in hoeverre de onvrede wordt ingegeven door de bejegening of door de aard van de beslissing. De minister onderschrijft de wens om dit onderscheid zo helder mogelijk te maken. Niet omdat de ene klacht wel acceptabel zou zijn en de andere niet, maar omdat de oplossingsrichtingen verschillend zullen zijn. Hij wijst erop dat als het SER-advies over de WW zou worden overgenomen, duizenden mensen verontwaardigd zullen reageren op het feit dat de duur van hun uitkering wordt beperkt. Die klachten zijn dan het gevolg van een democratisch genomen beslissing. Daarom is het scheiden van die onvrede van de klachten over de bejegening een relevant punt.

De Kamer heeft het jaarplan 2005 ontvangen en hieruit blijkt dat de normen voor 2005 afwijken van die voor 2004. De Kamer heeft de reali-

satie in 2004 nog niet ontvangen, omdat de IWI en de Algemene Rekenkamer nog hun commentaar moeten geven op het jaarverslag. De jaar-rapportage zal in mei aan de Kamer worden aangeboden. Zij beschikt natuurlijk al wel over de realisaties tot en met het derde kwartaal.

De norm voor de tijdigheid van de beoordeling van het reïntegratieverslag was in 2004 op 80% gesteld; voor 2005 is die norm op 60% gesteld. Uit de kwartaalrapportages blijkt dat de realisatie in het eerste kwartaal van 2004 45% was, in het tweede kwartaal 50% en in het derde kwartaal 54%. Er is dus een stijgende lijn te zien en die zet zich dit jaar voort, maar voor 2004 was de norm te hoog gesteld. Een tijdige beoordeling van het reïntegratieverslag is van vitaal belang voor de uitvoering, omdat die bepaalt hoe snel mensen weer aan de slag kunnen komen. Als de huidige stijgende lijn zich voortzet, zal op enig moment in de komende jaren het niveau van 80% worden gehaald en misschien zelfs wel meer.

Het tweede cijfer dat is veranderd heeft betrekking op de tijdigheid van de beschikkingen WW, maar nu ligt de norm in 2005 hoger dan in 2004.

De norm voor de rechtmatigheid van 99% is vorig jaar niet helemaal gehaald. Die norm is nu voorzichtigheidshalve op 97% gesteld, omdat 2005 een transformatiejaar is voor de premie-inning. Er is dus geen sprake van een trend, maar van een eenmalige afwijking met het oog op de transformatie die waarschijnlijk weinig gevolgen zal hebben voor de inning, maar die misschien wel wat dispuut zal oproepen. Dan kan de rechtmatigheidnorm niet worden gehaald. Overigens blijft die norm wel staan op 99%. De minister zegt dat hij niet zal accepteren dat de normen worden verlaagd, maar hij houdt er wel rekening mee dat er in dit transformatiejaar een lager cijfer wordt behaald dan in 2004. Dit betekent echter niet automatisch dat er een financieel risico ontstaat. Dat bij een aantal beslissingen opmerkingen of kanttekeningen over de rechtmatigheid kunnen worden geplaatst, wil nog niet zeggen dat die in alle gevallen geld kosten. Dit alles komt voort uit de discussie in de Kamer over de wens om de doelmatigheid van de uitvoering prioritair te stellen.

Hij zegt toe dat hij schriftelijk zal ingaan op de onderbouwing van zijn betoog. Het risico dat de norm voor rechtmatigheid in het transitiejaar niet wordt gehaald, is niet een-op-een te vertalen in een financieel risico, maar de terechte vraag of er toch niet enig financieel risico aan kleeft, zal schriftelijk worden beantwoord. Hij weigert een garantie te geven dat het in 2006 beter zal gaan, omdat hij nog geen inzicht heeft in 2006. Het jaar 2005 heeft zodanig eigen kenmerken dat het zal afwijken van 2004 en 2006.

De minister wijst erop dat het UWV zich gelijktijdig richt op drie processen. In de eerste plaats op de krimp van de organisatie en de verhoging van de ICT-prestaties die het gevolg zijn van het transformatieproces dat is ingezet met de beslissing over de fusie. Het tweede proces is het beleidsprogramma dat de organisatie onder een zekere druk zet. De derde beweging is gericht op de kwaliteitsslag, het verbeterprogramma dat te maken heeft met klanttevredenheid, prestatie-indicatoren en het halen van bepaalde normen.

Na een beoordeling van deze drie processen is afgesproken dat het beleidsprogramma moet worden uitgevoerd en dat alles op alles zal worden gezet om te voorkomen dat dit ten koste gaat van de dienstverlening. De energie waarmee en het tempo waarin de veranderingen in de organisatie worden doorgevoerd, zullen daarom enigszins worden getemporeerd. Het tempo waarmee het UWV afscheid neemt van werknemers en waarin de organisatie zal krimpen, ligt nu lager dan in 2002 was voorzien.

De minister is het ermee eens dat het UWV in staat moet worden gesteld om te doen wat het moet doen. Over het jaarplan is uitvoerig van gedachten gewisseld met het UWV en daarbij is natuurlijk ook gesproken over de mensen en de middelen. Uiteindelijk is het budget vastgesteld en is er gediscussieerd over de vraag of het jaarplan wel kan worden uitge-

voerd. Dit jaarplan is nu goedgekeurd. Als de Kamer steun uitspreekt voor het UWV, zou zij ook het jaarplan moeten goedkeuren.

De inzet van het call center heeft in eerste instantie in een groot aantal gevallen tot verbetering van de bereikbaarheid en de afhandeling geleid. In sommige situaties is de uitkomst echter slechter. Daarom werkt het UWV aan een verbetering van de prestaties van het call center.

Als het beleidsprogramma niet zou worden uitgevoerd, zou het UWV een aantal zaken sneller kunnen afdoen. Dit geldt in het bijzonder voor de reorganisatie, maar het zou geen gevolgen hebben voor de klant-bejegening.

Het UWV heeft er een aantal bewerkelijke taken bij gekregen zoals de IRO en de beoordeling van de vrijstelling van de sollicitatieplicht. Als er meer maatwerk wordt geleverd, wordt de zaak bewerkelijker en wordt er dus enige druk gelegd op de uitvoeringsorganisatie.

De fraudeaanpak staat voor dit jaar op de agenda en is in het jaarplan opgenomen. De gevraagde kwantificering kan echter niet worden gegeven.

De minister zegt tot slot toe dat de Kamer uiterlijk 26 april over de toegezegde informatie zal kunnen beschikken.

Staatssecretaris **Van Hoof** is van mening dat de tevredenheid van het CWI over het eigen functioneren overeenstemt met de bereikte resultaten. Bij het CWI leeft daarnaast wel degelijk de ambitie om de zaken verder te verbeteren. De IWI heeft een rapport uitgebracht over de werkintake en de inkomensverstrekking door het CWI waaruit blijkt dat er soms meer aandacht wordt geschonken aan de inkomensfactor en minder aan de werkintake. Het CWI heeft inmiddels een aantal maatregelen genomen om hierin verandering te brengen.

Er is gesproken over het feit dat na het invullen van een heel pakket formulieren bij het CWI, een deel van de gegevens opnieuw moeten worden verstrekt aan de gemeente. Hij herinnert eraan dat dit onderwerp al eerder in de Kamer is besproken en verwijst naar de studie van de commissie-Keller die naar verwachting binnen een maand rapport zal uitbrengen.

Het CWI kan niet concurreren met andere bemiddelaars, omdat het in een andere positie verkeert. Het CWI heeft een publieke taak en moet uit hoofde van die publieke verantwoordelijkheid voor alle mensen zonder werk die aan de deur kloppen, de weg naar werk op zich nemen. Het CWI verkeert dus in een andere positie dan uitzendbureaus en andere bemiddelaars die selectief kunnen opereren en mensen kunnen uitkiezen die snel bemiddelbaar zijn. Overigens is het CWI ook geen concurrent omdat andere bemiddelaars en uitzendbureaus steeds vaker worden ingeschakeld door het CWI en de gemeenten om behulpzaam te zijn bij allerlei trajecten om mensen aan de slag te krijgen.

In de vergelijking met de prestaties van job.nl blijft het CWI op een punt ver achter, namelijk bij de prijs per vacature die geplaatst wordt voor 4 weken. Bij het CWI is dit gratis, maar bij veel andere organisaties kost dit een vermogen. Dit geldt ook voor de andere sites die onder het hoofdje vacatures op startpagina.nl kunnen worden aangeklikt. Op die sites wordt alleen melding gemaakt van een vacature, terwijl het kenmerk van werk.nl is dat er ook matching plaatsvindt. Die heeft een groot bereik, 50% van de markt, en levert heel veel contacten op. Bovendien zijn er veel links opgenomen.

De staatssecretaris bestrijdt de opmerking dat de klanttevredenheid over het CWI achteruit gaat. Het cijfer voor de klanttevredenheid in 2004 was vastgesteld op 7, terwijl er 7,1 is bereikt en ook voor 2005 staat het cijfer weer op 7.

De cijfers voor de efficiencyslag zijn onveranderd, maar zo nu en dan zit er wel wat beweging in. Hij voegt hieraan toe dat de ambitie werk boven uitkering niet alleen geldt voor het CWI, maar SUWI-breed.

Er is een nieuwe directie aangesteld voor het inlichtingenbureau, er wordt een nieuw plan van aanpak opgesteld en binnen enkele maanden zal er een rapport worden uitgebracht over de mogelijkheden om verbeteringen tot stand te brengen.

Terecht is gevraagd hoe kan worden vastgesteld dat aan de indicatoren voor de ketensamenwerking wordt voldaan. In het kader van de WWB is er een implementatieprogramma opgesteld en zijn er gelden beschikbaar gesteld aan de ketenpartners die werken aan de vertaling van de indicatoren in maatregelen die landelijk kunnen worden toegepast. Dit neemt niet weg dat de gemeenten natuurlijk autonoom zijn.

De voorzitter van de vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid,
Smits

De adjunct-griffier van de vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid,
Esmeijer