



- Landelijke Cliëntenraad
- Tel. 070-789 07 70
- Oranjestraat 4
- Fax 070 -789 07 74
- 2514 JB Den Haag
- E-mail: info@lcr-suwi.nl

Aan Ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid  
T.a.v. de minister, mr. A.J. de Geus  
Postbus 90801  
2509 LV Den Haag

Den Haag, 18 augustus 2006  
Betreft: evaluatie Wet SUWI  
Ref.: LCR/060103/ER/JL

Geachte heer De Geus,

De Landelijke Cliëntenraad heeft kennis genomen van de evaluatie SUWI. De LCR is u erkentelijk dat u ons in staat stelt vroegtijdig een reactie te geven. Wij geven onze reactie op het rapport van PriceWaterhouseCoopers (PWC), SUWI evaluatie, Een evaluatie van de Wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen (Wet SUWI) d.d. 31 juli 2006.

Het commentaar van de LCR is als volgt opgebouwd. Wij beginnen met een aantal algemene opmerkingen en vervolgens met een reactie op hoofdlijnen, waarna op een aantal onderwerpen gedetailleerd wordt ingaan.

Hoofddoelstelling van de Wet SUWI is effectiviteit (werk boven uitkering), klantgerichtheid en doelmatigheid. In zijn reactie wordt door de LCR met name aandacht besteed aan de thema's werk boven uitkering en klantgerichtheid.

### **Algemeen**

- De Landelijke Cliëntenraad betreurt het dat PriceWaterhouseCoopers niemand heeft geïnterviewd uit de geleding van cliëntenorganisaties/cliëntenraden.
- In de rapporten in het kader van de evaluatie SUWI wordt regelmatig verwezen naar de experimenten toonkamers. Op zich staat de LCR positief tegenover deze - en andere experimenten en initiatieven om de dienstverlening en het maatwerk bij reïntegratie te verbeteren. Daarbij is het wel van belang dat conclusies die in het kader van deze initiatieven of experimenten worden getrokken, gebaseerd zijn op zorgvuldige evaluatie. De conclusies in het kader van de toonkamerexperimenten met betrekking tot verbetering klantgerichtheid vindt de LCR dan ook voorbarig. Zolang er geen officiële rapportages over de evaluatie van de toonkamers beschikbaar zijn, dienen uitspraken over de effecten van de toonkamers achterwege te blijven. Eveneens dienen er vooralsnog geen aanbevelingen over verbetering klantgerichtheid op basis van de experimenten toonkamers te worden gedaan.
- Het verbaast de LCR dat in het eindrapport van PWC geen aandacht wordt besteed aan de ontwikkeling van competentietestcentra bij het CWI. Dit vindt de LCR ook een belangrijke positieve ontwikkeling.

- In het eindrapport evaluatie SUWI wordt niet ingegaan op de gewenste samenstelling van de LCR in relatie tot de in de Wet SUWI voorgeschreven samenstelling. Bij de huidige samenstelling is sprake van 9 zetels voor landelijke cliëntenorganisatie (6 zetels en 3 toegevoegde zetels) terwijl wettelijk 6 zetels voor landelijke cliëntenorganisaties worden voorgeschreven. Ook wordt geen aandacht besteed aan het feit dat de LCR thans geen rechtspersoon is en de daarbij behorende complicaties. Er wordt geen uitspraak noch aanbeveling gedaan over de wenselijkheid dat de LCR een rechtspersoon wordt en welke vorm hiervoor het meest geëigend is.

De LCR verzoekt u het rapport over de evaluatie van de Landelijke Cliëntenraad als onderdeel van de SUWI evaluatie aan de Tweede Kamer te sturen.

### **Hoofdlijnen**

De LCR onderschrijft de conclusie dat er een prestatie is geleverd, de in de Wet SUWI voorziene organisaties zijn tot stand gekomen en functioneren min of meer ordelijk. Er is echter zeker nog geen sprake van een bevredigende situatie.

De LCR mist aandacht in de SUWI-evaluatie voor de privatisering van de uitvoering van materiewetgeving. Op zich lijkt dat logisch omdat dit in de afgelopen periode waarop de SUWI evaluatie betrekking heeft nog niet aan de orde was. Echter met een blik op de toekomst zou enige aandacht voor deze mogelijk op handen zijnde privatisering (WIA) en reeds beperkt gerealiseerde privatisering bij de uitvoering van de bovenwettelijke WW en WAO-uitkeringen op zijn plaats zijn. Dit in het licht van de hoofdaanbeveling, breng nu geen wijzigingen aan in de bestuurlijke organisatie van de sociale zekerheid.

Hierbij speelt voor de LCR o.a. de vraag in hoeverre de SUWI-wetgeving op het terrein van klantgerichtheid en cliëntenparticipatie van toepassing zijn bij privatisering van de uitvoering van materiewetgeving.

In het kader van overdracht van de uitvoering van de bovenwettelijke WW- en WAO-uitkering naar Loyalis en KPMG is cliëntenparticipatie niet geregeld. Bovendien kunnen cliënten geen aanspraak maken op een IRO. Cliënten weten helemaal niet waar zij aanspraak op kunnen maken en zijn onbekend met welke middelen er ingezet kunnen worden voor reïntegratie. Loyalis en KPMG verklaren in deze dat zij niet onder de Wet SUWI vallen.

### *Cliëntgerichtheid*

Met name op het terrein van klantgerichtheid zijn nog veel verbeteringen vereist. De één-loket gedachte komt nog onvoldoende uit de verf.

Er worden diverse termen door elkaar gehanteerd: klantgerichtheid, cliëntvriendelijkheid, cliënttevredenheid en de cliënt centraal. Het ontbreekt aan een eenduidige heldere definitie en operationalisatie van het begrip "klantgerichtheid".

De aandacht voor klantgerichtheid in de keten is de laatste jaren toegenomen. Maar de cliënt staat nog niet centraal.

Daar waar de eigen verantwoordelijkheid in de sociale zekerheid een centraal begrip is, ontbreekt het aan randvoorwaarden voor de cliënt om zijn eigen verantwoordelijkheid te kunnen nemen. De onbalans in rechten en plichten van cliënten is één van de oorzaken dat cliënten onvoldoende in staat zijn de eigen verantwoordelijkheid te nemen. Er wordt nog te vaak voor en over hen beslist.

De randvoorwaarden met betrekking tot het kunnen waarmaken van de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt worden in de evaluatie onvoldoende belicht.

In het deelrapport, perceel 2: Werk boven uitkering, 'Er is veel bereikt, maar er moet nog veel gebeuren', wordt de dienstverlening beoordeeld op 'cliëntgerichtheid' en 'cliëntsturing'. In dit kader wordt geconstateerd dat verbeteringen in deze zijn waar te nemen maar dat er nog het nodige te verbeteren valt. Bij de knelpunten en oplossingsrichtingen worden geen aanbevelingen gedaan over hoe deze verbeteringen tot stand zouden kunnen worden gebracht.

In het kader van klantgerichtheid wordt als knelpunt geconstateerd dat deze onvoldoende meetbaar en tastbaar is. Als oplossingsrichting wordt gegeven: naast procesaspecten ook inhoudelijke aspecten meetbaar maken.

In geen van de rapporten, eindrapport en deelrapporten, wordt de vraag gesteld of voor het bevorderen van de klantgerichtheid de positie van de cliënt in het SUWI-stelsel moet worden versterkt en dus wordt deze niet beantwoord. De LCR vindt dit een omissie. Verder op in onze reactie komen wij hier op terug (Ad 1 Klantgerichtheid).

#### *Cliëntenparticipatie*

Ook op het terrein van cliëntenparticipatie is ook nog een aantal verbeteringen noodzakelijk. Hier is de evaluatie wat explicieter over de oplossingsrichting.

Voor de verankering van cliëntenparticipatie moet de vraag worden beantwoord welke rol cliëntenparticipatie in de sociale zekerheid dient te spelen. De wet geeft onvoldoende uitsluitel over de rol en de te bereiken doelstelling. Tevens wordt aangegeven dat een aantal randvoorwaardelijke aspecten nog aandacht behoeft. De LCR onderschrijft deze aanbevelingen. Ook hier komt de LCR nog op terug in zijn reactie (zie Ad 2 Cliëntenparticipatie).

#### *Effectiviteit (werk boven uitkering)*

In het kader van de effectiviteit, werk boven uitkering, mist de LCR in de evaluatie aandacht voor de steeds groter wordende nadruk op de kortste weg naar werk. De vraag of deze nadruk op de kortste weg naar werk, invloed heeft op de duurzaamheid van plaatsingen, wordt niet gesteld en blijft daarmee onbeantwoord. In onze reactie zullen we ook hier nader op ingaan (zie Ad 3 Effectiviteit, werk boven uitkering).

#### *Hoofdaanbevelingen SUWI evaluatie*

In hoofdstuk 2 van de SUWI evaluatie worden acht hoofdaanbevelingen gedaan. De LCR mist hoofdaanbevelingen op het terrein van klantgerichtheid en cliëntenparticipatie. Dit bevreemdt de LCR omdat klantgerichtheid één van de hoofddoelstellingen van de Wet SUWI is en er wel wordt geconstateerd dat klantgerichtheid nog veel verbeteringen behoeft.

De LCR zou de volgende aanbevelingen willen toevoegen:

- Versterk de positie van de cliënt in het sociale zekerheidsstelsel zodat hij een meer gelijkwaardige positie krijgt in de relatie met de uitvoeringsorganisatie. Dit zal positieve impulsen geven aan de klantgerichtheid van de uitvoeringsorganisaties.
- Definieer het begrip klantgerichtheid eenduidig en helder en maak de inhoudelijke aspecten van het begrip klantgerichtheid op basis van deze definitie meetbaar.
- Leg de rol en doelstelling van cliëntenparticipatie eenduidig in wet- en regelgeving vast. Veranker op basis van deze rol en doelstelling van cliëntenparticipatie de randvoorwaarden met betrekking tot het kunnen functioneren van cliëntenraden in de regelgeving. Hierbij gaat het om: rechten en plichten raden, geschillenregeling, facilitering op het terrein van ondersteuning, scholing en financiering.

In zijn reactie vraagt de LCR aandacht voor de volgende onderwerpen:

1. Klantgerichtheid
2. Cliëntenparticipatie
3. Effectiviteit, werk boven uitkering
4. Doelmatigheid, efficiencykortingen in relatie tot de kwaliteit van dienstverlening.
5. Prestatie indicatoren
6. Hoofd aanbevelingen

## **Ad 1 Klantgerichtheid**

De LCR constateert dat klantgerichtheid, cliëntvriendelijkheid, cliënttevredenheid en de cliënt centraal in de SUWI evaluatie door elkaar worden gebruikt en onvoldoende worden gedefinieerd. Ook binnen de uitvoeringsinstelling worden de begrippen door elkaar gebruikt en onvoldoende en verschillend gedefinieerd. Het ontbreekt aan operationalisatie van inhoudelijke aspecten van het begrip klantgerichtheid. De conclusie dat klantgerichtheid onvoldoende meetbaar is (4.113) wordt door de LCR van harte onderschreven.

De LCR deelt dan ook de oplossingsrichting dat ten aanzien van klantgerichtheid de inhoudelijke aspecten van klantgerichtheid beter meetbaar moeten worden gemaakt. Dit vereist in eerste instantie een heldere definitie van het begrip klantgerichtheid. Deze definitie dient vervolgens door alle uitvoeringsinstanties te worden gehanteerd. Om de klantgerichtheid in het kader van SUWI bij de verschillende uitvoeringsorganisaties te beoordelen en te vergelijken dient de operationalisatie van de definitie van het begrip klantgerichtheid voor alle uitvoeringsinstanties gelijk te zijn.

Het ligt in de rede dat de LCR bij het operationaliseren van het begrip klantgerichtheid nauw wordt betrokken. De LCR is gaarne bereid zijn expertise in deze in te zetten.

### *De Wet SUWI en de materiewetten*

Als we spreken over klantgerichtheid in het kader van de Wet SUWI blijft de dienstverlening van de gemeente buiten beeld. In het kader van de Wet SUWI komt slechts de samenwerking van gemeente met de overige SUWI-organisaties in beeld.

De rechten en plichten van cliënten zijn voor een belangrijk deel vastgelegd in de diverse materiewetten, WW, WIA, WAO, Wajong, Wwb enz.

Dit leidt tot verschillen in rechten en plichten van diverse uitkeringsgerechtigden en veroorzaakt daardoor onduidelijkheid bij cliënten.

Zo is het recht op een IRO en de SUWI-wetgeving op het terrein van cliëntenparticipatie niet aan de orde voor cliënten die voor hun uitkering en/of reïntegratie afhankelijk zijn van de gemeente. Cliënten die voor reïntegratie afhankelijk zijn van de gemeente hebben nauwelijks keuzemogelijkheden en de kans om de regie te nemen bij hun reïntegratie.

De LCR pleit ervoor dat de rechten en plichten van cliënten eenduidig in de Wet SUWI vast te leggen en in de diverse materiewetten hiernaar te verwijzen. Hierdoor wordt de positie van de cliënt ten opzichte van de uitvoeringsorganisaties versterkt, de transparantie voor cliënten vergroot en wordt de samenwerking in de dienstverlening gemakkelijker.

### *Recht op informatie*

Cliënten dienen goed te worden geïnformeerd over hun rechten en plichten. De raad constateert dat cliënten niet altijd volledig worden geïnformeerd over hun rechten. Zo worden bijvoorbeeld niet alle UWV cliënten geïnformeerd over het bestaan van de IRO. Als een reïntegratiecoach of arbeidsdeskundige een cliënt niet in staat acht met een IRO om te gaan, wordt de cliënt hierover niet geïnformeerd.

De LCR vindt dit een ongewenste betutteling. De beoordeling of iemand wel of niet met IRO uit de voeten kan, dient te geschieden op basis van zijn aanvraag met het daarbij opgestelde reïntegratieplan.

### *Klantgerichte dienstverlening*

In de optiek van de LCR is klantgerichte dienstverlening:

- De cliënt in staat stellen zijn wensen en mogelijkheden met betrekking tot reïntegratie te verwoorden;
- De cliënt desgewenst ondersteuning te bieden bij het verwerven van inzicht in zijn vaardigheden en mogelijkheden op de arbeidsmarkt;
- De cliënt adequate ondersteuning te bieden om zijn vaardigheden en mogelijkheden uit te breiden c.q. te verbeteren zodat hij goed geëquipeerd en volwaardig op de arbeidsmarkt kan participeren;
- Van de uitvoeringsinstelling mag verwacht worden dat bij het aanbieden van reïntegratie optimaal rekening wordt gehouden met de wensen en mogelijkheden van de cliënt.

- De cliënt wordt in staat gesteld de regie (sturing) bij zijn reïntegratie te voeren. Dat betekent dat de cliënt invloed kan uitoefenen op zijn reïntegratietraject of bij de inkoop van afzonderlijke producten en keuzevrijheid heeft bij het kiezen van reïntegratiebedrijven.

Deze invulling van cliëntgerichtheid doet recht aan de positie van de cliënt zoals verwoord in de notitie de positie van de cliënt in het SUWI-stelsel<sup>1</sup>: “de cliënt heeft niet alleen het recht, maar ook de plicht mede vormgever te zijn van het proces van een zo spoedig mogelijke reïntegratie.”

#### *Digitaal KlantDossier*

In de diverse rapporten zijn er hoge verwachtingen geuit over het Digitaal KlantDossier. Het Digitaal KlantDossier kan ook in de ogen van de LCR een belangrijke bijdrage leveren aan de verbetering van de dienstverlening. Het voorkomt dubbele uitvraag van gegevens en de overdracht van dossiers kan eenvoudig en sneller verlopen. De LCR vindt het daarbij van belang dat de cliënt inzage heeft in zijn volledige dossier (toegang bijvoorbeeld via DigiD). De LCR hoopt dat het Digitaal KlantDossier snel beschikbaar komt. Voor het testen van het systeem beveelt de LCR aan hierbij ook cliënten te betrekken. Zodat ook zij de toegankelijkheid van het systeem kunnen beoordelen.

Tevens dient de privacy van de cliënt adequaat te worden gewaarborgd.

In dit kader heeft de LCR vraagtekens bij de aanbeveling om reïntegratiebedrijven toegang te geven tot Suwinet. De LCR vindt het van belang dat de cliënt instemt met het over hem verstrekken van informatie en dat hij weet welke informatie wordt verstrekt.

#### *Positie van de cliënt in het SUWI-stelsel*

In vele stukken met betrekking tot de klantgerichtheid van de ketendienstverlening wordt thans betoogd dat de relatie tussen dienstverlener en cliënt gelijkwaardig is of moet worden. In de dagelijkse praktijk wordt dit veelal nog niet door cliënten ervaren. Volledige gelijkwaardigheid in deze relatie is ook niet mogelijk. Immers in de relatie tussen uitkeringsinstantie en cliënt is er sprake van afhankelijkheid van de cliënt met betrekking tot zijn uitkering en aanbod op reïntegratie. Dat zet de gelijkwaardigheid in de relatie onderdruk. Daarvan zouden de uitvoeringsorganisaties zich bewust moeten zijn.

Het is wel mogelijk om de gelijkwaardigheid in deze relatie te verbeteren. Daartoe is versterking van de positie van de cliënt noodzakelijk.

In de wet en regelgeving en de uitvoering ligt veel nadruk op de plichten van cliënten. Zijn rechten zijn slechts beperkt vastgelegd. Er is sprake van onbalans in rechten en plichten van cliënten. Om de positie van de cliënt te versterken en hem in staat te stellen zijn eigen verantwoordelijkheid waar te maken, dient de balans tussen rechten en plichten te worden verbeterd. Daartoe zou moeten worden geregeld:

1. Recht op IRO of PRB voor alle uitkeringsgerechtigden;
2. Recht op keuzevrijheid reïntegratiebedrijf (ook voor de inkoop van afzonderlijke producten)
3. Recht op inspraak bij de inkoop van afzonderlijke producten;
4. Recht op inspraak bij invulling van het reïntegratietraject;
5. Recht op onafhankelijk advies (voortzetten onafhankelijke arbeidsadviseur).

De IRO en de onafhankelijke arbeidsadviseur zijn goede voorbeelden die keuzemogelijkheden en de regie bij de cliënt bij zijn reïntegratie mogelijk maken.

Tot slot wil de LCR nog aandacht vragen voor het tijdig verstrekken van de uitkering. In de diverse rapporten wordt hierover positief geoordeeld, ‘over het algemeen worden de uitkeringen op tijd verstrekt, met uitzondering van de samenloop gevallen’. Dat laatste wordt gebagatelliseerd, hetgeen de LCR zorgen baart omdat het hier een aanzienlijk aantal cliënten betreft. Ook voor hen dienen de uitkeringen tijdig te worden verstrekt.

---

<sup>1</sup> (bijlage 3 bij brief over grofontwerp CWI en UWV d.d. 180101; kamerstuk 26448)

## **Ad 2 Cliëntenparticipatie**

De LCR onderschrijft dat voor de verankering van cliëntenparticipatie de vraag moet worden beantwoord: welke rol cliëntenparticipatie in de sociale zekerheid dient te spelen. De wet geeft onvoldoende uitsluitsel over de rol en de te bereiken doelstelling (4.117). Met uitzondering bij de SVB is cliëntenparticipatie niet in de beleidscyclus ingepland. Het ontbreekt op elk niveau van beleidsvoorbereiding en –ontwikkeling aan een cliëntentoets.

De verankering van cliëntenparticipatie dient eenduidig in de Wet te worden vastgelegd. Op basis van de rol en de doelstelling van cliëntenparticipatie dienen de randvoorwaardelijke aspecten met betrekking tot cliëntenparticipatie eenduidig in de regelgeving te worden vastgelegd. Het betreft:

- rechten en plichten van raden (adviesrecht, initiatiefrecht informatierecht,
- recht op raadplegen onafhankelijk deskundigen,
- recht op het kunnen laten uitvoeren van eigen onderzoek;
- plicht tot tijdig uitbrengen advies,
- plicht tot geheimhouding bij advisering over nog vertrouwelijke stukken,
- geschillenregeling,
- facilitering op het terrein van ondersteuning en scholing, en
- financiering.

In het kader van de rechten en plichten dient de vraag te worden beantwoord of bij bepaalde onderwerpen verzaamd adviesrecht geregeld zou moeten worden.

De LCR gaat er vanuit dat het voor de hand ligt dat onze raad nauw wordt betrokken bij het beantwoorden van de vragen welke rol cliëntenparticipatie in de sociale zekerheid dient te spelen en de te bereiken doelstellingen en vervolgens ook nauw wordt betrokken bij de uitwerking van de randvoorwaardelijke aspecten van cliëntenparticipatie. Het spreekt voor zich dat de LCR gaarne bereid is zijn inzet hierbij te leveren.

Het gebrek aan duidelijke wet- en regelgeving op het terrein van cliëntenparticipatie wreekt zich in het bijzonder bij de gezamenlijke ketendienstverlening in de regio. Rond dit thema is geen cliëntenparticipatie geregeld. De afzonderlijke uitvoeringsorganisaties zien cliëntenparticipatie als een onderdeel van het interne proces

In het experiment rond de onafhankelijke arbeidsadviseur heeft de LCR gezamenlijke cliëntenparticipatie van gemeentelijke -, UWV- en CWI-cliëntenraden op regionaal niveau gestimuleerd en zijn er ‘ketenbrede’ cliëntencommissies arbeidsadviseur gevormd. Aan de verdere inhoudelijke ontwikkeling van deze cliëntencommissie wordt gewerkt.

Ook op het terrein van cliëntenparticipatie speelt het probleem dat gemeenten niet gehouden zijn aan de Wet SUWI.

De LCR beveelt dan ook aan dat cliëntenparticipatie eenduidig moet worden verankerd in wet en regelgeving. De keuze is een aparte Wet voor cliëntenparticipatie te maken dan wel de verankering in de Wet SUWI te realiseren. In de diverse materiewetgeving kan dan met betrekking tot cliëntenparticipatie worden verwezen naar deze wetgeving. Deze dient dan ook te gelden voor de gemeenten in het kader van de uitvoering van de sociale zekerheid (Wwb, IOAW en IOAZ).

## **Ad 3 Effectiviteit, werk boven uitkering**

In het kader van werk boven uitkering is steeds meer nadruk komen te liggen op de kortste weg naar werk. De LCR constateert dat de kortste weg naar werk vaak te dogmatisch wordt gehanteerd. Hierdoor wordt te weinig aandacht besteed aan de duurzaamheid van werk. Hetgeen het risico met zich meebrengt dat er niet of onvoldoende in mensen wordt geïnvesteerd. Dat levert op de korte termijn wellicht winst op qua uitstroom uit- en beperking van de instroom in uitkeringen. Maar als we over een iets langere termijn kijken, leidt dit tot zogenaamde draaideur cliënten.

De LCR beveelt aan het uitgangspunt de kortste weg naar werk te herformuleren in de kortste weg naar duurzaam werk. Waarbij onder duurzaam werk moet worden verstaan: arbeidsparticipatie van tenminste één jaar, met uitzicht op een dienstverband voor onbepaalde tijd.

De LCR is van mening dat in het kader van SUWI veel meer aandacht moet zijn aan de 'kop' van het proces. Hieronder verstaan wij het samen met de cliënt verkrijgen van inzicht in zijn mogelijkheden en vaardigheden in relatie tot de (regionale) arbeidsmarkt. Mogelijkheden voor ondersteuning van de cliënt bij zijn (her-)oriëntatie op zijn vaardigheden en de arbeidsmarkt. Uit het ketenklantenonderzoek dat begin 2005 is gepresenteerd blijkt dat cliënten veel verwachten van de dienstverlening aan het begin van werkloosheid of bij dreigende werkloosheid en daarin sterk worden teleurgesteld. In dit kader is de LCR positief over de competentietestcentra bij het CWI. Dit biedt de cliënt de mogelijkheid om inzicht in zijn vaardigheden en mogelijkheden te krijgen. Hierbij is het wel van belang dat zij adequate ondersteuning krijgen bij het interpreteren van de test. Ook de onafhankelijke arbeidsadviseur kan voor de cliënt een belangrijke bijdrage leveren bij een snelle terugkeer naar werk.

Succesvolle reïntegratie vraagt om maatwerk. De behoefte aan maatwerk bestaat niet alleen bij opdrachtgevers, UWV en gemeenten, zoals in de evaluatie rapporten wordt betoogd, maar ook bij cliënten. Dat de behoefte aan maatwerk bestaat bij cliënten blijkt onder andere uit de vlucht die de IRO heeft genomen.

In de verschillende rapporten over de evaluatie SUWI wordt verwoord dat reïntegratiecoaches van UWV en casemanagers van gemeenten meer regie kunnen en willen voeren bij reïntegratietrajecten. Daarbij wordt de cliënt over het hoofd gezien; ook de cliënt kan en wil meer de regie voeren bij zijn reïntegratie. De cliënt voelt zich vaak gemengd tussen casemanager of reïntegratiecoach en het reïntegratiebedrijf. De regie van de casemanager of reïntegratiecoach moet aanvullend zijn ten opzichte van de cliënt.

De LCR constateert dat arbeidsmarktbeleid met de invoering van SUWI vrijwel is verdwenen. Op landelijk niveau is hiervoor aandacht bij de RWI op regionaal of lokaal niveau is het CWI nog actief op dit terrein. Bij de voor de reïntegratie verantwoordelijke uitvoeringsorganisaties is dit helaas nog een blinde vlek. Onder invloed van SUWI is er sprake van uitstroombelief. Arbeidsmarktbeleid is meer dan de vraag van werkgevers en van werkzoekenden en het aanbod op de korte termijn bij elkaar brengen. Een visie op de langere termijn waar het naar toe gaat en hoe de vraag er in de toekomst uit ziet, is van groot belang. Oog voor de huidige en toekomstige vraag op de arbeidsmarkt is van belang voor succesvolle reïntegratie.

Nu de arbeidsmarkt als gevolg van de economische ontwikkelingen aantrekt, wil de LCR nadrukkelijk aandacht vragen voor de groep werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, langdurig werklozen, arbeidsgehandicapten, ouderen, enz. Deze groepen hebben in de eerdere periode van hoog conjunctuur ook te weinig geprofiteerd van de toenemende werkgelegenheid. Juist in het licht van de geschetste ontwikkelingen is het van belang te investeren in deze groepen. Helaas gebeurt dit nog altijd veel te weinig.

In verschillende rapporten wordt aanbevolen om bij de reïntegratie meer vraaggericht te werken. Dit wordt vertaald in reïntegratie op basis van de vraag van werkgevers. Vraaggericht werken vraagt niet alleen om een actieve werkgeversbenadering maar ook om inzicht in de mogelijkheden, kennis en vaardigheden van cliënten. Wij constateren dat uitkeringsinstanties hun klanten nog onvoldoende kennen.

#### **Ad 4 Doelmatigheid, efficiencykortingen in relatie tot de kwaliteit van dienstverlening.**

In de afgelopen periode zijn de uitvoeringsorganisaties diverse besparingsdoelstellingen met betrekking tot de uitvoeringskosten opgelegd. De vraag is nadrukkelijk of er nog verdere efficiencykortingen mogelijk zijn. Hierbij dient nadrukkelijk de vraag te worden gesteld of dit niet ten koste gaat van dienstverlening aan de cliënt.

Zo heeft de recente korting op het budget van het CWI er toe geleid dat in aantal plaatsen de Wwb-intake terug is gegaan naar de gemeente. Daarmee komt de gewenste integrale dienstverlening onderdruk te staan.

Eerder hebben we geconstateerd dat intensivering van de dienstverlening aan de kop van het proces gewenst en noodzakelijk is. Dat betekent mensen adequaat ondersteunen bij het vinden van werk bij aanvang van hun werkloosheid of ter voorkoming van werkloosheid bij dreigende werkloosheid. Hiervoor dient wel voldoende inzet van menskracht mogelijk te zijn. Nu de arbeidsmarkt aantrekt, zou je kunnen denken dat minder menskracht nodig is omdat mensen zelf snel hun weg naar werk vinden. Dat geldt niet voor de mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Investeren in hen is nu juist noodzakelijk. Het snijden in budgetten van uitvoeringsinstellingen zal hierop een averechts effect hebben.

#### **Ad 5 Prestatie indicatoren**

De LCR is van mening dat een aantal prestatie indicatoren onvoldoende inzicht geven in de geleverde prestaties en onvoldoende mogelijkheden geven voor sturing. Reeds aangegeven is dat het ontbreekt aan indicatoren om de klantgerichtheid inhoudelijk te meten en te sturen. Klanttevredenheidsonderzoeken in de huidige vorm en het streven om het klanttevredenheidscijfer te verhogen zijn bijzonder beperkte instrumenten in deze. De LCR heeft in de afgelopen jaren vele malen kritiek geuit op deze onderzoeken omdat ze niet meten wat ze zouden moeten meten.

De preventiequote (voorkomen van instroom van WW en Wwb) heeft een perverse prikkel en is eveneens ongeschikt om te sturen. Rechtmatigheid laat zich niet vertalen in een percentage van de aanvragen dat niet mag leiden tot een uitkeringsaanvraag.

Uit een onderzoek naar de uitvoering van de preventiequote in de regio Apeldoorn blijkt dat bij ruim 30% van de mensen die in het kader van de preventie geen uitkering kregen dit niet terecht was en er alsnog een uitkering Wwb of WW moest worden toegekend.

Uit de diverse beschrijvingen van casuïstiek blijkt dat een aantal personen onvoldoende bureaucratisch vaardig is en daardoor onterecht bij de poort is tegengehouden.

Zorgvuldigheid bij de uitvoering van preventie is van groot belang. De inkomenspositie van mensen staat immers op het spel. Het risico dat preventie leidt tot het onterecht niet toekennen van een uitkering met alle gevolgen van dien, dient te worden voorkomen. Op dit punt ontbreekt het

aan een indicator. Kortom, het ontbreekt aan heldere indicatoren met betrekking tot het voorkomen van werkloosheid. Hoeveel mensen vinden bij dreigende werkloosheid tijdig ander werk? Welke inspanningen worden hier van de uitvoeringsorganisaties verwacht?

#### **Ad 6 hoofdaanbevelingen in het kader van de evaluatie SUWI**

##### *1 Geen wijziging in de structuur van de sociale zekerheid aanbrengen*

De LCR onderschrijft de hoofdaanbeveling dat – althans niet nu – opnieuw ingrijpend gesleuteld moet worden aan de structuur van de uitvoering van de sociale zekerheid.

##### *2 Versterk de regierol van de Ministerie van Sociale Zaken en werkgelegenheid*

In de conclusies en aanbevelingen wordt veelvuldig gesproken over de noodzaak van: een duidelijke regie, centraal programma management, een intensieve bemoeienis gericht op horizontale afstemming tussen betrokken organisaties op basis van een uitgewerkte blauwdruk van de keten, de rol van de actoren en van de te realiseren prestaties, door de minister/het ministerie van SZW.

In dit kader wordt niet of onvoldoende uitgewerkt waaruit de regie, het programmamanagement, de intensieve bemoeienis van het ministerie van SZW zou moeten bestaan.



Er zijn verschillende perspectieven met betrekking tot sturing:

1. Van boven af opleggen (in lijn van opdrachtgeverschap);
2. Op basis van professionalisering van de uitvoeringsorganisaties met een daarbij behorende mate van discretionaire ruimte bij beoordelingen door uitvoeringsorganisaties en hun professionals;
3. Het aanbrengen van voldoende tegenwicht in de structuur en binnen organisaties (bijvoorbeeld door het versterken van de rol van cliëntenraden en versterking van de positie van de individuele cliënt in het SUWI-stelsel);
4. Het realiseren van vraagsturing (De IRO heeft een positieve invloed op het maatwerk bij reïntegratie ook bij reguliere trajecten)

Welke vorm van sturing het meest geëigend is, is afhankelijk van het onderwerp waarop gestuurd moet worden. Wij missen in diverse rapporten aanbevelingen met betrekking tot welke vorm van sturing bij welke onderwerpen het meest geëigend is en in welke verhouding de verschillende sturingsvarianten tot elkaar staan.

### 3 *Meer lijn in onderzoek en experimenten*

Bij de verdere ontwikkeling van het SUWI-stelsel moet er voldoende ruimte zijn voor het ontwikkelen van nieuwe initiatieven en experimenten. Hierbij is wel vereist dat vooraf uitgangspunten, doelstelling en de wijze waarop men de doelstelling wil bereiken helder worden geformuleerd. Op basis hiervan dient zorgvuldige monitoring en evaluatie plaats te vinden. De RWI zou hierbij een rol kunnen spelen. Daar waar het initiatieven en experimenten betreft om de dienstverlening aan cliënten te verbeteren, dienen cliëntenraden nauw te worden betrokken bij de ontwikkeling, de opzet en de evaluatie. Huidige experimenten en pilots onttrekken zich veel te veel aan het oog van cliëntenraden. Zo zijn cliëntenraden niet of nauwelijks betrokken bij de toonkamerexperimenten.

### 4 *Richt een bekostigingssystematiek in die meer recht doet aan de kosten veroorzakers*

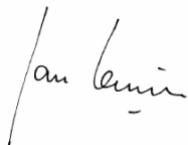
De LCR kan onvoldoende beoordelen of dit wenselijk is. Voor de LCR staat voorop dat de dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers moet worden verbeterd. De budgetten moeten zodanig worden afgestemd dat de gewenste dienstverlening kan worden geboden.

### 5 *Draag de organisaties op de primaire processen en – systemen te optimaliseren en daardoor doelmatigheid en klantgerichtheid te realiseren.*

Bij het optimaliseren van processen en systemen dient de cliënt (uitkeringsgerechtigde/werkzoekende en werkgever) het vertrekpunt te zijn. Processen en systemen dienen rond de cliënt te worden ingericht. De organisatie is er voor de cliënt en niet omgekeerd.

De LCR is gaarne bereid een nadere toelichting te geven op zijn commentaar.

Met vriendelijke groet,



J.P. Laurier  
Voorzitter