

Derde
voortgangsrapportage
IRO

Krista Visscher
Michiel van den Hauten
Leo Aarts

Den Haag, oktober 2006

© **A**arts De Jong Wilms Goudriaan **P**ublic **E**conomics bv (APE)

INHOUD

0	SAMENVATTING EN CONCLUSIES	3
0.1	Doelstelling en opzet van het onderzoek	3
0.2	Voorlopige resultaten van de IRO-regeling	4
0.3	Praktijkervaringen	6
0.4	Inhoud van IRO-trajecten	8
0.5	Verschillen re-integratiebedrijven	9
0.6	De invloed van IRO op PRB en reguliere trajecten	10
0.7	Aandachtspunten voor beleid en uitvoering	10
1	INLEIDING EN ONDERZOEKSOPZET	13
1.1	Inleiding	13
1.2	Onderzoeksvragen	14
1.3	Onderzoeksopzet	15
1.4	Vervolg van de rapportage	17
2	VORMGEVING VAN DE IRO-REGELING	19
2.1	Inleiding	19
2.2	Kenmerken van de IRO-regeling	19
2.3	Fasen in het uitvoeringsproces	25
3	KERNGEGEVENS: GEBRUIK, RESULTATEN, KOSTEN	29
3.1	Inleiding	29
3.2	IRO-aanvragen in 2004 – maart 2006	29
3.3	Kenmerken van de IRO-cliënten	31
3.4	Prijs van IRO- en reguliere trajecten	36
3.5	Plaatsing	39
3.6	Samenvatting en conclusie	43
4	ERVARINGEN MET DE OPZET VAN DE IRO-REGELING	45
4.1	Inleiding	45
4.2	Keuzevrijheid	45
4.3	Transparantie van de re-integratiemarkt	46
4.4	Financieringssystematiek	53
4.5	Samenvatting en conclusie	54
5	ERVARINGEN MET DE UITVOERING	57
5.1	Inleiding	57
5.2	Fase 1: Oriëntatie en aanmelding	57
5.3	Fase 2: Opstellen re-integratieplan & aanvraag IRO	63
5.4	Fase 3: Beoordeling aanvraag en overeenkomst	65
5.5	Fase 4-5: Start en voortgang van het traject	70

5.6 Fase 6: Beëindiging van het traject	73
5.7 Samenvatting en conclusie	74
6 INHOUD TRAJECTEN	77
6.1 Inleiding	77
6.2 Trajectonderdelen IRO-trajecten	77
6.3 Ruimte voor maatwerk	79
6.4 Samenvatting en conclusie	84
7 KENMERKEN RE-INTEGRATIEBEDRIJVEN	87
7.1 Inleiding	87
7.2 Grootte IRO- en reguliere bedrijven	88
7.3 Type bedrijven	89
7.4 Resultaten en kosten IRO en reguliere bedrijven	91
7.5 Samenvatting en conclusie	92
8 INVLOED IRO OP PRB EN REGULIERE TRAJECTEN	93
8.1 Inleiding	93
8.2 IRO ten opzichte van het PRB	93
8.3 Invloed IRO op reguliere trajecten	98
8.4 Samenvatting en conclusie	101
9 SLOTBESCHOUWING	103
9.1 Inleiding	103
9.2 Gebruik, kosten en prestaties van de IRO	103
9.3 Aandachtspunten voor beleid en uitvoering	104
9.4 Ruimte voor maatwerk	106
9.5 Kenmerken re-integratiebedrijven	107
9.6 IRO in vergelijking met PRB en reguliere trajecten	108
BIJLAGE 1: RESPONDENTEN	111
BIJLAGE 2: DEELNEMERS TOPICMEETING EN EXPERTMEETING	113
BIJLAGE 3: KLANKBORDGROEP EN BEGELEIDINGSCOMMISSIE	115
BIJLAGE 4: AANVULLENDE INFORMATIE HOOFDSTUK 3	117
BIJLAGE 5: ONDERDELEN IRO-PLANNEN	123
BIJLAGE 6: VERSLAG TOPICMEETING 28 FEBRUARI 2006	125
BIJLAGE 7: SAMENVATTING TWEDE VOORGANGSRAPPORTAGE IRO	133
TABELLEN EN GRAFIEKEN	141

O SAMENVATTING EN CONCLUSIES

0.1 Doelstelling en opzet van het onderzoek

De IRO-regeling

In 2004 is de Individuele Re-integratie Overeenkomst (IRO) geïntroduceerd. De IRO-regeling geeft UWV de mogelijkheid om voor cliënten re-integratietrajecten in te kopen waarbij de cliënt de regie heeft over zijn eigen re-integratie. In vergelijking met de reguliere re-integratietrajecten biedt de IRO cliënten meer keuzevrijheid en de re-integratiebedrijven meer ruimte om maatwerk te leveren. Om tevens de efficiënte besteding van publieke re-integratiemiddelen te bevorderen, zijn waarborgen in de regeling opgenomen in de vorm van gedeeltelijke resultaatfinanciering en een maximumtarief voor IRO-trajecten.

Het onderzoek

Het ministerie van SZW heeft APE opdracht gegeven de uitvoering en resultaten van de IRO-regeling te monitoren. Dit is de *Derde voortgangsrapportage IRO*. De eerste voortgangsrapportage is december 2004 uitgebracht en de tweede in september 2005.

In de rapportages staan twee vragen centraal:

1. Hoe verloopt de uitvoering van de IRO-regeling?
2. Wat zijn de (voorlopige) resultaten van de IRO-regeling?

Voor het beantwoorden van de eerste vraag zijn de ervaringen van cliënten, re-integratiebedrijven en UWV-medewerkers met de uitvoering van de regeling geïnventariseerd.

Voor de tweede vraag zijn het gebruik, de kosten en de resultaten van de IRO-trajecten in kaart gebracht. Bij resultaten is gekeken naar cliënttevredenheid en (voorlopige) plaatsingspercentages. Vervolgens zijn de bevindingen vergeleken met reguliere trajecten en het experiment met het persoonsgebonden re-integratiebudget (PRB).

In het onderzoek zijn de volgende bronnen gebruikt:

- UWV-registraties over gebruik, kosten en plaatsing;
- Een enquête onder cliënten die een IRO-traject zijn gestart;
- Een enquête onder UWV-medewerkers;

- Dossieronderzoek naar de inhoud van re-integratieplannen;
- Interviews met re-integratiebedrijven en cliëntenorganisaties;
- Een expertmeeting met de belangrijkste stakeholders.

Dit onderzoek is uitgevoerd ongeveer twee jaar nadat de IRO formeel van kracht is geworden. Dat betekent dat een deel van de bevindingen een voorlopig karakter heeft. Dit geldt in het bijzonder voor de berekende plaatsingspercentages. De plaatsingspercentages geven niet meer dan een eerste inzicht in de resultaten van de IRO-regeling. Voor een precieze meting van het 'IRO-effect' is het bovendien noodzakelijk om rekening te houden met verschillen in bijvoorbeeld motivatie en capaciteiten van cliënten en de kosten. Een dergelijke effectiviteitsmeting laat het ministerie van SZW in het kader van de eindevaluatie in 2008 uitvoeren.

Vervolg van de samenvatting

In paragraaf 0.2 komen de bevindingen en conclusies met betrekking tot het gebruik, kosten en resultaten aan bod (zie ook hoofdstuk 3). Paragraaf 0.3 gaat over de ervaringen van stakeholders met de opzet van de IRO (zie ook hoofdstuk 4). De belangrijkste bevindingen over de ervaringen met de uitvoering van de IRO komen in paragraaf 0.4 aan de orde (zie ook hoofdstuk 5). Paragraaf 0.5 gaat over de inhoud van IRO-trajecten (zie ook hoofdstuk 6) en paragraaf 0.6 bevat de belangrijkste bevindingen inzake kenmerken van re-integratiebedrijven (zie ook hoofdstuk 7). In paragraaf 0.7 gaan we in op de invloed van de IRO op het experiment met het PRB en op reguliere trajecten (zie ook hoofdstuk 8). Paragraaf 0.8 bevat een slotbeschouwing op de bevindingen van het onderzoek (zie ook hoofdstuk 9).

0.2 Voorlopige resultaten van de IRO-regeling

Met de invoering van de WIA en het afschaffen van de Wet REA per 1 januari 2006 is het begrip arbeidsgehandicapte vervangen door het begrippen gedeeltelijk arbeidsgeschikte en volledig arbeidsongeschikte. In deze voortgangsrapportage wordt de oude term nog gebruikt omdat het leeuwendeel van de gegevens betrekking heeft op re-integratietrajecten die voor 1 januari 2006 zijn gestart.

Aangevraagde en gestarte trajecten

- Tot en met april 2006 zijn er 39.842 aanvragen ingediend. Daarvan zijn 38.878 trajecten gestart. UWV heeft slechts 2,4% van de aanvragen afgewezen. Dit betreffen officiële afwijzingen. In de praktijk kunnen aanvragen na overleg worden aangepast of ingetrokken.

Kenmerken van IRO-cliënten

- De IRO is vooral populair onder cliënten met een WW-uitkering. Van alle IRO-aanvragen is 68% (26.994 trajecten) ingediend door WW'ers. Bij reguliere trajecten is 55% van de aanvragen ingediend door WW'ers.
- De overige IRO-aanvragen zijn ingediend door arbeidsgehandicapten (12.848 trajecten). Ten opzichte van reguliere trajecten vragen Wajong'ers relatief vaak een IRO aan (24% van de aanvragen ten opzichte van 14%). Ook zijn relatief veel arbeidsgehandicapte aanvragers gedeeltelijk arbeidsongeschikt.
- Cliënten met een IRO en met een regulier traject zijn ongeveer even oud. Ook de man-vrouw verhouding is vergelijkbaar.
- Van de IRO-cliënten is 43% van de WW'ers en 25% van de arbeidsgehandicapten hoog opgeleid.

Kosten van IRO-trajecten

- De prijs van een IRO-traject voor WW'ers bedraagt over de periode 1 januari 2004 tot en met maart 2006 gemiddeld € 4.425 (exclusief BTW). Dit is een factor 1,3 hoger dan bij gemiddeld een regulier traject voor WW'ers in dezelfde periode kost (€ 3.420). Voor arbeidsgehandicapten is de prijs van een IRO gemiddeld € 4.765. Dit is een factor 1,1 duurder dan een regulier traject voor deze doelgroep (€ 4.410).
- Bij 12% van de IRO-trajecten voor WW'ers en 23% van de IRO-trajecten voor arbeidsgehandicapten is een hogere prijs overeengekomen dan het maximum van € 5.000.
- Het vierde kwartaal van 2005 daalt de gemiddelde prijs van een IRO-traject met € 200 à € 300.

Plaatsing

- Het beëindigingspercentage van IRO-trajecten ligt gelijk of lager dan van reguliere trajecten.

- De plaatsingspercentages van IRO-trajecten voor arbeidsgehandicapten liggen hoger dan bij reguliere trajecten: per kwartaal een factor 1,2 tot 1,8. Dat geldt zowel voor WAO'ers als Wajong'ers.
- De plaatsingspercentages van IRO-trajecten voor WW'ers liggen hoger dan bij reguliere trajecten: een factor 1,1 tot 1,4 per kwartaal .
- Op grond van de beschikbare informatie over het aantal gerealiseerde plaatsingen kan voorzichtig worden geconcludeerd dat sprake is van een positief IRO-effect. Ten opzichte van reguliere trajecten ligt het aantal plaatsingen hoger. Het is van belang de kanttekening te maken dat het hierbij gaat om *voorlopige* cijfers. Nog maar een relatief klein deel van het aantal gestarte trajecten is beëindigd. Bovendien zal nog moeten blijken hoe de plaatsingen zich verhouden tot de kosten en welke rol motivatie en capaciteiten van cliënten spelen bij de keuze voor een IRO. Ook zal nog moeten blijken in hoeverre IRO-trajecten effectief zijn in termen van verkorting van de uitkeringsduur.

0.3 Praktijkervaringen

Ervaringen met de opzet van de IRO-regeling

Het onderzoek gaat uitgebreid in op opvattingen en ervaringen van cliënten, re-integratiebedrijven en UWV-medewerkers over de vormgeving en uitvoering van de IRO-regeling.

Met betrekking tot de vormgeving van de IRO-regeling komen drie punten naar voren:

- Cliënten waarderen de keuzevrijheid die de IRO hen biedt.
- Om de keuzemogelijkheden optimaal te kunnen benutten is transparantie van de re-integratiemarkt een belangrijke voorwaarde. De transparantie is volgens cliënten en UWV'ers niet optimaal. Cliënten vinden het moeilijk de kwaliteit van het re-integratiebedrijf te beoordelen. Ook weten cliënten de weg naar instrumenten om de kwaliteit te beoordelen niet altijd te vinden. Mede daarom speelt de arbeidsdeskundige of re-integratiecoach een belangrijke rol bij de keuze van het re-integratiebedrijf. De gebrekkige transparantie van de re-integratiemarkt is enerzijds een specifiek aandachtspunt voor de IRO. Er zijn immers honderden nieuwe re-integratiebedrijven bijgekomen. Ook kan het de keuzevrijheid negatief beïnvloeden. Anderzijds is het een probleem van de re-integratiemarkt in het algemeen. Ook bij reguliere trajecten heeft UWV niet altijd voldoende inzicht in kwaliteit van de be-

drijven. De stichting Blik op Werk werkt momenteel aan instrumenten om het inzicht in de kwaliteit van re-integratiebedrijven te vergroten.

- Met betrekking tot de financieringssystematiek hebben re-integratiebedrijven twee punten van kritiek. Ten eerste weerhouden financiële risico's re-integratiebedrijven van de inzet van scholing of andere dure producten en ten tweede leidt voorfinanciering (vooral voor kleinere bedrijven) tot problemen. Deze punten spelen ook op de re-integratiemarkt in het algemeen. Bij het samenstellen van een IRO-traject proberen re-integratiebedrijven echter meer rekening te houden met de wensen van de cliënt. De re-integratiebedrijven voelen zich door de financiële risico's genoodzaakt deze producten niet in het IRO-traject op te nemen. Overigens wordt bij IRO-trajecten wel meer scholing ingezet dan bij reguliere trajecten.

Ervaringen met de uitvoering

Over de uitvoering van de regeling en de rol van UWV en de re-integratiebedrijven zijn de volgende positieve punten opgemerkt:

- Cliënten worden goed betrokken bij het opstellen van re-integratieplannen: 67% van de cliënten schrijft het plan zelf, samen met het re-integratiebedrijf of samen met UWV.
- Cliënten waarderen de begeleiding door re-integratiebedrijven met gemiddeld een 7,0.

Er is ook kritiek op de uitvoering. De belangrijkste aandachtspunten die naar voren zijn gebracht zijn:

- Tussen de beoogde doelgroep en de cliënten die in de praktijk gebruik maken van de IRO is een discrepantie: ook niet zelfredzame cliënten starten een IRO-traject.
- De voorlichting over de IRO kan beter, met name wat betreft de keuze tussen een regulier traject of een IRO-traject en de (on)mogelijkheden van de IRO.
- Het komt voor dat reguliere trajecten gestopt worden zodat een cliënt kan overstappen op een IRO-traject. Dit is in strijd met het beoordelingskader IRO 2006.
- De toekenning van aanvragen duurt vaak lang. Het komt regelmatig voor dat trajecten starten voordat de overeenkomst is afgehandeld.
- Er zijn aanzienlijke verschillen in de beoordeling van aanvragen door UWV. Dit uit zich in interpersoonlijke en regionale verschillen in het aantal gestarte trajecten en in de gemiddelde trajectprijs.
- De tevredenheid van cliënten over begeleiding door UWV neemt ten opzichte van de *Tweede voortgangsrapportage IRO* af van een 6,4 naar

een 5,9. Met name de tevredenheid van arbeidsgehandicapte cliënten daalt.

0.4 Inhoud van IRO-trajecten

Trajectonderdelen IRO-trajecten

- Bijna eenderde van de IRO-plannen voorziet in een loopbaanoriëntatie of assessment.
- In de helft van de trajectplannen is een vorm van training opgenomen. De meest voorkomende trainingen zijn sollicitatie- en netwerktrainingen.
- 15% van de IRO-plannen bevat een vorm van scholing. Dit is minder dan uit de *Tweede voortgangsrapportage IRO* blijkt. De reden hiervoor is niet bekend. Uit dossieronderzoek blijkt dat bij de reguliere trajecten scholing minder vaak in het plan is opgenomen.
- 35% van de re-integratieplannen bevat een module persoonlijke begeleiding bij het zoeken naar werk; 20% van de IRO-cliënten krijgt persoonlijke begeleiding na werkhervatting. Dit is minder dan in de *Tweede voortgangsrapportage IRO*. Het is niet bekend waarom dit trajectonderdeel bij minder cliënten is opgenomen in hun re-integratieplan.

IRO biedt meer ruimte voor maatwerk

- Naast de inzet van scholing blijkt met name de inzet van individuele begeleiding een belangrijk verschil tussen IRO-trajecten en reguliere trajecten. Bij vijf van de negen onderzochte bedrijven krijgt de cliënt echter ook in een regulier traject individuele begeleiding. De inhoud van IRO- en reguliere trajectplannen van deze re-integratiebedrijven lijkt op het oog erg op elkaar. Dit is niet verwonderlijk omdat voor re-integratie een beperkt aantal producten beschikbaar is. Zo in het leeuwendeel van de trajecten toeleiding naar arbeid zijn opgenomen. Dit verschilt ook niet voor reguliere of IRO-trajecten.
- Het belangrijkste verschil tussen IRO- en reguliere trajecten lijkt in de benadering van de cliënt te zitten. Re-integratiebedrijven hebben bij IRO-cliënten meer aandacht voor de wensen en behoeften van de cliënt. Dit is het meest nadrukkelijk bij de totstandkoming van het traject en re-integratieplan. Cliënten bepalen ten eerste zelf welk re-integratiebedrijf hun traject gaat begeleiden. Cliënten zijn daardoor meer bewust van hun eigen verantwoordelijkheid bij de re-integratie en meer

gemotiveerd. Ten tweede besteden consultants van re-integratiebedrijven bij IRO-trajecten meer aandacht aan de wensen en behoeften van de cliënt bij het opstellen van het re-integratieplan. Dit leidt ertoe dat de plannen op sommige punten specifiekere zijn. De cliënt krijgt bijvoorbeeld geen integrale sollicitatiecursus maar begeleiding op een specifiek onderdeel van solliciteren.

- Zowel cliënten als UWV'ers waarderen de mogelijkheden die de IRO biedt voor maatwerk. UWV'ers vinden dat de IRO-trajecten beter zijn afgestemd op de behoeften van de cliënt en zij zien duidelijke verschillen tussen IRO- en reguliere trajecten. Toch vindt 40% van de UWV'ers dat er ook bij reguliere trajecten maatwerk mogelijk is.

0.5 Verschillen re-integratiebedrijven

Op basis van de IRO gecontracteerde re-integratiebedrijven verschillen op de volgende punten van re-integratiebedrijven die na aanbestedingen gecontracteerd zijn.

- De 1.576 bedrijven die alleen IRO-trajecten uitvoeren (IRO-bedrijven) hebben uitgedrukt in het percentage trajecten 66% van de IRO-markt in handen. De 65 bedrijven die zowel IRO-trajecten uitvoeren als de reguliere, aanbestede trajecten begeleiden 34% van de IRO-trajecten.
- De IRO-bedrijven zijn in termen van aantal trajecten over het algemeen kleiner dan de bedrijven die zowel reguliere als IRO-trajecten uitvoeren: ruim de helft van IRO-bedrijven begeleidt minder dan 5 trajecten.
- Het merendeel van de bedrijven die alleen IRO-trajecten uitvoeren, richt zich naast re-integratie via IRO-trajecten ook op loopbaanadvies en/of outplacement.
- Het voorlopige IRO-plaatsingspercentage van de op basis van de IRO gecontracteerde bedrijven is gelijk aan het IRO-plaatsingspercentage van bedrijven die zowel IRO- als reguliere trajecten uitvoeren: van de tussen 1 januari 2004 en 1 juli 2005 gestarte trajecten is per 1 mei 2006 in beide groepen 20% geplaatst.
- Een IRO-traject bij een op basis van de IRO gecontracteerd bedrijf is ongeveer even duur als bij een bedrijf dat gecontracteerd is op basis van zowel aanbestedingen als IRO.

0.6 De invloed van IRO op PRB en reguliere trajecten

De IRO-regeling is populair, zowel onder cliënten als onder re-integratiebedrijven en veel UWV-medewerkers. Dit heeft er niet toe geleid dat de belangstelling voor het PRB-experiment is afgenomen. Er lijkt juist sprake te zijn van meer aandacht voor het PRB-experiment: het aantal PRB-trajecten dat in 2005 is gestart ligt met 221 PRB-trajecten bijna 2,5 keer zo hoog als in 2003.

Een gevolg van de invoering van de IRO is de sterke interferentie met het aantal gestarte reguliere trajecten. De belangstelling voor de IRO is zo groot, dat er voor WW'ers inmiddels net zoveel IRO-trajecten starten als reguliere trajecten. In 2005 is het aantal WW'ers dat voor een IRO-traject kiest echter gestabiliseerd. Een gevolg van de populariteit van de IRO kan zijn dat re-integratiebedrijven met contracten voor reguliere trajecten te maken krijgen met onderuitputting van de aanbestedingscontracten. UWV verplicht re-integratiebedrijven capaciteit vrij te houden voor re-integratietrajecten waarvoor een aanbestedingscontract is afgesloten. Uit cijfers van UWV blijkt dat onderuitputting vooral speelt bij trajecten voor arbeidsgehandicapten, terwijl de interferentie tussen reguliere en IRO-trajecten daar minder groot is. Een belangrijke oorzaak van onderuitputting van deze aanbestedingscontracten is dat minder herbeoordeelden dan verwacht geïnteresseerd zijn in re-integratie. De onderuitputting is dus niet (alleen) het gevolg van de populariteit van de IRO.

0.7 Aandachtspunten voor beleid en uitvoering

Het onderzoek geeft een systematisch overzicht van de voorlopige resultaten van de IRO-regeling. Daarnaast biedt het inzicht in praktijkervaringen met de IRO. Daarbij is ingegaan op opvattingen van alle partijen: cliënten, re-integratiebedrijven en UWV. In de slotbeschouwing worden de belangrijkste bevindingen met elkaar in verband gebracht. Dit levert de onderstaande aandachtspunten op voor het IRO-beleid.

Betrokkenen tevreden over IRO

Cliënten zijn tevreden tot zeer tevreden over de IRO, zowel wat betreft de mogelijkheden die de IRO biedt als de uitvoering daarvan door UWV en re-integratiebedrijven. Cliënten waarderen vooral de invloed op de keuze voor een re-integratiebedrijf en op het re-integratieplan. Ook UWV en re-integratiebedrijven zijn enthousiast over de regeling.

Aandachtspunten

Ondanks de tevredenheid van betrokken partijen zijn er een aantal aandachtspunten in de opzet en uitvoering van de IRO-regeling genoemd.

- Transparantie re-integratiemarkt

Een belangrijk keuze-element van de IRO is de vrije keuze voor een re-integratiebedrijf. Cliënten hebben hier op grote schaal gebruik van gemaakt. Het aantal re-integratiebedrijven waarmee UWV een contract heeft, is explosief toegenomen tot bijna 1.700 bedrijven begin 2006. Deze ontwikkeling heeft twee kanten: enerzijds hebben cliënten meer keuzemogelijkheden, anderzijds maakt de toename van keuzemogelijkheden het keuzeproces moeilijker omdat de transparantie van de markt niet optimaal is¹.

Het gros van de cliënten geeft aan dat zij de keuze voor een re-integratiebedrijf niet als moeilijk hebben ervaren; tegelijkertijd krijgen zij veel ondersteuning van de arbeidsdeskundige of re-integratiecoach van UWV bij deze keuze. De UWV-medewerkers suggereren bijvoorbeeld een aantal bedrijven waar zij goede ervaringen mee hebben om cliënt richting te geven. Het is de vraag hoe de inmenging van UWV-medewerkers zich verhoudt tot de keuzevrijheid die de IRO met betrekking tot de keuze van een re-integratiebedrijf aan cliënten biedt.

- Interpersonele en regionale verschillen

In dit licht zijn ook de interpersonele en regionale verschillen bij UWV een belangrijk aandachtspunt. UWV-medewerkers verschillen van opvatting over de voorlichting aan cliënten en het toetsen van IRO-aanvragen. Dit leidt tot verschillen in het aantal cliënten dat een IRO-traject danwel regulier traject aanvraagt en start, in het aantal goedgekeurde aanvragen en in de prijs van trajecten.

- Doorlooptijden UWV

Een snelle start en een soepele afhandeling van procedures is medebepalend voor succesvolle re-integratie. Doorlooptijden van UWV zijn dan ook een belangrijk aandachtspunt, vooral wat betreft de afhandeling van aanvragen. Re-integratiebedrijven geven aan dat het soms maanden duurt voordat de overeenkomst rond is. Cliënten merken hier overigens weinig van omdat een groot aantal re-integratiebedrijven start met de re-integratie-activiteiten voordat zij de formele overeenkomst binnen hebben. Cliënten zijn dan ook niet negatief over de doorlooptijd tussen aanvraag en

¹ Overigens werkt een groot deel van de nieuwe aanbieders regionaal. Het is dus niet zo dat elke cliënt uit bijna 1.700 bedrijven kan kiezen.

start van het traject. De re-integratiebedrijven achten het evengoed van belang dat UWV de overeenkomst sneller afhandelt. Dit geeft re-integratiebedrijven meer zekerheid van betaling. Daarnaast hoeven zij dan minder voor te financieren. De eerste declaratie van 20% kunnen zij immers pas indienen na het tot stand komen van de formele overeenkomst. UWV erkent het belang van korte doorlooptijden en besteedt hier aandacht aan in de bedrijfsvoering. De doorlooptijden behoeven desondanks nog steeds aandacht.

1 INLEIDING EN ONDERZOEKSOPZET

1.1 Inleiding

De regeling Individuele Re-integratieovereenkomst (IRO) biedt WW'ers en arbeidsgehandicapten (WIA/WAO, WAZ, en Wajong) een alternatief voor trajecten die UWV periodiek via aanbesteding inkoopt bij re-integratiebedrijven (zogenaamde 'reguliere trajecten').² Het doel van de IRO is de keuzevrijheid van cliënten bij re-integratietrajecten te versterken via een regeling die tevens waarborgen biedt voor de efficiënte besteding van publieke re-integratiemiddelen.

De IRO is bedoeld voor cliënten die behoefte hebben aan meer keuzevrijheid dan in reguliere trajecten mogelijk is. De IRO biedt cliënten meer vrijheid bij de keuze voor een re-integratiebedrijf en bij de invulling van het re-integratieplan. De cliënt kan op deze manier zelf de regie voeren over zijn re-integratietraject. Dat cliënten behoefte hebben aan meer keuzevrijheid is onder andere duidelijk geworden in het experiment met het Persoonsgebonden Re-integratiebudget (PRB).

Het ministerie van SZW heeft APE opdracht gegeven de invoering en werking van de IRO-regeling jaarlijks te monitoren. Voor u ligt de *Derde Voortgangsrapportage IRO*. De eerste twee voortgangsrapportages zijn verschenen in december 2004 en augustus 2005. In de *Eerste voortgangsrapportage IRO* ligt de nadruk op de implementatie van de regeling. In de *Tweede voortgangsrapportage IRO* is het accent verschoven naar het gebruik, de kosten en de eerste resultaten van de regeling.

De twee reeds uitgevoerde voortgangsrapportages laten zien dat de eerste ervaringen met de IRO positief zijn. Onder werklozen en arbeidsgehandicapten bestaat veel belangstelling voor de IRO. Cliënten, re-integratiebedrijven en UWV-medewerkers zijn tevreden over de mogelijkheden die de IRO biedt. De *Tweede voortgangsrapportage IRO* geeft bovendien een eerste beeld van de kosten van een IRO traject en van de resultaten van de IRO (plaatsingen). Het betreft een voorlopig beeld, omdat het me-

² Met de invoering van de WIA en het vervallen van de Wet REA is het begrip arbeidsgehandicapte vervangen door de begrippen gedeeltelijk arbeidsgeschikte en volledig arbeidsongeschikte. In deze voortgangsrapportage wordt de oude term nog gebruikt omdat het leeuwendeel van de gegevens betrekking heeft op re-integratietrajecten die voor 1 januari 2006 zijn gestart.

rendeel van de trajecten nog loopt. De voorlopige cijfers laten zien dat de IRO trajecten ten opzichte van reguliere trajecten € 600 à € 800 duurder is. In de eerste en tweede voortgangsrapportages is ook een aantal aandachtspunten naar voren gekomen. Deze hebben betrekking op de opzet en de uitvoering van de regeling.

In de *Derde Voortgangsrapportage IRO* bespreken we de eerder geconstateerde aandachtspunten in het licht van actuele ontwikkelingen in de uitvoering. Daarnaast geeft dit rapport een actueel overzicht van het gebruik, de kosten en de (voorlopige) prestaties van de IRO.

In paragraaf 1.2 gaan we nader in op de onderwerpen die aan bod komen in deze voortgangsrapportage. Paragraaf 1.3 geeft een overzicht van de onderzoeksopzet.

1.2 Onderzoeksvragen

Het doel van de monitoring is een vroegtijdig inzicht te hebben op de werking, gebruik, uitvoering en resultaten van de regeling.

Het onderzoek kent acht onderzoeksvragen:

1. Wat is het gebruik van IRO-trajecten, ook in vergelijking tot de reguliere trajecten?
2. Wat is het beeld van prijs en prestatie, ook in vergelijking tot de reguliere trajecten?
3. Hoe verloopt de uitvoering van de IRO-regeling en waar zijn mogelijkheden voor verbetering?
4. In hoeverre leidt de IRO ertoe dat cliënten meer mogelijkheden krijgen voor de invulling van hun re-integratie?
5. Verschilt de inhoud van IRO-trajecten van de inhoud van reguliere trajecten?
6. Is er verschil tussen de op basis van een IRO gecontracteerde re-integratiebedrijven en de re-integratiebedrijven die op basis van de aanbestedingsprocedure worden gecontracteerd?
7. Wat is de wederzijdse invloed van de IRO-regeling en de reguliere aanbestedingsprocedure op elkaar?
8. Wat is het beeld met betrekking tot gebruik, kosten en resultaten van PRB-trajecten?

1.3 Onderzoeksopzet

Voor de monitor en de procesevaluatie zijn de volgende onderzoekswerkzaamheden verricht:

1. Interviews coördinator IRO UWV, cliëntenvertegenwoordigers en vertegenwoordigers re-integratiebedrijven
We hebben de coördinator IRO van UWV, cliëntenvertegenwoordigers en vertegenwoordigers van re-integratiebedrijven geïnterviewd om een globaal beeld te krijgen van de stand van zaken met betrekking tot de in voorgaande rapportages genoemde aandachtspunten en nieuwe ontwikkelingen.
2. Topicmeeting
Op de Topicmeeting is de interferentie tussen IRO en reguliere re-integratietrajecten nader uitgediept. Op de bijeenkomst waren deskundigen van re-integratiebedrijven, het ministerie van SZW, UWV, Noloc en Boaborea aanwezig.
3. Dossieronderzoek bij re-integratiebedrijven
Om meer inzicht te krijgen in de inhoud van IRO-trajecten en in de verschillen met reguliere trajecten hebben we dossieronderzoek verricht bij negen re-integratiebedrijven die zowel IRO-trajecten als reguliere trajecten uitvoeren (zie bijlage 1). In totaal zijn 171 dossiers onderzocht: 87 IRO-dossiers en 84 reguliere dossiers. Aansluitend op het dossieronderzoek hebben we per re-integratiebedrijf twee à drie consultants geïnterviewd. In deze interviews zijn verschillen in IRO- en reguliere trajecten van het desbetreffende bedrijf aan bod gekomen en hebben we (knelpunten in) de uitvoering van de IRO-regeling besproken.
4. Enquête IRO-cliënten
Via een enquête hebben wij de cliënten naar hun ervaringen met de IRO gevraagd. De enquête kon zowel schriftelijk als op internet worden ingevuld en is eind april – medio mei afgenomen. De enquête gaat in op onderwerpen als keuzevrijheid, de invloed op het proces, de tevredenheid over de begeleiding naar werk door UWV en re-integratiebedrijven, et cetera. Daarnaast hebben we de enquête benut om een beeld te krijgen van de inhoud van de IRO-trajecten. In totaal zijn ruim 5.000 cliënten benaderd door middel van een gestratificeerde steekproef van cliënten die tussen 1 januari 2004 en 1 april 2005 een IRO-traject zijn gestart. De respons was goed: 1.990 ingevulde enquêtes. Dit komt overeen met een respons van 40%.

5. Interviews re-integratiebedrijven

Naast de consultants die we interviewen in het kader van het dossieronderzoek hebben we ook consultants van tien re-integratiebedrijven geïnterviewd die wel IRO-trajecten maar geen reguliere trajecten uitvoeren. In de interviews stond de uitvoering van de IRO centraal.

6. Enquête uitvoerenden UWV

De uitvoerenden van UWV hebben we middels een digitale enquête gevraagd naar hun ervaringen met de uitvoering van de IRO-regeling. In overleg met UWV hebben we 600 arbeidsdeskundigen(-jonggehandicapten) en 450 re-integratiecoaches een vragenlijst gestuurd. Hierop hebben 122 arbeidsdeskundigen(-jonggehandicapten) en 237 re-integratiecoaches gereageerd. Dit is een respons van 20% respectievelijk 53%.

7. Analyse gegevensbestanden UWV

We maken voor de monitor zoveel mogelijk gebruik van de gegevens die UWV in zijn centrale bestanden verzamelt. De bestanden bieden informatie het aantal re-integratietrajecten, de kenmerken van cliënten, de kosten en de resultaten van re-integratietrajecten. Deze bestanden bieden ook de mogelijkheid om analyses te maken op het niveau van re-integratiebedrijven. Ook van het PRB-experiment houdt UWV een registratie bij. Deze is echter minder gedetailleerd dan de registratie van IRO en reguliere trajecten.

8. Expertmeeting

De resultaten van de interviews, de enquête en de monitor zijn in een expertmeeting besproken. Daarbij waren vertegenwoordigers van re-integratiebedrijven, Boaborea, UWV, de Landelijke Cliëntenraad en een arbeidsadviseur aanwezig (zie bijlage 2). Het eerste doel van de bijeenkomst was het verifiëren van de inventarisatie van aandachtspunten en het inventariseren van mogelijke oplossingen. Het tweede onderdeel van de agenda is een discussie over de werking van de regeling op grond van de beschikbare kwalitatieve en kwantitatieve informatie.

1.4 Vervolg van de rapportage

Het rapport is als volgt opgezet.

In hoofdstuk 2 beschrijven we op hoofdlijnen hoe de IRO-regeling is vormgegeven en hoe de IRO verschilt van reguliere re-integratietrajecten en het PRB-experiment. Ook beschrijven wij fasen in het uitvoeringsproces (uitgaande van de wijze waarop UWV de regeling heeft geïmplementeerd).

Hoofdstuk 3 bevat kerngegevens over gebruik, kosten en resultaten. Achtereenvolgens komen het aantal aanvragen, de kenmerken van cliënten, de kosten en de (voorlopige) plaatsingspercentages aan bod. We vergelijken de informatie over de IRO waar dat kan met de informatie over reguliere trajecten.

Hoofdstuk 4 en 5 gaan in op ervaringen van cliënten, UWV-medewerkers, re-integratiebedrijven met de opzet respectievelijk uitvoering van de IRO.

In hoofdstuk 6 gaan we in op de inhoud van de IRO-plannen en verschillen tussen IRO-trajecten en reguliere trajecten. Daarbij zijn we nagegaan in hoeverre de IRO cliënten meer mogelijkheden voor maatwerk biedt.

Kenmerken van re-integratiebedrijven die IRO-trajecten uitvoeren komen in hoofdstuk 7 aan bod.

Hoofdstuk 8 gaat over de consequenties van de invoering van de IRO voor de reguliere aanbesteding van re-integratietrajecten en het PRB-experiment. Tevens presenteren we in dit hoofdstuk informatie over kosten, inhouden en resultaat van PRB-trajecten.

Hoofdstuk 9 bevat een slotbeschouwing over ervaringen met de IRO-regeling. De belangrijkste resultaten van de monitor en evaluatie 2006 worden samengevat.

2 VORMGEVING VAN DE IRO-REGELING

2.1 Inleiding

Op 14 juli 2004 is de regeling voor een individuele re-integratieovereenkomst (IRO) officieel in werking getreden. Al vanaf 1 januari 2004 konden cliënten een IRO aanvragen.³ De IRO is voortgekomen uit de experimenten met het persoonsgebonden re-integratiebudget (PRB) en geeft UWV een extra instrument om WW-gerechtigden en arbeidsgehandicapten te reïntegreren. Het doel van de IRO is de keuzevrijheid van cliënten bij re-integratietrajecten te versterken via een regeling die tevens waarborgen biedt voor de efficiënte besteding van publieke re-integratiemiddelen.

2.2 Kenmerken van de IRO-regeling

Inhoud van de regeling

De IRO-regeling biedt WW'ers en arbeidsgehandicapten (met een WGA-, WAO-, WAZ- of Wajonguitkering of herbeoordeelden) de mogelijkheid zelf een plan op te stellen voor re-integratie. De werkzaamheden die in het plan worden opgenomen, waartoe ook scholing kan behoren, moeten leiden tot 'de kortste weg naar werk'. Het traject mag maximaal twee jaar duren en maximaal € 5.000 kosten (exclusief BTW)⁴. In bijzondere omstandigheden kan UWV duurdere re-integratieplannen honoreren. UWV beoordeelt of de extra uitgaven gerechtvaardigd zijn. Bij trajecten onder de € 5.000 toetst UWV de inhoud van het re-integratieplan marginaal.

Voor de uitvoering van het re-integratieplan sluit UWV een overeenkomst met een re-integratiebedrijf. De cliënt mag zelf kiezen bij welk re-integra-

³ Vooruitlopend op de officiële invoering is UWV per 1 januari 2004 gestart met de uitvoering van de regeling onder een noodprocedure. Het belangrijkste verschil tussen de noodprocedure en de definitieve regeling is dat de definitieve regeling een maximumprijs hanteert van € 5.000; de noodprocedure kent geen maximumprijs. Voor een uitgebreide vergelijking zie de *Eerste voortgangsrapportage IRO*.

⁴ Tot en met september 2004 hanteerde UWV een maximum bedrag van € 4.202 (€ 5.000 inclusief BTW).

tiebedrijf hij zijn IRO-traject wil volgen. Hij kan ook kiezen voor een constructie met een hoofdaannemer en een of meer onderaannemers.

De vergoeding van het re-integratiebedrijf is deels afhankelijk van het resultaat van het re-integratietraject (*no cure, less pay*). UWV vergoedt de volledige trajectprijs als de cliënt binnen drie maanden na afronding van het traject een dienstbetrekking is aangegaan voor ten minste zes maanden, of als de cliënt gedurende ten minste zes maanden werkzaamheden heeft verricht als zelfstandige of in loondienst (bijvoorbeeld als uitzendkracht). Als aan deze voorwaarde niet voldaan is, dan ontvangt het re-integratiebedrijf 50% van de afgesproken trajectprijs.

Het beleidskader

UWV werkt de regeling uit in een beleidskader, dat in de eerste plaats bestaat uit een beoordelingskader voor IRO-aanvragen. Het beoordelingskader is openbaar, opdat re-integratiebedrijven en cliënten weten op welke gronden een re-integratieplan wordt goedgekeurd of afgewezen. Vanaf 1 januari 2006 werkt UWV met een nieuw beoordelingskader. UWV heeft het beoordelingskader aangepast vanwege ontwikkelingen zoals de invoering van een protocol Zeer Moeilijk Plaatsbare groepen en gedifferentieerde dienstverlening.⁵ Daarnaast wilde UWV meer inzicht krijgen in de kwaliteit van re-integratiebedrijven.

De kern van het beleidskader bestaat uit vier uitgangspunten:

1. Het re-integratietraject dient de kortste weg naar werk te vormen en te leiden tot duurzame werkhervatting.
2. Bij de beoordeling van een IRO-aanvraag stelt UWV vast of een volledig re-integratietraject het meest geschikte re-integratie-instrument is voor de cliënt. Dit is een nieuw element in het vanaf 1 januari van kracht geworden beoordelingskader. Indien blijkt dat een ander re-integratie-instrument meer geschikt is, wijst UWV de IRO-aanvraag af.
3. UWV toetst of de inhoud van het plan plausibel is en of de ingezette dienstverlening in redelijke verhouding staat tot de prijs. Dit wordt marginaal toetsen genoemd. Bij marginaal toetsen wordt niet uitvoerig de noodzaak tot het inzetten van instrumenten beoordeeld. Bij traject-

⁵ Sinds 1 oktober 2005 heeft UWV de mogelijkheid om specifieke re-integratieproducten in te kopen in plaats van een heel re-integratietraject. UWV koopt dan bijvoorbeeld alleen een sollicitatietraining in.

plannen die duurder zijn dan het maximum van € 5.000 vindt overigens wel een uitvoerige inhoudelijke toets plaats. Het plaatsingsplan dient te motiveren waarom een hoger bedrag nodig is en dat de voor het goedkoopste adequate alternatief is gekozen.

4. Het door de cliënt beoogde re-integratiebedrijf moet voldoen aan de door UWV gestelde voorwaarden. UWV stelt enerzijds voorwaarden aan de liquiditeit en de solvabiliteit van re-integratiebedrijven, anderzijds stelt UWV ook voorwaarden aan de kwaliteit van een bedrijf. In het nieuwe beoordelingskader legt UWV meer nadruk op de kwaliteitseisen. De eigen verklaring van re-integratiebedrijven is vervangen door een uitgebreider onderzoek in de vorm van een audit om te bepalen of een bedrijf voldoet aan de voorwaarden. De voorwaarde vakbekwaam personeel is een van de belangrijkste toevoegingen aan de kwaliteitseisen die UWV aan re-integratiebedrijven stelt. Een bedrijf dient over voldoende vakbekwaam personeel te beschikken om de re-integratieopdrachten uit te voeren. UWV verwacht dat het bedrijf kan aantonen dat het personeel dat direct bij re-integratie is betrokken op basis van opleiding en ervaring in staat is om cliënten van UWV op een professionele wijze te begeleiden en ondersteunen.

Daarnaast zijn re-integratiebedrijven die meer dan 10 IRO-trajecten uitvoeren verplicht mee te werken aan het klanttevredenheidsonderzoek van de Stichting Blik op Werk. Voor bedrijven met minder dan 10 IRO-trajecten geldt de verplichting dat ze na beëindiging van een traject mee werken aan een evaluatie. Deze evaluatie bestaat uit een gesprek tussen het re-integratiebedrijf, de cliënt en de arbeidsdeskundige of re-integratiecoach.

UWV heeft in het beoordelingskader ten aanzien van de kwaliteitseisen (nog) geen normen vastgesteld. Aan de hand van de individuele situatie van het re-integratiebedrijf toetst UWV of het bedrijf voldoende kwaliteit heeft.

Behalve in het beoordelingskader werkt UWV onderdelen van de regeling uit in het standaardcontract voor individuele re-integratieovereenkomsten. Dat bevat bijvoorbeeld richtlijnen voor de wijze van facturering en een specificatie van de verantwoordingsplichten van re-integratiebedrijven.

Protocol Zeer Moeilijk Plaatsbare groepen

Vanaf 1 mei 2005 is het protocol Zeer Moeilijk Plaatsbare groepen van kracht voor IRO-aanvragen. Ook het nieuwe beoordelingskader IRO verwijst naar dit protocol. Voor cliënten met de indicatie Zeer Moeilijk Plaats-

baar geldt een afwijkende mate van resultaatfinanciering. UWV betaalt in die gevallen 80% op basis van inspanning en 20% op basis van resultaat (in plaats van 50%-50%).

UWV kan het protocol toepassen op IRO-aanvragen van onderstaande doelgroepen om te bezien of deze cliënten zeer moeilijk plaatsbaar zijn:

- WW-cliënten fase 3 en 4;
- WAO-cliënten met een uitkeringsduur van minimaal één jaar in combinatie met een periode waarin niet gewerkt is van meer dan één jaar geleden;
- WAO'ers ouder dan 55 jaar;
- alle Wajong'ers.

Of cliënten in deze groepen daadwerkelijk moeilijk plaatsbaar zijn, hangt af van de individuele kenmerken en achtergronden. Daarnaast kan het in bijzondere situaties ook voorkomen dat cliënten die niet tot de genoemde doelgroepen behoren (na toetsing) als zeer moeilijk plaatsbaar worden aangemerkt.

Protocol Scholing

Vanaf 1 juli 2005 is het protocol Scholing van kracht geworden. Het protocol is van toepassing op alle WAO- (WIA-), Wajong- en WW-gerechtigden, bij wie vastgesteld is dat re-integratie naar arbeid mogelijk is en waarbij cliënt en of re-integratiebedrijf aangeeft dat de inzet van scholing gewenst is. Het protocol Scholing kan zowel bij reguliere trajecten als bij IRO-trajecten toegepast worden.

Met het scholingsprotocol toetst UWV of scholing noodzakelijk is om de cliënt weer aan het werk te helpen. Als UWV aan de hand van het scholingsprotocol vaststelt dat een scholing noodzakelijk is, dan accordeert UWV de scholing en kan het re-integratiebedrijf scholing opnemen in het re-integratieplan. Als de scholing niet met succes wordt afgerond, vergoedt UWV 80% van de kosten. De resterende kosten worden uitsluitend betaald als de cliënt de scholing wel succesvol heeft afgerond. De kosten van scholing maken wel deel uit van het maximale bedrag van € 5.000 voor een IRO-traject.

Drie typen re-integratietrajecten

De introductie van de IRO-regeling en het voortzetten van het PRB-experiment⁶ hebben ertoe geleid dat daarvoor in aanmerking komende cliënten kunnen kiezen uit drie typen re-integratietrajecten: reguliere trajecten, IRO-trajecten en PRB-trajecten⁷. Tabel 2.1 geeft een overzicht van de belangrijkste inhoudelijke overeenkomsten en verschillen tussen de drie type trajecten.

⁶ Sinds 1998 wordt in drie UWV-regio's geëxperimenteerd met het Persoonsgebonden Re-integratiebudget (PRB). Met een PRB kunnen arbeidsgehandicapten activiteiten inkopen die hun arbeidsmarktpositie verbeteren. De IRO is voortgekomen uit de experimenten met het PRB. Op verzoek van de tweede kamer heeft de minister besloten de experimenten met de PRB voor te zetten.

⁷ Voor arbeidsgehandicapte werknemers bestaat een aparte PRB-regeling, die los staat van het ontvangen van een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Dit onderzoek beperkt zich echter tot een vergelijking van IRO met het PRB-experiment voor niet-werknemers.

Tabel 2.1 *Vergelijking regelingen voor re-integratietrajecten*

	<i>IRO-trajecten</i>	<i>Reguliere trajecten</i>	<i>PRB experiment</i>
Werking	Landelijk	Landelijk	Regio's Den Haag, Utrecht en Maastricht
Doelgroep	Arbeidsgehandicapten, WW'ers	Arbeidsgehandicapten, WW'ers	Arbeidsgehandicapten
Trajectprijs (ex BTW)	Maximaal € 5.000 (hardheidsclausule)	variabel	Maximaal € 3.630 (hardheidsclausule)
Trajectduur	maximaal 2 jaar	maximaal 2 jaar	maximaal 1 jaar (hardheidsclausule)
Resultaat-financiering	50% inspanning, 50% resultaat ¹	Voor de doelgroep kansrijken: 100% resultaat Voor andere doelgroepen: 50% inspanning, 50% resultaat	0% resultaat 100% inspanning
Declaratie momenten	1. Bij akkoord re-integratieplan: 20% 2. Zes maanden na akkoord: 30% 3. Twee maanden na werkhervatting: 50%	<i>No cure no pay:</i> Bij plaatsing: 100% <i>No cure less pay:</i> 1. Bij akkoord re-integratieplan 2. Zes maanden na akkoord: 50% kosten toeleiding naar plaatsing 3. Twee maanden na werkhervatting of zes maanden nadat daadwerkelijk is gewerkt: 50% kosten toeleiding naar plaatsing 4. Zes maanden na werkhervatting of na zes gewerkte maanden: kosten nazorg	Geen vaste declaratie momenten (indienen facturen)
Contractpartijen	UWV en re-integratiebedrijf	UWV en re-integratiebedrijf	Of: UWV en re-integratiebedrijf Of: cliënt en re-integratiebedrijf
Verantwoording en budgetbeheer	Door re-integratiebedrijf	Door re-integratiebedrijf	Door cliënt

1. Voor individuele gevallen, als sprake is van zeer moeilijk plaatsbare cliënten, kan 80% op basis van inspanning en 20% op basis van resultaat worden gedeclareerd. In die gevallen mag zes maanden na akkoord re-integratieplan 60% van de trajectprijs gedeclareerd worden.

2.3 Fasen in het uitvoeringsproces

Het uitvoeringsproces van de IRO-regeling beschrijven wij aan de hand van de onderstaande zes fasen:

1. Oriëntatie en aanmelding
2. Opstellen re-integratieplan en IRO-aanvraag
3. Beoordeling aanvraag en afsluiting van de overeenkomst
4. Start van het traject
5. Uitvoering van het traject
6. Beëindiging van het traject.

Voor elke fase geven wij aan, opgrond van de IRO-regeling en de implementatie daarvan door UWV, welke rollen UWV, de re-integratiebedrijven en de cliënten hebben.

Fase 1: Oriëntatie en aanmelding

Cliënten kunnen zich laten voorlichten over de IRO door UWV, re-integratiebedrijven en/of onafhankelijke arbeidsadviseurs.⁸ De cliënt kan in de oriëntatiefase dus verschillende routes volgen.

Als een cliënt een IRO-traject wil, dan meldt hij of zij zich in principe aan bij UWV. De aanmelding is echter niet verplicht.⁹ Het uitgangspunt van de IRO is dat een cliënt zelf met een plan komt en zelf contact zoekt met een of meerdere re-integratiebedrijven. UWV acht het desondanks wel raadzaam eerst contact te zoeken met re-integratiecoach of arbeidsdeskundige zodat deze kan beoordelen of ten eerste een re-integratietraject aan de orde is en ten tweede of een IRO wel het meest geschikte re-integratie-instrument is. De cliënt selecteert vervolgens een re-integratiebedrijf om een aanvraag en re-integratieplan op te stellen. Hij kan er ook voor kiezen om met meerdere re-integratiebedrijven samen te werken. Een daarvan moet dan als hoofdaannemer optreden.¹⁰

In een intakegesprek bespreken cliënt en re-integratiebedrijf de mogelijkheden van de cliënt aan de hand van de re-integratievisie van de arbeidsdeskundige of het re-integratieadvies van het CWI. De IRO-regeling biedt

⁸ Sinds juli 2004 kan een cliënt van gemeente, CWI of UWV terecht bij de onafhankelijke arbeidsadviseur voor ondersteuning bij verschillende aspecten van re-integratie. Op dit moment zijn er circa 65 van deze adviseurs werkzaam, verspreid over heel Nederland.

⁹ Als een cliënt zich niet bij UWV aanmeldt, maar wel een aanvraag indient, dan geldt de datum van aanvraag tevens als datum van aanmelding.

¹⁰ Dit is noodzakelijk om de (gedeeltelijke) resultaatfinanciering uitvoerbaar te maken.

de mogelijkheid in aanvulling daarop een assessment af te nemen. De kosten daarvan worden vergoed op basis van de IRO-regeling als het re-integratieplan met het onderdeel assessment is goedgekeurd.

Fase 2: Opstellen re-integratieplan en aanvraag IRO

Vervolgens stellen cliënt en re-integratiebedrijf het re-integratieplan op. De cliënt heeft hiervoor in beginsel 35 dagen de tijd, gerekend vanaf de dag van aanmelding. Deze termijn kan worden verlengd met 21 dagen.

Voordat de aanvraag wordt ingediend, kunnen cliënt en re-integratiebedrijf een concept re-integratieplan voorleggen aan de arbeidsdeskundige of re-integratiecoach. Van deze mogelijkheid wordt bijvoorbeeld gebruikgemaakt als men niet zeker weet of een bepaalde vorm van scholing past binnen het criterium van de 'kortste weg naar werk'.

De cliënt dient het definitieve plan en het aanvraagformulier in bij UWV. De cliënt tekent het plan voor akkoord.

Fase 3: Beoordeling aanvraag en afsluiten IRO

De beoordeling van de aanvraag bestaat uit twee elementen. De arbeidsdeskundige of de re-integratiecoach beoordeelt het re-integratieplan. Dit betreft een marginale toetsing. Bij trajecten die duurder zijn dan het gestelde maximum vindt een uitvoerige toetsing plaats. De afdeling IR controleert vervolgens of er met het re-integratiebedrijf reeds een contract afgesloten is, zo niet dan stelt UWV een onderzoek in of het re-integratiebedrijf voldoet aan de kwaliteitseisen van UWV. Deze toetsing bestaat uit een audit waarin met het re-integratiebedrijf wordt gesproken of het kan voldoen aan de gestelde voorwaarden. De vaststelling dat een re-integratiebedrijf aan de voorwaarden voldoet blijft in principe een jaar geldig. Bij nieuwe aanvragen toetst UWV niet opnieuw of het bedrijf aan de voorwaarden voldoet. UWV kan echter eventueel wel tussentijds toetsen of het bedrijf nog steeds aan de voorwaarden voldoet.

UWV heeft formeel acht weken om de aanvraag te beoordelen. Binnen deze periode geeft de afdeling IR een beschikking af aan de cliënt, waarin de aanvraag wordt goedgekeurd of afgewezen. Vervolgens stuurt IR een standaardovereenkomst naar het re-integratiebedrijf. Van het re-integratiebedrijf wordt verwacht dat zij de overeenkomst binnen twee weken getekend terugstuurt. Het re-integratiebedrijf moet ervoor zorgen dat de cliënt binnen deze termijn de overeenkomst 'voor gezien' heeft getekend.

Fase 4: Start van het traject

Vervolgens kunnen cliënt en re-integratiebedrijf beginnen met de uitvoering van het re-integratieplan. Bij de start kan het re-integratiebedrijf 20% van de overeengekomen trajectprijs declareren.

Fase 5: Uitvoering van het traject

Het re-integratiebedrijf rapporteert periodiek aan de arbeidsdeskundige of de re-integratiecoach. De rapportagemomenten zijn 3, 6, 12 en 18 maanden na toekenning. Cliënt ondertekent deze rapportages voor gezien.

Na zes maanden kan het re-integratiebedrijf 30% van de overeengekomen trajectprijs declareren (60% bij zeer moeilijk plaatsbare cliënten).

Tijdens de uitvoering van het traject kan blijken dat het re-integratieplan bijgesteld moet worden. Indien de wijziging niet leidt tot een verhoging van de kosten kunnen cliënt en re-integratiebedrijf volstaan met een melding in de tussenrapportage. Leidt de wijziging wel tot een verhoging van de kosten dan kunnen cliënt en re-integratiebedrijf een gemotiveerd voorstel indienen om het re-integratieplan tussentijds aan te passen. Beoordeling vindt plaats door de arbeidsdeskundige of re-integratiecoach. Daarbij gelden geen aanvullende richtlijnen.

Fase 6: Beëindiging van het traject

Wanneer het traject eindigt, stuurt het re-integratiebedrijf een eindrapportage naar IR. Daarbij bestaan twee mogelijkheden:

- Plaatsing. IR controleert of daadwerkelijk sprake is van duurzame plaatsing.¹¹ Wanneer dat het geval is, wordt het rapport van het re-integratiebedrijf doorgestuurd naar de arbeidsdeskundige of re-integratiecoach voor verdere afhandeling.
- Geen plaatsing. Een rapportage bij einde traject zonder plaatsing wordt beoordeeld door de arbeidsdeskundige of re-integratiecoach.

¹¹ Van een duurzame plaatsing is sprake wanneer de cliënt, uiterlijk binnen drie maanden nadat de overeenkomst is geëindigd, daadwerkelijk twee maanden betaald werk heeft verricht op basis van een arbeidsovereenkomst voor ten minste zes maanden. Of als de cliënt ten minste zes maanden werkzaamheden heeft verricht als zelfstandige of in loondienst (bijvoorbeeld als uitzendkracht). De arbeidsovereenkomst dient aan de navolgende voorwaarden te voldoen: (a) voor een arbeidsgehandicapte geldt dat de arbeidsovereenkomst is aangegaan voor tenminste de helft van het aantal uren per week dat de klant geacht wordt te kunnen werken; en (b) voor een ontslagwerkloze geldt dat er geen sprake meer is van een WW-uitkering.

Bij duurzame plaatsing declareert het re-integratiebedrijf de resterende 50% (20% voor zeer moeilijk plaatsbare cliënten). Bij een rapport zonder plaatsing ontvangt het re-integratiebedrijf € 100 ter compensatie van de rapportagekosten.

3 KERNGEGEVENS: GEBRUIK, RESULTATEN, KOSTEN

3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk rapporteert over het gebruik, de kosten en de resultaten van de IRO-regeling. De gegevens die hier worden gepresenteerd zijn grotendeels afkomstig uit de reguliere UWV-registraties en hebben betrekking op de periode januari 2004 – maart 2006. We vergelijken de gegevens over de IRO met reguliere re-integratietrajecten.

3.2 IRO-aanvragen in 2004 – maart 2006

Vanaf januari 2004 tot en maart 2006 zijn er 39.842 IRO-trajecten aangevraagd (zie tabel 3.1). UWV heeft het leeuwendeel van de aanvragen toegekend. Slechts 2,4% van de aanvragen is afgewezen. Dit percentage betreft de officiële afwijzingen. UWV biedt re-integratiebedrijven de mogelijkheid het re-integratieplan voor te leggen aan de arbeidsdeskundige of re-integratiecoach alvorens de aanvraag officieel wordt ingediend. In de praktijk kan het dus voorkomen dat ingediende aanvragen na overleg worden aangepast of teruggetrokken. Formeel is er dan geen sprake van een aanvraag en dus ook niet van een afwijzing.¹² In dezelfde periode zijn er 149.710 reguliere trajecten gestart waarvan 87.867 voor WW'ers en 61.843 voor arbeidsgehandicapten.

Tabel 3.1 *IRO-aanvragen per type aanvrager (1-1-2004 tot 1-4-2006)*

	AG		WW		Totaal	
Aanvragen	12.848	100%	26.994	100%	39.842	100%
waarvan						
- Afgewezen	428	3,3%	536	2,0%	964	2,4%
- Gestarte trajecten	12.420	96,7%	26.458	98,0%	38.878	97,6%

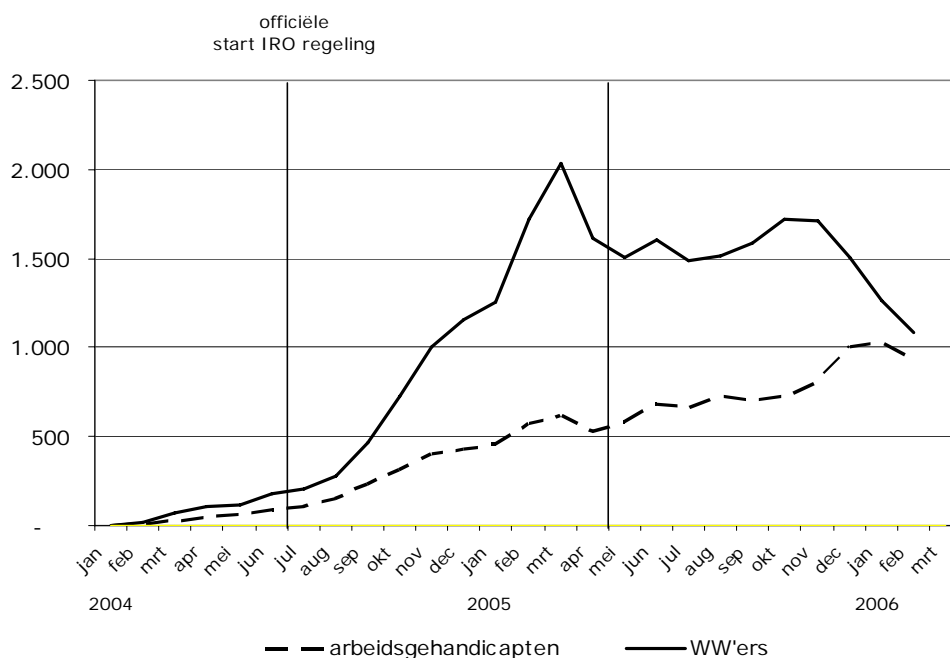
Bron: UWV 18-5-2006, APE-bewerking

¹² Op basis van interviews en de expertmeeting.

Het aantal aanvragen is sinds de introductie van de regeling sterk gestegen (zie grafiek 3.1 en bijlage 4 voor de aanvragen per kwartaal)). In de *Tweede voortgangsrapportage IRO* met gegevens tot en met mei 2005 was vooral een sterke stijging van de IRO-trajecten voor WW'ers te zien. Grafiek 3.1 laat zien dat het aantal aanvragen per maand van WW'ers na het eerste kwartaal van 2005 stabiliseert: per maand worden er ongeveer 1.600 IRO-trajecten aangevraagd¹³. Het aantal aanvragen van arbeidsgehandicapten stijgt ook na het eerste kwartaal 2005 gestaag verder. Begin 2006 zijn er maandelijks ongeveer 1.000 aanvragen van arbeidsgehandicapten.

Tegelijkertijd met de stijging van het aantal IRO-trajecten daalt het aantal reguliere trajecten. Paragraaf 8.3 gaat nader in op de gevolgen van de sterke stijging van IRO-trajecten voor het aantal reguliere trajecten.

Grafiek 3.1 *Ontwikkeling maandelijks aantal IRO-aanvragen per type aanvrager (1-1-2004 tot 1-4-2006)*



Bron: UWV 18-5-2006, APE-bewerking

¹³ De grafiek laat voor WW'ers in het eerste kwartaal 2006 een daling van het aantal IRO-aanvragen zien. Het is nog onduidelijk of het aantal aanvragen ook daadwerkelijk daalt. Het zou ook een kwestie van onderregistratie kunnen zijn. Dit zal in de Monitor IRO IV duidelijk worden.

3.3 Kenmerken van de IRO-cliënten

In deze paragraaf vergelijken we de kenmerken van IRO-cliënten met kenmerken van cliënten met een regulier traject. We gaan achtereenvolgens in op:

- uitkeringsstatus
- leeftijd
- geslacht
- opleidingsniveau
- zeer moeilijk plaatsbaar.

Uitkeringsstatus cliënten

Tabel 3.2 geeft de uitkeringsstatus van aanvragers van een IRO-traject. Ook de uitkeringsstatus van cliënten die UWV vanaf januari 2004 aangemeld heeft voor een regulier traject is opgenomen.

Tabel 3.2 *Type uitkering cliënten, gestarte IRO- en reguliere trajecten in de periode 1-1-2004 tot 1-4-2006*

	IRO	Regulier
WW'ers	68%	55%
Arbeidsgehandicapten	32%	45%
WAO/WIA	46%	57%
WAZ	1%	1%
Wajong	15%	10%
AGH zonder ao-uitk. ¹	38%	32%
Totaal	100%	100%
	(n=12.420)	(n=49.423)
Totaal	100%	100%
	(n=38.878)	(n=110.832)

1. In het voor deze tabel gebruikte UWV-databestand heeft 38% van de als arbeidsgehandicapt geregistreerde IRO-cliënten geen WAO, WAZ of Wajong- uitkering. Bij reguliere trajecten is dit 32%. Het gaat hier om cliënten die geen arbeidsongeschiktheidsuitkering hebben maar wel een arbeidsgehandicapte-status. Dit zijn bijvoorbeeld cliënten die bij herbeoordeling zijn afgeschat. Zij verliezen hun uitkering maar blijven voor hun re-integratie als arbeidsgehandicapt geregistreerd staan. Een deel van deze cliënten heeft een WW-uitkering.

Bron: UWV 18-5-2006, APE-bewerking

Van de IRO-aanvragen is 32% afkomstig van arbeidsgehandicapten¹⁴. De overige aanvragen (68%) zijn ingediend door WW'ers. Het aandeel van de WW'ers in de IRO-aanvragen is groter dan bij reguliere trajecten. Ten opzichte van IRO monitor II is het aandeel WW'ers licht gedaald.

Van de arbeidsgehandicapte IRO-aanvragers ontvangt 46% een WAO-uitkering en 15% ontvangt een uitkering krachtens de Wajong. Het merendeel van de overige 39% heeft geen arbeidsongeschiktheidsuitkering maar wel de arbeidsgehandicapte status. Dit zijn bijvoorbeeld cliënten die bij herbeoordeling zijn afgeschat. Zij verliezen hun uitkering maar blijven voor hun re-integratie als arbeidsgehandicapt geregistreerd staan. Een deel van deze cliënten heeft een WW-uitkering. Onder de cliënten met een regulier traject ligt de verhouding heel anders. Daar behoort niet meer dan 10% tot de groep Wajong-clieënten. Onder de IRO-aanvragers is de vertegenwoordiging van Wajong-clieënten daarmee de helft groter dan onder de reguliere trajecten. In vergelijking tot IRO monitor II is het aandeel Wajong-clieënten gelijk gebleven.

Tabel 3.3 geeft de mate van arbeidsongeschiktheid van de arbeidsgehandicapte aanvragers. Van de IRO-aanvragers is de 30% gedeeltelijk arbeidsongeschikt en 30% volledig. De overige 39% is arbeidsgehandicapt zonder arbeidsongeschiktheidsuitkering. Het aandeel volledig arbeidsgehandicapte aanvragers is kleiner dan bij reguliere trajecten.

¹⁴ Cliënten die nadat zij zijn herbeoordeeld in de WW terecht zijn gekomen, blijven geregistreerd als arbeidsgehandicapt.

Tabel 3.3 *Mate arbeidsongeschiktheid arbeidsgehandicapte cliënten, gestarte IRO- en reguliere trajecten in de periode 1-1-2004 tot 1-4-2006*

	IRO	Regulier
Mate arbeidsongeschiktheid		
AGH zonder ao-uitk. ¹	39%	33%
gedeeltelijk 15-35%	15%	12%
gedeeltelijk 35-80%	15%	13%
volledig (80-100%)	31%	41%
Totaal	100%	100%
	(n=12.420)	(n=49.423)

1. In het voor deze tabel gebruikte UWV-databestand heeft 38% van de als arbeidsgehandicapt geregistreerde IRO-cliënten geen WAO, WAZ of Wajong- uitkering. Bij reguliere trajecten is dit 32%. Het gaat hier om cliënten die geen arbeidsongeschiktheidsuitkering hebben, maar wel een arbeidsgehandicaptetestatus. Dit zijn bijvoorbeeld cliënten die bij herbeoordeling zijn afgeschat. Zij verliezen hun uitkering maar blijven voor hun re-integratie als arbeidsgehandicapt geregistreerd staan. Een deel van deze cliënten heeft een WW-uitkering.

Bron: UWV 18-5-2006, APE-bewerking

Leeftijd cliënten

Tabel 3.4 geeft de leeftijdsverdeling van de aanvragers van een IRO-traject, afzonderlijk voor arbeidsgehandicapten en WW'ers. Ter vergelijking is ook de leeftijdsverdeling opgenomen van cliënten die vanaf 1 januari 2004 een regulier traject hebben aangevraagd. De WW'ers die een IRO-traject aanvragen zijn gemiddeld genomen ouder dan de arbeidsgehandicapte aanvragers. Dit geldt overigens ook voor cliënten van de reguliere trajecten. De gemiddelde leeftijd van WW'ers die een IRO-traject aanvragen ligt gemiddeld 1 jaar hoger dan die van aanvragers van reguliere trajecten. Arbeidsgehandicapte IRO-cliënten zijn gemiddeld 1 jaar jonger dan arbeidsgehandicapte cliënten met een regulier traject.

Tabel 3.4 *Leeftijd cliënten, gestarte IRO- en reguliere trajecten in de periode 1-1-2004 tot 1-4-2006*

Arbeidsgehandicapten	IRO	Regulier
jonger dan 20 jaar	4%	4%
20 - 29 jaar	19%	17%
30 - 39 jaar	32%	32%
40 - 49 jaar	31%	29%
50 - 57,5 jaar	12%	15%
ouder dan 57,5 jaar	2%	3%
Totaal	100%	100%
Gemiddelde leeftijd	38,1 jaar (n= 12.420)	39,0 jaar (n= 49.423)
WW'ers		
jonger dan 20 jaar	0%	0%
20 - 29 jaar	6%	12%
30 - 39 jaar	30%	31%
40 - 49 jaar	38%	30%
50 - 57,5 jaar	23%	21%
ouder dan 57,5 jaar	4%	6%
Totaal	100%	100%
Gemiddelde leeftijd	43,5 jaar (n= 26.458)	42,5 jaar (n= 61.409)

Bron: UWV 18-5-2006, APE-bewerking

Geslacht cliënten

Tabel 3.5 geeft de geslachtsverdeling van de aanvragers van een IRO-traject, afzonderlijk voor arbeidsgehandicapten en WW'ers. Ook de geslachtsverdeling van cliënten die vanaf 2004 een regulier traject hebben aangevraagd, is opgenomen. Van de WW'ers die een IRO-traject aanvragen is 62% man. Dat is iets meer dan bij de aanvragers van reguliere trajecten; daar is 58% man. Onder de arbeidsgehandicapte IRO-aanvragers is het aantal mannen en vrouwen zo goed als gelijk. Dat is ook het geval bij arbeidsgehandicapte cliënten die een regulier traject aanvragen.

Tabel 3.5 *Geslacht cliënten, gestarte IRO- en reguliere trajecten in de periode 1-1-2004 tot 1-4-2006*

Arbeidsgehandicapten	IRO	Regulier
Mannen	49%	48%
Vrouwen	51%	52%
Totaal	100%	100%
	(n= 12.420)	(n= 49.423)
<hr/>		
WW'ers		
Mannen	62%	58%
Vrouwen	38%	42%
Totaal	100%	100%
	(n= 26.458)	(n= 61.409)

Bron: UWV 18-5-2006, APE-bewerking

Opleidingsniveau cliënten

Tabel 3.6 geeft het opleidingsniveau van de aanvragers van een IRO-traject, afzonderlijk voor arbeidsgehandicapten en WW'ers. De centrale registratiebestanden van UWV bevatten geen betrouwbare informatie over het opleidingsniveau van cliënten. De in tabel 3.6 gepresenteerde informatie is afkomstig uit de cliënt-enquête IRO III,¹⁵ hierdoor is het niet mogelijk het opleidingsniveau van IRO-clieñten te vergelijken met dat van cliënten met een reguliere traject. Onder de WW'ers met een IRO-traject zijn meer hoogopgeleiden en minder laagopgeleiden dan onder de arbeidsgehandicapte aanvragers van een IRO-traject.

¹⁵ Deze enquête is april, mei 2006 uitgevoerd.

Tabel 3.6 *Opleidingsniveau IRO-cliënten, gestarte trajecten in de periode 1-1-2004 tot 1-4-2006*¹

Arbeidsgehandicapten	IRO
Laagopgeleid	31%
Middelbaar opgeleid	39%
Hoogopgeleid	29%
Totaal	100%
	(n=862)

WW'ers	
Laagopgeleid	19%
Middelbaar opgeleid	35%
Hoogopgeleid	46%
Totaal	100%
	(n=1.041)

1. Laagopgeleid: geen opleiding, speciaal onderwijs, basisonderwijs, LBO, VMBO, MAVO;
Middelbaar opgeleid: HAVO, VWO, MBO;
Hoogopgeleid: HBO, WO

Bron: APE cliënt-enquête IRO monitor III

Zeer moeilijk plaatsbaar

Sinds 1 mei 2005 is het protocol Zeer moeilijk plaatsbare groepen van toepassing op IRO-aanvragen. Voor cliënten met de indicatie Zeer moeilijk plaatsbaar geldt een resultaatfinanciering van 80-20% in plaats van de voor de IRO geldende 50-50%. UWV laat het gebruik van het protocol monitoren en evalueren. Uit de UWV kwartaalrapportage eerste kwartaal 2006 blijkt dat er minder gebruik wordt gemaakt van het protocol dan verwacht. In de periode van mei 2005 tot februari 2006 is het protocol 786 keer toegepast. UWV laat momenteel nader onderzoeken waarom het protocol beperkt is toegepast.¹⁶

3.4 Prijs van IRO- en reguliere trajecten

Grafiek 3.2 en tabel 3.7 geven (de ontwikkeling) van de prijs van IRO- en reguliere trajecten¹⁷. De prijs is uitgedrukt in begrote kosten¹⁸. Dat wil

¹⁶ UWV, *UWV Eerste kwartaal 2006*, mei 2006.

¹⁷ UWV heeft een correctie gedaan op de kostengegevens van IRO-trajecten. De hier gepresenteerde gegevens betreffen alleen de kosten die onder de nieuwe productcodes zijn geregistreerd. De totaalbedragen onder de € 1.000 en boven

zeggen de kosten die een re-integratiebedrijf in rekening brengt bij een succesvol traject. De prijs van een IRO-traject bedraagt gemiddeld ongeveer € 4.500 (exclusief BTW). Bij de vergelijking van de trajectprijzen tussen doelgroepen, tussen aanvragen per maand, en tussen IRO- en reguliere trajecten komen de volgende aspecten naar voren (zie bijlage 4 voor de gemiddelde trajectprijs per kwartaal):

- Grafiek 3.2 geeft de ontwikkeling van de gemiddelde prijs van een IRO-traject van januari 2004 tot en met maart 2006. UWV heeft bij de formele start van de IRO-regeling een maximumbedrag van € 4.200 exclusief BTW (€ 5.000 *inclusief* BTW). De gemiddelde prijs van een IRO-traject ligt in 2004 rond de € 3.800 tot € 4.000 (exclusief BTW). Vanaf januari 2005 stijgt de prijs tot ongeveer € 4.500 tot € 5.000. Dit is nadat UWV een maximumbedrag van € 5.000 *exclusief* BTW hanteert (vanaf 1 oktober 2004). In het vierde kwartaal van 2005 neemt de gemiddelde prijs weer af met € 200 à € 300.
- Voor WW'ers is een IRO-traject gemiddeld € 1.000 (een factor 1,3) duurder dan een vanaf 2004 gestart regulier traject. Bovendien heeft 12% van de IRO-trajecten voor WW'ers een trajectprijs hoger dan het maximum van € 5.000. Slechts 1% van de reguliere trajecten voor WW'ers is duurder dan € 5.000.
- Voor arbeidsgehandicapten is een IRO-traject gemiddeld € 350 (een factor 1,1) duurder dan een vanaf 2004 gestart regulier traject. Het percentage trajecten duurder dan € 5.000 ligt voor IRO-trajecten op 23% en voor reguliere trajecten op 19%.
- Een IRO-traject van WW'ers is gemiddeld ongeveer € 350 goedkoper dan een IRO-traject voor arbeidsgehandicapten. De reguliere trajecten van WW'ers zijn gemiddeld € 1.000 goedkoper zijn dan reguliere trajecten voor arbeidsgehandicapten.
- Het grootste prijsverschil tussen IRO- en reguliere trajecten zit derhalve bij de trajecten voor WW'ers.

de € 10.000 zijn buiten beschouwing gelaten. Met deze beperkingen is van 77% van de IRO-trajecten de prijs bekend. Tot slot zijn de kosten van scholing buiten beschouwing gelaten. Dit betekent dat prijsverschillen niet te verklaren zijn door verschillen in de inzet van scholing.

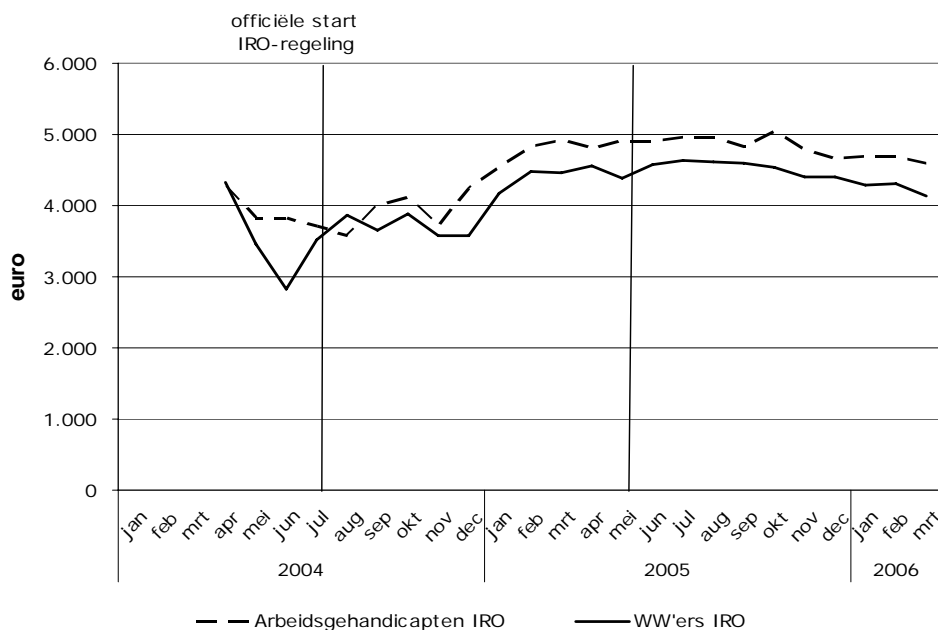
¹⁸ Bij IRO-trajecten bedragen de feitelijke kosten altijd minimaal 50% van de trajectprijs vanwege no-cure-less-pay. Voor reguliere trajecten geldt dat een deel op basis van no-cure-no-pay gefinancierd wordt: dit betreft één op de vijf reguliere trajecten voor arbeidsgehandicapten en de helft van de trajecten voor WW'ers. Bij het uitblijven van een plaatsing vergoedt UWV alleen de kosten van het plaatsingsplan.

Tabel 3.7 *Kosten van IRO- en reguliere trajecten (gestarte trajecten 1-1-2004 tot 1-4-2006)*

	AG	WW	Totaal
<i>IRO</i>	(n=9.912)	(n=20.950)	(n=30.862)
< € 5.000	77%	88%	84%
€ 5.000 – € 7.500	16%	9%	11%
> € 7.500	7%	3%	4%
Totaal	100%	100%	100%
Gemiddelde prijs	€ 4.765	€ 4.425	€ 4.535
<i>Regulier</i>	(n=47.595)	(n=58.639)	(n=106.234)
< € 5.000	81%	99%	91%
€ 5.000 – € 7.500	15%	1%	7%
> € 7.500	4%	0%	2%
Totaal	100%	100%	100%
Gemiddelde prijs	€ 4.410	€ 3.420	€ 3.865
<i>IRO/Regulier</i>			
IRO-effect prijs	1,1	1,3	1,2

Bron: UWV 18-5-2006, APE-bewerking

Grafiek 3.2 *Ontwikkeling gemiddelde prijs IRO-trajecten van arbeidsgehandicapten en WW'ers (1-1-2004 tot 1-4-2006)*



3.5 Plaatsing

Tabel 3.8 en Tabel 3.9 geven het aantal beëindigingen en plaatsingen in verhouding tot het aantal *gestarte* trajecten. Het gaat om IRO- en reguliere trajecten die gestart zijn in 2004 of de eerste twee kwartalen van 2005. Het betreffen beëindigingen en plaatsingen die gerealiseerd zijn voor 1 mei 2006. We drukken zowel de beëindigingen als de plaatsingen uit als percentage van het aantal gestarte trajecten in een kwartaal. Zo zijn bijvoorbeeld in het derde kwartaal van 2004 voor arbeidsgehandicapten 413 IRO-trajecten gestart. Hiervan is 50% beëindigd per 1 mei 2006; 29% van de in het derde kwartaal 2004 gestarte trajecten heeft geleid tot een plaatsing.

We geven het beëindigings- en plaatsingspercentage naar kwartaal dat een traject gestart is en niet voor de totale periode januari 2004 tot en met maart 2006, omdat er bezien over de gehele periode relatief minder IRO-trajecten beëindigd zijn. Minder beëindigingen betekent logischerwijs ook minder plaatsingen. Het relatief lage aantal beëindigingen komt doordat het grootste deel van de IRO-trajecten gestart is na 1-1-2005. De instroom van reguliere trajecten is veel constanter. Door de cijfers te presenteren naar kwartaal dat een traject gestart is, hebben IRO- en reguliere trajecten evenveel kans gehad om te beëindigen en eventueel tot een plaatsing te leiden.

De hier gepresenteerde resultaten zijn voorlopig, omdat een groot deel van de in die periode gestarte trajecten nog niet is beëindigd.¹⁹ Definitieve conclusies over het plaatsingspercentage kunnen pas worden getrokken wanneer een substantieel deel van de trajecten is beëindigd.

Van de in 2004 en de eerste twee kwartalen van 2005 gestarte trajecten voor arbeidsgehandicapten liggen de IRO plaatsingspercentages een factor 1,2 tot 1,8 hoger dan van reguliere trajecten²⁰. Bij de trajecten voor WW'ers liggen de plaatsingspercentages - afgezien van het eerste kwartaal 2004 - een factor 1,1 tot 1,4 hoger. Het percentage IRO-trajecten dat per 1 mei 2006 is beëindigd ligt gelijk (arbeidsgehandicapten) aan of iets lager (WW'ers) dan het percentage beëindigde reguliere trajecten. Zie bijlage 4

¹⁹ Van de trajecten die ná deze periode zijn gestart zijn er relatief nog minder beëindigd. Plaatsingspercentages van deze trajecten zijn weinig informatief. Dat betekent uiteraard niet dat er geen plaatsingen zijn gerealiseerd voor trajecten die na het tweede kwartaal van 2005 zijn gestart.

²⁰ Het eerste kwartaal 2004 laten we buiten beschouwing omdat het aantal IRO-trajecten in dit kwartaal te laag is om betrouwbare uitspraken te doen.

voor de beëindigings- en plaatsingspercentages opgesplitst naar leeftijd en WAO/Wajong.

De beëindigings- en plaatsingspercentages geven niet meer dan een eerste inzicht in de resultaten van de IRO-regeling. Voor een precieze meting van het 'IRO-effect' is het noodzakelijk om rekening te houden met verschillen in bijvoorbeeld motivatie en capaciteiten van cliënten en de kosten. Een dergelijke effectiviteitsmeting laat het ministerie van SZW in het kader van de eindevaluatie in 2008 uitvoeren.

De hier gepresenteerde voorlopige resultaten geven desondanks een positief eerste beeld van de met IRO-trajecten gerealiseerde plaatsingen.

Tabel 3.8 *Beëindigings- en plaatsingspercentages arbeidsgehandicapten op 1-4-2006 per startkwartaal (trajecten gestart in de periode 1-1-2004 tot 1-7-2005)*

Arbeidsgehandicapten	2004				2005	
	I	II	III	IV	I	II
<i>IRO</i>						
Aantal gestarte trajecten	23	161	413	1.066	1.554	1.778
Beëindigingspercentage	91%	55%	50%	40%	28%	18%
Plaatsingspercentage	52%	28%	29%	24%	17%	12%
<i>Regulier</i>						
Aantal gestarte trajecten	7.124	7.105	6.817	7.154	5.372	5.372
Beëindigingspercentage	77%	65%	53%	41%	29%	18%
Plaatsingspercentage	27%	23%	20%	17%	12%	7%
<i>IRO/regulier</i>						
IRO-effect beëindigingen ¹	1,2	0,8	1,0	1,0	1,0	1,0
IRO-effect plaatsingen ²	1,9	1,2	1,4	1,4	1,4	1,8

Bron: UWV 18-5-2006, APE-bewerking

- Als IRO-effect beëindigingen > 1 dan is beëindigingspercentage IRO > beëindigingspercentage regulier.
Als IRO-effect beëindigingen < 1 dan is beëindigingspercentage IRO < beëindigingspercentage regulier.
- Als IRO-effect plaatsingen > 1 dan is plaatsingspercentage IRO > plaatsingspercentage regulier.
Als IRO-effect plaatsingen < 1 dan is plaatsingspercentage IRO < plaatsingspercentage regulier.

Tabel 3.9 *Beëindigings- en plaatsingspercentages WW'ers op 1-4-2006 per startkwartaal (trajecten gestart in de periode 1-1-2004 tot 1-7-2005)*

WW'ers	2004				2005	
	I	II	III	IV	I	II
<i>IRO</i>						
Aantal gestarte trajecten	30	349	787	2.571	4.643	4.949
Beëindigingspercentage	43%	57%	50%	37%	25%	16%
Plaatsingspercentage	30%	38%	32%	27%	18%	12%
<i>Regulier</i>						
Aantal gestarte trajecten	8.115	11.827	10.727	9.383	7.526	5.376
Beëindigingspercentage	82%	70%	58%	40%	30%	17%
Plaatsingspercentage	33%	29%	27%	20%	16%	10%
<i>IRO/regulier</i>						
IRO-effect beëindigingen ¹	0,5	0,8	0,9	0,9	0,8	0,9
IRO-effect plaatsingen ²	0,9	1,3	1,2	1,4	1,1	1,2

Bron: UWV 18-5-2006, APE-bewerking

- Als IRO-effect beëindigingen > 1 dan is beëindigingspercentage IRO > beëindigingspercentage regulier.
Als IRO-effect beëindigingen < 1 dan is beëindigingspercentage IRO < beëindigingspercentage regulier.
- Als IRO-effect plaatsingen > 1 dan is plaatsingspercentage IRO > plaatsingspercentage regulier.
Als IRO-effect plaatsingen < 1 dan is plaatsingspercentage IRO < plaatsingspercentage regulier.

3.6 Samenvatting en conclusie

In dit hoofdstuk is ingegaan op het gebruik, de kosten en de resultaten van de IRO-regeling. Hieronder zijn de belangrijkste bevindingen puntsgewijs samengevat.

Aangevraagde en gestarte trajecten

- Tot en met april 2006 zijn er 39.842 aanvragen ingediend. Daarvan zijn 38.878 trajecten gestart. UWV heeft slechts 2,4% van de aanvragen afgewezen. Dit betreffen officiële afwijzingen. In de praktijk kunnen aanvragen na overleg worden aangepast of ingetrokken.

Kenmerken van IRO-cliënten

- De IRO is vooral populair onder cliënten met een WW-uitkering. Van alle IRO-aanvragen is 68% (26.994 trajecten) ingediend door WW'ers. Bij reguliere trajecten is dat 55%.
- De overige IRO-aanvragen zijn ingediend door arbeidsgehandicapten (12.848 trajecten). Ten opzichte van reguliere trajecten vragen Wajong'ers relatief vaak een IRO aan (24% ten opzichte van 14%). Ook zijn relatief veel arbeidsgehandicapte aanvragers gedeeltelijk arbeidsongeschikt.
- Cliënten met een IRO en met een regulier traject zijn ongeveer even oud. Ook de man-vrouw verhouding is vergelijkbaar.
- Van de IRO-cliënten is 43% van de WW'ers en 25% van de arbeidsgehandicapten hoog opgeleid.

Kosten van IRO-trajecten

- De prijs van een IRO-traject voor WW'ers bedraagt over de periode 1 januari 2004 tot en met maart 2006 gemiddeld € 4.425 (exclusief BTW). Dit is een factor 1,3 hoger dan bij gemiddeld een regulier traject voor WW'ers in dezelfde periode kost (€ 3.420). Voor arbeidsgehandicapten is de prijs van een IRO gemiddeld € 4.765. Dit is een factor 1,1 duurder dan een regulier traject voor deze doelgroep (€ 4.410).
- Bij 12% van de IRO-trajecten voor WW'ers en 23% van de IRO-trajecten voor arbeidsgehandicapten is een hogere prijs overeengekomen dan het maximum van € 5.000.
- Het vierde kwartaal van 2005 daalt de gemiddelde prijs van een IRO-traject met € 200 à € 300.

Plaatsing

- Het beëindigingspercentage van IRO-trajecten ligt gelijk of lager dan van reguliere trajecten.
- De plaatsingspercentages van IRO-trajecten voor arbeidsgehandicapten liggen hoger dan bij reguliere trajecten: per kwartaal een factor 1,2 tot 1,8.
- De plaatsingspercentages van IRO-trajecten voor WW'ers liggen hoger dan bij reguliere trajecten: per kwartaal een factor 1,1 tot 1,4.
- Op grond van de beschikbare informatie over het aantal gerealiseerde plaatsingen kan voorzichtig worden geconcludeerd dat er bruto sprake is van een positief IRO-effect. Ten opzichte van reguliere trajecten ligt het aantal plaatsingen hoger. Het is van belang de kanttekening te maken dat het hierbij gaat om *voorlopige* cijfers. Nog maar een relatief klein deel van het aantal gestarte trajecten is beëindigd. Bovendien zal nog moeten blijken hoe de plaatsingen zich verhouden tot de kosten en welke rol motivatie en capaciteiten van cliënten spelen bij de keuze voor een IRO. Ook zal nog moeten blijken in hoeverre IRO-trajecten effectief zijn in termen van verkorting van de uitkeringsduur.

4 ERVARINGEN MET DE OPZET VAN DE IRO-REGELING

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk geeft de resultaten weer van de procesevaluatie met betrekking tot de opzet van de IRO-regeling. De resultaten met betrekking tot de uitvoering komen in hoofdstuk 6 aan bod. Centraal staan de opvattingen en ervaringen van cliënten, re-integratiebedrijven en UWV-medewerkers, op basis van de cliënt-enquête, UWV-enquête, interviews en expertmeting. Het vertrekpunt voor de analyse is het overzicht van aandachtspunten uit de *Tweede Voortgangsrapportage IRO* (zie bijlage 7).²¹

4.2 Keuzevrijheid

Het meest onderscheidende van IRO ten opzichte van reguliere trajecten is de grote mate van keuzevrijheid voor cliënten. We hebben de IRO-clieñten gevraagd een aantal aspecten van keuzevrijheid met een rapportcijfer te waarderen. Tabel 4.1 geeft hiervan de resultaten.

Tabel 4.1 *Tevredenheid cliënten over keuzevrijheid IRO, gemiddelde score op een schaal van 1 tot 10*

	Totaal (n=1.903)	AG (n=862)	WW (n=1.041)
Uw vrijheid om zelf een re-integratiebedrijf te kiezen	8,2	8,0	8,4

Bron: APE cliënt-enquête IRO monitor III

Cliënten zijn erg tevreden over de vrijheid die de IRO biedt bij het kiezen van een re-integratiebedrijf. Zij waarderen dit gemiddeld met een 8,2. WW'ers zijn iets meer tevreden over de geboden keuzevrijheid dan arbeidsgehandicapten. WW'ers waarderen dit aspect met een 8,4 en arbeidsgehandicapten met een 8,0.

²¹ Aandachtspunten uit de vorige twee voortgangsrapportages waarvan is vastgesteld dat ze niet meer actueel zijn, komen niet terug in onderstaand overzicht.

4.3 Transparantie van de re-integratiemarkt

Uit paragraaf 5.2 blijkt dat cliënten de mogelijkheid om zelf een re-integratiebedrijf te kiezen zeer positief waarderen. Om de keuzevrijheid die de IRO biedt optimaal te kunnen benutten, hebben cliënten informatie nodig over re-integratiebedrijven die trajecten kunnen uitvoeren. Uit eerdere voortgangsrapportages bleek echter dat die transparantie niet optimaal is. Dit is deels een specifiek aandachtspunt voor de IRO, maar deels ook van de re-integratiemarkt in het algemeen. In de slotbeschouwing bij deze paragraaf komen wij hier kort op terug. Eerst bespreken wij de ervaringen van cliënten en UWV's met de selectie van re-integratiebedrijven.

Tevredenheid cliënten

In de IRO cliënt-enquête hebben we gevraagd een aantal aspecten van de transparantie met een rapportcijfer te waarderen (zie tabel 4.2). De scores liggen beduidend lager dan de waardering van de keuzevrijheid an sich (paragraaf 4.2). De mogelijkheden om informatie te krijgen over re-integratiebedrijven en de diensten van re-integratiebedrijven waarderen cliënten met een 6,5. WW'ers zijn hier positiever over dan arbeidsgehandicapten. Ten opzichte van de tweede voortgangsrapportage zijn IRO-clieñten is de waardering voor deze aspecten van transparantie gelijk gebleven.

Tabel 4.2 *Tevredenheid cliënten over aspecten van transparantie, gemiddelde score op een schaal van 1 tot 10*

	Totaal	AG	WW
	(n=1.903)	(n=862)	(n=1.041)
Uw mogelijkheden informatie te krijgen over welke re-integratiebedrijven u kon benaderen	6,5	6,0	6,8
Uw mogelijkheden informatie te krijgen over de diensten van re-integratiebedrijven	6,3	6,0	6,6
Uw invloed op de keuze voor een re-integratiebedrijf wanneer u al een opleiding had gekozen	5,5	5,5	5,6

Bron: APE cliënt-enquête IRO III

Ervaringen van cliënten

Alhoewel cliënten de vrijheid om zelf een re-integratiebedrijf te kiezen waarderen, blijkt dat slechts de helft (50%) van de cliënten meerdere re-integratiebedrijven onderling heeft vergeleken (zie tabel 4.3). Van de personen die re-integratiebedrijven met elkaar vergelijken heeft 75% twee tot vier bedrijven met elkaar vergeleken. 20% vergelijkt vijf tot tien bedrijven. De resultaten zijn voor arbeidsgehandicapten en WW'ers ongeveer gelijk.

Tabel 4.3 *Cliënten over het vergelijken van re-integratiebedrijven*

	Totaal	AG	WW
	(n=1.903)	(n=862)	(n=1.041)
Cliënten die:			
re-integratiebedrijven hebben vergeleken	50%	37%	62%
Te weten:			
2-4 bedrijven	75%	76%	74%
5-10 bedrijven	19%	17%	20%
>10 bedrijven	1%	1%	1%
Onbekend	5%	5%	5%
	100%	100%	100%
niet re-integratiebedrijven hebben vergeleken	50%	63%	38%
	100%	100%	100%

Bron: APE cliënt-enquête IRO III

Uit tabel 4.4 blijkt dat de betrokkenheid van het re-integratiebedrijf de belangrijkste overweging is om voor een re-integratiebedrijf te kiezen, gevolgd door de specifieke deskundigheid en de inhoudelijke expertise van het re-integratiebedrijf. Dit waren ook de belangrijkste overwegingen bij de tweede voortgangsevaluatie.

Tabel 4.4 *Overwegingen cliënten bij keuze re-integratiebedrijf*¹

	Totaal (n=1.903)	AG (n=862)	WW (n=1.041)
Ik heb het gevoel dat dit re-integratiebedrijf betrokken is bij mijn situatie	43%	41%	44%
Het re-integratiebedrijf beschikt over specifieke deskundigheid die relevant is voor mijn situatie	27%	26%	28%
Ik heb vertrouwen in de inhoudelijke expertise van het re-integratiebedrijf	25%	21%	29%
De reistijd van mijn huis naar het re-integratiebedrijf is kort	15%	14%	16%
Ervaringen en tips van anderen	14%	16%	13%
Het re-integratiebedrijf behaalt betere resultaten dan andere re-integratiebedrijven (hoge plaatsingsperc./ tevredenheidsscores)	5%	5%	5%
Anders	15%	17%	14%

1. De percentages tellen niet op tot honderd omdat meer overwegingen een rol kunnen spelen bij keuze voor een re-integratiebedrijf.

Bron: APE cliënt-enquête IRO III

Tabel 4.5 geeft aan langs welke weg cliënten uiteindelijk een re-integratiebedrijf hebben gevonden. UWV blijkt hierbij een belangrijke rol te spelen: eenderde van de cliënten kiest voor een re-integratiebedrijf dat is aangeraden door de arbeidsdeskundige of re-integratiecoach. Andere belangrijke informatiebronnen zijn het internet en het eigen netwerk.

Tabel 4.5 *Cliënten over hoe zij een re-integratiebedrijf hebben gevonden*¹

	Totaal (n=1.903)	AG (n=862)	WW (n=1.041)
Het re-integratiebedrijf werd mij aangeraden door de arbeidsdeskundige of re-integratiecoach van UWV	33%	33%	33%
Via internet	22%	17%	26%
Via mijn eigen netwerk (familie, kennissen of oude werkkring)	18%	19%	17%
Via advertenties in de krant of bladen	10%	12%	8%
Het re-integratiebedrijf werd mij aangeraden door de onafhankelijke arbeidsadviseur	6%	6%	5%
Via de website van Boaborea	5%	3%	7%
Het re-integratiebedrijf heeft mij benaderd	4%	5%	3%
Via de re-integratiemonitor van de Raad voor Werk en Inkomen	3%	1%	4%
Het re-integratiebedrijf werd mij aangeraden door het scholingsinstituut waar ik in het kader van de IRO een opleiding volg	1%	1%	1%
Anders	13%	14%	11%

1. De percentages tellen niet op tot honderd omdat meer overwegingen een rol kunnen spelen bij keuze voor een re-integratiebedrijf.

Bron: APE cliënt-enquête IRO III

In antwoord op de vraag of de cliënten het moeilijk vonden een re-integratiebedrijf te vinden voor de begeleiding van het IRO-traject geeft bijna driekwart van de cliënten aan dat zij dit makkelijk vinden; 23% vindt het enigszins of erg moeilijk (zie tabel 4.6).

Tabel 4.6 *Cliënten over het vinden van een re-integratiebedrijf voor het uitvoeren van een IRO-traject*

	Totaal (n=1.903)	AG (n=862)	WW (n=1.041)
Erg moeilijk	9%	10%	8%
Enigszins moeilijk	14%	12%	16%
Neutraal	38%	41%	35%
Makkelijk	24%	21%	27%
Erg makkelijk	12%	13%	11%
Onbekend	2%	2%	2%
	100%	100%	100%

Bron: APE cliënt-enquête IRO III

De 23% cliënten die het enigszins of erg moeilijk vonden een re-integratiebedrijf te vinden, hebben we gevraagd waarom. Tabel 4.7 bevat de antwoorden op deze vraag. De helft geeft aan dat zij het moeilijk vonden de kwaliteit van het bedrijf te beoordelen. Andere belangrijke redenen zijn dat cliënten het moeilijk vinden om te beoordelen of het bedrijf bij ze past en om een bedrijf te vinden dat gespecialiseerd is in het probleem van de cliënt.

Tabel 4.7. *Reden waarom cliënten het moeilijk vinden een re-integratiebedrijf te vinden*¹

	Totaal	AG	WW
	(n=444)	(n=188)	(n=256)
Ik vond het moeilijk de kwaliteit van het bedrijf te beoordelen	50%	46%	53%
Ik vond het moeilijk te beoordelen of het bedrijf bij mij past	35%	33%	35%
Ik vond het moeilijk een bedrijf te vinden dat gespecialiseerd is in mijn probleem	25%	30%	21%
Mijn leeftijd maakt het moeilijk een bedrijf te vinden dat bij mij past	11%	8%	14%
Re-integratiebedrijven vinden de door mij gewenste scholing niet nodig	5%	5%	5%
Er zijn weinig re-integratiebedrijven in de buurt van waar ik woon	4%	5%	6%
Re-integratiebedrijven vinden de kosten van mijn plan te hoog	4%	5%	3%
Anders	9%	10%	8%

1. De percentages tellen niet op tot honderd omdat meer antwoorden mogelijk waren.

Bron: APE cliënt-enquête IRO III

Ervaringen van UWV'ers

Ook UWV'ers hebben we een aantal vragen voorgelegd over hun rol bij de selectie van een re-integratiebedrijf door cliënten. Uit de enquête onder UWV'ers blijkt met betrekking tot de keuze voor een re-integratiebedrijf dat de respondenten vinden dat cliënten hulp nodig hebben bij het kiezen van een re-integratiebedrijf (zie tabel 4.8). Het meest opvallende resultaat is dat ruim 60% van de respondenten cliënten namen van re-integratiebedrijven geeft. Slechts 13% is het oneens met deze stelling. Het UWV-beleid op dit punt is dat er geen suggesties voor re-integratiebedrijven worden gedaan. Nadere analyse van de resultaten leert bovendien dat er grote regionale verschillen zijn op dit punt. In Oost Nederland (Overijssel, Gelderland, Flevoland) is 47% het met de stelling eens; in West Nederland (Zuid-Holland, Noord-Holland, Utrecht) 82%.²²

²² We hebben de UWV-respondenten ingedeeld in vier regio's: Noord-Nederland (Friesland, Groningen, Drenthe), Oost Nederland (Overijssel, Gelderland, Flevoland), West Nederland (Zuid-Holland, Noord-Holland, Utrecht) en Zuid Nederland (Limburg, Noord-Brabant, Zeeland).

Ook in de interviews en de expertmeeting is regelmatig naar voren gebracht dat UWV'ers cliënten naar één of enkele re-integratiebedrijven verwijzen. Zij doen dat in de eerste plaats om cliënten te helpen die geen idee hebben over welk re-integratiebedrijf voor hen geschikt zou kunnen zijn.

Tabel 4.8 *UWV'ers over de keuze voor een re-integratiebedrijf voor het uitvoeren van een IRO-traject*

		Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Niet ingevuld/ weet niet
		%	%	%	%
Ik laat cliënten via Internet naar een IRO-bedrijf zoeken	RC	3	8	87	2
	AD	11	19	68	2
	Totaal	6	11	81	2
Cliënten hebben te weinig informatie over de re-integratiemarkt om een goede keuze te maken	RC	24	21	53	2
	AD	23	20	56	2
	Totaal	23	21	54	2
Cliënten hebben hulp nodig bij de keuze van een re-integratiebedrijf	RC	16	24	58	2
	AD	16	20	61	2
	Totaal	16	23	59	2
Het is de taak van de AD of RC cliënten te beschermen tegen slechte re-integratiebedrijven	RC	4	8	85	2
	AD	7	9	81	3
	Totaal	5	9	84	3
Ik geef cliënten namen van enkele re-integratiebedrijven	RC	13	24	61	2
	AD	12	22	64	2
	Totaal	13	24	62	2

Bron: APE UWV-enquête 2006

Slotbeschouwing

Net als in de *Tweede voortgangsrapportage IRO* is naar voren gebracht dat de transparantie van de IRO-markt niet optimaal is. Met name het inzicht dat geboden wordt in de kwaliteit van dienstverlening kan beter.

Eenzijds is dit een specifiek probleem van de IRO. Sinds de introductie van de IRO is het aantal door UWV toegelaten re-integratiebedrijven toegenomen naar 1800 bedrijven. Van veel van deze nieuwe re-integratiebedrijven is de staat van dienst nog niet bekend. Bovendien kan gebrekkige transparantie de keuzevrijheid in het kader van de IRO negatief beïnvloeden, omdat de cliënt te weinig informatie heeft om zijn keuze op te baseren.

Anderzijds is gebrekkige transparantie een algemeen probleem van de re-integratiemarkt. Ook bij reguliere trajecten loopt UWV tegen problemen aan omdat zij soms onvoldoende zicht hebben op de geleverde kwaliteit. Voor de op basis van aanbestedingen gecontracteerde re-integratiebedrijven heeft UWV een benchmark opgezet om re-integratiebedrijven te vergelijken. UWV is bezig om ook voor de op basis van de IRO gecontracteerde bedrijven een dergelijke benchmark op te zetten.

Om de transparantie op de re-integratiemarkt te bevorderen werken diverse partijen²³ samen in de stichting Blik op Werk. Blik op Werk wil de vragers (cliënten, UWV, sociale diensten, werkgevers) een goed beeld geven van de kwaliteit van de aangeboden re-integratiediensten. Hiertoe ontwikkelt de stichting een aantal instrumenten zoals het Blik op Werk Boa/Borea Keurmerk en de Blik op Werk Keuzegids met een compleet overzicht van re-integratiebedrijven en arbodiensten. In de Keuzegids staan ook de tevredenheidscijfers over re-integratiebedrijven.

4.4 Financieringssystematiek

Net als cliënten en UWV-medewerkers hebben de geraadpleegde re-integratiebedrijven waardering voor de IRO-regeling, met name omdat de IRO hen de mogelijkheid biedt beter in te spelen op de individuele behoefte van cliënten. Re-integratiebedrijven hebben echter ook enkele punten van kritiek bij de huidige opzet, die samenhangen met de gekozen financieringssystematiek.

Financiële risico's weerhouden re-integratiebedrijven van de inzet van scholing of andere dure producten

Financiering van IRO-trajecten vindt plaats op basis van *no cure, less pay*. Daar is voor gekozen om re-integratiebedrijven te stimuleren juist die producten in te zetten die de grootste kans op plaatsing bieden. De inhoud

²³ Werknemersorganisaties, Werkgeversorganisaties, Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), Landelijke Cliëntenraad (LCR), Brancheorganisatie Re-integratiebedrijven en Arbodiensten (Boaborea), Raad voor Werk en Inkomen (RWI) hebben een convenant ondertekend met als doelstelling het bevorderen van de transparantie van de re-integratiemarkt. In dit kader zullen deze organisaties gaan participeren in een stichting waarin diverse instrumenten ter bevordering van de transparantie van de re-integratiemarkt worden ondergebracht. Een van deze instrumenten is de Blik op Werk Keuzegids (voorheen Re-integratiemonitor).

van het traject moet voor de desbetreffende cliënt de 'kortste weg naar werk' zijn.

Bij deze financieringswijze bestaat volgens re-integratiebedrijven het gevaar dat re-integratiebedrijven té terughoudend zijn bij het inzetten van dure producten. Ook een deel van de UWV-medewerkers wijst op dit risico.

Vooraf de inzet van scholing wordt door de re-integratiebedrijven kritisch bekeken. Sommige bureaus leveren alleen scholing als er een baangarantie tegenover staat of tot een bepaald bedrag. Er zijn ook bureaus die er voor kiezen nooit scholing in het re-integratieplan opnemen. Het onderzoek heeft geen aanwijzingen opgeleverd dat re-integratiebedrijven zich door het per 1 juli 2005 ingevoerde scholingsprotocol anders zijn gaan opstellen tegenover de inzet van scholing.

In hoeverre daadwerkelijk sprake is van minder inzet van scholing als gevolg van de gekozen financieringsystematiek is lastig te beantwoorden. In ieder geval is eerder in dit rapport geconstateerd dat cliënten over het algemeen tevreden over de totstandkoming van het re-integratieplan. Bovendien wordt, ondanks het financiële risico, in meer dan een op de zeven trajecten scholing ingezet (op basis van de APE cliënt-enquête). Wel neemt het aantal trajecten met scholing af.

Re-integratiebedrijven ervaren problemen met voorfinanciering

Re-integratiebedrijven kunnen na goedkeuring van het re-integratieplan 20% van de afgesproken kosten declareren. Het tweede declaratiemoment is na 6 maanden (30%). Re-integratiebedrijven zijn van mening dat ze hierdoor teveel moeten voorfinancieren, vooral bij dure trajecten en trajecten met scholing. Re-integratiebedrijven geven de voorkeur aan een procedure waarbij zij bij aanvang direct 50% van de trajectprijs kunnen declareren.

4.5 Samenvatting en conclusie

In dit hoofdstuk zijn diverse ervaringen met en opvattingen over de vormgeving van de IRO-regeling besproken. Het betreft ervaringen en opvattingen van re-integratiebedrijven, UWV-medewerkers en/of cliëntenorgani-

saties. Daarnaast hebben we gebruikgemaakt van de informatie uit UWV-enquête en de cliënt-enquête.

Met betrekking tot de vormgeving van de IRO-regeling komen drie punten naar voren:

- Cliënten waarderen de keuzevrijheid die de IRO hen biedt.
- Om de keuzemogelijkheden optimaal te kunnen benutten is transparantie van de re-integratiemarkt een belangrijke voorwaarde. De transparantie is volgens cliënten en UWV'ers niet optimaal. Cliënten vinden het moeilijk de kwaliteit van het re-integratiebedrijf te beoordelen. Ook weten cliënten de weg naar instrumenten om de kwaliteit te beoordelen niet altijd te vinden. Mede daarom speelt de arbeidsdeskundige of re-integratiecoach een belangrijke rol bij de keuze van het re-integratiebedrijf. De gebrekkig transparantie van de re-integratiemarkt is enerzijds een specifiek aandachtspunt voor de IRO. Er zijn immers honderden nieuwe re-integratiebedrijven bijgekomen. Ook kan het de keuzevrijheid negatief beïnvloeden. Anderzijds is het een probleem van de re-integratiemarkt in het algemeen. Ook bij reguliere trajecten heeft UWV niet altijd voldoende inzicht in kwaliteit van de bedrijven. De stichting *Blik op Werk* werkt momenteel aan instrumenten om het inzicht in de kwaliteit van re-integratiebedrijven te vergroten.
- Met betrekking tot de financieringssystematiek hebben re-integratiebedrijven twee punten van kritiek. Ten eerste weerhouden financiële risico's re-integratiebedrijven van de inzet van scholing of andere dure producten en ten tweede leidt voorfinancieren (vooral voor kleinere bedrijven) tot problemen. Voor het eerste punt geldt dat dit ook speelt op de re-integratiemarkt in het algemeen. Bij het samenstellen van een IRO-traject proberen re-integratiebedrijven echter meer rekening te houden met de wensen van de cliënt. De re-integratiebedrijven voelen zich door de financiële risico's genoodzaakt deze producten niet in het IRO-traject op te nemen.

In hoofdstuk 9 (slotbeschouwing) gaan we nader in op de (mogelijke) consequenties van de genoemde punten voor de werking van de IRO.

5 ERVARINGEN MET DE UITVOERING

5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk bevat de resultaten van de procesevaluatie met betrekking tot de uitvoering. Net als in hoofdstuk 5 vormen de aandachtspunten die in de *Tweede voortgangsrapportage IRO* zijn opgenomen het uitgangspunt. Het hoofdstuk belicht de opvattingen en ervaringen van cliënten, re-integratiebedrijven en UWV-medewerkers, op basis van de cliënt-enquête, UWV-enquête, interviews en expertmeeting.

We bespreken de aandachtspunten per uitvoeringsfase:

Fase 1: Oriëntatie en aanmelding

Fase 2: Opstellen re-integratieplan & aanvraag IRO

Fase 3: Beoordeling aanvraag en overeenkomst

Fase 4-5: Start en uitvoering van het traject

Fase 6: Beëindiging van het traject

5.2 Fase 1: Oriëntatie en aanmelding

Discrepantie beoogde doelgroep en IRO-clënten

Uit de voorgaande rapportages bleek dat de vertegenwoordigers van UWV, re-integratiebedrijven en cliëntenorganisaties vinden dat er een discrepantie bestaat tussen de oorspronkelijk beoogde doelgroep van de IRO-regeling en de cliënten die nu gebruik maken van de regeling. De oorspronkelijk beoogde doelgroep zou volgens de respondenten bestaan uit zelfredzame cliënten die in staat zijn de regie te voeren over hun eigen re-integratie. Ook uit de voorliggende monitor blijkt dat UWV'ers vinden dat IRO-clënten niet allemaal even goed de regie over hun traject kunnen voeren. Tabel 5.1 bevat de antwoorden van UWV'ers op de stelling dat IRO-clënten van te voren goed weten hoe ze hun re-integratietraject willen vormgeven: 65% van de UWV'ers is het niet met de stelling eens.

Tabel 5.1: *UWV'ers over stelling 'De meeste cliënten weten van te voren heel goed hoe ze hun re-integratietraject willen vormgeven'*

		Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Weet niet/niet ingevuld
		%	%	%	%
De meeste cliënten weten van te voren heel goed hoe ze hun re-integratietraject willen vormgeven	RC	61	15	24	0
	AD	72	12	14	2
	Totaal	65	14	21	1

Bron: APE enquête onder arbeidsdeskundigen en re-integratiecoaches 2006

Uit de enquête met UWV'ers van deze derde monitor blijkt dat UWV'ers de IRO niet voor alle cliënten geschikt vinden (zie tabel 5.2). De enquête levert echter geen eenduidig beeld op van de factoren die volgens UWV'ers bepalend zijn voor de geschiktheid van de IRO. In de voorgaande voortgangsrapportages zijn in interviews met UWV'ers het opleidingsniveau van cliënten, behoefte aan scholing en het in staat zijn om zelf een re-integratieplan op te stellen genoemd als mogelijke factoren. Op grond van de enquête is de laatste genoemde reden de belangrijkste factor. Evenwel is slechts 28% van de UWV'ers het met de stelling eens dat de cliënt in staat moet zijn zelf zijn re-integratieplan op te stellen om in aanmerking te komen voor een IRO.

UWV heeft geen beoordelingskader om te bepalen of cliënten al dan niet tot de doelgroep behoren. In de praktijk wordt een IRO ingezet wanneer de betrokken partijen vinden dat er een individueel traject en maatwerk nodig is voor de re-integratie van de cliënt, ook als de cliënt ondersteuning nodig heeft bij de regievoering over het traject. Bij Wajong'ers is dat vaak het geval. In interviews geven respondenten van re-integratiebedrijven aan dat zij het belangrijker vinden dat cliënten de mogelijkheid krijgen in overleg met het re-integratiebedrijf zelf hun traject samen te stellen en daarin persoonlijke begeleiding op te nemen dan dat cliënten de regie over hun eigen traject kunnen nemen.

Tabel 5.2 *UWV'ers over wanneer cliënten in aanmerking komen voor een IRO*

		Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Weet niet/ Niet ingevuld
		%	%	%	%
De IRO is voor alle UWV-clënten geschikt	RC	80	5	15	0
	AD/ADJ	62	4	33	1
	Totaal	74	5	21	0
De IRO is alleen geschikt voor hoog-opgeleiden	RC	96	2	2	0
	AD/ADJ	87	6	7	1
	Totaal	93	3	3	0
Om in aanmerking te komen voor een IRO moet de cliënt zelf zijn re-integratieplan kunnen opstellen	RC	57	14	30	0
	AD/ADJ	66	8	25	0
	Totaal	60	12	28	0
De IRO is vooral geschikt voor cliënten die scholing nodig hebben	RC	64	16	20	0
	AD/ADJ	69	15	16	1
	Totaal	66	15	19	0
De IRO is geschikt voor Wajong-gerechtigden	RC	10	35	26	29
	AD/ADJ	19	38	31	12
	Totaal	13	36	28	23
De IRO is geschikt voor WW-gerechtigden	RC	3	8	87	2
	AD/ADJ	5	25	65	5
	Totaal	4	14	79	3
De IRO is geschikt voor WAO/WIA-gerechtigden	RC	3	16	66	15
	AD/ADJ	0	13	84	3
	Totaal	2	15	72	11

Bron: APE enquête onder arbeidsdeskundigen en re-integratiecoaches 2006

Voorlichting over de IRO-regeling

Uit de interviews met UWV'ers en re-integratiebedrijven die we voor de voorgaande rapportages hebben gehouden bleek dat UWV'ers niet altijd de keuze tussen een IRO-traject en een regulier traject voorleggen. Daarom hebben we in de enquête onder UWV'ers gevraagd hoe zij omgaan met verschillende alternatieve re-integratiemogelijkheden. Tabel 5.3 bevat de antwoorden op een aantal stellingen die ingaan op de keuze tussen IRO en alternatieven. Het blijkt dat arbeidsdeskundigen cliënten vaker wijzen op de keuze tussen een regulier traject en een IRO dan de re-integratie-

coaches. Aan de andere kant zijn re-integratiecoaches eerder bereid cliënten door te verwijzen naar een regulier traject indien de voorgestelde IRO zich inhoudelijk weinig onderscheidt.

Naast reguliere trajecten vormt gedifferentieerde dienstverlening een alternatief voor de IRO. Sinds eind 2005 kunnen UWV'ers op productbasis re-integratiedienstverlening inkopen. Opvallend is het grote aantal respondenten dat meent dat deze mogelijkheid het inzetten van een IRO overbodig maakt.

Tabel 5.3 *UWV'ers over alternatieven voor een IRO-traject*

		Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Weet niet/ Niet ingevuld
		%	%	%	%
Ik leg mijn cliënten over het algemeen de keuze tussen een regulier traject en een IRO voor	RC	38	10	51	1
	AD/ADJ	9	12	77	2
	Totaal	28	11	60	1
Als het IRO-plan inhoudelijk gelijk is aan een gemiddeld regulier re-integratieplan, verwijs ik de cliënt naar een regulier traject	RC	17	11	70	1
	AD/ADJ	49	18	30	2
	Totaal	28	13	57	2
De IRO maakt regulier aanbestede trajecten overbodig	RC	73	5	20	2
	AD/ADJ	46	12	39	3
	Totaal	64	8	26	2
Als ik gedifferentieerde dienstverlening kan inzetten, is de IRO niet meer nodig	RC	38	17	42	2
	AD/ADJ	34	17	40	9
	Totaal	37	17	42	4

Bron: APE enquête onder arbeidsdeskundigen en re-integratiecoaches 2006

Cliëntenorganisaties zijn van mening dat de cliënt zelf moet kunnen bepalen of hij een IRO wil of niet. Het is volgens cliëntenorganisaties niet aan arbeidsdeskundigen en re-integratiecoaches om een 'preselectie' te maken. Cliëntenvertegenwoordigers hebben bovendien de indruk dat UWV-medewerkers vooral mondige, als 'lastig' ervaren cliënten voor een IRO naar re-integratiebedrijven doorverwijzen. Dit is ook de ervaring van enkele re-integratiebedrijven.

Ook in de cliënt-enquête monitor IRO zijn vragen opgenomen over de bekendheid met de IRO. Hieruit blijkt dat ruim de helft van de cliënten via UWV of het CWI met de IRO heeft kennis gemaakt (zie tabel 5.4).²⁴ Ook de media, re-integratiebedrijven (vooral bij arbeidsgehandicapten) en kennissen en familie stellen de cliënten vaak op de hoogte van de IRO. Deze uitkomsten komen overeen met de uitkomsten in de *Tweede voortgangsrapportage IRO*.

Tabel 5.4 Kennismaking met IRO¹

De cliënt heeft informatie ontvangen van/via...	Totaal (n=1.903)	AG (n=862)	WW (n=1.041)
de arbeidsdeskundige of de re-integratiecoach van UWV	43%	46%	40%
het CWI	24%	10%	35%
een re-integratiebedrijf	12%	16%	8%
de media	11%	12%	10%
kennissen of familie	9%	8%	10%
de UWV-website	5%	6%	5%
de (onafhankelijke) arbeidsadviseur	3%	4%	2%
de website van een re-integratiebedrijf	2%	3%	2%
school, opleidingsinstituut	2%	2%	1%
een bedrijf	2%	2%	2%
de re-integratietelefoon	1%	2%	1%
telefonisch of anderszins benaderd (door marketingbureau)	0%	0%	0%
anders	6%	7%	4%

1. De percentages tellen niet op tot honderd omdat meer antwoorden mogelijk zijn.

Bron: APE cliënt-enquête IRO III

Re-integratiebedrijven en UWV'ers signaleren dat cliënten vaak een hoog verwachtingspatroon hebben (zie Tabel 5.5). Met name re-integratiecoaches (40%) vinden dat cliënten te hoge verwachtingen hebben van de IRO. Van de arbeidsdeskundigen deelt 26% deze mening. Cliënten denken

²⁴ Het betreft cliënten die een IRO hebben aangevraagd in de periode 1 januari 2004–1 april 2006.

bijvoorbeeld dat zij met een IRO een opleiding naar keuze kunnen volgen. Ook hebben cliënten volgens re-integratiebedrijven vaak het idee dat zij zelf € 5.000 krijgen om re-integratie in te kopen. Veel cliënten menen dat zij een restbudget over houden als ze voortijdig stoppen met het traject en het re-integratiebedrijf. Een aantal re-integratiebedrijven heeft het idee dat UWV en CWI deze verwachting niet voldoende temperen en soms zelfs aanmoedigen. Dit verschilt per AD of re-integratiecoach. Overigens zijn niet alle re-integratiebedrijven kritisch op dit punt: een aantal vindt dat UWV de verwachtingen al veel beter kanaliseert dan toen de regeling net was ingevoerd.

Tabel 5.5 *UWV'ers over stelling 'Veel cliënten hebben te hoge verwachtingen van een IRO-traject'*

		Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Weet niet/ Niet ingevuld
		%	%	%	%
Veel cliënten hebben te hoge verwachtingen van een IRO-traject	RC	34	25	40	1
	AD/ADJ	36	31	26	7
	Totaal	35	27	35	3

Bron: APE enquête onder arbeidsdeskundigen en re-integratiecoaches 2006

Reguliere trajecten worden (nog steeds) stopgezet voor IRO

In de voorgaande voortgangsrapportage constateerden we dat uitvoerders van UWV reguliere trajecten niet meer stopzetten zodat cliënten konden overstappen op een IRO-traject. Volgens de respondenten kwam dit incidenteel tijdens de noodprocedure voor. In de enquête onder uitvoerders van UWV hebben we arbeidsdeskundigen en re-integratiecoaches hier een stelling over voorgelegd (zie tabel 5.6). Ongeveer één op de vijf arbeidsdeskundigen is bereid een regulier traject stop te zetten voor een IRO. Het UWV-beleid is dat cliënten die in een regulier traject zitten, eerst dat traject moeten afmaken. Alleen indien dit, na afronding van het traject, niet tot duurzame werkhervatting heeft geleid, kunnen zij alsnog een IRO aanvragen. Ook valt op dat het percentage re-integratiecoaches dat hiertoe bereid is veel lager ligt (4%).

Tabel 5.6 *UWV'ers over stelling 'Als een cliënt dat wil, beëindig ik een regulier traject zodat de cliënt een IRO-traject kan starten'*

		Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Weet niet/ Niet ingevuld
		%	%	%	%
Als een client dat wil, beëindig ik een regulier traject zodat de client een IRO-traject kan starten	RC	83	11	4	2
	AD/ADJ	57	17	21	4
	Totaal	74	13	10	3

Bron: APE enquête onder arbeidsdeskundigen en re-integratiecoaches 2006

5.3 Fase 2: Opstellen re-integratieplan & aanvraag IRO

Cliënten betrokken bij opstellen re-integratieplan

Een van de verschillen tussen een IRO en reguliere trajecten is dat een cliënt meer invloed kan uitoefenen op de inhoud van het re-integratieplan. In het navolgende komen twee vragen aan bod: hoeveel invloed hebben cliënten in de praktijk en hoe waarderen cliënten hun invloed?

Tabel 5.7 *Opstellen re-integratieplan*

	Totaal	AG	WW
	(n=1.903)	(n=862)	(n=1.041)
Ik heb het plan samen met het re-integratiebedrijf opgesteld	56%	56%	57%
Het plan is grotendeels door het re-integratiebedrijf opgesteld	27%	26%	29%
Ik heb het plan grotendeels zelf opgesteld	7%	8%	7%
Ik heb het plan samen met UWV opgesteld	4%	4%	4%
Het plan is grotendeels door UWV opgesteld	3%	4%	3%
Anders	2%	2%	2%
Totaal	100%	100%	100%

Bron: APE cliënt-enquête IRO III

Uit tabel 5.7 blijkt dat weinig cliënten hun re-integratieplan helemaal zelf schrijven (7%). De meeste cliënten schrijven hun plan samen met het re-integratiebedrijf (54%). In 26% van de gevallen is het plan geheel door het re-integratiebedrijf geschreven (dat wil overigens niet zeggen dat de cliënt geen invloed heeft gehad op de inhoud daarvan, bijvoorbeeld door in de intake duidelijk aan te geven wat zijn of haar wensen zijn). Ten opzichte van de *Tweede voortgangsrapportage IRO* is de betrokkenheid van cliënten bij het opstellen van het re-integratieplan met 7 procentpunten afgenomen. Het aantal cliënten dat het plan zelf opstelt, is ongeveer gelijk gebleven.

Tabel 5.8 geeft aan hoe cliënten de keuzevrijheid met betrekking tot het opstellen van het re-integratieplan waarderen. Cliënten beoordelen de invloed op de samenstelling van het re-integratieplan met gemiddeld een 6,9. De invloed op de hoeveelheid en het soort scholing, alsmede de invloed op de keuze van de scholingsinstelling, waarderen cliënten met een voldoende (6,0 respectievelijk 6,1). Ten opzichte van de vorige enquête (2005) is met name de waardering voor de invloed op de samenstelling van het plaatsingsplan gedaald met 0,3 punt.

Tabel 5.8 *Tevredenheid cliënten over keuzevrijheid samenstellen IRO-plan, gemiddelde score op een schaal van 1 tot 10*

	Totaal (n=1.903)	AG (n=862)	WW (n=1.041)
Uw invloed op de inhoud van het re-integratieplan (soort activiteiten, duur van het traject, etc.)	6,9	6,8	6,9
Uw invloed op de hoeveelheid en het soort scholing in het trajectplan	6,1	6,1	6,2
Uw invloed op de keuze voor een scholings- of opleidingsinstelling*	6,0	6,1	6,0

1. Niet alle items in de tabel zijn op elke cliënt van toepassing, hierdoor is het aantal cliënten die een cijfer hebben gegeven niet voor elk item gelijk.

* = items die door meer dan 30% van de respondenten als niet van toepassing zijn aangemerkt.

Bron: APE cliënt-enquête IRO III

Ook UWW'ers hebben we een aantal stellingen voorgelegd over de totstandkoming van het re-integratieplan (zie tabel 5.9). Volgens de respondenten hebben cliënten veel invloed op de totstandkoming van het re-integratieplan. Daarnaast hebben de arbeidsdeskundigen en re-integratie-

coaches naar eigen zeggen veel invloed op de inhoud van het re-integratieplan. Een kwart tot een derde van de UWV'ers zegt samen met de cliënt het plan op te stellen. De meeste invloed oefenen de UWV'ers echter uit door met re-integratiebedrijven te onderhandelen over de inhoud en de prijs van het traject. Voor re-integratiecoaches geldt dit sterker dan voor arbeidsdeskundigen.

Tabel 5.9 *UWV'ers over het opstellen van het IRO-plan*

		Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Weet niet/ Niet ingevuld
Cliënten hebben veel invloed op de inhoud van het plan	RC	8	13	76	3
	AD/ADJ	7	28	62	2
	Totaal	8	18	72	3
Ik heb veel invloed op de inhoud van het re-integratieplan	RC	15	24	57	3
	AD/ADJ	19	25	54	2
	Totaal	16	25	56	3
Ik stel samen met mijn cliënt het re-integratieplan op	RC	54	22	22	2
	AD/ADJ	43	22	34	2
	Totaal	50	22	26	2
Ik onderhandel met re-integratiebedrijven over de inhoud van het re-integratieplan	RC	6	12	80	2
	AD/ADJ	17	16	65	2
	Totaal	10	13	75	2
Ik onderhandel met re-integratiebedrijven over de prijs van het re-integratieplan	RC	1	7	89	3
	AD/ADJ	22	13	63	2
	Totaal	8	9	81	2

Bron: APE enquête onder arbeidsdeskundigen en re-integratiecoaches 2006

5.4 Fase 3: Beoordeling aanvraag en overeenkomst

Lange doorlooptijden toekenning en overeenkomst

Re-integratiebedrijven ervaren dat het tijdsverloop tussen het indienen van het plaatsingplan en het retour komen van de overeenkomst regelmatig erg lang duurt. Volgens een aantal re-integratiebedrijven zijn doorlooptijden van vier à zes maanden geen uitzondering. Als het re-integratiebedrijf contact heeft met de arbeidsdeskundige of re-integratiecoach

dan komt het informele akkoord van de arbeidsdeskundige of re-integratiecoach over het algemeen wel op tijd, maar het kan erg lang duren voordat de overeenkomst formeel helemaal rond is.

Als een overeenkomst lang op zich laat wachten kunnen de eerste facturen ook pas laat verzonden worden. Re-integratiebedrijven vinden het vervelend dat zij lange tijd diensten leveren zonder dat daar inkomsten tegenover staan. Vooral kleine re-integratiebedrijven ervaren dit als een (onnodig) financieel risico. Ook kan het gebeuren dat cliënten tussen het indienen van het re-integratieplan en het vaststellen van de overeenkomst een baan vinden. Dit geldt vooral als de overeenkomst een aantal maanden op zich laat wachten en het re-integratiebedrijf alvast met de uitvoering van het traject gestart is. Een aantal re-integratiebedrijven heeft vervolgens problemen om het traject vergoed te krijgen, omdat de overeenkomst nog niet getekend is.

Ook UWV geeft aan dat doorlooptijd nog steeds een aandachtspunt is. Door strakker monitoren wil UWV de tijd tussen aanvraag en overeenkomst verkorten.

Uit de APE cliënt-enquête blijkt dat cliënten de doorlooptijden als voldoende waarderen (zie tabel 5.10). Ten opzichte van de *Tweede voortgangsrapportage IRO* is de waardering van de cliënten voor de snelheid waarmee UWV het plan beoordeelt zelfs iets hoger.

Het verschil in perceptie tussen cliënten en re-integratiebedrijven kan te maken hebben met het feit dat de meeste re-integratiebedrijven al starten met het traject direct na het akkoord van de AD of re-integratiecoach en niet wachten tot de overeenkomst. Een klein aantal re-integratiebedrijven wacht op de overeenkomst voordat zij het traject starten om financieringsproblemen te voorkomen.

Tabel 5.10 *Tevredenheid over snelheid beoordeling plan*

	<i>Totaal</i>	<i>AG</i>	<i>WW</i>
	(n=1.903)	(n=862)	(n=1.041)
De snelheid waarmee UWV uw re-integratieplan heeft beoordeeld	6,5	6,2	6,8

Bron: APE cliënt-enquête IRO III

Verschillen in beoordeling IRO-aanvragen

Veel re-integratiebedrijven en ook uitvoerders van UWV vinden dat er grote verschillen bestaan in de beoordeling van IRO-aanvragen. Het gaat om verschillen in:

- De opvatting over de marginale toetsing.

De ene arbeidsdeskundige of re-integratiecoach toetst ook trajectenplannen onder de € 5.000 inhoudelijk door het nut en noodzaak van afzonderlijke producten af te wegen, terwijl een andere veel minder uitgebreid naar een plan onder de € 5.000 kijkt. Volgens re-integratiebedrijven hebben sommige UWV-regio's eigen richtlijnen ontwikkeld voor het beoordelen van IRO-aanvragen. De IRO-regeling voorziet in een 'marginale toetsing' van re-integratieplannen door UWV, tenzij de prijs boven de € 5.000 (excl. btw) ligt. Een marginale toets houdt in dat de arbeidsdeskundige of re-integratiecoach toetst of de inhoud van het plan plausibel is en of de ingezette dienstverlening in redelijke verhouding staat tot de prijs. Bij marginaal toetsen beoordeelt UWV niet uitvoerig de noodzaak tot het inzetten van instrumenten. Tabel 5.11 geeft de antwoorden van UWV'ers op een aantal stellingen over het toetsen van IRO-plannen. 57% van de arbeidsdeskundigen en 73% van de re-integratiecoaches geeft aan niet marginaal te toetsen. Zij beoordelen derhalve de noodzaak van de inzet van de in het plan voorgestelde instrumenten. Daarnaast zegt 90% van de respondenten de prijs-kwaliteitverhouding van de in de aanvraag voorgestelde diensten te beoordelen.

- Toekenning van trajecten die meer dan € 5.000 kosten.

De ene arbeidsdeskundige of re-integratiecoach kent veel makkelijker een traject boven € 5.000 toe dan de ander. Sommige beoordelen een plan met dure scholing alleen positief als er een baangarantie is. Uit tabel 5.11 blijkt dat arbeidsdeskundigen en re-integratiecoaches verschillen in de beoordeling van aanvragen voor trajecten duurder van € 5.000. Van de re-integratiecoaches zegt 25% deze aanvragen alleen goed te keuren wanneer sprake is van een baangarantie, terwijl dat bij arbeidsdeskundigen slechts 2% is.

Tabel 5.11 *UWV'ers over het toetsen van de aanvraag*

		Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Weet niet/ Niet ingevuld
		%	%	%	%
IRO-plannen onder de € 5.000 (excl. btw) toets ik marginaal	RC	73	8	15	3
	AD/ADJ	57	9	30	3
	Totaal	68	9	20	3
Bij de beoordeling van IRO-aanvragen kijk ik naar de prijs-kwaliteitverhouding van het aanbod	RC	2	2	93	3
	AD/ADJ	2	11	84	3
	Totaal	2	5	90	3
Ik keur IRO-aanvragen boven de € 5.000 alleen goed als er een baangarantie is	RC	52	17	25	5
	AD/ADJ	84	11	2	2
	Totaal	63	15	17	4
Bij de beoordeling van IRO-aanvragen van WW'ers houd ik rekening met mogelijke besparingen op de uitkeringslasten	RC	2	3	92	3
	AD/ADJ	9	26	26	39
	Totaal	4	11	70	15
De meeste re-integratieplannen bieden voldoende informatie om het plan te toetsen	RC	18	16	63	3
	AD/ADJ	21	22	53	3
	Totaal	19	18	60	3
Als een regulier traject is afgebroken laat ik een cliënt nooit bij hetzelfde re-integratiebedrijf een IRO starten	RC	10	21	64	5
	AD/ADJ	11	18	63	8
	Totaal	10	20	64	6
Om te beoordelen of scholing nodig is, gebruik ik het protocol scholing	RC	8	14	75	4
	AD/ADJ	16	15	66	3
	Totaal	11	14	72	4
Om te beoordelen of iemand zeer moeilijk plaatsbaar is, gebruik ik het protocol ZMP	RC	7	8	81	4
	AD/ADJ	11	5	80	4
	Totaal	8	7	81	4

Bron: APE enquête onder arbeidsdeskundigen en re-integratiecoaches 2006

De verschillen zijn het gevolg van de aanzienlijke discretionaire ruimte bij de beoordeling. Uitvoerders gaan daar verschillend mee om. Ook worden verschillen in de bejegening van (potentiële) IRO-cliënten ervaren. Volgens re-integratiebedrijven en cliëntenorganisaties leidt dat tot een grote variatie in de uitvoering, zowel tussen personen (AD of re-integratiecoach) als tussen UWV-districten.

Regionale verschillen hebben overigens niet alleen te maken met verschillen in taakopvatting. Ook de IRO-markt vertoont regionale verschillen, bij-

voorbeeld als gevolg van de regionaal opererende gespecialiseerde re-integratiebedrijven.

Laag aantal afwijzingen

In hoofdstuk 3 constateerden we dat een zeer laag percentage van de IRO-aanvragen officieel werd afgewezen. In de praktijk worden aanvragen vaak in overleg aangepast of teruggetrokken. UWV biedt re-integratiebedrijven de mogelijkheid het plan voor te leggen aan arbeidsdeskundige of re-integratiecoach voordat de aanvraag officieel ingediend wordt. We hebben cliënten in de enquête gevraagd hoe de beoordeling van hun plan is verlopen (zie tabel 5.12). Cliënten geven aan dat arbeidsdeskundigen of re-integratiecoaches 68% van de plannen in één keer goedkeuren. Daarbovenop komt nog eens 22% plannen die worden goedgekeurd nadat de arbeidsdeskundige of re-integratiecoach met het re-integratiebedrijf heeft overlegd over de prijs (11%) of de inhoud van het plan (11%). 4% van de cliënten geven aan dat hun IRO-aanvraag is afgewezen²⁵. Af en toe wordt een cliënt verzocht een ander re-integratiebedrijf te zoeken (2%).

Tabel 5.12 *Verloop beoordeling re-integratieplan*

	Totaal	AG	WW
	(n=1.903)	(n=862)	(n=1.041)
De AD of RC van UWV heeft het plan in één keer goedgekeurd	68%	67%	69%
De AD of RC van UWV heeft met het re-integratiebedrijf overlegd over de prijs van het traject en daarna goedgekeurd	11%	11%	11%
De AD of RC van UWV heeft met het re-integratiebedrijf overlegd over de inhoud van het traject en daarna goedgekeurd	11%	10%	11%
De IRO-aanvraag is afgewezen	4%	4%	3%
De AD of RC van UWV verzocht mij een ander re-integratiebedrijf zoeken	2%	1%	2%
Anders	5%	6%	4%

Bron: APE cliënt-enquête IRO III

²⁵ Het betreft het percentage afwijzingen op basis van de cliënt-enquête. Het afwijzingspercentage dat genoemd wordt in hoofdstuk 3 is op basis van de registratie van UWV.

De 4% cliënten waarvan de aanvraag is afgewezen (66 cliënten), hebben we gevraagd naar de reden van de afwijzing (zie Tabel 5.13). De belangrijkste reden bij arbeidsgehandicapten is dat de arbeidsdeskundige het traject niet aan het criterium de kortste weg naar werk vond voldoen. Voor WW'ers is de belangrijkste reden dat het re-integratiebedrijf niet voldeed aan de eisen van UWV. Bij WW'ers komt het ook relatief vaak voor dat de reden van afwijzing voor de cliënt niet duidelijk is. Eén op de vijf cliënten heeft bij reden afwijzing 'Anders' aangekruist, waarbij zeer uiteenlopende redenen worden genoemd.

Tabel 5.13 *Reden afwijzing*

	Totaal (n=66)	AG (n=34)	WW (n=32)
De AD of RC vond het re-integratietraject niet de kortste weg naar werk	43%	52%	33%
Het re-integratiebedrijf voldeed niet aan de eisen van UWV	21%	17%	26%
De AD of RC vond het traject te duur	11%	7%	15%
Er zat scholing in het re-integratietraject maar de AD of RC vond dat niet nodig	9%	7%	11%
Het is de cliënt onduidelijk waarom het traject is afgewezen	7%	3%	11%
Anders	21%	17%	26%

Bron: APE cliënt-enquête IRO III

5.5 Fase 4-5: Start en voortgang van het traject

Tevredenheid over de begeleiding door UWV neemt af

Tabel 5.14 geeft aan hoe tevreden cliënten zijn over verschillende aspecten van de begeleiding naar werk door UWV. IRO-clieñten waarderen de begeleiding van UWV gemiddeld met een 5,9. WW'ers scoren gemiddeld 0,8 punt hoger dan arbeidsgehandicapten. Ten opzichte van de *Tweede voortgangsrapportage IRO* is de gemiddelde waardering van IRO-clieñten voor de begeleiding door UWV een half punt gedaald.

Tabel 5.14 *Tevredenheid over begeleiding naar werk door UWV, gemiddelde score op een schaal van 1 tot 10, arbeidsgehandicapten en WW'ers¹*

	Totaal (n max = 1.903)	AG (n max = 862)	WW (n max = 1.041)
Duidelijke informatie over de procedure tijdens de re-integratieperiode	6,2	5,8	6,5
Duidelijkheid over wat ik van de begeleiding kan verwachten	5,6	5,2	6,0
Inlevingsvermogen van de medewerker in mijn situatie	6,3	5,9	6,6
Medewerker motiveert mij voldoende om werk te zoeken	5,9	5,3	6,3
De inspanningen van de medewerker vergroten mijn kans op werk	5,1	4,8	5,4
Duidelijke informatie over de mogelijkheid van kiezen van een re-integratiebedrijf	6,4	5,9	6,8
<i>gemiddeld</i>	<i>5,9</i>	<i>5,5</i>	<i>6,3</i>

Bron: APE cliënt-enquête IRO III

Cliënten tevreden over de begeleiding door re-integratiebedrijven

Over de begeleiding naar werk door re-integratiebedrijven zijn IRO-cliënten positief (zie tabel 5.15). Dit geldt zowel voor WW'ers als voor de arbeidsgehandicapten. In vergelijking tot de *Tweede voortgangsrapportage IRO* is de tevredenheid van IRO-cliënten licht gedaald van een 7,4 gemiddeld naar een 7,0.²⁶

²⁶ In de vorige twee voortgangsrapportages is de tevredenheid over de begeleiding door UWV en re-integratiebedrijven van IRO-cliënten vergeleken met die van cliënten die reguliere trajecten volgen. Daarbij is gebruik gemaakt van de APE cliënt-enquêtes uit 2004 respectievelijk 2005 en het klanttevredenheidsonderzoek van UWV uit 2003. In de *Voortgangsrapportage IRO 2006* wordt deze vergelijking niet meer gemaakt, omdat de gegevens over reguliere trajecten te verouderd zijn en UWV geen nieuw klanttevredenheidsonderzoek heeft uitgevoerd. Het klanttevredenheidsonderzoek van de stichting *Blik op werk* bevat alleen algemene informatie over verschillen tussen cliënten met een IRO en een regulier traject. In het onderzoek van *Blik op werk* geven cliënten gemiddeld een 7,4 voor een IRO-traject. Voor reguliere trajecten is dat een 6,7.

Tabel 5.15 *Tevredenheid over begeleiding naar werk door het re-integratiebedrijf, gemiddelde score op een schaal van 1 tot 10, arbeidsgehandicapten en WW'ers¹*

	Totaal (n max = 1.903)	AG (n max = 862)	WW (n max = 1.041)
Duidelijkheid over de procedure gedurende het re-integratietraject	7,0	7,0	7,0
Een vaste contactpersoon bij het re-integratiebedrijf	7,9	7,9	7,9
Voldoende informatie vooraf over de re-integratie- en scholingsmogelijkheden	6,8	6,7	6,9
Voldoende ruimte om mijn ideeën naar voren te brengen	7,6	7,5	7,6
Een op mijn persoonlijke situatie toegesneden re-integratieplan	7,4	7,4	7,4
Voldoende hulp en motivatie door de re-integratiemedewerker	7,4	7,4	7,3
Tijdige start van mijn re-integratietraject	6,9	6,9	6,9
Goede kans op werk dankzij het re-integratiebedrijf*	6,1	6,2	6,1
Nazorg na afloop van het re-integratietraject*	6,2	6,3	6,2
<i>Gemiddeld</i>	<i>7,0</i>	<i>7,0</i>	<i>7,0</i>

1. Niet alle items in de tabel zijn op elke cliënt van toepassing, hierdoor is het aantal cliënten die een cijfer hebben gegeven niet voor elk item gelijk.

* = items die door meer dan 30% van de respondenten als niet van toepassing zijn aangemerkt.

Bron: APE cliënt-enquête IRO III

Mogelijkheden om plan bij te stellen gedurende traject

De IRO-regeling biedt de mogelijkheid om het plan bij te stellen gedurende het traject. Re-integratiebedrijven geven aan dat zij hier niet vaak gebruik van maken. Eventuele aanpassingen vinden in overleg met de cliënt binnen de overeenkomst en het vastgestelde budget plaats. In het geval van een onvoorziene scholing dienen re-integratiebedrijven wel eens een aanvullende aanvraag in. Dit loopt volgens de re-integratiebedrijven goed.

Cliënten hebben we middels de enquête gevraagd naar hun ervaringen met het bijstellen van het re-integratieplan. Cliënten die dit aan de hand

hebben gehad waarden dit aspect met een 6,6. De mogelijkheden om naar een ander re-integratiebedrijf over te stappen waarden zij met een onvoldoende.

Tabel 5.16 *Tevredenheid cliënten over mogelijkheden aanpassen plan tijdens uitvoering traject, gemiddelde score op een schaal van 1 tot 10, arbeidsgehandicapten en WW'ers¹*

	<i>Totaal</i>	<i>AG</i>	<i>WW</i>
	(n=1.903)	(n=862)	(n=1.041)
Mogelijkheden gedurende het proces onderdelen van het plan bij te stellen*	6,6	6,5	6,6
Mogelijkheden om gedurende het re-integratietraject naar een ander re-integratiebedrijf over te stappen*	5,1	5,1	5,1

1. Niet alle items in de tabel zijn op elke cliënt van toepassing, hierdoor is het aantal cliënten die een cijfer hebben gegeven niet voor elk item gelijk.

* = items die door meer dan 30% van de respondenten als niet van toepassing zijn aangemerkt.

Bron: APE cliënt-enquête IRO III

5.6 Fase 6: Beëindiging van het traject

Reden beëindigingen

Twee jaar na de introductie van de IRO-regeling is een deel van de trajecten beëindigd. In de cliënt-enquête hebben we cliënten gevraagd aan te geven wat de status is van hun traject. Een deel van de geënquêteerde cliënten is klaar met zijn traject. Niet alle trajecten hebben echter geresulteerd in een betaalde baan of een start als zelfstandige. Dit is bij 8,5% van de geënquêteerde cliënten het geval (161 cliënten). Van deze cliënten geeft 34% aan dat ze ondanks de eigen inspanningen en die van het re-integratiebedrijf het traject niet geresulteerd heeft in een betaalde baan (zie tabel 5.17). 23% van de cliënten die hun traject hebben beëindigd zonder betaalde baan, vindt dat het re-integratiebedrijf niet aan de verwachtingen voldeed. Voor arbeidsgehandicapten is toegenomen gezondheidsklachten ook een belangrijke reden om het traject te beëindigen zonder betaalde baan.

Tabel 5.17 *Reden beëindiging traject zonder betaalde baan of zelfstandige arbeid*

	Totaal (n=161)	AG (n=81)	WW (n=80)
Ondanks de inspanningen van de cliënt en het re-integratiebedrijf heeft de cliënt geen baan kunnen vinden	34%	29%	40%
Het re-integratiebedrijf/traject voldeed niet aan de verwachtingen	23%	21%	26%
Vanwege (toegenomen) gezondheidsklachten	22%	33%	11%
Het re-integratiebedrijf heeft zich niet aan het afgesproken traject gehouden	13%	10%	15%
De cliënt had geen behoefte meer aan het traject	12%	6%	18%
UWV heeft het traject beëindigd	2%	2%	3%
De cliënt had er geen tijd meer voor	2%	0%	4%
De cliënt is vrijwilligerswerk gaan doen	0%	1%	0%

Bron: APE cliënt-enquête IRO III

5.7 Samenvatting en conclusie

In dit hoofdstuk zijn diverse aspecten van de uitvoering van de IRO-regeling besproken. Het betreffen ervaringen die naar voren zijn gebracht door re-integratiebedrijven, UWV-medewerkers en/of cliëntenorganisaties. Daarnaast is gebruikgemaakt van de informatie uit UWV-enquête en de cliënt-enquête.

De respondenten noemen zowel positieve ervaringen als punten die volgens hun nog enige aandacht verdienen. We sluiten dit hoofdstuk af met een overzicht van de diverse punten die aan bod zijn gekomen. Tabel 5.18 geeft een overzicht van deze punten.

Tabel 5.18 *Positieve punten en aandachtspunten met betrekking tot de uitvoering van IRO*

Positieve punten

Cliënten betrokken bij opstellen re-integratieplan

Cliënten waarderen begeleiding re-integratiebedrijven positief

Cliënten tevreden over mogelijkheden bijstellen plan gedurende traject

Aandachtspunten

Discrepancie beoogde doelgroep en IRO-cliënten

Voorlichting over re-integratiemogelijkheden (IRO of regulier) kan beter

Reguliere trajecten worden (nog steeds) stopgezet voor IRO-trajecten

De toekenning van aanvragen duurt vaak lang. Daarom starten veel re-integratiebedrijven met het traject voordat overeenkomst is afgehandeld.

Verschillen in de beoordeling van IRO-aanvragen

Tevredenheid cliënten over begeleiding door UWV neemt af

In hoofdstuk 9 (slotbeschouwing) gaan we nader in op de (mogelijke) consequenties van de genoemde punten voor de werking van de IRO.

6 INHOUD TRAJECTEN

6.1 Inleiding

In de voorgaande rapportages kwam naar voren dat zowel cliënten als UWV'ers en re-integratiebedrijven enthousiast zijn over de IRO. Een belangrijke reden voor dit enthousiasme is dat volgens de respondenten de IRO meer mogelijkheden biedt voor maatwerk dan in reguliere trajecten mogelijk is. Hoe deze mogelijkheden benut worden door cliënten en re-integratie bedrijven bleef echter onduidelijk. Daarom hebben we voor deze Derde voortgangsrapportage IRO een vergelijking gemaakt tussen IRO-trajecten en reguliere trajecten op basis van dossiers van negen re-integratiebedrijven. In aansluiting op dit dossieronderzoek hebben we in elk re-integratiebedrijf consultants geïnterviewd over de verschillen en overeenkomsten tussen de IRO-trajecten en reguliere trajecten die zij uitvoeren.

In dit hoofdstuk gaan we achtereenvolgens in op de inhoud van IRO-trajecten (paragraaf 6.2) en in hoeverre IRO-trajecten verschillen van reguliere trajecten met betrekking tot maatwerk (paragraaf 6.3).

6.2 Trajectonderdelen IRO-trajecten

Op grond van de IRO cliënt-enquête kan een beeld worden gegeven van de inhoud van IRO re-integratieplannen.²⁷ Hieronder bespreken we de meest voorkomende onderdelen van de IRO-plannen (zie bijlage 5 voor een volledig overzicht).

Loopbaanoriëntatie/assessment

In 30% van de re-integratieplannen van IRO-aanvragers is voorzien in een loopbaanoriëntatie of een assessment, bijvoorbeeld door middel van psychologisch onderzoek of een beroepskeuzetest.

²⁷ De centrale UWV registratie bevat slechts zeer globale informatie over de inhoud van trajecten. De informatie over wel of geen scholing bleek niet bruikbaar, omdat UWV'ers dit in de praktijk niet altijd nauwkeurig invullen.

Training

WW'ers hebben iets vaker trainingen in hun re-integratieplan dan de arbeidsgehandicapte IRO-aanvragers. Van de re-integratieplannen van WW'ers bevat 39% een sollicitatietraining, 26% een netwerktraining, 15% een training beroepshouding en 12% een training communicatieve vaardigheden. Bij de re-integratieplannen van de arbeidsgehandicapte aanvragers liggen de percentages allemaal wat lager dan bij WW'ers: 34% bevat een sollicitatietraining, 15% een netwerktraining, 9% een training beroepshouding en 11% een training communicatieve vaardigheden.

Scholing

Uit de cliënt-enquête blijkt dat in ruim 15% van de re-integratieplannen van IRO-aanvragers is voorzien in een vorm van scholing. Scholing is ongeveer even vaak onderdeel van de re-integratieplannen van arbeidsgehandicapten als van WW'ers. Ten opzichte van de *Tweede voortgangsrapportage IRO* is de inzet van scholing gemiddeld met 6 procentpunten gedaald. Het is onduidelijk wat hier de reden voor is.

Uit het dossieronderzoek blijkt dat (zoals te verwachten was) bij IRO-trajecten vaker scholing wordt ingezet dan bij reguliere trajecten of en in hoeverre het in juli 2005 ingevoerde scholingsprotocol hier verandering in gaat aanbrengen is nog onduidelijk. Het scholingsprotocol is namelijk ook van toepassing bij reguliere trajecten.

UWV rapporteert dat scholing op basis van het scholingsprotocol tot maart 2006 beperkt is ingezet.²⁸ De beperkte inzet heeft volgens UWV te maken met de aanvankelijk geringe bekendheid met het protocol. Het protocol is van juli 2005 tot maart 2006 in totaal 651 keer toegepast. Op basis van het protocol is bij 500 cliënten scholing ingezet; voor de overige 150 cliënten bleek scholing niet noodzakelijk.

Persoonlijke begeleiding

Veel voorkomende onderdelen van de re-integratieplannen zijn de ondersteuning bij het zoeken naar werk en, als dat gelukt is, de begeleiding na de start van de werkzaamheden. Van de re-integratieplannen van WW'ers voorziet 31% in persoonlijke ondersteuning bij het zoeken naar werk en 17% bevat het onderdeel ondersteuning na werkhervatting. Bij de re-inte-

²⁸ UWV, *UWV Eerste kwartaal 2006*, mei 2006.

gratieplannen van arbeidsgehandicapte aanvragers is het percentage intensieve ondersteuning bij het zoeken naar werk iets hoger (40%). Ook ondersteuning na werkhervatting is vaker onderdeel van de re-integratieplannen van arbeidsgehandicapten (20%). De respondenten rapporteren overigens ten opzichte van de *Tweede voortgangsrapportage IRO* een flink lagere inzet van persoonlijke begeleiding bij zowel het zoeken naar werk als na werkhervatting. Het is onduidelijk wat hiervoor de reden is.

6.3 Ruimte voor maatwerk

Cliënten waarderen mogelijkheden voor maatwerk

Aan de geënquêteerde cliënten is gevraagd welke overwegingen een rol hebben gespeeld bij de keuze voor een IRO. Twee van de drie meest genoemde overwegingen verwijzen naar de mogelijkheden voor meer maatwerk (zie tabel 6.1).

Tabel 6.1 *Overwegingen cliënten bij keuze voor de IRO*¹

	Totaal (n=1.903)	AG (n=862)	WW (n=1.041)
Het IRO-traject is afgestemd op mijn persoonlijke situatie	34%	35%	34%
Advies van de arbeidsdeskundige of de re-integratiecoach van UWV	22%	25%	20%
De IRO biedt meer mogelijkheden om zelf het re-integratietraject vorm te geven	22%	21%	22%
De IRO biedt meer mogelijkheden om scholing of opleiding op te nemen in traject	18%	18%	17%
Bij de IRO kan ik kiezen uit meer re-integratiebedrijven	17%	15%	18%
Met een IRO kan ik sneller starten met mijn re-integratietraject	13%	14%	12%
Advies van het CWI	12%	4%	18%
Ik ben ontevreden over het re-integratietraject dat ik eerder volgde	11%	14%	8%
Ik heb een sterke voorkeur voor een bepaald re-integratiebedrijf	8%	9%	7%
Advies van re-integratiebedrijf	7%	9%	5%
Advies van de (onafhankelijke) arbeidsadviseur	3%	3%	3%
Anders	5%	6%	5%

1. De percentages tellen niet op tot honderd omdat meer overwegingen een rol kunnen spelen bij de keuze voor een IRO.

Bron: APE cliënt-enquête IRO III

UWV'ers: IRO-traject beter afgestemd op behoefte cliënt

We hebben middels een enquête ook arbeidsdeskundigen en re-integratiecoaches gevraagd hoe zij de verschillen tussen IRO- en reguliere trajecten zien. Tabel 6.2 bevat de reactie op een aantal stellingen over deze verschillen. Volgens arbeidsdeskundigen en re-integratiecoaches zijn er duidelijk verschillen tussen IRO en reguliere trajecten. De IRO-trajecten zijn beter afgestemd op de individuele behoefte van cliënten. Ook spannen re-integratiebedrijven zich meer in voor IRO-clieñten dan voor cliënten die reguliere trajecten volgen. Dat wil echter niet zeggen dat in reguliere trajecten niet meer maatwerk mogelijk zou zijn: 29% van de arbeidsdeskundigen en 46% van de re-integratiecoaches vinden dat dit wel mogelijk is.

Ten slotte is 14% van de arbeidsdeskundigen en 27% van de re-integratiecoaches van mening dat de kwaliteit van de reguliere trajecten sinds de komst van de IRO is verbeterd.

Tabel 6.2 *UWV'ers over verschillen tussen IRO- en reguliere trajecten*

		Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Weet niet/ Niet ingevuld
		%	%	%	%
IRO-plannen zijn beter afgestemd op de individuele behoeften van een cliënt dan reguliere re-integratieplannen	RC	7	10	79	4
	AD/ADJ	7	11	80	2
	Totaal	7	11	79	3
Bij reguliere trajecten is maatwerk niet mogelijk	RC	46	15	36	3
	AD/ADJ	29	16	53	2
	Totaal	40	15	42	3
Voor cliënten met een IRO-traject spannen re-integratiebedrijven zich meer in dan voor cliënten met een regulier traject	RC	13	19	62	6
	AD/ADJ	11	22	58	8
	Totaal	12	20	61	7
Ik zie geen verschil tussen een IRO-plan en een regulier re-integratieplan	RC	84	11	3	3
	AD/ADJ	81	11	6	2
	Totaal	83	11	4	3
Een IRO-traject is gemiddeld duurder dan een regulier traject omdat een IRO-traject van een kwalitatief hoger niveau is.	RC	35	22	38	5
	AD/ADJ	34	31	25	10
	Totaal	34	25	34	7

Bron: APE enquête onder arbeidsdeskundigen en re-integratiecoaches 2006

Alhoewel arbeidsdeskundigen en re-integratiecoaches vinden dat de IRO-trajecten beter afgestemd zijn op de individuele behoeften van de cliënt en dat re-integratiebedrijven zich meer inspanssen, zijn de UWV'ers minder tevreden over de door IRO-bedrijven geleverde kwaliteit. Een kleine meerderheid van de respondenten is tevreden over de geleverde kwaliteit bij IRO-trajecten, 11% zegt niet tevreden te zijn (zie tabel 6.3). Opvallend is dat nadere analyse duidelijke regionale verschillen laat zien, variërend van rond de 43% tevreden arbeidsdeskundigen en re-integratiecoaches in Noord-Nederland (Friesland, Groningen, Drenthe) en West-Nederland

(Zuid-Holland, Noord-Holland, Utrecht) tot 64% tevreden UWV'ers in Zuid Nederland (Limburg, Noord-Brabant, Zeeland)²⁹.

Tabel 6.3 *UWV'ers over de kwaliteit van IRO-bedrijven*

		Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Weet niet/ Niet ingevuld
		%	%	%	%
De nieuwe IRO-bureaus zijn over het algemeen een aanwinst voor de re-integratiemarkt	RC	15	35	33	16
	AD/ADJ	16	40	32	12
	Totaal	15	37	33	15
Re-integratiebedrijven halen cliënten binnen met mooie verhalen die ze vervolgens niet waarmaken	RC	13	46	35	7
	AD/ADJ	20	43	27	11
	Totaal	15	45	32	8
Ik ben tevreden over de geleverde kwaliteit bij IRO-trajecten	RC	11	32	50	6
	AD/ADJ	9	33	52	7
	Totaal	11	33	51	6

Bron: APE enquête onder arbeidsdeskundigen en re-integratiecoaches 2006

Verschillen tussen IRO-trajecten en reguliere trajecten

We hebben bij negen re-integratiebedrijven die zowel IRO-trajecten als reguliere trajecten uitvoeren dossieronderzoek gedaan. In totaal hebben we 171 dossiers doorgenomen waarvan 87 IRO-dossiers en 84 reguliere dossiers. Aansluitend hebben we per re-integratiebedrijf twee à drie consultants geïnterviewd.

Tabel 6.4 vat de resultaten van het dossieronderzoek samen. De belangrijkste bevindingen zijn:

- Bij zes van de negen re-integratiebedrijven is een IRO-traject gemiddeld duurder dan een regulier traject. De gemiddelde prijsverschillen variëren van € 200 tot meer dan € 1.500.
- Van zes van de negen bedrijven bevatten de IRO-trajecten vaker scholing dan de reguliere trajecten. Deze zes bedrijven zijn niet precies dezelfde bedrijven als waarvan de IRO-trajecten duurder zijn.

²⁹ We hebben de UWV-respondenten ingedeeld in vier regio's: Noord-Nederland (Friesland, Groningen, Drenthe), Oost Nederland (Overijssel, Gelderland, Flevoland), West Nederland (Zuid-Holland, Noord-Holland, Utrecht) en Zuid Nederland (Limburg, Noord-Brabant, Zeeland).

- Cliënten die een IRO-traject volgen krijgen bij alle negen bedrijven individuele begeleiding. Dat wil niet zeggen dat alle activiteiten op individuele basis zijn. Een sollicitatietraining of workshops bijvoorbeeld worden ook bij IRO-trajecten vaak in groepsverband gegeven, tenzij de cliënt hier bezwaar tegen heeft. Individuele begeleiding betekent dat de cliënten een vaste begeleider heeft waar hij met enige regelmaat afspraken mee heeft om de voortgang van het traject te bespreken. Vijf van de onderzochte re-integratiebedrijven bieden ook bij hun reguliere trajecten individuele begeleiding. De overige vier bedrijven hebben hun reguliere begeleiding groepsgewijs opgezet.
- Twee bedrijven hebben vanwege de IRO producten ontwikkeld voor hoogopgeleiden. Activiteiten die in groepsverband plaats vinden zijn dan meer toegespitst op hoogopgeleiden.
- Psychologisch onderzoek komt bij drie bedrijven vaker voor in de IRO-trajecten dan in de reguliere trajecten.

Tabel 6.4 *Vergelijking IRO- en reguliere trajecten op basis van dossieronderzoek en interviews*

Prijs: IRO duurder dan regulier	6 bedrijven
Scholing: IRO meer dan regulier	6 bedrijven
Individuele begeleiding IRO	9 bedrijven
Individuele begeleiding regulier	5 bedrijven
Producten voor hoogopgeleiden in IRO	2 bedrijven
Psychologisch onderzoek e.d. in IRO	3 bedrijven

Naast de inzet van scholing in IRO-trajecten lijkt met name de inzet van individuele begeleiding een belangrijk verschil te zijn tussen de IRO-trajecten en de reguliere trajecten. Bij vijf bedrijven bevatten echter ook de reguliere trajecten al individuele begeleiding. De inhoud van IRO- en reguliere re-integratieplannen van deze bedrijven lijkt op het oog erg op elkaar.

Het belangrijkste verschil tussen IRO-trajecten en reguliere trajecten zit volgens de consultants niet zozeer in de inhoud van het traject als wel in de benadering van de cliënt. Dit is het meest nadrukkelijk bij de totstandkoming van het re-integratieplan. Het eerste verschil is dat cliënten op basis van het intakegesprek en het re-integratieplan zelf voor een re-integratiebedrijf kiezen. Cliënten die een IRO-traject volgen, hebben hierdoor gemiddeld genomen een meer gemotiveerde, actieve opstelling dan cliënten die een reguliere traject volgen. Deze laatste groep heeft het idee dat

UWV ze op traject stuurt en ze verder weinig te zeggen hebben. Hierdoor zijn ze veel afwachtender.

Een tweede verschil is dat consultants bij IRO-cliënten voor het opstellen van het re-integratieplan meer aandacht besteden aan hoe de cliënt zijn traject wil vormgeven. Bij reguliere trajecten ligt het kader voor het re-integratietraject en de in te zetten producten al vast. Een cliënt kan bijvoorbeeld niet kiezen voor individuele sollicitatietraining als in het aanbestedingscontract is vastgelegd dat groepsgewijze sollicitatietraining ingezet zal worden. Dat het traject van te voren vast ligt neemt evenwel niet weg dat ook reguliere trajecten gaandeweg bijgesteld kunnen worden als blijkt dat dat echt nodig is. Een cliënt die vanwege omstandigheden veel extra aandacht nodig heeft kan dan bijvoorbeeld wel die individuele sollicitatietraining krijgen.

Doordat consultants meer aandacht besteden aan de wensen van de cliënt zijn de IRO-plannen volgens de consultants specifiek. Cliënten volgen bijvoorbeeld niet de volledige sollicitatietraining, maar volgen alleen de modules waaraan zij specifiek behoefte hebben (bijvoorbeeld wel netwerktraining, maar niet voor het opstellen van sollicitatiebrieven).

De respondenten stellen dat de grote aandacht voor de wensen van de cliënt gemiddeld genomen resulteert in een actieve opstelling van de cliënt bij zijn eigen re-integratie. Die actieve opstelling geeft vaak een positieve wisselwerking tussen de cliënt en zijn consultant. Dit leidt tot een intensievere begeleiding.

6.4 Samenvatting en conclusie

In dit hoofdstuk is dieper ingegaan op de mogelijkheden die de IRO biedt voor meer maatwerk en op de verschillen tussen IRO- en reguliere trajecten. Hieronder vatten we de belangrijkste bevindingen samen.

Trajectonderdelen IRO-trajecten

- Bijna eenderde van de IRO-plannen voorziet in een loopbaanoriëntatie of assessment.
- In de helft van de trajectplannen is een vorm van training opgenomen. De meest voorkomende trainingen zijn sollicitatie- en netwerktrainingen.

- 15% van de IRO-plannen bevat een vorm van scholing. Dit is minder dan uit de *Tweede voortgangsrapportage IRO* blijkt. De reden hiervoor is niet bekend. Uit dossieronderzoek blijkt dat bij de reguliere trajecten scholing minder vaak in het plan is opgenomen.
- 35% van de re-integratieplannen bevat een module persoonlijke begeleiding bij het zoeken naar werk. Persoonlijke begeleiding na werkherleving vindt plaats bij 20% van de IRO-cliënten. Dit is minder dan in de *Tweede voortgangsrapportage IRO*. Het is niet bekend waarom dit trajectonderdeel bij minder cliënten is opgenomen in hun re-integratieplan.

IRO biedt meer ruimte voor maatwerk

- Naast de inzet van scholing blijkt met name de inzet van individuele begeleiding een belangrijk verschil tussen IRO-trajecten en reguliere trajecten. Bij vijf van de negen onderzochte bedrijven krijgt de cliënt echter ook in een regulier traject individuele begeleiding. De inhoud van IRO- en reguliere trajectplannen van deze re-integratiebedrijven lijkt op het oog erg op elkaar. Dit is niet verwonderlijk omdat voor re-integratie een beperkt aantal producten beschikbaar is. Zo in het leeuwendeel van de trajecten toeleiding naar arbeid zijn opgenomen. Dit verschilt ook niet voor reguliere of IRO-trajecten.
- Het belangrijkste verschil tussen IRO- en reguliere trajecten lijkt in de benadering van de cliënt te zitten. Re-integratiebedrijven hebben bij IRO-cliënten meer aandacht voor de wensen en behoeften van de cliënt. Dit is het meest nadrukkelijk bij de totstandkoming van het traject en re-integratieplan. Cliënten bepalen ten eerste zelf welk re-integratiebedrijf hun traject gaat begeleiden. Cliënten zijn daardoor meer bewust van hun eigen verantwoordelijkheid bij de re-integratie en meer gemotiveerd. Ten tweede besteden consultants van re-integratiebedrijven bij IRO-trajecten meer aandacht aan de wensen en behoeften van de cliënt bij het opstellen van het re-integratieplan. Dit leidt ertoe dat de plannen op sommige punten specifieker zijn. De cliënt krijgt bijvoorbeeld geen integrale sollicitatiecursus maar begeleiding op een specifiek onderdeel van solliciteren.
- Zowel cliënten als UWV'ers waarderen de mogelijkheden die de IRO biedt voor maatwerk. UWV'ers vinden dat de IRO-trajecten beter zijn afgestemd op de behoeften van de cliënt en zij zien duidelijke verschillen tussen IRO- en reguliere trajecten. Toch vindt 40% van de UWV'ers dat er ook bij reguliere trajecten maatwerk mogelijk is.

7 KENMERKEN RE-INTEGRATIEBEDRIJVEN

7.1 Inleiding

Met de IRO hebben cliënten de mogelijkheid gekregen zelf een re-integratiebedrijf uit te kiezen. Cliënten en re-integratiebedrijven hebben daar veelvuldig gebruik van gemaakt: het aantal bedrijven waarmee UWV een contract voor het uitvoeren van re-integratietrajecten heeft, is gegroeid van ongeveer 60 bedrijven naar bijna 1.700 bedrijven.

Eenzijds is de toename van het aantal re-integratiebedrijven voor cliënten een positieve ontwikkeling, omdat het aantal keuzemogelijkheden sterk toeneemt. Anderzijds maakt de toename van keuzemogelijkheden het keuzeproces moeilijker, vooral omdat de transparantie van de markt niet optimaal is (zie hoofdstuk 6).

UWV onderkent dit probleem en heeft in het nieuwe beoordelingskader IRO UWV meer nadruk gelegd op de kwaliteitseisen aan bedrijven. Naast het audits wil UWV gebruik maken van het klanttevredenheidsonderzoek van de Stichting Blik op Werk. Bedrijven met meer dan tien IRO-trajecten zijn verplicht aan het onderzoek mee te werken. Voor bedrijven met minder dan tien trajecten geldt de verplichting dat ze na beëindiging van een traject mee werken aan een evaluatie in de vorm van een gesprek tussen bedrijf, cliënt en arbeidsdeskundige of re-integratiecoach.

Dit hoofdstuk gaat in op hoe de op basis van de IRO gecontracteerde re-integratiebedrijven verschillen van de op basis van de aanbestedingsprocedure gecontracteerde re-integratiebedrijven. We brengen hierbij op basis van de gegevens uit de UWV-registraties de volgende kenmerken in kaart:

- Marktaandeel en grootte (aantal IRO-/reguliere trajecten)
- Kosten trajecten
- Resultaten trajecten

Daarnaast gaan we in op het type bedrijven dat IRO-trajecten uitvoert. Daartoe hebben we een selectie gemaakt van bedrijven die alleen IRO-trajecten uitvoeren en na 1 januari 2006 het eerste traject zijn gaan uitvoeren of meer dan 50 IRO-trajecten uitvoeren.

7.2 Grootte IRO- en reguliere bedrijven

Tabel 7.1 geeft het aantal bedrijven en het marktaandeel van bedrijven die respectievelijk alleen IRO-trajecten, zowel IRO- als reguliere trajecten en alleen reguliere trajecten uitvoeren. Het marktaandeel is uitgedrukt in percentage trajecten. De 1.576 bedrijven die alleen IRO-trajecten uitvoeren (IRO-bedrijven) hebben 66% van de IRO-markt in handen. De 65 bedrijven die zowel IRO-trajecten uitvoeren als de reguliere, aanbestede trajecten, begeleiden 34% van de IRO-trajecten. Deze groep bedrijven heeft wel bijna de gehele markt voor reguliere trajecten in handen. Slechts zes bedrijven voeren alleen reguliere trajecten uit.

Tabel 7.1 *Typen re-integratiebedrijven naar marktaandeel IRO en reguliere trajecten (trajecten gestart in de periode 1-1-2004 tot 1-4-2006)*

	Aantal bedrijven	Marktaandeel (als % trajecten)	
		IRO (n=37.610)	Regulier (n=110.671)
Re-integratiebedrijven met:			
alleen IRO-trajecten	1.576	66%	
IRO en reguliere trajecten	65	34%	97%
alleen reguliere trajecten	6		3%
Totaal	1.647	100%	100%

Bron: UWV 18-5-2006, APE-bewerking

De op alleen op basis van de IRO gecontracteerde bedrijven zijn in termen van aantal trajecten over het algemeen kleiner dan de bedrijven die zowel reguliere als IRO-trajecten uitvoeren (zie tabel 7.2). Van de bedrijven alleen IRO-trajecten uitvoeren, begeleidt een kwart slechts één IRO-kandidaat. Nog eens 29% begeleidt twee tot vijf IRO-trajecten. Bijna 70% van de IRO-bedrijven begeleidt tien trajecten of minder. Voor deze bedrijven geldt niet de verplichting om mee met het klanttevredenheidsonderzoek van de Stichting Blik op Werk. In plaats daarvan zijn deze bedrijven verplicht na beëindiging van een traject mee te werken aan een evaluatie. Deze evaluatie bestaat uit een gesprek tussen bedrijf, cliënt en arbeidsdeskundige/re-integratiecoach. Bij de bedrijven die zowel IRO- als reguliere trajecten uitvoeren ligt het zwaartepunt bij 50 tot 500 trajecten.

Tabel 7.2 *Grootte re-integratiebedrijven uitgedrukt in aantal IRO-trajecten naar type re-integratiebedrijf (trajecten gestart in de periode 1-1-2004 tot 1-4-2006)*

	Re-integratiebedrijven met:			
	alleen IRO-trajecten		IRO- en reguliere trajecten	
	aantal bedrijven		aantal bedrijven	
1 traject	407	26%	1	2%
2 – 5 trajecten	456	29%	3	5%
6 – 10 trajecten	225	14%		
11 – 15 trajecten	101	6%	1	2%
16 – 50 trajecten	261	17%	16	25%
51 – 100 trajecten	84	5%	14	22%
101 – 500 trajecten	42	3%	22	34%
501 – 1000 trajecten			5	8%
1000 – 5000 trajecten			3	5%
Totaal	1.576	100%	65	100%

Bron: UWV 18-5-2006, APE-bewerking

7.3 Type bedrijven

Om een beeld te krijgen van de bedrijven die alleen IRO-trajecten uitvoeren hebben we bedrijven die meer dan 50 IRO-trajecten uitvoeren en bedrijven die in 2006 gestart zijn met het uitvoeren van IRO-trajecten nader bekeken. In totaal hebben we van 123 bedrijven - van beide groepen ongeveer de helft – de kernactiviteiten en specialisatie in een bepaalde doelgroep of bedrijfstak in kaart gebracht.³⁰

Kernactiviteiten

Het merendeel van de bedrijven richt zich naast re-integratie via IRO-trajecten ook op loopbaanadvies en/of outplacement (70 bedrijven). Een kleiner aantal bedrijven is actief in de arbo- en verzuimbegeleiding (8 be-

³⁰ Er zijn 126 bedrijven met meer dan 50 IRO-trajecten en 115 bedrijven die in 2006 zijn gestart met het uitvoeren van IRO-trajecten.

drijven). Daarnaast zijn er jobcoachbedrijven, opleidingsinstituten (19), uitleen/detacheringsbedrijven (8), scholen (3) en een gemeente (1) actief op de IRO-markt.

Specialisatie

Van de 123 bedrijven zijn er 27 gespecialiseerd in een bepaalde doelgroep of bedrijfstak. De IRO-bedrijven zijn bijvoorbeeld gespecialiseerd in laag-opgeleiden, hoogopgeleiden, vrouwen, in een bepaald type handicap, werklozen, of in een bepaalde bedrijfstak (taxi, beveiliging) of het opstarten van een eigen onderneming. Daarnaast zijn er bedrijven die een bepaalde methodiek gebruiken voor re-integratie.

Met behulp van de centrale administratie van re-integratietrajecten van UWV is in tabel 7.3 in beeld gebracht of bedrijven alleen trajecten voor arbeidsgehandicapten, alleen voor WW'ers of voor beide doelgroepen uitvoeren. Van de bedrijven die alleen gecontracteerd zijn op basis van de IRO is de helft gespecialiseerd: 14% begeleidt alleen trajecten voor arbeidsgehandicapten en 38% alleen voor WW'ers. De andere helft begeleidt zowel arbeidsgehandicapten als WW'ers. De bedrijven die ook een contract hebben op basis van aanbestedingen bedienen op een klein aantal na beide doelgroepen.

Tabel 7.3 *Specialisatie re-integratiebedrijven in arbeidsgehandicapten of WW'ers naar type re-integratiebedrijf (IRO-trajecten gestart in de periode 1-1-2004 tot 1-4-2006)*

	Re-integratiebedrijven met:	
	alleen IRO-trajecten	IRO- en reguliere trajecten
<i>IRO-trajecten</i>	(n=1.576)	(n=65)
alleen AG-trajecten	14%	5%
alleen WW-trajecten	38%	
zowel AG- als WW-trajecten	48%	95%
Totaal	100%	100%

Bron: UWV 18-5-2006, APE-bewerking

7.4 Resultaten en kosten IRO en reguliere bedrijven

Met alle voorbehouden die bij de plaatsingspercentages in paragraaf 3.5 zijn gemaakt, geeft tabel 7.4 de IRO-plaatsingspercentages van IRO-bedrijven en van bedrijven die zowel IRO- als reguliere trajecten uitvoeren. Het plaatsingspercentage per 1 mei 2006 van IRO-trajecten die in de periode januari 2004 tot en met juni 2005 zijn gestart bij IRO-bedrijven is gelijk aan het plaatsingspercentage van IRO-trajecten die in dezelfde periode zijn gestart bij bedrijven die zowel IRO- als reguliere trajecten uitvoeren: 20%.

Tabel 7.4 *Typen re-integratiebedrijven naar plaatsingspercentages (per 1 april 2006) van trajecten gestart in de periode 1-1-2004 tot 1-7-2005 is dit te combineren met tabel 7.2*

	Re-integratiebedrijven met:	
	alleen IRO-trajecten (n=1.576)	IRO- en reguliere trajecten (n=65)
<i>IRO-trajecten</i>		
beëindigingspercentage	27%	29%
plaatsingspercentage	20%	20%

Bron: UWV 18-5-2006, APE-bewerking

Tabel 7.5 geeft de gemiddelde kosten per IRO-traject van bedrijven die alleen IRO-trajecten uitvoeren en van bedrijven die zowel IRO-trajecten als reguliere trajecten begeleiden. Bij de laatstgenoemde bedrijven blijkt een IRO-traject ruim € 100 (3%) duurder te zijn dan bij bedrijven die alleen gecontracteerd zijn op basis van de IRO.

Tabel 7.5 *Gemiddelde trajectprijs IRO-trajecten naar type (trajecten gestart in de periode 1-1-2004 tot 1-4-2006)*

	Re-integratiebedrijven met:	
	alleen IRO-trajecten (n=1.576)	IRO- en reguliere trajecten (n=65)
<i>IRO-trajecten</i>		
Gemiddelde trajectprijs	€ 4.520	€ 4.650

Bron: UWV 18-5-2006, APE-bewerking

7.5 Samenvatting en conclusie

In dit hoofdstuk zijn verschillen tussen de op basis van een IRO gecontracteerde re-integratiebedrijven en de re-integratiebedrijven die op basis van de aanbestedingsprocedure worden gecontracteerd belicht. Hieronder vatten we de belangrijkste bevindingen samen:

- De 1.576 bedrijven die alleen IRO-trajecten uitvoeren (IRO-bedrijven) hebben 66% van de IRO-markt in handen. De 65 bedrijven die zowel IRO-trajecten uitvoeren als de reguliere, aanbestede trajecten, begeleiden 34% van de IRO-trajecten.
- De IRO-bedrijven zijn in termen van aantal trajecten over het algemeen kleiner dan de bedrijven die zowel reguliere als IRO-trajecten uitvoeren: ruim de helft van IRO-bedrijven begeleidt minder dan 5 trajecten.
- Het merendeel van de bedrijven die alleen IRO-trajecten uitvoeren, richt zich naast re-integratie via IRO-trajecten ook op loopbaanadvies en/of outplacement.
- Het voorlopige IRO-plaatsingspercentage van de op basis van de IRO gecontracteerde bedrijven is gelijk aan het IRO-plaatsingspercentage van bedrijven die zowel IRO- als reguliere trajecten uitvoeren: namelijk 20%.
- Een IRO-traject bij een op basis van de IRO gecontracteerd bedrijf ongeveer net zo duur als bij een bedrijf dat gecontracteerd is op basis van zowel aanbestedingen als IRO.

8 INVLOED IRO OP PRB EN REGULIERE TRAJECTEN

8.1 Inleiding

In dit hoofdstuk bespreken wij de invloed van de invoering van de IRO-regeling op (a) het PRB-experiment en (b) de reguliere aanbestedingen. Paragraaf 8.2 gaat over het PRB. Wij bespreken ontwikkelingen in gebruik, kosten en plaatsingen van PRB-trajecten. In paragraaf 8.3 gaan we in op de interferentie tussen IRO en reguliere trajecten. Paragraaf 8.4 bevat een samenvatting en conclusie.

8.2 IRO ten opzichte van het PRB

Gebruik PRB

We vergelijken de IRO-trajecten met de PRB-trajecten die vanaf 1 januari 2002 zijn gestart.³¹ Sinds 2002 zijn er 615 cliënten met een PRB-traject gestart (zie tabel 8.1).³² Voor 2004 ging het per jaar ongeveer 80 à 90 cliënten. In 2005 is het aantal PRB-trajecten meer dan verdubbeld. In de eerste vier maanden van 2006 zijn 96 PRB-trajecten gestart. Als het aantal aanvragen in de overige 8 maanden niet daalt dan zal ook in 2006 het aantal PRB-trajecten ruim boven de 200 uitkomen.

In de *Tweede voortgangsrapportage IRO* constateerden we op grond van de destijds beschikbare informatie dat in de eerste vijf maanden van 2005 er slechts één PRB was toegekend en dat de uitvoering van de PRB was stilgevallen. Dit blijkt alles behalve het geval te zijn. Vermoedelijk was de registratie van UWV met betrekking tot de PRB-trajecten in 2005 niet actueel door de invoering van een nieuw registratiesysteem.

³¹ Voor deze periode is nog niet eerder onderzoek gedaan naar het gebruik, de kosten en de prestaties van de experimentele PRB-regeling. Voor de periode tot 2002 zijn wel evaluaties uitgevoerd.

³² UWV heeft op 1 januari 2005 een nieuw registratiesysteem ingevoerd. Bij de conversie van het oude systeem in het nieuwe systeem zijn problemen opgetreden. Daarom gebruiken we voor 2002 tot en met 2004 gegevens uit het oude registratiesysteem en voor 2004 en 2006 gegevens uit het nieuwe registratiesysteem. Het jaar 2004 geven we dubbel omdat er in het oude systeem vermoedelijk sprake van onderregistratie: van de 82 PRB-trajecten in 2004 is driekwart in de eerste helft van 2004 begonnen.

Tabel 8.1 *Aantal PRB-trajecten per jaar (trajecten gestart in periode 1-1-2002 tot 1-4-2006)*

Jaar van aanvang	Aantal trajecten ¹	
	oude registratie	nieuwe registratie
2002	90	
2003	91	
2004	82	117
2005		221
januari t/m april 2006		96
Totaal 2002-2006	580	615
	(2004 oude registratie)	(2004 nieuwe registratie)

1. UWV heeft op 1 januari 2005 een nieuw registratiesysteem ingevoerd. Bij de conversie van het oude systeem in het nieuwe systeem zijn problemen opgetreden. Daarom gebruiken we voor 2002 tot en met 2004 gegevens uit het oude registratiesysteem en voor 2004 en 2006 gegevens uit het nieuwe registratiesysteem. Het jaar 2004 geven we dubbel omdat er in het oude systeem vermoedelijk sprake van onderregistratie: van de 82 PRB-trajecten in 2004 is driekwart in de eerste helft van 2004 begonnen.

Bron: UWV 7-7-2005 en 18-5-2006, APE-bewerking

Clïentkenmerken

Tabel 8.2 geeft de kenmerken van PRB-clïenten. Tot en met 2003 is iets meer dan de helft van de PRB-clïenten man. Vanaf 2004 hebben meer vrouwen een PRB toegekend gekregen. De gemiddelde leeftijd is over het totaal 36,3 jaar. Gemiddeld heeft ongeveer 20% van de PRB-clïenten een Wajong-uitkering. In 2003 is er een uitschieter naar boven en in 2005 naar beneden: 31% respectievelijk 10% van de PRB-clïenten heeft een Wajong-uitkering. PRB-clïenten en IRO-clïenten blijken op deze kenmerken nauwelijks te verschillen (zie paragraaf 3.3).

Tabel 8.2 *PRB-trajecten naar geslacht, leeftijd en type uitkering (trajecten gestart in periode 1-1-2002 tot 1-4-2006)*

	2002	2003	2004 oud	2004 nieuw	2005	2006	Totaal ¹
	(n=90)	(n=91)	(n=82)	(n=117)	(n=221)	(n=96)	(n=615)
<i>Geslacht</i>							
Mannen	52%	54%	39%	40%	41%	43%	44%
Vrouwen	48%	46%	61%	60%	59%	57%	56%
<i>Leeftijd</i>							
jonger dan 20 jaar	4%	10%	6%	5%	5%	13%	7%
20 - 29 jaar	22%	30%	21%	19%	24%	23%	23%
30 - 39 jaar	27%	34%	32%	37%	33%	26%	32%
40 - 49 jaar	32%	20%	30%	26%	23%	32%	26%
50 - 57,5 jaar	14%	5%	11%	12%	13%	6%	11%
ouder dan 57,5 jaar	-	1%	-		2%	-	1%
Gemiddelde leeftijd (in jaren)	38,2	33,8	36,7	37,3	37,2	34,7	36,5
<i>Type uitkering</i>							
WAO/WAZ	81%	68%	79%	78%	90%	78%	81%
Wajong	19%	32%	21%	22%	10%	22%	19%

1. Totaal: 2002-2003 uit oude registratie, 2004-2006 uit nieuwe registratie

Bron: UWV 7-7-2005 en 18-5-2006, APE-bewerking

Kosten van een PRB

Tabel 8.3 geeft een overzicht van de kosten per PRB-cliënt naar jaar van aanvang van het PRB-traject. Het betreft begrote kosten. Omdat de PRB een budget betreft kan het voorkomen dat het budget hoog wordt vastgesteld zodat niet steeds het budget opgehoogd hoeft te worden. De gemiddelde prijs van een PRB in de periode 2002-2006 is € 5.775. De gemiddelde kosten van een traject zijn van 2002 tot 2005 afgenomen van ongeveer € 6.000 in 2002 tot ongeveer € 5.500 in 2005. In 2006 zijn de trajecten weer duurder. Een traject kost in 2006 gemiddeld € 6.600.

Een PRB-traject is gemiddeld duurder dan een IRO-traject. Dit is opvallend, omdat de maximumprijs voor een IRO (€ 5.000) hoger is dan voor een PRB (€ 3.630). De belangrijkste verklaring hiervoor is dat de gemiddelde trajectprijs in dit onderzoek is berekend op grond van alle aan een cliënt toegekende PRB-budgetten. Veel cliënten hebben meerdere malen

een budget toegekend gekregen. In de hier gepresenteerde gegevens wordt dit als één PRB geteld. Daarnaast biedt de PRB (net als de IRO) de mogelijkheid in bijzondere omstandigheden af te wijken van het gestelde maximum.

Tabel 8.3 *Kosten PRB-trajecten (trajecten gestart in periode 1-1-2002 tot 1-4-2006)*

	2002	2003	2004 oud	2004 nieuw	2005	2006	Totaal
	(n=90)	(n=91)	(n=82)	(n=117)	(n=221)	(n=96)	(n=615) ¹
< € 3.630	36%	35%	41%	37%	24%	24%	30%
€ 3.630 – € 5.000	11%	15%	28%	32%	39%	35%	30%
> € 5.000	53%	49%	30%	31%	36%	41%	40%
Totaal	100%	100%	99%	99%	100%	100%	100%
Gemiddelde prijs	€ 5.960	€ 5.935	€ 5.545	€ 5.500	€ 5.425	€ 6.600	€ 5.775

1. Totaal: 2002-2003 uit oude registratie, 2004-2006 uit nieuwe registratie

Bron: UWV 7-7-2005 en 18-5-2006, APE-bewerking

Gemiddelde duur PRB

Tabel 8.4 geeft de gemiddelde duur van de beëindigde trajecten. Gemiddeld duurt een PRB-traject 16 maanden. Dit is langer dan de wettelijke maximumduur van een jaar. Er is echter ook een traject dat 4 jaar en 8 maanden heeft geduurd. Bovendien zijn veel trajecten nog niet beëindigd. Het is onduidelijk of dit een kwestie van registratie is of dat de PRB-trajecten werkelijk zolang lopen.

Tabel 8.4 *Duur beëindigde PRB-trajecten (1-1-2002 tot 1-4-2006)¹*

	Totaal
	(n=390)
Gemiddelde duur	16 maanden
Langste duur	4 jaar en 8 maanden

1. 2002-2003 uit oude registratie, 2004-2006 uit nieuwe registratie

Bron: UWV 7-7-2005 & 18-5-2006, APE-bewerking

PRB en werkhervatting

Tabel 8.5 geeft de resultaten van de PRB-trajecten. UWV houdt voor PRB-trajecten niet het aantal plaatsingen bij, omdat voor PRB's geen resultaat-financiering geldt. Daarom is het onmogelijk de resultaten van de PRB met IRO te vergelijken op dezelfde wijze als in hoofdstuk 3 reguliere trajecten met IRO-trajecten zijn vergeleken.

Via een koppeling met het UWV-dienstverbandenbestand kunnen we echter wel kijken of de cliënten die een PRB hebben gehad een dienstverband zijn aangegaan. We hanteren twee plaatsingsdefinities:

- Plaatsingsdefinitie 1: een traject heeft tot een plaatsing geleid als de cliënt na de start van het traject ten minste een half jaar gewerkt heeft, ongeacht binnen welke termijn na einde traject het dienstverband tot stand is gekomen.
- Plaatsingsdefinitie 2: een traject heeft tot plaatsing geleid als de cliënt twee jaar na de start van het traject een dienstverband heeft, ongeacht de duur van het dienstverband. Het gaat om dienstverbanden die de cliënt is aangegaan na de start van het traject.

Van de 90 in 2002 gestarte trajecten is 60% beëindigd³³. Volgens plaatsingsdefinitie 1 heeft 40% tot een plaatsing geleid en volgens de tweede definitie 36%.

Tabel 8.5 *Beëindigings- en plaatsingspercentage PRB-trajecten (trajecten gestart in periode 1-1-2002 tot 1-4-2006)*¹

	2002	2003	2004	2005
Aantal PRB-trajecten	90	91	117	221
Beëindigingspercentage	60%	75%	99% ²	55%
Plaatsingspercentage 1	40%	35%	26%	7%
Plaatsingspercentage 2	36%	31%	16%	

1. 2002-2003 uit oude registratie, 2004-2006 uit nieuwe registratie.

2. Het zeer hoge aantal beëindigingen van trajecten die in 2004 zijn gestart, is vermoedelijk een kwestie van administratie: ruim 80% van de trajecten die in 2004 zijn gestart heeft 31-12-2005 als einddatum.

Bron: UWV 7-7-2005 en 18-5-2006, APE-bewerking

³³ Het is onduidelijk of dit een kwestie van registratie is of dat 40% van de trajecten die in 2002 zijn gestart daadwerkelijk nog loopt.

Van de 117 in 2004 gestarte PRB-trajecten staat 99% als beëindigd geregistreerd. Waarschijnlijk is dit een kwestie van administratie aangezien het merendeel 31-12-2005 als einddatum heeft. 26% van de in 2004 gestarte trajecten heeft tot een plaatsing geleid. Vergeleken met de IRO-trajecten ligt het aantal plaatsingen bij PRB-trajecten op een vergelijkbaar niveau (zie tabel 3.8).

8.3 Invloed IRO op reguliere trajecten

Sterke stijging IRO-trajecten

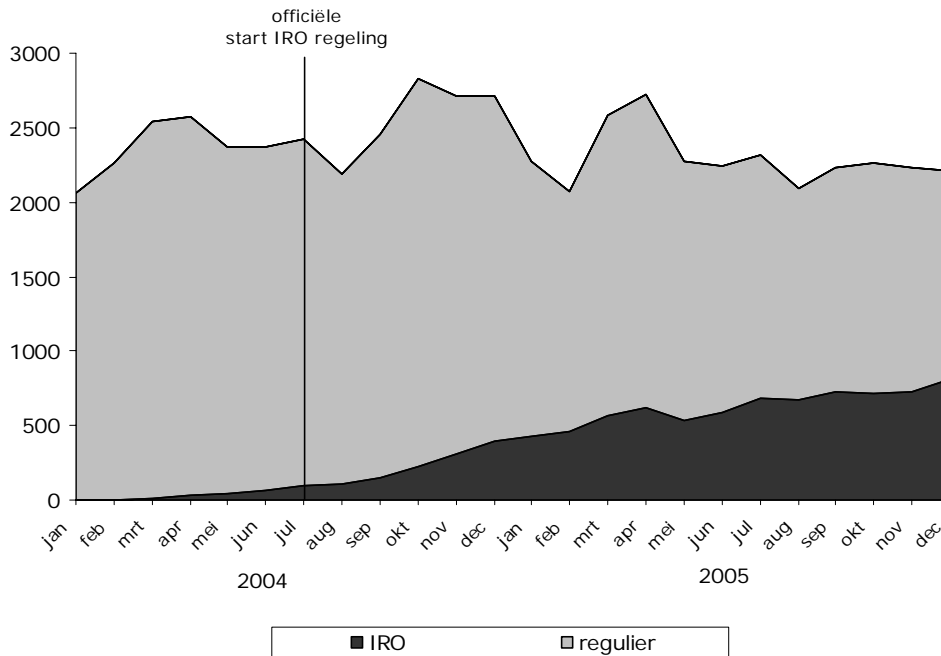
In de voorgaande rapportage constateerden we een sterke stijging van het aantal IRO-trajecten. Het aantal gestarte reguliere trajecten liet daarentegen een terugloop zien, vooral bij cliënten met een WW-uitkering.

Grafiek 8.1 en grafiek 8.2 geven de ontwikkeling van IRO- en reguliere trajecten voor arbeidsgehandicapten respectievelijk WW'ers. De grafieken laten zien dat het aantal reguliere trajecten afneemt, terwijl het aantal IRO-trajecten toeneemt. Deze substitutie is het sterkst bij WW'ers. Eind 2005 gingen in deze cliëntengroep ongeveer 3.000 trajecten van start. De helft van de betreffende WW'ers geeft de voorkeur aan een IRO-traject.

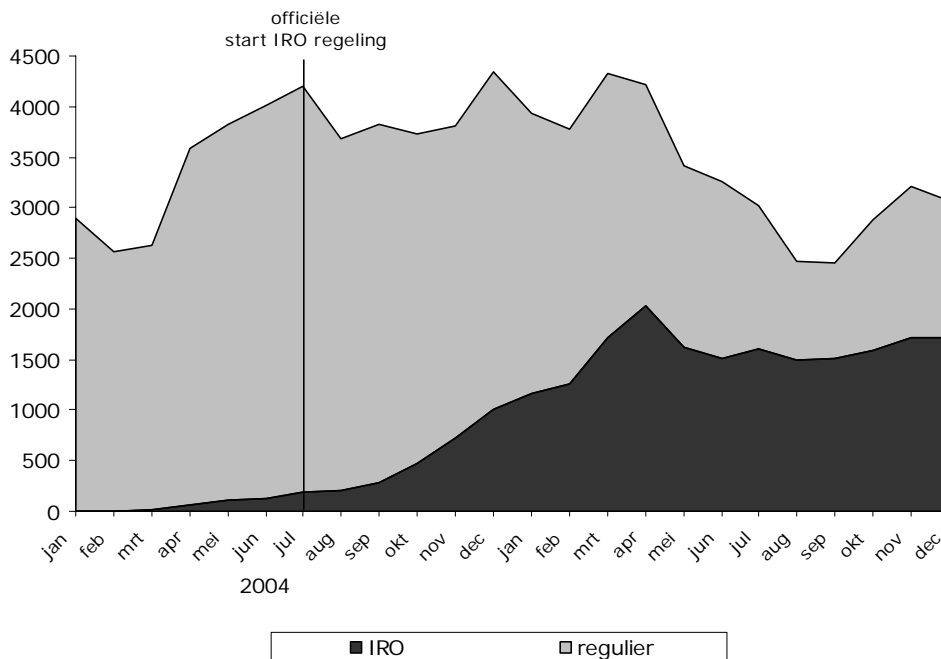
Deze ontwikkeling heeft te maken met de grote populariteit van de IRO onder cliënten, maar ook onder UWV'ers en re-integratiebedrijven. Een gevolg van de populariteit van de IRO kan zijn dat re-integratiebedrijven met contracten voor reguliere trajecten te maken krijgen met onderuitputting van de aanbestedingscontracten. UWV verplicht re-integratiebedrijven capaciteit vrij te houden voor re-integratietrajecten waarvoor een aanbestedingscontract is afgesloten.

De mogelijke onderuitputting van de reguliere contracten is besproken op de Topicmeeting IRO (zie voor een verslag bijlage 6). UWV meldt dat bij de reguliere AG-trajecten inderdaad sprake is van onderuitputting van de contracten: 15.000 van de beoogde 40.000 trajecten zijn niet gestart. Een belangrijke reden voor de onderuitputting is volgens UWV dat minder mensen dan van tevoren verwacht na hun herbeoordeling geïnteresseerd zijn in de mogelijkheid tot re-integratie. De onderuitputting is dus niet (alleen) het gevolg van de populariteit van de IRO.

Grafiek 8.1 Gestarte trajecten arbeidsgehandicapten, IRO en regulier (1-1-2004 tot 1-1-2006)



Grafiek 8.2 Gestarte trajecten WW'ers, IRO en regulier (1-1-2004 tot 1-1-2006)



Bron: UWV 18-5-2006, APE-bewerking

Bij WW-trajecten is geen sprake van onderuitputting: er zijn meer reguliere WW-trajecten gestart dan UWV van te voren had verwacht. Dit heeft te maken met een inhaalslag van het CWI. Ondanks dat veel WW'ers kiezen voor een IRO is er dus geen onderuitputting van de contracten voor reguliere WW-trajecten. De IRO heeft kennelijk weinig gevolgen voor het aantal reguliere WW-trajecten.

Op de expertmeeting die in het kader van de *Tweede voortgangsrapportage IRO* gehouden is, waren er re-integratiebedrijven die aangaven problemen te hebben vanwege onderuitputting van de contracten. De op de Topicmeeting vertegenwoordigde re-integratiebedrijven geven aan dat onderuitputting niet op grote schaal speelt.

Invloed IRO op kwaliteit reguliere trajecten

De IRO vergt van re-integratiebedrijven een andere wijze van cliënten benaderen dan bij reguliere trajecten gebruikelijk. Re-integratiebedrijven besteden bij het opstellen van een IRO re-integratieplan meer aandacht aan de wensen van de cliënt. Dit zou ook een positieve invloed kunnen hebben op de kwaliteit van reguliere trajecten. We hebben UWV'ers gevraagd of vinden dat de kwaliteit van reguliere trajecten nu beter is dan twee jaar geleden (zie tabel 8.6). Arbeidsdeskundigen en re-integratiecoaches zijn hier verdeeld over: 23% is het met de stelling eens en 24% is het niet met de stelling eens. Meer arbeidsdeskundigen zijn het niet met de stelling eens dan re-integratiecoaches.

Tabel 8.6 *UWV'ers over de stelling 'Reguliere trajecten zijn kwalitatief beter dan pakweg twee jaar geleden'*

		Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Weet niet/ niet ingevuld
		%	%	%	%
Reguliere trajecten zijn kwalitatief beter dan pakweg twee jaar geleden	RC	16	26	27	30
	AD	39	31	14	16
	Totaal	24	28	23	25

Bron: APE enquête onder arbeidsdeskundigen en re-integratiecoaches 2006

8.4 Samenvatting en conclusie

De IRO-regeling is populair, zowel onder cliënten als onder re-integratiebedrijven en veel UWV-medewerkers. Dit heeft er niet toe geleid dat de belangstelling voor het PRB-experiment is afgenomen. Er lijkt juist sprake te zijn van meer aandacht voor het PRB-experiment: het aantal PRB-trajecten dat in 2005 is gestart ligt met 221 PRB-trajecten bijna 2,5 keer zo hoog als in 2003.

Een ander opvallend gevolg van de invoering van de IRO is de sterke interferentie met het aantal gestarte reguliere trajecten. De belangstelling voor de IRO is zo groot, dat er voor WW'ers inmiddels net zoveel IRO-trajecten starten als reguliere trajecten. In 2005 is het aantal WW'ers dat voor een IRO-traject kiest echter gestabiliseerd.

Een gevolg van de populariteit van de IRO kan zijn dat re-integratiebedrijven met contracten voor reguliere trajecten te maken krijgen met onderuitputting van de aanbestedingscontracten. UWV verplicht re-integratiebedrijven capaciteit vrij te houden voor re-integratietrajecten waarvoor een aanbestedingscontract is afgesloten. Uit cijfers van UWV blijkt dat onderuitputting vooral speelt bij trajecten voor arbeidsgehandicapten, terwijl de interferentie tussen reguliere en IRO-trajecten daar minder groot is. Een belangrijke oorzaak van onderuitputting van deze aanbestedingscontracten is dat minder herbeoordeelden dan verwacht geïnteresseerd zijn in re-integratie. De onderuitputting is dus niet (alleen) het gevolg van de populariteit van de IRO.

9 SLOTBESCHOUWING

9.1 Inleiding

Dit hoofdstuk bevat een slotbeschouwing op resultaten van de monitor en de evaluatie IRO 2006. We gaan achtereenvolgens in op het algemene beeld dat dit onderzoek geeft over de werking van de IRO (paragraaf 9.2), op enkele specifieke aandachtspunten (paragraaf 9.3), de ruimte die de IRO biedt voor maatwerk (paragraaf 9.4), de verschillen tussen bedrijven die op basis van de IRO contracteerd zijn en bedrijven met een contract op basis van aanbestedingen (paragraaf 9.5) en de IRO in vergelijking met PRB en reguliere trajecten (paragraaf 9.6).

9.2 Gebruik, kosten en prestaties van de IRO

In deze paragraaf beantwoorden we de eerste twee onderzoeksvragen:

1. Wat is het gebruik van IRO-trajecten, ook in vergelijking tot de reguliere trajecten?
2. Wat is het beeld van prijs en prestatie, ook in vergelijking tot de reguliere trajecten?

Gebruik IRO-trajecten

Tot 1 mei 2006 zijn in totaal 39.842 IRO's aangevraagd. Het aantal gestarte trajecten is 38.848. Er zijn zeer weinig afwijzingen (2,4%). In vergelijking met reguliere trajecten starten verhoudingsgewijs meer WW'ers en Wajong'ers een IRO. De arbeidsgehandicapten die een IRO-traject volgen zijn in vergelijking tot arbeidsgehandicapten die in een regulier traject starten vaker gedeeltelijk arbeidsongeschikt. De leeftijdsopbouw en verdeling naar sekse is gelijk voor IRO- en reguliere cliënten.

Prijs en prestaties IRO ten opzichte van reguliere trajecten

Een gemiddeld IRO-traject is uitgedrukt in begrote kosten duurder dan een regulier traject. Voor WW is het verschil ongeveer € 1.000 (een factor 1,3 duurder) en voor arbeidsgehandicapten € 350 (een factor 1,1 duurder). Daar staat tegenover dat ook het voorlopige plaatsingspercentage van de IRO hoger is.

De plaatsingspercentages van IRO-trajecten liggen een factor 1,2 tot 1,8 voor arbeidsgehandicapten en een factor 1,1 tot 1,4 voor WW'ers. De beëindigings- en plaatsingspercentages geven echter niet meer dan een eerste inzicht in de resultaten van de IRO-regeling. Voor een precieze meting van het 'IRO-effect' is het noodzakelijk om rekening te houden met verschillen in bijvoorbeeld motivatie en capaciteiten van cliënten en de kosten. Een dergelijke effectiviteitsmeting laat het ministerie van SZW in het kader van de eindevaluatie in 2008 uitvoeren. Desondanks geven de voorlopige resultaten een positief eerste beeld van de met IRO-trajecten gerealiseerde plaatsingen.

Klanttevredenheid

Een tweede aspect van 'prestaties' is de mate van cliënttevredenheid. Het blijkt dat cliënten met een IRO over het algemeen tevreden zijn over de begeleiding door UWV en door het re-integratiebedrijf.

9.3 Aandachtspunten voor beleid en uitvoering

Deze paragraaf beantwoordt de derde onderzoeksvraag:

3. Hoe verloopt de uitvoering van de IRO-regeling en waar zijn mogelijkheden voor verbetering?

Hoofdstuk 4 en 5 zijn uitgebreid ingegaan op de ervaringen en opvattingen van cliënten, re-integratiebedrijven en UWV met of over de IRO-regeling. Daarbij is een aantal aandachtspunten genoemd. In deze paragraaf worden de belangrijkste daarvan gerecapituleerd en in verband gebracht met de kerngegevens over gebruik, resultaten en kosten (hoofdstuk 3).

Betrokkenen tevreden over IRO

Cliënten zijn tevreden tot zeer tevreden over de IRO, zowel wat betreft de mogelijkheden die de IRO biedt als de uitvoering daarvan door UWV en re-integratiebedrijven. Cliënten waarderen vooral de invloed op de keuze voor een re-integratiebedrijf en op het re-integratieplan. Ook UWV en re-integratiebedrijven zijn enthousiast over de regeling.

Aandachtspunten

Ondanks de tevredenheid van betrokken partijen is er een aantal aandachtspunten in de opzet en uitvoering van de IRO-regeling genoemd.

- Transparantie re-integratiemarkt

Een belangrijk keuze-element van de IRO is de vrije keuze voor een re-integratiebedrijf. Cliënten hebben hier op grote schaal gebruik van gemaakt. Het aantal re-integratiebedrijven waarmee UWV een contract heeft, is explosief toegenomen tot bijna 1.700 bedrijven begin 2006. Deze ontwikkeling heeft twee kanten: enerzijds hebben cliënten meer keuzemogelijkheden, anderzijds maakt de toename van keuzemogelijkheden het keuzeproces moeilijker omdat de transparantie van de markt niet optimaal is³⁴.

Het gros van de cliënten geeft aan dat zij de keuze voor een re-integratiebedrijf niet als moeilijk hebben ervaren, tegelijkertijd krijgen zij veel ondersteuning van de arbeidsdeskundige of re-integratiecoach van UWV bij deze keuze. De UWV-medewerkers suggereren bijvoorbeeld een aantal bedrijven waar zij goede ervaringen mee hebben om cliënt richting te geven. Het is de vraag hoe de inmenging van UWV-medewerkers zich verhoudt tot de keuzevrijheid die de IRO met betrekking tot de keuze van een re-integratiebedrijf aan cliënten biedt.

- Interpersonele en regionale verschillen

In dit licht zijn ook de interpersonele en regionale verschillen bij UWV een belangrijk aandachtspunt. UWV-medewerkers verschillen van opvatting over de voorlichting aan cliënten en het toetsen van IRO-aanvragen. Dit leidt tot verschillen in het aantal cliënten dat een IRO-traject danwel regulier traject aanvraagt en start, in het aantal goedgekeurde aanvragen en in de prijs van trajecten.

- Doorlooptijden UWV

Een snelle start en een soepele afhandeling van procedures is medebepalend voor succesvolle re-integratie. Doorlooptijden van UWV zijn dan ook een belangrijk aandachtspunt, vooral wat betreft de afhandeling van aanvragen. Re-integratiebedrijven geven aan dat het soms maanden duurt voordat de overeenkomst rond is. Cliënten merken hier overigens weinig van omdat een groot aantal re-integratiebedrijven start met de re-integratie-activiteiten voordat zij de formele overeenkomst binnen hebben. Cliënten zijn dan ook niet negatief over de doorlooptijd tussen aanvraag en

³⁴ Overigens werkt een groot deel van de nieuwe aanbieders regionaal. Het is dus niet zo dat elke cliënt uit bijna 1.700 bedrijven kan kiezen.

start van het traject. De re-integratiebedrijven achten het evengoed van belang dat UWV de overeenkomst sneller afhandelt. Dit geeft re-integratiebedrijven meer zekerheid van betaling. Daarnaast hoeven zij dan minder voor te financieren. De eerste declaratie van 20% kunnen zij immers pas indienen na het tot stand komen van de formele overeenkomst. UWV erkent het belang van korte doorlooptijden en besteedt hier aandacht aan in de bedrijfsvoering. De doorlooptijden behoeven desondanks nog steeds aandacht.

9.4 Ruimte voor maatwerk

In deze paragraaf beantwoorden we onderzoeksvraag 4 en 5:

4. In hoeverre leidt het IRO ertoe dat cliënten meer mogelijkheden krijgen voor de invulling van hun re-integratie?
5. Verschilt de inhoud van IRO-trajecten van de inhoud van reguliere trajecten?

Mogelijkheden voor eigen invulling re-integratie

De IRO biedt cliënten de mogelijkheid hun eigen re-integratie vorm te geven. Voor cliënten is dit ook een belangrijke reden om voor een IRO te kiezen. Arbeidsdeskundigen en re-integratiecoaches bevestigen het beeld dat de IRO meer mogelijkheden biedt voor een individuele invulling van de re-integratie. Zij vinden dat IRO-trajecten beter zijn afgestemd op de individuele behoeften van de cliënt dan reguliere trajecten. Ook menen zij dat re-integratiebedrijven zich meer inspannen voor een cliënt die een IRO-traject heeft.

Re-integratiebedrijven houden bij de intake en het opstellen van het re-integratieplan voor een IRO meer rekening met de re-integratiebehoeften van de cliënt dan bij een regulier traject. Consulents van re-integratiebedrijven noemen hiervoor een aantal redenen:

- Bij reguliere trajecten moeten zij zich houden aan de opzet zoals die is in het aanbestedingscontract is vastgelegd.
- De cliënt heeft bij het opstellen van het re-integratieplan nog de mogelijkheid om naar een ander re-integratiebedrijf te stappen.
- Cliënten zijn zich ervan bewust dat zij hun eigen re-integratietraject mogen samenstellen en maken daar ook gebruik van. Uit de APE cliënt-enquête blijkt ook dat ruim de helft van de cliënten het plan samen met het re-integratiebedrijf opstelt.

De IRO heeft ook nog in een ander opzicht de keuzemogelijkheden vergroot. De cliënt mag namelijk zelf een bedrijf uitzoeken om zijn traject te begeleiden. De cliënt is niet gebonden te kiezen uit bedrijven waarmee UWV al een contract heeft. Cliënten hebben veelvuldig van deze mogelijkheid gebruik gemaakt: het aantal bedrijven waarmee UWV een contract heeft is gegroeid van ongeveer 60 bedrijven naar bijna 1.700 bedrijven.

Inhoud van IRO-trajecten

Aan de inhoud van IRO-plannen kunnen, net als bij reguliere trajecten, vier typen producten worden onderscheiden: intake, aanbodversterking, arbeidstoeleiding en nazorg. In eenderde van de re-integratieplannen is een vorm van loopbaanoriëntatie of assessment opgenomen. Van de plannen kent 16% een bepaalde vorm van scholing. Sollicitatie- en netwerktrainingen behoren tot de meest voorkomende trainingen. Ten slotte bevatten 20% tot eenderde van de re-integratieplannen persoonlijke begeleiding bij het zoeken naar werk en/of na werkhervatting.

In vergelijking tot reguliere trajecten bevatten IRO-trajecten vaker scholing en individuele begeleiding. Dit betekent niet dat reguliere trajecten nooit individuele begeleiding bevatten. Er zijn re-integratiebedrijven die ook bij de reguliere trajecten individuele begeleiding bieden. De inhoud van IRO- en reguliere trajecten van deze bedrijven lijkt op het oog erg op elkaar.

Een ander verschil met reguliere re-integratieplannen is dat IRO re-integratieplannen specifiek zijn. In plaats van een volledige sollicitatietraining krijgt de cliënt dan bijvoorbeeld enkele modules uit de training.

9.5 Kenmerken re-integratiebedrijven

Deze paragraaf beantwoordt de zesde onderzoeksvraag:

6. Is er verschil tussen de op basis van een IRO gecontracteerde re-integratiebedrijven en de re-integratiebedrijven die op basis van de aanbestedingsprocedure worden gecontracteerd?

Het aantal re-integratiebedrijven dat voor UWV reguliere en/of IRO-trajecten uitvoert is sinds de introductie van de IRO toegenomen van enkele tientallen tot bijna 1.700. Dat betekent dat een belangrijk deel van de IRO-markt wordt uitgevoerd door andere bedrijven dat de re-integratie-

bedrijven met wie UWV een contract heeft via de openbare aanbestedingen. Op basis van de UWV-registratie van re-integratietrajecten hebben we vergelijking gemaakt tussen bedrijven die alleen IRO-trajecten uitvoeren en bedrijven die zowel IRO-trajecten als reguliere trajecten uitvoeren.

Er zijn bijna 1.600 re-integratiebedrijven die alleen IRO-trajecten uitvoeren. Deze bedrijven voeren 66% van de IRO-trajecten uit. De overige 34% IRO-trajecten worden uitgevoerd door 65 bedrijven die zowel IRO-trajecten als reguliere trajecten uitvoeren. In termen van trajecten zijn de bedrijven die alleen IRO-trajecten uitvoeren kleiner. De plaatsingsresultaten van beide typen re-integratiebedrijven zijn gelijk. Een IRO-traject bij een op basis van de IRO gecontracteerd bedrijf is daarentegen gemiddeld ruim € 100 (3%) goedkoper dan bij een bedrijf dat gecontracteerd is op basis van zowel aanbestedingen als IRO.

Daarnaast zijn de kernactiviteiten van bedrijven die gecontracteerd zijn op basis van de IRO nader beschouwd. Het blijkt dat het merendeel van deze bedrijven zich naast re-integratie via IRO-trajecten ook richt op loopbaanadvies en/of outplacement.

9.6 IRO in vergelijking met PRB en reguliere trajecten

In deze paragraaf beantwoorden we de laatste twee onderzoeksvragen:

7. Wat is de wederzijdse invloed van de IRO-regeling en de reguliere aanbestedingsprocedure op elkaar?
8. Wat is het beeld met betrekking tot gebruik, kosten en resultaten van PRB-trajecten?

Interferentie IRO met reguliere trajecten

Het aantal IRO-aanvragen is zo groot, dat voor WW'ers er inmiddels net zoveel IRO- als reguliere trajecten starten. In 2005 is het aantal WW'ers dat voor een IRO-traject kiest echter niet meer toegenomen. Re-integratiebedrijven die een contract hebben met UWV via de openbare aanbesteding kunnen te maken hebben met onderuitputting.

UWV geeft aan dat er bij de contracten voor arbeidsgehandicapte aanbestedingsgroepen sprake is van minder aanmeldingen dan van te voren verwacht. Het aantal herbeoordeelde dat kiest voor een re-integratietraject is lager dan verwacht. De onderuitputting van AG-trajecten wordt

dus niet (alleen) veroorzaakt door de IRO. Bij WW-trajecten is geen sprake van onderuitputting: er zijn meer reguliere WW-trajecten gestart dan UWV van te voren had verwacht. Ondanks dat veel WW'ers kiezen voor een IRO is er dus geen onderuitputting van de contracten voor reguliere WW-trajecten. De IRO heeft kennelijk weinig gevolgen voor het aantal reguliere WW-trajecten.

IRO en PRB

In 2005 zijn er ruim 200 PRB-trajecten gestart. Ook in het eerste kwartaal van 2006 zijn er al bijna 100 PRB's toegekend. Alhoewel de IRO-regeling erg populair is heeft dit niet geleid tot verminderde belangstelling voor het PRB-experiment. Het tegendeel lijkt waar: het aantal PRB-trajecten dat in 2005 is gestart ligt bijna 2,5 keer zo hoog als in 2003.

Alhoewel de verschillen niet heel groot zijn, zijn onder de PRB-gebruikers meer Wajong'ers, meer jongeren en meer vrouwen dan onder de arbeidsgehandicapte IRO-gebruikers.

BIJLAGE 1: RESPONDENTEN

Re-integratiebedrijven:

Bart Peeters	- 2Aline
Calos Bruma	- Baantraject
Annemie Schuitemaker	- Career & kids
Nico Nizet	- Carrière Coach
Conny Eledring	- Het fundament
Van Tilburg	- HRD Center
Gerdien Horstman	- Lengersdorf
Mirjam Simons	- React on time
Wim van Gestel	- Top Care
Wies Kuiken	- Traject bv
Cristel Poortenaar	- United Restart
Herbert Dettingmeijer	- Wende

Dossieronderzoek:

Agens (Hoogeveen)	- Anda Storteboon - Chantal van Leeuwen
Alexander Calder (Den Bosch)	- Astrid Dibbets
Epheon (Eindhoven)	- Jaap Grootveld - Fred van der Horst - Wil Rongen
Fourstar (Rijen)	- Ruud van de Broek - Josje Brekelmans
IDPlein (Rotterdam)	- Erik Beelen - Neswa Khaoiri - Jacqueline Cenin
Lelie-Hollander (Drachten)	- Charisma Bijleveld - Roelof Heida - Leonie Kramer
Randstad Rentree (Terneuzen)	- Joop van Gijs - Ingrid van 't Loo
Serin (Breda)	- Wilbert-Jan Karskens - Lidy Simons
Van Dreumel Depiro (Amersfoort)	- Geoffrey Albrecht - Monique Rammeloo

BIJLAGE 2: DEELNEMERS TOPICMEETING EN EXPERTMEETING

Topicmeeting:

Inge Beeuwen	- Lelie-Hollander
Kim Broere	- Epheon
Maarten Freriks & Tjeerd den Oudsten	- IDPlein
Wilbert-Jan Karskens	- Serin
Bart Peeters	- 2aline
Oscar Douenburg	- Boaborea
Annemie Schuitemaker	- NOLOC/ Careerandkids
Conny Eldering	- NOLOC/ het Fundament
Geert-Jan Gusing	- UWV arbeidsdeskundige
Cor Hoogendoorn	- UWV arbeidsdeskundige
Mary-Lou Doerk	- UWV re-integratiecoach
John Norden	- UWV re-integratiecoach
Marius Dellenbag	- UWV Staf Inkoop Re-integratie
Frans Roelofs	- UWV Strategie Beleid en Kennis
Louis Beckers	- ministerie van SZW
Aafje Krug	- ministerie van SZW

Expertmeeting:

Else Roetering	- Landelijke Cliëntenraad
Marcel Slagmoolen	- Arbeidsadviseur
Hans van Iersel	- Alexander Calder
Maarten Freriks	- IDPlein
Tjeerd den Oudsten	- IDPlein
Mirjam Simons	- React on Time
Simon Troost	- React on Time
Wilbert-Jan Karskens	- Serin
Herbert Dettingmeijer	- Wende
Oscar Douenburg	- Boaborea
Conny Eldering	- NOLOC/ Het Fundament
Pernell Huijjer	- UWV re-integratiecoach
Jeroen van Wijfferden	- UWV re-integratiecoach
Rick de Haas	- UWV arbeidsdeskundige-jonggehandicapten
Erik Voerman	- UWV Beleid en Productontwikkeling AG
Marius Dellenbag	- UWV Staf Inkoop Re-integratie
Frans Roelofs	- UWV Strategie Beleid en Kennis
Wynanda van Nord	- Ministerie van SZW

BIJLAGE 3: KLANKBORDGROEP EN BEGELEIDINGSCOMMISSIE

Klankbordgroep:

Oscar Douenburg	- Boaborea
Lilian Willekers (vervanger)	- Boaborea
Else Roetering	- Landelijke Cliëntenraad
Janny Hoeflak (vervanger)	- Landelijke Cliëntenraad
Marius Dellenbag	- UWV
Frans Roelofs	- UWV
Wynanda van Nord	- SZW
René Kolsteren	- SZW
Aafje Krug	- SZW
Letty Raaphorst	- SZW

Begeleidingscommissie:

Marius Dellenbag	- UWV
Wynanda van Nord	- SZW
Aafje Krug	- SZW

BIJLAGE 4: AANVULLENDE INFORMATIE HOOFDSTUK 3

Tabel B4 1 IRO-aanvragen, naar kwartaal, totaal en per type aanvrager (1-1-2004 tot 1-4-2006)

<u>Totaal (AG + WW)</u>	<u>2004</u>				<u>2005</u>				<u>2006</u>	<u>Totaal</u>
<u>kwartaal</u>	<u>I</u>	<u>II</u>	<u>III</u>	<u>IV</u>	<u>I</u>	<u>II</u>	<u>III</u>	<u>IV</u>	<u>I</u>	
Aanvragen	53	516	1.226	3.683	6.264	7.035	6.803	7.503	6.759	39.842
waarvan										
- Afgewezen		6	26	46	67	308	194	156	161	964
- Gestarte trajecten	53	510	1.200	3.637	6.197	6.727	6.609	7.347	6.598	38.878
<hr/>										
<u>Arbeidsgehandicapten</u>										
Aanvragen	23	162	424	1.083	1.580	1.905	2.173	2.355	3.143	12.848
waarvan										
- Afgewezen		1	11	17	26	127	80	76	90	428
- Gestarte trajecten	23	161	413	1.066	1.554	1.778	2.093	2.279	3.053	12.420
<hr/>										
<u>WW'ers</u>										
Aanvragen	30	354	802	2.600	4.684	5.130	4.630	5.148	3.616	26.994
waarvan										
- Afgewezen		5	15	29	41	181	114	80	71	536
- Gestarte trajecten	30	349	787	2.571	4.643	4.949	4.516	5.068	3.545	26.458

Bron: UWV 18-5-2006, APE-bewerking

Tabel B4 2 *Kosten van IRO- en reguliere trajecten arbeidsgehandicapten per startkwartaal (gestarte trajecten 1-1-2004 tot 31-3-2006)*

Arbeidsgehandicapten	2004				2005				2006	Totaal
	kwartaal	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I
<i>IRO</i>										
< € 5.000		76%	81%	78%	73%	75%	73%	78%	82%	77%
€ 5.000 – € 7.500		24%	12%	13%	19%	17%	19%	16%	14%	16%
> € 7.500			7%	8%	7%	8%	8%	6%	5%	7%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	(n=0)	(n=29)	(n=84)	(n=287)	(n=1.141)	(n=1.579)	(n=1.854)	(n=2.109)	(n=2.830)	(n=9.912)
Gemiddelde prijs		€ 3.951	€ 3.779	€ 4.060	€ 4.821	€ 4.872	€ 4.915	€ 4.808	€ 4.665	€ 4.766
<i>Regulier</i>										
< € 5.000	73%	72%	83%	82%	84%	83%	90%	88%	88%	81%
€ 5.000 – € 7.500	21%	21%	13%	14%	14%	15%	8%	10%	10%	15%
> € 7.500	6%	7%	4%	4%	3%	2%	2%	2%	1%	4%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	(n=6.807)	(n=6.593)	(n=6.581)	(n=6.887)	(n=5.154)	(n=5.206)	(n=4.266)	(n=4.361)	(n=1.740)	(n=47.595)
Gemiddelde prijs	€ 4.383	€ 4.583	€ 4.333	€ 4.345	€ 4.352	€ 4.439	€ 4.406	€ 4.437	€ 4.425	€ 4.410

Bron: UWV 18-5-2006, APE-bewerking

Tabel B4 3 Kosten van IRO- en reguliere trajecten WW'ers per startkwartaal (gestarte trajecten 1-1-2004 tot 31-3-2006)

WW'ers	2004				2005				2006	Totaal
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	
<i>IRO</i>										
< € 5.000		81%	86%	90%	85%	85%	84%	91%	94%	88%
€ 5.000 – € 7.500		17%	11%	8%	11%	11%	12%	7%	4%	9%
> € 7.500		2%	4%	2%	4%	4%	4%	3%	2%	3%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	(n=5)	(n=47)	(n=190)	(n=655)	(n=3.456)	(n=4.429)	(n=4.112)	(n=4.741)	(n=3.315)	(n=20.950)
Gemiddelde prijs		€ 3.520	€ 3.683	€ 3.638	€ 4.420	€ 4.523	€ 4.622	€ 4.448	€ 4.245	€ 4.426
<i>Regulier</i>										
< € 5.000	100%	99%	99%	98%	98%	98%	98%	99%	99%	99%
€ 5.000 – € 7.500	0%	1%	1%	2%	2%	2%	2%	1%	1%	1%
> € 7.500	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	(n=7.489)	(n=11.176)	(n=10.156)	(n=9.112)	(n=7.301)	(n=5.075)	(n=2.815)	(n=4.277)	(n=1.238)	(n=58.639)
Gemiddelde prijs	€ 3.277	€ 3.406	€ 3.404	€ 3.521	€ 3.457	€ 3.478	€ 3.414	€ 3.420	€ 3.402	€ 3.421

Bron: UWV 18-5-2006, APE-bewerking

Tabel B4 4 *Beëindigings- en plaatsingspercentages arbeidsgehandicapten op 1-4-2006 naar leeftijd per startkwartaal (trajecten gestart in de periode 1-1-2004 tot 1-7-2005)*

Arbeitsgehandicapten	2004				2005	
	I	II	III	IV	I	II
<i>IRO</i>						
<i>Jonger dan 30 jaar</i>						
aantal gestarte trajecten	7	53	145	285	361	413
beëindigingspercentage	100%	57%	59%	45%	35%	22%
plaatsingspercentage	29%	30%	34%	27%	22%	14%
<i>30-50 jaar</i>						
aantal gestarte trajecten	14	90	216	630	957	1.134
beëindigingspercentage	86%	53%	47%	37%	27%	18%
plaatsingspercentage	57%	28%	27%	23%	17%	12%
<i>Ouder dan 50 jaar</i>						
aantal gestarte trajecten	2	18	52	151	236	231
beëindigingspercentage	100%	56%	42%	46%	22%	13%
plaatsingspercentage	100%	22%	21%	23%	9%	8%
<i>Regulier</i>						
<i>Jonger dan 30 jaar</i>						
aantal gestarte trajecten	1.494	1.446	1.354	1.317	1.279	1.357
beëindigingspercentage	80%	70%	61%	49%	35%	23%
plaatsingspercentage	35%	29%	26%	21%	16%	10%
<i>30-50 jaar</i>						
aantal gestarte trajecten	4.222	4.244	4.081	4.361	3.164	3.243
beëindigingspercentage	77%	65%	52%	40%	28%	17%
plaatsingspercentage	27%	23%	21%	18%	11%	6%
<i>Ouder dan 50 jaar</i>						
aantal gestarte trajecten	1.408	1.415	1.382	1.476	929	772
beëindigingspercentage	71%	62%	46%	39%	25%	14%
plaatsingspercentage	17%	15%	12%	10%	10%	5%

Bron: UWV 18-5-2006, APE-bewerking

Tabel B4 5 *Beëindigings- en plaatsingspercentages WW'ers op 1-4-2006 naar leeftijd per startkwartaal (trajecten gestart in de periode 1-1-2004 tot 1-7-2005)*

WW'ers	2004				2005	
	I	II	III	IV	I	II
<i>IRO</i>						
<i>Jonger dan 30 jaar</i>						
aantal gestarte trajecten	3	43	66	170	304	329
beëindigingspercentage	67%	74%	47%	49%	33%	21%
plaatsingspercentage	67%	51%	18%	36%	25%	16%
<i>30-50 jaar</i>						
aantal gestarte trajecten	19	237	521	1.762	3.187	3.383
beëindigingspercentage	32%	56%	52%	39%	27%	17%
plaatsingspercentage	26%	41%	36%	31%	20%	14%
<i>Ouder dan 50 jaar</i>						
aantal gestarte trajecten	8	69	200	639	1.152	1.237
beëindigingspercentage	63%	48%	48%	29%	20%	11%
plaatsingspercentage	25%	19%	25%	16%	11%	7%
<i>Regulier</i>						
<i>Jonger dan 30 jaar</i>						
aantal gestarte trajecten	1.178	1.410	1.231	1.121	936	681
beëindigingspercentage	87%	81%	74%	56%	44%	29%
plaatsingspercentage	40%	38%	35%	29%	24%	15%
<i>30-50 jaar</i>						
aantal gestarte trajecten	5.063	7.013	6.416	5.602	4.575	3.306
beëindigingspercentage	85%	76%	64%	43%	33%	18%
plaatsingspercentage	37%	35%	32%	23%	19%	11%
<i>Ouder dan 50 jaar</i>						
aantal gestarte trajecten	1.874	3.404	3.080	2.660	2.015	1.389
beëindigingspercentage	70%	54%	40%	25%	18%	10%
plaatsingspercentage	19%	14%	13%	10%	8%	5%

Bron: UWV 18-5-2006, APE-bewerking

Tabel B4 6 *Beëindigings- en plaatsingspercentages arbeidsgehandicapten op 1-4-2006 naar type uitkering per startkwartaal (trajecten gestart in de periode 1-1-2004 tot 1-7-2005)*

Arbeidsgehandicapten	2004				2005	
	I	II	III	IV	I	II
<i>IRO</i>						
<i>WAO</i>						
aantal gestarte trajecten	13	79	183	491	792	844
beëindigingspercentage	92%	53%	46%	40%	27%	17%
plaatsingspercentage	54%	22%	25%	25%	16%	11%
<i>Wajong</i>						
aantal gestarte trajecten	3	37	108	194	236	261
beëindigingspercentage	100%	51%	59%	42%	35%	24%
plaatsingspercentage	33%	32%	28%	20%	22%	15%
<i>Regulier</i>						
<i>WAO</i>						
aantal gestarte trajecten	3.894	3.840	3.778	4.268	3.134	3.093
beëindigingspercentage	75%	64%	51%	40%	29%	17%
plaatsingspercentage	23%	21%	19%	15%	11%	6%
<i>Wajong</i>						
aantal gestarte trajecten	549	535	586	517	540	619
beëindigingspercentage	77%	64%	57%	43%	31%	19%
plaatsingspercentage	31%	26%	22%	18%	14%	8%

Bron: UWV 18-5-2006, APE-bewerking

BIJLAGE 5: ONDERDELEN IRO-PLANNEN

Tabel B5 1 *Onderdelen re-integratieplan, percentage van aanvragers¹*
(IRO-aanvragers in de periode 1-1-2004 tot 1-4-2006)

	Totaal (n=1.903)	AG (n=862)	WW (n=1.041)
Loopbaanoriëntatie/assessment	30%	30%	29%
Training	47%	42%	51%
sollicitatietraining	37%	34%	39%
netwerktraining	21%	15%	26%
training beroepshouding/jobtraining	12%	9%	15%
training communicatieve vaardigheden	12%	11%	12%
Fysieke interventie	1%	2%	1%
Psychische interventie	5%	8%	3%
Ondersteuning bij opzetten eigen bedrijf	13%	12%	14%
Scholing	16%	17%	16%
andere vormen van scholing	14%	14%	14%
computercursus	8%	8%	7%
opleiding beveiliging	2%	2%	1%
rijopleiding voor rijbewijs C of E	1%	1%	1%
leraaropleiding (zij-instroom onderwijs)	1%	1%	0%
Intensieve bemiddeling/jobhunting	17%	14%	19%
Leerwerkplek	5%	8%	3%
Jobcoach ²	17%	18%	16%
Persoonlijke begeleiding bij de toeleiding naar werk	35%	40%	31%
Persoonlijke begeleiding na werkherhvatting	19%	20%	17%

1. De percentages tellen niet op tot honderd omdat re-integratieplannen uit meerdere onderdelen bestaan.

2. NB. Het gaat hier niet in alle gevallen over de jobcoach volgens de formele regeling.

Bron: APE cliënt-enquête IRO III

BIJLAGE 6: VERSLAG TOPICMEETING 28 FEBRUARI 2006

VERSLAG VAN DE BIJEENKOMST

Gespreksleider Leo Aarts van APE opent om 14.00 uur de bijeenkomst met iedereen welkom te heten. Vervolgens geeft hij een toelichting op het doel van de Topicmeeting.

De Topicmeeting is georganiseerd in het kader van de monitor IRO. De monitor geeft inzicht in het gebruik, de kosten en de resultaten van IRO-trajecten. Daarnaast heeft de monitor aandacht voor de ervaringen met de IRO-regeling van cliënten, re-integratiebedrijven en UWV.

Het onderwerp van de Topicmeeting is de wederzijdse invloed van de IRO-regeling en de reguliere aanbestedingsprocedure. Dit is een van de aandachtspunten die naar voren is gekomen in de *Tweede voortgangsrapportage IRO*. Het aantal IRO-trajecten stijgt terwijl het aantal reguliere trajecten afneemt. Deze ontwikkeling geldt met name voor WW'ers. Op de Topicmeeting wordt besproken wat de oorzaken en gevolgen hiervan zijn.

Om de aanwezigen op de hoogte te stellen van recente beleidsontwikkelingen geeft Marius Dellenbag van UWV een presentatie over het aangepaste beoordelingskader IRO en de eerste resultaten van de audits van re-integratiebedrijven. Daarna geeft Krista Visscher van APE een presentatie over gebruik, kosten en resultaten van IRO en reguliere trajecten.

Rol betrokkenen en inhoud en prijs traject bij keuze IRO of regulier traject

De gespreksleider start de discussie met de vraag hoe de aanwezigen denken over de rol bij de keuze voor een IRO of een regulier traject van:

- a) de betrokkenen (cliënt, re-integratiebedrijf en AD/RC);
- b) de inhoud en prijs van een traject.

Een UWV'er vindt dat veel re-integratiebedrijven cliënten mooie verhalen voorspiegelen, maar niet in het belang van de cliënt handelen. Deze UWV'er noemt de re-integratiemarkt 'een keiharde commerciële wereld'. Een voorbeeld hiervan is dat IRO's in combinatie met een contract van zes maanden via vacatures in de krant worden aangeboden. Na een half jaar wordt het contract echter niet verlengd. Het IRO-bedrijf van de vacature is dit ook nooit van plan geweest, maar gebruikt de IRO als een vorm van

verkapte gesubsidieerde arbeid. De cliënt wordt lekker gemaakt met de baangarantie, maar raakt gedesillusioneerd als het contract niet verlengd wordt. De UWV'er is van mening dat UWV cliënten hiertegen moet beschermen.

Een re-integratiebedrijf reageert hierop met te benadrukken dat het ook de verantwoordelijkheid van de cliënt is om het re-integratiebedrijf te toetsen. Het is juist positief dat de cliënt een grotere rol heeft gekregen bij zijn eigen re-integratie. Het re-integratiebedrijf vindt dat bij het alternatief voor de IRO, de regulier aanbestede trajecten, ook kanttekeningen zijn te maken: de cliënt wordt bij regulier aanbesteden trajecten nauwelijks betrokken bij beslissingen aangaande zijn re-integratie. Cliënten hebben de behoefte om snel met hun re-integratie aan de slag te gaan. De IRO biedt hen die mogelijkheid. Om te voorkomen dat cliënten een slecht traject krijgen, moet UWV bedrijven kritisch toetsen en slechte re-integratieplannen afwijzen. De aanwezigen benadrukken het belang van samenwerking tussen re-integratiebedrijf, UWV en cliënt bij re-integratie. De cliënt heeft volgens de UWV'ers behoefte aan sturing en bescherming.

Op de opmerking dat UWV re-integratiebedrijven kritisch moet toetsen en slechte plannen moet afwijzen reageert een UWV'er dat het voor AD'n en RC's moeilijk is de cliënt op andere gedachten te brengen als deze eenmaal voor een re-integratiebedrijf heeft gekozen. De cliënt hanteert andere criteria dan de AD of RC. De cliënt zoekt een re-integratiebedrijf waarmee het klikt of laat zich verleiden door bijvoorbeeld een baangarantie. De cliënt let niet op de prijs of integere bedoelingen van het re-integratiebedrijf.

De gespreksleider legt de vraag voor waarom AD'n en RC's dan zo weinig plannen afwijzen (in 2005: 2,5%). De aanwezige UWV'ers en re-integratiebedrijven wijzen erop dat dit percentage een vertekend beeld geeft: in veel gevallen komt het niet tot een afwijzing omdat de aanvraag niet formeel in behandeling wordt genomen of omdat via onderhandelingen met het re-integratiebedrijf het plan wordt aangepast.

De discussie gaat vervolgens over de onderlinge verschillen in beoordeling tussen uitvoerenden van UWV.

Volgens de aanwezige UWV'ers en re-integratiebedrijven bestaan er grote verschillen tussen UWV'ers in hoe ze een IRO-plan beoordelen. Sommigen gaan uit van de formele marginale toets op de kortste weg naar werk, anderen toetsen ook de prijs-kwaliteitverhouding. De verschillen zijn deels

regionaal maar ook persoonsgebonden. UWV-regio's hebben soms eigen richtlijnen voor het beoordelen van IRO-plannen. Daarbij wordt bijvoorbeeld gekeken wanneer het recht op WW verloopt, of er een baangarantie is, enzovoort. In het geval van de eerder genoemde vacatures in de krant voor een contract van een half jaar in combinatie met een IRO kiest de ene UWV'er voor de korte termijn terwijl de andere naar de lange termijn kijkt. Daarom zullen sommige UWV'ers wel voor de vacature met een baangarantie van een half jaar kiezen en anderen die verwachten dat het heel demotiverend is voor de cliënt als die na een half jaar weer zijn baan verliest, niet.

Vervolgens vraagt een stafmedewerker van UWV (hoofdkantoor) hoe re-integratiebedrijven aankijken tegen de keuze tussen een regulier traject of een IRO-traject.

Een aantal van de op de Topicmeeting vertegenwoordigde re-integratiebedrijven doet zowel reguliere trajecten als IRO-trajecten. Deze bedrijven geven aan IRO-trajecten te prefereren boven reguliere trajecten, omdat cliënten met een IRO-traject meer gemotiveerd zijn. Eén re-integratiebedrijf geeft aan te kijken of een cliënt niet ook in een regulier contract past, maar geeft de voorkeur aan de IRO omdat de cliënt dan meer gemotiveerd is. Dit komt volgens de vertegenwoordigde re-integratiebedrijven doordat cliënten zelf mogen kiezen en daardoor het gevoel hebben invloed te hebben en serieus genomen te worden. Bij reguliere trajecten hebben cliënten het idee over de schutting te worden gegooid door de AD of RC.

Hierop aansluitend geven ook de aanwezige UWV'ers aan dat motivatie een reden kan zijn om iemand een IRO aan te raden. Een UWV'er vertelt dat als je een cliënt naar een re-integratiebedrijf verwijst voor een regulier traject dit wel eens weerstand opwekt bij de cliënt, terwijl dit bij de IRO niet het geval is.

De gespreksleider constateert dat de motivatie van de cliënt een belangrijke reden is om voor een IRO-traject te kiezen in plaats van een regulier traject. Hij vraagt in hoeverre maatwerk een rol speelt bij de keuze tussen een IRO-traject en een regulier traject.

Volgens een UWV'er is de IRO een leuk product om in te zetten omdat een IRO-traject meer mogelijkheden biedt dan de grotendeels vooraf vaststaande reguliere trajecten. De positie van de cliënt is sterker bij een IRO-traject. De UWV'er wijst echter niet alle cliënten op de IRO, omdat de IRO volgens deze UWV'er niet voor alle cliënten geschikt is.

Een stafmedewerker van UWV (hoofdkantoor) werpt op dat ook bij reguliere trajecten in principe keuze mogelijk is tussen bedrijven. De aanwezige UWV'ers geven aan ook bij reguliere trajecten de beste re-integratiemogelijkheden voor de cliënt te willen kiezen en niet zomaar gunningen te willen volmaken. Een UWV'er vertelt echter dat het moeilijk is de bedrijven met aanbestedingscontracten te sturen. Deze bedrijven antwoorden bij opmerkingen over gebrek aan maatwerk dat ze het altijd al zo doen en dat het traject zo in het contract is vastgelegd.

De vertegenwoordigde re-integratiebedrijven vinden het vreemd dat reguliere trajecten zouden verschillen van IRO-trajecten. De doelstelling is immers hetzelfde. Volgens een re-integratiebedrijf zijn er nauwelijks verschillen tussen IRO- en reguliere trajecten omdat re-integratie altijd bestaat uit een vaste set van producten (altijd sollicitatietraining, toeleiding enz.). Daarnaast heeft de IRO volgens een re-integratiebedrijf de grote re-integratiebedrijven gedwongen de dienstverlening bij reguliere trajecten te verbeteren. De IRO vergt volgens dit re-integratiebedrijf een andere organisatie dan reguliere trajecten. Bij grote re-integratiebedrijven zijn namelijk de reguliere trajecten vaak niet individueel maar groepsgericht.

Bij uitvoerders van UWV roept dit de vraag op wat maatwerk dan is. Als re-integratiebedrijven ook maatwerk bieden in hun reguliere trajecten zijn deze kwalitatief gelijk aan de IRO-trajecten van dat bedrijf. De vraag rijst waarom prijsverschillen tussen IRO en reguliere trajecten bestaan als deze kwalitatief aan elkaar gelijk zijn?

Een UWV'er wijst erop dat kan meespelen dat met de no-cure-less-pay-financiering het re-integratiebedrijf altijd de helft (€ 2.500) van het geoffreerde bedrag krijgt. De AD of RC is de enige die beoordeelt of een traject te duur is. De cliënt let volgens de aanwezige UWV'ers niet op de prijs, maar of het klikt met het re-integratiebedrijf. Voorzover hij wel op de prijs let dan heeft hij het liefst het duurste traject. AD'n en RC's letten op de kortste weg naar werk, de prijs-kwaliteitverhouding van het plan en de integere bedoelingen van het bedrijf.

Een UWV'er geeft aan dat het moeilijk is om de prijs en inhoud van een traject in een gesprek met een cliënt ter sprake te brengen. De cliënt heeft al gekozen en wil niet praten over de prijs-kwaliteitverhouding of de inhoud van het plan. De cliënt heeft dan het gevoel dat hij zijn keus en plan moet verdedigen bij de AD of RC. Het managen van de verwachtingen van de cliënt wordt extra moeilijk gemaakt door de media. Re-integratiebedrijf-

ven geven cliënten in de media het idee dat met de IRO alles maar kan. De uitvoerende UWV'ers moeten hier tegen op boksen.

In aanvulling hierop geeft een UWV'er aan dat de re-integratieplannen meestal niet voldoende informatie bieden voor de AD'n en RC's om de prijs-kwaliteitverhouding te beoordelen. Een UWV'er heeft 45 IRO-plannen geanalyseerd en kon geen relatie leggen tussen prijs en plan. Op zich willen de aanwezige AD'n en RC's best betalen als een re-integratiebedrijf een goed product biedt.

De gespreksleider suggereert per trajectonderdeel (intake, aanbodversterking, toeleiding, nazorg) een richtprijs op te stellen om AD'n en RC's houvast te geven. De re-integratiebedrijven vinden dit geen goed idee, omdat het erg afhankelijk van de cliënt. Een reïntegrerende werkende moeder die met een burn-out in de WAO is beland, heeft bijvoorbeeld meer nazorg nodig dan een goedfunctionerende WW'er. Dit is ook moeilijk van te voren in te schatten. Re-integratiebedrijven maken daarom een totaalplan met een totaalprijs en beoordelen tijdens het traject wat ze precies inzetten. Volgens een re-integratiebedrijf zullen AD'n en RC's na verloop van tijd leren welke IRO-bureaus tevreden cliënten opleveren en welke niet.

De gespreksleider vraagt vervolgens waarom WW'ers relatief vaker een IRO-traject hebben dan AG'ers.

De aanwezigen suggereren dat AG'ers voordat ze bij UWV komen vaak nog niet hebben nagedacht over hun re-integratie. WW'ers hebben een einddatum en zijn daarom vanuit zichzelf al meer bezig met re-integratie. WW'ers zijn daardoor beter op de hoogte van de mogelijkheden. Ze hebben hierdoor meer invloed op de keuze tussen een IRO en een regulier traject.

Gevolgen voor functioneren re-integratiemarkt

Uit de cijfers blijkt dat veel cliënten kiezen voor een IRO-traject. De gespreksleider vraagt UWV of dit leidt tot onderuitputting van de trajecten.

Een vertegenwoordiger van UWV vertelt dat bij de reguliere AG-trajecten sprake is van onderuitputting van de contracten: 15.000 van de beoogde 40.000 trajecten zijn niet gestart. UWV heeft voor de herbeoordelingen met ESF-geld een groter aantal reguliere AG-trajecten ingekocht. Echter na hun herbeoordeling blijken minder mensen dan UWV van tevoren verwachtte, geïnteresseerd in de mogelijkheid tot re-integratie. De onderuitputting is dus niet (alleen) het gevolg van de populariteit van de IRO.

Bij WW-trajecten is geen sprake van onderuitputting: er zijn meer reguliere WW-trajecten gestart dan UWV van te voren had verwacht. Dit heeft te maken met een inhaalslag van het CWI. Ondanks dat veel WW'ers kiezen voor een IRO is er dus geen onderuitputting van de contracten voor reguliere WW-trajecten. De IRO heeft kennelijk weinig gevolgen voor het aantal reguliere WW-trajecten.

Ook de vertegenwoordigde re-integratiebedrijven geven aan dat onderuitputting niet op grote schaal speelt.

Verwachtingen voor de toekomst

Tot slot vraagt de gespreksleider naar de verwachtingen van de aanwezigen voor de toekomst.

Uitvoerders UWV:

Volgens een UWV'er wordt de IRO een mislukking als AD'n en RC's niet meer mogelijkheden krijgen om re-integratiebedrijven aan te sturen. De IRO zal dan te duur worden ten opzichte van de plaatsingen. De uitvoerenden van UWV moeten meer focus hebben voor de kosten. Dit zou bijvoorbeeld kunnen door de AD/RC een eigen budget te geven waarvoor hij diensten kan inkopen.

Een andere UWV'er verwacht hij dat de cliënt over twee jaar beter af is dan voor de introductie van de IRO het geval was.

UWV hoofdkantoor:

UWV ziet een grotere rol voor de AD/RC weggelegd bij de begeleiding van cliënten. AD'n en RC's hebben sinds 1 oktober 2005 bijvoorbeeld de mogelijkheid om gedifferentieerd in te kopen. Voor de toekomst verwacht UWV dat 30% van de inkopen gedifferentieerde dienstverlening betreft en de overige 70% ongeveer gelijk verdeeld is over de IRO en regulier. UWV zal onder meer door klanttevredenheidscijfers meer inzicht hebben in de kwaliteit van re-integratiebedrijven. Toch zijn 1600 bedrijven niet te overzien. De in 2006 uit te voeren audits zijn bijvoorbeeld een megaklus. Het aantal bedrijven zal (moeten) afnemen.

Re-integratiebedrijven:

Een re-integratiebedrijf verwacht in de komende jaren op de re-integratiemarkt meer lokaal opererende bedrijven die kleinschalig werken. De IRO is nog in de beginfase: de betrokkenen moeten nog leren omgaan met de

marktwerking en bureaus moeten zich nog bewijzen. Het re-integratiebedrijf is van mening dat de markt niet dicht gereguleerd moet worden. Het re-integratiebedrijf wil niet de speelbal zijn van de uitvoerders van UWV. Het re-integratiebedrijf wil zelf bepalen wat in te zetten bij de re-integratie van een cliënt. Voor de IRO ging er ook van alles mis. De audits zijn een goed begin om meer zicht te krijgen op de kwaliteit van re-integratiebedrijven en de rotte appels eruit te halen. Cliënt, re-integratiebedrijf en UWV moeten samenwerken.

Een ander re-integratiebedrijf vindt dat er momenteel geen level-playing-field is. De ene AD/RC toetst marginaal op de kortste weg naar werk terwijl de andere ook de prijs-kwaliteitverhouding beoordeelt. Daarnaast is het vooral de cliënt die kiest en voor het mooiste aanbod gaat zonder te weten of dit ook een eerlijk en goed aanbod is. Als er geen level-playing-field komt, komen veel eerlijke re-integratiebedrijven in de problemen. Voor meer level-playing-field moeten de uitvoerende UWV'ers de plannen meer dan marginaal kunnen toetsen.

Boaborea:

Boaborea verwacht verschuivingen in de re-integratiemarkt omdat de werkgevers en verzekeringsmaatschappijen veel meer re-integratieactiviteiten gaan inkopen. UWV-trajecten zullen een kleinere rol gaan spelen voor de re-integratiebedrijven. Uiteindelijk verwacht Boaborea overall minder trajecten.

Ministerie van SZW:

Voor SZW is het van belang dat het geld gaat naar mensen die het nodig hebben. Een deel van de cliënten van UWV zal ook zonder re-integratiedienstverlening een baan vinden.

SLUITING

De gespreksleider bedankt iedereen voor zijn inbreng en aanwezigheid.

BIJLAGE 7: SAMENVATTING TWEEDE VOORGANGSRAPPORTAGE IRO

Doelstelling en opzet van het onderzoek

De IRO-regeling

In 2004 is de Individuele Re-integratie Overeenkomst (IRO) geïntroduceerd. De IRO-regeling geeft UWV de mogelijkheid om voor cliënten re-integratietrajecten in te kopen waarin meer maatwerk te realiseren is dan in trajecten uit de reguliere aanbestedingen.

De regeling is bedoeld voor WW'ers en arbeidsgehandicapten die zelf hun re-integratieplan willen schrijven en zelf een re-integratiebedrijf willen kiezen. In vergelijking met de reguliere re-integratietrajecten biedt de IRO cliënten meer keuzevrijheid en de re-integratiebedrijven meer ruimte om maatwerk te leveren. Om tevens de efficiënte besteding van publieke re-integratiemiddelen te bevorderen, zijn waarborgen in de regeling opgenomen in de vorm van gedeeltelijke resultaatfinanciering en een maximumtarief voor IRO-trajecten.

Het onderzoek

Het ministerie van SZW heeft APE opdracht gegeven de implementatie, uitvoering en resultaten van de IRO-regeling te monitoren. Dit is de tweede voortgangsrapportage. De eerste voortgangsrapportage is december 2004 uitgebracht.

In beide rapportages staan twee vragen centraal:

1. Hoe is de implementatie van de IRO-regeling verlopen en hoe kunnen eventuele knelpunten worden weggenomen?
2. Wat zijn de (voorlopige) resultaten van de IRO-regeling?

Voor het beantwoorden van de eerste vraag is een procesevaluatie uitgevoerd. Daarin is de implementatie van de IRO-regeling door UWV beschreven en zijn ervaringen van cliënten, re-integratiebedrijven en UWV-medewerkers met de uitvoering van de regeling geïnventariseerd.

Voor de tweede vraag zijn het gebruik, de kosten en de resultaten van de IRO-trajecten gemonitord. Bij resultaten is gekeken naar de inhoud van re-integratieplannen, cliënttevredenheid en (voorlopige) plaatsingspercentages. Vervolgens zijn de bevindingen vergeleken met reguliere trajecten en het experiment met het persoonsgebonden re-integratiebudget (PRB).

In het onderzoek zijn de volgende bronnen gebruikt:

- UWV-registraties over gebruik, kosten en plaatsing (monitor);
- Dossieronderzoek naar de inhoud van re-integratieplannen (monitor en procesevaluatie);
- Een enquête onder cliënten die een IRO-traject zijn gestart (monitor en procesevaluatie);
- Interviews met UWV-medewerkers, re-integratiebedrijven en cliëntenorganisaties (procesevaluatie);
- Een expertmeeting met de belangrijkste stakeholders (procesevaluatie).

Dit onderzoek is uitgevoerd binnen een jaar nadat de IRO formeel van kracht is geworden. Dat betekent dat een deel van de bevindingen een voorlopig karakter heeft. Dit geldt in het bijzonder voor de berekende plaatsingspercentages, maar ook voor aandachtspunten die betrokkenen hebben aangedragen in de procesevaluatie. Bovendien hebben de onderzoeksbevindingen deels betrekking op de periode voordat de regeling van kracht is geworden (14 juli 2004). Vooruitlopend op de formele regeling is UWV reeds begonnen met de uitvoering. De hierbij gebruikte noodprocedure wijkt op sommige punten af van de definitieve procedure (bijvoorbeeld wat betreft de gehanteerde maximumprijs).

Vervolg van de samenvatting

In paragraaf 0.2 worden de bevindingen en conclusies van de monitor samengevat (zie ook hoofdstuk 3). Paragraaf 0.3 gaat over de belangrijkste resultaten van de procesevaluatie (zie ook hoofdstuk 4). In paragraaf 0.4 gaan we in op de invloed van de IRO op het experiment met het PRB en op reguliere trajecten (zie ook hoofdstuk 5). Paragraaf 0.5 bevat een slotbeschouwing op de bevindingen van het onderzoek (zie ook hoofdstuk 6).

Voorlopige resultaten van de IRO-regeling

Aangevraagde en gestarte trajecten

- Het aantal IRO-aanvragen is hoger dan vooraf werd verwacht. Tot en met mei 2005 zijn er 14.525 aanvragen ingediend. Daarvan zijn inmiddels 14.426 trajecten gestart.

Kenmerken van IRO-cliënten

- De IRO is vooral populair onder cliënten met een WW-uitkering. Van alle IRO-aanvragen is 73% ingediend door WW'ers. Bij reguliere trajecten is dat 56%.
- De overige IRO-aanvragen zijn ingediend door arbeidsgehandicapten. Ten opzichte van reguliere trajecten vragen Wajong'ers relatief vaak een IRO aan (25% ten opzichte van 12%).
- Cliënten met een IRO en met een regulier traject zijn ongeveer even oud. Ook de man-vrouw verhouding is vergelijkbaar.
- Van de IRO-cliënten is 46% van de WW'ers en 27% van de arbeidsgehandicapten hoog opgeleid.

Inhoud van de IRO-trajecten

- Ruim eenderde van de IRO-plannen voorziet in een loopbaanoriëntatie of assessment.
- De meest voorkomende trainingen zijn sollicitatie- en netwerktrainingen. Ruim 20% van de re-integratieplannen bevat een vorm van scholing. Bij de reguliere trajecten uit het dossieronderzoek, is dit minder dan 10%.
- Ongeveer de helft van de re-integratieplannen bevat een module persoonlijke begeleiding bij het zoeken naar werk. Persoonlijke begeleiding na werkhervatting vindt plaats bij bijna een kwart van de WW-cliënten en ruim eenderde van de arbeidsgehandicapte cliënten.

Kosten van IRO-trajecten

- De prijs van een IRO-traject voor WW'ers bedraagt gemiddeld € 4.079 (exclusief BTW). Voor arbeidsgehandicapten is dat € 4.623. Een regulier traject kost voor WW'ers gemiddeld € 3.217 en voor arbeidsgehandicapten gemiddeld € 3.963.
- Bij 28% van de IRO-trajecten voor WW'ers en 34% van de IRO-trajecten voor arbeidsgehandicapten is een hogere prijs overeengekomen dan het maximum van € 5.000.
- In 2005 neemt de prijs van een IRO-traject geleidelijk toe. In 2004 was juist sprake van een dalende trend, vooral in de eerste helft.

Plaatsing

- Van de in de eerste drie kwartalen van 2004 gestarte IRO-trajecten voor WW'ers is 16,7% beëindigd (mei 2005). Het plaatsingspercentage

is 13,8%. Van reguliere trajecten die in dezelfde periode zijn gestart, is het plaatsingspercentage 11,9%.

- Van de in de eerste drie kwartalen van 2004 gestarte IRO-trajecten voor arbeidsgehandicapten is 18,7% beëindigd. Het plaatsingspercentage is 11,3%. Voor in dezelfde periode gestarte reguliere trajecten is dat 10,6%.
- Een kanttekening bij de berekende plaatsingspercentages is dat het gaat om *voorlopige* cijfers, omdat nog maar een klein deel van het aantal gestarte trajecten is beëindigd.

Praktijkervaringen

Het onderzoek gaat uitgebreid in op opvattingen en ervaringen van cliënten, re-integratiebedrijven en UWV-medewerkers over de vormgeving en uitvoering van de IRO-regeling.

Opvattingen over de IRO-regeling

Over het algemeen zijn betrokkenen positief over de IRO. Positieve aspecten van de regeling zijn:

- De geboden keuzevrijheid. Arbeidsgehandicapte cliënten waarderen de IRO op dit punt met een 7,8. WW'ers geven gemiddeld een 8,4.
- Inhoud van het re-integratieplan. De IRO-regeling biedt meer ruimte voor maatwerk en scholing dan reguliere trajecten.

Vanuit de kant van re-integratiebedrijven zijn twee kritische kanttekeningen gezet bij de vormgeving van de IRO-regeling:

- De regeling leidt tot hoge acquisitiekosten als gevolg van 'shoppende' cliënten.
- De declaratiesystematiek (*no cure, less pay*) leidt tot (te) veel voorfinanciering door re-integratiebedrijven. Met name de inzet van (dure vormen van) scholing zou leiden tot financiële risico's.

Ervaringen met de uitvoering

Over de uitvoering van de regeling en de rol van UWV en de re-integratiebedrijven zijn de volgende positieve punten opgemerkt:

- Cliënten worden goed betrokken bij het opstellen van re-integratieplannen: 70% schrijft het plan zelf, samen met het re-integratiebedrijf of samen met UWV.

- Cliënten waarderen de begeleiding door UWV met gemiddeld een 6,3. Bij reguliere trajecten geven cliënten gemiddeld een 5.3. Vooral WW'ers geven een hoger cijfer.
- Cliënten waarderen de begeleiding door re-integratiebedrijven met gemiddeld een 7.4. Bij reguliere trajecten geven cliënten gemiddeld een 5.9.

Er is ook kritiek op de uitvoering. De belangrijkste aandachtspunten die naar voren zijn gebracht zijn:

- Bij veel UWV'ers en re-integratiebedrijven bestaat onduidelijkheid of verschil van mening over de doelgroep van de IRO.
- De voorlichting over de IRO kan beter, met name wat betreft de (on)mogelijkheden van de IRO en de procedure voor een IRO-aanvraag.
- De toekenning van aanvragen duurt vaak lang. Het komt regelmatig voor dat trajecten starten voordat de overeenkomst is afgehandeld.
- Er zijn aanzienlijke verschillen in de beoordeling van aanvragen door UWV. Dit uit zich in grote regionale verschillen in het aantal gestarte trajecten en in de gemiddelde trajectprijs.

De invloed van IRO op PRB en reguliere trajecten

De IRO-regeling is populair, zowel onder cliënten als onder re-integratiebedrijven en veel UWV-medewerkers. Eén gevolg hiervan is dat de belangstelling voor het PRB-experiment sterk is afgenomen. In 2005 is maar in één geval een budget toegekend. Overige belangstellenden hebben een IRO aangevraagd. Deze onderzoeksbevindingen geven weinig aanleiding het experiment voort te zetten.

Een ander opvallend gevolg van de invoering van de IRO is de sterke interferentie met het aantal gestarte reguliere trajecten. De belangstelling voor de IRO is zo groot, dat er voor WW'ers inmiddels meer IRO-trajecten starten dan reguliere trajecten. Er zijn vooralsnog geen tekenen dat aan deze ontwikkeling een eind komt.

Aandachtspunten voor beleid en uitvoering

Het onderzoek geeft een systematisch overzicht van de voorlopige resultaten van de IRO-regeling. Daarnaast heeft de procesevaluatie veel inzicht

opgeleverd in praktijkervaringen met de IRO. Daarbij is ingegaan op opvatting van alle betrokken partijen: cliënten, re-integratiebedrijven en UWV. In de slotbeschouwing worden de belangrijkste bevindingen uit de procesevaluatie en monitor met elkaar in verband gebracht. Dit levert de onderstaande aandachtspunten voor het IRO-beleid op.

Keuzevrijheid en maatwerk

De IRO-regeling is geïntroduceerd om cliënten invloed te geven op de keuze voor een re-integratiebedrijf, ten einde re-integratiebedrijven te stimuleren meer maatwerk te bieden in re-integratietrajecten. Het onderzoek laat zien dat cliënten een positief oordeel hebben over de geboden keuzevrijheid evenals over hun invloed op de totstandkoming van het re-integratieplan. Hoewel de vergelijking tussen de IRO en reguliere re-integratietrajecten geen eenduidig beeld oplevert over de onderlinge verschillen, is wel duidelijk geworden dat de IRO meer ruimte biedt voor loopbaanoriëntatie, scholing en persoonlijke begeleiding. Cliënten zijn ook meer dan bij reguliere trajecten tevreden over de begeleiding door re-integratiebedrijven. Dit duidt op meer klantgerichtheid in de uitvoering van re-integratieplannen, wat ook te beschouwen is als een aspect van maatwerk. Alles overziende lijkt de IRO te voldoen aan de beleidsdoelstelling om maatwerk in re-integratieplannen te bevorderen. Dat wil niet zeggen dat er geen ruimte voor verbetering is. Aandachtspunten voor beleid en uitvoering hebben betrekking op de re-integratiemarkt en op de werkwijze van UWV.

Het functioneren van de re-integratiemarkt

Het succes van de IRO is voor een belangrijk deel het succes van marktwerking. De keuzevrijheid van cliënten stimuleert de klantgerichtheid van re-integratiebedrijven. Daarbij kunnen wel enkele kritische kanttekeningen worden geplaatst.

In de eerste plaats heeft de IRO geleid tot een explosie van het aantal re-integratiebedrijven waarmee UWV een contract heeft (meer dan 800 bedrijven). Enerzijds is dit voor cliënten een positieve ontwikkeling, omdat het aantal keuzemogelijkheden sterk toeneemt. Anderzijds maakt de toename van keuzemogelijkheden het keuzeproces moeilijker, vooral omdat de transparantie van de markt niet optimaal is.

In de tweede plaats heeft de IRO, geleid tot interferentie met reguliere trajecten. Een aspect hiervan is dat een IRO (ook voor re-integratiebedrijven met reguliere aanbestedingscontracten) in veel gevallen financieel aantrekkelijker is dan een regulier traject. Voor cliënten met een WW-

uitkering is de resultaatsfinanciering van de IRO veelal gunstiger dan bij de reguliere trajecten. Bovendien ligt de maximumprijs van de IRO aanzienlijk boven de gemiddelde prijs van regulier aanbestede trajecten (bij arbeidsgehandicapten is dit verschil minder groot). Als gevolg daarvan ligt ook de gemiddelde prijs van een IRO boven die van een regulier traject. Of dit duidt op een verstoring van de markt valt echter nog niet te concluderen. Daarvoor is de IRO-regeling nog te kort van kracht. Bovendien moeten kostenverschillen in verband worden gebracht met verschillen in plaatsing en ook op dit punt kunnen nog geen definitieve conclusies worden getrokken.

De werking van de markt voor IRO (en reguliere trajecten) kan worden verbeterd door de transparantie te vergroten. De meest betrokken stakeholders hebben hiertoe nieuwe initiatieven ondernomen.

Voorlichting over de IRO

Ook goede voorlichting over de IRO helpt cliënten bij het gebruik maken van de mogelijkheden die de IRO biedt. In het onderzoek is geconstateerd dat UWV de voorlichting heeft verbeterd ten opzichte van de *Eerste voortgangsrapportage IRO*, maar dat het nog vaak voorkomt dat cliënten onvoldoende op de hoogte zijn van procedures en van de mogelijkheden en beperkingen van de IRO. Het gevolg is hooggespannen verwachtingen, die niet altijd waargemaakt kunnen worden.

Doorlooptijden bij UWV

Een succesfactor voor re-integratie is een snelle start en een soepele afhandeling van procedurele aspecten. Doorlooptijden van UWV zijn dan ook een belangrijk aandachtspunt, vooral wat betreft de afhandeling van aanvragen. Hoewel veel re-integratiebedrijven ook starten zonder formele overeenkomst, achten zij het van belang dat UWV de overeenkomst sneller afhandelt. Dat geldt ook voor de afhandeling van declaraties.

Regionale verschillen

De snelheid waarmee aanvragen en declaraties worden afgehandeld verschilt overigens per UWV-kantoor, net als bij andere aspecten van de uitvoering. Verschillen in uitvoering leiden tot verschillen in het aantal (goedgekeurde) IRO-aanvragen en de gemiddelde kosten. Vooral op het laatste punt zijn de regionale verschillen opmerkelijk, omdat er regio's zijn waarin de prijs voor een gemiddelde IRO boven het maximum van € 5.000 ligt.

TABELLEN EN GRAFIEKEN

Tabel 2.1	Vergelijking regelingen voor re-integratietrajecten	24
Tabel 3.1	IRO-aanvragen per type aanvrager (1-1-2004 tot 1-4-2006)	29
Tabel 3.2	Type uitkering cliënten, gestarte IRO- en reguliere trajecten in de periode 1-1-2004 tot 1-4-2006	31
Tabel 3.3	Mate arbeidsongeschiktheid arbeidsgehandicapte cliënten, gestarte IRO- en reguliere trajecten in de periode 1-1-2004 tot 1-4-2006	33
Tabel 3.4	Leeftijd cliënten, gestarte IRO- en reguliere trajecten in de periode 1-1-2004 tot 1-4-2006	34
Tabel 3.5	Geslacht cliënten, gestarte IRO- en reguliere trajecten in de periode 1-1-2004 tot 1-4-2006	35
Tabel 3.6	Opleidingsniveau IRO-clieënten, gestarte trajecten in de periode 1-1-2004 tot 1-4-2006 ¹	36
Tabel 3.7	Kosten van IRO- en reguliere trajecten (gestarte trajecten 1-1-2004 tot 1-4-2006)	38
Tabel 3.8	Beëindigings- en plaatsingspercentages arbeidsgehandicapten op 1-4-2006 per startkwartaal (trajecten gestart in de periode 1-1-2004 tot 1-7-2005)	41
Tabel 3.9	Beëindigings- en plaatsingspercentages WW'ers op 1-4-2006 per startkwartaal (trajecten gestart in de periode 1-1-2004 tot 1-7-2005)	42
Tabel 4.1	Tevredenheid cliënten over keuzevrijheid IRO, gemiddelde score op een schaal van 1 tot 10	45
Tabel 4.2	Tevredenheid cliënten over aspecten van transparantie, gemiddelde score op een schaal van 1 tot 10	46
Tabel 4.3	Cliënten over het vergelijken van re-integratiebedrijven	47
Tabel 4.4	Overwegingen cliënten bij keuze re-integratiebedrijf ¹	48
Tabel 4.5	Cliënten over hoe zij een re-integratiebedrijf hebben gevonden ¹	49
Tabel 4.6	Cliënten over het vinden van een re-integratiebedrijf voor het uitvoeren van een IRO-traject	50
Tabel 4.7	Reden waarom cliënten het moeilijk vinden een re-integratiebedrijf te vinden ¹	51
Tabel 4.8	UWV'ers over de keuze voor een re-integratiebedrijf voor het uitvoeren van een IRO-traject	52
Tabel 5.1:	UWV'ers over stelling 'De meeste cliënten weten van te voren heel goed hoe ze hun re-integratietraject willen vormgeven'	58
Tabel 5.2	UWV'ers over wanneer cliënten in aanmerking komen voor een IRO	59
Tabel 5.3	UWV'ers over alternatieven voor een IRO-traject	60
Tabel 5.4	Kennismaking met IRO ¹	61

Tabel 5.5	UWV'ers over stelling 'Veel cliënten hebben te hoge verwachtingen van een IRO-traject'	62
Tabel 5.6	UWV'ers over stelling 'Als een cliënt dat wil, beëindig ik een regulier traject zodat de cliënt een IRO-traject kan starten'	63
Tabel 5.7	Opstellen re-integratieplan	63
Tabel 5.8	Tevredenheid cliënten over keuzevrijheid samenstellen IRO-plan, gemiddelde score op een schaal van 1 tot 10	64
Tabel 5.9	UWV'ers over het opstellen van het IRO-plan	65
Tabel 5.10	Tevredenheid over snelheid beoordeling plan	66
Tabel 5.11	UWV'ers over het toetsen van de aanvraag	68
Tabel 5.12	Verloop beoordeling re-integratieplan	69
Tabel 5.13	Reden afwijzing	70
Tabel 5.14	Tevredenheid over begeleiding naar werk door UWV, gemiddelde score op een schaal van 1 tot 10, arbeidsgehandicapten en WW'ers ¹	71
Tabel 5.15	Tevredenheid over begeleiding naar werk door het re-integratiebedrijf, gemiddelde score op een schaal van 1 tot 10, arbeidsgehandicapten en WW'ers ¹	72
Tabel 5.16	Tevredenheid cliënten over mogelijkheden aanpassen plan tijdens uitvoering traject, gemiddelde score op een schaal van 1 tot 10, arbeidsgehandicapten en WW'ers ¹	73
Tabel 5.17	Reden beëindiging traject zonder betaalde baan of zelfstandige arbeid	74
Tabel 5.18	Positieve punten en aandachtspunten met betrekking tot de uitvoering van IRO	75
Tabel 6.1	Overwegingen cliënten bij keuze voor de IRO ¹	80
Tabel 6.2	UWV'ers over verschillen tussen IRO- en reguliere trajecten	81
Tabel 6.3	UWV'ers over de kwaliteit van IRO-bedrijven	82
Tabel 6.4	Vergelijking IRO- en reguliere trajecten op basis van dossieronderzoek en interviews	83
Tabel 7.1	Typen re-integratiebedrijven naar marktaandeel IRO en reguliere trajecten (trajecten gestart in de periode 1-1-2004 tot 1-4-2006)	88
Tabel 7.2	Grootte re-integratiebedrijven uitgedrukt in aantal IRO-trajecten naar type re-integratiebedrijf (trajecten gestart in de periode 1-1-2004 tot 1-4-2006)	89
Tabel 7.3	Specialisatie re-integratiebedrijven in arbeidsgehandicapten of WW'ers naar type re-integratiebedrijf (IRO-trajecten gestart in de periode 1-1-2004 tot 1-4-2006)	90
Tabel 7.4	Typen re-integratiebedrijven naar plaatsingspercentages (per 1 april 2006) van trajecten gestart in de periode 1-1-2004 tot 1-7-2005 is dit te combineren met tabel 7.2	91
Tabel 7.5	Gemiddelde trajectprijs IRO-trajecten naar type (trajecten gestart in de periode 1-1-2004 tot 1-4-2006)	92
Tabel 8.1	Aantal PRB-trajecten per jaar (trajecten gestart in periode 1-1-2002 tot 1-4-2006)	94

Tabel 8.2	PRB-trajecten naar geslacht, leeftijd en type uitkering (trajecten gestart in periode 1-1-2002 tot 1-4-2006)	95
Tabel 8.3	Kosten PRB-trajecten (trajecten gestart in periode 1-1-2002 tot 1-4-2006)	96
Tabel 8.4	Duur beëindigde PRB-trajecten (1-1-2002 tot 1-4-2006) ¹	96
Tabel 8.5	Beëindigings- en plaatsingspercentage PRB-trajecten (trajecten gestart in periode 1-1-2002 tot 1-4-2006) ¹	97
Tabel 8.6	UWV'ers over de stelling 'Reguliere trajecten zijn kwalitatief beter dan pakweg twee jaar geleden'	100
Grafiek 3.1	Ontwikkeling maandelijks aantal IRO-aanvragen per type aanvrager (1-1-2004 tot 1-4-2006)	30
Grafiek 3.2	Ontwikkeling gemiddelde prijs IRO-trajecten van arbeidsgehandicapten en WW'ers (1-1-2004 tot 1-4-2006)	38
Grafiek 8.1	Gestarte trajecten arbeidsgehandicapten, IRO en regulier (1-1-2004 tot 1-1-2006)	99
Grafiek 8.2	Gestarte trajecten WW'ers, IRO en regulier (1-1-2004 tot 1-1-2006)	99
Tabel B4 1	IRO-aanvragen, naar kwartaal, totaal en per type aanvrager (1-1-2004 tot 1-4-2006)	117
Tabel B4 2	Kosten van IRO- en reguliere trajecten arbeidsgehandicapten per startkwartaal (gestarte trajecten 1-1-2004 tot 31-3-2006)	118
Tabel B4 3	Kosten van IRO- en reguliere trajecten WW'ers per startkwartaal (gestarte trajecten 1-1-2004 tot 31-3-2006)	119
Tabel B4 4	Beëindigings- en plaatsingspercentages arbeidsgehandicapten op 1-4-2006 naar leeftijd per startkwartaal (trajecten gestart in de periode 1-1-2004 tot 1-7-2005)	120
Tabel B4 5	Beëindigings- en plaatsingspercentages WW'ers op 1-4-2006 naar leeftijd per startkwartaal (trajecten gestart in de periode 1-1-2004 tot 1-7-2005)	121
Tabel B4 6	Beëindigings- en plaatsingspercentages arbeidsgehandicapten op 1-4-2006 naar type uitkering per startkwartaal (trajecten gestart in de periode 1-1-2004 tot 1-7-2005)	122
Tabel B5 1	Onderdelen re-integratieplan, percentage van aanvragers ¹ (IRO-aanvragers in de periode 1-1-2004 tot 1-4-2006)	123