

Vergaderjaar 2015–2016

26 448

Structuur van de uitvoering werk en inkomen (SUWI)

Nr. 574

BRIEF VAN DE MINISTER VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 12 september 2016

Hierbij bied ik u de Monitorrapportages WW en WGA aan die door de Inspectie SZW zijn opgesteld¹. De rapportages geven een beeld van de ervaringen met de dienstverlening van UWV vanuit het perspectief van mensen met een WW-uitkering respectievelijk een WGA-uitkering.

Inleiding

De Inspectie heeft in maart tot en met mei 2015 een grootschalige enquête uitgevoerd onder uitkeringsgerechtigden WW en WGA. Door middel van periodiek onderzoek naar de ervaringen van uitkeringsgerechtigden met de dienstverlening door UWV, wordt het klantenperspectief op de uitvoering van de sociale zekerheid belicht. In de onderzoeken is gevraagd naar de ervaringen van uitkeringsgerechtigden. De belangrijkste bevindingen van beide onderzoeken licht ik hier separaat toe.

Bevindingen monitorrapportage WW

De Inspectie heeft het onderzoek uitgevoerd onder een aselechte groep WW-ers die op 1 december 2014 minimaal twee maanden een uitkering kregen.

Het stemt mij positief dat nagenoeg alle WW-ers die hebben deelgenomen aan het onderzoek actief zoeken naar betaald werk en dat een groot deel van de WW-ers daarbij frequent gebruik maakt van de website www.werk.nl: meer dan 70% zoekt wekelijks op de website naar vacatures. WW-ers zijn positief over specifieke elementen in de dienstverlening, zoals de tijdigheid van de uitkeringsverstrekking, de informatievoorziening over de uitkering en het zoeken van werk. Een overgrote meerderheid van

¹ Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl

de respondenten met een lopende uitkering is bereid om een baan te accepteren waarvoor men niet is opgeleid, waarvoor een opleiding moet worden gevolgd of die onder het eigen niveau ligt. Veel respondenten met een lopende uitkering zijn daarnaast ook bereid om werk te accepteren waar men minder verdiend dan dat men gewend is. Met de WWZ is inkomstenverrekening ingevoerd in de WW waardoor werkhervatting tegen een lager loon lonend is.

Er zijn ook aandachtspunten. De ondersteuning aan WW-ers vindt grotendeels digitaal plaats, via werk.nl en de digitale werkmap. De meeste respondenten vinden dat zij zelfredzaam zijn en geven aan goed uit de voeten te kunnen met de ondersteuning. Zij zijn dan ook tevreden over deze ondersteuning. Tegelijk is er een beperkt, maar significant deel van de WW-ers dat behoefte heeft aan meer (persoonlijke) dienstverlening en heeft 60% van de mensen die langer dan 2 jaar in de WW zit het afgelopen jaar geen persoonlijk gesprek met UWV gehad. Dit is een belangrijk signaal van de Inspectie. Het sluit aan op de evaluatie van de wet SUWI, waarin onder andere staat dat door de digitalisering er minder ruimte is voor maatwerk door de professional. Zowel de SUWI-evaluatie als het onderzoek van de Inspectie pleiten voor meer persoonlijke dienstverlening. Ik onderschrijf dit en heb samen met UWV al belangrijke stappen gezet die aansluiten op deze bevindingen. Eerder dit jaar heb ik besloten de middelen voor WW-dienstverlening structureel te verhogen naar 160 miljoen euro. UWV zal aan de hand van een individueel profilingsinstrument (de werkverkenner) meer persoonlijke en intensievere dienstverlening bieden. WW'ers met een verhoogd risico op langdurige werkloosheid worden uitgenodigd voor een gesprek en op basis van de uitkomsten van dit gesprek wordt de dienstverlening bepaald. Dit geeft de mogelijkheid om gerichte dienstverlening in te zetten die varieert in intensiteit en welke is aangepast aan de persoonlijke behoeften en mogelijkheden voor deze werkzoekenden. Specifiek voor de groep die ouder is dan 50 jaar neem ik daarnaast maatregelen in het Actieplan «Perspectief voor vijftigplussers».

Het extra budget voor persoonlijke dienstverlening, meer maatwerk op basis van de uitkomsten van de werkverkenner en de aanvullende maatregelen voor vijftigplusser sluiten in mijn ogen aan op de bevindingen van de Inspectie. Ik ga ervan uit dat deze veranderingen in positieve zin zijn terug te zien in de volgende meting van de Inspectie.

Bevindingen monitorrapportage WGA

Eind 2014 ontvingen ongeveer 148.000 mensen een WGA-uitkering waarvan ongeveer 70% meer dan 80% arbeidsongeschikt was. In de monitor is een onderscheid gemaakt tussen de mensen die gedeeltelijk (35 tot 80%) en volledig (80 tot 100%) arbeidsongeschikt zijn.

De bevindingen uit de rapportage zijn in grote lijnen herkenbaar. De Inspectie concludeert dat de tevredenheid over de uitkeringsverstrekking en gebruik van digitale dienstverlening groot is. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de bevinding dat ongeveer driekwart van de gedeeltelijk arbeidsongeschikten de werkmap of werk.nl kan gebruiken zonder hulp van anderen.

Er zijn echter ook aandachtspunten. Op basis van het onderzoek komt de Inspectie tot de conclusie dat de uitvoering van de WGA vanuit het perspectief en de ervaringen van de cliënt weinig activerend uitwerkt. Ongeveer 40 tot 50% vond de hulp door UWV zinvol en slechts een kwart vond dat de hulp de kans op werk heeft vergroot en motiveert om werk te zoeken. Dit zijn niet de getallen waar ik op gehoopt had. Een van de belangrijkste doelen van de Wet WIA is om werknemers te stimuleren aan

het werk te blijven of het werk te hervatten. De cijfers geven aan dat deze doelstelling niet in voldoende mate behaald wordt. Dit bevestigt de noodzaak om de dienstverlening te verbeteren.

Samen met UWV ben ik daarom gestart met een traject om het model van begeleiding en activering tegen het licht te houden. Voor de nieuwe instroom vanaf 2017 wil ik dat iedere uitkeringsgerechtigde met regelmaat persoonlijk contact heeft met UWV. In het nieuwe model, dat momenteel wordt uitgewerkt, zal UWV met iedere WGA-gerechtigde gemiddeld twee keer per jaar contact hebben. Daarnaast is meer kennis nodig over de effectiviteit van intensievere re-integratiedienstverlening dan momenteel beschikbaar is. Om deze informatie te verkrijgen, voert UWV momenteel een tweetal pilots en een experiment uit. Parallel aan deze pilots en het experiment wordt ook de begeleiding en activering aan werkzoekenden tijdelijk geïntensiveerd. De inzichten die daarbij worden opgedaan, zullen uiteraard worden betrokken bij de zoektocht naar een effectieve en efficiënte activering van arbeidsongeschikten.

Een ander aandachtspunt is de bevinding dat 68% van de volledig en 41% van de gedeeltelijk arbeidsongeschikten denkt dat zij op termijn geen werk kunnen vinden, al zouden zij daar moeite voor doen. Dit is zorgwekkend. Ook voor (gedeeltelijk) arbeidsongeschikten moet er plaats zijn op de arbeidsmarkt, zodat zij binnen hun mogelijkheden kunnen participeren in betaalde arbeid. In het kader van de beleidevaluatie Arbeidsongeschiktheid (begrotingsartikel 3) zal het activerende karakter van de WIA nader worden onderzocht.

Tot slot

Tijdens de looptijd van het onderzoek van de Inspectie zijn er aanpassingen geweest in de dienstverlening van UWV die in het algemeen goed aansluiten bij de bevindingen uit de rapportages WW en WGA. De Inspectie blijft de ontwikkelingen volgen om zodoende in 2017 en mogelijk daarna vast te stellen wat het effect is van deze wijzigingen.

De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,
L.F. Asscher