

De Zesde FNV Wachtkamerenquête

Kwaliteit dienstverlening in de uitvoering van de sociale zekerheid en arbeidsbemiddeling

**Gülşen Doğan
Rob Lammerts**

Verwey-Jonker Instituut 2007

Erratum:

Ondanks grote zorgvuldigheid bij de uitvoering, staan er 2 foutieve tabellen in deze uitgave van de Wachtkamerenquête. Onze excuses hiervoor.

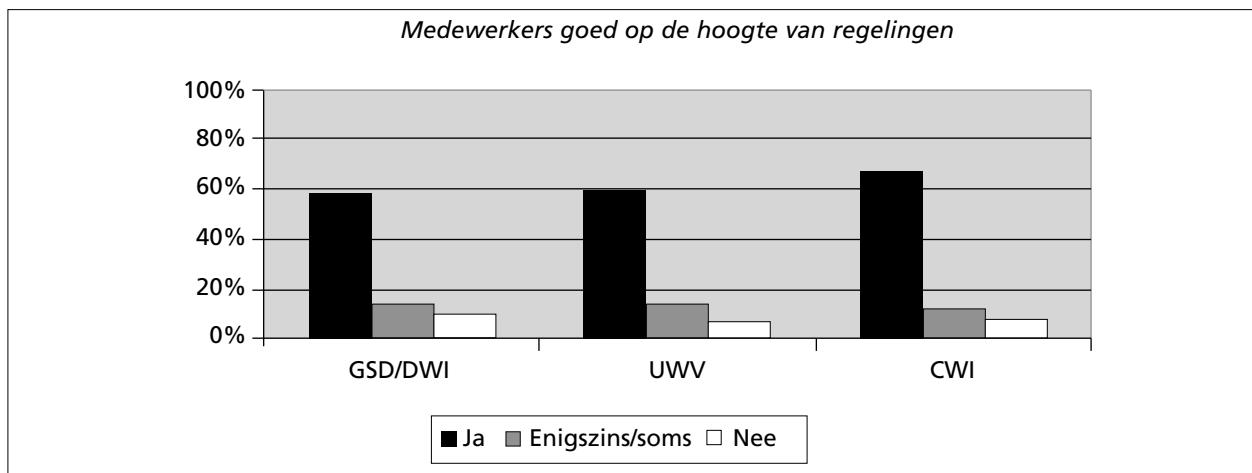
Tabel 2.3 van pagina 13 moet worden vervangen door onderstaande tabel.

Tabel 2.3 Eén contactpersoon per instantie

	GSD/DWI	UWV	CWI	Totaal
Ja	122 56%	200 40%	579 52%	901 49%
Nee, met meerdere personen	67 31%	205 41%	379 34%	651 35%
Onbekend	30 14%	90 18%	165 15%	285 16%
Totaal	219 100%	495 100%	1123 100%	1837 100%

Figuur 3 van pagina 16 moet worden vervangen door onderstaande figuur.

Figuur 3 Medewerkers goed op de hoogte van regelingen



Voorwoord

Sinds 2004 (het jaar waarin het rapport van de vijfde Grote FNV Wachtkamerenquête uitkwam) zijn er belangrijke veranderingen in de Nederlandse sociale zekerheid doorgevoerd. De landelijke overheid heeft in toenemende mate uitvoeringstaken van zich afgestoten die zij vervolgens heeft neergelegd bij de lokale overheden. Daarnaast is ook de wet- en regelgeving op het terrein van de sociale zekerheid sterk gewijzigd: de ingrepen in de WAO, de wijzigingen in de re-integratiewetgeving, de nodige veranderingen in de WW, de decentralisatie van de Wet Werk en Bijstand.

Deze wijzigingen en veranderingen zijn hoe dan ook van invloed op de kwaliteit van de uitvoering van de sociale wet- en regelgeving door lokale overheden en overheidsinstellingen. En op de kwaliteit van de dienstverlening aan de burger, de cliënt, de mens van vlees en bloed. Juist daarvoor hebben wij de Wachtkamerenquête in het leven geroepen en in stand gehouden. Wederom wordt de bijzondere meerwaarde van de Wachtkamerenquête als periodieke vakbondsactiviteit, vanuit een belangenbehartigend perspectief en als een activiteit vanuit het perspectief van 'de cliënt' duidelijk. Op basis daarvan zijn wij er trots op dat wij thans het rapport van de zesde Grote FNV Wachtkamerenquête kunnen presenteren.

Een opvallende conclusie daaruit is dat mensen die een uitkering aanvragen vaak te lang, veel langer dan wettelijk is bepaald, in onzekerheid zitten over hun inkomen. Daarbij gaat het vaak om mensen zonder veel financiële reserves. Mensen die echt in de problemen raken als ze zo lang zonder inkomen zitten. Schulden stapelen zich op en in het ergste geval worden mensen nog steeds hun huis uitgezet.

Een andere conclusie is dat bij verschillende uitvoeringsinstellingen diverse groepen van klanten nog steeds onvoldoende serieus worden genomen. Zelfs minder dan de Wachtkamerenquête van 2004 uitwees. Dat is een slechte zaak voor iedereen. Het inzicht dat een juiste en toereikende bejegening van de klant een algemeen samenlevingsbelang is, zit er blijkbaar nog steeds onvoldoende in. Het tegendeel is wenselijk. Daar kan aan gewerkt worden. Daar moet wat ons betreft aan gewerkt worden. De FNV zal haar vermogens in die richting inzetten. Natuurlijk in samenwerking met alle betrokkenen.

Het is echter niet alleen maar 'kommer en kwel'! Onze zesde Wachtkamerenquête heeft ook uitgewezen dat de desbetreffende instanties blijkbaar hun best hebben gedaan om een aantal zwakke punten in de organisatie en uitvoering van hun dienstverlening ten positieve te wijzigen of te veranderen. Zo heeft het CWI bijvoorbeeld het zogenaamde 'jongerenloket' in het leven geroepen en is daarmee aan het experimenteren. En zo is er ook bij CWI, UWV en GSD/DWI sprake van een toename in het aantal klanten met een vaste contactpersoon.

Al met al biedt het voorliggende rapport voldoende aanknopingspunten aan alle partijen en betrokkenen die zich willen inzetten om uitkeringsgerechtigden en werkzoekenden op een goede manier te helpen.

Kaderleden van de FNV zullen door het hele land aan de slag gaan met de uitkomsten van dit rapport. Graag wens ik hen daarbij veel succes en spreek ik mijn waardering en dank uit voor hun inzet. Tegelijk zal de FNV zich ook landelijk sterk maken voor een goede sociale zekerheid, goede dienstverlening aan uitkeringsgerechtigden en goede ondersteuning van werkzoekenden.

Leo Hartveld
Federatiebestuurder FNV

Inhoud

Inleiding	7
1 De sociale zekerheid anno 2007: werk naar vermogen	11
1.1. Inleiding	11
1.2. Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen	11
1.3. Nieuwe regels voor de WW	11
1.4. Wet Werk en Bijstand en 'Work-first'	12
1.5. Kwaliteitstoets	12
2 Dienstverlening bij CWI, UWV en GSD/DWI	13
2.1 Inleiding	13
2.2 De reden van het bezoek	13
2.3 Verloop aanvraag en betaling uitkering	14
2.4 Mening over één contactpersoon of meerdere contactpersonen	15
2.5 Dienstverlening met betrekking tot de uitkering	16
2.6 Leeftijdsverschillen bij de dienstverlening?	24
2.7 Kwaliteit dienstverlening algemeen	25
2.8 Conclusies over de dienstverlening van CWI, UWV en GSD/DWI	27
3 Re-integratie bij CWI, UWV en GSD/DWI	29
3.1 Inleiding	29
3.2 Zoeken naar werk	29
3.3 Het aanbod	31
3.4 De dienstverlening van CWI, UWV en GSD/DWI met betrekking tot re-integratie	34
3.5 Dienstverlening ten aanzien van IRO	39
3.6 Dienstverlening van private re-integratiebedrijven	39
3.7 Conclusies over dienstverlening van CWI, UWV en GSD/DWI bij re-integratie	41
4 Achtergrondgegevens geïnterviewden	43
4.1 Inleiding	43
4.2 Verdeling aantal mannen en vrouwen	43
4.3 Verdeling naar leeftijd	43
4.4 Opleidingen	44
4.5 Soort uitkering	46
4.6 Verdeling autochtonen en allochtonen	47
5 Conclusies en aanbevelingen	51
5.1 Conclusies	51
5.2 Aanbevelingen	55
6 Bevindingen van medewerkers van uitkeringsinstanties	57
6.1 Inleiding	57
6.2 Arbeidsadviseurs	57
6.3 Medewerkers van het UWV	58
6.4 Medewerkers van het CWI	60
6.5 Verbeterpunten	62
6.6 Conclusies	62

Literatuur

65

Bijlage

67

Inleiding

In april 2007 organiseerde de FNV voor de zesde maal de Grote FNV Wachtkamer-enquête. Eerdere enquêtes werden gehouden in achtereenvolgens 1998, 1999, 2000, 2002 en 2004. Evenals in 2004 was ook dit keer het aantal deelnemers hoger dan in de vorige Wachtkamer-enquête: in totaal werden 2010 mensen geïnterviewd. In 2002 werden 1800 cliënten bevroegd en in 2004 1928 cliënten. Verder werden dit jaar interviews gehouden met onafhankelijke arbeidsadviseurs en met medewerkers van het UWV en het CWI. Zij werden bevroegd over hun zienswijzen en over ervaringen met de dienstverlening op het gebied van uitkeringsverstrekking en re-integratie. Hieraan namen 93 adviseurs en medewerkers deel. De uitkomsten hiervan zijn eveneens in deze rapportage verwerkt. In de enquête van 2004 werd werkzoekenden en uitkeringsgerechtigden gevraagd naar hun mening over de kwaliteit van de dienstverlening bij instanties op het gebied van uitkeringsverstrekking en re-integratie. Tevens werd hen gevraagd wat ze hebben gemerkt van de toenmalige wijzigingen in de sociale zekerheid, zoals de invoering van de Wet Werk en Bijstand en de veranderingen in de WW en WAO. Daarnaast werd speciale aandacht besteed aan de kwaliteit van de dienstverlening bij re-integratie bij CWI, GSD/DWI en UWV. Kwaliteit van dienstverlening en ervaringen met nieuwe wet- en regelgeving stonden ook in de zesde Wachtkamer-enquête weer centraal.

Werken naar vermogen

De afgelopen drie jaar hebben meerdere wetswijzigingen plaatsgevonden. De belangrijkste is de vervanging van de WAO door een nieuw stelsel van arbeidsongeschiktheidsregelingen, zoals beschreven in de op 1 januari 2006 van kracht geworden wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA). In de WIA staat 'werk naar vermogen' centraal. Daarnaast is er sprake van een ingrijpende verandering van de WW betreffende de uitkering en van wijzigingen in de uitvoeringsregelingen. Sinds 1 januari 2004 geven gemeenten uitvoering aan de Wet Werk en Bijstand. Daarmee is tevens sterker dan voorheen het accent komen te liggen op het vergroten van de arbeidsparticipatie. Dit heeft in een toenevend aantal gemeenten geleid tot invoering van de 'Work-first'-aanpak, of daarmee vergelijkbare aanpakken. De vraag is of deze ontwikkelingen invloed hebben op de dienstverlening aan de cliënt en of, ten opzichte van 2004, de dienstverlening van de uitvoerders van de regelingen is verbeterd. De mening van cliënten biedt een belangrijke basis voor aanpassingen in de bejegening en de voorlichting en voor mogelijke verbeteringen van het re-integratiebeleid. Dit rapport geeft enkele aanbevelingen in deze richting in de hoop dat de betrokken actoren met het cliëntenperspectief aan de slag kunnen.

De enquête

De vragenlijst werd afgenomen bij cliënten van drie publieke instellingen, te weten de Centra voor Werk en Inkomen (CWI), het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) en bij Gemeentelijke Sociale Diensten of Diensten

Werk en Inkomen (GSD/DWI). Uit tabel 2.1 blijkt hoe de geïnterviewden zijn verdeeld over de verschillende instanties. De overgrote meerderheid, namelijk 64%, is geïnterviewd bij het CWI. Aanzienlijk minder mensen bij het UWV en de GSD/DWI hebben de enquête ingevuld. Wel is het aantal geïnterviewden bij de GSD/DWI bijna verviervoudigd, want gestegen van 59 (3%) in 2004 naar 221 (11%) in 2007.

Tabel 1 Aantal geïnterviewden per organisatie

	Aantal	%
GSD/DWI	221	11%
UWV	503	25%
CWI	1286	64%
Totaal	2010	100%

Evenals drie jaar geleden werd per instantie met afzonderlijke vragenlijsten gewerkt. Het ondervragen gebeurde door kaderleden van FNV-bonden, regiomedewerkers en enkele landelijke en regionale bestuurders in de zogenoemde 'meldweek', die plaatsvond in april 2007.

De doelstelling van de enquête is het achterhalen van knelpunten in de kwaliteit van de dienstverlening in de uitvoering van de sociale zekerheid en arbeidsbemiddeling, gezien vanuit het perspectief van de cliënt (uitkeringsgerechtigde en/of werkzoekende). Deze algemene doelstelling is in 2007 opnieuw actueel, omdat de gevolgen van de recente reorganisaties van de uitvoering van de sociale zekerheid dan voelbaar zijn geworden. Tegelijkertijd zijn er op het lokale uitvoeringsniveau grote veranderingen gaande door de invoering van de Wet Werk en Bijstand en de grotere nadruk op arbeidsparticipatie. De re-integratie van arbeidsgehandicapten en werklozen wordt sinds vijf jaar uitbesteed aan private re-integratiebedrijven. In de vorige Wachtkamerenquête was het de bedoeling om bij re-integratiebedrijven cliënten te enquêteren. Dat is niet gelukt doordat het merendeel van de benaderde re-integratiebedrijven weigerde mee te werken. Daarom werd dit keer een aantal vragen over de kwaliteit van dienstverlening door re-integratiebedrijven gesteld aan cliënten in de wachtkamers van de GSD/DWI, het UWV en het CWI voor zover zij verwezen waren naar een re-integratiebedrijf.

De algemene doelstelling werd voor de zesde FNV Wachtkamerenquête uitgewerkt in de volgende onderzoeksvragen:

- Wat zijn de ervaringen van cliënten met de dienstverlening van de publieke uitvoerders op het gebied van de uitkeringsverstrekking en de re-integratie?
- Wat zijn de gevolgen van de invoering van de wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen en van de herbeoordelingen voor de uitkeringsgerechtigden?
- Wat zijn de gevolgen van de toepassing van de 'Work-first'-benadering voor de uitkeringsgerechtigden?
- Hoe is de kwaliteit van de dienstverlening bij re-integratie bij UWV, CWI en gemeenten; hoe verloopt, vanuit de cliënt gezien, de samenwerking

tussen private en publieke organisaties en wat zijn de belangrijkste overeenkomsten en verschillen tussen de private en publieke partijen?

Leeswijzer voor deze rapportage

Hoofdstuk 1 geeft een overzicht van de belangrijkste aanpassingen in het socialezekerheidsstelsel. Hoofdstuk 2 gaat in algemene zin in op de kwaliteit van de dienstverlening bij CWI, UWV en GSD/DWI. In hoofdstuk 3 staat vooral de kwaliteit van de dienstverlening bij het zoeken naar werk centraal. Hoofdstuk 4 besteedt aandacht aan de achtergrondgegevens van de geïnterviewden. In hoofdstuk 5 worden de belangrijkste conclusies en aanbevelingen weergegeven. Hierna staan we in hoofdstuk 6 stil bij de bevindingen uit interviews met arbeidsadviseurs en medewerkers van uitkeringsinstanties. De bijlage geeft een overzicht van de belangrijkste tabellen naar leeftijd, etniciteit en geslacht.

1 De sociale zekerheid anno 2007: werk naar vermogen

1.1. Inleiding

Sinds de vorige Wachtkamerenquête in 2004 is het uitgangspunt 'werk boven inkomen' verder aangescherpt in wet- en regelgeving. Veranderingen sinds die tijd zijn onder meer de nieuwe wet WIA (Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen), de nieuwe werkloosheidswet en de opkomst van de 'Work-first'-aanpak. De zesde Wachtkamerenquête is in april 2007 gehouden om uit te zoeken wat de deze veranderingen voor de cliënten van het CWI, het UWV en de gemeenten betekenen.

1.2. Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen

Op 1 januari 2006 werd de WAO vervangen door de nieuwe wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen. De WIA heeft betrekking op werknemers die op of na 1 januari 2004 ziek zijn geworden. Anders dan de WAO, waarin alleen onderscheid gemaakt werd naar arbeidsongeschiktheidsklassen, maakt de WIA onderscheid in enerzijds gedeeltelijke en tijdelijke arbeidsongeschiktheid en anderzijds volledige en duurzame arbeidsongeschiktheid. Voorts zijn de re-integratievoorzieningen uit de wet REA overgeheveld naar de WIA.

Naar de mate van arbeidsongeschiktheid kent de WIA een drempel van 35%. Bij minder dan 35% arbeidsongeschiktheid bestaat er geen recht op een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Het uitgangspunt is dat deze mensen in dienst blijven van hun werkgever.

De WIA bestaat uit twee regelingen: de WGA-regeling en de IVA. De IVA (Inkomensvoorziening Volledig Arbeidsongeschikten) is van toepassing op personen die 80% of meer arbeidsongeschikt zijn en geen kans op herstel hebben. Zij ontvangen een uitkering van 75% van het laatstverdiende loon. De WGA-regeling (Werkhervatting Gedeeltelijke Arbeidsongeschiktheidsregeling) betreft personen die gedeeltelijk arbeidsongeschikt zijn en volledig arbeidsongeschikten met uitzicht op herstel. Zij komen in aanmerking voor een re-integratietraject vanuit het UWV/CWI.

Daarnaast wordt het bestaande bestand van arbeidsongeschikten sinds 1 oktober 2004 door het UWV herbeoordeeld volgens de scherpere arbeidskundige keuringregels voor de WAO. Zowel de medische als de arbeidskundige keuring wordt strenger. Het wordt bijvoorbeeld steeds moeilijker om iemand op grond van psychische klachten volledig arbeidsongeschikt te verklaren. De herbeoordelingsoperatie betreft WAO'ers die op 1 juli 2004 jonger waren dan 50 jaar. Arbeidsongeschikten die op 1 juli 2004 50 jaar en ouder waren en mensen die bij eerdere herkeuringoperaties werden ontzien, worden nu ook niet herkeurd.

1.3. Nieuwe regels voor de WW

Per 1 oktober 2006 is de nieuwe werkloosheidswet in werking getreden. Voorafgaand hieraan is per 1 april 2006 de toegangseis voor de WW al aangescherpt. In de nieuwe WW is de maximale uitkeringsduur verkort van vijf jaar tot

drie jaar en twee maanden. Een werknemer bereikt de maximale duur bij een arbeidsverleden van 38 jaar. Het bedrag van de WW-uitkering in de eerste twee maanden gaat omhoog naar 75% van het loon (was 70%). Vanaf de derde maand bedraagt de uitkering 70% van het loon. De kortere uitkeringsduur past in het streven van het kabinet de WW een meer tijdelijk karakter te geven. Met de nieuwe wet ligt de nadruk op het (snel) vinden van nieuw werk en het voorkomen van werkloosheid.

1.4. Wet Werk en Bijstand en 'Work-first'

Met de vervanging van de Algemene Bijstandswet door de Wet Werk en Bijstand is het vergroten van de arbeidsparticipatie nog meer tot doel verheven. In inmiddels 80% van de gemeenten wordt dit doel nagestreefd via de zogeheten 'Work-first'-aanpak of daarmee vergelijkbare aanpakken (Sol, Castonguay, Van Lindert en Van Amstel, 2007). De 'Work-first'-aanpak is bedoeld om nieuwe instroom in WW en bijstand zoveel mogelijk te voorkomen. Dit vindt plaats door nieuwe uitkeringsaanvragers een baan aan te bieden in plaats van een uitkering. Een knelpunt is ook de 'knip' in re-integratietrajecten. Deze knip kan zich voordoen bij de overgang van een WW-uitkering naar bijstand. Gemeenten hanteren een eigen beleid rond re-integratie, verbonden aan eigen contracten met re-integratiebedrijven. WW'ers die op het eind van hun WW-periode zitten worden zo geconfronteerd met stagnatie in hun re-integratie. Dit probleem zal zich in de nabije toekomst vaker gaan voordoen naarmate meer mensen met een kortere WW-uitkering genoeg moeten nemen.

1.5. Kwaliteitstoets

De FNV ziet de Wachtkamerenquêtes als een kwaliteitstoets voor de dienstverlening. Cliënten kunnen hun wensen, ervaringen en verwachtingen over de kwaliteit van de dienstverlening kwijt tijdens de interviews en op speciale bijeenkomsten die ook in deze meldweken georganiseerd worden. Op grond van de uitkomsten van de enquêtes formuleert de FNV aanbevelingen gericht op verbetering van de positie van de cliënt en verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. Daarnaast worden de uitkomsten ook gebruikt om de uitvoering van de sociale zekerheid te verbeteren door het laten adviseren van uitvoeringsinstellingen door FNV-afgevaardigden in cliëntenraden in het kader van cliëntenparticipatie. Naar aanleiding van de vorige enquêtes deed de FNV onder meer aanbevelingen gericht op verbetering van de informatievoorziening over nieuwe regels van de WWB, de verkorting van de wachttijd bij de uitkeringsverstrekking, het vergroten van het aantal cliënten met een vaste contactpersoon en het verbeteren van de afstemming tussen vraag en aanbod voor re-integratietrajecten. In de enquête van 2007 ligt het accent op de ervaringen van cliënten met re-integratie bij het UWV, CWI en gemeenten. Daarnaast wordt nagegaan wat er van de aanbevelingen uit 2004 terecht is gekomen.

2. Dienstverlening bij CWI, UWV en GSD/DWI

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staan de resultaten van de enquête centraal die gaan over de ervaringen van cliënten met de dienstverlening van het CWI, het UWV en de GSD/DWI. Centraal staat de vraag naar klantgerichtheid en maatwerk in de organisatie en uitvoering van de sociale zekerheid. Stemmen de medewerkers van het CWI, de GSD/DWI en het UWV hun dienstverlening beter af op de behoeften en mogelijkheden van cliënten?

2.2 De reden van het bezoek

We hebben de geïnterviewden gevraagd naar de reden van hun bezoek aan de instantie. Deze staan vermeld in tabel 2.1. Omdat op deze vraag meerdere antwoorden gegeven konden worden, komen de percentages in de tabel niet uit op 100.

Tabel 2.1 Reden bezoek naar organisatie

	GSD/DWI		UWV		CWI		Totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Uitkering aanvragen					419	33%	419	23%
WSW-indicatie					21	2%	21	1%
Begeleidingsgesprek			171	42%	273	22%	444	24%
Vacatures bekijken					416	33%	416	22%
Een bijstandsuitkering aanvragen	60	32%					60	3%
Een aanvullende bijstandsuitkering aanvragen	11	6%					11	1%
Een aanvraag indienen voor bijzondere bijstand	12	6%					12	1%
Hulp krijgen bij het vinden van werk	49	26%					49	3%
Keuring			192	47%			192	10%
Anders, namelijk	64	34%	57	14%	210	17%	331	18%

Uit tabel 2.1 blijkt dat de meeste geïnterviewden naar de uitkeringsinstantie zijn gekomen voor een begeleidingsgesprek, om een uitkering aan te vragen en/of om vacatures te bekijken. Bij de categorie 'Anders, namelijk' gaat het voornamelijk om administratieve afhandelingen, schuldsanering of ziekmelding. Kijken we alleen naar de geïnterviewden die op het moment van het interview geen uitkering hadden, dan blijkt het merendeel, namelijk 63%, naar het CWI of de GSD/DWI te zijn gekomen om een uitkering aan te vragen.

2.3 Verloop aanvraag en betaling uitkering¹

Net als in de vorige Wachtkamerenquête heeft 62% van de geïnterviewde cliënten een uitkering. Dit geldt voor 50% van de cliënten die geïnterviewd werden bij het CWI, voor 85% van de bij het UWV geïnterviewde cliënten en voor 73% van de cliënten geïnterviewd bij de GSD/DWI. De gemiddelde uitkeringsduur van bij het CWI geïnterviewden is 2 jaar, bij het UWV 2,9 jaar en bij de GSD/DWI 4,1 jaar. Ten opzichte van de vorige Wachtkamerenquête is de gemiddelde uitkeringsduur onder geïnterviewden bij het CWI gestegen en bij het UWV nagenoeg gelijk gebleven². Bij het CWI bedroeg dit toen nog 1,7 jaar en bij het UWV 3,0 jaar.

Aan deze cliënten is vervolgens gevraagd hoe lang de periode was tussen aanvraag en ontvangst van de uitkering. Uit tabel 2.2. blijkt dat bij twee derde van de geïnterviewden de periode tussen aanvraag en ontvangst van de uitkering langer dan een maand bedroeg. Wat betreft de wachttijd scoort de GSD/DWI het slechtst; bij deze instantie moest 78% van de cliënten langer dan een maand wachten op de uitkering en 23% langer dan twee maanden. Bij het UWV liggen deze percentages iets gunstiger: hier moest 64% van de cliënten langer dan een maand en 17% langer dan twee maanden wachten.

Tabel 2.2 Periode tussen aanvraag en ontvangst van de uitkering naar uitkerende instantie

	Uitkering van			Toaal
	UWV	GSD/DWI	Anders	
Minder dan een maand	289	58	7	354
	36%	22%	50%	33%
1 - 2 maand	374	142	4	520
	47%	55%	29%	48%
Langer dan 2 maanden	138	59	3	200
	17%	23%	21%	19%
Toaal	801	259	14	1074
	100%	100%	100%	100%

Aan de cliënten die na het indienen van de aanvraag langer dan een maand moesten wachten op de eerste uitkering, is vervolgens gevraagd of zij in de tussentijd een voorschot hebben gekregen. Hieruit blijkt dat in totaal niet meer dan 29% een voorschot heeft gekregen. Naar uitkerende instantie gerekend bleven vooral cliënten van het UWV verstoken van een voorschot. Van hen ontving 21% een voorschot. Bij de sociale dienst ontving 47% van deze cliënten een voorschot. Het lagere percentage bij het UWV komt vooral voor rekening van het aandeel cliënten met een vangnet ziekteuitkering en het aandeel WW-

¹ Voor de gegevens over verloop van aanvraag en betaling van de uitkering kunnen we geen vergelijking maken met de vorige Wachtkamerenquête omdat de vragen hierover anders werden geformuleerd. Zo werd bijvoorbeeld gevraagd of ze de uitkering of het voorschot snel hebben gekregen of dat ze naar hun gevoel lang moesten wachten hierop.

² Een vergelijking met de gemiddelde uitkeringsduur bij de GSD/DWI is niet te maken, omdat dit gegeven bij de vorige Wachtkamerenquête ontbreekt.

gerechtigden dat dit betreft. Zij moeten het langst wachten op de eerste uitkering.

Huidige betaling uitkering

Op de vraag of de uitkering nu regelmatig en op tijd wordt betaald, antwoordden in totaal 953 geïnterviewden (89% van het totale aantal cliënten) met ja. Vergeleken met de vorige Wachtkamerenquête is dit percentage gestegen. Toen beantwoordde 81% de vraag met ja.

2.4 Mening over één contactpersoon of meerdere contactpersonen

Een belangrijk element in de nieuwe vormgeving van de sociale zekerheid is dat iedere cliënt een vaste contactpersoon krijgt bij de uitvoerende instantie. Aan de geïnterviewden is daarom gevraagd of ze te maken hebben met één of met meerdere contactpersonen. Uit tabel 2.3 blijkt dat iets minder dan de helft, namelijk 49% van de geïnterviewden, te maken heeft met een vaste contactpersoon. In vergelijking met drie jaar geleden zijn er meer vaste contactpersonen gekomen. Bij het CWI was het toen 38% en nu 52% en bij het UWV was het toen 36% en nu 40%. Bij de GSD/DWI heeft 56% een vaste contactpersoon. Hoewel er een duidelijke verbetering zichtbaar is, blijft het een onderwerp waar nog veel aan kan gebeuren.

Tabel 2.3 Eén contactpersoon per instantie

	GSD/DWI	UWV	CWI	Totaal
Ja	122	200	579	901
	56%	40%	52%	49%
Nee, met meerdere personen	67	205	379	651
	31%	41%	34%	35%
Onbekend	30	90	165	285
	14%	18%	15%	16%
Totaal	219	495	1123	1837
	100%	100%	100%	100%

Dat het nodig is om aan dit punt van de dienstverlening te blijven werken, blijkt uit de open antwoorden bij deze vraag. De mensen die met één contactpersoon te maken hebben, zijn daar over het algemeen erg positief over:

‘Prima. Ons kent ons, dat is gemakkelijk praten.’

‘Erg prettig dat je niet iedere keer hetzelfde verhaal hoeft te vertellen.’

‘Goed om te weten bij wie je terecht komt.’

Toch noemen de geïnterviewden ook minpunten:

‘Het bevalt goed, maar ik zou willen dat er meer actie werd ondernomen.’

‘Gaaf wel, ze kunnen weinig anders doen dan vertellen wat ze moeten, meer niet.’

‘Niet goed. Ik heb het idee dat consulenten weinig of niets voor de cliënt doen. Ik moet alles zelf doen.’

De nadelen over het hebben van meerdere contactpersonen gaan, net zoals tijdens de twee vorige Wachtkamerenquêtes, over het telkens opnieuw alles moeten uitleggen. Ook nu hebben mensen het gevoel van het kastje naar de muur gestuurd te worden.

‘Vervelend dat je het verhaal steeds weer opnieuw moet vertellen en niet to the point kan komen.’

‘Wisselingen zorgen voor extra vragen en weinig kennis van achtergrond.’

‘Vreselijk. Men weet niet van elkaar wat men doet/afspreekt. Communicatie is onvoldoende.’

‘Men werkt langs elkaar heen.’

2.5 Dienstverlening met betrekking tot de uitkering

Om zicht te krijgen op het verloop van de dienstverlening is aan de hand van een aantal vragen een oordeel van de geïnterviewden over zes verschillende onderdelen van de dienstverlening gevraagd. De vragen luiden als volgt:

1. Bent u serieus benaderd en is er naar u geluisterd?
2. Werd u op de afgesproken tijd geholpen?
3. Zijn de medewerkers goed op de hoogte van allerlei regelingen?
4. Geven de medewerkers goede mondelinge informatie?
5. Hebben de medewerkers voldoende tijd genomen om u te woord te staan?
6. Denken de medewerkers actief mee over uw mogelijkheden?
7. Krijgt u voldoende gelegenheid om eigen standpunten weer te geven of vragen te stellen?

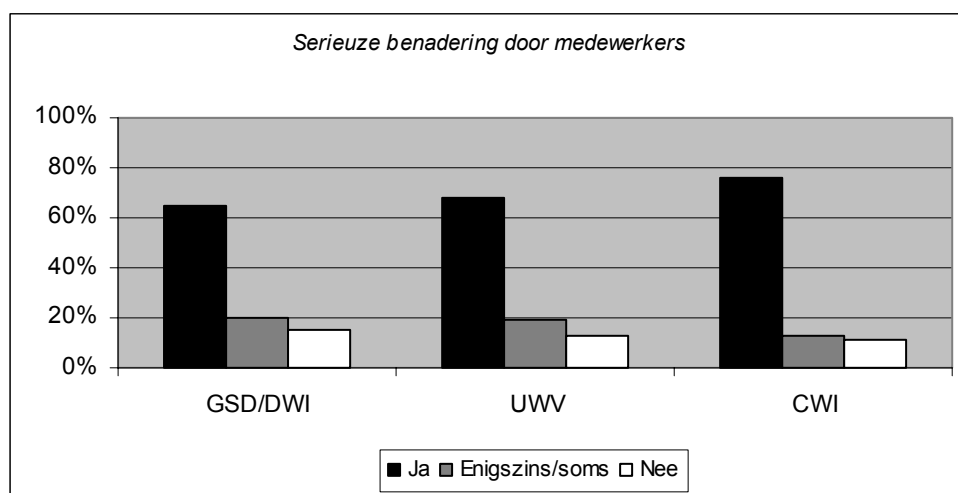
De resultaten zijn per onderwerp verwerkt in de onderstaande figuren. Waar mogelijk vergelijken we de resultaten met de uitkomsten van drie jaar geleden en geven we iedere keer een impressie van de resultaten in de woorden van de geïnterviewden.

1. Serieuze benadering

Bijna driekwart van de geïnterviewden bij het CWI, het UWV of de GSD/DWI vindt dat ze serieus zijn genomen en dat er naar ze is geluisterd. In totaal beantwoordt 73% deze vraag met ja, 15% zegt enigszins/soms en 12% vindt niet dat ze serieus zijn genomen of dat er naar ze is geluisterd. Het meest tevreden hierover zijn de

cliënten van het CWI: 76% van hen beantwoordt de vraag met ja, ten opzichte van 68% van de cliënten bij het UWV en 65% van de cliënten bij de GSD/DWI.³

Figuur 1 Serieuze benadering door medewerkers



Enkele opmerkingen van de geïnterviewden hierover:

'Goed ontvangen en serieus behandeld.'

'Als ik wat te vragen had, kreeg ik een goed en duidelijk antwoord.'

'De medewerker begrijpt mij.'

De kritische kanttekeningen gaan vooral over het ontbreken van concrete gevolgen.

'Er was beloofd dat ik een gesprek zou krijgen met een persoon, maar dat is nooit gebeurd.'

'Ze luisteren goed, maar ondernemen te weinig actie.'

'Er waren afspraken met mij gemaakt die niet werden nagekomen.'

'Er is slecht geluisterd. Het heeft een jaar geduurd voordat ik een WAO-uitkering kreeg plus WW.'

'Ik word van het kastje naar de muur gestuurd. Na 6 maanden heb ik nog geen geld en geen antwoord op mijn vragen.'

De manier waarop cliënten benaderd worden, is ook een kritiekpunt.

'Zeer betuttelende benadering. Gaat alleen over plichten, niet rechten. Contactpersoon stelde zich ten onrechte op als arts.'

³ Een vergelijking met de vorige Wachtkamerenquête is niet te maken, aangezien de vraag toen anders werd gesteld. De vraag luidde toen: 'Vindt u dat u vriendelijk bent benaderd door de medewerkers van CWI/UWV/GSD?'

'Totaal niet. Ze ratelen in een keer door zonder het antwoord van de cliënt te horen.'

'Minachtend, kan vriendelijker en socialer.'

'Bureaucratische houding, als mens tel je niet mee.'

Hierbij geven mensen vaak ook de verschillen tussen medewerkers aan.

'De ene medewerker reageerde begripvol, de andere totaal niet.'

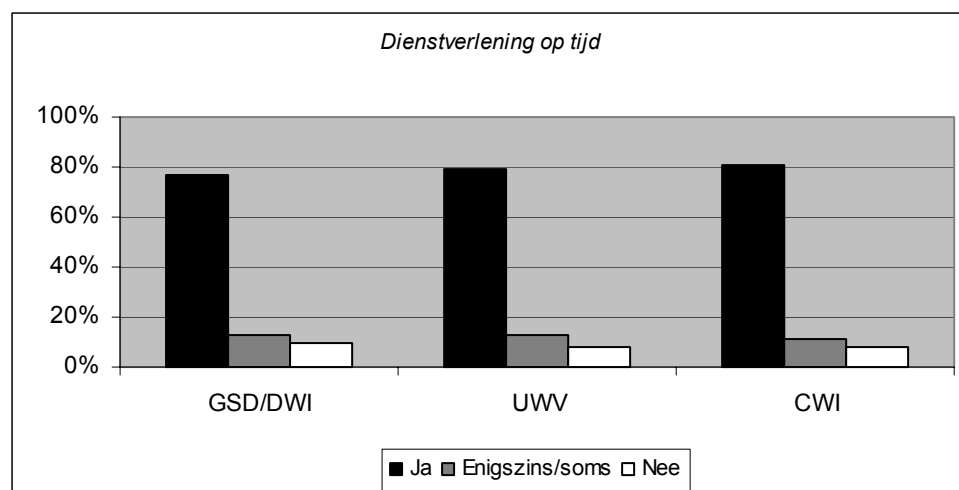
'Dat is per persoon verschillend.'

Aan een deel van de geïnterviewden is gevraagd of zij zich laten vergezellen door een begeleider. Dit is het geval bij een klein aantal, namelijk 32 personen. Deze cliënten worden beduidend beter serieus genomen. Van degenen die zich laten begeleiden geeft 91% aan serieus genomen te worden, tegenover 70% van de geïnterviewden zonder begeleider of van wie dit niet bekend is.

2. Dienstverlening op tijd

Een positiever beeld geven de geïnterviewden bij de vraag of zij op tijd werden geholpen. Net als bij de vorige Wachtkamerenquête is het met de stiptheid van de medewerkers goed op orde. Bij het CWI is dit wederom het grootst: 81% van de geïnterviewden bij het CWI was hier positief over. De vorige keer ging het om 79%. Op deze vraag scoren het UWV met 79% (de vorige keer nog 76%) en de GSD/DWI met 77% ook goed.

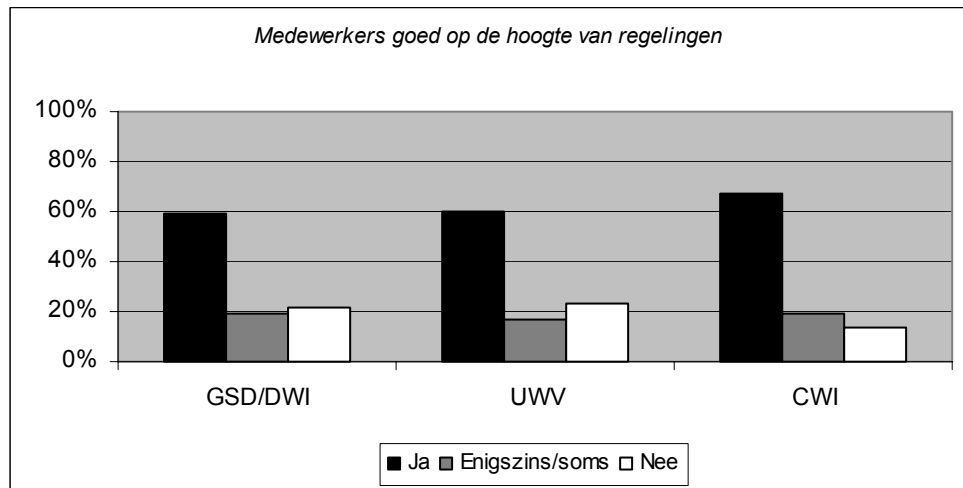
Figuur 2 Op afgesproken tijdstip geholpen door medewerkers



3. Medewerkers goed op de hoogte van regelingen

Minder positief zijn de geïnterviewden over de mate waarin medewerkers op de hoogte zijn van regelingen. Van de cliënten van het CWI is 67% positief hierover. Voor het UWV en de GSD/DWI is dit percentage lager. Zij scoren respectievelijk 60% en 59%. In vergelijking met drie jaar geleden is er sprake van een lichte stijging. Toen was 66% van de cliënten van het CWI, 56% van de cliënten van het UWV en 54% van de cliënten van de GSD positief hierover.

Figuur 3 Medewerkers goed op de hoogte van regelingen



Enkele opmerkingen van geïnterviewden die hier ontevreden over zijn:

'Ik word regelmatig doorgestuurd.'

'Soms wordt iets toegezegd, later weer afgewezen.'

'Je krijgt folders mee en websites en verder zoek je het maar uit.'

'Informatie van de vakbond was beter.'

De meeste geïnterviewden die ontevreden zijn, geven aan dat de verschillen tussen medewerkers groot zijn.

'Veel meningsverschillen tussen de medewerkers, dat is erg vervelend.'

'Niet altijd, je krijgt soms twee verschillende verhalen.'

'Erg afhankelijk van de persoon.'

Naast verschillen tussen medewerkers, worden ook verschillen in specifieke kennis over wetten en regelingen gezien.

'Ze zijn niet zo goed op de hoogte van CAO-regelingen. Ik heb daar via de Bouwen Houtbond informatie over gekregen.'

'WW-regeling wel, maar over de bijstand niet zo.'

'WIA is nieuw, onduidelijkheid over uitvoering bij medewerkers.'

Sommige geïnterviewden die ontevreden zijn over de kennis van medewerkers, geven aan hier wel begrip voor te hebben.

'Wetten veranderen met de dag. Dan is het moeilijk om regels te weten.'

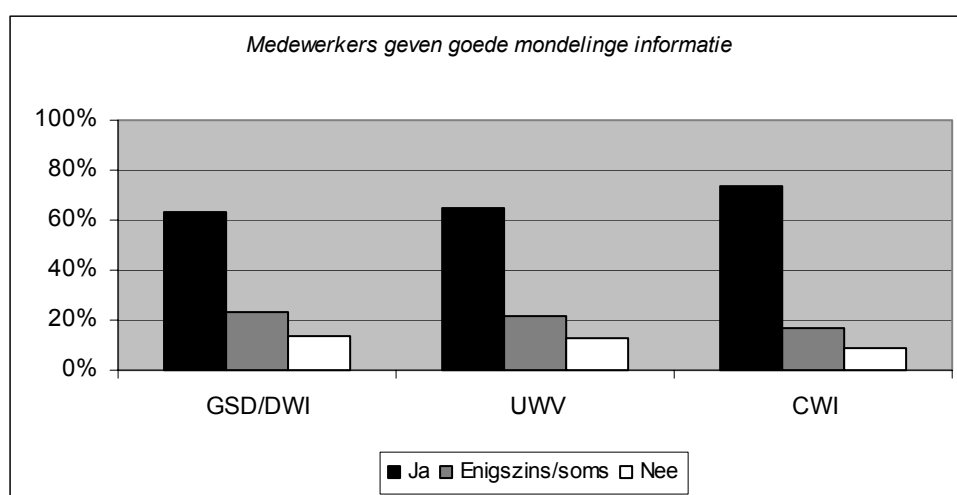
'Ik heb de indruk dat medewerkers van CWI vaak meer zouden willen dan dat ze kunnen.'

'Ze kunnen niet alles weten.'

4. Medewerkers geven goede mondelinge informatie

Uit figuur 4 blijkt dat de antwoorden van de geïnterviewden op de vraag of medewerkers goede mondelinge informatie geven nagenoeg gelijk zijn gebleven. Bij het CWI vindt 74% van de cliënten dat dit op een goede manier gebeurt. Bij het UWV en de GSD/DWI ligt dit percentage lager, respectievelijk 65% en 63%. Vergeleken met drie jaar geleden is dit voor het CWI met 1% en voor de GSD/DWI met 3% gedaald. Voor het UWV echter is het aandeel cliënten dat de informatieverstrekking als goed waardeert met 4% gestegen.

Figuur 4 Medewerkers geven goede mondelinge informatie



Enkele punten van kritiek uit de toelichting van geïnterviewden op deze vraag:

'Soms wordt het niet goed uitgelegd en word je van het kastje naar de muur gestuurd.'

'Ze draaien nogal eens om het verhaal heen.'

'Als ik weet wat ik kan vragen, krijg ik daar antwoord op, als ik dat niet weet, wordt het mij ook niet verteld.'

'Ze vertellen te veel om goed te kunnen onthouden.'

'Ze houden een hoop informatie achter, brengen alles mooier dan de werkelijkheid is.'

Ook bij deze vraag geven veel geïnterviewden aan dat de verschillen tussen medewerkers groot zijn.

'Hangt af van de medewerker.'

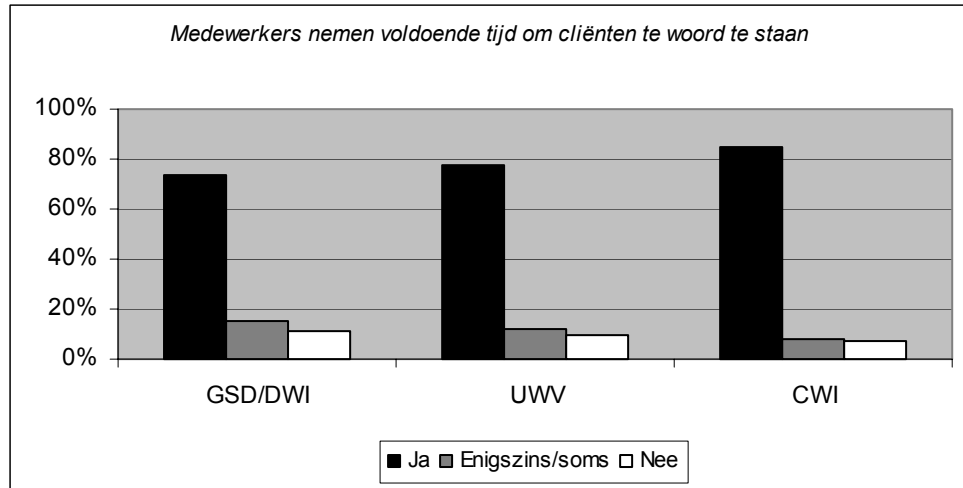
'Ligt eraan welke medewerker je spreekt. De een wel, de ander niet.'

'Je krijgt steeds wisselende informatie op dezelfde vraag.'

5. Medewerkers nemen voldoende tijd om cliënten te woord te staan

De geïnterviewden voelen zich wat tijd van de medewerkers betreft niet tekort gedaan. Van de cliënten van het CWI vindt, net zoals de vorige keer, 85% dit goed. Ook het percentage voor het UWV, namelijk 78%, is sinds de vorige Wachtkamerenquête niet veranderd. Het percentage van cliënten van de GSD/DWI die hier tevreden over zijn, is vergeleken met de vorige keer met 3% gedaald naar 75%.

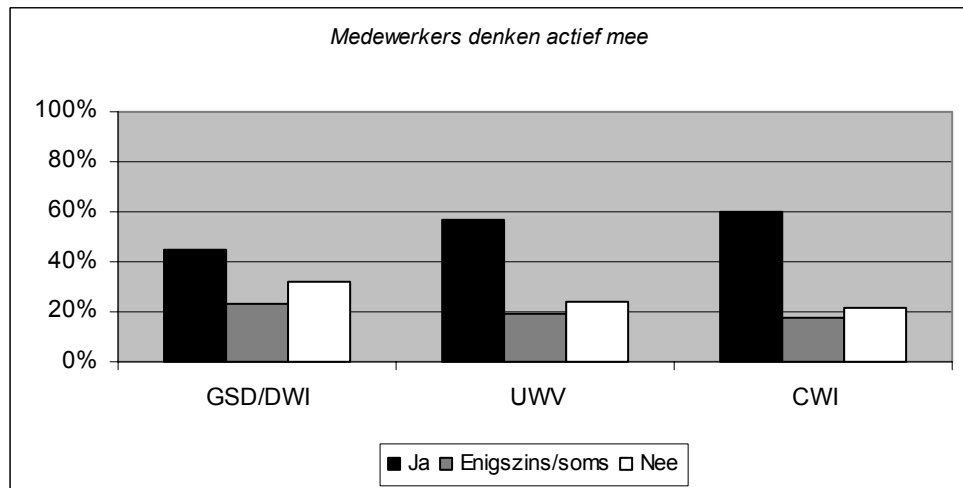
Figuur 5 Medewerkers nemen voldoende tijd om cliënten te woord te staan



6. Medewerkers denken actief mee

Net als tijdens de vorige Wachtkamerenquête zijn de geïnterviewden duidelijk minder positief over de vraag of de medewerkers actief met hen meedenken. Wederom vindt 40% van de cliënten van het CWI dat dit matig of slecht gebeurt. Hierin is dus geen verbetering zichtbaar. Waar de vorige keer iets meer dan de helft van de cliënten van het UWV hier ontevreden over was, is dit percentage in 2007 gedaald naar 43%. Het meest ontevreden hierover zijn de cliënten van de GSD/DWI: 55% van hen vindt dat medewerkers matig of slecht met ze meedenken. In de vorige Wachtkamerenquête was dit percentage nog 49%.

Figuur 6 Medewerkers denken actief mee



Enkele antwoorden van geïnterviewden die niet vinden dat er actief meegedacht wordt door de medewerker:

'Ik krijg vaak alleen de vragen beantwoord, maar doordenken met mij doen ze bijna nooit.'

'Over het algemeen wordt alleen verteld wat moet en wat niet kan.'

'Er wordt niet meegedacht met de cliënt.'

'Ze willen zo snel mogelijk van me af komen.'

Uit de toelichting bij deze vraag blijkt dat veel geïnterviewden er de nadruk op leggen dat ze alles zelf moeten doen.

'Je moet te veel toch zelf doen, achterna lopen.'

'Je moet zelf balletjes aan het rollen brengen, anders zoek je het maar uit.'

'Je meldt je aan en vervolgens mag je alles zelf doen.'

Ook hier geven geïnterviewden aan dat de verschillen tussen medewerkers groot zijn.

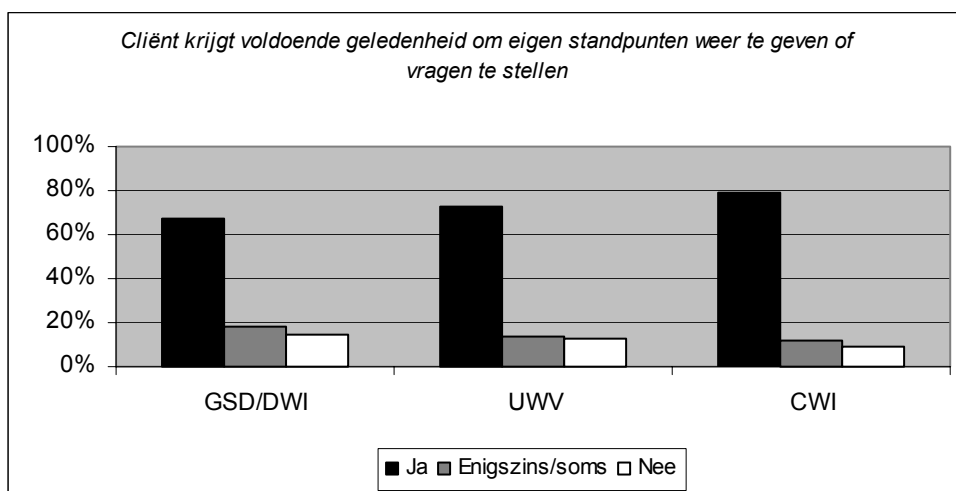
'De een probeert je te helpen, een ander probeert zo snel mogelijk van je af te komen.'

7. De mogelijkheid om eigen standpunten weer te geven of vragen te stellen

De geïnterviewden is ook gevraagd of ze vinden dat ze voldoende gelegenheid krijgen om eigen standpunten weer te geven of vragen te stellen. Opvallend is dat geïnterviewden hier vergeleken met de vorige keer duidelijk minder positief over zijn. Waar de vorige keer 86% van de cliënten van het CWI tevreden was over dit punt, is het dit keer 79%. Het percentage bij het UWV is van 81% gedaald naar 73%. Het laagst scoort de GSD/DWI waar 67% van de cliënten vindt dat ze voldoende gelegenheid krijgen om eigen standpunten weer te geven of vragen te stellen.⁴

⁴ Wegens het ontbreken van gegevens uit 2004 is het niet mogelijk om een vergelijking te maken met de vorige Wachtkamerenquête.

Figuur 7 Cliënt krijgt voldoende gelegenheid om eigen standpunten weer te geven of vragen te stellen



Enkele antwoorden van geïnterviewden die hier ontevreden over zijn:

'Ze luisteren niet.'

'Volgens mij interesseert het ze niet.'

'Vaak een kwestie van te weinig tijd.'

'Ik word vaak onderbroken in mijn verhaal.'

Het kritiekpunt dat het vaakst wordt genoemd door geïnterviewden is dat ze vinden dat er niets met hun standpunten wordt gedaan.

'Vragen kunnen wel gesteld worden, maar ze doen er weinig mee.'

'Maar je hebt er niets aan want er wordt niets mee gedaan.'

'Ze doen er alleen niets mee, hun standpunt is het belangrijkste.'

Informatie over rechten en plichten bij uitkering

Aan geïnterviewden bij het CWI en de GSD/DWI is de vraag 'Bent u voldoende geïnformeerd over de rechten en plichten die behoren bij uw uitkering?' gesteld. Het overgrote deel van de mensen, namelijk 80%, is voldoende geïnformeerd. Er is weinig verschil te zien tussen de cliënten van het CWI en die van de GSD/DWI.

Informatie tijdens controles door GSD/DWI

De controleurs van de GSD/DWI die bij uitkeringsgerechtigden thuis komen kijken, hebben de verplichting de mensen te informeren over hun rechten en plichten over de controle. In totaal zijn er 61 personen bij wie controleurs van de GSD/DWI thuis zijn geweest. Van deze groep vindt 60% dat ze voldoende zijn geïnformeerd over hun rechten en plichten over de controle, 40% vindt dit niet. Een kwart van deze 61 personen heeft hierover een folder gekregen. Aan deze groep mensen is ook gevraagd of het bezoek van de controleurs negatieve

gevolgen heeft gehad voor hun uitkering. Het overgrote deel, namelijk 92%, zegt dat het bezoek geen negatieve gevolgen had.

Gekort worden op de uitkering

Van de UWV-cliënten zegt 8% wel eens een korting op hun uitkering te hebben gekregen omdat het UWV vond dat ze te weinig hadden gedaan om aan het werk te komen. De meerderheid, namelijk 56%, heeft om deze reden geen korting op hun uitkering gehad en voor 37% is de vraag niet van toepassing.

Aan de 39 personen die zijn gekort op hun uitkering, is gevraagd of ze de korting terecht vonden. Het merendeel van hen, namelijk 76%, zegt het oneens te zijn met de korting, de overigen vonden de korting wel terecht.

2.6 Leeftijdsverschillen bij de dienstverlening?

Net als in de vorige Wachtkamerenquête is ook dit keer gekeken naar de leeftijd van de geïnterviewden en hoe zij de dienstverlening door de uitkeringsinstanties ervaren (zie de tabellen 1, 2 en 3 in de bijlage).

Uit tabel 1 (dienstverlening CWI) is af te lezen dat geïnterviewden tot 40 jaar zich minder vaak serieus genomen voelen, minder vaak op tijd worden geholpen en minder vaak vinden dat medewerkers actief meedenken over hun mogelijkheden, dan geïnterviewden van 40 jaar of ouder. Ook is opvallend dat de jongste groep (tot 30 jaar) minder vaak vindt dat medewerkers goede mondelinge informatie geven en dat ze minder vaak de gelegenheid hebben om eigen standpunten weer te geven of vragen te stellen dan de oudere geïnterviewden. Dit is een tegenstelling ten opzichte van de vorige Wachtkamerenquête. Toen waren de jongste groepen juist positiever over de dienstverlening door het CWI dan de oudere groepen.

Uit tabel 2 (dienstverlening UWV) blijkt dat geïnterviewden tot 40 jaar bij het UWV eveneens minder vaak op het afgesproken tijdstip worden geholpen. In tegenstelling tot het CWI zijn het bij het UWV juist de geïnterviewden van 40 jaar en ouder die vinden dat medewerkers niet actief met ze meedenken en dat ze minder vaak de gelegenheid hebben om hun eigen standpunten weer te geven of vragen te stellen, dan de jongere groepen. Vooral de oudste groep (mensen van 50 jaar en ouder) vindt dat ze niet serieus genomen worden en dat medewerkers niet goed op de hoogte zijn van allerlei regelingen. Vooral geïnterviewden tot 30 jaar vinden dat medewerkers van het UWV onvoldoende tijd hebben genomen om ze te woord te staan. Ook de bevindingen in tabel 2 zijn tegengesteld aan de bevindingen in de vorige Wachtkamerenquête. Toen was juist de jongste leeftijdsgroep het minst tevreden met de kwaliteit van de dienstverlening van het UWV.

Uit tabel 3 (dienstverlening GSD/DWI) blijkt dat de jongste groepen (geïnterviewden tot 40 jaar) vaker vinden dat medewerkers niet voldoende tijd nemen om ze te woord te staan. De oudste groepen vinden vaker dat medewerkers geen goede mondelinge informatie geven, minder vaak actief meedenken over hun mogelijkheden en hun minder vaak de gelegenheid bieden om eigen standpunten weer te geven of vragen te stellen. Voor de cliënten van de GSD/DWI is geen vergelijking mogelijk met de vorige Wachtkamerenquête. Over deze groep zijn daarin geen gegevens opgenomen.

2.7 Kwaliteit dienstverlening algemeen

De laatste vragen van de zesde Wachtkamerenquête waren erop gericht om van de geïnterviewden te horen hoe zij in het algemeen de kwaliteit van de dienstverlening beoordelen. Aan de geïnterviewden werden daarover twee vragen gesteld: 'Bent u tevreden met de wijze waarop u tot nu toe geholpen bent?' en 'Als u het hier voor het zeggen zou hebben, wat zou u dan veranderen?'.

Bent u tevreden met de wijze waarop u tot nu toe geholpen bent?

Op deze vraag konden geïnterviewden met ja of nee antwoorden. Uit die antwoorden blijkt dat 67% van de geïnterviewden tevreden is. Er is een klein verschil tussen het CWI enerzijds en het UWV en de GSD/DWI anderzijds: 69% van de geïnterviewden bij het CWI zei ja, tegen 64% van de geïnterviewden bij zowel het UWV als de GSD/DWI. Vergeleken met de scores tijdens de vijfde Wachtkamerenquête zijn de percentages voor het CWI en UWV licht gestegen. Toen bedroegen de percentages respectievelijk 64% en 60%.⁵

Uit de toelichting bij deze vraag van de mensen die ontevreden zijn met de wijze waarop ze tot nu toe geholpen zijn, komen veel verschillende redenen naar voren. Net als in de vorige Wachtkamerenquête zijn er veel opmerkingen over de bureaucratie van instanties. Zo worden vaak problemen op administratief gebied genoemd, het 'van het kastje naar de muur gestuurd worden', dat het erg lang duurt voordat mensen de aangevraagde uitkering ontvangen en dat medewerkers langs elkaar heen werken.

Ook vergelijkbaar met de vorige Wachtkamerenquête is dat veel opmerkingen gaan over verwachtingen die niet uitkomen.

'Had meer verwacht, gericht doorverwijzen, helder zijn over de mogelijkheden van de instantie.'

'Als dit het is, zal ik nooit aan werk komen.'

'Aardige mensen, maar ik sta wel met lege handen op straat.'

'Ik weet na twee maanden nog steeds niet waar ik aan toe ben.'

Veel opmerkingen gaan over de benaderingswijze van de medewerker en het aanbod dat gedaan is.

'Alles gaat te snel, ze luisteren niet.'

'Je moet alles zelf doen, je krijgt geen hulp.'

'Ze praten alleen maar, verder doen ze niets.'

'Afspraken worden niet nagekomen.'

⁵ Wegens het ontbreken van gegevens uit 2004 is het niet mogelijk om een vergelijking te maken voor de GSD/DWI.

'Aanbod sluit niet aan op mijn wensen/ideeën.'

'Er is geen oog voor je persoonlijke situatie.'

Daarnaast zijn mensen ontevreden over het telefonische informatienummer van het UWV (lange wachttijden, betaald nummer, niet altijd vriendelijke benadering) en de vacaturewebsite www.werk.nl van het CWI (website blijkt vaak niet te werken, er is te weinig aanbod en vacatures zijn niet up-to-date).

Als u het hier voor het zeggen zou hebben, wat zou u dan veranderen?

Deze laatste open vraag van de enquête leverde een groot aantal suggesties op voor verbeterpunten vanuit het perspectief van cliënten van het CWI, het UWV en de GSD/DWI. Puntsgewijs zijn de suggesties hieronder samengevat onder de kopjes bureaucratie, bejegening en begeleiding. Opvallend is dat de vaakst genoemde suggesties over het algemeen dezelfde zijn als de suggesties die tijdens de vorige Wachtkamerenquête werden gedaan.

1. Minder bureaucratie

Er zijn veel suggesties gedaan om bureaucratische procedures te vereenvoudigen, zoals:

- Sneller en efficiënter verwerken van de aanvraag van een uitkering (zodat het geld niet onnodig lang op zich laat wachten).
- Minder wachttijden/wachtrijen.
- Minder papierwinkel/stapel aan formulieren.
- Betere communicatie tussen CWI en UWV.
- Verbeteren van de telefonische bereikbaarheid.
- Betere organisatie van de administratie.
- Medische dossiers beter bestuderen, luisteren naar specialisten.
- Aanmelding via website duidelijker en minder omslachtig maken.
- Formulieren minder moeilijk maken.
- Niet alles via internet laten lopen (voor mensen zonder computer en mensen die er niet gemakkelijk mee overweg kunnen).

2. Betere bejegening

Veel suggesties gingen over het verbeteren van het contact en de communicatie tussen cliënten en de medewerkers van de instanties. Het vaakst werden genoemd:

- Beter luisteren en cliënt serieus nemen.
- Vriendelijker contact leggen, ook door medewerkers van de balie en aan de telefoon.
- Meer tijd nemen voor een gesprek.
- Meer privacy tijdens gesprekken, liever gesloten spreekkamers of hokjes.
- Meer openheid van zaken.
- Vriendelijkere toonzetting van de brieven.
- Koffieautomaat in de wachtkamer.
- Minder dreigen met sancties, meer stimuleren en motiveren.
- Ontvangstbevestiging sturen als er stukken gepost zijn.
- Betere stoelen in de wachtruimte.
- Een prettige wachtkamerindeling met duidelijke informatiebordjes of een informatiemedewerker.

3. Betere begeleiding

Ook gingen veel suggesties over een betere begeleiding van cliënten door medewerkers. Genoemd werden vooral:

- Meer begeleiding bij het zoeken naar werk, mensen niet aan hun lot overlaten.
- Een vaste contactpersoon.
- Aanbod beter laten aansluiten bij vraag en wensen van de cliënt.
- Mensen individueel, persoonlijker begeleiden.
- Meer omscholing bieden.
- Betere begeleiding van 50-plussers.
- Betere begeleiding van mensen die de Nederlandse taal niet goed spreken (waaronder vluchtelingen).
- Betere begeleiding van ex-gedetineerden.
- Hulp bieden bij het invullen van formulieren.
- Actieve voorlichting over plichten én rechten.
- Meer druk op werkgevers in verband met re-integratiemogelijkheden.
- Alle medewerkers moeten goed op de hoogte zijn van wat er speelt op het gebied van aanbieden van werk.
- Gratis informatienummer.
- Langere beroepenlijst.
- Up-to-date vacaturelijst.
- Betere computers en kopieerapparaten (die werken).

2.8 Conclusies over de dienstverlening van CWI, UWV en GSD/DWI

In dit hoofdstuk zijn de belangrijkste bevindingen van de zesde Wachtkamerenquête over de dienstverlening op het gebied van uitkeringsverstrekking door instanties in de sociale zekerheid weergegeven. Het perspectief van de in totaal 2010 geïnterviewde cliënten van deze instanties levert veel informatie op over hun ervaringen in de dagelijkse uitkeringspraktijk en veranderingen hierin ten opzichte van de vorige Wachtkamerenquête⁶.

Tijdens de vorige Wachtkamerenquête werd geconcludeerd dat ruim een derde van de cliënten ontevreden was over de afhandeling van de aanvraag. Ze konden bijvoorbeeld hun vaste lasten niet meer betalen, gingen daarvoor geld lenen en kwamen zo in een vicieuze cirkel. Tijdens deze Wachtkamerenquête is niet gevraagd naar de tevredenheid van cliënten hierover, maar naar de daadwerkelijke wachttijd. Een aanzienlijk deel van de cliënten, namelijk 67%, geeft aan dat de periode tussen aanvraag en ontvangst van de uitkering een maand of langer heeft geduurd. Daarnaast blijkt dat slechts 27% van de geïnterviewden die langer dan twee maanden moesten wachten op de uitkering, in de tussentijd een voorschot hebben gekregen. Op dit punt lijkt er dus niet veel veranderd te zijn. Wel is het percentage cliënten dat aangeeft regelmatig en op tijd te worden betaald, gestegen van 81% naar 89%.

⁶ Vanwege een beknopte beschrijving van bevindingen van GSD-cliënten in de vorige Wachtkamerenquête, konden we vaak geen vergelijking maken met de bevindingen tijdens deze enquête.

Verder is er een verbetering zichtbaar in het aantal vaste contactpersonen voor cliënten bij de instanties. In vergelijking met drie jaar geleden geven meer mensen aan een vaste contactpersoon te hebben. Bij het CWI was het toen 38% en nu 52%; bij het UWV was het toen 36% en nu 40%. Bij de GSD/DWI heeft 56% een vaste contactpersoon. Hoewel er een duidelijke verbetering zichtbaar is, blijft het een onderwerp waar nog veel aan kan gebeuren, zeker gezien het belang hiervan voor de cliënt.

Vervolgens is ingegaan op de ervaring van de geïnterviewden op verschillende onderdelen van de dienstverlening. Ten opzichte van de vorige Wachtkamerenquête zien we dat de verbetering die zich op dat gebied manifesteerde doorzet, zoals bij het op tijd geholpen worden door de medewerker en de mate waarin medewerkers op de hoogte zijn van allerlei regelingen. Toch blijft dit laatste onderwerp zeker een punt van aandacht aangezien een groot deel van de geïnterviewden (nog steeds) aangeeft hier ontevreden over te zijn. Verder is er een lichte verbetering bij CWI- en GSD-cliënten bij de vraag of medewerkers goede mondelinge informatie geven (bij het UWV gaat het om een lichte daling) en vinden wederom veel geïnterviewden dat ze zich wat de tijd van medewerkers betreft niet tekortgedaan voelen. Een minder positief beeld zien we bij de vraag of medewerkers actief meedenken met de cliënt en bij de vraag of er voldoende gelegenheid is om eigen standpunten weer te geven of vragen te stellen. Voor beide is er eerder een verslechtering dan een verbetering op te merken. Ook in de open antwoorden komt de ontevredenheid hierover veelvuldig terug. Bijna driekwart van de geïnterviewden geeft verder aan dat ze serieus zijn genomen en dat er naar ze is geluisterd. Al plaatsen sommigen hierbij de kanttekening dat ze twijfels hebben of er wel écht geluisterd wordt.

Over het algemeen blijkt er een lichte stijging te zijn van het percentage geïnterviewden dat aangeeft tevreden te zijn met de wijze waarop ze zijn geholpen. Een kanttekening hierbij is dat veel mensen wel vragen stelden bij de adequaatheid van de antwoorden op hun vragen. Een veelal gehoorde toelichting is: *'Ik ben redelijk tevreden, maar vraag me af of ik er echt door geholpen word.'*

Het overgrote deel van de mensen is tevreden over de mate waarin ze geïnformeerd zijn over de rechten en plichten die behoren bij hun uitkering. Daarentegen zien we ook een stijging van het aantal cliënten dat vindt dat ze onvoldoende zijn geïnformeerd over de gevolgen van werk voor hun uitkering. Bij de open vragen waarin de mening van de geïnterviewden werd gevraagd over verbeterpunten, kwam ondanks de positieve beoordeling op bovenstaande punten ook een hele waslijst aan opmerkingen over de drie hoofdpunten: minder bureaucratie, betere bejegening en betere begeleiding. Opvallend is dat de vaakst genoemde verbeterpunten over het algemeen dezelfde zijn als de punten die tijdens de vorige Wachtkamerenquête werden genoemd. Op heel veel onderdelen in de uitkeringspraktijk zijn er verbeteringen mogelijk en (nog steeds) nodig.

3. Re-integratie bij CWI, UWV en GSD/DWI

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we in op de resultaten van de zesde Wachtkamerenquête op het gebied van re-integratie. Duidelijk zal worden hoe het cliëntenperspectief is op de taken die het CWI en UWV ten aanzien van de re-integratie verrichten, op het aanbod van re-integratieactiviteiten en op de kwaliteit van de dienstverlening ten aanzien van de re-integratie.

3.2 Zoeken naar werk

We hebben de geïnterviewden gevraagd of en op welke termijn ze op zoek zijn naar betaald werk. Van de CWI-cliënten zoekt, net als tijdens de vorige Wachtkamerenquête, 80% per direct werk. De groep CWI-cliënten die op termijn, bijvoorbeeld na scholing of proefplaatsing werk zoekt, is gegroeid van 9% (vorige Wachtkamerenquête) naar 12%. Bij het UWV liggen deze percentages hoger dan de vorige keer: 51% zoekt per direct werk (toen 37%) en 19% op termijn (toen 17%). Over het algemeen geven dus meer mensen aan dat ze per direct of op termijn een betaalde baan zoeken.

Aan de cliënten van de GSD/DWI is deze vraag tijdens de vorige Wachtkamerenquête niet gesteld, waardoor we geen vergelijking kunnen maken. In 2007 is 61% van de GSD-cliënten per direct en 19% op termijn op zoek naar werk.

Een re-integratieadvies?

Aan cliënten van het CWI is de vraag gesteld of ze weten of het CWI een re-integratieadvies over ze heeft opgesteld. Ja, zegt 26%; 64% beantwoordt de vraag met nee en 10% weet het niet. Ten opzichte van de vorige Wachtkamerenquête is er een lichte stijging van het aantal CWI-cliënten dat deze vraag met ja beantwoordt: de vorige keer was dit percentage nog 21%. Ook is er een lichte daling van het aantal mensen dat aangeeft het niet te weten: de vorige keer ging het nog om 12%.

Tabel 3.1 Heeft het CWI een re-integratieadvies over u opgesteld?

	Aantal	%
Ja	312	26%
Nee	776	64%
Weet niet	120	10%
Totaal	1208	100%

Van de mensen die deze vraag met ja hebben beantwoordt, is 71% het eens met dit advies; 16% is het oneens en 13% weet het niet. Vergeleken met drie jaar geleden zijn iets meer mensen het eens met het re-integratieadvies van het CWI; toen ging het om 69%.

Tabel 3.2 Bent u het eens met de inhoud van dit advies?

	Aantal	%
Ja	209	71%
Nee	48	16%
Weet niet	39	13%
Totaal	296	100%

Kansen op werk

In de enquête is vervolgens aan cliënten van alle drie de instellingen gevraagd hoe men zelf de kansen op werk inschat en hoe het CWI, het UWV of de GSD/DWI deze kansen inschat. Na de vraag over hoe de instantie hun kansen op werk inschat, is de geïnterviewden ook gevraagd of ze dit hebben gehoord van de betreffende instantie of dat dit een inschatting is van henzelf. Iets minder dan de helft, namelijk 48% van de geïnterviewden, heeft de inschatting van hun kansen op werk gehoord van de instantie. Voor 52% was het een inschatting van de geïnterviewde zelf en ging het dus om wat ze dachten dat de mening van de instantie hierover was.

Net als tijdens de vorige Wachtkamerenquête zijn de geïnterviewden bij alle drie de instanties pessimistischer over hun kansen op werk dan de betreffende instelling. Ook dit jaar zijn de UWV-cliënten (en ook de GSD-cliënten) veel negatiever dan de CWI-cliënten. In totaal denkt 27% van de ondervraagden dat hun kans op werk slecht is. In 2004 gold dit voor iets meer mensen, namelijk voor 31%. De ondervraagden zijn dus iets minder pessimistisch over hun kansen op werk dan tijdens de vorige Wachtkamerenquête.

Tabel 3.3 Hoe schat u zélf uw kansen op werk in?

	GSD/DWI	UWV	CWI	Totaal
Goed, ik heb voldoende kans op werk	60	120	514	694
	29%	27%	42%	37%
Matig, ik hoop door de bemiddeling binnen een jaar weer aan het werk te zijn	24	39	202	265
	11%	9%	17%	14%
Matig, ik hoop dat ik via een scholing of training weer aan het werk kom	24	62	123	209
	11%	14%	10%	11%
Slecht, ik denk dat het heel moeilijk zal zijn om werk te vinden	39	78	185	302
	19%	18%	15%	16%
Slecht, mijn gezondheid staat werk niet toe	33	105	60	198
	16%	24%	5%	11%
Ik heb geen idee hoe groot mijn kans op werk is	30	40	138	208
	14%	9%	11%	11%
Totaal	210	444	1222	1876
	100%	100%	100%	100%

Men kon ook een toelichting geven op het verschil tussen het oordeel van de instantie en dat van de cliënt. Volgens veel mensen wordt het verschil veroorzaakt door de afwijkende kijk van de instantie op praktische belemmeringen om werk te vinden. Geïnterviewden geven vaak aan hun kansen somber in te zien en hierin een realistischer beeld te hebben dan de instantie. Hierbij worden vaak leeftijdsdiscriminatie door werkgevers, het te laag (of juist te hoog) opgeleid zijn en taalproblemen als redenen aangegeven. Ook gezondheidsproblemen en beperkingen worden als reden van het verschil aangedragen; redenen die volgens de geïnterviewden door de instanties vaak niet zo worden gezien. Enkele voorbeelden van uitspraken:

'Er wordt te weinig rekening gehouden met beperkingen en leeftijd.'

'Het CWI zegt dat ik producttechniek kan doen, maar dat lukt niet vanwege mijn gezondheid.'

'Keuringsarts onderkent de klachten niet.'

'Er zijn weinig parttime banen en weinig werk dat aansluit bij mijn wensen.'

'Het UWV is te optimistisch.'

'Door een gebrek aan realiteit bij het CWI.'

'Het CWI wil het positief benaderen, maar de praktijk is anders. Ze houden geen rekening met leeftijdsdiscriminatie.'

'De GSD vindt dat ik geen werk wil vinden.'

'Er wordt niet naar de persoon zelf gekeken, maar naar het lijstje dat uit de computer rolt. Je eigen mening telt niet.'

3.3 Het aanbod

Aan de geïnterviewden is met betrekking tot de re-integratie gevraagd wat het CWI, het UWV of de GSD/DWI hun heeft aangeboden. Meerdere antwoorden waren mogelijk, waardoor de percentages in tabel 3.4 niet uitkomen op 100. Het totale aantal geïnterviewde cliënten dat antwoord heeft gegeven op deze vraag is 1453. (Voor het CWI geldt N=1158, voor het UWV N=187 en voor de GSD/DWI N=108).

Tabel 3.4 Wat heeft het CWI, UWV of de GSD/DWI u concreet aangeboden?

							Totaal	
	GSD/DWI		UWV		CWI		Aantal	%
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%		
Begeleiding	41	38%	70	37%	400	35%	511	35%
Bemiddeling	25	23%	42	22%	261	23%	328	23%
Verwijzing naar WSW					30	3%	30	2%
Work first	20	19%	9	5%	39	3%	68	5%
Een opleiding die vergoed wordt en die u met behoud van uitkering mag volgen	11	10%	23	12%	58	5%	92	6%
Verwijzing naar een bedrijf om te solliciteren	12	11%	11	6%	201	17%	224	15%
Zelf zoeken in het vacatureaanbod van het CWI					491	42%	491	34%
Verwijzing naar vacaturesites op internet					389	34%	389	27%
Vrijwilligerswerk	13	12%	6	3%			19	1%
Verwijzing naar het CWI			29	16%			29	2%
Verwijzing naar een re-integratiebedrijf	24	22%	77	41%			101	7%
Verwijzing naar de vacaturebank	27	25%	22	12%			49	3%
Anders, namelijk	31	29%	32	17%	333	29%	396	27%

Uit de tabel blijkt dat bij het CWI het vaakst, namelijk bij 42%, wordt doorverwezen naar het eigen vacatureaanbod. Wel is dit percentage ten opzichte van de vorige enquête gedaald (was toen 52%). Op de tweede en derde plaats bij het CWI komen begeleiding (35%) en verwijzing naar vacatures op internet (34%). Het CWI verwijst niet naar een re-integratiebedrijf omdat dit een taak is van het UWV en de GSD/DWI. Ook blijkt uit de tabel dat bij het UWV het vaakst, namelijk bij 41%, wordt doorverwezen naar een re-integratiebedrijf. Ook hier komt het bieden van begeleiding op de tweede plaats (37%). De GSD/DWI biedt cliënten voornamelijk een begeleidingstraject (38%) en we zien dat de overige percentages niet veel van elkaar verschillen.

Ten opzichte van de vorige enquête verwijzen alle drie de instellingen veel vaker door naar begeleiding en bemiddeling.

Aan de geïnterviewden is ook gevraagd of ze tevreden zijn met wat de betreffende instantie ze heeft aangeboden. Bij het CWI is 56% tevreden met het aanbod en 44% niet. Dat is een lichte stijging ten opzichte van de vorige enquête, toen 51% tevreden was over het aanbod op het terrein van re-integratie. Bij het UWV zijn de cliënten het meest tevreden over het re-integratieaanbod: dit geldt voor 69% van de geïnterviewden. Dit is een flinke stijging ten opzichte van de vorige keer, toen 55% tevreden was met het aanbod. Het minst tevreden met het re-integratieaanbod zijn cliënten van de GSD/DWI. Van deze cliënten beantwoordt 54% de vraag met ja⁷.

⁷ Voor de GSD/DWI kunnen we geen vergelijking met de vorige Wachtkamerenquête maken omdat de gegevens hierover ontbreken.

Wellicht heeft de stijging van de tevredenheid van cliënten van het CWI en UWV te maken met de voorgaande constatering dat er iets minder vaak wordt doorverwezen naar het vacatureaanbod van het CWI of naar een vacaturesite en dat er iets vaker begeleiding en bemiddeling wordt aangeboden. Hoewel ook de GSD/DWI veel vaker begeleiding en bemiddeling aanbiedt, verwijst het ten opzichte van de vorige keer ook veel vaker door naar de vacaturebank (nu 25%, toen 5%).

Leeftijdsverschil in tevredenheid aanbod

In hoeverre er sprake is van een leeftijdsverschil in het wel of niet tevreden zijn met het aanbod van het CWI, het UWV of de GSD/DWI is te lezen in tabel 3.5.

Tabel 3.5 *Tevredenheid met aanbod naar leeftijd en instelling*

		< 29 jaar	30 t/m 39 jaar	40 t/m 49 jaar	50 jaar >	Totaal
GSD/DWI	Ja	22	26	29	9	86
		45%	40%	53%	18%	39%
	Nee	15	26	14	20	75
		31%	40%	25%	41%	34%
	Onbekend/n.v.t.	12	13	12	20	57
		24%	20%	22%	41%	26%
Totaal		49	65	55	49	218
		100%	100%	100%	100%	100%
UWV	Ja	20	17	32	33	102
		26%	19%	21%	21%	21%
	Nee	1	10	18	19	48
		1%	11%	12%	12%	10%
	Onbekend/n.v.t.	55	64	103	103	325
		72%	70%	67%	66%	68%
Totaal		76	91	153	155	475
		100%	100%	100%	100%	100%
CWI	Ja	130	110	116	82	438
		43%	36%	35%	27%	35%
	Nee	70	95	91	91	347
		23%	31%	28%	30%	28%
	Onbekend/n.v.t.	99	103	123	127	452
		33%	33%	37%	42%	37%
Totaal		299	308	330	300	1237
		100%	100%	100%	100%	100%

Bij zowel het CWI als het UWV is de jongste doelgroep, namelijk de geïnterviewden tot 30 jaar, het meest tevreden met het aanbod. Bij het CWI zien we dat verhoudingsgewijs de geïnterviewden van 50 jaar en ouder het minst tevreden zijn met het aanbod. Bij de GSD/DWI is het niet zo duidelijk, daar is vooral de groep 40-49 jarigen het meest tevreden.

'Work-first'

Aan de geïnterviewden bij het UWV en GSD/DWI die een 'Work-first'-traject aangeboden hebben gekregen, werd de vraag gesteld of ze het traject hebben

geaccepteerd. Van de 29 personen op wie deze vraag van toepassing is, heeft bijna de helft, namelijk 48%, het 'Work-first'-traject geaccepteerd. Dit percentage stemt overeen met het landelijk gemeten percentage (Sol, Castonguay, Van Lindert en Van Amstel, 2007).

Wensen en behoeften van de cliënt

Aan de cliënten die ontevreden zijn met het aanbod, is ook gevraagd wat ze dan anders hadden gewild. Net als tijdens de voorgaande twee Wachtkamerenquêtes geven cliënten van het CWI vooral aan dat ze graag meer begeleiding of bemiddeling hadden gezien. Over het algemeen krijgen met name fase-1-clieñten geen bemiddeling of scholing aangeboden. Zij worden in eerste instantie geacht zelf naar werk te zoeken via het vacaturebestand van het CWI. Ook dit keer blijkt dat de meeste cliënten in de praktijk meer van het CWI verwachten. Op dit punt is er niet veel veranderd ten opzichte van de Wachtkamerenquêtes in 2002 en 2004, waarin hetzelfde werd geconstateerd.

Toelichting van CWI-clieñten:

'Na inschrijving geen verdere actie door CWI. Alles moet je zelf doen.'

'Ik verwachtte meer begeleiding in het vinden van passend werk.'

'Ik had graag gezien dat men met meer banen c.q. mogelijkheden zou komen.'

'Het aanbod beantwoordt niet aan mijn vraag en niveau van werk/opleiding.'

Ook vergelijkbaar met de vorige twee Wachtkamerenquêtes zijn de redenen waarom cliënten ontevreden zijn met het aanbod van het UWV. Ook deze cliënten vinden dat hun te weinig is aangeboden. Zoals we al gezien hebben, verwijst het UWV een groot deel van haar cliënten door naar een re-integratiebedrijf. Uit de volgende opmerkingen blijkt dat dit niet altijd tot tevredenheid leidt:

'Re-integratiebedrijf vond mij te oud en van te slechte gezondheid om te re-integreren.'

'Na een jaar nog geen werk, je hoort weinig van het re-integratiebureau.'

Ook de cliënten van de GSD/DWI geven aan dat hun te weinig is aangeboden en dat ze meer begeleiding en bemiddeling hadden verwacht.

3.4 De dienstverlening van CWI, UWV en GSD/DWI met betrekking tot re-integratie

In deze paragraaf gaan we dieper in op de vraag of de drie instanties voorzien in zaken die van belang zijn voor het vinden van werk. Aan de geïnterviewden zijn vijf stellingen voorgelegd, waarbij ze konden aangeven in hoeverre ze het eens of oneens waren met de stellingen. De stellingen luiden als volgt:

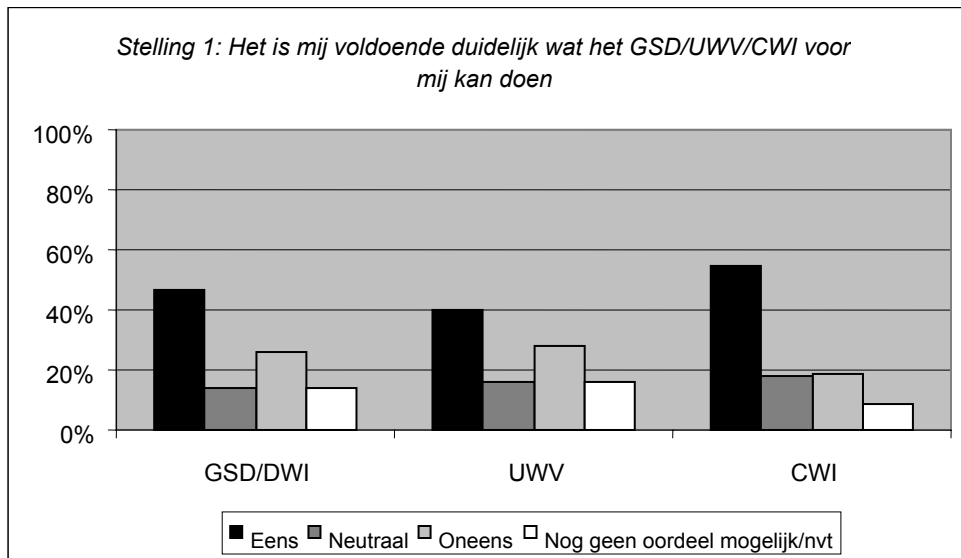
1. 'Het is mij voldoende duidelijk wat CWI/UWV/GSD voor mij kan doen';
2. 'Ik heb voldoende overzicht over mijn scholingsmogelijkheden';
3. 'Ik krijg voldoende hulp bij het maken van een keuze voor scholing';

4. 'Ik krijg voldoende hulp bij het maken van een keuze voor een (ander) beroep';
5. 'Ik krijg voldoende informatie over de gevolgen van werk voor mijn uitkering'.

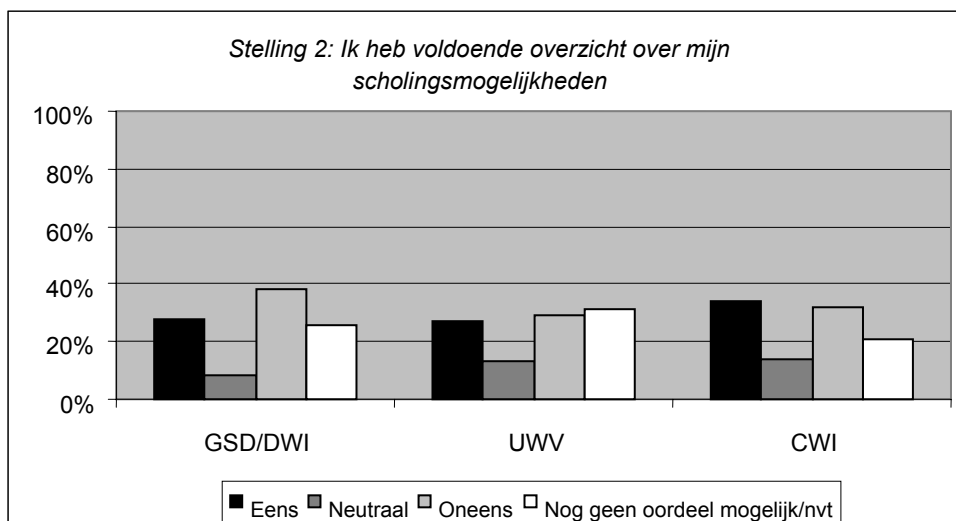
Aan cliënten van het CWI werd een extra stelling voorgelegd. Deze luidde als volgt:

6. 'Ik heb voldoende overzicht over beschikbare vacatures voor mij'.

Een aantal stellingen is tijdens de vorige Wachtkamerenquête ook voorgelegd. Waar mogelijk zullen we de uitkomsten van beide enquêtes met elkaar vergelijken.

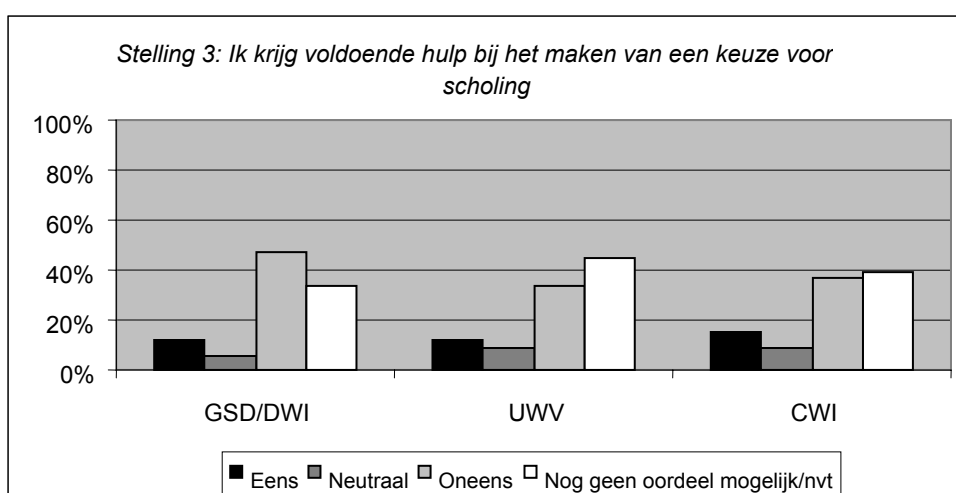


Het best scoort bij deze stelling het CWI: bij 55% van de CWI-cliënten is het duidelijk wat het CWI voor hen kan doen. Dat is een lichte daling ten opzichte van de vorige enquête; toen was het 57%. De daling bij de GSD/DWI is groter dan bij het CWI: nu is het voor 47% van de GSD-cliënten duidelijk wat de instantie voor hen kan doen, de vorige keer was dit nog 60%. Het slechtst scoort het UWV: 40% van de UWV-cliënten is het eens met de stelling. Ook de vorige keer scoorden ze met 49% het laagst. Over het algemeen weten de geïnterviewden dus niet voldoende wat de desbetreffende instantie precies voor ze kan betekenen, nog minder dan tijdens de vorige Wachtkamerenquête. Nu is namelijk 19% van de CWI-cliënten het oneens met de stelling (toen 10%), 28% van de UWV-cliënten (toen 18%) en 26% van de GSD-cliënten (toen 7%).

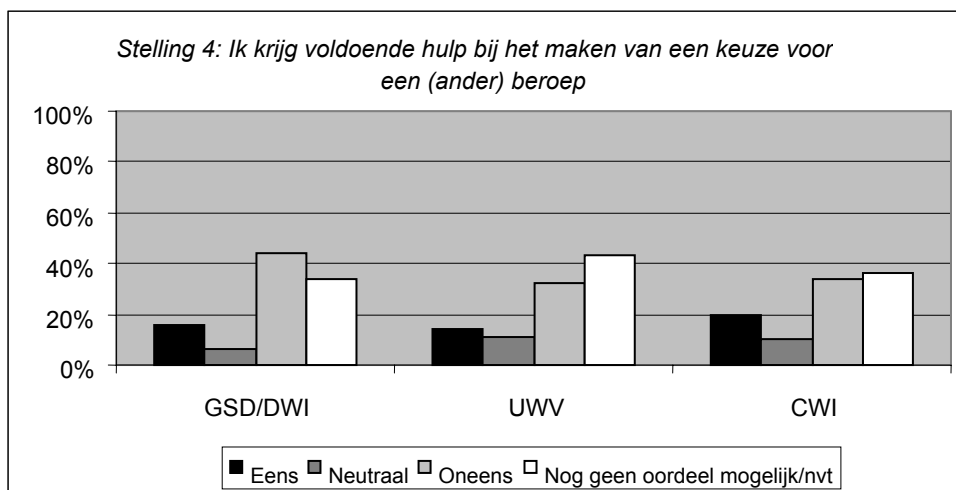


Het merendeel van de cliënten bij zowel het CWI, het UWV als de GSD/DWI heeft niet voldoende overzicht over hun scholingsmogelijkheden. Slechts 34% van de cliënten bij het CWI, 27% van de cliënten bij het UWV en 28% van de cliënten bij de GSD/DWI is het eens met de stelling. Het slechtst scoort de GSD/DWI: 38% is het oneens met de stelling en vindt dat ze onvoldoende overzicht hebben over hun scholingsmogelijkheden, ten opzichte van 32% van de cliënten van het CWI en 29% van de cliënten van het UWV.

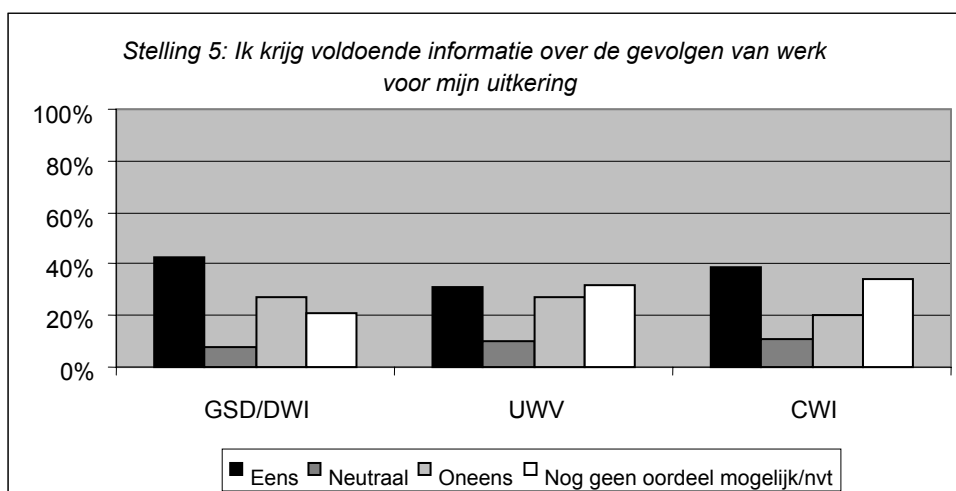
Alleen voor het CWI kunnen we de gegevens vergelijken met de vorige Wachtkamerenquête.



De antwoorden van de geïnterviewden op stelling 3 (zie figuur boven) en stelling 4 (zie figuur beneden) vertonen veel overeenkomsten: bij alle drie de instanties zijn de geïnterviewden van mening dat zij onvoldoende hulp krijgen bij het maken van een keuze voor scholing of voor een (ander) beroep. Eens met de stelling over hulp bij het maken van een keuze voor scholing is 15% van de CWI-clieënten en 12% van zowel de UWV- als de GSD-clieënten. Het aandeel cliënten dat de hulp onvoldoende vond, is 37% voor het CWI, 34% voor het UWV en 47% voor de GSD/DWI.



Stelling 4 scoort iets beter dan stelling 3: 20% van de CWI-cliënten, 14% van de UWV-cliënten en 16% van de GSD-cliënten vindt dat ze voldoende hulp krijgen bij het maken van een keuze voor een (ander) beroep. Het aandeel dat het oneens is met de stelling is 34% voor het CWI, 32% voor het UWV en 44% voor de GSD/DWI. Wederom scoort de GSD/DWI het slechtst. Over het algemeen vinden de cliënten bij alle drie de instanties dat zij onvoldoende hulp krijgen bij het maken van een keuze voor scholing of een (ander) beroep.



Aanmerkelijk positiever zijn de cliënten over de kwaliteit van de informatie over de gevolgen van werk voor de uitkering. 39% van de cliënten van het CWI, 31% van het UWV en 43% van GSD/DWI vindt dat ze voldoende informatie hebben gekregen over de gevolgen van werk voor hun uitkering. Daar waar het aantal vergeleken met de vorige Wachtkamerenquête voor de GSD/DWI zo goed als gelijk is gebleven, is het aantal voor het UWV gedaald. De vorige keer vond nog 44% van de UWV-cliënten dat ze voldoende geïnformeerd werden over de gevolgen van werk voor hun uitkering.

Toch is ook hierbij het aantal cliënten dat vindt dat ze onvoldoende zijn geïnformeerd over de gevolgen van werk voor hun uitkering nog hoog. Bij zowel het UWV als de GSD/DWI vindt 27% van de cliënten dat ze hierover niet voldoende zijn geïnformeerd. Bij het CWI gaat het om 20% van de cliënten. Ten opzichte

van de vorige keer zien we hierbij een stijging van 5% voor het UWV en van maar liefst 16% voor de GSD/DWI.

Aan cliënten van het CWI is ook de stelling *'Ik heb voldoende overzicht over beschikbare vacatures voor mij'* voorgelegd. Op dit punt scoort het CWI, ten opzichte van de andere stellingen, het gunstigst: de helft van de cliënten is het eens met de stelling, 15% is het niet eens of oneens en 21% is het oneens met de stelling. Voor de overigen was het te vroeg om de vraag te beantwoorden of was deze niet van toepassing.

Hulp bij solliciteren

Aan geïnterviewden bij het CWI is verder nog gevraagd of ze vinden dat ze voldoende hulp krijgen bij het solliciteren. Uit tabel 2.5 blijkt dat meer mensen hierover ontevreden zijn dan tevreden. Van de 770 geïnterviewden bij het CWI die hier een oordeel over hebben, vindt 40% dat ze voldoende hulp krijgen bij het solliciteren, 18% vindt dat de hulp beter kan en 42% vindt dat ze niet voldoende hulp krijgen hierbij.

Tabel 3.6 Krijgt u voldoende hulp bij solliciteren (CWI)?

	Aantal	%
Ja, voldoende	309	40
Ja, maar het kan beter	136	18
Nee, onvoldoende	325	42
Totaal	770	100

Aan de geïnterviewden bij het CWI is vervolgens gevraagd of ze wel eens een vacature aangeboden hebben gekregen. Op deze vraag antwoordt 49% van de geïnterviewden bij het CWI 'nee, nooit', 38% zegt 'ja, soms' en 13% 'ja, vaak'. Aan de mensen die vaak of soms een vacature aangeboden hebben gekregen, is gevraagd hoe vaak de aangeboden vacature bij ze paste. Van de 494 mensen aan wie deze vraag is gesteld, vindt 36% dat de vacature(s) meestal wel bij ze paste(n), 39% dat dit soms het geval was en een kwart van hen vindt dat de aangeboden vacature(s) nooit bij ze paste(n).

Zelf voorstellen doen om werk te vinden

Cliënten kunnen ook zelf voorstellen doen om werk te vinden. De geïnterviewden is gevraagd of ze dit hebben gedaan en zo ja, of ze met hun voorstel(len) om werk te vinden gesteund werden. Van alle 2010 geïnterviewden heeft 42% hierover zelf voorstellen gedaan, 34% heeft geen voorstellen gedaan om werk te vinden en voor 24% was de vraag niet van toepassing. We zien dat vooral cliënten van de GSD/DWI zelf voorstellen doen om werk te vinden. 51% van deze cliënten, 45% van de CWI-clieënten en het minst, namelijk 32% van de UWV-clieënten beantwoordde deze vraag met ja.

Van de mensen die zelf voorstellen hebben gedaan om werk te vinden, zegt iets meer dan de helft dat ze ook zijn gesteund met hun voorstellen. Opmerkelijk is dat bij de GSD/DWI wel meer mensen zelf voorstellen doen hierover, maar dat de GSD/DWI vergeleken met de twee andere instellingen relatief minder vaak cliënten helpen hierbij. Waar bij het CWI en UWV 54% van deze mensen zich

geholpen voelt met hun voorstel om werk te vinden, is dit percentage voor de GSD/DWI 47%. Voor alle drie de instellingen geldt echter dat nog een te groot deel van de mensen die zelf voorstellen doen om werk te vinden, zich hierbij niet ondersteunt voelt.

Knip in het re-integratietraject

In de overgang van het ene uitkeringsstelsel naar het andere is er een kans op het optreden van een knip in het re-integratietraject. In hoeverre is hiervan sprake? Om deze vraag te beantwoorden werd de geïnterviewden bij de GSD/DWI die eerder bij het UWV een re-integratietraject aangeboden hadden gekregen, gevraagd of ze dit traject ook bij het UWV konden afmaken. Van de 64 mensen op wie de vraag van toepassing was, heeft 42% het re-integratietraject bij het UWV kunnen afronden, 27% heeft dit niet kunnen doen en 31% heeft de vraag niet beantwoord.

3.5 Dienstverlening ten aanzien van IRO

Van alle geïnterviewden zijn in totaal 304 personen geweest op de mogelijkheid van een IRO, een Individuele Re-integratie Overeenkomst. Het merendeel van hen, namelijk 64%, heeft ook gebruikgemaakt van de IRO. De overige 36% heeft dit niet gedaan.

Aan de mensen die gebruik hebben gemaakt van het IRO-aanbod, werd ook de vraag gesteld of ze zelf een budget konden bepalen voor hun persoonlijke re-integratie. Het merendeel van hen, namelijk 67%, geeft aan dat dit niet het geval was. Slechts 15% van deze groep zegt dat ze wel zelf een budget konden bepalen voor hun persoonlijke re-integratie. Voor de overigen was dit niet van toepassing.

De verstrekte IRO-budgetten variëren van €80,- tot €14.800,- met een gemiddelde van €4.298,-. Bijna de helft van deze groep, namelijk 48% (N=60), vindt de hoogte van het budget voldoende.

3.6 Dienstverlening van private re-integratiebedrijven

De re-integratie van arbeidsgehandicapten en werklozen wordt sinds enkele jaren uitbesteed aan private re-integratiebedrijven. In deze paragraaf gaan we in op het aanbod van re-integratiebedrijven.

Aan de geïnterviewden bij het UWV en de GSD/DWI die zijn doorverwezen naar een privaat re-integratiebedrijf is gevraagd hoe ze bij het re-integratiebedrijf terecht zijn gekomen. Uit tabel 3.6 blijkt dat voor 46% van deze geïnterviewden het UWV of de GSD/DWI de keuze voor het re-integratiebedrijf heeft bepaald. 23% van hen kon kiezen uit meerdere re-integratiebedrijven, maar in overleg met het UWV of de GSD/DWI. Zelf een keuze maken uit meerdere bedrijven kon 7% van de geïnterviewden en 8% heeft zelf een re-integratiebedrijf voorgesteld. Vergeleken met de vorige Wachtkamerenquête valt vooral op dat het percentage dat in overleg met het UWV uit meerdere re-integratietrajecten kon kiezen, is gestegen van 18% naar 28%.

Tabel 3.7 Hoe bent u bij het re-integratietraject terechtgekomen?

	GSD/DWI		UWV		Totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Ze hebben zonder overleg met mij een keuze voor een re-integratietraject gemaakt	44	56%	66	42%	110	46%
Ik kon zelf in overleg met hen kiezen uit meerdere re-integratietrajecten	11	14%	44	28%	55	23%
Ik kon zelf kiezen uit meerdere re-integratiebedrijven	3	4%	14	9%	17	7%
Ik heb zelf een re-integratiebedrijf voorgesteld	6	8%	14	9%	20	8%
Anders, namelijk	14	18%	21	13%	35	15%
Totaal	78	100%	159	100%	237	100%

Ook is hun gevraagd wat het re-integratiebedrijf tot nu toe voor ze heeft gedaan. Op deze vraag konden meerdere antwoorden gegeven worden, waardoor het totale percentage niet op 100 uitkomt. Uit tabel 3.7 blijkt dat het nog vooral om een intakegesprek gaat. Het merendeel van de geïnterviewden die de categorie 'Anders, namelijk' hebben ingevuld, geeft aan dat de kennismaking (nog) niet heeft plaatsgevonden. Daarnaast gaat het vooral om mensen die een sollicitatietraining hebben gehad.

Tabel 3.8 Wat heeft het re-integratiebedrijf voor u gedaan?

	GSD/DWI				UWV				Totaal			
	Aantal		%		Aantal		%		Aantal		%	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%		
Telefonische kennismaking	9	9%	34	18%	43	15%						
Persoonlijke kennismaking (intake)	41	42%	89	48%	130	46%						
Bepalen beroepskeuze	13	13%	26	14%	39	14%						
Bemiddelingstraject opgezet	12	12%	27	14%	39	14%						
Scholing geregeld	13	13%	23	12%	36	13%						
Werkstage geregeld	8	8%	9	5%	17	6%						
Work first-plek geregeld	3	3%	2	1%	5	2%						
Sollicitatietraining	22	22%	41	22%	63	22%						
Re-integratieovereenkomst uitgewerkt	7	7%	35	19%	42	15%						
Re-integratietraject opgezet	7	7%	38	20%	45	16%						
Contact met nieuwe werkgever gezocht	7	7%	14	7%	21	7%						
Geplaatst bij nieuwe werkgever	2	2%	4	2%	6	2%						
Nazorg	3	3%	4	2%	7	2%						
Anders, namelijk	39	40%	73	39%	112	39%						

Denken de mensen die op dit moment in een traject bij een re-integratiebedrijf bezig zijn dat hun kansen op werk hierdoor beter worden? Op deze vraag hebben 204 cliënten van het UWV en de GSD/DWI een antwoord gegeven: 43% van hen

zegt ja en de overige 57% denkt dat hun kansen op werk hierdoor niet beter worden. De toelichting van de laatste groep heeft vooral te maken met de eigen inschatting van de kansen op werk (hoge leeftijd, slechte gezondheid). Ook wordt slechte begeleiding door het bedrijf als reden genoemd.

Van deze groep van 204 mensen zegt een minderheid, namelijk 42%, tevreden te zijn met het aanbod van het re-integratiebedrijf. Het merendeel echter, namelijk 58%, is hierover ontevreden.

3.7 Conclusies over dienstverlening van CWI, UWV en GSD/DWI bij re-integratie

In dit hoofdstuk zijn we ingegaan op de re-integratieactiviteiten van de publieke aanbieders en de kwaliteit van de dienstverlening daarbij. We hebben gezien dat er ten opzichte van de vorige Wachtkamerenquête een lichte stijging is in het aantal mensen dat aangeeft per direct of op termijn een betaalde baan te zoeken. Ook is er een lichte stijging van het aantal CWI-cliënten dat weet of het CWI een re-integratieadvies over ze heeft opgesteld. Vergeleken met drie jaar geleden zijn iets meer mensen het eens met dit re-integratieadvies. Hoe instanties iemands kansen op werk inschatten, blijft voor de meeste cliënten een vraag.

Net als tijdens de vorige Wachtkamerenquête zijn de geïnterviewden bij alle drie de instanties pessimistischer over hun kansen op werk dan de betreffende instelling. Cliënten gaan er veelal van uit dat de uitvoerders denken dat er echt wel werk is of dat de instanties geen realistisch beeld van de arbeidsmarkt hebben. Wel zijn de ondervraagden iets minder pessimistisch over hun kansen op werk dan tijdens de vorige Wachtkamerenquête.

Ten opzichte van de vorige enquête verwijzen alle drie de instellingen veel vaker naar begeleiding en bemiddeling. We zien dat er een lichte stijging is in het aantal cliënten dat zegt tevreden te zijn met het aanbod. Wellicht heeft dit te maken met de constatering dat er iets minder vaak wordt doorverwezen naar het vacatureaanbod van het CWI of naar een vacaturesite en dat er iets vaker begeleiding en bemiddeling wordt aangeboden.

Aan de cliënten die ontevreden zijn met het aanbod, is gevraagd wat ze graag anders hadden gewild. Net zoals tijdens de voorgaande twee Wachtkamerenquêtes geven zij voornamelijk aan dat ze graag meer begeleiding of bemiddeling hadden gezien. Er blijken (nog steeds) misverstanden te bestaan tussen aanbieders en cliënten over het aanbod van re-integratieactiviteiten. Zo hebben veel cliënten, ook de in fase 1 ingedeelde cliënten, het beeld dat het CWI actief voor hen op zoek gaat naar werk en dat ze bijvoorbeeld scholing of bemiddeling krijgen aangeboden. Vaak is dit niet het geval en volstaat het CWI ermee hen door te verwijzen naar de vacaturebank. Dit misverstand kwam al duidelijk naar voren in de vorige twee Wachtkamerenquêtes. Op dit punt blijkt er niet veel veranderd te zijn.

Dat veel cliënten onvoldoende weten wat de desbetreffende instantie precies voor ze kan betekenen, blijkt ook uit de antwoorden op de stellingen die aan hen voorgelegd zijn. Vergeleken met de vorige keer is dit aantal zelfs gestegen. Het

merendeel van de cliënten bij zowel het CWI, het UWV als de GSD/DWI blijkt ook niet voldoende overzicht te hebben over hun scholingsmogelijkheden. Uit de stellingen blijkt verder dat de cliënten bij alle drie de instanties over het algemeen te vaak ontevreden zijn over de hulp die ze krijgen bij het maken van een keuze voor scholing of een (ander) beroep. Verder geldt voor alle drie de instellingen dat een groot deel van de mensen die zelf voorstellen doen om werk te vinden, zich daarbij niet ondersteunt voelt door de instantie.

De meerderheid van de CWI-clieënten vindt de hulp die de instantie biedt bij het solliciteren niet voldoende. Ook is de meerderheid van deze cliënten ontevreden over het vacatureaanbod van het CWI. Vaak vinden cliënten dat de (weinig) vacatures die ze aangeboden hebben gekregen, niet bij ze pasten.

Opvallend is dat de meerderheid van de mensen die op dit moment in een traject bij een re-integratiebedrijf bezig zijn, niet verwacht dat hun kansen op werk hierdoor beter worden. De toelichting van de laatste groep heeft vooral te maken met de eigen inschatting van de kansen op werk (hoge leeftijd, slechte gezondheid). Ook wordt slechte begeleiding door het bedrijf als reden genoemd. Het merendeel van hen geeft aan ontevreden te zijn met het aanbod van het re-integratiebedrijf.

4. Achtergrondgegevens geïnterviewden

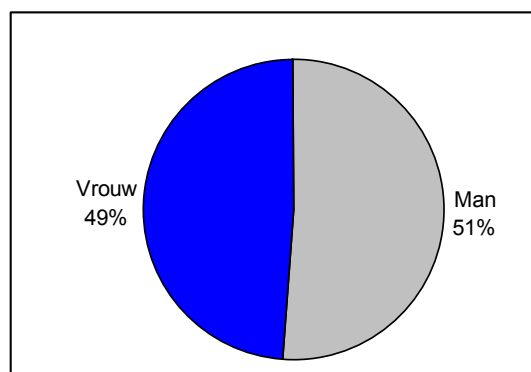
4.1 Inleiding

Tijdens de zesde FNV Wachtkamerenquête werden in april 2007 bij 2010 cliënten van het CWI, UWV en de GSD/DWI vragenlijsten afgenomen. In dit hoofdstuk gaan we in op enkele achtergrondgegevens van de geïnterviewden. Achtereenvolgens kijken we naar de achtergrondkenmerken geslacht, leeftijd, opleiding, etniciteit en de uitkeringssituatie van de geïnterviewden.

4.2 Verdeling aantal mannen en vrouwen

Uit onderstaande figuur blijkt dat de verdeling tussen mannen en vrouwen nagenoeg gelijk is. In 2007 was 51% van de geïnterviewden man en 49% vrouw. In 2004 was de verdeling achtereenvolgens 55% en 45%.

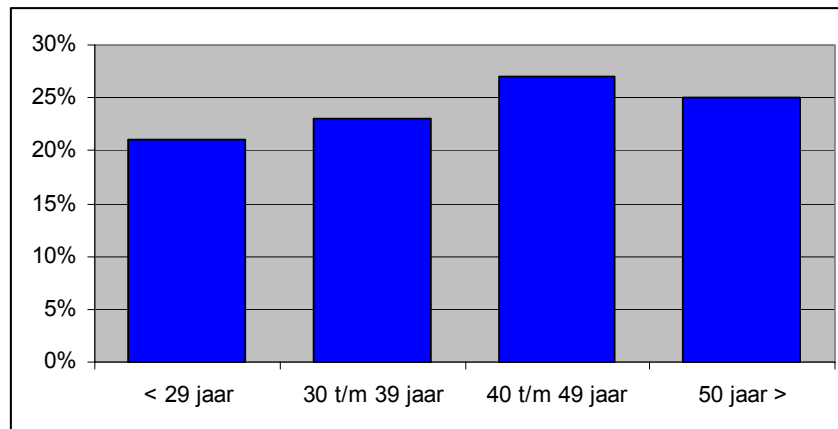
Figuur 1 Percentage geïnterviewden naar geslacht



4.3 Verdeling naar leeftijd

De volgende figuur geeft een overzicht van de geïnterviewden naar leeftijd. De geïnterviewden zijn redelijk gelijk verdeeld over verschillende leeftijdsgroepen. Ten opzichte van de vorige Wachtkamerenquête zijn er iets meer ouderen geïnterviewd; het percentage geïnterviewden in de leeftijd van 40 t/m 50 jaar is met 5% gestegen en het percentage geïnterviewden in de leeftijd van 50 jaar en ouder met 2%. Het aantal jongeren tot 30 jaar is met 5% gedaald.

Figuur 2 Percentage geïnterviewden naar leeftijd



Een overzicht van de geïnterviewden naar leeftijd en instantie wordt in de volgende tabel gegeven. Hieruit blijkt dat de verdeling naar leeftijd bij de cliënten van het CWI het meest evenredig is. Het aandeel jongeren tot 30 jaar en het deel 30 t/m 39-jarigen zijn bij het UWV duidelijk lager dan bij de andere twee instellingen. Ook in de vorige Wachtkamerenquête waren de 50-plussers bij het UWV, in vergelijking met de andere instellingen, meer dan gemiddeld vertegenwoordigd.

Tabel 4.1 Leeftijdsverdeling naar organisatie

	GSD/DWI	UWV	CWI	Totaal
29 jaar of jonger	49	76	299	424
	22%	16%	24%	22%
30 t/m 39 jaar	65	91	308	464
	30%	19%	25%	24%
40 t/m 49 jaar	55	153	330	538
	25%	32%	27%	28%
50 jaar of ouder	49	155	300	504
	22%	33%	24%	26%
Totaal	218	475	1237	1930
	100%	100%	100%	100%

4.4 Opleidingen

Van de geïnterviewden heeft 27% geen scholing, of alleen lagere school of een lagere beroepsopleiding. Ten opzichte van voorgaande Wachtkamerenquêtes zet de trend van een afname van deze groep zich voort; in de vorige drie Wachtkamerenquêtes was dit percentage achtereenvolgens 30% in 2000, 34% in 2002 en 40% in 2004. Het aandeel van geïnterviewden die een hbo- of universitaire opleiding hebben gevolgd is 19%. Deze groep is nagenoeg gelijk gebleven; de voorgaande jaren bedroeg dit percentage respectievelijk 20% en 19%. Als we kijken naar de leeftijd van de geïnterviewden, dan blijken de leeftijdsgroepen 29 jaar en jonger en 30-39 jaar het vaakst middelbaar beroepsonderwijs te hebben

gevolgd. De 40-plussers hebben relatief vaker alleen lager beroepsonderwijs gevolgd.

Tabel 4.2 Verdeling van de geïnterviewden naar opleiding en leeftijd

	29 jaar of jonger	30 t/m 39 jaar	40 t/m 49 jaar	50 jaar of ouder	Totaal
Geen	7	5	5	5	22
	2%	1%	1%	1%	1%
Lagere school	36	17	32	42	127
	9%	4%	6%	8%	7%
Lager beroepsonderwijs	50	70	117	134	371
	12%	15%	22%	27%	19%
Mavo/havo/vwo	102	101	97	91	391
	24%	22%	18%	18%	20%
Middelbaar beroepsonderwijs	168	168	168	127	631
	40%	36%	32%	25%	33%
Hoger beroepsonderwijs	38	74	84	75	271
	9%	16%	16%	15%	14%
Universiteit	17	26	27	27	97
	4%	6%	5%	5%	5%
Totaal	418	461	530	501	1910
	100%	100%	100%	100%	100%

Opleidingsniveau naar instantie

Uit tabel 4.3 met de opleidingsgegevens naar instantie blijkt dat geïnterviewden met geen opleiding of alleen lagere school of een lagere beroepsopleiding oververtegenwoordigd zijn bij de GSD/DWI. Bij het UWV en het CWI zijn er relatief meer geïnterviewden die middelbaar of hoger beroepsonderwijs hebben gevolgd. Vergeleken met de vorige Wachtkamerenquête is de verdeling naar opleidingsniveau van geïnterviewden bij het CWI en de GSD niet veel veranderd en is bij het UWV het aandeel van geïnterviewden met ten hoogste lagere school of lager beroepsonderwijs licht gedaald.

Tabel 4.3 Opleidingsniveau geïnterviewden naar organisatie

	GSD/DWI	UWV	CWI	Totaal
Geen	7	2	14	23
	3%	0%	1%	1%
Lagere school	24	29	80	133
	11%	6%	6%	7%
Lager beroepsonderwijs	46	97	239	382
	21%	20%	19%	19%
Mavo/havo/vwo	45	102	255	402
	20%	21%	20%	20%
Middelbaar beroepsonderwijs	60	168	421	649
	27%	35%	33%	33%
Hoger beroepsonderwijs	25	70	180	275
	11%	14%	14%	14%
Universiteit	13	15	73	101
	6%	3%	6%	5%
Totaal	220	483	1262	1965
	100%	100%	100%	100%

4.5 Soort uitkering

Van de geïnterviewden heeft 37% een volledige WW-uitkering. Dit percentage ligt lager dan in de vorige Wachtkamerenquête (toen 43%), maar hoger dan in de Wachtkamerenquête van 2002 (toen 24%). Dit keer zijn er meer mensen met een bijstandsuitkering (nu 18%) dan de vorige keer (toen 12%). Het grootste verschil ten opzichte van de vorige Wachtkamerenquête betreft het percentage mensen met een gedeeltelijke WAO en gedeeltelijk WW; dit percentage is nu 2% en de vorige keer nog 12%. Ook zien we een daling, van 11% naar 7%, van het aantal geïnterviewden met een volledige WAO/WIA. De overige percentages wijken niet veel af van de percentages in de vorige Wachtkamerenquête.

Tabel 4.4 Soort uitkering naar uitkeringsinstantie

	UWV	GSD/DWI	Anders	Totaal
Volledig WAO/WIA	83	0	0	83
	9%	0%	0%	7%
Gedeeltelijk WAO/WGA en gedeeltelijk salaris	39	0	0	39
	4%	0%	0%	3%
Gedeeltelijk WAO/WGA en gedeeltelijk WW	25	0	0	25
	3%	0%	0%	2%
Gedeeltelijk WAO/WGA en gedeeltelijk Bijstand/IOAW	18	0	0	18
	2%	0%	0%	2%
Volledig WW	443	0	0	443
	50%	0%	0%	37%
Gedeeltelijk WW en gedeeltelijk salaris	69	0	0	69
	8%	0%	0%	6%
Wajong	20	0	0	20
	2%	0%	0%	2%
Gedeeltelijk Wajong en gedeeltelijk salaris	5	0	0	5
	1%	0%	0%	0%
Bijstand	0	215	0	215
	0%	76%	0%	18%
Gedeeltelijk bijstand en gedeeltelijk salaris	0	25	0	25
	0%	9%	0%	2%
IOAW of IOAZ	0	2	0	2
	0%	1%	0%	0%
Vangnet ziekwet	125	0	0	125
	14%	0%	0%	10%
Anders, namelijk	66	40	17	123
	7%	14%	100%	10%
Totaal	893	282	17	1192
	100%	100%	100%	100%

4.6 Verdeling autochtonen en allochtonen

Aan de geïnterviewden is gevraagd of zij of een van de ouders in het buitenland zijn geboren. Een overzicht van de geïnterviewden naar etniciteit wordt in de volgende tabel weergegeven.

Tabel 4.5 Verdeling etniciteit

	Aantal	%
Autochtoon	1261	67%
Allochtoon	630	33%
Totaal	1891	100%

De meerderheid, namelijk 67%, is autochtoon; 33% is allochtoon. De grootste allochtone groepen zijn geïnterviewden uit Suriname (N=105), Marokko (N=84), voormalig Nederlands-Indië/Indonesië (N=64), Turkije (N=63) en Nederlandse Antillen/Aruba (N=57).

Verhoudingsgewijs zijn er meer allochtonen onder de cliënten van de GSD/DWI (40%) en het CWI (36%) dan onder de cliënten van het UWV (23%).

In de volgende tabel gaat het om de verdeling naar geslacht, leeftijd, opleiding en type uitkering naar etniciteit. Naar aanleiding daarvan kunnen we een aantal zaken opmerken rondom deze achtergrondkenmerken.

Tabel 4.6 Geslacht, leeftijd, opleiding en type uitkering naar etniciteit

	Totaal					
	Autochtoon		Allochtoon			
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Man	614	49%	339	54%	953	51%
Vrouw	642	51%	287	46%	929	49%
Totaal	1256	100%	626	100%	1882	100%
< 29 jaar	248	20%	153	25%	401	22%
30 t/m 39 jaar	274	22%	173	28%	447	24%
40 t/m 49 jaar	336	27%	173	28%	509	28%
50 jaar >	371	30%	110	18%	481	26%
Totaal	1229	100%	609	100%	1838	100%
Geen	9	1%	14	2%	23	1%
Lagere school	67	5%	60	10%	127	7%
Laer beroepsonderwijs	279	22%	89	14%	368	20%
Mavo/havo/vwo	246	20%	144	23%	390	21%
Middelbaar beroepsonderwijs	419	33%	189	30%	608	32%
Hoer beroepsonderwijs	174	14%	85	14%	259	14%
Universiteit	58	5%	42	7%	100	5%
Totaal	1252	100%	623	100%	1875	100%
Volledig WAO/WIA	60	8%	18	5%	78	7%
Gedeeltelijk WAO/WGA en gedeeltelijk salaris	26	3%	11	3%	37	3%
Gedeeltelijk WAO/WGA en gedeeltelijk WW	19	3%	5	1%	24	2%
Gedeeltelijk WAO/WGA en gedeeltelijk Bijstand/IOAW	10	1%	6	2%	16	1%
Volledig WW	285	38%	132	37%	417	37%
Gedeeltelijk WW en gedeeltelijk salaris	45	6%	19	5%	64	6%
Wajong	14	2%	3	1%	17	2%
Gedeeltelijk Wajong en gedeeltelijk salaris	3	0%	1	0%	4	0%
Bijstand	108	14%	95	26%	203	18%
Gedeeltelijk bijstand en gedeeltelijk salaris	17	2%	7	2%	24	2%
IOAW of IOAZ	2	0%			2	0%
Vanqnet ziekewet	82	11%	33	9%	115	10%
Anders, namelijk	83	11%	31	9%	114	10%
Totaal	754	100%	361	100%	1115	100%

Etniciteit naar geslacht en leeftijd

Onder de allochtone geïnterviewden is de verdeling naar geslacht iets schever dan onder de autochtone geïnterviewden. Waar de verdeling bij de autochtonen bijna gelijk is, namelijk 49% man en 51% vrouw, zijn deze percentages voor de allochtonen achtereenvolgens 54% en 46%.

Naar leeftijd zien we dat de allochtonen relatief iets jonger zijn. Dit komt overeen met de vorige Wachtkamerenquêtes, toen er ook meer jongere allochtonen waren. Het aandeel jongeren is wel iets gedaald ten opzichte van de vorige

keer. De groep allochtone jongeren is met 8% gedaald naar 25% en de groep autochtone jongeren is met 5% gedaald naar 20%.

Wederom zijn bij cliënten van 50 jaar of ouder de autochtonen in de meerderheid. Dit percentage is vergeleken met de vorige Wachtkamerenquête iets gestegen: nu is 30% van de ouderen autochtoon (toen 28%) en 18% allochtoon (toen 17%).

Etniciteit en opleiding

Ook zijn er verschillen qua opleiding. Allochtonen hebben, net als in de vijfde Wachtkamerenquête, vaker ten hoogste lager onderwijs gevolgd. Wederom is dit percentage voor de allochtonen 12%, voor de autochtonen is het gedaald van 8% naar 6%.

Opmerkelijk is dat het aantal allochtonen met een hbo- of universitaire opleiding ten opzichte van de vorige Wachtkamerenquête is gestegen. Waar het de vorige keer ging om 18% van de allochtonen, is het dit keer 21%. Voor de autochtonen is het omgekeerde het geval: waar het de vorige keer nog ging om 21% van de autochtonen, is het dit keer 19%.

Etniciteit en uitkeringssituatie

Net als tijdens de voorgaande Wachtkamerenquêtes hebben bijna twee keer zoveel allochtonen een bijstandsuitkering: allochtonen 26% en autochtonen 14%. De overige percentages wijken niet veel van elkaar af. We zien dat autochtonen relatief iets vaker een volledige of gedeeltelijke WAO (en gedeeltelijk salaris) hebben of in het vangnet ziektewet zitten. Ten opzichte van de vorige keer zijn de verschillen tussen autochtonen en allochtonen met een volledige WAO-uitkering veel kleiner geworden. Waar de vorige keer autochtonen 7% vaker dan allochtonen een volledige WAO-uitkering hadden, is dit verschil nu 3%. Ook het verschil tussen autochtonen en allochtonen met een volledige WW is kleiner geworden. Het percentage allochtonen met een volledige WW was 8% hoger dan het percentage autochtonen met een volledige WW, nu is dit nog maar 1%.

Ook hebben we gekeken naar de verdeling tussen mannen en vrouwen en tussen autochtonen en allochtonen als het gaat om een oordeel over de begeleiding naar werk (zie tabel 6 in de bijlage). Net als bij de voorgaande Wachtkamerenquête blijken er geen grote verschillen tussen de autochtonen en allochtonen te zijn. Ook het geslacht blijkt geen rol te spelen in de kwaliteit van de dienstverlening. De mannen en vrouwen zijn namelijk even tevreden over de begeleiding naar werk. Net als in 2004 zijn ook in 2007 de autochtonen over het algemeen iets positiever over de begeleiding naar werk dan allochtonen. Allochtonen zijn ten opzichte van de autochtonen iets negatiever over de dienstverlening.

5. Conclusies en aanbevelingen

5.1 Conclusies

De zesde Wachtkamerenquête is gehouden in april 2007 en afgenomen bij cliënten van het CWI, de GSD/DWI en het UWV. In totaal werden 2010 cliënten bevroegd. Dit zijn er 82 meer dan bij de vijfde enquête, gehouden in 2004. Zij werden opnieuw bevroegd over hun ervaringen met de dienstverlening door deze instanties. Het ging om dienstverlening in algemene zin en dienstverlening op het gebied van de re-integratie. Evenals in de voorgaande edities stond de enquête ook dit keer weer in het teken van veranderingen die zich in de afgelopen periode voordeden in de wet- en regelgeving van de sociale zekerheid.

Na de vervanging van de Algemene Bijstandswet door de Wet Werk en Bijstand in 2004 is in 2006 de wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen ingevoerd. Beide wetten hebben met elkaar gemeen dat in de uitvoering het uitgangspunt van werk boven inkomen verder is aangescherpt. Voor de WWB betekent dit dat bij nieuwe cliënten eerst wordt geprobeerd hen naar werk te bemiddelen. Pas wanneer dit niet op korte termijn tot resultaat leidt, komt de cliënt voor een uitkering in aanmerking. In het kader van de WIA is eveneens sprake van aanscherping van de mogelijkheden voor re-integratie. Dit betreft vooral personen die gedeeltelijk arbeidsongeschikt zijn en volledig arbeidsongeschikten met uitzicht op herstel. Zij komen in aanmerking voor een re-integratietraject vanuit het UWV of CWI.

Een andere ontwikkeling is de wijziging in de uitkeringsduur en -hoogte in relatie tot het laatstverdiende loon bij werkloosheid als gevolg van de nieuwe werkloosheidswet van 2006. De maximale duur van de WW is verkort tot drie jaar en twee maanden, terwijl de uitkering gedurende de eerste twee maanden 75% van het laatstverdiende loon bedraagt; dit was 70%.

Een ontwikkeling waar in de enquête aandacht aan wordt besteed is de 'knip' die zich in re-integratietrajecten kan voordoen, bijvoorbeeld bij de overgang van WW naar bijstand. Die knip kan ontstaan omdat gemeenten een eigen beleid hanteren ten aanzien van re-integratie en betrokkenen zich daardoor gedwongen zien een eerder gestart traject te beëindigen.

De cliënt aan het woord

Of het nu gaat om WW, WAO/WIA of bijstand, mensen die gebruik moeten maken van de sociale zekerheid worden geconfronteerd met een stelsel van wet- en regelgeving dat van grote invloed is op hun bestaanszekerheid. Cliënten van de sociale zekerheid moeten aan allerlei verplichtingen voldoen. Daarover moeten zij wel voldoende geïnformeerd zijn en zij moeten tevens voldoende ondersteuning krijgen. Daarbij hoort ook dat zij op de hoogte gebracht moeten worden van hun rechten en plichten en van hun kansen en mogelijkheden als het gaat om re-integratie en werk. Belemmeringen dienen daarbij zoveel mogelijk weggenomen te worden. Hiervoor is een op de cliënt afgestemde dienstverlening vereist. Als voorheen spelen de uitkeringsinstanties hierbij een belangrijke rol. In de enquête komen de cliënten van de uitkeringsinstanties zelf aan het woord. Zij geven hun

oordeel over de informatievoorziening en de dienstverlening door deze instellingen. Daarmee wordt voldaan aan het belangrijkste doel van de enquête, namelijk het bevragen van hun cliënten over de kwaliteit van de dienstverlening en de uitvoeringspraktijk. Er zijn ruim 2000 cliënten aan het woord gekomen, waarvan 64% bij een CWI, 25% bij een UWV en 11% bij een GSD/DWI. Daarmee stemt het aandeel cliënten dat bij een CWI is geïnterviewd overeen met dat van de vorige enquête. Het aandeel UWV ligt iets lager, terwijl het aandeel GSD/DWI bijna vier keer zo groot is.

Informatie over rechten en plichten sterk verbeterd ten opzichte van 2004

In tegenstelling tot de vorige Wachtkamerenenquête is een overgrote meerderheid van de cliënten van de GSD/DWI en het CWI tevreden over de mate waarin zij geïnformeerd zijn over de rechten en plichten die behoren bij hun uitkering. Was dit in 2004 nog bij slechts 24% van de ondervraagde cliënten het geval, nu is 80% van de cliënten tevreden.

Minder tevreden is men als het gaat om de informatieverstrekking over rechten en plichten tijdens controles aan huis. Dan is nog maar 60% tevreden.

Twee derde van de cliënten moet na het indienen van een aanvraag langer dan een maand wachten op ontvangst van een uitkering

Uit de vorige Wachtkamerenenquête kwam naar voren dat bijna 40% van de cliënten te lang op de toekenning van de aangevraagde uitkering moet wachten. Hoewel de vraag dit keer anders is gesteld, valt te concluderen dat zich hierin zeker geen verbetering heeft voorgedaan. Eerder lijkt er sprake te zijn van een verslechtering. Dit geldt zeker voor de GSD/DWI-cliënten, van wie 78% langer dan een maand en bijna een kwart langer dan twee maanden moest wachten op de eerste uitkering. Van de UWV-cliënten moest 66% langer dan een maand wachten en 17% langer dan twee maanden.

Ook met het verstrekken van een voorschot in afwachting van de definitieve beslissing zijn de instanties niet scheutig: slechts 29% van degenen die langer dan een maand moesten wachten, heeft een voorschot ontvangen. Vooral cliënten van het UWV moeten deze wachttijd veelal zonder voorschot zien te overbruggen.

De tevredenheid over de tijdige uitbetaling wanneer de uitkering eenmaal is toegekend, is ten opzichte van 2004 nog verder verbeterd, namelijk van 80% naar 89%.

Aantal cliënten met een vaste contactpersoon toegenomen

Het beschikken over een vaste contactpersoon wordt beschouwd als bevorderlijk voor de cliëntgerichtheid. Een vaste contactpersoon kent zijn cliënt en vice versa. Deze visie vindt navolging binnen de uitkeringsinstanties. Daarmee zet de ook in 2004 geconstateerde trend door. Dit geldt vooral voor het CWI, waar het aandeel cliënten met een vaste contactpersoon groeide van 38% naar 52%. Bij het UWV groeide dit aandeel van 36% naar 40%. Hoe deze situatie zich bij de GSD/DWI heeft ontwikkeld is niet bekend, maar het aandeel cliënten met een vaste contactpersoon komt daar nog iets hoger uit dan bij het CWI, namelijk 56%. Hoewel de tekenen veelbelovend zijn en er in ieder geval bij het CWI, maar mogelijk ook bij de GSD/DWI, een substantiële verbetering zichtbaar is, vraagt dit punt de komende jaren nog veel aandacht.

Kwaliteitsverbetering van de dienstverlening zet gedeeltelijk door

De dagelijkse praktijk van de dienstverlening is ten opzichte van 2004 op verschillende onderdelen verder verbeterd. Op alle onderdelen scoort het CWI

het hoogst, bijvoorbeeld bij het serieus nemen van de cliënt. 76% van de CWI-clieñten antwoordt met ja op de vraag of zij zich serieus genomen voelen, tegenover 68% van de UWV-clieñten en 65% van de GSD/DWI-clieñten. Op tijd geholpen worden was een andere kwaliteitsvraag: 81% van de cliëñten bij het CWI is tevreden op dit punt, tegenover 79% bij het UWV en 77% bij de GSD/DWI. Voor elke instantie is dit een lichte verbetering ten opzichte van 2004. Wat betreft de mate waarin de medewerkers op de hoogte zijn van de regelingen is de mening van de cliëñten niet of nauwelijks veranderd. Dit aspect blijft onverminderd achter bij de hiervoor genoemde aspecten en blijft steken op 67% voor het CWI, 60% voor het UWV en 59% voor de GSD/DWI. Eenzelfde ontwikkeling betreft de kwaliteit van mondelinge informatieverstrekking. Bij het CWI vindt driekwart van de cliëñten de informatieverstrekking voldoende, bij het UWV en de GSD/DWI is dat respectievelijk 65% en 63%. Daarbij is de waardering hiervoor bij het UWV iets toegenomen. Vergeleken met 2004 wordt minder ruimte geboden voor eigen inbreng van de cliëñt die geen gebruik maakt van de IRO- of PRB-regelingen: bij zowel het CWI als het UWV is het aandeel cliëñten dat zegt een eigen inbreng te hebben gedaald, namelijk van 86% naar 79% en van 81% naar 73%. Bij de GSD/DWI-clieñten is geen vergelijking mogelijk, maar daar is het percentage slechts 67%.

Bekendheid met re-integratieadvies licht toegenomen

De bekendheid met een re-integratieadvies is licht toegenomen, namelijk van 21% in 2004 naar 26% nu. Daarnaast is het aandeel cliëñten dat geen re-integratieadvies heeft gekregen iets gedaald naar 64%. Deze uitkomsten zijn opmerkelijk aangezien de onderzochte instanties een sleutelrol vervullen als het gaat om re-integratie en de kans op het vinden van werk. De ontwikkelingen op dit gebied vereisen daarom onverwijld de volle aandacht. Van de groep cliëñten die bekend is met zijn of haar re-integratieadvies, geeft 71% aan zich in het advies te kunnen vinden. Dat is iets meer dan in 2004, toen 69% het eens was met de inhoud van het advies.

Cliëñten minder positief over kansen op werk dan uitkeringsinstanties

Evenals in 2004 zijn de cliëñten van alle instanties minder positief over hun kansen op werk dan de instanties. Wel is het verschil iets kleiner dan in 2004. Cliëñt en instantie lijken dus langzaam bij elkaar te komen waar het de opvattingen over kansen betreft. Het meest optimistisch zijn de cliëñten van het CWI. Mogelijke oorzaken voor de verschillen zijn volgens de cliëñten:

- geen rekening houden met de leeftijd of de gezondheid;
- niet aansluiten van de door de instantie ingeschatte mogelijkheden op de realiteit;
- niet kijken naar de persoon, maar naar het vacatureaanbod.

Afstemming van aanbod re-integratieactiviteiten op behoeften cliëñt iets verbeterd

De aansluiting van de verwachtingen van cliëñten op de hun aangeboden re-integratieactiviteiten is iets verbeterd ten opzichte van de voorgaande Wachtkamerenquêtes. Vooral het UWV profiteert van deze verbetering; daar is het aandeel tevreden cliëñten gestegen van 55% in 2004 naar 69% nu. Bij het CWI bedraagt de stijging drie procentpunten, namelijk van 51% naar 54%. Het merendeel van het aanbod bestaat uit bemiddeling (23%) en begeleiding (35%), een aanwijzing om zelf te zoeken in het vacatureaanbod (34%) en een verwijzing naar vacaturesites op internet (27%). De in 2004 geconstateerde stijging in het aanbod bemiddeling en begeleiding heeft zich in de afgelopen

jaren doorgezet, getuige de huidige percentages. In 2004 bedroegen deze achtereenvolgens 17% en 22%.

Hulp van het CWI bij solliciteren blijft vaak uit

Cliënten van het CWI krijgen vaak geen of onvoldoende hulp bij het solliciteren. Niet meer dan 40% van de cliënten met ervaringen hiermee vindt dat het CWI voldoende hulp biedt, terwijl iets meer dan een kwart de geboden hulp onvoldoende vindt. Het resterende deel vindt de geboden hulp voor verbetering vatbaar. Dit geldt ook over het vacatureaanbod: het verstrekken van vacatures en het passende karakter ervan kan beter. Bijna de helft van de geïnterviewde CWI-cliënten heeft nog nooit een vacature aangeboden gekregen. Van degenen bij wie dat wel het geval is geweest, vindt 36% dat de vacatures meestal wel geschikt voor hen waren; daarentegen vindt een kwart de vacatures juist volstrekt ongeschikt.

Al met al is twee derde van de cliënten tevreden met de wijze waarop zij geholpen zijn en worden. Dit is een lichte verbetering ten opzichte van 2004. Wanneer cliënten ontevreden zijn wijzen zij op bureaucratie, onduidelijkheid over mogelijkheden, trage procedures, te weinig openstaan voor de klant en lange wachttijden bij het telefonisch aanvragen van informatie.

Dienstverlening voor re-integratie stagneert na aanvankelijke verbetering

Op grond van de uitkomsten van de Wachtkamerenquête in 2004 werd geconcludeerd dat de dienstverlening voor re-integratie licht verbeterd was. Dit nam overigens niet weg dat een belangrijk deel van de cliënten ronduit ontevreden was met de dienstverlening. Uit de huidige enquête komt een stagnatie op dit gebied naar voren. Daarbij kunnen we concluderen dat cliënten vooral ontevreden zijn als het gaat om het verkrijgen van overzicht in de scholingsmogelijkheden, het krijgen van hulp bij keuzes voor scholing of een (ander) beroep, of om het verkrijgen van inzicht in de gevolgen van werkaanvaarding voor de uitkering. Bij elk van deze onderdelen zijn steeds meer cliënten ontevreden dan tevreden. Wanneer men de cliënt serieus wil nemen en maatwerk wil leveren, hoort daar ook bij dat de cliënt de gelegenheid krijgt om zelf voorstellen te doen voor het vinden van werk en dat deze op serieuze wijze met hem of haar worden besproken. Dit is het geval bij 42% van alle geïnterviewden; het zijn bovendien vooral cliënten van het CWI (45%) en de GSD/DWI (51%) die zelf met voorstellen komen. Tegelijk geeft iets meer dan de helft van deze cliënten aan ook daadwerkelijk geholpen te worden met het uitvoeren van hun voorstellen. Daarbij valt op dat de GSD/DWI minder geneigd lijkt mee te gaan in de voorstellen van hun cliënten dan het CWI of het UWV. Bij de eerstgenoemde is 47% daadwerkelijk geholpen met de eigen voorstellen, tegenover 54% bij zowel het CWI als het UWV.

Omdat bekend is dat er soms een re-integratieknip ontstaat bij een overgang van het ene uitkeringsstelsel naar het andere, bijvoorbeeld van WW naar bijstand, is cliënten gevraagd naar hun ervaringen hiermee. Van de cliënten op wie deze situatie van toepassing is, heeft iets minder dan de helft het eerder opgestelde traject af kunnen maken, terwijl 27% een nieuw traject aangeboden kreeg. Van het resterende deel van de betrokken cliënten is dit onbekend.

IRO door een kleine minderheid benut

Bijna twee derde van de cliënten die gewezen zijn op de mogelijkheden van een Individuele Re-integratie Overeenkomst (IRO) (N =304) heeft hier ook gebruik van gemaakt. Als het gaat om de omvang van het beschikbaar gestelde budget heeft slechts 15% zelf de hoogte daarvan kunnen bepalen. Voor het merendeel van de cliënten wordt het budget dus door de betreffende instantie bepaald. Gemiddeld

bedroeg het budget €4.298,- met een marge van €80,- tot €14.800,-. Het merendeel van de betrokken cliënten had voldoende aan het toegekende budget.

Dienstverlening bij private re-integratiebedrijven

De uitbesteding van re-integratietaken aan private re-integratiebedrijven leidt niet tot een onverdeelde tevredenheid van de cliënten. Iets minder dan de helft van de cliënten die een traject doen bij een re-integratiebedrijf denkt dat zijn kansen op werk hierdoor toenemen. De meerderheid heeft dus weinig vertrouwen in de mogelijkheden die het re-integratiebedrijf te bieden heeft.

Het door cliënten benutte aanbod bestaat vooral uit persoonlijke kennismaking, sollicitatietraining en het uitwerken van een re-integratieovereenkomst, gevolgd door de opzet van een re-integratietraject en het regelen van scholing. De meeste cliënten kregen een re-integratiebedrijf toegewezen door de instantie. Een aantal anderen kon in onderling overleg kiezen uit verschillende bedrijven, terwijl een enkeling (8%) zelf een bedrijf kon voorstellen.

5.2 Aanbevelingen

1. Verbeter de informatieverstrekking bij huisbezoek

Huisbezoek ter controle van de rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking is voor de cliënt een onzekere aangelegenheid. Daarom is het van het grootste belang om vooraf juiste informatie te geven over de aanleiding van het bezoek. Het verdient aanbeveling om het toezicht op een correcte uitvoering van huisbezoeken te verscherpen.

2. Verkort de wachttijd bij het verstrekken van een uitkering

Het verkorten van de wachttijd bij het verstrekken van een uitkering is van belang om te voorkomen dat mensen achterop raken met hun financiële verplichtingen en daardoor in de problemen komen. Het is aan te bevelen om, tegenover de wettelijke verplichtingen voor een uitkering die de cliënt na moet komen, een versoepeling van de voorschotverstrekking door te voeren.

3. Verbeter de bekendheid met en het gebruik van scholing

Het aandeel cliënten dat verwezen is naar een opleiding is sinds de vorige Wachtkamerenquête niet gestegen. Ook dit keer bleef dit beperkt tot slechts 6% van alle cliënten. Ook is er geen verbetering opgetreden in de bekendheid met en de informatievoorziening over scholingsmogelijkheden. Voor een duurzame plaatsing op de arbeidsmarkt is voldoende scholing vaak van doorslaggevend belang. Het verdient daarom opnieuw aanbeveling om de mogelijkheden voor scholing beter te benutten en onder de cliënten uit te dragen.

4. Vergroot de inspanningen voor het invoeren van de vaste contactpersoon

Het aandeel cliënten met een vaste contactpersoon is sinds de vorige enquête vooral bij het CWI flink toegenomen. De aanbeveling in 2004 om binnen twee jaar een ruime meerderheid te voorzien van een vaste contactpersoon is echter niet gehaald. Gezien de voordelen die de cliënten hiervan ondervinden adviseren wij om deze trend onverminderd voort te zetten, zodat over twee jaar bij elk van de drie uitkeringsinstanties een ruime meerderheid van de cliënten een vaste contactpersoon heeft.

5. Investeer in het kennisniveau van medewerkers

De aanbeveling om te investeren in het kennisniveau van medewerkers heeft nog niet geleid tot het gewenste resultaat. Nog steeds klagen veel cliënten over gebrekkige kennis bij en informatievoorziening door medewerkers. Hierin is weinig tot geen verandering opgetreden sinds de Wachtkamerenquête van 2004. Voor een goede en snelle re-integratie is een adequaat kennisniveau onontbeerlijk; gelet op de voortdurende veranderingen in de wet- en regelgeving is dit ook blijvend noodzakelijk. Daarom handhaven we onverkort de aanbeveling om te blijven investeren in het kennisniveau van medewerkers.

6. Besteed meer aandacht aan de afstemming van vraag en aanbod

De afstemming van het aanbod voor re-integratie op de vraag van de cliënt is sinds de Wachtkamerenquête van 2004 iets verbeterd, maar vraagt vooral bij het CWI om verdere aandacht. Behalve tot frustratie en ontevredenheid bij de cliënt leidt dit ook tot een verdere afname van het vertrouwen in overheidsinstanties in het algemeen. Het is onze aanbeveling om daarmee verder te gaan op de in de afgelopen jaren ingeslagen weg.

7. Vergroot de bekendheid met en het gebruik van Individuele Re-integratie Overeenkomsten

De Individuele Re-integratie Overeenkomst biedt cliënten de mogelijkheid om hun re-integratie geheel naar eigen inzicht en dus volledig aansluitend bij hun behoeften tot uitvoering te brengen. Het is daarom raadzaam om onderzoek te verrichten naar de bekendheid met, de behoefte aan en de mogelijkheden voor het aangaan van een IRO.

8. Verbeter de dienstverlening bij re-integratiebedrijven

De dienstverlening van re-integratiebedrijven laat volgens de meeste cliënten nog veel te wensen over als het gaat om het vergroten van de kans op werk. Gelet op het aanbod dat hun is gedaan, blijft de dienstverlening nog te veel steken in de opstartfase van trajecten. Opdrachtgevers zoals UWV en gemeenten kunnen beter letten op de kwaliteit van de dienstverlening en de daaruit voortvloeiende resultaten.

6 Bevindingen van medewerkers van uitkeringsinstanties

6.1 Inleiding

Behalve bij cliënten van het CWI, het UWV en de GSD/DWI zijn tevens interviews afgenomen bij medewerkers van deze instanties en bij onafhankelijke arbeidsadviseurs. Dit gebeurde bij verschillende, verspreid over het land gelegen CWI- en UWV-vestigingen. In totaal werden 93 interviews afgenomen. Deze waren als volgt verdeeld:

24 onafhankelijke arbeidsadviseurs
22 medewerkers UWV
47 medewerkers CWI

In dit hoofdstuk gaan we in op hun ervaringen met en zienswijzen op de dienstverlening aan hun cliënten. Overigens zijn de ervaringen en meningen, geordend op het niveau van de instanties, slechts beperkt te vergelijken, omdat elke groep met een voor een deel op de groep afgestemde vragenlijst werd geïnterviewd. Dit betreft vooral de arbeidsadviseurs, maar in mindere mate ook de beide andere groepen. In de navolgende paragrafen lopen we de groepen afzonderlijk na. De laatste paragraaf bevat de conclusies die hieruit te trekken zijn. Waar mogelijk vergelijken we deze met de bevindingen uit de enquête onder cliënten.

6.2 Arbeidsadviseurs

Cliënt bij UWV vaker serieus genomen

Op de vraag of de instanties bij re-integratie voldoende rekening houden met de wensen van de cliënt, ofwel of de cliënt voldoende serieus wordt genomen, antwoorden de arbeidsadviseurs dat het UWV vaker rekening houdt met die wensen dan de gemeenten. Gemeentelijke sociale diensten bepalen meer zelf, waarbij de cliënt volgt. Maar, zo geven sommige arbeidsadviseurs aan, dit hangt ook af van de motivatie en de mogelijkheden van de cliënt. Een gemotiveerde cliënt met reële plannen krijgt wel degelijk de ruimte om deze te realiseren.

UWV-cliënten maken vaker gebruik van IRO

Het verschil tussen UWV en gemeente komt ook naar voren bij de instroom van nieuwe cliënten. Het gaat dan om cliënten met een IRO of PRB. Cliënten met een PRB zijn afkomstig van de gemeente, terwijl degenen met een IRO voornamelijk WW-gerechtigden zijn. Volgens verschillende arbeidsadviseurs zouden gemeenten hun cliënten meer kunnen stimuleren om hun re-integratie zelf ter hand te nemen. Gemeenten blijven daarin achter, zeker vergeleken met het UWV, aldus deze adviseurs.

Terughoudendheid bij inzetten van scholing

Het inzetten van de mogelijkheden voor training en scholing verschilt per locatie en instantie. Het algemene beeld dat uit de antwoorden naar voren komt is echter dat de instanties terughoudend omgaan met het inzetten van training en

scholing. Bij sommige instanties weegt men de leeftijd van de cliënt mee, of het arbeidsperspectief op de korte termijn. Daarnaast zijn de kosten veelal een reden voor terughoudendheid.

'Work-first' goed voor werkervaring

Verschillende arbeidsadviseurs zijn betrokken bij 'Work-first'-projecten, terwijl anderen daar geen enkele ervaring mee hebben. Arbeidsadviseurs die in hun praktijk te maken hebben met 'Work-first'-projecten zijn tamelijk sceptisch over nut en noodzaak ervan. Het idee is sympathiek, maar de uitwerking kan veel beter. Als mogelijkheid om werkervaring op te doen worden de projecten wel gewaardeerd. Veel kritiek is er op de in hun ogen gebrekkige aansluiting van de projecten bij de behoeften en mogelijkheden van de cliënt. Het werk is vaak laaggeschoold en biedt weinig mogelijkheden voor ontplooiing. Daarnaast heerst de opvatting dat jongeren wellicht meer baat kunnen hebben bij 'Work-first' dan ouderen.

Kleine re-integratiebedrijven nemen cliënten serieus

De meeste arbeidsadviseurs kijken met gemengde gevoelens naar het functioneren van de re-integratiebedrijven. Verschillen doen zich vooral voor tussen grote en kleine bedrijven. Bij de grote bedrijven is er volgens de arbeidsadviseurs vaak sprake van standaardisering, weinig maatwerk en veel verloop van trajectbegeleiders. Ook zijn de grote bedrijven veelal gericht op snelle resultaten, wat ten koste gaat van mensen die wat meer aandacht nodig hebben. Kleine bedrijven functioneren precies tegenovergesteld hieraan, aldus de arbeidsadviseurs. Daar is juist sprake van maatwerk en kent men de cliënt. Die heeft veel inbreng en wordt daarin duidelijk gestimuleerd. Cliënten van kleine bureaus die zich melden bij de arbeidsadviseurs, hebben daardoor duidelijk een beter onderbouwd verhaal of plan.

6.3 Medewerkers van het UWV

De interviews met medewerkers van het UWV bestonden, evenals die met CWI-medewerkers, uit twee delen. Het eerste deel betrof vragen over de kwaliteit van de dienstverlening. In het tweede deel kwamen enkele ontwikkelingen binnen de eigen organisatie en de re-integratie aan de orde.

Neem de cliënt serieus

Als eerste werd de medewerkers gevraagd naar hun visie op kwaliteit en de in hun ogen belangrijkste pijlers voor goede dienstverlening. Uit de antwoorden hierop komen verschillende kwaliteiten naar voren. De medewerkers benoemen vrijwel unaniem het serieus nemen van de cliënt en aansluiten bij de wensen van de cliënt als belangrijkste pijlers. Daarnaast worden genoemd: goede communicatie ofwel heldere informatie verstrekken, en verwachtingen afstemmen op mogelijkheden (om te voorkomen dat er valse verwachtingen ontstaan). Ook de bereikbaarheid, zowel fysiek als per telefoon of internet, en het toepassen van het eenloketprincipe, worden vaak genoemd.

Kwaliteit van dienstverlening kan beter

Aansluitend werd hun gevraagd in hoeverre deze kwaliteiten ook daadwerkelijk geleverd worden. Daarop is het antwoord veelal dat men het belang van voornoemde kwaliteiten juist benadrukt omdat hierop nog wel het een en ander te verbeteren valt. Ook de deskundigheid van medewerkers wordt verschillende keren genoemd als aandachtspunt.

Cliënttevredenheid zit in de lift

Gevraagd naar hun indruk over de tevredenheid van de cliënten met de dienstverlening stellen de medewerkers vast dat tevredenheid twee van elkaar te onderscheiden zaken betreft. Het gaat om tevredenheid met de medewerker en tevredenheid met de organisatie. De laatste zit volgens de meeste medewerkers duidelijk in de lift. Er is ook een grote bereidheid tot verbetering. Verbeterpunten die in dit verband genoemd worden zijn de wachttijden, de bereikbaarheid en het weinig transparante taalgebruik in de communicatie over wet- en regelgeving.

Omgang met cliënten aan verandering onderhevig

Vervolgens is aan de UWV-medewerkers gevraagd welke veranderingen in de omgang met klanten zij in de afgelopen jaren bespeuren. Verschillende zaken worden genoemd, zoals verscherping van (de toepassing van) de sollicitatieplicht en andere regels, de toegenomen mondigheid van de cliënt en in samenhang daarmee het meer cliëntgericht te werk gaan. Daarnaast wordt gewezen op de verschuiving van inkomen naar werk, waardoor de gerichtheid op toeleiding naar werk is aangescherpt, evenals de controle op naleving van afspraken en voorschriften. Grote veranderingen deden zich verder voor in de contacten met cliënten door de opkomst van 0900-nummers en internet. Daardoor is het directe contact met de cliënt voor een deel verloren gegaan, iets wat door weinig UWV-medewerkers als een vooruitgang wordt ervaren.

Vaste contactpersonen gewenst

Het werken met vaste contactpersonen is niet alleen wenselijk, maar neemt ook toe. Voor de cliënt schept dit duidelijkheid en vertrouwen. Maar het is niet allemaal rozegeur en maneschijn. Een vaste contactpersoon dient niet alleen over diepgaande kennis van de wet- en regelgeving te beschikken, maar moet dit ook kunnen vertalen naar de specifieke situatie van de individuele cliënt. Het verkrijgen van de benodigde kennis kan gemakkelijk leiden tot vertragingen in de procedures.

Fusie niet onverdeeld positief uitpakkt

De kwaliteit van de dienstverlening is na de fusie van de toenmalige uitkeringsorganisatie in 2002 verbeterd als het gaat om duidelijkheid en rechtsgelijkheid. Daar staat tegenover dat verschillende medewerkers de nieuwe organisatie minder overzichtelijk en te log vinden. Ook zijn nog niet alle systemen op elkaar afgestemd, maar dat is ook een kwestie van fasen in de ontwikkeling. Wat de medewerkers meer zorgen baart zijn de mutaties in het personeelsbestand. Zij wijzen op het verdwijnen van kennis doordat vertrekkende medewerkers vervangen worden door uitzendkrachten.

Wegvallen van re-integratietaken geen kwaliteitsimpuls

Met de fusie in 2002 verdween ook de re-integratietaken van het UWV. Deze werd uitbesteed aan re-integratiebureaus. De meeste medewerkers ervaren deze ontwikkeling als nadelig voor de kwaliteit van de dienstverlening. Gesproken wordt van afnemende betrokkenheid. Dit is niet alleen van invloed op het werkplezier en de motivatie van medewerkers, maar werkt ook door in de resultaten, zoals verminderde uitstroom/plaatsingen. Sommige medewerkers vinden deze ontwikkeling strijdig met de eenloketedachte. Er ontstaan extra schakels, wat ten koste gaat van de service.

Wisselende kwaliteit van re-integratieadviezen van het CWI

Gevraagd naar de re-integratieadviezen van het CWI blijkt dat maar een deel van de geïnterviewde medewerkers hiermee te maken heeft. Dit is een kwestie van uitkeringsregime. Medewerkers van wie de cliënten een WW-uitkering hebben, krijgen te maken met re-integratieadviezen van het CWI. Dat is niet het geval bij medewerkers die alleen cliënten hebben met een WAO-uitkering. Wat betreft de kwaliteit van de adviezen merken de medewerkers op dat dit sterk kan wisselen, soms ook binnen hetzelfde CWI. Dit is dus een kwestie van deskundigheid, of beter een gebrek daaraan, aldus de betrokken medewerkers. Een minpunt is bijvoorbeeld dat het CWI onvoldoende kijkt naar de mogelijkheden die het UWV kan bieden. Wat wel goed werkt is de warme overdracht van cliënten. Dit biedt bijvoorbeeld gelegenheid voor extra toelichting op het advies.

Helpt UWV-medewerkers voor meer promotie van IRO

Cliënten kunnen met de uitkerende instantie een Individuele Re-integratie Overeenkomst (IRO) aangaan, waarmee ze zelf invulling kunnen geven aan hun re-integratie, maar daar ook volledig verantwoordelijk voor zijn. Aan de medewerkers is de vraag gesteld of deze mogelijkheid nog meer onder de aandacht gebracht moet worden dan nu het geval is. Uit de antwoorden komen evenveel voor- als tegenstanders van meer promotie naar voren. De helft van de UWV-medewerkers is van mening dat de mogelijkheden voor een IRO voldoende bekend zijn onder cliënten, of dat er in ieder geval wegen voor hen zijn om er kennis van te nemen, bijvoorbeeld via de arbeidsadviseurs. Bovendien stellen sommige van de medewerkers dat niet alle cliënten voldoende competent zijn voor een IRO. Een niet gering deel blijft begeleiding van professionele trajectbegeleiders nodig hebben. De voorstanders van promotie wijzen op de betekenis van de IRO voor het bereiken van maatwerk. In feite is de IRO de ultieme vorm van maatwerk: de cliënt bepaalt immers volledig zijn eigen traject, afgestemd op de eigen wensen, mogelijkheden en behoeften.

6.4 Medewerkers van het CWI

Maatwerk leveren

De vragen over de kwaliteit van de dienstverlening die aan de medewerkers van het CWI zijn gesteld, zijn gelijk aan die welke gesteld werden aan de medewerkers van het UWV. Dus werd ook de CWI-medewerkers als eerste gevraagd naar hun visie op dienstverlening en de belangrijkste pijlers daarvan. Ook onder hen scoren de cliënt serieus nemen, maatwerk leveren en het verstrekken van adequate informatie hoog, evenals de eis van een goede fysieke, telefonische en digitale bereikbaarheid.

Dienstverlening op de goede weg

De benadering van en omgang met de cliënt verlopen over het algemeen naar wens, tenminste als het gaat om de pijlers serieus nemen en maatwerk. De wachttijden en de vaak onvoldoende informatie zijn echter voor verbetering vatbaar. Het laatste punt kan de relatie met de cliënt onder druk zetten, omdat gebrekkige informatie er gemakkelijk toe kan leiden dat de cliënt iets anders verwacht dan wat het CWI kan leveren.

Dienstverlening en bejegening stemmen de cliënt tevreden

Gevraagd naar de indrukken van de medewerkers over de mate van tevredenheid onder cliënten met de dienstverlening is het beeld dat deze over het algemeen

voldoende tot goed genoemd kan worden. Tegelijk geven ze te kennen dat veel cliënten ontevreden zijn met de wachttijden en de kwaliteit van de informatie. Daarom werden deze ook genoemd als verbeterpunten. Een punt van aandacht is soms ook het gebrek aan privacy.

Eigen verantwoordelijkheid van cliënten sterk toegenomen

Volgens de medewerkers van het CWI is de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt de laatste jaren sterk toegenomen. Deze toename is de meest kenmerkende verandering in de omgang met de cliënt. Daarnaast verlopen steeds meer contacten via internet. Dit wordt niet altijd als een voordeel gezien, omdat er daardoor soms te weinig face to face contact is.

Aanstellen van vaste contactpersonen draagt bij aan goede verstandhouding met de cliënt.

De beschikbaarheid van een vaste contactpersoon is een verbetering in de cliëntrelatie. Op die manier berust alle kennis over een cliënt bij één persoon. Daardoor ontstaat er overzicht voor zowel de andere medewerkers als voor de cliënt. De meeste medewerkers betreuren het dat de vaste contactpersoon nog niet overal is ingevoerd. Ook kom het voor dat de inzet van vaste contactpersonen beperkt blijft tot een bepaalde cliëntgroep, bijvoorbeeld 45-plussers.

Door strengere selectie aan de poort gaan mensen sneller zelf op zoek naar werk

Aan de CWI-medewerkers is gevraagd wat hun ervaringen zijn met de strengere 'selectie aan de poort'. In meerderheid zien zij potentiële cliënten eerder op zoek gaan naar werk en dit ook vinden, waardoor een groot deel af kan zien van een beroep op een uitkering. Maar mensen raken ook uit het zicht, zodat niet bekend is wat zij gaan doen. De vrees bestaat dat de strengere selectie zwartwerken bevordert.

Re-integratieadviezen worden steeds beter serieus genomen door uitkerende instanties

Als gevolg van de sterkere gerichtheid op werk worden de verstrekte re-integratieadviezen steeds beter serieus genomen door andere instanties. Daar dragen ook de verbeterde samenwerking en communicatie met het UWV en de GSD aan bij. Minder positief zijn de ervaringen met re-integratiebureaus. Deze willen nog te vaak hun eigen intake doen, waarbij zij het re-integratieadvies van het CWI naast zich neerleggen. Daarbij wijzen sommigen ook op het feit dat re-integratiebureaus het vervolg vaak niet of slecht terugkoppelen.

Cliënten krijgen ruimte voor inbreng van eigen ideeën en voorstellen

De medewerkers werd ook gevraagd naar hun omgang met ideeën en voorstellen van de cliënt zelf. Deze worden door vrijwel iedereen onder de loep genomen en als het realistische voorstellen zijn ook daadwerkelijk uitgevoerd, zo nodig met aanpassingen. Daarbij worden dan wel voorwaarden gesteld met betrekking tot de kans op werk op de korte termijn of scholing om die kans te vergroten. Het valt de medewerkers ook op dat cliënten steeds vaker met eigen voorstellen komen; de mondigheid neemt duidelijk toe.

6.5 Verbeterpunten

Door ieder van de drie groepen medewerkers worden ook verschillende aandacht- en verbeterpunten voor dienstverlening genoemd. De punten hebben betrekking op de organisatie, de bejegening van de cliënt en de begeleiding van de cliënt.

Organisatie

- Verbeter het imago van arbeidsadviseurs
- Versterk professionalisering door heldere procedures en protocollen
- Verbeter de samenwerking in de keten
- Verbeter de ondersteuning van arbeidsadviseurs vanuit centrale organisatie
- Verbeter bij het UWV het contact tussen management en werkvloer
- Werk transparanter en kleinschaliger
- Breng eenheid in computersystemen en zorg voor een gebruiksvriendelijke elektronische intake
- Meer autonomie voor casemanager
- Vergroot de deskundigheid van adviseurs en begeleiders
- Blijf kritisch ten aanzien van eigen werk

Bejegening van de cliënt

- Meer aandacht voor kansen van 50-plussers en gehandicapten
- Cliënt meer centraal, meer maatwerk leveren
- Meer persoonlijk contact
- Elke cliënt een eigen vaste contactpersoon
- Aanspreekpunt in de woonplaats van de cliënt
- Meer tijd en aandacht door verkleinen van de caseload
- Cliënt serieus nemen
- Wachttijden bekorten

Begeleiding van de cliënt

- Meer oog hebben voor de competenties van de cliënt
- Vaker samen vacatures bekijken
- Meer bedrijven bezoeken om de sfeer te proeven
- Duidelijker profileren naar werkgevers
- Meer aandacht voor willers-niet-kunners
- Bemiddeling meer tot hoofdtaak CWI maken
- Taakstelling afrekenen op duurzaamheid
- Meer faciliteiten voor scholing

6.6 Conclusies

De cliënt centraal stellen, serieus nemen en maatwerk leveren; dat zijn volgens medewerkers van het UWV en het CWI de belangrijkste pijlers voor een kwalitatief hoogstaande dienstverlening. De medewerkers van het CWI proberen hieraan ook gevolg te geven door bijvoorbeeld de eigen inbreng en voorstellen van de cliënt serieus te nemen en te betrekken in de adviezen die zij afgeven. Tegelijk valt er volgens deze medewerkers nog veel aan deze aspecten te verbeteren. Vergeleken met de cliënten lijken de arbeidsadviseurs en de medewerkers kritischer als het gaat om het serieus nemen van de cliënt. Arbeidsadviseurs zijn daarbij van mening dat het UWV wel beter rekening houdt met de wensen van de cliënt dan de GSD/DWI. Dit laatste is opmerkelijk te noemen, aangezien in de enquête onder cliënten het CWI juist het best scoort op dit aspect.

Naast de omgang met de cliënt gelden de bereikbaarheid en het verstrekken van ter zake doende informatie als belangrijke pijlers. Ook op deze onderdelen zien de medewerkers nog verschillende mogelijkheden voor verbetering. Vooral als het gaat om de informatieverstrekking door medewerkers van de GSD/DWI en het UWV stemmen de opvattingen van de medewerkers overeen met die van een flink deel van de betrokken cliënten. Bij beide instanties deelt bijna 40% van de cliënten de mening van de medewerkers.

Cliënten zijn volgens de medewerkers over het algemeen tevreden met het persoonlijke contact, maar vaak ontevreden met de organisatie. Vooral de lange wachttijden, de slechte bereikbaarheid, het ingewikkelde taalgebruik en de onduidelijke toepassing van wet- en regelgeving stemmen de cliënten ontevreden. UWV'ers wijzen op de toegenomen onoverzichtelijkheid en logheid van de organisatie na de fusie. Kennis verdwijnt door het grote verloop onder het personeel. De opvattingen van de medewerkers over het persoonlijk contact worden voor een groot deel weerspiegeld in die van de cliënten. Het merendeel geeft een positief oordeel over de verschillende aspecten van de contacten met medewerkers.

Verscherping van de sollicitatieplicht, de toegenomen verantwoordelijkheid van de cliënt en de toegenomen gerichtheid op werk worden door de medewerkers van zowel het UWV als het CWI aangemerkt als de belangrijkste veranderingen in de omgang met de cliënt over de afgelopen jaren.

De invoering van een vaste contactpersoon wordt door bijna alle medewerkers als een verbetering van de dienstverlening gezien. Een aandachtspunt is wel de deskundigheid die de vaste contactpersoon moet hebben op het gebied van de wet- en regelgeving. De enquête onder cliënten laat zien dat het aandeel van hen dat te maken heeft met een vaste contactpersoon substantieel is gegroeid. De groei betreft de cliënten van het CWI, maar het grootste aandeel cliënten met een vaste contactpersoon treffen we aan bij de GSD/DWI.

De medewerkers zien het weghalen van de re-integratietaak bij het UWV als een verlies van kwaliteit. Dit leidt tot minder plaatsingen en meer te doorlopen schakels voor de cliënt.

Arbeidsadviseurs ervaren forse kwaliteitsverschillen tussen grote en kleine re-integratiebedrijven. Kleine bedrijven leveren meer maatwerk en nemen de cliënt beter serieus. Grote bedrijven hebben te maken met veel verloop onder de trajectbegeleiders. Het oordeel over de kwaliteit van re-integratiebureaus wordt bevestigd door de meerderheid van de cliënten.

CWI-medewerkers constateren een toename in het opvolgen van door hen verstrekte re-integratieadviezen. Zij voeren dit terug op verbeterde communicatie en samenwerking met het UWV en de GSD/DWI. Commerciële re-integratiebedrijven doen vaak een eigen intake en leggen daarmee het CWI-advies naast zich neer. UWV-medewerkers zijn ambivalenter in hun ervaringen. Zij kunnen even vaak wel als niet uit de voeten met de adviezen. Het laatste komt onder andere doordat onvoldoende rekening wordt gehouden met de mogelijkheden van het UWV.

UWV'ers zijn voorstander van het promoten van de IRO als ultieme vorm van maatwerk. Voorwaarde is wel dat de cliënt competent is om de verantwoordelijkheid hiervoor ook daadwerkelijk op zich te nemen.

Strengere selectie aan de poort leidt tot een afname van het aantal aanvragen voor een uitkering. Het is niet altijd duidelijk hoe het verder gaat met de mensen die afzien van een uitkering.

Medewerkers pleiten ervoor om de mogelijkheden voor scholing beter te benutten en om meer aandacht te besteden aan ouderen en gehandicapten.

Voor zover het gaat om dezelfde aspecten lijken arbeidsadviseurs, medewerkers en cliënten vaak op één lijn te zitten bij de beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening. Er is op verschillende onderdelen sprake van verbetering, maar er kan en moet ook nog veel verbeterd worden. Dit betreft vooral het serieus nemen van de cliënt, inclusief de daarvoor benodigde deskundigheid, de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de organisaties en de kwaliteit van informatieverstrekking.

Literatuur

Nederland, T., Dekker, F.C. en Stavenuiter, M.M.J. (2006). *Reïntegratiewijzer 2006*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Oudenampsen, D., Nederland, T., Doğan, G. & R. Lammerts (2006). *Adviseren over maatschappelijke ondersteuning*. Cliëntenparticipatie bij gemeenten. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut .

Nederland, T., Stavenuiter, M., & Kromontono, E. (2004). *De Vijfde FNV Wachtkamerenquête*. Cliënten aan het woord over dienstverlening en reïntegratie. Stichting FNV-Pers: S.I.

Sol, E., Castonguay, J., Lindert, A. van en Amstel, Y. van. (2007). *Work first werkt*. Op weg naar evidence based-work first. Utrecht: Divosa.

Bijlage

Tabellen over dienstverlening naar leeftijd, etniciteit & geslacht

Tabel 1 Kwaliteit van dienstverlening CWI naar leeftijd in %

		< 29 jaar	30 t/m 39 jaar	40 t/m 49 jaar	50 jaar >
Bent u serieus benaderd en is er naar u geluisterd door de medewerkers?	Ja	76%	76%	79%	76%
	Eniaszins/soms	13%	13%	13%	14%
	Nee	11%	11%	9%	10%
Werd u op de afgesproken tijd geholpen?	Ja	78%	79%	84%	85%
	Eniaszins/soms	13%	12%	10%	9%
	Nee	10%	9%	6%	6%
Zijn de medewerkers volgens u goed op de hoogte van allerlei regelingen?	Ja	68%	66%	65%	68%
	Eniaszins/soms	18%	21%	21%	18%
	Nee	14%	13%	14%	14%
Geven de medewerkers goede mondelinge informatie?	Ja	76%	74%	72%	75%
	Eniaszins/soms	16%	16%	19%	15%
	Nee	7%	10%	9%	10%
Hebben de medewerkers voldoende tijd genomen om u te woord te staan?	Ja	85%	83%	84%	88%
	Eniaszins/soms	9%	11%	7%	7%
	Nee	6%	7%	8%	5%
Denken de medewerkers actief mee over uw mogelijkheden?	Ja	63%	59%	58%	59%
	Eniaszins/soms	18%	20%	18%	17%
	Nee	18%	21%	23%	24%
Krijgt u voldoende gelegenheid om uw eigen standpunten weer te geven of vragen te stellen?	Ja	80%	79%	78%	81%
	Eniaszins/soms	8%	14%	14%	11%
	Nee	12%	8%	8%	8%

Tabel 2 Kwaliteit van dienstverlening UWV naar leeftijd in %

		< 29 jaar	30 t/m 39 jaar	40 t/m 49 jaar	50 jaar >
Bent u serieus benaderd en is er naar u geluisterd door de medewerkers?	Ja	71%	69%	70%	65%
	Enigszins/soms	17%	20%	21%	16%
	Nee	13%	11%	10%	19%
Werd u op de afgesproken tijd geholpen?	Ja	70%	75%	87%	79%
	Enigszins/soms	16%	14%	10%	12%
	Nee	14%	11%	3%	9%
Zijn de medewerkers volgens u goed op de hoogte van allerlei regelingen?	Ja	66%	61%	60%	58%
	Enigszins/soms	14%	18%	19%	18%
	Nee	20%	21%	20%	24%
Geven de medewerkers goede mondelinge informatie?	Ja	67%	64%	66%	66%
	Enigszins/soms	24%	24%	22%	23%
	Nee	9%	12%	12%	11%
Hebben de medewerkers voldoende tijd genomen om u te woord te staan?	Ja	70%	83%	81%	80%
	Enigszins/soms	14%	11%	11%	13%
	Nee	16%	6%	8%	7%
Denken de medewerkers actief mee over uw mogelijkheden?	Ja	61%	59%	55%	57%
	Enigszins/soms	23%	16%	23%	17%
	Nee	16%	25%	22%	26%
Krijgt u voldoende gelegenheid om uw eigen standpunten weer te geven of vragen te stellen?	Ja	79%	77%	72%	72%
	Enigszins/soms	14%	15%	14%	14%
	Nee	7%	9%	14%	14%

Tabel 3 Kwaliteit van dienstverlening GSD/DWI naar leeftijd in %

		< 29 jaar	30 t/m 39 jaar	40 t/m 49 jaar	50 jaar >
Bent u serieus benaderd en is er naar u geluisterd door de medewerkers?	Ja	64%	59%	69%	68%
	Eniaszins/soms	28%	22%	19%	11%
	Nee	9%	19%	13%	21%
Werd u op de afgesproken tijd geholpen?	Ja	72%	79%	82%	73%
	Eniaszins/soms	15%	13%	10%	15%
	Nee	13%	8%	8%	12%
Zijn de medewerkers volgens u goed op de hoogte van allerlei regelingen?	Ja	61%	51%	61%	66%
	Eniaszins/soms	24%	20%	18%	14%
	Nee	15%	29%	22%	20%
Geven de medewerkers goede mondelinge informatie?	Ja	71%	59%	63%	60%
	Eniaszins/soms	15%	25%	24%	28%
	Nee	15%	16%	13%	13%
Hebben de medewerkers voldoende tijd genomen om u te woord te staan?	Ja	69%	67%	83%	81%
	Eniaszins/soms	21%	20%	9%	6%
	Nee	10%	13%	7%	13%
Denken de medewerkers actief mee over uw mogelijkheden?	Ja	48%	42%	45%	44%
	Eniaszins/soms	28%	23%	27%	13%
	Nee	24%	35%	29%	42%
Krijgt u voldoende gelegenheid om uw eigen standpunten weer te geven of vragen te stellen?	Ja	64%	70%	67%	68%
	Eniaszins/soms	23%	16%	17%	11%
	Nee	13%	13%	15%	21%

Tabel 4 Dienstverlening re-integratie UWV naar leeftijd in %

		< 29 jaar	30 t/m 39 jaar	40 t/m 49 jaar	50 jaar >
		%	%	%	%
"Het is mij voldoende duidelijk wat ze voor mij kunnen doen"	Eens	41%	37%	39%	45%
	Neutraal	25%	12%	16%	15%
	Oneens	21%	34%	30%	27%
	Noq geen oordeel mogelijk/nvt	13%	16%	15%	13%
"Ik heb voldoende overzicht over mijn scholingsmogelijkheden"	Eens	25%	22%	25%	33%
	Neutraal	17%	15%	14%	9%
	Oneens	32%	37%	30%	24%
	Noq geen oordeel mogelijk/nvt	26%	25%	31%	34%
"Ik krijg voldoende hulp bij het maken van een keuze voor scholing"	Eens	21%	9%	12%	11%
	Neutraal	8%	9%	9%	10%
	Oneens	29%	42%	35%	34%
	Noq geen oordeel mogelijk/nvt	42%	41%	43%	46%
"Ik krijg voldoende hulp bij het maken van een keuze voor een (ander) beroep"	Eens	14%	11%	16%	14%
	Neutraal	17%	12%	12%	8%
	Oneens	26%	32%	32%	37%
	Noq geen oordeel mogelijk/nvt	42%	45%	41%	41%
"Ik krijg voldoende informatie over de gevolgen van werk voor mijn uitkering"	Eens	29%	25%	29%	40%
	Neutraal	12%	16%	10%	8%
	Oneens	29%	23%	27%	28%
	Noq geen oordeel mogelijk/nvt	30%	35%	34%	24%

Tabel 5 Dienstverlening re-integratie GSD/DWI naar leeftijd in %

		< 29 jaar	30 t/m 39 jaar	40 t/m 49 jaar	50 jaar >
		%	%	%	%
"Het is mij voldoende duidelijk wat ze voor mij kunnen doen"	Eens	51%	38%	56%	41%
	Neutraal	16%	18%	13%	6%
	Oneens	24%	34%	20%	27%
	Noq geen oordeel mogelijk/nvt	8%	9%	11%	27%
"Ik heb voldoende overzicht over mijn scholingsmogelijkheden"	Eens	33%	22%	36%	20%
	Neutraal	4%	15%	4%	8%
	Oneens	53%	42%	27%	33%
	Noq geen oordeel mogelijk/nvt	10%	22%	33%	39%
"Ik krijg voldoende hulp bij het maken van een keuze voor scholing"	Eens	10%	8%	24%	6%
	Neutraal	2%	12%	7%	2%
	Oneens	67%	45%	36%	45%
	Noq geen oordeel mogelijk/nvt	20%	35%	33%	47%
"Ik krijg voldoende hulp bij het maken van een keuze voor een (ander) beroep"	Eens	18%	17%	20%	8%
	Neutraal	4%	8%	9%	2%
	Oneens	57%	42%	38%	43%
	Noq geen oordeel mogelijk/nvt	20%	34%	33%	47%
"Ik krijg voldoende informatie over de gevolgen van werk voor mijn uitkering"	Eens	43%	52%	51%	22%
	Neutraal	6%	11%	7%	8%
	Oneens	43%	22%	20%	29%
	Noq geen oordeel mogelijk/nvt	8%	15%	22%	41%

Tabel 6 Kwaliteit dienstverlening naar etniciteit en geslacht

		Autochtoon	Allochtoon	Man	Vrouw
Bent u serieus benaderd en is er naar u geluisterd door de medewerkers?	Ja	69%	66%	68%	67%
	Enigszins/soms	14%	13%	14%	14%
	Nee	10%	12%	10%	11%
	Nog geen oordeel mogelijk/nvt	7%	9%	8%	7%
Werd u op de afgesproken tijd geholpen?	Ja	73%	67%	71%	70%
	Enigszins/soms	9%	11%	10%	10%
	Nee	6%	10%	8%	7%
	Nog geen oordeel mogelijk/nvt	12%	12%	12%	12%
Zijn de medewerkers volgens u goed op de hoogte van allerlei regelingen?	Ja	54%	53%	54%	53%
	Enigszins/soms	16%	16%	16%	16%
	Nee	13%	15%	15%	14%
	Nog geen oordeel mogelijk/nvt	17%	16%	15%	17%
Geven de medewerkers goede mondelinge informatie?	Ja	65%	62%	64%	64%
	Enigszins/soms	17%	17%	18%	16%
	Nee	8%	12%	10%	9%
	Nog geen oordeel mogelijk/nvt	9%	9%	8%	11%
Hebben de medewerkers voldoende tijd genomen om u te woord te staan?	Ja	79%	70%	76%	76%
	Enigszins/soms	8%	10%	9%	9%
	Nee	5%	12%	8%	6%
	Nog geen oordeel mogelijk/nvt	7%	8%	7%	9%
Denken de medewerkers actief mee over uw mogelijkheden?	Ja	50%	47%	48%	50%
	Enigszins/soms	16%	16%	16%	16%
	Nee	19%	22%	22%	18%
	Nog geen oordeel mogelijk/nvt	15%	15%	14%	16%
Krijgt u voldoende gelegenheid om uw eigen standpunten weer te geven of vragen te stellen?	Ja	70%	63%	66%	70%
	Enigszins/soms	11%	12%	13%	10%
	Nee	7%	13%	11%	7%
	Nog geen oordeel mogelijk/nvt	11%	11%	10%	13%
"Het is mij voldoende duidelijk wat ze voor mij kunnen doen"	Eens	53%	48%	52%	50%
	Neutraal	17%	17%	15%	18%
	Oneens	21%	24%	24%	20%
	Nog geen oordeel mogelijk/nvt	10%	11%	9%	12%
"Ik heb voldoende overzicht over mijn scholingsmogelijkheden"	Eens	31%	34%	34%	30%
	Neutraal	14%	12%	14%	12%
	Oneens	30%	34%	30%	34%
	Nog geen oordeel mogelijk/nvt	25%	20%	23%	23%
"Ik krijg voldoende hulp bij het maken van een keuze voor scholing"	Eens	14%	15%	15%	13%
	Neutraal	8%	10%	9%	9%
	Oneens	36%	43%	39%	37%
	Nog geen oordeel mogelijk/nvt	42%	33%	37%	41%
"Ik krijg voldoende hulp bij het maken van een keuze voor een (ander) beroep"	Eens	18%	18%	19%	18%
	Neutraal	10%	10%	10%	10%
	Oneens	32%	42%	37%	33%
	Nog geen oordeel mogelijk/nvt	40%	31%	34%	39%

Colofon

Opdrachtgever/financier	Federatie Nederlandse Vakbeweging
auteurs	Drs. G. Doğan, drs. R. Lammerts
basisontwerp binnenwerk	Gerda Mulder BNO, Oosterbeek
uitgave	Stichting FNV-Pers
druk	Grafimedia De Bruijn

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2007

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.

Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute.

Partial reproduction is allowed, on condition that the source is mentioned.