

De Vijfde FNV
Wachtkamerenquête
Cliënten aan het woord over
dienstverlening en reïntegratie

Drs. Trudi Nederland
Dr. Monique Stavenuiter
Drs. Esmý Kromontono

Oktober 2004

Voorwoord

Het kabinet is bezig om de sociale zekerheid uit te hollen. De FNV en vele andere organisaties zijn in actie gekomen om zich hiertegen te verzetten. We moeten echter niet alleen naar de regelgeving kijken, maar ook naar de uitvoering ervan en naar de impact die dit heeft op mensen van vlees en bloed. Juist daarvoor is de Wachtkamerenquête, die we inmiddels voor de vijfde keer hebben uitgevoerd, zo belangrijk.

Een opvallende uitkomst is dat mensen die een uitkering aanvragen soms maandenlang 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 hun huis uitgezet.

Uiteraard is de FNV er niet op uit om alleen maar een negatief beeld te schetsen over de uitvoering van de sociale zekerheid. Gelukkig kunnen we vaststellen dat het oordeel van de klanten over de dienstverlening op sommige onderdelen positiever is geworden. Helaas betreft dit vooral de bejegening en laat de concrete ondersteuning die mensen krijgen een minder rooskleurig beeld zien. De vele ingrepen en reorganisaties in de sociale zekerheid lijken hier hun tol te eisen.

Uitkeringsgerechtigden dienen op een correcte manier behandeld te worden. Ze moeten waar mogelijk de ondersteuning krijgen om weer duurzaam aan de slag te kunnen op de arbeidsmarkt. We horen vaak van medewerkers bij uitkeringsinstanties en bij CWI's dat zij zich willen inzetten om uitkeringsgerechtigden en werkzoekenden op een goede manier te helpen. Het voorliggende rapport biedt hiervoor aangrijpingspunten.

Kaderleden 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 dank uit voor hun inzet. Tegelijk zal de FNV zich ook landelijk sterk maken voor een fatsoenlijke sociale zekerheid en voor een goede ondersteuning van werkzoekenden.

Ton Heerts
federatiebestuurder FNV

Inhoud

Inleiding	7
1 De sociale zekerheid anno 2004: werk boven inkomen	9
1.1 Inleiding	9
1.2 De werknemersverzekeringen (WW en WAO)	10
1.3 De Wet Werk en Bijstand (WWB)	12
1.4 Uitkeringsgerechtigden aan het woord	15
2 Dienstverlening bij CWI en UWV	17
2.1 Inleiding	17
2.2 Aantal geïnterviewden en aantal uitkeringsgerechtigden	17
2.3 Verloop aanvraag en betaling uitkering	18
2.4 De nieuwe Wet Werk en Bijstand	21
2.5 Mening over één contactpersoon of meerdere contactpersonen	21
2.6 Dienstverlening met betrekking tot de uitkering	23
2.7 Leeftijdscriminatie bij de dienstverlening?	28
2.8 Kwaliteit dienstverlening algemeen	28
2.9 Conclusies over de dienstverlening van CWI en UWV	30
3 Reïntegratie bij CWI en UWV	33
3.1 Inleiding	33
3.2 Zoeken naar werk	33
3.3 Het aanbod	36
3.4 De dienstverlening met betrekking tot reïntegratie	38
3.5 Slot	41
4 Achtergrondgegevens	43
4.1 Inleiding	43
4.2 Verdeling aantal mannen en vrouwen	43
4.3 Verdeling naar leeftijd	44
4.4 Opleidingen	45
4.5 Verdeling autochtonen en allochtonen	46
4.6 Soort uitkering	49
5 Conclusies en aanbevelingen	51
5.1 Conclusies	51
5.2 Aanbevelingen	55
Bijlage 1 De reïntegratiebedrijven	57
Bijlage 2 De gemeentelijke sociale dienst (GSD)	61
Bijlage 3 Tabellen over de dienstverlening naar leeftijd, en naar etniciteit en geslacht	67



Inleiding

In mei 2004 organiseerde de FNV voor de vijfde maal de FNV Wachtkamer-enquête. Deze maal in de wachtkamers van het CWI, UWV, gemeentelijke sociale diensten en enkele reïntegratiebedrijven. Het aantal deelnemers was weer hoger dan vorige keer: 1928 mensen werden geïnterviewd over dienstverlening en reïntegratie door de uitvoerders. Twee jaar geleden waren dit er 1800. Belangrijke items in deze enquête zijn informatievoorziening, minder bureaucratie, klantvriendelijkheid en aandacht voor de cliënten. Cliënten blijken bijvoorbeeld slecht op de hoogte van de veranderingen die de Wet Werk en Bijstand met zich meebrengt. De CWI's en de sociale diensten van gemeenten laten op het gebied van informatievoorziening steken vallen. Ook over de snelheid van het toekennen van de uitkeringen door UWV en sociale diensten is men maar matig tevreden. Opmerkelijk is verder dat relatief veel cliënten hun kansen op werk laag achten. Onderwerpen uit de vorige Wachtkamerenquêtes komen we ook weer tegen. Cliënten hechten nog steeds veel belang aan het hebben van een vaste contactpersoon en de kansmeter is minder bekend dan ooit. Ook meer begeleiding, meer begrip voor de cliënt en werken met één contactpersoon staan hoog op het wensenlijstje. Opmerkelijk is dat veel cliënten meer van het CWI verwachten dan het CWI kan waarmaken.

De mening van cliënten biedt een belangrijke basis voor aanpassingen in de bejegening en de voorlichting en voor mogelijke verbeteringen van het reïntegratiebeleid. Dit rapport geeft enkele aanbevelingen in deze richting en hoopt dat de betrokken actoren met het cliëntenperspectief aan de slag kunnen.

Werk boven uitkering

De laatste jaren ligt in de politiek de nadruk op werk boven inkomen. Er moeten zoveel mogelijk mensen weer betaald aan het werk gaan. Uitkeringsgerechtigden krijgen daarom steeds meer te maken met een verscherping van de wet- en regelgeving. Deze veranderingen gelden in de eerste plaats voor werknemersverzekeringen waar de meeste mensen onder vallen, zoals de Werkloosheidswet (WW) en de Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO). Ook mensen met een bijstandsuitkering krijgen meer en meer te maken met de 'activeringspolitiek'.

In dit rapport worden de belangrijkste contouren van de wijzigingen in de sociale zekerheid geschetst. In de enquête is gevraagd wat cliënten van deze wijzigingen hebben gemerkt.

De enquête

De vragenlijst werd afgenomen bij cliënten van de publieke instellingen, zoals de Centra voor Werk en Inkomen (CWI's), Uitvoering Werknemersverzekeringen (UWV) en bij enkele gemeentelijke sociale diensten. Ook werden cliënten van enkele private reïntegratiebureaus geïnterviewd. Evenals twee jaar geleden werd per instantie met een afzonderlijke vragenlijst gewerkt. Het ondervragen gebeurde door kaderleden van FNV en bonden, regiomedewerkers en enkele landelijke en regionale bestuurders.

De meeste vragenlijsten werden ingevuld door de cliënten van CWI en UWV. We laten in de rapportage daarom vooral de resultaten bij deze instellingen zien. De uitkomsten van de enquête bij GSD-en en reïntegratiebedrijven deze opgenomen in de eerste twee bijlagen.

Leeswijzer

Hoofdstuk 1 geeft een overzicht van de belangrijkste aanpassingen het sociale-zekerheidsstelsel. Hoofdstuk 2 gaat in algemene zin in op de kwaliteit van de dienstverlening bij CWI en UWV. 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. Hoofdstuk 5 geeft een overzicht van de belangrijkste conclusies en aanbevelingen. Bijlage 1 en 2 geven de belangrijkste resultaten weer van de uitkomsten van de enquêtes gehouden bij de GSD-en en reïntegratiebedrijven. Bijlage 3 geeft een overzicht van de belangrijkste tabellen naar leeftijd, etniciteit en geslacht.

1

De sociale zekerheid anno 2004: werk boven inkomen

1.1 Inleiding

'Werk boven inkomen' is het uitgangspunt van het kabinet-Balkenende. Mensen die gebruik maken van een uitkering, krijgen steeds meer te maken met een verscherping van de wet- en regelgeving. Het doel is dat zoveel mogelijk mensen weer betaald aan het werk gaan. De politiek heeft maatregelen doorgevoerd om de 'activerende werking' van de sociale zekerheid te vergroten. Hiervoor worden vooral financiële prikkels ingezet. De arbeidsplicht van uitkeringsgerechtigden staat in hun contact met een uitkeringsinstantie als eerste op de agenda. Daarnaast dienen uitkeringsinstanties hun inspanningen te vergroten om mensen sneller weer een plek op de arbeidsmarkt te geven.

Deze veranderingen gelden in de eerste plaats voor werknemersverzekeringen waar de meeste mensen onder vallen, zoals de Werkloosheidswet (WW) en de Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO). Maar ook mensen met een bijstandsuitkering hebben te maken met de 'activeringspolitiek'.

De uitkeringspraktijk ziet er in 2004 anders uit. Er is een nieuwe indeling van de uitkeringsinstanties. Sinds 1 januari 2002 is de Structuur Uitvoering Werk en Inkomen (SUWI) van kracht. Dit heeft geleid tot grote veranderingen in de praktijk van de uitvoering. Het nieuwe UWV verving de voormalige uvi's. Het UWV kreeg tot taak een meer op werk gerichte en klantvriendelijke organisatie te zijn. De sleutelwoorden van de beleidsveranderingen waren reïntegratie en klantgerichtheid. Het is de vraag of deze doelstellingen na ruim twee jaar zijn bereikt. Eerder al was het arbeidsbureau vervangen door een Centrum voor Werk en Inkomen (CWI). Het CWI kijkt bij een aanvraag voor een uitkering onmiddellijk naar de mogelijkheden van de aanvrager op de arbeidsmarkt.

De nieuwe Wet Werk en Bijstand (WWB) is per 1 januari 2004 ingevoerd. Deze wet heeft de Algemene Bijstandswet vervangen. De WWB is bedoeld voor mensen die niet in hun eigen onderhoud kunnen voorzien en geen beroep kunnen doen op een andere sociale voorziening. Voluit is de naam van de nieuwe wet: Wet inzake Ondersteuning bij Arbeidsinschakeling en Verlening van Bijstand door Gemeenten. Het begeleiden naar betaald werk staat steeds meer centraal in alle uitkeringsvoorzieningen. Zo ook in deze nieuwe bijstandswet. Het vertrekpunt van de wet is dat iedereen moet proberen zoveel mogelijk in zijn eigen onderhoud te voorzien door zo snel mogelijk een baan te vinden. Een gemeente kan een sanctie opleggen, bijvoorbeeld een korting op de uitkering, als iemand niet genoeg solliciteert. De

gemeente dient mensen wel te helpen bij het vinden van een baan. Het gemeentebestuur moet in een verordening vastleggen hoe ze mensen met een uitkering begeleidt bij het zoeken naar werk. Als iemand voor 1 januari 2004 al een bijstandsuitkering had, dan moet de gemeente binnen 2 jaar aan die persoon melden welke nieuwe regels er voortaan gelden.

Naast de indeling van de uitkeringsinstanties ziet ook het begeleiden naar betaald werk er anders uit. Dit gebeurt anno 2004 steeds vaker door reïntegratiebedrijven. In opdracht van uitkeringsinstanties voeren zij de reïntegratietrajecten uit. De veronderstelling van de overheid is dat de marktwerking leidt tot meer mensen met een betaalde baan. De concurrentie tussen de reïntegratiebedrijven zal hun 'product', de begeleiding naar werk, verbeteren, wat tevens ten goede komt aan de dienstverlening aan de cliënten. Het UWV en de gemeenten zijn de belangrijkste opdrachtgevers van de reïntegratiebedrijven. Het geven van opdrachten gebeurt via openbare aanbestedingsprocedures.

De Vijfde Wachtkamerenquête is in mei 2004 gehouden om uit te zoeken wat al deze veranderingen voor de cliënten van de uitvoeringsinstanties betekenen.

1.2 De werknemersverzekeringen (WW en WAO)

Drie veranderingen bij werkloosheid

Het kabinet-Balkenende heeft de regels van de Werkloosheidswet (WW) aangescherpt door de uitkeringsperiode in te korten. Dit is gebeurd door de vervolguitkering af te schaffen.

De WW regelt de rechten en plichten van werknemers die onvrijwillig werkloos zijn geworden. Iemand die werkloos wordt, heeft een beperkte periode recht op een uitkering volgens de WW. De duur van de WW is afhankelijk van het arbeidsverleden van de werknemer. De wet kent twee uitkeringen, een kortdurende uitkering (70% van het minimumloon) en een loongerelateerde uitkering. Om voor de kortdurende uitkering in aanmerking te komen, moet iemand in de 39 weken voorafgaande aan de eerste werkloosheidsdag ten minste 26 weken hebben gewerkt. Om in aanmerking te komen voor een langere periode, is er na dit eerste halfjaar ook nog een 4 uit 5 jarenis. De WW-aanvrager moet in de 5 jaren voorafgaande aan het jaar waarin de eerste werkloosheidsdag lag, in ieder geval 4 jaren loon (gedurende minimaal 52 dagen) hebben ontvangen. Afhankelijk van de rest van het arbeidsverleden duurt deze loongerelateerde uitkering 6 maanden tot 5 jaar. Dit geldt ook voor mensen die vanuit de WAO weer geschikt verklaard worden zonder dat daar werk tegenover staat.

Tot augustus 2003 was er na de kortdurende of de loongerelateerde uitkering nog een tweejarige vervolguitkering, waarin uitkeringsgerechtigden een uitkering kregen van 70% van het minimumloon. Een verandering is dat mensen die nu voor het verstrijken van de WW-periode geen betaald werk vinden, daarna in principe zijn aangewezen op eigen middelen (bijvoorbeeld spaargelden of het inkomen van de partner). Alleen als die middelen onvoldoende zijn, kan iemand aanspraak maken op de Wet Werk en Bijstand.

Een tweede verandering is de verruiming van het begrip passende arbeid. In het begin van de werkloosheid mogen uitkeringsgerechtigden zich richten op werk dat past bij hun opleiding en arbeidsverleden. Een mbo-er mag zich bijvoorbeeld in het eerste halfjaar richten op werk op mbo-niveau. Daarna moet iemand zich ook

richten op werk op lbo-niveau. Als dat ook niet lukt, is uiteindelijk al het werk passend, ook ongeschoold werk.

Verder zijn de reistijden verruimd. In het eerste halfjaar van een WW-uitkering is een reistijd van maximaal twee uur per dag passend. Na een halfjaar kan de reistijd oplopen tot maximaal drie uur per dag. Een baan in een ander deel van het land kan ook als een passende baan gezien worden, zelfs als iemand daarvoor moet verhuizen.

De derde verandering betreft de verplichtingen van werklozen zelf. Deze liggen vooral bij het actief zoeken naar betaald werk. Niet veranderd is dat iemand als werkzoekende moet staan ingeschreven bij het CWI. Het laten verlopen van de inschrijving, betekent een korting op de WW-uitkering.

Aangescherpt is de sollicitatieplicht. Eens in de vier weken kijkt het UWV of iemand de sollicitatieplicht goed nakomt. Het houdt in dat iemand een keer in de week moet solliciteren.

Verder moet iemand eens in de twee weken in de vacaturebank kijken en ingaan op doorverwijzingen van het CWI. Als iemand niet actief werkt aan het zoeken naar betaald werk, wordt er een sanctie opgelegd. De meeste vergaande sanctie is het stopzetten van de WW-uitkering.

Twee veranderingen bij ziekte en arbeidsongeschiktheid

De Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) regelt de rechten en plichten van werknemers en ambtenaren die langer dan twee jaar wegens ziekte of gebrek niet kunnen werken. Het kabinet-Balkenende is bezig met ingrijpende wijzigingen in het verzekeringsstelsel voor arbeidsongeschiktheid. Het doel is het aantal arbeidsongeschikten te verminderen. Het nieuwe stelsel gaat op 1 januari 2006 in werking. Dan komen alleen mensen die helemaal niet meer in staat zijn om te werken in aanmerking voor een WAO-uitkering. Mensen die vanaf 1 januari 2006 twee jaar ziek zijn en die volledig en duurzaam arbeidsongeschikt zijn, hebben dan recht op een uitkering van 70% van het laatstverdiende loon (die uitkering is wel aan een maximum dagloon verbonden).

Er zijn nu al maatregelen bedacht om te voorkomen dat zieke werknemers in de WAO terechtkomen. Een belangrijke verandering sinds 1 januari 2004 is dat werkgevers twee jaar het loon van hun zieke werknemer moeten doorbetalen. Het was sinds de Wet Uitbreiding Loondoorbetalingsverplichting bij Ziekte (WULBZ) één jaar. In het tweede jaar moet de uitkering volgens de wet bestaan uit 70% van het laatstverdiende loon. De werkgever mag geen hoger bedrag uitkeren, anders verliest een zieke werknemer het recht op een keuring voor de WAO.

Alle inspanningen zijn erop gericht om te voorkomen dat er een WAO-aanvraag komt. Er is een uitgebreid traject bedacht om mensen zo snel mogelijk weer terug in het arbeidsproces te krijgen. Zo moet de arbodienst binnen zes weken na de ziekmelding komen met een advies gericht op werkhervatting. Kort daarna moeten de werkgever (in de praktijk vaak de arbodienst) en de werknemer samen een plan van aanpak maken. Hierin staan de activiteiten om tot werkhervatting te komen, bijvoorbeeld om-, her- en bijscholing, werkplekaanpassing, speciale trainingen, therapieën of bemiddeling in conflictsituaties. Dit plan komt in een reïntegratiedossier.

Bij de reïntegratie speelt het begrip 'passende arbeid' een belangrijke rol. De definitie hiervan is ruim: "Alle arbeid die voor de krachten en de bekwaamheden van de werknemer is berekend, behalve arbeid die om redenen van lichamelijke, geestelijke en sociale aard niet van hem kan worden gevergd." (artikel 7:658a lid 3 BW).

Bij een WAO-aanvraag is een reïntegratieverslag nodig. In dit verslag staat welke reïntegratieactiviteiten ondernomen zijn en wat daarvan de resultaten zijn.

De tweede verandering die in 2004 in werking is getreden betreft de keuring van arbeidsongeschikten. Vanaf 1 juli 2004 is er sprake van een aanscherping van de keuringseisen voor de WAO. Die aanscherping geldt voor mensen die vanaf 1 juli 2004 in de WAO terechtkomen. Het UWV gaat echter ook bijna alle huidige WAO-gerechtigden herkeuren met de scherpere keuringseisen. Mensen die de grootste kans hebben op werkhervatting komen als eerste aan de beurt. Voor alle huidige WAO-gerechtigden blijven wel de huidige regels voor het vaststellen van de hoogte van de uitkering gelden.

Iedereen die een arbeidsongeschiktheidsuitkering aanvraagt, wordt beoordeeld door een verzekeringsarts van het UWV. Als de verzekeringsarts van mening is dat een werknemer nog in enige mate in aanmerking komt voor betaald werk, dan komt de keuring door de arbeidsdeskundige, die bekijkt wat voor werk iemand nog zou kunnen verrichten.

1.3 De Wet Werk en Bijstand (WWB)

De rijksoverheid heeft de Bijstandswet vervangen door een nieuwe wet waarin de gemeenten voor het sociale vangnet moeten zorgen. Zij zijn vanaf 1 januari 2004 verantwoordelijk voor:

- Het garanderen van een bestaansminimum voor mensen die niet in hun eigen levensonderhoud kunnen voorzien.
- Het creëren van mogelijkheden voor de deelname van bijstandsgerechtigden aan betaalde arbeid.

Voor de gemeenten betekent de nieuwe wet heel veel vrijheid, maar ook een fors hoger financieel risico. De gemeenten krijgen 100% verantwoordelijkheid voor de financiering van de bijstandsuitkeringen. Hiervoor krijgen ze ieder jaar een budget. Alles wat ze hiervan niet uitgeven mogen ze houden, maar alles wat ze tekort komen moeten ze zelf aanvullen. Daarnaast krijgen de gemeenten een budget voor reïntegratieprojecten. Als dit geld niet wordt opgemaakt, moet het terug naar de landelijke overheid. Gemeenten hebben dus wat te winnen bij een grotere uitstroom uit de bijstand en wat te verliezen bij meer mensen met een bijstandsuitkering.

De gemeenten hebben een aantal richtlijnen en beperkingen meegekregen die de beleidsvrijheid enigszins inperken. Het normbedrag voor de bijstandsuitkering blijft hetzelfde, namelijk 50% van het minimumloon. Daarbovenop kan een gemeente tot een bepaalde hoogte toeslagen geven, maar voor een inkomensbeleid door gemeenten ontbreekt nu de basis.

Het kabinet heeft verder de categoriale bijstand afgeschaft. Heel veel gemeenten hadden voor diverse groepen inwoners regelingen voor inkomensondersteuning, bijvoorbeeld de witgoedregeling. Dat kan nu niet meer. Op 15 juni 2004 is er echter een wijziging in de Wet Werk en Bijstand aangenomen in de Tweede Kamer. Hierdoor is het gemeenten toegestaan om met terugwerkende kracht tot 1 januari 2004 categoriale regelingen voor de kosten van chronische ziekte of handicap voort te zetten of nieuwe regelingen op te zetten.

In de plaats van de categoriale regelingen voor andere groepen met een minimuminkomen (bijvoorbeeld ouderen en alleenstaande ouders) is er een algemene

regeling gekomen, de zogenaamde langdurigheidstoeslag. Die toeslag is echter alleen bestemd voor mensen die kunnen aantonen in de afgelopen vijf jaar helemaal geen betaalde arbeid te hebben verricht en dat ook in het komend jaar niet kunnen gaan doen. In 2003 was de hoogte van deze jaarlijkse toeslag 454 euro voor gehuwden, 408 voor een alleenstaande ouder en 318 voor een alleenstaande. Wat betreft de reïntegratie van bijstandsgerechtigden moeten de gemeenten de reïntegratietrajecten verplicht aanbesteden bij private bedrijven.

De gevolgen voor de reïntegratie van bijstandsgerechtigden

Verschuivende belangenorganisaties, zoals kerkelijke en humanistische organisaties, spreken de vrees uit dat de nieuwe wet ongelijkheid met zich meebrengt. De beleidsvrijheid zal zich uiten in verschillende lokale uitvoeringsregels, met als gevolg verschillen in de positie van bijstandsgerechtigden. Ook in de Kamerdebatten is het punt van de rechtsongelijkheid door diverse partijen (CDA, PvdA, Groen Links, SP) naar voren gebracht.

Een ander punt dat veel genoemd wordt in de reacties op de nieuwe wet, is dat gemeenten zich bij reïntegratie en arbeidsprojecten zullen richten op de meest kansrijke groep. De belangenorganisaties vrezen dat juist de groepen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt als daklozen, verslaafden, ex-psychiatrische patiënten, maar ook de 'nuggers' (niet-uitkeringsgerechtigde werkzoekenden) niet meer in aanmerking komen voor reïntegratietrajecten. De gemeenten hebben financieel belang bij het verkleinen van het aantal bijstandsgerechtigden en kiezen daarom voor de meest kansrijke onder hen.

Nu zijn er uit diverse gemeenten signalen gekomen dat de 'sluitende aanpak' van sociale diensten op losse schroeven is komen te staan door de WWB. De sluitende aanpak hield in dat iedere cliënt actief werd benaderd voor een gesprek over een passend aanbod richting werk. De bezuinigingen op het budget voor reïntegratietrajecten brengen deze aanpak in gevaar. Er is 680 miljoen minder te besteden; bezuinigingen die volgens het kabinet kunnen worden opgevangen door "deregulering en creatieve oplossingen die in de markt voorhanden zijn." Daarnaast zijn de doelgroepen voor arbeids- en activeringsprojecten uitgebreid: gemeenten moeten sinds 1 januari naast bijstandsgerechtigden ook niet-uitkeringsgerechtigden en mensen met een uitkering volgens de Algemene Nabestaandenwet gaan activeren.

Het is echter volgens een wethouder uit Leeuwarden een simpele rekensom: "Het budget is te klein om iedereen een aanbod te kunnen doen. We leggen de gemeenteraad nu een aantal keuzes voor. Pak je de groep met wie je het snelst resultaat behaalt? Wat doe je met moeders met jonge kinderen of met mensen boven de vijftig jaar? Die komen achter in de rij."

Het gevolg van de WWB kan zijn dat er in plaats van een sluitende aanpak gericht op de toestroom naar betaalde arbeid sprake is van een selectie van doelgroepen voor het beperkte aantal plaatsen. In de gemeente Alkmaar is er bijvoorbeeld een teruggang van 458 naar 367 gesubsidieerde banen. Ze worden ondergebracht in een arbeidspool die de werknemers detachert bij werkgevers tegen een zo hoog mogelijke inleenvergoeding. Volgens de wethouder in Alkmaar zijn de nieuwe gesubsidieerde banen er straks alleen nog voor jongeren en voor mensen voor wie een gesubsidieerde baan past in een traject naar een reguliere baan. Ook in de gemeente Dordrecht is er sprake van selectie: "De realiteit is dat jongeren en kansrijken het eerst aan de beurt zijn, want daar is voor gemeenten het meest aan te verdienen."

De gevolgen van de WWB voor een bijstandsgerechtigde

Voor iedere bijstandsgerechtigde verandert de persoonlijke situatie door een aantal bepalingen in de wet. Dat zijn de nadruk op regulier werk, het verminderen van de mogelijkheid om bij te verdienen en meer toezicht op het nakomen van de sollicitatieplicht.

De nadruk op regulier werk

Met de invoering van de Wet Werk en Bijstand heeft het kabinet een einde gemaakt aan de huidige vorm van gesubsidieerde arbeid: de Wet Inschakeling Werkzoekenden (WIW) en het Besluit In- en Doorstroombanen (ID-besluit). De mensen die nu deze vorm van arbeid verrichten en geen arbeidscontract met hun werkgever kunnen afsluiten, komen onder het regiem van de WWB terecht. In reactie op die ontwikkelingen zijn er gemeenten gestart met werktrajecten waar bijstandsgerechtigden aan het werk moeten om een uitkering kunnen ontvangen. Zo is in Helmond het project 'Direct werk' gestart, waarin iemand die een bijstandsuitkering gaat aanvragen direct parttime werk krijgt aangeboden.

Bijverdienen

De regeling om iedere maand 163 euro bij te mogen verdienen naast de bijstandsuitkering, is afgeschaft. De nieuwe regels zijn veel strenger. Bijstandsgerechtigden die met hun (parttime) baan niet voldoende verdienen om uit de bijstand te komen, mogen maximaal zes maanden lang een kwart van wat ze verdienen houden (met een maximum van 163 euro per maand). Dit geldt echter alleen voor die mensen die zicht hebben op het uitstromen uit de bijstand.

Daarnaast heeft een gemeente de mogelijkheid om één keer per jaar een premie te verstrekken van maximaal 1944 euro, bijvoorbeeld om het verrichten van deeltijdarbeid te stimuleren. Het doel moet zijn het bevorderen van positief gedrag gericht op uitstroom naar betaalde arbeid. Een gemeente is dat niet verplicht; het moet vastgelegd zijn in de reïntegratieverordening van de gemeente.

Een laatste mogelijkheid voor een vorm van vergoeding is de onkostenvergoeding voor het verrichten van vrijwilligerswerk. Die is nu twintig euro per week met een maximum van 700 euro per jaar.

De sollicitatieverplichting

Iedere bijstandsgerechtigde heeft vanaf 1 januari 2004 een arbeidsplicht. Dit is samengegaan met het verruimen van het begrip 'passende arbeid'. Het gaat nu om 'algemeen geaccepteerde arbeid' of 'gangbare arbeid'. Voor alle bijstandsgerechtigden is er sprake van een aanscherping van de plicht om zo actief mogelijk te zijn bij het vinden van werk. Voor die tijd hoefden alleenstaande ouders met kinderen onder de 5 jaar en mensen van 57,5 jaar en ouder niet te solliciteren. Bij alleenstaande ouders geldt nog wel dat het werk moet zijn te combineren met de zorg voor kinderen. Er moet kinderopvang geregeld kunnen worden. Bij ouderen boven de 57,5 jaar kan de gemeente voor individuele gevallen besluiten dat het vanwege de situatie op de arbeidsmarkt onmogelijk is om een baan te vinden. Iemand kan dan een ontheffing krijgen tot 65 jaar en bijvoorbeeld vrijwilligerswerk gaan doen.

In de nieuwe wet is er voor alle andere bijstandsgerechtigden alleen een tijdelijke ontheffing van de arbeidsplicht mogelijk. Gemeenten mogen deze ontheffing niet aan bepaalde groepen verlenen, ze moeten per persoon beoordelen of er dringende redenen zijn voor een ontheffing.

Aan het recht op bijstand worden steeds vaker voorwaarden verbonden die te maken hebben met de reïntegratie naar betaald werk. Gemeenten huren ook steeds vaker reïntegratiebedrijven in die, samen met een bijstandsgerechtigde, een plan maken dat gericht is op het vergroten van de mogelijkheden op de arbeidsmarkt.

1.4 Uitkeringsgerechtigden aan het woord

De bovenstaande veranderingen in de sociale zekerheid vormen het kader voor de Vijfde Wachtkamerenquête. Het zijn de uitkeringsgerechtigden die al die veranderingen aan den lijve ervaren. Het doel van de enquête is het te woord geven aan de cliënten van uitvoeringsinstanties om op die manier te weten te komen wat de veranderde wet- en regelgeving voor hen in de praktijk betekent.

De aanscherpingen in de uitkeringspraktijk zouden gepaard gaan met meer klantgerichtheid en betere dienstverlening. Wat is daarvan terechtgekomen? Is de klantgerichtheid van de instanties toegenomen in vergelijking met twee jaar geleden?

En wat betekent de aanscherping van de arbeidsplicht voor uitkeringsgerechtigden. Krijgen zij voldoende mogelijkheden en begeleiding van de uitvoeringsinstanties en de reïntegratiebedrijven om deze plicht na te komen?

2

Dienstverlening bij CWI en UWV

2.1 Inleiding

De activerende werking van het sociale zekerheidsstelsel moest gelijk opgaan met een meer klantgerichte organisatie. Daarbij gaat het om meer maatwerk, dat wil zeggen dat de medewerkers van het CWI en UWV hun dienstverlening beter op de individuele cliënt gaan afstemmen. In dit hoofdstuk staan de resultaten van de enquête centraal die gaan over de ervaringen met de dienstverlening van deze organisaties, in het bijzonder op het vlak van uitkeringen.

2.2 Aantal geïnterviewden en aantal uitkeringsgerechtigden

Tijdens de meldweek zijn 1928 mensen geïnterviewd. Dat zijn er bijna 150 meer dan twee jaar geleden. Uit onderstaande tabel blijkt hoe de geïnterviewden zijn verdeeld over de verschillende instanties.

Tabel 2.1 Aantal geïnterviewden

	Aantal	%
CWI	1231	64%
GSD	59	3%
UWV	599	31%
RIB	39	2%
Totaal	1928	100%

De meeste mensen zijn geïnterviewd bij CWI en UWV. zijn het er ook veel, namelijk 599 (31%) mensen. Aanzienlijk minder mensen bij een gemeentelijke sociale dienst (GSD) of een reïntegratiebedrijf (RIB) hebben de enquête ingevuld. Gezien deze geringe aantallen bij de GSD en de RIB zijn de resultaten in een bijlage opgenomen. In bijlage 1 staan de antwoorden van de geïnterviewden bij een reïntegratiebedrijf op een rijtje, in bijlage 2 die van de geïnterviewden bij de gemeentelijke sociale diensten.

De reden van het bezoek

Van de geïnterviewde cliënten van het CWI en UWV hebben 1047 mensen (58%) een uitkering. Onder hen zijn er 54 mensen die nog een andere uitkering komen aanvragen. Dit aantal uitkeringsgerechtigden is bijna hetzelfde als bij de vorige Wachtkamerenquête. Toen was het percentage 60.

Bijna eenderde, 546 mensen (30%) van het totale aantal geïnterviewden komt een uitkering aanvragen. Dat zijn vooral de mensen die bij het CWI zijn geïnterviewd

(442). Het aantal aanvragers voor een uitkering bij het UWV (104) is veel lager. Dit heeft ongetwijfeld te maken met de ontwikkelingen in de sociale zekerheid: het tweede ziektejaar wordt betaald door de werkgever, dus zijn er nu al minder WAO-aanvragen. De aanvragen voor een bijstandsuitkering lopen thans ook via het CWI.

Er zijn 155 mensen die geen uitkering hebben. Zij komen ook niet voor een aanvraag. Dat zijn wellicht mensen die al een betaalde baan hebben en op zoek zijn naar een betere baan. Hieronder vallen ook de herintreders, de mensen die een tijdlang van het inkomen van een partner hebben geleefd.

De gemiddelde uitkeringsduur is bij het CWI 1,7 jaar. De gemiddelde uitkeringsduur ligt bij het UWV hoger, namelijk 3 jaar.

Tabel 2.2 Uitkering naar organisatie

	CWI		UWV		Totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Ja, ik heb een uitkering	576	47%	471	80%	1047	58%
Ja, maar ik kom een andere uitkering aanvragen	43	4%	11	2%	54	3%
Nee, ik kom een uitkering aanvragen	442	36%	104	18%	546	30%
Nee en ik kom er ook geen vragen	155	13%			155	9%

2.3 Verloop aanvraag en betaling uitkering

In de onderstaande tabel staan de resultaten over het verloop van het aanvragen van een uitkering.

Tabel 2.3 Uitkering of voorschot snel gekregen per organisatie

	CWI		UWV		Totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Ja,	313	53%	280	59%	593	55%
Nee	238	40%	181	38%	419	39%
Onbekend, want nog in behandeling	42	7%	15	3%	57	5%
Totaal	593	100%	476	100%	1069	100%

De mensen met een uitkering hebben aangegeven of zij, nadat ze de uitkering hebben aangevraagd, de uitkering of een voorschot snel hebben gekregen. Hierop antwoordt 55% van de geïnterviewden met ja en 39% met nee. De resultaten betekenen in vergelijking met twee jaar geleden een afname van de tevredenheid op dit punt van de dienstverlening. Toen was de verhouding 60% ja en 30% nee.¹ Het wachten op de betaling na de aanvraag is nu bij CWI en UWV ongeveer gelijk, terwijl twee jaar geleden de cliënten van het UWV het minst tevreden waren (CWI 28% en UWV 32%). Maar dit jaar zijn er ook bij het UWV meer mensen ontevreden.

¹ Zie hiervoor de Vierde FNV Wachtkamerenquête, p. 24. De vraag was toen iets anders gesteld, namelijk 'Is de aanvraag van uw uitkering soepel verlopen?' Dit geldt ook voor de volgende vergelijking aan de hand van tabel 2.4

Bij het CWI moesten 238 mensen (40%) voor hun gevoel lang wachten op de uitbetaling, bij het UWV waren dat 181 mensen (38%).

Vervolgens hebben we bekeken of het wel of niet snelle verloop van het uitkeren te maken heeft met het soort uitkering. De resultaten staan in de onderstaande tabel.

Tabel 2.4 Snelle uitkering of voorschot per soort uitkering

	Ja		Nee		Onbekend, want nog in behandeling		Totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Volledig WAO	74	68%	28	26%	7	6%	109	100%
Gedeeltelijk WAO (en gedeeltelijk salaris)	5	50%	5	50%			10	100%
Gedeeltelijk WAO en gedeeltelijk WW	76	59%	43	33%	10	8%	129	100%
Gedeeltelijk WAO en gedeeltelijk bijstand/IOAW	9	60%	5	33%	1	7%	15	100%
Volledig WW	246	52%	206	43%	23	5%	475	100%
Waz	5	83%	1	17%			6	100%
Wajong	6	55%	4	36%	1	9%	11	100%
Bijstand	48	52%	43	46%	2	2%	93	100%
IOAW of IOAZ			1	100%			1	100%
Vangnet ziekwet	83	56%	58	39%	7	5%	148	100%
Anders, geen uitkering	2	40%	3	60%			5	100%
Anders, gedeeltelijk uitkering, gedeeltelijk werk	21	68%	8	26%	2	6%	31	100%
Anders, namelijk	13	52%	8	32%	4	16%	25	100%
Totaal	588	56%	413	39%	57	5%	1058	100%

In vergelijking met twee jaar geleden zijn de mensen die een gedeeltelijke WAO en een gedeeltelijke WW-uitkering hebben nu iets minder ontevreden. Toen betrof het 38% van de mensen met deze uitkeringscombinatie en nu 33%. Dat is echter nog altijd eenderde van het aantal aanvragers. Het percentage mensen dat een gedeeltelijke WAO-uitkering naast hun salaris hebben, zijn echter tevredener geworden: 50% nu en 34% twee jaar geleden. Het gaat hierbij maar om een hele kleine groep van 10 mensen.

De mensen die een volledige WW-uitkering hebben, zijn minder tevreden met de procedure van de aanvraag van een uitkering. Van hen is 43% niet tevreden; dit aantal was twee jaar geleden 39%.

Verder is er ook meer ontevredenheid bij het aantal bijstandsgerechtigden, namelijk 43% (was 26%). Zij moeten hun aanvraag nu bij het CWI indienen.

Redenen van de ontevredenheid

De ontevredenheid bij UWV en CWI heeft een aantal verschillende redenen. Bij beide organisaties is de wachttijd voor veel geïnterviewden één tot drie maanden. Die wachttijd is de belangrijkste klacht, zeker als het langer dan twee maanden duurt. Enkele uitspraken van geïnterviewden zijn:

“Ik kreeg de uitkering na 4 maanden wachten en aandringen.”

“Ik heb meer dan een jaar op mijn aanvullende uitkering gewacht.”

Uit de reacties van de geïnterviewden blijkt dat het helpt om zelf actief achter de uitbetaling aan te zitten. Sommige mensen moeten daarvoor verder gaan dan het indienen van een klacht. Zij starten een juridische procedure:

“Ik had een advocaat nodig om de uitkering af te dwingen.”

Het lange wachten betekent voor meerdere geïnterviewden financiële problemen en ook de hoogte van het voorschot is een reden waardoor mensen in de financiële problemen terechtkomen:

“Je komt met de vaste lasten in de problemen. Je moet schulden maken. Daardoor krijg je rentebetalingen en dus nog minder geld.”

“Het voorschot is te weinig. De vaste lasten kan ik daardoor niet betalen. Ik moet geld lenen.”

Sommige mensen missen informatie vooraf over de hoogte van de WW-uitkering. Ze weten daardoor niet wat hen te wachten staat. Andere mensen zijn er niet van op de hoogte dat ze een voorschot kunnen krijgen:

“Het duurde te lang. Het voorschot werd niet aangeboden. Daardoor had ik veel problemen met het betalen van mijn ziektekosten.”

Net als twee jaar geleden ervaren meerdere geïnterviewden een bureaucratische gang van zaken rond de aanvraag van een uitkering:

“In verband met het papierwerk van de instanties worden de zaken ondoorzichtig behandeld. Er is veel geharrewar over de regeltjes.”

“Mijn ervaringen zijn zeer slecht. Ik moest ruim een half jaar wachten. Zelfs de dossiers waren zoek.”

“Ze werken langs elkaar heen. Het klopt van geen kanten vanwege diverse contactpersonen.”

“Na 6 maanden kreeg ik pas een klein voorschot. Ik wacht na 11 maanden nog op een volledige uitkering door communicatiestoornissen tussen UWV, CWI en de gemeente. Ik heb leningen moeten afsluiten en heb nog steeds geen uitzicht op bemiddeling of uitkering.”

Tot slot is het opvallend dat niemand de medische keuringen bij UWV als een struikelblok voor het verkrijgen van een uitkering ervaart. Twee jaar geleden was dit nog een veel voorkomende reden. Blijkbaar zijn er in de tussentijd verbeteringen in de uitkeringspraktijk aangebracht rond het informeren over en uitvoeren van de medische keuringen.

Huidige betaling uitkering

Op de vraag of de uitkering bij het UWV nu regelmatig en op tijd wordt betaald, antwoordden 402 cliënten (81%) met ja, twee jaar geleden was dit percentage 71.

2.4 De nieuwe Wet Werk en Bijstand

In het eerste hoofdstuk zijn de belangrijkste veranderingen in de sociale zekerheid aan de orde geweest. De nieuwe Wet Werk en Bijstand is de meest opvallende verandering, zeker wat betreft de uitvoering in de praktijk. Daar waar vroeger de landelijke overheid de bijstandsuitkeringen betaalden, is het nu de gemeente die verantwoordelijk is voor de betalingen. Het is de vraag of bijstandsgerechtigden bij het CWI iets gemerkt hebben van de verandering. Of is de overgang van het rijk naar de gemeenten rimpelloos verlopen?

Tabel 2.5 Voldoende geïnformeerd over de nieuwe regels WWB

	Aantal	CWI %
Ja	24	26%
Nee	70	74%
Totaal	94	100%

Uit de antwoorden van de geïnterviewden op de vraag of zij voldoende geïnformeerd zijn over de nieuwe regelgeving blijkt dat bij het CWI de informatievoorziening erg in gebreke blijft. Nog geen kwart van de geïnterviewde bijstandsgerechtigden (26%) zijn door het CWI wel geïnformeerd, 74% is niet geïnformeerd.

Uit de open antwoorden rond deze vraag is op te maken dat er nog het nodige werk op het terrein van voorlichting door het CWI moet worden verricht. De veranderde regelgeving heeft veel consequenties voor bijstandsgerechtigden. Kennis over de rechten en plichten van bijstandsgerechtigden is erg belangrijk, maar het schort erg aan een goede informatievoorziening op dit punt.

"Ik heb eigenlijk geen idee wat de wet inhoudt."

"Ik heb alleen iets via de nieuwsberichten gehoord."

"Er is veel onduidelijkheid en onvoldoende voorlichting."

2.5 Mening over één contactpersoon of meerdere contactpersonen

In de nieuwe vormgeving van de sociale zekerheid was het de bedoeling dat de toeleiding naar betaald werk gelijk opging met meer klantgerichtheid. Een belangrijk element daarin was dat iedere cliënt een vaste contactpersoon zou krijgen bij de uitvoeringsinstanties. We hebben in de Vijfde Wachtkamerenquête nagevraagd hoe het hiermee staat.

In de onderstaande tabel blijkt er op dit punt wel enige verbetering te zijn, maar blijft het een onderwerp waar nog veel aan kan gebeuren.

Tabel 2.6 Eén contactpersoon per instantie

	CWI		UWV		Totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Ja	397	38%	206	36%	603	38%
Nee, met meerdere personen	395	38%	247	43%	642	40%
Onbekend	244	24%	118	21%	362	23%
Totaal	1036	100%	571	100%	1607	100%

Van het aantal geïnterviewden is er nog steeds een minderheid met een vaste contactpersoon, namelijk 38%. Als we kijken naar de verschillen per instantie dan zien we dat er wel aan gewerkt wordt bij UWV en CWI, maar dat de verbeteringen erg langzaam gaan. In vergelijking met twee jaar geleden zijn er meer vaste contactpersonen gekomen: UWV nu 36%, het was 33%; CWI 38%, het was 28%.

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 heel positief over:

"Het bevalt heel goed."

"Prima!"

Toch worden er door de geïnterviewden nog wel minpunten genoemd:

"Heb ik wel, maar zij is vaak afwezig."

"Ik heb weinig contact, en hij neemt nooit een initiatief."

In de praktijk zijn er ook tussenvormen tussen één of meerdere contactpersonen.

"Telefonisch heb ik één contactpersoon, maar mondeling zijn er verschillende contactpersonen. Dat komt rommelig over. Niet iedereen kent de relevante informatie."

De nadelen over het hebben van meerdere contactpersonen gaan net zo als twee jaar geleden over het steeds opnieuw alles moeten uitleggen. Mensen vertellen het gevoel te hebben van het kastje naar de muur gestuurd te worden. Iemand voegt daar aan toe dat de kans op misvattingen zo groter is.

"Het gaat niet zo goed, er is niet één vast persoon tot wie ik mij kan richten. Je moet steeds opnieuw je verhaal doen."

"Elke keer een ander is afschuwelijk."

"Meerdere contactpersonen is slecht. Ik krijg geen vertrouwensband en moet telkens mijn hele situatie uitleggen."

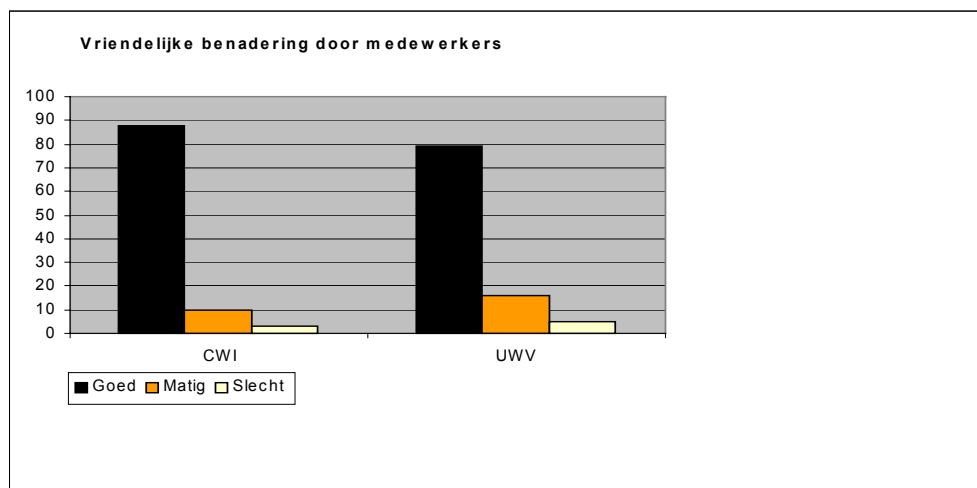
2.6 Dienstverlening met betrekking tot de uitkering

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 resultaten zijn per onderwerp verwerkt in de onderstaande figuren. We vergelijken de resultaten met de uitkomsten op deze vraag van twee jaar geleden en geven iedere keer een impressie van de resultaten in de woorden van de geïnterviewden.

1. Vriendelijke benadering

Over de vraag of de geïnterviewden vriendelijk worden benaderd door de medewerkers van de instanties is er een grote tevredenheid. Het CWI scoort wat dit betreft het hoogst: Bijna 90% van het aantal geïnterviewden dat met het CWI te maken heeft, is hierover tevreden. Maar ook het UWV scoort met bijna 80% goed. Het is beter dan twee jaar geleden. Tegelijkertijd betekenen deze cijfers dat er nog steeds mensen geen positieve ervaringen hebben in hun contacten met de instanties, aangezien ze zich niet vriendelijk benaderd voelen. Ook op dit punt kan er nog veel verbeterd worden.

Figuur 1 Vriendelijke benadering door medewerkers



De opmerkingen die geïnterviewden over de vriendelijkheid maken op dit punt zijn:

"Het is gewoon goed."

"Perfect."

"Staan je netjes te woord."

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

"Zeggen veel toe, maken niets waar."

"Achteraf bleef men in gebreke."

Ook zijn er mensen die het wisselende karakter aangeven:

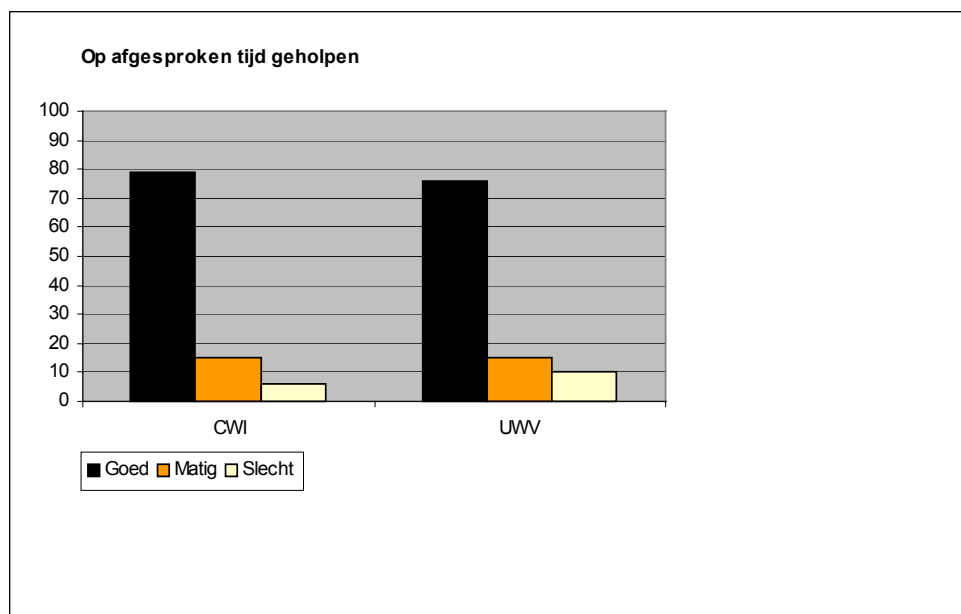
"Bij de balie wel, maar door de arts niet."

"Het is wisselend."

2. Dienstverlening op tijd

Een volgend positief beeld geven de geïnterviewden over de vraag of zij op tijd werden geholpen. De stiptheid van de medewerkers is blijkbaar goed op orde. Bij het CWI is de discipline het grootst: 79% van de geïnterviewden waren hier positief over. Het UWV scoort met 76% ook goed.

Figuur 2 *Op afgesproken tijd geholpen*



Bij de open vragen zijn er diverse opmerkingen die gaan over de beperkte wachttijden:

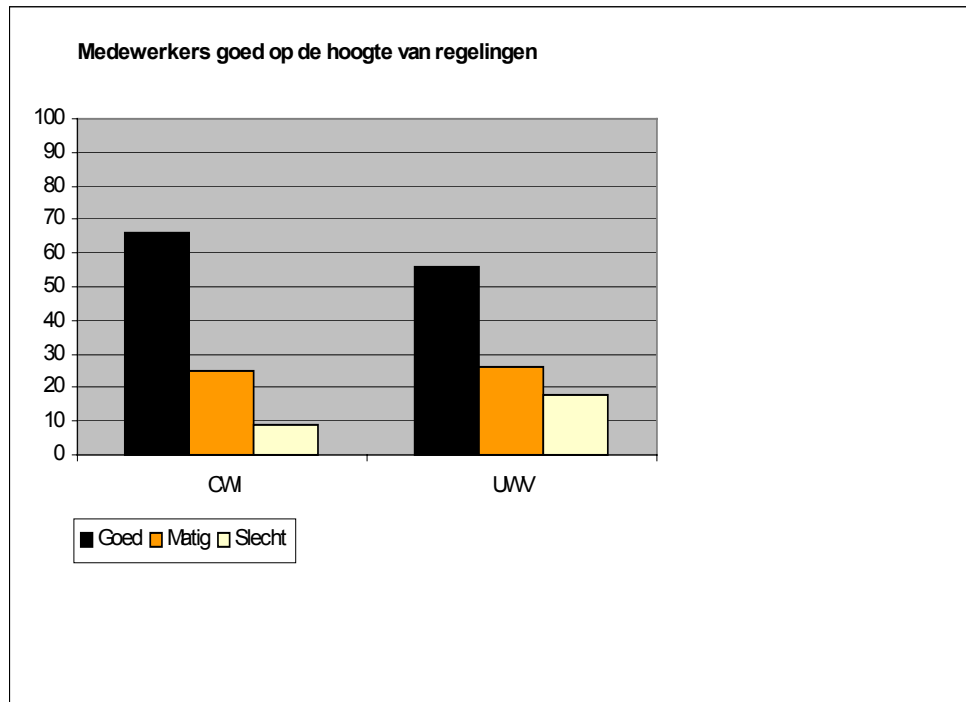
"Het kan soms iets uitlopen."

"Het is wisselend. Het hangt van de drukte af."

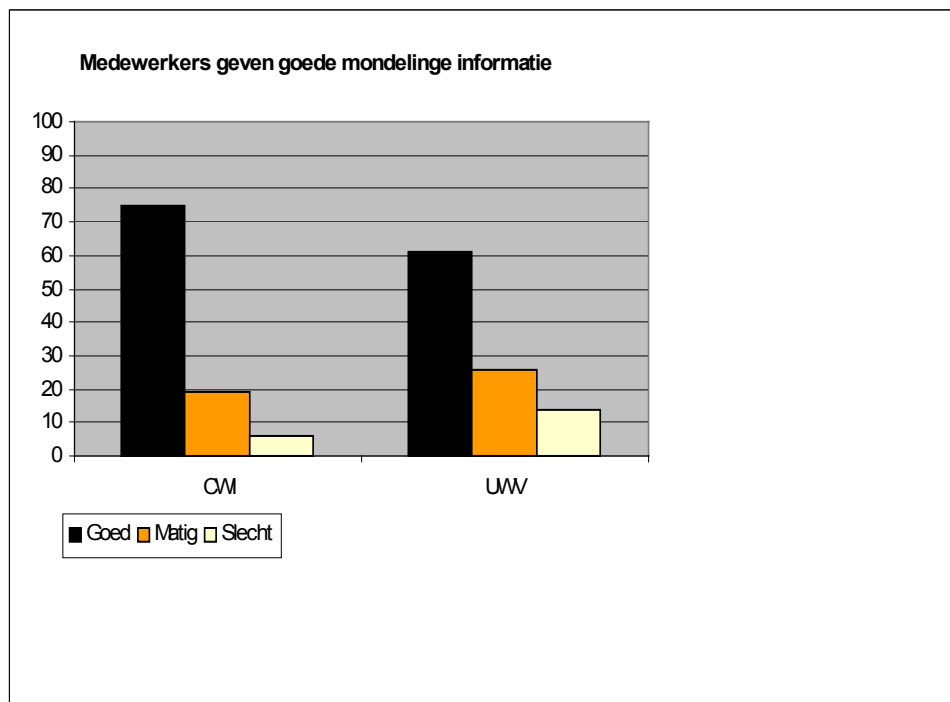
3. Medewerkers goed op de hoogte van regelingen

Minder positief zijn de geïnterviewden over de mate waarin medewerkers op de hoogte zijn van regelingen. Van de cliënten van het CWI vindt 66% dit positief, bij het UWV zijn de cliënten iets minder positief, namelijk 56%. In vergelijking met twee jaar geleden is er echter sprake van een duidelijk stijgende lijn. Toen gaf maar 42% van de cliënten van het CWI en 41% van de cliënten van het UWV dit punt de kwalificatie goed. Positiever zijn mensen over de verkregen informatie.

Figuur 3 Medewerkers goed op de hoogte van regelingen



Figuur 4 Medewerkers geven goede mondelinge informatie



4. Medewerkers geven goede mondelinge informatie

Uit figuur 4 blijkt dat de geïnterviewden positiever zijn over de vraag of medewerkers goede mondelinge informatie geven. Bij het CWI vindt 75% van de cliënten dat dit op een goede manier gebeurt. Bij het UWV ligt dit iets lager, namelijk 61%.

Uit de toelichting bij deze vraag blijkt dat veel mensen aangeven dat er op dit punt wel verschillen zijn tussen de medewerkers.

“De informatie is niet iedere keer hetzelfde. Soms zitten er tegenstrijdigheden bij.”

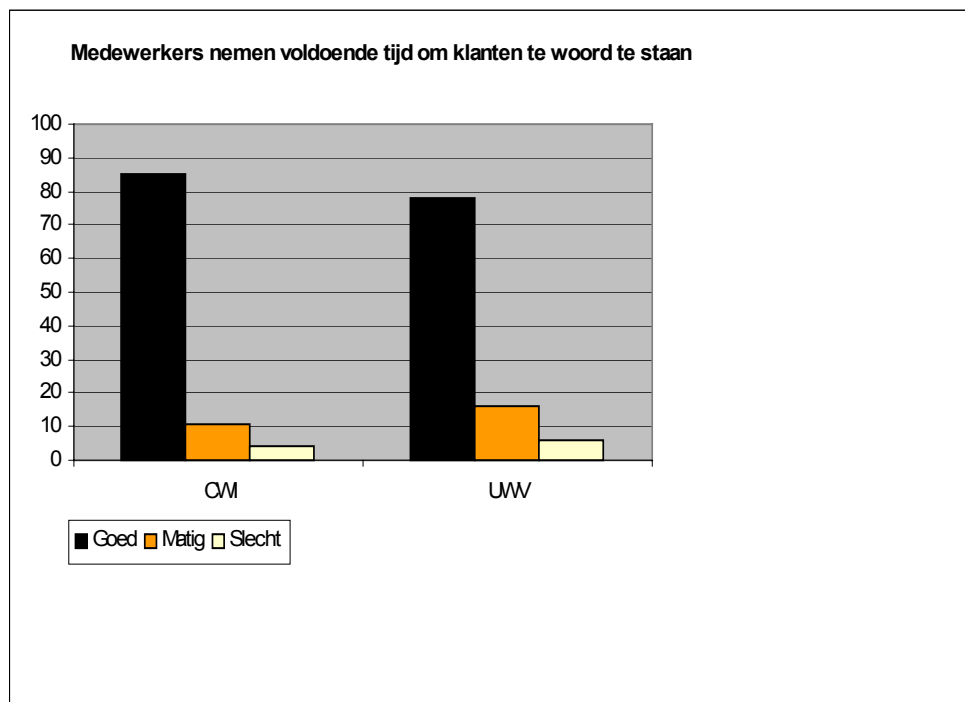
“Het verschilt per persoon.”

“De medewerkers vinden zelf de regelingen moeilijk. Ik weet er soms meer vanaf.”

5. Medewerkers nemen voldoende tijd u te woord te staan

De geïnterviewden voelen zich wat tijd van de medewerkers betreft zeker niet tekort gedaan. Van de cliënten van het CWI vindt 85% dit goed. Bij het UWV is het percentage 78.

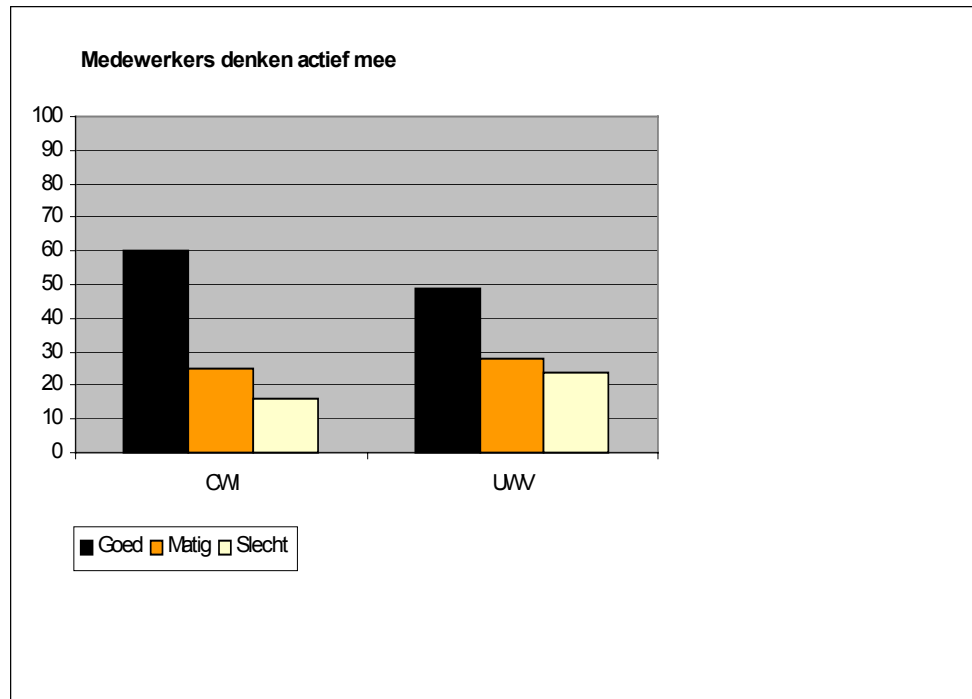
Figuur 5 Medewerkers nemen voldoende tijd om cliënten te woord te staan



6. Medewerkers denken actief mee

Minder positief zijn de geïnterviewden over de vraag of de medewerkers actief met hen meedenken. Bij het CWI vindt 40% van het aantal geïnterviewden dat dit matig of slecht gebeurt en bij het UWV nog meer, namelijk 51%.

Figuur 6 Medewerkers denken actief mee



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

"Ze zoeken niet echt dingen voor je uit."

"Ze mochten wel eens wat actiever meewerken."

"Ze gaan zelfs op zoek voor je naar vacatures."

"Ze bellen zelfs als ze iets gevonden hebben."

De mogelijkheid om eigen vragen te stellen

We hebben nog naar een ander aspect van de dienstverlening gekeken, namelijk naar de ruimte die mensen hebben om met hun vragen te komen. De geïnterviewden zijn hierover zeer tevreden. Bij het CWI vindt 86% van de geïnterviewden dat ze dat goed kunnen doen en bij het UWV is dat percentage 81.

Uit de toelichtingen door de geïnterviewden bij het CWI blijkt dat er nog wel ontevredenheid is over wat daar vervolgens mee gebeurt.

"Maar ik heb het gevoel dat ze geen interesse hebben in mijn vragen."

"Ik kan wel mijn vragen stellen, maar ik heb niets aan de antwoorden. Ze doen alleen administratieve handelingen."

Andere opmerkingen van mensen die niet tevreden zijn, gingen over het ontbreken van tijd om met vragen te komen: "Ze hebben altijd haast." Dit kwam ook bij de reacties op deze vraag van de geïnterviewden bij het UWV voor. Bij het UWV

werden nog twee andere aspecten meerdere malen genoemd, namelijk de invloed van etniciteit en de houding van de verzekeringsartsen.

“Bij meer complexe vragen zijn er communicatie- c.q. cultuurproblemen (Chinese contactpersoon). Dit kan tot irritatie leiden aan beide kanten.”

“Door de arts word ik niet serieus genomen. Er is geen tijd om vragen te stellen, anders duurt het te lang.”

2.7 Leeftijdsdiscriminatie bij de dienstverlening?

Er waren ook opmerkingen rond de dienstverlening die verband hielden met de leeftijd van de geïnterviewden, zoals:

“Er is nauwelijks contact in verband met mijn leeftijd, en ze hebben tot nu toe niets gedaan.”

Om die reden hebben we onderzocht of er bij de dienstverlening door CWI en UWV verschil wordt gemaakt tussen uitkeringsgerechtigden van verschillende leeftijden. De tabellen zijn te vinden in bijlage 3.

Uit die resultaten blijkt dat leeftijd wel degelijk invloed heeft op de dienstverlening, maar er is een verschil tussen CWI en UWV. Bij het CWI ervaren de mensen onder de dertig jaar een aantal onderdelen van de dienstverlening positiever dan de mensen boven de dertig jaar. Rond de dertig jaar zit een duidelijke breuk. Het laagst scoren de mensen boven de 50 jaar.

Bij het UWV ligt dit anders. Hier is juist de jongste leeftijdsgroep op de meeste punten het minst tevreden. Vanaf 30 jaar ligt het percentage mensen dat het oordeel goed geeft hoger, terwijl de leeftijdsgroepen vanaf 40 jaar het hoogst scoren.

Een verklaring voor dit verschil is niet eenvoudig te geven. Wellicht hebben jongeren een andere verwachting van de dienstverlening en sluit de dienstverlening van het CWI daar beter op aan.

2.8 Kwaliteit dienstverlening algemeen

De laatste vragen van de Vijfde Wachtkamerenquête waren er op gericht van de geïnterviewden te horen hoe zij in het algemeen de kwaliteit van de dienstverlening beoordelen. Deze vragen waren: ‘Bent u het eens met de wijze waarop u tot nu toe bent geholpen?’ en ‘Als u het hier voor het zeggen zou hebben, wat zou u dan veranderen?’

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

Op deze vraag konden mensen ook nog ja of nee scoren. Uit die scores blijkt dat rond de 60% van de geïnterviewden redelijk tevreden zijn. Zij beantwoordden deze vraag met ja. Er is een klein verschil tussen het CWI en het UWV: ja zeiden namelijk respectievelijk 64% en 60% van de mensen.

Uit de toelichting bij deze vraag komen veel verschillende redenen van de neestemmers naar voren. Zo is er ontevredenheid over de mogelijkheid om opleiding te doen, zeker als iemand al een keer een traject zonder positief resultaat op

het gebied van werk vinden heeft doorlopen. Een ander punt is dat er geen begrip is voor de kosten die mensen moeten maken bij het vele solliciteren, bijvoorbeeld de porto- en telefoonkosten. Verder zijn er net als in de vorige Wachtkamerenquête veel opmerkingen rond de bureaucratie van de instanties: zoals late betalingen, dossiers die zoekraken, de afstemming tussen het CWI en UWV, de lange procedures, en de veelheid aan papieren.

Ook zijn er veel opmerkingen die gaan over verwachtingen die niet uitkomen, bijvoorbeeld over de geringe ondersteuning die men krijgt bij het invullen van formulieren en over onvoldoende informatie krijgen.

Bij het UWV gaat het voor een aantal mensen om het onbegrip dat zij van artsen ervaren in de vorm van een slechte behandeling of een beoordeling waar ze het niet mee eens zijn. Maar bij de ja-stemmers zijn over dit punt ook positieve geluiden te horen.

“Ik kreeg meer ruimte dan ik zelf had verwacht. Ik kreeg meer tijd om te herstellen. De vastgestelde werklust was geringer dan ik verwachtte.”

Een ander aspect dat een aantal keren bij het UWV naar voren komt, is de invloed die een andere culturele achtergrond heeft bij de dienstverlening:

“Ze zijn kortaf en geven me weinig uitleg, omdat ik niet goed Nederlands kan spreken. Ik krijg mijn rechten niet te horen.”

“Met de taal heb ik wat problemen en daardoor denk ik dat ik niet word geholpen.”

Bij het CWI zijn de nee-stemmers vooral ontevreden over de informatie over de mogelijkheden die er zijn. De cliënten uiten vooral hun negatieve ervaringen over het ervaren van weinig steun en begeleiding bij het zoeken naar werk. Ze moeten voor hun gevoel alles zelf doen. Dit punt is in het volgende hoofdstuk uitgewerkt. De ja-stemmers zijn juist heel tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening en vertellen dat ze heel goed zijn geholpen, ze ervaren dat de medewerkers hun best doen en vriendelijk zijn.

“Ik word uitstekend en klantvriendelijk geholpen.”

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 de cliënten van het CWI en het UWV.

Hier presenteren we een bloemlezing uit de suggesties die onder de drie kopjes bureaucratie, bejegening en begeleiding zijn te rangschikken.

1. Minder bureaucratie

Onder dit kopje zijn veel suggesties gedaan om de bureaucratische procedures te vereenvoudigen, zoals:

- Minder papierwinkel.
- Sneller en efficiënter werken rond aanvraag uitkering (eerder geld uitkeren).
- Meer overleg met andere organisaties (in het bijzonder communicatie tussen UWV en CWI verbeteren).
- Minder wachttijd.

- Telefonische bereikbaarheid verbeteren (geen bandjes met keuzemogelijkheden).
- Eén loket voor WW en WAO.
- Geen pietluttige regeltjes.
- Betere organisatie van de administratie (bijvoorbeeld controle op uitgaande brieven).

2. *Betere bejegening*

De onderwerpen die onder dit punt aan de orde komen, gaan over voorstellen om het contact en de communicatie tussen de cliënt en de medewerkers van de instanties te verbeteren. Voorbeelden hiervan zijn:

- Persoonlijk contact tijdens intakegesprek.
- Vriendelijker contact leggen (ook bijvoorbeeld door de mensen aan de balie).
- Beter luisteren.
- Beter dossiers bestuderen.
- Meer tijd nemen voor een gesprek.
- Open spreekkamers veranderen (meer privacy).
- De mogelijkheid van een tolk aanbieden.
- Vriendelijkere toonzetting van de brieven.
- Meer openheid van zaken.
- Meer rekening houden met de leefsituatie van de cliënt.
- Meer aandacht voor aankleding gebouw.
- Kopje koffie tijdens een gesprek en koffie in de wachtkamer.
- Betere stoelen voor ouderen.

3. *Betere begeleiding*

Dit punt komt op verschillende plaatsen in de resultaten terug. Er lijkt een verschil te bestaan tussen het aanbod van de instanties en de verwachtingen van de cliënten. De geïnterviewden noemen onder andere aan suggesties:

- Mensen individueel (persoonlijker) begeleiden.
- Begeleiding bij het zoeken naar werk en bij het solliciteren (opstellen c.v.).
- Meer omscholing bieden.
- Een centrale informatiepost.
- Een algemeen informatiebulletin dat herkenbare informatie biedt (over de regelingen die voor diverse groepen van toepassing zijn).
- Internetsite verbeteren: software zo aanpassen dat mensen automatisch geïnformeerd worden over geschikte vacatures; salarisindicatie geven.
- Een meer gerichte benadering voor 50+ cliënten (ook scholingsmogelijkheden voor hen).
- Een vaste contactpersoon.
- Hulp bij het invullen van formulieren.
- Meer druk op werkgevers in verband met reïntegratiemogelijkheden (bijvoorbeeld stageplaatsen).

2.9 Conclusies over de dienstverlening van CWI en UWV

In dit hoofdstuk zijn de resultaten van de Vijfde Wachtkamerenquête over de dienstverlening rond de uitkering van CWI en UWV de revue gepasseerd. Het perspectief van de cliënten van UWV en CWI heeft veel informatie opgeleverd over de ervaringen van cliënten in de dagelijkse uitkeringspraktijk.

Over de dienstverlening van UWV en CWI op het vlak van de aanvraag, de toekenning en betaling van de uitkeringen kunnen we concluderen dat de cliënten

in vergelijking met twee jaar geleden minder tevreden zijn. Ruim een derde deel van de cliënten van het CWI en UWV vindt dat ze na aanvraag te lang op hun uitkering moeten wachten. De wachttijd varieert van één tot drie maanden. De geïnterviewden geven aan dat ze financieel in de knoop komen. Ze kunnen bijvoorbeeld hun vaste lasten niet meer betalen, gaan daar geld voor lenen en komen in een vicieuze cirkel terecht.

Als de uitkering eenmaal in de molen zit, verloopt het uitbetalen goed. Ruim 80% van de geïnterviewden vindt dit goed verlopen.

Met de informatievoorziening aan bijstandsgerechtigden bij het CWI over de veranderingen in de regelgeving door de Wet Werk en Bijstand is het niet goed gesteld. Meer dan 70% van de cliënten van het CWI is niet op de hoogte.

De meningen van de geïnterviewden over de wenselijkheid van een vaste contactpersoon zijn duidelijk. Het blijft een punt van aandacht, aangezien er wel enige verbeteringen zijn te constateren op dit punt in vergelijking met twee jaar geleden. Het is echter nog steeds een minderheid van de cliënten die een vaste contactpersoon heeft.

Vervolgens zijn de resultaten op verschillende onderdelen van de dienstverlening de revue gepasseerd. Ondanks de kritische punten die de geïnterviewden in de open antwoorden naar voren hebben gebracht, zijn er wel degelijk pluspunten te noemen in het verbeteren van de dienstverlening, zeker als we de resultaten vergelijken met twee jaar geleden. Deze verbeteringen in de alledaagse praktijk van de dienstverlening betreffen de volgende onderdelen: de vriendelijke benadering van de medewerkers, het op tijd geholpen worden, het geven van goede mondelinge informatie, het nemen van tijd om de cliënten te woord te staan. Iets minder positief scoorden de onderdelen of de medewerkers goed op de hoogte zijn van de regelingen en of de medewerkers actief meedenken als het gaat om eigen initiatieven. De geïnterviewden vonden verder dat er voldoende gelegenheid was om eigen vragen te stellen. In de toelichting die ze daarbij gaven stelden veel mensen echter wel vragen bij de adequaatheid van de antwoorden op hun vragen. Bij de open vragen waarin de mening van de geïnterviewden werd gevraagd over de verbeterpunten kwam ondanks de positieve beoordeling over de bovenstaande punten een hele waslijst aan onderwerpen rond drie hoofdpunten: minder bureaucratie, betere bejegening en betere begeleiding.

Deze drie onderwerpen kunnen door de cliëntenraden van CWI en UWV worden opgepakt. Het zijn oordelen over de kwaliteit van de dienstverlening van CWI en UWV vanuit het perspectief van de cliënten die vooral ingaan op de problemen die nog steeds in de uitkeringspraktijk voorkomen. Na een prioriteitsstelling (het zijn er immers veel te veel) en een verdere uitwerking naar de specifieke vestiging van het CWI of UWV is er een goede agenda te maken om het cliëntenperspectief in de sociale zekerheid de komende twee jaar meer handen en voeten te geven. Op heel veel onderdelen in de uitkeringspraktijk zijn er nog verbeteringen mogelijk.

3

Reïntegratie bij CWI en UWV

3.1 Inleiding

De reïntegratie van uitkeringsgerechtigden is in de huidige uitkeringspraktijk het centrale aandachtspunt. Met de invoering van de poortwachertoets (Wet Verbetering Poortwachter) en de invoering van het reïntegratieverslag is de nadruk op het belang van reïntegratie nog eens versterkt. Ook de verantwoordelijkheid voor het reïntegratieproces is aan het verschuiven.

UWV krijgt steeds meer een controlerende rol en beoordeelt aan de hand van het reïntegratieverslag of werkgevers en werknemers voldoende hebben gedaan om werkherleving mogelijk te maken. De CWI's hebben hierbij een aantal belangrijke taken om reïntegratie van hun cliënten te bevorderen. Gemeenten zijn naast UWV de belangrijke opdrachtgevers voor de reïntegratiebureaus geworden.

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

3.2 Zoeken naar werk

Aan de geïnterviewden werd de vraag gesteld of ze op zoek zijn naar betaald werk. Van de CWI-clieënten zoekt 80% per direct werk en 9% op termijn (bijvoorbeeld na scholing of proefplaatsing). Bij UWV liggen deze cijfers anders: van de UWV-clieënten zoekt 37% per direct werk en 17% op termijn.

Om iemands kansen op werk te meten, hanteert het CWI en bepaalde methode. Jarenlang is gewerkt met de zogenoemde kansmeter. Volgens deze kansmeter worden cliënten ingedeeld in fasen die de afstand tot de arbeidsmarkt bepalen. Iemand die in fase 1 is ingedeeld heeft volgens de kansmeter een geringe afstand tot de arbeidsmarkt en wordt geacht op eigen kracht weer aan het werk te komen. Cliënten in fase 4 hebben een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Vooral cliënten die in fase 2 en 3 worden ingedeeld komen in aanmerking voor reïntegratie-activiteiten gericht op werk. Uit eerdere Wachtkamerenquêtes is gebleken dat veel mensen nog nooit van de kansmeter hebben gehoord. Ook weet men vaak niet in welke fase men is ingedeeld.

Tabel 3.1 Welke werkwijze gebruikt het CWI bij het inschatten van uw kansen?

	Aantal	%
De kansmeter	182	16%
Weet niet	930	84%
Totaal	1112	100%

Uit bovenstaande tabel blijkt 84% van de cliënten van het CWI niet weet hoe hun afstand op de arbeidsmarkt wordt bepaald. Slechts 16% weet dat met de kansmeter wordt gewerkt. Tijdens de vorige Wachtkamerenquête wist van de geïnterviewden van de CWI's 21% wat de kansmeter inhoudt; 74% wist dat niet.

Mogelijk weten steeds minder mensen wat de kansmeter inhoudt, omdat de CWI's in de praktijk niet of nauwelijks nog met de kansmeter werken. Hoe men dan wel iemands kansen op werk inschat, blijft voor de meeste cliënten in elk geval een open vraag.

Een reïntegratieadvies?

Aan cliënten van het CWI is ook de vraag gesteld of ze weten of het CWI een reïntegratieadvies over ze heeft opgesteld. Ja, zegt 21%; 67% beantwoordt de vraag met 'nee' en 12% weet het niet.

Tabel 3.2 Heeft het CWI een reïntegratieadvies over u opgesteld?

	Aantal	%
Ja	241	21%
Nee	755	67%
Weet niet	140	12%
Totaal	1136	100%

Van de groep die de vraag met ja heeft beantwoord, is 69% het eens met dit advies; 16% is het oneens en 15% weet het niet.

Tabel 3.3 Was u het eens met de inhoud van dit advies?

	Aantal	%
Ja	159	69%
Nee	38	16%
Weet niet	35	15%
Totaal	232	100%

Kansen op werk

Vervolgens is in de enquête aan zowel de cliënten van het CWI als UWV gevraagd hoe men zelf de kansen op werk inschat en hoe men denkt dat het CWI en UWV deze kansen inschat. Zowel bij CWI als UWV zijn de cliënten pessimistischer over hun kansen op werk dan de betreffende instelling. De UWV-clieñten zijn negatiever over hun kansen dan de CWI-clieñten. In totaal acht 31% van de ondervraagden dat de kans op werk slecht is (zie tabel 3.4). Twee jaar geleden gold dit nog maar voor 15%.

Tabel 3.4 'Hoe schat u uw kans op werk in?' naar organisatie

	CWI		UWV		Totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Goed ik heb voldoende kans op werk	349	29%	23	12%	372	27%
Matig, ik hoop door de behandeling binnen een jaar weer aan het werk te zijn	223	19%	22	12%	245	18%
Matig, ik hoop dat ik via scholing of training weer aan het werk kom	115	10%	17	9%	132	10%
Slecht, ik denk dat het heel moeilijk zal zijn om werk te vinden	280	24%	49	26%	329	24%
Slecht, mijn gezondheid staat werken niet toe	55	5%	43	23%	98	7%
Ik heb geen idee hoe groot mijn kans op werk is	117	10%	28	15%	145	11%
Anders, namelijk	49	4%	6	3%	55	4%
Totaal	1188	100%	188	100%	1376	100%

Men kon ook een toelichting geven op het verschil in het oordeel tussen de instantie en de cliënt. Veel mensen verklaren dit verschil uit het feit dat er gewoon te weinig werk is. Anderen vinden dat men te weinig kans maakt om aan het werk te komen, omdat men een te hoge leeftijd heeft of dat men te laag (of juist te hoog) is opgeleid om een reële kans te maken op de arbeidsmarkt. Sommige cliënten zien (meer dan de instanties) praktische belemmeringen opduiken: zoals kinderopvang die moet worden betaald of het feit dat men vanwege de gezinssituatie alleen tijdens schooltijden kan werken. Enkele voorbeelden van CWI-clianten:

"Bij het CWI denkt men dat er vacatures genoeg zijn."

"De mensen die bij het CWI werken, weten niet goed wat er werkelijk op de arbeidsmarkt gebeurt."

"Het CWI houdt de factor leeftijd buiten beschouwing."

"Zolang de kinderen jong zijn, kan ik alleen onder schooltijden werken en niet in de vakanties."

"Ik heb al zo vaak gesolliciteerd, dat ik de kans om werk te vinden steeds kleiner inschat."

Door de UWV-clianten worden bovengenoemde redenen ook genoemd, maar de geïnterviewden verklaren daarnaast het verschil van mening uit de afstand tussen theorie en praktijk en de specifieke regelgeving rondom de WAO. De cliënten vinden dat kansen op werk die het UWV inschat weinig met de werkelijkheid te maken hebben. Enkele voorbeelden van cliënten:

“De mensen die bij het UWV werken zijn veel te theoretisch en te bureaucratisch. Ze kunnen zich moeilijk in mensen inleven.”

“De medewerkers van het UWV denken volgens de regels, niet volgens de tijd.”

“De praktijk wijst anders uit.”

“Op papier zijn dingen heel anders dan in de werkelijkheid.”

3.3 Het aanbod

Aan de geïnterviewden van het CWI en het UWV is met betrekking tot reïntegratie gevraagd wat het CWI en het UWV hun klanten concreet hebben aangeboden. Het overzicht staat in onderstaande tabel. Meerdere antwoorden waren mogelijk, daarom komen de percentages niet uit op 100. Het totaal aantal geïnterviewde klanten die antwoord hebben gegeven op deze vraag is 1246. (Voor het CWI geldt: N=1069 en voor het UWV geldt N=177)

Tabel 3.5 Wat heeft het CWI of UWV u concreet aangeboden?

	CWI		UWV		Totaal	
	% v/h	% v/h	% v/h	% v/h	% v/h	% v/h
	aantal	aantal	aantal	aantal	aantal	aantal
	geïntv.	geïntv.	geïntv.	geïntv.	geïntv.	geïntv.
	Aantal	CWI	Aantal	UWV	Aantal	cliënten
Begeleiding	235	22%	37	21%	272	22%
Bemiddeling	187	17%	29	16%	216	17%
Verwijzing naar een opleiding	76	7%	13	7%	89	7%
Verwijzing naar een bedrijf om te solliciteren	213	20%	15	8%	228	18%
Verwijzing naar het CWI			27	15%	27	2%
Verwijzing naar de vacaturebank			25	14%	25	2%
Verwijzing naar een reïntegratiebedrijf			77	44%	77	6%
Zelf zoeken in het vacatureaanbod van het CWI	552	52%			552	44%
Verwijzing naar vacaturesites op internet	412	39%			412	33%
Anders, namelijk	187	17%	21	12%	208	17%

Uit de tabel blijkt dat bij de CWI's het meest wordt doorverwezen naar hun vacatureaanbod en naar vacaturesites op internet. Dat het CWI niet verwijst naar een reïntegratiebedrijf, komt omdat dit de taak is van de GSD. UWV heeft wel de taak cliënten naar een reïntegratiebedrijf te verwijzen en dat gebeurt dan ook: 44% van de geïnterviewden van het UWV wordt naar een reïntegratiebedrijf doorverwezen. Van de geïnterviewden bij het CWI is 22% begeleiding aangeboden en 17% bemiddeling. Dit is een verhoging ten opzichte van de vorige Wachtkamerenquête, toen waren deze percentages respectievelijk 17 en 14.

Vervolgens is de cliënten van CWI en UWV gevraagd of ze tevreden zijn met wat de betreffende instantie ze heeft aangeboden. Bij de CWI's is 51% tevreden en 49% ontevreden over het aanbod. Dit is een lichte stijging ten opzichte van de vorige enquête toen 43% tevreden was over het aanbod op het terrein van reïntegratie-activiteiten. Bij UWV is 55% tevreden over het aanbod, ten opzichte van 33% vorige keer, 45% is ontevreden.

Wensen en behoeften van de cliënten

Aan de cliënten die niet tevreden zijn is ook gevraagd wat ze anders hadden gewild. De cliënten van het CWI zijn vooral ontevreden, als ze niets of te weinig is aangeboden. In het bijzonder fase 1- cliënten krijgen over het algemeen geen bemiddeling of scholing aangewezen, maar worden in eerste instantie geacht zelf naar werk te zoek door middel van het vacaturebestand van het CWI. In de praktijk verwachten de meeste cliënten echter meer van het CWI en rekent men erop dat men een concreter aanbod krijgt. Ook tijdens de vorige Wachtkamer-enquête was dit een van de opvallendste uitkomsten. Ook toen werd geconstateerd dat de verwachtingen van de cliënt niet overeenstemmen met de werkwijze van het CWI. Dit roept de vraag op of cliënten wel goed worden geïnformeerd over hun rechten en plichten en of het CWI wat dit betreft niet klantgericht zou moeten zijn.

De CWI-clieñten geven zelf de volgende toelichting:

"Er is mij geen begeleiding of bemiddeling aangeboden."

"Ik krijg geen actieve bemiddeling, ondanks het aanbod in de folder."

"Van het CWI uit is er geen actieve benadering naar werk toe."

"Ik krijg geen actieve begeleiding of bemiddeling. Ik moet alles zelf aandragen en dan nog volgt er geen reactie van het CWI."

"Hoewel men mij als bemiddelbaar beschouwt, word ik nooit geattendeerd op vacatures."

Ook de cliënten van het UWV vinden dat ze te weinig is aangeboden. Daarnaast hebben we gezien dat het UWV een groot deel van haar cliënten doorverwijst naar een reïntegratiebedrijf (44% van de geïnterviewden). Overigens leidt ook dat niet in alle gevallen tot tevredenheid, zoals uit de volgende opmerkingen kan worden opgemaakt:

"Een actievere opstelling van het reïntegratiebedrijf is gewenst. Kennelijk oefent het UWV geen enkele druk of controle uit op het aangewezen reïntegratiebedrijf."

"Ik heb geen keuze voor een reïntegratiebedrijf gehad, maar werd er naar een toegestuurd."

"Ik zou een beter reïntegratiebedrijf wensen."

Keuze voor een reïntegratiebedrijf

Een deel van de cliënten van het UWV wat doorgestuurd is naar een reïntegratiebedrijf was liever bij een ander reïntegratiebedrijf terechtgekomen. We hebben de mensen die zijn doorverwezen naar een reïntegratiebedrijf ook gevraagd hoe ze bij het betreffende reïntegratiebureau beland zijn.

Uit de antwoorden in de onderstaande tabel blijkt dat voor 44% van deze geïnterviewden, het UWV de keuze voor het reïntegratiebedrijf heeft bepaald. 18% van de geïnterviewden kon kiezen uit meerdere bedrijven, maar in overleg met het UWV. Van de cliënten die zijn doorgestuurd naar een reïntegratiebedrijf mocht 6% zelf kiezen uit het aanbod van en 13% kon helemaal zelf een reïntegratiebedrijf voorstellen.

Tabel 3.6 Hoe bent u bij het reïntegratiebedrijf terechtgekomen?

	Aantal	UWV %
UWV heeft zonder overleg een keuze voor een reïntegratiebedrijf gemaakt	38	44%
Ik kon zelf in overleg met UWV kiezen uit meerdere reïntegratiebedrijven	16	18%
Ik kon zelf kiezen uit meerdere reïntegratiebedrijven	5	6%
Ik heb zelf een reïntegratiebedrijf voorgesteld	11	13%
Anders, namelijk	17	20%
Totaal	87	100%

Leeftijdverschil tevredenheid aanbod

Het is opvallend dat een groot deel van de geïnterviewden tevreden is over het aanbod van CWI en UWV en dat dit aantal ook is gestegen ten opzichte van de vorige Wachtkamerenquête. Mogelijk is hierbij sprake van een leeftijdsverschil. Het is mogelijk dat men jongere mensen een ruimer en beter aanbod doet dan ouderen, van wie men de kansen op de arbeidsmarkt lager in schat. Om hier zicht op te krijgen, hebben we gekeken naar de tevredenheid van verschillende leeftijdsgroepen (zie voor de tabel bijlage 3).

De resultaten hiervan zijn dat voornamelijk bij het CWI jongeren (tot 30 jaar) tevredener zijn dan de oudere leeftijdscategorieën. Bij UWV is dat niet zo duidelijk, daar is vooral de groep 30-39 jarigen het meest tevreden.

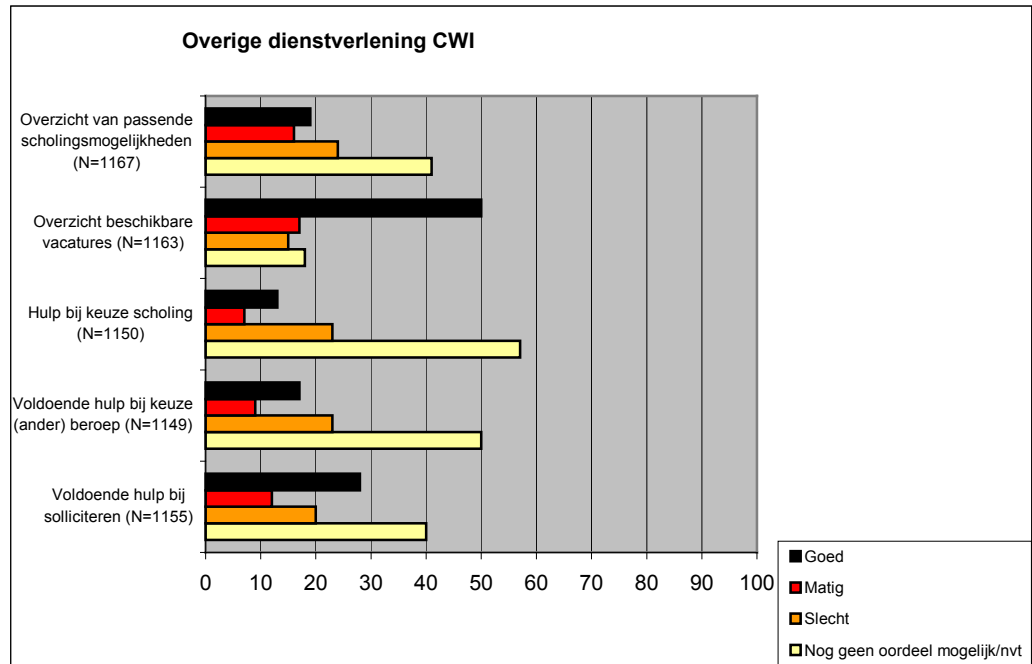
3.4 De dienstverlening met betrekking tot reïntegratie

Hierboven is ingegaan op de vraag of cliënten tevreden zijn over het aanbod van reïntegratie-activiteiten door de betrokken instanties. Hieronder gaan we dieper in op de vraag of het CWI en UWV voorziet in zaken die van belang zijn voor het vinden naar werk. Zo is aan CWI-clieënten onder meer gevraagd "Is het u voldoende duidelijk wat het CWI voor u kan doen?" en "Hebt u een overzicht van de voor u van toepassing zijnde scholingsmogelijkheden?" Deze vragen konden steeds worden beantwoord met goed, matig of slecht. Een aantal van de vragen werd tijdens de vorige Wachtkamerenquête ook gesteld. Waar mogelijk zullen we de uitkomsten van beide enquêtes met elkaar vergelijken.

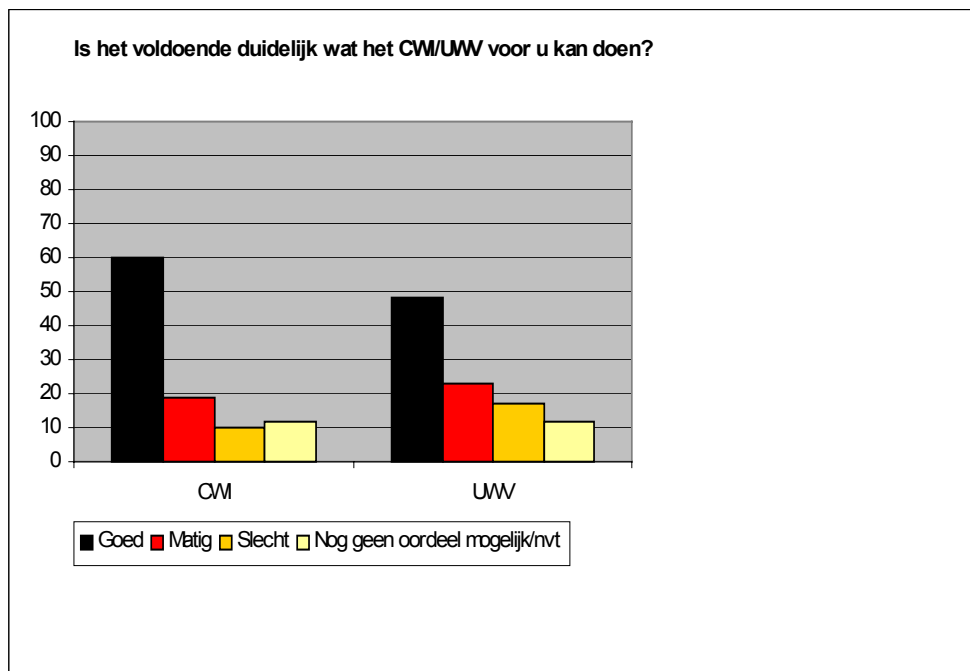
Uit figuur 3.1 blijkt dat bij het CWI 57% van de geïnterviewden duidelijk is wat CWI voor hen kan doen. Dit is een stijging ten opzichte van de vorige enquête; toen was dit 47%. De vraag "Hebt u een overzicht van de voor u beschikbare vacatures?" wordt door 47% van de geïnterviewden met 'goed' beantwoord (was

41%). Bij de categorieën “overzicht passende scholingsmogelijkheden”, “hulp bij keuze van scholing”, “hulp bij keuze van (ander) beroep” en “voldoende hulp bij solliciteren” zijn er heel veel mensen die daarover nog geen oordeel kunnen geven. Voor de vraag “Krijgt u voldoende informatie over de gevolgen van werk voor uw uitkering?” geldt dit voor 39% van de geïnterviewden (was 28%).

Figuur 3.1 Overige dienstverlening CWI



Figuur 3.2 Is het voldoende duidelijk wat het CWI/UWV voor u kan doen?

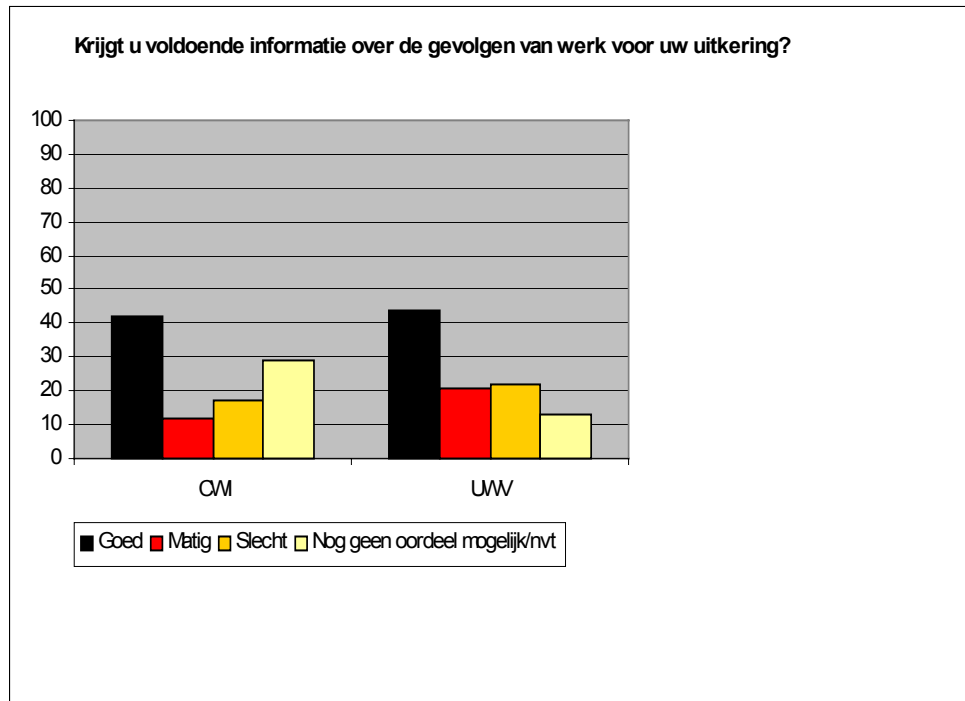


Net als bij het CWI werd aan de cliënten van UWV ook gevraagd “Is het u voldoende duidelijk wat het UWV voor u kan doen”. Het CWI scoort hier beter,

namelijk 60% van de cliënten antwoordde met “goed”, terwijl bij het UWV bijna de helft (48%) van de cliënten deze vraag met “goed” beoordeelde; 23% antwoordde “matig” en 17% “slecht”.

De volgende figuur maakt inzichtelijk hoe het staat met de informatie over de gevolgen van het aannemen van werk. Van de UWV-clieënten vond 44% de informatie over de gevolgen voor werk voor iemands uitkering “goed”; ‘21% beantwoordde deze vraag met “matig” en 22% met “slecht”.

Figuur 3.3 *Krijgt u voldoende informatie over de gevolgen van werk voor uw uitkering?*



Over het algemeen kunnen we concluderen dat de antwoorden van de Vijfde Wachtkamerenquête positiever zijn dan bij de vorige enquête. De vraag is hoe dit komt. Mogelijk speelt ook hierbij leeftijd een rol. Om hier meer zicht op te krijgen, hebben we de antwoorden gekoppeld aan een drietal leeftijdsgroepen.

Uit de tabel van het CWI (zie bijlage 3) blijkt inderdaad dat jongere mensen (onder de 30) tevredener zijn over de dienstverlening inzake reïntegratie dan ouderen. Een mogelijke verklaring is dat het CWI zich daadwerkelijk harder inspant voor jongeren dan voor ouderen, omdat hun kansen op de arbeidsmarkt hoger liggen. Bij UWV (zie bijlage 3) is juist de groep tussen de 30-39 die het meest tevreden is en niet de groep onder de 30.

Tot slot is aan de cliënten van CWI en UWV gevraagd of ze zelf aan CWI en UWV voorstellen hebben gedaan om aan het werk te komen en of de betreffende instanties dit initiatief hebben beloofd. De antwoorden op deze vragen laten het volgende zien. Van de cliënten van het CWI beantwoordde 50% de vraag of ze zelf voorstellen hebben gedaan met ‘ja’; voor UWV gold dit voor 52%. De vraag “Heeft CWI/UWV u geholpen met uw voorstellen aan de slag te gaan?” werd door CWI-clieënten in 32% van de gevallen bevestigend beantwoord; voor de UWV-clieënten gold dit voor 32%. De geïnterviewden konden hun antwoord ook toelichten. Uit deze toelichting blijkt dat de instanties in veel gevallen niets kunnen doen, óf omdat ze dat niet direct hun taak vinden óf omdat ze de plannen van hun cliënt

niet altijd haalbaar achten. De cliënten van het CWI geven onder meer de volgende antwoorden:

"Het CWI vond dat ik eerst zelf moet proberen om aan het werk te komen."

"Ik heb voorgesteld een cursus Nederlands te gaan volgen, maar het CWI ging daar niet op in."

"Het CWI heeft me ontmoedigd te gaan werken in de sector die mijn voorkeur had."

"Men vond meer begeleiding niet noodzakelijk."

"In feite ben je voor het CWI gewoon een nummer."

Voor UWV-cliënten geldt dat ook. Daar komt overigens nog bij dat deze cliënten vaak gehouden zijn aan de complexe regelgeving rondom de WAO waardoor eveneens hun plannen gedwarsboemd kunnen worden. Enkele voorbeelden van uitspraken van cliënten van UWV:

"Ik mocht niet werken voor ik gekeurd was."

"Ik zit volledig in de WAO, daarom heeft UWV geen belangstelling voor mij."

"Ik moet wachten op de keuringsarts."

"Ik krijg geen hulp, omdat ik gedeeltelijk al werk."

3.5 Slot

In dit hoofdstuk zijn we ingegaan op de reïntegratie-activiteiten van de publieke aanbieders en de kwaliteit van de dienstverlening daarbij. We hebben gezien dat het CWI nog steeds werkt met de kansmeter, maar dat nog minder mensen dan bij eerdere Wachtkamerenquêtes op de hoogte zijn van wat de kansmeter inhoudt en wat het belang is voor hun kansen op scholing en bemiddeling. Verder valt op dat de cliënten van UWV en CWI zelf beduidend pessimistischer zijn over hun kansen op de arbeidsmarkt dan ze denken dat de instanties dat zullen zijn. Men gaat 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.

Ook over het aanbod van reïntegratie-activiteiten bestaan misverstanden tussen de aanbieders en de cliënten. Veel cliënten, ook de in fase 1 ingedeelde cliënten, hebben 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 echter niet het geval en volstaat het CWI met het doorverwijzen van cliënten naar de vacaturebank. Ook in de vorige Wachtkamerenquête kwam dit misverstand naar

voren. CWI zal in de nabije toekomst dus duidelijker moeten maken aan de cliënt wat nu eigenlijk hun taken zijn. Een andere optie is de dienstverlening aan te passen aan de wensen van de cliënt als men een dergelijk misverstand in de toekomst wil voorkomen.

De mening over de dienstverlening met betrekking tot de reïntegratie is wisselend. Wel blijken de cliënten iets meer tevreden te zijn dan uit de vorige Wachtkamer-enquête is gebleken. Bij het CWI lijkt de factor leeftijd daarbij een rol te spelen. De categorie cliënten tussen de 20 en de 30 is beduidend tevredener dan de oudere leeftijdscategorieën. Bij UWV is de scheiding tussen jongeren en ouderen er niet: daar is juist de groep tussen de 30 en de 40 het meest tevreden.

4

Achtergrondgegevens

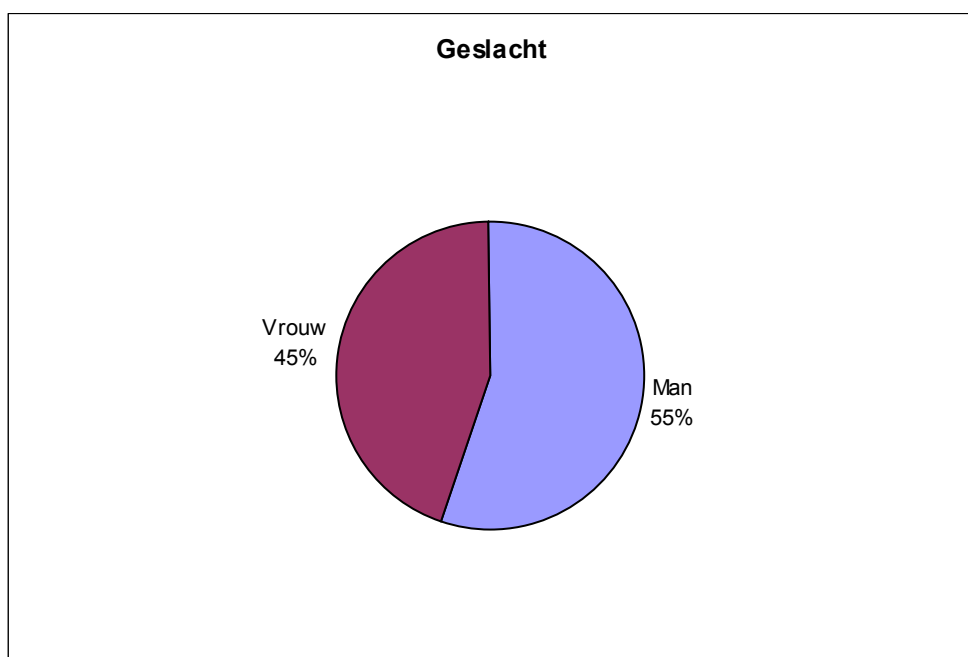
4.1 Inleiding

Tijdens de Vijfde FNV Wachtkamerenquête werd in mei 2004 bij 1928 cliënten van het CWI, UWV, de GSD en enkele reïntegratiebureaus vragenlijsten afgenomen. In dit hoofdstuk gaan we in op enkele achtergrond gegevens van de geïnterviewden. Eerst kijken we naar achtergrondkenmerken zoals geslacht, leeftijd, opleiding en etniciteit. We voegen ook een paar kenmerken samen. Vervolgens staat de uitkeringssituatie van de cliënten centraal.

4.2 Verdeling aantal mannen en vrouwen

Uit de onderstaande figuur blijkt dat van de geïnterviewden iets meer dan de helft man (55%) is en iets minder dan de helft vrouw (45%). Tijdens vorige Wachtkamerenquêtes waren er ook iets meer mannen. Het aantal mannen is wel met 2% gedaald.

Figuur 1 Verdeling aantal mannen en vrouwen



Dit is in overeenstemming met de verdeling naar geslacht over de uitkeringen. Ruim de helft van het aantal uitkeringsgerechtigden (WW, WAO en Bijstand) is man. Kijken we naar de verdeling over de instanties dan blijkt bij het CWI, UWV en GSD de man-vrouw verhouding ongeveer gelijk te zijn aan het totaal. Bij de reïntegratiebureaus is de verdeling over de geslachten juist omgekeerd: 37% is man en 63% is vrouw.

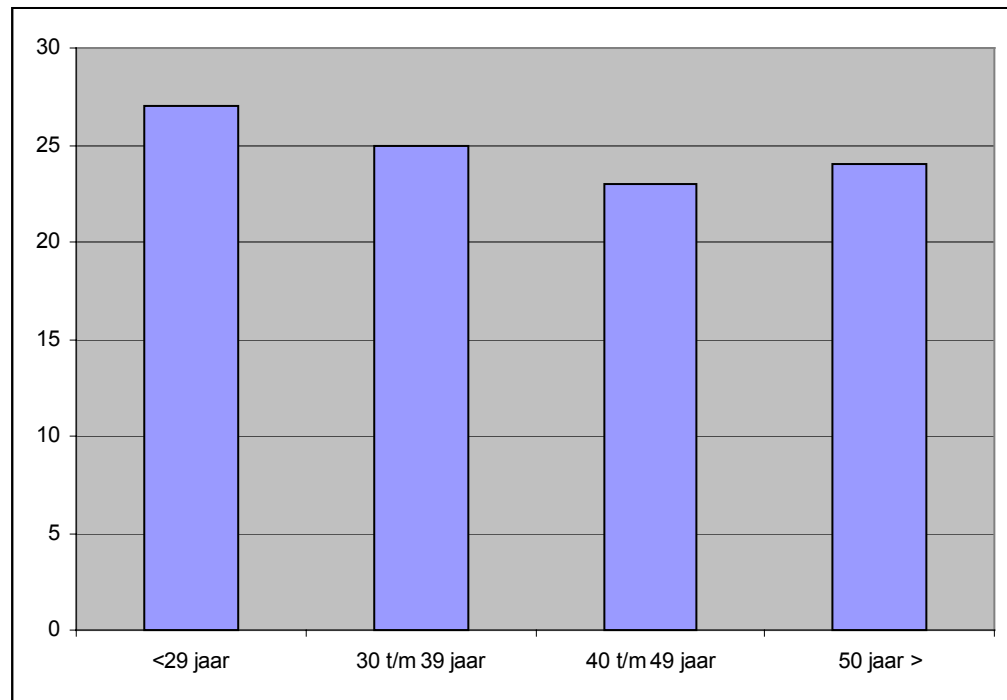
Tabel 4.1 Geslacht naar organisatie

	CWI		GSD		UWV		RIB		Totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Man	678	56%	32	54%	333	56%	14	37%	1057	55%
Vrouw	542	44%	27	46%	259	44%	24	63%	852	45%
Totaal	1220	100%	59	100%	592	100%	38	100%	1909	100%

4.3 Verdeling naar leeftijd

De volgende figuur geeft een overzicht van de geïnterviewden naar leeftijd. De geïnterviewden zijn redelijk gelijk over de verschillende leeftijdsgroepen verdeeld. De verdeling komt globaal ook overeen met die van de vorige enquête: het aantal jongeren tot 30 jaar ligt 2% hoger, het aantal jongeren ligt 3% lager in vergelijking met de vorige enquête.

Figuur 5.2 Geïnterviewden naar leeftijd



De volgende tabel geeft een overzicht van de geïnterviewden naar leeftijd en instantie. Uit de tabel blijkt dat bij het CWI relatief meer jonge mensen cliënt zijn. De 50-plussers zijn bij UWV (in vergelijking met de andere instellingen) juist meer dan gemiddeld aanwezig.

Tabel 4.2 Leeftijdverdeling naar organisatie

	CWI		GSD		UWV		RIB		Totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
29 jaar of jonger	388	32%	17	29%	105	18%	4	10%	514	27%
30 jaar t/m 39 jaar	283	23%	19	33%	159	27%	19	49%	480	25%
40 jaar t/m 49 jaar	265	22%	11	19%	160	27%	7	18%	443	23%
50 jaar en ouder	277	23%	11	19%	167	28%	9	23%	464	24%
Totaal	1213	100%	58	100%	591	100%	39	100%	1901	100%

4.4 Opleidingen

Van de geïnterviewden heeft 30% alleen lagere school of een lagere beroepsopleiding. Dit aantal is overigens lager dan in de twee vorige Wachtkamerenquêtes toen dat voor respectievelijk 34% en 40% van de geïnterviewden gold. Van de geïnterviewden heeft 20% HBO of universiteit. Vorige keer lag dit aantal op 19% en bij de derde enquête op 14%. Bekijken we het opleidingsniveau naar leeftijd, dan blijken de leeftijdsgroepen 29 jaar of jonger en 30-39 het vaakst middelbaar beroepsonderwijs te hebben gevolgd. De 40-plussers hebben relatief vaker alleen lager beroepsonderwijs of alleen lagere school.

Tabel 4.3 Verdeling van de geïnterviewden naar opleiding en leeftijd

	29 jaar of jonger		30 jaar t/m 39 jaar		40 jaar t/m 49 jaar		50 jaar en ouder		Totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Lagere school	34	7%	34	7%	40	9%	69	15%	177	9%
Lager beroepsonderwijs	101	20%	79	17%	112	25%	115	25%	407	22%
Mavo/ havo/ vwo	110	21%	85	18%	74	17%	82	18%	351	19%
Middelbaar beroepsonderwijs	201	39%	171	36%	118	27%	99	21%	589	31%
Hoger beroepsonderwijs	48	9%	70	15%	68	15%	73	16%	259	14%
Universiteit	18	4%	38	8%	29	7%	25	5%	110	6%
Totaal	512	100%	477	100%	441	100%	463	100%	1893	100%

Opleidingsniveau naar instantie

Bekijken we in de volgende tabel de opleidingsgegevens naar instantie, dan blijken de geïnterviewden met alleen lagere school of een lagere beroepsopleiding oververtegenwoordigd te zijn bij de GSD en UWV en de hoger opgeleiden (HBO en universiteit) licht oververtegenwoordigd bij het CWI en reïntegratiebedrijf. Ook bij de vorige Wachtkamerenquête was dit het geval.

Tabel 4.4 Opleidingsniveau geïnterviewden naar organisatie

	CWI		GSD		UWV		RIB		Totaal	
	Aan- tal	%	Aan- tal	%	Aan- tal	%	Aan- tal	%	Aan- tal	%
Lagere school	98	8%	9	16%	69	12%	1	3%	177	9%
Lager beroepson- derwijs	239	20%	12	21%	153	26%	6	16%	410	21%
Mavo/ havo/ vwo	239	20%	11	20%	101	17%	6	16%	357	19%
Middelbaar beroepsonderwijs	384	31%	15	27%	178	30%	15	41%	592	31%
Hoger beroepson- derwijs	189	15%	5	9%	63	11%	6	16%	263	14%
Universiteit	74	6%	4	7%	29	5%	3	8%	110	6%

4.5 Verdeling autochtonen en allochtonen

Tabel 4.5 geeft een overzicht van de geïnterviewden naar etniciteit. De meerderheid is autochtoon, namelijk 69%; 31% is allochtoon.

Tabel 4.5 Verdeling etniciteit

	Aantal	%
Autochtoon	1261	69%
Allochtoon	576	31%
Totaal	1837	100%

In tabel 4.6 gaat het om de verdeling naar leeftijd, opleiding en type uitkering naar etniciteit.

Naar aanleiding daarvan kunnen we een aantal zaken opmerken rondom leeftijd, opleiding en uitkeringssituatie.

Etniciteit en leeftijd

De allochtonen zijn relatief jonger, zoals blijkt uit de onderstaande tabel. Dit komt overeen met de vorige Wachtkamerenquête toen er ook meer jongere allochtonen waren.

Bij de cliënten boven de 50 jaar zijn juist de autochtonen in de meerderheid: 28%. Het aantal allochtone ouderen is 17%.

Etniciteit en opleiding

Ook zijn er verschillen qua opleiding. Allochtonen hebben vaker alleen lager onderwijs gevolgd. Opmerkelijk is het aantal allochtonen met een universitaire opleiding: 8% tegenover 5% autochtonen. Zegt dit cijfer iets over de werking van de arbeidsmarkt? Bijvoorbeeld dat etniciteit nog een belemmerende factor is bij sollicitaties? Aan de andere kant zijn er 16% autochtonen met een hogere beroepsopleiding tegenover 10% van de allochtonen. Deze cijfers relativiseren deze veronderstelling.

Etniciteit en uitkeringssituatie

Verder hebben net als in de vorige Wachtkamerenquête twee keer zoveel allochtonen een bijstandsuitkering: autochtonen 10% en allochtonen 20%. Autochtonen hebben vaker een volledige WAO-uitkering: 12% en allochtonen 5%. Allochtonen hebben vaker een volledige WW-uitkering: 48% tegenover 42%.

Tabel 4.6 Leeftijd, opleiding en type uitkering naar etniciteit

	Autochtoon		Allochtoon		Totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
29 jaar of jonger	310	25%	191	33%	501	27%
30 jaar t/m 39 jaar	297	24%	161	28%	458	25%
40 jaar t/m 49 jaar	300	24%	122	21%	422	23%
50 jaar en ouder	345	28%	98	17%	443	24%
Totaal	1252	100	572	100%	1824	100%
Lagere school	103	8%	66	12%	169	9%
Lager beroepsonderwijs	282	22%	108	19%	390	21%
Mavo/havo/vwo	234	19%	108	19%	342	19%
Middelbaar beroepsonderwijs	380	30%	189	33%	569	31%
Hoger beroepsonderwijs	196	16%	55	10%	251	14%
Universiteit	65	5%	43	8%	108	6%
Totaal	1260	100%	569	100%	1829	100%
Volledig WAO	92	12%	18	5%	110	10%
Gedeeltelijk WAO (en gedeeltelijk salaris)	8	1%	1	0%	9	1%
Gedeeltelijk WAO en gedeeltelijk WW	91	12%	40	12%	131	12%
Gedeeltelijk WAO en gedeeltelijk bijstand/IOAW	7	1%	4	1%	11	1%
Volledig WW	324	42%	156	48%	480	43%
Waz	5	1%	1	0%	6	1%
Wajong	9	1%	3	1%	12	1%
Bijstand	77	10%	66	20%	143	13%
IOAW of IOAZ	3	0%		%	3	0%
Vangnet ziektewet	109	14%	29	9%	138	12%
Eerste ziektejaar		%	1	0%	1	0%
Anders, gedeeltelijk uitkering, gedeeltelijk werk	28	4%	4	1%	32	3%
Anders, geen uitkering	5	1%		%	5	0%
Anders, namelijk	22	3%	5	2%	27	2%
Totaal	780	100%	328	100%	1108	100%

We hebben ook nog gekeken hoe de verdeling is tussen vrouwen en mannen, en autochtonen en allochtonen als het gaat om een oordeel over de begeleiding naar werk. Uit de onderstaande tabel blijkt dat de verschillen niet erg groot zijn.

Tabel 4.7 Dienstverlening naar etniciteit en geslacht

		Autoch- toon%	Alloch- toon%	Totaal %	Man %	Vrouw %	Totaal %
Is het voldoende duidelijk wat het CWI/UWV/GSB/RIB voor u kan doen?	Goed	59%	55%	58%	57%	59%	58%
	Matig	21%	17%	20%	20%	20%	20%
	Slecht	9%	14%	11%	11%	10%	11%
	Nog geen oordeel mogelijk/nvt	11%	13%	12%	12%	10%	11%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%
Hebt u een overzicht van de voor u van toepassing zijnde scholingsmogelijkheden?	Goed	15%	26%	19%	19%	19%	19%
	Matig	15%	18%	16%	16%	15%	16%
	Slecht	25%	24%	24%	23%	25%	24%
	Nog geen oordeel mogelijk/nvt	45%	32%	41%	42%	40%	41%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%
Hebt u een overzicht van de voor u beschikbare vacatures?	Goed	50%	47%	49%	49%	50%	49%
	Matig	15%	20%	17%	18%	15%	17%
	Slecht	15%	17%	15%	13%	17%	15%
	Nog geen oordeel mogelijk/nvt	20%	17%	19%	19%	18%	19%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%
Krijgt u hulp bij het maken van een keuze voor scholing?	Goed	12%	17%	13%	15%	12%	13%
	Matig	7%	8%	7%	8%	6%	7%
	Slecht	22%	27%	23%	23%	24%	23%
	Nog geen oordeel mogelijk/nvt	60%	48%	56%	55%	58%	56%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%
Krijgt u voldoende hulp bij het maken van een keuze voor een (ander) beroep?	Goed	16%	20%	18%	19%	16%	18%
	Matig	9%	10%	9%	10%	8%	9%
	Slecht	21%	27%	23%	24%	21%	23%
	Nog geen oordeel mogelijk/nvt	53%	43%	50%	46%	55%	50%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%
Krijgt u voldoende hulp bij het solliciteren?	Goed	29%	28%	29%	30%	26%	28%
	Matig	11%	15%	12%	13%	11%	12%
	Slecht	18%	24%	20%	21%	18%	20%
	Nog geen oordeel mogelijk/nvt	42%	33%	39%	36%	44%	39%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%
Krijgt u voldoende informatie over de gevolgen van werk voor uw uitkering?	Goed	43%	40%	42%	44%	41%	43%
	Matig	13%	15%	13%	15%	12%	13%
	Slecht	17%	20%	18%	17%	18%	18%
	Nog geen oordeel mogelijk/nvt	27%	26%	27%	25%	29%	27%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%
Hebt u inzage in het reïntegratieplan?	Goed	48%	33%	44%	50%	42%	45%
	Matig	17%	33%	22%	25%	21%	23%
	Slecht	9%		6%		5%	3%
	Nog geen oordeel mogelijk/nvt	26%	33%	28%	25%	32%	29%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%

4.6 Soort uitkering

Van de geïnterviewden heeft 43% een WW-uitkering. Dit percentage ligt veel hoger dan bij de vorige Wachtkamerenquête, namelijk 24. Er zijn minder mensen met een bijstandsuitkering, namelijk nu 12% en de vorige keer 19%. De overige percentages wijken niet veel af van de percentages bij de typen uitkeringen in de vorige Wachtkamerenquête.

Tabel 4.8 Soort uitkering naar organisatie

	CWI		GSD		UWV		RIB		Totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Volledig WAO	24	4%	5	10%	92	19%	2	6%	123	11%
Gedeeltelijk WAO (en gedeeltelijk salaris)	10	2%							10	1%
Gedeeltelijk WAO en gedeeltelijk WW	55	9%			76	16%	6	19%	137	12%
Gedeeltelijk WAO en gedeeltelijk bijstand/IOAW	8	1%			7	1%			15	1%
Volledig WW	369	60%	4	8%	115	24%	9	29%	497	43%
Waz	1	0%			5	1%			6	1%
Wajong	1	0%	1	2%	10	2%			12	1%
Bijstand	89	15%	36	73%	7	1%	13	42%	145	12%
IOAW of IOAZ	2	0%	1	2%					3	0%
Vangnet ziektewet	18	3%			134	28%			152	13%
Eerste ziektejaar							1	3%	1	0%
Anders, gedeeltelijk uitkering, gedeeltelijk werk	14	2%			19	4%			33	3%
Anders, geen uitkering	2	0%			3	1%			5	0%
Anders, namelijk	17	3%	2	4%	9	2%			28	2%
Totaal	610	100%	49	100%	477	100%	31	100%	1167	100%

5.1 Conclusies

De hervorming van de verzorgingsstaat is al enkele decennia aan de gang. Ook in recente aanpassingen van de sociale zekerheid ligt de nadruk meer en meer op de plichten van uitkeringsgerechtigden en op reïntegratie. Iedereen die gebruik maakt van een uitkering, krijgt steeds meer te maken met een verscherping van de wet- en regelgeving. Het doel is immers dat zoveel mogelijk mensen weer betaald aan het werk gaan. De politiek heeft maatregelen doorgevoerd om de 'activerende werking' van de sociale zekerheid te vergroten. De arbeidsplicht van uitkeringsgerechtigden staat in hun contact met een uitkeringsinstantie als eerste op de agenda. Daarnaast dienen uitkeringsinstanties hun inspanningen te vergroten om mensen sneller weer een plek op de arbeidsmarkt te geven. Deze veranderingen gelden in de eerste plaats voor werknemersverzekeringen waar de meeste mensen onder vallen, zoals de Werkloosheidswet (WW) en de Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO).

Ook mensen met een bijstandsuitkering hebben te maken met de 'activeringspolitiek'. Dit gebeurt in het bijzonder in het kader van de Wet Werk en Bijstand (WWB), die per 1 januari 2004 is ingevoerd. De WWB is bedoeld voor mensen die niet in hun eigen onderhoud kunnen voorzien en geen beroep kunnen doen op een andere sociale voorziening. In de wet (die de Algemene Bijstandswet heeft vervangen) is meer de verbinding gelegd met het zoeken naar betaald werk. Voluit is de naam van de wet dan ook: Wet inzake Ondersteuning bij Arbeidsinschakeling en Verlening van Bijstand door Gemeenten.

Het begeleiden naar betaald werk gebeurt steeds vaker door reïntegratiebedrijven. In opdracht van uitkeringsinstanties voeren zij de reïntegratietrajecten uit. De veronderstelling van de overheid is dat de marktwerking leidt tot meer mensen met een betaalde baan. De concurrentie tussen de reïntegratiebedrijven zal hun 'product', de begeleiding naar werk, verbeteren, zo hoopt men. Het zou tevens ten goede moeten komen aan de dienstverlening aan de cliënten. Het UWV en de gemeenten zijn de belangrijkste opdrachtgevers van de reïntegratiebedrijven. Het geven van opdrachten gebeurt via openbare aanbestedingsprocedures.

In de Vijfde FNV Wachtkamerenquête, gehouden in het voorjaar van 2004, zijn vragen gesteld over de gevolgen van al deze veranderingen voor de cliënten van de uitkeringsinstellingen, het CWI en reïntegratiebureaus. In totaal zijn 1928 mensen in de wachtkamers van het Uitkeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), de Centra voor Werk en Inkomen (CWI's), de gemeentelijke sociale diensten (GSD) en reïntegratiebureaus geïnterviewd aan de hand van een

gestructureerde vragenlijst. Dit waren 150 geïnterviewden meer dan in 2002 tijdens de vorige Wachtkamerenquête. De resultaten van deze gegevens zijn neergelegd in deze rapportage.

De cliënt aan het woord

Iedereen die gebruik maakt van de sociale zekerheid krijgt te maken met een aanscherping van de wet- en regelgeving van de sociale zekerheid. Dit geldt zowel voor WW, WAO als bijstand. Cliënten kunnen echter alleen aan hun verplichtingen voldoen als ze daarover voldoende geïnformeerd zijn. De uitkeringsinstellingen en het CWI hebben ook aangescherpte verplichtingen: zij dienen hun inspanningen te vergroten om mensen sneller aan een baan te helpen. Het is dus van belang te weten of cliënten inderdaad voldoende geïnformeerd worden, op de hoogte zijn van hun rechten en plichten en weten wat hun kansen en mogelijkheden zijn ten aanzien van werk en reïntegratie. Ook is het van belang dat de belemmeringen op de weg naar werk zoveel mogelijk worden weggenomen. Daarbij spelen de uitkeringsinstellingen een belangrijke rol. In de enquête komen cliënten van uitkeringsinstellingen zelf aan het woord over de informatievoorziening en de dienstverlening door de instellingen. Dat is ook het belangrijkste doel van de Wachtkamerenquête: cliënten bevragen over de kwaliteit van dienstverlening en de uitvoeringspraktijk. Er zijn ruim 1900 cliënten aan het woord gelaten: hiervan is 64% geïnterviewd bij een CWI en 31% bij UWV.

Cliënten onvoldoende geïnformeerd over nieuwe regels WWB

In de sociale zekerheid hebben allerlei veranderingen plaatsgevonden. Een belangrijke verandering met grote gevolgen voor de praktijk van de uitvoering is de Wet Werk en Bijstand. Gemeenten moeten voortaan uit een vast budget de uitkeringen betalen, waardoor zij er belang bij hebben om het aantal uitkeringsgerechtigden zo laag mogelijk te houden, bijvoorbeeld door strengere regels te hanteren. In de Wachtkamerenquête is de vraag gesteld of cliënten voldoende zijn geïnformeerd over de nieuwe regels in het kader van de Wet Werk en Bijstand. Uit de antwoorden blijkt dat men bij het CWI in gebreke blijft om de cliënt hierover goed te informeren, slechts 24% is voldoende geïnformeerd over de nieuwe regels die gelden sinds de invoering van de WWB; 74% is niet voldoende geïnformeerd.

Aanvragers uitkering soms maanden zonder inkomen

Over de dienstverlening van UWV en CWI bij het aanvragen, toekennen en uitbetalen van de uitkering zijn cliënten in vergelijking met twee jaar geleden minder tevreden. Bijna 40% van de cliënten van CWI en UWV vindt dat ze te lang op hun uitkering moeten wachten, tegen 30% twee jaar geleden. Onder bijstandsgerechtigden is dit aandeel zelfs bijna verdubbeld, van 26% naar 46%. Twee jaar geleden waren de cliënten van het CWI meer tevreden over de snelheid waarmee ze hun eerste geld of voorschot ontvingen dan de cliënten van UWV. Dit jaar zijn beide percentages ongeveer gelijk en zijn bij beide instellingen meer mensen ontevreden.

Bij de CWI's is overigens niet bekend of de vertraging veroorzaakt wordt door het CWI, of door de sociale dienst, die uiteindelijk de uitkeringen moet toekennen. Er zijn signalen dat sommige gemeenten de uitkeringskosten proberen te verlagen door het moeilijker te maken om een uitkering aan te vragen.

De wachttijd varieert van een tot drie maanden. Zonder een fikse financiële reserve is deze periode niet te overbruggen. Een deel van de cliënten komt financieel in de knoop, waardoor ze bijvoorbeeld hun vaste lasten niet meer kunnen betalen. Bij cliënten van UWV wordt de medische keuring niet meer genoemd als struikelblok

bij het vlot verstrekken van een uitkering. Twee jaar geleden werd dit nog veelvuldig genoemd.

Wordt de uitkering eenmaal verstrekt, dan is daarna ruim 80% van de geïnterviewden tevreden over de snelheid van de uitbetaling. Dit zijn er meer dan twee jaar geleden, toen ruim 70% tevreden was over de regelmatigheid en tijdigheid van de uitkeringsverstrekking.

Wensen voor een vaste contactpersoon blijft punt van aandacht

Meer klantgerichtheid is een van de centrale onderdelen uit de nieuwe vormgeving van de sociale zekerheid. Dit zou onder meer worden gerealiseerd door iedere cliënt bij de betrokken instantie een vaste contactpersoon te geven. In vergelijking met twee jaar geleden zijn er inderdaad meer cliënten met een vaste contactpersoon gekomen: UWV nu 36%, het was 33%; CWI 38%, het was 28%. Er is dus een kleine verbetering ten opzichte van twee jaar geleden, maar de veranderingen gaan veel te langzaam. De verwachting was dat na twee jaar dit onderdeel van de dienstverlening echt substantieel zou zijn verbeterd. Cliënten die al een vaste contactpersoon hebben, zijn daarover overigens zeer te spreken.

Kwaliteit dienstverlening rondom de uitkeringsverstrekking is verbeterd

Ten opzichte van twee jaar geleden is de dagelijkse praktijk van de dienstverlening op verschillende onderdelen verbeterd. Cliënten worden vriendelijk benaderd (CWI 90%, UWV 80%; was bij CWI 76% en bij UWV 73%), worden op tijd geholpen (CWI 79%, UWV 76%; was bij CWI 53% en bij UWV 62%), krijgen goede mondelinge informatie (CWI 75%, UWV 61%; was bij CWI 55% en bij UWV 48%) en de medewerkers nemen voldoende tijd de cliënt te woord te staan (CWI 85%, UWV 78%; was bij CWI 67% en bij UWV 68%)

Men is iets minder positief over de mate waarin medewerkers van de uitkeringsinstelling en CWI op de hoogte zijn van de regelingen (CWI 66%, UWV 56%), maar ook hier zien we een verbetering ten opzichte van twee jaar geleden. Toen was 42% van de CWI-clieñten hier positief over en 41% van de UWV-clieñten. Ook over het onderdeel of de medewerkers actief meedenken over eigen initiatieven van de cliënt is men minder positief dan over de andere onderdelen: bij CWI 60% en bij UWV 49%. Twee jaar geleden waren deze percentages voor CWI 43 en voor UWV 41.

Vervolgens is in de enquête nog de vraag gesteld of cliënten ruimte hebben om met eigen vragen te komen. Uit de gegevens blijkt dat men hierover zeer tevreden is: 86% van de CWI cliënten vindt dat men hiervoor voldoende ruimte heeft, bij UWV is dit percentage 81. Twee jaar geleden werd deze vraag niet gesteld.

Onbekendheid met kansmeter en reïntegratieadvies

Al verschillende jaren achtereen peilt de Wachtkamerenquête de bekendheid van cliënten met de kansmeter. Het CWI gebruikt de kansmeter om de afstand tot de arbeidsmarkt te bepalen. Daar hangt ook van af of men recht heeft op scholing en begeleiding. In een aantal gemeenten wordt sinds kort geëxperimenteerd met een andere methode dan de kansmeter. Het gaat echter slechts om enkele pilots. In de dagelijkse praktijk wordt daarom nog steeds met de kansmeter gewerkt. Twee jaar geleden deed de FNV de aanbeveling het werken met de kansmeter meer bekendheid te geven. Uit de laatste enquête blijkt dat dat niet is gelukt: 84% van de CWI-clieñten weet niet of met de kansmeter wordt gewerkt. Dit is een verslechtering ten opzichte van twee jaar geleden, toen 74% dat niet wist.

Voor het vinden van werk is het ook van belang dat het CWI voor de betreffende cliënt een reïntegratieadvies opstelt. Aan de cliënten van het CWI is daarom gevraagd of ze weten of het CWI een reïntegratieadvies over ze heeft opgesteld. Uit de Wachtkamerenquête blijkt dat 12% van de CWI-clieñten dit niet weet, 21% blijkt hiervan op de hoogte te zijn en van 67% is geen reïntegratieadvies opgesteld.

Cliënten minder positief over kans op werk dan de uitkeringsinstelling

In de enquête is gevraagd hoe men zijn kans op werk inschatte. Dit is vergeleken met hoe volgens hen de uitkerende instantie of het CWI hun kansen inschat. Het CWI schat volgens 29% van de cliënten dat hun kans op werk goed is; dit staat tegenover 12% van de cliënten zelf. Veel UWV-clieñten achten de kans op werk gering; 49% ziet nauwelijks mogelijkheden. Zowel bij CWI als UWV zijn de cliënten zelf pessimistischer over hun kansen op werk dan de betreffende instellingen. Veel cliënten geven aan dat ze pessimistischer zijn gezien de relatief hoge werkloosheid op dit moment. Anderen wijzen juist op hun eigen concrete situatie (te oud, te laag opgeleid) of op de vele belemmeringen op de weg naar werk (gebrekkige en dure kinderopvang, alleen onder schooltijden kunnen werken).

Aanbod reïntegratie-activiteiten en behoeften cliënt zijn niet op elkaar afgestemd

Evenals twee jaar geleden blijkt ook dit keer weer uit de enquête dat de cliënten hoge verwachtingen hebben van het CWI en UWV bij het begeleiden naar werk, maar dat deze verwachtingen niet worden waargemaakt. Veel cliënten van het CWI krijgen enkel een verwijzing naar een vacaturebank of internetsite. Er is wel een stijging van het aantal cliënten bij het CWI dat begeleiding (22%) of bemiddeling (17%) krijgt aangeboden (was respectievelijk 17 en 14%), maar men is over het algemeen nog steeds niet tevreden over het aanbod. Van de cliënten van het CWI is 49% ontevreden over het aanbod, bij het UWV geldt dit voor 55%. In de praktijk verwachten met name de CWI-clieñten meer van het CWI en rekent men erop een concreter aanbod te krijgen. Cliënten zijn nog steeds niet goed geïnformeerd over hun rechten en plichten en het CWI is wat dit betreft dus niet klantgericht genoeg.

Bij het UWV zijn cliënten tevredener dan bij het CWI. Dit hangt wellicht samen met het feit dat het UWV, in sterkere mate dan het CWI, de mogelijkheid heeft cliënten naar een reïntegratiebedrijf door te sturen. Wel was een deel van de cliënten van het UWV liever bij een ander reïntegratiebedrijf terechtgekomen. De eigen keus voor een reïntegratiebedrijf is nog steeds beperkt: 44% van UWV-clieñten geeft aan dat zonder overleg de keuze voor het reïntegratiebedrijf wordt gemaakt.

Dienstverlening rondom reïntegratie verbeterd, maar nog niet optimaal

Cliënten blijken over het algemeen minder tevreden over de dienstverlening rond reïntegratie dan over de dienstverlening rond het verstrekken van een uitkering. Het meest tevreden is men bij het CWI over het overzicht van de beschikbare vacatures (57% is hierover tevreden, was twee jaar geleden 47%). Ondanks deze stijging blijkt een groot deel van de klanten dus niet of matig tevreden over dit overzicht, terwijl dit toch een kerntaak van het CWI is. Men is minder tevreden over het overzicht van passende scholingsmogelijkheden, hulp bij keuze scholing, voldoende hulp bij keuze (ander) beroep en voldoende hulp bij solliciteren. Ook geeft een relatief groot deel van de cliënten aan dat hierover nog geen oordeel mogelijk is.

Twee elementen uit de dienstverlening rond reïntegratie zijn zowel aan CWI- als UWV-cliënten voorgelegd. Bij het CWI vindt 60% van de cliënten het voldoende duidelijk wat het CWI op het terrein van reïntegratie voor ze kan doen; voor het UWV geldt dit voor 48%. Bij het UWV vindt 44% dat men voldoende informatie krijgt over de gevolgen van werk voor zijn of haar uitkering; bij het CWI geldt dit voor 41%.

Bij het CWI zijn jongeren meer tevreden over dienstverlening dan ouderen

In de Wachtkamerenquête is bij de verschillende onderdelen van de dienstverlening rekening gehouden met de factor leeftijd. Uit deze analyse is gebleken dat vooral bij het CWI jongeren (tot 30) tevredener zijn dan oudere cliënten. Bij het CWI ervaren mensen onder de 30 een aantal onderdelen van de dienstverlening (zowel met betrekking tot de uitkeringsverstrekking als de reïntegratie) positiever dan de cliënten van boven de 30. Het minst positief zijn de mensen boven de 50. Overigens is dit bij het UWV niet het geval: daar is juist de groep onder de 30 het minst tevreden.

Dit leeftijdsverschil zien we niet alleen optreden bij de dienstverlening, maar ook bij de tevredenheid over het daadwerkelijke aanbod van reïntegratieactiviteiten. Wederom bij het CWI zijn jongeren (tot 30) tevredener over het reïntegratieaanbod dan de oudere leeftijdscategorieën. Het is mogelijk dat men jongere mensen een ruimer en beter aanbod doet dan ouderen, omdat jongeren betere kansen hebben op de arbeidsmarkt en investering dus sneller loont.

5.2 Aanbevelingen

1. Verbeter informatievoorziening over nieuwe regels WWB

De veranderde regelgeving heeft veel consequenties voor bijstandsgerechtigden. Kennis over de rechten en plichten van bijstandsgerechtigden is erg belangrijk, maar het schort aan een goede informatievoorziening op dit punt. Het verdient dan ook aanbeveling dat het CWI binnen een jaar de informatievoorziening over de nieuwe regels grondig heeft verbeterd.

2. Verkort wachttijd verstrekking uitkering

Verkort de wachttijd bij eerste verstrekking van de uitkering zoveel mogelijk. Dit voorkomt dat mensen verder in financiële problemen komen en eventuele juridische procedures. Zijn er goede redenen voor de langere wachttijd, informeer cliënten hier duidelijk over en maak ook voldoende duidelijk dat ze recht hebben op een voorschot.

3. Geef meer aandacht aan scholing

Slechts 7% van de respondenten is naar een opleiding verwezen en relatief veel uitkeringsgerechtigden hebben klachten over de informatie die zij krijgen over scholingsmogelijkheden. Aangezien een goede opleiding steeds belangrijker wordt om duurzaam aan de slag te kunnen op de arbeidsmarkt, dient dit instrument op veel ruimere schaal te worden ingezet.

4. Vermeerder het aantal cliënten met een vaste contactpersoon

Cliënten hechten zeer aan een vaste contactpersoon. Ook in de nieuwe vormgeving van de sociale zekerheid is dit onderkend. Het blijkt in de praktijk echter nog veel te langzaam van de grond te komen. Het verdient aanbeveling het aantal cliënten met een vaste contactpersoon sneller te laten toenemen, zodat binnen twee jaar een ruime meerderheid van de cliënten een vaste contactpersoon heeft.

5. Investeer in kennisniveau medewerkers uitkeringsinstelling

Ten opzichte van twee jaar geleden is de dienstverlening rond de uitkeringsverstrekking aanmerkelijk verbeterd. Dit geldt voor alle elementen van de dienstverlening. Op twee onderdelen blijft de kwaliteit van de dienstverlening echter toch onder de maat. Het betreft de mate waarin medewerkers van de uitkeringsinstelling op de hoogte zijn van de regelingen en de mate waarin medewerkers actief meedenken met de cliënt of zijn of haar eigen initiatieven. De eis aan cliënten van meer eigen verantwoordelijkheid en meer eigen initiatief krijgt meer ruimte als die eigen initiatieven serieus bekeken en ondersteund worden. Het verdient aanbeveling het kennisniveau van de medewerkers blijvend te versterken, investeer in de capaciteiten van de medewerkers en school de medewerkers regelmatig bij.

6. Afstemming vraag en aanbod met betrekking tot reïntegratie

Er is nog steeds een discrepantie tussen wat de cliënt van de uitkeringsinstelling verwacht en het aanbod dat de instellingen bieden op het terrein van reïntegratie. Dit leidt tot ontevredenheid bij de cliënt, maar ook in algemene zin tot pessimisme over overheidsinstellingen en het draagvlak daarvoor. Het verdient aanbeveling op korte termijn te onderzoeken wat cliënten nu precies van de uitkerende instantie verwachten op het terrein van reïntegratie-activiteiten. Daarbij moet vooral het CWI aan haar cliënten veel meer duidelijkheid scheppen in wat cliënten kunnen verwachten.

7. Versterk onafhankelijkheid van de cliëntenraden

Cliënten zien veel verbeterpunten rond drie hoofdthema's: minder bureaucratie, betere bejegening en betere begeleiding. Het is een uitdaging voor de cliëntenraden van UWV en CWI met de door de cliënten aangedragen verbeterpunten aan de slag te gaan en een agenda te maken om het cliëntenperspectief in de sociale zekerheid de komende jaren voor het voetlicht te brengen. Zeker de punten die al lang spelen en waar maar langzaam of geen resultaat wordt geboekt, zoals één contactpersoon per cliënt, informatie over de inschatting van de werkkansen (nu nog de kansmeter), en het geven van een reïntegratie-advies, kunnen een flinke impuls vanuit de belangenbehartiging door de cliëntenraden gebruiken. De onafhankelijkheid van de cliëntenraden dient verder te worden versterkt, zodat een gelijkwaardige dialoog tussen cliëntenraden en instanties mogelijk wordt.

8. Ontwikkel een werkgelegenheidsplan voor ouderen

Met de veranderingen in de sociale zekerheid, worden ook de plichten van ouderen aangescherpt. Voor de groep 50-plussers zal meer dan voorheen een actiever reïntegratie- en arbeidsmarktbeleid gevoerd dienen te worden. We hebben gezien dat ouderen (in het bijzonder 50-plussers) bij het CWI nu al minder tevreden zijn over de kwaliteit van de dienstverlening dan jongeren. Deze ontevredenheid zal alleen maar toenemen als er geen concrete maatregelen gericht op ouderen worden genomen. Hierbij kan niet worden volstaan met alleen het verbeteren van voorlichting en klantvriendelijkheid: aan ouderen zal een daadwerkelijk perspectief op werk gegeven dienen te worden. Het CWI heeft als publieke instelling de taak zich in te zetten voor jong en oud. Het verdient aanbeveling dat het CWI samen met andere actoren (gemeenten, werknemersorganisatie, werkgevers en ouderenbonden) een werkgelegenheidsplan ouderen gaat ontwikkelen.

1

Bijlage De reïntegratiebedrijven

Sinds enkele jaren worden reïntegratiebedrijven ingeschakeld om uitkeringsgerechtigden en werkzoekenden aan het werk te helpen. De reïntegratiebureaus werken in opdracht van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), gemeenten en werkgevers of hun brancheorganisaties. In de Wachtkamer-enquête werden ook cliënten van reïntegratiebedrijven gevraagd vragen te beantwoorden over de dienstverlening bij deze bedrijven. In vergelijking met UWV en CWI was het aantal cliënten van de reïntegratiebedrijven dat de enquête invulde klein (39 in totaal). Echter, gezien de belangrijke rol van deze bedrijven bij het reïntegratieproces en de discussie over hun effectiviteit, presenteren we enkel resultaten van dit onderdeel van de enquête in deze bijlage.

Bent u vandaag voor het eerst bij het RIB?

	Aantal	%
Ja	7	18%
Nee	32	82%
Totaal	39	100%

Wat is de belangrijkste reden dat u vandaag naar het RIB bent gekomen?

	Aantal	%
Kennismakingsgesprek	7	18%
Informatie (gesprek)	1	3%
Cursus	11	29%
Begeleiding	13	34%
Aanvragen of uitwerken reïntegratie overeenkomst (rio)	5	13%
Anders, namelijk	1	3%
Totaal	38	100%

Hebt u bij dit RIB te maken met een vast contactpersoon?

	Aantal	%
Ja	32	82%
Nee, met meerdere personen	6	15%
Onbekend	1	3%
Totaal	39	100%

Hebt u op dit moment een uitkering?

	Aantal	%
Ja	32	82%
Nee	7	18%
Totaal	39	100%

Zo ja, wat voor uitkering?

	Aantal	%
Volledig WAO	2	6%
Gedeeltelijk WAO en gedeeltelijk WW	6	19%
Volledig WW	9	29%
Bijstand	13	42%
Eerste ziektejaar	1	3%
Totaal	31	100%

Hebt u op dit moment werk?

	Aantal	%
Ja, gedeeltelijk	10	26%
Nee	28	74%
Totaal	38	100%

Door wie bent u naar dit RIB verwezen?

	Aantal	%
UWV	17	45%
Gemeente	14	37%
Werkgever	6	16%
Zelf aangemeld	1	3%
Totaal	38	100%

Had u inspraak bij het bepalen van de keuze voor een bepaald RIB?

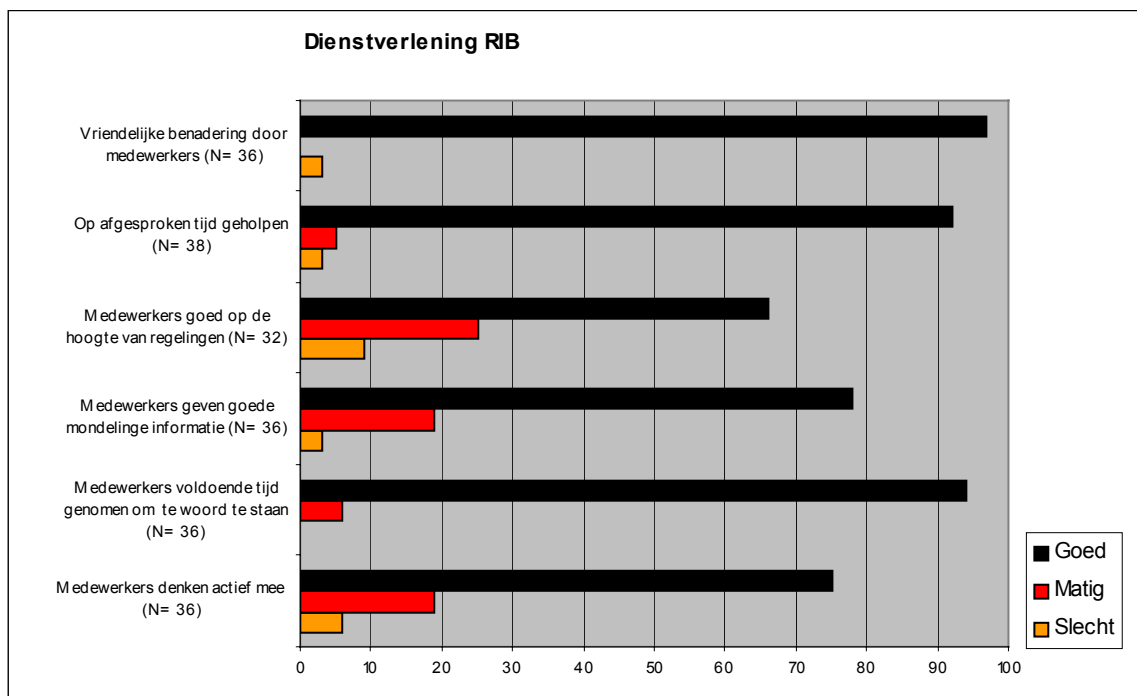
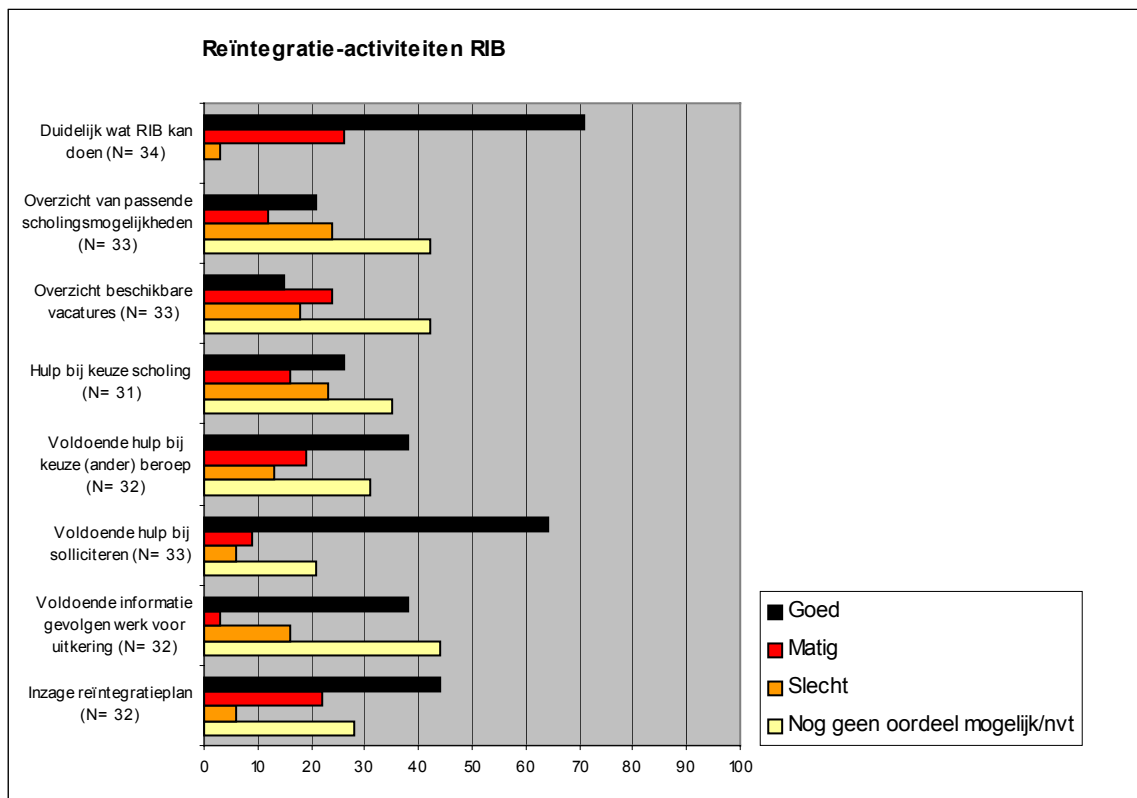
	Aantal	%
Ja	15	39%
Nee	23	61%
Totaal	38	100%

Hoe schat u uw kans op werk in?

	Aantal	%
Goed, ik heb voldoende kans op werk	10	27%
Matig, ik hoop door bemiddeling binnen een jaar weer aan het werk te zijn	3	8%
Matig, ik hoop dat ik via scholing of training weer aan het werk kom	3	8%
Slecht, ik denk dat het heel moeilijk zal zijn om werk te vinden	8	22%
Slecht, mijn gezondheid staat werken niet toe	3	8%
Ik heb geen idee hoe groot mijn kans op werk is	7	19%
Anders, namelijk	3	8%
Totaal	37	100%

Hoe schat het RIB uw kansen op werk in?

	Aantal	%
Goed, er is voldoende kans op werk	9	25%
Matig, door hun bemiddeling kan ik binnen een jaar weer aan het werk zijn	5	14%
Matig, het RIB denkt dat ik via scholing of training weer aan het werk kom	3	8%
Slecht, het RIB gaat ervan uit dat het heel moeilijk zal zijn om werk te vinden	8	22%
Weet niet	5	14%
Anders, namelijk	6	17%
Totaal	36	100%



2

Bijlage

De gemeentelijke sociale dienst (GSD)

De invoering van de Wet Werk en Bijstand kan veel gevolgen hebben voor bijstandsgerechtigden, aangezien de gemeenten zelf aanvullende regels kunnen vaststellen (bijvoorbeeld de voorwaarden en de sancties). Het blijkt nu nog erg vroeg te zijn om de veranderingen van het uitkeringsbeleid door de nieuwe wet op te sporen. Op de vraag of cliënten veranderingen hebben opgemerkt in de hoogte van de uitkeringen, antwoordt de meerderheid (69%) dat er geen verschil is. We moeten hierbij vermelden dat er weinig bijstandsgerechtigden (51 mensen) over deze vraag zijn geïnterviewd. Dit betekent dat de cijfers geen representatief beeld opleveren, maar meer een eerste indicatie geven.

Opvallend is dat bijna 16% van de bijstandsgerechtigden een hogere uitkering heeft ontvangen sinds 1 januari. Een geïnterviewde vertelt hierover:

“Er is een andere regeling voor vrijlating van inkomsten van toepassing. In mijn geval werkte dit in mijn voordeel.”

Over de verlagingen van de uitkering melden de geïnterviewden dat dit in verband staat met de verplichting om te solliciteren:

“Ik ben bij het CWI bekend als iemand die in de nabije toekomst geopereerd moet worden. De GSD wist dit ook, maar toch hebben ze geld ingehouden op mijn uitkering, omdat ik niet solliciteer. En dat terwijl ik een vrijstelling van de sollicitatieplicht had.”

Wat betreft de dienstverlening van de GSD is er sprake van een verslechtering. In de vorige Wachtkamerenquête was maar 6% van de bijstandsgerechtigden ontevreden. Dat aantal is nu opgelopen naar 10%.

Onderstaand volgen de resultaten van de vragenlijsten van de klanten van de gemeentelijke sociale diensten.

Wat is de reden dat u hier komt?

	Aantal	%
Een bijstandsuitkering aanvragen	14	33%
Een aanvraag indienen voor bijzondere bijstand	3	7%
Hulp krijgen bij het vinden van werk	15	36%
Anders, namelijk	10	24%
Totaal	42	100%

Hebt u op dit moment een uitkering?

	Aantal	%
Ja, ik heb een uitkering	49	86%
Nee, ik kom een uitkering aanvragen	6	11%
Nee en ik kom er ook geen vragen	2	4%
Totaal	57	100%

Wat voor uitkering hebt u op dit moment?

	Aantal	%
Volledig WAO	5	10%
Volledig WW	4	8%
Wajong	1	2%
Bijstand	36	73%
IOAW of IOAZ	1	2%
Anders, namelijk	2	4%
Totaal	49	100%

Na aanvraag uitkering of voorschot snel gekregen?

	Aantal	%
Ja	33	66%
Nee	16	32%
Onbekend, want nog in behandeling	1	2%
Totaal	50	100%

Wordt uw uitkering nu regelmatig en op tijd betaald?

	Aantal	%
Ja	41	82%
Nee	5	10%
Onbekend, want nog in behandeling	4	8%
Totaal	50	100%

Hebt u bij de GSD te maken met één contactpersoon?

	Aantal	%
Ja	35	63%
Nee met meerdere personen	13	23%
Onbekend	8	14%
Totaal	56	100%

Wat heeft de GSD u aangeboden?

	Aantal	%
Begeleiding	11	17%
Bemiddeling	5	8%
Vrijwilligerswerk	6	10%
Sociale activering	4	6%
Verwijzing naar een opleiding	6	10%
Verwijzing naar een bedrijf om te solliciteren	4	6%
Verwijzing naar het CWI	7	11%
Verwijzing naar de vacaturebank	3	5%
Verwijzing naar een reïntegratiebedrijf	15	24%
Anders, namelijk	2	3%
Totaal	63	100%

Hoe bent u bij het RIB gekomen?

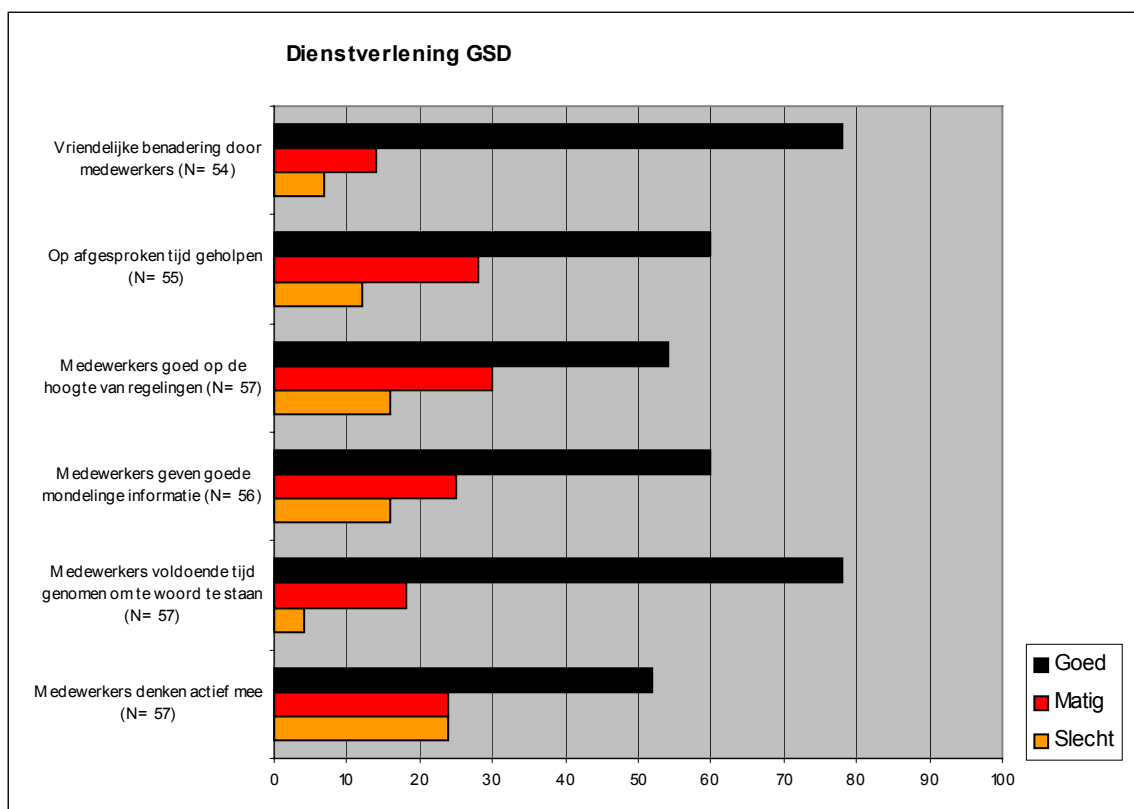
	Aantal	%
GSD heeft zonder overleg met mij een keuze voor een reïntegratiebedrijf gemaakt	8	53%
Ik kon zelf in overleg met GSD kiezen uit meerdere reïntegratiebedrijven	3	20%
Anders, namelijk	2	13%
Niet ingevuld	2	13%
Totaal	15	100%

Wat heeft het RIB tot nu toe voor u gedaan?

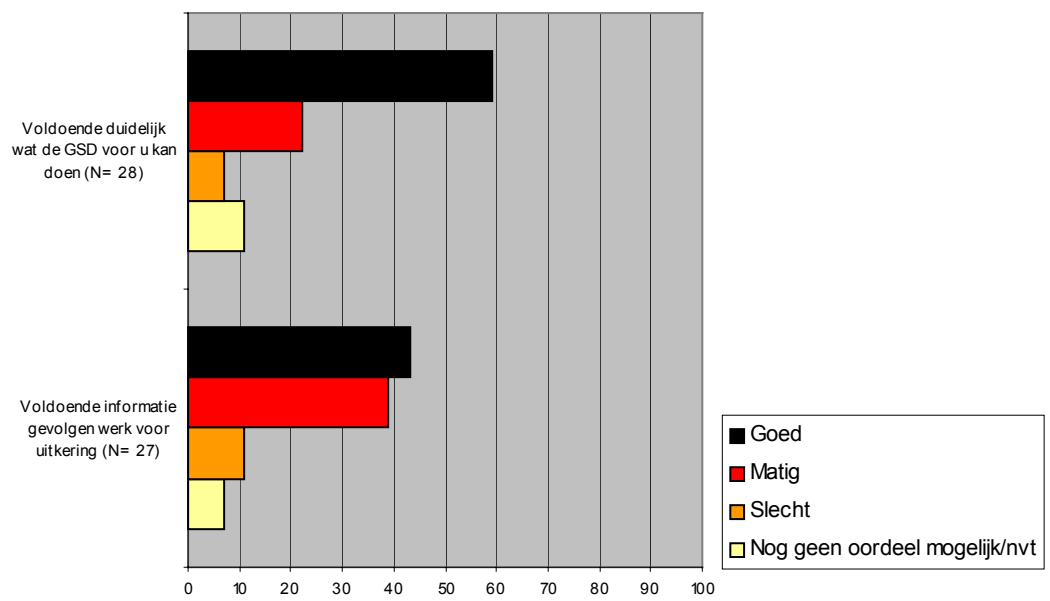
	Aantal	%
Telefonische kennismaking	3	9%
Persoonlijke kennismaking (intake)	7	22%
Bepalen beroepskeuze	2	6%
Bemiddelingstraject opgezet	4	13%
Scholing geregeld	4	13%
Werkstage geregeld	1	3%
Sollicitatietraining	5	16%
Reïntegratie overeenkomst uitgewerkt	1	3%
Reïntegratietraject opgezet	3	9%
Contact met nieuwe werkgever gezocht		
Geplaatst bij nieuwe werkgever		
Nazorg		
Anders namelijk	2	6%
Totaal	32	100%

Dienstverlening GSD

		Aantal	%
Is het voldoende duidelijk wat de GSD voor u kan doen?	Goed	12	43%
	Matig	11	39%
	Slecht	3	11%
	Nog geen oordeel mogelijk/nvt	2	7%
Totaal		28	100%
Krijgt u voldoende informatie over de gevolgen van werk voor uw uitkering?	Goed	16	59%
	Matig	6	22%
	Slecht	2	7%
	Nog geen oordeel mogelijk/nvt	3	11%
Totaal		27	100%



Reintegratie-activiteiten GSD



Bijlage

Tabellen over de dienstverlening naar leeftijd, en naar etniciteit en geslacht

Tabel 1 Kwaliteit van de dienstverlening CWI naar leeftijd in %

		29 jaar of jonger %	30 jaar t/m 39 jaar %	40 jaar t/m 49 jaar %	50 jaar en ouder %	Totaal %
Bent u vriendelijk benaderd door de medewerkers van het CWI?	Goed	86%	90%	90%	86%	88%
	Matig	10%	8%	8%	12%	10%
	Slecht	4%	2%	2%	2%	3%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%
Werd u op de afgesproken tijd geholpen?	Goed	76%	77%	81%	82%	78%
	Matig	18%	17%	13%	12%	15%
	Slecht	7%	6%	7%	6%	6%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%
Zijn de medewerkers goed op de hoogte van allerlei regelingen?	Goed	69%	64%	68%	58%	65%
	Matig	22%	26%	22%	32%	25%
	Slecht	8%	9%	10%	10%	9%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%
Geven de medewerkers goede mondelinge informatie?	Goed	77%	76%	78%	67%	75%
	Matig	18%	18%	16%	23%	19%
	Slecht	5%	6%	6%	10%	7%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%
Hebben de medewerkers voldoende tijd genomen om u te woord te staan?	Goed	88%	84%	83%	86%	85%
	Matig	9%	13%	13%	9%	11%
	Slecht	4%	3%	4%	5%	4%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%
Denken de medewerkers actief mee over uw mogelijkheden?	Goed	62%	60%	60%	55%	59%
	Matig	26%	23%	26%	24%	25%
	Slecht	12%	17%	14%	22%	16%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%

Tabel 2 Kwaliteit van de dienstverlening UWV naar leeftijd in %

		29 jaar of jonger %	30 jaar t/m 39 jaar %	40 jaar t/m 49 jaar %	50 jaar en ouder %
Bent u vriendelijk benaderd door de medewerkers van het UWV?	Goed	81%	76%	80%	78%
	Matig	15%	18%	14%	17%
	Slecht	4%	5%	6%	4%
Totaal		100%	100%	100%	100%
Werd u op de afgesproken tijd geholpen?	Goed	72%	72%	79%	79%
	Matig	16%	19%	11%	14%
	Slecht	11%	10%	10%	8%
Totaal		100%	100%	100%	100%
Zijn de medewerkers goed op de hoogte van allerlei regelingen?	Goed	48%	54%	58%	60%
	Matig	35%	24%	24%	26%
	Slecht	16%	23%	18%	15%
Totaal		100%	100%	100%	100%
Geven de medewerkers goede mondelinge informatie?	Goed	56%	57%	63%	64%
	Matig	28%	30%	23%	24%
	Slecht	16%	13%	14%	12%
Totaal		100%	100%	100%	100%
Hebben de medewerkers voldoende tijd genomen om u te woord te staan?	Goed	78%	78%	77%	79%
	Matig	19%	16%	15%	16%
	Slecht	3%	7%	8%	5%
Totaal		100%	100%	100%	100%
Denken de medewerkers actief mee over uw mogelijkheden?	Goed	50%	50%	42%	52%
	Matig	31%	27%	31%	23%
	Slecht	19%	23%	27%	25%
Totaal		100%	100%	100%	100%

Tabel 3 Dienstverlening reïntegratie CWI naar leeftijd in %

		29 jaar of jonger %	30 jaar t/m 39 jaar %	40 jaar t/m 49 jaar %	50 jaar en ouder %
Is het voldoende duidelijk wat het CWI voor u kan doen?	Goed	64%	57%	59%	56%
	Matig	18%	23%	16%	20%
	Slecht	9%	10%	10%	9%
	Nog geen oordeel mogelijk/nvt	9%	9%	15%	15%
Totaal		100%	100%	100%	100%
Hebt u een overzicht van de voor u van toepassing zijnde scholingsmogelijkhe- den?	Goed	20%	19%	21%	16%
	Matig	18%	16%	14%	15%
	Slecht	27%	26%	26%	17%
	Nog geen oordeel mogelijk/nvt	36%	39%	39%	52%
Totaal		100%	100%	100%	100%
Hebt u een overzicht van de voor u beschikbare vacatures?	Goed	56%	50%	49%	43%
	Matig	15%	15%	18%	20%
	Slecht	16%	15%	14%	14%
	Nog geen oordeel mogelijk/nvt	13%	20%	19%	23%
Totaal		100%	100%	100%	100%
Krijgt u hulp bij het maken van een keuze voor scholing?	Goed	15%	13%	14%	9%
	Matig	7%	7%	7%	7%
	Slecht	24%	25%	24%	20%
	Nog geen oordeel mogelijk/nvt	54%	55%	54%	65%
Totaal		100%	100%	100%	100%
Krijgt u voldoende hulp bij het maken van een keuze voor een (ander) beroep?	Goed	26%	13%	18%	10%
	Matig	12%	10%	7%	6%
	Slecht	20%	25%	26%	23%
	Nog geen oordeel mogelijk/nvt	42%	53%	49%	61%
Totaal		100%	100%	100%	100%
Krijgt u voldoende hulp bij het solliciteren?	Goed	28%	28%	30%	26%
	Matig	17%	12%	9%	9%
	Slecht	20%	19%	23%	21%
	Nog geen oordeel mogelijk/nvt	36%	40%	38%	45%
Totaal		100%	100%	100%	100%
Krijgt u voldoende informatie over de gevolgen van werk voor uw uitkering?	Goed	40%	40%	45%	42%
	Matig	12%	13%	10%	15%
	Slecht	18%	19%	19%	14%
	Nog geen oordeel mogelijk/nvt	31%	28%	26%	29%
Totaal		100%	100%	100%	100%

Tabel 4 Dienstverlening reïntegratie UWV naar leeftijd in %

		29 jaar of jonger %	30 jaar t/m 39 jaar %	40 jaar t/m 49 jaar %	50 jaar en ouder %
Is het voldoende duidelijk wat het UWV voor u kan doen?	Goed	49%	52%	44%	45%
	Matig	24%	26%	20%	21%
	Slecht	24%	11%	20%	17%
	Nog geen oordeel mogelijk/nvt	3%	11%	17%	17%
Totaal		100%	100%	100%	100%
Krijgt u voldoende informatie over de gevolgen van werk voor uw uitkering?	Goed	31%	53%	46%	41%
	Matig	28%	14%	20%	24%
	Slecht	31%	22%	20%	20%
	Nog geen oordeel mogelijk/nvt	11%	10%	15%	16%
Totaal		100%	100%	100%	100%

Tabel 5 Dienstverlening naar etniciteit en geslacht

		Autoch- toon %	Alloch- toon %	Totaal %	Man %	Vrouw %	Totaal %
Bent u vriendelijk benaderd door de medewerkers van het CWI/UWV?	Goed	87%	81%	85%	85%	84%	85%
	Matig	10%	15%	12%	12%	12%	12%
	Slecht	3%	4%	3%	3%	4%	3%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%
Werd u op de afgesproken tijd geholpen?	Goed	77%	78%	77%	77%	78%	77%
	Matig	16%	13%	15%	16%	14%	15%
	Slecht	7%	9%	8%	7%	8%	7%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%
Zijn de medewerkers goed op de hoogte van allerlei regelingen?	Goed	62%	63%	62%	62%	63%	62%
	Matig	26%	26%	26%	27%	24%	26%
	Slecht	12%	12%	12%	11%	13%	12%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%
Geven de medewerkers goede mondelinge informatie?	Goed	71%	69%	70%	70%	71%	70%
	Matig	20%	22%	21%	22%	20%	21%
	Slecht	9%	9%	9%	8%	10%	9%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%
Hebben de medewerkers voldoende tijd genomen om u te woord te staan?	Goed	85%	78%	83%	82%	84%	83%
	Matig	11%	16%	12%	13%	12%	13%
	Slecht	4%	6%	5%	5%	4%	5%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%
Denken de medewerkers actief mee over uw mogelijkheden?	Goed	57%	55%	56%	55%	57%	56%
	Matig	25%	26%	25%	26%	24%	25%
	Slecht	18%	19%	18%	19%	19%	19%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%

Colofon

opdrachtgever	Federatie Nederlandse Vakbeweging
auteur(s)	Drs. T. Nederland, dr. M. Stavenuiter, drs. E. Kromontono
basisontwerp binnenwerk	Gerda Mulder BNO, Oosterbeek
lokale redactie	J. de Klein
opmaak	M. de Bondt
uitgave	Stichting FNV-Pers
druk	Grafimedia De Bruijn

©Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2004

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