

Buiten de bijstand

Onderzoek naar mensen die afzien van een WWB-uitkering of deze niet krijgen toegekend

Buiten de bijstand

Onderzoek naar mensen die afzien van een WWB-uitkering of deze niet krijgen toegekend

R09/01, april 2009
ISSN 1383-8733
ISBN 978-90-5079-223-3

Voorwoord

Naar aanleiding van vragen van de Tweede Kamer over de toegankelijkheid van de WWB heeft de toenmalige staatssecretaris in april 2008 een onderzoek aangekondigd van de Inspectie Werk en Inkomen over het vroegtijdig afhaken bij het aanvragen van een WWB-uitkering.

Mensen die voortijdig afzien van een bijstandsuitkering, lopen het risico geen of te weinig inkomen te hebben. Voor wie daarmee te maken krijgt, is het moeilijk om zijn of haar plaats in de maatschappij te vinden en dreigt sociaal isolement. Soms leiden persoonlijke omstandigheden ertoe dat mensen die daar wel recht op hebben, geen bijstandsuitkering krijgen toegekend. Een op deze mensen toegespitste dienstverlening kan voorkomen dat zij in de problemen raken.

In dit rapport doet de Inspectie Werk en Inkomen verslag van haar onderzoek naar de achtergronden van mensen die een aanvraag voor een WWB-uitkering niet hebben doorgezet, of aan wie de uitkering niet is toegekend. Het onderzoek is uitgevoerd in zeven grote gemeenten. Met dit rapport wil de inspectie bijdragen aan een goede publieke dienstverlening.

Mr. H. Zeilstra
Plv. inspecteur-generaal a.i.

Inhoud

1	Inleiding	7
2	Bijstand, waarom niet?	9
2.1	Kenmerken van de geënquêteerden	9
2.2	Waarom geen uitkering aanvragen of ontvangen	9
2.3	Inkomstenbronnen	10
2.4	Maatschappelijke activiteiten	12
2.5	Conclusies	13
3	Beslissing over de WWB-aanvraag	15
3.1	Intake	15
3.2	Work first	15
3.3	Handhaving	16
3.4	Juridische onderbouwing van de beslissingen	18
3.5	Conclusies	21
4	Oordeel	19
5	Reactie bestuursorganen	21
	Lijst van afkortingen	22
	Bijlagen: Reacties Divosa en Uitvoeringsinstituut Werknemers- verzekeringen	23
	Publicaties van de Inspectie Werk en Inkomen	29

I Inleiding

Niet iedere burger die zich aanmeldt voor een bijstandsuitkering zet de aanvraag door. De schattingen over de omvang van de groep mensen die de uitkeringsaanvraag niet doorzet, variëren. Zo blijkt uit onderzoek bij work first projecten dat circa een derde van de mensen afziet van een uitkering, als men direct voor dergelijke activiteiten wordt ingezet.¹ Andere onderzoeken komen uit op percentages tussen de 10 en 20 procent.²

1

Divosa Benchmark: Work first werkt. Op weg naar evidence based work first. Divosa 2007.

2

De Meta-analyse 2007 van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid komt uit op een percentage tussen de 10 en 20 procent. De Divosamonitor noemt een percentage van 17.

Er kunnen goede redenen zijn om af te zien van een uitkering: de aanvrager heeft bijvoorbeeld werk gevonden of is aan een opleiding begonnen en doet daarom verder geen beroep op bijstand. Het kan ook zijn dat men geen recht op bijstand heeft door inkomen van partner of vermogen. De omvang van de groep afhakers roept echter de vraag op of deze verklaringen afdoende zijn. In de Tweede Kamer zijn vragen gesteld over de toegankelijkheid van de WWB. Naar aanleiding van de vragen heeft de toenmalige staatssecretaris in het algemeen overleg van 3 april 2008 onderzoek van de Inspectie Werk en Inkomen aangekondigd naar het vroegtijdig afhaken bij de aanvraag van een WWB-uitkering.

Naast de afhakers zijn er ook burgers die wel een aanvraag voor een uitkering doorzetten, maar deze niet toegewezen krijgen. Sinds de invoering van de WWB heeft de gemeente een financieel belang om de instroom in de bijstand te beperken. Dit komt tot uitdrukking in een strenger poortwachterbeleid. De gunstige effecten daarvan op het uitkeringsvolume zijn evident. Maar wellicht bestaat er een schaduwzijde en zijn er drempels te bespeuren bij het voldoen aan de aanvraagprocedure. Het gevolg kan zijn dat mensen geen uitkering ontvangen, hoewel het hen ontbreekt aan voldoende middelen van bestaan. De inspectie heeft onderzocht of negatieve beslissingen op WWB-aanvragen op goede gronden zijn genomen. Dit rechtmatigheidsaspect sluit aan bij het risicogerichte aspectenonderzoek rechtmatigheid dat IWI jaarlijks uitvoert.

Bij zowel de afhakers als burgers met een niet toegekende uitkering acht de inspectie het risico aanwezig dat men geen of onvoldoende inkomen heeft, in een isolement geraakt en de door het kabinet gewenste maatschappelijke participatie wordt doorkruist. Dit aspect is ook in het onderzoek meegenomen.

Onderzoeksvragen en opzet

Bovenstaande problematiek is voor IWI aanleiding geweest onderzoek te verrichten, met het doel antwoord te geven op de vraag of de uitvoering de inkomenszekerheid van de burger in alle gevallen garandeert. Hierbij heeft de inspectie zich gericht op de groep die afziet van een uitkering c.q. bemiddeling en op de mensen van wie de aanvraag op een uitkering niet is toegekend. De inspectie heeft het onderzoek uitgevoerd bij zeven grote gemeenten. De inspectie heeft gekozen voor grote gemeenten, omdat alleen deze gemeenten voldoende aantallen recente afhakers en niet toegekende aanvragen hebben. De onderzochte gemeenten bereiken ruim een derde van de totale bijstandspopulatie.

Voor haar onderzoek heeft de inspectie de volgende vragen geformuleerd.

Hoe komen mensen die afzien van een WWB-uitkering, dan wel geen WWB-uitkering krijgen toegekend, en geen arbeid verrichten aan een bestaansminimum?

Ontplooiën deze mensen maatschappelijke activiteiten?

Op basis van welke argumenten komen gemeenten tot een afwijzing van een WWB-uitkering en gebeurt dit op goede gronden?

3

Het onderzoek heeft plaatsgevonden voor de fusie tussen CWI en UWV. Vandaar dat in de tekst steeds wordt gesproken over CWI. De fusie is ingegaan op 1 januari 2009. De fusiepartijen gaan verder onder de naam UWV. De meest onderdelen van CWI zijn opgenomen in het onderdeel UWW-WERKbedrijf. Overigens werd tijdens de onderzoeksperiode in een aantal gemeenten al gewerkt volgens het werkpleinconcept.

De onderzoekspopulatie bestaat uit mensen die zich tussen februari 2008 en mei 2008 bij het CWI hebben gemeld voor een WWB-uitkering of rechtstreeks bij de gemeente een aanvraag hebben ingediend.³ Van die mensen heeft een deel de aanvraag niet doorgezet (afhakers) en van een ander deel is de aanvraag niet toegekend. Van de afhakers is na hun vaak eenmalig bezoek aan het CWI verder niets bekend. Het lukt alleen om achter hun omstandigheden te komen en hun motivering om af te zien van een uitkering, als zij persoonlijk worden benaderd. Dit is gebeurd in de periode oktober-december 2008 door middel van een telefonische enquête.

Van de personen met een niet toegekende uitkering, is in de dossiers bij gemeenten gekeken naar de onderbouwing van de gemeentelijke besluitvorming. Wat gaat eraan vooraf voordat gemeenten aanvragen buiten behandeling stellen of afwijzen, of mensen uiteindelijk zelf hun aanvraag intrekken? Welke 'beelden' van aanvragers spelen daarbij een rol, op welke gronden beslissen gemeenten en kunnen de genomen beslissingen de toets der kritiek doorstaan? Met medewerkers van gemeenten is gesproken over de procedures rond de intake en de wijze van besluitvorming.

Daarnaast is in de dossiers gekeken naar de kenmerken van de personen om wie het gaat. Per gemeente zijn gemiddeld iets minder dan honderd dossiers onderzocht.

Bij belangen- en hulporganisaties die werkzaam zijn binnen de betrokken gemeenten is informatie ingewonnen over de onderzoekspopulatie, zowel over afhakers als over mensen van wie de aanvraag niet is toegekend.

Medewerkers van de inspectie hebben ook persoonlijk een aantal gesprekken gevoerd met leden van de onderzochte groep.

Naast de afhakers zijn ook leden van de groep met een niet toegekende aanvraag telefonisch geënuquêteerd.

2 Bijstand, waarom niet?

De inspectie heeft via een telefonische enquête de achtergronden verkend van mensen die na een bezoek aan het CWI afzien van een WWB-uitkering (de 'afhakers'). Daarnaast zijn de klanten geënquêteerd die wel een aanvraag voor een WWB-uitkering hebben ingediend, maar deze niet gehonoreerd zagen. In het vervolg van dit rapport wordt deze groep geduid als 'de aanvragers'. Er zijn 986 geslaagde interviews afgenomen, hierbij is gesproken met 561 afhakers en met 425 aanvragers.

2.1 Kenmerken van de geënquêteerden

De geënquêteerden hebben onder andere vragen beantwoord over geslacht, leeftijd, leefvorm en opleiding. Bij de vraag over de opleiding scoren beide groepen gelijk. Ongeveer de helft heeft een startkwalificatie. Bij de andere variabelen hebben afhakers kansrijkere kenmerken voor de arbeidsmarkt dan de mensen met een niet toegekende aanvraag. Afhakers wonen vaker nog bij hun ouders in huis (en zijn dus jong), hebben vaker geen kind, zijn vaker jonger dan 30 jaar en hebben vaker een autochtone achtergrond.

2.2 Waarom geen uitkering aanvragen of ontvangen

Een van de onderzoeksvragen is, waarom mensen na een eerste contact met CWI afzien van verdere ondersteuning en geen aanvraag indienen voor een uitkering. Van de mensen die wel een aanvraag hebben ingediend, maar deze niet toegekend zagen, wilde de inspectie graag weten wat volgens de klant de oorzaak was van het niet toekennen.

Redenen voor het niet aanvragen van een uitkering

De grootste groep onder de geënquêteerden die afziet van een uitkeringsaanvraag doet dit, omdat werk is gevonden. Negentien procent zet de aanvraag niet door omdat zij volgens CWI geen recht hadden op een bijstandsuitkering. Hiervan weet zeven procent waarom geen recht bestaat. Voor twaalf procent is dit onduidelijk.

Vier procent had te maken met veranderingen in hun situatie waardoor zij niet langer recht hadden op een uitkering. Het ging vooral om het volgen van een opleiding, minder vaak om samenwonen of verhuizen naar een andere gemeente.

Veertien procent wist niet van de mogelijkheid om een uitkering aan te vragen in hun situatie. Negen procent wist dat wel, maar vond het teveel rompslomp, wilde geen uitkering of heeft een aversie tegen CWI of gemeente.

Tabel 2.1 geeft een totaaloverzicht van de redenen waarom geënquêteerden afzien van een uitkeringsaanvraag.

Tabel 2.1

Redenen voor het niet aanvragen van een uitkering (afhakers)

Reden	percentage
Werk gevonden	30
Wist niet dat een uitkering mogelijk was	14
Volgens CWI geen recht (zonder dat de klant inzicht heeft in de reden)	12
Volgens CWI geen recht (met inzicht van de klant in de reden)	7
Een uitkering is te veel rompslomp of wil geen uitkering; weerstand tegen gemeenten	9
Andere uitkering aangevraagd (WW, ZW, Wajong)	6
Wijziging situatie	4
Sollicitatieplicht/verplichting tot werken	3
Ontbrekende bewijsstukken	1
Overige redenen	13
Totaal	100

Redenen voor het niet ontvangen van een uitkering

Onder de mensen die wel bij de gemeente zijn geweest voor een aanvraag WWB-uitkering geeft de grootste groep, 21 procent, aan geen uitkering te hebben ontvangen, omdat zij geen of te weinig informatie hebben verstrekt. Voor gemeenten is dit inderdaad een reden om een aanvraag buiten behandeling te stellen of af te wijzen.

Acht procent zegt dat de aanvraag niet is toegewezen, omdat hun woonsituatie of hun adres bij de sociale dienst onduidelijkheden oproep. De sociale dienst had dus aanwijzingen van onregelmatigheden die de aanvrager niet kon wegnemen. Daarnaast heeft twee procent niet willen meewerken aan een huisbezoek. Vijftien procent heeft niet begrepen (of onthouden) waarom hun aanvraag is afgewezen.

Tabel 2.2 geeft een overzicht van de redenen waardoor volgens de respondenten zij geen uitkering hebben gekregen .

Tabel 2.2

Redenen voor het niet ontvangen van een uitkering na aanvraag

Reden	Percentage
Werk gevonden	8
Te veel vermogen/ eigen huis	13
Voorliggende voorziening	8
Partner inkomen	6
Niet gesolliciteerd of werkweigering	3
Te weinig, of te laat informatie verstrekt	21
Weigert huisbezoek	2
Onduidelijkheid over adres, woonvorm, bezit, adresloos	8
Niet begrepen	15
Overige redenen	17
Totaal	100

2.3 Inkomstenbronnen

Van de afhakers is tijdens het interview 36 procent aan het werk. Voor de mensen met een niet toegekende aanvraag ligt dit op 41 procent.

Bij beide groepen hebben geslacht en opleiding geen invloed op arbeidsparticipatie. Er is wel een verband met leeftijd (boven de 50 vindt men nauwelijks werk). Mensen met een partner gaan vaker aan de slag. Het hebben van kinderen heeft daarentegen een negatieve invloed op arbeidsparticipatie. Personen met een recent arbeidsverleden vinden sneller werk.

De mensen die werk hebben gevonden, vinden dit meestal via een uitzendbureau, daarna volgen internet en het eigen netwerk van familie, vrienden en kennissen. Aanbiedingen door CWI hebben vaker resultaat dan het bekijken van de CWI-vacatureborden.

Door het grote 'marktaandeel' van uitzendbureaus is ook het aantal uitzend- en tijdelijke contracten groot. Tien procent heeft een vast contract.

Vervolgens is de vraag hoe het staat met het sollicitatiegedrag van mensen die geen baan hebben. Bijna 45 procent van de werklozen solliciteert niet. De redenen die zij daarvoor opgeven, zijn vooral: ziekte, zorg voor kinderen en het volgen van een opleiding (waaronder ook inburgeringscursussen).

Zij die wel op zoek zijn naar werk, doen dat vooral via het uitzendbureau, internet en het eigen netwerk. Het lezen van de vacatureborden bij CWI wordt vaker genoemd dan het ingaan op aangeboden vacatures door CWI.

Aan de respondenten is gevraagd hun voornaamste inkomstenbron op twee tijdstippen aan te geven: ten tijde van hun bezoek aan CWI/gemeenten en op het moment dat zij zijn geïnterviewd. Omdat de vroegste bezoeken in februari hebben plaatsgevonden en het laatste interview in december is gehouden, kan er maximaal elf maanden tussen zitten. De minimumperiode is vijf maanden. In deze tijdspanne is het goed mogelijk dat de inkomstenbron verandert: vandaar de dubbele vraag over inkomstenbron. Tevens is gevraagd naar de hoogte van het netto inkomen tijdens het interview.

Tabel 2.3 beschrijft de inkomstenbron tijdens het bezoek aan CWI en/of gemeenten. Als mensen meer dan een inkomstenbron hebben opgegeven, dan is de belangrijkste gekozen.

Tabel 2.3

Voornaamste inkomensbron tijdens het bezoek aan CWI en/of gemeenten

Inkomstenbron	Afhakers		Aanvragers	
	Aantal respondenten	Procenten	Aantal respondenten	Procenten
betaald werk	107	19%	67	16%
andere uitkering	78	14%	65	15%
inkomen partner	35	6%	30	7%
alimentatie	1	0%	2	1%
studiebeurs	14	3%	4	1%
spaargeld	55	10%	31	7%
geld van anderen	113	20%	160	38%
klusjes	7	1%	6	1%
anders	21	4%	20	5%
wil niet zeggen	130	23%	40	10%
totaal	561	100%	425	100%

Tijdens het interview (dat is dus vijf tot elf maanden later dan de situatie in tabel 2.3) had 52 procent van de afhakers en 44 procent van de aanvragers nog steeds dezelfde voornaamste inkomstenbron. Dat de categorie met dezelfde inkomstenbron groter is onder de groep die alleen bij CWI is geweest, komt omdat zij aan het werk zijn (en werk een stabielere inkomstenbron is) en omdat zij vaker langer lopende uitkeringen hebben. Deze groep blijft ook langer interen op eigen spaargeld en langer geld lenen van anderen. Bij degenen die interen op eigen spaargeld gaat het wat vaker om mensen tussen de 23 en 30 jaar, bij mensen die geld van anderen krijgen of lenen is de populatie gemiddeld nog jonger.

Bij het deel van de populatie dat wel van inkomstenbron is gewisseld, zien wij zowel bij afhakers als bij de aanvragers de sterkste toename bij betaald werk (hierdoor verdubbelt ongeveer het aantal werkenden in de totale populatie). Overigens betreft het hier wel een saldo, want in de tussentijd hebben ook mensen weer hun baan verloren (circa 10 procent).

De grootste afname is bij de respondenten die geld van anderen krijgen of leven van spaargeld. Ondanks deze afname is tijdens het interview nog steeds zestien procent van de ondervraagden afhankelijk van geld van anderen en leeft zes procent van de afhakers en drie procent van de aanvragers nog van hun spaargeld.

Tijdens het interview maakt vijf procent van de afhakers en twaalf procent van de groep die al eerder bij de gemeente is geweest voor een WWB-uitkering nu wel gebruik van een bijstands-uitkering. Juist omdat mensen met veel eigen spaargeld niet voor bijstand in aanmerking komen, is het mogelijk dat een deel van hen gedurende de onderzoeksperiode zodanig heeft ingeteerd op het vermogen dat zij alsnog recht krijgen op een bijstandsuitkering.⁴ Het dossieronderzoek toont overigens ook aan dat veel aanvragers die door de gemeente in eerste instantie worden afgewezen, later wel bijstand krijgen.

4 De gemeente stelt een norm voor het tempo waarmee op het vermogen dient te worden ingeteerd.

Om te bepalen of de ondervraagden aan een bestaansminimum komen, is gevraagd naar de hoogte van het netto huishoudinkomen. De antwoorden van de respondenten op deze vraag dwingt de inspectie tot voorzichtigheid bij analyse en conclusie. Natuurlijk is de plausibiliteit van de antwoorden van mensen met onregelmatige inkomsten moeilijk te toetsen. Wel vormen de respondenten met een bijstandsuitkering een ijkpunt. IWI gaat er van uit dat deze groep grosso modo een uitkering ontvangt volgens de normen van de WWB.⁵ Als wij vervolgens de antwoorden van de groep vergelijken met het bij hun situatie passende bijstandsniveau dan constateert IWI dat de eigen opgave van het inkomen (veel) lager is dan het normbedrag. De geënquêteerden onderschatten dus het eigen inkomen.

Om toch tot uitspraken te kunnen komen heeft de inspectie aangenomen dat de mate van onderschatting van het inkomen voor alle groepen gelijk is. Met dit als vertrekpunt is de inkomenspositie van de diverse groepen vergeleken met die van de bijstandsgroep (uiteraard rekening houdend met leefvorm). Op basis van deze vergelijking springt vooral de groep er uit die leeft van het geld van anderen. Zij hebben volgens eigen opgave een inkomen dat duidelijk ligt onder het bijstandsniveau. In mindere mate geldt dit voor de verrichters van klusjes en mensen die leven van spaargeld. Geënquêteerden met een andere uitkering en betaald werk zitten volgens deze berekening op of boven het bijstandsniveau.

Voor 60 procent van de mensen die leven van geleend, gekregen, of gespaard geld is de inkomenspositie sinds hun eerste melding bij CWI of gemeente verslechterd. 95 procent heeft moeite om rond te komen, 80 procent maakt schulden. Bij 55 procent zijn de schulden onder- tussen meer dan 5.000 euro.

In de categorie die tijdens het interview bijstand heeft, is 55 procent erop achteruit gegaan en heeft 75 procent moeite om rond te komen, 85 procent maakt schulden. Bij de helft is de totale schuld groter dan 5.000 euro.

Van de gehele groep, ongeacht bron van inkomen, is 45 procent erop achteruit gegaan, 80 procent heeft moeite om rond te komen, twee derde heeft schulden gemaakt en bijna de helft heeft meer dan 5.000 euro schuld.

2.4 Maatschappelijke activiteiten

De inspectie achtte het risico aanwezig dat mensen met te weinig inkomen in een isolement geraken en er geen sprake is van maatschappelijke participatie. De geënquêteerden zijn gevraagd naar hun belangrijkste dagbesteding, sociale activiteiten en algemeen welbevinden.

Vooral bij mensen zonder werk bestaat het gevaar dat men in een maatschappelijk isolement terecht komt. Het blijkt dat van de niet werkenden slechts een beperkt deel maatschappelijk actief is. "Opleiding" (inclusief inburgeringscursus) en "vrijwilligerswerk en zorg" worden het vaakst genoemd. Dit geldt respectievelijk voor tien en achttien procent van de ondervraagden. De laatste categorie betreft vooral de zorg voor eigen kinderen.

De geënquêteerden is ook gevraagd naar hun sociale leven. Van de groep die bijstand ontvangt geeft meer dan de helft aan dat hun sociale activiteiten minder zijn, dan in de periode voor de (eerste) uitkeringsaanvraag. De respondenten met betaald werk heeft in de onderzoeksperiode over het geheel genomen de sociale activiteiten het minst zien teruglopen.

Om enigszins een indruk te krijgen of een toenemend sociaal isolement ook invloed heeft op het algemene welbevinden, is de geënquêteerde een aantal stellingen voorgelegd met het verzoek hier op te reageren. De uitkomsten dienen uiterst zorgvuldig te worden geïnterpreteerd, maar vooral mensen met een uitkering of zij die moeten leven van hun spaargeld zijn ontevreden met hun bestaan (circa vijftig procent) en zijn ook minder tevreden dan voor het eerste contact met CWI of gemeenten.

2.5 Conclusies

Op basis van haar onderzoek bij zeven grote gemeenten concludeert de inspectie dat een groot deel van de afhakers en de mensen met een niet toegekende aanvraag zich via arbeid van een inkomen voorziet: tijdens het interview was bijna veertig procent aan het werk. Een ander deel heeft geen werk, maar kiest toch een eigen weg en ziet bewust af van ondersteuning door CWI of gemeente. Het resterende deel echter heeft specifieke problemen die de toegang tot werk of bijstand bemoeilijken. Het gegeven dat een kwart van de niet-werkenden aangeeft wegens ziekte niet te solliciteren, schetst de moeilijke omstandigheden waaronder men verkeert.

Bij een groot deel van de klanten die alleen een bezoek brachten aan het CWI bestaat onduidelijkheid over hun rechtspositie. Veertien procent wist niet dat een uitkering mogelijk was, en twaalf procent begreep wel dat zij geen recht hadden, maar kon niet aangeven waarom. De communicatie tussen deze klanten en de uitvoering is hier te kort geschoten.

De precare situatie van de ondervraagden blijkt uit hun financiële en persoonlijke omstandigheden. Een deel van de geënquêteerden zonder regulier inkomen (leven van spaargeld, geld van anderen) komt niet aan een bestaansminimum. Tachtig procent van de onderzoekspopulatie geeft aan moeilijk rond te komen en bijna de helft van alle ondervraagden heeft meer dan 5.000 euro schuld.

Slechts een klein deel van de respondenten geeft aan op de een of andere wijze maatschappelijk actief te zijn. Ook het sociale leven van deze mensen staat onder druk: veertig tot zestig procent geeft aan het afgelopen half jaar minder op bezoek te gaan, of bezoek te ontvangen en uit te gaan.

3 Beslissing over de WWB-aanvraag

3.1 Intake

De wijze waarop gemeenten de aanvraag van een klant in behandeling nemen is divers. Drie gemeenten kennen een geïntegreerde intake volgens het werkpleinconcept. De overige kiezen vooralsnog voor een volgtijdelijke behandeling door CWI en daarna gemeente.

In het geval dat de klant zich eerst bij CWI moet melden, geeft deze organisatie algemene voorlichting over de WWB. Eén van de gemeenten met een geïntegreerde intake, verplicht aanvragers om een voorlichtingsbijeenkomst door CWI bij te wonen. De klant ontvangt informatie over arbeidsplicht, informatieplicht en eventueel huisbezoek. Volgens medewerkers van CWI leidt de voorlichting er toe dat mensen nogal eens hun aanvraag stopzetten.

Gemeenten en CWI hebben in een aantal gevallen afspraken gemaakt over de preventiequote. Hier wordt verschillend mee om gegaan. Op de ene locatie wordt het gebruikt als sturingsinstrument, elders is het niet van invloed op de handelwijze van individuele medewerkers.

De rol van CWI als eerste loket voor de intake verschilt per gemeente en varieert van een globale check voor recht op uitkering, tot een meer uitgebreide intakeprocedure. Bij twee gemeenten moet de klant na de intake bij CWI zelf contact opnemen met de gemeente. Als dit om de een of andere reden wordt nagelaten, dan blijft deze potentiële klant een onbekende voor de gemeente.

Een belangrijk onderdeel van de aanvraagprocedure is de zogenoemde 'aanvultermijn'. Als een klant bij de behandeling van de aanvraag niet alle informatie kan overleggen, dan krijgt zij of hij de mogelijkheid om binnen een vastgestelde periode alsnog de gewenste gegevens te leveren. Alle gemeenten bieden die mogelijkheid, maar de gegeven periode verschilt sterk: van een paar dagen tot een paar weken. Gemeenten bieden vaak de mogelijkheid voor verlenging, maar gaan hier zeer wisselend mee om. Ook binnen gemeenten varieert de toepassing van verlenging.

3.2 Work first

De inzet van het instrument work first varieert zeer sterk. De bandbreedte wordt gevormd door enerzijds een gemeente die spaarzaam gebruik maakt van dit middel en anderzijds een gemeente die iedereen die in staat is tot werken, direct doorstuurt naar het work first bedrijf. De klant is op dat moment werknemer en krijgt loon in plaats van een uitkering.

Voor gemeenten die work first nauwelijks inzetten, of pas na het intakeproces, speelt dit instrument geen rol bij het niet honoreren van een WWB-aanvraag.

De gemeenten die het instrument wel direct inzetten, tonen een wisselend beeld, zowel in de mate waarin er gebruik van wordt gemaakt, als in de wijze waarop voorlichting plaatsvindt. Het benadrukken van rechten en plichten doet sommige mensen afzien van een verder beroep op de WWB. Maar ook gemeenten die het instrument, meer geleidelijk, tijdens het proces inzetten, zien uitval optreden. De gemeente die het instrument spaarzaam inzet, doet dit juist bij de groep (vooral jongeren) die niet enthousiast reageert op de voor die gemeente meer gebruikelijke re-integratie instrumenten.

Voor twee gemeenten geldt dat als gevolg van de inzet van work first er geen aanvraagprocedure wordt gestart. Voor één gemeente geldt dat alleen voor jongeren. Bij de andere gemeente geldt dat in principe voor alle aanvragers van een uitkering. Er is namelijk werk met loon en dan krijgt men per definitie geen uitkering. Als betrokkene de aanvraag toch doorzet, dan volgt een sanctie op de uitkering van 100 procent voor een maand.

Uit de dossiers van deze gemeenten is niet op te maken hoeveel mensen afhaken, juist omdat zij in grote meerderheid geen aanvraag indienen. Uit gesprekken met zowel de cliëntenraad als met klanten blijkt dat de ontevredenheid in de gemeente die work first direct inzet en niet toetst op geschiktheid en de aanvraag voor bijstand niet in behandeling neemt het grootst is. Men is hier eerder geneigd af te haken.

3.3 Handhaving

Alle gemeenten passen huisbezoek toe als vorm van controle. Twee gemeenten doen dit in principe, als vast onderdeel van de intake. Tijdens het huisbezoek geeft men voorlichting over de WWB en andere voorzieningen waar mogelijk recht op bestaat.

Bij de vijf andere gemeenten prevaleert het handhavingsaspect. Zij doseren meer en opereren op basis van een risicoanalyse, bijvoorbeeld aan de hand van de fraudescorecard. Bij de vijf gemeenten die selectief gebruik maken van het huisbezoek, worden meer aanvragen naar aanleiding van dit huisbezoek afgewezen, dan bij de gemeenten die het instrument stelselmatig inzetten. Zeker voor deze gemeenten geldt dat vermoedens van misbruik een rol spelen bij het verrichten van een huisbezoek. Deze vermoedens zijn op de een of andere wijze onderbouwd, bijvoorbeeld met de fraudescorecard.⁶ Een aantal uitvoerders is de afgelopen periode het instrument huisbezoek selectiever gaan inzetten; andere instrumenten, zoals bestandskoppelingen maken huisbezoek soms overbodig.

⁶ Naar vaste rechtspraak van de CRvB kunnen aan het niet meewerken aan een huisbezoek eerst gevolgen worden verbonden indien voor dat huisbezoek in het individuele geval een redelijke grond bestaat. Het feit dat belanghebbende tot een groep behoort met een - naar het oordeel van het college - verhoogd risico op fraude vormt nog geen redelijke grond voor een huisbezoek (zie CRvB 11-04-2007, nr. 0614398 WWB).

3.4 Juridische onderbouwing van de beslissingen

De inspectie heeft per gemeente honderd dossiers opgevraagd om de besluitvorming door de gemeente voor het niet toekennen van aanvragen voor een WWB-uitkering te onderzoeken. Na selectie resteerden uiteindelijk 611 relevante dossiers.

Bij het dossieronderzoek naar niet toegekende aanvragen onderkent de inspectie drie soorten beslissingen.

- Beslissingen waarbij de aanvraag buiten behandeling is gesteld op grond van artikel 4 lid 5 van de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb). Op grond van dit artikel kan en mag de gemeente geen besluit nemen als er onvoldoende informatie aanwezig is. De gemeente dient daarom de klant in de gelegenheid te stellen om ontbrekende gegevens aan te vullen. Zo nodig kan de gemeente ook een tweede aanvultermijn bieden.
- Beslissingen waarbij de aanvraag niet in behandeling is genomen op grond van artikel 11, lid 1 jo artikel 17 lid 1 en 2 WWB, wegens het niet nakomen van de inlichtingen- en medewerkingsplicht. De reden voor afwijzing kan zijn dat een klant weigert mee te werken aan een huisbezoek.
- Beslissingen waarbij de aanvragen op andere gronden werden afgewezen. Hierbij kan men denken aan een te hoog inkomen, een voorliggende voorziening, of het ontbreken van een geldige verblijfstatus.

Op een na hebben de gemeenten ook dossiers aangeleverd waaruit blijkt dat de klant zelf de aanvraag heeft ingetrokken.

In onderstaande tabel zijn de onderzochte dossiers verdeeld naar soort beslissing en intrekkingen. De inspectie plaatst wel de kanttekening dat het hier vaak een formeel onderscheid betreft. Inhoudelijk hoeft er niet altijd een verschil te bestaan. Neem als voorbeeld de klant die uiteindelijk toch een Wia-uitkering ontvangt. Als de gemeente hieruit terecht concludeert dat er sprake is van een voorliggende voorziening, dan zal zij de aanvraag op inhoudelijke gronden afwijzen. Maar de klant kan bij het bericht dat er recht bestaat op een Wia-uitkering ook zelf de aanvraag intrekken. Een tweede voorbeeld betreft het huisbezoek. De gemeente kan besluiten op grond van de aangetroffen situatie de aanvraag af te wijzen. Het gebeurt echter ook dat de klant in een vergelijkbare situatie nadrukkelijk wordt verzocht om de aanvraag (schriftelijk) in te trekken.

Tabel 3.1*Beslissingen over niet toegekende aanvragen WWB en intrekkingen*

Buitenbehandelingstelling ingevolge artikel 4 lid 5 Awb	278
Afwijzing op grond van artikel II en I7 WWB	100
Afwijzing WWB op andere inhoudelijke gronden	145
Intrekkingen	88
Totaal	611

De inspectie heeft alle beslissingen bekeken en komt tot de conclusie dat de besluitvorming bij gemeenten op rechtmatige wijze gebeurt. In het uitzonderlijke geval dat de juridische onderbouwing van de beslissing niet klopte, was dit vooral te wijten aan een menselijke fout in een complex geval en niet aan een verkeerde instructie of procedure. De inspectie constateert wel dat gemeenten bij de intake een zakelijke houding aannemen. De eigen verantwoordelijkheid van klanten voor de verstrekking van informatie staat voorop. Gemeenten handelen hier ook naar en stellen de aanvraag buiten behandeling, of wijzen deze af, als de klant de gewenste gegevens niet levert. Uit het dossieronderzoek van niet toegekende aanvragen blijkt dat veel klanten een aanvultermijn krijgen aangeboden. Maar zijn deze termijn en de verlenging daarvan verstreken en blijven de gevraagde gegevens nog steeds uit, dan wordt de aanvraag buiten behandeling gesteld.

Het onderzoek toont echter aan dat buitenbehandelingstelling of afwijzing van de aanvraag ook mensen treft die om uiteenlopende redenen niet in staat zijn om de gewenste informatie te leveren, of om op tijd op een afspraak te komen. In de dossiers is de inspectie mensen tegengekomen die psychische klachten hebben, verslaafd zijn of ernstig ziek. Uit deze dossiers is niet altijd gebleken dat de betreffende gemeente rekening hield met de bijzondere problematiek, met als gevolg dat in een aantal van dit soort gevallen de aanvraag niet werd toegekend. Indicatief gaat het hierbij om tien tot vijftien procent van de gevallen. Het bijzondere is dat veel van deze klanten in een later stadium een herhaalde aanvraag indienden en dat deze in tweede instantie wel werd gehonoreerd. Vaak vond de aanvraag plaats met hulp van derden. In de meeste gevallen gold deze toekenning niet met terugwerkende kracht, zodat over een bepaalde periode geen uitkering is ontvangen.

Om de zaak scherp te stellen, geven wij weer hoe een medewerker van een hulporganisatie hier tegenaan kijkt.

"De gemeentelijke sociale dienst is een web van regelgeving, protocollen in plaats van een organisatie gericht op mensenwerk. Voldoet een cliënt niet aan de voorwaarden dan valt de cliënt zonder pardon uit de boot. Zowel de sociale dienst als de klant geven de zaak te snel op. De klant omdat hij niet volledig kan voldoen aan de inlichtingenplicht en de sociale dienst vraagt niet door naar mogelijke achterliggende oorzaken."

Een van de onderzochte gemeenten is op basis van eigen onderzoek tot een zelfde conclusie gekomen. Zij heeft vanaf begin 2009 op experimentele basis de gemeentelijke procedure van buiten behandeling stelling gewijzigd. Deze gemeente heeft daarin een actief traject, waardoor de klant minder snel wordt losgelaten. Voordat men overgaat tot buitenbehandeling stellen, wordt in ieder geval nagegaan of een klant elders binnen de gemeente bekend is en wordt gekeken of via die weg informatie kan worden ingewonnen.

Voor dit onderzoek heeft de inspectie zich de vraag gesteld of inspanningen van gemeenten om binnen het inkomensdeel van het WWB-budget te blijven, leiden tot een (te) streng poortwachterbeleid. Van de zeven onderzochte gemeenten hadden twee in 2007 een tekort op het inkomensdeel van het budget. Uit het onderzoek blijkt niet dat gemeenten met een tekort zich onderscheiden door een stringenter beleid van afwijzingen en buiten behandeling stellen ten opzichte van gemeenten met een overschot. Ook onderscheiden zij zich niet met hun handhavingsbeleid en inzet van work first van gemeenten met een surplus.

3.5 Conclusies

De inspectie komt op grond van haar dossieronderzoek tot de conclusie dat de besluitvorming over het niet toekennen van een WWB-uitkering bij de onderzochte gemeenten op rechtmatige wijze gebeurt. Wel constateert de inspectie dat zwakkeren (zieken, verslaafden en mensen met onvoldoende communicatieve vaardigheden) problemen kunnen hebben met de informatieplicht en/of de ketenaanpak en daardoor hun uitkering kunnen mislopen.

Het initiatief van een gemeente om zo veel mogelijk gebruik te maken van reeds binnen de gemeente aanwezige informatie over de klant, kan onterechte uitval bij de aanvraagprocedure voorkomen.

De rol die work first speelt bij de toekenning van de uitkering varieert per gemeente. Voor een aantal gemeenten is work first op dit punt niet relevant, omdat zij dit instrument nauwelijks of na de intake inzetten. Bij andere gemeenten is work first prominent aan de kop van het proces aanwezig. Uit gesprekken met medewerkers van gemeenten en externe organisaties en uit het dossieronderzoek komen duidelijke aanwijzingen dat mensen hierdoor afhaken.

Deze bevinding sluit aan bij een uitkomst uit de telefonische enquête. Over het algemeen zijn er geen grote verschillen tussen gemeenten in het onderzoek naar boven gekomen. De inspectie constateert wel één opvallende uitkomst. Bij een werkwijze waarbij de klant bij aanvraag van een WWB-uitkering direct werk aangeboden krijgt en minder wordt gelet op geschiktheid, is de ontevredenheid groter en is de klant eerder geneigd af te haken.

4 Oordeel

De inspectie heeft onderzoek gedaan naar de situatie van mensen die afzien van een WWB-uitkering, dan wel geen WWB-uitkering toegekend krijgen. Uit dit onderzoek blijkt dat, op het moment dat men zich voor het eerst meldt bij CWI en/of gemeente, tussen de veertig en vijftig procent van de ondervraagden een vast inkomen heeft. Het overige deel van de respondenten leeft van incidentele inkomsten en heeft, volgens eigen opgave, een netto huishoudinkomen dat beneden het bestaansminimum ligt.

Vijf tot elf maanden na het eerste bezoek aan CWI en/of gemeente is de groep met structurele inkomsten gegroeid tot 65 à 70 procent van de respondenten. Van deze groep heeft bijna 40 procent betaald werk. Deze positieve bevinding wordt echter getemperd door de constatering dat slechts 10 procent van de mensen met betaald werk (dus 4 procent van alle ondervraagden) een vast arbeidscontract heeft. Bij een economische recessie komen mensen met een tijdelijk contract het eerst in aanmerking voor ontslag.

De financiële situatie van een groot deel van de ondervraagden is precair: tachtig procent heeft moeite om rond te komen, twee derde heeft schulden gemaakt en bijna de helft heeft meer dan 5.000 euro schuld. Grosso modo geldt dit ook voor geënquêteerden die alsnog een uitkering krijgen. Een periode zonder inkomen verergert de situatie, omdat nog meer schulden worden opgebouwd.

Verder blijkt dat slechts een klein deel van de ondervraagden die geen werk hebben, zich bezighoudt met maatschappelijke activiteiten. Het vermoeden dat armoede leidt tot sociaal isolement wordt dus door de enquête bevestigd.

Gezien de hiervoor geschetste situatie van mensen die afzien van een WWB-uitkering, dan wel geen WWB-uitkering toegekend krijgen, is de inspectie van oordeel dat de uitvoering deze klanten niet te snel moet loslaten en dient aan te merken als doelgroep voor gemeentelijk (armoede)beleid.

De inspectie heeft in dit onderzoek ook gekeken naar de argumenten die gemeenten hanteren bij het afwijzen van een WWB-aanvraag. De inspectie constateert dat de beslissingen over het niet toekennen van bijstanduitkeringen goed zijn onderbouwd, afgezien van incidentele fouten. De inspectie vindt het dan ook een positieve uitkomst van het onderzoek dat de strenge poortwachter niet heeft geleid tot ten onrechte genomen beslissingen.

Wel stelt de inspectie vast dat bij het nemen van de beslissing het administratieve proces leidend is en de uitvoering niet altijd rekening houdt met persoonlijke omstandigheden. De inspectie wijst erop dat juist persoonlijke omstandigheden er toe kunnen leiden dat men niet kan voldoen aan de formaliteiten van de aanvraagprocedure. Zowel bij een deel van de afhakers, als bij de mensen van wie de WWB-aanvraag wordt afgewezen, blijken onwetendheid en 'bureaucratisch onvermogen' een succesvol contact met de uitvoering in de weg te staan. De inspectie vraagt daarom aandacht voor deze specifieke groep, waarvan de zelfredzaamheid niet gelijk oploopt met de zakelijkheid van de uitvoering. Meer maatwerk, afgestemd op de persoonlijke omstandigheden van betrokkenen, ook bij de intake, biedt hiervoor een mogelijke oplossing.

5 Reactie bestuursorganen

De inspectie stelt betrokken organisaties in de gelegenheid een bestuurlijke reactie te geven op haar conceptrapporten. De kern van deze reacties neemt zij op in het rapport. De VNG heeft aangegeven een eventuele reactie via haar eigen kanalen te laten lopen.

Bestuurlijke reactie UWV

UWV geeft aan dat zijn rol (en voorheen die van CWI) bij de in het onderzoek en het voorliggende rapport beschreven problematiek beperkt is. In het rapport is die rol helder beschreven. Cliënten die een beroep (willen) doen op een WWB-uitkering worden door UWV adequaat en juist geïnformeerd.

Bestuurlijke reactie Divosa

Divosa herkent de problematiek uit het onderzoek van IWI en verbindt daaraan conclusies. Divosa blijft bij haar leden en in de samenwerking met UWV ijveren voor een toegesneden intake ook voor mensen die hun weg in de bureaucratie moeilijk kunnen vinden. Een voortdurende training van klantmanagers en werkcoaches moeten hiervoor als basis dienen.

Naschrift IWI

De reactie van UWV neemt IWI voor kennisgeving aan.

De conclusies die Divosa aan het onderzoek verbindt, sluiten aan bij het oordeel van de inspectie.

Lijst van afkortingen

Awb	Algemene Wet Bestuursrecht
CRvB	Centrale Raad van Beroep
CWI	Centrale organisatie werk en inkomen en Centrum voor Werk en Inkomen
IWI	Inspectie Werk en Inkomen
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
Wia	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
WWB	Wet werk en bijstand

Reacties Divosa en Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen



Inspectie Werk en Inkomen
T.a.v. de heer drs. P.H.B. Pennekamp
Postbus 11563
2502 AN DEN HAAG

Utrecht, 21 april 2009

Onderwerp: reactie op uw rapport Buiten de bijstand
Onze ref.: 090117

Geachte heer Pennekamp,

bezoekadres
Verenigingsbureau
Divosa
Oudenoord 174
3513 EV Utrecht

postadres
Postbus 407
3500 AK Utrecht

telefoon
030-233 233 7

fax
030-233 37 26

website
www.divosa.nl

e-mail
cb@divosa.nl

Al snel na de introductie van de Wet werk en bijstand vroegen landelijke en gemeentelijke politici zich af of het financiële belang van deze wet voor gemeenten zou gaan leiden tot z strenge poort tot de uitkering dat mensen onterecht zouden worden afgewezen of weggestuurd. Diverse onderzoeken van gemeenten en Divosa lieten zien dat er geen veranderingen waren in het aantal afwijzingen of zogenaamde afhakers. Ook u heeft in dit onderzoek geconcludeerd dat gemeenten met een financieel tekort niet anders handelen c gemeenten met een overschot. U oordeelt dat de strenge poortwachter niet heeft geleid to onrechte genomen beslissingen.

Veel belangrijker dan deze kwantitatief ingestoken vraag - zijn er door de Wwb (meer) mensen onterecht buiten de uitkering gehouden - is de kwalitatieve vraag. Zijn klantmanag en werkcoaches van gemeenten en UWV Werkbedrijf in staat om een goed oordeel te vell over de mensen die zich melden voor werk en een uitkering? Zijn ze in staat om ondersch te maken tussen de mensen die kunnen werken, maar misschien niet willen, en de mense die niet kunnen, zelfs niet eens de vaardigheid hebben om te voldoen aan de bureaucratis aanvraagprocedure?

Het onderzoek van de Inspectie laat zien dat klantmanagers een zakelijke manier van wer hanteren, die voor een deel van de aanvragers positief uitpakt - mensen stromen niet de uitkering in maar gaan aan het werk -, maar voor een deel van de aanvragers een risico vormt. Het administratieve proces blijkt te vaak leidend, en het begrip eigen verantwoordelijkheid wordt te letterlijk genomen, waardoor zogenaamde niet-kunners buit beeld belanden.

Dat roept de vraag op of wij in wetten en in de organisatie van het werk de accenten op de goede plek leggen en onze professionals voldoende trainen en tijd geven om mensen die de vaardigheden hebben om een aanvraag in te dienen te herkennen en deze mensen me te bieden dan alleen: u voldoet niet aan de informatieplicht. De Wet werk en bijstand gaat van een ander mensbeeld en van een andere dominantie: in mijn woorden 'liever een geactiveerde klant dan een kloppend dossier'. Werk is belangrijker dan de uitkering.



Voorkomen - van uitkeringsafhankelijkheid en schulden - is beter dan genezen. Vanaf de komst van de Wwb heb ik zowel bij het Rijk als bij onze leden aandacht gevraagd voor de training van klantmanagers in deze majeure verandering in visie, houding en gedrag. De filosofie van de Wwb vraagt om fundamenteel andere vaardigheden en kennis dan de Abw. Anders dan voor ICT was hiervoor geen geld en aandacht bij de invoering van de Wwb. Dat was en blijft een gemiste kans.

Divosa blijft bij haar leden en in haar samenwerking met UWV Werkbedrijf ijveren voor voortdurende training van klantmanagers en werkcoaches en voor een werkwijze waarin voldoende ruimte is voor een intake en begeleiding die is toegesneden op de vraag en de capaciteiten van de klant. Iedereen, en in het bijzonder de burgers die onwetend zijn over hun rechten en die niet de vaardigheden hebben om hun weg te vinden in onze bureaucratie, moeten ervan op aan kunnen dat sociale diensten, samen met UWV Werkbedrijf, letterlijk het laatste vangnet zijn.

Met hartelijke groet,

Tof Thissen
Bestuursvoorzitter



Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

De Inspecteur-Generaal Werk en Inkomen a.i.
De heer drs. P.H.B. Pennekamp
Postbus 11563
2502 AN DEN HAAG

Datum

16 APR. 2009

Van

drs. J.P.M. Van Straaten
T (020) 687 16 21
hans.vanstraaten@uwv.nl

Ons kenmerk
SBK/78494

Uw kenmerk
2009/1400

Onderwerp

Conceptrapport Buiten de bijstand

Geachte heer Pennekamp,

Hierbij doe ik u de bestuurlijke reactie van het UWV toekomen op het conceptrapport Buiten de bijstand.

De rol van het UWV (en voorheen CWI) bij de in het onderzoek en het voorliggende rapport beschreven problematiek is beperkt. In het rapport is die rol ook helder beschreven. Cliënten die een beroep (willen) doen op een WWB-uitkering zullen wij adequaat en juist informeren.

Cliënten die te maken hebben met schulden bieden wij informatiefolders en wij verwijzen hen eventueel door naar de gemeente c.q. een instantie die de cliënt behulpzaam kan zijn. UWV onderzoekt thans op welke wijze UWV zijn medewerking aan en/of voorlichting over schuldhulpverlening kan uitbreiden. Binnen de werkpleinen zullen wij hierover afspraken maken met gemeenten, die primair verantwoordelijk zijn voor deze taak.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Dr. J.M. Linthorst
Voorzitter Raad van Bestuur

Publicaties van de Inspectie Werk en Inkomen

2009

- R09/01 Buiten de bijstand
Onderzoek naar mensen die afzien van esen WWB-uitkering of deze niet krijgen
toegekend
Jaarverslag 2008

2008

- R08/19 Verder op weg naar integrale dienstverlening
R08/17 Zicht op 'Iedereen doet mee'
Stand van zaken uitvoering participatiebeleid zomer 2008
R08/15 Kansen en belemmeringen
R08/12-13 Perspectief op duurzame uitstroom uit de WWB
R08/11 Met invloed meer werk
Vervolgonderzoek naar het effect van klantinvloed op de re-integratie van
herbeoordeelde WAO-gerechtigden

Jaarplan 2009

- R08/10 Handhaving: Preventie boven repressie
R08/09 De Sociale Verzekeringsbank op weg naar 2010
Tweede rapport: het verandertraject SVB Tien in 2007
R08/08 De lerende keten
Leren door samen te werken in het stelsel voor werk en inkomen
R08/07 Het eerste jaar
Ondersteuning van burgers in het stelsel voor werk en inkomen
R08/06 Stap voor stap door de keten
Dienstverlening aan doorlopers WW/WWB

Jaarverslag 2007

- R08/05 De weg naar (maat)werk
Onderzoek in de regio Oost naar de voorwaarden waaronder de activering van
werklozen in de WW tot stand komt
R08/04 UWV en Walvis
Zevende rapportage
R08/03 Oog voor veiligheid
Vervolgonderzoek kwaliteit uitvoering kraankeuringen
R08/02 Invoering Wia
Rapport over implementatie Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
R08/01 Handhaven door certificeren
Een onderzoek naar het functioneren van certificerende instellingen op het ter
rein van asbestverwijdering

U kunt deze publicaties opvragen bij:

Inspectie Werk en Inkomen
Afdeling Strategie en communicatie
communicatie@iwiweb.nl
iwiweb.nl
Telefoon (070) 304 44 44
Fax (070) 304 44 45
Postbus 11563
2502 AN Den Haag

