

---

## Iedereen aan de slag

Hoe UWV en gemeenten de vraag naar arbeid en het aanbod van werkzoekenden bijeenbrengen





Inspectie Werk en Inkomen  
*Ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid*

---

## Iedereen aan de slag

Hoe UWV en gemeenten de vraag naar arbeid en het aanbod  
van werkzoekenden bijeenbrengen

## Colofon

Programma  
Nummer  
Datum

Participatie  
R 11/07  
december 2011

## Voorwoord

Het kabinet zet fors in op vergroting van de arbeidsparticipatie. Dat betekent dat het arbeidsvermogen van mensen zoveel mogelijk moet worden benut.

Voor de uitvoeringsorganisaties in het stelsel van werk en inkomen bestaat hun uitdaging uit het stimuleren van uitkeringsgerechtigden om gebruik te maken van de kansen die de arbeidsmarkt biedt en gelijktijdig tegemoet te komen aan de vraag van de arbeidsmarkt.

Het programma Participatie van de Inspectie Werk en Inkomen heeft als doel de bijdragen van de uitvoeringsorganisaties aan de participatiedoelstellingen van het kabinet in beeld te brengen door hierover te oordelen. Hiermee wil de inspectie bijdragen aan de toename van de participatiegraad van uitkeringsgerechtigden.

Deze rapportage geeft een beeld van de wijze waarop UWV en gemeenten de vraag naar en aanbod van werk bij elkaar brengen. Vorig jaar heeft de inspectie in de rapportage 'Dienstverlening op maat' (R10/03) de ontwikkeling van de vraaggerichte aanpak van re-integratie onder de loep genomen.

De inspectie noemde het belang van een verdere ontwikkeling van de werkgeversbenadering op lokaal en regionaal niveau alsmede het snel en adequaat vervullen van vacatures. Stond de werkgeversbenadering toen nog in de kinderschoenen, inmiddels zijn er stappen gezet.

Hoog tijd dus voor een update van de werkgeversdienstverlening, het matchingsproces van werkzoekenden aan vacatures en de rol van regionaal arbeidsmarktbeleid. Daarnaast zal worden ingegaan op de inzet van flexibele arbeid, een vorm van werken die steeds meer ingeburgerd raakt. Ook de belemmeringen die bestaan bij de uitstroom naar flexibele arbeid passeren de revue.

Mr. J.A. van den Bos  
*Inspecteur-generaal*  
*Sociale Zaken en Werkgelegenheid*



## Inhoud

Colofon—2

**1 Samenvatting en oordeel—7**

**2 Inleiding—11**

- 2.1 Aanleiding voor deze rapportage—11
- 2.2 Wat heeft de inspectie onderzocht—12
- 2.3 Toezichtkader—12
- 2.4 Leeswijzer—12

**3 Werkgeversdienstverlening—15**

- 3.1 Inleiding—15
- 3.2 Werkgeversdienstverlening in een spanningsveld—15
- 3.3 Wat werkgevers vinden van de dienstverlening—15
- 3.4 Hoe vraag en aanbod bijeen worden gebracht—16
- 3.5 Oordelen—17

**4 De rol van regionaal arbeidsmarktbeleid—19**

- 4.1 Inleiding—19
- 4.2 Regionaal arbeidsmarktbeleid—19
- 4.3 Het perspectief van werkgevers—20
- 4.4 Oordelen—20

**5 De inzet van flexibele arbeid—21**

- 5.1 Inleiding—21
- 5.2 De opkomst van flexibele arbeid: speeddates—21
- 5.3 Belemmeringen voor de uitstroom naar flexibele arbeid—22
- 5.4 Oordelen—23

**6 Het stimuleren van (flexibele) arbeid—25**

- 6.1 Inleiding—25
- 6.2 UWV en gemeenten terughoudend met sancties—25
- 6.3 Het perspectief van werkzoekenden—26
- 6.4 Oordelen—27

**7 Bestuurlijke reactie – naschrift inspectie—29**

Bijlagen: Reacties UWV, VNG en Divosa—31

Publicaties van de Inspectie Werk en Inkomen—41





## 1 Samenvatting en oordeel

Het regeerakkoord omvat een visie op de sociale zekerheid waarin ieder mens de kans verdient zich te ontplooiën en iedereen wordt aangesproken op zijn eigen verantwoordelijkheid. Ook is een verhoging van de participatiegraad nodig om de vergrijzing en daarmee samenhangende krimp van het arbeidsaanbod het hoofd te bieden. Samen met de sociale partners wil het kabinet komen tot een meer flexibele arbeidsmarkt, waarbij het vergroten van de langdurige inzetbaarheid van werknemers centraal staat. De Nederlandse arbeidsmarkt moet bewegen van baan-zekerheid naar werkzekerheid, aldus het kabinet.

Binnen het stelsel van werk en inkomen hebben de ketenpartners UWV en gemeenten een belangrijke wettelijke taak in de markt waar het aanbod van werkzoekenden en de vraag van werkgevers samenkomen. Voor deze taak moet worden ingespeeld op de ontwikkelingen op de lokale en regionale arbeidsmarkt en een samenhangende dienstverlening worden geboden. Een doelgerichte samenwerking met organisaties uit het onderwijs, bedrijfsleven en overheid is hierbij van belang. Gemeenten hebben in dit kader een regierol bij het tot stand brengen van regionaal arbeidsmarktbeleid. UWV-Werkbedrijf faciliteert het opstellen van regionaal arbeidsmarktbeleid en marktbeperkingsplannen.<sup>1</sup>

Als gevolg van opgelegde taakstellingen wordt het dienstverleningsprincipe, onder de noemer 'redesign UWV', van UWV WERKbedrijf met ingang van 2012 aangepast.<sup>2</sup> Dit heeft gevolgen voor de dienstverlening die UWV en gemeenten gezamenlijk op de werkpleinen aanbieden.

De inspectie gaat er van uit dat de dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers door UWV en gemeenten de volgende aspecten omvat:

- Het op basis van de behoeften van werkgevers verwijzen van kandidaten voor de vervulling van deze vacatures (vraaggerichtheid).
- Het formuleren van regionaal arbeidsmarktbeleid dat inspeelt op de huidige en toekomstige knelpunten op de arbeidsmarkt.
- Het stimuleren van de uitstroom naar arbeid, inclusief flexibele arbeid.
- Het gebruik van dwang en drang bij de acceptatie van (flexibele) arbeid.

In deze rapportage geeft de inspectie haar oordeel over de mate waarin UWV en gemeenten in staat zijn de vraag van werkgevers en het aanbod van werkzoekenden in de WW en WWB bij elkaar te brengen. Om tot dit oordeel te komen heeft de inspectie in 2011 vijf onderzoeken uitgevoerd, die op de hierboven genoemde aspecten ingaan.<sup>3</sup>

### **Werkgeversdienstverlening op de werkpleinen**

Op de werkpleinen bieden UWV en gemeenten gezamenlijk hun diensten voor werk en inkomen aan. Werkzoekenden krijgen hulp bij het vinden van een baan en werkgevers kunnen hier hun vacatures melden en in contact komen met potentiële werknemers.

<sup>1</sup> Jaarplan UWV Werkbedrijf 2011.

<sup>2</sup> Het deel van UWV dat zich bezighoudt met werkgevers en werkzoekenden is het UWV Werkbedrijf.

<sup>3</sup> Deze onderzoeken betreffen: "Het bijeenbrengen van vraag en aanbod op de werkpleinen", "Flexibele arbeid en uitstroom", "Klantenquête participatie", "Ervaringen en verwachtingen werkgeversdienstverlening" en "Uitwisseling arbeidsmarktinformatie".

Werkgevers verwachten bij de dienstverlening op het Werkplein dat hun wensen centraal staan. Het gaat hen om de vervulling van de vacature die zij op dat moment hebben: de juiste persoon zo snel mogelijk op de juiste plek. UWV en gemeenten hebben echter een dubbele taak. Enerzijds moeten zij werkgevers zo goed mogelijk bedienen, anderzijds hebben zij de taak om werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt te plaatsen. Uit onderzoek van de inspectie blijkt dat tussen deze taken een spanningsveld bestaat. Dit is één van de redenen, waardoor UWV en gemeenten niet in alle gevallen kunnen voldoen aan de verwachtingen van een werkgever.

### **Matchen van de vraag naar arbeid en het aanbod van werkzoekenden**

Het Werkplein vervult een filterfunctie door een selectie te maken van kandidaten voor een vacature. Dit neemt niet weg dat de daadwerkelijke screening en de voorselectie van geschikte kandidaten voor verbetering vatbaar is. Een aantal werkgevers dat is bevraagd geeft aan dat selectie helemaal ontbreekt of dat er niet wordt gescreend op de motivatie van een kandidaat. Werkgevers geven aan dat de meeste vacatures niet via het Werkplein vervuld worden; er vindt geen (goede) match plaats. Dit beeld wordt bevestigd in de analyse van de administratieve gegevens van UWV. In 2010 zijn grofweg vier op de tien vacatures vervuld door het Werkplein. Opgemerkt moet worden dat werkgevers hun vacatures ook uitzetten bij private intermediairs of via de krant en dergelijke waardoor zij met kandidaten in contact komen.

Het bijeenbrengen van de vraag en aanbod op de werkpleinen is een samenspel tussen de diverse medewerkers van UWV en gemeenten en hun contacten met de werkgevers. Dit proces wordt ondersteund door digitale informatiesystemen, welke echter nog zwakke schakels vormen. Elektronisch matchen van geschikte kandidaten met vacatures levert problemen op, omdat de gegevens die in het systeem staan niet altijd correct zijn ingevuld. Werkzoekenden vullen bijvoorbeeld een wensberoep in, waar ze niet voor gekwalificeerd zijn. Ook biedt het matchingssysteem geen inzicht in essentiële 'zachte' kwalificaties zoals de motivatie van een kandidaat of kennis over de bedrijfscultuur. Het wordt dan lastig om via het systeem een geschikte werknemer te vinden. Kennis hebben van kandidaten door het persoonlijk contact is dan vereist om tot een goede match te komen.

Ook werkgevers geven aan behoefte te hebben aan persoonlijk contact. De kennis die een medewerker van UWV/gemeenten heeft over hun bedrijf en de screening van kandidaten door deze persoon heeft een duidelijke meerwaarde.

### **De ontwikkeling van arbeidsmarktbeleid**

Gemeenten hebben hun regierol in relatie tot de ontwikkeling van arbeidsmarktbeleid nog onvoldoende opgepakt. Deze regierol vindt zijn basis in het Bestuursakkoord Rijk en gemeenten van 4 juni 2007 en de wet SUWI (in werking getreden 1 januari 2009). (Regionaal) arbeidsmarktbeleid is samen met het paraat hebben van lokale en regionale arbeidsmarktinformatie van groot belang voor effectieve dienstverlening, in het bijzonder bij de advisering van werkgevers. Op de door de inspectie onderzochte werkpleinen is geen sprake van een dergelijk uitgewerkt beleid. De inspectie stelt vast dat de door UWV verstrekte informatie over de regionale arbeidsmarkt wel proactief gedeeld wordt met werkgevers. Echter bij de dienstverlening aan werkzoekenden anticiperen UWV en gemeenten onvoldoende op verwachte ontwikkelingen in de sector. Men richt zich vooral op concrete vacatures, waardoor kansen om in overleg met bijvoorbeeld werkgevers maatregelen te treffen, zoals het aanbieden van scholing worden gemist.

### **De inzet van flexibele arbeid**

Zoals gesteld fungeren UWV en gemeenten als schakel tussen de vraag naar arbeid en het aanbod van cliënten. Het streven is om uitkeringsgerechtigden (weer) aan het werk te helpen: dit kan tijdelijk werk zijn, een uitzendbaan of een vaste baan. De inspectie heeft specifiek naar de inzet van flexibele arbeid ofwel uitzendwerk gekeken: dit in het licht van een veranderende arbeidsmarkt (flexibilisering) waarin de beweging van baanzekerheid naar werkzekerheid wenselijk is.

De inspectie oordeelt dat de uitvoering niet in alle opzichten is ingericht op uitstroom naar flexibele arbeid. Bij gemeenten leidt het aanvaarden van een flexibele baan regelmatig tot administratieve problemen en vertraging.

UWV en gemeenten benutten flexibele arbeid als uitstroommogelijkheid onder het motto "werk is werk, dus ook uitzendwerk". Het zijn echter vooral de direct inzetbare werkzoekenden die hiervan het meest profiteren. Uitzendbureaus met een commercieel belang zijn in principe uitsluitend geïnteresseerd in deze groep. Zij worden hierin ook tegemoet gekomen door UWV en gemeenten: via zogenaamde speeddates worden die cliënten aan een uitzendbureau voorgesteld. UWV en gemeenten maken een eigen inschatting van de kandidaat. Cliënten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt komen daardoor niet snel in aanmerking voor plaatsing in flexibele arbeid en er wordt weinig geïnvesteerd in de bereidheid van aanbieders van flexibele arbeid om deze situatie te veranderen.

### **Stimuleren van uitstroom naar (flexibele) arbeid**

Uitvoerders geven aan dat flexibele arbeid een negatief imago heeft bij veel cliënten. Uitvoerders zijn daarbij terughoudend met het opleggen van sancties bij het niet aanvaarden van dit type werk. Maatregelen worden door gemeenten en UWV over het algemeen gezien als afschrikking of straf. Er zijn klantmanagers die vinden dat de bijstand al op het minimum zit. Anderen vinden het niet passen binnen de cultuur om bij onwillige cliënten meteen sancties toe te passen. De inspectie oordeelt dat de uitvoering de werkbereidheid van cliënten onvoldoende stimuleert en cliënten meer kan aanspreken op hun plichten.

De inspectie heeft ook aan cliënten gevraagd of zij bij het zoeken naar werk drang en dwang ervaren vanuit UWV en gemeenten. Onder dwang en drang verstaat de inspectie het instrumentarium dat werkcoaches en klantmanagers tot hun beschikking hebben om de cliënt te overreden zich in te spannen voor het vinden van werk. Zowel de WW als de WWB omvat een sollicitatieplicht. Desondanks zegt de helft van de ondervraagde cliënten in de WWB géén door de casemanager van de gemeente opgelegde verplichting tot solliciteren te ervaren. Dit geldt voor 20 procent van de WW'ers. Naarmate men langer in de uitkering zit wordt dit aantal nog minder.

### **Samenvattend eindoordeel**

De inspectie oordeelt dat de uitvoering er op meerdere aspecten onvoldoende in slaagt vraag en aanbod bij elkaar te brengen. Wel is de aandacht voor de vraagkant van de arbeidsmarkt op de werkpleinen in de laatste twee jaar toegenomen.

De inspectie oordeelt dat de ondersteunende informatiesystemen van UWV en gemeenten, waarmee een elektronische match tussen werkzoekende en vacature gemaakt moet kunnen worden, onvoldoende functioneren. Het bijeenbrengen van vraag en aanbod is in de huidige situatie mensenwerk: de inzet en het enthousiasme van de medewerkers van UWV en gemeenten zijn hierbij een belangrijke succesfactor. De inspectie stelt daarbij vast dat een uitgewerkte visie op de bemiddelingstaak van UWV en gemeenten in de vorm van regionaal arbeidsmarktbeleid ontbreekt.

Gemeenten moeten vanaf 2007 op dit vlak een regierol voeren, maar hebben die nog niet opgepakt.

Om effectief vraag en aanbod bij elkaar te brengen is naast doeltreffende matching ook vereist dat de werkzoekende wordt aangesproken op zijn of haar verantwoordelijkheid. Dwang en drang zijn belangrijke instrumenten om een motivatieprobleem bij werkzoekenden te voorkomen, waarvan de functionaliteit door de uitvoering wordt onderschat. De inspectie is van mening dat hier sterker de nadruk op gelegd kan worden.

De inspectie is van oordeel dat gemeenten en in mindere mate het UWV nog onvoldoende in staat zijn hun besluitvorming en werkprocessen zo in te richten dat uitstroom naar flexibele arbeid voor werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt wordt gefaciliteerd. De inspectie stelt dat door meer innovatie en klantgerichtheid in processen en structuren belemmeringen voor flexibele arbeid dienen te worden verkleind of weggenomen. Administratieve noch financiële belemmeringen mogen werkhervatting in de weg staan.

De huidige ontwikkelingen in het stelsel, en in het bijzonder bij UWV, bieden de mogelijkheid om sneller en effectiever te werken. De inspectie vraagt daarbij aandacht voor de verwachtingen van werkgevers en werkzoekenden in relatie tot de invulling van het toekomstige takenpakket van werkpleinen. Binnen het huidige kabinetsbeleid ziet de inspectie een belangrijke rol voor UWV en gemeenten om te komen tot een kwalitatief betere aansluiting bij werkgevers, juist voor werkzoekenden die niet op eigen kracht werk kunnen vinden.

## 2 Inleiding

### 2.1 Aanleiding voor deze rapportage

Het regeerakkoord 'Vrijheid en verantwoordelijkheid' van september 2010 staat in het teken van het gezond maken van de overheidsfinanciën. Het regeerakkoord omvat een visie op de sociale zekerheid waarin ieder mens de kans verdient zich te ontplooien en een ieder wordt aangesproken op zijn eigen verantwoordelijkheid. Alleen wie echt niet in zijn eigen bestaan kan voorzien, mag rekenen op ondersteuning.

Ook zonder de noodzaak tot bezuinigingen is er voldoende reden voor een koerswijziging in het participatiebeleid. Een verhoging van de participatiegraad is nodig om de vergrijzing en daarmee samenhangende krimp van het arbeidsaanbod het hoofd te bieden. Samen met de sociale partners wil het kabinet komen tot een meer flexibele arbeidsmarkt, waarbij het vergroten van de langdurige inzetbaarheid van werknemers centraal staat. De Nederlandse arbeidsmarkt moet bewegen van baan-zekerheid naar werkzekerheid, aldus het kabinet.

Binnen het stelsel van werk en inkomen hebben de ketenpartners UWV en gemeenten een belangrijke taak in de markt waar het aanbod van werkzoekenden en de vraag van werkgevers samenkomen. Voor deze taak moet worden ingespeeld op de ontwikkelingen op de lokale en regionale arbeidsmarkt en een samenhangende dienstverlening worden geboden. Een doelgerichte samenwerking met organisaties uit het onderwijs, bedrijfsleven en overheid is hierbij van belang. Gemeenten hebben in dit kader een regierol bij het tot stand brengen van regionaal arbeidsmarktbeleid. UWV-Werkbedrijf faciliteert het opstellen van regionaal arbeidsmarktbeleid en marktbeperkingsplannen.<sup>4</sup>

Als gevolg van opgelegde taakstellingen wordt het dienstverleningsprincipe, onder de noemer 'redesign UWV' van UWV WERKbedrijf met ingang van 2012 aangepast.<sup>5</sup> Dit heeft gevolgen voor de dienstverlening zoals UWV en gemeenten gezamenlijk op de werkpleinen aanbieden. UWV zal de dienstverlening concentreren op dertig regionale werkpleinen en focussen op e-dienstverlening, zowel bij werknemers als werkgevers. Werkgevers worden bij de herinrichting ingedeeld in preferente en niet-preferente werkgevers. Preferente werkgevers zijn werkgevers die bereid zijn om werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt in dienst te nemen. Het is uiteindelijk de bedoeling dat alleen aan preferente werkgevers individuele dienstverlening zal worden geboden.

Voor een adequate werking van het stelsel van werk en inkomen dient de dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers door UWV en gemeenten in ieder geval de volgende aspecten te omvatten:

1. Op basis van de wensen van werkgevers verwijzen van geschikte kandidaten voor de vervulling van vacatures (vraaggerichtheid).
2. Formuleren van regionaal arbeidsmarktbeleid dat inspeelt op huidige en toekomstige ontwikkelingen.
3. Inspelen op ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, waaronder de inzet van flexibele arbeid.
4. Gebruik van dwang en drang bij de acceptatie van (flexibele) arbeid.

<sup>4</sup> Jaarplan UWV Werkbedrijf 2011.

<sup>5</sup> Het deel van UWV dat zich bezighoudt met werkgevers en werkzoekenden is het UWV Werkbedrijf.

## 2.2 Wat heeft de inspectie onderzocht

De inspectie geeft in voorliggende rapportage een oordeel over de wijze waarop het stelsel in relatie tot arbeidsparticipatie functioneert. Concreet betreft het de vraag in hoeverre UWV en gemeenten de vraag van werkgevers en het aanbod van werkzoekenden bij elkaar weten te brengen.

Het oordeel van de inspectie is gestoeld op de volgende onderzoeken die de inspectie in 2011 heeft uitgevoerd:

1. Het bijeenbrengen van vraag en aanbod op de werkpleinen.  
Er is onderzoek gedaan op zeven werkpleinen, waarbij medewerkers van de werkpleinen zijn geïnterviewd.
2. Flexibele arbeid en uitstroom.  
Dit onderzoek vond plaats op zes werkpleinen en bestond daarnaast uit een enquête onder 65 gemeenten.
3. Klantenenquête Participatie.  
In deze enquête zijn 3667 cliënten gevraagd over hun ervaringen met ondersteuning door UWV en gemeenten.
4. Ervaringen en verwachtingen werkgeversdienstverlening.  
In dit onderzoek zijn interviews afgenomen met vijf werkgeversorganisaties en 28 werkgevers, en is administratieve data van UWV geanalyseerd.
5. Uitwisseling arbeidsmarktinformatie. In dit onderzoek zijn zeven gemeenten onderzocht.

## 2.3 Toezichtkader

Voor het onderwerp participatie staat de effectiviteit van het handelen van de uitvoering in relatie tot de verhoging van de participatiegraad centraal. Van effectief handelen is sprake als de activiteiten in het kader van het participatiebeleid arbeidsmarktrelevant zijn en dus bijdragen aan de kans op een snelle(re) werkhervatting van uitkeringsontvangers.

De inspectie oordeelt in de volgende hoofdstukken aan de hand van de in hoofdstuk 2.1 genoemde aspecten.

## 2.4 Leeswijzer

De in paragraaf 2.1. benoemde aspecten van dienstverlening zijn volgens de inspectie van belang bij een adequate werking van het stelsel van werk en inkomen. In de komende hoofdstukken komen deze aspecten aan de orde. Per hoofdstuk presenteert de inspectie de belangrijkste bevindingen en spreekt een (sub)oordeel hierover uit.

In hoofdstuk 3 staat de werkgeversdienstverlening centraal. De inspectie gaat in op de wijze waarop vacatures van werkgevers worden vervuld, waarbij specifieke aandacht wordt besteed aan het matchingsproces van het aanbod aan werkzoekenden en de eisen uit de vacatures (aspect 1).

Hoofdstuk 4 gaat over de rol van regionaal arbeidsmarktbeleid en de samenwerking tussen UWV en gemeenten. In dit hoofdstuk gaat de inspectie in op de ontwikkeling van regionaal arbeidsmarktbeleid en de rol van arbeidsmarktinformatie (aspect 2).

In hoofdstuk 5 wordt de rol van flexibele arbeid belicht. De inspectie gaat in op de wijze waarop UWV en gemeenten flexibele arbeid bevorderen en welke belemmeringen zij hierbij tegenkomen. Ook het perspectief van werkzoekenden komt hierbij aan de orde (aspect 3).

Tot slot handelt hoofdstuk 6 over de mate waarin werkbereidheid van werkzoekenden wordt gestimuleerd (aspect 4).





## 3 Werkgeversdienstverlening

*Bij het bijeenbrengen van vraag en aanbod hebben UWV en gemeenten een dubbele rol, namelijk het plaatsen van werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt en het bedienen van de werkgever. Tussen deze twee rollen bestaat een spanningsveld, waardoor er niet te allen tijde kan worden uitgegaan van de specifieke wensen van de werkgever.*

*Het Werkplein vervult een filterfunctie door een selectie te maken van kandidaten voor een vacature. Dit neemt niet weg dat de daadwerkelijke screening en de voorselectie van geschikte kandidaten voor verbetering vatbaar is.*

*Gemeenten en UWV investeren veel in digitale informatiesystemen. Desondanks is er ruimte voor verbetering aangezien informatiesystemen niet op elkaar aansluiten en de matchingsmodule niet optimaal functioneert.*

### 3.1 Inleiding

Een Werkplein is de plek waar alle diensten voor werk en inkomen bij elkaar komen en waar werkgevers en werkzoekenden elkaar (zouden moeten) vinden. Het betreft een samenwerkingsverband tussen UWV en gemeenten. Op het Werkplein moeten werkzoekenden geholpen worden bij het vinden van een baan. Tegelijkertijd biedt het Werkplein dienstverlening aan werkgevers rondom vacaturevervulling.

De inspectie heeft onderzocht hoe UWV en gemeenten de werkgeversdienstverlening invullen en vraag en aanbod bij elkaar brengen. Ook is gevraagd naar de ervaringen van werkgevers.

### 3.2 Werkgeversdienstverlening in een spanningsveld

Op het Werkplein bestaat een spanningsveld in e-dienstverlening. Enerzijds moeten werkgevers worden bediend via een vraaggestuurde benadering (de wensen van de werkgever centraal) en anderzijds moeten werkzoekenden worden bemiddeld naar werk. Daarbij hebben werkpleinen interne prestatieafspraken voor wat betreft de realisatie van uitstroom: het is dus in hun belang om zoveel mogelijk mensen in een functie te plaatsen.

Verschillen in opvattingen over de definitie van werkgeversdienstverlening hangen samen met de wijze waarop dit proces vorm krijgt op het Werkplein.

### 3.3 Wat werkgevers vinden van de dienstverlening

*Eén contactpersoon voor de werkgever*

UWV en gemeenten moeten volgens de wet SUWI samen vormgeven aan de werkgeversdienstverlening op de werkpleinen. Dit betekent onder andere dat UWV en gemeenten samen werkgevers benaderen. Ook dienen werkgevers door de vaste contactpersoon geïnformeerd te worden over zowel gemeentelijke als landelijke regelingen. In de praktijk heeft zes op de tien ondervraagde werkgevers een vaste

contactpersoon en worden zij niet separaat door gemeenten en UWV benaderd. De meeste van deze werkgevers geven ook aan dat de contactpersoon informatie kan geven over verschillende regelingen en uitkeringsgroepen.

#### *Vraaggestuurde benadering van werkgevers*

Een ander in de SUWI wet genoemd aspect van de dienstverlening is dat deze vraaggestuurd moet zijn. Dit betekent dat de vacature en de daarbij behorende wensen van de werkgever centraal staan, dat bij de vacature werkzoekenden worden gezocht (en niet andersom) en dat er kandidaten worden voorgedragen die passen bij het functieprofiel. Werkgeversorganisaties geven aan dat dit een belangrijk aspect is van de dienstverlening. Vooral screening en voorselectie vinden zij van belang. Werkgevers vinden dat de vacature snel en op de juiste wijze wordt verspreid, maar dat de screening en voorselectie nog voor verbetering vatbaar is.

Er zijn werkgevers die vinden dat de screening en selectie in het geheel ontbreken. Ook hebben werkgevers aangegeven dat er niet wordt gescreend op de motivatie van de kandidaat. Er vindt volgens hen niet vaak een match plaats.

Dit beeld wordt bevestigd in de analyse van de administratieve gegevens van UWV. Er werden anno 2010 jaarlijks ruim 125.000 vacatures door werkgevers bij werkpleinen gemeld. Minder dan de helft van deze vacatures wordt door het Werkplein vervuld, in 2010 zijn grofweg vier op de tien vacatures vervuld door het Werkplein. De inspectie merkt op dat werkgevers hun vacatures daarnaast ook uitzetten bij private intermediairs of via de krant en dergelijke waardoor zij in contact komen met kandidaten.

#### *Toekomstperspectief*

Met het zogenoemde redesign UWV wordt het dienstverleningsconcept voor werkgevers van UWV aangepast. Dit heeft gevolgen voor de dienstverlening die door UWV en gemeenten gezamenlijk op werkpleinen wordt vormgegeven. De precieze invulling van deze nieuwe werkwijze is nog niet bekend, maar duidelijk is wel dat er meer op e-dienstverlening zal worden ingezet.

Voor de toekomstige dienstverlening blijft de screening en voorselectie voor de werkgevers een belangrijk aspect. Indien dit via e-dienstverlening plaatsvindt, zijn er drie belangrijke condities voor het vervullen van vacatures. Zo moet volgens de bevroegde werkgevers de kwaliteit van de cv's op de website [www.werk.nl](http://www.werk.nl) sterk verbeteren. Ook moet er makkelijker rechtstreeks contact kunnen worden gezocht met potentiële kandidaten. Daarnaast vinden werkgevers het van belang dat zoekfuncties worden verfijnd zodat ze op die manier een selectie kunnen maken van werkzoekenden die aansluiten op de eisen uit de vacature.

Werkgevers hebben behoefte aan persoonlijk contact. Ze geven aan dat de kennis die een contactpersoon van een bedrijf heeft en de screening van de kandidaten door deze contactpersoon meerwaarde heeft voor de voorselectie van kandidaten.

### **3.4 Hoe vraag en aanbod bijeen worden gebracht**

#### *Het Werkplein als filter voor werkgevers*

De werkpleinen vervullen nu een belangrijke filterfunctie voor werkgevers. Deze filterfunctie van het Werkplein omvat de voorselectie van kandidaten. Werkgevers die erop vertrouwen dat ze via de voorselectie van het Werkplein uitsluitend de gewenste kandidaten krijgen uit het bestand wordt veel werk uit handen genomen.

Vacatures die werkgevers zelf rechtstreeks op werk.nl plaatsen worden niet automatisch opgenomen in het administratieve systeem van het Werkplein. De werkcoach moet dus zelf op de externe website zoeken om alle vacatures in beeld te krijgen.

#### *Informatiesystemen vormen nog een obstakel*

De digitale matching van vraag en aanbod vindt op de werkpleinen plaats via een geautomatiseerd systeem, waarin de vraag van de werkgever wordt vastgelegd. De matchingsmodule koppelt de gegevens van de vacature aan de gegevens die over de werkzoekenden zijn vastgelegd in een ander systeem. Dit resulteert in een lijst met potentiële kandidaten. Gemeenten matchen echter veelal op papier en niet elektronisch.

Het elektronisch matchen levert nog problemen op: omdat dit een onvoldoende selectie van geschikte kandidaten oplevert. De redenen hiervoor zijn als volgt:

- De gegevens in de systemen zijn niet altijd juist: werkzoekenden vullen bijvoorbeeld een wensberoep in waar ze niet voor zijn gekwalificeerd.
- Het systeem biedt geen inzicht in belangrijke zachte kwalificaties zoals werkhouding en gedrag van de werkzoekende.
- Kennis over de cultuur van het bedrijf is niet uit het systeem te halen.

Een juiste selectie op geschiktheid vraagt om persoonlijke contacten tussen werkcoach en werkzoekenden. Hetzelfde geldt voor de contacten met de werkgever.

### **3.5 Oordelen**

Het spanningsveld tussen de wensen van de werkgever enerzijds en werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt anderzijds is één van de redenen dat werkgevers niet altijd krijgen wat zij willen.

Werkgevers verwachten dat bij de dienstverlening de vacature en hun wensen centraal staan. Zij zijn van mening dat er nog veel verbeterd kan worden ten aanzien van de screening en voorselectie van geschikte kandidaten.

Volgens de respondenten van de werkpleinen zijn werkgevers wel positief over de filterfunctie van UWV bij het vervullen van vacatures.

Een belangrijk verbeterpunt vormt het digitale matchingssysteem van UWV en gemeenten. Er bestaat een grote afhankelijkheid van de individuele kennis van werkcoaches en casemanagers over hun caseload. Werkcoaches hanteren hun eigen systeem van persoonlijke mappen waarin men vacatures en cv's van werkzoekenden bewaart.

De digitale informatiesystemen zijn nog zwakke schakels in relatie tot een effectieve vraaggerichte werkwijze, mede omdat zij niet op elkaar aansluiten en uitwisseling tussen de systemen niet goed mogelijk is. Het nog niet goed functioneren van de informatiesystemen vormt een risico voor de beoogde e-dienstverlening. Indien de matching van vraag en aanbod via e-dienstverlening wordt vorm gegeven moet vooral de kwaliteit van de cv's verbeteren en de zoekfuncties op werk.nl worden verfijnd zodat werkgevers de screening en selectie van kandidaten op een efficiënte manier kunnen doen.

Werkgevers geven aan dat de meeste vacatures niet via het Werkplein vervuld worden; er vindt doorgaans geen (goede) match plaats. Dit beeld wordt bevestigd door

gegevens van het UWV. De kwaliteit van het bestand van werkzoekenden speelt hierbij wel een rol.

## 4 De rol van regionaal arbeidsmarktbeleid

*Gemeenten hebben hun regierol in de ontwikkeling van arbeidsmarktbeleid nog steeds niet opgepakt. De door UWV verstrekte arbeidsmarktinformatie over de regionale arbeidsmarkt wordt wel gebruikt bij de dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers. Desondanks is er ruimte om beter te anticiperen op lokale en regionale arbeidsmarktontwikkelingen door bijvoorbeeld de gerichte inzet van scholing.*

### 4.1 Inleiding

Voor het bijeenbrengen van vraag en aanbod is de ontwikkeling van regionaal arbeidsmarktbeleid (inclusief participatiebeleid) en het beschikbaar hebben van regionale arbeidsmarktinformatie van groot belang<sup>6</sup>. De dienstverlening op individueel niveau dient goed aan te sluiten op het regionale beleid. Het standpunt is dat dit tot stand komt door een doelgerichte samenwerking van organisaties uit het onderwijs, bedrijfsleven en overheid. Gemeenten hebben een regierol bij het tot stand brengen van regionaal arbeidsmarktbeleid. UWV-Werkbedrijf heeft aangekondigd het opstellen van regionaal arbeidsmarktbeleid en marktbeperkingsplannen te faciliteren<sup>7</sup>. De inspectie heeft naar de ontwikkeling van arbeidsmarktbeleid gekeken, evenals naar de rol van arbeidsmarktinformatie in het algemeen. Uitgangspunt is dat het gebruik van arbeidsmarktinformatie meerwaarde heeft, onder andere bij de advisering van werkgevers en werkgeversorganisaties. Aan werkgevers is naar hun mening gevraagd op dit vlak. Tevens onderzocht de inspectie de samenwerking tussen UWV, gemeenten en andere partijen.

### 4.2 Regionaal arbeidsmarktbeleid

Geen van de in het onderzoek betrokken werkpleinen heeft een op papier gesteld regionaal arbeidsmarktbeleid voor 2011. Bij slechts twee van de zeven onderzochte werkpleinen werd aangegeven dat er sprake is van een initiatief om te komen tot een regionaal arbeidsmarktbeleid. Medewerkers van de werkpleinen merkten op dat de grotere gemeenten vaak eigen – lokaal in plaats van regionaal - arbeidsmarktbeleid hebben geformuleerd. In het onderzoek trof de inspectie geen regionaal arbeidsmarktbeleid aan dat sturend en kaderstellend werkt voor de verschillende gemeenten, werkpleinen en andere actoren op de arbeidsmarkt.

#### *Gebruik analyses ontwikkelingen op de regionale arbeidsmarkt*

Medewerkers die zich bezighouden met werkzoekenden hebben over het algemeen geen behoefte aan lange termijnprognoses van de arbeidsmarkt. Zij hebben voldoende aan hun eigen praktijkervaring en netwerk, waardoor zij kennis hebben van de vraag en aanbod in de diverse sectoren en wie makkelijk of moeilijk te plaatsen is.

De bedrijfsadviseurs van de werkgeversservicepunten, die een belangrijke taak hebben bij het afsluiten van arrangementen en de advisering aan werkgevers over de verwachte (krappere) arbeidsmarkt, maken op proactieve wijze gebruik van re-

<sup>6</sup> Bestuursakkoord SZW, VNG 2007 'Samen aan de slag' en de wet SUWI.

<sup>7</sup> Jaarplan UWV Werkbedrijf 2011.

gionale arbeidsmarktanalyses en marktbeperkingsplannen (veelal door UWV verstrekt).

Dit gebeurt als volgt:

1. Verspreiden van kennis aan werkgevers ten behoeve van bewustwording van mogelijke toekomstige knelpunten op de arbeidsmarkt.
2. Het bedenken van creatieve oplossingen. Werkgevers in sectoren met (toekomstige) krapte op de arbeidsmarkt wordt bijvoorbeeld in overweging gegeven om het eigen personeelsbestand intern op te schalen. Hierdoor ontstaat aan de onderkant ruimte, die het servicepunt eventueel via om- of bijscholing van werkzoekenden, wel kan vullen.
3. Samenwerking over de grens. Enkele werkpleinen in de grensstreek hebben bijvoorbeeld contacten met vergelijkbare instanties in de buurlanden om gezamenlijk oplossingen te bieden aan problemen op de arbeidsmarkt.

#### **4.3 Het perspectief van werkgevers**

Werkgevers hebben aangegeven dat werkgeversdienstverlening breder moet zijn dan alleen vacaturevulling. Werkpleinen moeten bijvoorbeeld ook anticiperen op toekomstige ontwikkelingen op de regionale arbeidsmarkt door arbeidsmarktanalyses te maken op sectoraal niveau.

Hoewel UWV WERKbedrijf op de site [werk.nl](http://werk.nl) informatie over toekomstige ontwikkelingen op de (regionale) arbeidsmarkt beschikbaar stelt, ervaren de meeste geïnterviewde werkgevers niet dat het Werkplein anticipeert op dergelijke ontwikkelingen. Er wordt nauwelijks actief arbeidsmarktinformatie aangeboden of geïnformeerd bij het bedrijf naar toekomstige ontwikkelingen. Een klein deel van de werkgevers heeft deze ervaring wel. Met deze werkgevers, voornamelijk uitzendbureaus, is regelmatig contact over toekomstige ontwikkelingen. De opbrengst hiervan is echter onduidelijk voor hen.

#### **4.4 Oordelen**

De inspectie is van oordeel dat de in de Wet SUWI beoogde afstemming van de dienstverlening op het individuele niveau met regionaal arbeidsmarktbeleid nog onvoldoende plaatsvindt en dat de gemeente haar regierol op dit gebied onvoldoende invult.

De inspectie oordeelt dat de werkpleinen op basis van arbeidsmarktinformatie voldoende inspelen op de vraag van de arbeidsmarkt. Dit geldt zowel voor individuele werkgevers als voor regionale arrangementen. Ook oordeelt de inspectie positief over het feit dat de werkpleinen deze informatie proactief gebruiken om werkgevers in kennis te stellen van de verwachte ontwikkelingen op de arbeidsmarkt. De inspectie acht het van belang dat hiermee bij de dienstverlening rekening wordt houden en maatregelen (tijdelijke banen, scholing etc.) worden getroffen. Bij de dienstverlening aan werkzoekenden kan volgens de inspectie meer gebruik worden gemaakt van de arbeidsmarktinformatie, opdat niet uitsluitend op de concrete vacatures wordt gefocust.

## 5 De inzet van flexibele arbeid

*De uitvoering is nog niet ingericht op de uitstroom naar flexibele arbeid, zeker als het gaat om WWB'ers en WW'ers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Hierdoor blijven kansen liggen.*

### 5.1 Inleiding

De bemiddelingstaak van gemeenten en UWV houdt in dat zij fungeren als schakel tussen de vraag naar arbeid en het aanbod van cliënten. Naast inkomensbescherming is het primaire doel van het stelsel voor werk en inkomen mensen (weer) aan het werk te helpen. Afhankelijk van de competenties van de cliënt en de vraag op de arbeidsmarkt, kan dit uitzendwerk, tijdelijk werk of een vaste baan zijn. Van UWV en gemeenten kan worden verwacht dat alle mogelijkheden voor arbeid worden benut. In het licht van een veranderende arbeidsmarkt heeft de inspectie onderzocht hoe UWV en gemeenten omgaan met de inzet van specifiek flexibele arbeid. De opkomst van 'flexicurity' en de zogenaamde speeddates tussen werkzoekenden en uitzendbureaus benadrukt het belang van deze arbeidsvorm. De inspectie heeft waargenomen dat vooral UWV veel aandacht besteedt aan flexibele arbeid. Het is echter een specifieke groep werkzoekenden die hier momenteel de vruchten van plukt.

### 5.2 De opkomst van flexibele arbeid: speeddates

UWV en gemeenten geven aan hun cliënten net zo goed naar flexibele arbeid proberen te leiden als naar vaste banen, hoewel dit bij gemeenten wel afhankelijk is van het type cliënt. Zij wijzen cliënten op de mogelijkheden van flexibele banen en tijdens groepssessies proberen zij eventuele weerstand weg te nemen. UWV organiseert 'speeddates' met uitzendbureaus waarbij nieuw ingestroomde WW'ers en soms ook een deel van de WWB'ers zich kunnen laten inschrijven. Speeddates zijn bedoeld voor alle nieuw ingeschreven WW-cliënten. Vooral voor cliënten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt leiden deze tot inschrijving bij uitzendbureaus. Vooral in de grotere gemeenten kunnen ook WWB'ers deelnemen aan de speeddates; hiervoor worden alleen cliënten geselecteerd met een profiel dat aansluit op de vraag van uitzendbureaus.

#### *Inschrijving uitzendbureau*

Uit een internetenquête van de inspectie bij gemeenten blijkt dat bijna de helft van de gemeenten aangeeft dat een inschrijving bij een uitzendbureau niet verplicht is. Om te voorkomen dat cliënten worden afgewezen en gedemotiveerd raken, geldt de verplichting vaak alleen als de gemeente inschat dat uitzendbureaus werk hebben voor de cliënt. Ook bij UWV bestaat geen harde verplichting tot inschrijving bij een uitzendbureau.

### 5.3 Belemmeringen voor de uitstroom naar flexibele arbeid

#### *Selectiviteit van uitzendbureaus*

Niet alle uitzendbureaus zijn bereid alle cliënten van gemeenten en UWV in te schrijven.

Uitzendbureaus hebben in tegenstelling tot UWV en gemeenten een commercieel belang. Hun drijfveer is uitsluitend het tevreden stellen van de inlenende werkgever: de juiste persoon op de juiste plek.

#### *Negatieve beeldvorming klantenbestand*

Een belemmering die zich voordoet bij de bemiddeling van WW'ers en WWB'ers is de beeldvorming van werkgevers over de klantgroepen van UWV en gemeenten. Een groot deel van de cliënten van gemeenten en UWV past daarnaast niet één op één op de vacatures van de uitzendbureaus. Dit geldt in sterkere mate voor de WWB'ers, omdat deze cliënten vaker een grotere afstand tot de arbeidsmarkt hebben dan WW'ers.

#### *Administratieve belemmeringen*

Indien werkaanvaarding niet tot volledige uitstroom leidt en er dus sprake blijft van uitkering naast inkomen, moeten gemeenten en UWV het inkomen met de uitkering verrekenen. Voor UWV is dat gemakkelijker dan voor de gemeente. Gemeenten ervaren hier belemmeringen. De gemeentelijke verrekensystematiek kan leiden tot administratieve vertragingen bij de uitbetaling van de uitkering.

Uit het onderzoek van de inspectie blijkt dat 44 procent van de ondervraagde gemeenten denkt dat angst voor administratieve vertraging bij de uitbetaling van de uitkering voor de cliënt (zeer) belemmerend kan zijn voor het aanvaarden van flexibele arbeid. Een aantal gemeenten geeft aan dat het lastig is om neveninkomsten goed en bijtijds te verrekenen. De verrekening brengt uitvoeringskosten met zich mee.

Ook voor cliënten brengt de aanvaarding van flexibele arbeid bij onvolledige uitstroom veel administratieve verplichtingen met zich mee. Dit geldt wederom vooral voor WWB'ers. Daarnaast zorgt het mogelijk verlies of het verlagen van toeslagen ervoor dat WWB'ers niet zeer enthousiast zijn over de acceptatie van tijdelijk werk. Voor WW'ers geldt dat de hoogte van de WW een percentage is van het laatstverdiende inkomen. WW'ers zijn bang dat de aanvaarding van uitzendwerk met een lager salaris leidt tot verlaging van hun uitkering. Deze cliënten weten niet dat ze binnen twee jaar terug kunnen vallen op de oude WW-rechten.

#### *Overige belemmeringen voor cliënten*

Respondenten van UWV en gemeenten geven aan dat er bij cliënten weerstand kan zijn om via een uitzendbureau aan de slag te gaan. De oorsprong van de weerstand is divers en hangt samen met de kenmerken van de cliënt. De voornaamste belemmeringen zijn problemen bij kinderopvang en het feit dat de cliënt er bij het accepteren van flexibele arbeid financieel niet op vooruit gaat. Medewerkers van gemeenten geven aan dat ook de onzekerheid over toeslagen en het hebben van zwart werk voor cliënten een belemmering kunnen zijn om flexibele arbeid te aanvaarden.

Een andere belemmering is het slechte imago van uitzendwerk. Een deel van de cliënten denkt dat het vooral om 'lichamelijk zwaar', 'laaggeschoold' of 'onkwalificeerd' werk gaat. Verder hebben cliënten het idee dat uitzendwerk zonder perspectief op een vaste baan onvoldoende zekerheid biedt. Ze hebben moeite met het feit dat het om korte klussen van 1 of 2 dagen gaat. Cliënten willen ook niet steeds een nieuwe uitkering moeten aanvragen en vinden het vervelend om steeds te wisselen



van werk. Ze zijn bang dat het aanvaarden van uitzendwerk uiteindelijk leidt tot een cv met gaten.

#### **5.4 Oordelen**

Waar het uitstroom naar flexibele arbeid betreft constateert de inspectie dat uitzendbureaus primair direct inzetbaar personeel willen aannemen en dat werkzoekenden vaak weerstand hebben tegen het aanvaarden van flexibele arbeid. In de uitvoering leidt het aanvaarden van flexibele arbeid vaak tot administratieve vertraging en problemen. Werkgevers, werkzoekenden en uitvoerders vinden elkaar nog onvoldoende in het nastreven van een optimale uitstroom naar flexibele arbeid.

UWV en gemeenten benutten flexibele arbeid als uitstroombmogelijkheid. Werk is werk, ook uitzendwerk. Vooral waar het direct inzetbare, en daardoor voor uitzendbureaus interessante, cliënten betreft, is de inspectie van oordeel dat UWV en gemeenten de mogelijkheden voldoende benutten. Het is deze groep die profiteert van de mogelijkheid van speeddates bij uitzendbureaus.

De inspectie constateert echter dat voor cliënten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt de mogelijkheid van uitzendwerk onvoldoende nagestreefd wordt. Ook is een belangrijk deel van de uitvoering van UWV en gemeenten, zeker waar het gaat om re-integratieondersteuning en de administratieve verplichtingen rondom de uitkering gebaseerd op het streven naar langdurige arbeid. Bij een arbeidsmarkt die in toenemende mate flexibiliseert is het echter van belang dat de uitvoeringspraktijk ook op flexibele arbeid is afgestemd.

De inspectie is van oordeel dat UWV en vooral gemeenten nog onvoldoende in staat zijn hun besluitvorming en werkprocessen zo in te richten dat uitstroom naar flexibele arbeid voor werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt goed wordt gefaciliteerd.



## 6 Het stimuleren van (flexibele) arbeid

*Er wordt nog onvoldoende dwang en drang toegepast bij het stimuleren van de werkbereidheid van werkzoekenden wanneer het gaat om flexibele arbeid.*

### 6.1 Inleiding

Werkzoekenden worden geacht alles in het werk te stellen om zo snel mogelijk weer aan het werk te zijn. Ze moeten actief op zoek naar een baan en meewerken aan de re-integratieactiviteiten die gemeenten en UWV hen aanbieden. Dit geldt ook voor flexibele arbeid. Dit betekent in de eerste plaats dat de cliënt zich aan gemaakte afspraken moet houden, bijvoorbeeld ten aanzien van inschrijving bij een uitzendbureau. Verder bestaat de plicht tot deelname aan een speeddate wanneer cliënten hiervoor een uitnodiging ontvangen.

Voorop staat echter de plicht tot het aanvaarden van passend werk. Wanneer cliënten niet voldoen aan hun plichten, hebben gemeenten en UWV de mogelijkheid tot sanctioneren. Handhaving van de regels geldt hiermee direct als instrument om naleving (met als doel uitstroom) te bevorderen. De inspectie heeft onderzocht hoe UWV en gemeenten bij het stimuleren van flexibele arbeid hiermee omgaan. Hierbij heeft de inspectie ook de ervaringen van werkzoekenden betrokken.

### 6.2 UWV en gemeenten terughoudend met sancties

UWV en gemeenten zijn over het algemeen terughoudend met het opleggen van financiële sancties wanneer het flexibele arbeid betreft. De ervaring van gemeenten is dat zij door het opleggen van een sanctie vaak verder van hun doel (uitstroom) verwijderd raken. Maatregelen worden door gemeenten en UWV over het algemeen gezien als afschrikking of straf. Er zijn klantmanagers die vinden dat de bijstand al op het minimum zit. Anderen vinden het niet passen binnen de cultuur om bij onwillige cliënten meteen sancties toe te passen.

De redenering is: *"Mensen verplichten werk te accepteren zorgt ervoor dat het uitzendbureau en een opdrachtgever met ongemotiveerde werknemers te maken krijgt."* Dat het opleggen van een maatregel ook een instrument is om gedragsverandering tot stand te brengen (juist richting uitstroom), wordt door uitvoerders nauwelijks benoemd. Vaker vindt men dat cliënten zwaarwegende redenen hebben om flexibele arbeid te weigeren. Enkele uitvoerders geven toe dat zij het moeilijk vinden een maatregel op te leggen, omdat in hun ervaring een sanctie negatieve gevolgen heeft voor de motivatie en betrokkenheid van de cliënt.

Er zijn wel situaties denkbaar dat de klantmanager of werkcoach er niet onderuit komt een maatregel op te leggen. Dit is zeker het geval wanneer een cliënt, na veelvuldig overleg met de klantmanager of werkcoach, overal nee op blijft zeggen. Hierbij maakt het niet uit of het om regulier werk of om flexibele arbeid gaat. In dat geval is simpelweg sprake van werkweigering, zeker als soepel met vergoeding van bijvoorbeeld reiskosten of kinderopvang wordt omgegaan.

Een reden waarom klantmanagers van de gemeente moeite hebben met het opleggen van een maatregel is de door hen veronderstelde disproportionaliteit van zo'n maatregel als het om flexibele arbeid gaat. Bij weigering van een middag werk bijvoorbeeld hoort een maatregel van een maand uitsluiting. Klantmanagers vinden dat zij in zo'n geval pas bij herhaling een sanctie kunnen opleggen.

Als mensen niet kunnen deelnemen aan een speeddate die verplicht is, moeten zij dat van tevoren melden. De werkcoach van UWV kan hen dan voor een volgende keer uitnodigen. Wanneer een cliënt niet komt opdagen, vindt eerst een gesprek plaats. Een maatregel volgt meestal alleen wanneer de cliënt bij herhaling niet verschijnt zonder geldige reden.

Wanneer duidelijk is dat een cliënt passend werk weigert wordt er gesanctioneerd, tenzij er zwaarwegende omstandigheden zijn, bijvoorbeeld gezondheidsproblemen.

#### *Geen uniformiteit in de handhaving*

Verschillende uitvoerders van UWV en gemeenten merken op dat de beoordeling van nalatigheid en het opleggen van maatregelen niet uniform is, al denken ze dat de verschillen beperkt zijn. Door de specifieke eigenschappen van flexibele arbeid blijkt het volgens medewerkers van UWV en gemeenten in de praktijk lastig om te beoordelen of een baan passend is. Door op verschillende manieren rekening te houden met persoonlijke omstandigheden van cliënten is het mogelijk dat de één strenger en eerder sanctioneert dan de ander.

UWV en gemeenten zijn het erover eens dat een eenduidige aanpak in handhaving bevorderd moet worden. Ervaringen met betrekking tot maatregelen worden steeds meer onderling uitgewisseld. Ook worden intervisiebijeenkomsten gestimuleerd en georganiseerd. Tijdens de bijeenkomsten worden cases besproken en wordt gekeken naar meerdere mogelijkheden om zaken aan te pakken. Deelname blijkt in de praktijk echter vrijblijvend van aard; wanneer intervisie niet aanspreekt hoeven werkcoaches of klantmanagers niet deel te nemen.

### **6.3 Het perspectief van werkzoekenden**

#### *Dwang en drang*

Onder dwang en drang verstaat de inspectie het instrumentarium dat de klantmanagers en werkcoaches tot hun beschikking hebben om de cliënt te overreden zich in te spannen bij het zoeken naar werk. Het gaat bijvoorbeeld om motivering door gesprekken, dwang in de vorm van een korting op de uitkering als cliënten zich niet voldoende inspannen om aan werk te komen en het opleggen van een sollicitatieplicht. WWB'ers ervaren minder dwang en drang dan WW'ers. Ongeveer 50 procent van de WWB'ers en 80 procent van de WW'ers ervaart dwang en drang in zijn contacten met de uitvoering.

De voornaamste conclusie met betrekking tot dwang en drang is dat slechts een klein percentage van de WWB'ers een sollicitatieplicht ervaart. Dit percentage wordt voor zowel WWB als WW overigens lager naarmate men langer in de uitkering zit. Ruim 40 procent van de WWB'ers en 70 procent van de WW'ers in het eerste jaar van de uitkering en 20 procent van de WWB'ers en 67 procent van de WW'ers die een jaar of langer een uitkering ontvangt, geeft aan dat ze verplicht worden te solliciteren. Dit is laag gezien de generieke sollicitatieplicht die op beide uitkeringen van toepassing is. UWV of de gemeente kan op individuele basis ontheffing verlenen. Bijvoorbeeld bij ziekte of zorg voor een ernstig ziek familielid, maar ook bij deelname aan re-integratieactiviteiten. Vooralsnog krijgen alleenstaande ouders van kinderen onder de vijf in de WWB ook een ontheffing. Het percentage WWB-cliënten dat

naar eigen zeggen niet hoeft te solliciteren is echter opvallend hoger dan het percentage officiële vrijstellingen (ruim 30 procent) zoals gerapporteerd in de Divosamonitor 2010.

Dit lage percentage is niet te verklaren uit het feit dat cliënten vrijgesteld zijn in verband met re-integratieactiviteiten: sollicitatieplichtige WWB'ers hebben het afgelopen jaar vaker deelgenomen aan ondersteunende activiteiten. Wel is gebleken dat de cliënten die langer in de uitkering verblijven minder vaak een sollicitatieplicht ervaren. Verder rapporteren cliënten met psychische of lichamelijke problemen veel minder vaak een sollicitatieplicht. Tot slot blijkt dat WWB-clieñten die hoger op de participatieladder staan vaker een sollicitatieplicht ervaren.

#### **6.4 Oordelen**

Veel cliënten ervaren geen door de casemanager van de gemeente opgelegde verplichting tot solliciteren. Flexibele arbeid heeft een negatief imago bij veel cliënten. Dit gecombineerd met de constatering dat uitvoerders terughoudend zijn met het opleggen van sancties bij het vermijden van flexibele arbeid als uitstroommogelijkheid, brengt de inspectie tot het oordeel dat de uitvoering de werkbereidheid van cliënten onvoldoende stimuleert en/of stuurt.



## 7 Bestuurlijke reactie – naschrift inspectie

### **Algemeen**

De organisaties UWV, VNG en Divosa hebben op het concept van deze rapportage een bestuurlijke reactie gegeven. De brieven met bestuurlijke reacties zijn integraal in de bijlage opgenomen. Eerder hebben deze organisaties de nota's van bevindingen, waarop deze rapportage is gebaseerd, voorzien van ambtelijk commentaar welke door de inspectie - waar opportuun - is verwerkt.

### **Reactie UWV**

UWV geeft aan dat de werkgeversdienstverlening van UWV in 2012 belangrijke veranderingen zal ondergaan, waarbij men zich vooral zal richten op werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt en op werkgevers die openstaan voor het in dienst nemen van deze kandidaten. UWV geeft aan dat het rapport aanknopingspunten biedt om het proces van matches en selecteren te verbeteren. Zo zullen in 2012 de mogelijkheden tot zoeken en selecteren van vacatures en kandidaten worden uitgebreid met meerdere criteria. UWV benadrukt dat het Werkplein niet de enige weg is voor een werkgever om een vacature te vervullen: om deze reden is een vacaturevervulling door het Werkplein van 4 op de 10 niet als onvoldoende te zien. Ook zegt UWV dat alle nieuw ingeschreven WW-cliënten worden uitgenodigd voor een speeddate met een uitzendbureau en dat dit dus niet alleen de cliënten zijn met een korte afstand tot de arbeidsmarkt. Tot slot benadrukt UWV dat 80 procent van de WW-cliënten een druk tot solliciteren ervaart.

### **Reactie VNG**

De VNG is van mening dat de inspectie terecht aangeeft dat het plaatsen van werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt niet altijd overeenkomstig de wens is van de werkgever. Ook kondigt de VNG aan dat UWV en gemeenten de komende tijd actief bezig zullen gaan met het verbeteren van de screening en voorselectie van kandidaten op vooral motivatie.

Tot slot deelt de VNG de conclusie van de inspectie niet dat er door het ontbreken van op papier gesteld regionaal arbeidsmarktbeleid géén arbeidsmarkt is, noch dat de gemeenten hun regierol op dit vlak onvoldoende oppakken.

### **Reactie Divosa**

Divosa geeft aan dat inderdaad verbetering mogelijk is in relatie tot regionaal arbeidsmarktbeleid, maar wil wel wijzen op de context. Het onderzoek is verricht in een periode van transitie. Om deze reden is het dan ook verklaarbaar waarom geformaliseerd regionaal arbeidsmarktbeleid nog niet sturend is op het niveau van het Werkplein.

Divosa ziet de ICT in de ondersteuning als een belangrijk onderwerp, maar wijst op de beperkingen van elektronische matching. Mensenwerk is van belang voor het bieden van werkgeversdienstverlening.

Voorts geeft Divosa aan dat de centrale overheid ook een rol heeft bij de uitstroom naar flexibele arbeid. Deze rol is zoals Divosa terecht opmerkt niet in het onderzoek

meegenomen. Naast de administratieve en financiële belemmeringen voor werkher-  
vatting zouden volgens Divosa ook factoren genoemd moeten worden zoals de be-  
schikbaarheid en de betaalbaarheid van flexibele kinderopvang, de onzekerheden  
die het centrale toeslagenbeleid oplevert, pensioenbreuken en politieke keuzes.

### **Naschrift IWI**

De bestuurlijke reacties hebben geleid tot een aantal aanpassingen in de tekst van  
het rapport. Allereerst is in de rapportage vermeld dat werkgevers hun vacatures  
ook bij private intermediairs en via de krant uitzetten: het Werkplein is dus niet het  
enige gremium. Ook wordt benadrukt dat alle nieuw ingeschreven WW-cliënten wor-  
den uitgenodigd voor een speeddate, ongeacht de afstand tot de arbeidsmarkt. Dit  
neemt echter niet weg dat het in de praktijk voornamelijk de cliënten met een korte  
afstand tot de arbeidsmarkt zijn die hiervan profiteren. Uitzendbureaus zijn nu een-  
maal vooral in deze groep geïnteresseerd. Tot slot wordt benadrukt dat er een on-  
derscheid bestaat in de mate waarin cliënten dwang en drang ervaren in de WWB en  
WW. Deze is namelijk groter in de WW.

In relatie tot het arbeidsmarktbeleid merkt de inspectie op dat de ontwikkeling hier-  
van en de regierol door gemeenten sterker kunnen worden opgepakt. Er is duidelijk  
ruimte voor verbetering. Dat hier door de diverse partijen initiatieven toe worden  
genomen is dan ook positief te noemen.



## **Bijlagen**

Reactie Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen  
Reactie Vereniging van Nederlandse Gemeenten  
Reactie Divosa





Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

De Inspecteur-Generaal Sociale Zaken en Werkgelegenheid  
De heer mr. J.A. van den Bos  
Postbus 11563  
2502 AN DEN HAAG

**Datum**

**13 DEC. 2011**

**Van**

drs. J.P.M. van Straaten  
T (020) 687 16 21  
[hans.vanstraaten@uwv.nl](mailto:hans.vanstraaten@uwv.nl)

**Uw kenmerk:**

2011/7079

**Ons kenmerk:**

SBK/84102

**Pagina**

1 van 2

**Onderwerp**

Concept programmerapportage 'Iedereen aan de slag'

Geachte heer Van den Bos,

Hierbij doe ik u mijn bestuurlijke reactie toekomen op de concept programmerapportage 'Iedereen aan de slag'.

UWV en gemeenten hebben een belangrijke wettelijke taak in de markt waar het aanbod van werkzoekenden en de vraag van werkgevers samenkomen. De Inspectie citeert op dit punt terecht het jaarplan van UWV Werkbedrijf 2011. De onderzoeken die de Inspectie de afgelopen tijd heeft gedaan en die zijn uitgemond in de voorliggende programmerapportage brengen in beeld hoe de dienstverlening op dit punt is ingericht en functioneert.

De Inspectie constateert ondermeer dat grofweg vier op de tien vacatures worden vervuld door het Werkplein. De Inspectie ziet dat als bevestiging van de constatering van werkgevers dat de meeste vacatures niet via het Werkplein vervuld worden. De screening van kandidaten zou onvoldoende plaatsvinden. Ook zou de kennis van de medewerkers van kandidaten en bedrijven onvoldoende zijn. Gegeven het feit dat werkgevers hun vacatures ook bij private intermediairs of via de krant e.d. zullen uitzetten en langs die weg met kandidaten in contact komen beschouw ik het bereikte resultaat van 40% niet als een onvoldoende score.

De werkgeversdienstverlening van UWV zal in 2012 belangrijke veranderingen ondergaan. Het binnenhalen en vervolgens vervullen van vacatures is daarbij voor ons geen doel op zichzelf. UWV biedt werkgevers met haar werk.nl-site wel een platform en selectietool voor personeelsvoorziening/vacaturevervulling. Werkgevers kunnen eenvoudig hun vacatures plaatsen op werk.nl en zoeken naar kandidaten. Het vinden van de fit tussen vacatures en kandidaten is vooral een zaak van werkzoekenden en werkgevers zelf. UWV zal zich, gegeven de beperkte middelen/capaciteit, vooral richten op werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt en op werkgevers die te kennen hebben gegeven beschikbare banen (mede) voor deze personen open te stellen. U bepleit in de afsluiting van uw samenvatting ook dat wij juist voor werkzoekenden die niet op eigen kracht werk kunnen vinden, moeten zorgen voor een kwalitatief betere aansluiting bij werkgevers en dus ook uitgaan van een zekere selectiviteit.

De tekortkomingen die de Inspectie constateert in de registratie van gegevens van werkzoekenden herkennen wij en onderschrijven wij in grote lijnen. Uw rapport biedt aanknopingspunten om het proces van matchen/selectie te verbeteren. UWV is voornemens om in 2012 de mogelijkheden tot het zoeken en selecteren van vacatures resp. het zoeken

en selecteren van potentiële kandidaten uit te breiden met meerdere criteria. Zo zal in 2012 de mogelijkheid ontstaan om meerdere beroepen vast te leggen. Wij verwachten een actieve opstelling van de bij ons ingeschreven werkzoekenden. Uitgangspunt is dat de klant zelf verantwoordelijk is voor het vinden van werk. UWV maakt afspraken met de klant over rechten en plichten en verantwoording hierover. UWV zal de klant erop aanspreken als deze niet actief en gericht zoekt en zich niet houdt aan de gemaakte afspraken.

Wat de ontwikkeling van het arbeidsmarktbeleid betreft constateert u dat gemeenten hun regierol nog onvoldoende hebben opgepakt. Door in de toekomst het belang van de arbeidsmarktregio centraal te stellen en de uitvoerings- en ondersteuningscapaciteit van UWV WERKbedrijf nog meer op dat niveau te organiseren hoopt UWV een impuls te kunnen geven aan het ontstaan van regionaal arbeidsmarktbeleid en regionale marktbeperkingsplannen. Dit overigens in nauwe samenwerking met gemeenten.

Over flexibele arbeid suggereert u dat UWV en gemeenten deze arbeid voor cliënten met een afstand tot de arbeidsmarkt niet als reëel werk zien. De speeddates die met uitzendbureaus worden georganiseerd zouden dan ook vooral zijn gericht op de direct plaatsbare werkzoekenden. Dat is echter niet de feitelijke situatie. Alle nieuw ingeschreven WW-cliënten worden uitgenodigd voor speeddates met uitzendbureaus, ongeacht de afstand tot de arbeidsmarkt. Daarnaast gaat UWV binnen de plannen voor de omvorming (redesign) van het WERKbedrijf voor alle WW-cliënten uit van inschrijving bij een uitzendbureau. UWV beziet samen met uitzendbureaus hoe de dienstverlening ook anderszins afgestemd kan worden op de gebruikerswensen van uitzendbureaus.

U constateert tenslotte dat veel werkzoekenden geen verplichting tot solliciteren ervaren. Uit uw cijfers blijkt echter dat 80% van de UWV-cliënten wel degelijk druk van ons ervaart om te solliciteren. Naarmate de uitkering langer duurt voelt een nog groter deel van de uitkeringsgerechtigden deze druk.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

A large, stylized handwritten signature in black ink, appearing to be 'A. Paling', is written over the typed name and title.

A. Paling MBA  
Waarnemend voorzitter Raad van Bestuur



Vereniging van  
Nederlandse Gemeenten

Inspectie Werk en Inkomen (IWI)  
mr. J.A. van den Bos  
Postbus 11563  
2502 AN 'S-GRAVENHAGE

doorkiesnummer  
(070) 373 8285

uw kenmerk  
2011/7083

bijlage(n)

betreft  
concept programmarapportage  
'Iedereen aan de slag'

ons kenmerk  
BAWI/U201102242

datum  
13 december 2011

Geachte heer Van den Bos,

U verzoekt de VNG om een bestuurlijke reactie op de conceptrapportage 'Iedereen aan de slag'. Wij hebben met belangstelling de conceptrapportage gelezen. In onze bestuurlijke reactie zoomen wij in op drie onderdelen:

1. De ontwikkelingen van arbeidsmarktbeleid;
2. Werkgeversdienstverlening op de Werkpleinen;
3. Matchen van de vraag naar arbeid en het aanbod van werkzoekenden.

#### **1. De ontwikkelingen van arbeidsmarktbeleid**

De inspectie meldt dat gemeenten hun regierol tot de ontwikkeling van arbeidsmarktbeleid onvoldoende hebben opgepakt in 2011. Deze constatering wordt onderbouwd doordat op de (7) onderzochte Werkpleinen geen sprake was van een dergelijk uitgewerkt beleid. Het regeerakkoord uit 2007 en de komende SUWI aanpassingen geeft gemeenten de regisserende rol op het terrein van regionaal arbeidsmarktbeleid. Gemeenten worden geacht om partijen in de regio's (werkgevers, onderwijsinstellingen en ketenpartners als het UWW ) bij elkaar te brengen om afspraken te maken. Regisseren houdt niet in dat je alles zelf beslist en doet. Het gaat juist om het met elkaar te verbinden van de ambities en mogelijkheden van lokaal, regionaal en sectoraal georganiseerde partijen. Het vergt van gemeenten de nodige stuurmanskunsten om hun lokale ambities in regionaal of sectoraal perspectief te plaatsen. Van andere- meer landelijk opererende partijen- vraagt het de bereidheid om ruimte te geven aan lokaal en regionaal maatwerk. Regionaal arbeidsmarktbeleid wordt in verschillende gremia's ontwikkeld (in de zogeheten RPA 's (Regionaal Platform Arbeidsmarkt), regionale portefeuillehoudersoverleggen, regionale werkgroepen/structuren). Wij delen uw conclusie niet dat door het ontbreken van op papier gesteld regionaal arbeidsmarktbeleid bij de (7) Werkpleinen er geen arbeidsmarktbeleid is.

Gemeenten pakken de regierol in het arbeidsmarktbeleid wel op. Dit dient verder geoptimaliseerd te worden door blijvend te investeren in het organiserend vermogen van de regio. Immers, het opstellen en uitvoeren van regionaal arbeidsmarktbeleid vraagt van iedereen een actieve houding. Regionaal arbeidsmarktbeleid is daarmee ook een zaak van alle partijen in de regio. Een concreet voorbeeld waarbij de regionale aanpak werkte is het Actieplan Jeugdwerkloosheid waarbij intensief geïnvesteerd is de regierol van gemeenten en het organiserend vermogen in de regio.

Gelet op de Wet Werken naar vermogen zal de komende tijd de noodzaak van een effectieve integrale werkgeversbenadering als onderdeel van brede arbeidsmarktbeleid alleen maar toenemen. Integraal houdt in dat gemeenten vanuit meerdere invalshoeken naar de werkgevers kijken: economisch, sociaal maar ook vanuit onderwijs perspectief.

## **2. Werkgeversdienstverlening op de Werkpleinen**

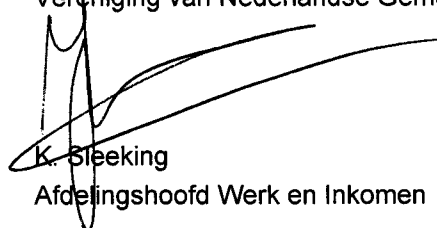
Op de werkpleinen bieden UWV en gemeenten integrale dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers. Dit verandert. Vanwege de bezuiniging zal het UWV zich concentreren op ongeveer 30 werkpleinen, verandert het concept van integrale dienstverlening naar complementair en wordt voornamelijk e- dienstverlening ingezet voor werkzoekende en werkgevers ingezet. Gemeenten herijken hun samenwerkingrelatie met het UWV. Duidelijk is dat werkgeversdienstverlening met het UWV moet worden afgestemd waarbij vraaggerichte werkgeversbenadering het uitgangspunt is. Terecht geeft u aan dat aan de ene kant de werkgevers zo goed mogelijk bediend moeten worden en aan de andere kant hebben gemeenten en het UWV de taak om werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt te plaatsen. Dat is niet altijd overeenkomstig de wens van de werkgever.

## **3. Matchen van de vraag naar arbeid en het aanbod van werkzoekenden**

De inspectie constateert dat werkgevers vraaggestuurd werken waarderen. De screening en voorselectie van de kandidaten, met name op motivatie, gaat minder goed. Met als gevolg geen passende match. De komende tijd zullen het UWV en gemeenten dit vraagstuk actief benaderen rekeninghoudend met de ontwikkeling dat het UWV steeds meer digitale dienstverlening wil bieden aan werkgevers en werkzoekenden. Motivatie lijkt bij uitstek een thema wat meegenomen moet worden in een face-to-face benadering.

Wij vertrouwen erop u hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,  
Vereniging van Nederlandse Gemeenten



K. Steeking  
Afdelingshoofd Werk en Inkomen

Inspectie Werk en Inkomen  
T.a.v. de heer J.A. van den Bos  
Postbus 11563  
2502 AN DEN HAAG

Utrecht, 15 december 2011

Onderwerp: bestuurlijk reactie concept IWI rapport "Iedereen aan de slag"  
Onze ref.: 1100227

Geachte heer Van den Bos,

Ons is gevraagd een bestuurlijke reactie te geven op de concept programmarapportage "Iedereen aan de slag". Op de nota's van bevindingen, waarin verslag wordt gedaan van de onderliggende onderzoeken, hebben wij eerder gereageerd. Wij voldoen graag aan uw uitnodiging om op de eindrapportage een bestuurlijke reactie te geven. Gezien onze eerdere, meer gedetailleerde reacties op de onderzoeken, doen wij dat op hoofdlijnen.

In uw rapportage "Iedereen aan de slag" wil de Inspectie een antwoord geven op de vraag "Hoe het UWV en gemeenten de vraag en het aanbod van werkzoekenden bijeen brengen". De inspectie oordeelt dat de uitvoering er op meerdere aspecten onvoldoende in slaagt vraag en aanbod bij elkaar te brengen. Tegelijk constateert de Inspectie toegenomen aandacht voor de vraagkant van de arbeidsmarkt op de werkpleinen in de laatste twee jaar.

#### **Altijd maar weer die ICT.....**

De eerste conclusie betreft het onvoldoende functioneren van ondersteunende informatiesystemen van UWV en gemeenten. Hierdoor kan een elektronische match tussen werkzoekenden en vacatures onvoldoende functioneren.

De ICT in de ondersteuning zien ook wij als een belangrijk onderwerp. De laatste jaren is er hard gewerkt aan technische oplossingen, en afstemming van werkprocedures, die sterk op elkaar inhaken. De informatiebehoefte van gemeenten over werkzoekenden is in het kader van gemeentelijke taken voor haar burgers breder en diverser dan die van het UWV, die in dit opzicht een smallere taak heeft. ICT-techniek is daarnaast zoals we allen weten weerbarstig. Toch zijn er grote vorderingen gemaakt.

We willen wel wijzen op de beperkingen van elektronische matching, en het belang van 'mensenwerk' in het bieden van werkgeversdienstverlening. Met een groeiende druk op de arbeidsreserve en een mismatch tussen profielen en opleidingsniveau, zal er zeker voor doelgroepen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt veel creativiteit nodig zijn in jobcarving, leren en werken in het bedrijf, bedrijfsopleidingen en bedrijfsstages. Dat betekent een groeiende mismatch tussen wat werkgevers verlangen, en kandidaten bieden. Er komt een moment dat bedrijven de door hen gewenste mensen met de juiste achtergrond, opleiding en ervaring niet meer kunnen vinden. Inpassen van mensen die gedeeltelijk inzetbaar zijn, en het werk en de cultuur binnen een bedrijf kunnen leren, wordt belangrijker. Hier is aanvullend mensenwerk in de totstandbrenging van een match onmisbaar.

**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](http://www.divosa.nl)

**e-mail**  
[cb@divosa.nl](mailto:cb@divosa.nl)

#### **.... ter ondersteuning van regionaal beleid....**

De inspectie concludeert hierna dat het regionaal arbeidsmarktbeleid veelal ontbreekt. Wij zijn van mening dat hierin inderdaad verbetering mogelijk is. Maar tegelijk willen we wijzen op de samenhang tussen verleden, heden en toekomst op dit onderwerp, de context.

Het onderzoek wordt verricht in een periode van transitie. Niet langer wordt er gewerkt vanuit 98 werkpleinen in 86 verschillende gemeenten: de eerste 31 locaties waar het UWV zich geheel uit terug zal trekken voor 1 juli 2013 zijn aangewezen, de eerste werkpleinen die niet bij de toekomstige 30 arbeidsmarktregio's horen zijn door het UWV verlaten. Niet langer is de beleidsinzet "integrale dienstverlening", maar "complementaire dienstverlening". Dat heeft een grote impact, en gaat niet zonder uitvoeringsproblemen. Lokaal, bovenlokaal, regionaal en landelijk arbeidsmarktbeleid zijn in het licht van de vele veranderingen in de periode die achter ons ligt niet met een schaarstje te knippen. De constatering dat werkgeversdienstverlening nog plaatsvindt vanuit zowel de werkgeversservicepunten c.q. regionale werkpleinen, als vanuit de overige werkpleinen beschrijft een situatie die historisch zo is gegroeid. Het is volstrekt verklaarbaar dat geformaliseerd regionaal arbeidsmarktbeleid nog niet sturend is op het niveau van het werkplein. Dat de beweging hier naar toe inmiddels zichtbaar is, is buitengewoon positief.

#### **.... waarin werkzoekenden worden aangesproken op de eigen verantwoordelijkheid ...**

De Inspectie is van mening dat sterker de nadruk gelegd kan worden op dwang en drang bij werkzoekenden. Wij zien bij gemeenten een sterk besef van deze noodzaak. Ook zien we dat het evenwichtskunst is. Mensen die echt niet willen maken zelden werkgevers blij. Mensen die elk geloof in het eigen kunnen kwijt zijn worden niet op andere gedachten gebracht door een sanctie. De dagelijkse werkelijkheid is ook hier complexer. Het vak van motiveren, empoweren, en sturen met dwang-, en drangmiddelen verdient ondersteuning en verdere professionalisering. Binnen de sector kan nog veel worden geleerd over werkzame onderdelen van interventies, en Divosa is verheugd dat SZW met het programma Vakmanschap kan bijdragen aan deze beroepsontwikkeling.

#### **... en werkgevers beter worden bediend op hun behoefte aan flexibiliteit .....**

De Inspectie stelt dat de uitvoering niet is ingericht op de uitstroom naar flexibele arbeid. In het oorspronkelijke onderzoeksrapport geeft IWI aan dat ook Rijksbeleid hier een belangrijke factor in heeft. De rol van de centrale overheid ontbreekt in deze rapportage. De rapportage gaat vooral in op beperkingen aan de kant van uzb's, UWV en gemeenten en klanten zelf. Administratieve en financiële belemmeringen worden gezien als de belangrijkste obstakels in de weg naar werkhervatting. Divosa mist reflectie op de rol van de centrale overheid zelf. Ervaren problemen rondom de beschikbaarheid en de betaalbaarheid van flexibele kinderopvang, de onzekerheden die het centrale toeslagenbeleid oplevert en pensioenbreuken moeten hier ook genoemd worden. En er zijn politieke keuzes. Zowel op landelijk als lokaal niveau wordt vaak sterk gehecht aan de uitstroom naar duurzaam werk. Klanten die worden uitgeplaatst naar kortdurend werk en na enige tijd weer op de stoep staan worden ook wel minzaam 'draaideurklanten' genoemd. Als in onderzoek blijkt dat klanten na een tijd weer een beroep moeten doen op een uitkering wordt de re-integratie dan ook niet succesvol bevonden. Is het zinvol om re-integratie in te zetten voor mensen die slechts kort aan de slag kunnen? Weegt de investering om iemand aan het werk te krijgen wel op tegen de periode dat iemand daadwerkelijk uit de uitkering is? In deze optiek is het juist logisch dat gemeenten voor flexibele arbeid vooral kijken naar hun klanten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt, in wie ze weinig tot niets hoeven te investeren.



**.... en de kans sneller en effectiever te werken, met een kwalitatief betere aansluiting bij werkgevers: daar gaan we voor!**

Divosa en haar leden zijn zich er van bewust dat de komende Wet Werken naar Vermogen staat of valt met de mogelijkheid mensen (een deel van) hun uitkering zelf te laten verdienen, bij voorkeur bij reguliere werkgevers. Eén regeling voor de onderkant van de arbeidsmarkt is door Divosa sterk bepleit. Iedereen snap het belang van een betere focus op de behoefte van werkgevers. De samenwerking hierin met het UWV wordt onder meer vanuit de Programmaraad ondersteunt. We zien veel kansen, maar wijzen hier toch ook op het ongelukkige gesternte van een tweede recessie, grote bezuinigingen en de weeffout in het nieuwe stelsel van de bijzondere positie van het beschutte werk. De afspraken hierover in het regeerakkoord en de voorstellen in het wetsvoorstel leggen een zware hypotheek op de slagkracht van UWV en gemeenten om snel een succes te maken van de nieuwe regeling. Toch gaan we aan de slag om precies dat te doen. Vastbesloten om ook in snel veranderende en moeilijke omstandigheden alle kansen te benutten.

Met hartelijke groet,



René Paas  
Voorzitter



## Publicaties van de Inspectie Werk en Inkomen

### 2011

R11/10	Gegevensuitwisseling WWB/WIJ Programmarapportage Informatieprocessen
R11/09	De cliënt centraal Programmarapportage Dienstverlenende overheid
R11/08	Veranderprogramma SVB Tien
R11/07	Iedereen aan de slag Programmarapportage Participatie
R11/06	De keten volgt klanten, toepassing van klantvolgsystemen Klantvolgfunctionaliteit in het veld van werk en inkomen Overkoepelende rapportage
R11/05	Programmarapportage Activering jongeren
R11/04	Samenwerken voor uitkeringsgerechtigden met gezondheidsproblemen
R11/03	De voorlichting aan WGA'ers
R11/02	Onderzoek categoriale aanvullende inkomensondersteuning door gemeenten
R11/01	UWV en Walvis, tiende rapportage Jaarverslag 2010

### 2010

R10/11	De burger bediend in 2010 Programmarapportage Informatieprocessen
R10/10	Balans in dienstverlening
R10/09	Participatie in crisistijd Afsluiting drie jaar toezichtonderzoek naar de uitvoering van het beleidsprogramma 'Iedereen doet mee'
R10/08	Het Chronisch vermoeidheidssyndroom De beoordeling door verzekeringsartsen
R10/07	Armoedebestrijding
R10/06	Risicobeheersing en re-integratiebudgetten UWV
R10/05	Implementatie van eenmalige gegevensuitvraag Jaarplan 2011
R10/04	Maatwerk bij meervoudigheid Domeinoverstijgende dienstverlening aan mensen met meervoudige problematiek
R10/03	Dienstverlening op maat Het voorkomen van werkloosheid en arbeidsongeschiktheid in tijden van crisis
R10/02	UWV en Walvis Negende rapportage
R10/01	Arbeidsontwikkeling Wsw in beeld Jaarverslag 2009

U kunt deze publicaties opvragen bij:

Inspectie Werk en Inkomen  
Afdeling Strategie en communicatie

[communicatie@iwiweb.nl](mailto:communicatie@iwiweb.nl)

[www.iwiweb.nl](http://www.iwiweb.nl)

Telefoon (070) 304 44 44

Fax (070) 304 44 45

Postbus 11563  
2502 AN Den Haag







