

Vergaderjaar 2013–2014

26 448

Structuur van de uitvoering werk en inkomen (SUWI)

Nr. 519

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 14 juli 2014

Aanleiding

De Inspectie SZW heeft het caseloadbeheer van UWV en gemeenten en hun kennis van de klant onderzocht. Bijgaand bied ik u het rapport daarvan aan: «Ken uw klanten»¹.

In eerdere onderzoeken constateerde de Inspectie SZW dat de kennis over de klanten bij gemeenten en UWV te wensen overlaat. Ook blijkt dat klantmanagers niet aan al hun taken in het kader van activerende dienstverlening toekomen.² Voor de Inspectie SZW is dat aanleiding geweest om een onderzoek in te stellen naar de manier waarop de gemeenten en UWV omgaan met het caseloadbeheer.

Bevindingen Inspectie

De Inspectie geeft met deze rapportage zicht op de wijze waarop gemeenten en UWV het caseloadbeheer op beleids-, sturings- en uitvoerend niveau uitvoeren. Onder caseloadbeheer wordt verstaan de organisatie van alle activiteiten rond de activerende dienstverlening van uitkeringsgerechtigden, uitgevoerd door klantmanagers bij gemeenten en UWV. Daarnaast geeft de Inspectie zicht op de mate waarin UWV en gemeenten kennis hebben van hun klanten. Het onderzoek is gericht op het caseloadbeheer voor WWB-klanten en WGA- en Wajong-klanten. Hiervoor werden interviews gehouden met leidinggevenden, arbeidsdeskundigen en klantmanagers.

De Inspectie benoemt de volgende knelpunten:

¹ Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl

² Inspectie SZW R12/2, Tussen Wajong en werk, oktober 2010 en Inspectie SZW R12/05, Werken met beperkingen, december 2012.

- De meeste professionals ervaren een hoge tot zeer hoge werkdruk. De Inspectie merkt hierbij op dat de hoogte van de caseload niet doorslaggevend is voor de werkdruk. Deze moet beoordeeld worden in samenhang met de samenstelling van de caseload. In de praktijk hebben de professionals meestal aan een klein deel van de totale caseload werk.
- Naarmate een klant langer in de uitkering zit, wordt de kennis over de klant minder door het dalend aantal klantcontacten. Daardoor bestaat het risico dat arbeidsmogelijkheden onbenut blijven.
- De informatie over de klant is niet gemakkelijk overdraagbaar. De registraties van klantmanagers zijn wisselend van kwaliteit.

De Inspectie ziet ook een aantal positieve ontwikkelingen. Zowel gemeenten als UWV zijn voortdurend op zoek naar meer efficiënte werkwijzen om het caseloadbeheer en de activerende dienstverlening vorm te geven. Ook het ontwikkelen van standaarden en het verbeteren van het leervermogen binnen de organisatie, gestimuleerd door de Impuls Effectiviteit en Vakmanschap³, draagt bij aan een beter caseloadbeheer. UWV heeft naar het oordeel van de Inspectie in 2013 een belangrijke stap gemaakt met de categorisering van het AG-klantenbestand. Hierdoor is er meer inzicht in de situatie van de klanten en kunnen nu ook direct bemiddelbare klanten geselecteerd worden voor de match met beschikbare vacatures. Indeling in categorieën vraagt wel om voortdurende heroverweging of de klant nog wel in de juiste categorie zit, anders krijgt de klant niet de dienstverlening die hij nodig heeft.

De Inspectie wijst in haar rapport op het belang van een «optimale dienstverlening voor het gehele klantenbestand» in plaats van de «beste dienstverlening aan elke klant». Door afnemende financiële middelen en stijgende klantenbestanden is het noodzakelijk de activerende dienstverlening anders in te vullen en het caseloadbeheer efficiënter in te richten. In het samenspel tussen leidinggevende en klantmanagers zou beter moeten worden gestuurd op de prioriteiten binnen het caseloadbeheer. Ook is het van belang dat het management de klantmanager ondersteunt bij het ontwikkelen van het vereiste organisatievermogen en met gebruiksvriendelijke registratiesystemen. Onderling zou afstemming moeten plaatsvinden over voor- en nadelen van organisatorische keuzes.

Reactie

Het is waardevol dat de Inspectie onderzoek heeft gedaan naar het caseloadbeheer bij gemeenten en UWV. Adequaat caseloadbeheer is een belangrijke randvoorwaarde voor activerende dienstverlening. Dit leidt ertoe dat mensen zo snel mogelijk weer participeren in de samenleving en werk vinden.

Goede dienstverlening en kennis over de klant is noodzakelijk, zeker in het licht van de Participatiewet en de banenafpraak, die als doel hebben de arbeidsparticipatie van mensen met arbeidsbeperkingen te bevorderen. De inzichten uit het rapport bieden aangrijpingspunten voor beleid en uitvoering van UWV en gemeenten om de kennis te actualiseren en de dienstverlening te verbeteren.

Hierbij merk ik op, in aansluiting op de reactie van het UWV, dat er duidelijke verschillen zijn tussen het UWV en de gemeenten in de samenstelling en de eigenschappen van de klantgroepen. Verschillende klantgroepen vragen een andere aanpak en werkwijze. Gemeenten en

³ Divosa en de VNG werken samen, ondersteund door het Ministerie van SZW, aan het verbeteren van vakmanschap van professionals in het gemeentedomein.

UWV zijn daarnaast ook zeer verschillend georganiseerd doordat de sturingsfilosofie bij het UWV en de gemeenten een verschillende is. Gemeenten hebben veel beleidsruimte en een grote vrijheid om de inhoud van de dienstverlening aan klanten zelf te bepalen. Dit laat onverlet de noodzaak van een adequaat caseloadbeheer en een actueel inzicht in de kwaliteiten van de mensen met een uitkering.

Volgens de Inspectie is de werkdruk van klantmanagers van gemeenten hoog en daarom zou in het samenspel tussen leidinggevende en klantmanagers beter gestuurd moeten worden op de prioriteiten binnen het caseloadbeheer. Dit sluit naar mijn oordeel aan bij het reeds gehanteerde uitgangspunt dat re-integratieondersteuning selectief moet zijn en dat beschikbare middelen zo effectief mogelijk moeten worden ingezet.

Het UWV is gestart met de implementatie van het dienstverleningsconcept arbeidsgehandicapten (AG). De categorisering van doelgroepen die in het kader hiervan wordt aangebracht, zal naar verwachting leiden tot betere afstemming tussen klantmanagers en leidinggevenden en leiden tot een zo effectief mogelijke inzet van capaciteit. Dit initiatief wordt door de Inspectie positief beoordeeld. Ik vind het positief dat gemeenten en UWV voortdurend op zoek zijn naar meer efficiënte werkwijzen.

Het onderzoek van de Inspectie bevestigt het beeld dat naar voren komt uit de onderzoeken van Regioplan naar de stand van zaken rond professionalisering van klantmanagers re-integratie⁴ bij gemeenten, met name waar het gaat om het achterblijven van planmatig en methodisch werken en het samenspel tussen leidinggevenden en klantmanagers. Daarmee wordt het belang van een verdere professionalisering van de gemeentelijke uitvoeringspraktijk nogmaals onderstreept. Ik stimuleer bij gemeenten het leervermogen, de kennisontwikkeling en professionalisering door de Impuls Effectiviteit en Vakmanschap (financieel) te ondersteunen. Ik zal met VNG en Divosa bespreken hoe de bevindingen van de Inspectie een plek kunnen krijgen in de lopende ondersteuningstrajecten rond vakmanschap en professionalisering.

Ik deel de zorg van de Inspectie dat de kennis van klanten die langer in de uitkeringen zitten steeds minder actueel wordt. Hierdoor bestaat het risico dat de indeling in een bepaalde klantgroep een statisch karakter krijgt en arbeidsmogelijkheden onbenut blijven. Ik zal gemeenten en UWV via de Verzamelbrief wijzen op het belang van actuele kennis van de klant. Ik ben verheugd dat in dit kader al stappen ondernomen worden. Door de categorisering van het AG-klantenbestand en het aansturen op een voortdurende heroverweging van de individuele categorisering, krijgt UWV steeds meer actueel inzicht in de situatie van de klanten. Dit initiatief kan ook bijdragen aan een goede uitvoering van de voorgenomen beleidswijzigingen. De regering heeft namelijk besloten om de activering van de Wajongers die voor 1 januari 2010 zijn ingestroomd te intensiveren. Hiervoor krijgt UWV in de periode van 2015–2019 € 95 miljoen. Door de categorisering van het AG-klantenbestand kan deze groep Wajongers gemakkelijker geselecteerd worden voor de begeleiding naar banen bij werkgevers.

De Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,
J. Klijnsma

⁴ Regioplan, 2012: Vakkundig aan de slag, en Regioplan, 2014: Vakkundig vervolg.