

# Tevredenheid Wsw-uitvoerders met CWI-dienstverlening indicatiestelling 2008

Onderzoek naar CWI-dienstverlening  
indicatiestelling Wsw

Opdrachtgever: CWI

ECORYS

Margaret Chotkowski  
Boukje Cuelenaere

Rotterdam, 17 november 2008



ECORYS Nederland BV

Postbus 4175

3006 AD Rotterdam

Watermanweg 44

3067 GG Rotterdam

T 010 453 88 00

F 010 453 07 68

E [asb@ecorys.com](mailto:asb@ecorys.com)

W [www.ecorys.nl](http://www.ecorys.nl)

K.v.K. nr. 24316726

ECORYS Arbeid & Sociaal Beleid

T 010 453 88 05

F 010 453 88 34



# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>7</b>
<b>Managementsamenvatting</b>	<b>9</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>13</b>
1.1 Tevredenheid indicatiestelling Wsw	13
1.2 Vraagstelling onderzoek	13
1.3 Onderzoeksaanpak en verloop	13
1.4 Leeswijzer	14
<b>2 Beoordeling dossiers en rapportage (her)indicatie Wsw</b>	<b>15</b>
2.1 Inleiding	15
2.2 Beoordeling dossier	15
2.3 Rapportcijfer voor de rapportage (her)indicatie Wsw	16
2.4 Beoordeling van verschillende aspecten van de rapportage	17
<b>3 Beoordeling van de besluiten en adviezen</b>	<b>23</b>
3.1 Inleiding	23
3.2 Rapportcijfer indicatiebesluit	23
3.3 Doelgroepenbesluit	24
3.4 Geldigheidsduur van de indicatie	24
3.5 Besluit arbeidshandicapcategorie	24
3.6 Advies noodzakelijke aanpassingen bij het verrichten van de arbeid	25
3.7 Advies begeleid werken	26
3.8 Herindicatieproces	26
<b>4 Beoordeling managementrapportages</b>	<b>29</b>
4.1 Inleiding	29
4.2 Rapportcijfer managementrapportages	29
4.3 Inhoud en kwaliteit van managementrapportages	30
<b>5 Contact CWI en SW-uitvoeringsorganisatie</b>	<b>33</b>
5.1 Inleiding	33
5.2 Klantenoverdracht	33
5.3 Waardering contacten CWI	34
5.4 Uniformiteit in de dienstverlening door CWI	35
5.5 Contacten van CWI met klanten	35
<b>6 Ontwikkelingen in de beoordeling</b>	<b>39</b>

6.1 Inleiding	39
6.2 Algemeen rapportcijfer	39
6.3 Beoordeling afzonderlijke onderdelen indicatiestelling	40
6.4 Verbeterpunten CWI	42
6.5 Algemene verbeterpunten	43
<b>Bijlage vragenlijst met antwoordfrequenties</b>	<b>1</b>

# Voorwoord

ECORYS heeft in 2008 in opdracht van CWI het tweede onderzoek uitgevoerd naar de tevredenheid van de SW-uitvoeringsorganisatie met de indicatiestelling Wsw. Voor dit onderzoek is een vragenlijst uitgezet onder de SW-uitvoeringsorganisaties die grotendeels overeenkwam met de vragenlijst uit 2007. Als ondersteuning voor het onderzoek heeft Cedris in een brief aan de organisaties het belang onderstreept van het invullen van de vragenlijst om op deze wijze bij te dragen aan een hoge respons. Een groot aantal mensen heeft de vragenlijst ingevuld en daarbij is vaak een uitgebreide toelichting gegeven. Wij willen alle medewerkers van de SW-uitvoeringsorganisaties die de vragenlijst hebben ingevuld hiervoor bedanken. Tevens bedanken wij Mirjam Stuivenberg, onderzoeksassistent bij ECORYS, voor het bellen van de organisaties om de respons te verhogen. Naast de enquête hebben wij enkele telefonische interviews gehouden. De deelnemers hebben hier inhoudelijk verdere toelichting gegeven op hun ervaringen met de indicatiestelling Wsw, waarvoor wij iedereen hartelijk bedanken.

Wij hebben dit project mede door de sterke betrokkenheid van CWI in constructieve samenwerking met de opdrachtgever kunnen uitvoeren en wij hopen dat de resultaten hun weg naar de werkvloer vinden.

Rotterdam, november 2008

Margaret Chotkowski  
Boukje Cuelenaere





# Managementsamenvatting

*Onderzoek naar tevredenheid Wsw-uitvoerders met CWI-dienstverlening indicatiestelling*  
CWI voert de indicatiestelling Wsw uit en is geïnteresseerd in de mening van de SW-uitvoeringsorganisaties over deze dienstverlening. In 2008 is evenals in 2007 de tevredenheid van de SW-uitvoeringsorganisaties gemeten. De centrale vraagstelling van het onderzoek is:

Wat is het oordeel van de SW-uitvoeringsorganisaties over de dienstverlening van CWI met betrekking tot de indicatiestelling Wsw?

Dit onderzoek sluit aan bij het in 2008 tussen CWI en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid afgesproken systeem van kwaliteitsfinanciering.

De dienstverlening werd, net als in 2007, op vier onderdelen beoordeeld:

- kwaliteit van het dossier en de rapportage;
- kwaliteit van het indicatiebesluit en de afzonderlijke besluiten en adviezen;
- kwaliteit van de managementrapportage;
- kwaliteit van het contact tussen CWI en de SW-uitvoeringsorganisatie en van CWI met de klanten.

## *Rapportcijfers*

De CWI-dienstverlening indicatiestelling krijgt op alle onderzochte onderdelen een ruime voldoende. De rapportcijfers variëren van 6,9 voor de managementrapportage tot 7,2 voor de algehele dienstverlening. Net als in 2007 is het rapportcijfer voor de algehele dienstverlening het hoogst. Vergeleken met 2007 zijn alle rapportcijfers gestegen, waarbij het cijfer voor de managementrapportages het meest is gestegen.

Tabel S.1 Rapportcijfers van de SW-uitvoeringsorganisaties voor de dienstverlening CWI

Aspect dienstverlening	Rapportcijfer	
	2007	2008
Rapportages	6,7	7,0
Kwaliteit van het (her)indicatiebesluit	6,9	7,1
Managementrapportage	6,1	6,9
Algehele dienstverlening m.b.t. indicatiestelling Wsw	7,0	7,2

## *Dossier en rapportage*

De volledigheid van het dossier is op alle punten vergeleken met 2007 verbeterd, behalve de aanwezigheid van het overdrachtsformulier. De rapportage (her)indicatie Wsw krijgt in 2008 een rapportcijfer van 7,0 en is vergeleken met 2007 gestegen met 0,3 punt. Tevens is de waardering van de verschillende onderdelen van de rapportage zelf gestegen.

Desondanks verzamelen de SW-uitvoeringsorganisaties in 2008 nog steeds in bijna een kwart van de gevallen aanvullende informatie. Net als in 2007 is er ook nog steeds behoefte aan aanvullende onderzoeksrapporten. De onderwerpen voor aanvullend onderzoek blijven in grote mate gelijk en vooral de arbeidsmogelijkheden van de kandidaat worden nader onderzocht.

#### *Kwaliteit besluit*

De kwaliteit van de besluiten wordt in 2008 gewaardeerd op 7,1 en is vergeleken met 2007 gestegen met 0,2 punt. Het advies doelgroepbesluit en het advies geldigheidsduur van de indicatie zijn het minst omstrede. Meer discussie is er over de adviezen arbeidshandicapcategorie, noodzakelijke aanpassingen bij de arbeid en vooral over het advies begeleid werken. Slechts 32 procent is het eens met het advies begeleid werken, waarbij er kritiek is op het realiteitsgehalte van het advies en op de optimistische inschatting van de mogelijkheden van de kandidaat. De visie op de adviezen arbeidshandicapcategorie, noodzakelijke aanpassingen bij de arbeid en begeleid werken hangen samen met het rapportcijfer dat men geeft over de kwaliteit van het besluit in het algemeen.

#### *Managementrapportage*

Het rapportcijfer voor de managementrapportages die CWI verstrekt is gestegen van een 6,1 naar een 6,9. CWI heeft sinds 2007 een aantal veranderingen in de managementrapportages doorgevoerd en deze uniformer aangeleverd. Waarschijnlijk zijn de verschillen in de beoordeling van de managementrapportages tussen de regio's, die in 2007 nog erg groot waren, daardoor kleiner geworden.

#### *Contact CWI en SW-uitvoeringsorganisaties*

De contacten tussen CWI en SW-uitvoeringsorganisaties en de contacten tussen CWI en klanten werden niet apart beoordeeld door middel van een rapportcijfer. Uit analyse blijkt dat de tevredenheid over de overdracht van klanten met een eerste indicatie is gestegen. Het individuele contact met de CWI-adviseur wordt nog steeds het hoogst gewaardeerd en is mede bepalend voor de algemene waardering van de dienstverlening van CWI. Net als in 2007 worden er nog steeds problemen met bereikbaarheid gesignaleerd, veroorzaakt door het callcenter.

#### *Klantencontact en CWI*

De meerderheid van de SW-uitvoeringsorganisaties vindt dat voorlichting aan klanten in eerste instantie bij CWI moet liggen. De SW-uitvoeringsorganisaties zien in 2008 echter een kleinere rol voor zich zelf weggelegd dan in 2007 en zien een grotere rol voor andere instanties zoals UWV, gemeente of sociale dienst. De meningen over de mate en inhoud van de voorlichting door CWI aan de klanten over wachtlijsten en werkaanbod bij de SW-uitvoeringsbedrijven zijn verdeeld.

#### *Verbeterpunten CWI*

Verbeterpunten die in de invloedssfeer van CWI liggen zijn:

- Het rapportageformulier zou in samenwerking met de SW-uitvoeringsorganisaties nog inzichtelijker gemaakt kunnen worden.
- De informatie in de rapportages is te theoretisch. CWI zou een manier moeten vinden om samen met de SW-uitvoeringsbedrijven een vertaalslag maken naar de praktijk.

- Advies begeleid werken en herindicatie moeten beter gemotiveerd en beoordeeld worden.
- Informatie over bezwaar- en beroepszaken kan sneller en duidelijker naar de SW-organisaties.
- De rol van CWI in voorlichting aan klanten over de wachtlijsten en werkaanbod bij de SW-uitvoeringsbedrijven moet in samen werking met SW-bedrijven nader worden uitgewerkt.
- Verbetering van telefonische bereikbaarheid van CWI is nog steeds actueel.

Het onderzoek laat zien dat de praktijk van de indicatiestelling door CWI sinds 2005 maar ook sinds 2007 verbeterd is, dat SW-uitvoeringsorganisaties gewend raken aan deze situatie en er over het algemeen tevreden over zijn.



# 1 Inleiding

## 1.1 Tevredenheid indicatiestelling Wsw

Sinds 2005 voert CWI de indicatiestelling Wsw uit. Om zicht te krijgen op de tevredenheid van de SW-uitvoeringsorganisaties met de dienstverlening van CWI, heeft ECORYS in 2007 onderzoek uitgevoerd. Hierin kwam naar voren dat de SW-uitvoeringsorganisaties de dienstverlening van CWI op alle aspecten als voldoende beoordelen. Daarbij bleken er verschillen tussen verschillende onderdelen van de dienstverlening en tussen de verschillende regio's. In 2008 heeft CWI de tevredenheid met de indicatiestelling Wsw opnieuw door ECORYS laten onderzoeken. Dit onderzoek sluit aan bij het systeem van kwaliteitsfinanciering dat CWI met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft afgesproken. Het voorliggende rapport bevat de resultaten over de tevredenheid van de SW-uitvoeringsorganisaties met de indicatiestelling Wsw.

## 1.2 Vraagstelling onderzoek

Voor dit onderzoek naar de tevredenheid met de dienstverlening van CWI met betrekking tot de Wsw indicatiestelling stond de volgende vraag centraal.

*Wat is het oordeel van de SW-uitvoeringsorganisaties over de dienstverlening van CWI met betrekking tot de indicatiestelling Wsw?*

Daarbij zijn de volgende vier aspecten van de dienstverlening onderscheiden:

- kwaliteit van het dossier en de rapportage;
- kwaliteit van het indicatiebesluit en de afzonderlijke besluiten en adviezen;
- kwaliteit van de managementrapportage;
- kwaliteit van het contact tussen CWI en de SW-uitvoeringsorganisatie en van CWI met de klanten.

Voor de beantwoording van de onderzoeksvraag is zowel een kwantitatief oordeel in de vorm van een rapportcijfer van belang als een kwalitatief oordeel in de vorm van een inhoudelijke visie op de dienstverlening van CWI en op eventuele verbeterpunten.

## 1.3 Onderzoeksaanpak en verloop

De meting van de tevredenheid van de SW-uitvoeringsorganisaties met de indicatiestelling Wsw door CWI is in 2008 grotendeels hetzelfde opgezet als in 2007. De gegevens over de tevredenheid zijn met behulp van een internet-enquête verzameld bij de SW-uitvoeringsorganisaties en zijn aangevuld met telefonische interviews met een aantal

uitvoerders. Cedris heeft dit onderzoek ondersteund door een e-mail aan de bij haar aangesloten organisaties te sturen met een oproep om aan het onderzoek mee te werken. Na afloop van de inzendtermijn van de elektronische vragenlijst is alsnog telefonisch gerappelleerd. Op deze wijze is een respons van 68 procent behaald, hetgeen vergelijkbaar is met de respons in 2007 op dit onderzoek. De respons is in alle zes CWI-regio's vergelijkbaar.

Tabel 1.1 Respons, totaal en naar regio 2008

	Totaal	Noord	Oost	Midden West	Noord West	Zuid West	Zuid Oost
Aantal aangeschreven organisaties	95	13	20	16	9	20	17
Respons (aantal)	65	11	14	10	5	16	9
Respons (%)	68%	85%	70%	63%	56%	80%	53%

Dit onderzoek had een looptijd van drie maanden en is uitgevoerd van augustus tot november 2008.

## 1.4 Leeswijzer

De vier belangrijkste aspecten van de dienstverlening van CWI met betrekking tot de indicatiestelling Wsw worden in de volgende vier hoofdstukken behandeld: kwaliteit van de dossiers en de rapportage (hoofdstuk 2), kwaliteit van de besluiten en adviezen (hoofdstuk 3), de managementrapportages (hoofdstuk 4) en het contact tussen CWI en de SW-uitvoeringsorganisaties in hoofdstuk 5. Hoofdstuk 6 gaat vervolgens in op de visie van de uitvoeringsorganisaties op de algemene dienstverlening van CWI op dit terrein en vat de suggesties voor verbetering samen. Hierbij is breed geïnventariseerd welke wensen en suggesties er leefden bij de SW-uitvoeringsorganisaties.

## 2 Beoordeling dossiers en rapportage (her)indicatie Wsw

### 2.1 Inleiding

Dit hoofdstuk geeft weer hoe de SW-uitvoeringsorganisaties de dossiers en de rapportages (her)indicatie Wsw in 2008 beoordelen. Daarbij wordt ook een vergelijking met het jaar 2007 gemaakt. In 2.2 wordt het dossier in zijn geheel beoordeeld, waarbij vooral aandacht is voor de volledigheid van het dossier. Vervolgens wordt verder ingegaan op de rapportage. Paragraaf 2.3 geeft het algemene rapportcijfer voor de rapportage weer en 2.4 gaat in op de verschillende onderdelen van de rapportage.

### 2.2 Beoordeling dossier

Bij de beoordeling van het Wsw-indicatiedossier werd gekeken naar de volledigheid van de dossiers. De volledigheid van het dossier is vergeleken met 2007 op alle punten behalve de aanwezigheid van het overdrachtsformulier verbeterd (tabel 2.1). Net als in 2007 is de rapportage indicatie Wsw (bijna) altijd in het dossier aanwezig en ontbreken bijlagen en aanvullende rapportages het vaakst in de rapportage. Wel is de aanwezigheid van de bijlagen toegenomen van 20 tot 33 procent. Daarbij zijn er grote verschillen per regio. Alle negen SW-uitvoeringsorganisaties in de regio Zuid Oost melden dat zij slechts soms, zelden of nooit aanvullende rapportages ontvangen, terwijl 64 procent van de bedrijven in de regio Noord (bijna) altijd de bijlagen in de rapportage vindt. In het vorige onderzoek is uitgebreid ingegaan op het belang dat de SW-uitvoeringsorganisaties hechten aan de aanvullende rapportages. In de loop van 2008 is het overdrachtsformulier afgeschaft en nu worden structurele omissies in de dossiers besproken in het kwaliteits-overleg. In de vragenlijst is evenals in 2007 nog wel gevraagd naar de aanwezigheid van het overdrachtsformulier. Bijna alle organisaties geven nog aan dat dit formulier aanwezig is.

Tabel 2.1 Percentage (bijna) altijd aanwezig in het dossier, totaal en naar regio 2008

Type stukken	Totaal 2007 (n=64)	Totaal 2008 (n=65)	Noord	Oost	Midden West	Noord West	Zuid West	Zuid Oost
Rapportage indicatie Wsw	100	100	100	100	100	100	100	100
Aanvraag inclusief machtiging	97	98	100	100	100	80	100	100
Eventuele bijlage/aanvullende rapportages	20	33	64	14	30	20	53	0
Overdrachtbrief	97	99	100	100	100	80	100	100
Overdrachtsformulier t.b.v. kwaliteits-monitoring	95	91	91	92	100	100	80	88

## 2.3 Rapportcijfer voor de rapportage (her)indicatie Wsw

In het onderzoek is gevraagd een algemeen rapportcijfer te geven voor de rapportage (her) indicatie Wsw. De SW-uitvoeringsorganisaties gaven in 2008 gemiddeld een 7. Vergeleken met 2007 is het rapportcijfer voor de rapportage gestegen. Organisaties in de regio's Zuid West en Noord geven, net als in 2007, het hoogste cijfer.

Tabel 2.2 Rapportcijfer rapportage naar regio

Totaal 2007 (n= 64)	Totaal 2008 (n=65)	Noord	Oost	Midden West	Noord West	Zuid West	Zuid Oost
6,7	7,0	7,2	6,7	6,7	6,6	7,4	7,0

### *Toelichting hoge rapportcijfers*

75 Procent van de organisaties gaf een cijfer 7 of hoger en bijna 30 procent een 8 of 9. De positieve opmerkingen over de rapportage hadden vooral betrekking op de duidelijkheid en volledigheid van de rapportages. Sommige bedrijven die een 7 gaven, merkten op dat de kwaliteit van de rapporten divers is en mede afhankelijk is van de consultant. Een tweetal geënquêteerden zag een verbetering in de rapportages, een daarvan merkte het volgende op:

“De laatste maanden worden de rapportages zakelijker en duidelijker opgesteld. Er is sedert 2005 een aanzienlijke verbetering te bemerken.”

De kanttekeningen op de rapportages hebben betrekking op de rapportages herindicatie. Daarbij werd opgemerkt dat er weinig onderzoek wordt gedaan bij herindicatie en dat informatie wordt gehaald uit eerdere indicaties waardoor niet alle gegevens actueel zijn. Andere zaken die werden genoemd zijn onvolledigheid van de informatie en in mindere mate onoverzichtelijkheid en onduidelijke taalgebruik. Een aantal geënquêteerden merkte echter op dat onduidelijkheden gemakkelijk opgelost kunnen worden dankzij een goed (email) contact met CWI.



### *Toelichting lage rapportcijfers*

Vijf SW-uitvoeringsorganisaties die een rapportcijfer lager dan 6 gaven, vonden de informatie uit in de rapportages te theoretisch en niet overeenkomen met de werkelijkheid of onvolledig.

## 2.4 Beoordeling van verschillende aspecten van de rapportage

Tabel 2.3 laat zien hoe de verschillende onderdelen van de rapportage worden gewaardeerd. Vergeleken met 2007 is de beoordeling van de rapportage op alle onderdelen gestegen. Net als in 2007 jaar scoorde duidelijk taalgebruik het hoogst. Vergeleken met 2007 is het percentage, dat het taalgebruik (zeer) goed vond gestegen van 65 tot 79 procent en geen enkele respondent vindt het taalgebruik matig of slecht. De kanttekeningen die wel gemaakt werden, hebben betrekking op het gebruik van onbekende termen.

Tabel 2.3 Waardering van de verschillende aspecten van de rapportage, in percentages

	Ze <sup>e</sup> r goed en goed		Redelijk		Matig en slecht	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Duidelijk taalgebruik	65	79	32	22	3	0
Overzichtelijkheid	42	51	27	31	31	19
Volledigheid informatie	31	52	63	34	16	14
Juistheid informatie	52	67	34	27	15	6
Actualiteit	63	66	25	26	12	8
Bruikbaarheid van de informatie	34	43	45	43	21	14
Onderbouwing van de motivatie en toelichting beslissingen	40	54	34	32	26	14
Herleiding van de informatie tot bronnen	47	57	29	31	24	12

### *Overzichtelijkheid van de rapportage*

Net als in 2007 scoort de overzichtelijkheid van de rapportage relatief laag. Vergeleken met 2007 is er wel een verbetering te zien. In 2008 waardeert ruim de helft van de respondenten de overzichtelijkheid als goed tot zeer goed (tegen 40 procent in 2007) en 19 procent vindt het matig tot slecht. In 2007 vond nog ruim 30 procent overzichtelijkheid van de rapportage matig tot slecht waarvan 11 procent het ronduit slecht vond. In 2007 werd de onoverzichtelijkheid vooral toegeschreven aan de onoverzichtelijkheid van het format van het formulier zelf. Dit jaar kwam dit argument ook voor, zoals blijkt uit het volgende citaat, maar minder vaak. Mogelijk is men meer vertrouwd geraakt met het format.

“Het rapport is niet echt overzichtelijk. Het is altijd erg zoeken naar wat precies aangekruist is met daarbij de toelichting.”

### *Juistheid van de informatie en actualiteit van de informatie*

De juistheid en actualiteit van de informatie worden in 2008 hoger gewaardeerd dan in 2007. Vooral het aandeel van respondenten dat dit matig of slecht vindt is (bijna) gehalveerd.

Ruim twee derde van de SW-organisaties in 2008 vindt dat de juistheid van de informatie in de rapportage goed tot zeer goed is terwijl 6 procent de informatie matig vindt. Vergeleken met 2007 is de waardering van de juistheid van de informatie gestegen. In 2007 beoordeelde ruim de helft van de respondenten de juistheid van de informatie als goed tot zeer goed, en 15 procent als matig of slecht.

Ook de waardering van de actualiteit van de informatie is licht verbeterd. Twee derde vindt het goed tot zeer goed vergeleken met 63 procent in 2007. De actualiteit van de informatie wordt wel als een probleem bij herindicaties beschouwd.

### *Volledigheid van de informatie in de rapportage*

De volledigheid van de informatie in de rapportage is tussen 2007 en 2008 verbeterd. In 2008 waardeert ruim de helft van de respondenten de volledigheid als goed tot zeer goed, tegen ruim 30 procent in 2007. Tabel 2.4 gaat verder in op de volledigheid van de rapportage en geeft de volledigheid van de verschillende onderdelen in de rapportage weer. Daaruit blijkt dat de volledigheid van de rapportage op alle onderdelen is vooruitgegaan.

Tabel 2.4 Percentage (zeer) volledige onderdelen in de rapportage, totaal en naar regio

	2007 Totaal (n=64)	2008 Totaal (N=64)	Noord	Oost	Midden West	Noord West	Zuid West	Zuid Oost
Profielschets	64	75	73	62	60	60	100	78
Reden aanvraag	82	83	91	67	60	100	100	78
Motivatie/toelichting beslissing doelgroepbepaling	64	83	82	69	80	80	94	89
Motivatie/ toelichting beslissing arbeidshandicapcategorie	67	75	82	62	80	60	94	56
Motivatie/toelichting beslissing advies begeleid werken.	52	66	64	54	60	60	88	56

Net als in 2007 is de toelichting op de beslissing advies begeleid werken het minst volledig, maar twee derde van de respondenten vindt dit toch nog (zeer) volledig. In vergelijking met 2007 is de waardering wel gestegen. De waardering van de toelichting op de beslissing van de doelgroep is ook gestegen en 83 procent van de SW-uitvoeringsorganisaties vindt dit (zeer) volledig. De motivatie voor de beslissing arbeidshandicapcategorie wordt door driekwart van de respondenten als volledig ervaren. De beoordeling van de kwaliteit van beslissingen en adviezen wordt verder uitgewerkt in hoofdstuk 3. Er zijn ook verschillen per regio. De rapportages zijn het meest volledig in de regio Zuid West en het minst in regio Oost. In 2007 scoorde de regio Zuid West het hoogst en de regio Zuid Oost het laagst.

### *De profielschets nader bekeken*

Uit tabel 2.4 blijkt dat driekwart van de SW-uitvoeringsorganisatie het profiel (zeer) volledig vindt. De volledigheid van het profiel is vergeleken met 2007 op alle onderdelen vooruitgegaan. Het meest volledig in het profiel worden volgens SW-uitvoeringsorganisaties, net als in 2007, de beperkingen van de klant ingevuld. Het minst uitvoerig wordt de reden van uitval beschreven, maar 80 procent van de respondenten vindt het (bijna) altijd goed. In vergelijking tot vorig jaar is dit onderdeel van de profielschets ook sterk verbeterd. (zie tabel 2.5).

Tabel 2.5 Percentage onderdeel van de profielschets (bijna) altijd goed ingevuld

	2007 Totaal	2008 Totaal
Woon en leefsituatie	82	88
Opleiding	76	91
Werkervaring	77	89
De beperkingen die een klant claimt	89	94
Reden van uitval	63	80

### *Behoeftte aan aanvullende informatie*

Hoewel een overgrote meerderheid van de geënquêteerden tevreden is met de meeste onderdelen van het profiel, geeft 77 procent van de organisaties in 2008 dat ze bepaalde onderdelen graag uitvoeriger zouden willen zien in de profielschets. In 2007 lag dat percentage op 83 procent.

Tabel 2.6 Percentage behoefte aan uitvoeriger informatie in de profielschets over...

	Totaal 2007 (n=64)	Totaal 2008 (n=65)
Woon en leefsituatie	31	23
Opleiding	36	25
Werkervaring	50	37
De beperkingen die een klant claimt	59	42
Reden van uitval	47	45
Overige	32	32
Geen enkel onderdeel	17	23

Het onderdeel ‘reden van uitval’ dat het minst volledig ingevuld is, mag volgens de SW-uitvoeringsorganisaties wat uitgebreider ingevuld worden. Daarnaast mag ook het onderdeel de ‘beperkingen van de klant’ nog uitgebreider worden beschreven. In 2007 werd dit ook opgemerkt. Als commentaar bij dit onderdeel wordt gegeven dat de belemmeringen minder technisch beschreven zouden moeten worden en het belangrijk is om de daadwerkelijk getoetste beperkingen op te schrijven. Of zoals een respondent het formuleerde “*wat de cliënt heeft en niet wat hij claimt*”.

Uit tabel 2.6 blijkt dat 32 procent van de organisaties behoefte heeft aan overige aanvullende informatie in de profielschets. De onderwerpen waarbij meer informatie nodig is komen in grote mate overeen met de onderwerpen die in 2007 zijn genoemd. Het betreft onder andere de motivatie van de klant om binnen de SW te werken en informatie

over soort en hoogte van de inkomsten en eventuele uitkeringspositie. Daarnaast is er behoefte aan meer specifieke en praktische informatie, bijvoorbeeld specifieke handreikingen voor begeleiding van cliënten met psychische beperkingen en voorbeelden van geschikte werkzaamheden.

### *Bruikbaarheid van de informatie*

De waardering van de bruikbaarheid van de informatie uit rapportage is ook gestegen. De groep die dit goed tot zeer goed vindt is gegroeid van 34 procent in 2007 tot 43 procent in 2008. De bruikbaarheid van de informatie in de rapportage blijft echter een issue. Tabel 2.7 gaat nader in op de bruikbaarheid van de informatie op het moment van ontvangst. In 2008 vindt een derde van de SW-uitvoeringsorganisaties de informatie in (zeer) sterke mate bruikbaar.

Tabel 2.7 Bruikbaarheid van de informatie 1<sup>ste</sup> indicatie op het moment van ontvangst, % totaal en naar regio

	Totaal (n=64)	Noord	Oost	Midden west	Noord west	Zuid west	Zuid oost
In (zeer) sterke mate bruikbaar (2007)	28	50	20	11	25	39	33
In (zeer) sterke mate bruikbaar (2008)	33	36	14	30	40	47	33

Er zijn verschillen per regio. SW-uitvoeringsorganisaties in de regio Zuid West vinden de informatie het meest bruikbaar en bedrijven in regio Oost vinden dit het minst bruikbaar. Vergeleken met 2007 is in de regio Noord de tevredenheid over bruikbaarheid van de informatie afgenomen en in de regio Noord West toegenomen.

De SW-organisaties die de informatie in (zeer) sterke mate bruikbaar vinden wijzen erop dat de informatie een juiste en actuele basis is voor de plaatsingsprocedure. Of zoals een respondent het formuleerde:

*“De informatie is voldoende om een beeld te vormen van de klant.”*

De SW-organisaties die de informatie enigszins of in (zeer) beperkte mate bruikbaar vinden, geven daarvoor soortgelijke redenen als in 2007:

- Informatie is te theoretisch. CWI maakt de vertaalslag naar de praktijk niet.
- Informatie blijkt onjuist te zijn: sommige klachten worden overschat, cognitieve en psychische beperkingen worden niet gezien of juist onderschat.
- Informatie is te summier en/of te algemeen.
- Bepaalde informatie die volgens de SW-uitvoeringsorganisatie nodig is voor de daadwerkelijke plaatsing ontbreekt.

### *Aanvullend onderzoek*

Uit tabel 2.8 blijkt dat het percentage van organisaties dat aangeeft bij meer dan de helft van de kandidaten aanvullende informatie te verzamelen voor het plaatsingstraject tussen 2007 en 2008 bijna gelijk is gebleven en in 2008 op 47 procent ligt. Het percentage van de geënquêteerden dat enkel een gesprek met kandidaat voert of slechts bij hoge uitzondering aanvullende informatie verzamelt, ligt in 2008 op 44 procent, tegen 39 procent in 2007. Uit verdere analyse blijkt dat ook organisaties die de informatie uit de rapportage in

(zeer) sterke mate bruikbaar vinden, aanvullend onderzoek doen, maar in mindere mate. Een kwart van deze bedrijven verzamelt bij meer dan de helft van de kandidaten aanvullende informatie.

Tabel 2.8 Wordt aanvullende informatie verzameld voor het plaatsingstraject? % totaal

	2007 Totaal (n=64)	2008 Totaal (n=62)
Een gesprek met kandidaat, zonder verzamelen van aanvullende informatie	25	21
Bij hoge uitzondering verzamelen van aanvullende informatie (bijv. onderzoek laten doen)	14	23
Bij een kwart tot de helft van de kandidaten verzamelen van aanvullende informatie (bijv. onderzoek laten doen)	14	10
Bij meer dan de helft van de kandidaten verzamelen van aanvullende informatie (bijv. aanvullende onderzoek)	48	47

#### *Onderwerpen van aanvullend onderzoek*

Bijna de helft van de SW-uitvoeringsorganisaties die aanvullende informatie verzamelen, laten de arbeidsmogelijkheden van de kandidaat in detail onderzoeken. Deze onderzoeken lopen uiteen van diverse assessmentonderzoeken tot een instroomtraject van een halfjaar. Een derde van de organisaties laat de fysieke en psychische beperkingen in meer detail onderzoeken. Als reden daarvoor wordt vaak het ontbreken van medische en psychologische rapporten bij de rapportage gegeven (tabel 2.7).

Tabel 2.7 Terreinen waarop aanvullende informatie wordt verzameld, % totaal

	Totaal 2007	Totaal 2008
Ik laat de arbeidsmogelijkheden van de kandidaat meestal in meer detail onderzoeken	52	48
Ik laat de fysieke en psychische beperkingen meestal in meer detail onderzoeken	33	32
Ik verzamel informatie op overige terreinen	40	43
Ik verzamel zelden aanvullende informatie	2	0
	<b>N=64</b>	<b>N=65</b>

#### *Meningen over het verzamelen van aanvullende informatie*

Uit de toelichtingen op de vragen over het verzamelen van extra informatie blijkt dat het verzamelen van extra informatie vooral te maken heeft met:

- toename van de kandidaten met multiproblematiek;
- wachtlijsten waardoor informatie niet actueel is;
- onvolledigheid van de informatie, bijvoorbeeld het ontbreken van onderliggende rapportages;
- te theoretisch karakter van de informatie in de rapportage.

De meningen over de hoeveelheid te verzamelen aanvullende informatie zijn moeilijk te kwantificeren en lopen uiteen van 'redelijk' tot 'te veel'. Vijf van de 29 SW-uitvoeringsorganisaties die bij meer dan de helft van de kandidaten informatie verzamelen gaven wel expliciet aan dat de hoeveelheid van de te verzamelen informatie te veel is of

ervaren het verzamelen van de extra informatie als negatief: tijdrovend en arbeidsintensief.

## 3 Beoordeling van de besluiten en adviezen

### 3.1 Inleiding

Hier bespreken we de beoordeling van de besluiten, het doelgroepbesluit en het besluit arbeidshandicapcategorie en de adviezen, het advies begeleid werken en het advies werkaanpassingen. In de vragenlijst is naar een rapportcijfer voor de kwaliteit van de (her)indicatiebesluiten gevraagd. Voor de afzonderlijke besluiten en adviezen is gevraagd of men het daar (meestal) mee eens was. Bij de vraag naar het cijfer en naar de meningen is de mogelijkheid gegeven een toelichting op het antwoord te geven. De uitvoeringsorganisaties hebben hier vaak gebruik van gemaakt. In 3.2 gaan we in op het rapportcijfer voor het besluit. In 3.3 tot en met 3.7 worden de afzonderlijke besluiten en adviezen besproken. We besluiten met de ervaringen van de SW-uitvoeringsorganisaties met het proces van herindicatie.

### 3.2 Rapportcijfer indicatiebesluit

De SW-uitvoeringsorganisaties geven ook in 2008 een goede voldoende voor de kwaliteit van de (her)indicatiebesluiten: een 7,1. Hiermee is de waardering voor de kwaliteit van de besluiten ten opzichte van 2007 met 0,2 punt gestegen. Tabel 3.1 laat de cijfers per regio zien.

Tabel 3.1 Rapportcijfer 2008 kwaliteit van het besluit, totaal en naar regio

Totaal 2007 (n=64)	Totaal 2008 (n= 65)	Noord	Oost	Midden West	Noord West	Zuid West	Zuid Oost
6,9	7,1	7,1	6,8	6,9	6,8	7,5	7,2

Drie organisaties geven een onvoldoende voor de kwaliteit van de besluiten. Twee organisaties tekenen daarbij aan dat de onderbouwing van de besluiten en de gebruikte aannames onvoldoende is. De derde organisatie heeft vooral moeite met de optimistische inschatting van de begeleidingsbehoefte van de kandidaten. Ook geven drie organisaties een heel hoog cijfer: een 9 en nog eens 18 organisaties geven een 8. De correcte inschatting van de situatie is voor een van de organisaties aanleiding voor het hoge rapportcijfer. In de interviews geven enkele uitvoerders aan dat de kwaliteit van de besluiten inderdaad is toegenomen.

### 3.3 Doelgroepenbesluit

Het besluit of een kandidaat al dan niet tot de doelgroep behoort, levert zelden problemen op. Tabel 3.2 laat zien dat ruim 90 procent het (bijna) altijd eens is met het doelgroepbesluit van CWI en dat er daarbij nauwelijks verschillen naar regio zijn. De visie op het doelgroepbesluit hangt niet significant samen met het rapportcijfer dat de organisatie geeft voor de kwaliteit van het besluit in het algemeen<sup>1</sup>. De variatie in de mening over het doelgroepbesluit is te klein om verband te houden met de variatie in het algemene rapportcijfer over de kwaliteit van het besluit.

Tabel 3.2 Percentage (bijna) altijd eens met doelgroepbesluit, totaal en naar regio

Totaal 2007 (n=64)	Totaal 2008 (n= 65)	Noord	Oost	Midden West	Noord West	Zuid West	Zuid Oost
90	92	90	86	90	80	100	100

De enkele uitvoeringsorganisatie die wel eens problemen heeft met het besluit doelgroep, heeft het over de ondergrens. De kandidaat blijkt dan meer beperkingen te hebben dan door CWI ingeschat en kan niet goed in de SW functioneren.

### 3.4 Geldigheidsduur van de indicatie

Evenals in 2008 hebben SW-uitvoeringsorganisaties iets vaker problemen met de geldigheidsduur van de indicatiestelling. Tachtig procent is het daar wel (bijna) altijd mee eens, maar een aantal organisaties geeft toch aan de lijn in deze besluiten te missen. Sinds 2007 is het mogelijk af te wijken van de standaard geldigheid van de indicatieduur, maar niet voor alle SW-organisaties is duidelijk op welke gronden soms juist voor een lange geldigheidsduur gekozen wordt en soms juist voor een korte geldigheidsduur.

Tabel 3.3 Percentage (bijna) altijd eens met besluit geldigheidsduur indicatie, totaal en naar regio

Totaal 2007 (n=64)	Totaal 2008 (n= 65)	Noord	Oost	Midden West	Noord West	Zuid West	Zuid Oost
79	80	70	79	80	80	82	89

Evenals bij het doelgroepbesluit het geval was, is er geen samenhang tussen het algemene rapportcijfer over de kwaliteit van het besluit en de visie op het besluit over de geldigheidsduur van de indicatie. Ook in dit geval is de variatie in de visie op het besluit geldigheidsduur erg klein.

### 3.5 Besluit arbeidshandicapcategorie

Het besluit arbeidshandicapcategorie wordt in 2008 net als in 2007 door ongeveer een kwart van de SW-uitvoeringsorganisaties (soms) betwist. Daarbij is enig verschil tussen

<sup>1</sup> Chi-kwadraattoets, p<0,05.



de regio's waar te nemen: in regio Zuid Oost is slechts twee derde van de SW-uitvoeringsorganisaties het (bijna) altijd eens met dit besluit, terwijl in regio Zuid West bijna alle organisaties het hier mee eens zijn.

Tabel 3.4 Percentage (bijna) altijd eens met besluit arbeidshandicapcategorie, totaal en naar regio

Totaal 2007 (n=64)	Totaal 2008 (n= 65)	Noord	Oost	Midden West	Noord West	Zuid West	Zuid Oost
76	77	70	64	80	80	94	67

Een geïnterviewde gaf aan dat de tegenstrijdige belangen van CWI en de SW-uitvoeringsorganisatie een rol spelen bij het besluit arbeidshandicapcategorie. De financiering van de SW-uitvoeringsorganisatie is mede afhankelijk van de handicapcategorie van de kandidaat, waardoor een organisatie een belang kan hebben bij de categorie 'ernstig'. Dit speelt bij CWI geen rol. De organisaties die wel bezwaren hebben tegen het besluit handicapcategorie geven aan dat de onderbouwing van het besluit vaak ontbreekt of onduidelijk is. Verder merken zij dat zij minder kandidaten met categorie 'ernstig' geïndiceerd krijgen dan voorheen of dan in andere regio's. De visie op het besluit arbeidshandicapcategorie hangt wel significant samen met het rapportcijfer dat de organisatie geeft voor de kwaliteit van het besluit.

### 3.6 Advies noodzakelijke aanpassingen bij het verrichten van de arbeid

De mening over het advies noodzakelijke aanpassingen is ten opzichte van 2007 sterk verbeterd. In 2008 is ruim driekwart van de SW-uitvoeringsorganisatie het hier (bijna) altijd mee eens, terwijl dit in 2007 nog slechts twee derde van de organisaties betrof. Er is ook een significant verband tussen de visie op het advies noodzakelijke aanpassingen en het rapportcijfer voor de kwaliteit van het besluit als geheel. Hoe vaker men het met dit advies over de noodzakelijke aanpassingen eens is, hoe hoger het rapportcijfer dat gegeven wordt.

Tabel 3.5 Percentage (bijna) altijd eens met besluit aanpassingen bij de arbeid, totaal en naar regio

Totaal 2007 (n=64)	Totaal 2008 (n= 65)	Noord	Oost	Midden West	Noord West	Zuid West	Zuid Oost
66	77	60	71	70	60	100	78

De 15 organisaties die het (soms) niet eens zijn met het besluit noodzakelijke aanpassingen geven hiervoor drie redenen:

- Het is niet altijd duidelijk waarop het besluit gebaseerd is en er wordt teveel met niet-onderbouwde aannames gewerkt.
- De inhoud van het besluit geeft onvoldoende blijk van zicht op de realiteit in het SW-bedrijf. Soms worden onmogelijke aanpassingen voorgesteld of wordt een niet-realistisch arbeidspatroon voorgesteld, bijvoorbeeld 5 dagen werk van 2 uur.
- Het advies is soms te abstract of te beperkt zodat het weinig praktische waarde heeft.

### 3.7 Advies begeleid werken

Het advies begeleid werken is ook in 2008 het meest heikele onderdeel van de besluitvorming. Slechts 31 procent is het hier soms mee eens. Daarbij zijn er ook verschillen tussen de regio's: in Zuid Oost en Zuid West is nog 44 procent van de organisaties het er soms mee eens, maar in Oost is dit bijvoorbeeld maar voor 14 procent van de SW-uitvoeringsorganisaties het geval. Er is een significant verband tussen de visie op het advies begeleid werken en het rapportcijfer voor de kwaliteit van het besluit als geheel.

Tabel 3.6 Percentage (bijna) altijd eens met besluit begeleid werken, totaal en naar regio

Totaal 2007 (n=64)	Totaal 2008 (n= 65)	Noord	Oost	Midden West	Noord West	Zuid West	Zuid Oost
34	31	40	14	20	20	44	44

Het grootste probleem dat veel SW-uitvoeringsorganisaties met het advies begeleid werken hebben is dat het niet realistisch is, de mogelijkheden van betrokkene te hoog inschat en in de praktijk niet uitvoerbaar is. Een organisatie verwoordt dit heel duidelijk:

“Het advies is in praktijk niet uitvoerbaar. In theorie kan iedereen begeleid werken maar in de praktijk komt daar nog heel wat bij kijken. Feitelijk moet dit advies ook niet meer gegeven worden. Daar waar mogelijk wordt begeleid werken toch wel gerealiseerd, advies of niet.”

Het advies begeleid werken is in de optiek van de SW-uitvoeringsorganisaties vaak te hoog gegrepen. Vanuit enkele organisaties komt de suggestie voor een ‘uitgesteld bw-advies’. Daarmee doelen ze op de situatie dat iemand nog werkervaring op moet doen, bijvoorbeeld een schoolverlater of iemand die zich op een keerpunt in zijn leven bevindt, en dat het daardoor niet goed is in te schatten of iemand geschikt is voor begeleid werken. In zo'n situatie zou de mogelijkheid moeten bestaan op een later moment alsnog te kijken of voor iemand begeleid werken geadviseerd kan worden. Een organisatie vermeldde dat zij zelf in 2006 en 2007 aanvullend onderzoek hadden gedaan op de adviezen begeleid werken. Zij kwamen erop uit dat zij in slechts 27 tot 42 procent van de gevallen het eens waren met het advies begeleid werken van CWI.

### 3.8 Herindicatieproces

Het herindicatieproces verloopt over het algemeen goed. Evenals in 2007 is het voor ruim 80 procent van de organisaties zonder meer duidelijk welke informatie CWI van hen nodig heeft voor de herindicatie. Voor de overige organisaties is dit redelijk duidelijk.

Tabel 3.7 Afspraken duidelijk over informatie die CWI van SW-uitvoeringsorganisatie nodig heeft? % Zonder meer duidelijk, totaal (2007 en 2008) en naar regio (2008)

Totaal (n=64)	Totaal 2008 (n=65)	Noord	Oost	Midden West	Noord West	Zuid West	Zuid Oost
82	86	82	79	90	100	88	89

Uit de toelichting die een aantal organisaties geven, blijkt dat er sprake is van een heldere checklist en van goede afspraken en overleg met CWI.

De mate waarin de SW-uitvoeringsorganisaties door CWI op de hoogte gehouden worden van de voortgang van de herindicatie is daarentegen nog beneden de maat. In 2008 geeft een derde van de organisaties aan dat zij (bijna) altijd op de hoogte gehouden worden. Daarbij is er een groot verschil tussen de regio's: 82 procent in Noord en 7 procent in Oost.

Tabel 3.8 Houdt CWI SW-uitvoeringsorganisatie op de hoogte van voortgang herindicatie? % (bijna) altijd, totaal (2007 en 2008) en naar regio (2008)

Totaal 2007 (n=64)	Totaal 2008 (n=65)	Noord	Oost	Midden West	Noord West	Zuid West	Zuid Oost
24	33	82	7	30	40	31	11

Een van de problemen die we in 2007 tegenkwamen bij de herindicaties was dat de SW-uitvoeringsorganisatie vaak niet op de hoogte was van de uitkomst van bezwaarprocedures. In 2008 is hier apart naar gevraagd. Ruim de helft van de organisaties geeft aan hier (bijna) altijd over geïnformeerd te worden. Ook hier is er een verschil tussen de regio's: in Oost heeft maar 39% weet van de uitslag van de bezwaarprocedure en in Noord is dit wel 82 procent.

Tabel 3.9 Wordt u door CWI geïnformeerd over de uitkomst van de bezwaarprocedure? % (bijna) altijd, totaal (2007 en 2008) en naar regio (2008)

Totaal 2008 (n=65)	Noord	Oost	Midden West	Noord West	Zuid West	Zuid Oost
57	82	39	70	60	43	56

In de toelichting geven organisaties aan dat zo'n bezwaarprocedure op zich niet vaak voorkomt. Als het wel voorkomt zijn de ervaringen duidelijk wisselend. Sommigen spreken van korte lijnen en snelle informatie. Anderen melden dat de informatie lang op zich heeft laten wachten, dat ze er zelf achteraan moesten en dat de informatie zelf ook niet erg duidelijk was. Een enkeling maakt daarbij onderscheid tussen de informatie op zich, die tijdig en duidelijk is, en de inhoud van de uitkomst van het bezwaar, waar vaak meer kritiek op is.



## 4 Beoordeling managementrapportages

### 4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk gaat in op de managementrapportages die door CWI aan de SW-uitvoeringsorganisaties worden verstrekt. Paragraaf 4.2 geeft het rapportcijfer weer die de organisaties geven voor de managementrapportages. Vervolgens gaan we in paragraaf 4.3 verder in op verschillende aspecten van de managementrapportages.

### 4.2 Rapportcijfer managementrapportages

In 2007 was het rapportcijfer dat SW-uitvoeringsorganisaties gaven voor de managementrapportages het laagste van alle cijfers die gegeven werden, een 6,1. In 2008 is dit cijfer sterk gestegen, naar een 6,9. CWI heeft sinds 2007 een aantal veranderingen in de managementrapportages doorgevoerd en deze uniformer aangeleverd. Waarschijnlijk zijn de verschillen in de beoordeling van de managementrapportages tussen de regio's die in 2007 nog erg groot waren, daardoor kleiner geworden. Net als in 2007 geven bedrijven in de regio Zuid West nog steeds het hoogste cijfer. De regio's Noord en Noord West die vorig jaar nog een onvoldoende gaven (respectievelijk 3 en 5) geven nu een ruime voldoende.

Tabel 4.1 Rapportcijfer managementinformatie van CWI, totaal (2007 en 2008) en naar regio, 2007 en 2008

Totaal 2007 (n= 64)	Totaal 2008 (n=60)*	Noord	Oost	Midden West	Noord West	Zuid West	Zuid Oost
6,1	6,9	7	6,8	6,7	6,2	7,5	6,7

\* In 2008 gaven 60 van de 65 respondenten een rapportcijfer voor managementrapportages. De overige 5 konden geen cijfer geven, omdat zij (in hun functie) geen managementinformatie ontvangen.

Slechts zes SW-uitvoeringsbedrijven geven in 2008 een onvoldoende voor de managementrapportages. De helft van de bedrijven gaf een 7 en veertien bedrijven gaven een 8.

De positieve opmerkingen over de managementinformatie hebben betrekking op:

- inhoud: informatie is redelijk of geheel compleet;
- lay-out: overzichtelijk en netjes verzorgd;
- bruikbaarheid: voldoet aan de verwachting, levert relevant vergelijkingsmateriaal op.

Er worden ook verbeterpunten genoemd met betrekking tot lay-out, inhoud, frequentie en bruikbaarheid van de managementinformatie. Deze punten worden ook genoemd door bedrijven die een voldoende geven.

- De meeste negatieve opmerkingen hebben betrekking op de lay-out. Volgens de geënquêteerden die dit punt noemen, is de informatie moeilijk leesbaar. Of zoals een respondent het formuleerde: “Het blijft een gepuzzel”.
- Sommige SW-uitvoeringsbedrijven vinden de informatie niet altijd even bruikbaar voor het ontwikkelen van het beleid. Volgens deze respondenten is de informatie te ‘algemeen’ en bevat ‘basale gegevens over resultaten’, waardoor er geen tendens is uit te halen waarop beleid kan worden ingezet. Of zoals een respondent het formuleerde: “Aantallen geven te weinig informatie voor actie en sturing”.
- Enkele bedrijven ontvangen de informatie nog steeds onregelmatig. Sommige bedrijven zouden het niet tijdens het kwaliteitsuitvoeringsoverleg willen krijgen, maar standaard vier keer per jaar (per kwartaal) op een vaste dag. Een andere SW-uitvoeringsorganisatie heeft behoefte aan een overzicht per kalenderjaar om te vergelijken hoeveel (her)indicaties zijn organisatie heeft gehad en wat bijvoorbeeld de verschuivingen zijn tussen de arbeidshandicapcategorieën.
- Er werden ook enkele opmerkingen gemaakt over het feit dat de informatie soms inhoudelijk niet klopt.

### 4.3 Inhoud en kwaliteit van managementrapportages

Tabel 4.2 laat zien in hoeverre SW-uitvoeringsorganisaties managementinformatie ontvangen over een aantal onderwerpen. Vergeleken met 2007 is het percentage van verstrekte managementinformatie in 2008 op alle onderdelen toegenomen. Dat geldt in het bijzonder voor de informatie over de aantallen en de uitslagen van bezwaar- en beroepszaken.

Tabel 4.2 Percentage informatie aanwezig in de managementrapportages, totaal (2007 en 2008) en naar regio (2008)

Informatie aanwezig over...	Totaal 2007 (n=64)	Totaal 2008 (n=60)	Noord	Oost	Midden West	Noord West	Zuid west	Zuid Oost
Aantal aanmeldingen	83	97	86	100	100	80	100	100
Aantal aanvragen	82	95	86	100	100	80	93	100
Aantal aangevraagde herindicaties	78	97	100	100	100	80	93	100
Aantal en inhoud van indicaties	76	97	100	92	100	80	100	100
Aantal en inhoud herindicaties	79	97	100	92	100	80	100	100
Aantal overdrachten bovengrens	66	91	86	85	100	80	100	89
Aantal overdrachten ondergrens	64	91	86	85	100	80	100	89
Aantal bezwaar- en beroepszaken	17	57	57	50	44	60	86	33
Uitslag bezwaar- en beroepszaken	25	58	71	54	22	60	86	44
Aantal adviezen bw	71	88	86	85	78	80	100	89
Aantal (her)indicaties naar handicapcategorie	68	84	86	77	67	80	100	89

De managementrapportages in 2008 bevatten bijna altijd de aantallen aanmeldingen, aangevraagde herindicaties en de aantallen en inhoud van indicaties. De informatie over de aantallen en de uitslagen van bezwaar- en beroepszaken ontbreekt het vaakst, maar ruim de helft van de SW-uitvoeringsbedrijven ontvangt deze informatie. Vergeleken met

2007 toen respectievelijk 17 en 25 procent van de geënquêteerden deze informatie ontving, is dit een enorme verbetering. Ook de informatievoorziening over het aantal overdrachten onder- en bovengrens is aanzienlijk verbeterd. Vergeleken met 2007 zijn ook de verschillen tussen de regio's afgenomen. In de regio Noord West lijken de managementrapportages het meest mager, in de regio Zuid West is de informatie het meest volledig. Uit paragraaf 4.2 bleek dat de geënquêteerden uit de regio Zuid-West ook het hoogste rapportcijfer voor de managementrapportages gaven. Waarschijnlijk is naast het verstrekken van de informatie ook de relevantie van de informatie van belang bij de beoordeling van de managementrapportages.

Tabel 4.3 geeft aan hoeverre de geleverde informatie voldoet aan de behoefte van de SW-bedrijven.

Tabel 4.3 Mate waarin informatie over de verschillende onderwerpen aan behoefte voldoet, % totaal, 2008

Informatie over...	Voldoet in (zeer) sterke mate	Voldoet enigszins	Voldoet in (zeer) beperkte mate
Aanmeldingen	72	16	12
Aanvragen	70	18	12
1 <sup>o</sup> Indicaties	75	16	9
Herindicaties	72	19	9
Bezwaar- en beroepszaken	44	25	32

Op de meeste onderdelen voldoet de managementrapportage voor ongeveer driekwart van de organisaties. Alleen wat betreft de informatie over bezwaar- en beroepszaken blijft de informatie achter bij de behoefte. Dit komt overeen met de beperkte informatie over de uitkomst van bezwaarprocedures bij herindicatie, die we in hoofdstuk 3 vonden. Op alle punten voldoet de managementrapportage voor meer organisaties dan in 2007. Dit geldt ook voor de informatie over bezwaar- en beroepszaken, waar in 2007 slechts 27 procent aangaf dat deze in (zeer) sterke mate voldeed.

#### *Ontbrekende informatie*

Op de vraag welke informatie nog ontbreekt in de managementinformatie, geven de meeste SW-uitvoeringsorganisaties aan dat er eigenlijk niets ontbreekt. Enkele organisaties zouden graag meer informatie krijgen over het proces aan de poort: via welke kanalen komen kandidaten bij CWI en wat zijn de redenen om na een aanmelding niet tot een aanvraag over te gaan? Ook noemt een organisatie informatie over het aantal bovengrens- en ondergrensgevallen als ontbrekend.





## 5 Contact CWI en SW-uitvoeringsorganisatie

### 5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe het contact en de communicatie tussen CWI en de SW-uitvoeringsorganisaties verloopt. Daarbij gaat het zowel om de samenwerking tussen CWI en de SW-uitvoeringsorganisaties, als om de contacten van CWI met de klanten.

### 5.2 Klantenoverdracht

Vergeleken met vorig jaar is het oordeel over klantenoverdracht verbeterd. Uit tabel 5.1 blijkt dat in 2007 42 procent van de SW-uitvoeringsorganisaties tevreden was met de overdracht van klanten met een eerste indicatie. In 2008 is een ruime meerderheid (59%) tevreden. Alle vijf SW-uitvoeringsorganisaties in de regio Noord West zijn tevreden met de klantenoverdracht en ook een ruime meerderheid van de bedrijven in de regio Zuid West is tevreden.

Tien procent van de geënquêteerde bedrijven geeft aan dat zij te weinig informatie krijgen. Daarbij gaat het vooral om het feit dat de informatie te summier en soms door wachtlijsten niet meer actueel. Net als vorig jaar wordt er ook gewezen op het ontbreken van bepaalde informatie zoals medische, psychologische en arbeidskundige onderzoeksrapporten.

Tabel 5.1 Tevredenheid met klantenoverdracht bij eerste indicatie, % totaal en naar regio

	Totaal 2007 (n=64)	Totaal 2008 (n=64)	Noord	Oost	Midden West	Noord West	Zuid West	Zuid Oost
Goed, hier heb ik nauwelijks problemen mee	42	59	23	36	50	100	73	44
Soms heb ik behoefte aan meer persoonlijke toelichting	34	28	27	43	10	0	27	44
Soms zou ik met minder persoonlijke toelichting ook goed uit de voeten kunnen	12	2	0	0	10	0	0	0
Meestal krijg ik te weinig informatie en moet de klant veel informatie opnieuw vertellen	22	10	0	21	30	0	11	11

## 5.3 Waardering contacten CWI

Tabel 5.2 geeft de waardering weer van verschillende vormen van overleg tussen CWI en de SW-uitvoeringsorganisaties. Hieruit blijkt dat individueel overleg met de CWI-adviseur het hoogst wordt gewaardeerd. Dit was ook het geval in het jaar 2007. In 2007 hing dit cijfer significant samen met het algemene rapportcijfer voor de gehele dienstverlening van CWI: hoe tevredener een organisatie was over het individueel overleg met CWI, hoe hoger het algemene rapportcijfer voor de dienstverlening. Dit verband zien we ook in 2008. Daarnaast is er in 2008 ook een soortgelijk verband te vinden tussen het algemeen netwerken en het algemene cijfer voor de gehele dienstverlening.<sup>2</sup>

Tabel 5.2 Beoordeling 'goed' van verschillende overlevormen met CWI, percentage totaal en naar regio, exclusief degenen die niet bekend zijn met het overleg (n.v.t.)

Soort overleg	Totaal 2007 (alleen indien van toepassing)	Totaal 2008 (alleen indien van toepassing)	Noord	Oost	Midden West	Noord West	Zuid West	Zuid Oost
Kwaliteitsoverleg	56	62	60	62	40	0	81	63
Uitvoeringsoverleg	56	75	75	86	50	Nvt	67	80
Algemeen netwerken	42	51	40	56	20	nvt	64	57
Individueel overleg met CWI adviseur	70	75	60	67	70	0	92	83

### *Het belang van goed contact*

In 2007 kwam naar voren dat SW-uitvoeringsorganisaties veel waarde hechten aan een goede relatie met de CWI-adviseurs. Ook in 2008 komt dit beeld naar voren. In de toelichting op het algemene cijfer op de dienstverlening van CWI wordt het goede contact met de medewerkers van CWI vaak genoemd. Daarop wordt verder ingegaan in hoofdstuk 6. Alleen de telefonische bereikbaarheid van CWI wordt (nog steeds) door meerdere respondenten als een probleem ervaren. Een respondent vat het als volgt samen:

*"Medewerkers zijn uiterst correct en komen hun afspraken na. Erg prettig om mee samen te werken. Alleen de telefonische bereikbaarheid is een crime, wanneer je geen doorkiesnummer hebt van de persoon die je wilt spreken. Callcenter is geen goede optie met betrekking tot klantvriendelijkheid."*

Dat goede samenwerking kan leiden tot daadwerkelijke veranderingen bewijst het voorbeeld van een SW-uitvoeringsorganisatie die op eigen verzoek voortaan in een aparte bijlage informatie over de uitkeringsituatie van de klant van CWI krijgt als aanvulling op de profielschets.

### *De mate van behoefte aan meer contact met CWI*

40 Procent van de SW-uitvoeringsorganisaties heeft geen behoefte aan aanvullend contact met CWI (tabel 5.3). Vergeleken met vorig jaar (19%) is dat percentage sterk gestegen.

<sup>2</sup> Chi-kwadraattoets, p<0,05.

Andere SW-uitvoeringsorganisaties hebben net als vorig jaar vooral behoefte aan meer contact over de begeleiding van klanten bovengrens.

Tabel 5.3 Behoefte aan extra contact met CWI over verschillende thema's, % totaal

	2007	2008
Vacature-acquisitie	17	15
Voorlichting aan klanten voor overdracht aan WSW-uitvoeringsorganisatie	31	19
Begeleiding van klanten na overdracht aan WSW-uitvoeringsorganisatie	5	5
Begeleiding van klanten bovengrens	39	35
Begeleiding van klanten ondergrens	22	23
Voorlichting aan werkgevers	27	19
Voorlichting aan toeleverders van Wsw-kandidaten, zoals sociale dienst en onderwijsinstellingen (speciaal onderwijs)	33	25
Op een ander terrein	9	9
Contact met CWI is voldoende, geen behoefte aan aanvullend contact	19	40

## 5.4 Uniformiteit in de dienstverlening door CWI

Net als in 2007 heeft meer dan twee derde van de SW-uitvoeringsorganisaties te maken met één CWI vestiging. Ruim de helft van de overige organisaties die te maken hebben met meerdere CWI vestigingen ervaart geen grote verschillen in de dienstverlening.

Tabel 5.4 Ervaren verschillen in de dienstverlening tussen verschillende CWI-vestigingen, % totaal

	2007	2008
Nee	16	17
Soms	12	11
Vaak	5	3
NVT ik heb te maken met één CWI-vestiging	67	69

Van de negen organisaties die verschillen ervaren, vinden zes deze verschillen soms storend en een respondent vindt het altijd storend. Men heeft problemen met verschillen in de manier van rapporteren en opzet van toelichtingen. Net als in 2007 werd aangegeven dat verschillen tussen de adviseurs soms groter zijn dan de verschillen tussen de CWI-vestigingen.

## 5.5 Contacten van CWI met klanten

In deze paragraaf worden de contacten tussen CWI en de klanten beschreven. Het gaat daarbij vooral om de voorlichting aan de klanten.

### *Verantwoordelijkheid voor voorlichting klanten*

De meerderheid van de organisaties vindt in 2008 dat voorlichting aan klanten over de Wsw in eerste instantie bij CWI moet liggen. Ten aanzien van 2007 is er echter een kleine daling in deze categorie. 29 Procent geeft voorkeur aan de SW-uitvoeringsorganisatie met een kleine rol voor CWI. 6 Procent vindt de voorlichting de verantwoordelijkheid van de SW-uitvoeringsorganisatie. In 2007 was dat nog 13 procent. Ook ziet 3 procent van de SW-uitvoeringsorganisaties bij voorlichting ook een rol gelegd voor andere organisaties, zoals de UWV, gemeente (sociale dienst) of de school.

Tabel 5.5 Verantwoordelijkheid voor de voorlichting aan klanten over de Wsw, % totaal

	2007 Totaal	2008 Totaal
CWI	56	54
SW-uitvoeringsorganisatie	13	6
SW-uitvoeringsorganisatie met een kleine rol voor CWI	30	29
CWI en een andere organisatie	2	8
Een andere organisatie	0	3

### *Kwaliteit van de voorlichting*

Volgens de SW-uitvoeringsorganisaties varieert de kwaliteit van voorlichting aan klanten door CWI. Bijna 60 procent vindt de kwaliteit van de voorlichting van wisselende kwaliteit. De kwaliteit van de voorlichting lijkt te zijn verbeterd vergeleken met 2007. 16 Procent vindt dat de klanten goed voorgelicht zijn en slechts 14 procent vindt dat de klanten geen goed beeld hebben van de Wsw. In de regio Noord West is, net als in 2007, het percentage geënquêteerden dat vindt dat klanten geen goed beeld hebben van Wsw het hoogst.

Tabel 5.6 Zijn klanten die bij de SW komen voldoende geïnformeerd? % totaal en naar regio

	Totaal 2007 (n=64)	Totaal 2008 (n=65)	Noord	Oost	Midde n West	Noord West	Zuid West	Zuid Oost
Ja, meestal weten zij goed wat ze kunnen verwachten en zijn ze op de hoogte van de wachtlijst	10	16	18	21	10	20	13	11
Ja, meestal weten ze goed wat ze kunnen verwachten, maar hebben ze geen informatie over de wachtlijst gekregen	12	11	0	7	10	20	0	44
Dat wisselt, sommige klanten zijn goed op de hoogte (ook van de wachtlijst) en andere klanten weten bijna van niks	55	59	73	64	70	20	73	22
Nee, meestal hebben ze geen goed beeld van de Wsw en van de mogelijkheden	23	14	9	7	10	40	13	22

Een aantal bedrijven vindt dat de voorlichting door CWI inhoudelijk goed is zoals het is. Een aantal respondenten legt uit dat het feit dat klanten niet altijd goed geïnformeerd zijn, ook aan de klant zelf of aan de manier waarop CWI de klanten voorlicht, kan liggen.

Volgens andere SW-uitvoeringsorganisaties is er echter extra voorlichting nodig over:

- Informatie over aanmeldingsprocedure, bijvoorbeeld dat het in sommige gevallen nodig is om je eerst aan te melden bij het Regiebureau en de verplichtingen van de klant na indicatie.
- Informatie over Wsw, zoals de hoogte inkomsten in Wsw en grootte van dienstverband.
- Informatie over begeleid werken.

De meningen over het verlenen van aanvullende informatie door CWI over wachtlijsten en werkaanbod zijn verdeeld. Terwijl sommige SW-uitvoeringsorganisaties vinden dat CWI de klanten grondig moet informeren over werkaanbod en wachtlijsten, zijn anderen stellig van mening dat het aan de SW-uitvoeringsorganisaties overgelaten moet worden. Een respondent licht het als volgt toe:

“Uiteindelijk kan CWI niet alle informatie geven. Dit heeft te maken met het feit dat de bedrijven allemaal op een andere manier omgaan met de wachtlijst, met plaatsingen en financieringen.”

Andere SW-uitvoeringsorganisaties kiezen voor voorlichting aan CWI over werkaanbod of wachtlijsten zodat CWI dan de klanten goed kan voorlichten. Een SW-uitvoeringsorganisatie heeft bijvoorbeeld mensen van CWI uitgenodigd voor een werkbezoek om te kijken naar soort werkzaamheden ‘zodat er geen valse verwachtingen meer kunnen worden gewekt’. Ook voorlichting over wachtlijsten kan in samenwerking met het SW-bedrijf gebeuren. Een respondent licht het toe:

“Omdat bij veel klanten onvoldoende bekend was over de wachtlijst en ons plaatsingsbeleid (onder andere ten opzichte van begeleid werken) hebben we sinds kort meer samenwerking op dit punt gezocht en folders van ons bij de adviseurs van CWI neergelegd en in het kwaliteitsoverleg geven we aan hoeveel plaatsingsruimte we hebben en wat de omvang en duur van onze wachtlijst is.”



## 6 Ontwikkelingen in de beoordeling

### 6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk bespreken we eerst het algemene rapportcijfer dat de SW-uitvoeringsorganisaties geven voor de algehele dienstverlening. Daarbij besteden we ook aandacht aan de ontwikkeling ten aanzien van vorig jaar. Daarna gaan we in op de belangrijkste ontwikkelingen ten aanzien van de afzonderlijke onderdelen van de dienstverlening.

### 6.2 Algemeen rapportcijfer

In de voorafgaande hoofdstukken zijn de rapportcijfers voor de verschillende aspecten van de indicatiestelling Wsw door CWI behandeld: cijfers voor kwaliteit van de rapportages, voor de kwaliteit van het besluit en voor de managementinformatie. In deze paragraaf komt het cijfer dat de organisaties voor de gehele dienstverlening geven aan de orde. CWI krijgt net als vorig jaar een ruime voldoende: een 7,2.

Tabel 6.1 Rapportcijfer algemene dienstverlening CWI voor indicatiestelling Wsw, totaal en naar regio

	Totaal cijfer	Noord	Oost	Midden West	Noord West	Zuid West	Zuid Oost
2007 (N=64)	7,0	6,8	7,1	6,8	6,8	7,2	6,8
2008 (n=65)	7,2	7,2	7,2	7,0	6,8	7,3	7,1

Het rapportcijfer voor de gehele dienstverlening is net als vorig jaar het hoogste van alle afzonderlijke rapportcijfers die gegeven zijn. In 2007 gold dat ook voor de meeste regio's, met uitzondering van Noord, Noord West en Zuid Oost waar de kwaliteit van het besluit een hoger cijfer kreeg dan algemene dienstverlening. In 2008 is het beeld meer gevarieerd. In de regio's Noord en Midden West is het cijfer voor de gehele dienstverlening inderdaad hoger dan andere cijfers. In Oost wordt de gehele dienstverlening even hoog gewaardeerd als de rapportages. In Zuid Oost is het cijfer voor de kwaliteit van het besluit net als in 2007 hoger dan het cijfer voor de gehele dienstverlening. In de regio Zuid West zijn de cijfers voor besluiten en voor de managementrapportages hoger dan het cijfer voor de gehele dienstverlening.

#### *Toelichting hoge cijfers*

Bijna een kwart van de organisaties geeft een 8 of hoger voor de gehele dienstverlening van CWI ten aanzien van de Wsw-indicatiestelling. Uit de toelichtingen op de hoge (en lage cijfers) blijkt dat het contact met CWI heel belangrijk is voor het algemene oordeel. Bijna alle organisaties (11 van de 13) die een toelichting op het hoge cijfer gaven, noemden het goede contact met CWI. In 2007 werd deze reden ook genoemd, maar het

belang ervan lijkt dit jaar toegenomen te zijn. Een respondent lichtte zijn cijfer (een 8) als volgt toe:

“Over het algemeen is de dienstverlening goed. Als er problemen of vragen zijn, worden deze aangegeven bij de CWI-adviseur of het kwaliteitsoverleg. Zaken worden altijd serieus genomen.”

Het contact wordt bestempeld als prettig, de medewerkers als vriendelijk, hulpvaardig en bereid om mee te denken. Het goede contact leidt volgens de geënquêteerden ertoe dat de eventuele problemen snel worden opgelost. Overige positieve opmerkingen hebben betrekking op de volledigheid en overzichtelijkheid van de informatie in de rapportages, goede herindicatiestelling en betere toelichting van de besluiten.

#### *Toelichting lage cijfers*

Twee organisaties gaven een onvoldoende (een 4 en een 5). Een van deze geënquêteerden noemde de onbereikbaarheid van CWI-medewerkers in de toelichting op zijn lage cijfer. Een ander had problemen met de lange en onduidelijke informatievoorziening rondom bezwaar herindicatie bovengrens en het ontbreken van begeleiding van de klanten door CWI bij afwijzing indicatie bovengrens of herindicatie bovengrens. Organisaties die een 6 gaven, noemden daar verschillende redenen voor. Een organisatie noemde het gebrek aan contact tussen de adviseurs en de SW-organisatie waardoor men niet van elkaars ervaringen kon leren. Anderen misten bij CWI kennis over beperkingen en handicaps en mentale gesteldheid van de betrokkene, waardoor vaak de vertaalslag naar de praktijk niet gemaakt werd. Een respondent merkte in zijn toelichting op dat de management-informatie nog onregelmatig komt.

### 6.3 Beoordeling afzonderlijke onderdelen indicatiestelling

In deze paragraaf gaan we in op de belangrijkste ontwikkelingen van de afzonderlijke onderdelen van de indicatiestelling zoals, de kwaliteit van de rapportages, de kwaliteit van de besluiten en advies, de managementsrapportages en het contact met CWI. Daarbij gaat het vooral over de ontwikkelingen die plaatsvonden tussen 2007 en 2008.

#### *Dossier en rapportages*

In 2007 kreeg de rapportage (her)indicatie Wsw een rapportcijfer van 6,7. In 2008 is het cijfer gestegen naar 7,0. De volledigheid van het dossier is op alle punten verbeterd, behalve de aanwezigheid van het overdrachtsformulier. Ook de beoordeling van de verschillende onderdelen van de rapportage zelf is vooruitgaan. Het taalgebruik scoort wel nog steeds het hoogst en de overzichtelijkheid van de rapportage het laagst. Tevens worden alle onderdelen van de profielschets in 2008 hoger gewaardeerd dan in 2007. De volledigheid van de reden van uitval die vorig jaar het laagst scoorde is zeer sterk verbeterd, maar mag volgens de SW-uitvoeringsorganisaties nog uitgebreider ingevuld worden. Wellicht dankzij verbetering van de volledigheid van het dossier en de rapportage is de behoefte aan aanvullende informatie bij de SW-uitvoeringsorganisaties tussen 2007 en 2008 gedaald. Desondanks voeren de SW-uitvoeringsorganisaties in 2008 nog steeds in bijna gelijke mate als in 2007 aanvullend onderzoek uit. Het percentage dat enkel een gesprek met kandidaat voert of slechts bij hoge uitzondering aanvullende informatie verzameld, is wel enigszins gestegen. De onderwerpen voor aanvullend



onderzoek blijven in grote mate gelijk en vooral de arbeidsmogelijkheden van de kandidaat worden nader onderzocht.

### *Besluiten en adviezen*

De beoordeling van de besluiten en adviezen is verbeterd van 6,9 in 2007 naar 7,1 in 2008. Het advies doelgroepbesluit en geldigheidsduur van de indicatie zijn het minst omstreden. Meer discussie is er over de adviezen arbeidshandicapcategorie, noodzakelijke aanpassingen bij de arbeid en vooral over het advies begeleid werken. Slechts 32 procent is het eens met het advies begeleid werken, waarbij er kritiek is op het realiteitsgehalte van het advies en de optimistische inschatting van de mogelijkheden van de kandidaat. De visie op de adviezen arbeidshandicapcategorie, noodzakelijke aanpassingen bij de arbeid en begeleid werken hangen samen met het rapportcijfer dat men geeft over de kwaliteit van het besluit in het algemeen.

### *Managementinformatie*

De managementinformatie kreeg in 2007 het laagste rapport cijfer, namelijk 6,1. In 2008 is dit aspect van de indicatiestelling het meest gestegen en wordt het gewaardeerd met een 6,9. CWI heeft sinds 2007 een aantal veranderingen in de managementrapportages doorgevoerd en deze uniformer aangeleverd. Waarschijnlijk zijn de verschillen in de beoordeling van de managementrapportages tussen de regio's die in 2007 nog erg groot waren, daardoor kleiner geworden.

### *Contact CWI en SW-uitvoeringsorganisaties*

De contacten tussen CWI en SW-uitvoeringsorganisaties en de contacten tussen CWI en klanten werden niet apart beoordeeld door een cijfer. Uit analyse blijkt dat de tevredenheid over de overdracht van klanten met een eerste indicatie is gestegen. In 2008 vindt slechts 10 procent van de bedrijven tegen 22 procent in 2007 dat zij te weinig informatie krijgen. Net als in 2007 betreft het vooral aanvullende onderzoeksrapporten. Het individuele contact met de CWI-adviseur wordt nog steeds het hoogst gewaardeerd en is mede bepaald voor de algemene waardering van de dienstverlening van CWI. Net als in 2007 worden er nog steeds problemen met bereikbaarheid gesignaleerd, veroorzaakt door de callcenter. De toegenomen tevredenheid over het contact met CWI blijkt ook uit het feit dat het percentage van de SW-uitvoeringsorganisaties dat contact als voldoende waardeert en geen behoefte heeft aan aanvullend contact is gestegen van 19 procent in 2007 naar 40 procent in 2008.

In de beoordeling van de contacten tussen klanten en CWI zien we wat veranderingen. De meerderheid van de SW-uitvoeringsorganisaties vindt nog steeds dat voorlichting aan klanten in eerste instantie bij CWI moet liggen, maar ziet in 2008 een kleinere rol voor zichzelf dan in 2007 en ziet een grotere rol voor andere instanties zoals UWV, gemeente of sociale dienst. Wat de inhoud van de voorlichting door CWI betreft is er nog steeds behoefte aan meer informatie over bepaalde thema's die overkomen met thema's genoemd in 2007. De meningen over de mate en inhoud van voorlichting door CWI over wachtlijsten en werkaanbod bij de SW-uitvoeringsbedrijven zijn nog steeds verdeeld.

## 6.4 Verbeterpunten CWI

Hiervoor is aangegeven dat de dienstverlening van CWI vergeleken met 2007 op veel punten is verbeterd. Wel zijn er door de geënquêteerden een aantal verbeterpunten aangedragen. Onderstaande punten zijn ontleend aan de internet-enquête en aanvullende interviews. Het gaat hier om onderdelen van de dienstverlening die in de invloedssfeer van CWI liggen. De meer algemene punten van verbetering komen in 6.5 aan de orde.

### *Dossier en rapportage*

- Hoewel de overzichtelijkheid van de rapportages vergeleken met 2007 beter wordt gewaardeerd zouden de rapportageformulieren nog inzichtelijker gemaakt kunnen worden. Deze aanpassingen zouden in overleg met de SW-uitvoeringsorganisaties kunnen worden doorgevoerd.
- Een aantal respondenten klaagde over de groeiende ‘papierwinkel’ en ‘formulierenstroom’. Twee geënquêteerden zijn expliciete voorstanders van het digitaal aanleveren van de beschikking en de rapportage, omdat het tijdsbesparend zou zijn.

### *Besluiten en adviezen*

- Net als in 2007 is er behoefte aan verbetering in de beoordeling van arbeidsproductiviteit, met name de ondergrens- en in mindere mate bovengrensindicatie.
- Ook het advies begeleid werken vraagt volgens de geënquêteerden een betere motivatie en beoordeling en vooral een realistischer inschatting van de mogelijkheden van de kandidaat en de praktijk van het SW-bedrijf.
- Er is behoefte aan meer informatie over de uitkomst van bezwaarzaken.
- Er is een aantal verbeterpunten genoemd ten aanzien van herindicatie zoals het gebruik van recente gegevens bij herindicatie, inkorten periode afhandeling indicatie en vooral de verbetering van de indeling arbeidshandicapcategorie bij herindicatie. Als oplossing werd aangedragen dat er meer contact gezocht moet worden met leidinggevenden en P&O en niet alleen bijvoorbeeld met assistent-werkleiders.

### *Managementinformatie*

In de algemene verbeterpunten geven de SW-uitvoeringsorganisaties weinig punten aan die betrekking hebben op de managementinformatie.

- Ondanks de verbetering van de managementinformatie missen sommige geënquêteerden zicht op het aantal meldingen en de omvang van de lokale doelgroep.
- Enkele SW-uitvoeringsbedrijven ontvangen de managementrapportages nog niet regelmatig.
- Informatie over bezwaarzaken wordt door een groot aantal SW-uitvoeringsorganisaties gemist.

### *Contact CWI en SW-uitvoeringsorganisatie en klantencontact*

- De mate en precieze inhoud van de voorlichting aan klanten door CWI zou nader moeten worden bekeken, vooral ten aanzien van wachtlijsten en werkaanbod. In ieder geval moet de voorlichting over deze twee thema's gebeuren in nauwe samenwerking met de SW-uitvoeringsorganisaties.
- Verbetering van de telefonische bereikbaarheid van CWI is nog steeds actueel.

## 6.5 Algemene verbeterpunten

Naast de verbeterpunten die CWI betreffen, geven de SW-uitvoeringsorganisaties nog verschillende algemene punten van verbetering en veranderwensen aan. De belangrijkste noemen we hier.

- Hoewel in 2008 bij meer rapportages aanvullende rapportages aanwezig zijn dan in 2007, is er nog steeds behoefte bij de SW-uitvoeringsorganisaties aan deze aanvullende informatie. Een respondent stelde bijvoorbeeld voor om klanten te vragen om machtiging voor doorzenden onderzoeksrapportage aan de SW-uitvoeringsorganisaties. Voor een deel gaat het om aanvullende medische rapportages die CWI niet kan verstrekken.
- De informatie in de rapportages wordt door velen nog steeds als te ‘theoretisch’ beschouwd en is niet direct toepasbaar. In overleg met CWI, het ministerie en de uitvoeringsorganisaties kan bezien worden of een verdere vertaalslag naar de praktijk gemaakt kan worden. Binnen het huidige kader ligt dit niet voor de hand. Een tweetal geënquêteerden stelde voor om een ‘praktijkonderzoek’ op de werkvloer in te voeren in overleg met de SW-bedrijven. Een andere respondent stelde invoering van een nadere duiding van iemands mogelijkheden voor met behulp van een soort Functionele Mogelijkheden (FML), zoals het UWV hanteert. Deze voorstellen grijpen terug op de situatie van voor de indicatiestelling door CWI.
- De voorlichting aan klanten is deels een zaak van CWI en deels een kwestie van afstemming en het maken van afspraken tussen CWI, uitvoeringsorganisaties en het ministerie.

Het onderzoek laat zien dat de praktijk van de indicatiestelling door CWI sinds 2005 maar ook sinds 2007 verbeterd is, dat SW-uitvoeringsorganisaties gewend raken aan deze situatie en er over het algemeen tevreden over zijn.



# Bijlage vragenlijst met antwoordfrequenties

## VRAGENLIJST TEVREDENHEIDSONDERZOEK SW-UITVOERINGS-ORGANISATIES 2008

### *Introductie*

U heeft nu toegang tot de elektronische vragenlijst voor het onderzoek naar de tevredenheid van de SW-schappen over de dienstverlening van CWI met betrekking tot de indicatiestelling Wsw. Indien u contact heeft met meerdere CWI's vragen wij u om een algemene indruk van deze contacten in uw antwoorden weer te geven. U bent de enige persoon binnen uw organisatie die deze enquête ontvangt. Indien in uw organisatie meerdere personen contacten onderhouden met de CWI's, dan verzoeken wij u ook hun ervaringen mee te nemen bij het invullen van de enquête.

### *Terminologie*

*De Wsw-geïndiceerde, de Wsw-werknemer en te indiceren persoon noemen we in de vragenlijst 'de klant'.*

*Het 'SW-schap' wordt in dit onderzoek de Wsw-uitvoeringsorganisatie genoemd.*

## Algemene informatie

### 1. Wat is uw functie binnen de Wsw-uitvoeringsorganisatie?

--

### 2. Wat voor soort contact heeft u met CWI in verband met de indicatiestelling Wsw (inclusief contact over de herindicaties)?

*Meerdere antwoorden mogelijk.*

94%	Telefonisch contact
91%	Schriftelijk contact
72%	Persoonlijk contact met CWI adviseur
74%	Kwaliteitsoverleg
23%	Uitvoeringsoverleg
11%	Overig contact, namelijk....

### A. De rapportage (her)indicatie Wsw

Deze vragen gaan over de indicatie en de herindicatie, tenzij er expliciet een onderscheid tussen beiden wordt gemaakt.

### 3. Kunt u aangeven in hoeverre de volgende stukken aanwezig zijn in de Wsw overdrachtdossiers die u van CWI ontvangt (1e indicatie)?

	Altijd	Bijna altijd	Soms	Zelden	Nooit
Rapportage indicatie Wsw	97%	3%	0%	0%	0%
Aanvraag incl. machtiging (kopie)	76%	22%	2%	0%	0%
Eventuele bijlage/aanvullende rapportages (kopieën)	17%	16%	23%	23%	20%
Overdrachtsbrief	84%	14%	0%	0%	2%
Overdrachtsformulier tbv kwaliteitsmonitoring	73%	18%	2%	0%	8%

De rapportage indicatie Wsw die u van CWI ontvangt, bestaat uit een aantal onderdelen. Hierna vragen wij uw mening over de verschillende onderdelen.

**4. In hoeverre vindt u de volgende onderdelen van de rapportage (her)indicatie Wsw volledig?**

	Ze er volledig	volledig, hooguit een klein onderdeel mist	niet helemaal volledig	onvolledig bijna altijd missen belangrijke onderdelen	zeer onvolledig
Profielschets	17%	58%	20%	5%	0%
Reden aanvraag	22%	60%	18%	0%	0%
Motivatie/toelichting beslissing doelgroepbepaling	25%	58%	11%	6%	0%
Motivatie/toelichting beslissing arbeidshandicapcategorie	22%	53%	17%	6%	2%
Motivatie/toelichting advies begeleid werken	14%	52%	25%	6%	3%

**5. Kunt u aangeven in hoeverre de volgende onderdelen van de profielschets van de aanvrager worden ingevuld?**

	Altijd	Bijna altijd	Soms	Zelden	Nooit
Woon en leefsituatie	28%	60%	11%	2%	0%
Opleiding	28%	63%	5%	5%	0%
Werkervaring	34%	55%	8%	3%	0%
De beperkingen die de klant claimt	45%	49%	5%	2%	0%
Reden van eventuele uitval	19%	6%	14%	6%	0%

**6. Welk onderdeel van de profielschets zou u graag uitvoeriger ingevuld willen zien?**

*Meerdere antwoorden mogelijk.*

23%	Woon- en leefsituatie
25%	Opleiding
37%	Werkervaring
42%	Beperkingen
45%	Reden van uitval
32%	Ander onderdeel, namelijk.....
23%	Geen enkel onderdeel

**7. Kunt u kort aanduiden waarom u het onderdeel (of de onderdelen) die u aangegeven heeft, graag uitgebreider toegelicht zou willen hebben?**

**8. Mist u soms bepaalde informatie in de profielschets?**

- 59% Nee, ik mis niets
- 42% Ja, namelijk .....

**9. In hoeverre is de informatie uit de rapportage 1e indicatie Wsw bruikbaar voor u, als u deze meteen na ontvangst zou kunnen gebruiken voor het starten van een plaatsingstraject?  
TOELICHTING: Het gaat bij deze vraag om de bruikbaarheid van de rapportage voor het plaatsingstraject zonder dat er sprake is van een wachtlijst waardoor de informatie verouderd kan zijn als de plaatsing gestart wordt.**

- 5% In zeer beperkte mate
- 25% In beperkte mate
- 38% Enigszins
- 31% In sterke mate
- 2% In zeer sterke mate

**10. Kunt u uw antwoord toelichten?**

**11. Hoeveel tijd zit er gemiddeld tussen ontvangst van de rapportage en de start van het plaatsingstraject?**

- 3% Korte tijd, de rapportage is nog actueel
- 67% Soms korte tijd, soms lange tijd
- 30% Lange tijd, de rapportage is niet meer actueel

**12. Verzamelt u (of een collega binnen de Wsw uitvoeringsorganisatie) voor het plaatsingstraject aanvullende informatie?**

- 21% Ik voer een gesprek met de kandidaat, maar verzamel verder geen aanvullende informatie → naar 14
- 23% Bij hoge uitzondering verzamel ik aanvullende informatie (en laat ik bijvoorbeeld aanvullende onderzoeken doen) → naar 13
- 10% Bij ongeveer een kwart tot de helft van de kandidaten verzamel ik aanvullende informatie (en laat ik bijvoorbeeld aanvullende onderzoeken doen) → naar 13
- 47% Bij meer dan de helft van de kandidaten verzamel ik aanvullende informatie (en laat ik bijvoorbeeld aanvullende onderzoeken doen) → naar 13

**13. Wat vindt u van de hoeveelheid aanvullende informatie die uzelf (uw organisatie) voor het plaatsingstraject verzamelt?**

**14. Als u aanvullende informatie verzamelt, waarop heeft deze dan betrekking?**

*Meerdere antwoorden mogelijk*

- 48% Ik laat de arbeidsmogelijkheden van de kandidaat meestal in meer detail onderzoeken
- 32% Ik laat de fysieke en psychische beperkingen meestal in meer detail onderzoeken
- 43% Ik verzamel informatie op overige terreinen, bijvoorbeeld.....
- 9% Ik verzamel zelden aanvullende informatie



**15. Kunt u uw antwoord toelichten**

**16. Hoe beoordeelt u de rapportages Wsw (her)indicatie die u van CWI ontvangt in het algemeen op de volgende punten?**

	Zeer goed	Goed	Redelijk	Matig	Slecht
Duidelijk taalgebruik	6%	72%	22%	0%	0%
Overzichtelijkheid	6%	47%	31%	15%	3%
Volledigheid van informatie	6%	61%	27%	6%	0%
Juistheid van informatie	9%	57%	26%	6%	2%
Actualiteit van informatie	9%	57%	26%	6%	2%
Bruikbaarheid van de informatie in de praktijk	7%	39%	43%	12%	2%
Onderbouwing van de motivatie en toelichting van de beslissingen	6%	48%	32%	14%	0%
Herleiding van de informatie tot bronnen	7%	52%	31%	8%	5%

**17. Als u de rapportages (her)indicatie Wsw van CWI een rapportcijfer zou moeten geven, welk cijfer zou u dan geven? (op de schaal van 1 tot 10).**

**18. Kunt u uw antwoord toelichten?**

**B. Beoordeling beslissingen (her)indicatie Wsw**

**19. In hoeverre bent u het in het algemeen eens met de volgende besluiten en adviezen van CWI in de beschikking (her)indicatie Wsw?**

	Altijd	Bijna altijd	Soms	Zelden	Nooit	
Doelgroepbesluit	6%	86%	8%	0%	0%	antw 3-5 →vr 20
De geldigheidsduur van de indicatie	9%	70%	20%	0%	0%	antw 3-5 →vr 21
De arbeidshandicapcategorie	11%	66%	19%	5%	0%	antw 3-5 →vr 22
Advies noodzakelijk aanpassingen bij het verrichten van de arbeid	9%	67%	20%	3%	0%	antw 3-5 →vr 23

Advies voor “begeleid werken”      0%    31%    53%    16%    0%    antw 3-5 →vr  
24

**20. Kunt u toelichten waarom u het soms, zelden of nooit eens bent met het besluit doelgroep bij (her)indicatie?**

**21. Kunt u toelichten waarom u het soms, zelden of nooit eens bent met de geldigheidsduur van de (her)indicatie?**

**22. Kunt u toelichten waarom u het soms, zelden of nooit eens bent met de arbeidshandicapcategorie?**

**23. Kunt u toelichten waarom u het soms, zelden of nooit eens bent met het advies over noodzakelijke aanpassingen bij het verrichten van de arbeid?**

**24. Kunt u toelichten waarom u het soms, zelden of nooit eens bent met het advies Begeleid Werken?**

**25. Als u de kwaliteit van de (her)indicatiebesluiten Wsw van CWI een rapportcijfer zou moeten geven, welk cijfer zou u dan geven?**

**26. Kunt u uw antwoord toelichten?**

### **C. Proces van herindicatie**

De procedure van herindicatie wijkt op een aantal punten van eerste indicatie. Hieronder volgt een aantal vragen over herindicatie.

**27. Zijn de afspraken met CWI over de informatie die CWI van u als Wsw uitvoeringsorganisatie nodig heeft om de herindicatie te starten duidelijk voor u?**

- 86% Ja, het is zonder meer duidelijk
- 14% Ja, het is redelijk duidelijk
- 0% Nee, het is niet duidelijk

**28. Kunt u uw antwoord toelichten?**

**29. Houdt CWI u op de hoogte over de voortgang van een herindicatieprocedure, zodat u bij benadering weet op welk moment u een herindicatiebesluit retour ontvangt?**

- 32% (Bijna) altijd
- 23% Vaak wel, soms niet
- 17% Regelmatig niet
- 28% Vaak niet

**30. Wordt u door CWI geïnformeerd over de uitkomst van een bezwaarprocedure bij herindicatie?**

- 57% (Bijna) altijd
- 16% Vaak wel, soms niet
- 8% Regelmatig niet
- 8% Vaak niet
- 11% Nooit

**31. Wat vindt u van de informatievoorziening door CWI over de uitkomst van bezwaarprocedures bij herindicatie?**

## D. Management rapportages

### 32. Kunt u voor elk van de aangegeven onderwerpen aangeven of u hierover managementinformatie ontvangt van CWI?

Informatie over:	Ja	Nee
Aantal aanmeldingen in bepaalde periode	92%	8%
Aantal aanvragen in bepaalde periode	90%	10%
Aantal aangevraagde herindicaties in bepaalde periode	92%	8%
Aantal en inhoud van afgegeven indicaties in bepaalde periode	92%	8%
Aantal en inhoud van afgegeven herindicaties in bepaalde periode	92%	8%
Aantal overdrachten bovengrens	87%	13%
Aantal overdrachten ondergrens	87%	13%
Aantal bezwaar- en beroepszaken	54%	46%
Uitslag bezwaar- en beroepszaken	55%	45%
Aantal adviezen begeleid werken	83%	17%
Aantal (her)indicaties naar handicapcategorie matig/ernstig	80%	20%

### 33. Over welke onderwerpen mist u managementinformatie?

--

### 34. In hoeverre voldoet het geleverde cijfermateriaal aan uw behoefte

Antwoordcategorieën: 1= In zeer sterke mate 2= In sterke mate 3= Enigszins  
4= In beperkte mate 5= In zeer beperkte mate

	1	2	3	4	5
Informatie over aanmeldingen	10%	62%	16%	5%	7%
Informatie over aanvragen	14%	57%	17%	5%	7%
Informatie over 1 <sup>e</sup> indicaties	14%	62%	16%	5%	3%
Informatie over herindicaties	12%	60%	19%	3%	5%
Informatie over bezwaar- en beroepszaken	7%	38%	24%	10%	21%

### 35. Hoe vaak zou u de volgende informatie van CWI willen ontvangen?

	1 keer per maand	1 keer per kwartaal	1 keer per jaar
Informatie over aanmeldingen	15%	75%	10%
Informatie over aanvragen	18%	73%	8%
Informatie over 1 <sup>e</sup> indicaties	19%	73%	9%
Informatie over herindicaties	15%	73%	12%
Informatie over bezwaar- en beroepszaken	8%	77%	15%

**36. Als u de managementinformatie die u van CWI ontvangt een rapportcijfer zou moeten geven, welk cijfer zou u dan geven?**

**37. Kunt u uw antwoord toelichten?**

### **E. Klantenoverdracht**

**38. Wat vindt u van de wijze waarop de overdracht van klanten met een 1e indicatie plaatsvindt?**

- 59% Goed, hier heb ik nauwelijks problemen mee
- 28% Soms heb ik behoefte aan meer persoonlijke toelichting
- 2% Soms zou ik met minder persoonlijke toelichting ook goed uit de voeten kunnen
- 11% Meestal krijg ik te weinig informatie en moet de klant veel informatie opnieuw vertellen (nadat ze dit ook al bij CWI verteld hebben)

**39. Kunt u uw antwoord toelichten?**

**40. Als klanten met een 1e indicatie Wsw door CWI aan u worden overgedragen en zij komen voor de eerste keer bij u (of een van uw collega's), zijn zij dan voldoende geïnformeerd over de Wsw?**

- 16 % Ja, meestal weten zij goed wat ze kunnen verwachten en zijn ze op de hoogte van de wachtlijst/wachttijd
- 11% Ja, meestal weten ze goed wat ze kunnen verwachten, maar hebben ze geen informatie over de wachtlijst/wachttijd ontvangen
- 59% Dat wisselt, sommige klanten zijn goed op de hoogte (ook van de wachtlijst) en andere klanten weten bijna van niks
- 14% Nee, meestal hebben ze geen goed beeld van de Wsw en van de mogelijkheden

**41. Welke informatie zou CWI volgens u aan klanten moeten geven?**

**42. Bij wie zou volgens u de eerste verantwoordelijkheid moeten liggen voor de voorlichting aan klanten over de Wsw?**

- 54% CWI
- 6% Wsw uitvoeringsorganisatie
- 29% Wsw uitvoeringsorganisatie met een kleine rol voor CWI
- 8% CWI en een andere instantie
- 3% Een andere organisatie

**43. Bij welke andere organisatie zou de eerste verantwoordelijkheid (deels) moeten liggen voor de voorlichting aan klanten over de Wsw?**

--

**F. Overleg tussen CWI en Wsw uitvoeringsorganisatie**

**44. Hoe waardeert u de verschillende vormen van overleg tussen CWI en Wsw uitvoeringsorganisatie in het kader van indicatiestelling Wsw?**

	goed	redelijk	slecht	niet van toepassing/ ik ken het niet
Kwaliteitsoverleg	52%	30%	2%	16%
Uitvoeringsoverleg	32%	9%	5%	54%
Algemeen netwerken	32%	28%	7%	33%
Individueel overleg met CWI-adviseur	70%	24%	3%	3%

**45. Met welke CWI-vestigingen onderhoudt uw Wsw uitvoeringsorganisatie contact over (her)indicaties Wsw?**

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....

**46. Indien u contact heeft met meerdere CWI-vestigingen, ervaart u grote verschillen in de dienstverlening door verschillende CWI's?**

- 17% Nee → ga naar vraag 47
- 11% Soms → ga naar vraag 45
- 3% Vaak → ga naar vraag 45
- 69% Niet van toepassing, ik heb te maken met één CWI-vestiging

**47. Wat vindt u van deze verschillen in de dienstverlening tussen verschillende CWI-vestigingen?**

- 22% Ik vind deze verschillen niet storend
- 67% Ik vind deze verschillen soms storend
- 11% Ik vind deze verschillen altijd storend

**48. Kunt u uw antwoord toelichten?**

**49. Ervaart u de Wsw-indicatiestelling door CWI als een onafhankelijke beoordeling?**

- 73% Ja, altijd
- 25% Soms
- 2% Nee, nooit

**50. Kunt u uw antwoord toelichten?**

**51. Op welke gebieden heeft u behoefte aan meer contact met CWI?**  
*Meerdere antwoorden mogelijk*

- 15% Vacature –acquisitie
- 19% Voorlichting aan klanten voor overdracht aan Wsw uitvoeringsorganisatie
- 5% Begeleiding van klanten na overdracht aan Wsw uitvoeringsorganisatie
- 35% Begeleiding van klanten bovengrens
- 23% Begeleiding van klanten ondergrens
- 19% Voorlichting aan werkgevers
- 25% Voorlichting aan toeleverders van Wsw-kandidaten, zoals sociale dienst en onderwijsinstellingen (speciaal onderwijs)
- 9% Op een ander terrein, namelijk.....
- 40% Contact met CWI is voldoende, geen behoefte aan aanvullend contact

**Afsluitende vragen**

**52. Als u op dit moment een rapportcijfer zou moeten geven voor de algehele dienstverlening van de CWI in het kader van de (her)indicatiestelling Wsw, welk cijfer geeft u dan?**

**53. Kunt u uw antwoord toelichten?**

**54. Wat zijn volgens u op dit moment de twee belangrijkste problemen waar u tegenaan loopt bij de dienstverlening van de CWI ten aanzien van (her)indicatie stelling Wsw?**

**55. Kunt u uw antwoord toelichten?**

**56. Op welke punten zou CWI de indicatiestelling en de dienstverlening aan de Wsw uitvoeringsorganisaties nog kunnen verbeteren?**

**57. Hebt u nog vragen of opmerkingen?**

### Einde vragenlijst

**Om meer te weten te komen over hoe u tegen de dienstverlening van CWI aankijkt en welke verbeteringen u graag zou zien, willen we u graag spreken. We organiseren daarvoor een groepsinterview, op 8 oktober 2008 om 13:00 in Utrecht (CWI Utrecht Noord, Willem Dreeslaan 2). Dit gesprek wordt geleid door een ervaren onderzoeker van ECORYS**

**58. Wilt u deelnemen aan dit groepsinterview?**

- 8% Ja
- 22% Misschien
- 71% Nee <naar het einde van de vragenlijst>

**[Einde deel I van de vragenlijst. Deel I en deel II van de vragenlijst worden in de Internet enquête ontkoppeld]**

### **Deel II:**

**59. Om u te informeren over uw deelname aan een groepsinterview, hebben we uw contactgegevens nodig. Deze pagina is losgekoppeld van de rest van de vragenlijst, zodat we uw antwoorden anoniem kunnen verwerken.**

**Uw contactgegevens:**

**Naam:**

**Telefoonnummer:**

**E-mailadres:**