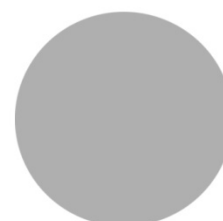
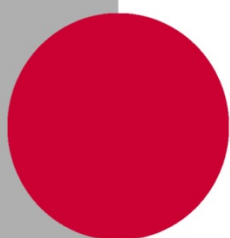


TEVREDENHEID WSW-UITVOERDERS
MET DIENSTVERLENING INDICATIESTELLING
UWV WERKBEDRIJF 2010



AStri ···

**TEVREDENHEID WSW-UITVOERDERS
MET DIENSTVERLENING INDICATIESTELLING
UWV WERKBEDRIJF 2010**

P10.540

31 januari 2011

Drs. B. Cuelenaere
Drs. P.G.M. Molenaar-Cox

AStri Beleidsonderzoek en -advies
Stationsweg 26
2312 AV Leiden

Tel.: 071 – 512 49 03
Fax: 071 – 512 52 47
E-mail: astri@astri.nl
Website: www.astri.nl

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	5
MANAGEMENT SAMENVATTING	7
1 INLEIDING	11
1.1 Tevredenheid indicatiestelling Wsw	11
1.2 Vraagstelling onderzoek	11
1.3 Onderzoeksaanpak en verloop	12
1.4 Leeswijzer	13
2 BEOORDELING DOSSIERS EN RAPPORTAGE (HER)INDICATIES WSW	15
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	16
3 BEOORDELING VAN DE BESLUITEN EN ADVIEZEN	23
3.1 Inleiding	23
3.2 Rapportcijfer indicatiebesluit	23
3.3 Doelgroepbesluit	24
3.4 Geldigheidsduur van de indicatie	24
3.5 Besluit arbeidshandicapcategorie	25
3.6 Advies noodzakelijke aanpassingen bij het verrichten van de arbeid	25
3.7 Advies begeleid werken	26
3.8 Herindicatieproces	27
4 BEOORDELING MANAGEMENTRAPPORTAGES	29
4.1 Inleiding	29
4.2 Rapportcijfer managementrapportages	29
4.3 Inhoud en kwaliteit van managementrapportages	31
5 CONTACT UWV WERKBEDRIJF EN SW-UITVOERINGSORGANISATIE	35
5.1 Inleiding	35
5.2 Klantoverdracht	35
5.3 Waardering contacten UWV WERKbedrijf	36
5.4 Uniformiteit in de dienstverlening door UWV WERKbedrijf	38
5.5 Contacten van UWV WERKbedrijf met klanten	39

6	ALGEMENE BEOORDELING EN VERBETERMOGELIJKHEDEN	43
6.1	Inleiding	43
6.2	Algemeen rapportcijfer	43
6.3	Algemene verbeterpunten	43
6.4	Verbeterpunten UWV WERKbedrijf	45

VOORWOORD

AStri Beleidsonderzoek en -advies heeft in 2010 in opdracht van UWV WERKbedrijf het derde onderzoek uitgevoerd naar de tevredenheid van de SW-uitvoeringsorganisaties met de indicatiestelling Wsw. Eerdere metingen waren in 2007 en in 2008 uitgevoerd. Voor dit onderzoek is via e-mail een vragenlijst uitgezet onder de SW-uitvoeringsorganisaties. 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. Wij hebben dit project in goede samenwerking met UWV WERKbedrijf uitgevoerd en wij hopen dat de resultaten hun weg naar de werkvloer vinden.

Leiden, januari 2011

Boukje Cuelenaere
Petra Molenaar-Cox

MANAGEMENT SAMENVATTING

Tevredenheid Wsw-uitvoerders met indicatiestelling UWV WERKbedrijf

UWV WERKbedrijf voert de indicatiestelling Wsw uit en is geïnteresseerd in de mening van de SW-uitvoeringsorganisaties over deze dienstverlening. Ook in 2008 en 2007, toen de indicatiestelling kort daarvoor was overgegaan van de SW-organisaties naar UWV WERKbedrijf is 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 UWV WERKbedrijf met betrekking tot de indicatiestelling Wsw?

De dienstverlening is 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 UWV WERKbedrijf en de SW-uitvoeringsorganisatie en van UWV WERKbedrijf met de klanten.

Rapportcijfers

De dienstverlening indicatiestelling van UWV WERKbedrijf krijgt op alle onderzochte onderdelen een ruime voldoende. De rapportcijfers variëren van 7,2 voor de kwaliteit van de rapportages en de kwaliteit van het besluit tot een 7,4 voor de algehele dienstverlening. Net als in de eerdere jaren is het rapportcijfer voor de algehele dienstverlening het hoogst. Vergeleken met 2008 zijn alle rapportcijfers gestegen, waarbij het cijfer voor de managementrapportages het meest is gestegen. Ook in 2008 waren de rapportcijfers vergeleken met 2007 al gestegen en ook toen was deze stijging het sterkst bij de managementrapportages. UWV WERKbedrijf is sinds 2007 gegroeid in de taak van indicatiestelling Wsw en heeft hierbij over het algemeen goed contact met de uitvoeringsorganisaties opgebouwd en wordt hiervoor gewaardeerd.

Tabel 0.1 Rapportcijfers van de SW-uitvoeringsorganisaties voor de dienstverlening UWV WERKbedrijf

Aspect dienstverlening	Rapportcijfer 2010	Rapportcijfer 2008	Rapportcijfer 2007
Rapportages	7,2	7,0	6,7
Kwaliteit van het (her)indicatiebesluit	7,2	7,1	6,9
Managementrapportage	7,3	6,9	6,1
Algehele dienstverlening m.b.t. indicatiestelling Wsw	7,4	7,2	7,0

Dossier en rapportage

De waardering voor de kwaliteit van de dossiers en de rapportages is sinds 2008 verder toegenomen. De door UWV aangeleverde informatie wordt als meer bruikbaar dan voorheen ervaren. Dit geldt vooral de informatie ten aanzien van de eerste indicatie. In 2008 en 2007 vroegen de SW-uitvoeringsorganisaties veel aandacht voor de aanvullende informatie die zijzelf nog moesten verzamelen voor tot plaatsing kon worden overgegaan en gaf een deel van hen aan dat hier een taak voor UWV WERKbedrijf ligt. In 2010 zien we dat de toegenomen bruikbaarheid van de aangeleverde informatie zich ook enigszins vertaalt naar minder behoefte om aanvullende informatie te verzamelen. Voor een groeiend deel van de organisaties volstaat een gesprek met de kandidaat als aanvullende informatie voor het plaatsingsgesprek. Voor een onderdeel van de rapportage is de waardering achteruit gegaan sinds 2008, de onderbouwing van de motivatie en toelichting op de beslissingen.

Kwaliteit Besluit

Het indicatiebesluit in zijn geheel wordt goed gewaardeerd waarbij bijna elke organisatie wel een aandachtspunt noemt. De SW-uitvoeringsorganisaties die of zeer negatief of zeer positief over het besluit zijn, hebben tegengestelde ervaringen: "het besluit slaat vaak de plank mis" versus "het besluit komt overeen met de werkelijkheid en we kunnen ermee aan de slag". Het besluit doelgroep levert weinig problemen op. Van het besluit arbeidshandicapcategorie geeft ongeveer een kwart van de organisaties aan dat te lichtvaardig tot de categorie 'matig' besloten wordt. Het advies dat problemen op blijft leveren is het advies Begeleid Werken. Evenals in voorgaande jaren is nog niet een derde van de SW-uitvoeringsorganisaties het hier (bijna) altijd mee eens. Dit advies wordt meestal niet reëel gevonden.

Managementrapportage

UWV WERKbedrijf heeft de kwaliteit van de managementrapportages sinds 2007 duidelijk verbeterd. Dit was in 2008 al te zien aan de gestegen waardering en in 2010 is de waardering voor de managementrapportages nog verder gestegen. De verbetermogelijkheden die nog wel genoemd worden hebben betrekking op informatie over bezwaar- en beroepszaken (aantallen, uitkomsten) en meer inhoudelijke informatie over afwijzingen, zowel bovengrens als ondergrens. Bij bezwaar- en beroepszaken moet aangetekend worden dat deze zelden voorkomen.

Contact UWV WERKbedrijf en SW-uitvoeringsorganisaties

Het contact tussen UWV WERKbedrijf en de SW-uitvoeringsorganisaties is in de loop van de jaren verder verbeterd. In 2010 is de tevredenheid over de klantoverdracht licht toegenomen. Het belangrijkste voor het contact is dat ook het contact met individuele adviseurs hoog wordt gewaardeerd en toegenomen is in 2010. Hoe tevredener een organisatie is over het individueel overleg met UWV WERKbedrijf, des te hoger het rapportcijfer. Dit verband bestaat ook tussen de waardering voor het kwaliteitsoverleg en het algemene cijfer voor de gehele dienstverlening. Twee overlegvormen met UWV WERKbedrijf worden in 2010 minder gewaardeerd dan in 2008: het uitvoeringsoverleg en het algemeen netwerken. Hierbij zijn ook grote verschillen tussen de regio's. De toename van de waardering voor het contact met UWV WERKbedrijf uit zich ook in een sterke toename van SW-uitvoeringsorganisaties die geen behoefte hebben aan aanvullend contact, dat percentage is in 2010 gestegen van 40 naar 52 procent.

Klantencontact en UWV WERKbedrijf

In voorgaande peilingen was de meerderheid van de SW-uitvoeringsorganisaties van mening dat voorlichting aan klanten over de Wsw in eerste instantie door UWV WERKbedrijf moest gebeuren. Hierin zien we in 2010 een verschuiving: nog steeds ruim 40 procent van de organisaties meent dat de eerste verantwoordelijkheid hiervoor bij UWV WERKbedrijf ligt, maar een even grote groep is nu van mening dat de voornaamste voorlichtingstaak bij de SW-uitvoeringsorganisatie zelf ligt, met daarin een kleine rol voor UWV WERKbedrijf. De ervaringen met de voorlichting van UWV WERKbedrijf over de Wsw en wachtlijst zijn wisselend. Wel lijkt de kwaliteit van de voorlichting te zijn verbeterd sinds 2008. Het percentage dat meent dat klanten meestal goed weten wat zij kunnen verwachten en op de hoogte zijn van de wachtlijst is gestegen.

Verbeterpunten

Over de gehele linie zien we een toename van tevredenheid met en waardering voor indicatiestelling Wsw zoals die door UWV Werkbedrijf uitgevoerd wordt. De problemen die een deel van de SW-uitvoeringsorganisaties nog ervaart met de indicatiestelling hebben voor het merendeel te maken met de wet- en regelgeving en minder met het werk van UWV WERKbedrijf. Zo sluit het beleid ten aanzien van het advies Begeleid Werken niet aan bij de praktijk en is de geldigheid van de (her)indicaties soms nog een punt van discussie. UWV WERKbedrijf zou deze praktijkgeluiden aan het ministerie kunnen overbrengen. Ten aanzien van de aanvullende rapportages, waarvan veel SW-uitvoeringsorganisaties graag zien dat UWV WERKbedrijf deze standaard meestuurt, kan UWV WERKbedrijf overwegen een procedure te ontwikkelen waardoor deze rapportages, met inachtneming van de privacy van de kandidaat, vaker meegeleverd kunnen worden.

Op enkele punten kan UWV WERKbedrijf zelf nog verdere verbetering doorvoeren. Het gaat om digitalisering van de rapportages en de uitwisseling van informatie tussen UWV WERKbedrijf en de SW-uitvoeringsorganisaties. Hier wordt op verschillende punten door een aantal organisaties om gevraagd. Verder kan het herindicatieformulier nog aanpassingen gebruiken die het formulier en de rapportage erover verduidelijken. In het geheel gaat het om een aantal meer technische verbeteringen die UWV WERKbedrijf kan doorvoeren gecombineerd met het doorgeven van de signalen van de SW-uitvoeringsorganisaties aan het ministerie.

1 INLEIDING

1.1 Tevredenheid indicatiestelling Wsw

UWV WERKbedrijf voert de indicatiestelling Wsw sinds 2005 uit. In het kader van het kwaliteitsbeleid peilt UWV WERKbedrijf periodiek de tevredenheid van verschillende klantgroepen. De SW-uitvoeringsorganisaties (of 'schappen') zijn de klanten die de indicatiebesluiten van UWV WERKbedrijf gebruiken. In 2007 en in 2008 heeft een tevredenheidmeting plaatsgevonden onder de schappen over de indicatiestelling Wsw door destijds CWI.

In de peiling van 2007 kwam naar voren dat de SW-uitvoeringsorganisaties de dienstverlening van UWV WERKbedrijf op alle aspecten als voldoende beoordeelden, waarbij er verschillen bestonden tussen verschillende onderdelen van de dienstverlening en tussen de verschillende regio's. De meting in 2008 liet zien dat de praktijk van de indicatiestelling verder verbeterd was, dat de SW-uitvoeringsorganisaties gewend raakten aan de situatie en er over het algemeen tevreden over waren. Daarna is besloten de meting tweejaarlijks uit te voeren.

AS^{tri} Beleidsonderzoek en -advies is gevraagd om het tevredenheidsonderzoek onder de Wsw-uitvoerders in 2010 uit te voeren. Voorliggend rapport bevat de resultaten.

1.2 Vraagstelling onderzoek

De centrale vraagstelling voor de meting van 2010 is identiek aan die van 2007 en 2008 en luidt als volgt.

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

De meting 2010 is met die van 2007 en 2008 vergeleken, zodat de ontwikkeling van de klanttevredenheid in de tijd gevolgd kan worden. De dienstverlening wordt op de volgende 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 UWV WERKbedrijf en de SW-uitvoeringsorganisatie en van UWV WERKbedrijf met de klanten.

Daarnaast wordt de algemene tevredenheid met de indicatiestelling in een rapportcijfer gemeten. Voor de uiteindelijke 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 UWV WERKbedrijf en op eventuele verbeterpunten.

1.3 Onderzoeksaanpak en verloop

De meting van de tevredenheid van de SW-uitvoeringsorganisaties met de indicatiestelling Wsw door UWV WERKbedrijf is in 2010 grotendeels hetzelfde opgezet als in 2007 en in 2008. De gegevens over de tevredenheid zijn met behulp van een internetenquête verzameld bij de SW-uitvoeringsorganisaties. De inhoud van de enquête is vrijwel hetzelfde gehouden als in 2007 en 2008, zodat vergelijking mogelijk is. Brancheorganisatie Cedris heeft dit onderzoek ondersteund door aan de bij haar aangesloten organisaties een oproep sturen om aan het onderzoek mee te werken. Na afloop van de inzendtermijn van de digitale vragenlijst is eerst telefonisch en vervolgens nog per e-mail gerappelleerd.

In tegenstelling tot de voorgaande peilingen heeft in 2010 geen aanvullende kwalitatieve informatieverzameling plaats gevonden. Er zijn geen signalen dat de tevredenheid met de Wsw-indicatiestelling een zo actueel thema is dat aanvullende informatie veel nieuwe resultaten aan het licht zal brengen. Wel is in de vragenlijst een aantal open vragen opgenomen die gerapporteerd worden. Met de gehanteerde aanpak is een respons van 70 procent behaald, hetgeen vergelijkbaar is met de respons op de eerdere peilingen (68%). Het responspercentage varieert wel per regio.

Waar interessant of relevant zijn de resultaten in deze rapportage, net als bij de eerdere peilingen, uitgesplitst naar regio. Daarbij moet worden opgemerkt dat er een (kleine) verschuiving heeft plaats gevonden: de voormalige regio's Zuid-West en Zuid-Oost zijn samengevoegd, waarbij echter de regio Rijnmond is overgegaan van Zuid-West naar regio West-Noord.

Tabel 1.1 Respons 2010, totaal en naar regio

	Totaal	Noord	Oost	West Midden	West Noord	Zuid
Aantal aangeschreven organisaties	93	14	20	16	19	24
Respons (aantal)	65	8	12	16	10	19
Responspercentage	70%	57%	60%	100%	53%	79%

In totaal zijn 73 personen begonnen met invullen van de vragenlijst. Acht van hen zijn daarmee echter al na beantwoording van de eerste of tweede vraag gestopt. Deze enquêtes zijn niet bruikbaar in de analyses en zijn daarom buiten beschouwing gelaten in bovenstaande tabel.

Het onderzoek had een looptijd van drie maanden en is uitgevoerd in de periode november 2010 tot en met januari 2011.

1.4 Leeswijzer

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

2 BEOORDELING DOSSIERS EN RAPPORTAGE (HER)INDICATIES WSW

2.1 Inleiding

Dit hoofdstuk geeft weer hoe de SW-uitvoeringsorganisaties de dossiers en de rapportages (her)indicatie Wsw in 2008 beoordelen. De beoordeling wordt vergeleken met 2008 en uitgesplitst naar de regio's. In 2.2 gaat het om de beoordeling van het dossier als geheel en de volledigheid ervan. 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

In 2010 zijn net als in 2008 de belangrijkste stukken nagenoeg altijd aanwezig in het overdrachtdossier dat de SW-uitvoeringsorganisatie van UWV WERKbedrijf ontvangt. Het gaat om de rapportage indicatie Wsw, de aanvraag inclusief machtiging en de overdrachtsbrief. Bijlagen en aanvullende rapportages zijn in 40 procent van de overdrachtdossiers aanwezig. In de regio West Noord komt dit vaker voor dan in de andere regio's en in regio Oost juist minder vaak.

Tabel 2.1 Percentage (bijna) altijd aanwezig in het dossier, totaal en naar regio 2010

Type stukken	Totaal 2008 (n = 65)	Totaal 2010 (n = 65)	Noord (n = 8)	Oost (n = 12)	West Midden (n = 16)	West Noord (n = 10)	Zuid (n = 19)
Rapportage indicatie Wsw	100	99	100	100	94	100	100
Aanvraag inclusief machtiging	98	94	88	100	100	90	90
Eventuele bijlage/aanvullende rapportages	33	40	38	17	44	70	37
Overdrachtsbrief	99	97	100	100	100	100	90

2.3 Rapportcijfer voor de rapportage (her)indicatie Wsw

De SW-uitvoeringsorganisaties geven de rapportages (her)indicatie Wsw die ze van UWV ontvangen met een 7,2 een ruime voldoende. Dit cijfer is hoger dan de 7,0 uit 2008 en de 6,7 uit 2007. Slechts twee SW-uitvoeringsorganisaties geven de rapportages een onvoldoende (een 5). Kritiekpunt is dat de indicatie te theoretisch is. Verreweg de meeste SW-uitvoeringsorganisaties geven een 7 en motiveren dat door zowel te wijzen op de kwaliteit van de informatie die ze ontvangen, als door aan te geven dat aanvullende of soms meer actuele informatie welkom zou zijn. Een belangrijk punt van kritiek dat bij een groot aantal SW-uitvoeringsorganisaties terugkomt is het gebrek aan overzichtelijkheid van de rapportages. Zo wordt de beslisboom onoverzichtelijk genoemd en kunnen sommigen door de veelheid van informatie niet makkelijk de juiste informatie vinden. Degenen die de hoogste cijfers geven (8 of 9) waarderen de bruikbaarheid en herkenbaarheid van de informatie. Een respondent beschrijft de ontwikkeling die hij ervaren heeft:

“Na een wat moeizame aanloop vanaf het begin bij het UWV WERKbedrijf, uitgegroeid tot een deskundig rapport.”

Tabel 2.2 Rapportcijfer rapportage, totaal en naar regio 2010

Totaal 2007 (n = 64)	Totaal 2008 (n = 65)	Totaal 2010 (n = 62)	Noord (n = 8)	Oost (n = 11)	West Midden (n = 16)	West Noord (n = 10)	Zuid (n = 17)
6,7	7,0	7,2	7,0	7,4	7,2	7,0	7,2

2.4 Beoordeling van verschillende aspecten van de rapportage

De meeste aspecten van de rapportage worden goed tot zeer goed gewaardeerd door het merendeel van de SW-uitvoeringsorganisaties. Ook is op de meeste van deze aspecten de waardering nog toegenomen sinds 2008. De overzichtelijkheid waar verschillende SW-uitvoeringsorganisaties moeite mee hebben, is wel toegenomen sinds 2008. Het zwakste punt van de rapportage, dat het meest als matig of slecht beoordeeld wordt, is de onderbouwing van de motivatie en toelichting op de beslissingen. De waardering hiervoor is ook achteruit gegaan sinds 2008.

Tabel 2.3 Waardering van de verschillende aspecten van de rapportage, in percentages (2008: n = 64, 2010: n = 62)

	Zeer goed en goed		Redelijk		Matig en slecht	
	2008	2010	2008	2010	2008	2010
Duidelijk taalgebruik	79	84	22	16	0	0
Overzichtelijkheid	51	60	31	37	19	3
Volledigheid van de informatie	52	60	34	39	14	2
Juistheid van de informatie	67	65	27	29	6	6
Actualiteit	66	66	26	27	8	7
Bruikbaarheid van de informatie	43	57	43	35	14	8
Onderbouwing van de motivatie en toelichting beslissingen	54	48	32	36	14	16
Herleiding van de informatie tot bronnen	57	59	31	33	12	8

Gevraagd naar de volledigheid van de verschillende onderdelen van de rapportage, worden de toelichting op het besluit arbeidshandicapcategorie en het advies begeleid werken het minst vaak als volledig ervaren. Het aantal SW-uitvoeringsorganisaties dat de motivering van het advies begeleid werken volledig noemt is iets afgenomen sinds 2008. Vooral in de regio's Noord en West Noord vindt men deze motivering vaak niet volledig.

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

	Totaal 2008 (n = 65)	Totaal 2010 (n = 65)	Noord (n = 8)	Oost (n = 12)	West Midden (n = 16)	West Noord (n = 10)	Zuid (n = 19)
Profielschets	75	83	75	67	81	90	95
Reden aanvraag	83	86	63	92	94	80	90
Motivatie/toelichting beslissing doel- groepbepaling	83	79	63	75	81	70	90
Motivatie/toelichting beslissing arbeids- handicapcategorie	75	68	50	58	75	70	74
Motivatie/toelichting beslissing advies begeleid werken	66	55	37	58	56	40	68

Uit tabel 2.4 blijkt dat ruim 80 procent van de SW-uitvoeringsorganisaties het profiel (zeer) volledig vindt. Tabel 2.5 laat zien dat alle onderdelen van de profiel-schets bijna altijd goed ingevuld worden. Het onderdeel dat de SW-uitvoerings-organisaties het minst uitvoerig beschreven vinden is de reden van uitval van de kandidaat. Dit is na een verbetering in 2008 in 2010 ook weer iets afgenomen.

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

	Totaal 2007 (n = 64)	Totaal 2008 (n = 65)	Totaal 2010 (n = 65)
Woon- en leefsituatie	82	88	97
Opleiding	76	91	91
Werkervaring	77	89	92
De beperkingen die een klant claimt	89	94	94
Reden van uitval	63	80	69

Ook al zijn de meeste onderdelen van de profielschets bijna altijd goed ingevuld, een deel van de SW-uitvoeringsorganisaties heeft wel behoefte aan uitvoeriger informatie op sommige punten. Sinds 2008 (en zeker vergeleken met 2007) is deze behoefte wel afgenomen. De meeste behoefte aan aanvulling heeft nu betrekking op de reden van uitval. In een toelichting geven organisaties aan deze

informatie te kunnen gebruiken bij plaatsing en zeggen ze informatie te missen over aanpassingen en belasting in het vorige werk.

Tabel 2.6 Percentage behoefte aan uitvoeriger informatie in de profielschets over ... (meerdere antwoorden mogelijk)

	Totaal 2007 (n = 64)	Totaal 2008 (n = 65)	Totaal 2010 (n = 65)
Woon- en leefsituatie	31	23	21
Opleiding	36	25	20
Werkervaring	50	37	34
De beperkingen die een klant claimt	59	42	34
Reden van uitval	47	45	41
Overige	32	32	32
Geen enkel onderdeel	17	23	23

De eerste indicatie vindt vanwege de wachtlijsten vaak geruime tijd voor de daadwerkelijke plaatsing plaats. Om de kwaliteit van de eerste indicatie zuiver te kunnen beoordelen is gevraagd in hoeverre de informatie uit de rapportage eerste indicatie Wsw bruikbaar is als die direct daarna plaatsing zou kunnen volgen.

Tabel 2.7 Percentage dat aangeeft dat de informatie 1^e indicatie op het moment van ontvangst (zeer) bruikbaar is, totaal en naar regio

	Totaal	Noord	Oost	West Midden	West Noord	Zuid
2007 (n = 64)	28	50	20	11	25	36
2008 (n = 64)	33	36	14	30	40	40
2010 (n = 62)	55	37	64	69	40	53

Tabel 2.7 laat zien dat de bruikbaarheid van de informatie uit de eerste indicatie sinds 2008 sterk is toegenomen, van 33 procent die dit als zeer bruikbaar ervaart naar 55 procent. Vooral in de regio's Oost en West Midden is dit percentage sterk gestegen. SW-uitvoeringsorganisaties geven aan dat zij de informatie bruikbaar vinden, dat deze goede aanknopingspunten biedt voor de plaatsing en dat de rapportage uitgebreid genoeg is.

Een enkele organisatie heeft expliciet een verbetering in de aangeleverde informatie bij de eerste indicatie ervaren:

“Sinds de meer uitgebreide informatie over de aanpassingen en over gedrag kunnen we sneller met het dossier aan de slag.”

Wel noemen een aantal organisaties dat de informatie inderdaad kan verouderen gedurende wachtlijstperiode en dat de informatie vaak nog wel een praktische vertaling naar de beperkingen behoeft.

De toegenomen bruikbaarheid van de door UWV WERKbedrijf aangeleverde informatie vertaalt zich ook enigszins naar minder behoefte om aanvullende informatie te verzamelen. Tabel 2.8 laat zien dat in 2010 nog maar 35 procent, vergeleken met 47 procent in 2008, voor het plaatsingsgesprek bij meer dan de helft van de kandidaten aanvullende informatie verzamelt. Voor een groeiend deel van de organisaties, nu ook bijna 35 procent, volstaat een gesprek met de kandidaat als aanvullende informatie voor het plaatsingsgesprek.

Tabel 2.8 Wordt aanvullende informatie verzameld voor het plaatsingsgesprek? Percentage totaal

	Totaal 2007 (n = 64)	Totaal 2008 (n = 62)	Totaal 2010 (n = 62)
Een gesprek met de kandidaat, zonder verzamelen van aanvullende informatie	25	21	34
Bij hoge uitzondering verzamelen van aanvullende informatie (bijv. onderzoek laten doen)	14	23	13
Bij een kwart tot de helft van de kandidaten verzamelen van aanvullende informatie (bijv. onderzoek laten doen)	14	10	18
Bij meer dan de helft van de kandidaten verzamelen van aanvullende informatie (bijv. onderzoek laten doen)	48	47	35

De terreinen waarop aanvullende informatie wordt verzameld zijn niet veel veranderd sinds 2008. Ongeveer de helft van de SW-uitvoeringsorganisaties verzamelt aanvullende informatie op het terrein van de arbeidsmogelijkheden en ongeveer een derde laat de beperkingen verder onderzoeken. Bijna twee derde verzamelt informatie op overige terreinen.

Zij noemen bijvoorbeeld persoonlijkheidskenmerken, concrete obstakels voor werk(hervatting) en vaak de sociale context. Deze SW-uitvoeringsorganisaties verzamelen informatie over de hulpverlening die de kandidaat heeft (gehad), de mate van begeleiding die iemand heeft en iemands gehele sociale netwerk.

Tabel 2.9 Terreinen waarop aanvullende informatie wordt verzameld, percentage totaal (meerdere antwoorden mogelijk)

	Totaal 2007 (n = 64)	Totaal 2008 (n = 62)	Totaal 2010 (n = 61)
Ik laat de arbeidsmogelijkheden van de kandidaat meestal in meer detail onderzoeken	52	48	49
Ik laat de fysieke en psychische beperkingen meestal in meer detail onderzoeken	33	32	32
Ik verzamel informatie op overige terreinen, bijvoorbeeld	40	43	61
Ik verzamel zelden aanvullende informatie	2	0	7

3 BEOORDELING VAN DE BESLUITEN EN ADVIEZEN

3.1 Inleiding

De kern van de rapportages eerste indicatie en herindicatie Wsw wordt gevormd door de besluiten en adviezen ten aanzien van de indicatie. In dit hoofdstuk laten we eerst zien hoe de kwaliteit van het indicatiebesluit als geheel wordt gewaardeerd. Vervolgens komen de verschillende deelbesluiten en adviezen aan de orde. We besluiten met de ervaringen van de SW-uitvoeringsorganisaties met het proces van herindicatie.

3.2 Rapportcijfer indicatiebesluit

Het rapportcijfer dat de SW-uitvoeringsorganisaties geven voor de kwaliteit van de (her)indicatiebesluiten is heel licht gestegen van een 7,1 in 2008 naar 7,2 in 2010. Daarbij zien we geen grote verschillen tussen de regio's, hoewel de waardering voor de besluiten in regio Noord iets achterblijft. Vier SW-uitvoeringsorganisaties geven een onvoldoende (een 5) en twee geven een 9.

Een van de organisaties die een 5 geeft motiveert dat als volgt:

“het is te vaak zo dat een advies de plank volledig mis slaat; daarnaast lijken medische adviezen en profielschetsen regelmatig niet met elkaar te corresponderen”.

SW-uitvoeringsorganisaties die hoge cijfers geven (8 of 9) geven onder meer aan dat ze tevreden zijn over de constante kwaliteit, over de onderbouwing van de besluiten en over het feit dat de informatie goed overeen komt met de werkelijkheid.

“(Besluiten..) zijn meestal goed gemotiveerd. Er wordt goed gebruik gemaakt van de verstrekte informatie, waardoor het verschil tussen verwachting en uitkomst gering is.”

Degenen die een 7 geven, zijn vaak wel tevreden, maar noemen ook een punt van kritiek. Zij noemen het besluit bijvoorbeeld bruikbaar, maar de informatie erbij niet volledig, of hebben problemen met specifieke onderdelen van het besluit en in het bijzonder met het advies begeleid werken.

Tabel 3.1 Rapportcijfer kwaliteit van het besluit, totaal en naar regio 2010

Totaal 2007 (n = 64)	Totaal 2008 (n = 65)	Totaal 2010 (n = 61)	Noord (n = 8)	Oost (n = 10)	West Midden (n = 16)	West Noord (n = 10)	Zuid (n = 17)
6,9	7,1	7,2	6,8	7,6	7,2	7,0	7,3

3.3 Doelgroepbesluit

Het Doelgroepbesluit staat evenals in de eerdere jaren nauwelijks ter discussie, 92 procent van de SW-uitvoeringsorganisaties is het (bijna) altijd eens met dit besluit. De enkelen die het niet altijd eens zijn met dit besluit vinden dat beperkingen soms te licht en mogelijkheden te optimistisch worden ingeschat, zodat mensen een Wsw-indicatie krijgen die daar eigenlijk de capaciteiten niet voor hebben.

Tabel 3.2 Percentage (bijna) altijd eens met doelgroepbesluit, totaal en naar regio 2010

Totaal 2007 (n = 64)	Totaal 2008 (n = 65)	Totaal 2010 (n = 62)	Noord (n = 8)	Oost (n = 11)	West Midden (n = 16)	West Noord (n = 10)	Zuid (n = 17)
90	92	92	75	91	100	90	94

3.4 Geldigheidsduur van de indicatie

Het percentage dat het (bijna) altijd eens is met de geldigheidsduur van de indicatie stijgt heel licht naar 82%. In regio Oost ligt dit percentage aanmerkelijk lager, daar is slechts 64% het daar (bijna) altijd mee eens.

Tabel 3.3 Percentage (bijna) altijd eens met de geldigheidsduur van de indicatie, totaal en naar regio 2010

Totaal 2007 (n = 64)	Totaal 2008 (n = 65)	Totaal 2010 (n = 62)	Noord (n = 8)	Oost (n = 11)	West Midden (n = 16)	West Noord (n = 10)	Zuid (n = 17)
79	80	82	75	64	88	80	94

De kleine groep die het niet altijd eens is met de geldigheidsduur van de indicatie zegt over de herindicatie dat deze in bepaalde gevallen, zoals bij verstandelijk gehandicapten, wel langer zou kunnen zijn. Over de eerste indicaties wordt juist gezegd dat deze soms een te beperkte geldigheid hebben omdat er een lange wachtlijst is en mensen al geherindiceerd moeten worden voordat ze geplaatst zijn.

3.5 Besluit arbeidshandicapcategorie

Het besluit arbeidshandicapcategorie kan op minder bijval rekenen dan het doelgroepbesluit en het besluit over de geldigheidsduur van de indicatie. Wel is ruim drie kwart van de SW-uitvoeringsorganisaties het hier ook (bijna) altijd mee eens.

Tabel 3.4 Percentage (bijna) altijd eens met de arbeidshandicapcategorie, totaal en naar regio 2010

Totaal 2007 (n = 64)	Totaal 2008 (n = 65)	Totaal 2010 (n = 62)	Noord (n = 8)	Oost (n = 11)	West Midden (n = 16)	West Noord (n = 10)	Zuid (n = 17)
76	77	77	63	82	69	90	82

Degenen die het er niet mee eens zijn vinden vooral dat soms ten onrechte tot de categorie 'matig' besloten wordt in plaats van 'ernstig'. Daarbij wordt verwezen naar de discrepantie tussen de mate van begeleiding die betrokken kandidaten nodig hebben en de categorisering als 'matig'. Organisaties verwoordden dit zo:

“De arbeidsprestatie wordt altijd niet juist geïnterpreteerd. In de praktijk komt het vaak voor dat personen in de categorie matig begeleiding nodig hebben die ernstig rechtvaardigen.”

“Veelal is de arbeidshandicap matig, doch zijn ons inziens verstrekkende maatregelen noodzakelijk en is de begeleidingsbehoefte zeer hoog.”

3.6 Advies noodzakelijke aanpassingen bij het verrichten van de arbeid

Ruim drie kwart van de SW-uitvoeringsorganisaties kan zich (bijna) altijd vinden in het advies noodzakelijke aanpassingen. Dit percentage is niet veranderd sinds 2008. Hierbij zien we nauwelijks verschillen tussen de regio's.

Tabel 3.5 Percentage (bijna) altijd eens met advies noodzakelijke aanpassingen bij het verrichten van de arbeid, totaal en naar regio 2010

Totaal 2007 (n = 64)	Totaal 2008 (n = 65)	Totaal 2010 (n = 62)	Noord (n = 8)	Oost (n = 11)	West Midden (n = 16)	West Noord (n = 10)	Zuid (n = 17)
66	77	77	63	82	81	80	77

Degenen die het minder eens zijn met dit advies geven vaak aan dat het advies niet voldoende reëel is en dat de geadviseerde aanpassingen in de praktijk nauwelijks te realiseren zijn. Zij vragen bijvoorbeeld om een meer globaal advies wat betreft aanpassingen of missen geschikte aanpassingen voor kandidaten met psychische beperkingen.

3.7 Advies begeleid werken

Het advies Begeleid Werken is vanaf het begin van deze metingen in 2007 het advies dat het meest ter discussie staat en dit is niet veranderd in de loop van de jaren. In 2010 is slechts 32 procent het (bijna) altijd eens met het advies Begeleid Werken. Daarbij zien we dat in de regio West Noord geen enkele organisatie het (bijna) altijd eens is met dit advies en dat dit in Oost wel 55 procent is.

Tabel 3.6 Percentage (bijna) altijd eens met advies voor begeleid werken, totaal en naar regio 2010

Totaal 2007 (n = 64)	Totaal 2008 (n = 65)	Totaal 2010 (n = 62)	Noord (n = 8)	Oost (n = 11)	West Midden (n = 16)	West Noord (n = 10)	Zuid (n = 17)
34	31	32	25	55	31	0	41

Het grote bezwaar dat tegen het advies Begeleid Werken wordt aangevoerd, is dat het te makkelijk, te vaak en ongeveer standaard gegeven wordt. De 'ja, tenzij'-regel voor het afgeven van het advies Begeleid Werken speelt daarbij een grote rol. De SW-uitvoeringsorganisaties geven aan dat het advies vaak te hoog gegrepen is en dat onderschat wordt wat er in de praktijk nodig is voordat Begeleid Werken gerealiseerd kan worden.

3.8 Herindicatieproces

Het herindicatieproces verloopt over het algemeen goed. Wel is in 2010 het percentage SW-uitvoeringsorganisaties dat aangeeft dat zonder meer duidelijk is welke informatie UWV WERKbedrijf van hen nodig heeft, licht afgenomen, van 86 naar 80 procent. Hierbij zijn er nauwelijks verschillen tussen de regio's.

Tabel 3.7 Percentage dat aangeeft dat de afspraken met UWV WERKbedrijf over de informatie die UWV WERKbedrijf van de SW-uitvoeringsorganisatie nodig heeft zonder meer duidelijk zijn, totaal en naar regio 2010

Totaal 2007 (n = 64)	Totaal 2008 (n = 65)	Totaal 2010 (n = 61)	Noord (n = 8)	Oost (n = 10)	West Midden (n = 16)	West Noord (n = 10)	Zuid (n = 17)
82	86	80	75	90	75	70	88

Het percentage SW-uitvoeringsorganisaties dat aangeeft altijd op de hoogte gehouden te worden van de voortgang van de herindicatie is met 38 procent niet zo hoog, maar wel hoger dan bij voorgaande metingen. Daarbij zien we verschillen tussen de regio's: vooral in West Midden en Zuid geven de organisaties aan weinig op de hoogte gehouden te worden.

Tabel 3.8 Percentage dat aangeeft dat UWV WERKbedrijf de SW-uitvoeringsorganisatie (bijna) altijd op de hoogte houdt van voortgang herindicatie, totaal en naar regio 2010

Totaal 2007 (n = 64)	Totaal 2008 (n = 65)	Totaal 2010 (n = 61)	Noord (n = 8)	Oost (n = 10)	West Midden (n = 16)	West Noord (n = 10)	Zuid (n = 17)
24	33	38	50	50	19	60	29

Geïndiceerden kunnen bezwaar maken tegen het indicatiebesluit of herindicatiebesluit. In dat geval houdt UWV WERKbedrijf 71 procent van de SW-uitvoeringsorganisaties op de hoogte van de uitkomst van de bezwaarprocedure, zo geven de organisaties zelf aan. Dit is een verbetering ten opzichte van 2008, toen dit nog 57 procent was, zo laat tabel 3.9 zien. Hierbij zijn er enige verschillen tussen de regio's: het informeren over de uitkomst van het bezwaar komt vaker voor in Oost en Zuid.

Tabel 3.9 Percentage dat (bijna) altijd door UWV WERKbedrijf geïnformeerd wordt over de uitkomst van de bezwaarprocedure, totaal en naar regio 2010

Totaal 2008 (n = 65)	Totaal 2010 (n = 59)	Noord (n = 8)	Oost (n = 10)	West Mid- den (n = 16)	West Noord (n = 9)	Zuid (n = 16)
57	71	63	90	63	56	81

Op de vraag wat zij vinden van de informatievoorziening van UWV WERKbedrijf over de uitkomst van de bezwaarprocedure, geven de meeste SW-uitvoeringsorganisaties dat zij geen (recente) bezwaarzaken hadden. Degenen die daar wel mee te maken kregen, geven aan tevreden te zijn. Een enkele organisatie vindt de informatie lastig leesbaar en niet zo overzichtelijk

4 BEOORDELING MANAGEMENTRAPPORTAGES

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk gaat in op de managementrapportages die UWV WERKbedrijf aan de SW-uitvoeringsorganisaties verstrekt. Paragraaf 4.2 toont de rapportcijfers die de organisaties in de verschillende regio's hiervoor geven. Vervolgens gaan we in paragraaf 4.3 verder in op de verschillende aspecten van de managementrapportages.

4.2 Rapportcijfer managementrapportages

In 2007 was het rapportcijfer dat de SW-uitvoeringsorganisaties gaven voor de managementrapportages het laagste van alle cijfers die gegeven werden (6,1). In 2008 was dit cijfer al sterk gestegen, naar 6,9. In 2010 blijkt het cijfer opnieuw hoger te zijn: 7,3.

Sinds 2007 heeft UWV WERKbedrijf een aantal veranderingen in de managementrapportages doorgevoerd en deze uniformer aangeleverd. Blijkbaar wordt dit gewaardeerd. Ook worden de verschillen tussen de regio's steeds kleiner. De regio's Oost en West-Noord tonen daarbij de sterkste verbetering: respectievelijk van 6,8 naar 7,7 en van 6,2 naar 7,2.

Tabel 4.1 Rapportcijfer managementinformatie van UWV WERKbedrijf, totaal en naar regio 2010

Totaal 2007 (n = 64)	Totaal 2008 (n = 60)	Totaal 2010 (n = 59)	Noord (n = 7)	Oost (n = 10)	West Midden (n = 16)	West Noord (n = 10)	Zuid (n = 16)
6,1	6,9	7,3	7,3	7,7	7,2	7,2	7,4

In 2010 gaven slechts twee organisaties een onvoldoende voor de managementrapportages (één uit de regio West-Noord en één uit regio Zuid, beiden gaven een 4). Als toelichting hierop gaf de SW-uitvoeringsorganisatie uit West-Noord aan dat zij geen managementinformatie ontvangen.

De organisatie uit regio Zuid gaf als toelichting dat de informatie zo algemeen is, dat zij er niets mee kunnen:

“Er is sterke behoefte aan informatie per persoon en meer gedetailleerd. Verder zitten er vaak fouten in de algemene informatie b.v. omdat er een verkeerde (verouderde) indeling in gemeenten gehanteerd wordt. Er wordt informatie verstrekt die niet te herleiden is. Verder zou het prettig zijn wanneer er inzicht gegeven wordt waar in het proces zich een (her-)indicatie bevindt. Nu is niet duidelijk wanneer er een beslissing te verwachten is.”

De overige 57 organisaties gaven dus een voldoende: zeven maal een 6, 21 maal (ruim een derde deel) een 7, 25 maal (meer dan 40 procent) een 8 en vier maal een 9.

De organisaties die een 6 gaven blijken de managementrapportages niet of nauwelijks te gebruiken (vier van de zeven) of hebben een aanmerking: er worden teveel cijfers geleverd en het is onoverzichtelijk, ofwel het mag juist frequenter, ofwel men wil graag andere informatie (uitgevallen aanmeldingen, of er strenger aan de poort geselecteerd wordt).

Wanneer er een 7 of hoger werd gegeven was men over het algemeen (zeer) tevreden over de managementinformatie. De rapportages worden omschreven als duidelijk, overzichtelijk, informatief, uitgebreid, compleet, voldoende aan de behoefte.

Ook worden enkele verbetermogelijkheden genoemd:

- Het zou handig zijn om de informatie altijd digitaal te versturen, of via een portaal bij UWV WERKbedrijf beschikbaar te maken, zodat het op elk gewenst moment kan worden ingezien.
- Sommigen vinden de rapportages (doordat ze zo uitgebreid zijn) toch niet zo overzichtelijk (*“Je moet wel zelf je weg weten te vinden in alle overzichten.”*)

Ten slotte zijn er enkele tegenstrijdige opmerkingen: de ene organisatie vindt het interessant om aan de hand van de rapportage te kunnen kijken hoe het er in andere regio's voor staat, terwijl een ander dat niet relevant vindt.

Al met al is de toon van de toelichting op het rapportcijfer voor de managementrapportages (in overeenstemming met de gegeven cijfers) positiever dan in de vorige metingen.

4.3 Inhoud en kwaliteit van managementrapportages

Tabel 4.2 toont in hoeverre de SW-uitvoeringsorganisaties managementinformatie ontvangen over een aantal onderwerpen.

Vergeleken met 2007 was in 2008 het percentage verstrekte informatie op alle onderdelen (fors) toegenomen. Ten opzichte van 2008 blijkt dat in 2010 op veel onderdelen opnieuw sprake is van een (kleine) toename, of tenminste stabilisering. Net als eerder zien we vooral een toename in het percentage organisaties dat aangeeft dat informatie over aantallen en uitslagen van bezwaar- en beroepszaken in de rapportages aanwezig is.

Tabel 4.2 Percentage informatie aanwezig in de managementrapportages, totaal en naar regio 2010

	Totaal 2008 (n = 60)	Totaal 2010 (n = 59)	Noord (n = 7)	Oost (n = 10)	West Midden (n = 16)	West Noord (n = 10)	Zuid (n = 16)
Aantal aanmeldingen	97	95	100	100	94	90	94
Aantal aanvragen	95	95	100	100	100	90	88
Aantal aangevraagde herindicaties	97	97	100	100	100	90	94
Aantal en inhoud van indicaties	97	93	100	100	94	80	94
Aantal en inhoud herindicaties	97	92	100	100	88	80	94
Aantal overdrachten bovengrens	91	97	100	100	100	90	94
Aantal overdrachten ondergrens	91	97	100	100	100	90	94
Aantal bezwaar- en beroepszaken	57	81	100	70	75	70	94
Uitslag bezwaar- en beroepszaken	58	76	100	50	69	80	88
Aantal adviezen bw	88	92	100	90	88	90	94
Aantal (her)indicaties naar handicapcategorie	84	95	100	100	94	90	94

In 2010 bevatten de managementrapportages bijna altijd het aantal aanmeldingen, aanvragen, aangevraagde herindicaties, overdrachten bovengrens, overdrachten ondergrens en (her)indicaties naar handicapcategorie. Met name bij dit laatste onderdeel zien we een sterke stijging sinds 2008. Het percentage rapportages dat het aantal en de inhoud van (her)indicaties bevat lijkt ietwat te zijn teruggelopen.

Hoewel het percentage organisaties dat aangeeft dat informatie over aantallen en uitslagen van bezwaar- en beroepszaken in de rapportages aanwezig is, dus sterk is toegenomen, bestaat op deze onderdelen nog de meeste ruimte voor verbetering.

De verschillen tussen de regio's zijn over het algemeen niet zo heel groot, met uitzondering van het onderdeel 'uitslag bezwaar- en beroepszaken'. Het aandeel waarbij deze informatie in de rapportage aanwezig is loopt uiteen van 50 procent in de regio Oost tot 100 procent in de regio Noord. We zien geen samenhang met de verschillen tussen de regio's met betrekking tot de mate waarin zij geïnformeerd worden over de uitkomst van bezwaarzaken, zoals we dat in hoofdstuk 3 zagen (tabel 3.9). Regio Noord valt sowieso op met een score van 100 procent op elk onderdeel van de managementrapportage (hoewel dit slechts zeven organisaties betreft), terwijl het rapportcijfer in deze regio niet hoger dan gemiddeld was (tabel 4.1: 7,3). Dit is mogelijk te verklaren door het feit dat bij het geven van een rapportcijfer de inhoud en relevantie van de informatie zwaar meewegen, naast het puur aanwezig zijn ervan.

Mate waarin informatie aan behoefte voldoet is ruim voldoende

Tabel 4.3 laat zien in hoeverre de geleverde informatie voldoet aan de behoefte van de SW-uitvoeringsorganisaties.

Tabel 4.3 Mate waarin informatie over de verschillende onderwerpen aan behoefte voldoet, percentages (2008: n = 60, 2010: n = 62)

	Voldoet in (zeer) sterke mate		Voldoet enigszins		Voldoet in (zeer) beperkte mate	
	2008	2010	2008	2010	2008	2010
Aanmeldingen	72	78	16	14	12	8
Aanvragen	70	83	18	10	12	7
1 ^e indicaties	75	83	16	8	9	8
Herindicaties	72	76	19	14	9	10
Bezwaar- en beroepszaken	44	69	25	17	32	14

Op de meeste onderdelen voldoet de informatie voor meer dan driekwart van alle organisaties. Op alle punten is hierin ook verbetering zichtbaar sinds 2008. Dat geldt ook voor de informatie over bezwaar- en beroepszaken, al blijft dit onderdeel nog steeds wat achter bij de rest. Dit kan samenhangen met het feit dat veel organisaties niet op de hoogte gehouden worden over de voortgang van bezwaarzaken (zie tabel 3.8 in hoofdstuk 3) en dat ook niet alle SW-uitvoeringsorganisaties geïnformeerd worden over de uitkomst van de bezwaarprocedure (tabel 3.9).

Ontbrekende informatie

Op de vraag welke informatie nog ontbreekt in de managementrapportage geven de meeste organisaties aan dat zij eigenlijk niets missen. Daarnaast wordt het volgende genoemd:

- Bezwaarzaken in geval van een herindicatie.
- De opgelegde richtlijnen om met de indicaties om te gaan.
- Op welke wijze worden de meldingen beoordeeld, beïnvloed ed.
- De gemiddelde doorlooptijden van datum melding voor indicatie en de uiteindelijke beschikkingsdatum.
- Met name uitkomst beroepszaken
- De verschillende uitkomsten per SW bedrijf, b.v. waarom meer bovengrens/ondergrens.
- De gemiddelde geldigheidsduur van een besluit.
- Het aantal gemiste meldingen/aanvragen, die om een of andere reden niet tot een aanvraag hebben geleid.
- Wijziging in handicapcategorie (matig wordt ernstig of ernstig wordt matig). Waar naartoe worden mensen met boven- of ondergrens doorverwezen, wat is de reden van geen doelgroep zijn?

5 CONTACT UWV WERKBEDRIJF EN SW-UITVOERINGSORGANISATIE

5.1 Inleiding

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

5.2 Klantoverdracht

In 2008 was het oordeel over klantoverdracht sterk verbeterd ten opzichte van 2007; het percentage SW-uitvoeringsorganisaties dat tevreden was steeg van 42 naar 59 procent. In 2010 is dit percentage nog iets verder toegenomen, tot 62 procent (tabel 5.1).

Er bestaan kleine verschillen tussen de regio's. In de regio's Oost en Zuid is men het meest tevreden. Opvallend is regio West-Noord; twee jaar geleden was de tevredenheidsscore hier 100 procent, terwijl die score hier nu rond het gemiddelde ligt (60 procent). Wellicht heeft dit te maken met de gedeeltelijke herindeling van de regio's, waarbij een aantal organisaties uit de voormalige regio Zuid-West is overgegaan naar regio West-Noord.

Ruim een kwart heeft soms behoefte aan meer persoonlijke toelichting bij de klantenoverdracht. Verder geeft, net als in 2008, tien procent van de organisaties aan dat zij meestal te weinig informatie krijgen en dat de klant veel informatie opnieuw moet vertellen. Daarbij wordt enkele keren opgemerkt dat de informatie die men wél krijgt niet altijd recent is. Ook ontbreekt (nog steeds) informatie over onderliggende onderzoeken, met name wat betreft het medische deel, maar men mist ook psychologische en arbeidsdeskundige onderzoeksrapporten.

Tabel 5.1 Tevredenheid met klantoverdracht bij eerste indicatie, percentages totaal en naar regio 2010

	Totaal 2008 (n = 64)	Totaal 2010 (n = 60)	Noord (n = 8)	Oost (n = 10)	West Midden (n = 16)	West Noord (n = 10)	Zuid (n = 16)
Goed, hier heb ik nauwelijks problemen mee	59	62	50	70	50	60	75
Soms heb ik behoefte aan meer persoonlijke toelichting	28	28	25	30	31	30	25
Soms zou ik met minder persoonlijke toelichting ook goed uit de voeten kunnen	2	0	0	0	0	0	0
Meestal krijg ik te weinig informatie en moet de klant veel informatie opnieuw vertellen	10	10	25	0	19	10	0

5.3 Waardering contacten UWV WERKbedrijf

Tabel 5.2 toont de waardering die de SW-uitvoeringsorganisaties hebben voor verschillende vormen van overleg met UWV WERKbedrijf. Hieruit blijkt opnieuw – net als in 2007 en in 2008 – dat individueel overleg met een adviseur van UWV WERKbedrijf het hoogst wordt gewaardeerd. Het aandeel dat deze overlegvorm als ‘goed’ beoordeeld is in de loop der jaren ook steeds verder toegenomen (van 70 procent in 2007 tot 86 procent in 2010).

Ook de waardering voor het kwaliteitsoverleg is toegenomen sinds 2008 (tabel 5.2). Echter, het aandeel organisaties dat de uitvoeringsoverleggen en het algemene netwerken als ‘goed’ beoordeeld is, vergeleken met de vorige peiling, afgenomen en ligt nu op of onder het niveau van 2007. De score voor het individuele overleg blijkt ook net als voorheen samen te hangen met het algemene rapportcijfer voor de dienstverlening: hoe meer tevreden een organisatie is over het individueel overleg met UWV WERKbedrijf, des te hoger het rapportcijfer. Dit verband bestaat ook tussen de waardering voor het kwaliteitsoverleg en het algemene cijfer voor de gehele dienstverlening.

Tabel 5.2 Beoordeling 'goed' van verschillende overlegvormen met UWV WERKbedrijf, percentages totaal en naar regio 2010*

	Totaal 2008	Totaal 2010	Noord	Oost	West Midden	West Noord	Zuid
Kwaliteitsoverleg	62	71	40	100	56	67	83
Uitvoeringsoverleg	75	59	60	25	0	50	88
Algemeen netwerken	51	32	20	37	25	40	36
Individueel overleg met adviseur UWV WERKbedrijf	75	86	88	100	79	78	88

* Het aantal organisaties varieert doordat degenen die niet bekend zijn met de betreffende overlegvorm (n.v.t.) niet zijn meegerekend.

Het belang van goed contact

Zowel in 2007 als in 2008 kwam naar voren dat de SW-uitvoeringsorganisaties veel waarde hechten aan een goede relatie met de adviseurs van UWV WERKbedrijf. Ook in 2010 zien we dit terug in de toelichting die men geeft op het algemene rapportcijfer voor de dienstverlening van UWV WERKbedrijf. Hierop wordt in hoofdstuk 6 verder ingegaan.

In de voorgaande metingen werd – in het kader van contact – alleen de slechte telefonische bereikbaarheid van UWV WERKbedrijf als probleem genoemd. Aangezien dit in de meting van 2010 door slechts een enkeling genoemd is, lijkt dit in 2010 nauwelijks meer aan de orde te zijn.

De mate van behoefte aan meer contact met UWV WERKbedrijf

Ongeveer de helft van alle SW-uitvoeringsorganisaties die meewerkten aan dit onderzoek heeft geen behoefte aan meer contact met UWV WERKbedrijf. Blijkbaar bestaat er bij hen geen behoefte aan aanvullende informatie. Vergeleken met de voorgaande peilingen is het aandeel van deze groep sterk gestegen (19 procent in 2007 en 40 procent in 2008).

Wanneer er wel behoefte bestaat aan aanvullend contact met UWV WERKbedrijf heeft dat meestal betrekking op begeleiding van klanten bovengrens en/of ondergrens. Met name wat de begeleiding van klanten bovengrens betreft is de behoefte aan extra contact hierover wel afgenomen ten opzichte van 2008. Zie verder tabel 5.3.

Tabel 5.3 Behoeftte aan extra contact met UWV WERKbedrijf over verschillende thema's, percentage totaal (meerdere antwoorden mogelijk)

	Totaal 2007 (n = 64)	Totaal 2008 (n = 62)	Totaal 2010 (n = 60)
Vacatureacquisitie	17	15	8
Voorlichting aan klanten voor overdracht aan SW uitvoeringsorganisatie	31	19	20
Begeleiding van klanten na overdracht aan SW uitvoeringsorganisatie	5	5	8
Begeleiding van klanten bovengrens	39	35	25
Begeleiding van klanten ondergrens	22	23	22
Voorlichting aan werkgevers	27	19	18
Voorlichting aan toeleverars van Wsw-kandidaten, zoals sociale dienst en onderwijsinstellingen (speciaal onderwijs)	33	25	20
Op een ander terrein	9	9	7
Contact met UWV WERKbedrijf is voldoende, geen behoefte aan aanvullend contact	19	40	52

5.4 Uniformiteit in de dienstverlening door UWV WERKbedrijf

Het aandeel SW-uitvoeringsorganisaties dat te maken heeft met meer dan één vestiging van UWV WERKbedrijf is over de metingen heen vrij stabiel: een derde deel.

Iets meer dan de helft van deze groep ervaart verschillen in de dienstverlening door UWV WERKbedrijf. Meestal ervaart men dan soms verschil; slechts twee organisaties geven aan dat zij vaak verschil ervaren.

Tabel 5.4 Ervaren verschillen in de dienstverlening van vestigingen UWV WERKbedrijf, percentage totaal

	Totaal 2007 (n = 64)	Totaal 2008 (n = 62)	Totaal 2010 (n = 60)
Nee, geen verschil	16	17	15
Soms verschil	12	11	15
Vaak verschil	5	3	3
N.v.t., te maken met één vestiging	67	69	67

Van de (elf) organisaties die verschillen ervaren, vinden er acht die verschillen soms storend, de overigen niet. Er zijn dus geen organisaties die zich vaak of altijd storen aan verschillen tussen vestigingen van UWV

De aard van de toelichting die de organisaties die zich soms aan de verschillen storen daarbij geven is samengevat als volgt:

- Bij de ene vestiging is er geen kwaliteitsoverleg, bij de andere wel.
- De opbouw van de profielschets is verschillend.
- De contacten zijn met de ene vestiging veel zakelijker, minder frequent en minder persoonlijk dan met de andere. Het is daar ook lastiger om tot overleg te komen.
- Het ene kantoor is aanzienlijk sneller dan het andere met de afhandeling en er vindt ook een uitgebreidere rapportage plaats.
- De ene vestiging stuurt bij beschikkingen van herindicaties bijvoorbeeld wel het aanvraagformulier retour, maar de andere vestiging doet dit niet. Aangezien de administratie van de SW-uitvoeringsorganisatie dat wel nodig heeft, moet het dan weer apart opgevraagd worden.

5.5 Contacten van UWV WERKbedrijf met klanten

Deze paragraaf beschrijft de contacten tussen UWV WERKbedrijf en de Wsw-klanten (gezien vanuit de SW-uitvoeringsorganisaties). Het gaat daarbij vooral om de voorlichting aan de klanten.

Verantwoordelijkheid voor voorlichting aan klanten

In voorgaande peilingen was de meerderheid van de SW-uitvoeringsorganisaties van mening dat voorlichting aan klanten over de Wsw in eerste instantie door UWV WERKbedrijf moest gebeuren. Hierin zien we in 2010 een verschuiving: nog steeds ruim 40 procent van de organisaties meent dat de eerste verant-

woordelijkheid hiervoor bij UWV WERKbedrijf ligt, maar een even grote groep is nu van mening dat de voornaamste voorlichtingstaak bij de SW-uitvoeringsorganisatie zelf ligt, met daarin een kleine rol voor UWV WERKbedrijf. Overigens zijn er nog maar enkele bedrijven die de verantwoordelijkheid uitsluitend bij de SW-uitvoeringsorganisatie willen leggen (tabel 5.5). Enkele organisaties zien bij de voorlichting nog een rol voor een andere partij, meestal de gemeente.

Tabel 5.5 Verantwoordelijkheid voor de voorlichting aan klanten over de WSW, percentage totaal

	Totaal 2007 (n = 64)	Totaal 2008 (n = 62)	Totaal 2010 (n = 60)
UWV WERKbedrijf	56	54	43
SW-uitvoeringsorganisatie	13	6	3
SW-uitvoeringsorganisatie met een kleine rol voor UWV WERKbedrijf	30	29	45
UWV WERKbedrijf en een andere organisatie	2	8	3
Een andere organisatie	0	3	5

Kwaliteit van de voorlichting

Bijna tweederde deel van de SW-uitvoeringsorganisaties is van mening dat de kwaliteit van de voorlichting aan klanten door UWV WERKbedrijf varieert. Volgens hen zijn sommige klanten goed op de hoogte (ook van de wachtlijst) en weten andere klanten bijna van niks. Niettemin lijkt de kwaliteit van de voorlichting te zijn verbeterd sinds 2008. Het percentage dat meent dat klanten meestal goed weten wat zij kunnen verwachten op de hoogte zijn van de wachtlijst is gestegen van 16 in 2008 tot 23 in 2010. Bovendien is het percentage dat aangeeft dat de klanten meestal geen goed beeld hebben van de Wsw en van de mogelijkheden gedaald van 14 naar 2.

Uitsluitend enkele organisaties in de regio Zuid zijn van mening dat de klanten meestal niet goed geïnformeerd zijn door UWV WERKbedrijf. De organisaties in de regio Oost zijn het meest positief (tabel 5.6).

Tabel 5.6 Zijn klanten die bij de SW-organisatie komen voldoende geïnformeerd? Percentages totaal en naar regio 2010

	Totaal 2008 (n=65)	Totaal 2010 (n=60)	Noord (n=8)	Oost (n=10)	West Midden (n=16)	West Noord (n=10)	Zuid (n=16)
Ja, meestal weten zij goed wat ze kunnen verwachten en zijn ze op de hoogte van de wachtlijst	16	23	25	40	12	30	19
Ja, meestal weten ze goed wat ze kunnen verwachten, maar hebben ze geen informatie over de wachtlijst gekregen	11	10	12	20	6	0	12
Dat wisselt, sommige klanten zijn goed op de hoogte (ook van de wachtlijst) en andere klanten weten bijna van niks	59	65	63	40	81	70	63
Nee, meestal hebben ze geen goed beeld van de Wsw en van de mogelijkheden	14	2	0	0	0	0	6

Een deel van de SW-uitvoeringsorganisaties vindt de voorlichting door UWV WERKbedrijf inhoudelijk goed zoals het is. Anderen lichten toe waarom zij van mening zijn dat klanten niet altijd goed geïnformeerd zijn.

- UWV WERKbedrijf zou meer algemene voorlichting kunnen geven over de WSW (8 maal genoemd). Men denkt daarbij aan wat er gaat gebeuren na de indicatie, de hoogte van het salaris, plaatsingsprocedures, mogelijkheden (bijvoorbeeld "Dat er gezocht wordt naar GESCHIKT werk en niet naar GEWENST werk.") en verplichtingen en globale informatie over werking van de wachtlijst,
- Wat de wachtlijst betreft heeft de helft van alle organisaties een opmerking gemaakt, Enerzijds is het dus van belang dat UWV WERKbedrijf bij de klant aangeeft dat er een wachtlijst is, maar anderzijds geven organisaties aan dat UWV WERKbedrijf terughoudend moet zijn met informatie over de lengte van de wachtlijst; die kan immers per gemeente erg verschillen, waardoor

UWV WERKbedrijf niet altijd de juiste informatie geeft. Het is aan het SW-bedrijf om daar over de informeren. Zoals één respondent het zegt: "In de gesprekken wel iets zeggen over de wachtlijst, maar niet over geschatte wachttijden. Ook aangeven dat een indicatie niet wil zeggen dat de kandidaat direct aan het werk kan. Met andere woorden indicatie en werk is niet aaneensluitend."

- Ook wordt weer meermaals (vijf maal) aangehaald dat het ook aan de klant zelf kan liggen als hij of zijn niet goed geïnformeerd is. "Ik denk dat de informatie bij bepaalde cliënten niet goed wordt opgenomen [of geïnterpreteerd]. Wellicht aanvullend foldermateriaal en informatie naar familieleden of begeleidende instanties sturen."

6 ALGEMENE BEOORDELING EN VERBETERMOGELIJKHEDEN

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk bespreken we de ervaring met de dienstverlening van UWV WERKbedrijf ten aanzien van de indicatiestelling Wsw in het algemeen. Daarbij gaan we eerst in op het algemene rapportcijfer en vervolgens komen in 6.3 en 6.4 de problemen aan bod waar de SW-uitvoeringsorganisaties nog tegen aan lopen en de verbetermogelijkheden die zij zien.

6.2 Algemeen rapportcijfer

De SW-uitvoeringsorganisaties is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de algehele dienstverlening van UWV in het kader van de Wsw indicatiestelling. Dit cijfer is in 2010 weer hoger dan in 2008, namelijk een 7,4. In alle regio's is het gemiddelde cijfer gestegen en geen enkele organisatie geeft UWV WERKbedrijf een onvoldoende voor dit werk. De enkele organisaties die een cijfer 6 geven, verwijzen naar de veranderingen ten opzichte van het verleden toen de SW-organisaties zelf de indicatiestelling verzorgden, maar geven ook aan dat UWV WERKbedrijf zijn best doet. De meeste toelichtingen bij de cijfers 7 en 8 geven aan dat men tevreden is en op een enkel punt ruimte voor verbetering ziet.

Tabel 6.1 Rapportcijfer algemene dienstverlening UWV WERKbedrijf voor indicatiestelling WSW, totaal en naar regio 2010

	Totaal	Noord	Oost	West Midden	West Noord	Zuid
2007 (n = 64)	7,0	6,8	7,1	6,8	6,8	7,0
2008 (n = 65)	7,2	7,2	7,2	7,0	6,8	7,2
2010 (n = 60)	7,4	7,3	7,8	7,1	7,3	7,5

6.3 Algemene verbeterpunten

De hoge algemene waardering voor de dienstverlening van UWV WERKbedrijf betekent uiteraard niet dat de SW-uitvoeringsorganisaties in het geheel geen problemen meer ervaren. Wel benoemt nog maar een klein deel van de organisaties problemen.

De problemen die benoemd worden hebben betrekking op de volgende punten.

- Inhoud van het besluit: UWV WERKbedrijf lijkt soms teveel af te gaan op het verhaal van de kandidaat zelf zonder de reële beperkingen te toetsen. Dit kan leiden tot een te rooskleurig beeld van iemands mogelijkheden of zelfs tot een bovengrens afwijzing terwijl betrokkene in feite wel tot de Wsw-doelgroep behoort. In samenhang hiermee wordt ook een groot deel van de adviezen Begeleid Werken als niet reëel beschouwd.
- Ondergrens en wachtlijst: wanneer een SW-medewerker onvoldoende functioneert en voor een herindicatie wordt aangemeld vanwege (vermoeden van) ondergrens, dan kan het gebeuren dat de kandidaat teruggeplaatst wordt op de wachtlijst wanneer de herindicatie toch tot het besluit behorend tot de doelgroep komt. UWV WERKbedrijf zou in dergelijke situaties actiever moeten overleggen met de SW-uitvoeringsorganisatie.
- De geldigheidsduur van de eerste indicatie is vaak nog te kort (ondanks verlenging van deze termijn) omdat SW-uitvoerders te maken hebben met lange wachtlijsten. Ook de geldigheid van de herindicatie kan zeker voor bepaalde typen beperkingen (bijvoorbeeld verstandelijke beperkingen) verlengd worden.
- De doorlooptijd (termijnen) voor de beslissingen wordt door een aantal SW-uitvoeringsorganisaties als te lang ervaren.
- Onduidelijkheid over verloop aantal aanmeldingen, over wijze van voorlichting en in het algemeen over de status van aanmeldingen.
- Behoeftte aan meer uitgebreid onderzoek en externe rapportages van UWV WERKbedrijf (aanwezig en/of meegezonden). Een aantal SW-uitvoeringsorganisaties pleit ervoor eerder en standaard de onderliggende rapportages mee te leveren.

De hier genoemde problemen zijn niet allemaal door UWV WERKbedrijf op te lossen, omdat een deel te maken heeft met de wettelijke regelgeving rondom de indicatiestelling Wsw. Zo zijn problemen met betrekking tot de geldigheidsduur van de indicatie en de doorlooptijd hooguit punten die UWV WERKbedrijf in overleg met het ministerie kan aankaarten. Het meezenden van de onderliggende rapportages is al sinds UWV WERKbedrijf de indicatiestelling overnam een punt van discussie. Vanuit privacy overwegingen kan UWV deze niet standaard meesturen. Wel kan nog eens bekeken worden of cliënten niet vaker om een machtiging (om de rapportages mee te sturen) gevraagd kan worden. Wat betreft de inhoud van het besluit blijft de inschatting van de mogelijkheden en benodigde begeleiding voor de kandidaat in een aantal gevallen een punt van discussie. Drie kwart van de organisaties heeft hier nauwelijks problemen mee, maar een deel van de organisaties is het op deze punten niet met de besluiten van UWV WERKbedrijf

eens. We zien geen verdere verbetering op deze punten en ook geen grote verschillen tussen de regio's. Het is de vraag of UWV WERKbedrijf hier nog marge voor verbetering heeft. Wat betreft het advies Begeleid Werken is duidelijk dat de landelijke richtlijn 'ja, tenzij' geen aansluiting vindt in de praktijk van de SW-uitvoeringsorganisaties.

6.4 Verbeterpunten UWV WERKbedrijf

Naast de inhoudelijke problemen waar een deel van de SW-uitvoeringsorganisaties blijkens de vorige paragraaf nog tegen aan lopen, hebben organisaties ook enkele concrete suggesties voor verbeteringen die UWV WERKbedrijf zelf in de hand heeft.

- Digitaliseren van indicatieproces: digitale aanlevering van rapportages en verdere automatisering van de uitwisseling over een kandidaat.
- Aanvraagformulier herindicatie vereenvoudigen.
- Goed informeren over en wellicht wijzigen van locaties waar gesprekken en aanvullende onderzoeken plaats vinden. De locaties AOB zijn volgens enkele uitvoeringsorganisaties soms moeilijk bereikbaar. Ook geeft een organisatie in overweging de UWV consulent het gesprek op het (goed bereikbare, toegankelijke) SW-bedrijf te laten voeren.
- Meer overleg en meer toelichting bij de adviezen die discussie oproepen, zoals advies Begeleid Werken en (minder vaak) besluit arbeidshandicapcategorie.

UWV WERKbedrijf heeft de dienstverlening in het kader van de indicatiestelling Wsw sinds 2007 duidelijk verbeterd en krijgt daarvoor waardering van de SW-uitvoeringsorganisaties. De verbetermogelijkheden worden nog maar door een (klein) deel van de SW-uitvoeringsorganisaties aangegeven. Daarbij kan UWV WERKbedrijf zijn voordeel doen met de suggesties voor procesverbeteringen, zoals de verbeterde opzet van een formulier en verdere digitalisering van het indicatieproces en de informatie en uitwisseling daarover.

AStri ···

Stationsweg 26 •
2312 AV Leiden

astri@astri.nl
www.astri.nl

T 071 512 49 03
F 071 512 52 47