



Ministerie van Sociale Zaken  
en Werkgelegenheid

De Voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Binnenhof 1 A  
2513 AA S GRAVENHAGE



Postbus 90801  
2509 LV Den Haag  
Anna van Hannoverstraat 4  
Telefoon (070) 333 44 44  
Fax (070) 333 40 33  
[www.szw.nl](http://www.szw.nl)

Ons kenmerk UB/A/2006/103602  
Datum 19 januari 2007

Onderwerp Rapport 'Eerste contacten met de keten'

Hierbij bied ik u het rapport van de Inspectie Werk en Inkomen met als titel *Eerste contacten met de keten* aan. Dit rapport bevat de uitkomsten van de eerste meting van het volgonderzoek van de inspectie naar de ervaringen van werkzoekende burgers in de keten van werk en inkomen. In dit onderzoek volgt de inspectie gedurende twee jaar een groep burgers die een uitkering hebben aangevraagd en die op zoek zijn naar werk. Het perspectief van de burger staat centraal: de ervaringen en meningen van de burger worden in kaart gebracht door middel van enquêtes en interviews. Het onderzoek zal resulteren in een aantal deelrapporten en een overkoepelend eindrapport. Voorliggend rapport is het eerste in deze reeks. Omdat het hier eerste uitkomsten betreft en meer metingen zullen volgen, is het rapport vooral beschrijvend van aard.

Dit deelrapport behandelt het verloop van de contacten die de burger in de eerste drie maanden na de uitkeringsaanvraag met de ketenpartijen heeft. Het gaat hierbij om burgers die in maart of april 2006 een uitkering WW of WWB hebben aangevraagd én van wie CWI de aanvraag heeft overgedragen aan UWV of de gemeentelijke sociale dienst. Het betreft driekwart van het aantal mensen dat een uitkering heeft aangevraagd. Een kwart van de aanvragers heeft de aanvraag dus ingetrokken of laten verlopen, bijvoorbeeld omdat zij - al dan niet door tussenkomst van CWI - een baan hebben gevonden.

De burger is in de eerste plaats zelf verantwoordelijk voor het zoeken naar en het vinden van werk. Burgers die een uitkering ontvangen zijn verplicht mee te werken aan bemiddeling en re-integratie en dienen passende dan wel algemeen geaccepteerde arbeid te aanvaarden. Uit het onderzoek blijkt dat een aanzienlijk deel van de uitkeringsaanvragers niet bereid is om een baan met onaantrekkelijke kenmerken te aanvaarden.

Naar eigen zeggen solliciteren de meesten tussen de vijf en tien keer per maand gedurende de eerste drie maanden na uitkeringsaanvraag en besteden zij minder dan tien uur per week aan hun zoekactiviteiten. De inspectie constateert dat hoe meer tijd werkzoekenden besteden aan het zoeken naar werk en hoe meer sollicitaties zij versturen, hoe vaker zij werk vinden.



Ons kenmerk UB/A/2006/103602

Een burger kan gebruik maken van een groot aantal kanalen om werk te zoeken, waaronder de kanalen van de ketenpartijen. In de eerste drie maanden na de uitkeringsaanvraag krijgt de burger daarbij vooral te maken met CWI, dat zich specifiek richt op de bemiddeling van werkzoekenden met een korte afstand tot de arbeidsmarkt. De helft van deze groep heeft naar eigen zeggen vacatures aangeboden gekregen en een derde gaf aan advies te hebben gehad. Een kwart van de onderzochte werkzoekenden vindt binnen drie maanden na aanvraag van de uitkering werk bij een nieuwe werkgever. Van hen heeft elf procent werk gevonden via directe bemiddeling van CWI en nog eens elf procent via indirecte ondersteuning. Gerelateerd aan de totale groep waarvan de uitkeringsaanvraag door CWI is overgedragen aan UWV of de gemeentelijke sociale dienst, heeft volgens eigen zeggen drie procent direct via CWI werk gevonden. Nog eens drie procent geeft aan dat CWI indirect heeft bijgedragen aan het vinden van werk. Op basis van deze cijfers constateert de inspectie dat CWI een beperkt deel van de onderzochte werkzoekenden aan werk helpt gedurende de eerste drie maanden na de uitkeringsaanvraag.

Ook mij valt op dat werkzoekenden aangeven dat CWI een beperkte rol heeft. Dit neemt niet weg dat elk contact van een werkzoekende met CWI in het teken staat van 'werk' en zodoende kan leiden tot activering en in het verlengde daarvan tot een nieuwe baan. Dat is in essentie de bijdrage - direct of indirect - die CWI levert aan het aan werk helpen van burgers. Dit uit zich bijvoorbeeld in de resultaten van CWI op het terrein van preventie (beroep op een uitkering voorkomen). In de eerste drie kwartalen van 2006 heeft CWI een preventiequote van 51,9% (WWB) resp. 18,9% (WW) behaald en daarmee nagenoeg voldaan aan de vastgestelde normen. De inspectie geeft in haar rapport aan dat een kwart van de aanvragers uiteindelijk geen beroep doet op een uitkering. De bijdrage van CWI hieraan komt later in het vervolgonderzoek van de inspectie aan de orde.

Activering kan ook inhouden dat CWI een werkzoekende verwijst naar andere partijen die diensten aanbieden op het terrein van arbeidsbemiddeling. Het is ook uitdrukkelijk de bedoeling dat meer aanbieders op deze markt actief zijn. Werkzoekenden kunnen dus gebruik maken van verschillende dienstverleners en CWI stimuleert dat actief.

Mensen die werkloos worden kunnen zich melden bij CWI om een uitkering aan te vragen. Het merendeel van de werkzoekenden geeft aan netjes behandeld te zijn in de periode van uitkeringsaanvraag. Ook vinden zij dat er voldoende tijd en aandacht aan hen werd besteed en zijn ze positief over de informatievoorziening. De meeste werkzoekenden ontvangen binnen twee maanden na hun aanvraag een beslissing daarover.

Uit het onderzoek blijkt ook dat burgers te maken hebben met dubbele gegevensuitvraag en dat als hinderlijk ervaren. De E-intake (uitkeringsaanvraag via internet) voorkomt dubbele gegevensuitvraag niet.

Deze uitkomsten bevestigen wat eerder onderzoek ook liet zien: dubbele gegevensuitvraag wordt als hinderlijk ervaren. Ik heb dan ook initiatieven genomen die ertoe leiden dat de burger voortaan maar één keer gegevens hoeft aan te leveren. Zo is het wetsvoorstel eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen, op 20 oktober 2006 goedgekeurd door de ministerraad,



Ons kenmerk UB/A/2006/103602

recentelijk teruggekomen van de Raad van State, zodat het ingediend kan worden bij de Tweede Kamer. Ook zal dit jaar de eerste versie van het Digitaal Klantdossier in gebruik worden genomen. Ik heb uw Kamer hierover geïnformeerd bij brief van 28 november 2006 (TK 2006-2007, 26 448, nr. 306) en van 12 januari 2007 (TK 2006-2007, 26 448, nr. 315) en tijdens het Algemeen Overleg op 17 januari jl.

De uitkomsten van dit deelonderzoek moeten gezien worden in de context van de totale dienstverlening van CWI. Daaraan zal de inspectie in de komende metingen nadere aandacht besteden. In de volgende rapporten komen achtereenvolgens het burgerperspectief tijdens de eerste zes maanden na uitkeringsaanvraag, de preventie en de re-integratie aan de orde. Het eindrapport komt in 2008 gereed.

De resultaten van het totale volgonderzoek kunnen dan inzicht bieden in de ervaringen van de burger in de keten van werk en inkomen en als basis dienen voor de verdere verbetering van de dienstverlening aan werkzoekenden. Op grond daarvan zal ik bezien of passende maatregelen nodig zijn.

De Staatssecretaris van Sociale Zaken  
en Werkgelegenheid,

(H.A.L. van Hoof)

Bijlage(n): Rapport 'Eerste contacten met de keten' - Volgonderzoek naar de werkzoekende burger in de keten