

Raad voor Werk en Inkomen



Oranjestraat 4
2514 JB Den Haag
Postbus 16101
2500 BC Den Haag

t 070 78 90 789
f 070 78 90 790
e info@rwi.nl
i www.rwi.nl

Tweede Kamer der Staten-Generaal
T.a.v. mevrouw H.J. Post
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

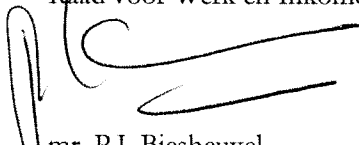
Datum	Kenmerk	Contactpersoon	Doorkiesnummer
3 september 2008	08/1853	Wim van Dam	070 78 90 701
Onderwerp			
Bijdrage rondetafelgesprek WERKbedrijf			

Geachte mevrouw Post,

De Raad voor Werk en Inkomen (RWI) maakt graag gebruik van de mogelijkheid een bijdrage te leveren aan het rondetafelgesprek met de vaste commissie voor SZW in de Tweede Kamer, over de fusie van CWI en UWV tot een WERKbedrijf.

Hierbij alvast onze bijdrage op schrift.

Met vriendelijke groet,
Raad voor Werk en Inkomen



mr. P.J. Biesheuvel
voorzitter

Schriftelijke inbreng RWI ten behoeve van rondetafelgesprek WERKbedrijf van de vaste commissie SZW op 10 september 2008.

In de visie van de Raad voor Werk en Inkomen (RWI) is zowel richting werkgevers als richting werkzoekenden een flinke sprong voorwaarts nodig in verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. Het in weerwil van de bezuinigingen handhaven van het niveau van de huidige dienstverlening, is onvoldoende.

De combinatie van de fusie en de forse taakstelling op de CWI begroting levert volgens de RWI risico's op voor de kwaliteit van de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden: verschraling in plaats van verbetering van de dienstverlening is aan de orde.

In deze brief gaan we eerst in op de dienstverlening aan werkgevers en vervolgens op de dienstverlening aan werkzoekenden.

Dienstverlening aan werkgevers

Er is veel onderzoek verricht naar het oordeel van werkgevers over de dienstverlening van CWI. Het voornaamste kritiekpunt van werkgevers op de kwaliteit van de dienstverlening, betreft de kwaliteit van de kandidaten die reageren op een vacature: ze waarderen de kwaliteit van de kandidaten met een 5,6¹. Doordat men weinig geschikte kandidaten krijgt aangereikt, beoordeelt men het CWI als wervingskanaal ook over het algemeen als weinig effectief². Werkgevers zijn wel tevreden over de inspanning die wordt geleverd om een passende kandidaat aan te leveren (met andere woorden: CWI doet zijn best). Ook kunnen werkgevers tot hun tevredenheid meestal beschikken over een vaste contactpersoon. Werkgevers zijn echter kritisch over de mate waarin ook daadwerkelijk sprake is van een passende match, en de mate waarin voorselectie van kandidaten plaatsvindt³.

Werkgevers worden vanuit de "keten" ook benaderd met de vraag of ze vacatures hebben voor de cliënten van CWI, UWV en gemeenten: de zogenaamde werkgeversbenadering. Het IWI heeft in haar rapport *Matchen van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt* (december 2007) een beeld van de kwaliteit van de dienstverlening geschetst. Samengevat gaat er achter het ene werkgeversloket een wereld van (nu nog) haperende (SUWI-)samenwerking schuil.

Reeds in het kader van de *Evaluatie vacatureoffensief CWI* (juni 2005), heeft de RWI aangegeven waaraan kwalitatief goede werkgeversdienstverlening naar zijn mening moet voldoen. Kernpunt is een betere werving en selectie van geschikte kandidaten voor vacatures. Persoonlijke dienstverlening is daarvoor noodzakelijk, zowel voor de intake van vacatures, de behandeling en de nazorg na plaatsing van een kandidaat. Dit betekent arbeidsintensieve dienstverlening. Dit lijkt haaks te staan op de invulling van de bezuinigingstaakstelling van € 127 mln, die vanaf 2010 deels wordt gehaald uit "efficiency werkgeversdienstverlening (o.a. meer gebruik van internet en telefonie)"⁴.

Daarnaast heeft de RWI benadrukt dat de dienstverlening aan werkgevers helder geïdentificeerd moet worden: wat kan de werkgever verwachten bij een willekeurige vestiging van CWI of LWI? Een standaardpakket, waarvan werkgevers op aan kunnen, hoeft overigens niet ten koste te gaan van de lokale ruimte om in te kunnen spelen op de situatie op de regionale arbeidsmarkt.

¹ CWI, *Jaarverslag 2007*, p. 48.

² RWI, *Oordeel van werkgevers over SUWI-dienstverlening*, juli 2006.

³ TNS Nipo, *Rapportage werkgeversgerichtheid - vijf regio's*, januari 2008, p. 7.

⁴ SZW, Brief aan de Tweede Kamer dd. 14 april jl, *Inbreng van het WERKbedrijf in de geïntegreerde dienstverlening*, p. 6.

Een complex van factoren ligt ten grondslag aan het huidige niveau van dienstverlening. De RWI zal dit najaar een advies uitbrengen over werkgeversdienstverlening, waarin op basis van een analyse van de huidige situatie, aanbevelingen worden gedaan over de basisdienstverlening waarop alle werkgevers in Nederland bij CWI/LWI zouden moeten kunnen rekenen. Daarnaast wordt ingegaan op de vraag welke mogelijkheden er zijn voor aanvullende dienstverlening die aansluiten bij publiek-private arrangementen op de regionale arbeidsmarkt.

Hier kan alvast opgemerkt worden dat in de aansturing van het CWI, het ministerie van SZW via de prestatie-indicatoren sterk gestuurd heeft op efficiency: op schadelastbeperking, op het voorkomen van instroom en bevorderen van uitstroom uit de uitkering. In combinatie met bezuinigingen op de begroting van CWI, waar nu dus nog een forse taakstelling bovenop komt, heeft dit geleid tot verschraling van de dienstverlening aan werkgevers.

Het is gewenst dat er meer ruimte komt voor de (vaak arbeidsintensieve) bemiddeling naar werk. Dat is waar het voor werkzoekenden, werkgevers en ook maatschappelijk uiteindelijk om draait.

Dienstverlening aan werkzoekenden

Ten aanzien van de dienstverlening aan werkzoekenden ziet de RWI risico's voor de beoogde samenwerking en het aanbieden van geïntegreerde dienstverlening op de toekomstige Locaties voor Werk en Inkomen.

In deze brief wordt eerst ingegaan op de beoogde samenwerking en vervolgens op de risico's van invoering van geïntegreerde dienstverlening voor werkzoekenden, ook in combinatie met de bezuiniging.

De RWI wil wijzen op het risico dat alle energie van betrokkenen gaat zitten in het fusieproces tussen UWV en CWI, en dat daardoor de samenwerking met gemeenten onder druk komt te staan.

Het WERKbedrijf en gemeenten maken in de toekomst per regio en per locatie afspraken over de wijze van samenwerking en de intensiteit van deze samenwerking.

Er bestaat een inherente spanning tussen het centraal aangestuurde ZBO en de lokale autonomie van de gemeenten. Het oplossen van die spanning wordt aan betrokken partijen overgelaten. Het is de RWI bekend dat in de "toonkamers", de voorlopers van de LWT's, partijen na verloop van tijd tegen de grenzen van vrijblijvende samenwerking aanlopen, en vragen m.b.t. zeggenschap over elkaars beleid, klanten, financiën en personeel hoe dan ook aan de orde komen.

In dit kader heeft de RWI eerder geadviseerd om de budgettering voor de uitvoering sterker te baseren op taken en uitdagingen en minder op aantallen cliënten en om daarbij meer flexibiliteit in beschikbare budgetten aan te brengen.

Volgens het kabinet vergt een concrete uitwerking van "ontschotting" van middelen echter nog een verdere doordenking. De RWI vindt het noodzakelijk dat dit snel wordt opgepakt.

Momenteel wordt aan de lokale partners opgedragen om geïntegreerde dienstverlening te bieden, terwijl de achterliggende regelgeving en financiering vooralsnog ongewijzigd blijven. Partijen zullen daardoor mogelijk lokaal tegen schotten aanlopen, die met samenwerking niet eenvoudig te overbruggen zijn. In afwachting van deze ontschotting kan toepassing van het experimenteerartikel in de gewijzigde SUWI-wet, ketenpartijen ook de ruimte geven innovatieve afspraken te maken met elkaar en andere partijen in het netwerk op de regionale arbeidsmarkt. Naast meer beleidsvrijheid en flexibele budgetten, heeft de RWI gepleit voor meer zakelijke werkverhoudingen en toetsbare (prestatie-)afspraken tussen SUWI-partners (*service level agreements* (SLA's)).

De tijd en aandacht die besteed wordt aan onderlinge afstemming in de keten en administratieve en financiële afhandeling van integrale dienstverlening achteraf, is niet meer beschikbaar voor dienstverlening aan werkzoekenden.

Terwijl de totstandkoming van de integrale dienstverlening in LWI's nog wordt ontwikkeld, worden na 2009 de beleidsprogramma's voor prioritaire doelgroepen al stopgezet. Het is zeer de vraag of deze kwetsbare groepen werkzoekenden (zoals 45-plussers, 'pardonners', jongeren, bewoners van aandachtswijken) vanaf dat moment voor hun hulp bij het zoeken naar werk voldoende door het LWI bediend zullen worden. Zeker als uit efficiency oogpunt meer wordt ingezet op de zelfredzaamheid van werkzoekenden.