

Vergaderjaar 2012–2013

26 448

Structuur van de uitvoering werk en inkomen (SUWI)

Nr. 492

BRIEF VAN DE MINISTER EN STAATSSECRETARIS VAN SOCIALE ZAKEN EN WERKGELEGENHEID

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 14 mei 2013

Hierbij doen wij u de jaarverslagen 2012 en de meerjarenbeleidsplannen 2014–2018 van UWV en de SVB toekomen¹. Wij hebben de besluiten tot vaststelling van de jaarrekening 2012 goedgekeurd. In deze brief informeren wij u over ons oordeel over de verslagen.

Tevens maken wij van de gelegenheid gebruik om u te informeren over:

- de stand van zaken ten aanzien van het Redesign Werkbedrijf UWV en de afhandeling van drie moties die in dit kader zijn ingediend;
- de bevindingen ten aanzien van de deelname aan verkeerscontroles door UWV;
- het benutten van discretionaire ruimte bij de uitvoering van de startersregeling WW;
- de eerste ervaringen met de overstapregeling nieuwe Wajong;
- de opbrengst van het uitwisselen van informatie met en door Europese arbeidsvoorzieningsorganisaties.

Jaarverslag SVB 2012

De SVB stond in 2012 voor een grote opgave. Naast de in het jaarplan afgesproken activiteiten heeft de SVB zich ingezet voor de implementatie van maatregelen om de afgesproken taakstellingen te kunnen realiseren. Zo is de top van de organisatie en het aantal directies in 2012 gehalveerd. De SVB ligt goed op koers om de taakstelling Rutte I in 2015 te realiseren. Wij zijn in gesprek met de SVB over de invulling van de taakstelling 2016–2018 vanuit Rutte I en Rutte II.

Ook was 2012 een beleidsintensief jaar met veel nieuwe wet- en regelgeving, zoals de leeftijdsverhoging AOW en de Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving. Uit het jaarverslag 2012

¹ Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer

blijkt dat de SVB ondanks deze grote opgave de voor 2012 afgesproken prestaties heeft behaald. Wij waarderen het vele werk dat door de SVB-medewerkers is verzet om dit te kunnen realiseren.

De kwaliteit van het uitvoeringsproces bij de SVB is op orde. De tevredenheid over de dienstverlening wordt door klanten beoordeeld met een 8; een mooi resultaat. Ook op het gebied van rechtmatigheid scoort de SVB hoog. De totale rechtmatigheidsscore is 99,9%. De SVB voldoet tevens aan de normen van tijdige uitkeringsverstrekking van alle wetten.

Het veranderprogramma SVB Tien, dat in 2006 is gestart en in 2013 zal worden afgerond, heeft onder meer tot doel de dienstverlening aan de klant verder te verbeteren. SVB Tien is een omvangrijk ICT-project en is daarmee een onderdeel van de jaarlijkse rapportage van de minister van BZK over grote en risicovolle ICT-projecten. In 2012 heeft de SVB binnen het programma SVB Tien gewerkt aan de ontwikkeling van een nieuw en integraal ICT-systeem en in het bijzonder de ondersteuning van de regelingen in het Kinddomein. De SVB stuurt op een succesvolle afronding van SVB Tien in 2013. Binnenkort zullen wij u aan de hand van de reguliere rapportage van de Inspectie SZW nader informeren voor de voortgang van SVB Tien.

Jaarverslag UWV 2012

Ook UWV stond in 2012 voor een grote opgave. Prioriteiten waren onder meer het realiseren van de lopende taakstellingen, de ontwikkeling van het Redesign van UWV Werkbedrijf en de voorbereiding van diverse grote beleidswijzigingen, waaronder de modernisering van de Ziektewet en de Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving. Daarnaast was in 2012 sprake van een sterke toename van het werkaanbod als gevolg van de economische situatie.

UWV heeft zich in 2012 ingezet om invulling te geven aan de afgesproken taakstellingen. Met UWV wordt gesproken over de invulling van de nieuwe taakstellingen voor 2016–2018 vanuit Rutte I en Rutte II.

Uit het jaarverslag 2012 blijkt dat UWV ondanks deze grote opgave vrijwel alle voor 2012 afgesproken prestaties heeft behaald. Wij waarderen het vele werk dat door de UWV-medewerkers is verzet om dit te kunnen realiseren.

Mede dankzij de inspanningen van UWV vonden in het afgelopen jaar 238.800 mensen een baan, waaronder 218.300 werkzoekenden met recht op een WW-uitkering en 11.000 werkzoekenden met een arbeidsbeperking. De uitstroom uit de Ziektewet lag iets onder de afgesproken streefwaarde. Het aandeel werkenden in de Ziektewet na 13 weken ziekte is echter gestegen naar 11,8%, streefwaarde voor 2012 was 7,5%.

De tijdigheid van de eerste betaling van uitkeringen voldeed, evenals voorgaande jaren, over de gehele linie aan de afgesproken normen. Ook de UWV-brede rechtmatigheid voldeed aan de norm van 99%.

Uitkeringsgerechtigden waardeerden de dienstverlening van UWV in 2012 met het rapportcijfer 7,0. Werkgevers gaven UWV het rapportcijfer 6,3. Ondanks de ingrijpende veranderingen in de dienstverlening is de klanttevredenheid hiermee stabiel gebleven ten opzichte van 2011. Zoals ook aangegeven in onze reactie op de jaarbrief 2012 van de Nationale ombudsman over UWV (2013Z-0000047223), heeft UWV in 2012 vooruitgang geboekt op de acht onderwerpen die door de Ombudsman in

zijn rapport «Alleen het UWV kan kiezen voor een beter UWV» als aandachtspunt waren benoemd.

Redesign UWV Werkbedrijf

UWV heeft in 2012 grote stappen gezet in het Redesign van UWV Werkbedrijf. Dit levert een belangrijke bijdrage aan de invulling van de taakstelling voor de periode 2012–2015. UWV heeft zich inmiddels van 30 vestigingen teruggetrokken. De komende periode zal UWV zich nog uit andere vestigingen terugtrekken, waarna uiteindelijk 30 regiovestigingen overblijven. Vanuit deze 30 vestigingen zal UWV de werkzoekenden en werkgevers in 35 arbeidsmarktregio's bedienen. De eerste tranche van de personele reductie heeft plaatsgevonden met een reductie van 900 fte en de overdracht van 200 fte naar een andere divisie van UWV. In samenwerking met gemeenten wordt gewerkt aan een landelijk punt voor werkgevers.

De digitale dienstverlening voor werkzoekenden is in hoog tempo verder opgebouwd, teneinde vanaf 2015 een adequate digitale dienstverlening aan werkzoekenden te kunnen bieden. Zo is in 2012 het proces van automatische matching verbeterd. Verder is een nieuwe sollicitatie-activiteitmodule toegevoegd aan de Werkmap en zijn nieuwe online trainingen toegevoegd op Werk.nl.

Verkeerscontroles

In de brief over bewijslastverdeling en verkeerscontroles UWV hebben wij toegezegd de Tweede Kamer te informeren over de bevindingen ten aanzien van de deelname aan verkeerscontroles door UWV (Kamerstuk 17 050, nr. 417). Verkeerscontroles kunnen een hulpmiddel zijn om te constateren of iemand werkt naast een uitkering. UWV heeft op verzoek van SZW in 2012 deelgenomen aan een aantal verkeerscontroles van de KLPD en richtte zich daarbij op busjes. Ter plekke werd gecontroleerd of er sprake was van een lopende WW uitkering. De directe opbrengst van dit instrument is voor UWV beperkt gebleken en weegt daarmee niet op tegen de kosten. De opbrengst van de inzet van gespecialiseerde handhavingscapaciteit van UWV ligt gemiddeld veel hoger. Daarom ziet UWV af van verdere deelname aan de KLPD verkeerscontroles. Dit heeft onze steun.

Motie Ulenbelt

De motie Ulenbelt (Kamerstuk 26 448, nr. 483) verzoekt de regering te onderzoeken of het aantal klachten over de bereikbaarheid en toegankelijkheid van Werk.nl vermindert, wat de inhoud van resterende klachten is en de Kamer daarvan op de hoogte te stellen. Daarnaast vraagt de motie de regering in overleg te treden met de Landelijke Cliëntenraad over verdere verbeteringen van Werk.nl.

Inmiddels maakt 89% van de WW-ers gebruik van de digitale dienstverlening en gebruikt 74% de werkmap. De werkmap is de communicatietool tussen werkzoekende en UWV, waarin alle sollicitatie-activiteiten van de werkzoekende worden geregistreerd. Werk.nl kan maandelijks rekenen op 2,5 miljoen bezoeken en 1,2 miljoen inloggen voor de persoonlijke werkmap. Om werkzoekenden meer tijd te geven om te wennen aan de omschakeling naar digitale dienstverlening, hebben wij voor 2013 en 2014 extra budget beschikbaar gesteld. Hiermee organiseert UWV onder andere inloopmiddagen op de dinsdagen op alle vestigingen.

Voor werkzoekenden en werkgevers is het van groot belang dat Werk.nl goed functioneert. Het aantal klachten over de bereikbaarheid en toegankelijkheid van Werk.nl loopt, over ruim een jaar vergeleken, helaas op: van 14 klachten in januari 2012 naar 38 in februari 2013. Voor een deel hangt de toename samen met het gestegen aantal bezoeken aan Werk.nl. In januari 2012 ging het om zo'n 2,9 miljoen bezoeken per maand en in februari 2013 om 3,5 miljoen bezoeken per maand. In januari 2013 was er een piek van 72 klachten. Deze piek heeft vermoedelijk te maken met de bereikbaarheid van DigiD, waardoor ook de werkmap van Werk.nl niet te bereiken was. Deze piek wordt gevolgd door een halvering van het aantal klachten voor de maand februari. De meeste klachten hebben betrekking op de performance en verstoringen.

UWV doet veel om haar digitale dienstverlening te verbeteren. Dit gebeurt via een programma dat een aantal jaren duurt. Omdat er wordt «verbouwd terwijl de winkel open is» ondervinden klanten daar soms hinder van. Om de verbeteringen door te voeren is het noodzakelijk om de site vooral 's nachts en in de weekenden af te sluiten om onderhoud te plegen. UWV streeft ernaar om Werk.nl van maandag tot en met donderdag van 6 uur 's ochtends tot 12 uur 's nachts en op vrijdag van 6 uur 's ochtends tot 5 uur 's middags beschikbaar te stellen. Onderhoudswerkzaamheden en nieuwe releases worden in de weekenden vanaf vrijdag 17.00 uur uitgevoerd. Dit wordt altijd ruim van tevoren gecommuniceerd met de gebruikers. Wat betreft de verbeteringen van Werk.nl gaat de prioriteit uit naar de stabiliteit en het voorkomen van fouten bij het gebruik van het systeem. In de Kamerbrief naar aanleiding van het AO SUWI van 14 februari jl. (2013–0000047117) wordt meer in algemene zin ingegaan op de sturing van UWV op de ICT.

UWV heeft regelmatig overleg met de Centrale Cliëntenraad UWV en jaarlijks met de Landelijke Cliëntenraad en informeert en betreft hen bij de digitale dienstverlening. Op 6 februari jl. hebben UWV, de Centrale Cliëntenraad UWV en de Landelijke Cliëntenraad op bestuurlijk niveau specifiek gesproken over de ervaringen en verbeteringen van Werk.nl. In dit overleg is afgesproken dat de klachtenrapportages van UWV worden gedeeld.

Daarnaast is UWV in gesprek met de Nationale ombudsman over het centraal stellen van de klant in de dienstverlening. UWV gaat tevens in overleg met de Belastingdienst om de kennis en ervaring te benutten die is opgebouwd over de vertaling van een dienstverleningsconcept naar de praktijk.

Door de verbeteringen die nog doorgevoerd zullen worden in de digitale dienstverlening, verwachten wij dat het aantal klachten omlaag wordt gebracht. Wij laten het proces van de doorontwikkeling van Werk.nl monitoren en spreken regelmatig met UWV over de voortgang van verbeteringen.

Motie Van den Besselaar

De motie Van den Besselaar (Kamerstuk 33 000 XV, nr. 50) verzoekt de regering te bewerkstelligen dat UWV alle noodzakelijke gegevens van ingeschreven werkzoekenden online openstelt voor uitzendbureaus en werkgevers voor het invullen van openstaande vacatures.

In de Wet SUWI is vastgelegd dat UWV en gemeenten samenwerken om alle werkzoekenden en vacatures in één landelijk systeem te registreren. UWV registreert WW-ers. WW-ers moeten zich eerst inschrijven als werkzoekende alvorens een uitkering aan te vragen. In de WWB is geregeld dat UWV de WWB-aanvraag voor gemeenten in ontvangst

neemt. Zo worden ook de werkzoekenden van gemeenten (WWB-ers met arbeidsverplichting) in Werk.nl geregistreerd.

UWV en gemeenten werken, ondersteund door de Programmaraad (VNG, DIVOSA, UWV en Cedris), aan een optimale aansluiting van werkzoekenden en vacatures op de (regionale) arbeidsmarkt. Om de registratie van alle werkzoekenden in het landelijke systeem te stimuleren heeft de regering de Programmaraad een stimuleringsbudget toegekend. Hiermee wordt bevorderd dat UWV en gemeenten zorgen voor verbinding van systemen: UWV-applicaties worden beschikbaar gesteld aan gemeenten en de systemen van UWV en gemeenten worden gekoppeld.

Om een extra stimulans te geven aan de gewenste transparantie is daarnaast een decentralisatie-uitkering aan de arbeidsmarktregio's toegezegd. UWV, gemeenten en de uitzendbranche werken samen om de werkzoekendenbestanden beter te ontsluiten en zo de dienstverlening aan werkgevers te verbeteren. In dit kader worden gemeenten gestimuleerd zoveel mogelijk werkzoekenden in Werk.nl te registreren.

Overigens werken UWV en de uitzendbranche al langer samen om de toegankelijkheid van het systeem voor de uitzendbranche en werkgevers te vergroten. Dit heeft er onder meer toe geleid dat het format voor het CV op Werk.nl is aangepast met de release van december 2012. Werkgevers en uitzendbureaus hebben toegang tot de CV's op Werk.nl, als zij zich hebben geregistreerd op Werk.nl. Werkzoekenden kunnen zelf aangeven of hun persoonlijke gegevens ook raadpleegbaar zijn. Werkgevers kunnen kandidaten via Werk.nl benaderen als zij beschikken over een account.

Motie Vermeij en Klaver

Ook voor oudere werkzoekenden is en wordt internet een belangrijk kanaal waarlangs dienstverlening wordt aangeboden. Deze doelgroep heeft echter ook kenmerken waarmee een hogere kans aanwezig is op een grotere afstand tot de arbeidsmarkt. Hierdoor is het van belang voor deze doelgroep specifieke dienstverlening te ontwikkelen. Deze dienstverlening is gericht op zowel de werkzoekenden en werkgevers die werkgelegenheid kunnen bieden voor deze groep. De motie Vermeij en Klaver (Kamerstuk 33 065, nr. 16) vraagt de regering succesvolle pilots van UWV voor mensen boven de 50 jaar in de WW, voort te zetten.

In onze brief over de resultaten van het sociaal overleg (Kamerstuk 33 566, nr. 15) hebben wij u geïnformeerd over het extra budget voor oudere werklozen. Voor 2013 en 2014 is in totaal € 67 miljoen beschikbaar. Dit bedrag zal worden verdeeld over re-integratiemiddelen en netwerkbijeenkomsten, inclusief intensievere dienstverlening in de vorm van matchingsactiviteiten. Dit budget stelt UWV in staat de netwerkbijeenkomsten voor 55+ werkzoekenden in de regio voort te zetten. Deze dienstverlening wordt face-to-face vormgegeven voor 55+ werkzoekenden.

In 2011 is een eenmalig budget ter beschikking gesteld aan UWV voor de ontwikkeling van e-dienstverlening voor oudere werklozen, via diverse digitale middelen. UWV zet in op activiteiten rond ondersteunen via internet van oudere werkzoekenden bij het vinden van een nieuwe werkomgeving. Zo is e-learning «profileren, netwerken en solliciteren» gerealiseerd en zal binnenkort een online seminar worden gerealiseerd. Er zijn filmpjes gemaakt over het gebruik van Werk.nl en de werkmap. Voor werkgevers is een online seminar gerealiseerd over het in dienst nemen van oudere werkzoekenden. Tevens wordt hierover een film ontwikkeld. Het budget volgend uit het sociaal akkoord stelt UWV vooralsnog in staat de fysieke netwerkbijeenkomsten voort te zetten.

Uitvoering startersregeling WW

Tijdens het algemeen overleg over «UWV-onderwerpen» van 22 november 2012 (Kamerstuk 31 311, nr. 95) hebben wij toegezegd het benutten van de discretionaire ruimte bij de uitvoering van de startersregeling WW met UWV te bespreken. Wanneer iemand die vanuit de WW voor zichzelf begint binnen de toegekende startperiode van 26 weken ziek wordt, gaat dit ten koste van de startperiode. De Kamer heeft meermalen gepleit de startperiode in geval van langdurige ziekte op te rekken.

Vanuit de gedachte dat kortdurende ziekte van de starter inherent is aan het ondernemersrisico, is door UWV gekeken naar een oplossing bij langdurige ziekte. Daarbij is het voorstel ontwikkeld waarbij na een periode van 13 weken aaneengesloten ziekte tijdens de startperiode van een half jaar, de startperiode kan worden opgeschort. Voorwaarden hierbij zijn:

- Er is sprake van een aaneengesloten periode van ziekte van minimaal 13 weken;
- Van de ziekteperiode liggen tenminste 13 weken binnen de startperiode van een half jaar.

Is aan beide voorwaarden voldaan, dan kan in overleg met de klant de startperiode worden verlengd. Wij hebben ingestemd met dit voorstel van UWV en de Raad van Bestuur van UWV verzocht het per direct in uitvoering te nemen.

Overstapregeling nieuwe Wajong

In antwoord op schriftelijke vragen van de leden Potters en Schut-Welkzijn (Aanhangsel Handelingen II 2012/13, nr. 1253) heeft de Staatssecretaris aangegeven zich op basis van de eerste ervaringen een beeld te willen vormen en de Kamer aansluitend te informeren over de eerste ervaringen met de overstapmogelijkheid Wajong. Hiermee wordt thans voldaan.

Vanaf 1 januari 2013 bestaat de vrijwillige keuzemogelijkheid voor mensen uit de oude Wajong om over te stappen naar de nieuwe Wajong (van 2010). Uit recente cijfers van UWV over de eerste drie maanden van 2013 blijkt dat het aantal overstappers tot dusver zeer beperkt is, namelijk drie. Er zijn 40 aanvragen ingediend waarvan er 20 zijn afgerond, 20 aanvragen lopen nog. 7 aanvragen werden afgewezen omdat de aanvragers niet onder de oude Wajong vielen. 10 aanvragers hebben hun aanvraag tijdens of na een gesprek met een UWV-professional weer ingetrokken. Belangrijke motivatie om over te willen stappen is de re-integratieondersteuning die de nieuwe Wajong biedt en de verwachting er financieel op vooruit te gaan. Dit laatste blijkt in veel van de behandelde aanvragen niet de realiteit te zijn waarna men besloot de aanvraag in te trekken. Een andere overweging is dat cliënten van mening zijn dat een overstap naar de nieuwe Wajong gepaard zal gaan met te veel onzekerheden, vergeleken met de huidige situatie. De gemiddelde doorlooptijd van de afgegeven beschikkingen was 2,5 week, dit is ruim binnen de uiterste wettelijke beslistermijn van 14 weken. Degenen die uiteindelijk overstappen gaan op grond van de wet 16 weken na aanvraag over naar de nieuwe Wajong, met de daaraan verbonden rechten en plichten.

In het Sociaal Akkoord is inmiddels afgesproken dat het zittend bestand Wajong wordt herkeurd en dat Wajongers met arbeidsvermogen overgaan naar gemeenten. Dit wordt thans nader uitgewerkt in het kader van de Participatiewet. De gevolgen voor de overstapregeling worden daarin meegenomen.

Uitwisselen informatie Europese arbeidsvoorzieningsorganisaties

Tijdens het Algemeen Overleg op 6 februari 2013 (Kamerstuk 21 501-31, nr. 306) ter voorbereiding op de Informele Raad Werkgelegenheid en Sociaal beleid heeft de Minister toegezegd UWV te vragen naar de opbrengst van het uitwisselen van informatie met en door andere uitvoeringsinstantie («best practices»). In de bijlage «Europese arbeidsvoorzieningsorganisaties: internationaal netwerken, samenwerken en benchlearning, wat levert ons dat op?» treft u de gevraagde informatie aan.

De minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,
L.F. Asscher

De staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,
J. Klijnsma

Europese arbeidsvoorzieningsorganisaties: internationaal netwerken, samenwerken en benchlearning, wat levert ons dat op?

UWV Werkbedrijf (en voorganger CWI) maakt deel uit van een aantal netwerken voor publieke arbeidsvoorzieningsorganisaties

1. Europese Commissie:
 - HOPES (Heads Of PES) network) EU en EEA b.
 - EURES (EUROpean Employment Services)
2. WAPES (World Association of Public Employment Services)

De Europese Commissie ondersteunt de Europese arbeidsvoorzieningsorganisaties bij het netwerken en samenwerken door een jaarlijks activiteitenprogramma te organiseren. De thema's zijn zeer uiteenlopend en kunnen zowel een strategische als operationele invalshoek hebben. De arbeidsvoorzieningsorganisaties kunnen thema's inbrengen die van belang zijn binnen hun nationale context en tegelijkertijd bijdragen aan het behalen van de EU2020 doelstellingen. Zo heeft UWV Werkbedrijf in 2013 de onderwerpen: 1. Ontwikkeling e-dienstverlening, 2. Kostenbesparing en werkhervatting door handhaving en 3. Activering en toeleiding van arbeidsgehandicapten naar werk op de agenda weten te plaatsen.

Net als in voorgaande jaren neemt UWV Werkbedrijf in 2013 actief deel aan verschillende activiteiten in de diverse netwerken.

Wat levert het internationaal netwerken, samenwerken en benchlearning UWV Werkbedrijf op?

1. De netwerken geven toegang tot informatie over o.a. Europese/nationale wetgeving, -arbeidsmarkten, -arbeidsmarktmaatregelen en strategieën/bedrijfsvoering van publieke arbeidsvoorzieningsorganisaties. Naast de informatie die de Europese Commissie en WAPES vergaren, kunnen de arbeidsvoorzieningsorganisaties elkaar bevragen m.b.t. specifieke onderwerpen. Zo heeft UWV Werkbedrijf in 2011 een kleinschalig onderzoek gedaan naar de ontwikkeling van e-dienstverlening in andere Europese landen.
2. Uit de netwerkbijeenkomsten blijkt welke ontwikkelingen de publieke arbeidsvoorzieningsorganisaties doormaken en voor welke uitdagingen zij staan. Zo zal UWV Werkbedrijf aansluiting zoeken bij landen die (net als UWV) te maken hebben met majeure bezuinigingsmaatregelen (Engeland), voortvarend zijn met de ontwikkeling van elektronische dienstverlening (Vlaanderen) of aangeven methodieken te hebben ontwikkeld die de effectiviteit van de inzet van re-integratiemiddelen kunnen aantonen (Duitsland).
3. UWV Werkbedrijf wordt in de verscheidene netwerken positief gewaardeerd. Dat komt door de actieve deelname aan verschillende activiteiten en pragmatische aanpak van arbeidsmarktvaartstukken. Op het gebied van elektronische dienstverlening en dienstverlening voor werkzoekenden met een arbeidshandicap en publiekprivate samenwerking vervult UWV Werkbedrijf een voorbeeldrol.
4. De contextvariabelen in de Europese landen hebben tot gevolg, dat het simpelweg kopiëren van strategieën, methodieken en werkprocessen in de meeste gevallen niet aan de orde is. Wel kunnen wij in andere landen ideeën en inspiratie opdoen die leiden tot nieuwe- of aanpassingen van bestaande dienstverleningsconcepten, die dan vaak weer dienen als een voorbeeld voor andere landen.

De bestaande netwerken vormen een uitstekende basis voor het leren van andere landen als het gaat om zowel strategische alsook operationele onderwerpen. Er wordt gewerkt in een omgeving waarin vertrouwen en integriteit een grote rol spelen. Dat zorgt voor een sfeer waarin landen

elkaar graag opzoeken als het om onderwerpen gaat waarbij verregaande transparantie en openheid zijn vereist. Voor UWV Werkbedrijf levert de internationale samenwerking veel op: zaken die in nationale context van belang zijn weet UWV Werkbedrijf op de internationale agenda's te plaatsen (bijv. elektronische dienstverlening, dienstverlening aan arbeidsgehandicapten). Maar ook als het gaat om effectieve arbeidsmarktmaatregelen en dienstverleningsconcepten valt er veel te leren. Daarbij kiest UWV Werkbedrijf voor een pragmatische aanpak. Internationale samenwerking moet leiden tot concrete verbeteringen die voor UWV Werkbedrijf van belang zijn en in bredere zin een bijdrage leveren aan het goed functioneren van het systeem van arbeidsvoorzieningsorganisaties in Europa.

Voorbeelden van eerdere activiteiten in de diverse netwerken:

IAB-onderzoek als inspiratiebron voor Objectiverend Arbeidsmarktmodel

Al ruim een jaar of tien voert de Duitse Bundesagentur für Arbeit (BA) onderzoek uit naar de invloed van arbeidsmarktkenmerken op de prestaties van hun vestigingen. Dit onderzoek heeft ondermeer geleid tot een categorisering van de BA-vestigingen naar het type arbeidsmarkt waarin ze moeten opereren. De BA-studies vormden een belangrijke inspiratiebron bij de ontwikkeling van het Objectiverend Arbeidsmarktmodel (OAM) binnen UWV Werkbedrijf. Met behulp van dit model wordt de uitstroom naar werk van de individuele Werkbedrijf vestigingen gerelateerd aan objectieve arbeidsmarktkenmerken. Daardoor kan het management de uitstroom naar werk resultaten van deze vestigingen vergelijken met arbeidsmarktgerelateerde referentiewaarden. Dit biedt een scherper zicht op de prestaties van deze vestigingen als onderdeel van een proces richting verdere kwaliteitsverhoging.

Nederlandse competentietestcentra

De ontwikkeling van de Nederlandse competentiebenadering en de vormgeving van de zgn. «competentieatlas» zijn sterk geïnspireerd door de benadering van de Oostenrijkse publieke arbeidsvoorzieningsorganisatie. Vooral de presentatie van competenties via grovere (ca. 500) beroepencluster profielen in plaats van ca. 3.000 verfijnde beroepen kwam de vormgeving van het oriëntatieaspect ten goede. Daarnaast is de Oostenrijkse manier van ontsluiten van beroepsmogelijkheden door opgave van een combinatie van competenties en interessegebieden als «best practice» goed bestudeerd. Ook de VDAB (Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling) had de beschikking over concrete instrumenten (COBRA: Competentie Beroepen Register Arbeidsvoorziening) die voor UWV Werkbedrijf bruikbaar waren. Nadat UWV Werkbedrijf de competentie-instrumenten had geïmplementeerd bleek er bij diverse buitenlandse arbeidsvoorzieningsorganisaties veel belangstelling voor de Nederlandse werkwijze van competentietestcentra, competentietesten (ook via internet) en de grote klanttevredenheid van werkzoekenden. Vooral het via de Competentieatlas direct tonen van werkkansen in beroepen met goede arbeidsmarktperspectieven en de link naar concrete vacatures op de UWV website maakte indruk.

Klantprofilering

In Duitsland werd in 2007–2008 het 4-fasenmodel geïntroduceerd waarbij een combinatie van variabelen bij werkzoekenden (motivatie, gezondheid, beroeps kwalificaties, persoonlijke kwaliteiten) leidde tot een klantprofiel dat als uitgangspunt diende voor de mate en inzet en vorm van dienstver-

lening. Dit denken in klantprofielen werd ook in Nederland toegepast bijv. in de zgn. kwalificerende intake waarbij het klantprofiel en dienstverleningspad werden bepaald (fase 1 t/m 4, route A/B).

Gesegmenteerd model

Een werkbezoek aan het Verenigd Koninkrijk heeft in 2009 geleid tot een gesegmenteerd model dat werd ingezet voor het bepalen van de mate van intensieve dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers. Kortom: hoe zetten we publieke middelen zo efficiënt en effectief mogelijk in? Deze opzet is een belangrijk uitgangspunt gebleven in de verdere doorontwikkeling van de dienstverlening van UWV Werkbedrijf: Werkzoekenden en werkgevers die zelfredzaam zijn worden bediend door het elektronische kanaal. Intensieve dienstverlening biedt UWV Werkbedrijf aan werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt (zoals bijv. arbeidsgehandicapten) en aan werkgevers die bereid zijn te investeren in deze doelgroepen en concrete reguliere vacatures aanbieden.

Ontwikkeling elektronische dienstverlening, matchen op competenties en test beroeporiëntatie

In april 2013 heeft een werkbezoek plaatsgevonden aan de VDAB (Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling).

Net als UWV Werkbedrijf is de VDAB voortvarend in het ontwikkelen van elektronische dienstverlening. Onderwerpen als het gebruik van sociale media als onderdeel van e-dienstverlening, het matchen op competenties en de elektronische beroeporiëntatie test zijn aan de orde geweest. Heel concreet is de beroeporiëntatietest van de VDAB vergeleken met de huidige interestest op Werk.nl. Afgesproken is om een actieplan op te stellen.

Herzien aanpak re-integratie van langdurig werklozen (of werklozen die kans lopen om langdurig werkloos te worden) in het Verenigd Koninkrijk In april 2013 heeft een werkbezoek plaatsgevonden m.b.t. het zgn. Universal Credit System en Workprogramme in Engeland. Centraal staan de vereenvoudiging van het uitkeringensysteem en een herziene aanpak van re-integratie waarbij re-integratiebedrijven beloond worden aan de hand van de (duurzame) effecten die zij tot stand hebben weten te brengen.

Deze vereenvoudiging en herziening bevinden zich nog in een pril stadium. UWV Werkbedrijf blijft deze ontwikkelingen zeker volgen.