Inspectie SZW
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Impact coronacrisis op het stelsel van Werk en Inkomen

Voorwoord

In 2020 is de Inspectie SZW gestart met een nieuw meerjarenprogramma op het terrein van bestaanszekerheid. Met dit nieuwe programma beoogt de Inspectie de werking en doeltreffendheid van het stelsel van Werk & Inkomen integraal in beeld te brengen door het structureel en periodiek volgen van de ontwikkelingen op de belangrijkste thema's binnen dit stelsel en daarbij steeds het perspectief te belichten van burgers, werkgevers en de uitvoering zelf. Deze activiteiten dienen jaarlijks te leiden tot een overkoepelende rapportage die als Spiegel op het gehele stelsel gezien kan worden.

Vanwege de coronacrisis heeft de Inspectie ervoor gekozen om het accent van de werkzaamheden ten behoeve van dit programma in 2020 voor een belangrijk deel te richten op de specifieke gevolgen van de crisis voor het stelsel. Dit heeft geresulteerd in voorliggende publicatie 'Impact coronacrisis op het stelsel van Werk en Inkomen'.

De coronacrisis heeft belangrijke gevolgen voor het stelsel van Werk en Inkomen. Door enerzijds nieuwe taken in de vorm van de economische noodmaatregelen als de NOW en de Tozo en anderzijds beperkingen in de uitvoering zelf om besmettingsrisico's te reduceren is de druk vanaf aanvang van de crisis bij met name gemeenten en UWV meteen fors toegenomen. Daar komt de toenemende vraag om reguliere ondersteuning als gevolg van stijgende werkloosheid, schulden- en armoedeproblematiek nog bovenop.

De Inspectie signaleert twee belangrijke risico's voor de doeltreffendheid in de uitvoering. Ten eerste dat UWV en gemeenten hun organisaties niet tijdig aanpassen aan de verhoogde vraag naar ondersteuning en, in het verlengde hiervan, dat de dienstverlening meer en meer zal worden gericht op de mensen die het snelst en met de minste kosten geholpen kunnen worden, waardoor de dienstverlening aan de meest kwetsbaren onder druk komt te staan.

Eén ding is duidelijk: We leven in een tijd van grote onzekerheid. Dit geldt zeker ook voor de gevolgen van de huidige crisis op de economie in algemene zin en de werkgelegenheid in het bijzonder, en daarmee ook op de druk die er nog op UWV en gemeenten gaat afkomen. De Inspectie blijft natuurlijk ook in 2021 alert op de gevolgen voor het stelsel en dan met name voor de gevolgen voor burgers die afhankelijk zijn van ondersteuning op het terrein van Werk en Inkomen.

Mr. M.J. Kuipers
Inspecteur-generaal
Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Inhoud

Voorwoord

Hoofdboodschap

1 Samenvatting en beschouwing 7
1.1 Inleiding 7
1.2 Algemene verwachtingen en risico's 7
1.3 Risico's op specifieke deelterreinen 9
1.4 Handelingsperspectieven 12

2 Inleiding 15

3 Impact van de crisis op de gemeentelijke uitvoeringsorganisatie 16
3.1 Inleiding 16
3.2 Personele en financiële gevolgen crisis 16
3.3 Bereikbaarheid gemeentelijke loketten 17
3.4 Algemene risico's voor de nabije toekomst 18
3.5 Grootste zorgen, mogelijke kansen en overheersend gevoel leidinggevenden gemeenten 18

4 Re-integratieondersteuning door gemeenten 20
4.1 Inleiding 20
4.2 Impact van de coronacrisis tot nu toe 20
4.3 Risico's voor de nabije toekomst 25

5 Gemeentelijke inkomensondersteuning: Uitvoering Tozo 27
5.1 Inleiding 27
5.2 Risico's voor toekomst 31

6 Gemeentelijke inkomensondersteuning: Armoede en schulden 32
6.1 Inleiding 32
6.2 Impact crisis op armoede en schulden 32
6.3 Risico's voor (nabije) toekomst 35

7 Doelgroep banenafspraak, beschut werk en SW 36
7.1 Inleiding 36
7.2 Impact van de coronacrisis tot nu toe 36
7.3 Risico's voor toekomst 40

8 Dienstverlening UWV 41
8.1 Inleiding 41
8.2 Impact coronacrisis op UWV-organisatie 41
8.3 Risico's voor de toekomst 45

9 Samenvatting bestuurlijke reacties UWV, VNG, Divosa en Cedris en reactie Inspectie SZW 47

Bijlage 1 Bestuurlijke reacties 49

Bijlage 2 Bevindingen enquêtes 58
A Enquête leidinggevenden 58
B Enquête klantmanagers 64
C Enquête Uitvoering Tozo 66
D Enquête uitkeringsgerechtigden Wajong en WW 69

Hoofdboodschap

De huidige crisis laat niemand ongemoeid. Maar het heeft er alle schijn van dat mensen die voor de crisis al op achterstand stonden extra hard geraakt worden, zoals mensen met een arbeidsbeperking, laagopgeleiden en flexwerkers. Betrokken partijen op het terrein van Werk & Inkomen zullen alle zeilen bij moeten zetten om te voorkomen dat een groeiende groep burgers tijdens de huidige crisis niet adequaat geholpen wordt en daardoor te lang in een soort van wachtstand belanden. Gebeurt dit onvoldoende, dan is het risico groot dat de achterstand van deze groep als gevolg van de crisis onoverbrugbaar wordt.

De Inspectie heeft een positief beeld over het aanpassingsvermogen van UWV en gemeenten in de afgelopen periode. UWV en gemeenten hebben zich vanaf het begin van de crisis heel snel weten aan te passen aan de nieuw ontstane situatie. Noodmaatregelen zoals de Tozo en de NOW zijn voortvarend opgepakt, de tijdigheid van uitkeringsverstrekking bleef op peil en ten aanzien van de reguliere dienstverlening is snel overgeschakeld naar uitbreiding van digitale ondersteuningsvormen. Dit neemt niet weg dat de dienstverlening op belangrijke punten noodgedwongen vanaf het begin van de crisis minder intensief kon zijn. Dit geldt met name op het terrein van re-integratie, maar ook op andere onderwerpen, zoals handhaving.

Het aanpassingsvermogen van UWV en gemeenten wordt ook in de komende periode zwaar op de proef gesteld. Er gaat nog veel op UWV en gemeenten af komen door de sterke stijging van het aantal mensen dat zij moeten ondersteunen en aanhoudende beperkingen in de dienstverlening vanwege de maatregelen om besmettingsrisico's te reduceren. Ook aspecten van de dienstverlening die dit jaar deels zijn blijven liggen, zoals de inzet van re-integratietrajecten, sociaal medische beoordelingen en handhaving, zullen in 2021 zoveel als mogelijk weer opgepakt of geïntensiveerd moeten worden. UWV en gemeenten hebben daarbij te maken met een hoogst onzeker verloop van de bestrijding van het virus en de conjunctuur. De flexibiliteit van de uitvoeringsorganisaties, die getoond is vanaf het begin van de crisis, biedt weliswaar hoop richting deze onzekere toekomst, maar biedt zeker geen garantie. Daarvoor zijn de huidige uitdagingen te groot. De uitdaging voor de dienstverlening van UWV en gemeenten is om de extra druk op de dienstverlening voor te zijn om niet achter de feiten aan te hoeven lopen.

Hiervoor zijn zeker extra investeringen nodig. Er wordt al meer Rijksbudget beschikbaar gesteld aan UWV en gemeenten. Dit is hard nodig, gelet op alles wat er op dit moment en de komende tijd op hen afkomt. Maar gezien de aard en schaalgrootte van de problemen, zullen steunmaatregelen niet het enige antwoord zijn op de vragen waarvoor de uitvoering zich gesteld ziet. De uitvoering zal er ook zelf naar moeten streven om de dienstverlening effectiever en meer toekomstbestendig in te richten.

1 Samenvatting en beschouwing

1.1 Inleiding

Het jaar 2020 staat wereldwijd in het teken van de coronacrisis. Ook in Nederland heeft de crisis een grote impact, waaronder ook op het stelsel van werk en inkomen. De druk op de uitvoering neemt toe en zal naar verwachting de komende periode verder toenemen. Om zicht te krijgen op de gevolgen van de crisis op de dienstverlening aan cliënten heeft de Inspectie op specifieke onderdelen van het stelsel onderzoek gedaan, waarbij de nadruk ligt op de gemeentelijke uitvoering. Naast eigen onderzoek is ook gebruik gemaakt van extern beschikbare informatie. Deze rapportage gaat in op de volgende onderwerpen:

- Dienstverlening door gemeenten, uitgesplitst in:
  - Re-integratieondersteuning in het kader van de Participatiewet
  - Ondersteuning op het terrein van inkomen, armoede en schulden
  - De uitvoering van de Tozo
  - Specifieke ondersteuning aan mensen met een arbeidsbeperking
- Dienstverlening door UWV

De Inspectie brengt in deze rapportage de gevolgen van de crisis na de eerste coronagolf in beeld en gaat tevens in op de risico's van de crisis voor de toekomst. De Inspectie benadrukt dat het een momentopname is, aangezien de meeste bevindingen betrekking hebben op de periode tussen de eerste en tweede coronagolf (augustus/september 2020). Inmiddels bevinden we ons in de tweede coronagolf, die de in deze rapportage geschetste risico's alleen maar nijpender maakt.

1.2 Algemene verwachtingen en risico's

De vraag naar reguliere ondersteuning op het terrein van inkomen, armoede, schulden en re-integratie is tot het peilmoment september over het geheel toegenomen, hoewel nog niet op alle gebieden in sterke mate. De groei van het aantal WW-aanvragen is in de zomer wel weer wat afgevlakt[1], maar ligt alsnog fors hoger dan voorgaande jaren. Ook het aantal bijstandsaanvragen was toegenomen maar daalde weer licht in de zomer.[2]

De noodmaatregelen lijken een grotere toename van werkloosheid vooralsnog te hebben voorkomen. Daarnaast ontnemen de (deels) gesloten fysieke loketten en de coulance onder schuldeisers het zicht op de problematiek die onder de oppervlakte bestaat en ontstaat. Het lijkt dan ook slechts een kwestie van tijd voordat veel meer burgers die ondersteuning nodig hebben zich zullen aandienen. Zo voorspelt het CPB voor 2021 een toename van de werkloosheid tot 6,1%[3] en gaat de NVVK ervan uit dat het aantal schuldhulpverleningsaanvragen de komende tijd met zeker 30% zal toenemen.[4]

De toename van de reguliere hulpvraag is tot nu toe weliswaar nog beperkt, maar zowel gemeenten als UWV moesten de reguliere ondersteuning op belangrijke punten al wel terugschroeven. Dit is logisch en voor een groot deel niet te voorkomen, gezien de gewijzigde omstandigheden waarin gemeenten en UWV hun werk moeten doen en de uitvoering van de nieuwe taken als de NOW en de Tozo, maar het gaat wel ten koste van de effectiviteit van de uitvoering. Dat risico wordt groter naarmate de toestroom van mensen met ondersteuningsbehoefte op het gebied van werk en inkomen stijgt. Het is daarom van het grootste belang dat zowel de politiek als de uitvoering zelf zo goed mogelijk anticiperen op deze toeloop. Het kabinet ondersteunt UWV en gemeenten al door diverse steunmaatregelen om de dienstverlening zo veel als mogelijk overeind te houden, maar het is de vraag of dit toereikend is, gelet op de vele onzekerheden over de nabije toekomst.

Op hoofdlijnen ziet de Inspectie twee grote risico's voor de dienstverlening op het terrein van werk en inkomen voor de komende tijd, te weten het risico van het **niet tijdig opschalen van de benodigde ondersteuningscapaciteit** en het risico op **verdringing van relatief kansarme cliënten, die veel ondersteuning nodig hebben om (duurzaam) geholpen te worden**.

[1] https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2020/42/toename-werkloosheid-afgevlakt
[2] https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/82015NED
[3] https://www.cpb.nl/raming-november-2020-vooruitzicht-2021#
[4] https://www.nvvk.nl/k/n323/news/view/11199/3816/nvvk-voorziet-30-toename-hulpvraag-voor-2020-en-verder.html

1.2.1 Risico van het niet tijdig opschalen

Om voorbereid te zijn op de extra toeloop van mensen die ondersteuning nodig hebben, zouden uitvoeringsorganisaties nu al alles in het werk moeten stellen om de personele capaciteit aan te passen aan de verhoogde instroom en ondersteuningsbehoefte, rekening houdend met de benodigde inwerktijd en het beslag dat inwerken legt op het huidige personeelsbestand.

UWV is vanaf augustus 2020 begonnen met het vergroten van het personeelsbestand, met de kanttekening dat de coronamaatregelen het inwerken van personeel moeilijker maakt.[5] Voor het onderdeel Inkomensdienstverlening zijn van april tot oktober 600 nieuwe mensen aangenomen, eind 2020 zullen dat er 1.900 zijn en volgend jaar 2.200.[6] Voor het onderdeel Werk wordt volgens de Stand van de Uitvoering in 2020 en 2021 in totaal opgeschaald met 1.120 adviseurs.[7] Tijdens de bestuurlijke consultatie is door UWV hierover de meest actuele informatie verschaft en blijkt het aantal nieuwe medewerkers waarop gekoerst wordt nog hoger te zijn; in totaal zal er in deze periode worden gestreefd naar 1.700 nieuwe medewerkers bij het onderdeel Werk. Dit verhoogt de kans dat UWV een toestroom van het aantal uitkeringsgerechtigden zal kunnen opvangen, maar dat zal mede afhangen van de fluctuaties hierin.

Bij gemeenten is het de vraag of zij op dit moment al in voldoende mate bezig zijn met de opschaling van personeel. Deze twijfel wordt gevoed door zowel de gesprekken die de Inspectie recentelijk heeft gevoerd met medewerkers van gemeenten, als door de enquête onder leidinggevenden van gemeenten, die hun zorg uiten over de onzekerheid over de toereikendheid van de gemeentelijke budgetten voor dit en met name volgend jaar. In een publicatie van *Binnenlands Bestuur* komt bovendien naar voren dat het merendeel van de Nederlandse gemeenten sowieso in geringe mate anticipeert op potentiële personeelstekorten.[8] Hierdoor is het risico groot dat er pas echt werk wordt gemaakt van het aantrekken van nieuw personeel op het moment dat de extra toestroom van mensen die ondersteuning nodig hebben zich aandient en gemeenten meer zekerheid hebben over hun financiële situatie. Tijdens een recente gespreksronde met betrokken organisaties, waarin de Inspectie de bevindingen uit dit onderzoek heeft teruggelegd en samen met deze organisaties handelingsperspectieven heeft verkend, werd dit risico door partijen als Divosa, VNG en SAM in grote mate herkend. De al als nijpend ervaren financiële situatie van veel gemeenten voorafgaand aan de crisis wordt hierbij als belangrijke oorzaak voor deze terughoudendheid aangedragen.

1.2.2 Risico op verdringing en niet duurzame oplossingen in de dienstverlening

De Inspectie ziet risico's voor verdringing van arbeidsintensieve dienstverlening aan de meest kwetsbare burgers ten gunste van burgers die sneller en makkelijker geholpen kunnen worden. Het is van groot belang dat de uitvoering het evenwicht bewaakt in haar dienstverlening aan alle burgers.

Onder normale omstandigheden is het maken van keuzes in de uitvoering op het terrein van werk & inkomen al een noodzakelijk onderdeel van de bedrijfsvoering. Immers, capaciteit en budgetten zijn nooit onuitputtelijk. Maar bij toename van de vraag om ondersteuning en een minder florissante arbeidsmarkt zullen gemeenten en UWV zich hier meer en meer toe genoodzaakt zien, zeker als de uitvoeringsorganisatie niet meegroeit met de toename in de ondersteuningsvraag. Een groeiende spanning tussen de vraag om hulp en hetgeen uitvoeringsorganisaties aan hulp kunnen bieden heeft er in het verleden al toe geleid dat de keus vaker uitvalt in het voordeel van cliënten met een relatief lichte hulpvraag. Maar ook tot toenemende gerichtheid op een snelle in plaats van een meer duurzame aanpak. Dit geldt op het terrein van re-integratie, maar bijvoorbeeld ook voor preventie, vroegsignalering en nazorg bij schuldhulpverlening, zeker als alle aandacht en capaciteit op dit terrein al benodigd is voor het aanpakken van acute schuldenproblematiek. Uiteindelijk kan dat ten koste gaan van de effectiviteit en het realiseren van duurzame oplossingen binnen het stelsel van werk en inkomen en daarmee leiden tot grotere maatschappelijke problematiek. Immers, meer mensen zullen in een soort van wachtstand terechtkomen, eerder uitvallen uit werk, vaker in schulden belanden of terugvallen in schuldenproblematiek.

[5] *https://jaarverslag.uwv.nl/actuele-update/dienstverlening-gericht-op-werk/dienstverlening-voor-wwers*

[6] UWV Magazine, oktober 2020

[7] *https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2020/12/14/bijlage-stand-van-de-uitvoering-sociale-zekerheid*

[8] Personeelstekorten die ontstaan door bijvoorbeeld de te verwachten hoge uitstroom van medewerkers als gevolg van de hoge gemiddelde leeftijd van het personeelsbestand van gemeenten. Minder dan 20 van de onderzochte 80 gemeenten heeft het risico van een personeelstekort opgenomen in de begroting.

1.3 Risico's op specifieke deelterreinen

1.3.1 Re-integratieondersteuning gemeenten

Zoals opgemerkt hebben de noodmaatregelen de toename van de werkloosheid tot nu toe nog kunnen dempen. De verwachting is echter dat het bijstands[9]- en WW-volume[10] de komende tijd toch fors zal gaan groeien. Dit leidt ook tot een stijgende vraag om re-integratieondersteuning, niet alleen van uitkeringsgerechtigden, maar ook van niet-uitkeringsgerechtigden (Nuggers) zoals zelfstandigen met partnerinkomsten of vermogen. Daarbij komt dat gemeenten vanaf januari 2021 ondersteuning moeten geven aan alle zelfstandigen met een hulpvraag, die redelijkerwijs niet in staat zijn om zonder hulp verder te komen. De gemeenten hebben beleidsvrijheid ten aanzien van de prioritering van doelgroepen en de wijze waarop ondernemers worden ondersteund. Doelstelling hierbij is dat de ondernemer die dit niet zelf of in het eigen netwerk kan oplossen, hulp krijgt bij het zoeken naar manieren om weer in het eigen levensonderhoud te kunnen gaan voorzien.

Om aan de extra ondersteuningsvraag te kunnen voldoen is het zaak hier nu op te anticiperen. Uit het Inspectieonderzoek komen signalen naar voren dat gemeenten hier nog onvoldoende aan toe zijn gekomen. Op het peilmoment augustus/september hebben klantmanagers al minder tijd per cliënt te besteden, hebben zij de persoonlijke situatie en hulpbehoefte van hun cliënten minder goed in beeld en is de mate waarin gemeenten zijn uitkeringsgerechtigden daadwerkelijk ondersteunt al afgenomen. Dat roept vragen op over de situatie op het moment dat het volume wel significant gaat toenemen.
Ook leidinggevenden bij gemeenten zijn bezorgd over de kwaliteit van de dienstverlening. Ruim een derde van hen noemt het een groot risico dat de toenemende ondersteuningsvraag in de nabije toekomst zal leiden tot een afname van de tijd die beschikbaar is per cliënt, en nog eens een vergelijkbaar aandeel noemt dit risico substantieel. Leidinggevenden voorzien vooral dat een groter deel van het bijstandsvolume geen aandacht gegeven kan worden en dat dit met name ten koste zal gaan van het zittend bestand. Minder tijd per cliënt gaat ook ten koste van integrale dienstverlening. Hoewel de meeste leidinggevenden nog redelijk optimistisch zijn over de gevolgen van de coronacrisis op de integrale dienstverlening geeft een fors deel van de klantmanagers aan dat de samenwerking met afdelingen zoals de WMO en schuldhulpverlening al minder intensief is geworden.

Minder beschikbare tijd per cliënt staat haaks op de kabinetsreactie op de evaluatie van de Participatiewet, waarin wordt benadrukt dat gemeenten iedere bijstandsgerechtigde een passend ondersteuningsaanbod moeten bieden.[11] Met het groeien van het aantal burgers dat ondersteuning nodig heeft, is het risico groot dat meer mensen geen passend ondersteuningsaanbod krijgen. De financiële situatie van gemeenten speelt uiteraard ook een rol: Een groot deel van de leidinggevenden van gemeenten geeft aan vooralsnog veel onzekerheden te kennen ten aanzien van de budgetten voor 2021 op het gebied van re-integratieondersteuning en de daarmee gemoeide uitvoeringskosten. Dit kan tot terughoudendheid leiden bij de benodigde capaciteitsuitbreiding. Daar staat tegenover dat er ook veel gemeenten zijn waar leidinggevenden juist nu kansen zien om de dienstverlening efficiënter en effectiever te maken. Een voorbeeld dat door veel gemeenten gegeven wordt betreft de versnelling in digitale ontwikkelingen, die ook nieuwe kansen biedt ten aanzien van het intensiveren van de contacten met cliënten. Ook de samenwerking met andere organisaties heeft bij een deel van de gemeenten juist door de crisis een positieve impuls gekregen.

1.3.2 Werkgeversdienstverlening gemeenten

De coronacrisis heeft volgens een deel van de leidinggevenden van gemeenten invloed gehad op het relatiebeheer met werkgevers. Een groot gedeelte is het weliswaar gelukt om dit beheer tot nu toe goed op peil te houden, maar voor ongeveer een derde is dit in mindere mate het geval. Het risico is dat de re-integratieondersteuning bij deze gemeenten daardoor minder effectief is.

1.3.3 Handhaving gemeenten

Leidinggevenden van gemeenten geven aan dat de handhaving op de arbeids- en re-integratieplichten (met name in het begin van de crisis) is afgenomen, maar dat de effecten voor langere tijd voelbaar zullen zijn. Klantmanagers onderschrijven dit: ook zij constateren dat er een forse afname is geweest in de handhaving op arbeids- en re-integratieplichten. Door de te verwachten grotere instroom in de bijstand, de groeiende ondersteuningsvraag en de inzet van gespecialiseerd personeel bij de toetsing en

[9] *https://www.cpb.nl/sites/default/files/omnidownload/CPB-Notitie-Raming-van-het-bijstandsvolume-in-de-MEV-2021.pdf*

[10] *https://www.uwv.nl/overuwv/pers/persberichten/2020/stijging-ww-verwacht-in-2021.aspx*

[11] Dit beleid is inmiddels opgenomen in het wetsvoorstel passend aanbod.

verantwoording van Tozo-aanvragen kan de handhaving in de nabije toekomst verder onder druk komen te staan.

1.3.4 Ondersteuning aan de doelgroep banenafspraak, Beschut Werk en SW

Duidelijk is dat de ondersteuning en werkmogelijkheden voor mensen met een arbeidsbeperking belemmerd worden door de coronacrisis. Veel re-integratietrajecten zijn aanvankelijk stopgezet en een deel van de doelgroep durft vanwege een kwetsbare gezondheid sowieso niet aan het werk. Bovendien zijn werkgevers terughoudender geworden met het in dienst nemen van mensen met een arbeidsbeperking. De coronacrisis heeft dan ook een negatieve invloed op de ontwikkeling van extra banen en het aantal personen dat werkzaam is in het kader van de banenafspraak. Vooral flexibele en kleine dienstverbanden hebben te lijden onder de crisis. Als de huidige trend doorzet, dan komt ook de doelstelling van de Banenafspraak in gevaar. Een positief aspect daarbij is dat het aantal vaste contracten stijgt. Tot slot geven de meeste SW-bedrijven die de Inspectie gesproken heeft aan dat veel werkgevers (voor SW-bedrijven financieel gunstige) individuele detacheringen hebben stopgezet. De SW-bedrijven moeten daarom ook deze werknemers zover als mogelijk een werkplek binnen hun eigen infrastructuur zien te geven. Het signaal is nu dat het aantal individuele detacheringen weer aan het stijgen zijn. In tegenstelling tot de realisatie voor de banenafspraak, laat de rapportage Beschut werk 2e kwartaal 2020 van UWV het beschut werk geen trendbreuk zien in de ontwikkeling van zowel aanvragen aan UWV als het aantal beschut werkplekken. Overigens ligt het aantal beschutte werkplekken nog onder het geraamde aantal.

Meer dan de helft van de gemeentelijke klantmanagers spreekt de vrees uit dat mensen met een arbeidsbeperking vaardigheden verliezen en de afstand tot de arbeidsmarkt (verder) zien groeien. Daarnaast acht de helft van de klantmanagers het risico groot dat mensen hun baan kwijt gaan raken en vreest ruim 40% dat een deel geheel buiten beeld van de gemeenten zal belanden. In eerdere Inspectierapportages is al gewezen op een groep die tussen wal en schip komt, die wel arbeidsvermogen hebben maar niet aan het werk geholpen kunnen worden.[12] Die groep zal door genoemde omstandigheden groter worden.

De geïnterviewde SW-bedrijven geven aan, gelet op de huidige omstandigheden, hun zaken redelijk op orde te hebben en hun infrastructuur toekomstbestendig (coronaproof) te hebben gemaakt. Wel hebben zij te maken met blijvende verhoogde kosten en gederfde inkomsten vanwege productieverlies en stopgezette detacheringen. Daarnaast zal een deel van de medewerkers van SW-bedrijven ook de komende tijd nog niet kunnen werken ten gevolge van gezondheid(risico's). De productie van de SW-bedrijven ligt al met al voorlopig nog niet op het oude niveau. In 2020 hebben de gesproken SW-bedrijven financieel het hoofd nog wel boven water kunnen houden, mede dankzij de overheidssteun. De vraag is of dat ook in de toekomst zal lukken, zeker op het moment dat de financiële ondersteuning vanuit het rijk afgebouwd zou worden. De helft van de leidinggevenden bij gemeenten voorziet financiële problemen voor hun SW-bedrijf.

Voor de nabije toekomst zal vanuit de politiek en gemeenten aandacht moeten zijn voor het voorkomen dat een groeiende groep mensen met arbeidsbeperkingen in de wachtstand komt te staan en daarmee vaardigheden en vertrouwen in de toekomst verliezen. Daarnaast zullen werkgevers zo goed mogelijk moeten worden gefaciliteerd om ook in de huidige moeilijke omstandigheden kansen te blijven bieden aan deze kwetsbare doelgroep.

1.3.5 Inkomensondersteuning, armoedebestrijding en schuldhulpverlening gemeenten

De belangrijkste inkomensondersteuning vanuit gemeenten betreft de algemene bijstand, hier maken op in augustus 2020 zo'n 411.000 personen gebruik van.[13] Tot nu toe is de toename nog beperkt, maar het CPB voorspelt dat het beroep hierop in 2022 in het minst positieve scenario verder kan oplopen tot ruim 625.000.[14]

Voor zelfstandigen is er een nieuwe tijdelijke regeling voor inkomensondersteuning geïntroduceerd, de Tozo. Gemeenten hebben de uitvoering van de Tozo voortvarend opgepakt, snelheid stond daarbij voorop. Maar een deel van de zelfstandigen is toch in financiële moeilijkheden gekomen, omdat zij bijvoorbeeld niet voldoen aan de voorwaarden voor de Tozo of omdat de uitkering niet hoog genoeg is om de vaste lasten te dekken. Gemeenten ervaren in die gevallen niet altijd de mogelijkheid om ze op andere manieren te helpen het hoofd boven water te houden.

[12] *https://www.inspectieszw.nl/publicaties/rapporten/2018/09/15/rapport-aan-het-werk-voor-hoe-lang*

[13] *https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/82015NED*

[14] *https://www.berenschot.nl/actueel/2020/juni/crisis-werkt-bijstandscijfers/*

De Tozo loopt door tot juli 2021 en blijft zorgen voor extra belasting van gemeenten, ook al door de eerdergenoemde ondersteuningstaak die zij er vanaf januari 2021 nog bij krijgen. Gemeenten hebben door de uitvoering van de Tozo wel een nieuwe doelgroep in beeld gekregen, de (kleine) zelfstandigen. Geïnterviewde gemeenten gaven aan, dat zij nog geen tijd hebben gehad om integraal naar de situatie van ondernemers te kijken, dus ook niet naar het mogelijk recht op andere aanvullende minimavoorzieningen. De groep zelfstandigen die afhankelijk is van deze aanvullende voorzieningen zal de komende tijd naar verwachting alleen maar groeien, zeker naarmate de voorwaarden voor de noodmaatregelen worden aangescherpt.

Er is ten tijde van het onderzoek nog geen sprake van een toenemend beroep op de schuldhulpverlening. De inzet van noodmaatregelen, het gegeven dat schuldeisers coulance betrachtten, mensen mogelijk enige reserves hadden en gemeenteloketten deels gesloten waren, zijn daar verklaringen voor. Gemeenten verwachten echter dat het uitblijven van extra beroep op schuldhulpverlening vooral stilte voor de storm is. Niet alleen hebben veel ondernemers te maken met een inkomstenterugval, ook werknemers verloren banen of uren. Na verloop van tijd zullen de financiële reserves opraken en gaan schuldeisers zich weer roeren. Meestal melden schuldenaren zich pas bij de gemeente als zij al geruime tijd diep in de schulden zitten. Door de verwachte grote toestroom van met name zelfstandigen, wordt het probleem alleen maar nijpender.

Evenmin zien gemeenten al een stijging van het aantal aanvragen aanvullende minimavoorzieningen. Dat kan deels te maken hebben met het gegeven dat er geen huisbezoeken door de gemeenten werden afgelegd, intermediairs thuisbleven en ook bijvoorbeeld sportverenigingen gesloten waren. Maar ook ten aanzien van de aanvullende minimavoorzieningen is de verwachting dat het aantal aanvragen op termijn zal stijgen, de doelgroep die hiervoor in aanmerking komt is immers groeiende.

Richting de nabije toekomst staan gemeenten voor de uitdaging de stijgende vraag naar inkomensondersteuning zoveel mogelijk voor te zijn, en alles in het werk te stellen om financiële problematiek van bewoners in een zo vroeg mogelijk stadium te detecteren en aan te pakken. De nieuwe kansen die de noodmaatregelen aan gemeenten hebben geboden om de groep zelfstandigen beter in beeld te hebben, moeten daarbij zo goed mogelijk worden benut. Voor gemeenten zal het een forse klus betekenen om zich organisatorisch aan te passen aan deze sterk stijgende ondersteuningsbehoefte.

1.3.6 Dienstverlening UWV

Evenals gemeenten heeft UWV te maken met een combinatie van factoren die ook de komende tijd nog voor extra druk op de organisatie zal zorgen. Het gaat hierbij om additionele werkzaamheden in de vorm van de NOW, een te verwachten forse volumetoename ten aanzien van de reguliere regelingen (vooral WW) en aanhoudende beperkingen in de dienstverlening vanwege de maatregelen om besmettingsrisico's te reduceren.

De uitvoering van de NOW zal ook de komende maanden nog een flink beslag leggen op de capaciteit van UWV. De NOW-3 is ingericht voor de periode tot 1 juli 2021, en vervolgregelingen kunnen mogelijk ingezet worden als de pandemie voortduurt. De uitvoering van de nodige controles op de rechten op NOW zal de komende tijd nog een extra claim doen op de capaciteit. Bij de NOW-3 is namelijk sprake van een inspanningsverplichting voor werkgevers die personeel ontslaan, waar UWV ook op toe zal moeten zien.

Naast de uitvoering van de NOW zal er met name bij de WW naar verwachting een stevige toename van de instroom gaan plaatsvinden, en dus ook extra vraag om inkomens- en re-integratie ondersteuning. Tot nu toe betreft het voornamelijk jongeren en flexwerkers met korte WW-rechten. Op termijn kunnen ook personen met langere rechten en minder kans op snelle re-integratie op de arbeidsmarkt instromen, wanneer de aanhoudende pandemie zou leiden tot ontslagrondes en bedrijfsbeëindigingen bij werkgevers. Een langduriger voortzetting van de NOW-regeling zal de instroom in de WW weliswaar kunnen dempen, maar niet voorkomen.

Een verhoogde vraag naar re-integratieondersteuning staat tegenover minder kansen op de arbeidsmarkt en een verschuiving in de vraag naar arbeid. Op dit moment is er minder vraag naar personeel in horeca en toerisme, maar meer behoefte aan bijvoorbeeld personeel in de medische zorg. Hoe duurzaam deze verschuiving zal zijn valt moeilijk te zeggen en hangt sterk samen met het verloop van de pandemie. Er lijkt dus sprake van een extra noodzaak tot omscholing, al is het onzeker welke verschuivingen op de arbeidsmarkt blijvend zijn. Hoewel omscholing kan zorgen voor duurzame re-integratie, is het duur en intensief. Ook het beleid van UWV om werklozen te stimuleren als zelfstandige aan de slag te gaan heeft thans wellicht minder kansen vanwege de crisis.

Bij de arbeidsongeschiktheidsregelingen WIA en ZW ligt een forse toename van het bestand niet meteen in de rede, hoewel de gevolgen van de pandemie voor de mentale en fysieke gezondheid op de langere termijn nog met veel onzekerheden omgeven zijn. Wat betreft de ondersteuning richting werk ligt het risico op verdringing wel op de loer, aangezien arbeidsongeschikten over het algemeen een wat grotere afstand tot de arbeidsmarkt hebben dan pas ingestroomde WW'ers. Een ander punt van aandacht bij de arbeidsongeschiktheidsregelingen is dat er een inhaalslag gepleegd zal moeten worden bij de sociaal medische beoordelingen, voor zover beoordelingen door de beperkingen in de dienstverlening op kantoor niet volgens de richtlijnen hebben kunnen plaatsvinden.[15] Dit heeft de uitkeringsverstrekking voor deze groep niet in de weg gestaan, aangezien zij een voorschot hebben ontvangen, maar laat hen wel in onzekerheid over de definitieve uitkomst van de beoordeling en hun financiële uitgangspositie voor de langere termijn.

Vanaf het begin van de crisis heeft UWV de handhaving van de arbeidsverplichtingen flink gereduceerd. Op dit moment is de handhaving bij UWV nog altijd substantieel minder intensief. Dat kan een risico met zich meebrengen voor de nalevingsbereidheid van cliënten van UWV richting de toekomst.
Tot slot heeft de Inspectie afgelopen zomer een enquête afgenomen onder mensen met een WW- en Wajonguitkering, waarin uitkeringsgerechtigden is gevraagd wat ze hebben gemerkt van de gevolgen van de crisis op de ontvangen ondersteuning. Ondanks dat UWV meer (online) gesprekken heeft gevoerd met mensen met een WW-uitkering, heeft een beperkt deel van 15% op het peilmoment ervaren dat de dienstverlening vanuit UWV was afgenomen. Dit was vooral het geval onder degenen die aangeven vanwege de crisis juist extra hulp nodig te hebben. Verder blijken WW'ers goed op de hoogte van de gewijzigde dienstverlening als gevolg van de crisis, maar geldt dit voor Wajongers in veel mindere mate.

1.4 Handelingsperspectieven

De Inspectie heeft naar aanleiding van de bevindingen over de gevolgen van de coronacrisis voor het veld van werk en inkomen met diverse betrokken partijen gesproken.[16] Onderwerp van gesprek waren mogelijke handelingsperspectieven waarmee deze gevolgen zo goed mogelijk ondervangen kunnen worden.

Er komt de komende periode veel op de uitvoering af. De vraag is hoe de uitvoering het hoofd kan bieden aan de risico's voor de uitvoering zelf, maar zeker ook voor de burgers die afhankelijk zijn van ondersteuning. Inmiddels zijn er al de nodige steunmaatregelen vanuit het Rijk getroffen, maar ook in de uitvoering zal (verder) nagedacht moeten worden hoe het proces nog beter kan worden ingericht, waarbij de menselijke maat niet uit het oog verloren wordt. De Inspectie beschrijft hieronder de belangrijkste handelingsperspectieven die uit de gevoerde gesprekken naar voren zijn gekomen. Deels zijn het perspectieven die op korte termijn al gerealiseerd en geïmplementeerd kunnen worden, deels betreft het perspectieven waarbij wat meer komt kijken en die zich zodoende meer richten op verbeteringen op de langere termijn.

Over het algemeen heeft de Inspectie tijdens de gesprekken met betrokken partijen kunnen constateren dat er, ook buiten de specifieke gevolgen van de crisis om, op hoofdlijnen een gedeelde visie is over wat er moet gebeuren om de uitvoering op het terrein van Werk & Inkomen verder aan effectiviteit te doen winnen. Het gaat dan bijvoorbeeld om het uitbreiden van de integrale dienstverlening aan cliënten en een verdere professionalisering van uitvoerend medewerkers met meer ruimte voor maatwerk. Dit alles vanuit de gedeelde ambitie om de ondersteuning nog meer bij te laten dragen aan het bereiken van brede maatschappelijke effecten op de langere termijn. Het is daarbij verheugend om te zien dat er goede stappen worden gezet, zowel vanuit het Rijk als in de uitvoering zelf, om deze ambitie ook daadwerkelijk te verwezenlijken.

Tegelijkertijd heeft de Inspectie zorgen over wat de huidige crisis betekent voor de voortgang op de al in gang gezette veranderprocessen. Zeker op aspecten van de uitvoering waarvan weliswaar uit evaluaties naar voren is gekomen waar zich knelpunten bevinden, maar die nog onvoldoende opvolging hebben gekregen in de vorm van beleidsinitiatieven en/of aanpassingen in de uitvoering zelf. Dat de focus, zowel bij partijen aan de beleidskant als de uitvoeringskant, nu vooral gericht is op het mitigeren van de gevolgen van de crisis is zeer begrijpelijk. Maar er zal voor moeten worden gewaakt dat de minstens zo noodzakelijke structurele aanpassingen niet te veel op de lange baan geschoven zullen worden en dat decentrale en centrale partijen voor deze structurele oplossingen te veel op initiatieven van de ander

[15] Van alle sociaal medische beoordelingen is 30% uitgesteld. Bron: *https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2020/12/14/bijlage-stand-van-de-uitvoering-sociale-zekerheid*

[16] De betrokken partijen zijn: VNG, Divosa, UWV, Cedris, LCR, ZZP Nederland, FNV, VNO/CNV/MKB, SAM (beroepsvereniging voor uitvoerders) en beleidsafdelingen van het ministerie van SZW.

wachten. Een risico dat nog vergroot kan worden vanwege de aankomende verkiezingen voor de Tweede Kamer, gevolgd door een 'beleidsluwe' periode van formeren.

Financiering en sturing

Ten aanzien van meer structurele aanpassingen hebben de gesprekken eens te meer uitgewezen dat er ook kritisch zal moeten worden gekeken naar de prioriteiten die er in de uitvoering worden gesteld en die onevenredig gericht zijn op het bereiken van doelstellingen op de korte termijn. Een werkwijze die bovendien lijkt te worden verstrekt door de budgetteringssystematiek vanuit het Rijk. Bouwstenen die in dit kader door gesprekspartners zijn aangedragen:

- Zorg ervoor dat de er in de uitvoering meer anticyclisch wordt gewerkt. Dus niet bezuinigen op ondersteuning in laagconjunctuur, maar juist investeren, met name in het zittend bestand. Dat zijn investeringen die zich op lange termijn kunnen uitbetalen. Zo investeer je in burgers die je nu niet aan het werk kunt helpen maar die wel ingezet kunnen worden op het moment dat de economie weer aantrekt.
- Denk bij investering in de dienstverlening niet alleen aan de mogelijke baten middels potentiële besparingen op de uitkeringslasten, maar laat een maatschappelijke kosten batenanalyse de basis zijn van investeringen. Zo kan een betere balans in de dienstverlening aan 'laag- en hooghangend fruit' worden gerealiseerd en bovendien rekening worden gehouden met effecten op langere termijn en op andere leefgebieden. Ook financieel kan dit, weliswaar op wat langere termijn, voordelig uitpakken.
- Richt prikkels in zowel de budgettering vanuit het Rijk als in de sturing op de uitvoering én in de uitvoering zelf slimmer in, voor een betere balans in de hulp gericht op mensen met een zwakke en mensen met een sterke arbeidsmarktpositie en voor meer duurzame oplossingen.

Organisatie en structuur

- SW-bedrijven verder ontwikkelen tot arbeidsontwikkelingsbedrijven met behoud van voldoende mogelijkheden tot beschut werken. In dit kader wordt gewezen op de fusies die reeds hebben plaatsgevonden tussen sociale diensten of werkbedrijven en SW-bedrijven. Op die manier kan de expertise van SW-bedrijven ingezet worden voor alle doelgroepen die onder de Participatiewet vallen.

Werkprocessen

De crisis en het uitvoeren van de noodmaatregelen noopte de uitvoering tot het implementeren van creatieve en efficiënte oplossingen om die noodmaatregelen te kunnen uitvoeren en de normale dienstverlening zoveel als mogelijk door te laten lopen. Uitvoeringsorganisaties kunnen daaruit lessen trekken voor het structureel slimmer inrichten van hun proces. Enkele voorbeelden daarvan zijn:

- Zet digitale middelen effectiever in om de toegankelijkheid voor de burger te vergroten. Een voorbeeld is dat bij het aanvraagproces voor de Bbz (slechte ervaringen met toegankelijkheid) gebruik kan worden gemaakt van de ervaringen met het digitaal aanvragen van de Tozo (goede ervaringen met toegankelijkheid). Maar hou de hulp daarbij wel laagdrempelig voor minder digitaal vaardige burgers, onder meer door het (gedeeltelijk) openhouden van de fysieke loketten.
- Communiceer vaker via mail of telefoon in plaats van middels brieven. Dat is efficiënter en zorgt voor een beter contact met de burger.
- Durf regels en procedures los te laten (of hier flexibel mee om te gaan) voor het kunnen leveren van maatwerk.
- Investeer in een betere diagnose aan de poort, waarbij niet alleen gekeken wordt naar de directe hulpvraag maar ook de tijd wordt genomen om de integrale ondersteuningsbehoefte in beeld te krijgen. Dat biedt een grotere kans om vanaf het begin van de dienstverlening samen met de cliënt te werken aan structurele verbeteringen en is zodoende uiteindelijk efficiënter en effectiever.
- Het inzetten van ervaringsdeskundigen in de uitvoering. Bijvoorbeeld: zet zelfstandigen die tijdelijk geen werk hebben in voor het coachen van andere zelfstandigen die zich moeten heroriënteren.

Kloof vraag en aanbod/werkgeversdienstverlening

Er was ook voor de crisis al een kloof tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt. Door de crisis heeft er een verschuiving plaatsgevonden in de vraag naar arbeid en is de kloof groter geworden. Handelingsperspectieven dit op dit risico zijn genoemd:

- Een goede arbeidsmarktanalyse is nu belangrijker dan ooit. Die is van belang om inzicht te krijgen in de huidige vraag en in hoe de vraag zich zal ontwikkelen. De bemiddelings- en omscholingstrajecten moeten daar goed bij aansluiten.
- Benut de ervaringen vanuit de crisisaanpak met de regionale mobiliteitsteams en de samenwerking hierbinnen tussen sociale partners, onderwijs, gemeenten en UWV ook na de crisis. Dus kijk (nog)

beter wat regionaal kan (snel naar werk begeleiden/ preventie van werkloosheid van kansrijken) en wat lokaal moet (samenwerking met het zorgveld van mensen met grotere afstand). Dit sluit dus aan bij het investeren in een goede diagnose.
- Kijk waar verdere mogelijkheden liggen om de gemeentelijke ondersteuning te uniformeren om het voor werkgevers makkelijker te maken, in aansluiting op al lopende initiatieven in het kader van het beleidsprogramma Breed Offensief.

Hou mensen in beeld

Let op groepen die niet in beeld zijn of uit beeld kunnen raken. Het risico daarvan is dat mensen op grotere afstand van de arbeidsmarkt komen of schuldenproblematiek opbouwen. De volgende groepen lopen bijzondere risico's:

- Zelfstandigen met een laag inkomen die geen recht hebben op Tozo of die Tozo niet hebben aangevraagd.
- Mensen (met hoge lasten) die door werkloosheid te maken krijgen met een sterke inkomensval. Het risico bestaat dat zij schuldenproblematiek opbouwen. Twee momenten zijn cruciaal: het moment dat iemand in de WW terecht komt en het moment dat het WW-recht eindigt en de persoon geen recht heeft op bijstand[17]. Er zijn overigens goede voorbeelden waar UWV de mensen vóór afloop van de WW doorverwijzen naar de betreffende gemeenten en gemeenten contact met hen opnemen, ook al hebben ze geen recht op uitkering.
- Kwetsbare doelgroepen zoals het (langdurig) zittend bestand in de Participatiewet die, door prioriteitstelling ten gevolge van de crisis, nu geen of minder ondersteuning krijgen.

[17] Deze groep kan sinds kort mogelijk een beroep doen op de regeling Tijdelijke ondersteuning noodzakelijke kosten (Tonk)

2 Inleiding

De Inspectie SZW houdt toezicht op een doeltreffende uitvoering van wetten binnen het stelsel van werk en inkomen. Dat deed de Inspectie vóór 2020 via risicogericht onderzoek. In 2020 is gestart met de ontwikkeling van een nieuwe werkwijze. Deze nieuwe werkwijze heeft als doel breed inzicht te verschaffen in de doeltreffendheid binnen het stelsel en waar nodig verdiepend inzicht in werkende mechanismes en knelpunten. Het verschaffen van een stelselbreed inzicht is een proces van meerdere jaren.

De ontwikkeling van deze nieuwe werkwijze is in 2020 verstoord door de coronacrisis. UWV en gemeenten kregen te maken met de uitvoering van crisismaatregelen die snel ontwikkeld en uitgevoerd moesten worden in combinatie met een verhoogde instroom van uitkeringsgerechtigden. Door de ingrijpende gevolgen van de crisis kan de uitvoering van wetten niet meer volgens de gebruikelijke doeltreffendheidsnormen beoordeeld worden.
De Inspectie heeft daarom in 2020 de focus van toezichtactiviteiten verschoven naar het in beeld brengen van de gevolgen van de coronacrisis voor de uitvoerende instanties UWV en gemeenten en hun cliënten. Door deze gevolgen in beeld te brengen, sluit de Inspectie aan bij de actualiteit en kan ook een inschatting worden gemaakt van de risico's waar het stelsel (en dus ook de Inspectie) van werk en inkomen in 2021 en volgende jaren mee te maken zal krijgen.

De voor het jaar 2020 geplande toezichtactiviteiten van de Inspectie richtten zich vooral op de uitvoering door gemeenten. Deze geplande activiteiten zijn ook gebruikt om de focus te verleggen naar de gevolgen van de corona crisis. Dientengevolge ligt de nadruk van deze rapportage op de gevolgen van de crisis voor gemeenten.

De Inspectie benadrukt dat het een momentopname is, aangezien de meeste bevindingen betrekking hebben op de periode tussen de eerste en tweede coronagolf (augustus/september 2020). Inmiddels bevinden we ons in de tweede coronagolf, en die maakt de in deze rapportage geschetste risico's alleen maar nijpender en de uitdagingen groter.

Om zicht te krijgen op de gevolgen van de crisis op de dienstverlening aan cliënten heeft de Inspectie op specifieke onderdelen van het stelsel onderzoek gedaan. De onderzoeksactiviteiten zijn:

- Representatieve enquête onder leidinggevenden van sociale diensten
- Representatieve enquête onder klantmanagers van gemeenten
- CBS microdata-analyse
- Interviews onder directeuren van SW-/ Werkbedrijven
- Representatieve enquêtes onder Wajongers en WW-gerechtigden
- Interviews onder gemeentelijke functionarissen
- Externe openbare bronnen

De bevindingen zijn aangevuld met inzichten vanuit een discussieronde met stakeholders over handelingsperspectieven voor beleid en uitvoering.

Deze rapportage gaat in op de gevolgen van de coronacrisis ten aanzien van de volgende onderwerpen:
- Organisatie gemeenten (hoofdstuk 3)
- Dienstverlening door gemeenten, uitgesplitst in:
  - Re-integratieondersteuning in het kader van de Participatiewet (hoofdstuk 4)
  - Ondersteuning op het terrein van inkomen: Tozo (hoofdstuk 5)
  - Ondersteuning op het terrein van inkomen: Armoede en schulden, (hoofdstuk 6)
  - Specifieke ondersteuning aan mensen met een arbeidsbeperking (hoofdstuk 7)
- Dienstverlening van UWV (hoofdstuk 8)

3 Impact van de crisis op de gemeentelijke uitvoeringsorganisatie

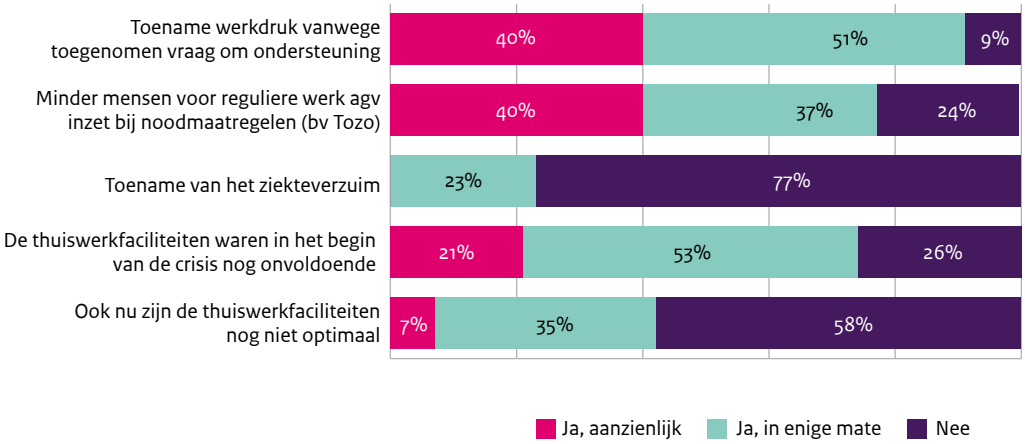
3.1 Inleiding

Bij het begin van de crisis in maart hebben gemeenten en UWV razendsnel moeten omschakelen naar een nieuwe werkelijkheid, waarbij het personeel grotendeels vanaf huis ging werken, loketten geheel of gedeeltelijk gesloten werden en noodmaatregelen zoals de Tozo en NOW ingepast moesten worden in het takenpakket. De impact die de crisis heeft op de UWV-organisatie is beschreven in de verantwoordingsrapportages van UWV en de Kamerbrieven over de 'stand van de uitvoering'.[18] In het hoofdstuk over UWV zullen de belangrijkste conclusies uit deze rapportages benoemd worden. De Inspectie heeft de impact van de crisis op de gemeentelijke organisatie zelf uitgevraagd via enquêtes onder leidinggevenden en klantmanagers van gemeenten. De bevindingen staan in dit hoofdstuk beschreven.

3.2 Personele en financiële gevolgen crisis

Volgens leidinggevenden van gemeenten is er bij 90% van de gemeenten sprake van een toename (aanzienlijk of in enige mate) van de werkdruk voor het personeel vanwege de toegenomen hulpvraag en kampt driekwart van de gemeenten met de gevolgen voor de capaciteit vanwege de noodzakelijke inzet van het personeel bij de uitvoering van de noodmaatregelen. Het ziekteverzuim is bij een kwart van de gemeenten licht toegenomen. Verder moesten gemeenten in het begin van de crisis nog een inhaalslag maken qua thuiswerkfaciliteiten, maar is dit bij de meeste gemeenten op het peilmoment in augustus/september wel op niveau.

Grafiek 1 **Heeft uw personeel te maken gehad met onderstaande gevolgen? (N=101)**



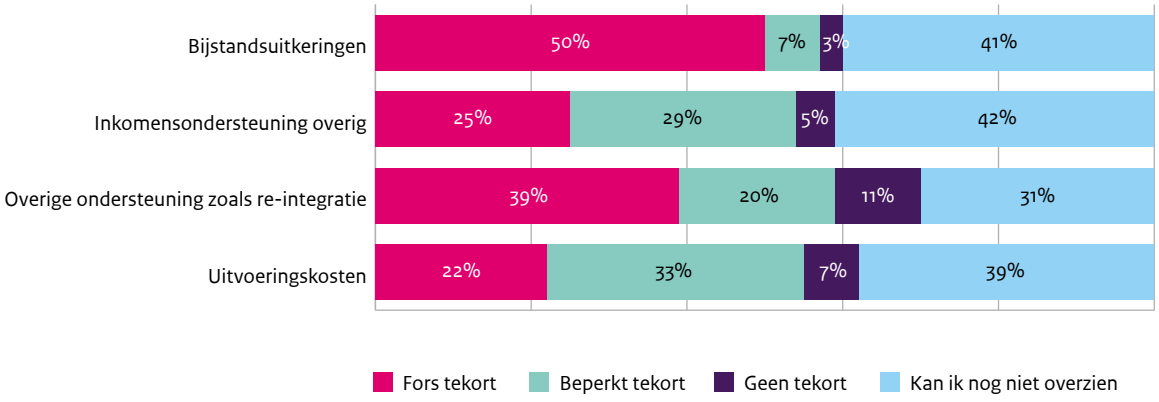
[18] https://jaarverslag.uwv.nl/FbContent.ashx/pub_1001/downloads/v200727184305/uwv-viermaandenverslag%202020.pdf
https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2020/12/14/aanbiedingsbrief-stand-van-de-uitvoering

Leidinggevenden zijn pessimistisch over de toereikendheid van de beschikbare budgetten voor 2021. Het grootste deel verwacht een tekort (beperkt dan wel fors), zowel ten aanzien van uitkeringen, re-integratie instrumenten als uitvoeringskosten. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat op het moment dat leidinggevenden hiernaar is gevraagd, in augustus/september 2020, er nog beperkt duidelijkheid bestond over mogelijke compensatie vanuit het Rijk. Dit blijkt ook wel uit het grote deel leidinggevenden van gemeenten dat nog geen inschatting kon geven op het peilmoment. Inmiddels zijn er door het Rijk wel extra middelen vrijgemaakt.[19]

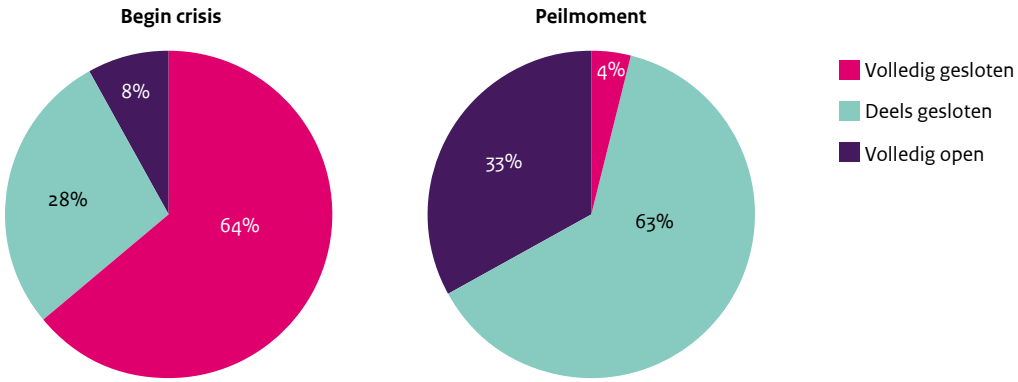
3.3 Bereikbaarheid gemeentelijke loketten

Bij bijna alle gemeenten (meer dan 90%) waren de gemeentelijke loketten waar cliënten normaliter terechtkunnen voor ondersteuning aan het begin van de crisis geheel of gedeeltelijk gesloten. Op het peilmoment (augustus/september) gold dit nog voor twee derde van de gemeenten. Wel waren toen bij bijna alle gemeenten de loketten inmiddels weer deels bereikbaar.

Grafiek 2 Inschatting toereikendheid budgetten 2021 (N=101)



Grafiek 3 Fysieke bereikbaarheid gemeentelijke loketten begin crisis en aug/sept (N=101)



[19] https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2020/08/31/kamerbrief-over-aanvullend-compensatiepakket-coronacrisis-medeoverheden https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/moties/detail?id=2020Z17050&did=2020D36950

Volgens twee op de drie gemeentelijk leidinggevenden op het terrein van W&I hebben gemeenten deze sluiting goed kunnen opvangen door andere communicatievormen, zoals beeldbellen. Bij één op de drie gemeenten lukte dit veel minder goed, met als gevolg dat de hulp aan cliënten substantieel is afgenomen, aldus deze leidinggevenden.

3.4 Algemene risico's voor de nabije toekomst

Leidinggevenden bij gemeenten zien forse risico's voor de dienstverlening die ze kunnen bieden aan haar cliënten in de nabije toekomst. Vanwege toename van de verwachte vraag om hulp, zowel door groei van het bijstandsvolume als de toenemende armoede- en schuldenproblematiek, schatten gemeenten in meer keuzes te moeten maken wie er wel en niet (of minder) geholpen kunnen worden. Ook de budgettaire grenzen waar gemeenten tegenaan verwachten te lopen heeft naar hun inschatting een negatief effect op de mogelijkheden om ondersteuning te bieden. Het is volgens ongeveer driekwart van de leidinggevenden bij gemeenten bijvoorbeeld een substantieel risico dat er W&I-breed minder tijd per cliënt beschikbaar zal zijn, maar ook dat de specifieke maatregelen om besmettingsrisico's tegen te gaan voor langere tijd een negatief effect zullen hebben op de dienstverlening. Een wat kleiner deel van zo'n 40% ziet een risico dat een deel van de inwoners die hulp nodig hebben geheel van de gemeentelijke radar verdwijnt. Tot slot voorziet een derde dat de samenwerking binnen het sociaal domein mogelijk in het gedrang komt.

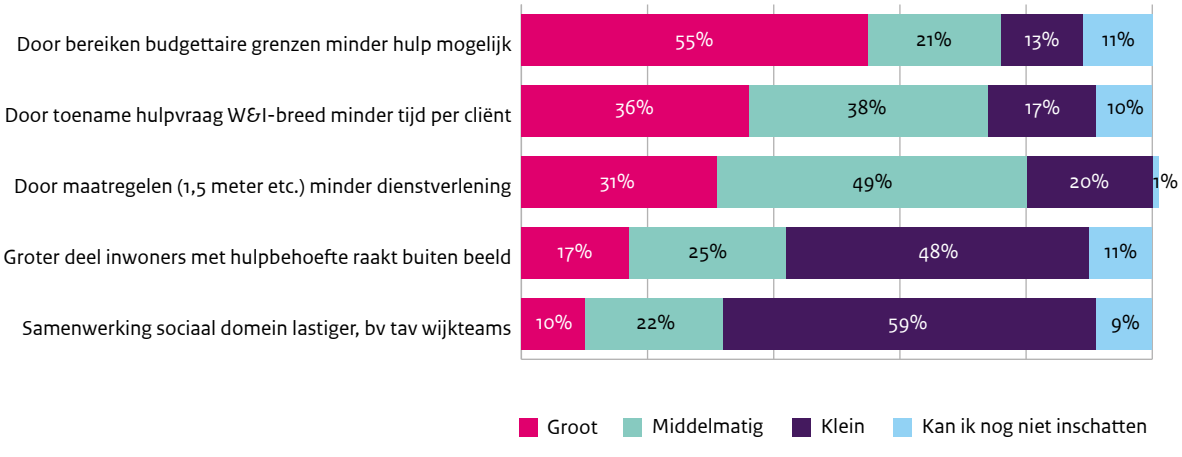
3.5 Grootste zorgen, mogelijke kansen en overheersend gevoel leidinggevenden gemeenten

> *"We voorzien een grote toestroom. We weten dat er relatief veel mensen waren in de gemeente die het voor de crisis allemaal net redden, maar een verlies van inkomen leidt tot een domino-effect aan negatieve gevolgen".*
>
> Citaat leidinggevende van gemeente

Op de vraag waar men zich het meeste zorgen over maakt worden de toename van het aantal cliënten en onzekerheid over de financiën het vaakst genoemd door leidinggevenden van gemeenten. Zo komt uit de antwoorden naar voren dat er zorgen zijn dat de Tozo-regeling ontoereikend is waardoor een deel van deze doelgroep van zelfstandigen mogelijk doorstroomt naar de schuldhulpverlening en de Participatiewet.

Verder leven er bij leidinggevenden zorgen over dreigend verlies aan kwaliteit van de dienstverlening, door noodzakelijke bezuinigingen, slechte fysieke bereikbaarheid van de gemeente en de extra werkdruk. Ook uit een aantal respondenten grote zorgen over de kwetsbaren in de samenleving en doelgroepen die men niet goed op de radar heeft, zoals statushouders, jongeren, burgers die minder digitaal vaardig zijn en burgers die een inkomensdaling ervaren en normaal niet tot de gemeentelijke doelgroep behoren.Tot slot zijn er serieuze zorgen of er wel voldoende middelen zijn om nieuw personeel aan te nemen, om de verhoogde werkdruk op te kunnen vangen.

Grafiek 4 Hoe groot schat u onderstaande risico's in voor de nabije toekomst? (N=101)



Naast zorgen zien leidinggevenden ook zeker kansen bij de huidige crisis. Deze liggen voor een belangrijk deel op het vlak van de versnelling van de digitalisering, waarbij zowel interne werkprocessen als de begeleiding van cliënten aan doelmatig- en doeltreffendheid kunnen winnen. Daarbij ontstaan ook kansen om innovaties in de dienstverlening door te voeren, zoals de ontwikkeling van tools en apps en digitale om- en bijscholingsmogelijkheden.

Maar ook zien veel gemeenten juist nu kansen om de samenwerking binnen én buiten de eigen organisatie te intensiveren.

"De crisis heeft bij ons geresulteerd in een nauwere samenwerking met ketenpartners. De samenwerking met bedrijfsleven, schuldhulpverlening, welzijn, voedselbank en andere vrijwilligersorganisaties was al goed, maar is alleen maar sterker geworden."

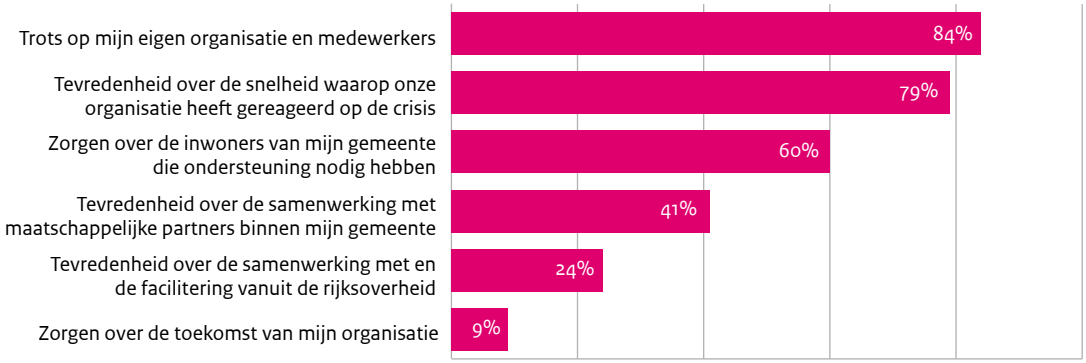
"De crisis heeft ons nog bewuster gemaakt van het belang van nieuwe samenwerkings-vormen binnen het Sociaal Domein. Samenwerking met WMO-organisaties en Jeugdzorg bieden kansen om de totale kosten van het Sociaal Domein te reduceren".

Citaten leidinggevenden van gemeenten

Onder leidinggevenden op het terrein van Werk & Inkomen van gemeenten overheerst al met al vooral de trots op de eigen organisatie en medewerkers, en tevredenheid over de snelheid waarop de organisatie heeft gereageerd op de crisis. Bij meer dan de helft van de leidinggevenden overheerst ook zorgen over de inwoners en de hulp die de gemeente aan hen kan bieden.

Vier op de tien leidinggevenden is uitgesproken tevreden over de samenwerking met partner-organisaties binnen de eigen gemeente, een kwart over de samenwerking/facilitering vanuit het Rijk.

Grafiek 5 **Welk gevoel overheerst wanneer u terugkijkt vanaf het begin van de crisis? (N=101)**



4 Re-integratieondersteuning door gemeenten

4.1 Inleiding

Gemeenten hebben de taak om mensen die vallen onder de Participatiewet te ondersteunen bij hun re-integratie. Dit geldt zowel voor uitkeringsgerechtigden als (werkzoekende) niet-uitkeringsgerechtigden. Zoals besproken in hoofdstuk 3 hebben gemeenten sinds het begin van de crisis te maken gehad met een aantal factoren die de reguliere dienstverlening in de breedste zin, en zeker ook de re-integratieondersteuning, fors onder druk hebben gezet.

Dit hoofdstuk gaat in op de gevolgen van de crisis op de reguliere re-integratieondersteuning. Ook worden de gevolgen bezien voor de handhaving, de mate waarin gemeenten integrale dienstverlening hebben kunnen blijven bieden aan hun burgers en de gevolgen van de crisis voor de werkgeversdienstverlening vanuit gemeenten. De Inspectie heeft op een aantal manieren informatie verzameld over de gevolgen van de crisis voor deze dienstverleningsaspecten, namelijk:

- Een enquête onder gemeentelijke klantmanagers;
- Een enquête onder leidinggevenden van sociale diensten;
- Analyse op microdata van het CBS over de inzet van re-integratieondersteuning.

4.2 Impact van de coronacrisis tot nu toe

4.2.1 Gevolgen toename hulpvraag en noodmaatregelen op het werk van klantmanagers

In het voorgaande hoofdstuk hebben we al laten zien wat de gevolgen van de crisis tot nu toe zijn geweest voor de bereikbaarheid van de gemeentelijke loketten. Ook de consequenties van de uitvoering van de noodmaatregelen zoals de Tozo voor de reguliere dienstverlening zijn hier al even aan de orde geweest. Zo kwam naar voren dat driekwart van de leidinggevenden heeft ervaren dat de extra werkzaamheden ertoe hebben geleid dat het reguliere werk door minder mensen gedaan moest worden. Daarnaast hebben we ook aan klantmanagers met een eigen caseload van uitkeringsgerechtigden gevraagd een inschatting te geven van de consequenties van de crisis voor hun dagelijkse praktijk. Van hen zegt ruim de helft sinds het begin van de crisis minder toe te komen aan zijn reguliere werkzaamheden, bijvoorbeeld omdat men meewerkt aan de uitvoering van de noodmaatregelen. Hoewel de grootste stijging van het aantal bijstandsgerechtigden zeer waarschijnlijk nog moet komen, meldt op het peilmoment ongeveer de helft van de klantmanagers inmiddels te maken te hebben met een grotere caseload van uitkeringsgerechtigden dan aan het begin van de crisis. De combinatie van de extra werkzaamheden naast het reguliere werk en toename van de eigen caseload heeft ertoe geleid dat ruim 40% van de klantmanagers op het moment van enquêteren aangeeft minder tijd per cliënt aan coaching en begeleiding te kunnen besteden.

Grafiek 6 Gevolgen crisis op mogelijkheden klantmanagers om hulp te kunnen bieden (N=103)

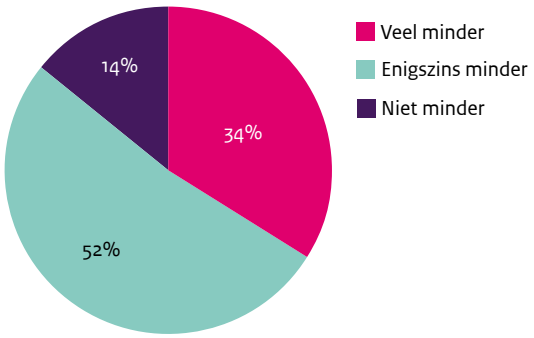
4.2.2 Ondersteuningsbehoefte cliënten en mate waarin klantmanagers zicht hebben op deze behoefte

Naast voldoende tijd per cliënt is een belangrijke voorwaarde voor adequate ondersteuning dat de klantmanager goed zicht heeft op de ondersteuningsbehoefte van zijn cliënten. Volgens de helft van hen is deze behoefte niet noemenswaardig gewijzigd, maar volgens ruim één op de drie klantmanagers ligt de ondersteuningsbehoefte van zijn cliënten nu hoger dan voor de crisis. De rest van de klantmanagers (13%) schat in dat de behoefte aan ondersteuning juist is afgenomen sinds het begin van de crisis.
Hieruit vloeit de vraag voort in hoeverre klantmanagers een goed beeld hebben van de ondersteuningsbehoefte. Zo zegt 60% van de klantmanagers de algemene situatie en de ondersteuningsbehoefte van zijn cliënten op het peilmoment minder goed in beeld te hebben dan voor de crisis. Dit vormt een direct risico voor de mate waarin klantmanagers passende ondersteuning kunnen bieden aan hun cliënten. Dit risico wordt verder onderschreven doordat de helft van de klantmanagers aangeeft sinds de crisis minder afgewogen besluiten te kunnen nemen met betrekking tot de ondersteuning van zijn cliënten.
Minstens zo zorgelijk is dat ruim de helft van de klantmanagers van mening is dat een groter deel van de cliënten, die ondersteuning nodig hebben als gevolg van de crisis, helemaal uit beeld van de gemeente dreigen te raken.

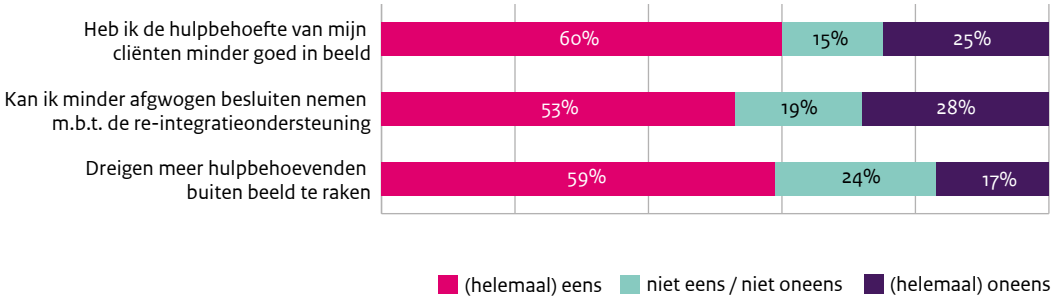
4.2.3 Feitelijke re-integratieondersteuning en begeleiding richting werk

Naast het feit dat klantmanagers de tijd die ze per cliënt kunnen besteden hebben zien afnemen en het gegeven dat klantmanagers de behoeften van hun cliënten nu veelal minder goed in beeld hebben, wijzen de enquêtes onder klantmanagers en leidinggevenden erop dat de feitelijke re-integratieondersteuning bij veel gemeenten sinds het begin van de crisis ook is teruggelopen. Zo geeft ruim 85% van de leidinggevenden aan dat sinds het begin van de crisis binnen zijn gemeente de inzet van re-integratietrajecten fors (34%) dan wel enigszins (52%) is teruggeschroefd.

Grafiek 8 Inzet re-integratietrajecten peilmoment t.o.v. situatie voor crisis (N=101)



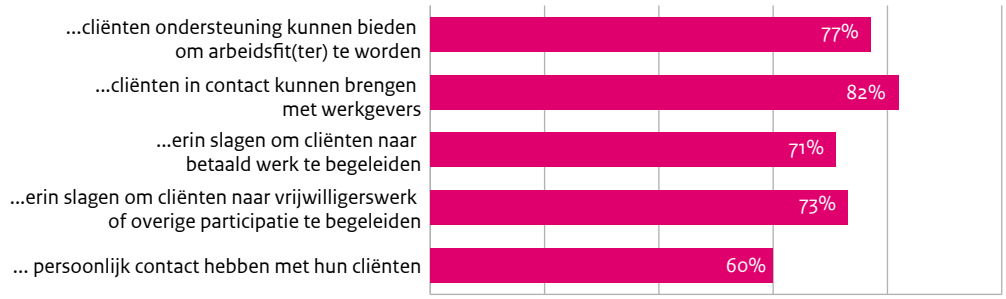
Grafiek 7 Voorgelegde stellingen aan klantmanagers (N=103): Sinds de corona-crisis



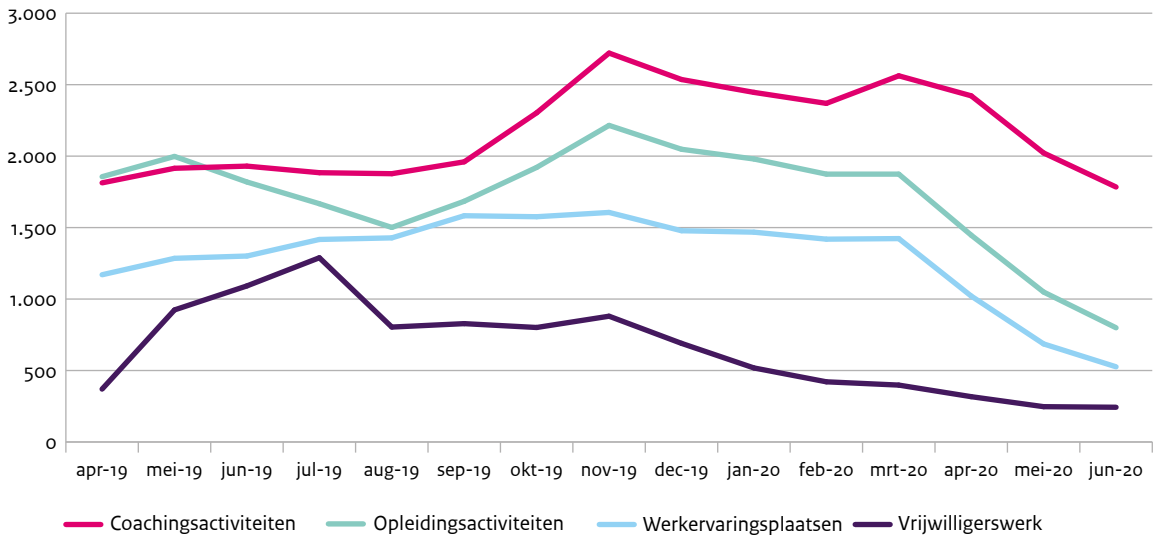
Ook veel klantmanagers rapporteren een reductie van de re-integratieondersteuning: 77% van de klantmanagers zegt op het peilmoment minder ondersteuning te bieden aan zijn cliënten gericht op het arbeidsfit(ter) worden, dan voor de crisis. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om scholing en cursussen. Zoals eerder al opgemerkt heeft een groot deel van de klantmanagers sinds het begin van de crisis zelf ook simpelweg minder tijd per cliënt voor coaching en begeleiding. Ruim de helft (60%) van hen constateert dat het persoonlijk contact met zijn cliëntenbestand sinds de aanvang van de crisis is teruggelopen.

Daarnaast is de directe bemiddeling naar werk vanuit gemeenten de laatste tijd duidelijk afgenomen. Ruim vier op de vijf klantmanagers geeft aan dat de mate waarin cliënten in contact kunnen worden gebracht met werkgevers is gereduceerd, terwijl ruim 70% inschat sinds de crisis er minder in te slagen om mensen naar betaald werk te begeleiden. Tot slot meldt bijna driekwart van de klantmanagers dat ook het begeleiden naar vrijwilligerswerk of andere vormen van maatschappelijke participatie deels stil is komen te liggen.

Grafiek 9 Aandeel klantmanagers die een afname zien van de mate waarin ze... (N=103)



Grafiek 10 Aantal gestarte ondersteuningsvormen Participatiewet (driemaands-gemiddelden)



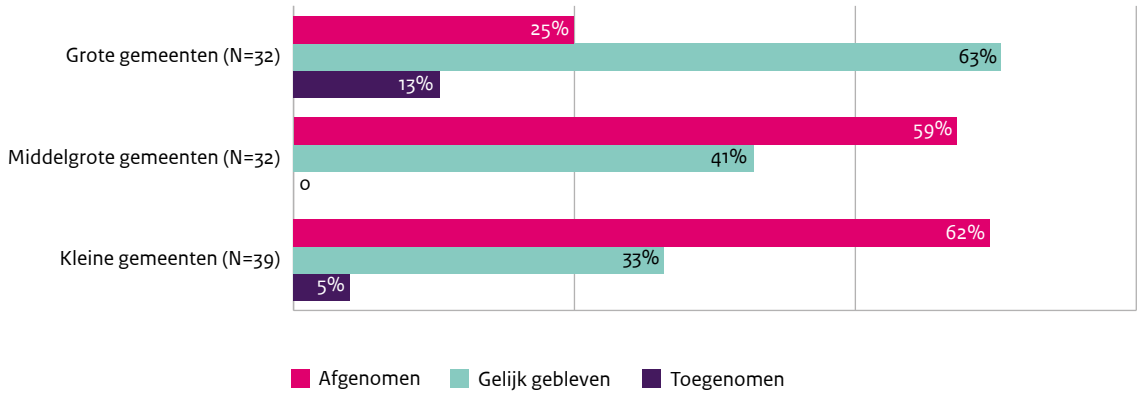
Het beeld van een aanzienlijke afname aan ondersteuning, zoals naar voren komend uit de enquêtes onder leidinggevenden en klantmanagers van gemeenten, wordt bevestigd door de registratiecijfers van het CBS: zowel in de aantallen gestarte coachingsactiviteiten, opleidingen, werkervaringsplekken als vrijwilligerswerk is sinds maart 2020 een forse daling te zien. Het aantal gestarte trainingen, cursussen of andere opleidingsvormen en het aantal werkervaringsplekken zoals participatieplaatsen is in de periode maart-juni 2020 zelfs meer dan gehalveerd.[20]

4.2.4 Handhaving tijdens de coronacrisis

Van de klantmanagers geeft ongeveer de helft aan dat de mate waarin zij de arbeids-en re-integratieplichten van zijn cliënten controleert sinds het begin van de crisis is afgenomen. Er is hierbij sprake van een groot en significant verschil tussen klantmanagers van grote gemeenten (minimaal 85.000 inwoners) en klantmanagers van kleine/middelgrote gemeenten. Klantmanagers van kleine en middelgrote gemeenten rapporteren namelijk veel vaker een afname van controleactiviteiten dan klantmanagers van grote gemeenten: Van de klantmanagers van grote gemeenten schat 25% dat er minder gecontroleerd wordt, terwijl van de klantmanagers van kleine en middelgrote gemeenten zo'n 60% inschat dat er sprake is van een teruggang in controle.

Ten aanzien van de handhaving van de inlichtingenplicht lijkt het erop de gevolgen van de crisis in grote lijnen vergelijkbaar zijn. Zo geeft ruim 85% van de leidinggevenden aan dat er nu veel minder (64%) dan wel enigszins minder (23%) huisbezoeken ter controle van deze plichten worden afgelegd. Ruim 60% van de leidinggevenden schat in dat de crisis per saldo heeft geleid tot minder effectieve handhaving van de inlichtingenplicht, 75% van hen denkt dat de handhaving van de arbeidsplichten te leiden heeft onder de crisis. Daarmee lijken leidinggevenden van gemeenten dus nog iets pessimistischer dan klantmanagers over de gevolgen van de crisis op de gemeentelijke handhaving. Opvallend is dat volgens de inschatting van leidinggevenden juist de handhaving bij grote gemeenten het meest te lijden heeft onder de crisis. Het is op basis van de enquêteresultaten niet mogelijk om te bepalen waar deze verschillen in perspectief tussen klantmanagers en leidinggevenden door worden veroorzaakt. Wel is het voorstelbaar dat klantmanagers, die wat dichter op de praktijk zitten, hier beter zicht op hebben.

Grafiek 11 Mate waarin klantmanagers sinds de crisis de arbeidsplichten controleert (N=103)



[20] Het aantal *lopende* ondersteuningsvormen, zoals geregistreerd in de CBS-statistieken, is sinds het begin van de crisis wel redelijk stabiel. Dit hangt er vermoedelijk mee samen dat veel ondersteuning die voorafgaand aan de crisis al was gestart niet als beëindigd is geregistreerd in de CBS-statistieken, ondanks dat deze deels 'on hold' is gezet.

4.2.5 Gevolgen crisis voor de in- en externe samenwerking (integrale dienstverlening)

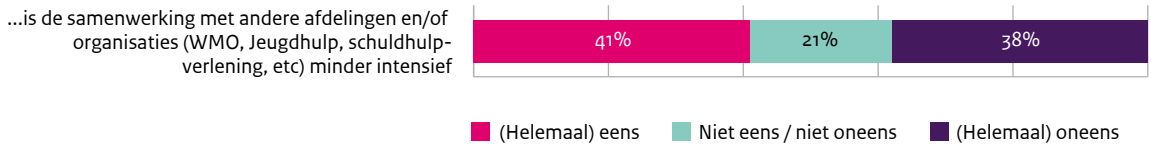
Om burgers zo effectief mogelijk te helpen is integrale dienstverlening, waarbij organisaties binnen het sociale domein (en binnen organisaties zelf) elkaar makkelijk kunnen vinden en samenwerken, cruciaal om mensen succesvol naar werk toe te kunnen leiden en aangrenzende problematiek aan te pakken. Vanuit de klantmanagers komt een gemengd beeld naar voren over de gevolgen van de crisis op de samenwerking met andere afdelingen en organisaties. Ongeveer 40% noemt deze samenwerking sinds de crisis minder intensief, maar een vergelijkbaar percentage klantmanagers is het juist oneens met deze stelling. Deze gemengde uitkomst schetst het beeld dat klantmanagers van gemeenten zeer uiteenlopende gevolgen van de crisis ervaren op de in- en externe samenwerking. Mogelijke verklaring voor deze verschillende percepties is dat gemeentelijke colleges en wethouders op verschillende manieren reageren op de corona-crisis met betrekking tot de integrale benadering binnen het sociaal domein. Zoals in het voorgaande hoofdstuk al aangegeven zien leidinggevenden van een aantal gemeenten de huidige crisis juist als kans om de samenwerking met andere partijen te intensiveren.

4.2.6 Gevolgen crisis voor de werkgeversdienstverlening

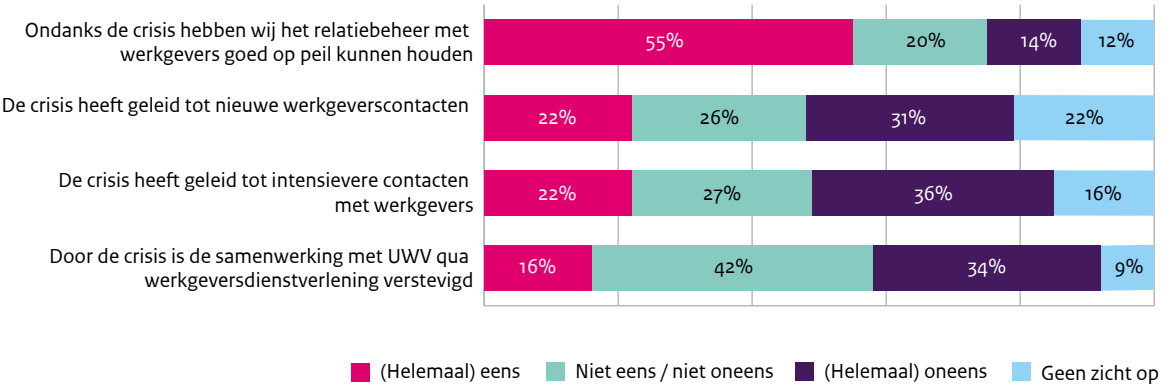
Gemeenten bieden in arbeidsmarktregio's samen met UWV werkgeversdienstverlening, met als doel om werkgevers te faciliteren bij het vinden van geschikt personeel. Ook worden werkgevers ondersteund bij het gebruik van instrumenten, zoals loonkostensubsidie en jobcoaching. Iets meer dan de helft van de leidinggevenden van gemeenten is van mening dat zij ondanks de coronacrisis het relatiebeheer met werkgevers goed op peil hebben kunnen houden (55%). Dit percentage impliceert echter ook dat bij een groot deel van de gemeenten de werkgeversdienstverlening in meer of mindere mate wel te lijden heeft onder de crisis.

Ruim één op de vijf leidinggevenden geeft aan dat de coronacrisis tot nieuwe werkgeverscontacten heeft geleid. Een vergelijkbaar aandeel schat in dat de bestaande contacten met werkgevers sinds de crisis intensiever zijn geworden. Het aandeel leidinggevenden dat versteviging ziet in de samenwerking met UWV ten aanzien van de werkgeversdienstverlening is met 16% beperkt in omvang. De meerderheid van leidinggevenden ziet dergelijke ontwikkelingen op het peilmoment dus (nog) niet, of heeft er geen zicht op.

Grafiek 12 Klantmanagers: Sinds de coronacrisis... (N=103)



Grafiek 13 Mening leidinggevenden over de impact crisis op werkgeversdienstverlening (N=101)



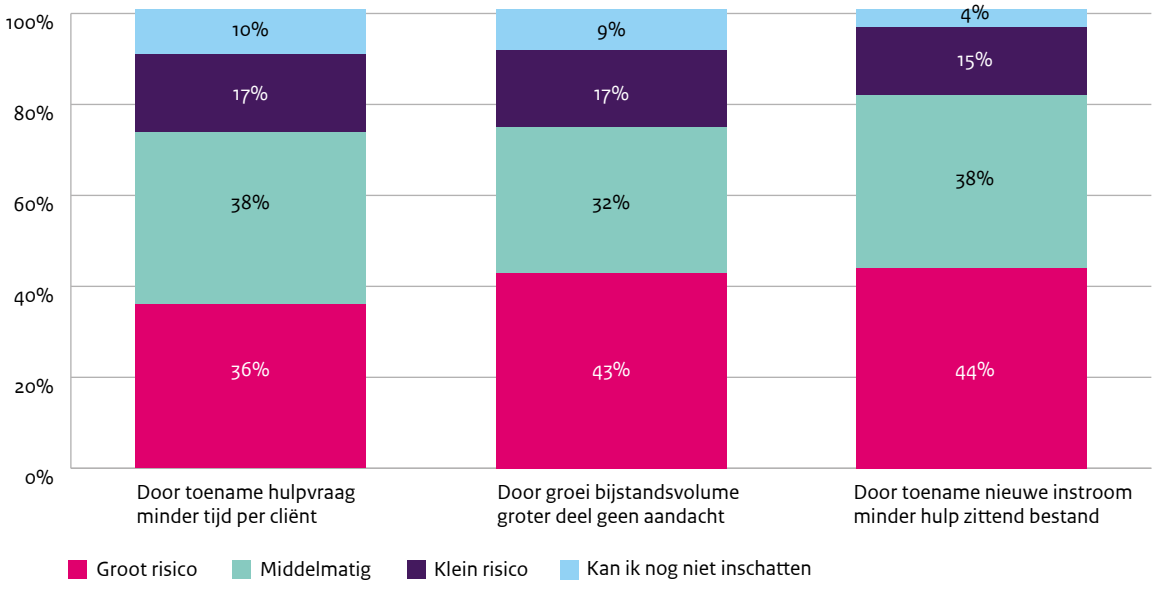
4.3 Risico's voor de nabije toekomst

De vraag die uit de hiervoor beschreven bevindingen naar voren komt, is wat de gevolgen van de crisis op de effectiviteit van de reguliere re-integratieondersteuning en aanverwante activiteiten voor de (nabije) toekomst zullen zijn. Dat hangt natuurlijk voor een groot deel af van ontwikkelingen die buiten de invloedssfeer van de verantwoordelijke partijen op het terrein van Werk & Inkomen liggen, en dan met name de ontwikkelingen ten aanzien van het virus en de conjunctuur. Maar ook het aanpassingsvermogen binnen het stelsel van W&I zal een rol spelen bij het mitigeren van de gevolgen van de crisis op de effectiviteit van de ondersteuning. Hoewel er dus veel onzekerheden zijn, kan verwacht worden dat het bijstandsvolume de komende tijd verder zal toenemen. Door alle noodmaatregelen maar ook door voorliggende WW-rechten is deze toename tot nu toe nog beperkt gebleven. De verwachting is echter dat de grootste volumegroei nog moet komen, door toenemende werkloosheid en aflopende WW-rechten. Dit leidt ook tot een stijgende vraag om re-integratieondersteuning, niet alleen van uitkeringsgerechtigden, maar ook van werkzoekende niet-uitkeringsgerechtigden zoals zelfstandigen met partnerinkomsten of vermogen.

Om aan deze te verwachten extra ondersteuningsvraag te kunnen voldoen is het zaak dat gemeenten hier zo vroeg mogelijk op anticiperen. De inmiddels al opgetreden negatieve ontwikkelingen in de tijd die klantmanagers per cliënt kunnen besteden, de mate waarin men de persoonlijke situatie en hulpbehoefte in beeld heeft en de mate waarin gemeenten zijn uitkeringsgerechtigden daadwerkelijk ondersteunt, roept vragen op over de situatie op het moment dat het volume wel significant zal gaan toenemen. In hoeverre kan iedereen dan nog de re-integratieondersteuning krijgen die hij nodig heeft?

Zoals in het voorgaande hoofdstuk al aangegeven noemt ruim een derde van de leidinggevenden het een groot risico dat de toenemende hulpvraag in de nabije toekomst zal leiden tot een afname van de tijd die beschikbaar is per cliënt. Een ontwikkeling die we op het peilmoment al terugzagen bij een groot deel van de klantmanagers. Daarnaast voorziet een fors deel van de leidinggevenden voor de nabije toekomst dat een groter deel van het bijstandsvolume geen aandacht gegeven kan worden en dat dit met name ten koste zal gaan van het zittend bestand. Ruim 40% van hen typeert deze risico's als groot, daarnaast acht nog eens ruim 30% tot bijna 40% deze risico's substantieel. Met name leidinggevenden van grote gemeenten voorzien dat het zittend bestand minder hulp geboden kan worden: ruim 60% van de leidinggevenden van gemeenten met meer dan 85.000 inwoners noemen dit een groot risico, tegen zo'n 35% van de leidinggevenden van kleinere gemeenten.

Grafiek 14 Risico's (nabije) toekomst volgens leidinggevenden (N=101)



Deze risico's staan haaks op de Kabinetsreactie naar aanleiding van de evaluatie van de Participatiewet, waarin wordt aangekondigd dat gemeenten iedere bijstandsgerechtigde een passend ondersteuningsaanbod moeten bieden. De vraag is daarom gerechtvaardigd of gemeenten op tijd acties ondernemen om de benodigde personele capaciteit op het vereiste niveau te brengen en zo te voorkomen dat het aantal mensen dat ondersteuning nodig heeft en niet afdoende geholpen kan worden, de komende tijd zal toenemen. Hiermee hangt natuurlijk ook de financiële situatie van gemeenten samen. In het voorgaande hoofdstuk bleek hierover op het peilmoment in augustus-september nog veel onzekerheden te leven bij leidinggevenden.

Een belangrijke vraag voor de effectiviteit van de gemeentelijke dienstverlening is ook wat de crisis betekent voor de samenwerking binnen het sociaal domein voor de nabije toekomst. In de vorige paragraaf zagen we dat deze gevolgen volgens klantmanagers tot nu toe zeer divers zijn. De meeste leidinggevenden zijn op dit onderwerp gematigd optimistisch: zo'n 60% acht het risico namelijk klein dat deze samenwerking door de crisis moeilijker wordt. Desalniettemin noemt een derde van de leidinggevenden het wel een (middelmatig tot groot) risico dat samenwerking in het gedrang kan komen. Ongeveer 10% van de leidinggevenden kan hier geen inschatting van geven (zie grafiek 4 in hoofdstuk 3).

5 Gemeentelijke inkomensondersteuning: Uitvoering Tozo

5.1 Inleiding

In de tweede helft van maart 2020 volgden de maatregelen van het kabinet in de strijd tegen de verspreiding van Covid-19 elkaar snel op. De (gedeeltelijke) sluiting van bedrijfssectoren had (en heeft) grote gevolgen voor bedrijven, werkgelegenheid en daarmee voor bestaanszekerheid voor mensen. Naast mensen met flexibele, tijdelijke contracten zijn ook veel zelfstandigen met en zonder personeel getroffen. Nederland telde in 2019 ruim 1,4 miljoen zelfstandigen.[21] Hun aantal is de afgelopen jaren voortdurend gestegen. Op 17 maart werd daarom door het kabinet een noodpakket banen en economie gepresenteerd met daarin onder andere de aankondiging van de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers (Tozo).[22] De gemeenten stonden aan de lat voor een snelle behandeling van de aanvragen, te weten binnen vier weken financiële ondersteuning voor de duur van maximaal drie maanden. De toets op de levensvatbaarheid van een bedrijf werd buiten werking gesteld. Naast de ondersteuning voor levensonderhoud biedt de Tozo ook de mogelijkheid voor een lening voor bedrijfskapitaal. Voor grotere ondernemers die een omzetverlies van minstens 20% verwachtten werd de NOW, de Tijdelijke noodmaatregel overbrugging voor werkgelegenheid, in het leven geroepen. De NOW wijkt af van de Tozo. De Tozo is directe ondersteuning van levensonderhoud van zelfstandigen, de NOW is een subsidie aan werkgevers en voorziet daarmee indirect in de financiële ondersteuning levensonderhoud van werknemers. Ook kunnen mkb-bedrijven en zelfstandigen vanaf oktober 2020 tot juni 2021 ondersteuning krijgen bij het betalen van de vaste lasten middels de Tegemoetkoming voor Vaste Lasten (TVL). Verder is het kabinet voornemens per februari 2021 te starten met de Tijdelijke Ondersteuning Noodzakelijk Kosten (TONK) gericht op iedereen die niet geholpen door de eerdergenoemde maatregelen om zo de noodzakelijke kosten door inkomstenterugval te kunnen betalen. Hierna gaat het hoofdzakelijk nog over de Tozo-regeling ten behoeve van levensonderhoud.

Tozo 1 liep van maart 2020 tot juni 2020 en Tozo 2 van juni tot oktober 2020.[23] Om een snelle uitvoering mogelijk te maken, werden er geen toetsen op de levensvatbaarheid van de onderneming, op partnerinkomsten of vermogen opgenomen. Evenmin was de kostendelersnorm van toepassing op Tozo 1 en 2. Wel werd er werd een klemmend beroep op ondernemers gedaan om zich alleen te melden als ze de financiële ondersteuning echt nodig hadden en niet omdat ze nu eenmaal aan de formele voorwaarden voldeden. Ondernemers hebben de verplichting om wijzigingen in hun situatie door te geven aan de gemeente. Bij Tozo 2 werd er een toets op het partnerinkomen opgenomen. Vanaf oktober 2020 is Tozo 3 in werking getreden en vanaf april 2021 zal Tozo 4 volgen.

Onderzoeksactiviteiten

De Inspectie heeft in de periode 17 augustus tot 18 september 2020 een online enquête onder gemeenten uitgezet naar de uitvoering van de Tozo 1 en2. Ook is input voor dit hoofdstuk verkregen uit bevindingen van derden. In totaal hebben 62 gemeenten gereageerd. Er zitten verschillende samenwerkingsverbanden in de steekproef, waardoor er in totaal ongeveer 178 gemeenten betrokken zijn.

Impact coronacrisis op zelfstandigen

5.1.1 Aanvragen Tozo 1 en 2

Gemeenten hebben de uitvoering van de Tozo voortvarend opgepakt. Een grote groep zelfstandigen heeft de weg naar de gemeente weten te vinden. Er is een flink beroep op gemeenten gedaan. Het ministerie van SZW schatte het totaal aantal aanvragen Tozo op 5 juni in op 374.000.[24] Ter vergelijking, in februari 2020 waren er zo'n 3.600 huishoudens die gebruik maakten van Bbz2004

[21] *https://www.cbs.nl/nl-nl/dossier/dossier-zzp/hoofdcategorieen/ontwikkelingen-zzp* en *https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/82646NED?dl=31240*

[22] Kamerbrief 17 maart 2020 min. van EZ

[23] Besluit van 17 april 2020, houdende tijdelijke regels omtrent bijstandsverlening aan zelfstandigen die financieel getroffen zijn door de gevolgen van de crisis in verband met COVID-19 (Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers). Stb 2020,118 en Besluit van 23 juni 2020 tot wijziging van de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers teneinde het mogelijk te maken de duur van de overbruggingsregeling met vier maanden te verlengen en het aanbrengen van enkele technische wijzigingen Stb. 2020,212

[24] *https://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/nieuws/hulpvraag-zelfstandigen-verschilt-per-gemeente.14235807.lynkx*

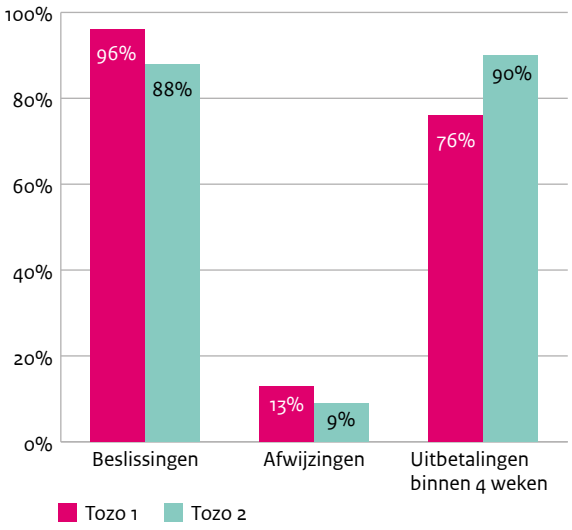
(levensonderhoud).[25] Voor Tozo 2 zijn volgens monitoring van het ministerie van SZW naar schatting 119.000 aanvragen ingediend.[26] Het merendeel van de Tozo 2-aanvragen betreft verlenging van inkomensondersteuning van Tozo 1. In de vier grootste gemeenten is een relatief groter beroep gedaan op de Tozo 2 dan in kleinere gemeenten. Uit CBS-cijfers blijkt dat Tozo-aanvragen vooral afkomstig zijn uit de sectoren specialistische zakelijke diensten, overige dienstverlening, handel, cultuur, sport en recreatie en horeca en onderwijs.[27]

Volgens de ISZW-enquête zijn voor de Tozo 1 bij de gemeenten gemiddeld drie keer zoveel aanvragen binnengekomen als voor de Tozo 2 (Tozo 1: 3331; Tozo 2: 959). De aanvraagperiode Tozo 2 was op moment van de enquête nog lopende, de afhandeling eveneens. Over de meeste aanvragen van de Tozo 1 (96%) is op dat moment een besluit genomen en voor de Tozo 2 geldt dit voor het overgrote deel (88%). Van de Tozo 1 zijn iets meer aanvragen afgewezen (13%) dan voor Tozo 2 (9%). SZW schat in hun monitor dat 6% van de Tozo 2-aanvragen is afgewezen.[28] Verder blijkt uit de ISZW-enquête dat circa driekwart van de niet afgewezen aanvragers Tozo 1 binnen 4 weken een betaling (uitkering dan wel voorschot)ontving, bij Tozo 2 was dit zelfs 90%.

Iets minder dan de helft van de gemeenten geeft in de enquête aan dat zij het voor lief nemen dat snel betalen kan leiden tot veel terugvorderingen of niet-inbare vorderingen. Een even groot gedeelte is het hier niet mee eens. Een kleiner gedeelte (29%) geeft aan dat zorgvuldigheid gaat voor snelheid en dat daarom alleen in uiterste gevallen een voorschot wordt verstrekt. Gemeenten die voor lief nemen dat snel betalen kan leiden tot veel terugvorderingen of niet-inbare vorderingen geven zoals te verwachten valt aan dat zorgvuldigheid niet voor snelheid gaat.

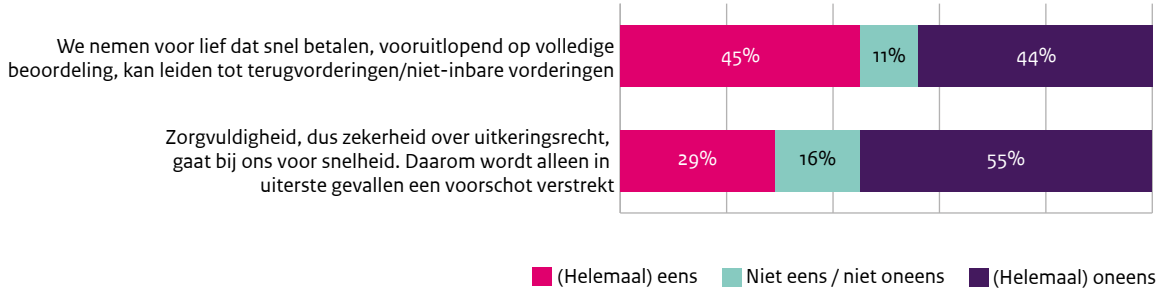
De gemeenten die aangeven dat bij hen zorgvuldigheid voor snelheid gaat geven aan minder besluiten te hebben genomen over de verstrekking van Tozo dan gemeenten die aangeven dat snelheid van betalen belangrijker is dan zorgvuldigheid.

Grafiek 15 Percentage beslissingen, afwijzingen en uitbetalingen binnen vier weken (N=62)



** De percentages beslissingen, afwijzingen en uitbetalingen binnen vier weken zijn gewogen voor aantallen aanvragen per gemeente.*

Grafiek 16 Stellingen over snelheid versus zorgvuldigheid bij uitbetalen



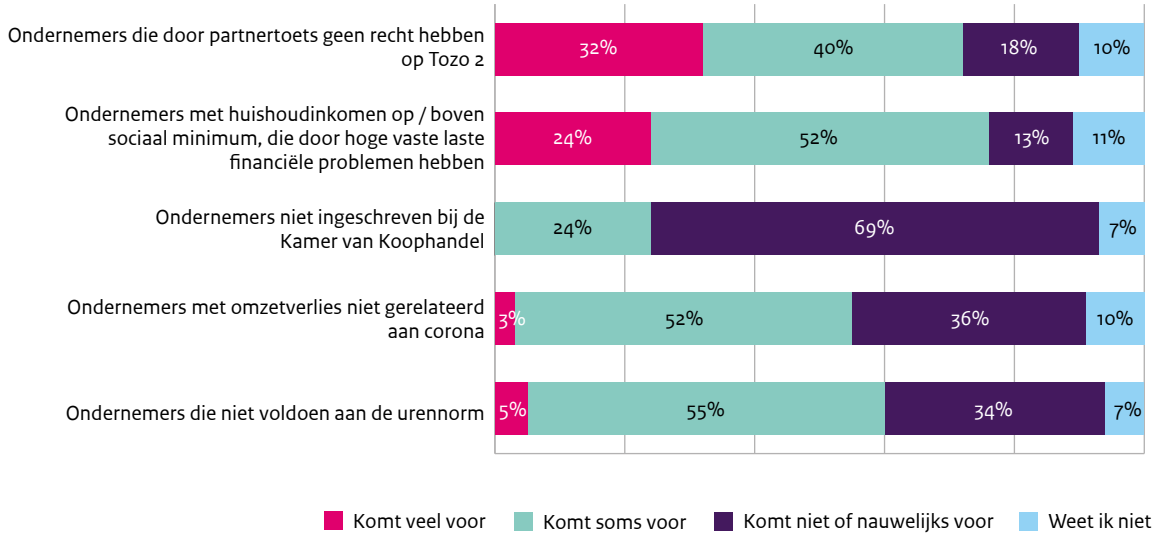
[25] https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2020/22/in-maart-413-duizend-personen-met-algemene-bijstand
[26] https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/brieven_regering/detail?id=2020Z23764&did=2020D50058
[27] Nieuwsbericht SZW https://www.nieuwsszw.nl/tweede-noodpakket-helpt-ruim-14-miljoen-werkenden/
[28] https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/brieven_regering/detail?id=2020Z23764&did=2020D50058

5.1.2 Doelgroep en bereik

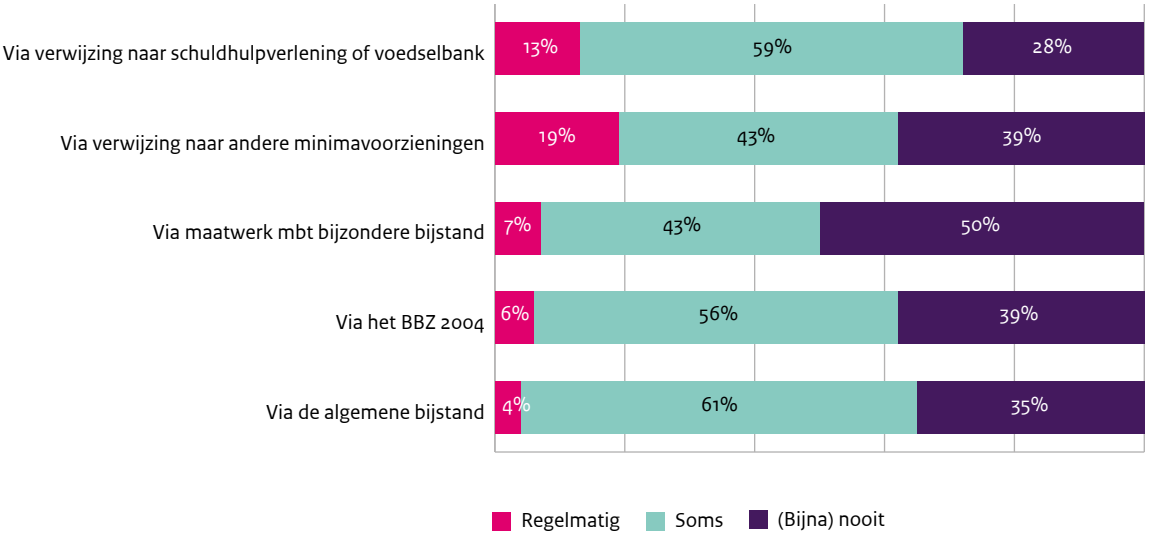
Ook heeft de Inspectie onderzocht welke groepen ondernemers geen recht hadden op Tozo maar volgens gemeenten wel financiële hulp nodig hadden. Dit zijn voornamelijk ondernemers die door de partnertoets op inkomen geen recht hebben op Tozo 2 en de ondernemers met een inkomen op of boven het minimumniveau maar met hoge vaste lasten in de privésituatie.
De groepen ondernemers die niet via de Tozo geholpen kunnen worden, worden deels op andere manieren geholpen. Lang niet altijd hadden ondernemers recht op financiële hulp in de vorm van algemene bijstand, het Bbz of bijzondere bijstand.

De redenen daarvan worden niet aangegeven, maar het kan te maken hebben met eisen als middelentoets en de levensvatbaarheidstoets. Enkele gemeenten gaven aan met maatwerk de ondernemers alsnog bij te staan in de geest van de wet. Doorverwijzing naar andere minimavoorzieningen of schuldhulpverlening kwam vaker voor. De overige hulp bestaat vooral uit informatieverstrekking over financiële zaken en doorverwijzingen naar gespecialiseerde instanties (op gebied zelfstandigen, financiën). Daarnaast adviseren gemeenten over andere inkomstenbronnen waaronder arbeid in loondienst.

Grafiek 17 Groepen ondernemers die niet voldoen aan de Tozo-criteria maar wel financiële hulp nodig hebben (N=62)



Grafiek 18 Alternatieve hulp voor ondernemers die niet in aanmerking komen voor de Tozo (N=62)



De Inspectie heeft gemeenten gevraagd over welke groep(en) ondernemers zij zich het meeste zorgen maken. Gemeenten maken zich het meest zorgen over de door de lockdown getroffen sectoren (o.a. horeca, cultuur, evenementenbranche), gevolgd door marginale bedrijven die het vóór de Coronacrisis al moeilijk hadden. Een aantal van deze bedrijven wordt door de Tozo overeind gehouden, maar heeft mogelijk geen toekomst. Een andere groep waar zorgen over zijn, zijn de ondernemers die al dan niet met Tozo onvoldoende inkomsten hebben om hun lasten te betalen. Deels zal het om overlap gaan. Twee derde van de gemeenten vindt dat ze de meeste ondernemers met financiële problemen afdoende hebben kunnen helpen met Tozo of een andere gemeentelijke voorziening. Bijna de helft heeft er geen zicht op of er veel ondernemers zijn die wel financiële hulp nodig hebben maar niet bij de gemeente aankloppen. Tenslotte schat twee op de drie leidinggevenden van gemeenten in dat er in hun gemeente ondernemers zijn die een aanvraag doen en die formeel aan de criteria voldoen maar die het niet echt nodig hebben.

5.1.3 Ervaringen gemeenten

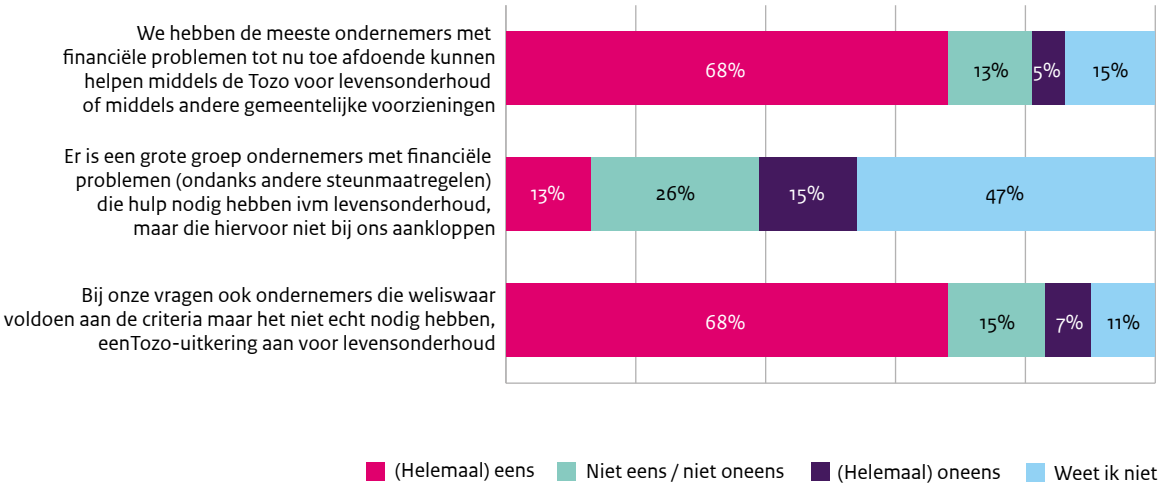
Gemeenten zijn vooral tevreden over de snelheid waarmee ze de klus geklaard hebben, de flexibiliteit en inzet van alle eigen medewerkers, goede samenwerking in hectische tijden, die ook energie opleverde, de (financiële) hulp die zij ondernemers hebben kunnen bieden en de gemeentelijke communicatie met hen. Daarnaast wordt genoemd de eenvoud van de regeling, de financiële compensatie van het Rijk, de ondersteuning van diverse partijen en ICT-leveranciers. Gemeenten hebben gehoor gegeven aan de oproep van het kabinet om voortvarend aan de slag te gaan. Er is op een creatieve manier personeel ingezet om de klus zo snel mogelijk te klaren.

'De interne kracht die ontstond door deze megaklus in eigen beheer en in korte tijd naast het toenemende reguliere werk én op afstand uit te voeren!'

'De snelle interne opschaling van collega's van diverse afdelingen om mee te helpen met de uitvoering.'

Citaten leidinggevenden Tozo

Grafiek 19 Stellingen over Tozo-ondersteuning en het bereiken van ondernemers (N=62)



Desondanks zijn er ook zaken die minder goed gingen. De uitvoering had veel last van de late beschikbaarheid van de definitieve regelgeving en de diverse tussentijdse wijzigingen. Dat leidde tot herstelwerkzaamheden bij de gemeenten en onzekerheden bij de ondernemers. Ook de door enkele respondenten ervaren omslag van uitgaan van vertrouwen naar controleverplichtingen viel bij hen niet in goede aarde. Verder hadden gemeenten te kampen met problemen ten aanzien van de personele inzet. Andere collega's/afdelingen moesten inspringen, zij beschikten niet altijd over de juiste kennis. Externe inhuur was nodig. Reguliere werkzaamheden stonden onder druk, mede omdat na afhandeling van de aanvragen het bestandsonderhoud veel tijd kost.

'De informatievoorziening naar aanvrager en onze medewerkers liep eigenlijk altijd achter de feiten aan. Met als gevolg herstelacties op verschillende momenten. Het was ook on-mogelijk om aanvragen in één keer af te handelen. Meerdere keren moet je het 'door de handen laten gaan'.'

'Wat verder een knelpunt was is dat aanvankelijk de boodschap simpel was. Handel zoveel mogelijk vanuit vertrouwen. 'De nood is hoog en de tijd is er niet'. Maar als je dan de toolkit ziet groeien van een paar velletjes tot rond de 100 dan is er begin juni uiteindelijk toch een flik pak regels.'

Citaten leidinggevenden Tozo

Gemeenten vrezen de eindverantwoording. Welke eisen stellen het ministerie en de accountants ten aanzien van de rechtmatigheid? Houden zij voldoende rekening met het dilemma snel versus zorgvuldig en de late beschikbaarheid van de definitieve regeling? Ook moet volgens de gemeenten de communicatie vanuit het Rijk een volgende keer beter. Er was te weinig aandacht voor de benodigde voorbereidingstijd bij gemeenten. Dat schiep verkeerde verwachtingen bij ondernemers. Een enkele gemeente attendeert op de ruimte in de wet die ondernemers hebben om de regeling in hun voordeel uit te leggen, zoals bijvoorbeeld boekhoudkundige afroming van de winst of de Tozo achteraf aanvragen zodat de woonsituatie niet gecontroleerd kan worden.

5.2 Risico's voor toekomst

De uitvoering van de Tozo zorgt voor extra belasting van gemeenten. De personele inzet blijft een aandachtspunt bij de uitvoering van Tozo 3 en Tozo 4. Hierdoor blijft de Tozo voorlopig druk veroorzaken op de reguliere dienstverlening van gemeenten. Volgend jaar lopen de financiële ondersteuningsmaatregelen voor ondernemers als Tozo en NOW af. Voor de Tozo geldt geen toets op de levensvatbaarheid van het bedrijf. Het is waarschijnlijk dat een aantal bedrijven het na afloop van de financiële ondersteuning niet zal redden. Mogelijk zijn er dan meer faillissementen met extra toeloop op bijstand en schuldhulpverlening.

Vanaf januari 2021 moeten gemeenten zelfstandigen gaan ondersteunen bij het bezinnen op de (nieuwe) toekomst. In bepaalde beroepen is blijvend aanpassing nodig, een ander verdienmodel is nodig of het ondernemerschap dient versterkt te worden. Andere ondernemers kunnen beter begeleid worden naar een baan in loondienst. Soms biedt omscholing perspectief. Het is onzeker of gemeenten voldoende geschikt personeel hebben om in al deze vormen van ondersteuning te voorzien. Daarnaast zijn de extra middelen van het aanvullend sociaal pakket incidenteel, waardoor gemeenten wellicht terughoudend zullen zijn met het aantrekken van extra personeel.

'Mensen hebben zich na 17 maart massaal gemeld terwijl er nog geen regeling was.'

'Er is wel ongerustheid over de eindcontrole en over de SISA-verantwoording.'

Citaten leidinggevenden Tozo

6 Gemeentelijke inkomensondersteuning: Armoede en schulden

6.1 Inleiding

In Nederland is iedereen verzekerd van een minimuminkomen.[29] Naast een basisinkomen vanuit de Participatiewet bestaan er allerhande aanvullende toeslagen en gemeentelijke voorzieningen. Toch zijn er nog altijd mensen die niet of maar met veel moeite kunnen rondkomen. Zij lopen het risico om in armoede te geraken. Het begrip armoede kent geen vaststaande definitie.[30] [31] Volgens de definitie van het CBS had in 2018 had 7,9% van de huishoudens een inkomen met kans op armoede.

Naast de hoogte van het inkomen is ook het aanwezige vermogen en het al dan niet hebben van schulden bepalend voor het risico op financiële armoede. Schulden worden doorgaans als problematisch gezien indien redelijkerwijs is te voorzien dat iemand niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of indien hij in de toestand verkeert dat hij heeft opgehouden te betalen. Uit onderzoek van het CBS blijkt dat in 2018 8,3 procent van de huishoudens in Nederland te maken had met problematische schulden.[32] Financiële armoede kan leiden tot tal van andere onwenselijke problemen, zoals sociale uitsluiting, gezondheidsklachten, slechte huisvesting en achterblijvende schoolprestaties. Dat knelt eens temeer als er kinderen in het spel zijn.[33] Bestrijding van armoede is daarom een speerpunt van het kabinet.

Vóór de coronacrisis liepen er al vele maatregelen om armoede te voorkomen dan wel (de gevolgen) te beperken, bijvoorbeeld de Brede Schuldenaanpak, extra middelen voor kinderparticipatie, inzet op re-integratie enz. Deze maatregelen zijn hard nodig gelet op de verwachting dat meer en andere mensen door de coronacrisis te maken krijgen met schulden, onvoldoende inkomen en armoede.

6.1.1 Onderzoeksactiviteiten

De Inspectie heeft in augustus beleidsmedewerkers van zeven gemeenten onder andere geïnterviewd over hun eerste indrukken over de gevolgen van de coronacrisis voor schuldhulpverlening en minimavoorzieningen. Daarnaast zijn in de enquête onder leidinggevenden sociale zaken gemeenten enkele vragen opgenomen over hun verwachtingen op het gebied van armoede en schuldhulpverlening. Tot slot is input gehaald uit bevindingen van derden, zoals rapportages van onderzoeksinstituten en cijfers van het CBS.

6.2 Impact crisis op armoede en schulden

Deloitte en SchuldenLabNL duiden de kwetsbare sectoren en ook de kwetsbare groepen.[34] De economische gevolgen van Covid-19 treft voornamelijk mensen in de cultuur, sport en recreatie, horeca, vervoer, verhuur, (zakelijke) dienstverlening, en handel. Binnen deze sectoren treft dit vooral mensen met een flexibele arbeidsvorm en laagopgeleiden. Dit onderschrijft de bevindingen van het SCP.[35] Deloitte en SchuldenLabNL voegen hier nog wel aan toe dat 35-minners en 55-plussers ook een risico-categorie vormen. Doordat uitgaven niet voor iedereen evenredig met het inkomensverlies kunnen dalen en buffers onvoldoende zijn, neemt het risico op (problematische) schulden toe. Het SCP verwacht dat het aantal werkende armen in kwetsbare sectoren zal toenemen en dat het aantal mensen dat (deels) gebruik maakt van een uitkering stijgt. De eerste klappen verwacht het SCP voor flexibele krachten en zelfstandigen, omdat dit de groep is die als eerste zal worden ontslagen bij aanhoudende economische problemen. Dit treft vooral mensen met

[29] Artikel 20 Grondwet

[30] Het CBS plaatst armoede in relatie tot het algemeen welvaartsniveau van de samenleving. Inkomensarmoede komt dan neer op het hebben van onvoldoende geld (inkomen) om een bepaald consumptieniveau te realiseren dat in Nederland als minimaal noodzakelijk wordt geacht. Het CBS gaat uit van de lage inkomensgrens. Deze grens vertegenwoordigt door de tijd heen een vast koopkrachtniveau. Bron: armoede en sociale uitsluiting 2019 CBS

[31] Het SCP gaat uit van twee referentiebudgetten. Het strikte *basisbehoeftenbudget* omvat de minimale uitgaven van een zelfstandig huishouden aan onvermijdbare, basale zaken. Het *niet-veel-maar-toereikend budget* houdt ook rekening met de minimale kosten van ontspanning en sociale participatie. Bron: Armoede in kaart 2019.

[32] Schuldenproblematiek in beeld, huishoudens met geregistreerde problematische schulden, CBS sept. 2020

[33] Coronacrisis en kinderen en jongeren in Nederland, Unicef mei 2020

[34] Onderzoek en oplossingsrichtingen voor een gezamenlijk actieplan, 16 juni 2020 van Deloitte en Schuldenlab

[35] Rapport SCP d.d. 9 juli 2020; *www.scp.nl* › documenten › publicaties › 2020/07/09

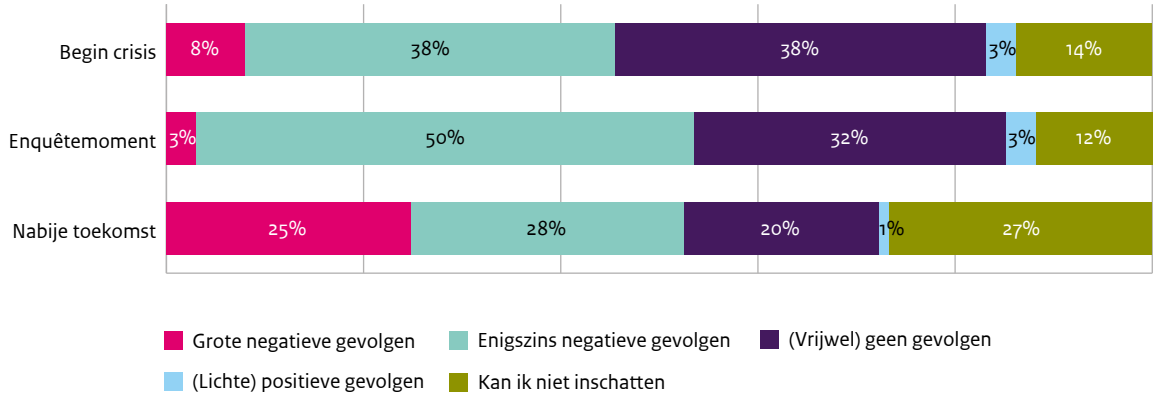
een migratieachtergrond, alleenstaanden, eenoudergezinnen en laagopgeleiden, omdat zij bovengemiddeld vaak een laagbetaalde flexibele aanstelling hebben. Daarna zijn de mensen met een vast contract aan de beurt. Een relatief nieuwe groep die de aandacht verdient, zijn zelfstandigen met een middeninkomen: ook zij werken relatief vaak in krimpsectoren en moeten in geval van werkverlies – bij gebrek aan WW-rechten- terugvallen op de bijstand. Hun risico op problematische schulden is groter dan dat van werknemers, met name wanneer zelfstandigen hoge vaste lasten hebben.

De geïnterviewde gemeenten gaven aan dat zij nog geen toename van het aantal aanvragen voor schuldhulpverlening zagen. Aanvankelijk was er juist sprake van een lichte daling bij meerdere gemeenten. Verklaringen daarvoor zijn onder meer dat schuldeisers en incassobureaus coulance betrachtten en mensen ervan uitgingen dat de gemeente toch wel gesloten zou zijn. Voorts is het een bekend gegeven dat mensen bij oplopende schulden niet direct hulp zoeken, maar zo lang mogelijk proberen zelf een oplossing te vinden. Alle gemeenten vrezen dat dit stilte voor de storm is. Een enkele gemeente is nu al nieuwe schuldhulpmedewerkers aan het werven omdat die schaars zijn. Een andere gemeente weet nog niet hoe de benodigde uitbreiding te financieren. Deloitte en SchuldenLabNL verwachten dat het aantal huishoudens met schulden in 2021 groeit naar tussen de 1,5 (best case scenario) en 2,6 (worst case scenario) miljoen. Hiervan is 41% problematisch.[36]

De verwachting van gemeenten ten aanzien van een toename van aanvragen schuldhulplening wordt onderschreven door De Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK). De NVVK verwacht een toename van het aantal hulpvragen van minimaal 30% voor 2020 en daarna. Dit beeld wordt bevestigd door de resultaten uit de enquête onder leidinggevenden naar de gevolgen van de crisis voor de dienstverlening (zie Grafiek 20). Verder blijkt uit dezelfde enquête dat ongeveer de helft van de leidinggevenden inschat dat het risico aanwezig is dat de wachttijd voor schuldhulpverlening langer gaat worden als gevolg van de toenemende vraag naar schuldhulp door de coronacrisis.

Een soortgelijk beeld geven de gesproken beleidsmedewerkers met betrekking tot aanvullende minimavoorzieningen. Ook hier geldt dat er nog geen toenemend aantal aanvragen gemeentelijke minimavoorzieningen zichtbaar is. Bij sommige gemeenten is ook hier sprake van een lichte daling. Dit is onder meer te verklaren doordat er geen huisbezoeken afgelegd werden, intermediairs er niet op uit gingen en clubs en verenigingen gesloten waren. De verwachting is dat het aantal aanvragen nu weer zal toenemen. De meeste geïnterviewde gemeenten verwachten niet dat mogelijke bezuinigingsopdrachten direct tot een verschraling van het aanbod minimavoorzieningen zullen leiden. Zij geven tegelijkertijd aan, dat dat mede zal afhangen van de Rijkscompensatie.

Grafiek 20 Verwachte gevolgen crisis voor de aanpak van schulden tot nu toe en in de (nabije) toekomst (N=101)



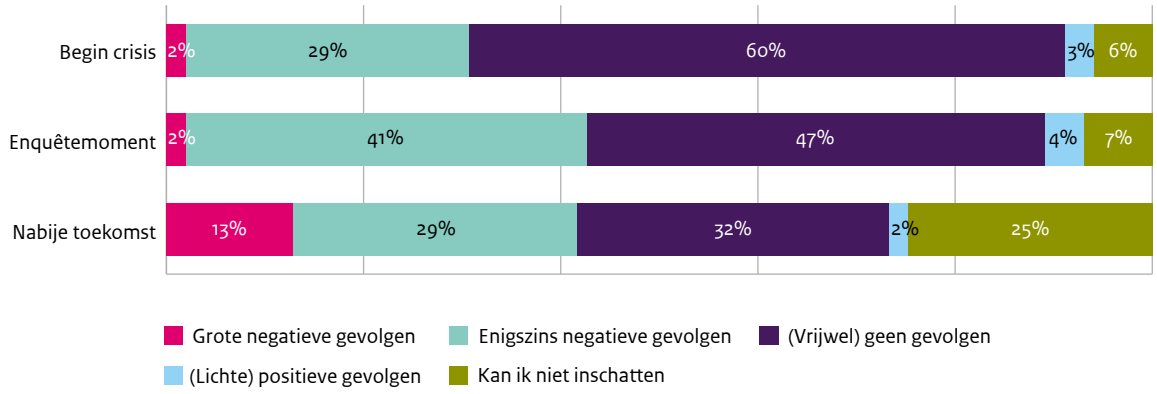
[36] Onderzoek en oplossingsrichtingen voor een gezamenlijk actieplan, 16 juni 2020 van Deloitte en Schuldenlab

Het aantal mensen met een bijstandsuitkering is per augustus 2020 iets gedaald na een eerdere stijging (411.000).[37] De toename sinds de start van de coronacrisis is voornamelijk sterk onder jongeren tot 27 jaar.[38] Als gevolg van de coronacrisis kan het aantal bijstandsuitkeringen in 2022 oplopen tot ruim 625.000. Dat blijkt uit een berekening van adviesbureau Berenschot, gebaseerd op de meest recente economische ramingen van het Centraal Planbureau (CPB). De stijging van 51 procent is het meest somber van de vier scenario's die het CPB onderscheidt.[39] Dit beeld lijkt te worden herkend door gemeenten (zie Grafiek 21). Bijna de helft van de leidinggevenden van gemeenten verwacht (enigszins) negatieve gevolgen in de nabije toekomst.

Gesproken gemeenten geven verder aan dat zij door de uitvoering van de Tozo voor het eerst op grotere schaal in aanraking zijn gekomen met de doelgroep zelfstandigen. Van het Bbz 2004 wordt slechts mondjesmaat gebruik gemaakt. Ook aanvullende minimavoorzieningen worden door werkende mensen en zeker door zelfstandigen minder vaak aangevraagd. Uit eerder onderzoek van de Inspectie naar zelfstandigen en bestaanszekerheid bleek dat ondernemers zo gewend zijn om zelf verantwoordelijkheid te nemen dat ze niet snel aankloppen bij anderen voor financiële tegemoetkomingen. Ook waren ze slecht bekend met de gemeentelijke mogelijkheden.[40] Kennelijk heeft de coronacrisis dermate hard toegeslagen en is er zoveel publiciteit over de Tozo geweest, dat zij nu wel de stap hebben genomen om hulp te vragen. Gemeenten hebben overigens nog geen tijd gehad om de financiële situatie van zelfstandigen integraal (dus inclusief een mogelijk recht op aanvullende voorzieningen) te beoordelen.

Het kabinet zet op dit moment verschillende maatregelen in om te anticiperen op de verwachte toenames. Op 28 augustus heeft het kabinet de Kamer in het algemeen geïnformeerd over een omvangrijk herstel- en steunpakket. Het gaat o.a. om verlenging van de NOW, Tozo, publieke investeringen, middelen voor de sociale sector en voor specifieke branches.[41] Daarna volgden Kamerbrieven met meer gedetailleerde informatie. De Rijksoverheid heeft in aanloop naar de verwachte toename extra middelen van 146 miljoen euro voor de jaren 2020-2024 beschikbaar gesteld voor schuldhulpverlening, bijzondere bijstand, tegengaan kinderarmoede en het instellen van een waarborgfonds. Bestaande maatregelen uit de Brede Schuldenaanpak zoals het Collectief schuldregelen, het Schuldenknooppunt en de landelijke campagne 'Kom jij eruit?', worden versneld uitgevoerd en opgeschaald zodat meer mensen (vroegtijdig) geholpen kunnen worden.[42] Ook zijn er middelen vrijgemaakt voor intensieve begeleiding naar nieuw werk met bijzondere aandacht voor zelfstandigen en kwetsbaren op de arbeidsmarkt, voor scholing en ontwikkeling voor behoud van werk en voor bestrijding van jeugdwerkloosheid.[43] Op 8 oktober heeft het kabinet gereageerd op het verslag van de werkgroep "Sociale Impact van de coronacrisis" en het Manifest "Kom op voor de meest kwetsbare gebieden". In deze reactie is een opsomming gegeven van allerlei concrete acties die ingezet dan wel versneld worden om de sociale gevolgen van COVID-19 op te vangen.[44]

Grafiek 21 **Gevolgen crisis voor de armoede-aanpak tot nu toe en in de (nabije) toekomst (N=101)**



[37] https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/82015NED
[38] https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2020/36/vooral-meer-jongeren-met-bijstand-in-tweede-kwartaal-2020
[39] https://www.berenschot.nl/actueel/2020/juni/crisis-werkt-bijstandscijfers/
[40] Zzp'ers en bestaanszekerheid, een verkenning ISZW 2020
[41] Kamerbrief d.d. 28 augustus 2020 over steunpakket, min. EZ e.a.
[42] Kamerbrief d.d.28 september 2020 over intensivering armoede- en schuldenaanpak, min. SZW
[43] Kamerbrief d.d. 23 sept. 2020 uitwerking aanvullend sociaal pakket, min. van SZW
[44] Kamerbrief d.d. 8 oktober 2020, min. Biza

6.3 Risico's voor (nabije) toekomst

Veel mensen, zowel werknemers als ondernemers, hebben door de coronacrisis te maken (gehad) met een inkomstenterugval. Deels kon en kan deze opgevangen worden door de noodmaatregelen van het kabinet en de reguliere sociale zekerheidsvoorzieningen. Desondanks zal een aantal mensen niet geheel gecompenseerd kunnen worden. Zij lopen risico's op armoede en problematische schulden. Tot het peilmoment zagen gemeenten nog geen stijging van het aantal aanvragen schuldhulp en aanvullende minimavoorzieningen. Gemeenten vrezen echter dat dit stilte voor de storm is. Na verloop van tijd zijn financiële reserves ingeteerd en gaan schuldeisers zich weer roeren. Op dat moment moeten gemeenten klaarstaan voor passende dienstverlening. Vroegsignalering van schulden zal nog urgenter worden om erger te voorkomen. Dit risico wordt groter naarmate de verwachte stijging van het aantal bijstandsgerechtigden zich doet gelden.

De Tozo uitkeringen lopen door tot juli 2021. Een nieuwe taak voor gemeenten daarin betreft de ondersteuning van Tozo-gerechtigden bij hun heroriëntatie op de toekomst.

Al die stijgende aanvragen en nieuwe taken brengen risico's voor de uitvoering mee. Slagen gemeenten erin om tijdig hun organisatie in te richten en beschikken zij over voldoende gekwalificeerd personeel? Slagen zij erin alle potentieel gerechtigden te bereiken? Slagen zij erin om wacht- en doorlooptijden bij piekdrukte binnen de perken te houden en aanvragers tijdig van de juiste ondersteuning te voorzien?

7 Doelgroep banenafspraak, beschut werk en SW

7.1 Inleiding

Een belangrijke beleidsdoelstelling is een inclusieve arbeidsmarkt, d.w.z. dat ook kwetsbare mensen een plaats moeten krijgen op de arbeidsmarkt. Een groot deel van de kwetsbare doelgroepen zijn de mensen met een arbeidsbeperking maar wel arbeidsvermogen hebben. In dit hoofdstuk gaat het over SW-medewerkers, Wajongers en mensen met een arbeidsbeperking die gemeenten naar werk moeten begeleiden ('de nieuwe doelgroep van gemeenten'). Voor SW-medewerkers geldt dat zij al een baan bij een SW-bedrijf hebben. Voor Wajongers en de nieuwe doelgroep van gemeenten zijn er twee werkmogelijkheden: beschut werk of een baan in het kader van de banenafspraak. Diverse wettelijke instrumenten moeten bevorderen dat zij aan het werk komen en blijven, zoals loonkostensubsidie en jobcoaching. Aangezien het om een kwetsbare groep gaat, lopen mensen met een arbeidsbeperking meer dan gemiddeld risico als ze besmet raken met Covid-19.

De Inspectie heeft op diverse manieren onderzocht welke impact de crisis heeft op de werkmogelijkheden van mensen met een arbeidsbeperking en de ondersteuning die zij krijgen. Het zwaartepunt ligt bij interviews met zeven directeuren van werkbedrijven die de Participatiewet uitvoeren voor enkele gemeenten of alle gemeenten in de arbeidsmarktregio. De werkbedrijven zijn ook verantwoordelijk voor de uitvoering van de sociale werkvoorziening. Voor de leesbaarheid spreken we verder enkel van SW-directeuren.

Verder zijn de volgende onderzoeksactiviteiten verricht:

- Een enquête onder Wajongers, waarin ook enkele vragen zijn gesteld over de gevolgen van de crisis.
- Een enquête onder gemeentelijke uitvoeringsfunctionarissen en leidinggevenden van sociale diensten.
- Data-analyse om trends in kaart te brengen, de Inspectie heeft daarbij gekeken naar de ontwikkelingen van werk in het kader van de banenafspraak en beschut werk, en dit voor personen die op 31 december 2019 in het doelgroepenregister zaten. En naar ontwikkelingen in inzet van ondersteuningsinstrumenten.

7.2 Impact van de coronacrisis tot nu toe

Zoals gezegd gaat het in dit hoofdstuk om mensen met een arbeidsbeperking die behoren tot de doelgroepen banenafspraak, beschut werk en WSW. Per doelgroep wordt ingegaan op de gevolgen van de coronacrisis.

7.2.1 Doelgroep banenafspraak

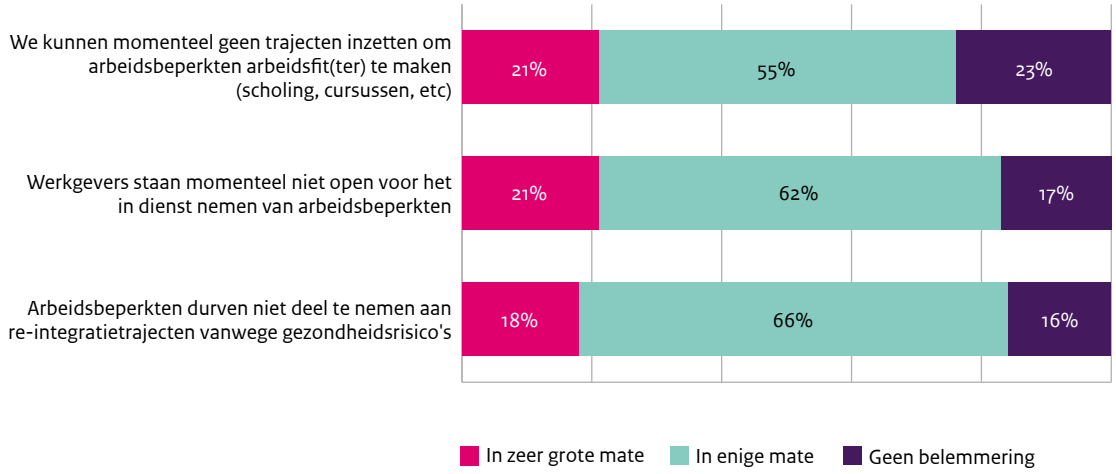
De re-integratie naar werk van mensen die onder de banenafspraak vallen heeft geleden onder de coronacrisis. Geïnterviewde directeuren van SW-bedrijven geven aan dat re-integratietrajecten zijn stopgezet en werkgevers minder bereid zijn om mensen uit de doelgroep aan te nemen of een tijdelijk contract te verlengen. 'Ze hebben wel wat anders aan hun hoofd', aldus een directeur van een SW-bedrijf.

Geënquêteerde klantmanagers zien forse belemmeringen bij de re-integratie van de doelgroep banenafspraak en beschut werk:

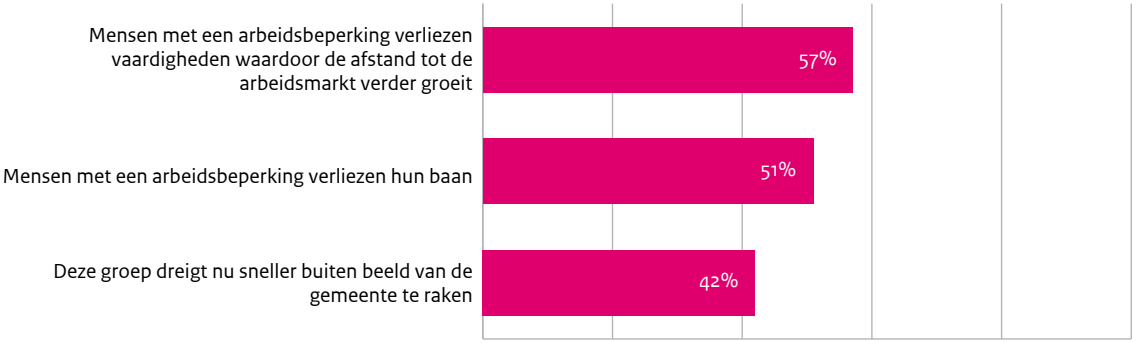
- Ruim driekwart van de klantmanagers ervaart belemmeringen bij de inzet van re-integratietrajecten voor deze groep, waarvan 21% zelfs in zeer grote mate.
- Een nog groter deel van 84% van de klantmanagers ziet dat mensen uit de doelgroep nu zelf niet of in ieder geval minder durven deel te nemen aan trajecten vanwege zorgen over de gezondheid.
- Ruim vier op de vijf klantmanagers schatten in dat werkgevers nu niet of in ieder geval minder bereid zijn om mensen uit de doelgroep in dienst te nemen.

Onder klantmanagers leeft met name de vrees dat mensen met een arbeidsbeperking hun baan verliezen en/of vaardigheden verliezen en daarmee de afstand tot de arbeidsmarkt (verder) zien groeien (ruim de helft). Daarnaast geeft een aanzienlijk deel aan dat een gevolg is dat mensen buiten beeld van de gemeenten kunnen belanden.

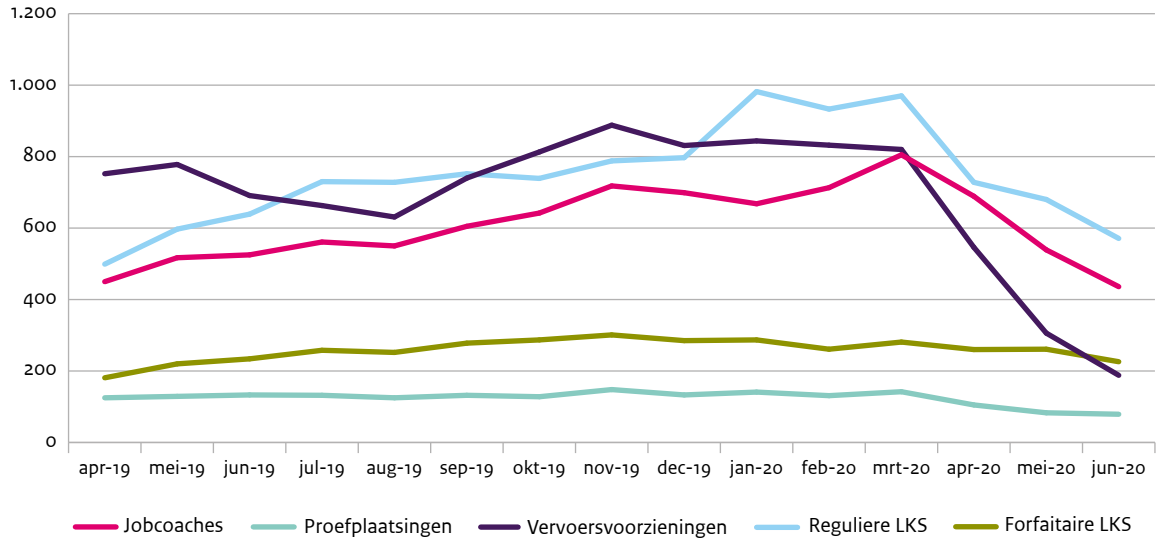
Grafiek 22 **Mate van ervaren belemmeringen betreffende de re-integratie doelgroep banenafspraak/beschut werk (N=103)**



Grafiek 23 **Belangrijkste gevolgen van de coronacrisis voor mensen die onder banenafspraak en beschut werk vallen (meerdere antwoorden mogelijk) (N=103)**



Grafiek 24 **Aantal gestarte ondersteuningsvormen gemeenten voor de doelgroep mensen met een arbeidsbeperking (driemaandsgemiddelden)**[45]



[45] Het aantal *lopende* ondersteuningsvormen, zoals geregistreerd in de CBS-statistieken, is sinds het begin van de crisis wel redelijk stabiel. Dit hangt er vermoedelijk mee samen dat veel ondersteuning die voorafgaand aan de crisis al was gestart niet als beëindigd is geregistreerd in de CBS-statistieken, ondanks dat deze deels 'on hold' is gezet.

De belemmeringen die voortvloeien uit de crisis om mensen uit de doelgroep banenafspraak aan het werk te helpen en houden lijken zichtbaar in de cijfers. In het jaar 2020 is er voor het eerst sprake van een doorbreking van de stijgende trend in het aantal extra banen en is er een lichte daling te zien. Vanaf maart 2020 Is die daling sterker. Deze trendbreuk wordt ook onderschreven door de afname aan gestarte re-integratie instrumenten voor de doelgroep mensen met een arbeidsbeperking (waarvan de doelgroep banenafspraak een belangrijk onderdeel van vormt) sinds begin april, zoals blijkt uit de grafiek op de vorige pagina.

Er zijn geen signalen dat werkgevers sinds de lockdown massaal de mensen met een beperking naar huis hebben gestuurd. De uitgevoerde data-analyse van CBS-microdata wijst uit dat er in de crisisperiode nog steeds tijdelijke en flexibele contracten zijn omgezet naar vaste contracten. Het aantal vast contracten is mede daardoor gestegen, en dat is positief nieuws. Echter, het aantal tijdelijke contracten, uitzendbanen en oproepbanen is wel afgenomen. Per saldo zijn er op 1 juni 2020 van de mensen die op 31 december 2019 in het doelgroepregister zitten ongeveer 2500 minder mensen[46] aan het werk dan op 1 maart 2020. Het betreft veelal dienstverbanden met een beperkt aantal uren.

Deels is de hiervoor beschreven afname toe te schrijven aan een daling van het aantal detacheringen vanuit SW-bedrijven bij reguliere werkgevers (zie hiervoor paragraaf 7.2.5). Alhoewel werknemers zonder werk kwamen te zitten, betekent het wel een afname van het aantal extra banen in het kader van de banenafspraak. Als SW-werknemers gedetacheerd zijn bij reguliere werkgevers, dan tellen ze immers ook mee voor de banenafspraak. De omvang van de afname is tijdens rapportagefase onduidelijk. De signalen zijn dat de het aantal individuele detacheringen weer toeneemt.

Ook UWV presenteert in de trendrapportages banenafspraak een dalende trend in 2020. UWV geeft daarbij aan dat het corona effect niet te duiden is omdat de reden van ontslag niet bekend is. De Inspectie ziet echter in de periode 1 maart tot 1 april een duidelijk terugval in het aantal personen dat werkzaam is in een baan en vindt het aannemelijk dat dat door de crisis komt.

7.2.2 Doelgroep beschut werk en SW

De doelgroep SW bestaat grofweg uit alle huidige SW-medewerkers, die op 31 december 2014 een dienstverband hadden in het kader van de WSW. Vanaf 1 januari 2015 traden er ook beschut werkers in dienst bij SW-bedrijven. Verreweg de meeste beschut werkers werken bij een SW-bedrijf.[47]

Een klein deel (13%) van de leidinggevenden geeft aan dat het een groot probleem is dat er nu geen mensen geplaatst kunnen worden in de SW-bedrijven. Een iets groter deel (31%) geeft aan dat dat probleem ‘in enige mate’ geldt. Klantmanagers bevestigen dit beeld. In de wetenschap dat de doelgroep beschut werk voornamelijk bij een SW-bedrijf werkt, is er dus ook een belemmering om beschut werkers te plaatsen. Dit beeld uit de enquête wordt niet bevestigd door de cijfers die UWV presenteert in haar tweede kwartaalrapportage 2020 beschut werk. Deze rapportage laat in het tweede kwartaal een voortzetting van de stijgende trend zien in zowel aanvragen als beschutte werkplekken.

Op de gevolgen voor het werk bij SW-bedrijven gaat de hiernavolgende paragraaf in.

7.2.3 Verloop vanaf de lockdown

In de interviews met de directeuren van SW-bedrijven is een beeld ontstaan over het verloop van de crisis voor SW-bedrijven. Vanaf 16 maart hebben de meeste SW-bedrijven direct hun deuren dicht gedaan. Sommige SW-bedrijven bleven of gingen snel weer open voor zover er veilig gewerkt kon worden. SW-medewerkers die in groepsdetacheringen werken konden soms ook niet werken omdat de werkgevers waar ze werken hun deuren moesten sluiten.

In sommige werksoorten is het gemakkelijker om door te kunnen blijven werken, zoals werken in het groen. In het geval werknemers wel konden doorwerken, speelde soms ook een vervoersprobleem vanwege gezondheidsrisico’s in de busjes waarmee ze naar hun werklocatie moesten worden vervoerd. Al met al kwamen de meeste SW-medewerkers thuis te zitten en zorgen ontstonden over de vraag hoe zij zich in deze situatie staande wisten te houden. Alle gesproken SW-bedrijven gaven aan dat werken voor SW-medewerkers van groot belang is voor de structuur die zij nodig hebben, ze missen verder het contact met de andere werknemers. SW-bedrijven hebben daarom veel aandacht gehad voor de communicatie naar de thuiszittende werknemers. Minimaal één keer per week is er contact geweest en indien nodig vaker, soms wel dagelijks. Sporadisch kon thuis gewerkt worden, maar over het algemeen leent het productiewerk zich daar niet voor. In het

[46] Die op 31-12-2019 in het doelgroepenregister zaten

[47] Inspectie SZW ‘Eindrapport evaluatie beschut werk’, 21 november 2019

groen kon wel vaker doorgewerkt worden. Alle zeilen zijn bijgezet om werken weer snel mogelijk te maken. Creatieve oplossingen zijn bedacht om SW-medewerkers toch te kunnen laten werken. Bijvoorbeeld het netjes houden van de openbare ruimte in de eigen woonomgeving van de medewerker. Een deel van de werknemers van SW-bedrijven is ten tijde van het onderzoek nog thuis vanwege gezondheid of andere kwetsbaarheden.

Het beeld dat voortkomt uit de interviews is dat de SW-bedrijven zeer voortvarend en creatief zijn omgegaan met de beperkingen die de crisis met zich meebracht. Zoals gezegd is er vanaf het begin van de lockdown een zo goed mogelijke communicatie geweest met de werknemers die thuis zaten, onder meer via onlinecommunicatie. Er is samenwerking geweest met collega SW-bedrijven om waar nodig werk uit te wisselen. De infrastructuur is aangepast aan de RIVM-richtlijnen zodat werknemers veilig kunnen werken. SW-bedrijven gingen in shifts werken, zodat er minder werknemers tegelijkertijd op de werkvloer waren.

> *'Dankzij de crisis merk je dat er meer dynamiek en flexibiliteit in de organisatie zit dan je beseft'.*
>
> Citaat SW-directeur

Door de voortvarendheid waarmee SW-bedrijven aan de slag zijn gegaan, zijn zij nu ook voorbereid op een 2e golf. Ze geven aan dat communicatie met werknemers en opdrachtgevers essentieel is. Verder zijn de organisatie en infrastructuur er nu geheel op ingericht om coronaproof te kunnen werken.

7.2.4 Begeleiding

Voor het handhaven van de coronaregels op de werkvloer is volgens de SW-directeuren meer begeleiding nodig op de werkvloer. Alhoewel er ook zeker wel het besef aanwezig is bij de SW-medewerkers dat ze zich aan de regels moeten houden, zijn ze zich er niet altijd bewust van. Niet alle begeleiders konden echter worden ingezet omdat een deel van de begeleiders ook thuis moest blijven. Veelal hebben de SW-bedrijven daarom begeleiders ingezet die niet ingezet konden worden voor re-integratietrajecten die gestopt waren als gevolg van de crisis.

7.2.5 Detacheringen

SW-bedrijven detacheren een deel van hun werknemers bij reguliere werkgevers, ofwel in groepsverband, ofwel individueel. Directeuren van SW-bedrijven geven aan dat groepsdetacheringen veelal in stand konden worden gehouden maar dat veel werkgevers stopten met individuele detacheringen van SW-medewerkers. Dat heeft een grote impact op de SW-bedrijven, zowel financieel (detacheringen zijn voor SW-bedrijven financieel gunstig) als praktisch (de SW-medewerkers moeten immers weer binnen de SW-infrastructuur aan de slag gaan, terwijl de coronaregels in acht genomen moeten worden). Het aantal individuele detacheringen vertoont inmiddels weer een stijgende lijn.

Er is goede communicatie geweest met de werkgevers waar werknemers van SW-bedrijven zijn gedetacheerd. Dat heeft voor veel welwillendheid gezorgd en heeft er soms ook toe geleid dat detacheringen in stand konden worden gehouden.

7.2.6 Financiële gevolgen voor SW-bedrijven

Zeker de helft van de geënquêteerde leidinggevenden van gemeenten geeft aan dat er sprake is van financiële problemen ten gevolge van de crisis, een kwart geeft aan dat in grote mate sprake is van financiële problemen. De SW-bedrijven hadden (en hebben deels nog steeds) productieproblemen omdat de aanvoer van grondstoffen uit China stagneerde, de deuren dicht moesten en werknemers thuis kwamen te zitten. De productieproblemen spelen ten tijde van de interviews minder, maar voor een klein deel nog steeds omdat niet alle SW-medewerkers kunnen werken en er spelen nog steeds vervoersproblemen. De SW-directeuren gaven aan dat de opdrachtgevers over het algemeen coulant zijn geweest en ze nauwelijks opdrachtgevers kwijt zijn geraakt. Een klein deel van de leidinggevenden van gemeenten geeft aan dat het verlies van opdrachtgevers en het binnenhalen van nieuwe opdrachten een groot probleem is, een iets groter deel geeft aan dat dit 'in enige mate' een probleem is.
De SW-bedrijven hebben voorts te maken met hogere kosten vanwege de gedwongen coronamaatregelen. Zo noemde één directeur van een werkbedrijf de aanschaf van een nieuw ventilatiesysteem in de productiehallen van het SW-bedrijf.

Tenslotte is bij een deel van de SW-bedrijven een financiële tegenvaller dat werkgevers (veelal individuele) detacheringen stop hebben gezet. Detacheringen zijn voor SW-bedrijven financieel gunstiger dan dat zij de medewerkers binnen de SW-infrastructuur moeten laten werken.

SW-bedrijven kunnen dankzij overheidssteun (90 miljoen t/m juni en 50 miljoen voor de rest van 2020)

het hoofd nog boven water houden. Er is soms wel onzekerheid over de wijze waarop gemeenten financiële rijkssteun doorsluizen naar SW-bedrijven en in hoeverre verder nog middelen door gemeenten beschikbaar worden gesteld voor re-integratie, zeker bij gemeenten die het financieel moeilijk hebben.

Eén directeur van een werkbedrijf merkt op dat het lastig is om te bepalen wat je gaat compenseren, elk SW-bedrijf is weer anders en heeft weer voor andere oplossingen gekozen. Sommige SW-bedrijven zullen overhouden, andere komen te kort. Het is ook sterk contextueel bepaald.

7.3 Risico's voor toekomst

7.3.1 Voor doelgroep mensen met een arbeidsbeperking

Duidelijk is dat de ondersteuning en werkmogelijkheden in 2020 voor mensen met een arbeidsbeperking belemmerd worden door de coronacrisis. Werkgevers zullen ook in 2021 –meer dan bij reguliere arbeidskrachten- nog terughoudend zijn met het in dienst nemen van mensen met een arbeidsbeperking. Als de trend uit 2020 doorzet, dan komt ook de doelstelling van de banenafspraak in gevaar. Onder veel klantmanagers (50%) leeft de vrees dat mensen met een arbeidsbeperking vaardigheden verliezen en de afstand tot de arbeidsmarkt (verder) groeit. Daarnaast geeft een aanzienlijk deel van de klantmanagers aan dat mensen hun baan kwijt gaan raken en buiten beeld van de gemeenten zullen belanden. In eerdere Inspectierapportages[48] is al gewezen op een groep die tussen wal en schip komt, een groep mensen die wel (veelal gering) arbeidsvermogen heeft maar niet aan het werk geholpen kan worden. Het risico bestaat dat die groep mensen door genoemde omstandigheden groter worden. En dat alles in het besef dat deze mensen juist meer ondersteuning nodig hebben om aan het werk te komen en niet van de radar te verdwijnen.

7.3.2 Voor SW-bedrijven

De gesproken SW-bedrijven hebben, gelet op de huidige omstandigheden, hun zaken wel structureel goed op de rit en zijn naar eigen zeggen beter voorbereid op een 2e golf, maar ze hebben wel te maken met blijvende verhoogde kosten en derving van inkomsten. Een deel van de SW'ers zal nog niet kunnen of willen werken vanwege gezondheid(risico's).

De gesproken directeuren van SW-bedrijven noemen over het algemeen geen structurele problemen met opdrachtgevers van hun SW-bedrijven, maar een deel van de geënquêteerde gemeenten geeft aan dat dat voor sommige SW-bedrijven wel een probleem is. Volgens de directeuren van de werkbedrijven is het over het algemeen echter niet te verwachten dat ze zonder werk komen te zitten. Wat de economie gaat doen blijft echter onzeker. Financieel blijft het onzeker voor SW-bedrijven, zeker die het voor de crisis al moeilijk hadden. De geïnterviewde directeuren van SW-bedrijven geven aan dat zij op korte termijn geen problemen verwachten, mede door de overheidssteun, maar dat de langere termijn onzeker is.

[48] Zie bijvoorbeeld het Inspectierapport 'Aan het werk, voor hoelang?'

8 Dienstverlening UWV

8.1 Inleiding

De uitbraak van het Covid-19 virus heeft een forse impact gehad op de arbeidsmarkt, de economie, werkloosheid en de organisaties die verantwoordelijk zijn voor de re-integratieondersteuning van werkzoekenden en uitkeringsgerechtigden. Na de uitbraak van Corona werden diverse regelingen opgezet om de directe impact van de pandemie op de arbeidsmarkt op te vangen. Deze regelingen worden uitgevoerd door diverse uitvoeringsinstanties. De Tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW) wordt uitgevoerd door UWV en is per 6 april 2020 opengesteld. Ook de Tijdelijke Overbruggingsregeling voor Flexibele Arbeidskrachten (TOFA) is uitgevoerd door UWV, maar deze is vanaf 27 juli gesloten.

De Inspectie gaat in op de gevolgen van de crisis voor UWV en uitkeringsgerechtigden aan de hand van beschikbare informatie van externen en aan de hand van gegevens van de Klantenquête onder klanten van UWV, uitgevoerd door de Inspectie SZW in de zomer van 2020. Het is de Inspectie niet gelukt om medewerkers uit de uitvoering te spreken.

In de periode juni-augustus hebben ruim duizend mensen in de WW en ruim duizend Wajongers met arbeidsvermogen een enquête ingevuld over hun ervaringen met de dienstverlening vanuit UWV. Dit betreft een onderzoek naar klantervaringen onder uitkeringsgerechtigden dat tweejaarlijks door ISZW wordt uitgevoerd. De aanvang van de uitbraak van Covid-19 viel samen met de voorbereiding van dit onderzoek. Er zijn naast de reguliere vragen een aantal enquêtevragen gesteld die specifiek ingingen op de gevolgen van de huidige crisis op de ervaren dienstverlening.

8.2 Impact coronacrisis op UWV-organisatie

UWV kreeg al snel na de lockdown te maken met de implementatie van de NOW en TOFA. De implementatie van deze grootschalige nieuwe regelingen, die in hoog tempo moest worden ingevoerd, was en blijft een flinke opgave voor UWV en legt een grote druk op de organisatie. Daarnaast kreeg UWV te maken met een stijgende instroom in de WW.

Behalve de uitvoering van de nieuwe regelingen en de stijgende werkloosheid, kreeg UWV intern ook te maken met de consequenties voor hun eigen medewerkers. UWV-medewerkers moesten thuiswerken en 1,5 meter afstand houden. Face-to-face dienstverlening was tijdelijk niet mogelijk en is vervangen door telefoon- en videogesprekken. Vanaf half juni is de face-to-face dienstverlening in fases hervat. Gestart is met groepen mensen die deze ondersteuning het hardst nodig hebben. Ook voor de nabije toekomst gaat UWV uit van een bezetting van de kantoren van maximaal 25%.[49]

UWV heeft door de verhoogde druk op de organisatie keuzes moeten maken in de dienstverlening. In de Kamerbrief 'Stand van de uitvoering in de sociale zekerheid' van juni[50] wordt aangegeven dat de uitkeringsverstrekking op peil is gebleven, en daar de hoogste prioriteit aan is gegeven. De re-integratiedienstverlening staat vanzelfsprekend ook onder druk na de uitbraak van Covid-19, zoals daar ook beschreven. Om de hoogste prioriteit te kunnen geven aan uitkeren, is een aantal (wetsconforme) maatregelen genomen: 1) medewerkers verschoven richting de primaire processen en diverse verbetertrajecten, het uitvoeren van herstelacties en het bellen bij ingrijpende beslissingen tijdelijk opgeschort; 2) medewerkers hebben overgewerkt om het capaciteitstekort op te vangen; 3) ex-medewerkers van de divisie Uitkeren opnieuw WW-aanvragen laten behandelen; en; 4) in hoog tempo opschalen door het werven van nieuwe medewerkers.

De sociaal-medische beoordelingen konden tijdens het begin van de crisis niet op de reguliere wijze plaatsvinden. In de 'Stand van de uitvoering' van juni wordt aangegeven dat deze zoveel mogelijk op basis van dossierinformatie, telefonisch spreekuur en beeldbellen gebeurden. Na afloop van de eerste golf, sinds begin juni, wordt op basis van maatwerk bepaald of spreekuren telefonisch, via beeldbellen of fysiek plaatsvinden. Wat meespeelt is dat het opvragen van medische informatie soms lastiger verloopt omdat artsen die deze informatie moeten verstrekken belast zijn met de zorg voor coronapatiënten. Als een verzekeringsarts (na eventuele ruggenspraak met een collega en/of

[49] UWV Jaarplan 2021

[50] *https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2020/06/26/stand-van-de-uitvoering-sociale-zekerheid*

adviseur-verzekeringsarts) concludeert dat hij over onvoldoende informatie beschikt om een beoordeling te verrichten, dan stelt UWV de beoordeling uit en verstrekt een voorschot. Er moet dan op een later moment een fysieke keuring plaatsvinden, waarbij niet ondenkbaar is dat dit zal zorgen voor langere wachttijden voor keuringen.

Ook geeft UWV aan dat de handhavings- en controletaken die ze uitvoert zijn beperkt. Er worden minder maatregelen opgelegd als uitkeringsgerechtigden hun verplichtingen niet nakomen.

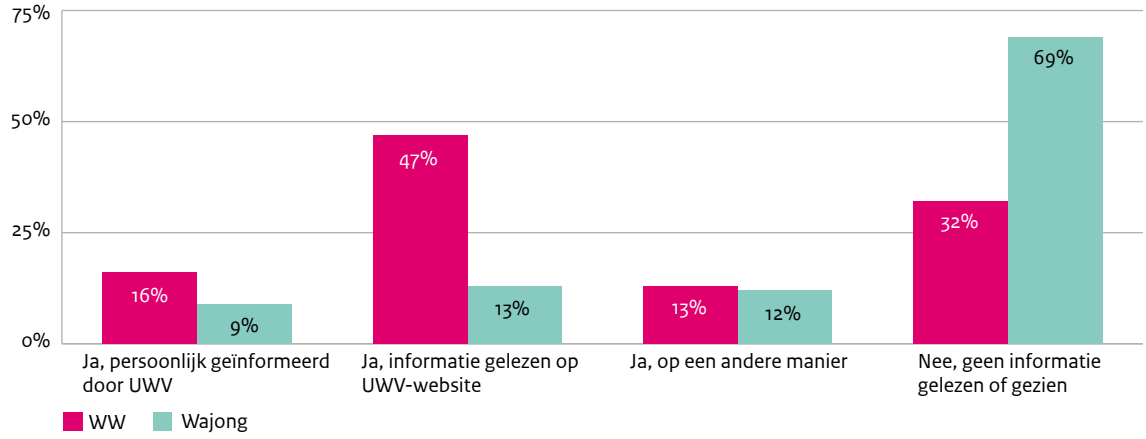
Om de uitdagingen die op UWV afkomen het hoofd te bieden heeft UWV extra mensen aangenomen. Voor het onderdeel inkomensdienstverlening zijn van april tot oktober 600 nieuwe mensen aangenomen, eind 2020 zullen dat er 1.900 zijn en volgend jaar 2.200. Een opleiding voor de WW bij de divisie uitkeren duurt zes maanden.[51] Ook voor andere functies bij UWV, zoals rondom re-integratie, is een aanloopperiode nodig voordat men volledig inzetbaar is. In 2020 en 2021 wordt in totaal opgeschaald met 1.120 adviseurs werk. Dit is uitgaande van een stijging van de werkloosheid naar 458.000. Bij een sterkere stijging kan alsnog een tekort ontstaan, waarop dan direct geacteerd kan worden. De mogelijkheid tot groei van het werkbedrijf is overigens begrensd vanwege de daarvoor benodigde opleidingscapaciteit. Die moet van ervaren medewerkers komen, maar die hebben ook hun eigen werkvoorraad. Wanneer de capaciteit van het werkbedrijf te laag wordt voor het aantal werklozen zal UWV zich moeten beperken in wie zij persoonlijke dienstverlening aan kunnen bieden. Overigens meldde het CBS in december meevallende werkloosheidscijfers over november en dalende WW-instroomcijfers bij UWV[52], maar met de blijvend hoge besmettingscijfers is het de vraag of deze positieve trend zal voortduren. Eind 2020 worden door UWV nadere afspraken met het ministerie gemaakt over de inrichting van de digitale en persoonlijke dienstverlening.[53]

8.2.1 Ontvangen informatie over de gevolgen van de crisis op de dienstverlening

UWV heeft haar dienstverlening aan uitkeringsgerechtigden sinds het begin van de crisis noodgedwongen aanzienlijk moeten aanpassen. Zo konden er veel minder face-to-face gesprekken plaatsvinden en is het lastiger om voorzieningen zoals jobcoaches in te zetten.[54] Gedurende het jaar heeft UWV ingezet op grootschalige online dienstverlening, waardoor het aantal gevoerde gesprekken juist is toegenomen, bij een gelijkblijvende tevredenheid.

WW'ers geven duidelijk vaker aan geïnformeerd te zijn over de gewijzigde dienstverlening dan Wajongers: zeven op de tien WW'ers is hiervan op de hoogte, tegen slechts drie op de tien Wajongers. Dit verschil wordt vooral veroorzaakt doordat WW'ers veel vaker zelf informatie over de gevolgen voor de dienstverlening hebben gelezen op de website van UWV. Dit duidt erop dat Wajongers minder vaak zelf op zoek gaan naar voor hen relevante informatie, en passieve informatieverschaffing mogelijk niet volstaat om de meeste Wajongers te informeren. De Wajongers die actief begeleid worden geven vaker aan door UWV geïnformeerd te zijn over de gevolgen van de crisis op de dienstverlening dan degenen die toch al weinig dienstverlening ervaren.

Grafiek 25 Bent u geïnformeerd over de gevolgen van de crisis op de UWV-dienstverlening? (N WW=615; N Wajong=1.239)



[51] UWV Magazine, oktober 2020

[52] https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2020/51/werkloosheid-in-november-verder-gedaald

[53] UWV Jaarplan 2021

[54] UWV viermaandenverslag 2020

Onder de WW'ers verschillen degenen met een zwakke en sterke arbeidsmarktpositie (zoals bepaald door de UWV-Werkverkenner[55]) uitsluitend van elkaar met betrekking tot het zelf lezen van informatie op de UWV-Website. Van degenen met een zwakke positie heeft ongeveer driekwart dit zelf gelezen op de UWV-website. Van degenen met een sterkte positie is dit minder dan de helft. Het is aannemelijk dat degenen met een zwakke positie, die sterker afhankelijk zijn van de dienstverlening van UWV, zich meer zorgen maken over mogelijke gevolgen voor de dienstverlening en meer initiatief nemen om zichzelf te informeren. Van degenen die aangaven geïnformeerd te zijn vond 90% van de Wajongers en ruim 95% van de WW'ers de informatie (redelijk of heel) duidelijk.

8.2.2 Gevolgen crisis op hulp vanuit UWV, kans op werk en het gemoed van Wajongers

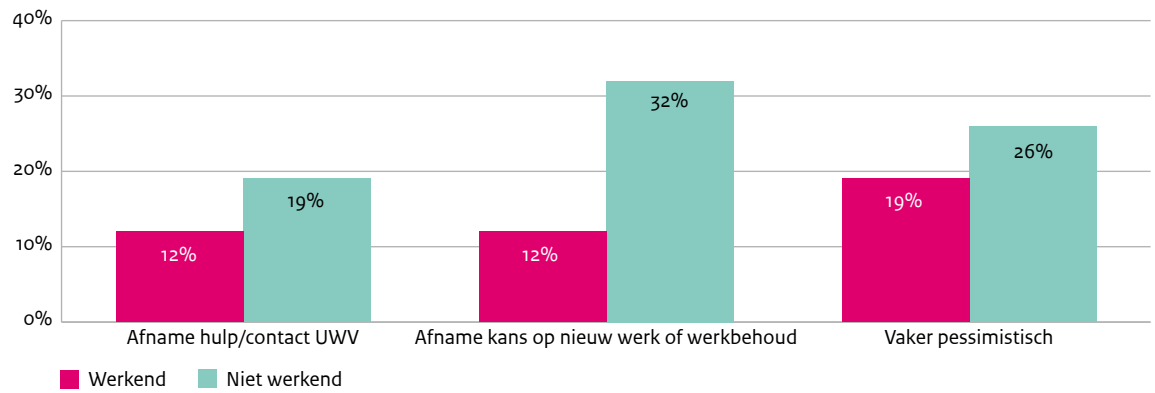
Ongeveer de helft van de Wajongers met arbeidsvermogen heeft werk naast de uitkering. De verschillen tussen werkende en niet-werkende Wajongers in de mate waarin ze gevolgen van de crisis ervaren zijn aanzienlijk: Wajongers die niet aan het werk zijn lijken vooralsnog sterker geraakt te worden dan de werkenden. Eén op de vijf niet-werkende Wajongers ontvangt nu minder hulp, of heeft minder contact met UWV dan vóór de crisis, één op de drie schat in dat zijn of haar kans op werk is afgenomen en één op de vier is in algemene zin pessimistischer. Onder de werkende Wajongers zijn deze aandelen (logischerwijze) kleiner.

Dit verschil tussen werkenden en niet-werkenden sluit aan bij het gegeven dat de meeste Wajongers die bij aanvang van de crisis aan het werk waren ook op het enquêtemoment nog aan het werk zijn: dit geldt voor 90%. Vier procent is zijn of haar werk inmiddels kwijtgeraakt, terwijl nog eens 6% wel werk heeft maar tijdens de crisis zijn werk niet kan uitoefenen.

Van de niet-werkende Wajongers zeggen weliswaar twee op de drie graag aan het werk te willen gaan, maar de helft van hen zegt pas te willen werken nadat de coronacrisis voorbij is. Dit duidt erop dat een grote groep Wajongers die nog niet aan het werk is zich nu in een soort van 'wachtstand' bevinden, wat uiteraard problematischer wordt naarmate de crisis langer aanhoudt. Het is zaak dat UWV afspraken blijft maken met hen over de inspanningen om het werk zo spoedig mogelijk te kunnen hervatten, en de omstandigheden waaronder dit mogelijk is.

Met name Wajongers met psychische problematiek en degenen die hun gezondheid toch al als slecht of zeer slecht beoordelen lijken wat betreft hun welbevinden geraakt te worden door de crisis: zij geven (veel) vaker aan nu pessimistischer in het leven te staan dan Wajongers zonder deze gezondheidsklachten.

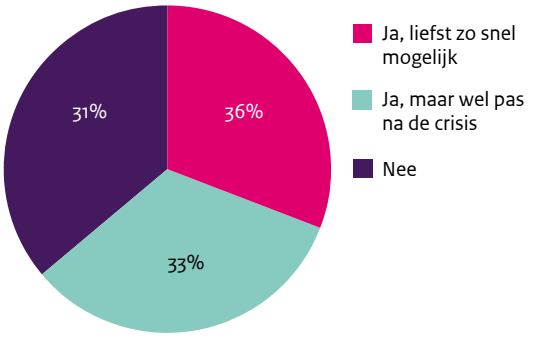
Grafiek 26 Impact van de crisis op mensen met een Wajong-uitkering (N=1.221)



[55] https://www.uwv.nl/overuwv/kennis-cijfers-en-onderzoek/kennis-onderzoeken/werkverkenner-2-0.aspx

Grafiek 27a Situatie op peilmoment van Wajongers die voor de crisis werkzaam waren (N=610)

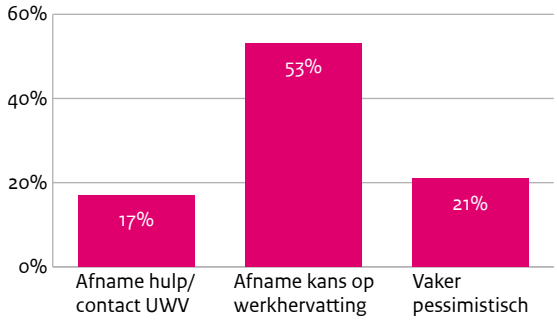
Grafiek 27b Wens om aan het werk te gaan onder de niet werkende Wa-jongers (N=635)



8.2.3 Gevolgen crisis op hulp vanuit UWV, kans op werk en het gemoed van WW'ers

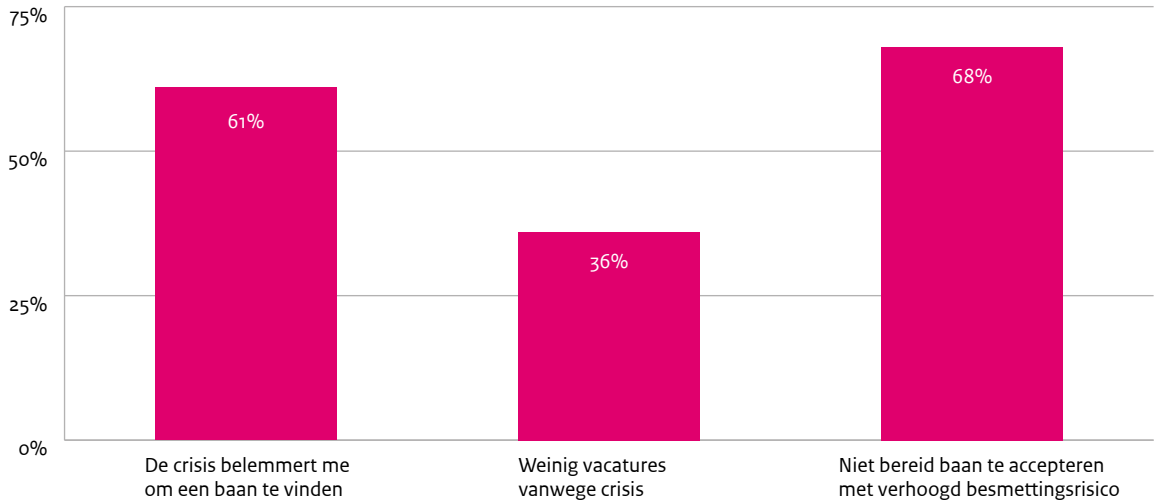
De grootste impact van de crisis is onder WW'ers zichtbaar bij de ingeschatte kans op werkhervatting, deze is volgens ruim de helft van de WW'ers als gevolg van de crisis gedaald. Overigens schat ook bijna de helft de kans op werkhervatting als gelijk of zelfs groter dan voor de crisis in. Verder heeft ongeveer één op de zes WW'ers op het moment van enquêteren gemerkt dat de ondersteuning vanuit het UWV is afgenomen en geeft één op de vijf aan vaker pessimistisch te zijn dan voor de crisis.

Grafiek 28 Impact van de crisis op mensen met een WW-uitkering (N=638-1.100)



Hoewel het merendeel van de WW'ers aangeeft graag aan het werk te willen en daar ook toe in staat te zijn, vormt de coronacrisis voor velen een belangrijke belemmering. Al met al noemt 61% van de WW'ers de coronacrisis een belemmering bij het vinden van een baan.

Grafiek 29 Problemen van WW'ers bij het zoeken naar een nieuwe baan (N=537)



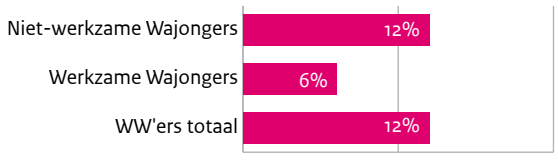
Er is hierbij geen significant verschil te zien tussen jongeren en ouderen en hoger en lager opgeleide WW'ers. Dit duidt erop WW'ers in den brede in vergelijkbare mate belemmerd denken te worden in hun zoektocht naar werk als gevolg van de huidige crisis.

Bij de genoemde belemmeringen om werk te kunnen vinden als gevolg van de huidige crisis speelt de teruggang in vacatures WW'ers flink parten. Op de vraag naar specifieke moeilijkheden om betaald werk te kunnen vinden wijst namelijk ruim één op de drie op de beperkte hoeveelheid vacatures ten gevolge van de coronacrisis. Ook het risico van besmetting op de werkvloer lijkt een negatief effect te hebben op de werkhervattingskans van WW'ers, getuige het forse aandeel (68%) dat aangeeft niet bereid te zijn om een baan te accepteren met een verhoogd besmettingsrisico, zoals in de zorg, terwijl juist in deze sector het aantal openstaande vacatures toeneemt.

8.2.4 Extra ondersteuningsbehoefte als gevolg van de crisis

Slechts een beperkt deel van de mensen in de WW en de Wajong hebben vanwege de crisis behoefte aan extra ondersteuning vanuit UWV, dit geldt voor ongeveer één op de acht WW'ers en niet-werkende Wajongers. Onder werkende Wajongers is de behoefte aan extra ondersteuning logischerwijs slechts half zo groot, en met 6% sowieso heel gering. Van de niet-werkzame Wajongers hebben vooral degenen die actief naar werk zoeken en waarvan we dus kunnen aannemen dat ze min of meer werkfit zijn, en degenen die optimistisch zijn op hun kans op werkhervatting behoefte aan extra ondersteuning.

Grafiek 30 Behoefte aan extra ondersteuning vanuit UWV (N WW=609; N Wajong=1.228)



Onder de WW'ers is geen verschil te zien in de behoefte aan extra ondersteuning tussen degenen die volgens UWV een zwakke dan wel sterke arbeidsmarktpositie hebben, en op basis van deze inschatting respectievelijk persoonlijke dienstverlening dan wel digitale dienstverlening aangeboden krijgen. Met name de groep die zelf de kans op werkhervatting als 'matig' inschat heeft behoefte aan extra hulp. Daarmee uit deze groep duidelijk meer ondersteuningsbehoefte dan de WW'ers die hun werkhervattingskans behoorlijk of groot noemen, maar ook meer dan degenen die deze kans als uitgesproken klein typeren. Het maakt voor de behoefte aan ondersteuning overigens niet uit of de uitkering op korte termijn afloopt; klanten met nog kortlopende of nog langlopende uitkeringsrechten verschillen niet in de behoefte aan extra ondersteuning.

Onder degenen die aangeven behoefte te hebben aan extra ondersteuning als gevolg van de crisis, ervaart een relatief groot aandeel dat de daadwerkelijk ontvangen ondersteuning sinds het begin van de crisis juist is afgenomen. Dit geldt zowel onder WW'ers als Wajongers. Het gaat hierbij vooral om uitkeringsgerechtigden die bij hun zoektocht naar werk afhankelijk zijn van hulp vanuit UWV. UWV gaf in de Stand van de Uitvoering aan dat bij de hervatting van de face-to-face dienstverlening gestart is met de mensen die de ondersteuning het hardst nodig hebben. Uit de antwoorden op de vragenlijst blijkt dat nog niet volledig werd voldaan aan de behoefte aan ondersteuning van deze groep.
Bij de kleine groep die aangeeft behoefte aan extra ondersteuning te hebben gaat het in iets minder dan de helft van de gevallen om hulp bij het zoeken en behouden van werk. Een even groot aandeel heeft meer behoefte aan hulp op het persoonlijke vlak. Ook hier zijn de verschillen tussen WW'ers en Wajongers beperkt.

8.3 Risico's voor de toekomst

Het is ongewis hoe de instroomcijfers in de UWV-regelingen en daarmee het beslag op de capaciteit van UWV in de toekomst zal verlopen. Dit zal voor een groot deel afhankelijk zijn van het verdere verloop van de pandemie, en de schade die de economie hierdoor oploopt. In oktober is er volgens CBS sprake van een lichte daling in de werkloosheid[56] na de grote stijging in de maanden maart tot en met september. Eenzelfde beeld is te zien in het aantal WW-uitkeringen. UWV verwacht wel dat de werkloosheid in de laatste maanden van 2020 verder toe zal nemen[57]. In de eerste fase van de Coronacrisis kwam de groei van de werkloosheid vooral op het conto van mensen met flexwerk en/of een tijdelijke baan, met name jongeren. Er zijn signalen dat door de aanhoudende pandemie ook vastere banen verloren zullen gaan, vanwege faillissementen en (massa-)ontslagen. Deze personen zullen met lange WW-rechten de uitkering

[56] https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2020/47/werkloosheid-licht-gedaald
[57] https://www.uwv.nl/overuwv/Images/ukv-2020-9-volumeontwikkelingen-najaar-2020.pdf

instromen. Waarschijnlijk zullen onder hen meer personen zitten die intensieve re-integratieondersteuning nodig hebben om aan het werk te komen, bijvoorbeeld omdat ze ouder zijn en minder recent geschoold.

Er is ook een verschuiving van beroepen waarvan een grotere baankans te verwachten is. Er is in ieder geval op korte termijn minder werk in de horeca en het toerisme (bijvoorbeeld de luchtvaart), en meer behoefte aan personeel in de medische zorg. Daarom zal de werkhervatttingskans bij een deel van de WW'ers groter zijn na omscholing.

Gezien de drastische en acute wijzigingen in de arbeidsmarkt die gepaard gaat met krimp en groei van verschillende sectoren is de kans groot dat mensen niet terug aan het werk kunnen in de sector waar ze voorheen werkzaam waren. De kans is klein dat omscholing richting een nu kansrijk beroep van de instromende uitkeringsgerechtigden al voor de crisis is ingezet. Voor hen zal snel een re-integratie- of omscholingstraject moeten worden ingezet om langdurige werkloosheid te voorkomen. Tegelijkertijd is het onduidelijk hoe structureel wijzigingen op de arbeidsmarkt zullen zijn waar het gaat om kansrijke beroepen; wanneer snel een werkzaam vaccin tegen Covid-19 beschikbaar komt zullen banen in de nu bedreigde sectoren mogelijk snel weer beschikbaar komen.

In de andere regelingen van UWV zijn geen grotere wijzigingen in de instroom te verwachten dan normaliter. UWV meldt dat de instroom in de WIA (WGA) gestegen is, maar dat dit voor een belangrijk deel komt vanwege het verschaffen van voorschotten vanwege de onmogelijkheid tot het uitvoeren van sociaal-medische beoordelingen[58]. Mogelijk zal op een later tijdstip sprake zijn van een hogere instroom in de WIA vanwege restgevolgen bij voormalige Covid-patiënten. Er zijn aanwijzingen dat voor sommigen de gevolgen van de ziekte langdurig of blijvend zijn, maar dit is nu nog onduidelijk. Los daarvan zal er gezien de al eerder ontstane capaciteitsproblemen bij de sociaal-medische beoordeling aandacht moeten zijn voor de inrichting van de sociaal-medische beoordelingen in de recente toekomst. Vanwege Corona kan een deel van de beoordelingen nu niet op de reguliere manier plaatsvinden, en zal op een later moment alsnog zullen moeten worden ingehaald. Het is belangrijk dat er voldoende capaciteit komt om de kwaliteit van de beoordelingen zo goed als mogelijk te waarborgen.

De door UWV uitgevoerde regeling NOW loopt voorlopig nog door; de NOW3 (NOW3.1 t/m NOW3.3) is gepland voor perioden tot 1 juli 2021, en vervolgregelingen kunnen ingezet worden als de pandemie voortduurt. Medewerkers van UWV zullen daar dus in ieder geval tot zomer 2021 door in beslag genomen zijn. Hoe groot de toekomstige belasting is op de organisatie en daarmee de invloed op de re-integratiedienstverlening is nog onzeker. Aan de ene kant is er al ervaring opgedaan met uitvoering van de regeling wat de uitvoering lichter zou kunnen maken. Aan de andere kant zijn er regelmatig wijzigingen van de regeling die doorgevoerd moeten worden in de uitvoering, en geeft UWV aan te maken te hebben met een grote hoeveelheid klantvragen, bezwaarzaken en publiciteit. Ook wijst de Algemene Rekenkamer er op[59] dat nu 'er ervaring is opgedaan met de regeling, mogelijk vaker controles op de aanvraag gedaan [kunnen] worden. Met een onderzoek geeft zij aandachtspunten mee voor de ontwikkeling van beleid om misbruik van de NOW-regeling tegen te gaan. De uitvoering hiervan zal ook voor een deel bij UWV belegd worden (in samenwerking met Inspectie SZW en Belastingdienst) en een claim blijven doen op de capaciteit.

Tijdens de crisis is de controle op de verplichtingen van WW'ers naar beneden bijgesteld. Het is onduidelijk wat voor effect dit heeft op naleving van de regels. In eerdere enquêtes van de Inspectie zien we dat het gros van de uitkeringsgerechtigden ervan overtuigd is gecontroleerd en bestraft te worden wanneer zij zich niet houden aan de informatieplicht en re-integratieverplichtingen. In de afgelopen jaren daalde de gepercipieerde pakkans telkens iets onder WW'ers en WIA-gerechtigden[60], maar dit is recent niet erger geworden. De vraag is echter of dit zo blijft op termijn. Wanneer onder uitkeringsgerechtigden breed bekend wordt dat de handhaving achterblijft, is het de vraag of men de verplichtingen zal blijven naleven. Terwijl het juist in deze tijd van belang is dat niet alleen de uitvoeringsinstanties, maar juist ook uitkeringsgerechtigden zelf energie steken in het vinden van werk. Bij velen komt de benodigde inzet uit henzelf, voor sommigen is het nodig om hier verplichtingen voor in te zetten waarop gecontroleerd wordt.

[58] *https://www.uwv.nl/overuwv/Images/ukv-2020-9-volumeontwikkelingen-najaar-2020.pdf*

[59] *https://www.rekenkamer.nl/actueel/nieuws/2020/09/23/meer-aandacht-voor-controle-op-misbruik-now-vooraf*

[60] Kennis verplichtingen en detectiekans 2019; IPSOS, 10 januari 2020.

9 Samenvatting bestuurlijke reacties UWV, VNG, Divosa en Cedris en reactie Inspectie SZW

Alle stakeholders hebben waardering voor de rapportage en onderschrijven de prestaties die UWV en gemeenten in 2020 hebben geleverd onder moeilijke omstandigheden. De stakeholders herkennen ook de hoofdrisico's van niet tijdig opschalen en verdringing in de dienstverlening en realiseren zich dat er de komende tijd, met alle onzekerheden die er zijn, nog heel wat op hen afkomt. Ook hebben zij waardering voor de handelingsperspectieven die de Inspectie beschrijft. Daarnaast heeft iedere stakeholder eigen invalshoeken, waarvan de belangrijkste hierna zijn beschreven.

UWV

UWV herkent de noodzaak tot opschaling van personeel en het risico van verdringing van dienstverlening aan kwetsbare doelgroepen, alsmede de risico's die het gevolg zijn van het toepassen van coulance bij de handhaving en is daar alert op. UWV heeft tijdig geanticipeerd op de verwachte toename aan ondersteuningsvraag, door in de loop van 2020 al nieuw personeel aan te nemen. UWV geeft aan de dienstverlening zo goed mogelijk op peil te houden, vooral voor de klanten die het het hardst nodig hebben. Vanaf januari is de coulance in de handhaving teruggedraaid en zijn de verschillende verplichtingen weer van kracht. Mocht de situatie erom vragen, dan zal UWV in samenspraak met SZW wederom keuzes maken in de mate van coulance.

VNG

De VNG erkent de noodzaak van opschaling van personeel bij gemeenten maar wijst er tegelijkertijd op dat gemeenten aanvankelijk terughoudend waren om extra personeel aan te nemen vanwege financiële zorgen. Dankzij de toegezegde extra financiële steun vanuit het Rijk maken gemeenten inmiddels meer werk van opschaling, maar lopen ze wel tegen het probleem aan dat de markt van klantmanagers uitgeput raakt. De druk op de uitvoering is daardoor groot, zeker nu gemeenten nog een nieuwe noodmaatregel extra moeten uitvoeren: de TONK (Tijdelijke Ondersteuning Noodzakelijke Kosten). VNG noemt hierbij het handelingsperspectief om werkzoekenden op de leiden tot klantmanager, maar dit kan het tekort aan personeel maar voor een beperkt deel oplossen.

VNG ziet evenals de Inspectie het risico dat er verdringing van dienstverlening plaatsvindt ten nadele van de meest kwetsbaren. Om de juiste balans in dienstverlening te houden zijn naar het oordeel van VNG meer investeringen nodig in structurele arbeidsparticipatie, aanpassing van de prikkelwerking in het BUIG-budget en financiering van loonkostensubsidie op basis van realisatie. Tot slot wijst de VNG erop dat de verschillende doelgroepen binnen de Participatiewet in feite aan concurrentie onderhevig zijn: mensen met een (geregistreerde) arbeidsbeperking krijgen –terecht- veel aandacht, maar dit gaat ten koste van de ondersteuning die aan de omvangrijke groep zonder (geregistreerde) beperking geboden kan worden, met het risico dat de afstand tot de arbeidsmarkt vergroot.

Divosa

Voor Divosa is er eigenlijk maar één echt handelingsperspectief: gemeenten en Rijk moeten met elkaar in gesprek blijven over alle mogelijke plannen en oplossingen die er zijn (zowel landelijk, regionaal als lokaal) en die stap voor stap met elkaar verkennen, uitwerken en toetsen op uitvoerbaarheid en doeltreffendheid. Volgens Divosa is dat de enige manier die echt werkt. Verwezen wordt naar in dit verband goede praktijken van het Breed Offensief en de invoering van de Tozo. Evenals VNG, wijst Divosa op de verkeerde prikkelwerking van de financiering van de bijstandsuitkeringen. Volgens Divosa is daarvoor een stelselwijziging nodig.

Cedris

Cedris wijst op de impact die de coronacrisis heeft gehad specifiek voor de mensen met een arbeidsbeperking. Een deel van de SW-bedrijven moest sluiten maar gelukkig kon een andere deel (deels) openblijven. Op dit moment zijn alle SW-bedrijven weer open en zijn de meeste werknemers weer aan het werk. Cedris doet ook nadrukkelijk een oproep om de infrastructuur van de SW-bedrijven te benutten om mensen met afstand tot de arbeidsmarkt werkfit te maken en te houden.

Inspectie SZW

De Inspectie realiseert zich terdege dat gemeenten en UWV in 2020 onder hectische omstandigheden hebben moeten werken en dat dat in 2021 niet anders zal zijn.

De Inspectie vindt het positief dat stakeholders de risico's die de Inspectie signaleert herkennen, daar alert op zijn en er acties op ingezet hebben om de risico's die nog op hen afkomen zoveel mogelijk het hoofd te bieden. Hoewel de Inspectie overtuigd is van de bereidheid en inzet van stakeholders om alles in het werk te stellen om de geschetste risico's te ondervangen, blijft het voor de Inspectie de vraag of de ingezette acties toereikend zullen zijn. De stakeholders doen verder vooral een beroep op de beleidsmaker voor stelselverbeteringen. De Inspectie onderschrijft dat er zeker ruimte is om het huidige stelsel effectiever in te richten, en dat deze ruimte zowel op beleids- als uitvoerend niveau te vinden valt. In dit kader verwijst de Inspectie ook naar de uitkomsten van de evaluatie van de participatiewet en de in dit rapport opgenomen handelingsperspectieven op basis van de gesprekken met de afzonderlijke stakeholders.

Bijlage 1 Bestuurlijke reacties

Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

Aan de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid
De heer drs. H. de Groot
Postbus 90801
2509 LV Den Haag

Datum
22-01-2021
Ons kenmerk
SBK/102166/AS

Bijlage(n)
-

Onderwerp
Bestuurlijke reactie op uw rapport: Impact coronacrisis op stelsel van werk en inkomen

Geachte heer De Groot,

Met waardering hebben wij kennis genomen van uw rapportage 'Impact coronacrisis op stelsel van werk en inkomen'. In deze rapportage houdt u het werk van gemeenten en UWV in 2020 tegen het licht en kijkt u vooruit naar 2021. U schetst daarbij risico's en handelingsperspectieven voor het aankomend jaar. Ondanks het feit dat het zwaartepunt van de rapportage ligt bij het onderzoek naar gemeenten, bevat uw onderzoek ook waardevolle inzichten en aanknopingspunten voor UWV. Hieronder gaan we op een aantal van uw bevindingen in.

U ziet twee risico's voor het stelsel van werk en inkomen voor aankomend jaar. Ten eerste ziet u het risico dat de ondersteuningscapaciteit bij de uitvoerders niet snel genoeg op gang komt om te voldoen aan de opgave die er ligt. En ten tweede ziet u het risico op verdringing in de ondersteuning: waar de instroom van relatief kansrijke kandidaten voor de arbeidsmarkt toeneemt, verdringt dat mogelijk de ondersteuning aan relatief minder kansrijke kandidaten.

Vooruitkijkend naar 2021, heeft UWV al in een vroeg stadium in 2020 met SZW gesproken over de opgave en de bijbehorende opschaling. UWV is daarom al in 2020 gestart met de opschaling om bijvoorbeeld de verwachte hogere WW-instroom aan te kunnen en mensen goed te kunnen begeleiden naar werk. De situatie met betrekking tot corona blijft ook in 2021 onzeker, maar we zijn als UWV klaar om zo snel mogelijk en zo goed mogelijk mensen die het nodig hebben te ondersteunen naar een uitkering en werk. Daarnaast begrijpen we uw signaal met betrekking tot verdringing. UWV zag dit fenomeen op de arbeidsmarkt ook in eerdere crises: relatief kansrijke kandidaten vinden doorgaans sneller hun weg terug op de arbeidsmarkt dan relatief minder kansrijke kandidaten. Tegelijkertijd is in afspraak met SZW onze dienstverlening erop gericht om juist de mensen die minder kansrijk zijn meer ondersteuning te bieden. In de WW maken we die schifting bijvoorbeeld door het gebruik van de bij u bekende Werkverkenner. En ook in de Wajong werken we hard om mensen te kunnen blijven plaatsen bij werkgevers, dat is ondanks de uitdagende opgaven ook in 2020 gelukt. We delen met u het standpunt dat in 2021 de ondersteuning aan mensen die het hard nodig hebben van groot belang blijft.

Daarnaast reageren we graag nog op de volgende punten uit uw rapportage:
- U stelt op basis van de enquête onder de WW- en Wajong-populatie dat een deel van hen minder ondersteuning vanuit UWV heeft ervaren in het afgelopen jaar. Dat signaal nemen we

uiteraard serieus. Tegelijkertijd zien we dat UWV in het afgelopen jaar de dienstverlening zo goed mogelijk op peil heeft proberen te houden, ondanks de uitdagende omstandigheden. Dat zien we bijvoorbeeld terug op het gebied van uitgevoerde werkoriëntatiegesprekken en geplaatste Wajongers. Juist de mensen die onze dienstverlening het hardst nodig hebben, hebben we geprobeerd zo goed mogelijk te helpen. Voor 2021 stellen we onszelf wederom dit doel.

- We beschouwen de enquête onder de WW- en Wajong-doelgroepen als zeer waardevol om verbeteringen in onze dienstverlening te signaleren - aanvullend op de feedback op onze dienstverlening die we zelf verzamelen. We constateren dat in deze rapportage slechts een deel van de enquête is opgenomen. We zien daarom de volledige resultaten van de enquête graag tegemoet.
- U signaleert daarnaast een risico op het naleven van de regels. U stelt dat door de coulance die UWV in 2020 heeft toegepast op bepaalde verplichtingen, zoals de sollicitatieplicht, de gepercipieerde pakkans is verkleind en dat dit mogelijk in de toekomst leidt tot minder naleving van de regels door uitkeringsgerechtigden. UWV kan deze redenering volgen. Tegelijkertijd heeft UWV deze beslissing zorgvuldig afgewogen en hierbij veel aandacht gehad voor de onzekere situatie waar burgers nu in verkeren. Die afweging heeft UWV samen met SZW gemaakt. Vanaf januari 2021 is de coulance teruggedraaid en zijn de verschillende verplichtingen weer van kracht. Dit neemt niet weg dat als de situatie daar om vraagt, UWV in samenspraak met SZW wederom ervoor kan kiezen om bepaalde coulance toe te passen. Het is belangrijk om het perspectief van de burger in het oog te houden.
- In een eerdere reactie op de rapportage hebben we een aantal feitelijke onjuistheden gedeeld met u. We gaan ervan uit dat u deze verwerkt voor de definitieve rapportage en verschaffen uiteraard graag uitleg mocht dat nodig zijn.

Tot slot danken we u nogmaals voor deze rapportage. We nemen uw bevindingen mee bij het zo goed mogelijk inzetten van onze dienstverlening in 2021. Daarnaast wensen we u veel succes met het uitvoeren van uw toezichthoudende taken in 2021. Het zal voor u, zo ook voor ons, wederom een jaar worden vol onverwachte ontwikkelingen. Vanuit uw rol kunt u ons scherp houden, zodat de dienstverlening aan burgers in het domein van werk en inkomen uiteindelijk steeds beter wordt. We rekenen op u, zoals u ook op ons kunt rekenen.

Hoogachtend,

Maarten Camps
Voorzitter Raad van Bestuur

Inspectie SZW
T.a.v. de heer H. de Groot
Postbus 90801
2509 LV 'S-GRAVENHAGE

Datum
14 januari 2021
Kenmerk
TISB/U202100025
Telefoon
06 36 39 63 62
Bijlage(n)

Onderwerp
impact coronacrisis op stelsel werk en inkomen

Geachte heer De Groot,

Op 18 december jl. ontving ik uw verzoek tot een reactie op het conceptrapport ‘Impact coronacrisis op stelsel werk en inkomen’. In deze brief ga ik in op uw verzoek.

De VNG deelt de conclusie in uw rapport dat gemeenten zich vanaf het begin van de crisis heel snel hebben weten aan te passen aan de nieuw ontstane situatie. Wij zien echter ook dat het aanpassingsvermogen van gemeenten ook in de komende periode zwaar op de proef wordt gesteld. U benoemt terecht dat er nog veel op gemeenten af gaat komen door de sterke stijging van het aantal mensen dat zij moeten ondersteunen en aanhoudende beperkingen in de dienstverlening vanwege de maatregelen om besmettingsrisico’s te reduceren. Ook aspecten van de dienstverlening die dit jaar deels zijn blijven liggen, zoals de inzet van re-integratietrajecten, sociaal medische beoordelingen en handhaving, zullen in 2021 zoveel als mogelijk weer opgepakt of geïntensiveerd moeten worden. Gemeenten hebben daarbij te maken met een hoogst onzeker verloop van de bestrijding van het virus en de conjunctuur. Wij zien daarnaast dat ook de invoering van nieuwe crisismaatregelen zoals de TONK grote impact heeft op de uitvoering bij gemeenten.

Op hoofdlijnen ziet u twee grote risico’s voor de dienstverlening op het terrein van werk en inkomen voor de komende tijd, te weten het risico van het niet tijdig opschalen van de benodigde ondersteuningscapaciteit en het risico op verdringing van relatief kansarme cliënten, die veel ondersteuning nodig hebben om (duurzaam) geholpen te worden.

Voor wat betreft het risico van niet tijdig opschalen onderschrijven wij uw conclusie dat financiële zorgen een rol spelen bij het feit dat gemeenten hier terughoudend in zijn. Al vanaf het begin van de crisis liep de druk op de uitvoering en daarmee ook de kosten van extern personeel fors op. Inmiddels zien we dat de markt van klantmanagers is uitgeput. Het Rijk heeft weliswaar extra

financiële middelen voor gemeenten beschikbaar gesteld voor de uitvoering van de crisismaatregelen, maar de enorme druk op de uitvoering kan hier niet mee worden opgelost. Er zijn onvoldoende gekwalificeerde klantmanagers beschikbaar.

De VNG ziet dat dit in beperkte mate op creatieve wijze kan worden opgelost door bijvoorbeeld het opleiden van werkzoekenden tot klantmanagers. We stimuleren gemeenten om dit soort initiatieven op te pakken. We zien echter ook dat dit om een klein aantal potentiële klantmanagers gaat en dat niet alle gemeenten de tijd en mogelijkheden hebben om mensen adequaat op te leiden.

Het tweede risico dat u benoemt, is het risico voor verdringing van arbeidsintensieve dienstverlening aan de meest kwetsbare burgers ten gunste van burgers die sneller en makkelijker geholpen kunnen worden. Ook dit risico herkennen wij. Voorafgaand aan de coronacrisis ontstond er als gevolg van de beperkte bijstandsinstroom bij gemeenten wat meer ruimte om aandacht te besteden aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Door de economische gevolgen van de coronacrisis komt deze voorzichtige positieve ontwikkeling van meer aandacht voor juist deze doelgroepen sterk onder druk te staan. Dit komt door de combinatie van financiële prikkelwerking in het inkomensbudget en schaarste in het activeringsbudget. Het inkomensbudget voor bijstand (BUIG) spoort gemeenten aan mensen zo snel mogelijk uit te laten stromen naar regulier werk. Gevolg van deze combinatie is dat gemeenten zich genoodzaakt zien vooral in te zetten op mensen die relatief gemakkelijk naar een reguliere baan kunnen worden geholpen. Een onwenselijke situatie, waardoor het aantal mensen wat langdurig afhankelijk was van een uitkering zelfs toenam gedurende de hoogconjunctuur.

Met het instrumentarium in de participatieketen gaat er echter juist - terecht - veel aandacht uit naar mensen met een arbeidsbeperking, maar krijgen veel mensen in de bijstand zónder een arbeidsbeperking onvoldoende ondersteuning bij het vinden van werk. Feitelijk concurreren doelgroepen binnen de Participatiewet dus met elkaar, omdat gemeenten niet de middelen hebben om iedereen te activeren en te ondersteunen. Hierdoor zitten mensen vaak veel langer dan nodig in de uitkering, worden mensen steeds kwetsbaarder voor armoede en schulden, en neemt de afstand tot de arbeidsmarkt toe. Ook neemt de fysieke en mentale gezondheid af.

Met de extra investeringen in het 3e nood- en herstelpakket erkent het kabinet dat er meer financiële middelen nodig zijn voor een activerend arbeidsmarktbeleid. Gemeenten roepen het kabinet daarom op, in navolging van de commissie Borstlap, om ook structureel te gaan investeren in meer arbeidsparticipatie, de prikkelwerking in de BUIG aan te pakken, en loonkostensubsidie te financieren op basis van realisatie.

Met vriendelijke groet,

Vereniging van Nederlandse Gemeenten

mr L.K. Geluk
Algemeen directeur

Koningin Wilhelminalaan 5 | 3527 LA Utrecht
Postbus 2758 | 3500 GT Utrecht

T 030 - 233 2337 | info@divosa.nl
NL75 INGB 0000194416 | KvK 40532318

Inspectie SZW
T.a.v. de heer drs. H.N, de Groot
Postbus 90801
2509 LV DEN HAAG

Onze referentie:	210006
Uw referentie:	
Datum:	8 januari 2021
Onderwerp:	Bestuurlijke reactie "Impact coronacrisis op stelsel werk en inkomen"
Van:	Erik Dannenberg | tel 030 - 233 2337 | secretariaat@divosa.nl

Geachte heer De Groot,

Hartelijk dank voor het toesturen van de het conceptrapport 'Impact coronacrisis op stelsel werk en inkomen'. Divosa herkent de belangrijkste constateringen uit het onderzoek: gemeenten hebben tijdens de eerste maanden van de coronacrisis veel tijd gestoken in het verwerken van de honderdduizenden Tozo-aanvragen en dat voor elkaar gebokst. Wij zien ook dat de inzet op re-integratie en handhaving hierdoor (zeker in de eerste coronamaanden) in de knel is gekomen. Gemeenten moesten keuzes maken en bij een noodsituatie als afgelopen jaar speelt mee dat er op korte termijn niet altijd voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar is.

De Inspectie schrijft dat de verwachtte toestroom op de bijstand in 2021 om extra investeringen vraagt en gemeenten noodzaakt om opnieuw na te denken hoe ze hun begrensde tijd en middelen verdelen over de honderdduizenden mensen die voor ondersteuning in aanmerking komen. Ook dat herkennen we. Je kunt mensen niet als dozen in een magazijn plaatsen tot de arbeidsmarkt ze weer nodig heeft. Mensen gedijen het best als ze vooruitzichten hebben en vertrouwen in de toekomst. En dat vraagt om ondersteuning van gemeenten.

In uw rapportage noemt de Inspectie een aantal handelingsperspectieven voor gemeenten, maar voor Divosa is er eigenlijk maar één echt handelingsperspectief: gemeenten en Rijk moeten met elkaar in gesprek blijven over alle mogelijke plannen en oplossingen die er zijn (zowel landelijk, regionaal als lokaal) en die stap voor stap met elkaar verkennen, uitwerken en toetsen op uitvoerbaarheid en doeltreffendheid. We zien dat dit de enige manier is die werkt. Kijk maar naar het Breed Offensief. En kijk naar hoe Rijk en gemeenten het afgelopen jaar gezamenlijk de Tozo hebben opgetuigd om zelfstandigen met directe financiële nood tegemoet te komen.

Het werkt als beslissingen gezamenlijk worden genomen. Dat vergroot de uitvoerbaarheid en het draagvlak en dus ook de slagingskans van het beleid. Het werkt ook als het Rijk oog heeft voor de kosten die gemeenten moeten maken zoals bijvoorbeeld afgelopen jaar gebeurde met het budget waarmee gemeenten de uitkeringen betalen. Dat budget is tussentijds aangepast vanwege de snelle toestroom op de bijstand in de eerste maanden van de coronacrisis.

Juist het samenspel tussen Rijk en gemeenten is dus noodzakelijk om tot de beste mogelijke en breed gedragen oplossingen te komen. Wij hopen dat we deze manier van samenwerken met het Rijk kunnen voortzetten in 2021 en dat ook de nieuwe Tweede Kamer en het nieuwe kabinet alleen plannen maken en oplossingen bedenken die tot stand komen in overleg mét gemeenten. Daarbij vinden we het belangrijk dat er ruimte is voor regionale én lokale maatwerkoplossingen.

Tenslotte vraag ik nog uw aandacht voor de financiering van de bijstandsuitkeringen. Deze is ten principale gericht op het terugdringen van de uitgaven hierop. Deze prikkel noopt gemeenten, mede gezien de benarde financiële situatie, vooral in te zetten op snelle terugkeer op de arbeidsmarkt van mensen met een grote kans op het vinden van een baan. Aangezien de beschikbare re-integratiebudgetten onvoldoende zijn om alle mensen voldoende aandacht te geven, zijn gemeenten gedwongen deze keuze te maken. Enkel het verhogen van het macrobudget voor de bijstand, hoe welkom ook, volstaat daarbij niet. Dit vraagt om een stelseloplossing.

Met vriendelijke groet,

Erik Dannenberg
Voorzitter Divosa

Inspectie SZW
Programma toezicht Suwi
t.a.v. de heer H.N. de Groot
Postbus 90801
2509 LV Den Haag

Utrecht, 7 januari 2021
Betreft: reactie Cedris op rapport ‘Impact coronacrisis op stelsel werk en inkomen’

Geachte heer de Groot,

Hartelijk dank voor het toezenden van het conceptrapport ‘Impact coronacrisis op stelsel werk en inkomen’. Het is een uitgebreid rapport geworden waar op een goede manier de gevolgen van de crisis na de eerste coronagolf in beeld wordt gebracht.

Cedris herkent zich voor het grootste deel in hetgeen beschreven is in hoofdstuk 7. De voortvarende en creatieve manier waarop sociale werkbedrijven om zijn gegaan met de eerste lockdown hebben wij ook dagelijks mogen ervaren. De sector is wendbaar gebleken met een groot aanpassingsvermogen, zodat de bedrijven snel konden voldoen aan de RIVM-richtlijnen om zo werk te kunnen blijven bieden aan de meest kwetsbare mensen op de arbeidsmarkt. In het begin van de crisis is een aantal bedrijven volledig dicht gegaan, maar er zijn gelukkig ook veel bedrijven geweest die erin geslaagd zijn (deels) open te blijven.

Op dit moment zijn alle bedrijven (weer) open en zijn de meeste werknemers (weer) aan het werk. En dat is belangrijk, want juist voor deze werknemers is structuur en werk van essentieel belang.

Toekomstige ontwikkelingen
Net als in het rapport beschreven staat baart het ons zorgen dat waarschijnlijk veel mensen hun baan zullen gaan verliezen. Juist kwetsbare mensen hebben meer ondersteuning nodig om aan het werk te komen en te blijven zodat wordt voorkomen dat ze in een sociaal isolement terechtkomen. De infrastructuur van de sociale werkbedrijven is uitstekend geschikt om deze ondersteuning te bieden en eventueel verlies aan (werknemers)vaardigheden te voorkomen. In die zin kan onze infrastructuur mee-ademen met de markt en de gevolgen van de schommelingen op de arbeidsmarkt dempen.

Onze oproep is dan ook om vooral de publieke sociale infrastructuur goed te gebruiken binnen de regionaal op te zetten mobiliteitsteams. Samen moeten we ervoor zorgen dat kwetsbare mensen werkfit gemaakt én gehouden

worden zodat de stap naar de reguliere arbeidsmarkt zo snel mogelijk kan worden gemaakt. Ook praktijkleren is van essentieel belang. Mensen die op de werkvloer van de sociale werkbedrijven opgeleid worden en op die manier met een diploma of een praktijkverklaring makkelijker aan het werk kunnen komen. Onze infrastructuur is absoluut gereed om juist aan kwetsbare werkzoekenden op grote schaal trajecten te blijven bieden.

Naast de gereserveerde middelen voor de regionale mobiliteitsteams zijn minder budgettaire en beleidsmatige regels bijzonder welkom en zal dit de gemeenten en alle sociale werkbedrijven helpen bij het weer op volle kracht investeren in mensen met een arbeidsbeperking.

Het spreekt voor zich dat wij altijd bereid zijn om mee te denken over hoe we deze crisis met elkaar het hoofd kunnen bieden.

Met vriendelijke groet,

Job Cohen
Voorzitter Cedris

Bijlage 2 Bevindingen enquêtes

A Enquête leidinggevenden

1. Terugblikkend op de periode vanaf het moment dat de coronacrisis uitbrak tot het moment dat u deze vragenlijst invult. Welk gevoel overheerst dan bij u? (meerdere antwoorden mogelijk)

	N=101
Zorgen over de toekomst van mijn organisatie	9%
Tevredenheid over de samenwerking met en de facilitering vanuit rijksoverheid	24%
Tevredenheid over samenwerking met maatschappelijke partners binnen gemeente	41%
Zorgen over de inwoners van mijn gemeente die ondersteuning nodig hebben	60%
Tevredenheid over snelheid waarop onze organisatie heeft gereageerd op de crisis	79%
Trots op mijn eigen organisatie en medewerkers	84%

2. Voert uw organisatie de Tozo zelf uit?

	N=101
Ja	62%
Nee, de uitvoering is belegd bij een andere gemeente	19%
Nee, de uitvoering is belegd bij een externe organisatie	13%
Anders	6%

3. Hoe heeft uw organisatie de extra werkbelasting door de Tozo aanvragen opgevangen? (meerdere antwoorden mogelijk)

	N=62
Door het schuiven met eigen personeel van de directie Werk & Inkomen	86%
Door de inzet van mensen van elders binnen de organisatie	65%
Door externe inhuur van personeel	71%
Door de inzet van extra software/computersystemen	16%
Anders	8%

4. Heeft uw organisatie te maken (gehad) met onderstaande gevolgen voor uw personeel sinds de crisis?

	N=101		
	Aanzienlijk	Enige mate	Nee
Toename van het ziekteverzuim	0%	23%	77%
Toename werkdruk agv toename ondersteuningsvraag	40%	51%	9%
Minder capaciteit voor regulier werk omdat een deel is ingezet bij de noodmaatregelen (Tozo etc.)	40%	36%	24%
De thuiswerkfaciliteiten waren in het begin van de crisis nog onvoldoende op niveau	21%	53%	26%
Ook nu zijn de thuiswerkfaciliteiten nog niet optimaal	7%	35%	58%

5a. Hoe schat u de financiële gevolgen van de crisis in op onderstaande bedrijfsonderdelen van uw organisatie voor het lopend jaar (2020)?

	N=101			
	Fors tekort	**Beperkt tekort**	**Geen tekort**	**Weet ik nog niet**
Middelen ten aanzien van de bijstandsuitkeringen van onze cliënten	27%	42%	18%	13%
Middelen tav overige inkomensondersteuning (zoals bijzondere bijstand en ander minimabeleid)	10%	34%	36%	20%
Middelen voor de overige ondersteuning van onze cliënten (re-integratie etc.)	13%	36%	38%	13%
Middelen voor draaiende houden van de organisatie (uitvoeringskosten)	11%	44%	31%	14%

5b. Hoe schat u de financiële gevolgen van de crisis in op onderstaande bedrijfsonderdelen van uw organisatie voor volgend jaar (2021)?

	N=101			
	Fors tekort	**Beperkt tekort**	**Geen tekort**	**Weet ik nog niet**
Middelen ten aanzien van de bijstandsuitkeringen van onze cliënten	49%	7%	3%	41%
Middelen tav overige inkomensondersteuning (zoals bijzondere bijstand en ander minimabeleid)	25%	29%	5%	41%
Middelen voor de overige ondersteuning van onze cliënten (re-integratie etc.)	38%	20%	11%	31%
Middelen voor draaiende houden van de organisatie (uitvoeringskosten)	22%	33%	7%	38%

6a. Wat zijn de gevolgen van de coronacrisis voor de fysieke bereikbaarheid van de loketten voor uw cliënten?

	N=101
Deze loketten zijn vandaag volledig gesloten voor bezoek vancliënten	4%
Deze loketten waren tijdelijk volledig gesloten voor bezoek, maar inmiddels zijn we wel weer fysiek bereikbaar, alleen nog niet op het oudeniveau	44%
Deze loketten waren tijdelijk volledig gesloten voor bezoek, maar inmiddels zijn we weer volledig fysiek bereikbaar en kan iedereen weer (op afspraak)langskomen.	16%
Deze loketten hebben we tot de dag van vandaag deels moeten sluiten voorbezoek.	19%
Deze loketten hebben we tijdelijk deels moeten sluiten voor bezoek, maar inmiddels zijn we weer volledig fysiek bereikbaar	9%
Deze loketten hebben we volledig open kunnen houden voor	8%

6b. Heeft uw organisatie de verminderde fysieke bereikbaarheid van de loketten kunnen opvangen met andere manieren van communicatie zoals beeldbellen etc.?

	N=93
Ja, dit hebben we (bijna) volledig kunnenopvangen	15%
Ja, voor het grootste deel	52%
Deels wel, hoewel we de hulp noodgedwongen wel moesten terugschroeven	29%
Nee, dit hebben we niet of nauwelijks kunnenopvangen	4%

7. Hoe schat u (per saldo) de mogelijke **gevolgen** van de crisis in op de mate waarin uw organisatie aandacht kan geven aan onderstaande deelaspecten van de dienstverlening, en op de kwaliteit/effectiviteit hiervan? We verzoeken u een inschatting te geven per periode: beginperiode crisis, op dit moment, in de nabije toekomst

a. De aanpak van schuldenproblematiek, zowel wat betreft preventie als de inzet van schuldhulpverleningstrajecten

	N=101				
	(licht) Positief	Vrijwel geen	Enigszins negatief	Fors negatief	Weet ik niet
Beginperiode crisis	3%	38%	38%	8%	14%
Moment van enquête (aug/sept 2020)	3%	32%	51%	3%	12%
Nabije toekomst	1%	20%	28%	25%	27%

b. De inkomensondersteuning die we bieden ter bestrijding van armoedeproblematiek

	N=101				
	(licht) Positief	Vrijwel geen	Enigszins negatief	Fors negatief	Weet ik niet
Beginperiode crisis	3%	60%	29%	2%	6%
Moment van enquête (aug/sept 2020)	4%	47%	41%	2%	7%
Nabije toekomst	2%	32%	29%	13%	25%

c. De re-integratie ondersteuning van mensen die onder de Participatiewet vallen (coachingsgesprekken en inzet scholing/trajecten)

	N=101				
	(licht) Positief	Vrijwel geen	Enigszins negatief	Fors negatief	Weet ik niet
Beginperiode crisis	2%	10%	33%	55%	1%
Moment van enquête (aug/sept 2020)	2%	7%	72%	17%	2%
Nabije toekomst	2%	13%	49%	19%	18%

d. De mate waarin we de doelgroep met een arbeidsbeperking naar passend/beschut werk kunnen begeleiden dan wel aan het werk kunnen houden

	N=101				
	(licht) Positief	Vrijwel geen	Enigszins negatief	Fors negatief	Weet ik niet
Beginperiode crisis	2%	17%	33%	44%	5%
Moment van enquête (aug/sept 2020)	0%	14%	55%	24%	7%
Nabije toekomst	1%	18%	35%	24%	23%

e. De handhaving van de inlichtingenplicht van de Participatiewet

	N=101				
	(licht) Positief	Vrijwel geen	Enigszins negatief	Fors negatief	Weet ik niet
Beginperiode crisis	1%	29%	40%	25%	6%
Moment van enquête (aug/sept 2020)	0%	34%	47%	14%	6%
Nabije toekomst	0%	50%	29%	7%	15%

f. De handhaving van de sollicitatie- en re-integratie plicht van de Participatiewet

	N=101				
	(licht) Positief	Vrijwel geen	Enigszins negatief	Fors negatief	Weet ik niet
Beginperiode crisis	1%	19%	48%	27%	6%
Moment van enquête (aug/sept 2020)	0%	18%	62%	13%	7%
Nabije toekomst	1%	38%	36%	8%	18%

7g. U heeft bij een of meerdere aspecten aangegeven dat u op dit moment negatieve gevolgen ervaart van de crisis. Wat zijn de achterliggende oorzaken van deze negatieve gevolgen op de reguliere dienstverlening op deze gebieden? (meerdere antwoorden mogelijk)

	N=98
Toename Wachttijden	20%
Personeelstekort vanwege bijspringen bij andere afdelingen	31%
Hoger ziekteverzuim bij mijn personeel	3%
Toename vraag om hulp	51%
Beperkingen werkomgeving (spreekkamers, etc.) vanwege de 1.5m richtlijnen.	74%
Cliënten zijn minder bereid om naar kantoor te komen	37%
Verminderd contact met werkgevers	64%
Minder vacatures	78%
Gedwongen om keuzes te maken en bepaalde activiteiten minder prioriteit tegeven	48%

7h. U heeft bij een of meerdere aspecten aangegeven dat u op dit moment positieve gevolgen ervaart van de crisis. Wat zijn de achterliggende oorzaken van deze positieve gevolgen op de reguliere dienstverlening op deze gebieden? (meerdere antwoorden mogelijk)

	N=7
Efficiëntere manier van werken, bv. meer digitale overleggen, minder reistijd	6
Toename van het aantal klantcontacten	1
Meer/betere contacten met werkgevers	0
Meer preventiemogelijkheden: Problemen van cliënten agv crisis sneller in beeld	3

8. Kunt u van onderstaande specifieke elementen van uw dienstverlening aangeven of uw organisatie vanwege de crisis de inzet hierop heeft moeten terugschroeven? Dit kan zowel zijn vanwege budgettaire beperkingen dan wel vanwege de coronamaatregelen.

	N=101			
	Doen we een stuk minder	Enigszins minder	Niet minder	Weet ik niet
Schuldhulpverleningstrajecten	4%	16%	66%	14%
Re-integratietrajecten	34%	53%	13%	1%
Jobcoaches	22%	47%	25%	7%
Huisbezoeken ter controle inlichtingenplicht	65%	23%	7%	6%
Loonkostensubsidies	9%	40%	42%	10%

9. Zou u aan willen geven in welke mate u het eens bent met de onderstaande stellingen ten aanzien van de gevolgen van de crisis op de dienstverlening die uw organisatie aan werkgevers biedt?

	N=101					
	Helemaal eens	**Eens**	**Niet eens/ oneens**	**Oneens**	**Helemaal oneens**	**Geen zicht op**
Ondanks de crisis hebben wij het relatiebeheer met werkgevers goed op peil kunnen houden	12%	43%	20%	14%	0%	12%
De coronacrisis heeft geleid tot contacten met werkgevers waar voorheen geen contact mee was	3%	19%	26%	26%	5%	22%
De crisis heeft geleid tot intensievere contacten met werkgevers	1%	21%	27%	29%	7%	16%
Door de crisis is de samenwerking met UWV tav werkgevers-dienstverlening verstevigd	1%	15%	42%	27%	7%	9%

10. Welke gevolgen heeft de crisis voor het SW-bedrijf waar uw organisatie aan verbonden is?

	N=101				
	In grote mate	**In enige mate**	**Nauwelijks**	**Niet aan de orde**	**Geen zicht op**
Het SW-bedrijf kan nu geen nieuwe werknemers plaatsen	13%	31%	16%	18%	23%
Het SW-bedrijf heeft noodgedwongen detacheringen en flexibele contracten moeten beëindigen	5%	23%	23%	20%	30%
Het SW-bedrijf verliest bestaande opdrachtgevers	4%	23%	17%	13%	44%
Het SW-bedrijf heeft meer moeite om nieuwe opdrachten binnen te halen	10%	33%	9%	5%	44%
Deel werknemers van SW- bedrijven kan vanwege eigen kwetsbaarheid of vanwege coronamaatregelen nu niet werken	17%	51%	7%	2%	24%
Het SW-bedrijf komt (extra) in de financiële problemen	24%	28%	9%	5%	35%

11. Hoe groot schat u het risico op de onderstaande gevolgen voor de (nabije) toekomst?

	N=101			
	Groot	**Middel-matig**	**Klein**	**Weet ik nog niet**
Vanwege de crisismaatregelen (1,5meter etc.) zal de dienstverlening die wij kunnen bieden de komende tijd nog achterblijven bij wat we gewend waren te kunnen bieden	31%	49%	20%	1%
Door de toenemende vraag om hulp op het brede terrein van Werk & Inkomen zal de tijd die we aan iedere cliënt kunnen besteden teruglopen	36%	38%	17%	10%
Door de toenemende vraag om hulp op het brede terrein van Werk & Inkomen lopen we tegen onze budgettaire grenzen aan, waardoor we niet meer iedereen zo kunnen helpen als we gewend waren	55%	21%	13%	11%
Door de groei van het bijstandsvolume zal het deel uitkeringsgerechtigden dat we geen aandacht kunnen geven toenemen	43%	32%	17%	9%
Door de toename van nieuwe instroom in de bijstand zullen met name mensen die al langer in de uitkering zitten minder intensief geholpen worden	44%	38%	15%	4%
Door de verwachte toename van mensen met schulden zal de wachttijd voor een schuldhulpverleningstraject toenemen	28%	32%	16%	25%
Een groter deel van de inwoners van mijn gemeente met behoefte aan hulp op het terrein van Werk & Inkomen zal buiten beeld raken	17%	25%	48%	11%
Goede en effectieve samenwerking binnen het sociaal domein, bijvoorbeeld ten aanzien van de werkzaamheden van de sociale wijkteams, wordt moeilijker	10%	22%	59%	9%

B Enquête klantmanagers

1. Welke gevolgen heeft de coronacrisis voor uw werkzaamheden?

   Sinds de corona crisis is…

	N=103			
	Toegenomen	**Gelijk gebleven**	**Afgenomen**	**Weet ik niet**
… de omvang van mijn case-load	48%	48%	4%	1%
… de tijd die ik per cliënt heb voor coaching en begeleiding	9%	47%	43%	2%
… de hulpbehoefte van mijn cliënten	36%	49%	13%	3%
… de mate waarin ik de arbeids- en re-integratieplichten van mijn cliënten controleer	6%	45%	50%	0%
… de mate waarin ik cliënten ondersteuning kan bieden om arbeidsfit(ter) te worden (scholing, cursussen etc.)	2%	18%	77%	3%
… de mate waarin ik cliënten in contact kan brengen met werkgevers	0%	10%	82%	9%
… de mate waarin ik erin slaag om cliënten uit mijn caseload succesvol naar betaald werk te begeleiden	0%	24%	71%	5%
… de mate waarin ik erin slaag om cliënten uit mijn caseload succesvol naar vrijwilligerswerk of andere vormen van maatschappelijke participatie te begeleiden	0%	22%	73%	5%
… de stress die ik ervaar door mijn werk	23%	56%	17%	3%

2. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

   Sinds de corona crisis…

	N=103				
	Helemaal eens	**Eens**	**Niet eens / oneens**	**Oneens**	**Helemaal oneens**
… kom ik minder toe aan mijn reguliere werkzaamheden	11%	42%	14%	29%	5%
… moet ik vaker bijspringen bij andere afdelingen	11%	26%	19%	34%	10%
… heb ik persoonlijk contact met cliënten kunnen houden op niveau van voor de crisis (bijv. via videobellen)	4%	24%	13%	52%	7%
… heb ik de situatie en hulpbehoefte van mijn cliënten minder goed in beeld	10%	50%	16%	23%	2%
… dreigen meer hulpbehoevenden buiten beeld van de gemeente te raken	7%	52%	23%	17%	1%
… kan ik minder afgewogen besluiten nemen met betrekking tot de re-integratieondersteuning	9%	44%	19%	27%	1%
… is de samenwerking met andere afdelingen en/of organisaties(zoals WMO en schuldhulpverlening) minder intensief	5%	36%	21%	35%	3%

3. Kunt u aangeven in welke mate de coronacrisis heeft geleid tot onderstaande belemmeringen in het naar werk begeleiden van mensen die onder de doelgroepen banenafspraak en beschut werk vallen?

	N=103		
	In zeer grote mate	**In enige mate**	**Geen belemmering**
Werkgevers staan op dit moment niet open voor het in dienst nemen van mensen met een arbeidsbeperking	21%	62%	17%
We kunnen op dit moment geen trajecten inzetten om mensen met een arbeidsbeperking arbeidsfit(ter) te maken (scholing, cursus etc.)	21%	55%	23%
Mensen met een arbeidsbeperking durven niet deel te nemen aan re-integratietrajecten (vanwege gezondheidsrisico's)	18%	66%	16%
SW-bedrijven nemen op dit moment geen nieuwe beschut werkers en/of mensen uit de doelgroep banenafspraak in dienst	13%	27%	60%
SW-bedrijven kunnen de beschut werkers en/of mensen uit de doelgroep banen-afspraak vanwege de coronavoorschriften of financiën niet aan het werk houden	8%	38%	54%
Beschut werkers en/of mensen uit de doelgroep banenafspraak in dienst van SW-bedrijven durven niet te werken (vanwege gezondheidsrisico's)	8%	75%	18%

4. Wat zijn volgens u de belangrijkste gevolgen van de door u genoemde belemmeringen door de coronacrisis voor mensen die onder de doelgroepen banenafspraak en/of beschut werk vallen? Meerdere antwoorden mogelijk.

	N=103
Mensen met een arbeidsbeperking verliezen hun baan	51%
Mensen met een arbeidsbeperking verliezen door inactiviteit vaardigheden, waardoor de afstand tot de arbeidsmarkt groeit	57%
Er zijn reële risico's dat SW-bedrijven failliet gaan	15%
Deze groep mensen dreigt nu sneller buiten beeld van de gemeente te raken	42%

C Enquête Uitvoering Tozo

1. Voor welke gemeente(n) voert uw gemeente/organisatie de Tozo uit?

	N=62
Alleen voor onze eigen gemeente	48%
Voor meerdere gemeenten	52%

2. Welke hulpmiddelen heeft uw gemeente/organisatie gebruikt bij de uitvoering van de Tozo? (meerdere antwoorden mogelijk)

	N=62
Toolkit Tozo 1 van Stimulansz	90%
Toolkit Tozo 2 van Stimulansz	87%
Gemeente heeft eigen werkinstructies opgesteld	73%
Handreiking misbruik en oneigenlijk gebruik Tozo van VNG Naleving	74%
Anders	16%
Geen hulpmiddelen gebruikt	0%

3a. Hoeveel aanvragen voor de Tozo 1 (voor levensonderhoud) heeft uw gemeente/organisatie in totaal ontvangen?

	N=62
Dat weet ik exact, namelijk	57%
Minder dan 100	0%
100 tot 500	11%
1.000 tot 5.000	5%
5.000 tot 10.000	19%
10.000 tot 30.000	3%
30.000 of meer	5%

3b. Over welk deel van deze Tozo 1 aanvragen is bij benadering inmiddels een beslissing genomen?

	N=62
Tozo 1	96%

3c. Welk deel van deze beoordeelde aanvragen Tozo 1 is bij benadering afgewezen/buiten behandeling gesteld?

	N=61
Tozo 1	13%

3d. Hoeveel aanvragen voor de Tozo 2 (voor levensonderhoud) heeft uw gemeente/organisatie in totaal ontvangen?

	N=62
Dat weet ik exact, namelijk	52%
Minder dan 100	15%
100 tot 500	13%
1.000 tot 5.000	10%
5.000 tot 10.000	8%
10.000 tot 30.000	3%
30.000 of meer	0%

3e. Over welk deel van deze Tozo 2 aanvragen is bij benadering inmiddels een beslissing genomen?

	N=60
Tozo 2	88%

3f. Welk deel van deze beoordeelde aanvragen Tozo 2 is bij benadering afgewezen/buiten behandeling gesteld?

	N=57
Tozo 2	9%

4. Wat is ongeveer het percentage van (potentieel) Tozo-rechthebbenden binnen uw organisatie dat binnen vier weken na aanvraag een uitkering of voorschot ontvangt. (Schatting van het percentage in intervallen van
5 procent, maakt u alstublieft onderscheid tussen Tozo 1 en Tozo 2).

	N=59
Tozo 1 (4a)	76%
Tozo 1 (4a)	90%

5. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

N=62	(Helemaal) eens	Niet eens/ niet oneens	(Helemaal) oneens
De toolkits Tozo 1 en 2 van Stimulansz zijn goed werkbaar	77%	15%	9%
Bij ons gaat zorgvuldigheid, in de zin van zekerheid over het recht op uitkering, voor snelheid. Daarom wordt alleen in uiterste gevallen een voorschot verstrekt	29%	16%	55%
We nemen voor lief dat snel uitbetalen, vooruitlopend op volledige beoordeling, kan leiden tot veel terugvorderingen/niet-inbare vorderingen	45%	11%	44%

6. Welke groepen ondernemers die niet voldoen aan de voorwaarden van de Tozo-regeling, maar wel hulp nodig hebben, melden zich sinds het begin van de crisis bij uw gemeente/organisatie?

N=62	Komt veel voor	Komt soms voor	Komt niet of nauwelijks voor	Weet ik niet
Ondernemers die niet voldoen aan het urencriterium	5%	55%	34%	7%
Ondernemers met omzetverlies die niet gerelateerd is aan corona	3%	52%	36%	10%
Ondernemers die niet ingeschreven zijn bij de Kamer van Koophandel	0%	24%	69%	7%
Ondernemers met huishoudinkomen op/boven het sociaal minimum, die door hoge vaste lasten financiële problemen hebben	24%	52%	13%	11%
Ondernemers die door de partnertoets geen recht hebben op Tozo 2	32%	40%	18%	10%

7a. Hoe worden deze groepen alsnog geholpen? Toelichting: Deze vraag krijgt u te zien omdat u bij vraag 6 bij een of meerdere antwoorden: 'komt veel voor' of 'komt soms voor' heeft aangekruist. Deze vraag gaat alleen over de groepen waar u dit voor heeft aangekruist.

N=54	Regelmatig	Soms	(Bijna) nooit
Via de algemene bijstand	4%	61%	35%
Via het bbz 2004	6%	56%	39%
Via maatwerk m.b.v. bijzondere bijstand	7%	43%	50%
Via een verwijzing naar andere minimavoorzieningen	19%	43%	39%
Via een verwijzing naar schuldhulpverlening of voedselbank	13%	59%	28%

8. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

N=62	(Helemaal) eens	Niet eens/ niet oneens	Helemaal oneens	Weet ik niet
Mijn gemeente / organisatie heeft actief ingezet op voorlichting van ondernemers om hen op de hoogte te brengen van de Tozo-regeling	97%	3%	0%	0%
Mijn gemeente / organisatie heeft acties ingezet om ondernemers ervan te doordringen dat de Tozo alleen bedoeld is voor ondernemers die het echt nodig hebben	84%	13%	3%	0%
Bij ons vragen ook ondernemers die weliswaar voldoen aan de formele criteria maar het niet echt nodig hebben, een Tozo-uitkering voor levensonderhoud aan	68%	15%	7%	11%
Er is een grote groep ondernemers met financiële problemen (ondanks andere steunmaatregelen) die hulp nodig hebben in verband met levensonderhoud, maar die hiervoor niet bij ons aankloppen	13%	26%	15%	47%
We hebben de meeste ondernemers met financiële problemen tot nu toe afdoende kunnen helpen middels de Tozo voor levensonderhoud of middels andere gemeentelijke voorzieningen	68%	13%	5%	15%

D Enquête uitkeringsgerechtigden Wajong en WW

1. Bent u geïnformeerd over de gevolgen van de coronacrisis op de dienstverlening van UWV? (meerdere antwoorden mogelijk)

	Wajong	WW
	N=1.239	N=615
Ja, ik ben hierover persoonlijk geïnformeerd door UWV	9%	16%
Ja, ik heb hierover zelf informatie gelezen op de website van UWV (UWV.nl of werk.nl)	13%	47%
Ja, hier heb ik op een andere manier informatie over ontvangen	12%	13%
Nee, ik heb hier geen informatie over ontvangen of gezien	69%	32%

2. Vond u deze informatie duidelijk?

	Wajong	WW
	N=423	N=418
Ja, heel erg duidelijk	42%	55%
Ja, redelijk duidelijk	47%	43%
Nee	11%	3%

3. Is uw behoefte aan ondersteuning vanuit UWV door de crisis toegenomen?

	Wajong	WW
	N=1.228	N=609
Ja, Ik heb nu meer ondersteuning nodig	9%	12%
Nee	91%	88%

4. Wat voor soort ondersteuning vanuit UWV heeft u nu meer nodig? (meerdere antwoorden mogelijk)

	Wajong	WW
	N=117	N=75
Meer ondersteuning bij het zoeken naar werk of het behouden van werk	40%	49%
Meer contact met UWV	16%	19%
Meer ondersteuning op het persoonlijke vlak, bijvoorbeeld op het gebied van mijn gezondheid of mijn financiële situatie	49%	44%
Anders	18%	25%

5a. **Wajong**: Kunt u bij de volgende stellingen aangeven wat volgens u de gevolgen zijn van de coronacrisis op uw situatie en op de hulp die u krijgt vanuit UWV?

Sinds de coronacrisis is…

	N=1.221			
	Toegenomen	**Gelijk gebleven**	**Afgenomen**	**Weet ik niet**
… mijn kans om een baan te vinden of te behouden	4%	47%	23%	27%
… de hoeveelheid ondersteuning die ik krijg vanuit UWV	3%	57%	12%	28%
… de hoeveelheid contact die ik heb met UWV	4%	60%	14%	23%

5b. **Wajong**: Denkt u dat u nu in staat bent om betaald werk te doen?

	N=610
Ja, en ik werk nu ook al	89%
Ja, ik heb ook werk maar door de coronacrisis kan ik nu mijn werk niet doen	6%
Ja, ik had tot voor kort ook werk maar dat ben ik door de crisis kwijtgeraakt	4%

5c. **Wajong**: Zou u graag (weer) willen werken?

	N=635
Ja, ik zou het liefst zo snel mogelijk aan het werk willen	36%
Ja, maar wel pas nadat de crisis voorbij is	33%
Nee	31%

5d. **WW**: Kunt u bij de volgende stellingen aangeven wat volgens u de gevolgen zijn van de coronacrisis op uw situatie en op de hulp die u krijgt vanuit UWV?

Sinds de coronacrisis is…

	N=638			
	Toegenomen	**Gelijk gebleven**	**Afgenomen**	**Weet ik niet**
… mijn kans om een baan te vinden of te behouden	4%	28%	53%	16%
… de hoeveelheid ondersteuning die ik krijg vanuit UWV	3%	62%	17%	19%
… de hoeveelheid contact die ik heb met UWV	3%	62%	18%	17%

5e. **WW**: Problemen WW'ers bij zoeken naar nieuwe baan

	N=537
De crisis belemmert mij om een baan te vinden	61%
Er zijn weinig vacatures door de coronacrisis	36%
Respondent is niet bereid betaald werk te accepteren waarin relatief meer kans is om besmet te raken met het coronavirus (bijv. zorg)	68%

6. **Wajong en WW**: In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stelling over uw situatie?

	N Wajong = 1.217 / WW = 1.102				
	Helemaal eens	**Eens**	**Niet eens / oneens**	**Oneens**	**Helemaal oneens**
Door de coronacrisis ben ik vaker pessimistisch onder Wajongers	4%	19%	30%	27%	19%
Door de coronacrisis ben ik vaker pessimistisch onder WW'ers	5%	16%	29%	33%	17%

Inspectie SZW
De Inspectie SZW maakt deel uit van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Vormgeving en Productie
Xerox/OSAGE | 21400619

© Rijksoverheid | Februari 2021