

Ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Binnenhof 1A  
2513 AA Den Haag



**Directie**  
**Werknemersregelingen**  
Afdeling Ziekte en  
arbeidsongeschiktheid

Postbus 90801  
2509 LV Den Haag  
Parnassusplein 5  
T 070 333 44 44  
[www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

**Onze referentie**  
2019-0000083059

Datum 20 juni 2019  
Betreft Aanbieding klantenquêtes WW, WIA, Wajong

**Kopie aan**  
Eerste Kamer

**Bijlage(n)**  
4

Hiermee bied ik u mede namens de staatssecretaris van SZW drie onderzoeksrapporten van de Inspectie SZW aan, inclusief een notitie met de rode draden uit deze rapporten. De rapporten geven inzicht in de ervaringen van WW, Wajong en WGA-gerechtigden met de UWV-dienstverlening. Met deze brief geef ik een korte reactie op de bevindingen.

#### *Inleiding*

De Inspectie SZW onderzoekt periodiek hoe uitkeringsgerechtigden de dienstverlening van uitvoeringsinstanties binnen het domein van werk en inkomen ervaren en waarderen. Eerder onderzoek is in 2016 aan uw Kamer aangeboden (Kamerstuk 26 488, nr. 574). De Inspectie heeft met behulp van grootschalige enquêtes WW, Wajong en WGA-gerechtigden in 2018 opnieuw bevraagd en mij de bevindingen op 26 april jongstleden aangeboden.

Allereerst wil ik benadrukken dat ook ik het burgerperspectief van groot belang vind. De rapporten leveren waardevolle inzichten voor de beoogde doorontwikkeling van de dienstverlening en zullen nadrukkelijk worden meegenomen in de gesprekken tussen mijn ministerie en UWV daarover, waarin overigens ook het perspectief van de UWV-professionals wordt betrokken. Daarnaast kan ik niet anders dan in deze rapporten een bevestiging van het reeds ingezette re-integratiebeleid zien. De Inspectie concludeert immers dat uitkeringsgerechtigden zelf veelal van mening zijn dat persoonlijke aandacht en begeleiding de kans op werkhervatting daadwerkelijk vergroot. Daar zet de regering met ingang van 2019 jaarlijks € 70 miljoen extra voor in.

#### *Bevindingen klantenquête WW*

Ik ervaar het als positief dat een stijging waarneembaar is in de waardering van WW-gerechtigden voor de dienstverlening. Met een gemiddeld waarderingcijfer van 6,0 blijft er echter genoeg ruimte voor verbetering. Het beeld dat kansarme werkzoekenden het hoogste gemiddelde cijfer voor de dienstverlening geven, rijmt met de inrichting van het huidige dienstverleningsmodel voor de WW. Het uitgangspunt daarbij is dat de inzet qua dienstverlening met name moet worden gericht op de groepen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt. Kansarme werkzoekenden tonen zich ten opzichte van de kansrijke werkzoekenden echter minder bereid om onaantrekkelijkere aspecten van werk te accepteren. Doorlopende motivering en aandacht blijft daarom nodig om deze groep naar werk te bewegen.

Het stemt mij positief dat ook de tijdigheid van de dienstverlening naar perceptie van de klant is toegenomen in de laatste vier jaar. Ik acht het essentieel dat de werkzoekenden die ondersteuning nodig hebben, die ook zo snel mogelijk krijgen om zo snel mogelijk weer aan het werk te kunnen gaan. Ik zal UWV verzoeken dit als aandachtspunt vast te houden.

**Directie  
Werknemersregelingen**  
Afdeling Ziekte en  
arbeidsongeschiktheid

De ervaren effectiviteit van de WW-dienstverlening door de WW-gerechtigde is ook toegenomen. Gezien de intensivering op de dienstverlening, past dit in de lijn van verwachting. Ik ben benieuwd in hoeverre de gepercipieerde effectiviteit strookt met de reële effectiviteit van de WW-dienstverlening. Dit zal blijken uit het effectiviteitsonderzoek dat momenteel in opdracht van SZW en UWV wordt uitgevoerd. Het definitieve rapport volgt in 2021 maar ik verwacht in dit najaar de eerste tussenresultaten met uw Kamer te kunnen delen.

**Datum**  
20 juni 2019

**Onze referentie**  
2019-0000083059

#### *Bevindingen klantenquête Wajong*

Ik ben verheugd dat de inspanningen om meer jonggehandicapten aan het werk te krijgen positief effect hebben op de waardering van Wajongers. In vergelijking met 2015 zijn er nu meer Wajongers die vinden dat de hulp de kans op werk vergroot. Van de Wajongers die recent een re-integratietraject, training of werkervaringsplaats hebben gekregen denkt circa twee derde dat de kans op werk erdoor is toegenomen.

De uitkeringsverlaging voor Wajongers met arbeidsvermogen van 75% naar 70% heeft mogelijk zijn weerslag op de algemene waardering van Wajongers gehad, die gedaald is van een 6,4 in 2015 naar een 6,1 in 2018. Toch beoordelen zeven op de tien Wajongers de dienstverlening van UWV in totaliteit als voldoende.

De constatering van de Inspectie SZW dat een minderheid van de Wajongers vindt dat zij er financieel op vooruit is gegaan dankzij werk, sluit aan bij de reden waarom de staatssecretaris recent een wetsvoorstel aan uw Kamer heeft gestuurd. Dit wetsvoorstel beoogt werken vanuit de Wajong meer lonend te maken en (ervaren) belemmeringen om te gaan participeren zoveel mogelijk weg te nemen. De meerderheid van de Wajongers noemt de rechten en plichten die horen bij de uitkering onvoldoende duidelijk. Met het wetsvoorstel wordt beoogd de Wajong voor de doelgroep duidelijker te maken, omdat het de verschillende regelingen binnen de Wajong harmoniseert.

Toegankelijke, laagdrempelige informatie vanuit UWV in combinatie met regelmatig contact zijn belangrijke voorwaarden voor effectieve ondersteuning aan Wajongers om aan het werk te komen en te blijven. Mijn departement heeft in 2017 met UWV afspraken gemaakt over invulling van de dienstverlening met ingang van 1 januari 2018 aan alle Wajongers met arbeidsvermogen, ongeacht de regeling waarin zij zitten. Hiertoe zijn in 2017 en 2018 incidentele middelen toegekend. Doordat er in het regeerakkoord additionele middelen zijn vrijgemaakt kan UWV de afgesproken dienstverlening ook na 2018 voortzetten. Het is van belang om te blijven investeren in Wajongers met arbeidsvermogen, zodat zij actief kunnen deelnemen aan de samenleving. Het kabinet is het daarnaast met de Inspectie SZW eens dat goede en duidelijke communicatie richting Wajongers van groot belang is. Daarom is een communicatietraject onderdeel van de implementatie van het wetsvoorstel vereenvoudiging Wajong.

#### *Bevindingen klantenquête WGA*

Hoewel de Inspectie SZW concludeert dat de afgelopen jaren enige vooruitgang lijkt te zijn geboekt, concludeert de Inspectie ook dat er nog de nodige ruimte is

om de dienstverlening voor de WGA (35-80 en 80-100) meer activerend te maken, bijvoorbeeld door een positieve werkhouding van WGA-uitkeringsgerechtigden te stimuleren, duidelijker te maken wat het doel van de ondersteuning is en WGA'ers vaker aan te spreken op hun zoekgedrag naar werk. Op dit moment is een groot deel van de WGA-gerechtigden namelijk niet actief werkzoekend. Ik vertrouw er voornamelijk op dat de beleidsinzet om te komen tot meer persoonlijk contact en maatwerk hier zijn vruchten gaat afwerpen. Dit najaar start het aangekondigde effectonderzoek met meer dienstverlening.

Het aandeel WGA-gerechtigden met psychische problemen neemt toe. De Inspectie SZW constateert dat deze groep relatief veel ondersteuning krijgt maar gemiddeld minder tevreden is over de hulp en ook minder goed slaagt te reintegreren. De ondersteuning van deze groep zal ik meenemen in de gesprekken met UWV over de doorontwikkeling van de WGA-dienstverlening.

de Minister van Sociale Zaken  
en Werkgelegenheid,

W. Koolmees

**Directie**  
**Werknemersregelingen**  
Afdeling Ziekte en  
arbeidsongeschiktheid

**Datum**  
20 juni 2019

**Onze referentie**  
2019-0000083059