

Bijlage met beleidsreacties per onderzoek

## **1. Gegevensuitwisseling WWB/WIJ**

In dit rapport heeft de Inspectie SZW het digitaal uitwisselen van gegevens tussen UWV, SVB, Inlichtingenbureau en gemeenten ten behoeve van het uitvoeren van de Wet Werk en Bijstand (WWB) en de Wet investeren in Jongeren (WIJ) onderzocht.

### *Enmalige gegevensuitvraag, beveiliging en privacy in de SUWI-keten*

De inspectie merkt op dat gemeenten regelmatig, strijdig met de Wet Eenmalige Gegevensuitvraag (WEU), aan klanten al beschikbare gegevens vragen. Ook constateert de inspectie dat de sociale diensten de afgelopen jaren maatregelen hebben getroffen om de beveiliging te verbeteren. Echter bij veel gemeenten lijkt verdere verbetering noodzakelijk. Ook waar het gaat om de verantwoording over de informatiebeveiliging. Gemeenten hebben hierin een eigen verantwoordelijkheid, gecontroleerd door de gemeenteraad. De staatssecretaris zal in een brief aan de gemeenteraden (in afschrift aan B&W) wijzen op het feit dat aan alle vereisten van de WEU moet worden voldaan als ook op het belang van toezicht door de gemeenteraad.

Naar aanleiding van de evaluatie WEU is door SZW, VNG, DIVOSA, KING, BKWI en Inlichtingenbureau een campagne gestart om de aandacht voor informatiebeveiliging te intensiveren. De eerste resultaten wijzen uit dat gemeenten het verbeteren van de informatiebeveiliging oppakken. VNG en DIVOSA spreken daarbij de gemeenten aan die zich onvoldoende inspanssen. De staatssecretaris zal de inspectie vragen om volgend jaar te onderzoeken hoe de beveiliging van Suwinet zich ontwikkelt en daarbij specifiek die gemeenten onderzoeken die in beperkte mate voortgang boeken. Indien daartoe aanleiding is, zal de staatssecretaris dit onderzoek onder de aandacht brengen van het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP). Indien niet aan de vereisten van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) wordt voldaan, kan het CBP met dwangsommen optreden. Als blijkt dat met deze maatregelen de beveiliging van Suwinet bij gemeenten onvoldoende verbetert, dan zal de staatssecretaris overwegen om aanvullende maatregelen te nemen.

### *Transparante verwerking van persoonsgegevens*

Het rapport geeft aanknopingspunten om verbeteringen aan te brengen in de wijze waarop gemeenten burgers inzicht geven in de gegevensverwerking en de mogelijkheden deze in te zien en te corrigeren. De staatssecretaris zal gemeenten via de 'Verzamelbrief' ook hierop wijzen.

### *Arbeidsmarktinformatie*

In toenemende mate is behoefte aan gegevens over de (regionale) arbeidsmarkt, zeker ook met het oog op de invoering van de Wet werken naar vermogen per 1 januari 2013. De inspectie is van oordeel dat de beschikbare arbeidsmarktinformatie onvoldoende aansluit op de behoefte van gemeenten aan inzicht in concrete vacatures bij werkgevers.

Sinds een aantal jaren biedt UWV naast landelijke statistieken ook een basisset met regionale arbeidsinformatie aan. Deze regionale arbeidsmarktinformatie staat online ter beschikking aan partijen in de regio - gemeente, scholen en werkgevers - zodat aangesloten kan worden op de specifieke behoeften in de regio. Ten tijde van de economische crisis in 2009 heeft UWV in samenwerking met Colo ook regionale basiscijfers jeugd ontwikkeld. Met behulp van andere instanties zoals CBS, DUO en Colo (nu SBB), werkt UWV aan het verrijken van de regionale arbeidsmarktinformatie. Op 7 februari jl. heeft de staatssecretaris uw Kamer geïnformeerd over onderbrengen van de ontwikkeling van feitelijke sectorale arbeidsmarktinformatie bij UWV. UWV verricht al veel activiteiten op het terrein van landelijke en regionale arbeidsmarktinformatie. Uitbreiding naar sectorale arbeidsmarktinformatie vind ik een logische stap. De sociale partners en de VNG gaan het UWV door middel van zitting te nemen in een klankbordgroep daarbij adviseren. Hiermee zal de gebruikswaarde van regionale en sectorale arbeidsmarktinformatie voor gemeenten in de regio toenemen. Voor het ontwikkelen van (regionaal) arbeidsmarktbeleid past het dat gemeenten deze informatie over de regionale arbeidsmarkt actief benutten.

## 2. De cliënt centraal

De Inspectie SZW heeft onderzoek gedaan naar de maatregelen die UWV, SVB en de gemeenten hebben genomen om de klantgerichtheid van de dienstverlening te vergroten en onderzocht of er sprake is van blijvende aandacht voor dit aspect. De inspectie onderzocht hiervoor wat de UWV, SVB en gemeenten onder klantgerichtheid verstaan, welk beleid zij hebben ontwikkeld en tot welke activiteiten dit heeft geleid. Ook heeft de inspectie vastgesteld welke impact dit heeft gehad op de klantgerichtheid.

De inspectie oordeelt dat UWV, SVB en ook gemeenten goed omgaan met de klantgerichtheid van de dienstverlening. Activiteiten in dit kader leiden tot verbeteringen in de dienstverlening. Instrumenten zoals cliëntparticipatie, kwaliteitshandvesten, klanttevredenheidsonderzoeken, klachtenanalyse en analyse van procesgegevens geven blijk van blijvende aandacht voor de klantgerichtheid en hebben in meer of mindere mate bijgedragen aan een meer klantgerichte dienstverlening. De inspectie stelt wel dat de keerzijde van de inzet van verschillende instrumenten is dat het niet mogelijk is vast te stellen wat elk van deze instrumenten heeft bijgedragen aan een meer klantgerichte dienstverlening.

De inspectie is van oordeel dat er te veel belang wordt gehecht aan de waarde van grootschalige kwantitatieve klanttevredenheidsonderzoeken in de sturing binnen het stelsel van werk en inkomen. De betekenis die aan de resultaten van dit onderzoek wordt toegekend wordt niet gerechtvaardigd door het soort informatie dat dergelijk onderzoek oplevert en de kwaliteit van deze informatie. Daarnaast tonen onder andere UWV en SVB aan dat er voldoende alternatieven zijn.

Cliëntparticipatie heeft zowel bij UWV, SVB als sociale diensten geleid tot verhoging van de klantgerichtheid van de dienstverlening. De inspectie constateert dat vertegenwoordigers van cliënten bij UWV en SVB steeds vaker in een vroeg stadium worden betrokken bij beleidsontwikkeling en aanpassingen in de dienstverlening.

Uit het onderzoek van de inspectie blijkt dat niet in iedere gemeente een actieve cliëntenraad is, enerzijds omdat er geen leden waren om deel te nemen en anderzijds omdat de cliëntenraad in een opstart- of transitiefase zat, bijvoorbeeld van cliëntenraad naar participatieraad.

Het kabinet hecht aan een krachtige, kleine en dienstverlenende overheid. Naast efficiëntie, onderschrijft het kabinet het belang van klantgerichtheid en kwaliteit van dienstverlening. Een manier om de kwaliteit van de dienstverlening verder te verbeteren is door vroegtijdige betrokkenheid van (vertegenwoordigers van) cliënten. Deze cliëntenparticipatie houdt de uitvoeringsorganisaties scherp en leidt tot concrete verbeteringsuggesties. Dit is een goede ontwikkeling en leidt tot goede resultaten. Ook onder de huidige taakstellingen is het van belang de (hoge) kwaliteit van de dienstverlening waar mogelijk te handhaven. Juist bij wijziging van de dienstverlening blijft het van groot belang om, binnen de beschikbare financiële kaders, te zoeken naar de meest effectieve wijze van dienstverlening. Cliëntenraden kunnen daarin een belangrijke rol spelen.

De bevindingen van de inspectie inzake de klanttevredenheidsonderzoeken bieden goede aanknopingspunten om de wijze waarop de UWV, SVB en de gemeenten de klanttevredenheid meet verder te verbeteren. Inmiddels maken UWV en SVB in toenemende mate gebruik van de zogenaamde derde generatie klanttevredenheidsonderzoek. Hierdoor zijn zij steeds beter in staat om inzicht te verwerven in de effecten van de dienstverlening. Daarnaast blijft echter bij mij en de uitvoering behoefte bestaan aan een rapportcijfer voor de gehele dienstverlening van de afzonderlijke uitvoeringsorganisaties.

### **3. Iedereen aan de slag**

Door de Inspectie SZW is in 2011 onderzoek gedaan naar de manier waarop UWV en gemeenten op de werkpleinen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt bijeen brengen. Op een aantal punten is het oordeel voldoende of goed. Op andere punten is verbetering nodig. Op deze terreinen neemt het kabinet maatregelen. Onderstaand ga ik per onderwerp in op de voornaamste bevindingen.

#### *Het stimuleren van uitstroom naar werk*

Bijstand is er voor wie tijdelijk niet zelf in zijn levensonderhoud kan voorzien. Iedere burger heeft de plicht om te voorkomen dat hij in die situatie raakt, of als hij erin zit, om er zo snel mogelijk uit te komen. De bevindingen van de inspectie geven aan dat dit niet zo wordt beleefd. Er is een cultuuromslag nodig bij uitkeringsontvangers, bestuurders en sociale diensten. Van alle WWB'ers ervaart de helft dwang en drang in zijn contacten met de uitvoeringsorganisatie; slechts 25 procent vindt dat zij werk moeten aanvaarden waar ze geen zin in hebben. Juist in de bijstand geldt dat alle algemeen geaccepteerde arbeid aangepakt dient te worden. Dat slechts een beperkt deel van de WWB'ers die maatschappelijke (en wettelijke) norm heeft geïnternaliseerd is schokkend. In het licht van het voorgaande ben ik van mening dat sterker de nadruk moet worden gelegd op instrumenten van dwang en drang. Uit de rapportage blijkt dat vooral gemeenten dit onvoldoende doen. Ook blijkt uit de rapportage dat het opleggen van maatregelen niet uniform wordt toegepast. De staatssecretaris zal gemeenten aanspreken op het opleggen van maatregelen, zodat het niet naleven van de arbeidsverplichting stevig wordt aangepakt. De staatssecretaris zal tevens, zoals tijdens de begrotingsbehandeling van SZW en het AO handhaving van 17 november jl. aangegeven, het wetsvoorstel naleving arbeidsinschakeling indienen om te komen tot een efficiëntere en robuustere aanpak van uitkeringsontvangers die zich onvoldoende inzetten om aan de slag te gaan.

#### *De werkgeversdienstverlening op de werkpleinen*

De inspectie constateert dat de werkgever de afgelopen jaren centraler is komen te staan bij de dienstverlening op de Werkpleinen. De rapportage onderkent dat de wijze van dienstverlening op de werkpleinen met het zgn. redesign per 1 januari 2012 sterk gaat veranderen. Dit moet o.a. resulteren in een grotere bijdrage van digitale informatiesystemen bij het matchen van vraag en aanbod. In reactie hierop wordt door UWV een aantal wijzigingen genoemd dat in 2012 zijn beslag krijgt en dat goed aansluit op de bevindingen in de rapportage. Het is wenselijk de uitvoering hiervan met voorrang plaats te laten vinden.

#### *Het matchen van de vraag naar arbeid en het aanbod van werkzoekenden*

De inspectie wijst op het feit dat door tekortkomingen in de automatisering medewerkers van UWV en gemeenten nog steeds de belangrijkste rol vervullen bij het matchen van vraag en aanbod. Het goed laten functioneren van het samenspel van de verschillende vormen van elektronische en persoonlijke dienstverlening vormt één van de belangrijkste uitdagingen op de werkpleinen de komende jaren. In 2012 worden concrete verbeteringen door UWV in gang gezet. De staatssecretaris en ik zullen de ontwikkelingen nauwgezet volgen.

#### *De ontwikkeling van arbeidsmarktbeleid*

De inspectie constateert dat gemeenten hun regierol in de ontwikkeling van het regionaal arbeidsmarktbeleid onvoldoende oppakken. Wel spelen UWV en gemeenten volgens de rapportage beter dan voorheen in op de vraag van werkgevers. Gemeenten kunnen echter proactiever optreden waar het gaat om te verwachten vacatures. Individuele werkgevers en werknemers zijn hier echter primair zelf voor verantwoordelijk. Wel is het van belang in te spelen op veranderende personeelsbehoeften en expertise op dit terrein verder te ontwikkelen. De staatssecretaris en ik hebben in het kader van de Wet werken naar vermogen en het redesign UWV met de VNG al afspraken gemaakt over het belang van regionale werkgeversdienstverlening. Het rapport van de inspectie onderstreept dat het belangrijk is dat gemeenten die afspraken uitvoeren.

#### *De inzet van flexibele arbeid*

De inspectie beoordeelt de inzet van flexibele arbeid als voldoende voor mensen met een korte afstand tot de arbeidsmarkt en als onvoldoende voor mensen met een langere afstand.

Geconstateerd wordt dat uitzendbureaus vooral in de eerste categorie mensen zijn geïnteresseerd. Uit de rapportage blijkt dat zowel UWV als gemeenten flexibel werk steeds meer benutten als uitstroommogelijkheid. Flexibel werk vormt vaak een opstap naar vast werk en is een goede manier om arbeidsritme en werkervaring op te doen. Om die redenen zijn de staatssecretaris en ik van mening dat het aanvaarden van flexibel werk niet een vrijblijvende keuze mag zijn, wat het volgens de rapportage in de praktijk vaak is. Administratieve en financiële belemmeringen als gevolg van fiscale, sociale zekerheids- en gemeentelijke regelgeving moeten het aanvaarden van flexibel werk niet in de weg staan.

#### **4. Het naleven van verplichtingen (inclusief verkenning kleding en gedrag)**

In het rapport zijn de bevindingen van drie inspectie onderzoeken opgenomen. In het eerste onderzoek staat centraal hoe gemeenten omgaan met klanten, waarvan gedrag en/of kleding de kansen op de arbeidsmarkt feitelijk beperken. Het eerdere verkennende onderzoek is ook bijgevoegd. Het tweede onderzoek is vergelijkbaar maar dan uitgevoerd bij het UWV. Het derde onderzoek gaat in op de vraag of gemeenten voorzien in het controleren en verrekenen en terugvorderen van alle door bijstandontvangers ontvangen inkomsten uit arbeid.

##### *Kleding en gedrag*

De inspectie stelt dat de regelgeving voldoende handvatten biedt om het dragen van kleding of het vertonen van gedrag dat de kansen op de arbeidsmarkt beperkt te sanctioneren. Als knelpunt wordt ervaren dat volgens de jurisprudentie agressie alleen mag worden gesanctioneerd als dat gedrag mede tot gevolg heeft dat de re-integratie wordt bemoeilijkt. De uitvoeringsorganisaties blijken vanuit de eigen organisaties een grote mate van beoordelingsvrijheid te krijgen bij het al dan niet inzetten van maatregelen. Dit leidt tot verschillen tussen uitvoerders bij het hanteren van de regels. Het opleggen van een maatregel zien uitvoerders als ultimum remedium. Op basis van UWV cijfers concludeert de inspectie dat maatregelen dan ook zelden worden opgelegd. Voor de WWB zijn er geen landelijke cijfers. De inspectie heeft geconstateerd dat de bemoeienis van de gemeenteraad bij het maatregelenbeleid beperkt is. De verordening wordt door de raad vastgesteld, maar daarna is in de onderzochte gemeenten geen verantwoording aan de raden afgelegd. Ook hebben de raden anderszins geen invloed uitgeoefend op het beleid en de uitvoering.

##### *Terugvordering en verrekening van inkomsten uit arbeid*

Bij het derde onderzoek naar terugvordering en verrekening van inkomsten uit arbeid waarvan signalen van mogelijke "witte fraude" zijn ontvangen, concludeert de inspectie dat de gemeenten zich onvoldoende inzetten om bij de bijstand alle inkomsten uit arbeid te achterhalen. Uit berekeningen van de inspectie blijkt dat in 2009 van 29.000 bijstandsccliënten inkomsten niet zijn verrekend of teruggevorderd. De resultaten bij gemeenten kunnen worden verbeterd door de wijze waarop inkomsten door bijstandsgerechtigden gemeld moeten worden, meer inzet van capaciteit bij handhaving en "in control zijn" bij opsporing van inkomsten. Om witte fraude te beperken en de financiële afhandeling van de fraude te vereenvoudigen vinden de gemeenten het noodzakelijk om loongegevens zo actueel mogelijk beschikbaar te krijgen en de termijn van verrekenen te verlengen, zodat bij geconstateerde witte fraude verrekening met de uitkering in de praktijk mogelijk is. Hierdoor wordt voorkomen dat fraude door bijstandsccliënten lonend is. De inspectie is van oordeel dat dit voorstel op haalbaarheid moet worden onderzocht.

Uit de conclusies van de inspectie bij het onderzoek naar kleding en gedrag blijkt dat het belang van een adequaat optreden tegen werkweigering in het algemeen en bij onwenselijke kleding en gedrag in het bijzonder niet doorklinkt. Het feitelijk niet of nauwelijks sanctioneren, de grote mate van vrijheid in de beoordeling van uitvoerders en de beperkte rol van de gemeenteraad zijn voor de staatssecretaris en mij onacceptabel. Het uitgangspunt "werk boven uitkering" staat of valt met de wijze waarop uitvoerders hieraan invulling geven. Daarom komt de staatssecretaris met een wetsvoorstel dat enerzijds de activerende principes in de bestaande wetgeving zo ondubbelzinnig en helder mogelijk (her)formuleert en anderzijds de uitvoering daarvan verbetert door deze robuuster, efficiënter en transparanter te maken. Dit wetsvoorstel zal het ook mogelijk maken om beter op te treden bij agressie.

Bij het onderzoek naar terugvordering en verrekening van inkomsten uit arbeid van bijstandsgerechtigden constateert de inspectie dat de gemeenten inkomsten van 29.000 bijstandsccliënten niet hebben verrekend of teruggevorderd. Inkomsten uit arbeid kunnen via samenloopsignalen van het Inlichtingenbureau worden achterhaald. Samenloopsignalen ontstaan door bestandskoppeling van inkomsten uit arbeid en inkomsten uit bijstand. In de meeste gevallen zijn de inkomsten uit arbeid door bijstandsccliënten opgegeven en is er dus geen sprake van fraude. Gemeenten moeten te allen tijde de signalen uit bestandskoppeling onderzoeken om vast te stellen of sprake is van niet gemelde inkomsten en eventueel alsnog te kunnen overgaan tot verrekening

of terugvordering. De staatssecretaris zal gemeenten aanspreken op hun verantwoordelijkheid deze werkwijze structureel in hun organisatie in te bedden.

## **5. Vervolgonderzoek Risicobeheersing UWV**

De Inspectie SZW heeft in dit onderzoek bij UWV beoordeeld in welke mate de in 2010 door UWV aangekondigde verbetermaatregelen inzake de interne risicobeheersing zijn uitgevoerd. Het betreft een vervolgonderzoek dat naar aanleiding van de bevindingen van de Commissie Interne Sturing UWV en naar aanleiding van het IWI onderzoek "Risicobeheersing en re-integratiebudgetten UWV" op mijn verzoek heeft plaatsgevonden. U bent daarover middels brief van 17 december 2010 (Kamerstukken 2010/2011, 26 448, nr. 448) geïnformeerd.

De Inspectie SZW oordeelt dat UWV de aangekondigde verbeteracties ter hand heeft genomen. De verbeteracties voor de korte termijn zijn door UWV voortvarend opgepakt. Het gaat hierbij om het inrichten van het proces van risicomangement met diverse daarop gerichte instrumenten en overleggen en het ruimer inzetten van het instrument uitvoeringstoets. Een deel van de verbeteracties loopt door naar 2012 en volgende jaren. Er zijn goede stappen gezet met de lange termijn acties, zoals het werkend krijgen van het besturingsmodel, de checks en balances en de cultuuromslag. Verder stelt de inspectie vast dat UWV actief inspeelt op interne en externe ontwikkelingen rond beleidsplannen van het kabinet.

Specifiek heeft de inspectie in dit onderzoek de verbetermaatregelen voor de re-integratiebudgetten WW en AG en voor de herbeoordelingen beoordeeld. De inspectie is van oordeel dat UWV de re-integratie van werkzoekenden (WW) en arbeidsongeschikten (AG) nu zodanig heeft ingericht dat de uitvoering van de bestuurlijke afspraken van de Raad van Bestuur met de minister van SZW hierover in 2010, 2011 en verder, wordt geborgd. Hierbij gaat het met name om het taakstellend karakter en de selectiviteit van de re-integratiebudgetten WW en AG. De verbetermaatregelen hebben hun effect gehad. De inspectie is over de invoering van het nieuwe herbeoordelingbeleid van oordeel dat UWV nog niet adequaat stuurt op de uitvoering hiervan. Door vervuilde bestanden en daardoor vervuilde stuurinformatie is het proces herbeoordelingen nog niet op orde. UWV geeft in reactie hierop aan dat zij zich bewust is van de risico's bij het nieuwe herbeoordelingbeleid. UWV erkent dat maatregelen nodig zijn om de sturing op de uitvoering van dit beleid te verbeteren en heeft die maatregelen inmiddels in gang gezet.

Ik ben met de Inspectie SZW van mening dat UWV goede stappen heeft gezet en voortvarend de nodige verbetermaatregelen heeft genomen. De interne sturing en de risicobeheersing is in 2011 verbeterd. Om te komen tot een volledig werkend systeem van interne sturing en beheersing zullen deze stappen verder worden verankerd. Een aantal in 2011 gestarte lange termijn acties waaronder een substantiële cultuurverandering hebben tijd nodig. In 2012 en volgende jaren kan worden vastgesteld in hoeverre de door UWV getroffen verbetermaatregelen voor de sturing effect sorteren. Daarbij deel ik de conclusie van de Inspectie SZW dat UWV actief reageert op de interne en externe ontwikkelingen in verband met de beleidsvoornemens en nieuwe wetgeving van dit kabinet. Gezien de grote uitdagingen waarvoor UWV zich de komende jaren gesteld ziet, blijft sturing en beheersing en in het bijzonder de uitvoering van het herbeoordelingbeleid, in de reguliere overleggen tussen mijn ministerie en UWV een onderwerp van gesprek. Uiteraard rapporteert UWV mij in de reguliere verantwoordingsrapportages over de voortgang van de ingezette verbeteracties.



## 6. Tijdelijke middelen schuldhulpverlening 2009-2011

In 2009 heeft het toenmalige kabinet € 130 mln. tijdelijke middelen vrijgemaakt voor schuldhulpverlening in verband met de economische crisis<sup>1</sup>. Deze middelen zijn verdeeld over vier maatregelen:

- Informatievoorziening en verwijzing op de werkpleinen (5 mln.).
- Opvang extra toeloop en verbetering kwaliteit schuldhulpverlening door gemeenten (110 mln.).
- Ondersteuningsprogramma effectieve schuldhulpverlening (10 mln.).
- Bevordering vrijwilligerswerk schuldhulpverlening (motie Ortega-Martijn<sup>2</sup>) (5 mln.).

In verband met de inhoudelijke samenhang zijn ook de projecten van het amendement Spekman<sup>3</sup>, het bevorderen van integrale schuldhulpverlening op wijk- en buurniveau hierbij betrokken.

Naar de besteding van deze middelen is twee maal onderzoek gedaan door bureau Regioplan. De eerste meting is verschenen in december 2010 en aan de Tweede Kamer aangeboden met de brief van 3 december 2010<sup>4</sup>.

De tweede en laatste meting is eind 2011 afgerond. Deze meting bevat de volgende belangrijke conclusies:

- Evenals in 2010 zijn in 2011 de wachttijden verder teruggelopen, dan wel zijn deze, ondanks een toenemend beroep op schuldhulpverlening, niet verder gestegen.
- Gemeenten hebben naast extra capaciteit vooral geïnvesteerd in het verbeteren van de kwaliteit van de hulpverlening en het aanpassen van de werkprocessen.
- Mede als gevolg hiervan verwacht een groot deel van de gemeenten dat de in 2010 en 2011 behaalde resultaten duurzaam zullen zijn.
- Het UWV heeft het in gang gezette programma afgerond. Dit betrof het aanpassen van bestaand informatiemateriaal en het opzetten en uitvoeren van de training "herkenning van schulden".
- In 2011 is het ondersteuningsprogramma "Op weg naar effectieve schuldhulp" tot stand gekomen dat doorloopt tot in 2012. Dit betreft het verschijnen van diverse handreikingen en onderzoeken, een maandelijks nieuwsbrief en ondersteuning van gemeenten door middel van gemeentelijke accountmanagers.

Het is positief dat gemeenten met de extra tijdelijke middelen werk hebben gemaakt van het verbeteren van de kwaliteit en daarmee van de effectiviteit van de schuldhulpverlening. Tegelijkertijd blijkt ook<sup>5</sup> uit dit onderzoek dat nog niet alle gemeenten daarmee bezig zijn, terwijl dat wel van belang is met het oog op de invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Ik ga ervan uit dat gemeenten hiervoor het lopende jaar benutten. Zij kunnen daarbij gebruik maken van het door de sector en het rijk ontwikkelde ondersteuningsprogramma "Op weg naar effectieve schuldhulp."

---

<sup>1</sup> Voor een uitgebreide beschrijving zie de brief van 19 juni 2009 (Kamerstukken II 2009/10, 24515, nr. 153).

<sup>2</sup> Kamerstukken II 2009/10, 24515, nr. 166

<sup>3</sup> Kamerstukken II 2009/10, 31700 XV, nr. 33

<sup>4</sup> Kamerstukken II 2010/11, 24515, nr. 192

<sup>5</sup> Verkennende studie IWI:Stand van zaken uitvoeringspraktijk schuldhulpverlening 2010-2011

## 7. Kwaliteitsverbetering schuldhulpverlening

In 2010 en 2011 zijn door gemeenten en vrijwilligers de projecten op basis van de motie Ortega-Martijn en het amendement Spekman (Kamerstukken II 2008/09, 31 700 XV, nr. 33) uitgevoerd. De motie Ortega-Martijn (Kamerstukken II, 2009/10, 24 515, nr. 166) beoogde het bevorderen van het werk van vrijwilligers bij de schuldhulpverlening. Het amendement Spekman betreft initiatieven voor integrale schuldhulpverlening en preventie op wijk en buurtniveau, waar mogelijk met behulp van vrijwilligers. Eind 2011 zijn deze projecten door het Verweij Jonker Instituut geëvalueerd. Daarnaast zal op basis hiervan op korte termijn de "Handreiking inzet vrijwilligers in de schuldhulpverlening" verschijnen.

Het evaluatierapport geeft een uitgebreid beeld van de inhoud en effecten van de projecten. Als belangrijkste effecten van alle projecten worden genoemd:

- Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.
- Betere informatie uitwisseling en afstemming tussen betrokken organisaties.
- Hoger bereik van cliënten
- Betere focus op vroegsignalering en preventie.
- Betere "vindbaarheid" van de professionele hulpverlening.

De gemeenten waarmee in de projecten is samengewerkt staan positief tegenover de samenwerking met vrijwilligersorganisaties. Het is echter wel gebleken dat zij vooraf eerst overtuigd moesten worden van de (financiële) meerwaarde daarvan. Ook voor de inzet van vrijwilligers moeten kosten gemaakt worden. Deze betalen zich echter weer terug in een effectievere schuldhulpverlening.

De evaluatie heeft een aantal aanbevelingen voor gemeenten opgeleverd:

- Het is van belang dat de gemeente veel aandacht besteedt aan het beleidsontwerp en de regierol van de gemeente. Hierbij is inzicht in de mogelijkheden voor en de wijze van samenwerking met de in de gemeente werkzame organisaties onmisbaar.
- De veranderingen die in gemeenten plaatsvinden bij de overgang naar "Welzijn nieuwe stijl" bieden mogelijkheden om het welzijnswerk effectiever bij de schuldhulpverlening te betrekken.
- Vrijwilligersorganisaties moeten duidelijk maken op welke onderdelen van de schuldhulpverlening zij een rol kunnen spelen.
- Een heldere taakafbakening en een warme overdracht tussen organisaties zijn belangrijke voorwaarden.
- De kwaliteit en continuïteit van het vrijwilligerswerk moet geborgd worden. Daarvoor is het noodzakelijk dat de inzet van vrijwilligers wordt ingebed in de integrale aanpak.

De projecten van de motie Ortega-Martijn en het amendement Spekman hebben een grote hoeveelheid informatie opgeleverd over integrale schuldhulpverlening en de inzet van vrijwilligers. Ik waardeer dat positief. De ervaringen en aanbevelingen zullen dan ook als onderdeel van het ondersteuningsprogramma "Op weg naar effectieve schuldhulp" onder de aandacht van de gemeenten en andere betrokken organisaties gebracht worden.

## 8. Monitor betalingsachterstanden meting 2011

In de jaren 2008, 2009 en 2010 is een monitor betalingsachterstanden uitgevoerd. Deze zijn bij brief aan de Tweede Kamer aangeboden (Kamerstukken II, 24515 nr. 143, 171 en 195). Dezelfde monitor is, ten behoeve van de vergelijkbaarheid, ook uitgevoerd over 2011.

De monitor onderstreept het belang dat huishoudens, mede gelet op de onzekere macro-economische situatie, hun gedrag ten aanzien van betalen en lenen aanpassen. De in de monitor in beeld gebrachte betalingsachterstanden of kredieten zijn zeker niet in alle gevallen van grote omvang, maar betalingsachterstanden, persoonlijke leningen en creditcardsaldi of afbetalingsregelingen, kunnen een voorbode zijn van grotere financiële problemen (problematische schulden). Zeker gelet op de macro-economische situatie is het verstandig als huishoudens betalingsachterstanden terugdringen. Het aantal huishoudens met enige vorm van betalingsachterstand (rekeningen te laat betalen, afbetalingsregelingen, krediet, creditcardschulden etc) is in 2011 gestegen tot 2,02 miljoen (+1,1%). Gerelateerd aan het totaal van ruim 7,2 miljoen huishoudens is dit 27,8% (was 26,7% in 2010, 24,8% in 2009 en 27,0% in 2008).

Gezien de economische situatie komt de stijging van betalingsachterstanden niet onverwacht. Betalingsachterstanden leiden niet altijd tot problematische schulden, maar verhogen het risico hierop wel.

Onderstaande tabel biedt meer detail over de vormen van betalingsachterstanden.

<b>Vorm van betalingsachterstand</b>	<b>Huishoudens in absolute aantallen en % 2010</b>	<b>Huishoudens in absolute aantallen en % 2011</b>
Achterstallige rekeningen (om financiële redenen)	"Over 12 maanden genomen" 534.000 (7,5%)	"De afgelopen 12 maanden" 680.000 (9,4%)  "op dit moment" 352.000 (4,8%)
Kredietverschaffing en leningen (exclusief hypotheke)	1.044.000 (14,7%)	1.392.000 (19,2%)
Afbetalingsregelingen	"Over 12 maanden genomen" 323.000 (4,6%)	"De afgelopen 12 maanden" 591.000 (8,1%)  "op dit moment " 404.000 (5,6%)
Regelmatig of vaak rood staan	"Over 12 maanden" 987.000 (13,9%)	"De afgelopen 12 maanden" 1.134.000 (15,6%)
Creditcard	102.000 (1,4%) met een gespreide afbetalingsregeling	157.000 (2,2%) met op dit moment een gespreide afbetalingsregeling

Betalingsachterstanden zijn verdeeld over de gehele samenleving en steeds minder het domein van specifieke groepen huishoudens (qua inkomen, etnische achtergrond, opleidingsniveau etc.). Zo hebben huishoudens met een netto inkomen van meer dan € 2.000 per maand ten opzichte van huishoudens met een netto inkomen lager dan € 2.000 per maand:

- Vaker een doorlopend krediet.
- Vaker te maken met af en toe, regelmatig of vaak rood staan.
- Vaker creditcardschulden en afbetalingsregelingen daarvan.
- Een hogere omvang van de schulden.

Het voorgaande geldt ook voor de groep die fulltime werkt.

De monitor biedt gemeenten handvatten om hun beleid op lokaal niveau voor onder andere het voorkomen van betalingsachterstanden en problematische schulden vorm te geven. De monitor wordt door middel van de "Verzamelbrief" onder de aandacht van gemeenten gebracht.

De monitor vormt input voor het eerder aan de Tweede Kamer toegezegde vervolgonderzoek op "Huishoudens in de rode cijfers: Omvang en achtergronden van huishoudens met (een risico op) problematische schulden" (Kamerstukken II, 2009/10, 24515 nr. 161). Dit vervolgonderzoek zal in de loop van 2012 aan de Tweede Kamer worden aangeboden. Uit dit onderzoek zal duidelijk worden of het aantal betalingsachterstanden zich ook vertaalt in een stijging van het aantal huishoudens met (een risico op) problematische schulden.

## 9. Met de coach naar de job

Het vorige kabinet is voor de schooljaren 2009/2010 en 2010/2011 een pilot gestart met de inzet van een stagejobcoach. Gedurende de pilot kregen deelnemende scholen voor praktijkonderwijs (PrO) en cluster 3 en 4 van het voortgezet speciaal onderwijs (VSO)<sup>6</sup> subsidie om een jobcoach in te zetten tijdens de eindstage van (een deel van) hun leerlingen. Het doel van deze pilot was om te onderzoeken of de inzet van een jobcoach tijdens de stage bij leerlingen van het praktijkonderwijs of cluster 3 of 4 van het voortgezet speciaal onderwijs de overgang van school naar werk en de arbeidsparticipatie bevordert.

### *Effect op verloop van de stage*

- De inzet van een stagejobcoach heeft geen effect op het volledig doorlopen van de stage.
- De inzet van de stagejobcoach heeft het verloop van de stage echter wel versoepeld als het gaat om allerlei praktische zaken als het vinden van een passende stageplek, het geven van voorlichting aan werkgever en directe collega's over het werken met een leerling met een beperking en het helpen voorkomen van spanningen op de werkvloer;

### *Effect op de uitstroom*

- De inzet van de stagejobcoach heeft een beperkt effect op de uitstroom naar reguliere arbeid. Leerlingen van pilotscholen stromen vaker uit naar reguliere arbeid dan leerlingen van controlescholen. Bijna de helft (44%) van de pilotleerlingen stroomt uit tegenover ruim éénderde (35%) van de controlescholen.

### *Kosten*

Tijdens de pilot was € 4 miljoen (inclusief uitvoeringskosten) per schooljaar beschikbaar. Van dit bedrag kregen 500 leerlingen in hun eindstage een jobcoach toegewezen. Gelet op het relatief kleine verschil dat de inzet van de stagejobcoach bij de pilotscholen ten opzichte van de controlescholen op de uitstroom heeft – 44% van de pilotleerlingen tegenover 35% van de controlegroep – is de stagejobcoach een te duur instrument om de overgang van school naar de reguliere arbeidsmarkt te bevorderen.

Uit de pilot blijkt dat de stagejobcoach een te duur instrument is. Daarom wordt er geen vervolg gegeven aan de pilot. De pilot heeft wel resultaten opgeleverd die inzicht bieden in factoren die van belang zijn bij de overgang van school naar werk. Het gaat om de volgende factoren: de selectie van de stageplaats op de mogelijkheid van een toekomstige baan, informatieverstrekking aan de werkgever over relevante wet- en regelgeving en verduidelijking waarom het in dienst nemen van deze leerling aantrekkelijk voor hem is, het bieden van vervolg begeleiding na afloop van de stage wat continuïteit biedt en tijdens de stage met de leerling werken aan zaken waar de werkgever nog niet tevreden over is. Deze resultaten leveren nuttige informatie op voor scholen en gemeenten om te gebruiken bij de beleidsontwikkeling rondom de overgang van speciaal onderwijs naar de arbeidsmarkt.

Voor die kwetsbaarste groepen kijkt het kabinet vooral naar de verbeteringen in het speciaal- en praktijkonderwijs. In het speciaal onderwijs worden uitstroomprofielen ingevoerd, waaronder een uitstroomprofiel "arbeidsmarktgericht". In het speciaal onderwijs worden hiermee verplichte stages ingevoerd. Bovendien krijgen leerlingen een getuigschrift bij het verlaten van de school. Een belangrijk inzicht vanuit de pilot is dat een gerichte selectie van een stageplaats de latere doorstroom naar reguliere arbeid kan bevorderen.

---

<sup>6</sup> Praktijkonderwijs is voor leerlingen voor wie het behalen van een diploma (al dan niet in combinatie met het volgen van leerwegondersteunend onderwijs) in een van de leerwegen van het vmbo te hoog gegrepen is, als bedoeld in artikel 10f van de Wet op het voortgezet onderwijs. Cluster 3 onderwijs is onderwijs aan langdurig zieke kinderen met een lichamelijke handicap, lichamelijk gehandicapte kinderen en zeer moeilijk lerende kinderen, dan wel meervoudig gehandicapte kinderen met een van deze handicaps, als bedoeld in artikel 2.4 van de Wet op de expertisecentra. Cluster 4 onderwijs is onderwijs aan langdurig zieke kinderen anders dan met een lichamelijke handicap, zeer moeilijk opvoedbare kinderen en kinderen in scholen verbonden aan pedologische instituten, als bedoeld in artikel 2.4 van de Wet op de expertisecentra.

In het project "Boris brengt je bij een baan" wordt al veel ervaring opgedaan met een methodiek die leerlingen in het speciaal onderwijs naar de arbeidsmarkt moet leiden. In dit project zetten de kenniscentra voor beroepsonderwijs en bedrijfsleven hun diensten in om leerlingen uit het voortgezet speciaal onderwijs (vso) die kiezen voor de leerroute naar de arbeidsmarkt te ondersteunen. Dit project loopt op dit moment bij 14 scholen voor speciaal onderwijs.

Daarnaast kunnen Pro en VSO scholen in het kader van actie C van de Subsidieregeling ESF in het aanvraagtijdvak van 15 maart tot en met 30 maart 2012 subsidie aanvragen voor activiteiten die de overgang van school naar de arbeidsmarkt van hun leerlingen bevorderen. Hieronder valt ook de mogelijkheid om subsidie aan te vragen voor de inzet van een stagejobcoach.

## 10. Monitor pilot Wajong adviesvoucher

Van 15 februari 2010 tot 29 april 2011 heeft een pilot met de Wajong adviesvoucher plaatsgevonden. Deze pilot is opgezet om werkgevers te stimuleren de mogelijkheden te verkennen om jonggehandicapten als medewerker in dienst te nemen. De Wajong adviesvoucher is een methode voor ondernemers om gratis advies te krijgen van een re-integratiebedrijf over de mogelijkheden om binnen hun bedrijf Wajongers te plaatsen door middel van het aanpassen / creëren van functies, de zogenaamde jobcarving.

Tijdens de pilot waren 1.000 vouchers beschikbaar. Alle vouchers zijn ook uitgegeven. Niet alle vouchers zijn vervolgens ook daadwerkelijk gebruikt.

Uit de eindrapportage blijkt dat bij gemiddeld 85% van de deelnemende bedrijven mogelijkheden zijn voor het plaatsen van één of meer Wajongers (naar aanleiding van de gedeclareerde vouchers). 60% van deze bedrijven heeft na afronding van het adviestraject besloten om te zoeken naar een passende kandidaat voor het opgestelde wajongprofiel. In 40% van de gevallen is ook daadwerkelijk een Wajonger geplaatst en in 20% van de gevallen loopt de werving nog.

De Wajong adviesvoucher wordt door ondernemers en re-integratiebedrijven gezien als een inhoudelijk goed instrument. Een belangrijke meerwaarde is dat de adviesvoucher uitgaat van de werkgever. Werkgevers kunnen vrijblijvend een breed bedrijfsonderzoek laten doen naar de plaatsingsmogelijkheden voor een Wajonger binnen hun bedrijf. Het instrument biedt een goede mogelijkheid om binnen te komen bij een bedrijf en zo vooroordelen weg te nemen die over de doelgroep bestaan. De gehanteerde methode van jobcarving is voor de meeste re-integratiebedrijven niet nieuw. Het is echter wel nieuw om deze methode organisatiebreed toe te passen, zonder vooraf al een specifieke Wajonger voor ogen te hebben waarvoor een functie moet worden gecreëerd.

Als kanttekening wordt gemaakt dat de Wajong adviesvoucher voor gebruik bij kleine ondernemers zwaar en duur is. Ook bleek het lastig om ondernemers voor de voucher te interesseren, dit kwam mede door de onbekendheid van het instrument. Dit zijn aspecten om bij nieuw te ontwikkelen vormen van de adviesvoucher rekening mee te houden.

De werving en plaatsing van Wajongers maakte bewust geen deel uit van de Wajong adviesvoucher om de vrijblijvendheid voor ondernemers te benadrukken. Dit heeft zowel voor ondernemers als re-integratiebedrijven problemen opgeleverd. Ondernemers gingen er vanuit dat in geval van plaatsingsmogelijkheden het re-integratiebedrijf met kandidaten zou komen. Dit bleek niet het geval. Re-integratiebedrijven merkten dat het lastig is om passende en geïnteresseerde kandidaten te vinden. Ook dit is een belangrijk aandachtspunt bij eventuele vervolgstappen.

De resultaten van de pilot zijn positief. De uitkomsten bevestigen de interesse bij bedrijven in het plaatsen van Wajongers en laten zien dat er hiervoor ook concrete mogelijkheden zijn. De mogelijkheid voor het aanvragen van een bedrijfsadvies blijkt te voorzien in een behoefte van bedrijven en wordt positief beoordeeld door werkgevers. Belangrijk is dat de vraag en mogelijkheden van de werkgever het vertrekpunt zijn.

Naast het traject van de adviesvoucher zijn ook andere partijen actief met jobcarven en het ontwikkelen en uitvoeren van een "bedrijfsadvies". Zo verricht UWV bedrijfsadviezen voor grote bedrijven en kennen verschillende gemeenten en sw-bedrijven een vorm van bedrijfsadvies. De pilot Wajong adviesvoucher betrof een eenmalig experiment om door middel van jobcarving werkgevers te stimuleren de mogelijkheden te verkennen om jonggehandicapten als medewerker in dienst te nemen. De mogelijkheid tot het geven van bedrijfsadviezen vormt een van de instrumenten uit de "gereedschapskist" die gemeenten, UWV en re-integratiebureaus kunnen inzetten om werkgevers te ondersteunen bij het in dienst nemen van mensen met een arbeidsbeperking. Het is nu aan die partijen om verder te gaan met de ontwikkeling van het instrument "bedrijfsadvies". De ervaringen die zijn opgedaan in de pilot met de Wajong adviesvoucher zijn daarbij zeer waardevol.

## **11. Monitor arbeidsbeperkten en werk 2007-2010**

Het Kenniscentrum UWV heeft voor het derde achtereenvolgende jaar de monitor arbeidsbeperkten en werk uitgebracht. Het commentaar van de cliëntenorganisaties is hierin verwerkt. De monitor volgt de ontwikkelingen in het aandeel mensen met een arbeidsbeperking dat betaald werk verricht. Deze monitor omvat de periode 2007-2010.

In het kader van de monitor worden als arbeidsbeperkt beschouwd: mensen die een arbeidsongeschiktheidsuitkering ontvangen, personen die bij de WIA-claimbeoordeling minder dan 35% arbeidsongeschikt zijn bevonden (35-minners) en herbeoordeelden in het kader van de herbeoordelingsoperatie-WAO. Voorts geeft de monitor inzicht in de positie van het zittend bestand, waaronder de groep Wajongers. De monitor schetst het volgende beeld.

In vergelijking met de vorige monitor, over de jaren 2007-2009, zijn er weinig veranderingen. Tussen 2007 en 2008 steeg het aandeel werkenden met een arbeidsbeperking. Tussen 2008 en 2009 daalde de arbeidsdeelname als gevolg van de crisis. Dit bleek al uit de laatste monitor. Deze daling zet zich blijkens de recente monitor tussen 2009 en 2010 door. De arbeidsdeelname van arbeidsbeperkten komt daarmee uit op het niveau van eind 2007, een periode waarin de arbeidsdeelname relatief hoog was. De daling is bij de arbeidsbeperkten naar verhouding groter dan bij de totale werkende beroepsbevolking. De verschillen tussen de onderscheiden groepen arbeidsbeperkten onderling zijn grotendeels gelijk gebleven in vergelijking met de vorige monitor. Van de groep recent ingestroomde arbeidsbeperkten met resterende verdien capaciteit, – die dus inkomsten uit betaald werk kunnen verwerven –, verricht een kleine meerderheid betaald werk (inclusief werk als zelfstandige). Het betreft hierbij WGA-ers, 35-minners en herbeoordeelden-WAO met arbeidsvermogen.

Tussen arbeidsbeperkten onderling bestaan grote verschillen. De werkhervatting van arbeidsbeperkten die vanuit de Ziektewet de WGA zijn ingestroomd of 35-minner zijn geworden (vangnetters), blijft achter bij die van reguliere werknemers: gemiddeld circa 30 procent van de vangnetters heeft een dienstverband tegenover circa 60 procent van de werknemers. Deze monitor biedt een eerste inzicht in het aandeel arbeidsbeperkten dat inkomen genereert uit werk als zelfstandige. Van de gedeeltelijke WGA'ers en WAO'ers was het aandeel met alleen een inkomen uit werk als zelfstandige respectievelijk 6% en 7%. Met name onder de WAZ'ers was het aandeel substantieel met 36%. Deze gegevens betreffen het jaar 2008, recentere data met betrekking tot zelfstandigen zijn nog niet beschikbaar.

Volgend jaar verschijnt de monitor niet meer als aparte uitgave. Vergelijkbare informatie verschijnt vanaf dan, naast informatie uit voorheen de Wajongmonitor, in de Participatiemonitor die UWV de komende tijd verder ontwikkelt.



## **12. Najaarsrapportage cao-afspraken 2011**

De Najaarsrapportage beschrijft de stand van zaken voor diverse cao-afspraken op 1 oktober 2011. Onderzocht is een steekproef waaronder circa 5 miljoen werknemers vallen. Hieronder geef ik een selectie van de belangrijkste resultaten uit de Najaarsrapportage en geef ik in aanvulling daarop de stand van afspraken in cao's naar aanleiding van het wetsvoorstel "Wet wijziging ingangsdatum AOW-ouderdomspensioen".

### *Contractloonmutatie in 2011*

De totale contractloonmutatie bedraagt in 2011 gemiddeld 1,5% op niveaubasis. In vergelijking met 2010 ligt de gemiddelde contractloonmutatie in 2011 op niveaubasis 0,7%-punt hoger. De inflatie is in 2011 2,3% (CBS). De contractlonen liggen duidelijk onder inflatie in 2011. De contractloonmutatie is in 2011 het hoogst in de marktsector (1,8% op niveaubasis) en het laagst in de overheidssector (0,2% op niveaubasis).

### *Duurzame inzetbaarheid*

Over het thema gezondheid bevatten 69 van de 95 cao's afspraken. De meeste afspraken gaan over proactief en preventief beleid (48 cao's). Op één na kennen alle cao's afspraken over scholing. Dat zijn vooral afspraken over functiegerichte scholing (86 cao's) en scholingsverlof (80 cao's). Afspraken over het erkennen van verworven competenties (EVC) komen in 36 cao's voor. Afspraken over mobiliteit komen in 37 cao's voor en gaan vooral over mobiliteitscentra (18 cao's) en het stimuleren van mobiliteit (15 cao's). Extra verlof voor ouderen komt voor in 51 cao's, arbeidsduurverkorting in 36 cao's en vrijstelling van diensten in 67 cao's. Het aantal afspraken over demotie (29 cao's) neemt toe.

### *Afstand tot de arbeidsmarkt*

De sociale partners hebben in 45 van de 100 onderzochte cao's afspraken gemaakt over de bevordering van instroom van werknemers met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt. Het aantal cao's waarin concrete aantallen worden genoemd is licht gestegen naar 17. Daarbij zijn afspraken gemaakt over het beschikbaar stellen van ruim 1500 arbeidsplaatsen. In 11 cao's staan afspraken over specifieke scholingsinspanningen voor kwetsbare groepen. Afspraken over het voorkomen van uitstroom zijn niet gevonden.

### *Financieel beeld van cao-fondsen in 2010*

Uit de jaarverslagen van 56 algemeen verbindend verklaarde cao-fondsen over het jaar 2010 blijkt dat deze fondsen € 530 miljoen hebben besteed. Daarvan ging 91% naar de doelstellingen van de fondsen, 9% naar beheer. De fondsen besteden geld aan scholing, arbeidsomstandigheden, werkgelegenheid en cao-gerelateerde doelstellingen. In 2010 hebben de onderzochte fondsen 273 miljoen aan opleiding en ontwikkeling besteed. In 2010 zijn de reserves van de onderzochte fondsen afgenomen met 85 mln. De baten bedroegen € 444 miljoen, de lasten 530 miljoen en de reserves € 473 miljoen.

### *Wet wijziging ingangsdatum AOW-ouderdomspensioen*

Zoals toegezegd bij de schriftelijke behandeling van het wetsvoorstel "Wet wijziging ingangsdatum AOW-ouderdomspensioen" zou ik bij de aanbieding van de "Najaarsrapportage cao-afspraken 2011" een actueel beeld geven over de aanpassing van de cao's naar aanleiding van dit wetsvoorstel (Kamerstukken II, 2011-2012, 32 846, nr. 6, p. 4). De 20 cao's die in de schriftelijke behandeling worden genoemd (met afspraken over ontslag op de 1<sup>e</sup> van de maand waarin een werknemer 65 wordt) zijn opnieuw bekeken. Vijftien van de 20 cao's zijn in de tussentijd vernieuwd. Vijf cao's zijn nog niet vernieuwd. Van de 15 vernieuwde cao's zijn er 4, waarin de ontslagbepaling is gewijzigd. Met de sociale partners is eind 2011 deze stand besproken. De komende tijd zullen de cao's gevolgd blijven worden.

### 13. Arbobalans 2011

De Arbobalans 2011 geeft een actueel overzicht van de stand van zaken op het gebied van arbeidsomstandigheden in Nederland. Deze Arbobalans gaat in het bijzonder in op het Europese perspectief, gevaarlijke stoffen, duurzame inzetbaarheid en arbeidsongevallen.

De belangrijkste resultaten in de Arbobalans 2011 zijn:

- Nederlandse arbeidsomstandigheden zijn beter dan het Europees gemiddelde.
- Nederlandse werkgevers vinden de aanpak van psychosociale risico's lastig. Dat heeft te maken met de ervaren gevoeligheid van het probleem, een gebrek aan bewustzijn en de cultuur in het bedrijf.
- In de afgelopen twee jaar trof 70% van de werkgevers maatregelen om het ziekteverzuim terug te dringen en arbeidsomstandigheden te verbeteren. Werknemers ervaren deze maatregelen vaak als afdoende.
- Weinig werkgevers (3%) vinden blootstelling aan gevaarlijke stoffen een belangrijk risico in hun organisatie, terwijl in 2010 14% van de werknemers vaak dergelijke stoffen inademt of er huidcontact mee heeft. Van deze werknemers vindt 14% (aanvullende) maatregelen nodig.
- In 2010 hadden naar schatting 224.000 werknemers een arbeidsongeval met letsel en verzuim.
- Werknemers met gezondheidsklachten en laagopgeleiden scoren ongunstiger dan gemiddeld op indicatoren van duurzame inzetbaarheid.
- De sectoren horeca en gezondheids- en welzijnszorg scoren minder goed op duurzame inzetbaarheid. De sectoren financiële en zakelijke dienstverlening scoren hier relatief hoog op.

Uit de Arbobalans 2011 blijkt dat de arbeidsomstandigheden in Nederland, in algemene zin, gunstig zijn. Ook wanneer we dit bekijken in Europees perspectief. Dat neemt niet weg dat er altijd verbeteringen mogelijk en nodig zijn.

De primaire verantwoordelijkheid voor arbeidsomstandigheden in bedrijven ligt bij werkgevers en werknemers. Zij worden daarbij ondersteund door sociale partners, bijvoorbeeld door de ontwikkeling van arbocatalogi en het geven van voorlichting, advies en opleidingen. Een aantal sectoren heeft ook eigen kennisinstituten opgericht die door sociale partners worden gefinancierd, zoals Arbouw en Stigas. Ik nodig werkgevers en werknemers, en hun vertegenwoordigende organisaties, uit om de inzichten die de Arbobalans biedt te gebruiken bij het verbeteren van de arbeidsomstandigheden.

Om dit te stimuleren organiseert SZW binnenkort een bijeenkomst waarin TNO de uitkomsten van de Arbobalans zal presenteren en waar deze zullen worden besproken met sociale partners.

De overheid draagt op verschillende manieren bij aan het verbeteren van de arbeidsomstandigheden en het vergroten van duurzame inzetbaarheid. In het bijzonder wijs ik op de introductie van het Vitaliteitspakket, het Actieplan Arbeidsveiligheid en het Maatschappelijk Programma Arbeidsomstandigheden. Zoals in het jaarplan 2012 van de Inspectie SZW is aangegeven behoort de zorg tot de prioritaire sectoren en zullen er in 2012 inspecties op psychosociale risico's worden uitgevoerd. Verder wijs ik op de recent ontwikkelde webtool "zelfinspectie gevaarlijke stoffen" van de Inspectie SZW, waarmee werkgevers zelf kunnen beoordelen of hun werknemers veilig en gezond werken met gevaarlijke stoffen. Tenslotte wordt met selectief en risicogericht toezicht en een afgewogen mix aan interventies, het niveau van arbeidsomstandigheden bevorderd. Daarbij zal het grootste deel van de toezichtactiviteiten te maken hebben met repressieve handhaving.

#### **14. Zelfregulering op het terrein van arbeidsomstandigheden**

Het onderzoek "Zelfregulering op het terrein van arbeidsomstandigheden" biedt inzicht in de vormen, randvoorwaarden en de mogelijkheden voor het stimuleren van zelfregulering op het terrein van arbeidsomstandigheden.

Uit het onderzoek blijkt dat er een uitgebreid pallet aan verschillende vormen van zelfregulering is, die indirect en/of voor een deel betrekking hebben op arbeidsomstandigheden. Een beperkt aantal is specifiek gericht op veiligheid en gezondheid. De instrumenten die het meest voorkomen om gezondheid en veiligheid te regelen, zijn:

- Techniekerichte instrumenten, zoals normen.
- Gedragsgerichte instrumenten, zoals gedragscodes en protocollen.
- Informerende instrumenten, zoals keurmerken en certificatie.
- Contractuele instrumenten, zoals collectieve arbeidsovereenkomsten.

Een economische prikkel en voldoende zelfregulerend vermogen in de branches zijn, zo blijkt uit het onderzoek, belangrijke randvoorwaarden voor kansrijke zelfregulering. De resultaten van het onderzoek bieden perspectief voor meer zelfregulering op het terrein van arbeidsomstandigheden.

Dit onderzoek sluit aan bij het streven van het kabinet, als verwoord in het regeerakkoord, om het overheidsingrijpen te reduceren en in te zetten op het creëren van een omgeving waarin anderen zich aangesproken en gestimuleerd voelen om zelf met oplossingen te komen voor maatschappelijke vraagstukken en deze ook zelf af te dwingen.

Zoals in de brief van 14 maart 2011<sup>7</sup> over de taakstelling op het SZW domein verwoord, zullen "de verantwoordelijkheden op het terrein van het arbeidsomstandighedenbeleid tussen overheid, sociale partners en andere betrokkenen verdergaand worden aangepast, in het verlengde van de in de afgelopen jaren ingezette richting".

Binnenkort informeert de staatssecretaris uw Kamer over de manier waarop hij hier invulling aan geeft. Hij stuurt u dan zijn visie op het toekomstige stelsel van gezond en veilig werken.

Voor de ontwikkeling van deze visie is gesproken met zo'n vijftig stakeholders uit het stelsel, waaronder vertegenwoordigers van werkgevers- en werknemersorganisaties. Een veranderende verdeling van verantwoordelijkheden en zelfregulering zijn daarbij aan de orde geweest. De gesprekken bevestigden het beeld dat er mogelijkheden zijn voor zelfregulering in branches en sectoren.

Bij de uitwerking van deze visie en de rol van zelfregulering daarin, worden de gesprekken met de stakeholders in het stelsel voortgezet. Daarbij worden de resultaten van dit onderzoek betrokken en geef ik aandacht aan de vraag naar de combinatie van zelfregulering met een meer risicogericht en selectief overheidstoezicht.

Met dit onderzoek en de gesprekken die in het kader van de visieontwikkeling op het stelsel van gezond en veilig werken zijn gevoerd met stakeholders en die bij de uitwerking van deze visie nog gevoerd gaan worden, is uitvoering gegeven aan de motie Van Hijum<sup>8</sup>. De motie verzoekt om in overleg te treden met sociale partners over het vergroten van de mogelijkheden tot zelfregulering.

---

<sup>7</sup> Kamerstukken II 2011/12, 32500 XV nr. 75

<sup>8</sup> Kamerstukken II 2011/12, 25 883, nr. 195

## 15. Witte vlek op pensioengebied 2010

De witte vlek op pensioengebied betreft het aantal werknemers dat geen pensioen opbouwt, ofwel omdat hun werkgever geen pensioenregeling aanbiedt, ofwel omdat bepaalde werknemers niet deelnemen aan de door hun werkgever aangeboden pensioenregeling.

Het CBS heeft de omvang en samenstelling van de witte vlek over 2010 geïnventariseerd.

De onderzoeksresultaten laten zien dat de omvang en samenstelling van de witte vlek in de jaren 2007 - 2010 een soortgelijk beeld geven. Er lijkt sprake van een lichte daling van de omvang van de witte vlek.

<i>Ultimo Aspect</i>	<i>2007</i>	<i>2008</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>
Gemiddelde witte vlek, 21-64 jaar	11%	10%	10%	9%
Geslacht: bovengemiddeld bij mannen	12%	12%	11%	10%
Leeftijd: bovengemiddeld in categorie 21-24 jaar	16%	14%	14%	13%
Inkomen: bovengemiddeld bij hoge inkomens <sup>9</sup>	19%	18%	16%	15%
Bedrijfstak: bovengemiddeld in commerciële dienstverlening	19%	18%	17%	15%
Grootte bedrijf: bovengemiddeld bij bedrijven tot 10 werknemers	24%	25%	23%	22%
Aandeel witte vlek bij niet-witte werkgever <sup>10</sup>	66%	65%	71%	72%

Deze rapportage is voorlopig de laatste in een reeks (2007 – 2010). Hiermee is de witte vlek in een aantal jaren sinds de inwerkingtreding van de Pensioenwet geïnventariseerd.

<sup>9</sup> Voor 2007 boven € 60.000, voor 2008, 2009 en 2010 boven tweemaal modaal.

<sup>10</sup> Het betreft hier (het aandeel van) de witte vlek onder 25 – 64 jarigen bij niet-witte werkgevers.

## **16. Onafhankelijkheid van certificerende instellingen bij periodieke liftkeuringen in het licht van grootschalige contractering**

De Inspectie SZW, voorheen de Arbeidsinspectie, heeft in 2010 onderzoek verricht naar de onafhankelijkheid van certificerende instellingen bij periodieke liftkeuringen in het licht van de grootschalige contractering. U ontvangt hierbij het rapport van de Inspectie SZW en tevens de conclusies die ik uit het rapport trek. Tenslotte ga ik in op de motie (Kamerstukken II 2011-2012, 25883, nr. 201) van de leden De Jong en Van den Besselaar.

Liften moeten periodiek (iedere 18 maanden) gekeurd worden door een, door mij aangewezen, Certificerende en Keurende Instelling (cki). Om de kwaliteit van de keuringen te borgen is in de aanwijzingseisen voor de cki opgenomen dat deze onafhankelijk dient te zijn. De Inspectie SZW heeft onderzoek gedaan naar de onafhankelijkheid van cki's, op grond van signalen dat die onafhankelijkheid onder druk staat door de opkomst van grootschalige contracten. Bij grootschalige contracten voert een cki een pakket liftkeuringen uit in opdracht van één onderhoudsfirma of eigenaar.

De Inspectie SZW heeft in dit onderzoek aangesloten bij de normen die binnen accreditatie worden gehanteerd op het punt van onafhankelijkheid (ISO 17020). Per 1 januari 2012 moeten cki's, voor wat betreft onafhankelijkheid, voldoen aan de eisen van ISO 17020 met enkele aanvullingen.

De Inspectie SZW onderscheidt voor dit onderzoek drie aspecten van onafhankelijkheid: economische en organisatorische onafhankelijkheid van de cki en onafhankelijkheid van de individuele keuringen. Het oordeel van de Inspectie SZW is gebaseerd op onderzoek naar de eerste twee aspecten.

De Inspectie SZW toont aan dat in sommige gevallen de onafhankelijkheid daadwerkelijk onder druk kan komen te staan. Echter, een cki kan zich tegen de druk wapenen door adequate beheersmaatregelen te treffen, door bijvoorbeeld zelf verantwoordelijk te blijven voor de planning of door een aanpassing van de leveringsvoorwaarden. Daarom ben ik van mening dat ook in de toekomst grootschalige contracten geoorloofd moeten blijven.

In het onderzoek in 2010 oordeelt de Inspectie SZW dat één cki een dusdanige relatie heeft met een onderhoudsfirma dat daarmee haar economische en organisatorische onafhankelijkheid onder druk staat. De overige cki's hebben voldoende beheersmaatregelen genomen of maken geen gebruik van grootschalige contracten. De betreffende cki heeft inmiddels toegezegd de noodzakelijke beheersmaatregelen te nemen. De Inspectie SZW zal monitoren of de cki de toegezegde maatregelen ten aanzien van het borgen van de economische en organisatorische onafhankelijkheid ook daadwerkelijk doorvoert.

De Raad van Accreditatie (RvA) die cki's accrediteert, beziet naast de twee aspecten die de Inspectie SZW heeft gezien ook de onafhankelijkheid van individuele keuringen. In het oordeel van de RvA is doorslaggevend of afhankelijkheid zich daadwerkelijk uit in afhankelijkheid van individuele keuringen. Omdat de RvA geen afhankelijkheid van keuringen door de betreffende cki heeft geconstateerd, heeft de RvA de betreffende cki in 2011 (opnieuw) geaccrediteerd. Ook de Inspectie SZW heeft geen indicatie dat individuele keuringen door de betreffende cki niet goed verlopen en dat de kwaliteit van individuele liftkeuringen in het geding is als gevolg van grootschalige contracten.

De Inspectie SZW heeft op 2 november 2011, n.a.v. een verzoek tot verlenging van de aanwijzing van betreffende cki, medegedeeld dat zij geen bezwaar heeft tegen de verlenging van de aanwijzing van de betreffende cki. De Inspectie SZW heeft geen signalen waaruit zou kunnen blijken dat de betreffende cki niet conform de vereisten heeft gefunctioneerd. De Inspectie SZW zal, zoals gezegd, monitoren of de cki de toegezegde maatregelen ten aanzien van het borgen van de economische en organisatorische onafhankelijkheid ook daadwerkelijk doorvoert. In de aanwijzingsbeschikking is daartoe de cki verzocht om over de voortgang van de invoering van beheersmaatregelen en hun effectiviteit aan de Inspectie SZW te melden.

*De motie van de leden De Jong en Van den Besselaar*

Tot slot wil ik ingaan op de motie van de leden De Jong en Van den Besselaar, waarin de regering wordt gevraagd om nu en in de toekomst de veiligheid van liften te waarborgen door de periodieke keuring in opdracht van onderhoudsbedrijven niet langer toe te staan en uitsluitend de eigenaar van de lift opdrachtgever voor de keuring te laten zijn.

Uit het onderzoek van de Inspectie SZW in 2010 blijkt niet dat er een verschil zou zijn in de veiligheid van liften die zijn gekeurd onder een grootschalig contract en liftkeuringen waarbij dat niet het geval is. Ook uit andere bronnen zijn mij tot op heden geen concrete voorbeelden aangeleverd. Zoals op 1 december in het VAO al aangegeven, deel ik dan ook niet de conclusie dat grootschalige contracten onveilige situaties veroorzaken.