



Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Binnenhof 1A  
2513 AA 's-GRAVENHAGE

Postbus 90801  
2509 LV Den Haag  
Anna van Hannoverstraat 4  
Telefoon (070) 333 44 44  
Telefax (070) 333 40 33

**Uw brief**

**Ons kenmerk**

UB/SIU/2004/9041

**Onderwerp**

Verkenning werkherkansingsadviseur

**Datum**

12 februari 2004

In het Algemeen Overleg met de Vaste Commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de Tweede Kamer van 24 september 2003 heb ik toegezegd de mogelijkheden te verkennen van een functioneel onafhankelijke werkherkansingsadviseur. Met als doel de positie van de klant in het reïntegratieproces te versterken. Hierbij blijven UWV en gemeenten eindverantwoordelijk voor de reïntegratie van de klant. Bij de verkenning naar de werkherkansingsadviseur zijn de uitvoerders en de Landelijke Cliëntenraad (LCR) betrokken. UWV, CWI, Divosa en de LCR hebben mij onlangs een voorstel voor verdere uitwerking voorgelegd. Hiervoor ben ik hen zeer erkentelijk. In samenspraak met de staatssecretaris heb ik besloten in te stemmen met de voorgestelde uitwerking.

*Inhoud advies*

UWV, CWI, Divosa en de LCR hebben overeenstemming bereikt over de invoering van de functionaliteit van een werkherkansingsadviseur per 1 juli 2004 in de vorm van een onafhankelijke laagdrempelige advies- en informatiefunctie voor klanten door het inrichten van een servicedesk. De servicedesk heeft tot doel de klant zodanig te ondersteunen dat deze de regie over zijn eigen reïntegratie kan nemen. Afspraken over het daadwerkelijke reïntegratietraject maakt de klant met de klantmanager van de gemeente of reïntegratiecoach van UWV. De servicedesk is gericht op klanten die zich op vrijwillige basis willen informeren over en voorbereiden op hun reïntegratietraject. De nadruk ligt hierbij op de oriëntatiefase van de klant op reïntegratie. Het streven is dat met ingang van 1 juli 2004 op 20 tot 30 locaties (bedrijfsverzamelgebouwen en CWI+locaties) werkherkansingsadviseurs werkzaam zijn. Op 1 januari 2005 zijn volgens plan op 60 locaties werkherkansingsadviseurs actief. Hierna is een verdere uitrol onderwerp van overleg.

In het advies van UWV, CWI, Divosa en de LCR worden onder meer de volgende uitgangspunten ten aanzien van de werkherkansingsadviseur geformuleerd:

- De ketenpartners bemensen in onderling overleg de servicedesk, waarbij door professionaliteit en houding de onafhankelijkheid van de functionaris moet worden geborgd. De verwevenheid met de overige belangen van CWI, UWV en gemeenten

moet worden vermeden, zodat een objectieve dienstverlening voor de klant kan worden bereikt.

- De diensten van de servicedesk zijn complementair: er worden geen taken overgenomen van de ketenpartijen.
- Alle klanten kunnen met vragen over werk(hervatting) bij de servicedesk terecht.
- Op 1 juli 2005 vindt een tussenevaluatie over met name het functioneren van de servicedesk plaats. Op 1 juli 2006 volgt een evaluatie over met name functioneren, nut en noodzaak van de servicedesk, en de relatie tussen de servicedesk en de dienstverlening van de uitvoeringsorganisaties.
- De ketenpartners houden een inspanningsverplichting ten aanzien van het verbeteren van de eigen dienstverlening.

Aanvullend op de reguliere informatie- en adviestaken wordt met de invoering van een onafhankelijke informatie- en adviesfunctionaliteit mede invulling gegeven aan de motie Noorman-Den Uyl om laagdrempelige informatievoorziening te realiseren binnen bedrijfsverzamelgebouwen of CWI-vestigingen (Kamerstukken II, 2001/2002, 27 588, nr. 33).

Ik zal u over de voortgang van de uitwerking en de implementatie van de werkherkansingsadviseur informeren via de reguliere rapportages in het kader van SUWI.

#### *Initiatieven uitvoering klantgerichtheid*

Zoals blijkt uit de brief van 27 november 2003 naar aanleiding van onder meer de derde kwartaalverslagen en de jaarplannen 2004 van de SUWI-organisaties (Kamerstukken II, 2003/2004, 26 448, nr. 98) besteden de uitvoerders steeds meer aandacht aan de versterking van de positie van de klant. Dit komt eveneens naar voren in het advies van UWV, CWI, Divosa en de LCR over de werkherkansingsadviseur, waarin melding wordt gemaakt van de initiatieven om de dienstverlening zowel in de afzonderlijke organisaties als in de keten te verbeteren. In bestuurlijke overleggen zal deze ontwikkeling nauwgezet worden gevolgd en besproken.

De Minister van Sociale Zaken  
en Werkgelegenheid,

(mr. A.J. de Geus)