

Tweede
voortgangsrapportage
IRO

Michiel van den Hauten
Krista Visscher
Leo Aarts

© **A**arts De Jong Wilms Goudriaan **P**ublic **E**conomics bv (APE)

Den Haag, augustus 2005

INHOUD

0	SAMENVATTING EN CONCLUSIES	3
0.1	Doelstelling en opzet van het onderzoek	3
0.2	Voorlopige resultaten van de IRO-regeling	5
0.3	Praktijkervaringen	6
0.4	De invloed van IRO op PRB en reguliere trajecten	8
0.5	Aandachtspunten voor beleid en uitvoering	8
1	INLEIDING EN ONDERZOEKSOPZET	11
1.1	Inleiding	11
1.2	Onderzoeksvragen	12
1.3	Onderzoeksopzet	13
1.4	Vervolg van de rapportage	14
2	VORMGEVING VAN DE IRO-REGELING	17
2.1	Inleiding	17
2.2	Kenmerken van de IRO-regeling	17
2.3	Fasen in het uitvoeringsproces	22
3	RESULTATEN VAN DE MONITOR	25
3.1	Inleiding	25
3.2	IRO-aanvragen in 2004-2005	25
3.3	Kenmerken van de IRO-cliënten	27
3.4	Inhoud van de IRO-trajecten	31
3.5	Kosten van IRO-trajecten	34
3.6	Plaatsing	38
3.7	Samenvatting en conclusie	40
4	RESULTATEN VAN DE PROCESEVALUATIE	43
4.1	Inleiding	43
4.2	Ervaringen met de IRO-regeling	44
4.3	Ervaringen met de uitvoering	52
4.4	Samenvatting en conclusie	66

5	INVLOED IRO OP PRB EN REGULIERE TRAJECTEN	69
5.1	Inleiding	69
5.2	IRO ten opzichte van het PRB	69
5.3	IRO ten opzichte van reguliere trajecten	74
5.4	Samenvatting en conclusie	77
6	SLOTBESCHOUWING	79
6.1	Inleiding	79
6.2	Gebruik, kosten en prestaties van de IRO	79
6.3	IRO in vergelijking met PRB en reguliere trajecten	80
6.4	Aandachtspunten voor beleid en uitvoering	82
	BIJLAGE 1: RESPONDENTEN INTERVIEWS	85
	BIJLAGE 2: DEELNEMERS EXPERTMEETING	87
	BIJLAGE 3: KLANKBORDGROEP EN BEGELEIDINGSCOMMISSIE	89
	BIJLAGE 4: ONDERDELEN IRO-REÏNTEGRATIEPLANNEN	91
	BIJLAGE 5: SAMENVATTING EERSTE VOORGANGSRAPPORTAGE IRO	93

O SAMENVATTING EN CONCLUSIES

0.1 Doelstelling en opzet van het onderzoek

De IRO-regeling

In 2004 is de Individuele Reintegratie Overeenkomst (IRO) geïntroduceerd. De IRO-regeling geeft het UWV de mogelijkheid om voor cliënten reïntegratietrajecten in te kopen waarin meer maatwerk te realiseren is dan in trajecten uit de reguliere aanbestedingen.

De regeling is bedoeld voor WW'ers en arbeidsgehandicapten die zelf hun reïntegratieplan willen schrijven en zelf een reïntegratiebedrijf willen kiezen. In vergelijking met de reguliere reïntegratietrajecten biedt de IRO cliënten meer keuzevrijheid en de reïntegratiebedrijven meer ruimte om maatwerk te leveren. Om tevens de efficiënte besteding van publieke reïntegratiemiddelen te bevorderen, zijn waarborgen in de regeling opgenomen in de vorm van gedeeltelijke resultaatfinanciering en een maximumtarief voor IRO-trajecten.

Het onderzoek

Het ministerie van SZW heeft APE opdracht gegeven de implementatie, uitvoering en resultaten van de IRO-regeling te monitoren. Dit is de tweede voortgangsrapportage. De eerste voortgangsrapportage is december 2004 uitgebracht.

In beide rapportages staan twee vragen centraal:

1. Hoe is de implementatie van de IRO-regeling verlopen en hoe kunnen eventuele knelpunten worden weggenomen?
2. Wat zijn de (voorlopige) resultaten van de IRO-regeling?

Voor het beantwoorden van de eerste vraag is een procesevaluatie uitgevoerd. Daarin is de implementatie van de IRO-regeling door het UWV beschreven en zijn ervaringen van cliënten, reïntegratiebedrijven en UWV-medewerkers met de uitvoering van de regeling geïnventariseerd.

Voor de tweede vraag zijn het gebruik, de kosten en de resultaten van de IRO-trajecten gemonitord. Bij resultaten is gekeken naar de inhoud van reïntegratieplannen, cliënttevredenheid en (voorlopige) plaatsingspercentages. Vervolgens zijn de bevindingen vergeleken met reguliere trajecten en het experiment met het persoonsgebonden reïntegratiebudget (PRB).

In het onderzoek zijn de volgende bronnen gebruikt:

- UWV-registraties over gebruik, kosten en plaatsing (monitor);
- Dossieronderzoek naar de inhoud van reïntegratieplannen (monitor en procesevaluatie);
- Een enquête onder cliënten die een IRO-traject zijn gestart (monitor en procesevaluatie);
- Interviews met UWV-medewerkers, reïntegratiebedrijven en cliëntenorganisaties (procesevaluatie);
- Een expertmeeting met de belangrijkste stakeholders (procesevaluatie).

Dit onderzoek is uitgevoerd binnen een jaar nadat de IRO formeel van kracht is geworden. Dat betekent dat een deel van de bevindingen een voorlopig karakter heeft. Dit geldt in het bijzonder voor de berekende plaatsingspercentages, maar ook voor aandachtspunten die betrokkenen hebben aangedragen in de procesevaluatie. Bovendien hebben de onderzoeksbevindingen deels betrekking op de periode voordat de regeling van kracht is geworden (14 juli 2004). Vooruitlopend op de formele regeling is het UWV reeds begonnen met de uitvoering. De hierbij gebruikte noodprocedure wijkt op sommige punten af van de definitieve procedure (bijvoorbeeld wat betreft de gehanteerde maximumprijs).

Vervolg van de samenvatting

In paragraaf 0.2 worden de bevindingen en conclusies van de monitor samengevat (zie ook hoofdstuk 3). Paragraaf 0.3 gaat over de belangrijkste resultaten van de procesevaluatie (zie ook hoofdstuk 4). In paragraaf 0.4 gaan we in op de invloed van de IRO op het experiment met het PRB en op reguliere trajecten (zie ook hoofdstuk 5). Paragraaf 0.5 bevat een slotbeschouwing op de bevindingen van het onderzoek (zie ook hoofdstuk 6).

0.2 Voorlopige resultaten van de IRO-regeling

Aangevraagde en gestarte trajecten

- Het aantal IRO-aanvragen is hoger dan vooraf werd verwacht. Tot en met mei 2005 zijn er 14.525 aanvragen ingediend. Daarvan zijn inmiddels 14.426 trajecten gestart.

Kenmerken van IRO-cliënten

- De IRO is vooral populair onder cliënten met een WW-uitkering. Van alle IRO-aanvragen is 73% ingediend door WW'ers. Bij reguliere trajecten is dat 56%.
- De overige IRO-aanvragen zijn ingediend door arbeidsgehandicapten. Ten opzichte van reguliere trajecten vragen Wajong'ers relatief vaak een IRO aan (25% ten opzichte van 12%).
- Cliënten met een IRO en met een regulier traject zijn ongeveer even oud. Ook de man-vrouw verhouding is vergelijkbaar.
- Van de IRO-cliënten is 46% van de WW'ers en 27% van de arbeidsgehandicapten hoog opgeleid.

Inhoud van de IRO-trajecten

- Ruim eenderde van de IRO-reïntegratieplannen voorziet in een loopbaanoriëntatie of assessment.
- De meest voorkomende trainingen zijn sollicitatie- en netwerktrainingen. Ruim 20% van de reïntegratieplannen bevat een vorm van scholing. Bij de reguliere trajecten uit het dossieronderzoek, is dit minder dan 10%.
- Ongeveer de helft van de reïntegratieplannen bevat een module persoonlijke begeleiding bij het zoeken naar werk. Persoonlijke begeleiding na werkherhervatting vindt plaats bij bijna een kwart van de WW-cliënten en ruim eenderde van de arbeidsgehandicapte cliënten.

Kosten van IRO-trajecten

- De prijs van een IRO-traject voor WW'ers bedraagt gemiddeld € 4.079 (exclusief BTW). Voor arbeidsgehandicapten is dat € 4.623. Een regulier traject kost voor WW'ers gemiddeld € 3.217 en voor arbeidsgehandicapten gemiddeld € 3.963.

- Bij 28% van de IRO-trajecten voor WW'ers en 34% van de IRO-trajecten voor arbeidsgehandicapten is een hogere prijs overeengekomen dan het maximum van € 5.000.
- In 2005 neemt de prijs van een IRO-traject geleidelijk toe. In 2004 was juist sprake van een dalende trend, vooral in de eerste helft.

Plaatsing

- Van de in de eerste drie kwartalen van 2004 gestarte IRO-trajecten voor WW'ers is 16,7% beëindigd (mei 2005). Het plaatsingspercentage is 13,8%. Van reguliere trajecten die in dezelfde periode zijn gestart, is het plaatsingspercentage 11,9%.
- Van de in de eerste drie kwartalen van 2004 gestarte IRO-trajecten voor arbeidsgehandicapten is 18,7% beëindigd. Het plaatsingspercentage is 11,3%. Voor in dezelfde periode gestarte reguliere trajecten is dat 10,6%.
- Een kanttekening bij de berekende plaatsingspercentages is dat het gaat om *voorlopige* cijfers, omdat nog maar een klein deel van het aantal gestarte trajecten is beëindigd.

0.3 Praktijkervaringen

Het onderzoek gaat uitgebreid in op opvattingen en ervaringen van cliënten, reïntegratiebedrijven en UWV-medewerkers over de vormgeving en uitvoering van de IRO-regeling.

Opvattingen over de IRO-regeling

Over het algemeen zijn betrokkenen positief over de IRO. Positieve aspecten van de regeling zijn:

- De geboden keuzevrijheid. Arbeidsgehandicapte cliënten waarderen de IRO op dit punt met een 7,8. WW'ers geven gemiddeld een 8,4.
- Inhoud van het reïntegratieplan. De IRO-regeling biedt meer ruimte voor maatwerk en scholing dan reguliere trajecten.

Vanuit de kant van reïntegratiebedrijven zijn twee kritische kanttekeningen gezet bij de vormgeving van de IRO-regeling:

- De regeling leidt tot hoge acquisitiekosten als gevolg van 'shoppende' cliënten.
- De declaratiesystematiek (*no cure, less pay*) leidt tot (te) veel voorfinanciering door reïntegratiebedrijven. Met name de inzet van (dure vormen van) scholing zou leiden tot financiële risico's.

Ervaringen met de uitvoering

Over de uitvoering van de regeling en de rol van het UWV en de reïntegratiebedrijven zijn de volgende positieve punten opgemerkt:

- Cliënten worden goed betrokken bij het opstellen van reïntegratieplannen: 70% schrijft het plan zelf, samen met het reïntegratiebedrijf of samen met het UWV.
- Cliënten waarderen de begeleiding door het UWV met gemiddeld een 6,3. Bij reguliere trajecten geven cliënten gemiddeld een 5,3. Vooral WW'ers geven een hoger cijfer.
- Cliënten waarderen de begeleiding door reïntegratiebedrijven met gemiddeld een 7,4. Bij reguliere trajecten geven cliënten gemiddeld een 5,9.

Er is ook kritiek op de uitvoering. De belangrijkste aandachtspunten die naar voren zijn gebracht zijn:

- Bij veel UWV'ers en reïntegratiebedrijven bestaat onduidelijkheid of verschil van mening over de doelgroep van de IRO.
- De voorlichting over de IRO kan beter, met name wat betreft de (on)mogelijkheden van de IRO en de procedure voor een IRO-aanvraag.
- De toekenning van aanvragen duurt vaak lang. Het komt regelmatig voor dat trajecten starten voordat de overeenkomst is afgehandeld.
- Er zijn aanzienlijke verschillen in de beoordeling van aanvragen door het UWV. Dit uit zich in grote regionale verschillen in het aantal gestarte trajecten en in de gemiddelde trajectprijs.

0.4 De invloed van IRO op PRB en reguliere trajecten

De IRO-regeling is populair, zowel onder cliënten als onder reïntegratiebedrijven en veel UWV-medewerkers. Eén gevolg hiervan is dat de belangstelling voor het PRB-experiment sterk is afgenomen. In 2005 is maar in één geval een budget toegekend. Overige belangstellenden hebben een IRO aangevraagd. Deze onderzoeksbevindingen geven weinig aanleiding het experiment voort te zetten.

Een ander opvallend gevolg van de invoering van de IRO is de sterke interferentie met het aantal gestarte reguliere trajecten. De belangstelling voor de IRO is zo groot, dat er voor WW'ers inmiddels meer IRO-trajecten starten dan reguliere trajecten. Er zijn vooralsnog geen tekenen dat aan deze ontwikkeling een eind komt.

0.5 Aandachtspunten voor beleid en uitvoering

Het onderzoek geeft een systematisch overzicht van de voorlopige resultaten van de IRO-regeling. Daarnaast heeft de procesevaluatie veel inzicht opgeleverd in praktijkervaringen met de IRO. Daarbij is ingegaan op opvatting van alle betrokken partijen: cliënten, reïntegratiebedrijven en UWV. In de slotbeschouwing worden de belangrijkste bevindingen uit de procesevaluatie en monitor met elkaar in verband gebracht. Dit levert de onderstaande aandachtspunten voor het IRO-beleid op.

Keuzevrijheid en maatwerk

De IRO-regeling is geïntroduceerd om cliënten invloed te geven op de keuze voor een reïntegratiebedrijf, ten einde reïntegratiebedrijven te stimuleren meer maatwerk te bieden in reïntegratietrajecten. Het onderzoek laat zien dat cliënten een positief oordeel hebben over de geboden keuzevrijheid evenals over hun invloed op de totstandkoming van het reïntegratieplan. Hoewel de vergelijking tussen de IRO en reguliere reïntegratietrajecten geen eenduidig beeld oplevert over de onderlinge verschillen, is wel duidelijk geworden dat de IRO meer ruimte biedt voor loopbaanoriëntatie, scholing en persoonlijke begeleiding. Cliënten zijn ook meer dan bij reguliere trajecten tevreden over de begeleiding door reïntegratiebedrijven. Dit

duidt op meer klantgerichtheid in de uitvoering van reïntegratieplannen, wat ook te beschouwen is als een aspect van maatwerk.

Alles overziende lijkt de IRO te voldoen aan de beleidsdoelstelling om maatwerk in reïntegratieplannen te bevorderen. Dat wil niet zeggen dat er geen ruimte voor verbetering is. Aandachtspunten voor beleid en uitvoering hebben betrekking op de reïntegratiemarkt en op de werkwijze van het UWV.

Het functioneren van de reïntegratiemarkt

Het succes van de IRO is voor een belangrijk deel het succes van marktwerking. De keuzevrijheid van cliënten stimuleert de klantgerichtheid van reïntegratiebedrijven. Daarbij kunnen wel enkele kritische kanttekeningen worden geplaatst.

In de eerste plaats heeft de IRO geleid tot een explosie van het aantal reïntegratiebedrijven waarmee het UWV een contract heeft (meer dan 800 bedrijven). Enerzijds is dit voor cliënten een positieve ontwikkeling, omdat het aantal keuzemogelijkheden sterk toeneemt. Anderzijds maakt de toename van keuzemogelijkheden het keuzeproces moeilijker, vooral omdat de transparantie van de markt niet optimaal is.

In de tweede plaats heeft de IRO, geleid tot interferentie met reguliere trajecten. Een aspect hiervan is dat een IRO (ook voor reïntegratiebedrijven met reguliere aanbestedingscontracten) in veel gevallen financieel aantrekkelijker is dan een regulier traject. Voor cliënten met een WW-uitkering is de resultaatsfinanciering van de IRO veelal gunstiger dan bij de reguliere trajecten. Bovendien ligt de maximumprijs van de IRO aanzienlijk boven de gemiddelde prijs van regulier aanbestede trajecten (bij arbeidsgehandicapten is dit verschil minder groot). Als gevolg daarvan ligt ook de gemiddelde prijs van een IRO boven die van een regulier traject. Of dit duidt op een verstoring van de markt valt echter nog niet te concluderen. Daarvoor is de IRO-regeling nog te kort van kracht. Bovendien moeten kostenverschillen in verband worden gebracht met verschillen in plaatsing en ook op dit punt kunnen nog geen definitieve conclusies worden getrokken.

De werking van de markt voor IRO (en reguliere trajecten) kan worden verbeterd door de transparantie te vergroten. De meest betrokken stakeholders hebben hiertoe nieuwe initiatieven ondernomen.

Voorlichting over de IRO

Ook goede voorlichting over de IRO helpt cliënten bij het gebruik maken van de mogelijkheden die de IRO biedt. In het onderzoek is geconstateerd

dat het UWV de voorlichting heeft verbeterd ten opzichte van de *Eerste voortgangsrapportage IRO*, maar dat het nog vaak voorkomt dat cliënten onvoldoende op de hoogte zijn van procedures en van de mogelijkheden en beperkingen van de IRO. Het gevolg is hooggespannen verwachtingen, die niet altijd waargemaakt kunnen worden.

Doorlooptijden bij het UWV

Een succesfactor voor reïntegratie is een snelle start en een soepele afhandeling van procedurele aspecten. Doorlooptijden van het UWV zijn dan ook een belangrijk aandachtspunt, vooral wat betreft de afhandeling van aanvragen. Hoewel veel reïntegratiebedrijven ook starten zonder formele overeenkomst, achten zij het van belang dat het UWV de overeenkomst sneller afhandelt. Dat geldt ook voor de afhandeling van declaraties.

Regionale verschillen

De snelheid waarmee aanvragen en declaraties worden afgehandeld verschilt overigens per UWV-kantoor, net als bij andere aspecten van de uitvoering. Verschillen in uitvoering leiden tot verschillen in het aantal (goedgekeurde) IRO-aanvragen en de gemiddelde kosten. Vooral op het laatste punt zijn de regionale verschillen opmerkelijk, omdat er regio's zijn waarin de prijs voor een gemiddelde IRO boven het maximum van € 5.000 ligt.

1 INLEIDING EN ONDERZOEKSOPZET

1.1 Inleiding

De regeling Individuele Reïntegratieovereenkomst (IRO) biedt WW'ers en arbeidsgehandicapten (WAO, WAZ, en Wajong) een alternatief voor trajecten die het UWV periodiek via aanbesteding inkoopt bij reïntegratiebedrijven (zogenaamde reguliere trajecten'). Aanleiding voor de regeling is de wens meer keuzevrijheid mogelijk te maken bij reïntegratie, in een systeem met voldoende waarborgen voor efficiënte besteding van publieke reïntegratiemiddelen. Dat cliënten behoefte hebben aan meer keuzevrijheid is onder andere duidelijk geworden in het experiment met het Persoonsgebonden Reïntegratiebudget (PRB).

Het ministerie van SZW heeft APE opdracht gegeven de invoering en werking van de IRO-regeling te monitoren. Dit onderzoek bestaat uit twee rapportages.

De *Eerste Voortgangsrapportage IRO*¹ is uitgebracht in december 2004. Daaruit blijkt dat de eerste ervaringen met de IRO positief zijn. Onder werklozen en arbeidsgehandicapten bestaat veel belangstelling voor de IRO. Het aantal aanvraagde trajecten is groter dan verwacht. Ook zijn cliënten, reïntegratiebedrijven en UWV-medewerkers tevreden over de mogelijkheden die de IRO biedt.

De *Eerste Voortgangsrapportage IRO* bespreekt ook enkele aandachtspunten.² In veel gevallen gaat het om *mogelijke* knelpunten in de regeling of uitvoering, omdat de regeling nog maar kort van kracht was (per 14 juli 2004). Op moment van rapportage (december 2004) was het nog te vroeg voor definitieve conclusies. Mede daarom vindt deze vervolgrapportage plaats. In de *Tweede Voortgangsrapportage IRO* bespreken we de eerder geconstateerde aandachtspunten in het licht van actuele ontwikkelingen in de uitvoering. Daarnaast geeft dit rapport een actueel overzicht van het gebruik, de kosten en de (voorlopige) prestaties van de IRO.

¹ Aarts, L., M. van den Hauten, K. Visscher (2005), *Eerste voortgangsrapportage IRO*, SZW, Den Haag.

² Zie bijlage 5 voor een overzicht van de gesignaleerde aandachtspunten.

In paragraaf 1.2 gaan we nader in op de onderwerpen die aan bod komen in deze voortgangsrapportage. Paragraaf 1.3 geeft een overzicht van de onderzoeksopzet.

1.2 Onderzoeksvragen

De voortgangsrapportages bestaan uit twee onderdelen: een monitor en een procesevaluatie. De monitor heeft betrekking op ontwikkelingen in het gebruik, de kosten en de resultaten van de IRO, in vergelijking met reguliere trajecten en met PRB-trajecten. De procesevaluatie bestaat uit onderzoek naar de implementatie en uitvoering van de regeling door het UWV.³

De monitor is opgezet aan de hand van de volgende deelvragen:

1. Hoe vaak wordt een IRO-traject aangevraagd respectievelijk gestart?
2. Wat zijn redenen om aangevraagde trajecten niet te starten of gestarte trajecten niet voort te zetten?
3. Wat zijn de gemiddelde kosten van een IRO-traject?
4. Welke prestaties worden hiervoor geleverd in termen van (a) inhoud van de trajecten, (b) klanttevredenheid en (c) succesvolle reïntegratie?
5. Hoe verhouden prijs en prestaties van IRO-trajecten zich in vergelijking met reguliere trajecten en met PRB-trajecten?
6. Is er verschil tussen (reïntegratie)bedrijven die op basis van een IRO worden gecontracteerd en reïntegratiebedrijven die op basis van de reguliere aanbestedingsprocedure worden gecontracteerd?
7. In hoeverre beïnvloeden de IRO-regeling en de reguliere aanbesteding elkaar positief dan wel negatief? In hoeverre heeft de PRB een interfererende werking op de IRO?

Voor de procesevaluatie worden de volgende twee vragen beantwoord:

8. Wat zijn de ervaringen van het UWV, reïntegratiebedrijven en cliënten met de IRO-regeling en welke punten brengen zij onder de aandacht?
9. Waardoor worden eventuele knelpunten veroorzaakt en hoe kunnen ze worden opgelost?

³ In de *Tweede Voortgangsrapportage IRO* ligt het accent op de monitor en op ervaringen met de uitvoering. De evaluatie van de implementatie heeft plaatsgevonden in de *Eerste Voortgangsrapportage IRO*.

1.3 Onderzoeksopzet

Voor de monitor en de procesevaluatie zijn de volgende onderzoekswerkzaamheden verricht:

1. Interviews UWV

In totaal hebben we acht medewerkers van het UWV geïnterviewd. Van de staf Inkoop Reïntegratie hebben we de coördinator van de implementatie van de IRO-regeling geïnterviewd. Daarnaast hebben we 8 medewerkers op het uitvoeringsniveau (drie reïntegratiecoaches WW, drie arbeidsdeskundigen en twee UWV'ers van Inkoop Reïntegratie) geïnterviewd over hun ervaringen met de IRO (zie bijlage 1).

2. Interviews reïntegratiebedrijven

Voor het perspectief van reïntegratiebedrijven op de implementatie van de IRO hebben we een vertegenwoordiger van Borea en 6 sleutelpersonen van individuele reïntegratiebedrijven geïnterviewd (zie bijlage 1).

3. Groepsinterview cliëntenorganisaties

Om een beeld te krijgen van het perspectief van cliënten hebben we een groepsinterview met vertegenwoordigers van cliëntenorganisaties en -raden gehouden (zie bijlage 1).

4. Enquête onder IRO-clënten

Via een enquête hebben wij de cliënten naar hun ervaringen met de IRO gevraagd. De enquête kon zowel schriftelijk als op internet worden ingevuld en is eind april – medio mei afgenomen. De enquête gaat in op onderwerpen als keuzevrijheid, de invloed op het proces, de tevredenheid over de begeleiding naar werk door het UWV en reïntegratiebedrijven, et cetera. Daarnaast hebben we de enquête benut om een beeld te krijgen van de inhoud van de IRO-trajecten. In totaal zijn ruim 9.000 cliënten benaderd. Dit zijn alle cliënten die na 1 oktober 2004 een IRO-traject zijn gestart. De respons was hoog: 5.550 ingevulde enquêtes. Dit komt overeen met 60%. In de respons zijn WW'ers licht oververtegenwoordigd.

5. Analyse gegevensbestanden UWV

Voor de monitor maken we zoveel mogelijk gebruik van de gegevens die het UWV in zijn centrale bestanden verzamelt. De bestanden bieden informatie over het aantal reïntegratietrajecten, de kenmerken van de cliënten en de kosten van de trajecten opgesplitst naar reguliere trajecten en IRO-trajecten. Ook van het PRB-experiment houdt het

UWV een registratie bij. Deze is echter minder gedetailleerd dan de registratie van reguliere en IRO-trajecten.

6. Dossieronderzoek

Om meer inzicht te krijgen in de inhoud van IRO-trajecten en in de verschillen met reguliere trajecten hebben we een dossieronderzoek gedaan. We hebben vier UWV-districtskantoren bezocht: Apeldoorn, Breda, Den Haag en Maastricht. Per locatie hebben we 50 reguliere en 50 IRO-dossiers doorgenomen. In totaal hebben we gegevens verzameld van 211 reguliere en 200 IRO-dossiers. Op de locaties Den Haag en Maastricht hebben we ook in totaal 37 PRB-dossiers geanalyseerd.

7. Expertmeeting

De resultaten van de interviews, de enquête en de monitor zijn in een expertmeeting besproken. Daarbij waren vertegenwoordigers van reïntegratiebedrijven, het UWV, de Landelijke Cliëntenraad, de CG-raad, Borea, en een arbeidsadviseur aanwezig (zie bijlage 2). Het eerste doel van de bijeenkomst was het verifiëren van de inventarisatie van knelpunten die zijn genoemd in de interviews en in de web-enquête. Het tweede doel van de bijeenkomst was het inventariseren en beoordelen van mogelijke oplossingen.

Tabel 1.1 vat de onderzoeksaanpak samen.

Tabel 1.1 Onderzoekswerkzaamheden monitor en procesevaluatie

	Registratie UWV	Dossier onderzoek	Enquête onder cliënten	Interviews	Expert- meeting
Monitor	X	X	X		
Procesevaluatie			X	X	X

1.4 Vervolg van de rapportage

Het rapport is als volgt opgezet. In hoofdstuk 2 beschrijven we op hoofdlijnen hoe de IRO-regeling is vormgegeven en hoe de IRO verschilt van reguliere reïntegratietrajecten en het PRB-experiment. Ook beschrijven wij fasen in het uitvoeringsproces (uitgaande van de wijze waarop het UWV de regeling heeft geïmplementeerd).

Hoofdstuk 3 geeft de resultaten van de monitor. Achtereenvolgens komen het aantal aanvragen, de kenmerken van cliënten, de inhoud van trajecten, de kosten en de (voorlopige) plaatsingspercentages aan bod. We vergelijken de informatie over de IRO met de informatie over reguliere trajecten.

Hoofdstuk 4 beschrijft de resultaten van de procesevaluatie. Cliënten(organisaties), UWV-medewerkers en reïntegratiebedrijven hebben verschillende aandachtspunten genoemd bij de werking de IRO. Een deel daarvan heeft betrekking op de wijze waarop het UWV de regeling uitvoert, andere hebben vooral te maken met de wijze waarop de regeling is vormgegeven. In hoofdstuk 4 bespreken we ook aandachtspunten die uit de vorige rapportage naar voren zijn gekomen, maar die nu door respondenten als minder belangrijk worden ervaren, bijvoorbeeld vanwege verbeteringen in het uitvoeringsproces.

Hoofdstuk 5 gaat over de consequenties van de invoering van de IRO voor de reguliere aanbesteding van reïntegratietrajecten en het PRB-experiment. Tevens presenteren we in dit hoofdstuk informatie over kosten, inhouden en resultaat van PRB-trajecten.

Hoofdstuk 6 bevat een slotbeschouwing over ervaringen met de IRO-regeling. Ook worden de belangrijkste resultaten van de monitor en procesevaluatie samengevat.

2 VORMGEVING VAN DE IRO-REGELING

2.1 Inleiding

Op 14 juli 2004 is de regeling voor een individuele reïntegratieovereenkomst (IRO) in werking getreden. Het is echter al vanaf 1 januari 2004 mogelijk om een IRO aan te vragen. Vooruitlopend op de officiële invoering, is het UWV per 1 januari 2004 gestart met de uitvoering van de regeling onder een noodprocedure⁴. De IRO is voortgekomen uit de experimenten met het persoonsgebonden reïntegratiebudget (PRB) en geeft het UWV een extra instrument om WW-gerechtigden en arbeidsgehandicapten te reïntegreren. Het doel van de IRO is de keuzevrijheid van cliënten bij reïntegratietrajecten te versterken via een regeling die tevens waarborgen biedt voor de efficiënte besteding van publieke reïntegratiemiddelen.

2.2 Kenmerken van de IRO-regeling

Inhoud van de regeling

De IRO-regeling biedt WW'ers en arbeidsgehandicapten met een WAO-, WAZ- of Wajonguitkering) de mogelijkheid zelf een plan op te stellen voor reïntegratie. De werkzaamheden die in het plan worden opgenomen, waartoe ook scholing kan behoren, moeten leiden tot 'de kortste weg naar werk'. Het traject mag maximaal twee jaar duren en maximaal € 5.000 kosten (exclusief BTW)⁵. In bijzondere omstandigheden kan het UWV duurdere reïntegratieplannen honoreren. Het UWV beoordeelt of de extra uitgaven gerechtvaardigd zijn. Bij trajecten onder de € 5.000 toetst het UWV de inhoud van het reïntegratieplan alleen marginaal.

⁴ Het belangrijkste verschil tussen de noodprocedure en de definitieve regeling is dat de definitieve regeling een maximumprijs hanteert van € 5.000; de noodprocedure kent geen maximumprijs. Voor een uitgebreide vergelijking zie de *Eerste voortgangsrapportage IRO*.

⁵ Tot en met september 2004 hanteerde UWV een maximum bedrag van € 4.202 (€ 5.000 inclusief BTW).

Voor de uitvoering van het reïntegratieplan sluit het UWV een overeenkomst met een reïntegratiebedrijf. De cliënt mag zelf kiezen bij welk reïntegratiebedrijf hij zijn IRO-traject wil volgen. Hij/zij kan ook kiezen voor een constructie met een hoofdaannemer en een of meer onderaannemers.

De vergoeding van het reïntegratiebedrijf is deels afhankelijk van het resultaat van het reïntegratietraject (*no cure, less pay*). Het UWV vergoedt de volledige trajectprijs als de cliënt binnen drie maanden na afronding van het traject een dienstbetrekking is aangegaan voor ten minste zes maanden, of als de cliënt gedurende ten minste zes maanden werkzaamheden heeft verricht als zelfstandige of in loondienst (bijvoorbeeld als uitzendkracht). Als aan deze voorwaarde niet voldaan is, dan ontvangt het reïntegratiebedrijf maximaal 50% van de afgesproken trajectprijs.

Het beleidskader

Het UWV werkt de regeling uit in een beleidskader, dat in de eerste plaats bestaat uit een beoordelingskader voor IRO-aanvragen. Het beoordelingskader is openbaar, zodat reïntegratiebedrijven en cliënten weten op welke gronden een reïntegratieplan wordt goedgekeurd of afgewezen. De kern van het kader bestaat uit drie uitgangspunten:

- Het beoogde reïntegratiebedrijf moet voldoen aan de door het UWV gestelde kwaliteitseisen. Als niet eerder is getoetst of een reïntegratiebedrijf voldoet aan gestelde eisen moet het bedrijf een verklaring overleggen die waarborgt dat het betreffende reïntegratiebedrijf de overeengekomen verplichtingen kan nakomen. Reïntegratiebedrijven moeten deze kwaliteitswaarborgen via een verklaring na een jaar opnieuw afgeven.
- Het plan moet leiden tot de kortste weg naar werk.
- Het UWV toetst de inhoud van de reïntegratieplannen marginaal. Dit houdt in dat de arbeidsdeskundige of reïntegratiecoach toetst of de inhoud van het plan plausibel is en of de ingezette dienstverlening in redelijke verhouding staat tot de prijs. Bij marginaal toetsen wordt niet uitvoerig de noodzaak tot het inzetten van instrumenten beoordeeld. Bij trajectplannen die duurder zijn dan het maximum van € 5.000 vindt een uitvoerige inhoudelijke toets plaats.

Behalve in het beoordelingskader werkt het UWV onderdelen van de regeling uit in het standaardcontract voor individuele reïntegratieovereenkomsten. Dat bevat bijvoorbeeld richtlijnen voor de wijze van facturering en een specificatie van de verantwoordingsplichten van reïntegratiebedrijven.

Protocol zeer moeilijk plaatsbare groepen

De Tweede Kamer heeft aan de minister extra aandacht gevraagd voor zeer moeilijk plaatsbare groepen. Het UWV heeft in samenspraak met de Landelijke Cliëntenraad (LCR), en de branchevereniging van reïntegratiebedrijven (Borea), het protocol Zeer Moeilijk Plaatsbaar ontwikkeld. Dit protocol is vanaf 1 mei 2005 van kracht.⁶ Op onderstaande doelgroepen wordt het protocol toegepast om te zien of deze cliënten zeer moeilijk plaatsbaar zijn:

- WW-cliënten fase 3 en 4;
- WAO-cliënten met een uitkeringsduur van minimaal één jaar in combinatie met een periode waarin niet gewerkt is van meer dan één jaar geleden;
- WAO'ers ouder dan 55 jaar;
- alle Wajong'ers.

Of cliënten in deze groepen daadwerkelijk moeilijk plaatsbaar zijn, hangt af van de individuele kenmerken en achtergronden. Daarnaast kan het in bijzondere situaties ook voorkomen dat cliënten die niet tot de genoemde doelgroepen behoren (na toetsing) als zeer moeilijk plaatsbaar worden aangemerkt.

Voor cliënten met de indicatie Zeer Moeilijk Plaatsbaar geldt een afwijkende mate van resultaatfinanciering. Het UWV betaalt in die gevallen 80% op basis van inspanning en 20% op basis van resultaat.

Protocol Scholing

Het UWV heeft in samenwerking met Borea (de brancheorganisatie van reïntegratiebedrijven), de LCR (Landelijke Cliëntenraad) en de erkende Rea-scholingsinstituten, het Protocol Scholing ontwikkeld. Dit protocol is per 1 juli 2005 van kracht geworden. Het protocol is van toepassing op alle WAO-, Wajong- en WW-gerechtigden, bij wie vastgesteld is dat reïntegratie naar arbeid mogelijk is en waarbij cliënt en of reïntegratiebedrijf aangeeft dat de inzet van scholing gewenst is.

Met het scholingsprotocol toetst het UWV of scholing noodzakelijk is om de cliënt weer aan het werk te helpen. Als het UWV aan de hand van het scholingsprotocol vaststelt dat een scholing noodzakelijk is, dan accordeert

⁶ Op het moment waarop de *Tweede voortgangsrapportage IRO* uitkomt, is het nog te vroeg om de effecten van het protocol ZMP te bepalen. Dat geldt ook voor het protocol scholing.

het UWV de scholing en kan het reïntegratiebedrijf scholing opnemen in het reïntegratieplan.

Drie typen reïntegratietrajecten

De introductie van de IRO-regeling en het voortzetten van het PRB-experiment⁷ hebben ertoe geleid dat daarvoor in aanmerking komende cliënten kunnen kiezen uit drie typen reïntegratietrajecten: reguliere trajecten, IRO-trajecten en PRB-trajecten⁸. Tabel 2.1 geeft een overzicht van de belangrijkste inhoudelijke overeenkomsten en verschillen tussen de drie type trajecten.

⁷ Sinds 1998 wordt in drie UWV-regio's geëxperimenteerd met het Persoonsgebonden Reïntegratiebudget (PRB). Met een PRB kunnen arbeidsgehandicapten activiteiten inkopen die hun arbeidsmarktpositie verbeteren. De IRO is voortgekomen uit de experimenten met het PRB. Op verzoek van de tweede kamer heeft de minister besloten de experimenten met de PRB voor te zetten.

⁸ Voor arbeidsgehandicapte werknemers bestaat een aparte PRB-regeling, die los staat van het Dit onderzoek beperkt zich echter tot een vergelijking van IRO met het PRB-experiment voor niet-werknemers.

Tabel 2.1 *Vergelijking regelingen voor reïntegratietrajecten*

	<i>IRO-trajecten</i>	<i>Reguliere trajecten</i>	<i>PRB experiment</i>
Werking	Landelijk	Landelijk	Regio's Den Haag, Utrecht en Maastricht
Doelgroep	Arbeidsgehandicapten, WW'ers	Arbeidsgehandicapten, WW'ers	Arbeidsgehandicapten
Trajectprijs (ex BTW)	Maximaal € 5.000 (hardheidsclausule)	variabel	Maximaal € 3.630 (hardheidsclausule)
Trajectduur	maximaal 2 jaar	maximaal 2 jaar	maximaal 1 jaar (hardheidsclausule)
Resultaat-financiering	50% inspanning, 50% resultaat ¹	Voor de doelgroep kansrijken: 100% resultaat Voor andere doelgroepen: 50% inspanning, 50% resultaat	0% resultaat
Declaratie momenten	1. Bij akkoord reïntegratieplan: 20% 2. Zes maanden na akkoord: 30% 3. Twee maanden na werkhervatting: 50%	<i>No cure no pay:</i> Bij plaatsing: 100% <i>No cure less pay:</i> 1. Bij akkoord reïntegratieplan: kosten Reïntegratieplan 2. Zes maanden na akkoord: 50% kosten Toeleiding naar plaatsing 3. Twee maanden na werkhervatting of zes maanden nadat daadwerkelijk is gewerkt: 50% kosten Toeleiding naar plaatsing 4. Zes maanden na werkhervatting of na zes gewerkte maanden: kosten Nazorg	Geen vaste declaratie momenten (indienen facturen)
Contractpartijen	UWV en reïntegratiebedrijf	UWV en reïntegratiebedrijf	Of: UWV en reïntegratiebedrijf Of: cliënt en reïntegratiebedrijf
Verantwoording en budgetbeheer	Door reïntegratiebedrijf	Door reïntegratiebedrijf	Door cliënt

1. Voor individuele gevallen, als sprake is van zeer moeilijk plaatsbare cliënten, kan 80% op basis van inspanning en 20% op basis van resultaat worden gedeclareerd. In die gevallen mag zes maanden na akkoord reïntegratieplan 60% van de trajectprijs gedeclareerd worden.

2.3 Fasen in het uitvoeringsproces

Het uitvoeringsproces van de IRO-regeling beschrijven wij aan de hand van de onderstaande zes fasen:

1. Oriëntatie en aanmelding
2. Opstellen reïntegratieplan en IRO-aanvraag
3. Beoordeling aanvraag en afsluiting van de overeenkomst
4. Start van het traject
5. Voortgang van het traject
6. Beëindiging van het traject.

Voor elke fase geven wij aan, opgrond van de IRO-regeling en de implementatie daarvan door het UWV, welke rollen het UWV, de reïntegratiebedrijven en de cliënten hebben.

Fase 1: Oriëntatie en aanmelding

Cliënten kunnen zich laten voorlichten over de IRO door het UWV, reïntegratiebedrijven en/of onafhankelijke arbeidsadviseurs.⁹ De cliënt kan in de oriëntatiefase dus verschillende routes volgen.

Als een cliënt een IRO-traject wil, dan meldt hij of zij zich in principe aan bij het UWV. De aanmelding is echter niet verplicht.¹⁰ Het uitgangspunt van de IRO is dat een cliënt zelf met een plan komt en zelf contact zoekt met een of meerdere reïntegratiebedrijven. De cliënt selecteert vervolgens een reïntegratiebedrijf. Hij kan er ook voor kiezen om met meerdere reïntegratiebedrijven samen te werken. Een daarvan moet dan als hoofdaannemer optreden.¹¹

In een intakegesprek bespreken cliënt en reïntegratiebedrijf de mogelijkheden van de cliënt aan de hand van de reïntegratievisie van de arbeidsdeskundige of het reïntegratieadvies van het CWI. De IRO-regeling biedt de mogelijkheid in aanvulling daarop een assessment af te nemen. De kosten daarvan worden vergoed op basis van de IRO-regeling als het reïntegratieplan met het onderdeel assessment is goedgekeurd.

⁹ Sinds juli 2004 zijn bij een aantal CWI's onafhankelijke arbeidsadviseurs te vinden, om cliënten te ondersteunen bij verschillende aspecten van reïntegratie. Op dit moment zijn 63 van deze adviseurs werkzaam, verspreid over heel Nederland.

¹⁰ Als een cliënt zich niet bij het UWV aanmeldt, maar wel een aanvraag indient, dan geldt de datum van aanvraag tevens als datum van aanmelding.

¹¹ Dit is noodzakelijk om de (gedeeltelijke) resultaatfinanciering uitvoerbaar te maken.

Fase 2: Opstellen reïntegratieplan en aanvraag IRO

Vervolgens stellen cliënt en reïntegratiebedrijf het reïntegratieplan op. De cliënt heeft hiervoor in beginsel 35 dagen de tijd, gerekend vanaf de dag van aanmelding. Deze termijn kan worden verlengd met 21 dagen.

Voordat de aanvraag wordt ingediend, kunnen cliënt en reïntegratiebedrijf een concept reïntegratieplan voorleggen aan de arbeidsdeskundige of reïntegratiecoach. Van deze mogelijkheid wordt bijvoorbeeld gebruikgemaakt als men niet zeker weet of een bepaalde vorm van scholing past binnen het criterium van de 'kortste weg naar werk'.

De cliënt dient het definitieve plan en het aanvraagformulier in bij het UWV. De cliënt tekent het plan voor akkoord.

Fase 3: Beoordeling aanvraag en afsluiten IRO

De beoordeling van de aanvraag bestaat uit twee elementen. De arbeidsdeskundige of de reïntegratiecoach beoordeelt het reïntegratieplan. Dit betreft een marginale toetsing. Bij trajecten die duurder zijn dan het gestelde maximum vindt een uitvoerige toetsing plaats. De afdeling IR controleert vervolgens of er met het reïntegratiebedrijf reeds een contract afgesloten is, respectievelijk of de afgegeven schriftelijke kwaliteitswaarborgen voldoen aan de gestelde eisen. Een reïntegratiebedrijf hoeft maximaal één keer per jaar de bedoelde verklaring in te dienen.

Het UWV heeft formeel acht weken om de aanvraag te beoordelen. Binnen deze periode geeft de afdeling IR een beschikking af aan de cliënt, waarin de aanvraag wordt goedgekeurd of afgewezen. Vervolgens stuurt IR een standaardovereenkomst naar het reïntegratiebedrijf. Van het reïntegratiebedrijf wordt verwacht dat zij de overeenkomst binnen twee weken getekend terugstuurt. Het reïntegratiebedrijf moet ervoor zorgen dat de cliënt binnen deze termijn de overeenkomst "voor gezien" heeft getekend.

Fase 4: Start van het traject

Vervolgens kunnen cliënt en reïntegratiebedrijf beginnen met de uitvoering van het reïntegratieplan. Bij de start kan het reïntegratiebedrijf 20% van de overeengekomen trajectprijs declareren.

Fase 5: Voortgang van het traject

Het reïntegratiebedrijf rapporteert periodiek aan de arbeidsdeskundige of de reïntegratiecoach. De rapportagemomenten zijn 3, 6, 12 en 18 maanden na toekenning. Cliënt ondertekent deze rapportages voor gezien.

Na zes maanden kan het reïntegratiebedrijf 30% van de overeengekomen trajectprijs declareren (60% bij zeer moeilijk plaatsbare cliënten).

Cliënt en reïntegratiebedrijf kunnen een gemotiveerd voorstel indienen om het reïntegratieplan tussentijds aan te passen. Beoordeling vindt plaats door de arbeidsdeskundige of reïntegratiecoach. Daarbij gelden geen aanvullende richtlijnen.

Fase 6: Beëindiging van het traject

Wanneer het traject eindigt, stuurt het reïntegratiebedrijf een eindrapportage naar IR. Daarbij bestaan twee mogelijkheden:

- Plaatsing. IR controleert of daadwerkelijk sprake is van duurzame plaatsing.¹² Wanneer dat het geval is, wordt het rapport van het reïntegratiebedrijf doorgestuurd naar de arbeidsdeskundige of reïntegratiecoach voor verdere afhandeling.
- Geen plaatsing. Een rapportage bij einde traject zonder plaatsing wordt beoordeeld door de arbeidsdeskundige of reïntegratiecoach.

Bij duurzame plaatsing declareert het reïntegratiebedrijf de resterende 50% (20% voor zeer moeilijk plaatsbare cliënten). Bij een rapport zonder plaatsing ontvangt het reïntegratiebedrijf € 100 ter compensatie van de rapportagekosten.

¹² Van een duurzame plaatsing is sprake wanneer de cliënt, uiterlijk binnen drie maanden nadat de overeenkomst is geëindigd, daadwerkelijk twee maanden betaald werk heeft verricht op basis van een arbeidsovereenkomst voor ten minste zes maanden. Of als de cliënt ten minste zes maanden werkzaamheden heeft verricht als zelfstandige of in loondienst (bijvoorbeeld als uitzendkracht). De arbeidsovereenkomst dient aan de navolgende voorwaarden te voldoen: (a) voor een arbeidsgehandicapte geldt dat de arbeidsovereenkomst is aangegaan voor tenminste de helft van het aantal uren per week dat de klant geacht wordt te kunnen werken; en (b) voor een ontslagwerkloze geldt dat er geen sprake meer is van een WW-uitkering.

3 RESULTATEN VAN DE MONITOR

3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk rapporteert over het gebruik, de kosten en de resultaten van de IRO-regeling. De gegevens die hier worden gepresenteerd zijn grotendeels afkomstig uit de reguliere UWV-registraties en hebben betrekking op de periode januari 2004 – mei 2005. We vergelijken de gegevens over de IRO met reguliere reïntegratietrajecten.

3.2 IRO-aanvragen in 2004-2005

Vanaf januari 2004 tot en mei 2005 zijn er 14.525 IRO-trajecten aangevraagd (zie tabel 4.1). Het UWV heeft nagenoeg alle aanvragen toegekend. Slechts 97 aanvragen zijn afgewezen.¹³

Het aantal aanvragen per kwartaal is sinds de introductie van de regeling sterk gestegen. Het aantal aanvragen in de april en mei 2005 duidt er op dat het aantal aanvragen per kwartaal nog steeds (licht) toeneemt.¹⁴

¹³ De monitor IRO I telt in de eerste drie kwartalen 135 afwijzingen. In monitor IRO II is dit aantal gedaald tot zestien afwijzingen in de eerste drie kwartalen. Dit duidt erop dat UWV aanvragen die in eerste instantie zijn afgewezen later alsnog toekent.

¹⁴ In april en mei 2005 zijn 3.834 IRO-aanvragen ingediend. Door dit aantal te vermenigvuldigen met anderhalf ontstaat een (globale) schatting van verwachte aantal aanvragen voor kwartaal II van 2005, te weten 5.751 aanvragen. Dit is een lichte stijging ten opzichte van kwartaal I (5.693 aanvragen).

Tabel 3.1 IRO-aanvragen, naar kwartaal, totaal en per type aanvrager (1-1-2004 tot 1-6-2005)

Totaal (AG + WW)		2004				2005		Totaal
kwartaal	I	II	III	IV	I	(april, mei)		
Aanvragen	50	489	1.122	3.263	5.756	3.845	14.525	
waarvan								
- Afgewezen	0	8	8	7	63	11	97	
- Uitval	0	0	0	2	0	0	2	
- Gestarte trajecten	50	481	1.114	3.254	5.693	3.834	14.426	
<hr/>								
Arbeidsgehandicapten		2004				2005		Totaal
kwartaal	I	II	III	IV	I	(april, mei)		
Aanvragen	21	155	395	953	1.411	982	3.917	
waarvan								
- Afgewezen	0	2	2	2	15	5	26	
- Uitval	0	0	0	0	0	0	0	
- Gestarte trajecten	21	153	393	951	1.396	977	3.891	
<hr/>								
WW'ers		2004				2005		Totaal
Kwartaal	I	II	III	IV	I	(april, mei)		
Aanvragen	29	334	727	2.310	4.345	2.863	10.608	
waarvan								
- Afgewezen	6	6	5	48	6	0	71	
- Uitval	0	0	0	2	0	0	2	
- Gestarte trajecten	23	328	722	2.260	4.339	2.863	10.535	

Bron: UWV 30-6-2005, APE-bewerking

3.3 Kenmerken van de IRO-cliënten

In deze paragraaf vergelijken we de kenmerken van IRO-cliënten met kenmerken van cliënten met een regulier traject. We gaan achtereenvolgens in op:

- uitkeringsstatus,
- leeftijd,
- geslacht en
- opleidingsniveau.

Uitkeringsstatus cliënten

Tabel 3.2 geeft de uitkeringsstatus van aanvragers van een IRO-traject. Ook de uitkeringsstatus van cliënten die het UWV vanaf januari 2004 aangemeld heeft voor een regulier traject is opgenomen.

27% van de IRO-aanvragen is afkomstig van arbeidsgehandicapten. De overige aanvragen (73%) zijn ingediend door WW'ers. Het aandeel van de WW'ers in de IRO-aanvragen is groter dan bij reguliere trajecten. Ten opzichte van IRO monitor I is het aandeel WW'ers gestegen.

Driekwart van de arbeidsgehandicapte IRO-aanvragers ontvangt een WAO-uitkering en kwart ontvangt een uitkering krachtens de Wajong. Onder de cliënten met een regulier traject ligt deze verhouding heel anders. Daar behoort niet meer dan 12% tot de groep Wajong-cliënten. Onder de IRO-aanvragers is de vertegenwoordiging van Wajong-cliënten daarmee tweemaal groter dan onder de reguliere trajecten. In vergelijking tot IRO monitor I is het aandeel Wajong-cliënten afgenomen.

Tabel 3.2 *Type uitkering cliënten, gestarte IRO- en reguliere trajecten in de periode 1-1-2004 tot 1-6-2005*

	IRO	Regulier
Arbeidsgehandicapten	27%	44%
WAO	74%	86%
WAZ	2%	2%
Wajong	25%	12%
Totaal	100%	100%
	(n=2.604 ¹)	(n=24.305 ¹)
WW'ers	73%	56%
Totaal	100%	100%
	(n=14.426)	(n=85.500)

1. In het voor deze tabel gebruikte databestand is van 33% van de arbeidsgehandicapten met een IRO-traject is niet bekend of zij een WAO, WAZ of Wajong- uitkering hebben. Bij reguliere trajecten is dit 35%.

Bron: UWV 30-6-2005, APE-bewerking

Leeftijd cliënten

Tabel 3.3 geeft de leeftijdsverdeling van de aanvragers van een IRO-traject, afzonderlijk voor arbeidsgehandicapten en WW'ers. Ter vergelijking is ook de leeftijdsverdeling opgenomen van cliënten die vanaf 1 januari 2004 een regulier traject hebben aangevraagd. De WW'ers die een IRO-traject aanvragen zijn gemiddeld genomen ouder dan de arbeidsgehandicapte aanvragers. Dit geldt overigens ook voor cliënten van de reguliere trajecten. De gemiddelde leeftijd van WW'ers die een IRO-traject aanvragen verschilt nauwelijks van die van aanvragers van reguliere trajecten. Arbeidsgehandicapte IRO-clieënten zijn gemiddeld ruim 2 jaar jonger dan arbeidsgehandicapte cliënten met een regulier traject.

Tabel 3.3 *Leeftijd cliënten, gestarte IRO- en reguliere trajecten in de periode 1-1-2004 tot 1-6-2005*

Arbeidsgehandicapten	IRO	Regulier
jonger dan 20 jaar	7%	4%
20 - 29 jaar	22%	18%
30 - 39 jaar	30%	31%
40 - 49 jaar	29%	29%
50 - 57,5 jaar	11%	16%
ouder dan 57,5 jaar	1%	2%
Totaal	100%	100%
Gemiddelde leeftijd	36,8 jaar	39,0 jaar
	(n=3.891)	(n=37.437)
WW'ers		
jonger dan 20 jaar	0%	0%
20 - 29 jaar	8%	14%
30 - 39 jaar	34%	32%
40 - 49 jaar	36%	29%
50 - 57,5 jaar	19%	21%
ouder dan 57,5 jaar	2%	4%
Totaal	100%	100%
Gemiddelde leeftijd	42,0 jaar	41,7 jaar
	(n=10.535)	(n=48.063)

Bron: UWV 30-6-2005, APE-bewerking

Geslacht cliënten

Tabel 3.4 geeft de geslachtsverdeling van de aanvragers van een IRO-traject, afzonderlijk voor arbeidsgehandicapten en WW'ers. Ook de geslachtsverdeling van cliënten die vanaf 2004 een regulier traject hebben aangevraagd, is opgenomen. Ongeveer 64% van de WW'ers die een IRO-traject aanvragen is man. Dat is iets meer dan bij de aanvragers van reguliere trajecten; daar is 59% van het mannelijk geslacht. Onder de arbeidsgehandicapte IRO-aanvragers is het aantal mannen en vrouwen gelijk. Dat is ook het geval bij arbeidsgehandicapte cliënten die een regulier traject aanvragen.

Tabel 3.4 *Geslacht cliënten, gestarte IRO- en reguliere trajecten in de periode 1-1-2004 tot 1-6-2005*

Arbeidsgehandicapten	IRO	Regulier
Mannen	50%	49%
Vrouwen	50%	51%
Totaal	100%	100%
	(n=3.891)	(n=37.437)
<hr/>		
WW'ers		
Mannen	64%	59%
Vrouwen	36%	41%
Totaal	100%	100%
	(n=10.535)	(n=48.063)

Bron: UWV 30-6-2005, APE-bewerking

Opleidingsniveau cliënten

Tabel 3.5 geeft het opleidingsniveau van de aanvragers van een IRO-traject, afzonderlijk voor arbeidsgehandicapten en WW'ers. De centrale registratiebestanden van het UWV bevatten geen informatie over het opleidingsniveau van cliënten. De in Tabel 3.5 gepresenteerde informatie is afkomstig uit de cliënt-enquête IRO II,¹⁵ hierdoor is het niet mogelijk het opleidingsniveau van IRO-clieñten te vergelijken met dat van cliënten met een reguliere traject. Onder de WW'ers met een IRO-traject zijn meer hoogopgeleiden en minder laagopgeleiden dan onder de arbeidsgehandicapte aanvragers van een IRO-traject.

¹⁵ Deze enquête is mei 2005 uitgevoerd. In het november 2004 heeft de eerste enquête plaatsgevonden. In de tabellen zijn beide enquêtes aangeduid als IRO I en IRO II.

Tabel 3.5 *Opleidingsniveau IRO-cliënten, gestarte trajecten in de periode 1-10-2004 tot 1-4-2005¹*

Arbeidsgehandicapten	IRO
Laagopgeleid	39%
Middelbaar opgeleid	34%
Hoogopgeleid	27%
Totaal	100%
	(n=598)

WW'ers	
Laagopgeleid	21%
Middelbaar opgeleid	33%
Hoogopgeleid	46%
Totaal	100%
	(n=2.344)

1. Laagopgeleid: geen opleiding, speciaal onderwijs, basisonderwijs, LBO, VMBO, MAVO;
Middelbaar opgeleid: HAVO, VWO, MBO;
Hoogopgeleid: HBO, WO

Bron: APE cliënt-enquête IRO II

3.4 Inhoud van de IRO-trajecten

Op grond van de IRO cliënt-enquête en dossieronderzoek kan een beeld worden gegeven van de inhoud van IRO reïntegratieplannen.¹⁶ Hieronder bespreken we de meest voorkomende onderdelen van de IRO-reïntegratieplannen (zie bijlage 4 voor een volledig overzicht).

Loopbaanoriëntatie/assessment

In 34% van de reïntegratieplannen van IRO-aanvragers is voorzien in een loopbaanoriëntatie of een assessment, bijvoorbeeld door middel van psychologisch onderzoek of een beroepskeuzetest.

¹⁶ De centrale UWV registratie bevat nauwelijks informatie over de inhoud van trajecten. Ook de informatie over wel of geen scholing bleek niet bruikbaar, omdat UWV'ers dit in de praktijk niet altijd nauwkeurig invullen.

Training

WW'ers hebben iets vaker trainingen in hun reïntegratieplan dan de arbeidsgehandicapte IRO-aanvragers. Van de reïntegratieplannen van WW'ers bevat 40% een sollicitatietraining, 30% een netwerktraining, 12% een training beroepshouding en 12% een training communicatieve vaardigheden. Van de reïntegratieplannen van de arbeidsgehandicapte aanvragers bevat 16% een training beroepshouding en 39% sollicitatietraining. De andere percentages liggen lager dan bij WW'ers: 17% van de reïntegratieplannen van arbeidsgehandicapten bevat een netwerktraining en 9% een training communicatieve vaardigheden.

Scholing

Uit de cliënt-enquête en het dossieronderzoek blijkt dat in ruim 20% van de reïntegratieplannen van IRO-aanvragers is voorzien in een vorm van scholing. Scholing is ongeveer even vaak onderdeel van de reïntegratieplannen van arbeidsgehandicapten als van WW'ers.

Uit het dossieronderzoek blijkt ook dat (zoals te verwachten was) bij IRO-trajecten vaker scholing wordt ingezet dan bij reguliere trajecten (zie tabel 3.6). In 20% van de 200 IRO-trajectplannen uit het dossieronderzoek is voorzien in een vorm van scholing. Daarnaast geven reïntegratiebedrijven in nog eens 7% van de plannen aan dat zij scholing later in het traject zullen overwegen. Uit het dossieronderzoek van 211 reguliere trajecten blijkt dat in 10% van de trajectplannen scholing opgenomen¹⁷.

Tabel 3.6 *Inzet scholing IRO- en reguliere trajecten*

Scholing	Totaal (n=411)	Regulier (n=211)	IRO (n=200)
nee	79%	86%	74%
ja	16%	10%	20%
misschien	5%	4%	7%
	100%	100%	100%

Bron: APE dossieronderzoek

¹⁷ Uit tellingen van het UWV blijkt dat bij 3% van de reguliere trajecten scholing deel uitmaakt van het reïntegratieplan en bij 20% van de IRO-trajecten.

Tabel 3.7 geeft een overzicht van het type scholing in de IRO-trajecten dat we in het dossieronderzoek zijn tegengekomen. Het zijn veel beroepsgerichte opleidingen, zoals beveiliging, heftruckchauffeur en reïntegratieconsulent. Daarnaast zijn er een aantal beroepsondersteunende activiteiten zoals een computercursus en rijlessen. Onder overig vallen uiteenlopende typen scholing bijvoorbeeld een cursus Nederlands, opleiding tot horeca assistent keuken/bediening, opleiding tot alternatief genezer, opleiding tot trainer en een Master of Science Scheikunde.

Tabel 3.7 *Type scholing IRO-trajecten*

Type scholing	Aantal trajectplannen
Beveiliging	5
Zakelijke dienstverlening (o.a. marketing, management)	5
Computercursus	4
ICT-specialist	3
Cad-tekenen	3
Heftruckchauffeur	3
Medisch (doktersassistente, cursus cardiologie)	3
Reïntegratieconsulent	3
Telefonist, receptionist	2
Lerarenopleiding	2
Rij-instructeur	2
Rijlessen	2
Overig	16

Bron: APE dossieronderzoek

Uit het dossieronderzoek blijkt dat IRO-trajecten waarbij scholing wordt ingezet gemiddeld € 700 duurder zijn dan trajecten zonder scholing. Dit geldt zowel voor reguliere trajecten als IRO-trajecten. De opleidingen uit de bestudeerde dossiers in IRO-trajecten kosten gemiddeld ongeveer € 2.200.

Persoonlijke begeleiding

Veel voorkomende onderdelen van de reïntegratieplannen zijn de ondersteuning bij het zoeken naar werk en, als dat gelukt is, de begeleiding na de start van de werkzaamheden. Van de reïntegratieplannen van WW'ers voorziet 47% in persoonlijke ondersteuning bij het zoeken naar werk en

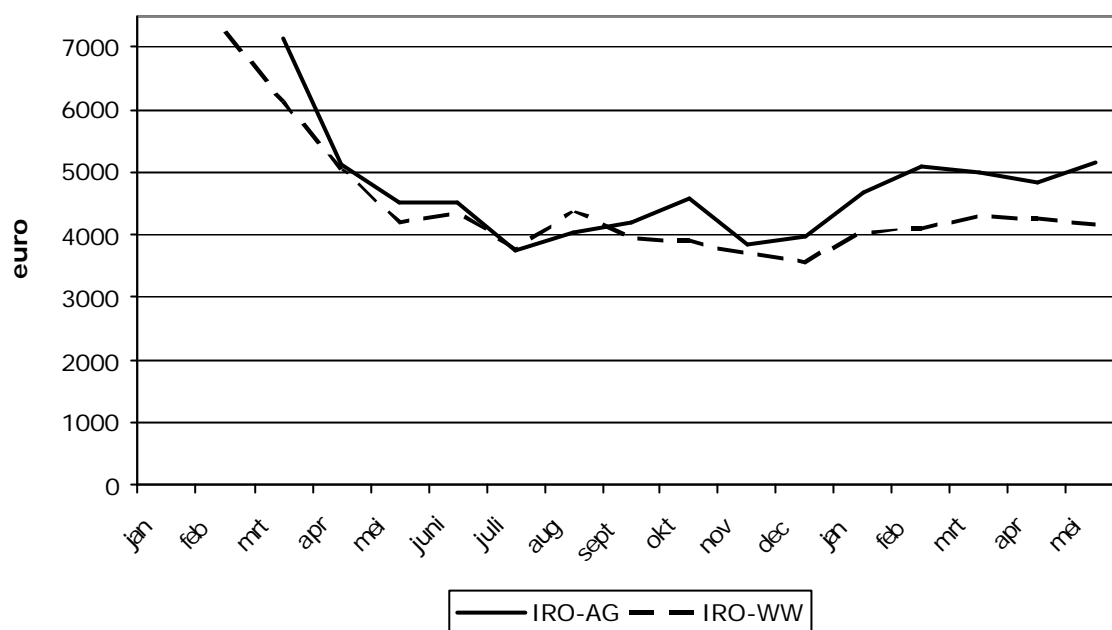
23% bevat het onderdeel ondersteuning na werkhervatting. Bij de reïntegratieplannen van arbeidsgehandicapte aanvragers is het percentage intensieve ondersteuning bij het zoeken naar werk iets hoger (56%). Ook ondersteuning na werkhervatting is vaker onderdeel van de reïntegratieplannen van arbeidsgehandicapten (37%).

3.5 Kosten van IRO-trajecten

De prijs van een IRO-traject bedraagt gemiddeld ongeveer € 4.200 (exclusief BTW). Bij de vergelijking van de trajectprijzen tussen doelgroepen, tussen aanvragen per kwartaal, en tussen IRO- en reguliere trajecten komen de volgende aspecten naar voren (zie Grafiek 3.1, tabel 3.8 en tabel 3.9).

- Grafiek 3.1 geeft de ontwikkeling van de gemiddelde prijs van een IRO-traject van januari 2004 tot en met mei 2005. De prijs van een IRO-traject daalt gedurende de eerste zes maanden van 2004. In deze periode is de noodprocedure van toepassing. Tijdens de noodprocedure is er geen maximumprijs van toepassing. Op 14 juli 2004 heeft het UWV een maximumprijs van € 4.202 (€ 5.000 inclusief BTW) ingesteld. UWV-medewerkers anticiperen al in het tweede kwartaal op het invoeren van de maximumprijs. In de tweede helft van 2004 is de gemiddelde prijs redelijk stabiel. Vanaf januari 2005 stijgt de prijs weer, tot ongeveer € 5.000. Dit is nadat het UWV een maximum bedrag van € 5.000 *exclusief* BTW hanteert (vanaf 1 oktober 2004).
- Voor WW'ers is een IRO-traject gemiddeld € 850 duurder dan een vanaf 2004 gestart regulier traject. Bovendien heeft 28% van de IRO-trajecten voor WW'ers een trajectprijs hoger dan het maximum van € 5.000. Slechts 4% van de reguliere trajecten is duurder dan € 5.000.
- Voor arbeidsgehandicapten is een IRO-traject gemiddeld € 650 duurder dan een vanaf 2004 gestart regulier traject. Het percentage trajecten duurder dan € 5.000 ligt voor IRO-trajecten op 34% en voor reguliere trajecten op 19%.
- Een IRO-traject van WW'ers is gemiddeld ongeveer € 500 goedkoper dan een IRO-traject voor arbeidsgehandicapten. De reguliere trajecten van WW'ers zijn gemiddeld € 750 goedkoper zijn dan reguliere trajecten voor arbeidsgehandicapten.

Grafiek 3.1 Ontwikkeling kosten IRO-trajecten (januari 2004 - mei 2005)



Tabel 3.8 *Kosten van IRO- en reguliere trajecten arbeidsgehandicapten per kwartaal (gestarte trajecten 1-1-2004 tot 1-6-2005)*

Arbeidsgehandicapten	2004				2005		Totaal
	kwartaal	I	II	III	IV	I (april, mei)	
<i>IRO</i>							
< € 5.000	44%	63%	73%	76%	62%	60%	66%
€ 5.000 – € 7.500	17%	20%	17%	16%	28%	31%	24%
> € 7.500	39%	17%	10%	9%	10%	9%	10%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	(n=18)	(n=139)	(n=382)	(n=895)	(n=1.215)	(n=822)	(n=3.471)
Gemiddelde prijs	€ 6.757	€ 4.645	€ 4.037	€ 4.090	€ 4.943	€ 4.953	€ 4.623
<i>Regulier*</i>							
< € 5.000	81%	81%	88%	81%	75%	81%	82%
€ 5.000 – € 7.500	15%	15%	9%	13%	17%	15%	14%
> € 7.500	4%	5%	3%	6%	8%	4%	5%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	(n=9.018)	(n=8.147)	(n=6.717)	(n=6.526)	(n=4.140)	(n=970)	(n=35.518)
Gemiddelde prijs	€ 3.730	€ 3.867	€ 3.731	€ 4.156	€ 4.626	€ 4.399	€ 3.963

Bron: UWV 30-6-2005, APE-bewerking

Tabel 3.9 Kosten van IRO- en reguliere trajecten WW'ers per kwartaal (gestarte trajecten 1-1-2004 tot 1-6-2005)

WW'ers	2004				2005		Totaal
	kwartaal	I	II	III	IV	I (april, mei)	
<i>IRO</i>							
< € 5.000	54%	68%	74%	83%	70%	67%	72%
€ 5.000 – € 7.500	18%	19%	19%	13%	25%	30%	23%
> € 7.500	29%	13%	8%	4%	5%	3%	5%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	(n=28)	(n=318)	(n=691)	(n=2.216)	(n=4.009)	(n=2.552)	(n=9.814)
Gemiddelde prijs	€ 6.182	€ 4.511	€ 3.983	€ 3.684	€ 4.172	€ 4.226	€ 4.079
<i>Regulier</i>							
< € 5.000	97%	98%	97%	93%	92%	99%	96%
€ 5.000 – € 7.500	3%	2%	2%	5%	6%	1%	3%
> € 7.500	1%	0%	0%	2%	2%	0%	1%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	(n=7.859)	(n=11.636)	(n=10.474)	(n=8.601)	(n=5.602)	(n=814)	(n=44.986)
Gemiddelde prijs	€ 3.016	€ 3.056	€ 3.160	€ 3.471	€ 3.538	€ 3.270	€ 3.217

Bron: UWV 30-6-2005, APE-bewerking

3.6 Plaatsing

Tabel 3.10 geeft het aantal beëindigingen en plaatsingen in verhouding tot het aantal gestarte trajecten. Het gaat om IRO- en reguliere trajecten die gestart zijn in de eerste drie kwartalen van 2004. De resultaten zijn voorlopig, omdat het grootste deel van de in die periode gestarte trajecten nog niet is beëindigd.¹⁸ Definitieve conclusies over plaatsingspercentage kunnen pas worden getrokken wanneer een substantieel deel van de trajecten is beëindigd.

Van de in de eerste drie kwartalen van 2004 gestarte arbeidsgehandicapte IRO-cliënten heeft eind mei 2005 gemiddeld 18,7% het traject beëindigd; 11,3% van de gestarte IRO-trajecten heeft volgens de definitie van het UWV tot een plaatsing geleid. Bij de WW'ers is het aantal beëindigingen iets lager en het percentage plaatsingen iets hoger dan bij arbeidsgehandicapten. Van de in de eerste drie kwartalen van 2004 door WW'ers gestarte IRO-trajecten is eind mei 2005 gemiddeld 16,7% beëindigd; 13,8% heeft tot een plaatsing geleid.

Op basis van deze (voorlopige) resultaten is het percentage beëindigde IRO-trajecten lager dan bij reguliere trajecten. Het percentage plaatsingen is bij IRO-trajecten hoger dan bij reguliere trajecten. Dit geldt zowel voor arbeidsgehandicapten als WW'ers.

¹⁸ Van de trajecten die ná deze periode zijn gestart zijn er relatief nog minder beëindigd. Plaatsingspercentages deze trajecten zijn weinig informatief. Dat betekent uiteraard niet dat er geen plaatsingen zijn gerealiseerd voor trajecten die na kwartaal III van 2004 zijn gestart.

Tabel 3.10 *Beëindigings- en plaatsingspercentages per type aanvrager (trajecten gestart in de periode 1-1-2004 tot 1-10-2004)*

	IRO				Regulier			
	2004-I	2004-II	2004-III	Totaal	2004-I	2004-II	2004-III	Totaal
Arbeidsgehandicapten								
Beëindigingspercentage	52%	25%	15%	18,7%	40%	24%	13%	26,5%
Plaatsingspercentage	38%	13%	9%	11,3%	16%	10%	4%	10,6%
	(n=21)	(n=153)	(n=393)	(n=567)	(n=9.168)	(n=8.321)	(n=6.876)	(n=24.365)
WW'ers								
Beëindigingspercentage	21%	26%	12%	16,7%	41%	22%	12%	23,7%
Plaatsingspercentage	21%	21%	10%	13,8%	20%	12%	6%	11,9%
	(n=29)	(n=328)	(n=721)	(n=1.078)	(n=8.176)	(n=11.948)	(n=10.801)	(n=30.925)

Bron: UWV 30-6-2005, APE-bewerking

3.7 Samenvatting en conclusie

De monitor richt zich op gebruik, kosten en resultaten van de IRO-regeling. Hieronder zijn de belangrijkste bevindingen puntsgewijs samengevat.

Aangevraagde en gestarte trajecten

- Het aantal IRO-aanvragen is hoger dan vooraf werd verwacht. Tot en met mei 2005 zijn er 14.525 aanvragen ingediend. Daarvan zijn inmiddels 14.426 trajecten gestart.

Kenmerken van IRO-cliënten

- De IRO is vooral populair onder cliënten met een WW-uitkering. Van alle IRO-aanvragen is 73% ingediend door WW'ers. Bij reguliere trajecten is dat 56%.
- De overige IRO-aanvragen zijn ingediend door arbeidsgehandicapten. Ten opzichte van reguliere trajecten vragen Wajong'ers relatief vaak een IRO aan (25% ten opzichte van 12%).
- Cliënten met een IRO en met een regulier traject zijn ongeveer even oud. Ook de man-vrouw verhouding is vergelijkbaar.
- Van de IRO-cliënten is 46% van de WW'ers en 27% van de arbeidsgehandicapten hoog opgeleid.

Inhoud van de IRO-trajecten

- Ruim eenderde van de IRO-reïntegratieplannen voorziet in een loopbaanoriëntatie of assessment.
- De meest voorkomende trainingen zijn sollicitatie- en netwerktrainingen. Ruim 20% van de reïntegratieplannen bevat een vorm van scholing. Bij de reguliere trajecten uit het dossieronderzoek, is dit minder dan 10%.
- Ongeveer de helft van de reïntegratieplannen bevat een module persoonlijke begeleiding bij het zoeken naar werk. Persoonlijke begeleiding na werkhervatting vindt plaats bij bijna een kwart van de WW-cliënten en ruim eenderde van de arbeidsgehandicapte cliënten.

Kosten van IRO-trajecten

- De prijs van een IRO-traject voor WW'ers bedraagt gemiddeld € 4.079 (exclusief BTW). Voor arbeidsgehandicapten is dat € 4.623. Een regulier traject kost voor WW'ers gemiddeld € 3.217 en voor arbeidsgehandicapten gemiddeld € 3.963.
- Bij 28% van de IRO-trajecten voor WW'ers en 34% van de IRO-trajecten voor arbeidsgehandicapten is een hogere prijs overeengekomen dan het maximum van € 5.000.
- In 2005 neemt de prijs van een IRO-traject geleidelijk toe. In 2004 was juist sprake van een dalende trend, vooral in de eerste helft.

Plaatsing

- Van de in de eerste drie kwartalen van 2004 gestarte IRO-trajecten voor WW'ers is inmiddels 16,7% beëindigd. Het plaatsingspercentage is 13,8%. Van reguliere trajecten die in dezelfde periode zijn gestart, is het plaatsingspercentage 11,9%.
- Van de in de eerste drie kwartalen van 2004 gestarte IRO-trajecten voor arbeidsgehandicapten is 18,7% beëindigd. Het plaatsingspercentage is 11,3%. Voor in dezelfde periode gestarte reguliere trajecten is dat 10,6%.
- Een kanttekening bij de berekende plaatsingspercentages is dat het gaat om *voorlopige* cijfers, omdat nog maar een klein deel van het aantal gestarte trajecten is beëindigd.

4 RESULTATEN VAN DE PROCES-EVALUATIE

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk geeft de resultaten weer van de procesevaluatie. Centraal staan de opvattingen en ervaringen van cliënten, reïntegratiebedrijven en UWV-medewerkers, op basis van de cliënt-enquête, interviews en expertmeeting.

Het vertrekpunt is het overzicht van aandachtspunten uit de *Eerste Voortgangsrapportage IRO* (zie bijlage 5). De aard van deze punten is zeer verschillend. Soms gaat het om breed gedragen opvattingen over bijvoorbeeld belemmeringen in de uitvoering, terwijl andere punten vooral betrekking hebben op specifieke belangen van een van de stakeholders. Soms betreft het ervaringen met de IRO onder de noodprocedure (voor 14 juli 2004), terwijl andere ingebrachte punten vooral verwachtingen betreffen en waarvoor het destijds (najaar 2004) nog te vroeg was om definitieve conclusies te trekken. Daarom zijn alle aandachtspunten opnieuw besproken met reïntegratiebedrijven, cliënten en het UWV.

Bovendien maken we onderscheid tussen ervaringen en opvattingen met betrekking tot de regeling (paragraaf 4.2) en de uitvoering (paragraaf 4.3). Bij sommige punten zullen we tevens ingaan op de vraag in hoeverre sprake is van een specifiek punt voor de IRO of dat het een algemeen punt voor de reïntegratiemarkt betreft.

4.2 Ervaringen met de IRO-regeling

4.2.1 Specifieke punten voor de IRO-regeling

Cliënten waarderen de keuzevrijheid

We hebben de IRO-cliënten gevraagd een aantal aspecten van keuzevrijheid met een rapportcijfer te waarderen. Cliënten zijn erg tevreden over de vrijheid die de IRO biedt bij het kiezen van een reïntegratiebedrijf. Zij waarderen dit gemiddeld met een 8,3 (zie tabel 4.1). Vooral WW'ers zijn erg tevreden over de geboden keuzevrijheid (8,4). Arbeidsgehandicapten waarderen dit aspect met een 7,8.

Tabel 4.1 *Tevredenheid cliënten over keuzevrijheid IRO, gemiddelde score op een schaal van 1 tot 10*

	Totaal	AG	WW
	(n=5.550)	(n=784)	(n=4.766)
uw vrijheid om zelf een reïntegratiebedrijf te kiezen	8,3	7,8	8,4

Bron: APE cliënt-enquête IRO II

Acquisitiekosten voor de reïntegratiebedrijven

Sommige reïntegratiebedrijven klagen over de hoge acquisitiekosten van de IRO in vergelijking tot reguliere trajecten. Volgens deze reïntegratiebedrijven zijn de acquisitiekosten vooral hoog omdat ze voor vrijwel iedere potentiële klant een reïntegratieplan moeten schrijven. Andere reïntegratiebedrijven kiezen er voor niet (meer) direct voor iedereen die informeert een plan met offerte te schrijven. Ze verwijzen in eerste instantie bijvoorbeeld door naar hun internetsite, (groeps)informatiebijeenkomsten, geven telefonisch informatie, sturen informatie op of doen een kort voorstel.

Om de acquisitiekosten in de hand te houden, zou de branchevereniging Borea de mogelijkheden voor een selectiebudget willen verkennen. De cliënt zou van dit budget bijvoorbeeld drie reïntegratiebedrijven om een plan met offerte moeten kunnen vragen. Uitvoerders van het UWV vinden

daarentegen dat de acquisitie "part of the game" is. Zij vinden het belangrijk dat cliënten de kans krijgen oriënterende en vrijblijvende gesprekken met reïntegratiebedrijven te voeren.

Constructie met onderaannemer komt nauwelijks voor

Uit de interviews en het dossieronderzoek blijkt dat de constructie waarbij de IRO-cliënt via een hoofdaannemer diensten betreft van andere aanbieders in de praktijk alleen voorkomt bij scholing. In het dossieronderzoek is dit nader onderzocht. Daaruit blijkt dat bij 18% van de IRO-trajecten een onderaannemer wordt ingeschakeld. Bij reguliere trajecten is dit 4% (zie tabel 4.2). Zowel bij reguliere trajecten als bij IRO-trajecten wordt bijna uitsluitend gewerkt met een onderaannemer om scholing in te kopen.

Tabel 4.2 *Onderaannemerschap bij IRO en reguliere trajecten*

Onderaannemerschap	Totaal (n=411)	IRO (n=200)	Regulier (n=211)
nee	89%	82%	96%
ja, scholing	10%	18%	3%
ja, anders	0%	0%	1%
	100%	100%	100%

Bron: APE dossieronderzoek 2005

Onderaannemerschap voor niet-scholingsactiviteiten komt niet alleen weinig voor, er lijkt aan de kant van cliënten ook weinig vraag voor te bestaan. Uit de cliënt-enquête blijkt dat slechts 9% heeft overwogen meer dan een reïntegratiebedrijf in te schakelen bij de uitvoering van hun traject (zie tabel 4.3). Van deze 9% heeft 15% uiteindelijk ook meer dan een reïntegratiebedrijf ingeschakeld. 60% heeft er op eigen initiatief van afgezien en 23% ondervindt weerstand van reïntegratiebedrijven of van andere aard.

Tabel 4.3 *Inschakelen meer dan een reïntegratiebedrijf, exclusief scholing*

	Totaal	AG	WW
Overwogen onderdelen traject door verschillende reïntegratiebedrijven te laten uitvoeren (afgezien van scholing)?	9%	9%	9%
	(n=5.519)	(n=779)	(n=4.740)
Waarvan daadwerkelijk meer dan één reïntegratiebedrijf bij uitvoering traject betrokken?			
ja	15%	17%	14%
nee, uiteindelijk besloten mijn traject door één reïntegratiebedrijf te laten uitvoeren	63%	60%	64%
nee, reïntegratiebedrijven willen daar niet aan meewerken	12%	13%	11%
nee, vanwege een andere reden	11%	10%	11%
totaal	100%	100%	100%
	(n=483)	(n=67)	(n=416)

Bron: APE cliënt-enquête IRO II

IRO biedt meer ruimte voor maatwerk en scholing

Aan de geënquêteerde cliënten is gevraagd welke overwegingen een rol hebben gespeeld bij de keuze voor een IRO. De twee meest genoemde overwegingen verwijzen naar de mogelijkheden voor meer maatwerk (zie tabel 4.4).

Ook geraadpleegde reïntegratiebedrijven en UWV-medewerkers zien de mogelijkheden voor maatwerk als belangrijk pluspunt ten opzichte van reguliere trajecten. Zij wijzen er op dat het daarbij niet alleen gaat om de ingezette producten (waaronder scholing). Voor een belangrijk deel vindt maatwerk zijn weerslag in de uitvoering, bijvoorbeeld in een meer op de persoon geënte benadering.¹⁹

¹⁹ Dit aspect van maatwerk is nauwelijks vast te stellen op basis van reïntegratieplannen. Het dossieronderzoek biedt op dit punt dan ook weinig inzicht op het verschil tussen IRO en reguliere trajecten.

Tabel 4.4 Overwegingen cliënten bij keuze voor de IRO ¹

	Totaal (n=5.550)	AG (n=784)	WW (n=4.766)
het IRO-reïntegratietraject is afgestemd op mijn persoonlijke situatie	50%	49%	50%
de IRO biedt meer mogelijkheden om zelf het reïntegratietraject vorm te geven	34%	30%	35%
advies van arbeidsdeskundige of reïntegratie-coach van het UWV	30%	25%	31%
bij de IRO kan ik kiezen uit meer reïntegratie-bedrijven	26%	19%	27%
de IRO biedt meer mogelijkheden om scholing of opleiding op te nemen in traject	21%	20%	21%
met een IRO kan ik sneller starten met mijn reïntegratietraject	17%	18%	17%
ik heb een sterke voorkeur voor een bepaald reïntegratiebedrijf	13%	17%	12%
advies van reïntegratiebedrijf	10%	16%	9%
advies van het CWI	10%	3%	11%
advies van de (onafhankelijke) arbeidsadviseur	3%	5%	3%
anders, namelijk:	5%	6%	4%

1. De percentages tellen niet op tot honderd omdat meer overwegingen een rol kunnen spelen bij de keuze voor een IRO.

Bron: APE cliënt-enquête IRO II

Reïntegratiebedrijven en UWV-medewerkers noemen een aantal verklaringen waarom (volgens hen) in IRO-trajecten meer maatwerk en scholing wordt ingezet:

- In vergelijking tot de reguliere trajectprijs voor WW'ers fase 2 en 3 biedt de IRO meer financiële ruimte voor maatwerk en scholing. Ook geldt voor WW'ers fase 2 een 'no-cure-no-pay' resultaatfinanciering, terwijl voor een IRO altijd minstens 50% gedeclareerd mag worden.
- Bij het opstellen van het IRO-trajectplan en de offerte is de cliënt direct betrokken. Het reïntegratiebedrijf stelt het trajectplan én de offerte in samenspraak met de cliënt op. Daarbij hoeft het reïntegratiebedrijf geen rekening te houden met een reeds gesloten aanbestedingscontract. Ook voor reguliere trajecten stelt het reïntegratiebedrijf samen met de cliënt een reïntegratieplan op. In het aanbestedingscontract ligt dan echter het globale kader voor trajectonderdelen en kosten al vast. Dit globale kader moet voor iedereen in de doelgroep passend zijn. In

veel gevallen voelen reïntegratiebedrijven zich hierdoor gedwongen tot een standaardformule voor de reguliere trajecten.

- De link tussen het trajectplan en de trajectprijs is bij IRO-trajecten directer dan bij reguliere trajecten. Bij duurdere scholing is het bijvoorbeeld mogelijk om een plan boven de € 5.000 in te dienen. Bij reguliere trajecten liggen prijzen van tevoren vast.
- Het werk- en denkniveau en de houding van de IRO-cliënten is volgens reïntegratiebedrijven gemiddeld hoger dan van cliënten in de reguliere aanbestedingen. Hierdoor vragen IRO-cliënten vaker zelf om persoonlijke/individuele begeleiding, wat tot uiting komt in meer maatwerk.

Inzet scholing kan (te) grote financiële risico's met zich meebrengen

Maatwerk heeft niet alleen te maken met inspelen op specifieke wensen van cliënten, maar ook met het vaststellen wat voor een cliënt de kortste weg naar werk is. Om reïntegratiebedrijven te stimuleren een productenmix te kiezen die de grootste kans biedt op plaatsing, vindt financiering plaats op basis van *no cure, less pay*. Bij deze financieringswijze kan, volgens reïntegratiebedrijven en een deel van de UWV-medewerkers, het gevaar bestaan dat reïntegratiebedrijven té terughoudend zijn bij het inzetten van dure producten. Reïntegratiebedrijven stellen dat zij soms genoodzaakt zijn cliënten teleur te stellen, in het bijzonder als het gaat om de inzet van (dure vormen van) scholing. Vooral voor kleine reïntegratiebedrijven kan het voorfinancieren van scholing tot liquiditeitsrisico's leiden. Dit zou een reden kunnen zijn dat de inzet van scholing licht afneemt (op grond van de APE cliënt-enquêtes). Aan de andere kant heeft dit onderzoek aanwijzingen opgeleverd dat het signaleerde probleem in de praktijk meevalt. Cliënten zijn over het algemeen tevreden over de totstandkoming van het reïntegratieplan. Bovendien wordt, ondanks het financiële risico, in meer dan een op de vijf trajecten scholing ingezet. Ten slotte verwachten de betrokken partijen dat door het protocol scholing en het protocol zeer moeilijk plaatsbare groepen (80/20 resultaatfinanciering) het door reïntegratiebedrijven ervaren probleem zal afnemen.

Kleine reïntegratiebedrijven onderschatten resultaatfinanciering niet

Bij de eerste rapportage kwam aan het licht dat veel grote reïntegratiebedrijven betwijfelden of nieuwe, kleinere reïntegratiebedrijven zich voldoende realiseerden wat de risico's van resultaatfinanciering zijn. Alhoewel alle betrokkenen dit aandachtspunt nog steeds belangrijk vinden, zijn er geen voorbeelden genoemd van bedrijven die daadwerkelijk in de problemen zijn gekomen. De geraadpleegde kleine IRO-bedrijven geven zelf aan dat

zij vanwege de resultaatfinanciering niet veel trajecten doen met hele dure scholing en goed in de gaten houden welke cliënten zij in traject nemen.

4.2.2 Algemene punten voor de reïntegratiemarkt

Transparantie van de reïntegratiemarkt kan beter

Alle betrokkenen zijn van mening dat de transparantie van de reïntegratiemarkt beter kan. Het belangrijkste punt is het inzicht in de kwaliteit van dienstverlening. Enerzijds is dit een specifiek probleem van de IRO, bijvoorbeeld omdat er honderden nieuwe reïntegratiebedrijven bij zijn gekomen waar van de staat van dienst nog ongekend is. Sinds de introductie van de IRO is het aantal door het UWV toegelaten reïntegratiebedrijven toegenomen naar 800 bedrijven. Voor reguliere trajecten heeft het UWV met ongeveer 40 bedrijven contracten.

Bovendien kan gebrekkige transparantie de keuzevrijheid in het kader van de IRO negatief beïnvloeden, omdat de cliënt te weinig informatie heeft om zijn keuze op te baseren. Dit heeft ook te maken met het feit dat, volgens respondenten van het UWV en cliëntenorganisaties, reïntegratiebedrijven te weinig productinformatie verlenen aan cliënten die zich oriënteren op een IRO. Reïntegratiebedrijven doen volgens deze respondenten te weinig om zich van elkaar te onderscheiden.

Gebrekkige transparantie is, anderzijds, een algemeen probleem van de reïntegratiemarkt. Ook bij reguliere trajecten loopt het UWV tegen problemen aan omdat zij soms onvoldoende zicht hebben op de geleverde kwaliteit. Daarom werken diverse partijen²⁰ samen in de stichting Transparantie, met als doel de transparantie van de reïntegratiemarkt te vergroten.

²⁰ Werknemersorganisaties, Werkgeversorganisaties, Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), Landelijke Cliëntenraad (LCR), Brancheorganisatie Reïntegratiebedrijven (BOREA), Brancheorganisatie Arbodiensten (BOA), Raad voor Werk en Inkomen (RWI) hebben een convenant ondertekend met als doelstelling het bevorderen van de transparantie van de reïntegratiemarkt. In dit kader zullen deze organisaties gaan participeren in een stichting waarin diverse instrumenten ter bevordering van de transparantie van de reïntegratiemarkt worden ondergebracht. Een van deze instrumenten is de reïntegratiemonitor van de RWI, die door de stichting zal worden verbeterd.

De gebrekkige transparantie van de IRO-markt is naar voren gebracht in de interviews en de expertmeeting. Dit roept twee vragen op: hoe waarderen cliënten de transparantie en hoe kiezen cliënten een reïntegratiebedrijf? De cliënt-enquête levert de volgende bevindingen op.

1. Cliënten over aspecten van transparantie

In de IRO cliënt-enquête hebben we gevraagd een aantal aspecten van de transparantie met een rapportcijfer te waarderen (zie tabel 4.5). De mogelijkheden om informatie te krijgen over reïntegratiebedrijven en de diensten van reïntegratiebedrijven waarderen cliënten met een 6,5. WW'ers zijn hier positiever over dan arbeidsgehandicapten. Ten opzichte van de eerste voortgangsrapportage zijn IRO-clieñten positiever geworden over deze aspecten van transparantie.

Tabel 4.5 *Tevredenheid cliënten over aspecten van keuzevrijheid IRO, gemiddelde score op een schaal van 1 tot 10*

	Totaal (n=5.550)	AG (n=784)	WW (n=4.766)
uw mogelijkheden informatie te krijgen over welke reïntegratiebedrijven u kon benaderen	6,5	5,7	6,7
uw mogelijkheden informatie te krijgen over de diensten van reïntegratiebedrijven	6,5	5,9	6,6
uw invloed op de keuze voor een reïntegratiebedrijf wanneer u al een opleiding had gekozen	6,3	6,0	6,3

Bron: APE cliënt-enquête IRO II

Uit het tevredenheidsonderzoek onder IRO-clieñten van het UWV²¹ blijkt dat 80% van de cliënten de keuze voor een reïntegratiebedrijf makkelijk vindt. 15% vindt het een beetje of erg moeilijk. Het UWV blijkt de belangrijkste informatiebron (37%). Slechts de helft (45%) van de cliënten heeft meerdere reïntegratiebedrijven onderling vergeleken. Van de personen die reïntegratiebedrijven met elkaar vergelijken heeft 70% voldoende informatie om de vergelijking te maken.

2. Overwegingen bij de keuze van een reïntegratiebedrijf

Uit tabel 4.6 blijkt dat de betrokkenheid van het reïntegratiebedrijf de belangrijkste overweging is om voor een reïntegratiebedrijf te kiezen,

²¹ Mur, J. (2005), *Tevredenheidsonderzoek IRO-dienstverlening UWV*, Amsterdam.

gevolgd door de specifieke deskundigheid en de inhoudelijke expertise van het reïntegratiebedrijf. Dit waren ook de belangrijkste overwegingen bij de eerste voortgangsevaluatie. In vergelijking tot de eerste evaluatie komt het minder vaak voor dat de arbeidsadviseur een reïntegratiebedrijf aanraadt of dat een reïntegratiebedrijf de cliënt benadert.

Tabel 4.6 *Overwegingen cliënten bij keuze reïntegratiebedrijf*¹

	Totaal (n=5.550)	AG (n=784)	WW (n=4.766)
ik heb het gevoel dat dit reïntegratiebedrijf betrokken is bij mijn situatie	47%	44%	47%
ik heb het reïntegratiebedrijf benaderd omdat het beschikt over specifieke deskundigheid die relevant is voor mijn situatie	36%	33%	37%
ik heb vertrouwen in de inhoudelijke expertise van het reïntegratiebedrijf	35%	28%	37%
het reïntegratiebedrijf werd mij aangeraden door de arbeidsdeskundige of reïntegratiecoach van het UWV	22%	24%	22%
de afstand of reistijd van mijn huis naar het reïntegratiebedrijf is kort	22%	18%	22%
de arbeidsdeskundige of reïntegratiecoach van het UWV heeft met mij een reïntegratiebedrijf gezocht.	7%	8%	7%
het reïntegratiebedrijf behaalt betere resultaten dan andere reïntegratiebedrijf (hoge plaatsingspercentages)	5%	5%	5%
het reïntegratiebedrijf werd mij aangeraden door de arbeidsadviseur van het CWI	5%	7%	5%
het reïntegratiebedrijf heeft mij benaderd	4%	7%	3%
het reïntegratiebedrijf werd mij aangeraden door het scholingsinstituut waar ik in het kader van de IRO een opleiding volg	1%	1%	2%

1. De percentages tellen niet op tot honderd omdat meer overwegingen een rol kunnen spelen bij keuze voor een reïntegratiebedrijf.

Bron: APE cliënt-enquête IRO II

Hoewel de belangrijkste overwegingen samenhangen met de kwaliteiten van reïntegratiebedrijven, geeft toch 22% van de cliënten aan dat zij een reïntegratiebedrijf hebben gekozen omdat het werd aangeraden door een AD of reïntegratiecoach. Ook uit de interviews en de expertmeeting is regelmatig naar voren gebracht dat UWV'ers cliënten naar één of enkele reïntegratiebedrijven verwijzen. Zij doen dat in de eerste

plaats om cliënten te helpen die geen idee hebben over de vraag welk reïntegratiebedrijf voor hen geschikt zou kunnen zijn, hoewel AD'en en reïntegratiecoaches zich bewust zijn van het feit dat zij cliënten formeel niet naar een specifiek bedrijf kunnen doorsturen.

Vershil van mening over wenselijkheid oriëntatiebudget

Cliëntenorganisaties vinden dat cliënten voorafgaand aan het opstellen van het reïntegratieplan (zowel bij IRO als bij reguliere trajecten) de mogelijkheid moeten hebben zich te oriënteren op de arbeidsmarkt en hun eigen mogelijkheden. Het argument is dat pas als de cliënt weet wat hij wil en wat zijn mogelijkheden zijn, een reïntegratiebedrijf maatwerk kan leveren in aanbodversterking en arbeidstoeleiding.

Met de huidige vormgeving van de IRO-regeling is het voor reïntegratiebedrijven echter financieel onaantrekkelijk om activiteiten te verrichten voordat er een overeenkomst is en die overeenkomst kan pas plaatsvinden wanneer er een reïntegratieplan is. Het gevolg is dat wanneer reïntegratiebedrijven van mening zijn dat oriëntatie onderdeel moet uitmaken met het traject, de rest van het reïntegratieplan algemener wordt gehouden.

Reïntegratiebedrijven en UWV'ers geven echter ook aan dat zij zelden meemaken dat cliënten uit zichzelf vragen naar mogelijkheden voor oriëntatie voordat zij een reïntegratiebedrijf benaderen om een IRO uit te voeren. Volgens hen is oriëntatie ook lang niet altijd nodig. Daarbij komt dat de intake-fase bij veel IRO-reïntegratieplannen onder andere bestaat uit "diagnose" en verkenning van de mogelijkheden (zie paragraaf 0).

4.3 Ervaringen met de uitvoering

4.3.1 Fase 1: Oriëntatie en aanmelding

Onduidelijkheid over IRO-doelgroep

UWV'ers, reïntegratiebedrijven en cliëntenorganisaties verschillen (ook onderling) van mening over voor wie de IRO bedoeld is. Een deel van de res-

pondenten vindt dat de IRO bestemd is voor zelfredzame cliënten die in staat zijn de regie te voeren over hun eigen reïntegratie. Reïntegratiebedrijven hebben soms te maken met cliënten die nauwelijks weten wat ze komen doen en “erg aan het handje” moeten worden genomen. Andere respondenten vinden juist dat de IRO voor iedereen is die een individueel traject en maatwerk wil, ook als zij ondersteuning nodig hebben bij de regievoering over het traject. Bij Wajong'ers is dat vaak het geval.

Voorlichting over de IRO-regeling kan beter

Alle betrokkenen vinden dat de voorlichting door het UWV sinds de eerste evaluatie is verbeterd. Het UWV heeft bijvoorbeeld informatie over de IRO op internet gezet. Ook in het handboek voor AD'en en reïntegratiecoaches is meer informatie over de IRO opgenomen. Het UWV zorgt actief voor kennisbevordering bij AD'en en reïntegratiecoaches voor de beoordeling van reïntegratieplannen, bijvoorbeeld in de opleiding van AD'en. Daarnaast worden er tijdens regionale workshops cases besproken.

Ondanks de gerealiseerde verbeteringen vinden de meeste respondenten dat voorlichting een aandachtspunt moet blijven, met name op de volgende aspecten:

- De mogelijkheid van een IRO als alternatief voor een regulier traject.
Dit punt sluit aan bij het vorige aandachtspunt: onduidelijkheid over de doelgroep. Een aantal reïntegratiebedrijven heeft de indruk dat het UWV bewust niet alle cliënten op de hoogte stelt dat zij van de IRO gebruik kunnen maken als alternatief voor een regulier traject. Een deel van de uitvoerenden bij het UWV bevestigt dit. Ze stellen niet iedereen van de IRO op de hoogte stellen omdat dit erg veel tijd kost en omdat zij de IRO niet voor elke cliënt geschikt vinden (bijvoorbeeld omdat in hun ogen iemand onvoldoende zelfredzaam is). Overigens leggen andere geraadpleegde UWV'ers altijd de mogelijkheid van een IRO in plaats van een regulier traject voor.
Cliëntenorganisaties vinden dat de cliënt zelf moet kunnen bepalen of hij/zij een IRO wil of niet. Het is volgens cliëntenorganisaties niet aan arbeidsdeskundigen en reïntegratiecoaches om een “preselectie” te maken. Cliëntenvertegenwoordigers hebben bovendien de indruk dat UWV-medewerkers vooral mondige, als “lastig” ervaren cliënten voor een IRO naar reïntegratiebedrijven doorverwijzen. Dit is ook de ervaring van enkele reïntegratiebedrijven.

Uit een nog te publiceren onderzoek van de IWI²² blijkt dat 79 % van de WW'ers met een regulier traject niet op de hoogte is van de mogelijkheid een IRO aan te vragen²³. Deze enquête is afgenomen in februari en maart 2005 onder cliënten waarvan het plaatsingplan voor een regulier traject net is goedgekeurd.

Ook in de APE cliënt-enquête zijn vragen opgenomen over de bekendheid met de IRO. Hieruit blijkt dat ruim de helft van de cliënten via het UWV of het CWI met de IRO heeft kennis gemaakt (zie tabel 4.7).²⁴ Ook de media, reïntegratiebedrijven (vooral bij arbeidsgehandicapten) en kennissen en familie stellen de cliënten vaak op de hoogte van de IRO. In vergelijking tot de eerste voortgangsrapportage lijkt de voorlichting over de IRO meer via de geijkte wegen (UWV, CWI, UWV-website en reïntegratietelefoon) te lopen. De rol van de onafhankelijke arbeidsadviseur bij de voorlichting is ten opzichte van de *Eerste voortgangsrapportage IRO* kleiner geworden.

²² Bakker, B., J.C. van den Brink, K.E. den Hertog en M. Schaik-Gerittsen (2005), *Nota van Bevindingen 'Invloed van WW-gerechtigden op reïntegratietrajecten'*, Inspectie Werk en Inkomen, Den Haag (concept).

²³ Uit onderzoek van Orbis (*De klant in de keten 2005*) blijkt dat 65% van de cliënten niet gewezen is op de mogelijkheid van de IRO. Deze cliënten zijn in het eerste half jaar van 2004 ondervraagd, toen de IRO net gestart was en de noodprocedure nog gold.

²⁴ Het betreft cliënten die een IRO hebben aangevraagd in de periode 1 oktober 2004 – 1 april 2005.

Tabel 4.7 Kennismaking met IRO ¹

	Totaal	AG	WW
	(n=5.550)	(n=784)	(n=4.766)
van UWV arbeidsdeskundige of UWV reïntegratiecoach	57%	47%	58%
van het CWI	22%	7%	25%
uit de media	13%	16%	13%
van reïntegratiebedrijf	11%	23%	9%
van kennissen of familie	10%	10%	10%
via UWV-website	6%	6%	6%
via website van reïntegratiebedrijf	3%	3%	3%
van (onafhankelijke) arbeidsadviseur	3%	4%	2%
van school, opleidingsinstituut	1%	3%	1%
via reïntegratietelefoon	1%	3%	1%

1. De percentages tellen niet op tot honderd omdat meerdere partijen de voorlichting kunnen hebben gegeven.

Bron: APE cliënt-enquête IRO II

- (On)mogelijkheden van een IRO-traject
 Reïntegratiebedrijven en UWV'ers signaleren dat cliënten vaak een hoog verwachtingspatroon hebben. Cliënten denken bijvoorbeeld dat zij met een IRO een opleiding naar keuze kunnen volgen. Ook hebben cliënten volgens reïntegratiebedrijven vaak het idee dat zij zelf € 5.000 krijgen om reïntegratie in te kopen. Veel cliënten menen dat zij een restbudget over houden als ze voortijdig stoppen met het traject en het reïntegratiebedrijf. Een aantal reïntegratiebedrijven heeft het idee dat UWV en CWI deze verwachting niet voldoende temperen en soms zelfs aanmoedigen. Dit verschilt per AD of reïntegratiecoach. Overigens zijn niet alle reïntegratiebedrijven kritisch op dit punt: zij vinden dat het UWV de verwachtingen al veel beter kanaliseert dan toen de regeling net was ingevoerd.
- Procedure IRO-aanvraag
 Enkele reïntegratiebedrijven geven aan dat zij de voorlichting van het UWV over de procedure van een IRO-aanvraag onvoldoende vinden. Zij hebben bijvoorbeeld veel te maken met cliënten die niet op de hoogte zijn van het bestaan van een termijn voor het indienen van het reïntegratieplan of de mogelijkheden om deze termijn te verlengen. Ook informatie over de financiering van de IRO en de voorwaarden voor fi-

nanciering van scholing vanuit het UWV is volgens enkele reïntegratie-bedrijven erg mager. Ook cliëntenvertegenwoordigers vinden de voorlichting door het UWV over de procedure erg mager.

UWV'ers herkennen dit probleem, maar stellen dat dit met name onder de noodprocedure speelde. Voor de formele invoering van de IRO (14 juli 2004) werkt het UWV al met IRO-trajecten, terwijl de exacte vormgeving en de regeling nog onduidelijk was. Inmiddels zijn UWV'ers veel beter op de hoogte van de IRO-procedure en is de voorlichting volgens hen verbeterd.

Reguliere trajecten worden niet (meer) stopgezet voor IRO

Tijdens de noodprocedure is het incidenteel voorgekomen dat uitvoerders van het UWV reguliere trajecten hebben stopgezet zodat cliënten konden overstappen op een IRO-traject. Dit is in strijd met de bedoelingen van de IRO. Cliënten die in een regulier traject zitten, moeten eerst dit traject afmaken. Alleen indien dit, na afronding van het traject, niet tot duurzame werkhervatting heeft geleid, kunnen zij alsnog een IRO aanvragen.

Er zijn geen signalen dat het stopzetten van reguliere trajecten om een IRO aan te vragen nog steeds voorkomt. Het lijkt vooral een 'invoeringsprobleem' te zijn geweest, dat samenhang met onduidelijkheden in de periode dat de noodprocedure van kracht was.

4.3.2 Fase 2: Opstellen reïntegratieplan & aanvraag IRO

Cliënten betrokken bij opstellen reïntegratieplan

Een van de verschillen tussen een IRO en reguliere trajecten is dat een cliënt meer invloed kan uitoefenen op de inhoud van het reïntegratieplan. In het navolgende komen twee vragen aan bod: hoeveel invloed hebben cliënten in de praktijk en hoe waarderen cliënten hun invloed?

Uit tabel 4.8 blijkt dat weinig cliënten hun reïntegratieplan helemaal zelf schrijven (7%). De meeste cliënten schrijven hun plan samen met het reïntegratiebedrijf (60%). In 27% van de gevallen is het plan geheel door het reïntegratiebedrijf geschreven (dat wil overigens niet zeggen dat de cliënt geen invloed heeft gehad op de inhoud daarvan, bijvoorbeeld door in de intake duidelijk aan te geven wat zijn of haar wensen zijn).

Ten opzichte van de eerste voortgangsrapportage is de betrokkenheid van cliënten bij het opstellen van het reïntegratieplan toegenomen. Bij de eerste meting schreef 47% van de cliënten het plan samen met het reïntegratiebedrijf of het UWV, nu is dat 63%. Ook stellen cliënten iets vaker zelf hun plan op. Dit geldt vooral voor arbeidsgehandicapten (nu 8%, bij de vorige meting 4%).

Tabel 4.8 *Opstellen reïntegratieplan*

	Totaal	AG	WW
	(n=5.550)	(n=784)	(n=4.766)
ik heb het plan samen met het reïntegratiebedrijf geschreven	60%	57%	61%
het plan is grotendeels door het reïntegratiebedrijf geschreven	27%	25%	27%
ik heb het plan grotendeels zelf geschreven	7%	8%	7%
ik heb het plan samen met UWV geschreven	3%	4%	3%
het plan is grotendeels geschreven door een arbeidsdeskundige of reïntegratiecoach van UWV	1%	2%	1%
Anders	2%	3%	2%

Bron: APE cliënt-enquête IRO II

Tabel 4.9 geeft aan hoe cliënten de keuzevrijheid met betrekking tot het opstellen van het reïntegratieplan waarderen. Cliënten beoordelen de invloed op de samenstelling van het reïntegratieplan met gemiddeld een 7,2. De invloed op de hoeveelheid en het soort scholing, alsmede de invloed op de keuze van de scholingsinstelling, waarderen cliënten met een voldoende (beiden 6,2).²⁵ Ten opzichte van de eerste enquête (2004) is de waardering voor de invloed op de samenstelling van het plaatsingplan en het opnemen van scholing in het plan ongeveer gelijk gebleven.

²⁵ Overigens heeft 70% van de cliënten bij de vraag naar invloed op de keuze voor scholingsinstelling "niet van toepassing" geantwoord.

Tabel 4.9 *Tevredenheid cliënten over keuzevrijheid samenstellen IRO-reïntegratieplan, gemiddelde score op een schaal van 1 tot 10¹*

	Totaal	AG	WW
	(n max = 5.550)	(n max = 784)	(n max = 4.766)
uw invloed op de inhoud van het reïntegratieplan (soort activiteiten, duur van het traject, etc.)	7,2	7,1	7,2
uw invloed op de hoeveelheid en het soort scholing in het trajectplan	6,2	6,2	6,2
uw invloed op de keuze voor een scholings- of opleidingsinstelling*	6,2	6,2	6,2

1. Niet alle items in de tabel zijn op elke cliënt van toepassing, hierdoor is het aantal cliënten die een cijfer hebben gegeven niet voor elk item gelijk. * = items die door meer dan 30% van de respondenten als niet van toepassing zijn aangemerkt.

Bron: APE cliënt-enquête IRO II

Extra administratieve lasten zijn geen probleem (meer)

De introductie en steeds veranderende regels tijdens de noodprocedure hebben extra administratieve lasten met zich meegebracht. Reïntegratiebedrijven moesten hun administratiesysteem aanpassen. De meeste reïntegratiebedrijven geven aan dat zij inmiddels gewend zijn aan het één op één werken, het inplannen van gesprekken, de financieringssystematiek en de rapportagemomenten. Niettemin blijft er een geringe extra belasting bestaan, omdat bedrijven die ook reguliere trajecten uitvoeren twee typen administratie moeten bijhouden.

4.3.3 Fase 3: Beoordeling aanvraag en overeenkomst

Verschillen in beoordeling IRO-aanvragen

Veel reïntegratiebedrijven en ook uitvoerders van het UWV vinden dat er grote verschillen bestaan in de beoordeling van IRO-aanvragen. Het gaat om verschillen in:

- De opvatting over de marginale toetsing. De ene AD of reïntegratiecoach toetst ook trajectenplannen onder de € 5.000 inhoudelijk door het nut en noodzaak van afzonderlijke producten af te wegen, terwijl

een andere veel minder uitgebreid naar een plan onder de € 5.000 kijkt.

- Toekenning van trajecten die meer dan € 5.000 kosten. De ene AD of reïntegratiecoach kent veel makkelijker een traject boven € 5.000 toe dan de ander. Sommige beoordelen een plan met dure scholing plan alleen positief als er een baangarantie is.

De verschillen zijn het gevolg van de aanzienlijke discretionaire ruimte bij de beoordeling. Uitvoerders gaan daar verschillend mee om. Ook worden verschillen in de bejegening van (potentiële) IRO-cliënten ervaren. Volgens reïntegratiebedrijven en cliëntenorganisaties leidt dat tot een grote variatie in de uitvoering, zowel tussen personen (AD of reïntegratiecoach) als tussen UWV-districten.

Regionale verschillen hebben overigens niet alleen te maken met verschillen in taakopvatting. Ook de IRO-markt vertoont regionale verschillen, bijvoorbeeld als gevolg van de regionaal opererende gespecialiseerde reïntegratiebedrijven.

Uitvoerders van het UWV wijzen er bovendien op dat verschillen in beoordeling ook worden veroorzaakt door het feit dat de reïntegratieplannen soms erg algemeen zijn opgesteld en de prijzen voor vergelijkbare traject(onderdelen) sterk uiteen lopen. Een intake kost bijvoorbeeld bij het ene bedrijf € 400 en bij het andere € 1.100.²⁶ Uit het reïntegratieplan blijkt niet altijd of dit verschil ook het gevolg is van meer of betere inspanningen van het reïntegratiebedrijf.

De combinatie van algemene productomschrijvingen en onduidelijke prijs-kwaliteitverhoudingen maakt het voor de uitvoerders vaak moeilijk plannen adequaat te beoordelen. De ene AD of reïntegratiecoach zal meer uitleg en argumentatie vragen terwijl de andere het plan beoordeelt zonder extra informatie. Sommige AD'en en reïntegratiecoaches ontwikkelen eigen richtlijnen en criteria. In een aantal UWV-districten proberen AD'en en reïntegratiecoaches door onderling overleg meer eenheid in de beoordelingen te krijgen.

De verschillen in beoordeling komen ook tot uiting in regionale verschillen in het aantal aanvragen, afwijzingen en gemiddelde kosten van trajecten. Op grond van de UWV-databestanden hebben we een regionale vergelijking gemaakt van trajecten die na 1 januari 2005 zijn aangevraagd. Hieruit blijkt dat het aantal IRO-aanvragen sterk per regio verschilt, zowel in

²⁶ Op basis van het dossieronderzoek.

absolute aantallen als in verhouding tot het aantal reguliere trajecten. De regio's Heerlen, Maastricht en Utrecht tellen relatief veel IRO-aanvragen. Relatief weinig aanvragen zijn er in de regio's Alkmaar, Arnhem en Rotterdam.

Ook het percentage afgewezen aanvragen vertoont regionale verschillen.²⁷ In de regio Assen bijvoorbeeld, telt ondanks het hoge aantal aanvragen geen afwijzingen en ook de regio's, Nijmegen en Zwolle wijzen geen IRO-aanvragen af. In de regio Rotterdam, met een laag aantal ingediende IRO-aanvragen, wijst men daarentegen 8% van de aanvragen af. Aanzienlijke regionale verschillen zijn er ook in de gemiddelde trajectprijzen. Een IRO-traject kost in 2005 gemiddeld ongeveer € 4.400 (exclusief BTW). In een derde van de regio's ligt de gemiddelde trajectprijs boven de € 5.000; in een vijfde van de regio's is de gemiddelde trajectprijs daarentegen lager dan € 3.500. De regionale verschillen in de gemiddelde prijs van reguliere trajecten zijn aanzienlijk kleiner.

Ten opzichte van de *Eerste Voortgangsrapportage IRO* zijn de regionale verschillen licht afgenomen. Niettemin is de variatie aanzienlijk, met name wat betreft de gemiddelde trajectprijs. Het lijkt niet aannemelijk dat de verschillen alleen het gevolg zijn van de aanvankelijke onduidelijkheden in de regeling, zoals de verwachting was in het eerste rapport.

Lange doorlooptijden toekenning en overeenkomst

Reïntegratiebedrijven ervaren dat het tijdsverloop tussen het indienen van het plaatsingplan en het retour komen van de overeenkomst regelmatig erg lang duurt. Een aantal reïntegratiebedrijven noemt doorlooptijden van 4 à 6 maanden. Het akkoord van de AD of reïntegratiecoach komt over het algemeen wel op tijd, maar het kan erg lang duren voordat de overeenkomst helemaal rond is.

Als een overeenkomst lang op zich laat wachten kunnen de eerste facturen ook pas laat verzonden worden. Reïntegratiebedrijven vinden het vervelend dat zij lange tijd diensten leveren zonder dat daar inkomsten tegenover staan. Vooral kleine reïntegratiebedrijven ervaren dit als een (onnodig) financieel risico. Ook kan het gebeuren dat cliënten tussen het indienen van het reïntegratieplan en het vaststellen van de overeenkomst een baan vinden. Dit geldt vooral als de overeenkomst een aantal maanden op zich laat wachten en het reïntegratiebedrijf alvast met de uitvoering van

²⁷ Daarbij moet worden opgemerkt dat het totaal aantal afwijzingen laag is (zie hoofdstuk 3).

het traject gestart is. Een aantal reïntegratiebedrijven heeft vervolgens problemen om het traject vergoed te krijgen, omdat de overeenkomst nog niet getekend is.

Ook het UWV geeft aan dat doorlooptijd nog steeds een aandachtspunt is. Door strakker monitoren wil het UWV de tijd tussen aanvraag en overeenkomst verkorten.

De gebruikte UWV-bestanden bieden geen inzicht in de werkelijke doorlooptijden. Uit het tevredenheidsonderzoek onder IRO-cliënten van het UWV blijkt echter dat het UWV een IRO-reïntegratieplan van WW'ers gemiddeld in 38 dagen accordeert, en van arbeidsgehandicapten in 57 dagen²⁸. Uit de APE cliënt-enquête blijkt dat cliënten de doorlooptijden als voldoende waarderen (zie tabel 4.10). Arbeidsgehandicapten zijn minder tevreden dan WW'ers.

Het verschil in perceptie tussen cliënten en reïntegratiebedrijven kan te maken hebben met het feit dat de meeste reïntegratiebedrijven al starten met het traject direct na het akkoord van de AD of reïntegratiecoach en niet wachten tot de overeenkomst. Een klein aantal reïntegratiebedrijven wacht op de overeenkomst voordat zij het traject starten om financieringsproblemen te voorkomen.

Tabel 4.10 *Tevredenheid over snelheid beoordeling plan*

	Totaal	AG	WW
	(n max = 5.550)	(n max = 784)	(n max = 4.766)
de snelheid waarmee UWV uw reïntegratieplan heeft beoordeeld	6,5	5,8	6,6

Bron: APE cliënt-enquête IRO II

Geen onduidelijkheid meer over de maximumprijs

In de eerste periode na de invoering van de IRO bestond veel onduidelijkheid over de maximumprijs, bijvoorbeeld op het punt of de € 5.000 in- of

²⁸ Mur, J. (2005), *Tevredenheidsonderzoek IRO-dienstverlening UWV*, Den Haag

exclusief BTW was. Deze onduidelijkheid is inmiddels verholpen. Geen van de betrokkenen noemt het nog als aandachtspunt.

AD of reïntegratiecoach inhoudelijk akkoord, IR keurt het plan niet meer op formele gronden af

De regel binnen het UWV is dat het akkoord van AD of reïntegratiecoach definitief is en IR het rapport in beginsel niet meer kan afkeuren. In de vorige rapportage is aangegeven dat dit desondanks voorkomt. Op grond van het tweede onderzoek kan worden gesteld dat dit slechts incidenten zijn geweest.

4.3.4 Fase 4-6: Uitvoering van het traject

Onduidelijkheid over rol UWV bij uitvoering van het traject

Uitvoerenden van het UWV en reïntegratiebedrijven noemen vaak als groot voordeel van de IRO dat er weer direct contact mogelijk is tussen de AD of reïntegratiecoach en de consultants van reïntegratiebedrijven. Daardoor kan sneller terugkoppeling worden gegeven over de voortgang van een traject en kunnen eenvoudiger aanpassingen worden gemaakt in de voorgenomen werkzaamheden.

De mate waarin van deze mogelijkheid gebruik wordt gemaakt is erg afhankelijk van de invulling die een AD of reïntegratiecoach hier zelf aan geeft. De een controleert vooral of termijnen worden gehaald en bijvoorbeeld een scholing is uitgevoerd, terwijl de ander regelmatig contact heeft met cliënt en reïntegratiebedrijf. Het gaat vaak om informeel overleg. Bij een deel van de cliënten is de rol van de AD of reïntegratiecoach na de start van het traject niet duidelijk.

Volgens AD'en en reïntegratiecoaches is de introductie van de reïntegratiecoach mede debet aan de onduidelijkheid over de rol van het UWV bij de uitvoering van trajecten. Uiteindelijk zal deze nieuwe functie de rolverdeling juist duidelijker maken, maar in de overgangperiode leidt de introductie van de reïntegratiecoach vaak nog tot onduidelijkheden.

Cliënten waarderen begeleiding UWV positiever dan bij regulier

Tabel 4.11 geeft aan hoe tevreden cliënten zijn over verschillende aspecten van de begeleiding naar werk door het UWV. Deze vragen worden ook gesteld in het reguliere klanttevredenheidsonderzoek van het UWV. Dit maakt het mogelijk om de tevredenheid van IRO-clieñten te vergelijken met de tevredenheid van reguliere cliënten.²⁹

IRO-clieñten waarderen de begeleiding van het UWV gemiddeld met een 6,3. Dit is een punt hoger dan de waardering van de reguliere cliënten voor de begeleiding door het UWV. Dit geldt vooral voor de aspecten "inlevingsvermogen van de medewerker in mijn situatie" en "duidelijke informatie over de mogelijkheid van kiezen van een reïntegratiebedrijf". Van de IRO-clieñten zijn de WW'ers het meest positief. Ten opzichte van de eerste voortgangsrapportage is de waardering van IRO-clieñten voor de begeleiding door het UWV gestegen.

²⁹ Het meeste recente algemene reguliere klanttevredenheidsonderzoek van het UWV dateert van 2003. Dit bemoeilijkt de vergelijking van beide enquêtes, omdat we niet weten of de tevredenheid van cliënten met reguliere trajecten sindsdien is toegenomen of afgenomen.

Tabel 4.11 *Tevredenheid over begeleiding naar werk door het UWV, gemiddelde score op een schaal van 1 tot 10, arbeidsgehandicapten en WW'ers¹*

	Totaal		AG		WW	
	IRO II	regulier	IRO II	regulier	IRO II	regulier
	(n max = 5.550)	(n max = 3.579)	(n max = 784)	(n max = 1.823)	(n max = 4.766)	(n max = 1.756)
duidelijke informatie over de procedure tijdens de reïntegratieperiode	6,5	5,6	5,7	5,6	6,6	5,6
duidelijkheid over wat ik van de begeleiding kan verwachten	5,9	5,3	5,1	5,4	6,0	5,2
inlevingsvermogen van de medewerker in mijn situatie*	6,9	5,7	6,5	5,7	6,9	5,8
medewerker motiveert mij voldoende om werk te zoeken	6,5	5,7	6,1	5,8	6,6	5,6
de inspanningen van de medewerker vergroten mijn kans op werk	5,6	5,0	5,6	5,0	5,6	5,1
duidelijke informatie over de mogelijkheid van kiezen van een reïntegratiebedrijf*	6,6	4,5	5,7	4,5	6,7	4,5
<i>gemiddeld</i>	<i>6,3</i>	<i>5,3</i>	<i>5,8</i>	<i>5,3</i>	<i>6,4</i>	<i>5,3</i>

1. Niet alle items in de tabel zijn op elke cliënt van toepassing, hierdoor is het aantal cliënten die een cijfer hebben gegeven niet voor elk item gelijk. * = items die door meer dan 30% van de respondenten als niet van toepassing zijn aangemerkt.

Bron: APE cliënt-enquête IRO II, UWV klanttevredenheidsonderzoek 2003, deelrapport WW en WAO

Cliënten waarderen begeleiding reïntegratiebedrijven positief

Over de begeleiding naar werk door reïntegratiebedrijven zijn IRO-cliënten positiever dan reguliere cliënten (zie tabel 4.12). Dit geldt zowel voor WW'ers als voor de arbeidsgehandicapten. Op alle aspecten waarderen zij de begeleiding minstens 1 punt hoger. In vergelijking tot de eerste voortgangsrapportage is de tevredenheid van IRO-cliënten nagenoeg gelijk gebleven.

Tabel 4.12 *Tevredenheid over begeleiding naar werk door het reïntegratiebedrijf, gemiddelde score op een schaal van 1 tot 10, arbeidsgehandicapten en WW'ers¹*

	Totaal		AG		WW	
	IRO II (n max = 5.550)	regulier (n max = 3.579)	IRO II (n max = 784)	regulier (n max = 1.823)	IRO II (n max = 4.766)	regulier (n max = 1.756)
duidelijkheid over de procedure gedurende het reïntegratietraject	7,2	6,1	7,1	6,1	7,2	6,0
	8,2	6,7	8,2	6,7	8,2	6,7
	7,0	5,8	6,8	5,8	7,0	5,8
	7,8	6,5	7,7	6,5	7,8	6,5
	7,7	6,0	7,7	6,1	7,7	5,9
	7,7	6,2	7,7	6,3	7,7	6,1
	7,3	5,7	7,2	5,7	7,4	5,6
	6,5	4,9	6,6	5,1	6,4	4,7
	7,0	5,0	7,2	5,1	7,0	4,8
	7,4	5,9	7,4	5,9	7,4	5,9

1. Niet alle items in de tabel zijn op elke cliënt van toepassing, hierdoor is het aantal cliënten die een cijfer hebben gegeven niet voor elk item gelijk.

Bron: APE cliënt-enquête IRO II, UWV klanttevredenheidsonderzoek 2003, deelrapport WW en WAO

Tabel 4.13 *Tevredenheid cliënten over mogelijkheden aanpassen plan tijdens uitvoering traject, gemiddelde score op een schaal van 1 tot 10, arbeidsgehandicapten en WW'ers¹*

	Totaal	AG	WW
	(n=5.550)	(n=784)	(n=4.766)
mogelijkheden gedurende het proces onderdelen van het plan bij te stellen*	7,0	6,9	7,0
mogelijkheden om gedurende het reïntegratietraject naar een ander reïntegratiebedrijf over te stappen*	5,3	5,2	5,3

1. Niet alle items in de tabel zijn op elke cliënt van toepassing, hierdoor is het aantal cliënten die een cijfer hebben gegeven niet voor elk item gelijk. * = items die door meer dan 30% van de respondenten als niet van toepassing zijn aangemerkt. Op de eerste vraag is dat 35% en op de tweede vraag 70%.

Bron: APE cliënt-enquête IRO II

Declaratiesystematiek leidt tot (te) veel voorfinanciering

Reïntegratiebedrijven kunnen bij aanvang van het traject 20% van de afgesproken kosten declareren. Het tweede declaratiemoment is na 6 maanden (30%). Reïntegratiebedrijven zijn van mening dat ze hierdoor teveel moeten voorfinancieren, vooral bij dure trajecten en trajecten met scholing. Reïntegratiebedrijven geven de voorkeur aan een procedure waarbij zij bij aanvang direct 50% van de trajectprijs kunnen declareren.

Reïntegratiebedrijven voldoende bekend met de declaratieprocedure

De eerste voortgangsrapportage gaf als aandachtspunt dat de procedure en voorwaarden bij declaraties voor veel (nieuwe) reïntegratiebedrijven niet duidelijk waren. Dit aandachtspunt is niet meer van toepassing. Alle betrokkenen rapporteren dat reïntegratiebedrijven voldoende op de hoogte zijn van de declaratieprocedure.

4.4 Samenvatting en conclusie

In dit hoofdstuk zijn diverse aspecten van de vormgeving, implementatie en uitvoering van de IRO-regeling besproken. In veel gevallen betreft het ervaringen en opvattingen die naar voren zijn gebracht door reïntegratiebedrijven, UWV-medewerkers en/of cliëntenorganisaties. In andere geval-

len hebben we (tevens) gebruikgemaakt van de informatie uit UWW-dossiers en de cliënt-enquête.

De aard van de besproken punten loopt is sterk uiteen. Van sommige aandachtspunten die zijn genoemd in de *Eerste voortgangsrapportage IRO* is vastgesteld dat zij niet (meer) van belang zijn. Andere punten die naar voren zijn gebracht hebben meer met de reïntegratiemarkt in het algemeen te maken dan met de IRO specifiek. Ten slotte zijn positieve en negatieve ervaringen met de (implementatie en) uitvoering van de regeling aan bod gekomen.

Wij sluiten dit hoofdstuk af met een overzicht van de diverse punten die aan bod zijn gekomen. Tabel 4.14 geeft een overzicht van positieve punten.

Tabel 4.14 *Positieve punten over de IRO*

IRO-regeling	Uitvoering IRO
Cliënten waarderen de keuzevrijheid	Cliënten betrokken bij opstellen reïntegratieplan
IRO biedt meer ruimte voor maatwerk en scholing	Cliënten waarderen begeleiding UWW positiever dan bij reguliere trajecten
	Cliënten waarderen begeleiding reïntegratiebedrijven positief

Tabel 4.15 geeft een overzicht van genoemde aandachtspunten voor beleid en uitvoering.³⁰ Het betreft punten die specifiek van toepassing zijn op de IRO.

³⁰ Het overzicht is beperkt tot punten waarvan is geconstateerd dat betrokkenen ze nog steeds als relevant ervaren (ten opzichte van de *Eerste voortgangsrapportage IRO*).

Tabel 4.15 *Genoemde aandachtspunten voor beleid en uitvoering*

IRO-regeling	Uitvoering IRO
Hoge acquisitiekosten voor reïntegratiebedrijven als gevolg van 'shoppende' cliënten	Onduidelijkheid over de doelgroep bij UWV'ers en reïntegratiebedrijven
Declaratiesystematiek leidt tot (te) veel voorfinanciering door reïntegratiebedrijven en daarmee tot vermijdbare financiële risico's. Vooral de inzet van scholing brengt grote financiële risico's met zich mee.	<p>Voorlichting over de IRO-regeling kan beter, zowel wat betreft de (on)mogelijkheden van een IRO als de procedure</p> <p>De toekenning van aanvragen duurt vaak lang. Daarom starten veel reïntegratiebedrijven met het traject voordat overeenkomst is afgehandeld</p> <p>Verschillen in de beoordeling van IRO-aanvragen</p>

Ten slotte heeft het onderzoek ervaringen en aandachtspunten opgeleverd voor de reïntegratiemarkt c.q. het reïntegratiebeleid in het algemeen. De belangrijkste conclusie is dat de transparantie van de reïntegratiemarkt beter kan, met name op het punt van geleverde kwaliteit.

In hoofdstuk 6 (slotbeschouwing) gaan we nader in op de (mogelijke) consequenties van de genoemde punten voor de werking van de IRO. Daarbij betrekken we ook de resultaten van de monitor (hoofdstuk 3) en de invloed van de IRO op reguliere en PRB trajecten (hoofdstuk 5).

5 INVLOED IRO OP PRB EN REGULIERE TRAJECTEN

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk bespreken wij de invloed van de invoering van de IRO-regeling op (a) het PRB-experiment en (b) de reguliere aanbestedingen. Paragraaf 5.2 gaat over het PRB. Wij bespreken ontwikkelingen in gebruik, kosten en plaatsingen van PRB-trajecten. In paragraaf 5.3 gaan we in op de interferentie tussen IRO en reguliere trajecten. Paragraaf 5.4 bevat een samenvatting en conclusie.

5.2 IRO ten opzichte van het PRB

Gebruik PRB

We vergelijken de IRO-trajecten met de PRB-trajecten die vanaf 1 januari 2002 zijn gestart.³¹ Sinds 2002 zijn er 263 cliënten met een PRB-traject gestart (zie tabel 5.1). Per jaar gaat het om 80 à 90 cliënten. Van de 82 PRB-trajecten in 2004 is driekwart in de eerste helft van 2004 begonnen. In de eerste vijf maanden van 2005 is er slechts nog één PRB toegekend.

Redenen voor deze terugval in het aantal toegekende PRB's in 2005 zijn:

- De IRO-regeling is voor cliënten op bepaalde punten voordeliger dan de PRB-regeling. Zo mag een traject langer duren en is de maximumprijs hoger. Bovendien zijn zowel reïntegratiebedrijven als UWV-medewerkers enthousiast over de mogelijkheden van de IRO. Zij stimuleren cliënten een IRO aan te vragen.
- De IRO-regeling is geïntroduceerd als opvolger voor de PRB-regeling. Pas later is, op verzoek van de Tweede Kamer, besloten het experiment voort te zetten. In de tussentijd is de uitvoering van de regeling

³¹ Voor deze periode is nog niet eerder onderzoek gedaan naar het gebruik, de kosten en de prestaties van de experimentele PRB-regeling. Voor de periode tot 2002 zijn wel evaluaties uitgevoerd.

echter "stilgevallen" en het bleek in de praktijk lastig om de draad weer op te pakken.

In het licht van de grote belangstelling voor de IRO-regeling en de waardering daarvan door cliënten hoeft het afgenomen gebruik van de PRB-regeling niet als problematisch worden beschouwd. Ook bij het UWV en cliëntenorganisaties zijn geen signalen dat dit het geval zou zijn. Kennelijk biedt de IRO een goed alternatief.

Tabel 5.1 *Aantal PRB-trajecten per jaar (trajecten gestart in periode 1-1-2002 tot 1-6-2005)*

Jaar van aanvang	Aantal trajecten
2002	89
2003	91
2004	82
januari t/m mei 2005	1
Totaal	263

Bron: UWV 7-7-2005, APE-bewerking

Cliëntkenmerken

Tabel 5.2 geeft de kenmerken van PRB-clieuten. Over de gehele periode is iets meer dan de helft van de PRB-clieuten man. Alleen in 2004 hebben meer vrouwen een PRB toegekend gekregen. De gemiddelde leeftijd is over het totaal 36,2 jaar. De PRB-clieuten die in 2003 zijn gestart zijn iets jonger. Dit komt wellicht omdat in 2003 relatief veel Wajong'ers een PRB hebben aangevraagd. Gemiddeld heeft ongeveer een kwart van de PRB-clieuten een Wajong-uitkering.

PRB-clieuten en IRO-clieuten blijken op deze kenmerken nauwelijks te verschillen (zie paragraaf 3.3).

Tabel 5.2 *PRB-trajecten naar geslacht, leeftijd en type uitkering (trajecten gestart in periode 1-1-2002 tot 1-6-2005)*

	2002	2003	2004	Totaal
	(n=89)	(n=91)	(n=82)	(n=263)
<i>Geslacht</i>				
Mannen	52%	54%	39%	48%
Vrouwen	48%	46%	61%	52%
<i>Leeftijd</i>				
jonger dan 20 jaar	4%	10%	6%	7%
20 - 29 jaar	22%	30%	21%	24%
30 - 39 jaar	26%	34%	32%	31%
40 - 49 jaar	33%	20%	30%	27%
50 - 57,5 jaar	15%	5%	11%	10%
ouder dan 57,5 jaar	0%	1%	0%	0%
Gemiddelde leeftijd	38,2 jaar	33,8 jaar	36,7 jaar	36,2 jaar
<i>Type uitkering</i>				
WAO/WAZ	81%	68%	79%	76%
Wajong	19%	32%	21%	24%

Bron: UWV 7-7-2005, APE-bewerking

Inhoud PRB plannen

Op grond van het verrichte dossieronderzoek kunnen we de inhoud van PRB aanvragen vergelijken met IRO-aanvragen voor arbeidsgehandicapten. De opvallendste verschillen zijn:

- IRO-trajectplannen kennen vaker loopbaanoriëntatie of assessments en trainingen ten behoeve van arbeidsmarktversterking
- PRB aanvragen bevatten vaker vormen van scholing.
- Zowel IRO-trajectplannen als PRB-aanvragen kennen elementen van persoonlijke begeleiding. Bij een IRO gaat het vaker om persoonlijke begeleiding naar werk en persoonlijke begeleiding na werkhervatting, bij PRB-aanvragen gaat het vaker om intensieve bemiddeling of jobhunting en om jobcoach-voorzieningen.

Kosten van een PRB

Tabel 5.3 geeft een overzicht van de kosten per PRB-cliënt naar jaar van aanvang PRB-traject³². Het betreft gefactureerde kosten. Dit compliceert de vergelijking met de gemiddelde kosten van een IRO-traject, omdat die is gebaseerd op begrote kosten.

De gemiddelde prijs van een PRB in de periode 2002-2005 is € 5.214. De gemiddelde kosten zijn van een traject zijn in deze periode afgenomen van €6.325 tot € 3.435.

Een PRB-traject is gemiddeld duurder dan een IRO-traject. Dit is opvallend, omdat de maximprijs voor een IRO (€ 5.000) hoger is dan voor een PRB (€ 3.630). De belangrijkste verklaring hiervoor is dat de gemiddelde trajectprijs in dit onderzoek is berekend op grond van alle aan een cliënt toegekende PRB-budgetten. Veel cliënten hebben meer dan een budget toegekend gekregen. Daarnaast biedt de PRB (net als de IRO) de mogelijkheid in bijzondere omstandigheden af te wijken van het gestelde maximum.

Tabel 5.3 *Kosten PRB-trajecten (trajecten gestart in periode 1-1-2002 tot 1-6-2005)*

	2002	2003	2004	Totaal
	(n=89)	(n=91)	(n=82)	(n=263)
< € 3.630	29%	37%	67%	44%
€ 3.630 – € 5.000	13%	15%	17%	15%
> € 5.000	57%	47%	16%	41%
Totaal	100%	100%	100%	100%
Gemiddelde prijs	€ 6.325	€ 5.774	€ 3.435	€ 5.214

Bron: UWV 7-7-2005, APE-bewerking

³² NB. De kosten van de PRB-trajecten betreffen gefactureerde kosten terwijl de kosten van de IRO-trajecten begrote kosten zijn. Dit bemoeilijkt de vergelijkbaarheid en heeft bovendien tot gevolg dat de genoemde gemiddelde kosten voor 2004 waarschijnlijk een onderschatting zijn.

Gemiddelde duur PRB

Tabel 5.3 geeft de gemiddelde duur van de beëindigde trajecten. Gemiddeld duurt een PRB-traject 11,5 maanden. Dit is conform de wettelijke maximum duur van een jaar. Er is echter ook een traject dat 2 jaar en 10 maanden heeft geduurd. Bovendien zijn veel trajecten nog niet beëindigd, waaronder ook trajecten die inmiddels langer dan 2 jaar en 10 maanden duren.

Tabel 5.3 *Duur beëindigde PRB-trajecten (1-1-2002 tot 1-6-2005)*

	Totaal
	(n=90)
Gemiddelde duur	11,5 maanden
Langste duur	2 jaar en 10 maanden

Bron: UWV 7-7-2005, APE-bewerking

PRB en werkhervatting

Tabel 5.4 geeft de resultaten van de PRB-trajecten. Het UWV houdt voor PRB-trajecten niet het aantal plaatsingen bij, omdat voor PRB's geen resultaatfinanciering geldt. Daarom is het onmogelijk de resultaten van de PRB met IRO te vergelijken op dezelfde wijze als in hoofdstuk 3 reguliere trajecten met IRO-trajecten zijn vergeleken.

Via een koppeling met het UWV-dienstverbandenbestand kunnen we echter wel kijken of de cliënten die een PRB hebben gehad een dienstverband zijn aangegaan. We hanteren twee plaatsingsdefinitie (vergelijkbare gegevens over IRO- en reguliere trajecten zijn overigens niet beschikbaar):

- Plaatsingsdefinitie 1: een traject heeft tot een plaatsing geleid als de cliënt na de start van het traject ten minste een half jaar gewerkt heeft, ongeacht binnen welke termijn na einde traject het dienstverband tot stand is gekomen.
- Plaatsingsdefinitie 2: een traject heeft tot plaatsing geleid als de cliënt twee jaar na de start van het traject een dienstverband heeft, ongeacht de duur van het dienstverband. Het gaat om dienstverbanden die de cliënt is aangegaan na de start van het traject.

Van de 89 in 2002 gestarte trajecten is inmiddels bijna de helft beëindigd. Volgens plaatsingsdefinitie 1 heeft 38% tot een plaatsing geleid en volgens de tweede definitie 36%.

Van de 82 in 2004 gestarte PRB-trajecten is inmiddels 13,4% beëindigd; 9,8% van de in 2004 gestarte trajecten heeft tot een plaatsing geleid. Vergeleken met de IRO-trajecten is het aantal beëindigde PRB-trajecten en het aantal plaatsingen lager (zie tabel 3.10).

Tabel 5.4 *Beëindigings- en plaatsingspercentage PRB-trajecten (trajecten gestart in periode 1-1-2002 tot 1-6-2005)*

	2002	2003	2004
Beëindigingspercentage	48,3%	39,6%	13,4%
Plaatsingspercentage 1	38,2%	24,2%	9,8%
Plaatsingspercentage 2	36,0%		
Aantal PRB-trajecten	89	91	82

Bron: UWV 7-7-2005, APE-bewerking

5.3 IRO ten opzichte van reguliere trajecten

Hoofdstuk 3 laat zien dat het aantal IRO-aanvragen per kwartaal sterk stijgt, terwijl het aantal gestarte reguliere trajecten een terugloop laat zien, vooral bij cliënten met een WW-uitkering. Ook in de interviews met reïntegratiebedrijven en UWV-medewerkers is dit naar voren gebracht.

Reïntegratiebedrijven met contracten voor reguliere trajecten zien dat zij minder cliënten krijgen aangemeld dan toen de IRO-regeling nog niet bestond. Aanbestedingscontracten zijn gebaseerd op een bepaald aantal cliënten die bij een reïntegratiebedrijf worden aangemeld voor een regulier traject. Op dit moment komt het voor dat nog niet eens de helft van de afgesproken aantal wordt gehaald. Reïntegratiebedrijven met reguliere aanbestedingscontracten kunnen hierdoor in de problemen komen.

Deze ontwikkeling heeft te maken met de grote populariteit van de IRO onder cliënten, maar ook onder UWV'ers en reïntegratiebedrijven. Een kanttekening hierbij is dat reïntegratiebedrijven van mening zijn dat zij soms cliënten krijgen voor een IRO die in hun ogen net zo goed een regulier traject zouden kunnen doorlopen. Een andere reden voor de voor reïntegratiebedrijven tegenvallende aanmeldingen voor reguliere trajecten is dat het UWV de ramingen neerwaarts heeft moeten bijstellen voor het aantal arbeidsgehandicapte cliënten dat na de herbeoordeling voor reïntegratie in aanmerking komt.

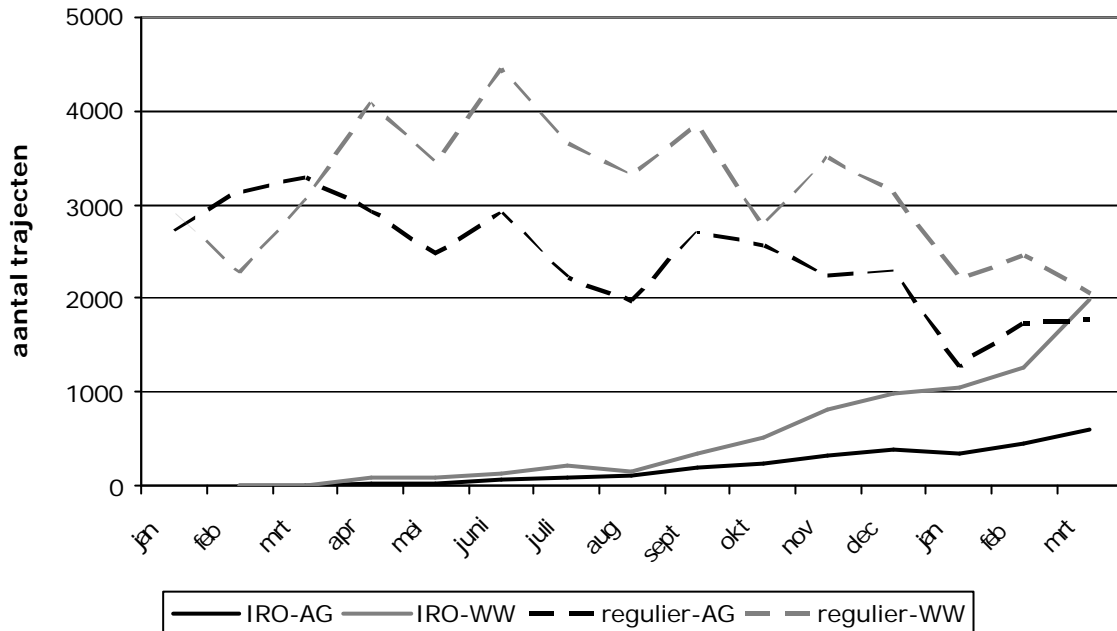
De ontwikkeling in IRO-aanvragen en reguliere trajecten is samengevat in tabel 5.5. Deze tabel laat zien dat het aantal reguliere trajecten afneemt, terwijl het aantal IRO-trajecten toeneemt. In de eerste vijf maanden van 2005 zijn er voor WW'ers zelfs meer IRO-trajecten gestart dan reguliere trajecten; respectievelijk 6.561 en 6.416 trajecten.

Tabel 5.5 Aantal gestarte trajecten, IRO en regulier naar type aanvrager per kwartaal (1-1-2004 tot 1-6-2005)

kwartaal	2004				2005		Totaal
	I	II	III	IV	I	(april, mei)	
Arbeidsgehandicapten							
Gestarte trajecten IRO	18	139	382	895	1.215	822	3.471
Gestarte trajecten regulier	9.018	8.147	6.717	6.526	4.140	970	35.518
WW'ers							
Gestarte trajecten IRO	28	318	691	2.216	4.009	2.552	9.814
Gestarte trajecten regulier	7.859	11.636	10.474	8.601	5.602	814	44.986

Bron: UWV 30-6-2005, APE-bewerking

Grafiek 5.1 Gestarte trajecten, IRO en regulier naar type aanvrager
(1-1-2004 tot 1-6-2005)



5.4 Samenvatting en conclusie

De IRO-regeling is populair, zowel onder cliënten als onder reïntegratiebedrijven en veel UWV-medewerkers. Eén gevolg hiervan is dat de belangstelling voor het PRB-experiment sterk is afgenomen. In 2005 is maar in één geval een budget toegekend. Overige belangstellenden hebben een IRO aangevraagd. Deze onderzoeksbevindingen geven weinig aanleiding het experiment voort te zetten.

Een ander opvallend gevolg van de invoering van de IRO is de sterke interferentie met het aantal gestarte reguliere trajecten. De belangstelling voor de IRO is zo groot, dat er voor WW'ers inmiddels meer IRO-trajecten starten dan reguliere trajecten. Er zijn voornamelijk geen tekenen dat aan deze ontwikkeling een eind komt.

6 SLOTBESCHOUWING

6.1 Inleiding

Dit hoofdstuk bevat een slotbeschouwing op resultaten van de monitor en de procesevaluatie. We gaan achtereenvolgens in op het algemene beeld dat dit onderzoek geeft over de werking van de IRO (paragraaf 6.2), de IRO in vergelijking met PRB en reguliere trajecten (paragraaf 6.3) en op enkele specifieke aandachtspunten (paragraaf 6.4).

6.2 Gebruik, kosten en prestaties van de IRO

In deze paragraaf beantwoorden we de eerste vier onderzoeksvragen:

1. Hoe vaak wordt een IRO-traject aangevraagd, respectievelijk gestart?
2. Wat zijn redenen om aangevraagde trajecten niet te starten of gestarte trajecten niet voort te zetten?
3. Wat zijn de gemiddelde kosten van een IRO-traject?
4. Welke prestaties worden hiervoor geleverd in termen van (a) inhoud van de trajecten, (b) klanttevredenheid en (c) succesvolle reïntegratie?

Aangevraagde en gestarte IRO-trajecten

Tot 1 juni 2005 zijn in totaal 14.525 IRO's aangevraagd, waarvan het merendeel (73%) door WW'ers. Het aantal gestarte trajecten is 14.426. Er zijn zeer weinig afwijzingen en er is tot op heden weinig uitval.³³

Kosten van een IRO-traject

Gemiddeld kost een IRO-traject voor WW'ers € 4.079 en voor een arbeidsgehandicapte € 4.623 (excl. BTW). Er wordt veelvuldig gebruikgemaakt van de mogelijkheid af te wijken van het vastgestelde maximum. Van alle

³³ Daarom is geen nader onderzoek gedaan naar redenen waarom aangevraagde trajecten niet starten of waarom gestarte trajecten niet worden voortgezet.

IRO-trajecten voor WW'ers is 28% duurder dan € 5.000. Voor arbeidsgehandicapten is dat 34%.

Inhoud van IRO-trajecten

Aan de inhoud van IRO-reïntegratieplannen kunnen, net als bij reguliere trajecten, vier typen producten worden onderscheiden: intake, aanbodversteking, arbeidstoeleiding en nazorg. In ruim eenderde van de reïntegratieplannen is een vorm van loopbaanoriëntatie of assessment opgenomen. Ruim 20% van de plannen kent een bepaalde vorm van scholing. Sollicitatie- en netwerktrainingen behoren tot de meest voorkomende trainingen. Ten slotte bevatten de meeste reïntegratieplannen persoonlijke begeleiding bij het zoeken naar werk en/of na werkhervatting.

Tevredenheid cliënten

Cliënten zijn tevreden tot zeer tevreden over de IRO, zowel wat betreft de mogelijkheden die de IRO biedt als de uitvoering daarvan door het UWV en reïntegratiebedrijven. Cliënten waarderen vooral de invloed op de keuze voor een reïntegratiebedrijf en op het reïntegratieplan.

Plaatsingsresultaten

Het is nog te vroeg om definitieve uitspraken te doen over plaatsingsresultaten. Het voorlopige plaatsingspercentage voor IRO-trajecten die in de eerste drie kwartalen van 2004 zijn gestart, is 13,8% voor WW en 11,3 voor WAO, Wajong en WAZ.

6.3 IRO in vergelijking met PRB en reguliere trajecten

In deze paragraaf beantwoorden we onderzoeksvraag 5 t/m 7:

5. Hoe verhouden prijs en prestaties van IRO-trajecten zich in vergelijking met reguliere trajecten en met PRB-trajecten?
6. Is er verschil tussen (reïntegratie)bedrijven die op basis van een IRO worden gecontracteerd en reïntegratiebedrijven die op basis van de reguliere aanbestedingsprocedure worden gecontracteerd?
7. In hoeverre beïnvloeden de IRO-regeling en de reguliere aanbesteding elkaar positief dan wel negatief? In hoeverre heeft de PRB een interfererende werking op de IRO?

Prijs en prestaties IRO ten opzichte van reguliere trajecten

Een gemiddeld IRO-traject is duurder dan een regulier traject. Voor WW is het verschil ongeveer € 850 en voor arbeidsgehandicapten € 650. Daar staat tegenover dat ook het voorlopige plaatsingspercentage van de IRO hoger is: 1,9% voor WW en 0,7% voor WAO, Wajong en WAZ. Aan deze percentages kunnen echter geen algemene conclusies worden verbonden. Ten eerste is het beeld vertekend omdat vanuit de meeste trajecten nog niet zijn afgerond (zie tabel 3.10). Ten tweede moet bij het bepalen van kosteneffectiviteit rekening worden gehouden met tal van complicerende factoren, zoals verschillen tussen doelgroepen en trajectduur.³⁴

Een tweede aspect van "prestaties" is de mate van cliënttevredenheid. Het blijkt dat cliënten met een IRO gemiddeld hogere scores geven voor de begeleiding door het UWV en door het reïntegratiebedrijf dan cliënten met een regulier traject.

De belangrijkste conclusie over de inhoud van IRO- en reguliere reïntegratieplannen is dat de verschillen niet overduidelijk zijn. Veel variatie in de plannen heeft te maken met de vrijere format van IRO-plannen. Dit bemoeilijkt tevens de vergelijkbaarheid.

Aan de andere kant gebruiken reïntegratiebedrijven met veel reguliere trajecten vaak dezelfde format voor een IRO, zodat de verschillen tussen IRO en regulier soms moeilijk waarneembaar zijn. De grootste verschillen lijken te zitten in de mate waarin scholing is opgenomen, loopbaanoriëntatie en persoonlijke begeleiding bij het zoeken van werk. Daarnaast zijn procesmatige verschillen van belang, bijvoorbeeld de wijze waarop een (vast) contactpersoon bij het reïntegratiebedrijf zorgdraagt voor de voortgang van het traject. Matwerk vindt dan zijn weerslag in de uitvoering, bijvoorbeeld in een meer op de persoon geënte benadering.

Interferentie IRO met reguliere trajecten

Het aantal IRO-aanvragen is zo groot, dat voor WW'ers er inmiddels meer IRO- dan reguliere trajecten starten. Reïntegratiebedrijven die een contract hebben met het UWV via de openbare aanbesteding hebben te maken met onderaanmelding.

³⁴ Hiervoor is nader onderzoek nodig, dat pas kan worden verricht wanneer een groot aantal trajecten is afgerond.

Verschillen reïntegratiebedrijven IRO- en reguliere trajecten

Het aantal reïntegratiebedrijven dat voor het UWV reguliere en/of IRO-trajecten uitvoert is sinds de introductie van de IRO toegenomen van enkele tientallen tot meer dan 800. Dat betekent dat een belangrijk deel van de IRO-markt wordt uitgevoerd door andere bedrijven dat de reïntegratiebedrijven met wie het UWV een contract heeft via de openbare aanbestedingen. Veel van de nieuwe "IRO-bedrijven" zijn kleine, regionaal werkende bedrijven, al dan niet gespecialiseerd in specifieke doelgroepen of branches.

IRO en PRB

Door de introductie van de IRO is het aantal aanvragen voor een PRB op basis van de experimenten drastisch teruggelopen. Dit wordt door betrokken partijen voornamelijk niet als een probleem gezien: het ziet er naar uit dat de IRO in de behoefte voor meer keuzevrijheid en maatwerk voorziet. De vergelijking tussen gebruikersgroepen en de inhoud van IRO en PRB aanvragen bevestigt dit beeld.

6.4 Aandachtspunten voor beleid en uitvoering

In deze paragraaf beantwoorden we de laatste twee onderzoeksvragen:

8. Wat zijn de ervaringen van het UWV, reïntegratiebedrijven en cliënten met de IRO-regeling en welke punten brengen zij onder de aandacht?
9. Waardoor worden eventuele knelpunten veroorzaakt en hoe kunnen ze worden opgelost?

In hoofdstuk 4 is uitgebreid ingegaan op ervaringen en opvattingen van de betrokken actoren. Daarbij is een aantal aandachtspunten genoemd. In deze paragraaf worden de belangrijkste daarvan gerecapituleerd en in verband gebracht met de bevindingen uit hoofdstuk 3 (monitor) en hoofdstuk 5 (interferentie met PRB en reguliere trajecten).

Keuzevrijheid en maatwerk

De IRO-regeling is geïntroduceerd om cliënten invloed te geven op de keuze voor een reïntegratiebedrijf, ten einde reïntegratiebedrijven te stimuleren meer maatwerk te bieden in reïntegratietrajecten. Het onderzoek laat zien dat cliënten een positief oordeel hebben over de geboden keuzevrij-

heid evenals over hun invloed op de totstandkoming van het reïntegratieplan. Hoewel de vergelijking tussen de IRO en reguliere reïntegratietrajecten geen eenduidig beeld oplevert over de onderlinge verschillen, is wel duidelijk geworden dat de IRO meer ruimte biedt voor loopbaanoriëntatie, scholing en persoonlijke begeleiding. Cliënten zijn ook meer dan bij reguliere trajecten tevreden over de begeleiding door reïntegratiebedrijven. Dit duidt op meer klantgerichtheid in de uitvoering van reïntegratieplannen, wat ook te beschouwen is als een aspect van maatwerk.

Alles overziende lijkt de IRO te voldoen aan de beleidsdoelstelling om maatwerk in reïntegratieplannen te bevorderen. Dat wil niet zeggen dat er geen ruimte voor verbetering is. Aandachtspunten voor beleid en uitvoering hebben betrekking op de reïntegratiemarkt en op de werkwijze van het UWV.

Het functioneren van de reïntegratiemarkt

Het succes van de IRO is voor een belangrijk deel het succes van marktwerking. De keuzevrijheid van cliënten stimuleert de klantgerichtheid van reïntegratiebedrijven. Daarbij kunnen wel enkele kritische kanttekeningen worden geplaatst.

In de eerste plaats heeft de IRO geleid tot een explosie van het aantal reïntegratiebedrijven waarmee het UWV een contract heeft (meer dan 800 bedrijven). Enerzijds is dit voor cliënten een positieve ontwikkeling, omdat het aantal keuzemogelijkheden sterk toeneemt. Anderzijds maakt de toename van keuzemogelijkheden het keuzeproces moeilijker, vooral omdat de transparantie van de markt niet optimaal is.³⁵

In de tweede plaats heeft de IRO geleid tot interferentie met reguliere trajecten. Een hiervan is dat een IRO (ook voor reïntegratiebedrijven met reguliere aanbestedingscontracten) in veel gevallen financieel aantrekkelijker is dan een regulier traject. Voor cliënten met een WW-uitkering is de resultaatsfinanciering van de IRO veelal gunstiger dan bij de reguliere trajecten. Bovendien ligt de maximumprijs van de IRO aanzienlijk boven de gemiddelde prijs van regulier aanbestede trajecten (bij arbeidsgehandicapten is dit verschil minder groot). Als gevolg daarvan ligt ook de gemiddelde prijs van een IRO boven die van een regulier traject. Of dit duidt op een verstoring van de markt valt echter nog niet te concluderen. Daarvoor is de IRO-regeling nog te kort van kracht. Bovendien moeten kostenverschillen in verband worden gebracht met verschillen in plaatsing en ook op dit punt kunnen nog geen definitieve conclusies worden getrokken.

³⁵ Overigens werkt een groot deel van de nieuwe aanbieders regionaal. Het is dus niet zo dat elke cliënt uit 800 bedrijven kan kiezen.

De werking van de markt voor IRO (en reguliere trajecten) kan worden verbeterd door de transparantie te vergroten. De meest betrokken stakeholders hebben hiertoe nieuwe initiatieven ondernomen.

Voorlichting over de IRO

Ook goede voorlichting over de IRO helpt cliënten bij het gebruik maken van de mogelijkheden die de IRO biedt. In het onderzoek is geconstateerd dat het UWV de voorlichting heeft verbeterd ten opzichte van de *Eerste voortgangsrapportage IRO*, maar dat het nog vaak voorkomt dat cliënten onvoldoende op de hoogte zijn van procedures en van de mogelijkheden en beperkingen van de IRO. Het gevolg is hooggespannen verwachtingen, die niet altijd waargemaakt kunnen worden.

Doorlooptijden bij het UWV

Een succesfactor voor reïntegratie is een snelle start en een soepele afhandeling van procedurele aspecten. Doorlooptijden van het UWV zijn dan ook een belangrijk aandachtspunt, vooral wat betreft de afhandeling van aanvragen. Hoewel veel reïntegratiebedrijven ook starten zonder formele overeenkomst, achten zij het van belang dat het UWV de overeenkomst sneller afhandelt. Dat geldt ook voor de afhandeling van declaraties.³⁶

Regionale verschillen

De snelheid waarmee aanvragen en declaraties worden afgehandeld verschilt overigens per UWV-kantoor, net als bij andere aspecten van de uitvoering. Verschillen in uitvoering leiden tot verschillen in het aantal (goedgekeurde) IRO-aanvragen en de gemiddelde kosten. Vooral op het laatste punt zijn de regionale verschillen opmerkelijk, omdat er regio's zijn waarin de prijs voor een gemiddelde IRO boven het maximum van € 5.000 ligt.

³⁶ Het UWV heeft inmiddels maatregelen genomen en in voorbereiding om de doorlooptijden bij uitvoering van de IRO te versnellen.

BIJLAGE 1: RESPONDENTEN INTERVIEWS

Reïntegratiebedrijven

Jeroen van der Geest	DHG
Herbert Dettingmeijer	Wende
Hans Fabrie	Serin
Renée Brevet	Focus
Ton Loef	DOC stap
Erik Deen	Erik Deen
Margje Oost	STAM BV

Groepsinterview cliëntenorganisaties

Jan Laurier	Landelijke Cliëntenraad ³⁷
Else Roetering	Landelijke Cliëntenraad
Janny Hoeflak	FNV
Moniek Klein-Meulman	Arcon

³⁷ In de Landelijke Cliëntenraad zijn de volgende organisaties vertegenwoordigd: Christelijk Nationaal Vakverbond (CNV); Vakcentrale voor Middengroepen en Hoger personeel (MHP); Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland (CG-Raad); Cliëntenbond in de geestelijke gezondheidszorg; Stichting Landelijke Patiënten- en Bewonersraden (LPR); Coördinatieorgaan Samenwerkende Ouderenorganisaties (CSO); Federatie Nederlandse Vakbeweging (FNV); Federatie van Ouderverenigingen (FvO); Landelijke Vereniging van Arbeidsongeschikten (LVA); Samenwerkingsverbanden Landelijk Overleg Minderheden (LOM).

UWV

Marius Dellenbag	Inkoop Reïntegratie (hoofdkantoor)
Dennis de Jong	Inkoop Reïntegratie
Ardjan de Zwart	Inkoop Reïntegratie
Pernell Huijjer	Reïntegratiecoach WW
Jeffrey Java	Reïntegratiecoach WW
Co Maljaars	Reïntegratiecoach WW
Paul Gerrits	Arbeidsdeskundige
Mathieu Janssen	Arbeidsdeskundige
Peter van Schooten	Arbeidsdeskundige

BIJLAGE 2: DEELNEMERS EXPERTMEETING

Jeroen van der Geest	DHG
Joep Herni	Werkgarant
B. Peeters	2aline
Debby Heltzel	DOCStap
Oscar Douenburg	Borea
Else Roetering	Landelijke Cliëntenraad
Janny Lagendijk	CG-Raad
Kim Lindenhoff	Arbeidsadviseur
Pernell Huijjer	UWV – Reïntegratiecoach WW
Mathieu Janssen	UWV – Arbeidsdeskundige
Ria Brock	UWV – IR
Rob van Hooven	UWV

BIJLAGE 3: KLANKBORDGROEP EN BEGELEIDINGSCOMMISSIE

Klankbordgroep

Oscar Douenburg	Borea
Else Roetering	Landelijke Cliëntenraad
Marten van der Krieke	UWV Strategisch Bureau
Judith Tijdink	SZW
Victor Sannes	SZW

Begeleidingscommissie

Victor Sannes	SZW
Marcel Einerhand	SZW
Marius Dellenbag	UWV

BIJLAGE 4: ONDERDELEN IRO-REÏNTEGRATIEPLANNEN

Tabel B4.1 *Onderdelen reïntegratieplan, percentage van aanvragers¹ (IRO-aanvragers in de periode 1-10-2004 tot 1-4-2005)*

	Totaal (n=5.550)	AG (n=784)	WW (n=4.766)
Loopbaanoriëntatie / assessment	34%	32%	35%
Training	55%	50%	56%
sollicitatietraining	40%	39%	40%
netwerktraining	28%	17%	30%
training beroepshouding / jobtraining	12%	16%	12%
training communicatieve vaardigheden	12%	9%	12%
Ondersteuning bij opzetten eigen bedrijf	15%	12%	16%
Scholing	21%	21%	21%
andere vormen van scholing	12%	11%	12%
computercursus	7%	7%	6%
rijopleiding voor rijbewijs C of E	1%	2%	1%
leraaropleiding (zij-instroom onderwijs)	1%	0%	1%
opleiding beveiliging	1%	2%	1%
Intensieve bemiddeling / jobhunting	25%	19%	25%
Leerwerkplek	4%	9%	4%
Jobcoach ²	19%	26%	17%
Persoonlijke begeleiding bij de toeleiding naar werk	48%	56%	47%
Persoonlijke begeleiding na werkherhvatting	25%	37%	23%

1. De percentages tellen niet op tot honderd omdat reïntegratieplannen uit meerdere onderdelen bestaan.

2. NB. Het gaat hier niet in alle gevallen over de jobcoach volgens de formele regeling.

Bron: APE cliënt-enquête IRO II

BIJLAGE 5: SAMENVATTING EERSTE VOORGANGSRAPPORTAGE IRO

Doel en opzet van het onderzoek

Het doel van de IRO-regeling is de keuzevrijheid van cliënten bij reïntegratietrajecten te versterken. De regeling is bedoeld voor WW'ers en arbeidsgehandicapten die zelf hun reïntegratieplan willen schrijven en zelf een reïntegratiebedrijf willen kiezen. In vergelijking met de regulier aanbestede reïntegratietrajecten bieden IRO-trajecten de reïntegratiebedrijven meer ruimte om maatwerk te leveren. Om de efficiënte besteding van publieke reïntegratiemiddelen te bevorderen zijn waarborgen in de regeling opgenomen, zoals (gedeeltelijke) resultaatfinanciering en een maximumtarief voor IRO-trajecten.

De IRO-regeling is formeel in werking getreden op 14 juli 2004. Voor die tijd heeft het UWV gewerkt met een noodprocedure, zodat cliënten al vanaf 1 januari 2004 IRO-trajecten konden aanvragen.

Het ministerie van SZW heeft APE opdracht gegeven de implementatie, uitvoering en resultaten van de IRO-regeling te monitoren. De twee geplande voortgangsrapportages hebben betrekking op de periode tot en met eind 2004 respectievelijk medio 2005. In beide rapportages staan twee vragen centraal:

- 1. Hoe is de implementatie van de IRO-regeling verlopen en hoe kunnen eventuele knelpunten worden weggenomen?*
- 2. Wat zijn de (voorlopige) resultaten van de IRO-regeling?*

Voor het beantwoorden van de eerste vraag is een procesevaluatie uitgevoerd. Daarin zijn de implementatie van de IRO-regeling door het UWV en de ervaringen met de uitvoering van de regeling beschreven. Voor de tweede vraag zijn het gebruik, de kosten en de resultaten (plaatsing, klanttevredenheid) van de IRO-trajecten gemonitord. In deze eerste voortgangsrapportage ligt de nadruk op de implementatie en de stand van zaken eind 2004. Voor een oordeel over plaatsingsresultaten is het nog te vroeg. Deze komen uitgebreid aan de orde in de tweede rapportage. De tweede rapportage zal ook een vergelijkend overzicht bevatten van het

gebruik, de kosten en de resultaten van reguliere trajecten en van trajecten in het PRB-experiment.

In het onderzoek zijn de volgende bronnen gebruikt:

- UWV-registraties (monitor);
- Een enquête onder cliënten die een IRO-traject zijn gestart (proces-evaluatie en monitor);
- Interviews met UWV-medewerkers, reïntegratiebedrijven en cliëntenorganisaties (procesevaluatie);
- Een expertmeeting met de belangrijkste stakeholders (procesevaluatie).

In paragraaf 0.2 worden de belangrijkste bevindingen en conclusies van de procesevaluatie gerecapituleerd. Een uitgebreider overzicht van de implementatie en ervaringen met de uitvoering van de regeling staat in de hoofdstukken 2 en 3. In paragraaf 0.3 staan de belangrijkste resultaten van de monitor, welke gebaseerd zijn op hoofdstuk 4 van het hoofdrapport. In paragraaf 0.4 wordt ingegaan op het vervolg van het onderzoek (de tweede voortgangsrapportage).

Evaluatie van de implementatie en het uitvoeringsproces

De keuze om de IRO materieel al te introduceren voordat het parlementaire proces volledig was afgerond, heeft consequenties voor de implementatie en uitvoering:

- het UWV heeft een noodprocedure moeten ontwikkelen voor het afhandelen van IRO-aanvragen. De kern daarvan is het zogenoemde conceptbeoordelingskader dat tot 14 juli van kracht is geweest. Sinds 14 juli werkt het UWV met een aangepast beoordelingskader. Het aangepaste beoordelingskader wijkt met name af op de punten resultaatfinanciering en maximumprijs voor IRO-trajecten.
- De noodprocedure is in fases geïmplementeerd. In afwachting van de definitieve regeling is het UWV terughoudend geweest met actieve voorlichting over de IRO.
- Ook het equiperen van de uitvoeringsorganisatie, waaronder het opstellen van instructies voor de verschillende uitvoeringsfunctionarissen (Inkoop en Reïntegratie, casemanagers WW en arbeidsdeskundigen) en het aanpassen van interne werkprocessen, is stapsgewijs gebeurd.

Bij de implementatie van een nieuwe regeling gaat er altijd enige tijd overheen voordat alle betrokken uitvoerders volledig op de hoogte zijn. Bij

de introductie van de IRO speelt dit extra sterk vanwege de aanvankelijke onzekerheid over de inhoud van de definitieve regeling en vanwege de keuze voor een gefaseerde implementatie. Een groot deel van de aandachtspunten die de diverse betrokkenen hebben aangegeven, houdt direct verband met deze bijzondere omstandigheid. Bovendien merken wij op dat deze eerste evaluatie tamelijk snel na invoering van de regeling heeft plaatsgevonden. Van veel aandachtspunten is het nog te vroeg om te stellen dat sprake is van een probleem dat vraagt om een oplossing of dat sprake is van een tijdelijke situatie of een ontwikkeling die inherent is aan het implementeren van een nieuwe regeling. De volgende voortgangsrapportage kan daarover meer duidelijkheid geven.

Hieronder hebben wij de aandachtspunten gerangschikt naar de achtereenvolgende fases die een cliënt doorloopt tot en met de beëindiging van een IRO-traject.

Aandachtspunten in de fase oriëntatie en aanmelding

1. Reïntegratiebedrijven en cliëntenorganisaties ervaren de voorlichting aan potentiële IRO-clianten over de mogelijkheden en beperkingen van de IRO-regeling als niet optimaal. De kritiek richt zich met name op de voorlichting tijdens de periode van de noodprocedure.
2. Mede als gevolg hiervan hebben reïntegratiebedrijven te maken met cliënten met (te) hoge verwachtingen van de IRO-regeling en met cliënten waarvoor een regulier traject meer geschikt zou zijn.
3. In strijd met de bedoelingen van de noodprocedure is het in de periode vóór 14 juli incidenteel voorgekomen dat uitvoerders van het UWV reguliere trajecten stopzetten zodat cliënten konden overstappen naar een IRO-traject.
4. De reïntegratiemarkt is voor cliënten op dit moment nog onvoldoende transparant. Volgens betrokkenen (met name uitvoerders, reïntegratiebedrijven en cliëntenorganisaties) gaat dit ten koste van het voordeel van de keuzevrijheid. De IRO-clianten zelf zijn overigens heel positief over de keuzevrijheid. Zij waarderen deze met 8,1 (WW'ers), respectievelijk 7,6 (arbeidsgehandicapten) .
5. Volgens de reïntegratiebedrijven zijn de acquisitiekosten van IRO-trajecten hoger dan van reguliere trajecten. Dit geldt in het bijzonder wanneer cliënten meer dan één reïntegratiebedrijf benaderen.
6. Volgens de regeling is een assessment of een loopbaanoriëntatie onderdeel van het reïntegratieplan. Cliëntenorganisaties en reïntegratiebedrijven menen dat deze stappen voorafgaan aan de opstelling van het reïntegratieplan. Het zou voor reïntegratiebedrijven financieel on-

aantrekkelijk zijn om deze stappen uit te voeren voordat het trajectplan is goedgekeurd. Desondanks geeft ruim 30% van de cliënten aan dat een assessment of een loopbaanoriëntatie heeft plaatsgevonden. Kennelijk zijn de reïntegratiebedrijven in veel gevallen bereid het risico te nemen.

7. De constructie waarbij de IRO-cliënt via een hoofdaannemer diensten betreft van andere aanbieders, komt in de praktijk bijna alleen voor bij de inzet van scholing.

Aandachtspunten in de fase opstellen reïntegratieplan en IRO-aanvraag

8. Reïntegratiebedrijven die veel reguliere trajecten uitvoeren, wijzen erop dat de interne werkprocessen voor de IRO moeten worden aangepast. Deze aanpassing leidt tot extra administratieve lasten.
9. Volgens reïntegratiebedrijven, UWV-medewerkers en cliënten verschillen IRO-trajecten inhoudelijk op twee punten van reguliere trajecten: er is meer ruimte voor maatwerk en er wordt vaker scholing ingezet. IRO-cliënten zijn redelijk tevreden over hun invloed op de inhoud van de reïntegratieplannen. WW'ers waarderen deze invloed met een 7,1. De gemiddelde waardering door arbeidsgehandicapten is 6,9.
10. Bij de huidige bekostigingssystematiek met partiële resultaatfinanciering vinden reïntegratiebedrijven het financieel risico van de inzet van scholing groot. Toch blijken reïntegratiebedrijven in ongeveer een kwart van de gevallen bereid akkoord te gaan met de inzet van scholing.

Aandachtspunten in de fase beoordeling en afsluiting overeenkomst

11. Reïntegratiebedrijven wijzen op de soms grote verschillen tussen UWV-vestigingen in de beoordeling van IRO-aanvragen, met name bij trajecten met een prijs boven de € 5.000. De monitor van IRO-trajecten (zie paragraaf 0.3) bevestigt dit beeld.
12. Bij reïntegratiebedrijven bestaat - vooral in de periode van de noodprocedure - veel onduidelijkheid over de hoogte van de maximumprijs.
13. Het komt incidenteel voor dat de afdeling Inkoop Reïntegratie van het UWV na een inhoudelijk akkoord van de arbeidsdeskundige of van de casemanagers, een reïntegratieplan alsnog afkeurt. Dit is verwarrend en heeft negatieve financiële consequenties voor de reïntegratiebedrijven die al na het inhoudelijk akkoord met de uitvoering van het plan zijn begonnen.
14. Reïntegratiebedrijven vinden de periode tussen akkoord en ondertekening van de overeenkomst in veel gevallen te lang. Volgens hen leidt dit tot onnodige vertraging van de start van trajecten.

Aandachtspunten de fase start van het traject

15. Veel reïntegratiebedrijven starten met de uitvoering van trajecten voordat de overeenkomst is ondertekend (zie boven).
16. Volgens UWV-medewerkers zijn veel reïntegratiebedrijven onvoldoende bekend met de procedure voor de eerste declaratie. Volgens reïntegratiebedrijven kan deze procedure eenvoudiger door meer aan te sluiten bij de werkwijze bij reguliere trajecten.
17. Reïntegratiebedrijven prefereren een procedure waarbij zij bij de eerste declaratie 50% van de trajectprijs kunnen declareren. Als de eerste keer slechts 20% mag worden gedeclareerd, dan moeten zij teveel zelf voorfinancieren. Het probleem speelt vooral bij de duurdere trajecten. De declaratieregels voor IRO-trajecten zijn op dit punt overigens gelijk aan die voor reguliere trajecten.

Aandachtspunten in de fase voortgang van het traject

18. Zowel bij reïntegratiebedrijven als bij uitvoerende UWV'ers (casemanagers WW en arbeidsdeskundigen) bestaat onduidelijkheid over de operationele rol van het UWV tijdens uitvoering van trajecten.
19. In de praktijk vindt regelmatig informeel overleg plaats tussen uitvoerende UWV'ers en reïntegratiebedrijven. UWV-medewerkers vinden deze terugkoppelingen erg belangrijk.
20. IRO-cliënten waarderen de begeleiding door het UWV gemiddeld iets hoger dan cliënten op reguliere trajecten.³⁸ De gemiddelde waardering van arbeidsgehandicapte IRO-cliënten is 5,5 tegen 5,3 bij een regulier traject. WW'ers op een IRO-traject waarderen de UWV-begeleiding met 5,9. Bij een regulier traject is dat 5,3.
21. IRO-cliënten waarderen de begeleiding door het reïntegratiebedrijf met gemiddeld 7,5. Dit is 1,5 punt hoger dan de waardering van reguliere cliënten voor de begeleiding door het reïntegratiebedrijf.

Aandachtspunt in de fase beëindiging van het traject

22. Reïntegratiebedrijven en UWV-medewerkers denken dat veel kleine reïntegratiebedrijven het risico van resultaatfinanciering onderschatten en daardoor in de toekomst in financiële problemen zullen komen.

³⁸ Bron cliënttevredenheid over reguliere trajecten: UWV, Klanttevredenheidsonderzoek 2003, deelrapporten WW en WAO

Voorlopige resultaten van de IRO-regeling

De monitor richt zich op gebruik, kosten en resultaten van de IRO-regeling. Hieronder zijn de belangrijkste bevindingen puntsgewijs samengevat.

Aanvragen

23. Van januari tot en met september 2004 zijn 2.293 IRO-trajecten aangevraagd. 6% van de aanvragen is afgewezen. Meer dan de helft van de aangevraagde trajecten (58%) is in de beschouwde periode gestart. De rest van de aanvragen is nog in behandeling.

Kenmerken van IRO-cliënten

24. 36% van de IRO-aanvragen is afkomstig van arbeidsgehandicapten (WAO en Wajong). De overige aanvragen (64%) zijn ingediend door WW'ers.

25. In vergelijking tot cliënten met een regulier traject zijn de IRO-aanvragers iets hoger opgeleid en ongeveer even oud. Dit geldt zowel voor WW'ers als voor arbeidsgehandicapten.

26. Qua leeftijd verschillen arbeidsgehandicapte IRO-cliënten niet van cliënten die in dezelfde periode met een PRB-traject zijn gestart.

27. Evenals bij cliënten met een regulier traject blijken binnen de groep van IRO-cliënten de arbeidsgehandicapten jonger en lager opgeleid dan WW'ers.

28. Onder de WW'ers met een IRO-traject bevinden zich relatief meer mannen dan onder de WW'ers met een regulier traject.

29. Onder arbeidsgehandicapten op een regulier traject zijn net zoveel vrouwen als mannen. Onder arbeidsgehandicapten op een PRB-traject zijn vrouwen in de meerderheid. Onder arbeidsgehandicapten op een IRO-traject zijn de mannen licht oververtegenwoordigd.

30. Relatief veel arbeidsgehandicapte IRO-aanvragers (35%) hebben een Wajong-uitkering; bij reguliere trajecten is dit 11%. Relatief veel arbeidsgehandicapte IRO-aanvragers zijn volledig arbeidsongeschikt (50%, tegen 37% bij reguliere trajecten) en relatief veel hebben psychische klachten (53%, tegen 44% bij reguliere trajecten).

Inhoud van de IRO-trajecten³⁹

31. 33% van de reïntegratieplannen van IRO-aanvragers voorziet in een loopbaanoriëntatie of assessment.
32. Ongeveer 25% van de reïntegratieplannen voorziet in scholing.

Kosten van IRO-trajecten

33. De prijs van een IRO-traject bedraagt gemiddeld € 4.180 (exclusief BTW).
34. Na het formeel van kracht worden van de regeling is de gemiddelde prijs van een IRO-traject gedaald.
35. Een IRO-traject van een arbeidsgehandicapte is gemiddeld ongeveer € 300 goedkoper dan een IRO-traject voor een WW'er.
36. Voor arbeidsgehandicapten is een IRO-traject gemiddeld bijna € 200 goedkoper dan een regulier traject. Terwijl voor WW'ers een IRO-traject gemiddeld bijna € 1.000 duurder is dan een regulier traject.
37. In individuele gevallen, als sprake is van moeilijk plaatsbare cliënten, kan de financiering voor 25% afhankelijk zijn van het resultaat (in plaats van 50%). Van deze mogelijkheid wordt nauwelijks gebruikge maakt. Waarschijnlijk is zij onder de UWV-uitvoerders en de reïntegratiebedrijven nauwelijks bekend.

Regionale verschillen

38. Het aantal IRO-aanvragen verschilt nogal per regio, zowel in absolute aantallen als in verhouding tot het aantal reguliere trajecten. Ook het percentage afgewezen trajecten en de gemiddelde trajectprijzen vertonen aanzienlijke regionale verschillen.
39. De geconstateerde verschillen lijken elkaar eerder te versterken dan te compenseren: de regio's met veel IRO-aanvragen hebben gemiddeld namelijk een lager percentage afwijzingen, terwijl de prijzen van de IRO-trajecten er hoger liggen.
40. De verschillen kunnen ontstaan doordat de uitvoerders van de regeling een zekere discretionaire ruimte hebben. In de praktijk gaat men daar verschillend mee om. Verder moet de veelvormigheid in de uitvoering ook worden toegeschreven aan de nieuwheid van de regeling. Ten slotte blijkt ook de houding van in de regio aanwezige reïntegratiebedrijven mede bepalend te zijn voor het aantal IRO-aanvragen en de specifieke invulling van de trajecten.

³⁹ De centrale UWV administratie van reïntegratietrajecten bevat geen informatie over de inhoud van trajecten. De informatie over de inhoud van IRO-trajecten is afkomstig uit de APE cliënt-enquête (zie paragraaf 1.3).