



Ministerie van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid

De Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Binnenhof 1 A
2513 AA S GRAVENHAGE



Postbus 90801
2509 LV Den Haag
Anna van Hannoverstraat 4
Telefoon (070) 333 44 44
Fax (070) 333 40 33
www.szw.nl

Contactpersoon
Doorkiesnummer

Ons kenmerk UB/S/06/81168
Datum 6 oktober 2006

Onderwerp Burgerpanels SZW

Graag wil ik u, mede namens staatssecretaris Van Hoof, met deze brief informeren over de burgerpanels SZW. Op mijn verzoek zijn recentelijk twee burgerpanels georganiseerd, te weten een werkzoekendenpanel en een werkgeverspanel.

De achtergrond burgerpanels

2006 is het 'jaar van de uitvoering'. Het jaar 2006 is het jaar waarin de belangrijkste hervormingen waartoe dit kabinet heeft besloten, de weg van wet naar werkelijkheid doorlopen. Stuk voor stuk hebben de hervormingen rechtstreekse gevolgen voor het leven van burgers, waar het gaat om hun werk en inkomen. Het is dan ook van groot belang dat de uitvoering goed verloopt.

Met de burgerpanels wordt inzicht verkregen in hoe werkzoekenden en werkgevers de uitvoering werk en inkomen ervaren. Het verhaal achter de cijfers: "Wat beweegt mensen naar werk?" respectievelijk "Wat helpt werkgevers echt bij het vervullen van vacatures?". Wat zijn de ervaringen? Wat gaat goed? Wat kan beter? Wat beweegt mensen in hun zoektocht naar werk? Welke prikkels ondersteunen de weg naar werk, wat geeft nu echt die stimulans om het traject naar tevredenheid af te kunnen ronden?

De panels zie ik als een stap in de vernieuwing van het openbaar bestuur. De ervaringen van burgers zijn zeer waardevol voor het departement. Mensen hebben ideeën, suggesties vanuit hun rol als ervaringsdeskundige. SZW als departement investeert in het van 'buiten naar binnen' werken. Burgerpanels als participatie-instrument zijn een voorbeeld hiervan. Het gaat om vragen als: Wat vinden 'ervaringsdeskundigen' van het ons beleid? Hoe kunnen wij het hun makkelijker maken?

De opzet van de burgerpanels

Gekozen is om zowel een werkzoekendenpanel als een werkgeverspanel te organiseren. Werkzoekenden en werkgevers zijn 'klanten' van de uitvoering Sociale Zekerheid. Beide panels geven samen een evenwichtig beeld. Deze burgerpanels zijn in principe eenmalig en komen niet meer bijeen. Belangrijk is immers dat de uitvoerders in gesprek met ervaringsdeskundigen zijn (al dan niet middels hun cliëntenraden en de Landelijke Cliëntenraad).



Ons kenmerk UB/S/06/81168

Voor het werkzoekendenpanel zijn 25 deelnemers geselecteerd. Het panel is samengesteld uit werkzoekenden en mensen die net werk gevonden hebben of bezig zijn met het opstarten als zelfstandige. De deelnemers hebben ervaring met een of meer uitkeringen, waaronder WW, WWB, WIA, WAO en WAJONG. Er is rekening gehouden met een verdeling tussen ouderen en jongeren, autochtonen en allochtonen en mannen en vrouwen. De werving heeft plaatsgevonden via internet en via huis-aan-huis bladen. Ongeveer 500 mensen hebben zich als kandidaat gemeld. Het panel is op 31 augustus, 6 en 7 september bijeen geweest. De mensen die niet geselecteerd zijn, zijn benaderd om via e-mail enquête een reactie te geven op het verslag van het burgerpanel.

Voor het werkgeverspanel zijn 25 werkgevers uitgenodigd om met concrete aanbevelingen te komen om de match tussen vraag en aanbod en daarmee het traject naar werk zo soepel mogelijk te laten verlopen. De groep is samengesteld uit grote bedrijven, middelgrote bedrijven en kleine bedrijven uit diverse branches. Het werkgeverspanel heeft plaatsgevonden op 23 augustus jl.

Op 7 september jl. hebben beide panels hun bevindingen aan mij gepresenteerd.

De resultaten van de burgerpanels

De 'ervaringsdeskundigen' hebben in een kort tijdbestek veel ideeën over het voetlicht gebracht. In de bijgevoegde rapportage worden alle ideeën geëxpliciteerd. Onderstaand enkele hoofdlijnen uit de rapportage:

Resultaten burgerpanel werkgevers op hoofdlijnen

De werkgevers hebben eerst de belangrijkste probleemgebieden in kaart gebracht en daarna een aantal oplossingsrichtingen bedacht. Dit zijn de hoofdpunten voor de oplossingen met een paar voorbeelden ter illustratie. *Kijk nog eens kritisch naar huidige taken.* Maak bijvoorbeeld een duidelijke scheiding in taken. *Investeer in vraaggericht werken.* Pas bijvoorbeeld de werkwijze van de ROC's aan. Stel bijvoorbeeld een budget op maat vast voor iedere uitkeringsgerechtigde. *Bevorder de mobiliteit.* Haal bijvoorbeeld de overdaad aan zekerheden bij werknemers weg. *Organiseer proactief.* Stel bijvoorbeeld een budget beschikbaar waar werkgevers gebruik van kunnen maken, als zij voorzien dat werknemers in de WW dreigen te komen. *Zorg voor uitvoerbare wet- en regelgeving.* Voer nieuwe wetgeving niet op het laatste moment in en toets bijvoorbeeld de uitvoering van nieuwe regels vooraf, middels expert sessies waar de werkgevers deel van uitmaken.

Resultaten burgerpanel werkzoekenden op hoofdlijnen

De werkzoekenden hebben ook eerst stil gestaan bij de belangrijkste probleemgebieden en daarna gekeken naar mogelijke oplossingen. De werkzoekenden hebben op hoofdlijnen de volgende oplossingsrichtingen benoemd. Er moet *meer maatwerk* komen, bijvoorbeeld door een plan van aanpak per klant op te stellen (werkwijze IRO breder toepassen). Er moet een *betere verdeling van budgetten* gerealiseerd worden, bijvoorbeeld door het inzetten van



Ons kenmerk UB/S/06/81168

persoonsgebonden budget op basis van een individueel plan van aanpak. *Koppeling van computersystemen* is nodig. Iedere instantie krijgt een autorisatie voor dat deel van de informatie waar het bij moet kunnen. De klant heeft recht op inzage. Privacy is dan geen issue meer en mag goede informatieuitwisseling niet in de weg staan. Er moet een *ombudsman voor klanten* komen. *Scheiding tussen uitkering en re-integratie* is nodig, waarbij er één contactpersoon voor de werkzoekende komt voor zijn/haar re-integratieproces, iemand die onafhankelijk is van uitkeringsinstantie. *Kwaliteit van werkzoekende en van medewerkers bij uitvoerders moet verbeteren*. De werkzoekende moet eerst zijn eigen situatie leren accepteren; bijvoorbeeld middels een cursus. En er is een mentaliteitsverandering bij medewerkers uitvoeringsinstanties nodig. Ook dat moet veranderen middels cursussen en beter sollicitatiebeleid. Verder moet de mondigheid en kennis van werkzoekenden worden vergroot, door *alle* rechten/mogelijkheden en plichten ook mondeling onder de aandacht te brengen. Tenslotte moet het systeem *niet leiden tot werk, maar tot en met werk*. Scholing en cursussen moeten gekoppeld worden aan stages/banen en daarvoor moeten convenanten met werkgevers worden gesloten. En een gedeelte van het persoonsgebonden budget moet worden gereserveerd voor banenjacht.

Resultaten Toetsend onderzoek op hoofdlijnen

Vrijwel alle respondenten gaven aan zich te kunnen vinden in de oplossingsrichtingen die door het burgerpanel voor werkzoekenden zijn opgesteld. Toch bleken er twee thema's te zijn die door velen nog aangestipt werden. Het eerste betreft een *sterkere nadruk op de zelfredzaamheid van de werkzoekende*. Te veel adviezen van het burgerpanel zouden gaan over hoe uitkeringsinstanties hun processen kunnen verbeteren, terwijl de oplossing voor een belangrijk deel ligt in het versterken van de klant zelf. Het tweede thema betreft *de slechte positie van ouderen op de arbeidsmarkt*. Wat vooral werd gemist in de uitkomsten zijn oplossingsrichtingen voor leeftijdsdiscriminatie. De respondenten hebben vervolgens wat aan de geconstateerde lacunes gedaan door zelf met tal van suggesties te komen, die ook in het verslag zijn terug te lezen.

Eerste indruk resultaten burgerpanels

Ik ben tevreden met de resultaten van de twee panels. De panels hebben in een kort tijdbestek vele ideeën opgeleverd. Voor een deel zijn de geschetste problematiek en de ideeën voor de oplossingsrichting herkenbaar. Voor een deel ondersteunen de ideeën reeds in gang gezette acties, zoals de ontwikkeling van een digitaal klantdossier.

Ik deel de visie van de panels dat in de uitvoering Sociale Zekerheid de klant (de werkzoekende en de werkgever) de maat der dingen moet zijn. Het gaat om maatwerk. Ik merk tijdens mijn werkbezoeken dat vanuit de uitvoering initiatieven in gang worden gezet om dit maatwerk aan de klant in praktijk vorm te geven. Ook zijn de afgelopen periode in praktijk een aantal ontwikkelingen in gang gezet die dit maatwerk moeten ondersteunen, zoals de ontwikkeling van een digitaal klantdossier en de aanpassing van het taalniveau van de formulieren en brieven.

Wat opvalt en mij zeer aanspreekt is de betrokkenheid die werkzoekenden en werkgevers tonen in het zoeken en willen bijdragen aan oplossingen.



Ons kenmerk UB/S/06/81168

Een rode draad die uit de rapportage naar voren komt is de mobiliteit van ouderen en de begeleiding van de oudere werkzoekenden naar werk.

Vervolg

De burgerpanels hebben mij een waardevol beeld gegeven dat ik samen met de uitvoerders wil oppakken. Voor het vervolgtraject vind ik het belangrijk dat zichtbaar wordt gemaakt wat met de ideeën van de burgerpanels de komende periode gebeurt. Uiterlijk 1 april 2007 wordt de Tweede Kamer hierover geïnformeerd.

Ik ga de ideeën van de burgerpanels met de uitvoerders bespreken. Ik wil in overleg met de uitvoering (en waar relevant werkgevers) bezien welke ideeën van de burgerpanels m.b.t. maatwerk we kunnen adopteren in praktijk en de komende periode nog kunnen uitproberen.

Waar het gaat om ideeën met een organisatorische component zal het departement met de uitvoerders mogelijkheden tot verbeteringen bezien. Dit vraagt een goede analyse. De rapportage van de burgerpanels vormt een aanvullend inzicht naast de evaluatie SUWI. Waar relevant wordt een en ander in samenhang bezien.

De Minister van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid,

(mr. A.J. de Geus)

Bijlage(n): Rapport Burgerpanels SZW