



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/A/2007/5438
Datum 8 maart 2007

Onderwerp IWI-rapport Samenwerking tussen CWI en UWV

Hierbij bied ik u, mede namens de Minister, het rapport van de Inspectie Werk en Inkomen met als titel *Samenwerking tussen CWI en UWV bij aanvragen voor een WW-uitkering* aan. Aanleiding voor dit onderzoek zijn verschillende signalen die de inspectie in 2005 ontving dat knelpunten in de samenwerking tussen CWI en UWV een optimale dienstverlening in de weg zouden staan. Van november 2005 tot en met februari 2006 heeft de inspectie daarom vier samenwerkingsrelaties tussen de CWI-vestiging en het UWV-kantoor onderzocht, die ook al onderwerp van onderzoek waren in het IWI-rapport *Intake en beoordeling bij de bijstand*.

De wettelijke taakverdeling tussen CWI en UWV leidt in de praktijk niet tot het gewenste één-loket, concludeert de inspectie. Geregeld moet de aanvrager contact opnemen met meerdere partijen. Ook geven de twee partijen verschillende accenten aan het principe 'werk boven uitkering' als gevolg van de verschillende prestatie-afspraken die voor de afzonderlijke organisaties gelden. Begin 2006 hadden CWI- en UWV-medewerkers in de vier onderzochte vestigingen op dossierniveau te weinig contact met elkaar om aanvragen van uitkeringen snel en efficiënt af te kunnen handelen en van elkaar te kunnen leren.

De inspectie constateert verder dat UWV de bereikbaarheid van de UWV-medewerkers in de back office inmiddels verbeterd heeft en dat UWV en CWI gezamenlijk ook andere vergaande initiatieven ter verbetering ontwikkelen. Daarbij gaat de inspectie in het bijzonder in op de ketenprestatie-indicatoren die in samenwerking met mijn departement ontwikkeld worden, en de invoering van een digitaal klantdossier waaraan CWI en UWV momenteel met andere partijen werken.

De constatering van de inspectie dat de één-loket-gedachte nog niet uit de verf komt, is een belangrijk signaal dat ook reeds uit onderzoek van de Algemene Rekenkamer en de Expertcommissie informatievoorziening en elektronische dienstverlening SUWI naar voren is gekomen. Tegelijkertijd constateer ik, dat er sinds het onderzoek meerdere ontwikkelingen in gang zijn gezet bij de twee zelfstandige bestuursorganen om de klant beter en sneller te bedienen. Daarbij denk ik onder meer aan de Toonkamers die de ketenpartijen zijn gestart en waarin innovatieve werkwijzen worden beproefd, zoals bijvoorbeeld "één aanspreekpunt voor



Ons kenmerk UB/A/2007/5438

de klant” en waarbij werk voorop staat. De evaluatie van de Toonkamers verschijnt deze maand. Ook verwijs ik u naar de brief van mijn voorganger van 12 december jl. met de position paper die CWI en UWV gezamenlijk hebben opgesteld (kamerstuk TK 2006-2007, 26448, nr. 313) en naar diens brief van 25 augustus jl. over de behandelings- en betalingstermijnen in de WW (kamerstuk TK 2005-2006, 26498, nr. 291). De inzet van de ketenpartners is erop gericht dat klanten die zich tijdig bij het CWI melden, ook binnen vier weken na de eerste WW-dag een eerste betaling ontvangen. In december 2006 bedroeg de tijdigheid ‘beslissen WW binnen vier weken’ 86%.

Tot slot is in het coalitieakkoord aangekondigd dat CWI, UWV en gemeenten hun werkzaamheden nog meer op elkaar af zullen stemmen om de kwaliteit en effectiviteit van de dienstverlening te verbeteren. De komende periode zal ik hier met de ketenpartners handen en voeten aan geven. De uitkomsten van het onderhavige IWI-onderzoek zal ik daarbij betrekken.

De Staatssecretaris van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid,

(ing. A. Aboutaleb)