

verschenen als voorpagina-artikel in Job in de Regio edities 10 mei 2002 (Rijn-, Gouwe- en Veenstreek) en 17 mei 2002 (Haaglanden, Haarlem en omgeving)

Onzekerheid in de sociale zekerheid schaalvergroting moet redding brengen

door: Gabor Mooij

Niet iedereen heeft het nog in de gaten, maar begin dit jaar heeft een fusiegolf binnen de sociale zekerheid plaatsgevonden. Het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) is ontstaan uit een fusie van GAK, Cadans, USZO, SFB en GUO met de bedoeling deze op termijn geheel samen te laten gaan. Verder moet het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI) gaan functioneren als hét loket voor alles wat met werk en inkomen te maken heeft. Eén loket is het toverwoord geworden. Het doel van dit alles is de uitvoering van de sociale zekerheid gestroomlijnder te laten verlopen. Diverse betrokkenen hebben zo hun kanttekeningen. De kloof tussen idee en uitvoering lijkt nog groot.

Per 1 januari 2002 staat op de post die WW'ers en WAO'ers ontvangen een nieuwe naam: die van Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV). Nieuw is ook dat vanaf die datum iedere nieuwe werkzoekende zich dient te melden op het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI). Deze veranderingen komen voort uit de Structuur Uitvoering Werk en Inkomen (Suwi). De wet Suwi regelt de uitvoering van de werknemersverzekeringen en arbeidsvoorziening in Nederland. De achterliggende gedachte daarbij is "werk boven inkomen". Inge Vermeulen, deelprojectleider regionale accountmanagers bij het Steunpunt Suwi Gemeenten: "Bij de eerste afspraak van een werkzoekende bij het CWI, wordt er gekeken of er geschikt werk beschikbaar is. Pas als dit niet zo blijkt te zijn, wordt een afspraak gemaakt voor een uitkeringsaanvraag".

Door een andere taakverdeling streeft Suwi een efficiënte en klantgerichte uitvoering na van de sociale zekerheid. Op het CWI wordt de werkzoekende in contact gebracht met werk en wordt men indien mogelijk direct bemiddeld naar werk. Daarnaast vindt op het CWI, indien nodig, de intake voor de uitkering plaats. Daarna draagt het CWI de klant over naar het UWV of naar de Gemeentelijke Sociale Dienst (GSD).

Het UWV verzorgt dan verder de WW en de WAO. Nieuw is daarbij de casemanager. Deze wordt door het UWV aan een uitkeringsgerechtigde toegewezen en fungeert als diens vaste aanspreekpunt. De GSD draagt verder zorg voor de Algemene bijstandswet, de Algemene nabestaandenwet en de niet-uitkeringsgerechtigden. Zowel UWV als GSD zijn en blijven verantwoordelijk voor de reïntegratie van hun klanten.

Het UWV: één uitvoeringsinstelling

Het UWV is ontstaan uit een megafusie van de vijf bestaande uitvoeringsinstellingen (uvi's) GAK, Cadans, USZO, SFB en GUO. Verder is het Landelijk instituut sociale verzekeringen (Lisv) geheel opgegaan in het UWV. Een nieuwe organisatie met in totaal 22.000 werknemers. De organisaties die in het UWV zijn opgegaan, blijven voorlopig gewoon functioneren. De bestaande kantoren blijven bestaan en contactpersonen zijn op dezelfde manier als vroeger bereikbaar. Verder blijven de oude namen intact met toevoeging van de letters UWV. Alleen de naam SFB UOSV verdwijnt volledig en wordt vervangen door UWV Bouwnijverheid. Voorlichter Wim Bastiaanse van het UWV: "hoog in ons vaandel staat dat werknemers, werkgevers en de ontvangers van uitkeringen niets merken van de reorganisatie; daarom handhaven we de oude namen ook voorlopig". Het UWV doet niet meer aan arbodienstverlening en aan de uitvoering van de reïntegratie. Deze taken zijn geheel in handen van bedrijven gekomen, hoewel het UWV eindverantwoordelijk blijft voor de reïntegratie. Het UWV is voor 100 procent een overheidsorgaan geworden. Dit is een verandering omdat haar voorgangers: GAK, Cadans, USZO, GUO en SFB nog gedeeltelijk geprivatiseerd waren.

| Nieuwe naam | Sector(en) | Oude naam |
|--------------------|---|-----------|
| UWV Bouwnijverheid | Bouwnijverheid | SFB UOSV |
| UWV Cadans | Zorg & welzijn, detailhandel & ambachten, reiniging en grootwinkelbedrijf | Cadans |
| UWV Guo | De agrarische-, de tabaks- en de vleessector | Guo |
| UWV USZO | Overheid, onderwijs en defensie | USZO |
| UWV GAK | Alle sectoren behalve die bij de andere UVI's | GAK |

Volgens voorlichter Luc Schmidt van het UWV is de voorlopige streefdatum voor het helemaal verdwijnen van de oude namen 1 januari 2005. Daarna is er nog maar één naam, die van UWV. Voor die tijd zullen er nog grote veranderingen plaats moeten vinden binnen de nieuwe organisatie. Simon van de Pol, beleidsmedewerker bij de FNV: "de nieuwe organisatievorm is nog lang niet compleet. Er zal nog veel met mensen geschoven worden. Dat vraagt veel van de medewerkers, zeker gezien alle veranderingen die de laatste 10 jaar al hebben plaatsgevonden". Ook Bastiaanse (UWV) geeft toe dat er nog heel wat moet gebeuren: "de structuur voor de organisatie is er, maar nu dient de aanpassing naar het individuele bureau nog plaats te vinden". De FNV is er volgens Van de Pol niet gerust op dat de kennis van de oude organisaties bewaard blijft. "We maken ons zorgen over het bewaard blijven van de specialisatie per bedrijfstak, zoals vanuit de bouwnijverheid. Die specialisatie moet er blijven, wat ook wordt onderschreven door het UWV en de politiek. We streven daarom herkenbare gespecialiseerde onderdelen binnen het UWV na."

De taken van het UWV per 1 januari 2002

- De beoordeling van het recht op een uitkering (WW, WAO)
- De verstrekking van uitkeringen
- Premie-inning.
- De reïntegratie van werknemers bij een andere werkgever (tot 2003, daarna is de werkgever verantwoordelijk)
- Reïntegratie van werklozen en arbeidsongeschikten (ook na 2003)
- Beoordeling van de reïntegratie-inspanningen aan het eind van het eerste ziektejaar

Meeste betrokkenen wachten ontwikkeling UWV kritisch af

Hans Van der Valk is al meer dan 10 jaar WAO'er. Hij is actief als penningmeester van de Stichting Uitkeringsgerechtigden in Den Haag en lid van een Cliëntenpanel bij UWV GAK. "Ik merk nu nog weinig van veranderingen door het UWV. De algemene klacht is en blijft echter dat er te weinig capaciteit is voor de afhandeling van zaken. Verder gaan veranderingen, zoals de aanpassing van computersystemen, die in gebruik zijn bij de verschillende organisaties, nog veel geld en tijd kosten." Bij de Landelijke Vereniging van Arbeidsongeschikten (LVA) zijn volgens secretaris Huub Wolfs nog geen klachten over het UWV binnengekomen. "Maar", zegt hij, "het is geen vooruitgang, omdat de mensen niet weten waar ze aan toe zijn. Het oude systeem blijft en ik heb mijn twijfels erover hoe die vijf grote clubs het samen gaan doen".

Voorzitter Jan Westermann van de Bijstandswinkel in Alphen aan den Rijn: "tussen regiokantoren van Cadans bijvoorbeeld, bestaan al grote verschillen, en dan moet Cadans op termijn ook met bijvoorbeeld het GAK gaan samenwerken binnen één organisatie."

Volgens Bart Zwagemaker van de vakbond CNV gaat het er vooral om hoe mensen benaderd gaan worden. "Met het UWV is één hele grote organisatie ontstaan. Hoe persoonlijk kan die organisatie de mensen benaderen. Hoe zal ze omgaan met individuele problemen?"

Ook de werkgevers volgen het UWV met de nodige aandacht. "Ik hoop dat het UWV niet meer geld gaat kosten dan noodzakelijk. Het is natuurlijk een gigabedrijf, en we moeten nu maar afwachten of er efficiënt en klantgericht gewerkt gaat worden", zegt Trees Snelders, secretaris sociale zaken van werkgeversorganisatie VNO-NCW.

Gerlof Roubos verenigingsmanager van Borlea, brancheorganisatie voor reïntegratiebedrijven, is positief over het UWV. "Ik ben blij met het UWV, omdat nu overal dezelfde regels en kwaliteitseisen gelden voor het begeleiden van mensen naar de arbeidsmarkt." Wel vindt Roubos het lastig werken voor de reïntegratiebedrijven binnen steeds wisselende regelgeving en speelruimte.

Voor Anja Hayez, reïntegratieconsulent bij reïntegratiebureau Kuijper & Van Dreumel zijn er binnen afzienbare termijn gevolgen van het UWV voor haar werk. “We hebben nu direct contact met de arbeidsdeskundige van het UWV Bouwnijverheid (vroeger SFB), terwijl dat bij het UWV GAK via de afdeling Arbeidstoeleiding loopt. Over ongeveer een jaar loopt al het contact, dus ook met het UWV Bouwnijverheid via die afdeling Arbeidstoeleiding.”

Het CWI: één loket

Naast het UWV is per 1 januari 2002 het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI) opgericht. Het CWI heeft 131 vestigingen door het hele land. De gedachte achter het CWI is de zogeheten één-loket gedachte: het CWI is hét loket voor alles dat met werk en inkomen te maken heeft. Van de website van het CWI: “Als u binnenkomt bij CWI meldt u zich bij de centrale balie. We brengen u in contact met een adviseur. Er wordt gepraat over uw werkervaring, de baan die u zoekt, uw kansen en mogelijkheden. (...) De aanvraag voor een uitkering wordt ook samen met dezelfde adviseur geregeld.”

Het is de bedoeling dat in de toekomst dicht bij de CWI's - in principe in hetzelfde gebouw - het UWV en bijvoorbeeld ook uitzendbureaus komen te zitten. Eric Osnabrugge voorlichter van het CWI district Middenwest Nederland: “dat worden bedrijfsverzamelgebouwen, waar alles op het gebied van werk en inkomen te vinden is. Het streven is zelfs dat de klant er op termijn direct met werk weg kan. In onder andere Nijmegen en Gouda wordt al met een dergelijk verzamelgebouw geëxperimenteerd”. Een verfrissende aanpak zo lijkt het. Toch zijn er kritische geluiden over het CWI en het werken met één loket.

FNV-bestuurder Agnes Jongerius zegt in FNV Magazine, “Bovendien lijkt het CWI meer op een detectiepoortje dan op één loket. Voor zaken als vacatures en het aanvragen van een uitkering kun je bij zo'n centrum terecht, maar de beoordeling van een uitkeringsaanvraag wordt nog altijd door het UWV gedaan. (...) werkzoekenden zitten met een hoop vragen. Nu krijgen ze vervolgens te maken met drie verschillende instanties (UW, CWI en GSD, red.), die voorlopig nog niet echt met elkaar samenwerken. Je kunt je afvragen of dit klantvriendelijk is. De politieke doelstelling is nu dat de dienstverlening niet slechter wordt in de komende vijf jaar. Die defensieve formulering zegt natuurlijk wel wat.”

Westermann van de Bijstandswinkel in Alphen gaat een stap verder: “Het is nog niet eens een detectiepoortje, mensen zullen altijd worden doorgestuurd, omdat degene bij het loket te weinig deskundigheid bezit. Degene die na al de veranderingen nog deskundigheid en overzicht over de sociale zekerheid bezitten, vind je niet bij een balie. Daar vind je de stagiaires en hulpkrachten, de eenvoudige medewerkers zonder veel kennis dus.”

Osnabrugge geeft toe dat de klanten nog niet gewend zijn aan de nieuwe situatie. “Onze cliënten zijn niet blij als ze alsnog doorgestuurd worden en het is verwarrend voor ze dat achter het loket drie verschillende instanties zitten. Maar mensen komen wel altijd eerst bij het CWI en ze worden pas doorgestuurd als de uitkeringsaanvraag geheel met ze doorgenomen is.”

Zijn er geen problemen geweest met de samenwerking tussen CWI, UWV en de GSD? Osnabrugge: “in de tweede helft van 2001 is in het hele land geoefend met de samenwerking tussen CWI, UWV en de GSD. Dit is een goede aanpak geweest, omdat we zo alvast aan elkaar gewend raakten, kennis konden delen en onze werkprocessen op elkaar konden afstemmen.”. De huidige samenwerking tussen de drie instanties verloopt volgens Osnabrugge positief. “Pas laat werd duidelijk dat we op de huidige wijze zouden gaan samenwerken en we maken er nu het beste van.”

Toch trad in Januari veel vertraging op bij de CWI's bij de afhandeling van aanvragen door klanten. Osnabrugge: “Op 1 januari worden er altijd veel contracten beëindigd, maar waarschijnlijk door de economische terugval waren er nu veel meer klanten dan verwacht.”. De exacte oorzaken van de vertraging zijn nog niet geheel duidelijk, hoewel volgens Osnabrugge ook aanloopproblemen een rol hebben gespeeld. “De wachttijden zijn nu weer genormaliseerd, in januari bedroegen ze 2 tot 3 uur en nu is het gemiddeld een half uur geworden”, zegt Osnabrugge. Vermeulen van het Steunpunt Suwi: “er is actie ondernomen door het CWI om personeel op te leiden”.

Nieuw is de ontwikkeling dat de cliënt zelf zijn inschrijving als werkzoekende kan checken na het invoeren van zijn sofi nummer en een wachtwoord. Osnabrugge: “Momenteel kan dat alleen op de CWI's maar de bedoeling is dat het ook mogelijk wordt dit thuis te doen. De cliënt kan dan toegang verkrijgen via de site Werkpunt.nl. Ook kan hij er in toestemmen dat zijn gegevens gedeeltelijk toegankelijk worden voor geïnteresseerde werkgevers.”

UWV en CWI moeten zich nog waarmaken

Bij veel betrokkenen overheerst voorzichtigheid of zelfs wantrouwen ten aanzien van de toekomst van het UWV en het CWI. Het UWV en het CWI staan op papier en met een nieuwe klantgerichte aanpak is een begin gemaakt. Het is nu te vroeg om de uitkomst daarvan al te kunnen voorspellen. Daarnaast is de ontwikkeling van de sociale zekerheid nog in volle gang en zal pas na mei een nieuw kabinet daar meer duidelijkheid in kunnen verschaffen. De ontwikkeling richting één UWV gaat nog veel energie, tijd en geld kosten. Of het één loket-systeem van het CWI zich helemaal waar kan maken is de vraag, hoewel het idee eerst werk en dan pas een uitkering een goede insteek lijkt. Eén ding staat vast: er moet zowel wat het UWV als het CWI betreft nog een behoorlijke kloof tussen idee en uitvoering worden overbrugd.