

# **De Wia-claim beoordeeld**

Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen 2006-2008



# **De Wia-claim beoordeeld**

Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen 2006 - 2008

*R 06/24, december 2006*  
ISSN 1383-8733  
ISBN-10: 90-5079-169-7  
ISBN-13: 978- 90-5079-169-4

# Voorwoord

De Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (Wia) vormt het sluitstuk van het nieuwe stelsel rond ziekte op het werk, arbeidsongeschiktheid en re-integratie en moet er mede toe bijdragen dat meer mensen aan het werk blijven. Met ingang van 29 december 2005 is de wet van kracht geworden. De wet heeft een grote maatschappelijke impact, het raakt heel direct het leven van een groot aantal burgers. De totstandkoming van de wet heeft dan ook veel aandacht gekregen vanuit de politiek en maatschappij. Maar ook nu de uitvoering van start is gegaan blijft de aandacht onverminderd groot. Dit is dan ook de reden dat de Inspectie Werk en Inkomen onderzoek doet naar de uitvoering van de Wia door het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV).

UWV heeft met de minister afgesproken dat per 1 januari 2008 de Wia uitgevoerd wordt met nieuwe systeem- en procesondersteuning. Tot die tijd zal uitvoering plaatsvinden met een noodoplossing. Tot aan de periode van 1 januari 2008 volgt de inspectie de uitvoering en de implementatie van de Wia. In deze twee jaar verschijnen er vier rapportages. In de eerste drie rapportages ligt het accent respectievelijk op de claimbeoordeling, de uitkering en de re-integratie. Afsluitend zal een overkoepelend rapport verschijnen over het gehele implementatietraject waarin tevens de laatste stand van zaken wordt beschreven.

Voor u ligt het eerste rapport met als speciaal aandachtspunt de claimbeoordeling. De claimbeoordeling is het proces binnen de Wia dat begint met de aanvraag van een Wia-uitkering door een werknemer tot aan de uitbetaling van de eerste definitieve betaling dan wel afwijzende beschikking. In dit proces wordt vastgesteld of de werknemer recht heeft op een uitkering krachtens de Wia en, zo ja, wat de hoogte en duur van de uitkering in dat geval is.

A.J. Duymaer van Twist  
*Waarnemend inspecteur-generaal Werk en Inkomen*



# Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>De claimbeoordeling</b>	<b>9</b>
2.1	Informatieverzameling	9
2.2	Vaststelling uitkering	11
2.3	Sturing op een goede uitvoering	12
<b>3</b>	<b>Systeemondersteuning</b>	<b>15</b>
3.1	Noodoplossing Wia	15
3.2	Structurele oplossing	15
<b>4</b>	<b>Oordeel</b>	<b>17</b>
4.1	Oordeel claimbeoordeling	17
4.2	Oordeel systeemondersteuning	17
<b>5</b>	<b>Reactie UWV en nawoord IWI</b>	<b>19</b>
	Lijst van afkortingen	20
	Bijlage: Reactie Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen	21
	Publicaties van de Inspectie Werk en Inkomen	27



# I Inleiding

In het nieuwe stelsel rond ziekte op het werk, arbeidsongeschiktheid en re-integratie ligt de nadruk op wat mensen, ondanks hun beperkingen, nog wel kunnen. In de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (Wia) wordt de mate van arbeidsongeschiktheid dan ook bepaald aan de hand van het inkomen dat de werknemer nog kan verwerven met zijn of haar mogelijkheden. De Wia is 29 december 2005 van kracht geworden en bestaat uit twee onderdelen: de regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) en de regeling Inkomensvoorziening Volledig Arbeidsgeschikten (IVA). Hierbij is de IVA bedoeld voor die personen die volledig en duurzaam arbeidsongeschikt zijn. Deze uitkering loopt in principe door tot de pensioengerechtigde leeftijd. De WGA is er voor die mensen van wie verwacht wordt dat zij op termijn weer (deels) aan het werk kunnen.

Doel van het onderzoek is om vast te stellen in hoeverre UWV de Wia goed uitvoert. Hiertoe heeft de inspectie gekeken naar de uitvoering, naar de wijze waarop knelpunten worden opgelost en naar het implementatietraject. De implementatie en de uitvoering worden door de inspectie gedurende twee jaar gevolgd. In deze periode zal zij vier rapporten uitbrengen. In deze eerste rapportage wordt specifiek ingegaan op de claimbeoordeling (het proces waarin wordt beoordeeld of een verzekerde aanspraak kan maken op een Wia-uitkering). In de volgende rapportages komen respectievelijk de uitkering, de re-integratie en een overkoepelende blik over het gehele implementatietraject aan bod.

Behalve aan deze onderwerpen wordt in ieder rapport ook aandacht besteed aan de proces- en systeemondersteuning van de Wia. Hierbij wordt ingegaan op de noodoplossing Wia (NOW), waarbij het bestaande WAO-systeem Resa/fasa door middel van aanpassingen geschikt is gemaakt voor de Wia, en op de structurele oplossing Wia zoals deze per 1 januari 2008 operationeel moet zijn. Deze oplossingen richten zich op de realisatie van de processen en ICT-ondersteuning die nodig zijn voor de uitvoering van de Wia. Hierbij vindt in de NOW de implementatie van de ondersteuning plaats tot het moment dat de structurele oplossing gereed is.

De inspectie heeft in dit onderzoek zo veel mogelijk gebruik gemaakt van resultaten van eigen onderzoek van UWV en andere reeds beschikbare informatie. Hiernaast hebben interviews plaatsgevonden met UWV-medewerkers die betrokken zijn bij de claimbeoordeling van de Wia. Er is niet gesproken met verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen. Deze worden in het kader van de rapportage rondom re-integratie bevraagd.

Het onderzoek is uitgevoerd in de periode tot en met augustus 2006. De inspectie heeft de relevante ontwikkelingen uit 2006 zoveel mogelijk in het onderzoek betrokken.



## 2 De claimbeoordeling

De claimbeoordeling is het proces dat leidt tot een eerste definitieve betaling dan wel afwijzende beschikking inzake een uitkering krachtens de Wia. De uitkomst van de claimbeoordeling kan zijn dat de aanvrager (1) geen recht heeft op een uitkering, (2) recht heeft op een IVA-uitkering of (3) recht heeft op een WGA-uitkering. Bij een IVA-uitkering heeft de verzekerde recht op een uitkering ter hoogte van 70 procent van zijn dagloon. In de overige gevallen heeft de verzekerde recht op een WGA-uitkering. Indien de gezondheid van de werknemer verslechtert en hij volledig en duurzaam arbeidsongeschikt wordt dan heeft hij recht op een IVA-uitkering.

In de volgende drie paragrafen wordt ingegaan op de informatieverzameling, het vaststellen van de uitkering en de interne organisatie.

### 2.1 Informatieverzameling

Het claimproces begint met het verzamelen van de benodigde informatie die nodig is om vast te kunnen stellen of een werknemer recht heeft op een uitkering en zo ja, hoe hoog deze uitkering dient te zijn.

Werkgevers zijn verplicht om hun werknemers na dertien weken ziekte te melden bij UWV en om hen weer hersteld te melden zodra de werknemers het werk hebben hervat. UWV verwerkt al deze meldingen in het intern medische functie systeem (IMF). Hierbij wordt een signaleringsdatum ingevoerd opdat deze werknemers na 86 weken (4 maanden voor einde wachttijd) een aanvraagset Wia toegestuurd kunnen krijgen. Deze wachttijd, de tijd die een verzekerde moet wachten voordat deze in aanmerking kan komen voor een Wia-uitkering, bedraagt 104 weken. Tot die tijd, de eerste 2 ziektejaren, is de werkgever verplicht het loon door te betalen en samen met de werknemer te werken aan re-integratie.

Voor werknemers die geen werkgever hebben, worden de uitkering en re-integratie verzorgd door UWV. Deze werknemers staan bekend als vangnetters. Van deze personen wordt geen melding van ziekte gedaan na dertien weken omdat alle gegevens vanaf de aanvang ziekte reeds bekend zijn.

#### **Verkorte wachttijd**

Indien duidelijk is dat een verzekerde volledig én duurzaam arbeidsongeschikt is en dus recht heeft op een IVA-uitkering, kan de wachttijd worden ingekort tot minimaal 13 weken en maximaal 78 weken. Dit heeft als voordeel dat de werknemer snel duidelijkheid heeft over zijn situatie en dat de werkgever het IVA-deel niet in de loondoorbetaling hoeft mee te nemen. Uit het onderzoek blijkt dat er maar weinig aanvragen voor een verkorte wachttijd binnenkomen. Na de eerste drie maanden van 2006 spreekt UWV over 47 aanvragen, waarvan er tot op dat moment 12 zijn toegekend.

Er is nog geen specifiek onderzoek verricht naar het geringe gebruik van de mogelijkheid tot verkorte wachttijd. Hierbij wordt opgemerkt dat werkgevers en/of arbodiensten de eerst aangevraagden zijn om werknemers op deze mogelijkheid te wijzen.

#### **IMF-systeem**

Wordt er geen verkorte wachttijd aangevraagd, dan krijgen werknemer en werkgever na 86 weken een aanvraagset Wia. UWV verstuurt deze sets op basis van de signaleringslijst uit het IMF-systeem. Uit het onderzoek blijkt dat veel sets ten onrechte worden verstuurd. Dit komt omdat de werknemer ten onrechte als zieke vermeld staat in het IMF-systeem. In veel gevallen blijkt dat de werknemer inmiddels de werkzaamheden heeft hervat en dat de werkgever heeft verzuimd dit door te geven aan UWV. UWV heeft in de loop van het onderzoek aangegeven zich bewust te zijn van de vervuiling van het IMF-systeem en zegt inmiddels vóór het versturen van de aanvraagsets de IMF-gegevens telefonisch te verifiëren.

UWV heeft in het afgelopen jaar een conversie uitgevoerd van werknemersgegevens uit verouderde bestanden naar het IMF-systeem. Door fouten zijn hierbij gegevens verloren gegaan. In dat geval bestaat er de mogelijkheid dat er ten onrechte geen aanvraagset wordt verzonden.

### **Loonsanctie**

Circa vier maanden voor de ingangsdatum van de Wia-uitkering begint het Wia-intakeproces. Hierbij beoordeelt UWV als eerste het re-integratieverslag, waarin de re-integratie-inspanningen staan die werkgever en werknemer gedurende de wachttijd hebben ondernomen. Worden deze inspanningen als onvoldoende beoordeeld dan kan UWV een loonsanctie opleggen aan de werkgever. Deze wordt dan verplicht om, aanvullend op de periode van twee jaar verplichte loondoorbetaling, het loon gedurende de sanctieperiode door te betalen en alsnog een afdoend re-integratietraject met de werknemer op te stellen.

UWV hanteerde een minimum loonsanctie van vier maanden loondoorbetaling. Een aantal werkgevers is tegen deze sanctie in beroep gegaan en de Centrale Raad van Beroep (de hoogste bestuursrechter die oordeelt in beroep over geschillen op het terrein van de sociale zekerheid) heeft op 22 februari 2006 uitspraak gedaan. Deze uitspraak behelst dat de loonsanctie afhankelijk moet worden gesteld van de termijn die nodig is voor herstel van de tekortkoming van de werkgever in zijn re-integratie-inspanningen.

In reactie op deze uitspraak heeft UWV besloten om de afweging van het opleggen van een loonsanctie te blijven uitvoeren, maar deze niet op te leggen. Wel worden werkgever en werknemer schriftelijk op de hoogte gesteld, waarbij wordt gewezen op de geconstateerde tekortkoming. UWV tekent hierbij aan dat er binnen de toepasselijke wettelijke bepalingen geen alternatieven voorhanden zijn die leiden tot een sanctie op maat. Verder stelt UWV dat, als deze alternatieven er wel zouden zijn geweest, er te weinig tijd zou zijn om nieuw beleid te implementeren. Uit het onderzoek blijkt dat UWV sinds 9 maart 2006 geen loonsancties meer oplegde en wachtte op inwerkingtreding van het nieuwe loonsanctieregime per 1 juli 2006. Dit nieuwe regime is van toepassing op gevallen met een eerste uitkeringsdag van 15 augustus 2006 of later.

Feit is dat UWV in de periode 9 maart 2006 tot 15 augustus 2006 geen loonsancties heeft opgelegd aan werkgevers die onvoldoende re-integratie-inspanningen hebben verricht. Gedurende deze periode hebben werkgevers en werknemers wel een schriftelijke reactie van UWV ontvangen met daarin de visie ten aanzien van de ondernomen re-integratieactiviteiten. UWV ziet geen mogelijkheden om op een later moment alsnog over te gaan tot de oplegging van een sanctie. De minister heeft per brief op 20 juni 2006 aangegeven de door UWV gekozen werkwijze te kunnen billijken.

### **Looninformatieverzameling**

Indien er geen belemmeringen zijn om een uitkering vast te stellen, verzamelt UWV de informatie die nodig is om de hoogte van de uitkering te bepalen. Hiertoe moet allereerst het dagloon worden berekend, waarvoor UWV loonuitvraag moet doen bij de (ex-)werkgever(s) van de betrokken werknemer. Het gaat daarbij om de loongegevens van alle (ex-)werkgever(s) over het volledige jaar dat vooraf gaat aan de eerste ziektedag. Gelet op de wachttijd van twee jaar gaat de loonuitvraag in beginsel terug tot drie jaar voor de eerste Wia-dag.

Het komt geregeld voor dat UWV voor slechts één of enkele gewerkte dagen het destijds verdiende loon bij een (ex)-werkgever moet opvragen. Dit kan vooral voorkomen bij werknemers die voor uitzendbureaus hebben gewerkt. In de praktijk kost het UWV veel moeite om de benodigde looninformatie tijdig en volledig van werkgevers te ontvangen. Het niet tijdig ontvangen van looninformatie leidt tot vertraging in de claimbeoordeling, waardoor UWV over moet gaan tot het verstrekken van voorschotten.

Naar verwachting kan medio 2009 de daglooninformatie ten bate van de Wia uit de polisadministratie worden gegenereerd waarmee de loonuitvraag bij werkgevers komt te vervallen. Vanaf dat moment haalt UWV de dagloongegevens uit deze administratie.

De inspectie heeft vastgesteld dat op een aantal UWV-kantoren gebruik wordt gemaakt van praktische oplossingen, zoals het instellen van een loonuitvraag- en dagloongroep, die zich uitsluitend bezighoudt met het uitvragen van looninformatie en het vaststellen van het dagloon.

## 2.2 Vaststelling uitkering

### Procesbegeleider

De procesbegeleider is binnen UWV belast met het vaststellen van het recht, de duur en de hoogte van de uitkering. Deze geeft de beschikking af op de aanvraag van de uitkering. Verder houdt de procesbegeleider, geholpen door de teamondersteuner, de regie op het tijdig en volledig ontvangen van informatie die nodig is om recht op en duur en hoogte van de uitkering vast te stellen.

### Beslissingsautoriteit

Als een werknemer volledig en duurzaam arbeidsongeschikt is, kan deze aanspraak maken op een IVA-uitkering. Een IVA-uitkering kan tot stand komen na de reguliere wachttijd van 104 weken of eerder, indien gebruik is gemaakt van de mogelijkheid tot verkorte wachttijd (zie paragraaf 2.1). Het toekennen van een IVA-uitkering betekent dat de werknemer is afgeschreven voor het reguliere werkproces. Omdat dit zeer ingrijpend is, dient dit extra zorgvuldig te worden vastgesteld. Daartoe is met de komst van de Wia een nieuwe functie in het leven geroepen: de zogenoemde beslissingsautoriteit, die deel uitmaakt van de afdeling Bezwaar en Beroep.

Alle IVA-aanvragen worden, na beoordeling door een verzekeringsarts, door de procesbegeleider voor een procedurele toets aan de beslissingsautoriteit voorgelegd. Alleen als de beslissingsautoriteit akkoord gaat, kan de procesbegeleider de IVA-uitkering toekennen. Het percentage aanvragen dat wordt afgewezen door de beslissingsautoriteit neemt af. Die aanvragen die door de beslissingsautoriteit zijn afgewezen voor een IVA-uitkering, worden ter informatie naar de stafafdeling Product Proces Systemen van Bezwaar en Beroep gestuurd. Deze informatie wordt benut om het proces te verbeteren.

Door middel van bovenstaande procedure wordt de formele vastlegging van de verzekeringsartsen getoetst. Dit betreft geen inhoudelijke toetsing van de werkzaamheden van de verzekeringsarts, maar een toets op de gehanteerde formulering in de schriftelijke rapportage van een verzekeringsarts. Daardoor neemt de kans af dat in bezwaar- en beroepszaken UWV in het ongelijk wordt gesteld.

Behalve een IVA-uitkering, die bestaat uit 70 procent van het laatstverdiende (gemaximeerde) dagloon, kan de procesbegeleider ook een WGA-uitkering toekennen. Een WGA-uitkering is bedoeld voor werknemers die (1) volledig maar niet duurzaam of (2) gedeeltelijk arbeidsongeschikt zijn.

### Helpdesk

Als ondersteuning voor ondermeer de procesbegeleider heeft UWV op centraal niveau een helpdesk beschikbaar om vragen van uitvoerenden in de regio te beantwoorden. De gebruikers geven aan dat de ervaringen met de helpdesk niet altijd even positief zijn. Hierbij wordt gewezen op de reactietermijn die soms langer is dan gewenst, en op het feit dat niet alle vragen adequaat worden beantwoord. Daarbij geven de UWV medewerkers aan dat de vertraging ook wordt veroorzaakt doordat vragen binnen een kantoor eerst gebundeld worden voordat ze aan de helpdesk worden gesteld.

### Voorschotten

Volgens de wet Wia kan UWV een voorschot verstrekken, indien onzekerheid bestaat over het recht op of de hoogte van de uitkering. Dit is bijvoorbeeld het geval als de benodigde informatie niet op tijd binnen is om de definitieve uitkering vast te kunnen stellen. UWV heeft het beleid geformuleerd dat er spontaan een voorschot verstrekt dient te worden indien de uitkering niet tijdig definitief kan worden vastgesteld. Hiermee wordt voorkomen dat betrokkene

een beroep moet doen op bijstand. In de praktijk komt het voor dat UWV de beschikking niet op tijd kan vaststellen. De inspectie heeft daarbij vastgesteld dat UWV niet altijd spontaan een voorschot verstrekt, daar waar het wel, conform de interne instructies binnen UWV, van toepassing is. UWV heeft gemeld dat tijdens het onderzoek de procedure is aangepast. Dit houdt in dat, indien niet binnen de gestelde termijn een beschikking kan worden afgegeven, binnen twee weken na deze termijn telefonisch contact met de cliënt wordt opgenomen waarbij gevraagd wordt of deze de voorkeur geeft aan het ontvangen van een voorschot. Deze procedure is in augustus 2006 via een circulaire landelijk ingevoerd. De werking, conform deze procedure, is nog niet door de inspectie vastgesteld.

#### **Geautomatiseerd systeem**

Naast het IMF-systeem, waar de medische functie in wordt ondersteund, wordt voor de primaire procesondersteuning gebruik gemaakt van het systeem Resa/fasa (WIA NOW oplossing). Dit systeem is in beginsel ontworpen voor ondersteuning van de uitvoering van de WAO en is aangepast voor ondersteuning van de Wia. Het Resa/fasa systeem voldoet, ondanks een aantal beperkingen. De beperkingen liggen vooral op het terrein van bewerkelijkheid bij invoer en raadplegen. Daarnaast is de koppeling tussen Resa/fasa en dagloonmodule nog niet optimaal, zodat regelmatig het dagloon handmatig in Resa/fasa moet worden ingevoerd. De extra bewerkelijkheid van het systeem vergroot de kans op fouten. UWV werkt op dit moment aan een nieuw systeem voor ondersteuning van de Wia. Hier wordt in hoofdstuk drie verder op ingegaan.

### **2.3 Sturing op een goede uitvoering**

Om de uitvoering van de Wia te kunnen sturen, maakt UWV gebruik van managementinformatie. Deze informatie wordt gegenereerd uit de gegevens die gedurende het proces van uitvoering in Resa/fasa worden opgeslagen. De inspectie heeft geconstateerd dat regionaal verschillend omgegaan wordt met de vastlegging van sommige Wia-gegevens in invoervelden van Resa/fasa. UWV heeft aangegeven dat dit er toe leidt dat dezelfde gegevens onder andere velden opgeslagen kunnen zijn in het systeem, wat een zinvolle vergelijking van deze gegevens op landelijk niveau onmogelijk maakt. Deze verschillen doen zich niet voor bij de vaste basisgegevens (onder andere aantallen aanvragen). UWV is najaar 2006 gestart met een taskforce die het probleem van de verschillende invoer moet oplossen. Zo worden medewerkers gecoacht om uniform te werken met Resa/fasa teneinde de inhoud van de rapportage op een hoger niveau te krijgen.

#### **Normen**

Op regionaal niveau wordt de managementinformatie uit Resa/fasa inzichtelijk gemaakt door middel van een rapportage tool. Hiermee bewaakt het regiomanagement de doorlooptijd en de tijdigheid van de claimafhandeling. Ook geeft dit systeem informatie over de beschikbare werkvoorraad per team en per medewerker. Verder worden er managementrapportages gemaakt op basis van door verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen ingevulde weekstaten. Deze rapportages geven echter onvoldoende inzicht in de uitgevoerde werkzaamheden (claimbeoordelingen, opstellen beschikkingen) doordat er niet wordt gerapporteerd hoeveel tijd het vervaardigen van een bepaald product kost. Daardoor ontbreekt het aan goede analyse.

Prognoses en normen met betrekking tot de uitvoering van de Wia worden landelijk door UWV vastgesteld en aan de regio's gemeld. Zo is landelijk bepaald dat een verzekeringsarts acht einde wachttijd beoordelingen per week moet afhandelen en een arbeidsdeskundige drie nieuwe gevallen per week, inclusief het beoordelen van een re-integratieverslag. Centraal vindt geen nacalculatie plaats of deze normen ook gerealiseerd zijn. Dit bemoeilijkt de analyse in het geval er sprake is van achterstanden. Dit heeft te maken met het feit dat niet bekend is hoeveel uren verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen in totaliteit besteden aan de uitvoering van de Wia. Ten tijde van het schrijven van dit rapport heeft UWV aangegeven te zijn begonnen met een pilot om te komen tot een betere manier van registratie van de productiecijfers. Dit zal de inzichten in de productiviteit verder vergroten.

Ten aanzien van de doorlooptijd van een Wia-aanvraag is met de minister een norm afgesproken van tien weken, waarbij het startpunt de ontvangst van de aanvraag is. Indien er aanvullende externe informatie nodig is, kan deze termijn met vier weken worden verlengd. Ten tijde van het onderzoek was er nog onduidelijkheid over de exacte definitie van de doorlooptijd. Dit komt met name doordat het startpunt (ontvangst aanvraagset Wia) in de diverse regio's op verschillende wijze werd gedefinieerd. In sommige regio's wordt als startpunt genomen het moment dat het document volledig ingevuld is.

In overleg met de minister is besloten om eerst ervaring met de uitvoering van de Wia op te doen voordat er normen vastgesteld worden voor tijdigheid en rechtmatigheid. Andere prestatie-indicatoren zoals snelheid van betalingen, snelheid van het aanbieden van re-integratie, en plaatsingspercentages zijn nog niet benoemd.

Om de normering verder te verfijnen, is in de regio Hengelo een proefstraat ingericht. Het instrument van een proefstraat wordt door UWV vaker benut om inzicht te krijgen in de bewerkingstijden. Hier worden de diverse (deel)processen, waaruit de behandeling van een Wia-aanvraag bestaat, uitgevoerd en gevolgd. De zo verzamelde gegevens worden gebruikt voor het verder vaststellen en verfijnen van de normen. De proefstraat is inmiddels afgerond. De inspectie beschikt nog niet over de resultaten van de proefstraat.

### **Regionale verschillen**

De organisatie van de uitvoering van de Wia is op hoofdlijnen centraal voorgeschreven. Regionaal zijn er door de inspectie verschillen aangetroffen. Zo zijn er regio's die een specifiek Wia-team formeren. Deze teams zijn gespecialiseerd in het Wia-proces. Er zijn ook regio's die kiezen voor teams waarbij de claimbeoordeling breed wordt uitgevoerd. Dat wil zeggen dat het team zowel herbeoordelingen als WAO-mutaties en Wia-aanvragen uitvoert. In deze brede teams heeft de Wia-claimbeoordeling de hoogste prioriteit.

### **Controle**

Het controleregime, waarbij zaken als rechtmatigheid en tijdigheid van de Wia-claimbeoordeling worden gecontroleerd, wijkt in opzet niet af van het controleregime van andere processen zoals de WAO en de WW. UWV heeft centraal een minimum controleprogramma (MCP) voor alle regio's ontwikkeld. De meerwaarde van het MCP ligt primair op landelijk niveau. Per regio is de steekproef te gering om tot goed onderbouwde uitspraken te komen. Ten tijde van het onderzoek stond men op het punt het MCP in te voeren. Hiernaast heeft elke regio de mogelijkheid om zelf controles te benoemen die dan worden ondergebracht in het dynamisch kwaliteitsverbeterprogramma (DKP).

De centrale UWV-organisatie heeft een circulaire verstuurd naar de regio's waarin wordt aanbevolen om, in de eerste fase van de uitvoering van de Wia, alle Wia-claimbeoordelingen te controleren. De meeste kantoren hebben hieraan gevolg gegeven. Deze honderdprocentcontrole is te bezien als een controle binnen het dynamisch kwaliteitsverbeterprogramma. Uit de maandrapportages van de eerste maanden blijkt dat er nog veel fouten worden gemaakt die hun weerslag hebben op het rechtmatigheidspercentage. Dit heeft zowel betrekking op de dagloonvaststelling als op de arbeidsongeschiktheidsklasse / uitkeringspercentage en de gegevensuitwisseling.



## 3 **Systeemondersteuning**

Vanwege de korte periode tussen de aanneming van de wet Wia en de inwerkingtreding daarvan kan UWV niet meteen een structurele oplossing voor uitvoering van de Wia bieden. Verder is UWV in de huidige inrichting niet op de volledige uitvoering van de wet berekend. Daarom is gekozen voor een tijdelijke oplossing die tot 1 januari 2008 zal functioneren. Tegelijkertijd is UWV gestart met het ontwikkelen van de structurele oplossing. Hierbij wordt de organisatie zodanig ingericht en voorzien van nieuwe ondersteunende ICT-systemen dat de Wia per 1 januari 2008 volledig kan worden uitgevoerd.

Zowel de Noodoplossing Wia (NOW) als de structurele oplossing Wia zijn ondergebracht in het Programma Wia. Voor dit programma is voor 2006 een Project Initiatie Document (PID) gemaakt dat, behoudens de financiering, in april 2006 door de Raad van Bestuur is vastgesteld. Daarmee is de oorspronkelijke termijn met enkele maanden overschreden. Het PID is een kaderstellend document waarmee het bereik, de te behalen resultaten en mijlpalen en de organisatie van het programma op hoofdlijnen vast staan.

### 3.1 **Noodoplossing Wia**

UWV heeft met de minister afgesproken dat de Wia gefaseerd zal worden ingevoerd. De NOW is in belangrijke mate gebaseerd op het gebruik van Resa/fasa voor de uitvoering van claim- en uitkeringsprocessen. Er zijn door UWV twee projecten gestart: Wia NOW 2006 en Wia NOW 2007. Uit eerder onderzoek van de inspectie is gebleken dat Wia NOW 2006 tijdig beschikbaar was om de wet Wia per 29 december 2005 uit te kunnen voeren. Uit het nu gehouden onderzoek concludeert de inspectie dat de NOW 2006 voldoende werkt. Dat met dit systeem de managementinformatie beperkt is en dat het Resa/fasa systeem diverse ongemakken kent, was van tevoren bekend.

Het project Wia NOW 2007 zal zich richten op de extra functionaliteit die de oplossing in 2007 moet bieden. Het gaat hierbij om zaken als invoering van premiedifferentiatie, aanpassen van fondsbelasting en de keuze van werkgevers om eigenrisicodragers te worden. Om deze functionaliteiten tijdig op te leveren is eind 2005 een faseplan opgesteld. UWV heeft aangegeven dat de uitvoering van dit project geen vertraging zal ondervinden.

### 3.2 **Structurele oplossing**

De structurele oplossing dient 1 januari 2008 operationeel te zijn. In het programma Wia geeft UWV aan dat deze oplossing niet alleen het actuele beleid van UWV moet ondersteunen, maar ook eenvoudig aanpasbaar en uitbreidbaar moet zijn indien het ondernemingsbeleid wijzigt. Het is dan ook de bedoeling om het Wia-systeem na 1 januari 2008 aan te passen en uit te breiden op de ondersteuning van andere wetten die worden uitgevoerd door UWV, zoals de WAO, WW en ZW.

De ondersteunende ICT-systemen kunnen gerealiseerd worden door het kopen en implementeren van een pakket, of door een eigen systeem te (laten) ontwikkelen. Een aantal medewerkers van UWV is naar het buitenland geweest om daar pakketten in de praktijk gedemonstreerd te krijgen waarmee de uitvoering van de Wia ondersteund zou kunnen worden. UWV heeft, in samenwerking met een extern bureau, deze alternatieven verder onderzocht. Dit onderzoek heeft geresulteerd in de aanbeveling om te kiezen voor de optie om zelf een systeem te (laten) ontwikkelen. Een van de argumenten die UWV hier zelf voor geeft is dat de aanschaf en implementatie van een dergelijk standaardpakket Europees aanbesteed zou moeten worden. De tijd die hiermee gemoeid gaat is zodanig lang dat UWV implementatie van de structurele oplossing per 1 januari 2008 niet haalbaar achtte.

Om de structurele oplossing tijdig op te kunnen leveren, heeft UWV gekozen voor een maatwerkoplossing. Deze maatwerkoplossing is ondergebracht in een reeds bestaand Europees aanbested raamcontract voor de bouw en het beheer van alle bestaande en nieuw te bouwen ICT-systemen. Dit heeft langer geduurd dan gepland, waardoor de start van de bouw meteen op het kritieke pad begint.

De bouw van de structurele oplossing is onderverdeeld in een aantal deelprojecten: uitkeren (waarin onder andere recht, duur en hoogte worden bepaald), gegevensdiensten (waarin onder andere premiedifferentiatie en ondersteuning van eigenrisicodragers wordt gebouwd) en sturen en verantwoorden (waarmee o.a. stuur- en verantwoordingsinformatie wordt vergaard en beschikbaar gesteld). In het PID van het programma Wia worden deze projecten globaal beschreven. UWV heeft aangegeven dat er, als vervolg van het PID van het programma Wia, per project faseplannen worden opgesteld. In deze faseplannen zullen bereik, mijlpalen en planning op een meer gedetailleerd niveau worden uitgewerkt en worden voorzien van een goede kostenonderbouwing.

Het PID geeft aan dat op termijn het Wia-systeem gaat fungeren als het UWV-systeem voor uitkeren. Hiertoe worden in het programma Wia de voor dit uitkeringssysteem benodigde modules ontworpen. Implementatie vindt echter alleen voor de Wia plaats. Na 1 januari 2008 zullen naar verwachting een groot aantal activiteiten uitgevoerd moeten worden om de nietWia modules te implementeren om zo te komen tot dit UWV-uitkeringssysteem. Welke activiteiten dit zijn en welke kosten hier mee gemoeid zijn, is niet beschreven. De inspectie acht de huidige investering in het programma Wia alleen rendabel als deze benut wordt als bouwsteen voor het nieuwe UWV-uitkeringssysteem.

In het PID wordt verwezen naar de afhankelijkheden binnen de keten. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij het programma vernieuwing. De ketenafhankelijkheden worden meegenomen voor zover dit door het programma vernieuwing tijdig aan het programma Wia wordt doorgegeven. Verder is er wel een voornemen om op termijn alle bestaande WW, AG, ZW systemen onder te brengen in het nieuwe uitkeringssysteem. Maar dit voornemen is nog niet verder uitgewerkt in mijlpalen en financiële onderbouwing.

## 4 Oordeel

### 4.1 Oordeel claimbeoordeling

De inspectie oordeelt positief over de wijze waarop UWV, in korte tijd, de voor de Wia benodigde veranderingen in gang heeft gezet. Er zijn een groot aantal mensen opgeleid, er is een organisatie opgetuigd, de voorschotprocedure is verbeterd en de ICT-noodoplossing werkt conform verwachting.

UWV heeft bij de start al gemeld dat sommige delen van de noodoplossing nog niet de gewenste functionaliteit kunnen bieden (kwaliteit/betrouwbaarheid stuur- en verantwoordingsinformatie). De huidige problemen met de informatievraag zullen zodra de polisadministratie als een authentieke basisregistratie kan dienen, tot het verleden behoren.

UWV zal de meeste energie richten op de structurele oplossing. Dit betekent dat UWV een aantal ongemakken tot die tijd accepteert. Toch zijn er naar de mening van de inspectie een aantal zaken die een oplossing vragen welke niet kunnen wachten tot 1 januari 2008. Dat betreft in de eerste plaats het zorgdragen voor een eenduidige definitie van prestatie-indicatoren (wat is het startpunt voor de doorlooptijd, wanneer is de aanvraag volledig).

Onduidelijkheid over definities leidt tot veel bureaucratisch en intern gericht handelen. Een ander punt blijft het belang om ook nu te blijven werken aan een verdere verbetering van de uitvoering. De interne kwaliteitsrapportages geven aan dat er nog veel fouten worden gemaakt. Dit zal ook doorwerken in de uiteindelijke rechtmatigheidsscores.

Een tekortkoming in de sturing betreft het feit dat er geen registratie van activiteiten plaats vindt (hoeveel tijd is daadwerkelijk nodig voor een claimbeoordeling). Daardoor is achteraf geen analyse uit te voeren naar de oorzaak van achterstanden. UWV heeft op dit terrein weliswaar pilots uitgevoerd maar deze zijn nog niet operationeel.

### 4.2 Oordeel systeemondersteuning

De inspectie is van oordeel dat de Noodoplossing Wia, die zowel proces- en systeemondersteuning biedt bij de uitvoering van de Wia, werkt. De NOW zoals deze per 1 januari 2006 in werking is, blijkt goed te voldoen. Dat de (centrale) managementinformatie beperkt is en dat het Resa/fasa systeem diverse ongemakken kent, was van te voren bekend. Deze situatie blijft bestaan tot de invoering van de structurele oplossing per 1 januari 2008.

De inspectie is van oordeel dat UWV een zeer ambitieuze planning heeft afgegeven voor de structurele oplossing van de Wia. Deze structurele oplossing moet per 1 januari 2008 operationeel zijn. UWV geeft echter niet concreet aan welke voorbereidingen uitgevoerd worden binnen het Wia-programma om het Wia-systeem na 1 januari 2008 voor de uitvoering van andere wetten te kunnen gebruiken. Verder wordt ook niet concreet aangegeven op welke wijze het Wia-systeem en, op termijn, het uitkeringssysteem, aangesloten kan worden op de systemen van de ketenpartners binnen het domein van werk en inkomen. Zo geeft UWV geen schatting van de mijlpalen en de kosten die later gemoeid zijn met het systeem om naast de Wia ook de WAO, WW en ZW uit te voeren. De rentabiliteit van de huidige investering hangt direct samen met de mogelijkheid om de resultaten ook direct te benutten voor het nieuwe UWV-uitkeringssysteem. Indien deze ambitie niet wordt waargemaakt is er sprake van een kostbaar Wia-systeem.

De inspectie zal in de volgende rapportages nader ingaan op de (onderbouwing van de) gemaakte keuzen door UWV.



## 5 Reactie UWV en nawoord IWI

De inspectie heeft het concept rapport aan de Raad van Bestuur van UWV voorgelegd. Op 29 november heeft de Raad van Bestuur gereageerd op het rapport. Hieronder is een samenvatting opgenomen van de reactie en een nawoord van de inspectie. In de bijlage is de schriftelijke reactie van UWV in zijn geheel opgenomen.

### **Reactie UWV**

UWV is van mening dat het rapport een goed en genuanceerd beeld neerzet van de afgelopen periode waarin Wia NOW tot stand is gebracht en operationeel is gemaakt.

Op verschillende door de inspectie genoemde aandachtspunten heeft UWV inmiddels actie ondernomen. Zo geeft UWV in zijn toelichting op de conceptrapportage (zie bijlage) aan dat op het punt van de normering (paragraaf 2.3) en de proefstraat (paragraaf 2.3) na de onderzoeksperiode aanvullende stappen zijn gezet.

### **Nawoord IWI**

De inspectie neemt met waardering kennis van het feit dat UWV op genoemde aandachtspunten inmiddels actie heeft ondernomen.

In de tweede rapportage over de uitvoering van de Wia zal de inspectie specifiek ingaan op het uitkeringsproces en de actuele stand van zaken met betrekking tot de structurele oplossing.

# Lijst van afkortingen

IMF	Intern medische functie systeem
IVA	Regeling Inkomensvoorziening Volledig Arbeidsongeschikten
IWI	Inspectie Werk en Inkomen
MCP	Minimum controleprogramma
NOW	Noodoplossing Wia
PID	Project Initiatie Document
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
WAO	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
WGA	Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten
Wia	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
WW	Werkloosheidswet
ZW	Ziektewet

# **Reactie Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen**



Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

Inspectie Werk en Inkomen  
De heer A.J. Duymaer van Twist  
Postbus 11563  
2502 AN DEN HAAG

**Datum**

25 NOV 2006

**Van**

mr. R.C. Eijer  
T (020) 687 14 99, F (020) 687 54 97

**Ons kenmerk**

SBK/72708

**Uw kenmerk**

2006/4876

**Onderwerp**

Conceptrapport WIA

Geachte heer Duymaer van Twist,

Met uw brief van 25 oktober jl. heeft u het conceptrapport WIA voor een bestuurlijke reactie aan UWV voorgelegd. Met excuses voor de vertraging berichten wij u het volgende. Het positieve oordeel van de Inspectie over de wijze waarop UWV in korte tijd de voor de WIA benodigde veranderingen in gang heeft gezet, is van grote waarde voor UWV als organisatie. Ook uw oordeel met betrekking tot het functioneren van de Noodoplossing WIA (NOW), die zowel proces- als systeemondersteuning bij de WIA-uitvoering biedt, wordt door UWV als positief ervaren. UWV is van mening dat rapport een goed en genuanceerd beeld neerzet van de afgelopen periode waarin WIA NOW tot stand is gebracht en operationeel is gemaakt.

Wat betreft de genoemde aandachtspunten in uw oordeel over de claimbeoordeling kunnen wij het volgende melden:

- UWV heeft inmiddels een éénduidige definitie geformuleerd aangaande de doorlooptijd van de WIA-aanvraag. De exacte definiëring van de 10 weken staat inmiddels op het intranet (onder Handboek Wet- en Regelgeving, "beslistermijnen").
- Over de registratie van activiteiten kan ik u het volgende melden: aan de hand van de genoemde pilots is een geüniformeerde registratiemethode (TEPP) voor productiviteit ontwikkeld. Deze registratiemethode is ter advies aan de medezeggenschapsraad voorgelegd.

In afwachting van de implementatie van een uniform registratiesysteem maakt het regiomanagement momenteel individuele afspraken met haar professionals ten aanzien van het registreren van hun productgerelateerde activiteiten. Hiermee wordt per professional inzichtelijk gemaakt hoeveel tijd besteed wordt aan een (deel)product.

- Het optimaliseren van onze interne kwaliteitsrapportages heeft voortdurend onze aandacht.

**Ons kenmerk**  
SBK/72708

**Pagina**  
2 van 4

In de bijlage hebben wij een aantal punten opgenomen waar in onze perceptie het conceptrapport WIA de uitvoeringspraktijk van UWV niet of onvoldoende weerspiegelt.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Dr. J.M. Linthorst,  
Voorzitter Raad van Bestuur UWV

## Bijlage

Het conceptrapport WIA weerspiegelt naar onze mening op navolgende punten niet of onvoldoende de uitvoeringspraktijk van UWV.

In hoofdstuk 2 "De claimbeoordeling" wordt in de eerste alinea de stelling betrokken dat een eenmaal toegekende IVA-uitkering recht geeft op een uitkering "tot aan de eerste dag van de maand waarin hij zijn 65-ste verjaardag bereikt." Dit doet geen recht aan de term duurzaam die weliswaar voor een termijn van minimaal 5 jaar staat, maar niet voor een gegarandeerde einddatum op 65-jarige leeftijd.

In paragraaf 2.1, onder "loonsanctie" wordt in de 4<sup>e</sup> alinea gesteld dat UWV in de periode 9 maart 2006 tot 15 augustus 2006 geen loonsancties heeft opgelegd aan de werkgevers die onvoldoende re-integratie-inspanningen hebben verricht. Dit is correct. Echter hiermee zou de indruk kunnen ontstaan dat werkgevers in deze periode niet op hun verantwoordelijkheden zijn geweest.

Het verdient aanbeveling om aanvullend te melden dat werkgevers en werknemers wel een schriftelijke reactie van UWV hebben ontvangen waarin onze visie ten aanzien van de ondernomen re-integratieactiviteiten is vermeld. Hoewel op eventueel gemelde tekortkomingen geen loonsanctie is afgegeven kan de werknemer het door UWV verstuurd document als een deskundigenoordeel beschouwen waarmee van de werkgever alsnog aanvullende re-integratieinspanningen kunnen worden afgedwongen.

In paragraaf 2.2, onder "Beslissingsautoriteit" wordt in de 2<sup>e</sup> alinea verwoord: "Alle IVA aanvragen worden door de procesbegeleider voor een procedurele toets aan de beslissingsautoriteit voorgelegd". Hierbij dient ons inziens aangevuld te worden dat de procesbegeleider de IVA aanvragen voorlegt na beoordeling door de verzekeringsarts.

In paragraaf 2.3, onder "sturing op een goede uitvoering", wordt de indruk gewekt dat er geen samenhang is in de registratie. Een deel van de registratie wordt landelijk uniform uitgevoerd, terwijl andere zaken regionaal worden ingevuld, met name om operationeel goede stuurinfo te genereren.

In paragraaf 2.3, onder "normen", dient in de laatste zin van de eerste alinea te worden toegevoegd dat het ontbreekt aan een goede analyse op individueel niveau. Zoals eerder gemeld hebben wij hierover inmiddels afspraken gemaakt met onze professionals en is er een geüniformeerd registratiesysteem (TEPP) ontwikkeld wat met een adviesaanvraag voorgelegd is aan de medezeggenschapsraad.

In de laatste alinea staat dat de proefstraat inmiddels is afgerond. Dit is niet correct. Als gevolg van waargenomen resultaatverschillen op de 3 proefstraten heeft namelijk nader onderzoek plaatsgevonden. Hieruit blijkt dat een belangrijk deel van de gemeten verschillen te herleiden is naar verschillen in organisatorische en logistieke benadering van

het werkproces. Deze conclusie heeft geleid tot het verbeterplan "Verbetermaatregelen WIA" (sept.2006) dat voor 1 februari 2007 geïmplementeerd moet worden in de proefstraatomgevingen, waarna een herhalingsmeting moet uitwijzen of de eerder geconstateerde inspanningsverschillen zodanig kleiner zijn geworden, dat een herkenbare en haalbare landelijke inspanningsnorm kan worden gesteld. De herhalingsmeting zal worden uitgevoerd van februari t/m april 2007, waarna besluitvorming zal volgen.

In paragraaf 2.3, onder "controle", wordt aangegeven dat MCP uitsluitend meerwaarde zou hebben op een landelijk niveau. Dit is onjuist. Op regionaal niveau is er ook meerwaarde aan te ontlenen. Daarbij worden de individuele scores in dit systeem vastgelegd door de stafverzekeringsarts en stafarbeidsdeskundige. Afwijkende of onvoldoende scores worden op individueel niveau aan de desbetreffende professional teruggekoppeld.

# Publicaties van de Inspectie Werk en Inkomen

## 2006

- R06/24 De Wia-claim beoordeeld  
Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen 2006 - 2008
- R06/23 UWV en Walvis  
Zesde rapportage
- R06/22 Zorg om arbo  
Werkveldonderzoek naar certificering van veiligheidkundigen, arbeids en organisatiedeskundigen, arbeidshygiënist en bedrijfsartsen
- R06/21 Handhaving door de Sociale Verzekeringsbank in 2005
- R06/20 Wsw-indicatiestelling door CWI
- R06/19 De eerste stappen  
Onderzoek naar de implementatie van het eerstelijnstoezicht op de Wet kinderopvang door de gemeenten in 2005
- R06/18 Zorgen voor bejegening  
Onderzoek naar de wijze waarop UWV een zorgvuldige bejegening van WW- en ZW-gerechtigden en werkgevers nastreeft
- R06/17 Vreemdelingen aan het werk  
Onderzoek naar de afgifte van tewerkstellingsvergunningen
- R06/16 Werken aan sociale activering  
Onderzoek naar sociale activering als eerste stap naar re-integratie
- R06/15 Gedogen of handhaven
- Jaarplan 2007
- R06/14 UWV en Walvis  
Vijfde rapportage
- R06/13 Het CWI-systeem Sonar in de praktijk
- R06/12 De rol van de gemeenteraad bij de Wet werk en bijstand
- R06/11 Beoordeeld en bejegend  
Onderzoek naar de wijze waarop UWV een zorgvuldige bejegening voor WAO- en Wia-gerechtigden nastreeft
- R06/10 Meesterschap, vakmanschap  
Een onderzoek naar certificering in de werkvelden 'springmeesters' en 'gasdeskundigen tankschepen'
- Jaarverslag 2005
- R06/09 Eén fase, één keten  
De ondersteuning door CWI, UWV en gemeenten van werkzoekenden met een goede kans op werk
- R06/08 Uitvoering Wet sociale werkvoorziening 2004
- R06/07 Inzicht in kostenbesparing CWI
- R06/06 Over druk  
Een onderzoek naar het functioneren van certificatie- en keuringsinstellingen in het werkveld drukapparatuur
- R06/05 Waar een wil is, is een BVG  
Samenwerking van de ketenpartners bij de vorming van bedrijfsverzamelgebouwen
- R06/04 Controle in concurrentie  
Uitvoering periodieke keuring en certificatie van kranen en liften
- R06/03 Samen dienstverleners  
Onderzoek naar de dienstverlening aan klanten met meerdere uitkeringen
- R06/02 De controleschakel  
Onderzoek naar de werking van de controleschakel in de handavingsketen
- R06/01 Doelbinding en beveiliging in de keten van werk en inkomen  
De beveiliging van Suwinet en de privacy van de burger

## 2005

- R05/24 UWV en Walvis  
Vierde rapportage
- R05/23 Tussen oordeel en advies  
Uitvoering van het deskundigenoordeel 'geschiktheid tot werken' door UWV
- R05/22 De kortste weg naar werk  
Een onderzoek naar reïntegratiecoaching WW bij UWV
- R05/21 Gezocht: werklozen  
Activiteiten van CWI, UWV en gemeenten om werklozen aan het werk te krijgen in moeilijk vervulbare vacatures voor laag- en ongeschoolde arbeid
- R05/20 Vangnet of springplank?  
De reïntegratie van zieke werknemers zonder dienstverband door UWV
- R05/19 Informatie: aantoonbaar betrouwbaar?  
Een onderzoek naar de kwaliteit van de niet-financiële informatievoorziening in het SUWI-domein
- R05/18 Opnieuw beoordeeld
- R05/17 Zicht op kansen?  
Onderzoek naar systematische kennisopbouw over bijstandsgerechtigden door gemeenten
- R05/16 Werken aan samenwerking  
Een onderzoek naar de invulling van de overlegverplichting van certificatie- en keuringsinstellingen
- R05/15 De gevolgen van selectie bij reïntegratietrajecten voor WW-gerechtigden
- R05/14 Invloed van WW-gerechtigden op hun reïntegratietraject
- R05/13 Beëindiging van dienstbetrekkingen Wsw bij arbeidsongeschiktheid
- R05/12 Handhaving door de Sociale Verzekeringsbank in 2004
- Toezicht op de Wet kinderopvang
- R05/11 Kiezen en delen  
De selectie door gemeenten voor reïntegratietrajecten/Casestudies bij acht gemeenten
- R05/10 Vuurwerk meester  
Een onderzoek naar de certificering van vakbekwaamheid vuurwerk
- Jaarplan 2006
- Meerjarenplan 2006-2009
- R05/09 Pensioen bewaakt  
Een onderzoek naar het risicogericht toezicht van De Nederlandsche Bank op pensioenfondsen
- R05/08 Ontwikkeling van het handhavingsbeleid binnen UWV
- R05/07 UWV en Walvis  
Derde rapportage
- R05/06 Intake en beoordeling bij de bijstand
- R05/05 ICT als verbindende schakel  
Keteninformatisering in het stelsel van werk en inkomen
- R05/04 Afgesproken?  
Gemeenten en CWI-vestigingen over onderlinge afspraken in het kader van de uitkeringsintake voor de WWB
- Jaarverslag 2004
- R05/03 Kwaliteit van arbeid: een kwestie van zorg  
Een onderzoek naar gemeentelijk beleid en sturing op zorg voor kwaliteit van arbeid in de sociale werkvoorziening
- R05/02 Gebruikswaarde Suwinet-Inkijk
- R05/01 De certificatie van deskundig toezichthouders verwijdering asbest en crocidoliet

U kunt deze publicaties opvragen bij:

Inspectie Werk en Inkomen  
Afdeling Strategie en communicatie

[communicatie@iwiweb.nl](mailto:communicatie@iwiweb.nl)

[www.iwiweb.nl](http://www.iwiweb.nl)

Telefoon (070) 304 44 44

Fax (070) 304 44 45

Prinses Beatrixlaan 82  
2595 AL Den Haag

Postbus 11563  
2502 AN Den Haag









