



Inspectie SZW
Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

Gemeenteraad



Postbus 90801
2509 LV Den Haag
Anna van Hannoverstraat 4
T 070 333 44 44
www.inspectieszw.nl

Contactpersoon
dhr. W.H.M. Storms
T 0631753 13 5
WStorms@minszw.nl

Onze referentie
2014-0000105545

Bijlagen
Rapportage 'Ken uw klanten'

Datum **28 JUL 2014**
Betreft Rapportage 'Ken uw klanten'

Geachte leden van de gemeenteraad,

Hierbij ontvangt u de rapportage 'Ken uw klanten' van de Inspectie SZW. De Inspectie heeft de rapportage ook aan het College van burgemeester en wethouders gestuurd.

De Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft de rapportage naar de Eerste en Tweede Kamer gestuurd. Hiermee is de rapportage openbaar geworden.

De Inspectie geeft in de rapportage een oordeel over de wijze waarop gemeenten en UWV omgaan met het caseloadbeheer. De Inspectie verstaat onder caseloadbeheer de organisatie van alle activiteiten rond de activerende dienstverlening van uitkeringsgerechtigden, uitgevoerd door klantmanagers bij gemeenten en het UWV.

De Inspectie waardeert het positief dat gemeenten en UWV voortdurend op zoek zijn naar meer efficiënte werkwijzen om de beperkte financiële middelen zo goed mogelijk in te zetten. Het zou volgens de Inspectie wel wenselijk zijn als tussen gemeenten en tussen UWV-kantoren afstemming plaatsvindt over voor- en nadelen van de verschillende organisatorische keuzes die zij maken. Daarnaast is het volgens de Inspectie wenselijk meer aandacht te hebben voor het ontwikkelen van organisatorische vaardigheden bij klantmanagers zodat zij beter in staat zijn om de juiste prioriteiten te stellen en hun beperkt beschikbare tijd optimaal te verdelen over hun totale caseload.

De Inspectie benadrukt tenslotte het belang van een goede kennis van de klant in het licht van de garantiebannen die werkgevers moeten creëren. UWV en gemeenten zullen hun klanten goed moeten kennen om geschikte kandidaten te selecteren voor de garantiebannen. Dat vraagt nu nog om een verdere investering in het actueel en toegankelijk hebben van het inzicht in de mogelijkheden en beperkingen van de klanten.

De rapportage is gebaseerd op drie onderzoeken die de Inspectie in 2013 heeft uitgevoerd, te weten 'Caseloadbeheer UWV' en 'Caseloadbeheer gemeenten' en 'Kwantitatief onderzoek caseloadbeheer'. De nota's van bevindingen en de rappor-

tage zijn te vinden op de website van de Inspectie SZW
(<http://www.inspectieszw.nl/actueel/publicaties/>).

Directie Werk en Inkomen

De Inspectie vindt het belangrijk dat haar rapportages meerwaarde hebben voor gemeenten. In dat kader bereidt de Inspectie in samenwerking met de beleidsdirectie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid rondetafelgesprekken voor om de resultaten van dit onderzoek te bespreken.

Onze referentie
2014-0000105545

Hoogachtend,



drs. C.H.L.M. van de Louw
Wvd Inspecteur-Generaal SZW