



25/8 KE9

VERTROUWELIJK

TER BESLISSING

Aan Minister van SZW

Directie

Datum
2 augustus 2022

nota

Nota aanbieding beleidsreactie NLA Rapport Klantenquete
WW

Onze referentie
2022

Opgesteld door

Tweede contactpersoon

Aanleiding

Bijgaand vindt u ter ondertekening een brief betreffende uw beleidsreactie op het Rapport van de Nederlandse Arbeidsinspectie (NLA) 'Klantenquête WW 2020'. Uw beleidsreactie op het rapport wordt binnen 4 weken, nadat u kennis heeft genomen van het NLA Rapport, aangeboden aan de TK.

Uiterlijk bij

Geadviseerd besluit

U wordt geadviseerd de brief te ondertekenen.

Bijlage(n)
2

Kernpunten

- De NLA voert periodieke onderzoeken uit naar de effectiviteit van de WW-dienstverlening door UWV. Dit doet de NLA vanuit verschillende perspectieven: op stelselniveau, uitvoeringsniveau en op klantniveau. Het voorliggende rapport is de periodieke rapportage vanuit het perspectief van de WW-ontvanger.
- De algehele beleving van de WW-dienstverlening door mensen in de WW is positief. Er is een stijgende lijn in deze waardering van de WW-dienstverlening. Dit is een teken dat de herinvoering van persoonlijke dienstverlening in de WW in 2017 een aanzienlijk positief effect heeft gehad op de beleving van de dienstverlening door mensen in de WW.
- Eerder heeft de DGSZI, conform de geldende procedure, een collegiale beleidsreactie gegeven. Hierna is het rapport vastgesteld door de NLA. Het vastgestelde rapport moet vervolgens samen met uw beleidsreactie aan de TK worden aangeboden. De inhoudelijke reactie aan de TK is van vergelijkbare aard als de eerdere collegiale beleidsreactie.
- Beleidsmatig zal dit rapport worden ingezet bij de verdere doorontwikkeling van de dienstverlening WW. Daarmee is dit rapport een aanvulling op de eindrapportage 'Effectmeting dienstverlening WW'. Dit is een groot onderzoek geweest waarin de effecten naar de inzet van persoonlijke dienstverlening aan WW-gerechtigden zijn gemeten. Deze eindrapportage moet nog aan de Tweede Kamer worden aangeboden en u ontvangt hierover medio augustus een aparte nota.
- UWV heeft ook gereageerd op de rapportage en deze reactie is bij het rapport gevoegd. UWV ziet het onderzoek van de NLA als een bevestiging van het beeld dat persoonlijke dienstverlening belangrijk is bij de

*dus samen
aan TK?*

*To das mis
aan NLA zelf?*

ondersteuning naar werk en dat WW-gerechtigden over deze ondersteuning tevreden zijn. Ze plaatsen ook een kritische opmerking: ze willen in het vervolg graag dat er alleen onderzoek wordt gedaan naar onontgonnen kwesties. Het onderzoek van de NLA voegt wat UWV betreft niet zo veel toe aan het beeld dat naar voren komt uit de al eerder gestarte effectmeting.

Datum
2 augustus 2022

Onze referentie
2022

Bijlagen

Volgnummer	Naam	Actie	Informatie
1	concept brief Tweede Kamer	Verzenden aan TK	
2	NLA Rapport Klantenquete WW	Bijlage bij verzending	