



TNO-rapport

Polarisavenue 151
Postbus 718
2130 AS Hoofddorp

25374 / Bijlagen

www.arbeid.tno.nl

**Bijlagen bij Eindrapportage tweede fase onder-
steuning plan van aanpak CWI- Wsw-
indicatiestelling**

T 023 554 93 93
F 023 554 93 94

Datum	17 februari 2004
Auteurs	B.M.F. Fermin A.M. Hazelzet J. Minderhoud A.J.M. Revenboer
M.m.v.	G. Langer W.S.M. Piek H. Vinke C.W.J. Wevers

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit rapport mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van TNO.

Indien dit rapport in opdracht werd uitgebracht, wordt voor de rechten en verplichtingen van opdrachtgever en opdrachtnemer verwezen naar de Algemene Voorwaarden voor Onderzoeks- opdrachten aan TNO, dan wel de betreffende terzake tussen partijen gesloten overeenkomst. Het ter inzage geven van het TNO-rapport aan direct belanghebbenden is toegestaan.

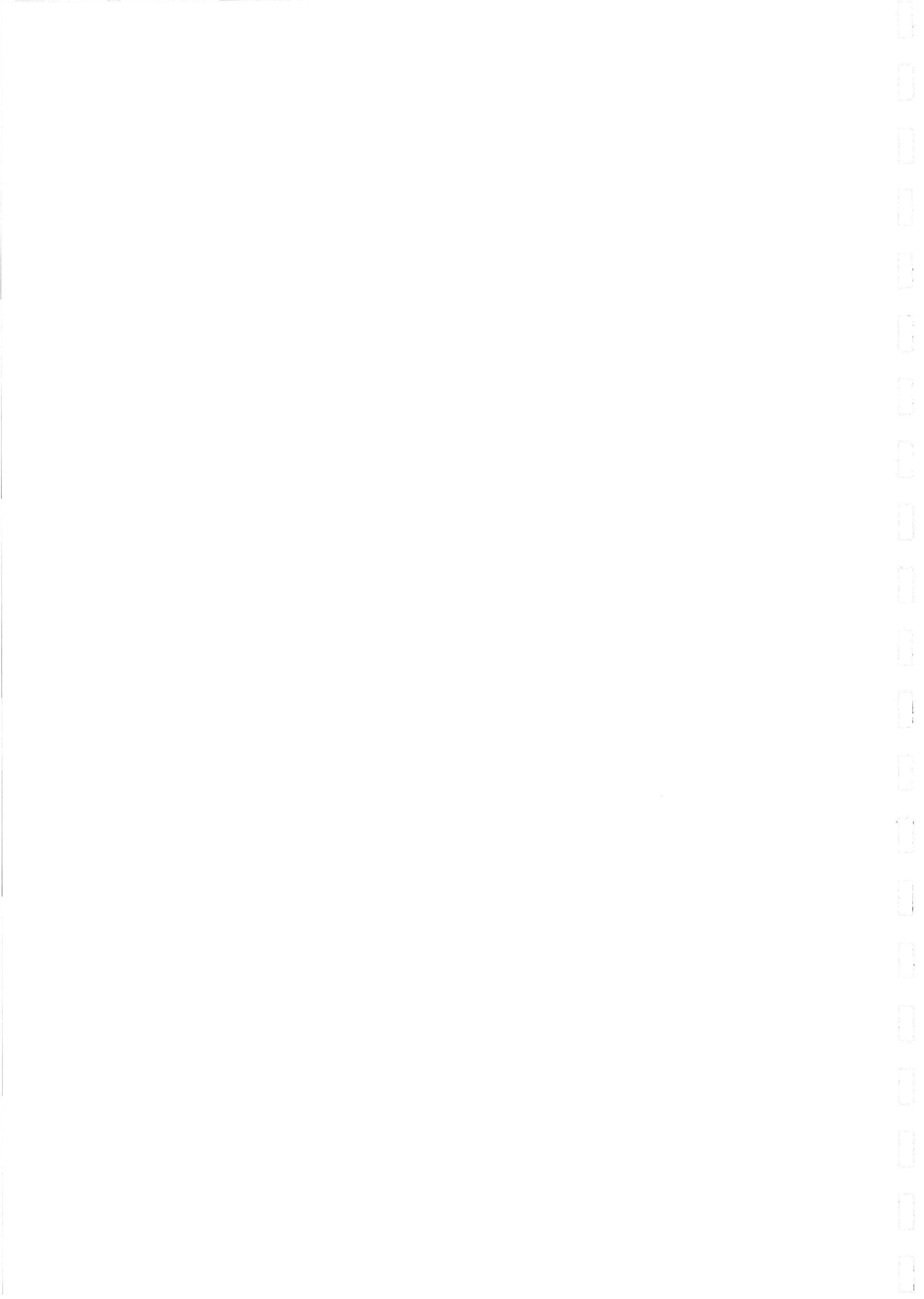
Inhoudsopgave

- Bijlage 1a** Pilotplan Wsw-indicatie 2.0 (26-09-03)
- Bijlage 1b** Ontwerp-werkproces Wsw-indicatie 2.0 (18-09-03)
- Bijlage 1c** Draaiboek 'opzetten en uitvoeren pilot voor CWI-vestigingsmanager' (26-09-03)
- Bijlage 2** Aanbevolen werkproces Wsw-indicatie 1.0 (12-02-04)
- Bijlage 3a** Huidige beslistabellen
- Bijlage 3b** Wijzigingen in de huidige beslistabellen
- Bijlage 3c** Beslistabel pilotfase
- Bijlage 4** Memo's beoordeling en ondersteuning
- Bijlage 5** Beoordelingsdilemma's
- Bijlage 6** Verslag trainingdagen
- Bijlage 7** Verslag terugkomdag

Deze publicatie heeft als inhoud de bijlagen die horen bij de "Eindrapportage tweede fase ondersteuning plan van aanpak CWI Wsw-indicatiestelling" (projectnummer 25374/Eindrapport)



Bijlage 1a Pilotplan Wsw-indicatie 2.0 (26-09-03)





Pilotplan 2.0
TNO werkdocument

Polarisavenue 151
Postbus 718
2130 AS Hoofddorp

www.arbeid.tno.nl

T 023 554 93 93
F 023 554 93 94

Pilotplan Wsw-indicatie CWI 2.0

Datum 26 september 2003

Auteurs Bruno Fermin
Anton Revenboer

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit rapport mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van TNO.

Indien dit rapport in opdracht werd uitgebracht, wordt voor de rechten en verplichtingen van opdrachtgever en opdrachtnemer verwezen naar de Algemene Voorwaarden voor Onderzoeks- opdrachten aan TNO, dan wel de betreffende terzake tussen partijen gesloten overeenkomst. Het ter inzage geven van het TNO-rapport aan direct belanghebbenden is toegestaan.

© 2003 TNO

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Aanleiding	3
1.2	Doelstelling van de pilots	3
1.3	Vaststellen noodzakelijke randvoorwaarden	4
1.4	Pilotlocaties	5
1.5	Opbouw pilotplan	5
2	Vorbereidingsfase	6
2.1	Opstellen beoordelingsrichtlijnen Wsw-indicatie	6
2.2	Werkproces Wsw-indicatiestelling	6
2.3	Benodigde capaciteit voor de pilots	6
2.3.1	Aantallen dossiers	6
2.3.2	Pilotmedewerkers	7
2.4	Algemene instructie van de pilotmedewerkers	8
2.5	Trainen pilotmedewerkers	8
2.6	Communicatie: SZW en CWI	8
2.7	Implementatie pilots	9
3	Pilot-ontwerp	10
3.1	Uitgangspunten pilot	10
3.1.1	Werken met reële aanvragen	10
3.1.2	Bewaken kwaliteit	10
3.1.3	Garanderen rechtsgeldigheid	10
3.2	Opzet van de uitvoering	10
3.2.1	Deelproces 1: informeren cliënt	13
3.2.2	Deelproces 2: vooronderzoek	13
3.2.3	Deelproces 3: onderzoek	13
3.2.4	Deelproces 4: indicatiebeslissing	14
3.2.5	Finale toetsing indicatiecommissie	14
4	Monitoren pilots	15
4.1	Monitoren doelstellingen	15
4.1.1	Doelstelling 1 en 2 Testen van de beoordelingsrichtlijnen en het 'nieuwe' werkproces	15
4.1.2	Doelstelling 3: bepalen voorwaarden voor effectieve en efficiënte informatie-uitwisseling	16
4.2	Doel en aanpak monitor	16
5	Coördinatie pilots	20
5.1	Inrichten project- en pilotstructuur	20
5.2	Werkgroepstructuur CWI	21
6	Fasering en tijdsplanning pilots	22

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Dit pilotplan is een onderdeel van het TNO-project 'Ondersteuning plan van aanpak CWI Wsw-indicatie'. In dit plan presenteert TNO Arbeid een uitgewerkt voorstel voor het opzetten en uitvoeren van een aantal pilots als voorbereiding op de voorgenomen onderbrenging van de indicatiestelling Wsw bij de Centra voor Werk en Inkomen (CWI). De actualiteit en het belang van het onderwerp is onlangs nogmaals onderstreept met het IWI-rapport 'Indicatiestelling sociale werkvoorziening'¹ dat op 23 juli j.l. door staatssecretaris Rutte aan de tweede Kamer is aangeboden. De belangrijkste bevindingen van het IWI rapport zijn:

- De huidige inrichting van het indicatieproces biedt onvoldoende garanties voor onafhankelijke indicatiestellingen.
- Nog geen derde van de gemeenten die aan het IWI-onderzoek hebben meegedaan, beschikt over een kwaliteitszorgsysteem en operationele kwaliteitsnormen voor de wijze van oordeelsvorming ontbreken.
- De oordeels- en besluitvorming is onvoldoende transparant, hetgeen resulteert in onvoldoende onderbouwde indicatiebesluiten.

In het IWI-rapport komt overigens niet voren wat de gevolgen van deze bevindingen zijn voor de inhoudelijke kwaliteit (lees juistheid) van de indicatiestelling. De uitkomsten benadrukken in ieder geval wel de noodzaak om in de pilots niet alleen te onderzoeken welke procesgang en implementatiewijze het meest geschikt is, maar tevens na te gaan op welke wijze een kwaliteitsborging kan worden opgezet opdat het indicatieproces op een efficiënte ('versnellen waar mogelijk') en effectieve ('een strenge en transparante indicatiestelling + warme overdracht') wijze kan worden beheerst.

1.2 Doelstelling van de pilots

Doel van het onderbrengen van de Wsw-indicatie bij het CWI is een onafhankelijk en transparante oordeels- en besluitvorming die resulteert in voldoende onderbouwde indicatiebesluiten. Om de overdracht van deze taak goed voor te bereiden, worden in oktober tot en met begin januari zeven pilots uitgevoerd waarin het werkproces, van deze voor het CWI nieuwe taak, op CWI-vestigingen wordt getest. In de pilots wordt het 'nieuwe' werkproces 'getest'. De pilots zijn geslaagd als onderstaande doelstellingen en bijbehorende vragen zijn beantwoord:

- 1 Het uitwerken en testen van beoordelingsrichtlijnen, gebaseerd op het wettelijke kader indicatiestelling Wsw:
 - Hoe hanteerbaar zijn de beoordelingsrichtlijnen voor de beoogde CWI-medewerkers?
 - Leidt het werken met de beoordelingsrichtlijnen tot indicatiestellingen conform het wettelijke kader (scherpe en transparante selectie)?
- 2 Het testen van het 'nieuwe' werkproces (zie bijlage 1: ontwerp werkproces). Hierbij geldt de vraag of het proces voldoet en waar eventuele aanpassingen noodzakelijk

¹ Indicatiestelling sociale werkvoorziening, een onderzoek naar de kwaliteit van het indicatieproces, IWI, RO3/13, juni 2003.

zijn. Gezien de korte doorlooptijd van de pilots concentreren wij ons daarbij met name op de kritische beoordelingsmomenten in het proces, te weten:

- (Administratieve) beoordeling op grond van het dossier
Is op basis van alleen het dossier een schifting te maken tussen cliënten die evident *wel* of *niet* tot de Wsw-doelgroep horen en cliënten waarvoor nader onderzoek (minimaal een intakegesprek) noodzakelijk is? (beoordeling in deelproces 2: vooronderzoek)
 - Beoordeling op grond gesprek en eventuele expertise
Is het voor een (senior) adviseur Werk & Inkomen haalbaar om op basis van het dossier, een intakegesprek en eventuele expertise tot een indicatiestelling te komen? (beoordeling in deelproces 3: onderzoek)?
 - Beoordeling op grond van multidisciplinair advies
Voor welke dossiers is een enkelvoudige expertisevraag onvoldoende en is de inzet van een gecombineerde expertisevraag (multidisciplinair advies) noodzakelijk om tot een beoordeling te komen? Wat zijn de kenmerken van dergelijke dossiers en om wat voor aantallen gaat het bij benadering? (beoordeling in deelproces 3: onderzoek).
- 3 Bepalen voorwaarde voor effectieve en efficiënte informatie-uitwisseling tussen de ketenpartners.
- Welke eisen stelt een 'ketenprocesmodel' aan de informatieoverdracht tussen de betrokken partijen (bijvoorbeeld SNO's, informatieformats, etc) zodat er geen doublures of gaten ontstaan in de informatie-uitwisseling tussen ketenpartners?
 - Hoe zou de herindicatie er uit dienen te zien als onderdeel van het 'ketenprocesmodel'.

Tijdens de voorbereiding van de pilots werkt TNO in overleg met de opdrachtgever de doelstellingen en aanpak verder uit. Daarbij wordt prioriteit gegeven aan doelstelling 1. Gedurende de gehele pilotperiode zal de aandacht op deze drie doelstellingen zijn gericht. Tijdens de uitvoering van de pilots houdt TNO de vorderingen op de verschillende doelstellingen bij, zodat aan het einde van de pilot een helder overzicht kan worden gepresenteerd met de bereikte resultaten en welke punten nog verdere ontwikkeling of uitwerking behoeven. Dit overzicht kan als actielijst dienen voor de verdere ontwikkeling en implementatie van de indicatiestelling.

1.3 Vaststellen noodzakelijke randvoorwaarden

Om het indicatieproces in de CWI's te kunnen implementeren zullen een aantal randvoorwaarden moeten worden ingevuld. De pilots zullen dan ook een antwoord moeten geven op de vraag wat die noodzakelijke randvoorwaarden zijn. In de pilots wordt met name bekeken welke eisen de uitvoering van de indicatiestelling stelt aan de betreffende CWI-medewerkers.

- Voorwaarden op gebied HRM
 - Wat zijn de eisen die de uitvoering van het proces en het na te streven kwaliteitsniveau stellen aan de uitvoerende functionarissen (uitgaande van de drie genoemde procesvariabelen en de uitvoeringsrichtlijnen voor de indicatiestelling).
 - Hoe kunnen de noodzakelijke competenties op een zodanige wijze worden verdeeld over verschillende functieprofielen, dat de indicatiestelling zo effectief (kwaliteit) en efficiënt (kosten) mogelijk kan worden uitgevoerd?
 - Hoe dient de landelijke training voor de CWI-medewerkers er uit te zien, zal wat betreft inhoud als wat betreft vorm?

- Een eerste bepaling van de te verwachten productie(capaciteit).
- Wat is de te verwachten productie?
 - Indicatie van de omvang en verloop van de workflow
 - Indicatie van doorlooptijden per procesonderdeel en/of activiteit.
- Wat is bij benadering de omvang (in fte's) van de noodzakelijke uitvoeringscapaciteit?
 - Indicatie van normtijden per procesonderdeel en/of activiteit
 - Indicatie verhouding in te zetten expertise.
- Voorwaarden op gebied van ondersteunende documenten
 - Welke (te digitaliseren) formulieren zijn noodzakelijk voor het uitvoeren van het indicatieproces (checklisten, standaardformulieren en –brieven, etc).

De vragen inzake de 'vast te stellen randvoorwaarden' zullen lopende de pilots 'ingeregeld' worden.

1.4 Pilotlocaties

De CWI-locaties waar een pilot voor de Wsw-indicatie wordt opgezet en uitgevoerd zijn:

- Beverwijk
- Den Haag
- Tilburg
- Nijmegen
- Groningen
- Maastricht
- Een locatie nog te bepalen

Het aantal van zeven is, uitgaande van de geformuleerde doelstellingen, gekozen om enerzijds voldoende schaal te hebben om uitspraken te kunnen doen en anderzijds de pilotfase uitvoerbaar te houden. De start van de pilots vindt plaats met een formele startbijeenkomst per pilotlocatie. Daarnaast worden lopende de pilots expertmeetings georganiseerd om een zo optimaal mogelijke interactie te krijgen tussen uitvoeringspraktijk en de door het CWI uit te voeren proces van indicatiestelling.

1.5 Opbouw pilotplan

Dit pilotplan is ingedeeld naar de fase van het pilotproject. Hoofdstuk 2 gaat in op de voorbereidingsfase, in hoofdstuk 3 komt het pilotontwerp aan bod en hoofdstuk 4 de monitoring van de pilots. Hoofdstuk 5 gaat in op de coördinatie rondom de pilots en in hoofdstuk 6 wordt een overzicht gegeven van de tijdsplanning. Bijlage 1 bevat het ontwerp werkproces en bijlage 2 bevat het draaiboek voor de CWI vestigingsmanager.

2 Voorbereidingsfase

Goede voorbereiding is noodzakelijk om de pilots in de relatief korte doorloop tijd tot een zinvol resultaat te brengen. Uitgangspunt is verder dat een goede voorbereiding start met het formuleren van de resultaten die de pilots aan het eind op moet leveren. Daarnaast is een goede voorbereiding van belang omdat succesvolle pilots de noodzakelijke opmaat zijn naar de implementatie. Overigens kunnen de pilots ook succesvol zijn als blijkt dat op onderdelen aanpassingen gewenst zijn. De doelstellingen zoals die in hoofdstuk 1 geformuleerd zijn, staan hierbij centraal.

2.1 Opstellen beoordelingsrichtlijnen Wsw-indicatie

De wet- en regelgeving geeft kaders en richtlijnen over oordeelsvorming in het kader van de indicatiestelling. De beoordeling van een indicatieaanvraag vindt plaats aan de hand van de in de bijlagen bij het 'Besluit indicatiestelling sociale werkvoorziening' opgenomen beslistabellen. Enerzijds helpen deze beslistabellen bij ordening van de beoordeling in een aantal onderscheiden beslisstappen. Anderzijds ervaart de praktijk problemen bij het strikt hanteren van beoordelingscriteria die opgenomen zijn in de beslistabellen. Als eerste stap in de voorbereiding zal TNO Arbeid dan ook op basis van deskresearch en interviews inventariseren welke beslisstappen precies problemen oproepen en hoe deze beoordelingsproblemen worden opgelost. Op basis hiervan ontwikkelt TNO Arbeid in samenwerking met een aantal deskundigen uit het veld een set aan beoordelingsrichtlijnen met toelichting die een uitwerking en detaillering zijn van de regelgeving. Deze worden vervolgens bij SZW getoetst op de doelstellingen van de wet en het beleid en waar nodig aangepast. Dit kan betekenen dat CWI / TNO Arbeid aan het ministerie van SZW een voorstel doet voor wijziging van (onderdelen van) beslisstappen die deel uitmaken van de huidige beslistabellen.

2.2 Werkproces Wsw-indicatiestelling

Op basis van de huidige procesgang, gesprekken met deskundigen en de eigen expertise heeft TNO een ontwerp van het Wsw-indicatieproces opgesteld (zie bijlage 1). In de voorbereiding op de pilots zal het werkproces worden besproken en vastgesteld in de werkgroep 'indicatiemethode en processen'. Daarnaast zal in de voorbereiding de lijst met 'elementen in pilots' (beleidsvragen en randvoorwaarden voor de uitvoering) die in het ontwerp is opgenomen, moeten worden besproken en vastgesteld. Deze definitieve lijst met 'elementen in pilots' zal door TNO worden gecodeerd en een onderdeel worden van de te monitoren gegevens.

2.3 Benodigde capaciteit voor de pilots

Om de pilots te kunnen uitvoeren en de vragen bij de doelstellingen te kunnen beantwoorden zijn nodig:

- voldoende dossiers;
- voldoende medewerkers in verhouding tot het aantal dossiers.

2.3.1 Aantallen dossiers

De vraag is welke aantallen cliënten/dossiers nodig is per deelproces. Welke hoeveelheid is voldoende om het proces en de pilotdoelstellingen te kunnen testen, zonder dat de aantallen zo groot worden dat er een beheersbaarheidsprobleem ontstaat?

Alvorens de aantallen te kunnen bepalen is meer informatie nodig over de tijdsbesteding en doorlooptijden. Enkele overwegingen bij het bepalen van het aantal:

- Uitgangspunt is voorlopig te streven naar 40 dossiers per pilot (uitgaande van 200 dossier per locatie per jaar en doorlooptijd van de pilot van 2,5 maand).
- Bij een doorlooptijd van 10 weken is dat 4 (nieuwe) dossiers per week.
- Als het lukt om per pilotlocatie 40 dossiers te behandelen, dan zouden aan het einde van de pilots en uitgaande van 7 locaties uitspraken kunnen worden gedaan op basis van 280 'dossiers'.
- Daarnaast blijft de ruimte bestaan om afgesloten dossiers te behandelen en te bezien of de uitkomsten hetzelfde zijn als bij het daadwerkelijk doorlopen indicatieproces.

Bij het opzetten van de pilots zullen, uitgaande van het streven naar 40 dossiers, concrete afspraken worden gemaakt met het Sw-bedrijf en het CWI over wat haalbare aantallen zijn.

2.3.2 *Pilotmedewerkers*

Voor het uitvoeren van de pilots zijn per locatie nodig:

- Een administratief medewerker op MBO-niveau (deelproces 1 + 2); voor het draagvlak en het lerend effect stellen wij voor hiervoor een CWI-medewerker te vragen.
- Een (senior) adviseur Werk en Inkomen op HBO-niveau (deelproces 3) afkomstig uit het CWI.
- Een CWI-vestigingsmanager (deelproces 4) voor de toetsing, voorafgaand aan het 'afgeven' van de beschikking. Desgewenst kan voor de toetsing worden geëxperimenteerd met de inzet van een (senior) adviseur Werk en Inkomen op HBO-niveau afkomstig uit het CWI of een stafmedewerker op districtsniveau (bijvoorbeeld een arbeidsdeskundige).
- Een ervaren medewerker van Sw-bedrijf (HBO-niveau) als procesondersteuner en ervaringsdeskundige. Vanuit zijn of haar achtergrond kan de Sw-medewerker optreden als vraagbaak en/of de kwaliteit van de beoordelingen 'bewaken' (bijvoorbeeld aanwezig bij een aantal intakegesprekken en toetsing van de beoordelingen). Het is wel noodzakelijk dat Sw-medewerker allround is voor alle processtappen.

Het bepalen van het benodigde aantal medewerkers is mede afhankelijk van de nog te nemen beslissingen die moeten leiden tot een definitieve afbakening van het pilotontwerp. Daarnaast is het nodig enig inzicht te hebben in de 'normtijden' per activiteit of deelproces. Vermenigvuldiging met het aantal te behandelen dossiers levert dan een indicatie van de benodigde FTE's op. Daarbij moet wel rekening worden gehouden met extra tijdsinvesteringen vanwege o.m. inwerken, invullen evaluatieformulieren en overleg.

De Sw-medewerker die een vraagbaakfunctie en (indien gewenst) een monitorende rol heeft, zou regelmatig beschikbaar moeten zijn om de voortgang van de pilot te bespoe-digen (wellicht hoeft hij/zij niet altijd op de CWI-locatie aanwezig zijn, als hij/zij maar telefonisch bereikbaar is bij dringende vragen of problemen). Daarnaast wordt ook vanuit TNO Arbeid ondersteuning gegeven doordat medewerkers van TNO regelmatig aanwezig zijn op de locaties, assistentie verlenen bij de behandeling van dossiers en bereikbaar zijn voor vragen.

Verder zal nog bezien worden in de verdere voorbereiding welke (medische) informatie de pilotmedewerkers wel of niet mogen inzien (moet er voor bepaalde onderdelen van het proces gebruik worden gemaakt van geanonimiseerde dossiers?).

2.4 Algemene instructie van de pilotmedewerkers

Zodra bekend is wie van betrokken pilotpartijen als uitvoerende en ondersteunende medewerkers aan de pilot gaan meewerken, zullen deze betrokken worden in de voorbereiding. Hierdoor ontstaat niet alleen draagvlak bij de uitvoerenden, maar wordt ook ruimte geboden om hun ervaring met het lokale werkproces en zo mogelijk de indicatiestelling in te brengen.

De pilotmedewerkers moeten in ieder geval worden opgenomen in het communicatieplan en worden geïnformeerd en geïnstrueerd over de pilot. In deze instructie zullen zaken aan de orde komen als doel en opzet van de pilot, doorlooptijd, procesgang, aanspreekpunt, interne en externe communicatie, etc.

Daarnaast moeten medewerkers die niet deelnemen aan de pilots maar daar mogelijk wel mee te maken krijgen door het CWI worden geïnformeerd (denk aan receptie/telefoon/postverwerking etc).

2.5 Trainen pilotmedewerkers

Naast de pilotgerichte instructie krijgen in ieder geval de medewerkers die de indicaties gaan stellen een inhoudelijke training in het gebruik van de uitvoeringsrichtlijnen voor de Wsw-indicatie / beoordelingsrichtlijnen. Behalve dat de medewerkers vertrouwd worden gemaakt met het gebruik van de richtlijnen, zal in de training aandacht worden besteed aan de specifieke doelstelling van de nieuwe Wsw-indicatie.

Het opzetten en uitvoeren van de training heeft een tweeledig doel. Behalve voor de pilot zelf, wordt hiermee tevens een concept-trainingsprogramma ontwikkeld en getest dat als basis kan dienen voor het opleidingsinstrument voor de landelijke uitrol.

2.6 Communicatie: SZW en CWI

De algehele regie over en de uitvoering van de communicatie rondom de overgang van de Wsw-indicatie naar het CWI ligt in handen van het Ministerie van SZW en het CWI. De communicatie met betrekking tot de pilots valt hier ook onder. Het CWI zal het opzetten en uitvoeren van het communicatieplan rond de pilots ter hand nemen. Onderstaand schema kan daarbij worden gebruikt.

Tabel 2.1

Adres	Doel	Middel	Frequentie/Datum	Verantwoordelijk
Landelijke stuur- groep	Informeren Beslissen	Bijeenkom- sten Nieuwsbrief Internet	Start/midden/ einde pilot Elke 2 weken (nieuwsbrief)	Landelijk project- leider
Landelijke project- groep	Informeren Beslissen Prioriteren	Bijeenkom- sten Nieuwsbrief Internet		
Wethouders/voor- zitters schapsbe- sturen	<ul style="list-style-type: none"> • Informeren • Advies vragen • Bijsturen 	Nieuwsbrief Internet		
Directeuren GSD	<ul style="list-style-type: none"> • Informeren • Advies vragen 			
Directeuren Sw- bedrijf	<ul style="list-style-type: none"> • Informeren • Advies vragen • Bijsturen 			
Districtsmanager CWI	<ul style="list-style-type: none"> • Informeren • Advies vragen 			
Vestigingsmana- ger CWI	<ul style="list-style-type: none"> • Informeren • Advies vragen • Bijsturen 			
Voorzitter indica- tiefcommissie	<ul style="list-style-type: none"> • Informeren 			
Medewerkers pilots	<ul style="list-style-type: none"> • Informeren 			
Cliënten Wsw- indicatie	<ul style="list-style-type: none"> • Informeren 			

(voorbeeld model; moet nog nader worden ingevuld)

2.7 Implementatie pilots

Om de pilots te kunnen starten, dienen op elke CWI-locatie heldere afspraken te worden gemaakt en geëffectueerd over onder andere de beschikbaarheid en training van pilotmedewerkers, het 'omleggen' van en de afstemming met het reguliere indicatiestellingproces en de coördinatie en monitoring van de pilot. Ten behoeve van de CWI-manager heeft TNO een draaiboek 'opzetten en uitvoeren pilot' ontwikkeld, dat als bijlage is opgenomen bij dit pilotplan.

3 Pilot-ontwerp

3.1 Uitgangspunten pilot

De volgende uitgangspunten zijn voor de pilots geformuleerd:

3.1.1 *Werken met reële aanvragen*

Om praktijkervaring op te doen, stellen wij voor om in de pilots (zo veel mogelijk) te werken met reële en actuele aanvragen voor Wsw-indicaties. Dit vereist wel dat het bestaande werkproces (deels) moet worden omgeleid en na de pilots weer moet worden teruggeleid.

3.1.2 *Bewaken kwaliteit*

Als voorwaarde voor het eerste uitgangspunt zal de kwaliteit van de beoordeling en de rechtsgeldigheid van de beschikkingen tijdens de pilots moeten worden gegarandeerd. Om er voor te zorgen dat de beoordeling wordt uitgevoerd met minimaal hetzelfde kwaliteitsniveau als in het bestaande indicatieproces, lijkt het ons noodzakelijk om een medewerker van het Wsw-bedrijf die (veel) ervaring heeft met het indicatiestellingproces (van informatieverzameling t/m opstelling indicatieadvies) een coachende en bewakende rol te geven in de pilots. Daarnaast zal de bestaande indicatiecommissie de indicatieadviezen toetsen. Deze toetsing door de indicatiecommissie dient een tweeledig doel:

- op grond van de toetsing kunnen (mogelijk) uitspraken worden gedaan over de doelstellingen van de pilots (zie pilotplan);
- door de toetsing blijft de kwaliteit van de beoordeling (van de reële aanvragen) op het huidige niveau gehandhaafd.

3.1.3 *Garanderen rechtsgeldigheid*

Omwille van de rechtsgeldigheid van de beschikking worden in de pilots de feitelijke beschikkingen alleen afgegeven door de gemeenten. De finale toetsing van alle indicatieadviezen gebeurt ook tijdens de pilots door de onafhankelijke indicatiecommissies. Op deze wijze wordt zowel de kwaliteit als de rechtsgeldigheid van de indicatieadviezen gegarandeerd en wordt ervoor gezorgd dat de beschikkingen analoog zijn aan de huidige situatie.

3.2 Opzet van de uitvoering

Het 'Werkproces Wsw-indicatie CWI' (zie bijlage) kent 4 deelprocessen:

- 1 Informeren cliënt (voorlichting en uitgeven intakeset).
- 2 Vooronderzoek (verwerken intakeset, opvragen dossiers/rapportages, administratieve check doelgroep).
- 3 Onderzoek (intakegesprek, expertise, opstellen indicatieadvies).
- 4 Indicatiebeslissing (toetsing, afgeven beschikking).

Om in de relatieve korte doorlooptijd van de pilot (circa 10 weken) het gehele werkproces² met voldoende aantallen te kunnen testen, worden per pilotlocatie de 4 deelprocessen parallel gestart en uitgevoerd. Bij de start van de pilot is dan voor alle deelprocessen (verschillende) input nodig vanuit het bestaande proces. Tijdens het proces

² Gemiddelde doorlooptijd huidig proces indicatiestelling is 13 weken.

kan de input voor de deelprocessen (mede) uit de eigen pilot worden gegenereerd (= output voorliggend deelproces). Om een zorgvuldige procesgang te borgen is het van belang dat de output tijdig wordt teruggeleid naar het bestaande proces. De terugleiding naar het bestaande proces is tijdig als deze plaatsvindt op het moment dat de doorlooptijd van een opvolgend deelproces langer wordt dan de doorlooptijd van de pilot. Hierbij dient tevens rekening te worden gehouden met de frequentie waarmee de indicatiecommissies bijeenkomen³. Om een parallelle start van de vier procesonderdelen mogelijk te maken, moeten tijdens de voorbereiding afspraken worden gemaakt met het Wsw-bedrijf en zullen waarschijnlijk dossiers moeten worden 'opgespaard'. Dit opsparen dient uiteraard te gebeuren binnen de daarvoor gestelde termijnen.

Het parallel starten en uitvoeren van de deelprocessen stelt de volgende eisen aan de in- en output van het proces, o.a.:

- zorg dat geen cliënten tussen wal en schip vallen;
- inzichtelijkheid voor zowel het CWI als het Sw-bedrijf in de reeds verrichte activiteiten;
- afspraken over de momenten waarop de uitvoering van de verschillende deelprocessen in de pilots moeten stoppen en op welke wijze de dossiers weer worden overgedragen.

In onderstaand schema zijn de input(eisen) en output(eisen) per deelproces omschreven. Tevens is per deelproces aangegeven wat het profiel van de medewerkers is.

³ Indicatiecommissies komen veelal eens in de 4 tot 6 weken bijeen. Per pilotlocatie zal de TNO-coördinator bekijken hoe deze frequentie overeenkomt met de geplande doorlooptijd van de pilot. Mocht de frequentie van de commissiebijeenkomsten ongunstig uitvallen ten opzichte van de geplande evaluatie van de pilots, dan zal in overleg met de opdrachtgever nader worden bepaald hoe de bevindingen van de commissie(s) in de evaluatie kan worden betrokken.

Deelproces	Input(eisen)	Output(eisen)	Profiel uitvoerende medewerkers CWI
1. Informeren cliënt (optioneel)	<ul style="list-style-type: none"> - Nieuwe aanmelding naar CWI (allemaal?) - Voor (wanneer?) start pilot omleiding communiceren en regelen; - Tijdens pilot (wanneer?) stroom aanmelding weer terug leiden. 	<ul style="list-style-type: none"> - Volledige intakeset t.b.v. deelproces 2. - Bewaken dat bij afsluiting pilot/deelproces alle aange- melde cliënten terug worden overgedragen 	<ul style="list-style-type: none"> - Administratief medewerker van CWI of Sw-bedrijf (MBO)
2. Vooronderzoek	<ul style="list-style-type: none"> - Bij start pilots: overdracht volledige intakesets van Sw-bedrijf: overdracht tijdig organiseren om snel te kunnen starten - Tijdens pilots: overdracht volledige intakesets vanuit CWI 	<ul style="list-style-type: none"> - Afspraak intakegesprek (naar deelproces 2) of - Indicatieadvies (naar deelproces 3) - Bewaken dat bij afsluiting pilot/deelproces alle in behandeling zijnde cliënten terug worden overgedragen (wanneer stoppen?) - Afspraken maken met Wsw-bedrijf over bewaken kwaliteit overdracht 	<ul style="list-style-type: none"> - Administratief medewerker van CWI voor uitvoering (MBO)
3. Onderzoek	<ul style="list-style-type: none"> - Bij start pilots: intakeafspraken overzetten naar CWI: overdracht tijdig organiseren om snel te kunnen starten - Tijdens pilots: intakeafspraken via CWI (output deelproces 2) 	<ul style="list-style-type: none"> - Indicatieadvies (naar deelproces 4) - Bewaken dat bij afsluiting pilot/deelproces alle in behandeling zijnde cliënten terug worden overgedragen (wanneer stoppen?) - Afspraken maken met Wsw-bedrijf over bewaken kwaliteit overdracht 	<ul style="list-style-type: none"> - Adviseur W&I CWI voor uitvoering (HBO) (intakegesprek altijd samen met ervaren Sw-medewerker)
4. Indicatiebeslissing	<ul style="list-style-type: none"> - Bij start pilots: afgeronde indicatieadviezen overdragen van Sw-bedrijf naar CWI - Tijdens pilots: indicatieadviezen via CWI (output deelproces 2 + 3) 	<ul style="list-style-type: none"> - Getoetst indicatieadvies (naar gemeente en/of indicatiecommissie?) - Bewaken dat bij afsluiting pilot/deelproces alle in behandeling zijnde cliënten terug worden overgedragen (wanneer stoppen?) - Afspraken maken met Wsw-bedrijf over bewaken kwaliteit overdracht 	<ul style="list-style-type: none"> - CWI-manager voor uitvoering toetsing (en afgegeven beschikking)

3.2.1 *Deelproces 1: informeren cliënt*

Deelproces 1 wordt zeer verschillende uitgevoerd. Sommige SW-bedrijven plegen, namens de gemeente(n), actieve acquisitie om nieuwe aanmeldingen te verwerven, organiseren open dagen en adverteren regelmatig in lokale media. Andere SW-bedrijven kennen een vrij grote stroom aanmeldingen die men zo snel mogelijk wil inschatten op haalbaarheid. Zo worden bijvoorbeeld aanmeldingen van cliënten die een reïntegratietraject doorlopen niet in behandeling genomen omdat het hier een voorliggende voorziening betreft waar de cliënt al gebruik van maakt.

Dit is de reden om binnen de pilots geen standaardproces op te zetten van deelproces 1. Per pilot zal de vestigingsmanager het deelproces 1 nader invullen, waarbij het niet de bedoeling is dat het CWI de pro-actieve acquisitie van sommige SW-bedrijven overneemt. Veeleer is het de bedoeling om zo vroeg mogelijk in het proces de cliënten die bijvoorbeeld gebruik maken van een voorliggende voorzieningen aan te geven dat zij niet in aanmerking komen voor Wsw-indicatiestelling.

Door op de pilotlocatie aanvullende afspraken te maken met de uitvoerder van het reguliere indicatieproces (meestal het SW-bedrijf) is men in de pilots minder afhankelijk van fluctuaties in aanmeldingen. Voordeel is tevens dat reeds bij aanmelding aan de cliënten kan worden voorgelegd of zij bezwaren hebben om deel te nemen aan de pilots. Wel zullen de pilots de basis vormen voor het vormgeven van het definitieve werkproces van dit deelproces.

3.2.2 *Deelproces 2: vooronderzoek*

Het opvragen van (medische) informatie in deelproces 2 zal in de nieuwe situatie niet wezenlijk verschillen van de huidige situatie. Derhalve wordt er voor gekozen om in de pilots alleen de administratieve check op de doelgroep uit te voeren. De pilot moet immers antwoord geven op de vraag of het mogelijk is om voor een specifieke groep alleen op basis van reeds aanwezige en opgevraagde schriftelijke informatie een indicatieadvies op te stellen voor personen die evident niet of evident wel tot de Wsw-doelgroep behoren. Om deze vraag te beantwoorden is het uitvoeren en testen van de administratieve check voldoende. Voordeel van deze optie is dat tevens 'geoefend' kan worden met reeds afgesloten dossiers, omdat het alleen om de beoordeling gaat en het opvragen van informatie achterwege wordt gelaten. Voorwaarde hiervoor is wel dat besloten wordt om deelproces 1 niet in de pilots uit te voeren (op het moment dat de stroom aanmelding wordt 'omgebogen' per 1 april 2004, zal het CWI overigens wel de noodzakelijke informatie moeten opvragen).

In de training voorafgaande aan de pilots zal extra worden geoefend met afgesloten dossiers. Het oefenen met afgesloten dossiers kan worden voortgezet op momenten dat er minder dossiers zijn dan verwacht of vereist is voor een goede uitvoering van de pilot.

In de pilots dient in ieder geval wel aandacht te worden besteed aan de eisen die aan de informatieoverdracht moeten worden gesteld om een sluitend procesmodel tot stand te brengen met de 'ketenpartners' (o.m. de aanleverende partijen GSD en UWV).

3.2.3 *Deelproces 3: onderzoek*

Omdat dit procesonderdeel essentieel is voor de nieuwe indicatiestelling, wordt het in z'n geheel in de pilot opgenomen. Eventueel kan ook hier extra worden geoefend met afgesloten dossiers als bijvoorbeeld het aantal dossiers lager is dan verwacht/vereist voor een goede uitvoering van de pilot.

3.2.4 *Deelproces 4: indicatiebeslissing*

Ook dit procesonderdeel is essentieel voor de nieuwe indicatiestelling. De toetsing, die in het huidige model door de indicatiecommissie wordt uitgevoerd, vindt in dit deelproces plaats door de CWI-vestigingsmanager, die in het nieuwe model tevens de beschikking afgeeft.

3.2.5 *Finale toetsing indicatiecommissie*

Door de indicatiecommissie de conceptindicaties uit de CWI pilots voor te leggen, kan worden gezien hoe vaak de commissie afwijkt van het gedane CWI oordeel. Tegelijkertijd blijft de rechtsgeldigheid overeind omdat de indicatiecommissie zoals in de 'normale' gevallen de gemeente blijft adviseren over de indicatie. Punt van aandacht daarbij is wel in welke mate de nieuwe beslistabel afwijkt van de oude. Als de nieuwe en oude beslistabellen min of meer met elkaar corresponderen kan in een bezwaar- en beroepsprocedure de gebruikelijke weg bewandeld worden. Wijkt de nieuwe beslistabel echter sterk af van de oude dan dient de bezwaar- en beroepsprocedure aangepast te worden. Per pilot zal bekeken worden of en op welke wijze de bezwaar- en beroepsprocedure aangepast wordt.

4 Monitoren pilots

Uit de doelstellingen van de pilotfase kan een aantal onderzoeksvragen gedestilleerd worden. We hebben de vragen geordend naar doelstelling (zie voor overzicht doelstellingen paragraaf 1.2). Bij de vragen die betrekking hebben op de eerste twee doelstellingen staat tussen haakjes het nummer van het deelproces (DP) en de stap binnen het betreffende deelproces. Deze notatie is ontleend uit het Ontwerp werkproces (versie-nummer 0.7).

4.1 Monitoren doelstellingen

4.1.1 *Doelstelling 1 en 2 Testen van de beoordelingsrichtlijnen en het 'nieuwe' werkproces*
De vragen 1 tot en met 10 zijn kwalitatief van aard. De vragen 10 tot en met 14 zijn kwantitatief van karakter.

- Is de administratief medewerker in staat om aan de hand van de intakeset te bepalen welke informatie bij wie moet worden opgevraagd? (DP2, stap 1).
- Op welke wijze worden de doorlooptijden van de opgevraagde informatie gemonitord? (DP2, stap 2).
- Is de administratief medewerker van het CWI in staat om alleen aan de hand van de dossiergegevens en op basis van de beoordelingsrichtlijnen een schifting te maken tussen een evident ondergrens- en een evident bovengrensgeval? (DP2, stap 3).
- Is de (senior) adviseur Werk en Inkomen in staat tot het voeren van een intakegesprek waarin alle gewenste gegevens/informatie wordt besproken/verzameld? (DP3, stap 1).
- Is de (senior) adviseur Werk en Inkomen in staat om aan de hand van de intakeset en het intakegesprek in staat te bepalen welke aanvullende/ontbrekende informatie bij wie moet worden opgevraagd? (DP3, stap 1).
- Is de (senior) adviseur Werk en Inkomen in staat te bepalen welke expertise aangevraagd moet worden (afzonderlijk expertiseonderzoek danwel multidisciplinair)? Is hij of zij in staat daartoe een precieze onderzoeksvraag te formuleren? (DP3, stap 4).
- Hoe worden de afspraken tijdens het proces (doorlooptijden, kosten) die worden gemaakt bij inhuur van expertises bewaakt? (DP3, stap 4).
- Is de (senior) adviseur Werk en Inkomen in staat om op basis van het dossier, een intakegesprek en eventueel uitkomsten van expertiseonderzoek tot een indicatiestelling te komen? (DP3, stap 5).
- Is de (senior) adviseur Werk en Inkomen in staat een indicatieadvies op te stellen, conform het wettelijk kader en de uitgewerkte beoordelingsrichtlijn (volledig, transparant en onderbouwd)? (DP2, stap 4, DP3, stap 5).
- Welke problemen ervaren de CWI-ers bij de indicering?
- Wat is de aard van de problemen, waar kunnen ze aan toegeschreven worden en hoe zijn deze binnen de pilots opgelost?
- Met welke dossiers hebben zij moeite en met welke niet?
- Doen de beoordelingsproblemen zich voor bij alle drie beslistabellen?
- Kan een CWI-vestigingsmanager de indicatieadviezen adequaat toetsen (ofwel heeft hij voldoende kennis en tijd beschikbaar)? Zo ja op welke wijze kan dat dan het best worden vorm gegeven? Zo nee, welke opties zijn dan reëel, zoals bijvoorbeeld toetsing op CWI-districtsniveau?

- Moet toetsing van de indicatieadviezen een standaardactiviteit te worden in het primaire proces of kan worden volstaan met een periodieke en steekproefgewijze toetsing vanuit het (nog op te zetten) kwaliteitsproces?
- Welke variaties binnen de deelproces doen zich voor op de pilotlocaties? Wat zijn daarvan de effecten?
- Bij hoeveel dossiers en in welke fase van het werkproces moest een expertise worden aangevraagd (separaat danwel multidisciplinair)?
- Is het CWI tijdens de pilotfase in staat tot een wetsconforme Wsw-indicatiestelling?
- In hoeveel gevallen wijkt het advies van de consulent Werk en Inkomen af van het advies van de commissie? Waarin verschillen de argumenten van de consulent Werk en Inkomen met die van de Indicatiecommissie? Aan welke factoren of omstandigheden zijn die afwijkingen toe te schrijven?
- Hoe kunnen de CWI-ers gefaciliteerd worden om de kwaliteit van de indicatiestellingen te optimaliseren?
 - a. (Komt in alle vragen aan de orde) Aan welke factoren kunnen eventuele problemen toegeschreven worden? Hoe zijn de problemen tijdens de pilotfase opgelost? Wat betekent dit voor de uitrolfase?
 - b. Hoe lang heeft de beoordeling van een dossier geduurd?
- Wat was de totale doorlooptijd (vanaf binnenkomst tot en met opstellen indicatieadvies/beschikking)?
- Hoe lang hebben de verschillende deskundigen in elke fase van het werkproces aan het dossier gewerkt?

4.1.2 *Doelstelling 3: bepalen voorwaarden voor effectieve en efficiënte informatie-uitwisseling*

- Welke informatie wenst het CWI te ontvangen van haar ketenpartners teneinde op een efficiënte en zorgvuldige wijze te kunnen indiceren?
- Welke informatie wenst de gemeente van het CWI te ontvangen over werkplek-aanpassingen (bij een positieve indicatie)?
- Welke informatie wensen de ketenpartners (CWI-collega bij bovengrens, RIO bij ondergrens) in het kader van een 'warme' overdracht van het CWI te ontvangen (bij negatieve indicatie)?
- Op welke wijze kunnen de ketenpartners het beste de benodigde gegevens opvragen en aanleveren (wie, wat, wanneer)?
- Op welke wijze kan de informatie het beste aangeleverd worden?

4.2 **Doel en aanpak monitor**

Het kerndoel van de monitor is het volgen van het indicatieproces, van het moment dat een ingevulde intakeset bij een CWI-functionaris binnenkomt. Dit betekent dat in de monitor op een systematische wijze op verschillende manieren informatie wordt verzameld:

- Checklist waarmee het gehele werkproces op dossierniveau wordt gevolgd. Het is de bedoeling dat elke keer wanneer een CWI-functionaris een dossier ter hand neemt, hij of zij na afloop een checklist invult (dit kunnen dus verschillende CWI-functionarissen zijn). Dit stelt TNO Arbeid in staat om per dossier, per fase in de dossierbehandeling te monitoren wat de stand van zaken in het betreffende dossier is (wie eraan heeft gewerkt, in welk deelproces het dossier zich bevindt, of er (geen) expertiseonderzoek is aangevraagd en waarom (niet), waarom de CWI-beoordelaar wel of niet tot een oordeel heeft kunnen komen, welke informatie minimaal aanwezig moet zijn om tot een oordeel te komen, hoe lang de dossierbehan-

deling heeft geduurd, etc.). De TNO-coördinator controleert de checklisten die van alle bij de pilot betrokken dossiers worden bijhouden.

- Interview dat aan het eind van de bezoekdag van de TNO-coördinator wordt afgenomen bij een aantal bij de dossierbehandeling betrokken CWI-functionarissen. Dit heeft als doel een algemene indruk te krijgen van de ervaringen van de CWI-ers bij het indiceringsproces (wat gaat goed, waar lopen zij tegenaan, waar hebben zij behoefte aan, etc.?). De uitkomsten van de interviews worden gebruikt om op de pilotlocatie, maar ook over de pilots heen bij te sturen.
- Interview dat wordt afgenomen bij de ketenpartners: gemeente/sw-organisatie, RIO, CWI collega.
- Tussentijdse evaluatie (op pilotlocatie) waarbij de bij de pilot betrokken CWI-medewerkers, de vestigingsmanager, een vertegenwoordiger van de gemeente en/of het sw-bedrijf en de TNO-coördinator aanwezig zijn. Het doel van deze bijeenkomst is een inventarisatie van de ervaringen, knelpunten en oplossingen. De TNO coördinator leidt de bijeenkomst en maakt na afloop een verslag.
- Terugkomdag als vervolg op de twee trainingdagen die zijn gehouden voorafgaande aan de start van de pilots. Centraal thema zijn de beoordelingsproblemen die de CWI-ers bij de behandeling van de indicatieaanvragen tegenkomen. TNO Arbeid inventariseert deze, en ontwikkelt waar mogelijk aanvullende beoordelingsrichtlijnen (eventueel in samenspraak met het ministerie van SZW). Daarnaast bekijkt TNO Arbeid of de beoordelingsproblemen consequenties heeft voor de te ontwikkelen functieprofielen.
- Interviews met voorzitters van de indicatiecommissies. De voorzitters worden in de gelegenheid gesteld commentaar te leveren op de indicatieadviezen van het CWI. Daarnaast wordt hen gevraagd aan te geven waaraan eventuele verschillen tussen de adviezen van CWI en indicatiecommissie zijn toe te schrijven.

In het onderstaande schema worden de nummers van de onderzoeksvragen, gekoppeld aan de wijze van dataverzameling en de wijze van rapportage

Tabel 4.1

Nummer onderzoeks-vraag	Dataverzamelmethode	Verantwoordelijke	Wijze van rapportage	Wanneer	Nummer onderzoeks-vraag
1, 3, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 17	Checklist bijhouden op ca-susniveau	CWI-functionaris die dossier behandelt TNO-coördinator controleert	1. Kort verslag (voor intern gebruik en voor input voor eindrapportage) 2. Rapportage op niveau van pilotlocatie*, pilotpeleidend tot advies over aanpassingen werkproces, functieprofiel en trainingsmodule.	1. maandelijks 2. Aan het einde van de periode	1, 3, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 17
2, 7, 10, 11, 12, 13, 15, 16	Afname interview als afsluiting van de bezoekdag	TNO-coördinator	1. Kort verslag (voor intern gebruik en voor input voor eindrapportage) 2. Advies over monitoring doorlooptijden, randvoorwaarden landelijke uitrol en aanpassingen werkproces	1. Maandelijks 2. Aan het einde van de periode	2, 7, 10, 11, 12, 13, 15, 16
18 t/m 22	Interview ketenpartners	TNO-coördinator	Advies over aard en wijze van informatie-uitwisseling	Aan het einde van de pilot	18 t/m 22
2, 4, 7, 10, 11, 12, 13, 15, 16	Tussentijdse evaluatie pilotlocatie	TNO-coördinator	1. Verslag (voor intern gebruik en voor input voor eindrapportage) 2. advies over aanpassingen trainingsmodule, functieprofiel	1. Halverwege de pilot 2. Aan het einde van de pilotperiode	2, 4, 7, 10, 11, 12, 13, 15, 16
4, 9, 10, 11, 12, 15, 16	Terugkomdag	TNO-coördinator, CWI-ers	1. Verslag (voor intern gebruik en voor input voor eindrapportage) 2. Advies over aanvullende beoordelingsrichtlijnen	1. Halverwege de pilot 2. Aan het einde van de pilotperiode	4, 9, 10, 11, 12, 15, 16
15, 16	Interviews voorzitters indicatiecommissies	TNO-coördinator	Verslag (voor input eindrapportage)	Aan het einde van de pilot periode	15, 16

* De met de checklist verkregen gegevens op dossierniveau worden geaggregeerd op het niveau van de pilotlocatie. Per pilotorganisatie wordt gerapporteerd over de gemiddelde doorlooptijden dossiers uitgesplitst naar deelproces, gemiddelde behandeltijden uitgesplitst naar deelproces, gemiddeld aantal aangevraagde expertises, aantal door indicatiecommissie overgenomen adviezen.

5 Coördinatie pilots

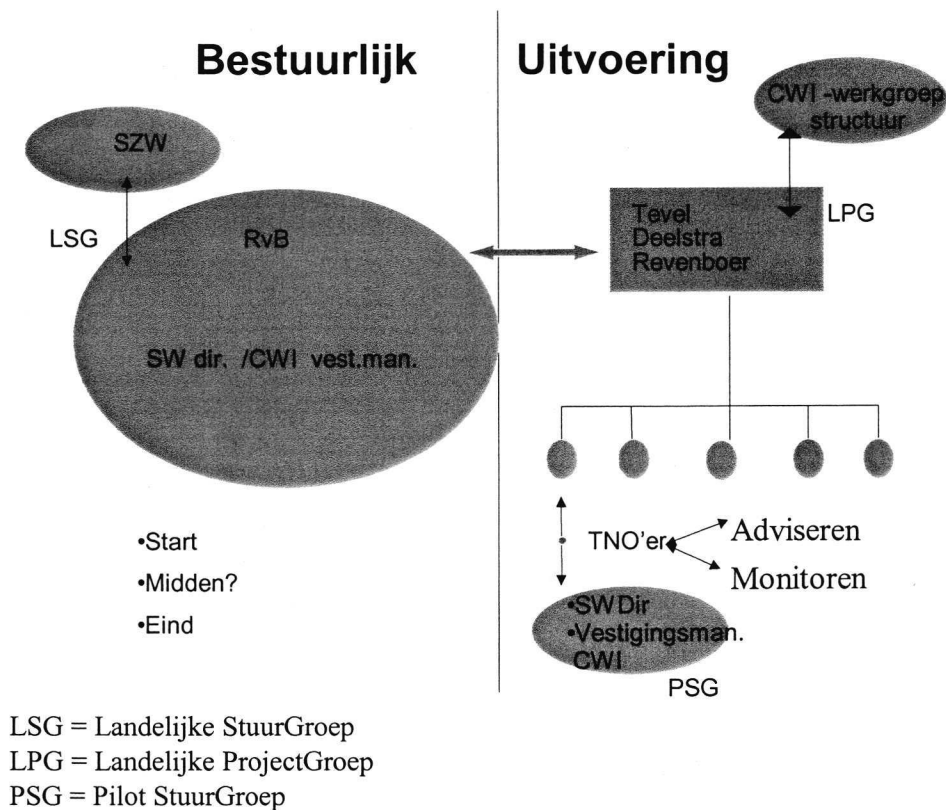
De pilots worden uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van de CWI-vestigingsmanagers. Elke pilot-locatie zal worden ondersteund door een TNO'er. De TNO'ers krijgen de volgende taken:

- Adviseren ten behoeve van de pilots.
- Bewaken of de pilots worden uitgevoerd conform afspraken.
- Indien nodig bijdragen aan het oplossen van problemen door middel van snel schakelen en snelle interventie, zo nodig in overleg met de LPG.
- Evalueren van de pilots.
- Terugkoppeling naar LPG.

Om het proces zo soepel mogelijk te laten verlopen en om een geen tijd verloren te laten gaan, stellen wij voor dat de betreffende TNO'ers direct van start gaan en bij het begin van de voorbereidingsfase worden aangewezen (na voorgesteld te zijn aan het CWI aan de hand van korte CV's) en tevens een rol krijgen in de voorbereiding van de pilots op locatie.

5.1 Inrichten project- en pilotstructuur

Voor een goed verloop van de pilots is een efficiënte en effectieve aansturing noodzakelijk. Van belang is dat de juiste mensen met de juiste beslissingsbevoegdheid en/of expertise met een passende frequentie zijn vertegenwoordigd in besprekingen op het bestuurs-, het landelijk uitvoerings- en het pilotniveau. Om het project en de pilots goed te kunnen managen, stellen wij voor om zo snel mogelijk na accordering van het pilotplan de volgende structuur op te zetten en in te vullen:






Voor het bestuurlijke deel van de pilots wordt een Landelijke Stuurgroep (LSG) in het leven geroepen. Deze komt in ieder geval twee keer bijeen: bij de start en bij de afsluiting van het traject. Doel is om de bestuurlijk verantwoordelijken (Raad van Bestuur, SW-directeuren, CWI Vestigingsmanagers wellicht aangevuld met wethouders) een platform te geven voor het uitwisselen van informatie en voor het nemen beslissingen (waar nodig) omtrent de uitvoering van de pilots. De LSG heeft interactie met het ministerie van SZW dat de algehele Klankbordgroep voor dit project zal organiseren. Het LSG wordt ondersteund door de Landelijke Projectgroep (LPG) bestaande uit de heren Tevel, Deelstra en Revenboer. Deze LPG is verantwoordelijk voor de uitvoering van de vijf pilots.

Iedere pilot wordt getrokken door de Pilot Stuurgroep (PSG) bestaand uit de SW-directeur, de CWI Vestigingsmanager en de TNO medewerker. De CWI Vestigingsmanager is verantwoordelijk voor de uitvoering van de pilot. De TNO medewerker adviseert de CWI Vestigingsmanager en voert de monitor uit. Ook is hij de intermediair tussen LPG en PSG. De LPG is tijdens de uitvoering stand-by voor afstemming en eventuele problemen op de pilots

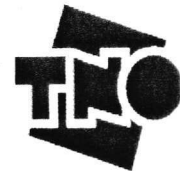
5.2 Werkgroepstructuur CWI

In verband met het creëren van draagvlak van de overgang van de indicatiestelling naar het CWI en om input vanuit het veld te krijgen, zal er interactie zijn tussen Landelijke Stuurgroep en de werkgroepstructuur van het CWI. Deze werkgroep wordt geïnformeerd over de pilots en kan input leveren met betrekking tot de opzet en uitkomsten, zonder daar overigens in besluitvormende zin verantwoordelijk voor te zijn. Mogelijk dat ook externe experts of betrokkenen uit de pilots betrokken worden bij de werkgroep. Verder zal vanuit dan wel binnen deze werkgroep ook de consequenties ten aanzien van de ict, zoals registratiesysteem, management-informatiesysteem en dergelijke, worden meegenomen. CWI draagt zorg voor de coördinatie en organisatie van de werkgroep.

6 Fasering en tijdsplanning pilots

Fasering	Fase 1	Fase 2	Fase 3
Tijdpad	Vorbereiding 4 weken	Uitvoering 10 weken	Evaluatie 3 weken
Activiteiten	 Bepalen pilots Inrichten pilotstructuur Aanwijzen en betrekken coördinerende TNO'ers Vaststellen en organise- ren (rand)voorwaarden, o.a. pilotmedewerkers Detailleren grofontwerp Instrueren pilotmede- werkers Opzetten communicatie- structuur Ontwikkelen monitor- en evaluatiefomulieren	 Formele start Coördinatie Monitoren	 Evaluatie van de gehele pilot Opstellen ontwerp definitief werkproces en -organisatie / opmaat naar uitrol implementa- tie Overleg met betrokken partijen over de uitkomsten van de pilots
Resultaten	Geformaliseerde afspra- ken Verfijnd werkproces Communicatieplan Monitor- en evaluatie- formulieren	Ingevulde monitor- en evaluatiefomulieren Tussenrapport Eindrapport	Eindevalluatie pilots Definitief ontwerp werkproces en - organisatie

Bijlage 1b Ontwerp-werkproces Wsw-indicatie 2.0 (18-09-03)



ONTWERP Werkproces Wsw-indicatie CWI

Concept 2.0
18 september 2003

Algemene uitgangspunten bij ontwerp werkproces

In de stukken en de gesprekken met het CWI en SZW zijn uitgangspunten voor het 'nieuwe' Wsw-indicatieproces geformuleerd. In de toelichting bij de navolgende processchema's staan de specifieke uitgangspunten per processtap. Hieronder staan de algemene uitgangspunten die gelden bij dit ontwerp:

- De doelgroep blijft ongewijzigd.
- CWI fungeert als onafhankelijke Poortwachter sociale werkvoorziening.
- Landelijke uniformiteit in:
 - a. omgang met begrippen en normen regeling en in
 - b. uitvoering: definiëring processtappen, activiteiten, TBV, gebruik standaarddocumenten (landelijk vastgesteld).
- Rechtsgelijkheid.
- Sluitende aanpak bij afwijzing bovengrens en ondergrens. Wsw-indicatiestelling schakel in keten van voorzieningen.
- Proces Wsw-indicatiestelling sluit zoveel mogelijk aan bij diensten en activiteiten van CWI voor werkzoekenden.
- Vereenvoudiging indicatiestelling.
- Expertkennis senior adviseur werk en Indicatiestelling is in eerste instantie een 'Poortwachtersbeoordeling' (beoordeling behoren tot doelgroep of niet).
- Begeleid werken, tenzij sprake is van 'zware' contra-indicaties.

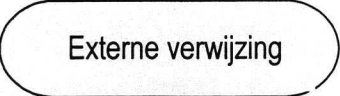
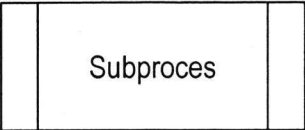

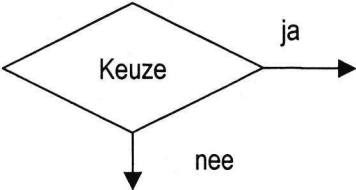
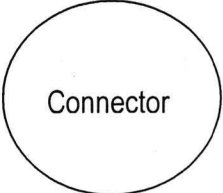
Toelichting en legenda processchema's

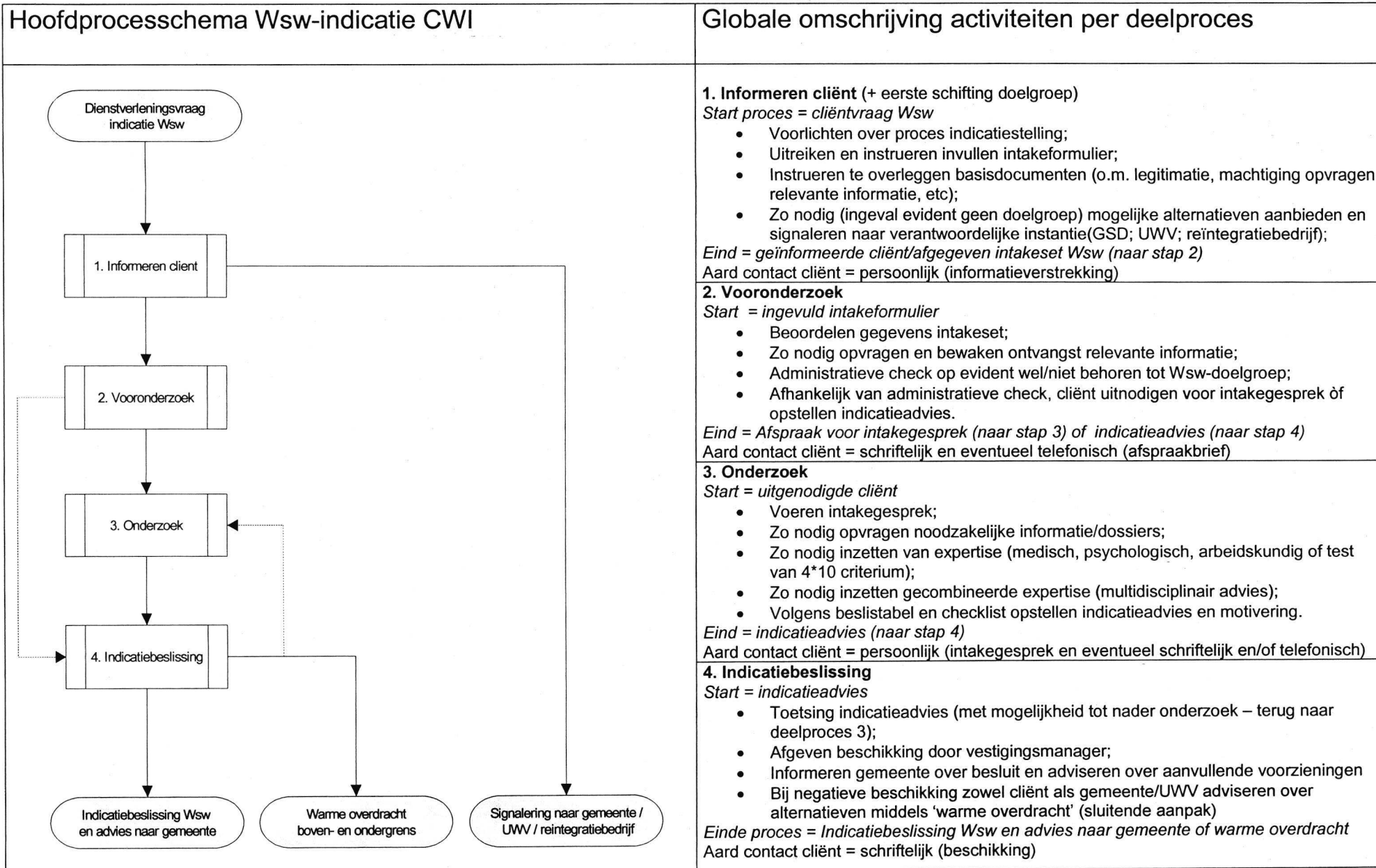
Het ontwerp van het werkproces voor de Wsw-indicatie is als volgt opgebouwd. Eerst wordt het Hoofdproces (HPS) in een stroomschema (*flowchart*) gepresenteerd. Tenzij door pijlen anders is aangegeven, dient het schema van boven naar beneden en van links naar rechts te worden doorlopen. Vervolgens worden de vier deelprocessen gepresenteerd in zowel detailprocesschema (DPS, oneven pagina) als in een toelichtend instructieschema (even pagina). Het nummer van een detailprocesschema verwijst naar de plek van het subproces in het hoofdprocesschema. Het detailprocesschema en het instructieschema vormen samen één 'blad' van het processchema en zijn dus beide voorzien van hetzelfde bladnummer. Ook de activiteiten in het subproces zijn genummerd. Deze nummering correspondeert met die van de bijbehorende teksten in het instructieschema.

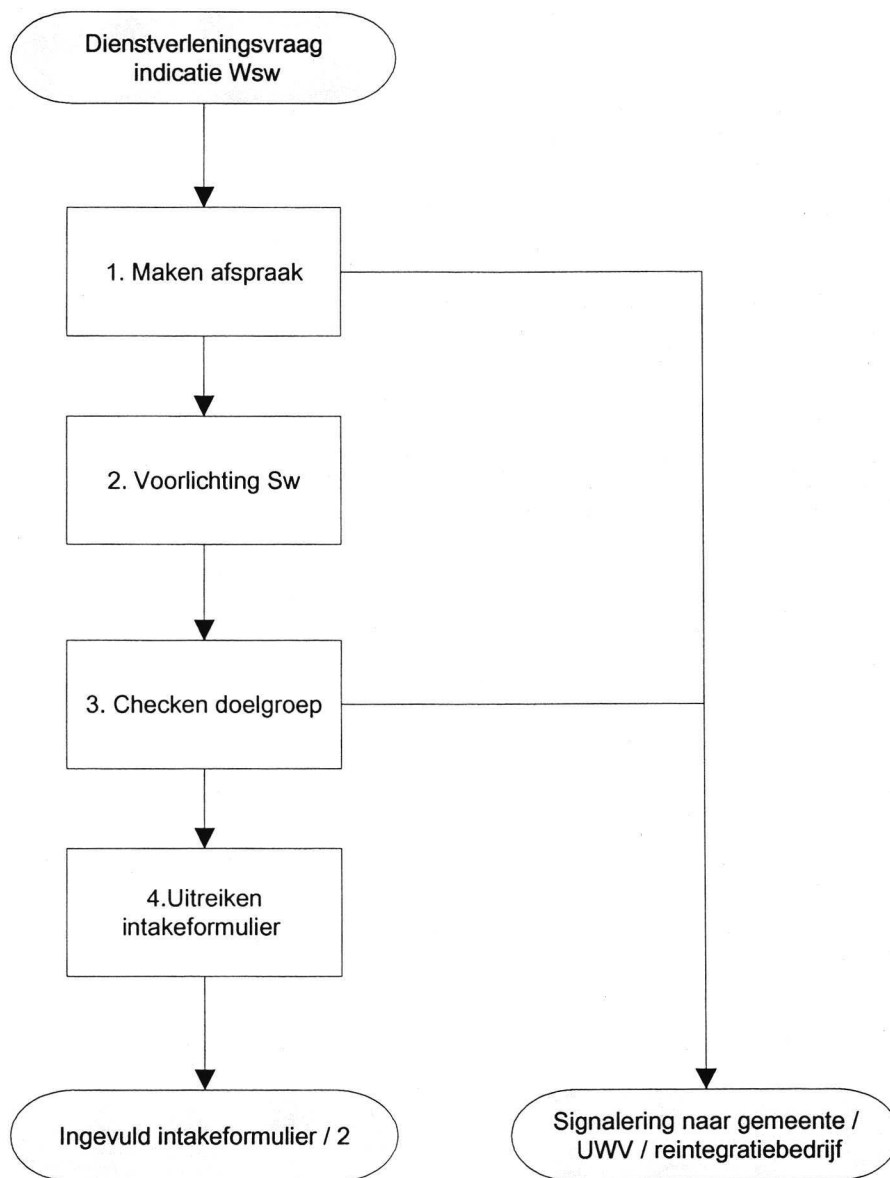
In de instructieschema's staan kolomsgewijs:

- de opeenvolgende activiteiten en de omschrijving daarvan
- de voor het betreffende procesonderdeel geldende uitgangspunten en
- specifieke vragen en voorwaarden ('elementen in pilots') die tijdens de uitvoering van de pilots aan de orde zullen komen.

In de detailprocesschema's wordt een aantal symbolen gebruikt met de volgende betekenis:

Symbol	Omschrijving
 <p>Externe verwijzing</p>	<p>Een verwijzing van of naar</p> <ul style="list-style-type: none"> - een ander detail processchema - een bron/derde buiten het betreffende proces. <p>De externe verwijzing is voorzien van een tekst in het symbool. De tekst verwijst naar een ander detail processchema (DPS) of een externe bron/derde. Elk subproces start en sluit met het symbool van externe verwijzing. De tekst en het nummer achter de schuine streep verwijst naar een voorliggend of opvolgend subproces.</p>
 <p>Subproces</p>	<p>Geeft een sub- of deelproces aan. Een deelproces is een aantal samenhangende activiteiten met een afgebakend start- en eindaanduiding. Het hoofdprocesschema (HPS / schema 0) is opgebouwd uit verschillende deelprocessen. De bij het deelproces behorende activiteiten zijn uitgewerkt in opeenvolgende de detailprocesschema's (DPS / schema's 1 t/m 4)</p>
 <p>Activiteit</p>	<p>Geeft een of meerdere 'eenvoudige' bewerkingen weer. De schadebehandelaar is alle gevallen verantwoordelijk voor de uitvoering. Indien een andere afdeling een activiteit uitvoert of een andere medewerker bij de activiteit wordt betrokken, staat dit nadrukkelijk beschreven in de tekst bij de betreffende activiteit.</p>
 <p>Keuze</p>	<p>Geeft een splitsing in de procesgang in twee takken weer. De beslissingsconditie wordt in het symbool en bij de twee uitgangen vermeld. De schadebehandelaar is in alle gevallen verantwoordelijk voor het nemen van de beslissing, tenzij dit nadrukkelijk anders wordt vermeld in de tekst bij een keuzemoment.</p>
 <p>Connector</p>	<p>De connector geeft aan dat (de betreffende tak van) het processchema elders wordt voortgezet. In het connectorsymbool staat het nummer van het deelproces en de activiteit (bijvoorbeeld 4.1) waar het proces wordt voortgezet.</p>





Werkproces Wsw-indicatie CWI

Naam deelproces	Informereren cliënt + eerste schifting doelgroep	Versie	1.4
Nummer	1	Datum	16 september 2003

Act Nr.	Activiteit	Afdeling/ functionaris	Formulier	Omschrijving
1.	Maken afspraak ¹	receptie	afsprakenlijst	<ul style="list-style-type: none"> • Check inschrijving CWI? • Eventueel verwijzen voorliggende voorzieningen • Maken afspraak spreekuur / voorlichtingsbijeenkomst
2.	Voorlichten Sw	adviseur W+I	richtlijnen voorlichting	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Voorlichten over proces indicatiestelling Wsw ▪ Cliënt wijzen op eisen / rechten op een Wsw-indicatiestelling
3.	Checken doelgroep	adviseur W+I	doelgroepomschrijving (uitsluiting)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vragen of cliënt door wil gaan met procedure (vrijwilligheid?) • Beoordelen kans op positieve indicatie • Indien evident kansloos aanbieden van alternatieven (in kader van sluitende aanpak); hier kan in vroeg stadium de vraag omgedraaid worden. Voordeel is een lagere caseload voor het CWI
4.	Uitreiken intakeformulier	adviseur/ adm.medewerker	<ul style="list-style-type: none"> ▪ intakeset ▪ informatiebrochure ▪ format informatie-aanlevering ▪ machtigingsformulier 	<ul style="list-style-type: none"> • Uitreiken en Instrueren invullen intakeformulier² • Instrueren over aan te leveren basisgegevens (o.m. legitimatie) • Cliënt toestemming vragen voor opvragen rapporten begeleidende/verwijzende/uitkerende instanties en externe deskundigen

Uitgangspunten

- Kwaliteit 'aan de kop van het proces'. Het eerste contact met de cliënt is cruciaal; mogelijk kunnen hier een aantal bij voorbaat kansloze aanmeldingen worden afgehouden.
- In deze fase vindt 'matching' plaats van persoonlijke verwachtingen met wat de sociale werkvoorziening te bieden heeft.
- Cliënt of toeleider vult intakeformulier in, ontvangst van dit formulier is de trigger voor de volgende stap.
- Indien cliënt evident niet tot de Wsw-doelgroep behoort (fase 1 of 2, reeds in reïntegratietraject, reeds aan het werk) dan wordt cliënt gewezen op alternatieve / voorliggende voorzieningen en wordt cliënt 'warm' overgedragen naar:
 - intake W+I CWI (standaard vooraf?)
 - bemiddelingsactiviteiten CWI
 - kwalificerende intake (kwint voor reïntegratieadvies)
 ('warm' = minimaal telefonisch introduceren/afspraak maken)
 In alle (??) gevallen vindt er een gestandaardiseerde signalering naar de verantwoordelijke instantie (gemeenten of UWV) plaats.
- Cliënt c.q. ouder/voogd heeft eigen rol en verantwoordelijkheid in informatievoorziening

Elementen (vragen) in pilots

- Dient zich cliënt altijd eerst als werkzoekende bij het CWI te laten inschrijven (gespreksnotitie expertmeetings 9.6.2003)?
- Zo ja, Kan bij (controle op = receptie) inschrijving (= intake W+I) reeds een indicatievraag worden omgebogen indien cliënt evident niet tot doelgroep behoort?
- Afspraken over voorlichting: taak gemeente? (voorlichtingsbijeenkomst: individueel versus groepsgewijs?; schriftelijk versus mondeling?)
- Ontwikkelen (uitsluitings)criteria op grond waarvan cliënt zonder meer kan worden afgewezen (In geval van VSO-MLK schoolverlaters is wel of geen SW eigenlijk geen issue; zij komen bijna per definitie in aanmerking voor een indicatie. Ook 80-100% arbeidsongeschikten krijgen bijna automatisch indicatie. Nug-ers daarentegen krijgen waarschijnlijk geen positieve indicatie).

¹ De eerste stap kan ook worden gedefinieerd als standaard onderdeel van het dagelijkse proces voor de CWI-receptie.

² Op intake worden alle gegevens die relevant zijn voor de volgende activiteiten/stappen bevraagd (inclusief gegevens waarop een administratieve toets kan plaatsvinden)

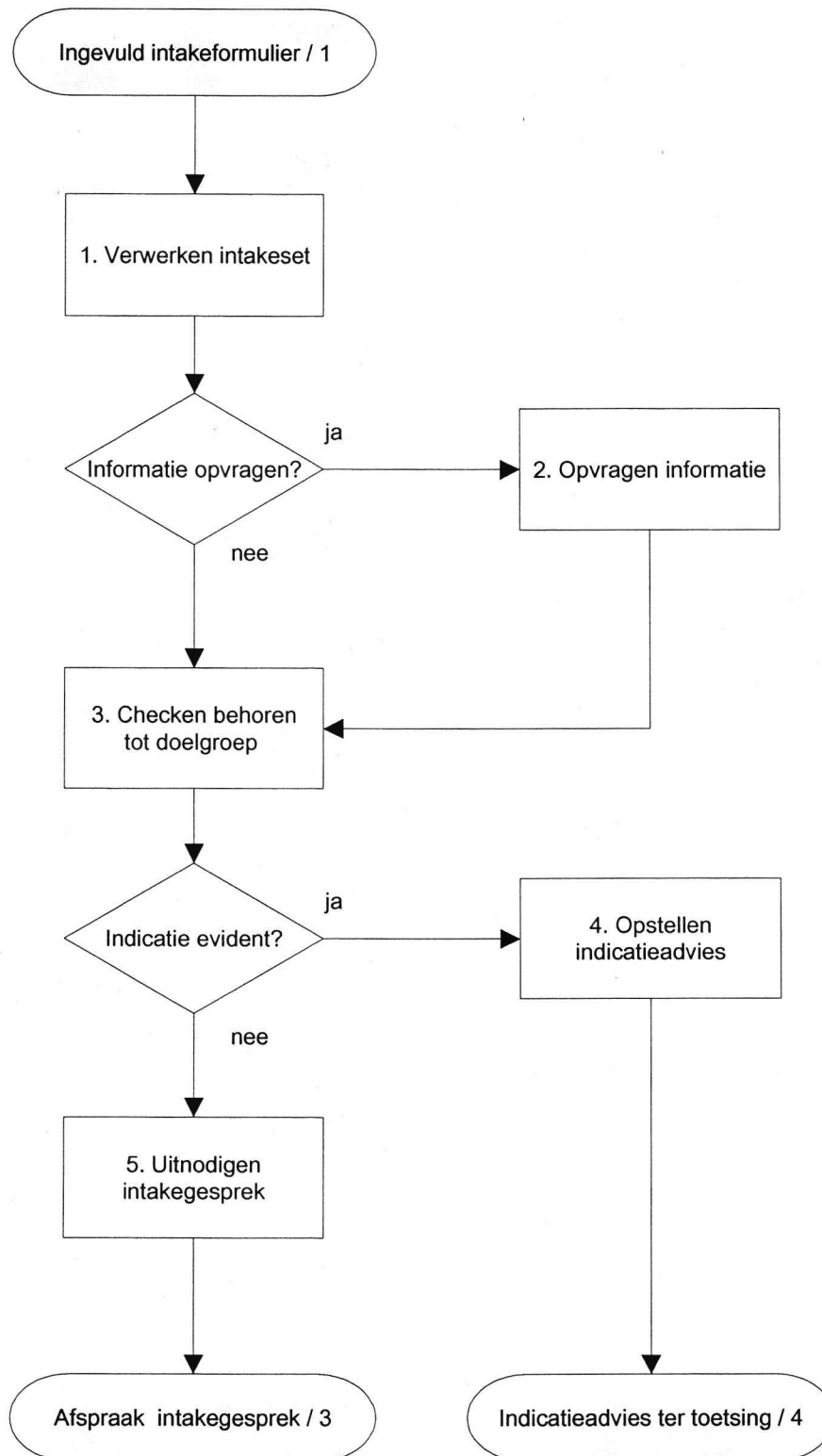
Werkproces Wsw-indicatie CWI

Naam deelproces
Nummer

Vooronderzoek
2

Versie
Datum

1.4
16 september 2003



Werkproces Wsw-indicatie CWI

Naam deelproces Vooronderzoek
 Nummer 2

Versie 1.4
 Datum 16 september 2003

Act Nr.	Activiteit	Afdeling/ functionaris	Formulier	Omschrijving
1.	Verwerken intakeset	adm.medewerker	▪ richtlijn beoordeling intakeset	<ul style="list-style-type: none"> • Registreren ontvangst • Administratieve toets op volledigheid gegevens intakeset • Vaststellen welke informatie/dossier op gevraagd moeten worden
2.	Opvragen informatie	adm.medewerker	▪ standaard formulieren opvragen informatie	<ul style="list-style-type: none"> • Opvragen informatie: rapport van een verzekeringsarts en/of een arbeidsdeskundige (in geval van uitkering bij UWV), van een psycholoog, van een reïntegratiebedrijf, van de sociale dienst (in geval van een uitkering van de SD), consulent CWI (Kwint) • Bewaken ontvangst opgevraagde informatie • Zo nodig rappelleren • Overdragen dossier aan adviseur W+I voor administratieve beoordeling
3.	Checken behoren tot doelgroep	adm.medewerker		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administratieve check gegevens (intakeset en opgevraagde informatie) op behoren tot doelgroep ▪ Aangeven onderscheid 'duidelijk kansloos' (wel/niet behoren tot doelgroep) versus grensgeval ▪ Indien indicatie evident lijkt, dossier overdragen aan adviseur W+I
4.	Opstellen indicatieadvies	adviseur W+I	Richtlijn indicatieadvies	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conform richtlijn opstellen indicatieadvies + eventueel (reïntegratie)advies voor probleemhouder ▪ Indien toch nader onderzoek nodig, cliënt (laten) uitnodigen voor intakegesprek
5.	Uitnodigen voor intakegesprek	adm.medewerker		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cliënt schriftelijk uitnodigen ▪ Afspraak in systeem registreren t.b.v. betreffende functionaris

Uitgangspunten

- De verzamelde gegevens vormen de basis voor de beoordeling van de kans op een positieve indicatie.
- Opvragen medische / privacygevoelige gegevens kan alleen met een machtiging van cliënt.
- En juiste inschatting van de kans op een Wsw-indicatie voorkomt (te) groot beslag op capaciteit van de adviseur Werk en inkomen van 'kansloze' aanmeldingen.

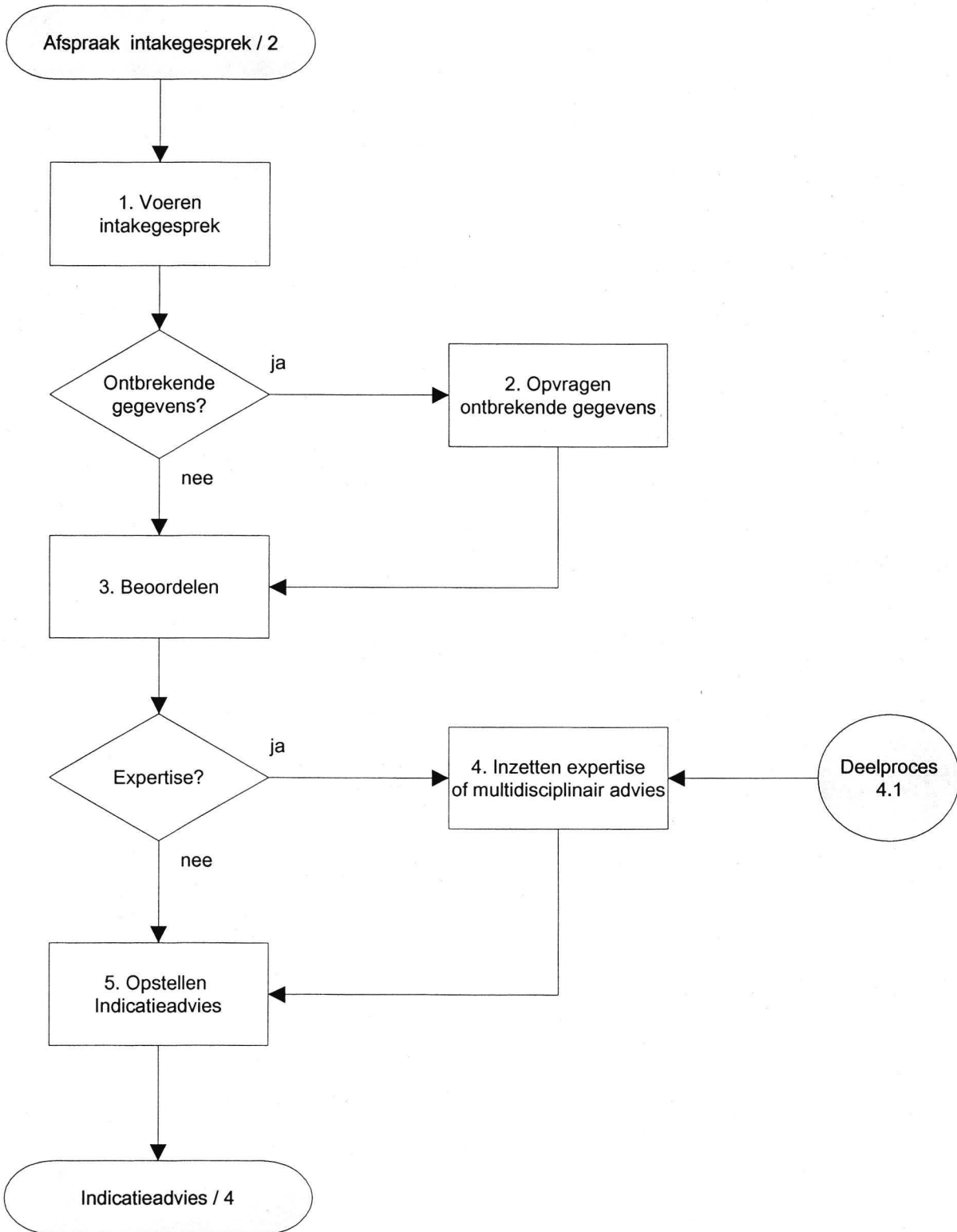
Elementen (vragen) in pilots

- Ontwerp van richtlijnen ten aanzien van gegevens die minimaal in dossier aanwezig moeten zijn om een oordeel te kunnen geven of een cliënt tot de doelgroep behoort of niet
 - Ontwerp richtlijnen ten aanzien van recentheid / geldigheid op te vragen gegevens (bv. Hoe oud mogen belastbaarheidsgegevens zijn?). Als basis voor deze richtlijnen kan het advies van het NIP worden gebruikt.
 - Wellicht administratief af te handelen
 - Ontwikkeling criteria voor 'filtering' (bv. in beoordeling meenemen van mogelijkheden vóórliggende voorzieningen, bepalen mogelijkheden huidige werksituatie, bepalen gezinssituatie, bepalen aard van de handicap).
 - Beleidskeuze: fijnmazig vs grof?
- Kan medewerker op grond van beslistabel voor bepaalde doelgroep reeds in dit stadium een positief indicatieadvies opstellen?
 - Zo ja op welk moment en wie (functie) toetst dit advies?
 - Welke beoordelingen zijn administratief af te handelen?

Werkproces Wsw-indicatie CWI

Naam deelproces Onderzoek
Nummer 3

Versie 1.4
Datum 16 september 2003



Werkproces Wsw-indicatie CWI

Naam deelproces	Onderzoek	Versie	1.4
Nummer	3	Datum	16 september 2003

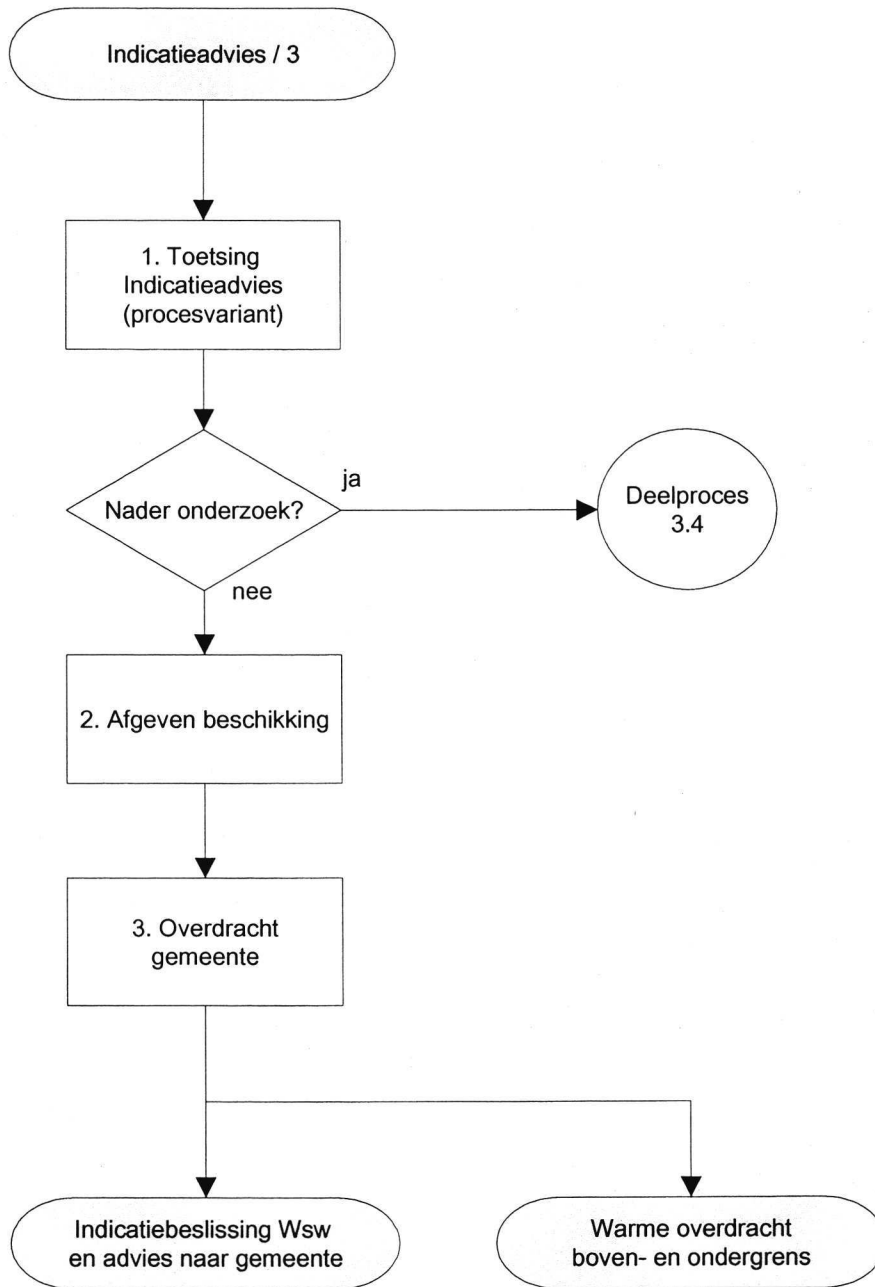
Act Nr.	Activiteit	Afdeling/functionaris	Formulier	Omschrijving
1.	Voeren intakegesprek	adviseur W+I	richtlijn intakegesprek	<ul style="list-style-type: none"> • Voeren van intakegesprek met cliënt en zijn of haar begeleider • Vragen of cliënt door wil gaan met procedure mede op basis van dossier en kansbeoordeling
2.	Opvragen ontbrekende gegevens	adviseur W+I		Indien uit intakegesprek blijkt dat nog relevante informatie ontbreekt: <ul style="list-style-type: none"> • Opvragen ontbrekende of aanvullende gegevens
3.	Beoordelen	adviseur W+I	Beoordelingsrichtlijn Wsw-indicatie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beoordeling behoren tot doelgroep ▪ Beoordeling arbeidshandicapcategorie ▪ Beoordeling begeleid werken ▪ Beoordeling type arbeidsplaats (begeleid werken, detachering, beschut werken) ▪ Beoordeling geldigheidsduur indicatie ▪ Opstellen verslag op basis van (voor)onderzoek met daarin opgenomen de onderbouwing van de beoordeling
4.	Inzetten expertise	adviseur W+I	Richtlijnen formuleren expertisevraag	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conform richtlijnen uitzetten van expertisevra(a)g(en) of vraag proefplaatsing (b.v. voor onderzoek 4*10 criterium) ▪ Bewaken uitvoering afspraken
5.	Opstellen indicatieadvies	adviseur W+I	Richtlijn indicatieadvies	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Opstellen van indicatieadvies (aan vestigingsmanager)

Uitgangspunten

- Indien de senior adviseur werk en inkomen twijfelt of er sprake is van een 'bovengrens-' of 'ondergrensgeval' dan kan hij besluiten:
 - a. tot medisch, psychologisch, arbeidskundig onderzoek)
 - b. tot onderzoek 4*10 criterium (bij twijfel ondergrens/productiviteit)
- Vraagstelling en antwoorden zoveel mogelijk afbakenen en standaardiseren t.b.v. Wsw-indicatie: beperkingen definiëren in ICDH-codes
- Rapportages moeten helder antwoord gegeven op de vraag wat de noodzakelijke aanvullende voorzieningen zijn.

Elementen (vragen) in pilots

- Aanpassing Beslistabel I: formuleren nieuwe operationele criteria bovengrens
- Aanpassing Beslistabel II (weghalen inconsistenties)
- Ontwikkeling criteria voor inhuur expertise
- Ontwikkeling format voor verslaglegging
- Ontwikkeling format verzoek om specifieke externe expertise
- Ontwikkeling richtlijnen proefplaatsing?
- Heldere contracten / SLA's met uitvoerende expertpartijen (landelijke inkoop – lokale bestelling)
- Opstellen richtlijnen voor bepaling duur van de indicatie
- protocol herindicatie dezelfde of anders?



Werkproces Wsw-indicatie CWI

Naam deelproces	Indicatiebeslissing	Versie	1.4
Nummer	4	Datum	16 september 2003

Act Nr.	Activiteit	Afdeling/ functionaris	Formulier	Omschrijving
1.	Toetsing indicatieadvies	CWI-manager	toetsings-richtlijn	<ul style="list-style-type: none"> Toetsen indicatieadvies Bij twijfel aanvragen nader onderzoek (naar deelproces 3.4)
2.	Afgeven beschikking	CWI-manager	<ul style="list-style-type: none"> format beschikking informatie bezwaar en beroep 	<ul style="list-style-type: none"> Afgeven beschikking aan cliënt met positieve of negatieve indicatie (door vestigingsmanager) Cliënt schriftelijk op de hoogte stellen van het advies aan de gemeente Cliënt wijzen op klachten- en bezwaarprocedures
3.	Overdracht gemeente	adviseur W+I	richtlijnen voor (informatie)-overdracht	<ul style="list-style-type: none"> Zorgvuldig overdragen van (kopie van) indicatiebesluit + advies Bij negatief indicatiebesluit cliënt 'warm overdragen' aan verantwoordelijke instantie

Uitgangspunten

- De kwaliteit van de indicatie kan op twee wijze worden geborgd:
 - Als een periodieke kwaliteitstoets die los van het beslissingsproces staat.
 - Als een vast onderdeel van het beslissingsproces: elke indicatieadvies wordt door een toetsers beoordeeld alvorens het advies ter tekening wordt aangeboden aan de vestigingsmanager.
- Indien uit toetsing een andere indicatie volgt, dan wordt besloten of nadere expertise nodig is (terug naar deelproces 3)
- De positieve beschikking bevat de volgende onderdelen:
 - Doelgroep
 - Arbeidshandicapcategorie
 - Geldigheidsduur indicatie gemotiveerd door ontwikkelperspectief van cliënt in relatie tot de arbeidsmarkt
 - Advies aan college B&W over aard van de aanpassingen
 - Advies aan college B&W over wel of niet begeleid werken
 - Advies aan college B&W over type arbeidsplaats: begeleid werken, detachering, beschut werken
- Bij positief indicatiebesluit:
 - adviseren B&W over aard van de aanpassingen die nodig zijn voor het verrichten van arbeid
 - adviseren B&W over wel of niet in aanmerking komen voor begeleid werken
- Indien negatief indicatiebesluit (bovenkant): opstellen van reïntegratieadvies voor 'probleemhouder' (gemeente of UWV)
- Indien negatief indicatiebesluit (onderkant): 'warme' /zorgvuldige overdracht via gemeente naar RIO voor ondersteunende en activerende begeleiding AWBZ

Elementen (vragen) in pilots

- ontwikkeling kwaliteitscriteria
- ontwikkeling kwaliteitsborgingssysteem (interne versus externe controle?)
- hoe ziet het expertiseonderzoek eruit wanneer na toetsing een andere indicatie wordt gesteld?
- Hoe zien de bezwaar- en beroepsprocedures eruit?
- Partijen maken afspraken met elkaar over verantwoordelijkheden, gegevensuitwisseling en eisen reïntegratieadvies van CWI (formats SLA's)

Bijlage 1c Draaiboek 'opzetten en uitvoeren pilot voor CWI vestigingsmanager' (26-09-03)



**Draaiboek ‘opzetten en uitvoeren pilot’
voor de CWI vestigingsmanager.**

(Behorend bij pilotplan Wsw-indicatie 2.0)

Inleiding

Uw vestiging doet mee aan de pilot WSW-indicatie waarin het werkproces, van deze voor het CWI nieuwe taak, op CWI-vestigingen wordt getest. Als vestigingsmanager bent u tijdens deze pilot verantwoordelijk voor de interne communicatie, de organisatie van de randvoorwaarden en het voorzitterschap van de regionale stuurgroep.

In dit draaiboek worden de stappen beschreven die voorafgaand aan de start van de pilot dienen te worden gerealiseerd. Daarbij worden de onderstaande 7 aspecten onderscheiden:

- Personele bezetting.
- Organisatie werkwijze.
- Huisvesting.
- Opvragen dossiers ten behoeve van pilots
- Afstemming met de Gemeente / indicatiecommissie.
- Afstemming met het SW-bedrijf.
- Contact onderhouden met TNO Arbeid.

Aan het einde van deze bijlage treft u een concrete lijst van acties aan.

Doelstelling pilots

In de pilots wordt het 'nieuwe' werkproces 'getest'. De pilots zijn geslaagd als onderstaande doelstellingen en bijbehorende vragen zijn beantwoord:

- Het uitwerken en testen van beoordelingsrichtlijnen, gebaseerd op het wettelijke kader indicatiestelling WSW:
 - Hoe hanteerbaar zijn de beoordelingsrichtlijnen voor de beoogde CWI-medewerkers?
 - Leidt het werken met de beoordelingsrichtlijnen tot indicatiestellingen conform het wettelijke kader (scherpe en transparante selectie)?
- Het testen van het 'nieuwe' werkproces (zie bijlage 2: grofontwerp werkproces). Hierbij geldt de vraag of het proces voldoet en waar eventuele aanpassingen noodzakelijk zijn. Gezien de korte doorlooptijd van de pilots concentreren wij ons daarbij met name op de kritische beoordelingsmomenten in het proces, te weten:
 - Is op basis van alleen het dossier een schifting te maken tussen cliënten die evident wel of niet tot de WSW-doelgroep horen en cliënten waarvoor nader onderzoek (minimaal een intakegesprek) noodzakelijk is?
 - Is het voor een (senior) adviseur Werk & Inkomen haalbaar om op basis van het dossier, een intakegesprek en eventuele expertise tot een indicatiestelling te komen?
 - Blijven er dossiers over waarbij er twijfel over de indicatiestelling blijft bestaan nádat één type van externe deskundige zijn oordeel gegeven heeft? Wat zijn hiervan de kenmerken? Is multidisciplinaire advisering noodzakelijk om tot een beoordeling te komen?
- Bepalen voorwaarde voor effectieve en efficiënte ketensamenwerking.
 - Welke eisen stelt een 'ketenprocesmodel' aan de informatieoverdracht tussen de betrokken partijen (bijvoorbeeld SNO's, informatieformats, etc) zodat er geen doublures ontstaan in het 'ketenprocesmodel'?
 - Hoe zou de herindicatie er uit dienen te zien als laatste onderdeel in het 'ketenprocesmodel'?

Personele bezetting: medewerkers vrijmaken voor uitvoering pilot

De te verrichten werkzaamheden stellen zowel qua inzet als qua expertise eisen aan de personele bezetting.

Deze bezetting dient groot genoeg te zijn en in de periode begin oktober begin januari 2004 voldoende tijd ter beschikking te hebben om:

- bij de introductie op 15 oktober aanwezig te zijn;
 - getraind te worden in het gebruik van de beoordelingsrichtlijn indicatiestelling op 22 en 23 oktober;
 - zo'n 40 dossiers te kunnen behandelen in de genoemde periode;

Qua expertise dient de werkgroep ervaren genoeg te zijn om het gehele traject te kunnen doorlopen en tot een beschikking te kunnen komen.

Organisatie werkwijze

In week 41 zal een formele aftrapbijeenkomst plaatsvinden met:

- U als vestigingsmanager
- de directeur van het SW-bedrijf in uw CWI-regio
- vertegenwoordiger van de gemeente
- voorzitter van de indicatiecommissie
- lid van de landelijke projectgroep van het CWI hoofdkantoor(dhr Tevel of dhr Deelstra)
- eventueel iemand van een belangenvereniging
- eventueel pers
- coördinator van TNO Arbeid

Voorafgaand aan deze aftrapbijeenkomst heeft u een voorbespreking van ± 1 uur met de heer Tevel of Deelstra en de coördinator van TNO Arbeid. De aftrapbijeenkomst zal ook worden nabesproken (± ½ uur).

Er dienen intern afspraken te worden gemaakt over:

- de werkwijze
- de planning (cliënt en in betreffende fase benodigde expertise)
- de coördinatie (overdracht dossiers, e.d.)
- afstem- en evaluatiemomenten (hierover komt nog nadere informatie)

Ook medewerkers die mogelijk indirect met de pilot te maken krijgen (receptie, telefonist(e), administratie, etc.) dienen geïnformeerd en geïnstrueerd te worden.

Huisvesting

De pilots worden uitgevoerd op de CWI-locatie. De bij de pilot betrokken medewerkers dienen te kunnen beschikken over werkplekken (inclusief PC) en gespreksruimten die ook voor gehandicapten toegankelijk zijn.

Opvragen dossiers ten behoeve van pilot

In de pilots zal (zo veel mogelijk) worden gewerkt met reële en actuele aanvragen voor WSW-indicaties.

Dit impliceert enerzijds afspraken over de instroom van aanvragen en uitstroom van indicaties en anderzijds dat er kwaliteits- en rechtsgeldigheidsborgingen dienen te worden ingevoerd.

Instroom van aanvragen en uitstroom van indicaties

Er dienen afspraken te worden gemaakt m.b.t. de overdracht van de intakesets, de – afspraken c.q. de indicatieadviezen (in- en output afhankelijk van het deelproces in de procesgang) naar het CWI (zowel bij de start als tijdens pilot). Hierbij dienen er ook afspraken te worden gemaakt over de bewaking van de kwaliteit.

Eventueel kan worden afgesproken dat het SW-bedrijf de conceptindicaties uit de pilot checkt vóórdat de indicatiecommissie een advies geeft.

Kwaliteits en rechtsgeldigheidsborgingen

Toetsing adviezen door de indicatiecommissie

Om de uitkomsten van het pilottraject rechtsgeldig te kunnen laten zijn worden de uiteindelijke beschikkingen afgegeven door de Gemeente en zal de bestaande indicatiecommissie de indicatieadviezen toetsen.

Hierover dienen afspraken te worden gemaakt (zie ook 5: afstemming Gemeente).

Inzet medewerker SW-bedrijf

Om gebruik te kunnen maken van de kennis van het huidige indicatieproces zal een medewerker van het SW-bedrijf een vraagbaakfunctie vervullen voor de CWI medewerkers (zie ook 6.: afstemming SW-bedrijf). Daarnaast zal ook vanuit TNO Arbeid ondersteuning worden geboden bij dit proces.

Afstemming met de Gemeente / indicatiecommissie

Om de uitkomsten van het pilottraject rechtsgeldig te kunnen laten zijn worden de uiteindelijke beschikkingen afgegeven door de Gemeente. Daarvoor is het nodig dat de indicatiecommissie aan de gemeente adviseert. Het dossier zal dan ook vanuit het CWI richting de indicatiecommissie worden geleid. Dit biedt tegelijkertijd de mogelijkheid om de pilot-uitkomst te toetsen aan het advies van de indicatiecommissie.

Hierover dienen afspraken te worden gemaakt tussen het CWI en de gemeente. Deze afspraken dienen afgestemd te worden op de vergaderfrequentie van de indicatiecommissie. Een niet goede afstemming zou ervoor kunnen zorgen dat sommige indicatieadviezen niet tijdig kunnen worden getoetst en daarmee buiten het bereik van de pilot vallen.

Afstemming met het SW-bedrijf

Om er voor te zorgen dat de beoordeling wordt uitgevoerd met minimaal hetzelfde kwaliteitsniveau als in het bestaande indicatieproces is het noodzakelijk om een ervaren medewerker van het SW-bedrijf een vraagbaakfunctie te geven in de pilots.

De SW-medewerker is regelmatig beschikbaar om de voortgang van de pilot te bespoedigen (wellicht hoeft hij/zij niet altijd op de CWI-locatie aanwezig te zijn, als hij/zij telefonisch bereikbaar is bij dringende vragen of problemen).

Met het SW-bedrijf dienen derhalve afspraken te worden gemaakt m.b.t. de inzet van deze ervaren medewerker. TNO Arbeid zal hierbij ondersteuning verlenen.

Contact onderhouden met TNO Arbeid

Tijdens de pilot wordt u ondersteund door een coördinator van TNO Arbeid. Hij/zij is het aanspreekpunt en de adviseur van u en voor de regionale stuurgroep. Verder rapporteert de TNO coördinator maandelijks aan de hand van onder andere de monitorformulieren t.b.v. de eindevaluatie over:

- De werkbaarheid van het procesmodel.
- De hanteerbaarheid van de beoordelingsrichtlijnen voor de Wsw-indicatiestelling en of de interpretatie van de wettelijke kaders niet leidt tot ongewenste effecten.

Ook de Landelijke Projectgroep is tijdens de uitvoering stand-by voor de afstemming en eventuele problemen.

Bereikbaarheid: de TNO coördinator is bereikbaar op een vast nummer, mobiel nummer, e-mail-adres en een speciaal voor dit project bestemd e-mail-adres. U wordt verzocht altijd dit e-mail-adres 'cc' te geven. Op momenten van afwezigheid kan dan vanuit TNO Arbeid uw vraag worden doorgezet naar één van de andere bij deze pilot betrokken TNO coördinatoren. Het e-mail-adres is: cwi-project@arbeid.tno.nl

Actielijst

Hieronder worden kort de belangrijkste acties opgesomd die de vestigingsmanager bij de start van de pilots dient te nemen.

Personele bezetting: medewerkers vrijmaken voor de uitvoering van de pilot

- Twee (senior)adviseurs werk en inkomen en een administratief medewerker gedurende week 41 – begin 2004 beschikbaar stellen voor de uitvoering van de pilot (ook voor de trainingen).
- Op de CWI-locatie de twee (senior)adviseurs werk en inkomen voor 0,5 fte per week gedurende drie maanden vrijmaken voor uitvoering van de pilots. De administratief medewerker voor 0,25 fte per week gedurende drie maanden inzetten voor de pilot.
- Vervanging regelen voor de reguliere werkzaamheden.
- De (senior)adviseurs en de administratief medewerker instrueren in het gebruik van de beoordelingsrichtlijn indicatiestelling.
- Controleren of de (senior)adviseurs en de administratief medewerker bekend zijn met de relevante evaluatieformulieren.

Organisatie werkwijze/communicatie

- Checken of TNO Arbeid een afspraak heeft gemaakt voor de aftrapbijeenkomst (week 41).
- De volgende personen uitnodigen voor de aftrapbijeenkomst:
 - de directeur van het SW-bedrijf in uw CWI-regio
 - vertegenwoordiger van de gemeente
 - voorzitter van de indicatiecommissie
 - lid van de landelijke projectgroep (dhr Tevel of dhr Deelstra)
 - eventueel iemand van een belangenvereniging
 - eventueel pers
 - coördinator van TNO Arbeid
- De (senior) adviseurs en de administratief medewerker instrueren hoe cliënten moeten worden geïnformeerd over de pilot en over eventuele afwijkingen in het proces waar men mee te maken kan krijgen.
- De (senior)adviseurs en de administratief medewerker aangeven tot wie zij zich moeten wenden bij vragen en/of problemen.
- Afspraken maken met de indicatiecommissie en SW-bedrijf over klachtenprocedures, bezwaar en beroepsprocedures.
- Controleren of voor de (senior)adviseurs en de administratief medewerker de relevante evaluatieformulieren gereed zijn en zij bekend zijn met het gebruik ervan.
- Met de (senior)adviseurs en de administratief medewerker afspraken maken over:
 - de werkwijze
 - de planning (cliënt en in betreffende fase benodigde expertise)
 - de coördinatie (overdracht dossiers, e.d.)
 - de afstem- en evaluatiemomenten (hierover volgt nadere informatie)
- Organiseren interne monitoring op verdeling modaliteiten met als doel evenredige verdeling in de pilot te bewerkstelligen.
- Afspraken maken met coördinator TNO Arbeid over diens ondersteuning tijdens de pilot

Huisvesting

Ervoor zorgen dat de (senior)adviseurs en de administratief medewerker beschikken over:

- werkplekken;
- pc's;
- een gespreksruimte die ook voor gehandicapten toegankelijk is.

Afstemming met het SW-bedrijf

- Afspraken maken over de inzet van een ervaren intakemedewerker.
- Afspraken maken over de informatievoorziening aan de cliënt (o.m. klachtenprocedures, bezwaar en beroepsprocedures)?
- Nagaan of het SW-bedrijf de conceptindicaties uit de pilot checkt vóórdat deze naar de indicatiecommissie gaan.
- Afspraken maken over de input (intakesets, de –afspraken c.q. de indicatieadviezen) en de output (indicatieadviezen) naar en vanuit het bestaande indicatieproces.

- Afspraken maken over selectie van dossiers om de onafhankelijkheid te toetsen.
- Afspraken maken over het stoppen van instroom van modaliteiten waarvan er al voldoende zijn behandeld.
- Afspraken maken over bevorderen instroom van modaliteiten waarvan er nog onvoldoende zijn behandeld.

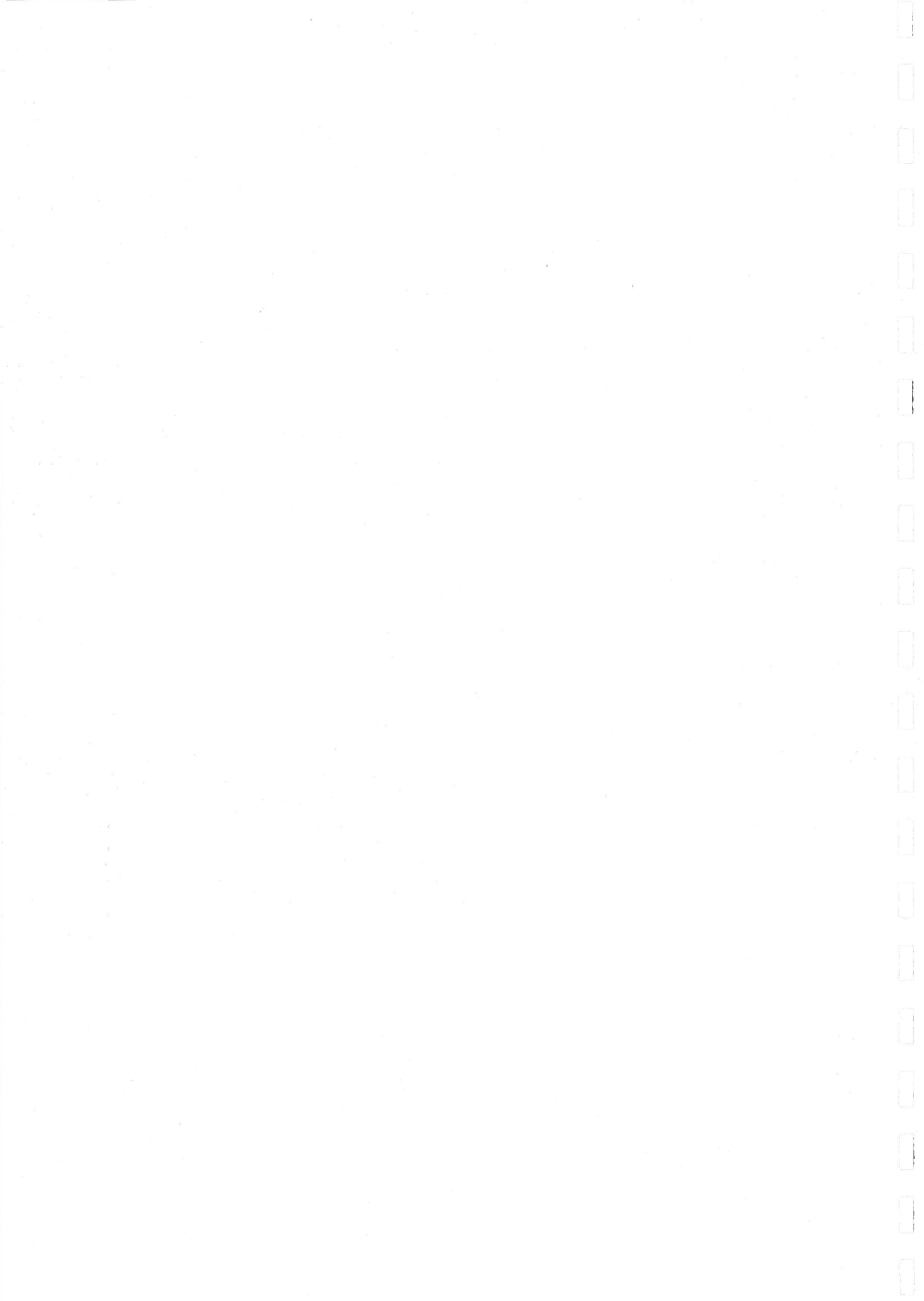
Afstemming met de Gemeente of het schap

- Afspraken maken over de toetsing van de indicatieadviezen door de indicatiecommissie.
- Afspraken maken met de voorzitter van de indicatiecommissie over tijdsige inschakeling van externe experts (arbeidskundige, arts en psycholoog)

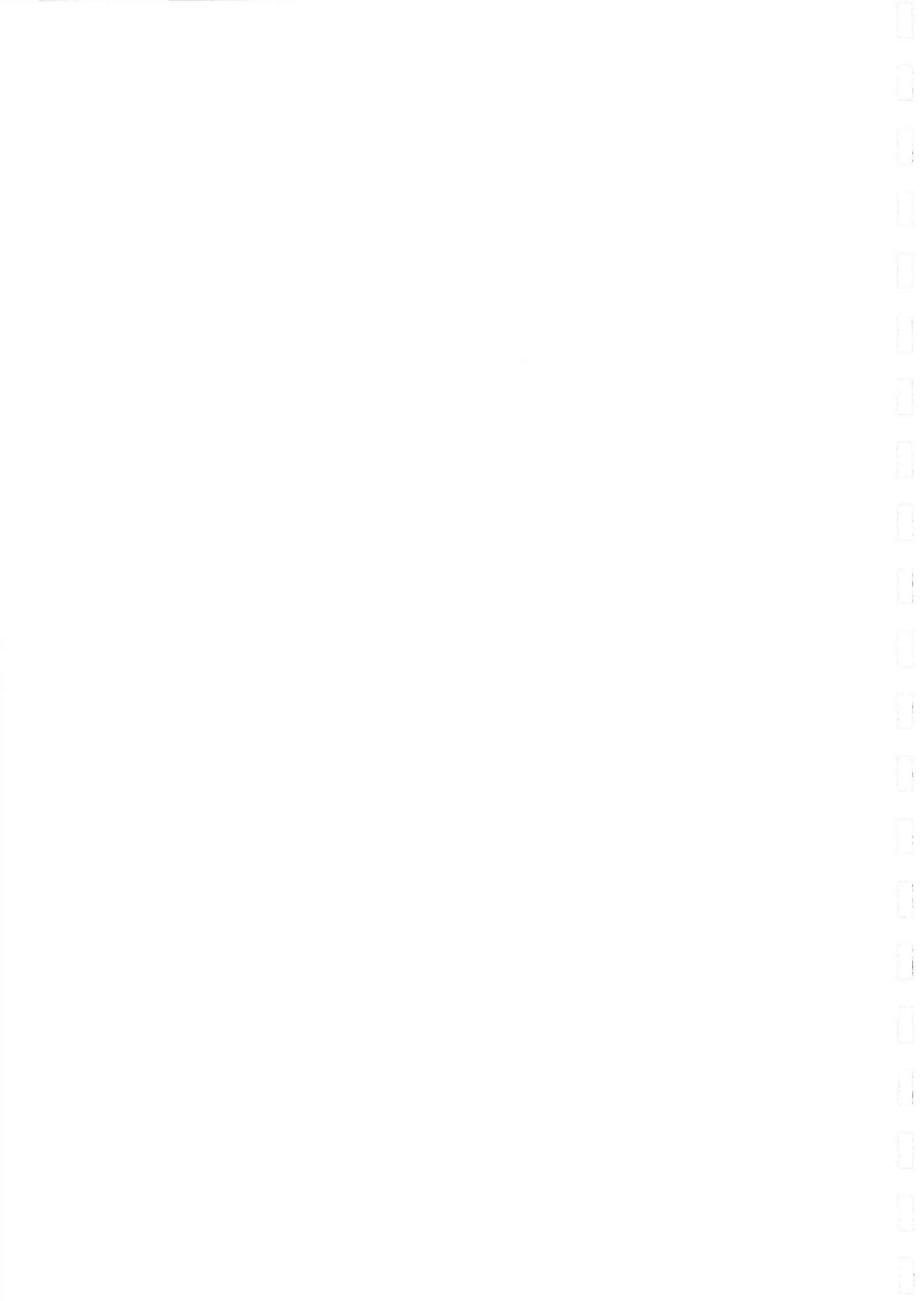
Afstemmen werkwijze met TNO Arbeid

- Overleg voeren met coördinator TNO Arbeid over monitoring verschillende vormen van advies op de drie modaliteiten: zonder advies, met advies, interdisciplinair overleg.
- In overleg met coördinator TNO arbeid bepalen of de instroom van modaliteiten waarvan er al voldoende zijn behandeld beëindigd moet worden. In overleg met de coördinator van TNO Arbeid bepalen of de instroom van modaliteiten waarvan er nog onvoldoende zijn behandeld uitgebreid moet worden.

Vragen van de (senior)adviseurs en administratief medewerker en eventuele problemen tijdens het proces voorleggen en melden aan de coördinator van TNO Arbeid.



Bijlage 2 Aanbevolen werkproces Wsw-indicatie 1.0 (12-02-04)



Algemene uitgangspunten bij aanbevolen werkproces

Dit aanbevolen werkproces Wsw-indicatie CWI is gebaseerd op het 'ontwerp werkproces Wsw-indicatie CWI'¹ dat in de pilots is uitgetest. De bevindingen uit de pilots en de themabijeenkomsten hebben geleid tot een bijstelling van het ontwerp werkproces (zie hoofdstuk 2 van het eindrapport) en geresulteerd in onderhavige werkprocesbeschrijving. De algemene uitgangspunten voor het werkproces zijn ongewijzigd gebleven:

- De doelgroep Wsw blijft ongewijzigd.
- CWI fungeert als onafhankelijke Poortwachter sociale werkvoorziening.
- Landelijke uniformiteit in:
 - a. omgang met begrippen en normen regeling en in
 - b. uitvoering: definiëring processtappen, activiteiten, gebruik standaarddocumenten en richtlijnen.
- Rechtsgelijkheid.
- Sluitende aanpak bij afwijzing bovengrens en ondergrens. Wsw-indicatiestelling schakel in keten van voorzieningen.
- Proces Wsw-indicatiestelling sluit zoveel mogelijk aan bij diensten en activiteiten van CWI voor werkzoekenden.
- Vereenvoudiging indicatiestelling.
- Beoordeling adviseur werk en inkomen is primair een 'Poortwachtersbeoordeling' (beoordeling wel of niet behoren tot).
- Begeleid werken, tenzij sprake is van 'zware' contra-indicaties.

¹ Zie voor oorspronkelijk ontwerp werkproces de bijlage 1b

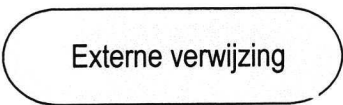
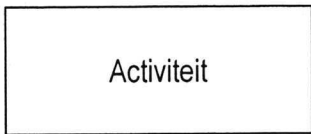
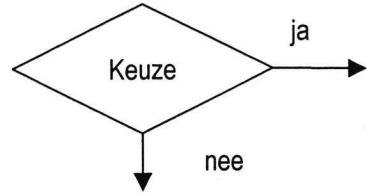
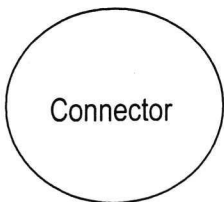
Toelichting en legenda processchema's

Het werkproces voor de Wsw-indicatie is als volgt opgebouwd. Eerst wordt het Hoofdproces (HPS) in een stroomschema (*flowchart*) gepresenteerd. Tenzij door pijlen anders is aangegeven, dient het schema van boven naar beneden en van links naar rechts te worden doorlopen. Vervolgens worden de drie deelprocessen gepresenteerd in zowel detailprocesschema (DPS, oneven pagina) als in een toelichtend instructieschema (even pagina). Het nummer van een detailprocesschema verwijst naar de plek van het deelproces in het hoofdprocesschema. Het detailprocesschema en het instructieschema vormen samen één 'blad' van het deelprocesschema en zijn dus beide voorzien van hetzelfde bladnummer. Ook de activiteiten in detailprocesschema's zijn genummerd. Deze nummering correspondeert met die van de bijbehorende teksten in het instructieschema.

In de instructieschema's staan kolomsgewijs:

- de opeenvolgende activiteiten;
- per activiteit de uitvoerende afdeling c.q. functionaris (de in de tabellen genoemde functionarissen betreffen een voorstel en dienen nader door CWI te worden vastgesteld);
- de documenten en/of formulieren die gebuikt moeten worden bij de uitvoering van de betreffende activiteit (de in de tabellen genoemde formulieren dienen nog door CWI te worden ontwikkeld en vastgesteld);
- een omschrijving van de betreffende activiteiten.

In de detailprocesschema's wordt een aantal symbolen gebruikt met de volgende betekenis:

Symbol	Omschrijving
	<p>Een verwijzing van of naar</p> <ul style="list-style-type: none"> - een ander detail processchema - een resultaat van het betreffende proces. <p>De externe verwijzing is voorzien van een tekst in het symbool. De tekst verwijst naar een ander detail processchema (DPS) of een externe bron/derde. Elk subproces start en sluit met het symbool van externe verwijzing. De tekst en het nummer achter de schuine streep verwijst naar een voorliggend of opvolgend subproces.</p>
	<p>Geeft een of meerdere 'eenvoudige' bewerkingen weer. De adviseur W&I is alle gevallen verantwoordelijk voor de uitvoering. Indien een andere afdeling een activiteit uitvoert of een andere medewerker bij de activiteit wordt betrokken, staat dit nadrukkelijk beschreven in de tekst bij de betreffende activiteit.</p>
	<p>Geeft een splitsing in de procesgang in twee takken weer. De beslissingsconditie wordt in het symbool en bij de twee uitgangen vermeld. De adviseur W&I is in alle gevallen verantwoordelijk voor het nemen van de beslissing, tenzij dit nadrukkelijk anders wordt vermeld in de tekst bij een keuzemoment.</p>
	<p>De connector geeft aan dat (de betreffende tak van) het processchema elders wordt voortgezet. In het connectorsymbool staat het nummer van het deelproces en de activiteit (bijvoorbeeld 4.1) waar het proces wordt voortgezet.</p>

Globaal procesmodel Wsw-indicatie CWI

Globale omschrijving activiteiten per deelproces

1. Aanmelding en advisering

Start proces = cliëntvraag Wsw

- o Voorlichten over procedure en eisen indicatiestelling;
- o Korte inventarisatie motief en achtergrond cliënt;
- o Zo mogelijk adviseren alternatieve voorziening of dienstverlening;
- o Uitreiken intakeformulier.

Eind = Geïnformeerde cliënt / afgegeven intakeset Wsw (naar stap 2)

Aard contact cliënt = persoonlijk (informatieverstrekking en advisering)

2. Onderzoek en beoordeling (formele start procedure)

Start = ingevuld intakeformulier

- o Checken volledigheid intakeset en zonodig rappelleren cliënt;
- o Completeren dossier: zo nodig opvragen en bewaken ontvangst relevante informatie;
- o Cliënt uitnodigen voor intakegesprek.
- o Voorbereiden intakegesprek: analyse dossier op basis beslistabel;
- o Voeren intakegesprek;
- o Zo mogelijk adviseren alternatieve voorziening of dienstverlening;
- o Zo nodig opvragen aanvullende informatie of rapportages;
- o Zo nodig inzetten van expertise (medisch, psychologisch, arbeidskundig of test 4*10 criterium);
- o Bewaken ontvangst rapportages en/of expertiseverslagen;
- o Volgens beslistabel en toelichting opstellen gemotiveerd concept indicatiebesluit en -advies.

Eind = concept indicatiebesluit en -advies (naar stap 3)

Aard contact cliënt = persoonlijk (intakegesprek en eventueel schriftelijk en/of telefonisch)

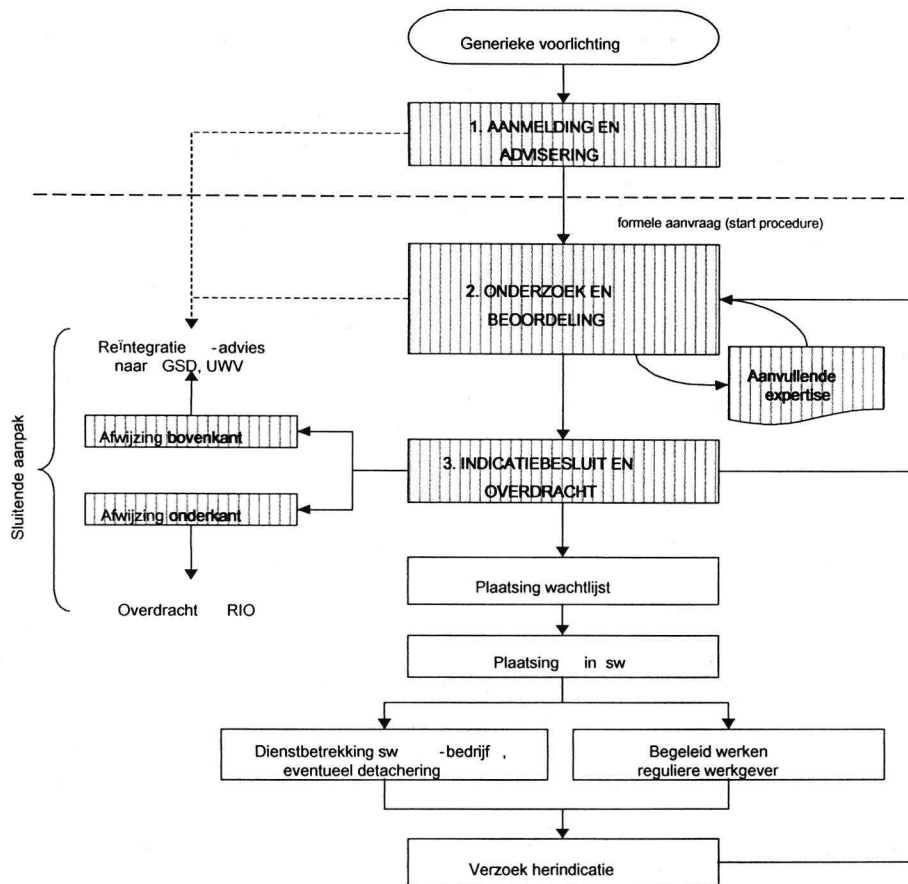
3. Indicatiebesluit en overdracht

Start = concept indicatiebesluit en -advies

- o Toetsing concept indicatiebesluit en -advies
- o Bij twijfel nadere nader onderzoek instellen (terug naar stap 2);
- o Afgeven beschikking aan cliënt;
- o Informeren Sw-bedrijf (gemeente) over besluit en adviseren over aanvullende voorzieningen
- o Bij negatieve beschikking zowel cliënt als gemeente/UWV/RIO adviseren over alternatieven (warme overdracht / sluitende aanpak)

Einde proces = Indicatiebesluit Wsw naar cliënt en Sw-bedrijf of warme overdracht

Aard contact cliënt = schriftelijk (beschikking)



De gearceerde velden betreffen het indicatieproces Wsw dat wordt uitgevoerd op circa 30 CWI-locaties

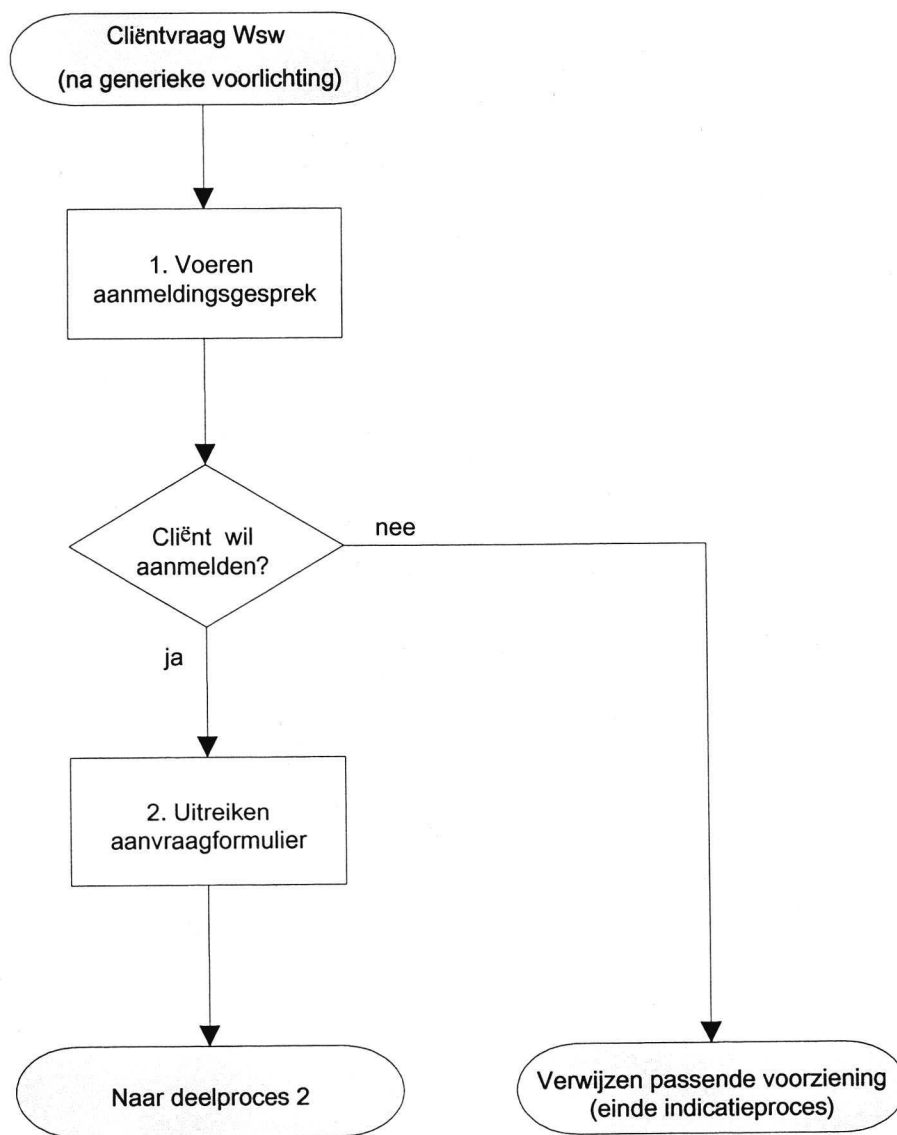


TNO Arbeid - versie 1.0 – 12 februari 2004

Aanbevolen werkproces Wsw-indicatie CWI

Naam deelproces Aanmelding en advisering
Nummer 1

Versie 1.0
Datum 4 februari 2004



Aanbevolen werkproces Wsw-indicatie CWI

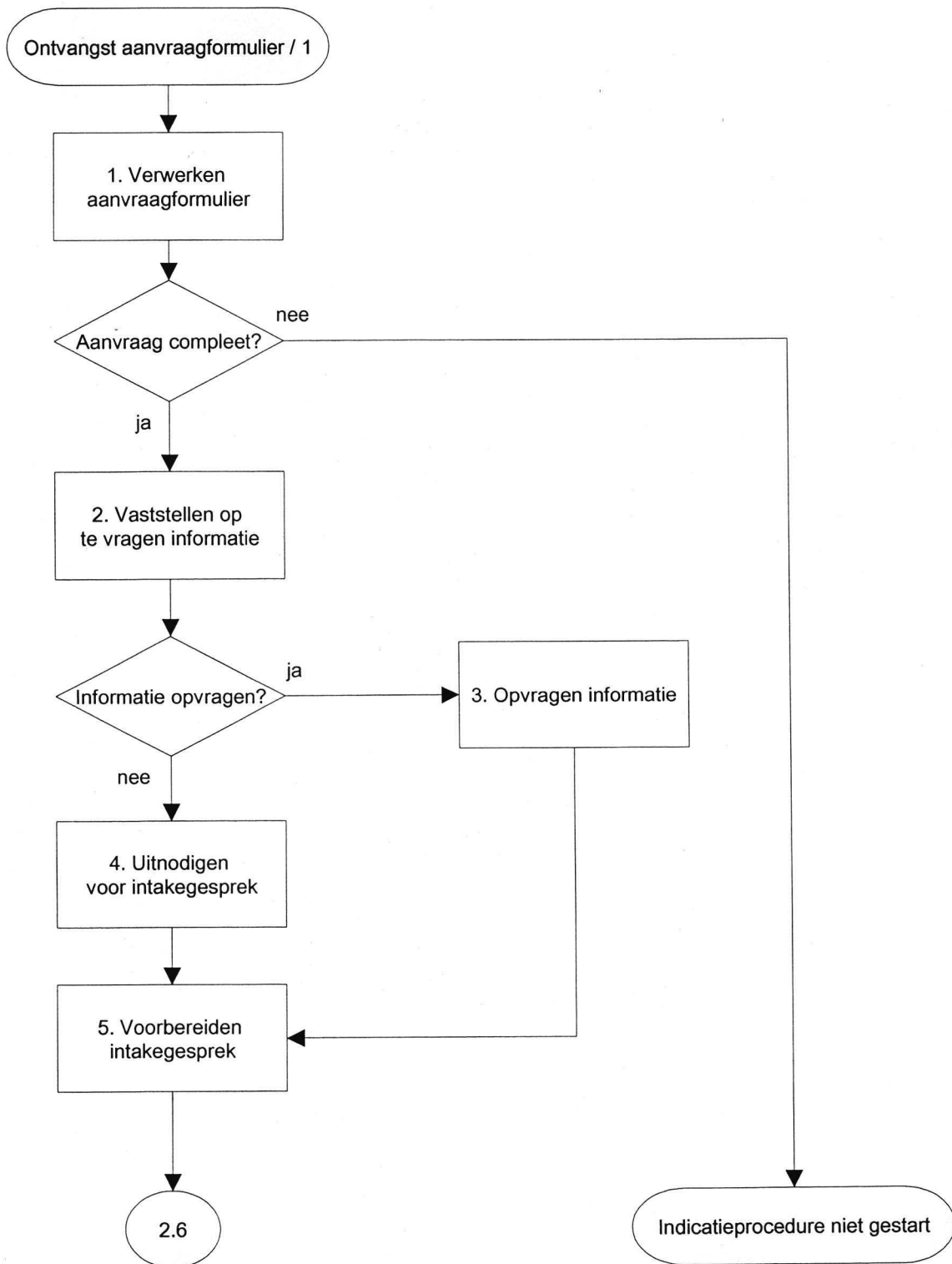
Naam deelproces Aanmelding en advisering
 Nummer 1

Versie 1.0
 Datum 4 februari 2004

Act Nr.	Activiteit	Afdeling/ functionaris	Formulier	Omschrijving
1.	Voeren aanmeldings- gesprek	adviseur W&I	richtlijnen aanmeldings- gesprek	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Voorlichten over proces indicatiestelling Wsw (en in mindere mate over het werken in SW-verband) ▪ Cliënt wijzen op eisen en rechten van Wsw-indicatie ▪ Cliënt vragen naar motief en achtergrond om zich aan te melden voor (indicatiestelling) Wsw ▪ Op basis van beoordelingsrichtlijnen inschatten van kansen cliënt op een positieve indicatie ▪ Indien andere (voorliggende) voorzieningen meer geëigend lijken cliënt adviseren hiervan gebruik te maken ▪ Indien cliënt hiermee instemt, cliënt doorverwijzen (indicatieprocedure wordt formeel niet gestart)
2.	Uitreiken aanvraagformulier	adviseur W&I	<ul style="list-style-type: none"> ▪ aanvraagformulier ▪ informatiebrochure ▪ format informatie-aanlevering ▪ machtigingsformulier 	<ul style="list-style-type: none"> • Indien cliënt zich wil aanmelden voor indicatieprocedure, uitreiken van aanvraagformulier en instrueren over wijze van invullen van aanvraagformulier • Instrueren over aan te leveren wettelijke bescheiden (o.m. legitimatie) en relevante dossiergegevens • Cliënt wijzen op noodzaak van tekenen van machtiging voor het opvragen van rapporten van begeleidende of verwijzende instanties en externe deskundigen

Uitgangspunten

- Deelproces 'aanmelding en advisering' wordt uitgevoerd op de circa 30 'CWI-indicatielocaties' ná doorverwijzing via de generieke voorlichting op één van de 130 CWI-locaties
- Kwaliteit 'aan de kop van het proces'. Het eerste contact met de cliënt is cruciaal: cliënt moet helder worden geïnformeerd over de indicatieprocedure (proces, rechten en plichten) en op basis van een eerste inventarisatie van motief en achtergrond van cliënt dient de adviseur W&I een zo passend mogelijk advies te geven (sluitende aanpak).
- Indien adviseur W&I een andere voorziening passender acht en cliënt daarmee instemt, cliënt verwijzen naar:
 - bemiddelingsactiviteiten CWI
 - kwalificerende intake (kwint voor reïntegratieadvies en overdracht naar uitkerende instantie)
 - Regionaal Indicatieorgaan (RIO)
- Cliënt dient zelf de aanmelding en aanvraag te verzorgen



Aanbevolen werkproces Wsw-indicatie CWI

Naam deelproces Onderzoek en beoordeling
 Nummer 2a

Versie 1.0
 Datum 4 februari 2004

Act Nr.	Activiteit	Afdeling/ functionaris	Formulier	Omschrijving
1.	Verwerken aanvraagformulier	adm.medewerker	<ul style="list-style-type: none"> ▪ checklist ▪ standaardbrief 	<ul style="list-style-type: none"> • Registreren ontvangst • Administratieve toets op volledigheid aanvraagformulier en wettelijke bescheiden • Indien gegevens ontbreken cliënt rappelleren en bewaken ontvangst van aanvullingen • Indien cliënt in gebreke blijft (2 x rammel?) een volledig aanvraagformulier aan te leveren, cliënt schriftelijk op de hoogte brengen dat indicatieprocedure niet wordt gestart
2	Vaststellen op te vragen informatie	adviseur W&I	▪	<ul style="list-style-type: none"> • Vaststellen of ,en zo ja welke informatie en/of dossiers waar moeten worden opgevraagd (bv. rapport van een verzekeringsarts en/of een arbeidsdeskundige in geval van uitkering bij UWV, rapportage van sociale dienst in geval van een uitkering van de SD, rapportage van een reïntegratiebedrijf, rapportage van behandelend arts of psycholoog)
3.	Opvragen informatie	adm.medewerker	<ul style="list-style-type: none"> ▪ standaard formulieren opvragen informatie 	<ul style="list-style-type: none"> • Opvragen informatie • Bewaken ontvangst opgevraagde informatie • Zo nodig rappelleren
4.	Uitnodigen voor intakegesprek	adm.medewerker	▪	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cliënt schriftelijk uitnodigen ▪ Afspraak in systeem registreren t.b.v. betreffende functionaris
5.	Vorbereiden intakegesprek	adviseur W&I	<ul style="list-style-type: none"> ▪ intakeprotocol ▪ beoordelingsrichtlijnen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyseren ingevuld aanvraagformulier en opgevraagde dossiers en/of informatie aan de hand van beoordelingsrichtlijnen voor indicatiestelling Wsw ▪ Vastleggen welke onderwerpen en informatie in intakegesprek aan de orde moeten komen

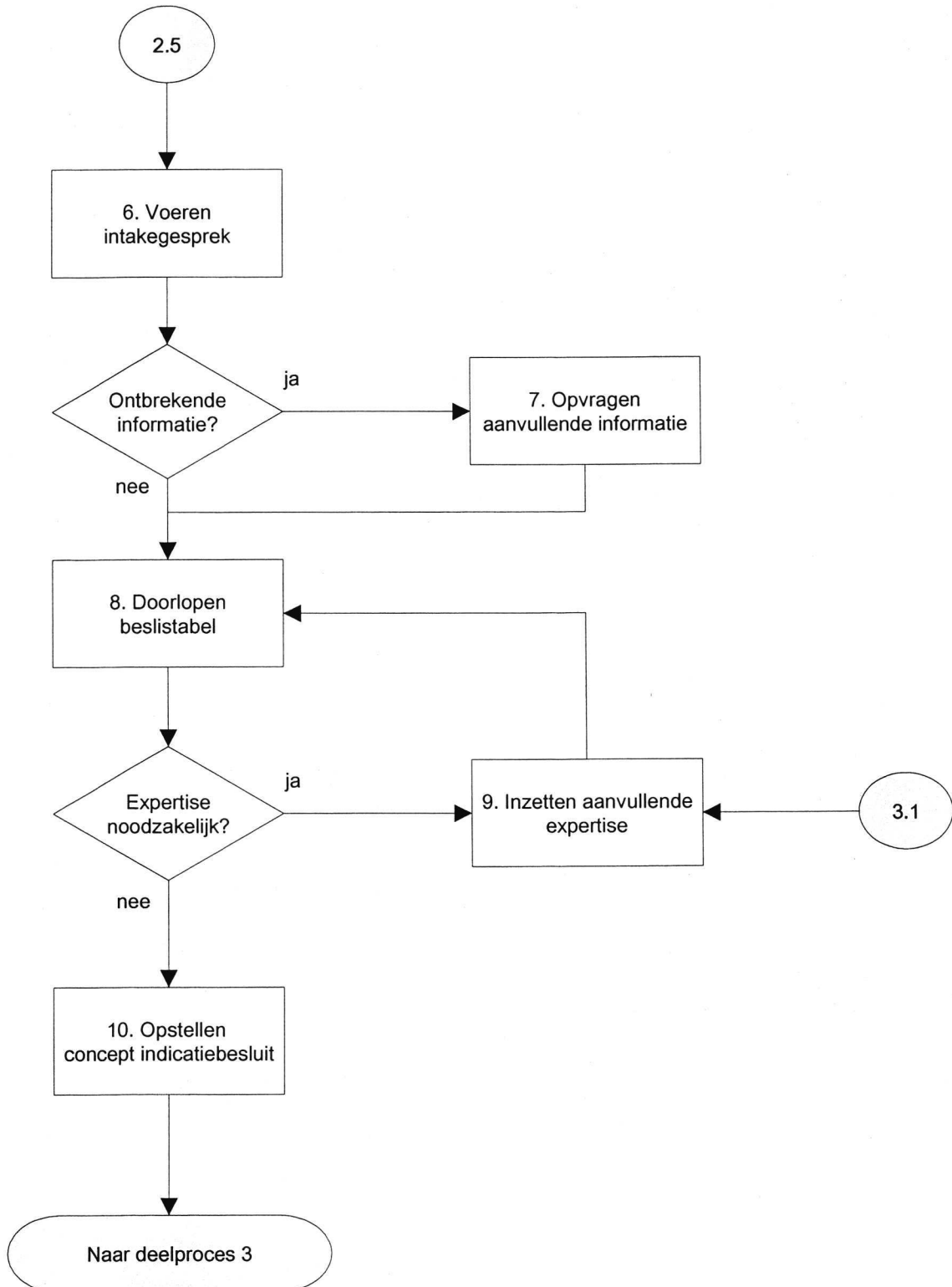
Uitgangspunten

- Indicatieprocedure start formeel na ontvangst volledig aanvraagformulier, inclusief wettelijk vereiste bescheiden.

Aanbevolen werkproces Wsw-indicatie CWI

Naam deelproces Onderzoek en beoordeling
Nummer 2b

Versie 1.0
Datum 4 februari 2004



Aanbevolen werkproces Wsw-indicatie CWI

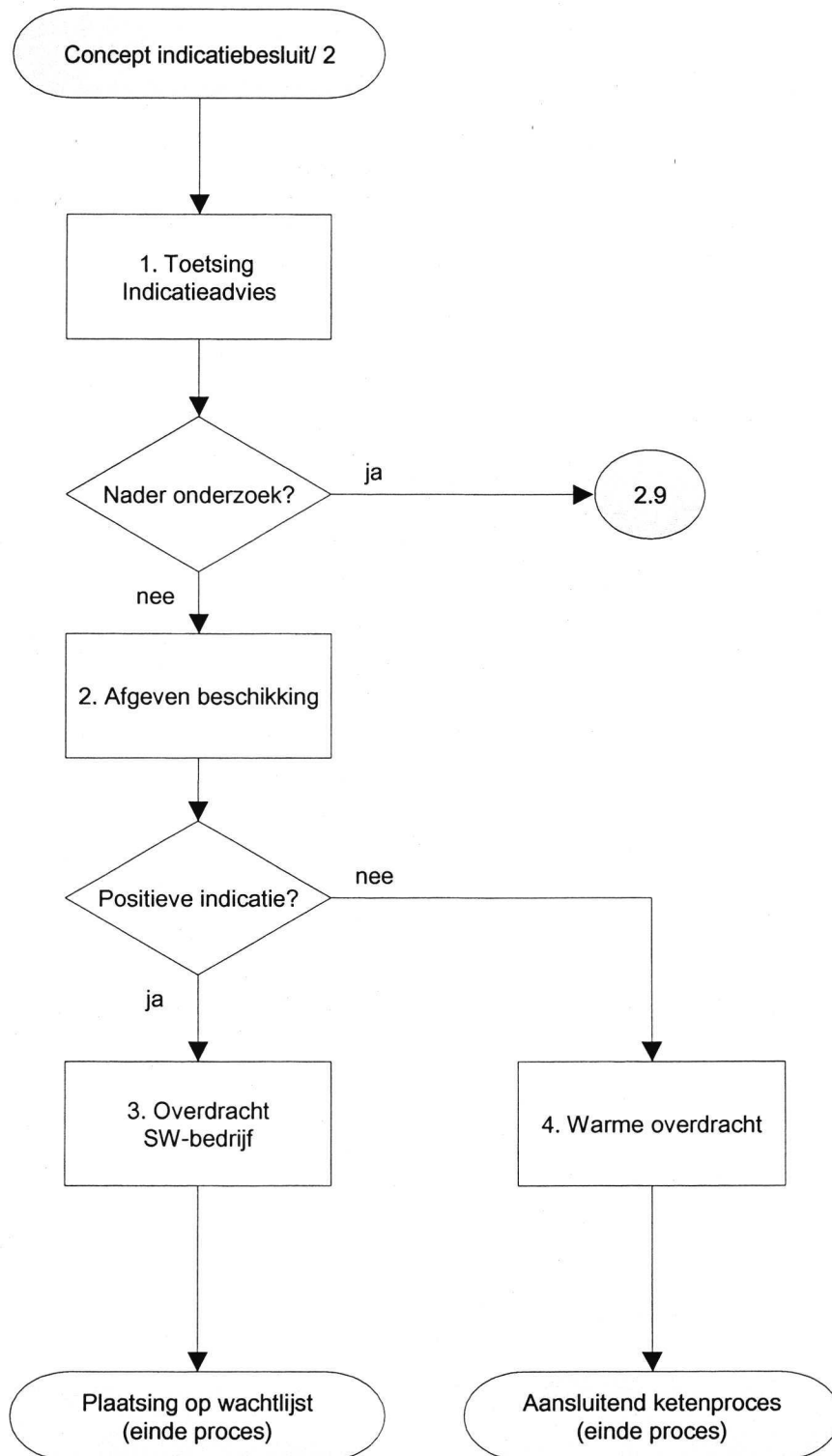
Naam deelproces Onderzoek en beoordeling
 Nummer 2b

Versie 1.0
 Datum 4 februari 2004

Act Nr.	Activiteit	Afdeling/ functionaris	Formulier	Omschrijving
6.	Voeren intakegesprek	adviseur W&I	▪ intakeprotocol	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aan de hand van intakeprotocol en eigen voorbereiding voeren van intakegesprek ▪ vaststellen of na aanleiding van intakegesprek nog (eventuele) aanvullende informatie moet worden opgevraagd ▪ (niet expliciet opgenomen in processchema: indien tijdens gesprek blijkt dat alsnog een andere (voorzittende) voorziening passender is cliënt adviseren daarvan gebruik te maken; indien cliënt daarmee instemt, verwijzen en schriftelijk bevestigen dat procedure wordt aangehouden)
7.	Opvragen aanvullende informatie	adm.medewerker	▪ standaard formulieren opvragen informatie	<ul style="list-style-type: none"> • Opvragen informatie • Bewaken ontvangst opgevraagde informatie • Zo nodig rappelleren
8.	Doorlopen beslistabel	adviseur W&I	▪ beslistabel ▪ beoordelingsrichtlijnen	<ul style="list-style-type: none"> • Aan de hand van alle verkregen informatie (aanvraagformulier, opgevraagde informatie/adviezen en intakegesprek) doorlopen van de vragen van de beslistabel • Bepalen of aanvullende expertise noodzakelijk is voor het beantwoorden van vra(a)g(en) van beslistabel
9.	Inzetten aanvullende expertise	adviseur W&I	▪ format expertisevraag	<ul style="list-style-type: none"> • Volgens format opstellen van expertisevraag • Expertise vraag uitzetten en bewaken ontvangst van het advies (terug naar activiteit 8)
10.	Opstellen concept indicatiebesluit	adviseur W&I	▪ format indicatiebesluit	<ul style="list-style-type: none"> • Aan de hand van antwoorden op vragen beslistabel opstellen van een beargumenteerd concept indicatiebesluit en -advies

Uitgangspunten

- Adviseur W&I heeft twee 'informatieroutes' om te komen tot een onderbouwde, op objectieve feiten gebaseerde beoordeling: 1. een oordeel op basis van opgevraagde informatie en intakegesprek; 2. een oordeel op basis van opgevraagde informatie, intakegesprek én aanvullende expertise (zie volgend punt)
- Indien de CWI-adviseur vindt dat er geen voldoende objectieve, recente, consistente en plausibele informatie beschikbaar is om de verschillende beslisstappen te doorlopen wordt aanvullend onderzoek aangevraagd bij een expert. Dit kan zijn een arts, een psycholoog of een arbeidsdeskundige. Daarbij wordt een specifieke vraag geformuleerd, gerelateerd aan een of meerdere beslisstappen.



Aanbevolen werkproces Wsw-indicatie CWI

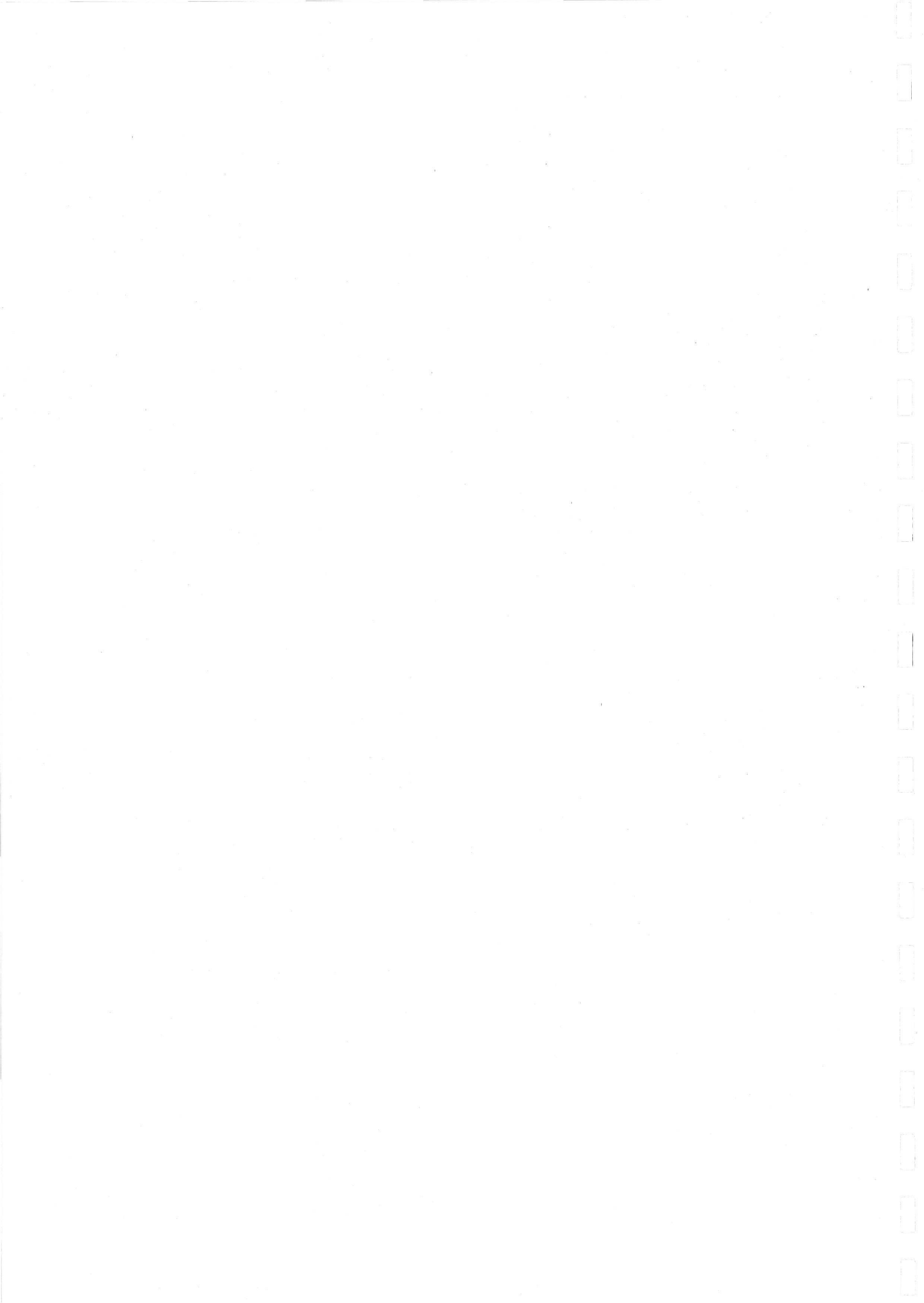
Naam deelproces Indicatiebesluit en overdracht
 Nummer 3

Versie 1.0
 Datum 4 februari 2004

Act Nr.	Activiteit	Afdeling/ functionaris	Formulier	Omschrijving
1.	Toetsing indicatieadvies	CWI-manager	toetsings-richtlijn	<ul style="list-style-type: none"> • Toetsen indicatieadvies (zie uitgangspunten hieronder) • Bij twijfel aanvragen nader onderzoek (naar deelproces 2.9)
2.	Afgeven beschikking	CWI-manager	<ul style="list-style-type: none"> • format beschikking • informatie bezwaar en beroep 	<ul style="list-style-type: none"> • Afgeven beschikking aan cliënt met positieve of negatieve indicatie • Cliënt schriftelijk op de hoogte stellen van het advies aan SW-bedrijf/gemeente • Cliënt informeren over klachtenregeling en bezwaar- en beroepsprocedures
3.	Overdracht SW-bedrijf	adviseur W&I	richtlijnen voor (informatie)-overdracht	<ul style="list-style-type: none"> • Zorgvuldig overdragen van (kopie van) indicatiebesluit + advies
4.	Warme overdracht	adviseur W&I	richtlijnen voor (informatie)-overdracht	<ul style="list-style-type: none"> • Bij negatief indicatiebesluit cliënt 'warm overdragen' aan verantwoordelijke instantie 1

Uitgangspunten

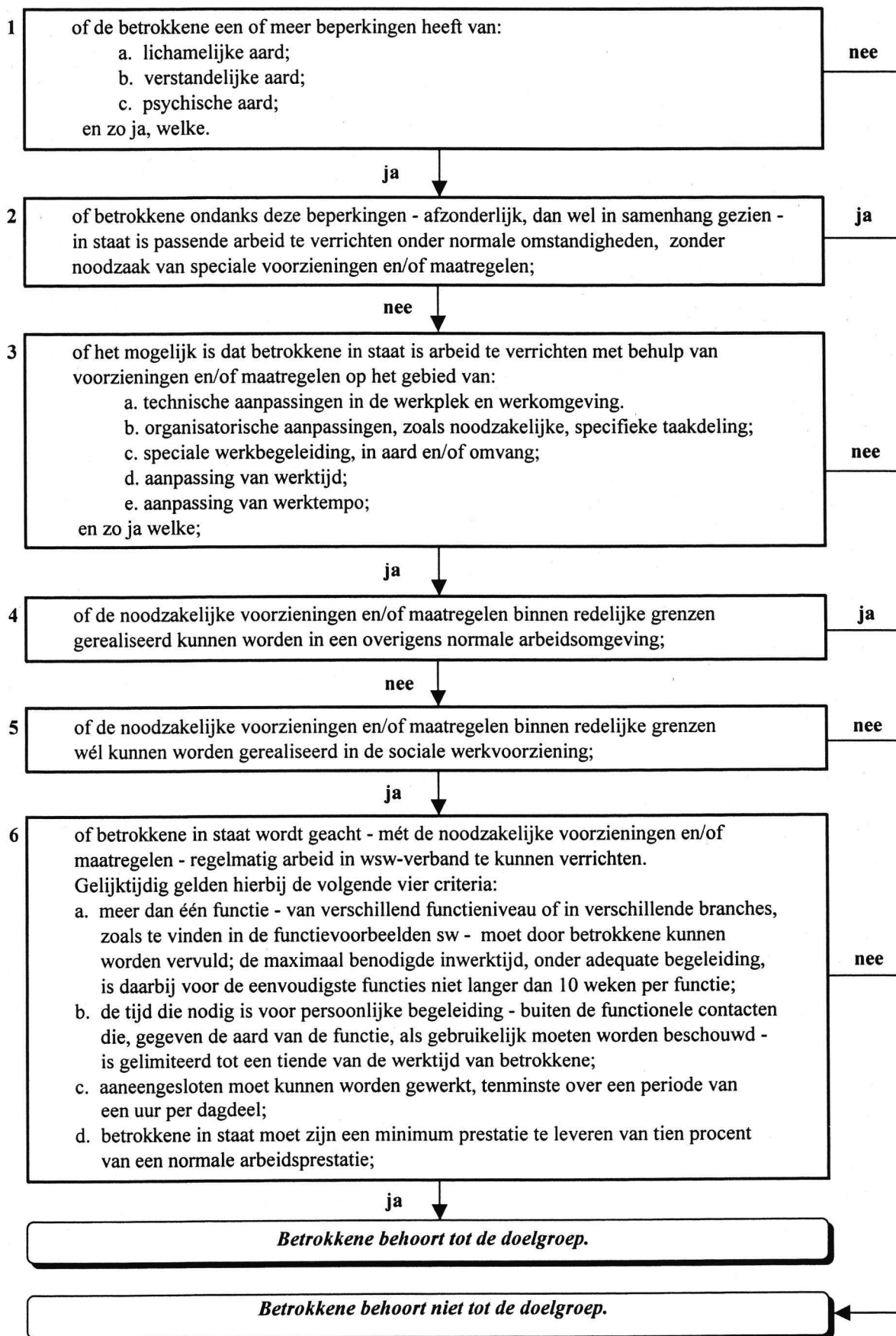
- De CWI-vestigingsmanager is formeel verantwoordelijk voor het indicatieproces en het indicatiebesluit. Omwille van de na te streven uniformiteit en objectiviteit dient de feitelijke kwaliteitstoetsing op een hoger niveau dan de vestiging te worden georganiseerd.
- De positieve beschikking bevat de volgende onderdelen:
 - Besluit doelgroep
 - Besluit arbeidshandicapcategorie
 - Geldigheidsduur indicatie gemotiveerd door ontwikkelperspectief van cliënt in relatie tot de arbeidsmarkt)
 - Advies over aard van de aanpassingen
 - Advies over wel of niet begeleid werken
 - Advies over type arbeidsplaats: begeleid werken, detachering, beschut werken
- Indien negatief indicatiebesluit (bovenkant): opstellen van reïntegratieadvies voor 'probleemhouder' (gemeente of UWV)
- Indien negatief indicatiebesluit (onderkant): 'warme' /zorgvuldige overdracht via gemeente naar RIO voor ondersteunende en activerende begeleiding AWBZ



Bijlage 3a Huidige beslistabellen (onderdeel van Besluit Indicatie Sociale Werkvoorziening)

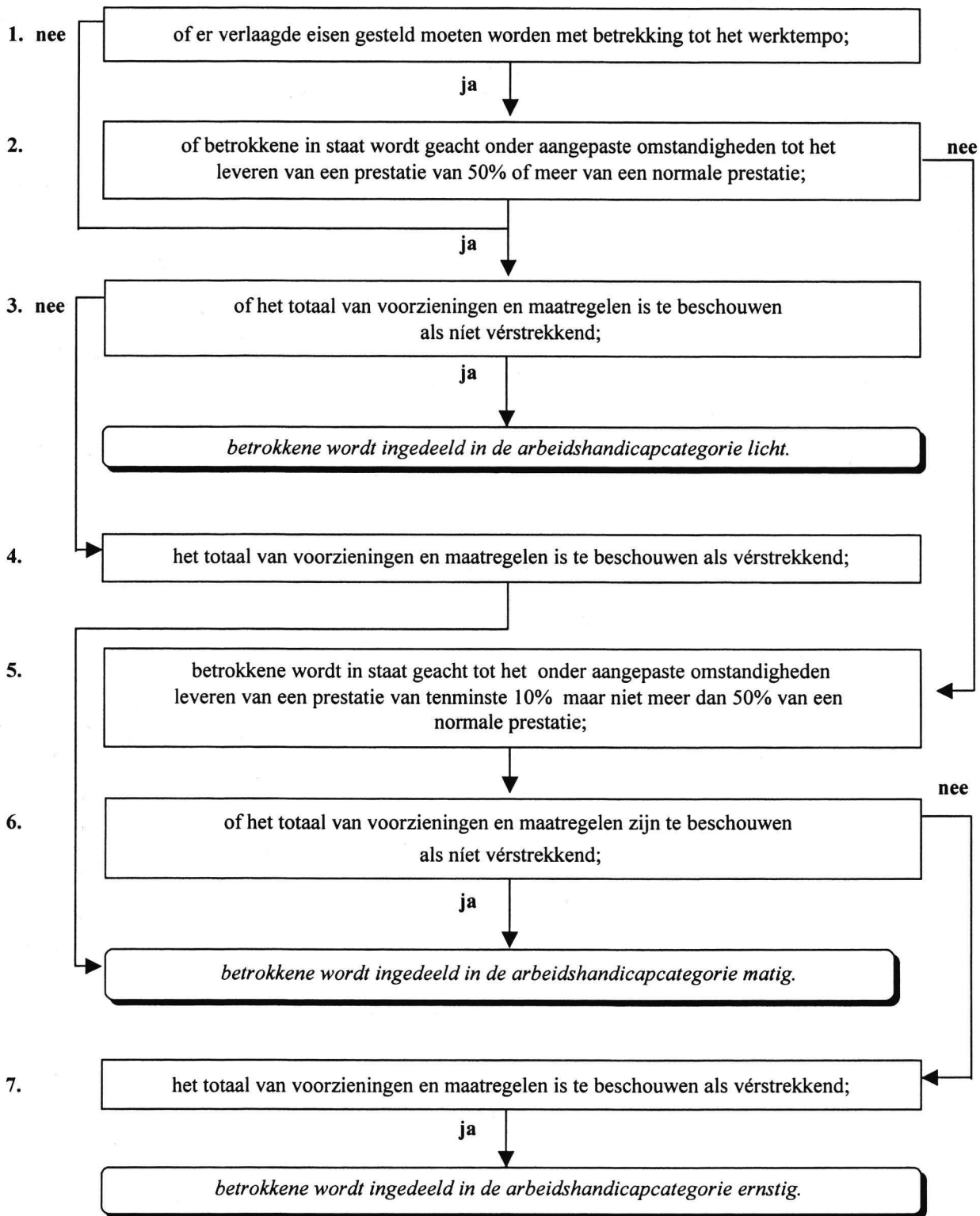
Beslistabel 'behoren tot de doelgroep'

Om te komen tot een indicatie moet positief of negatief gemotiveerd worden vastgesteld:



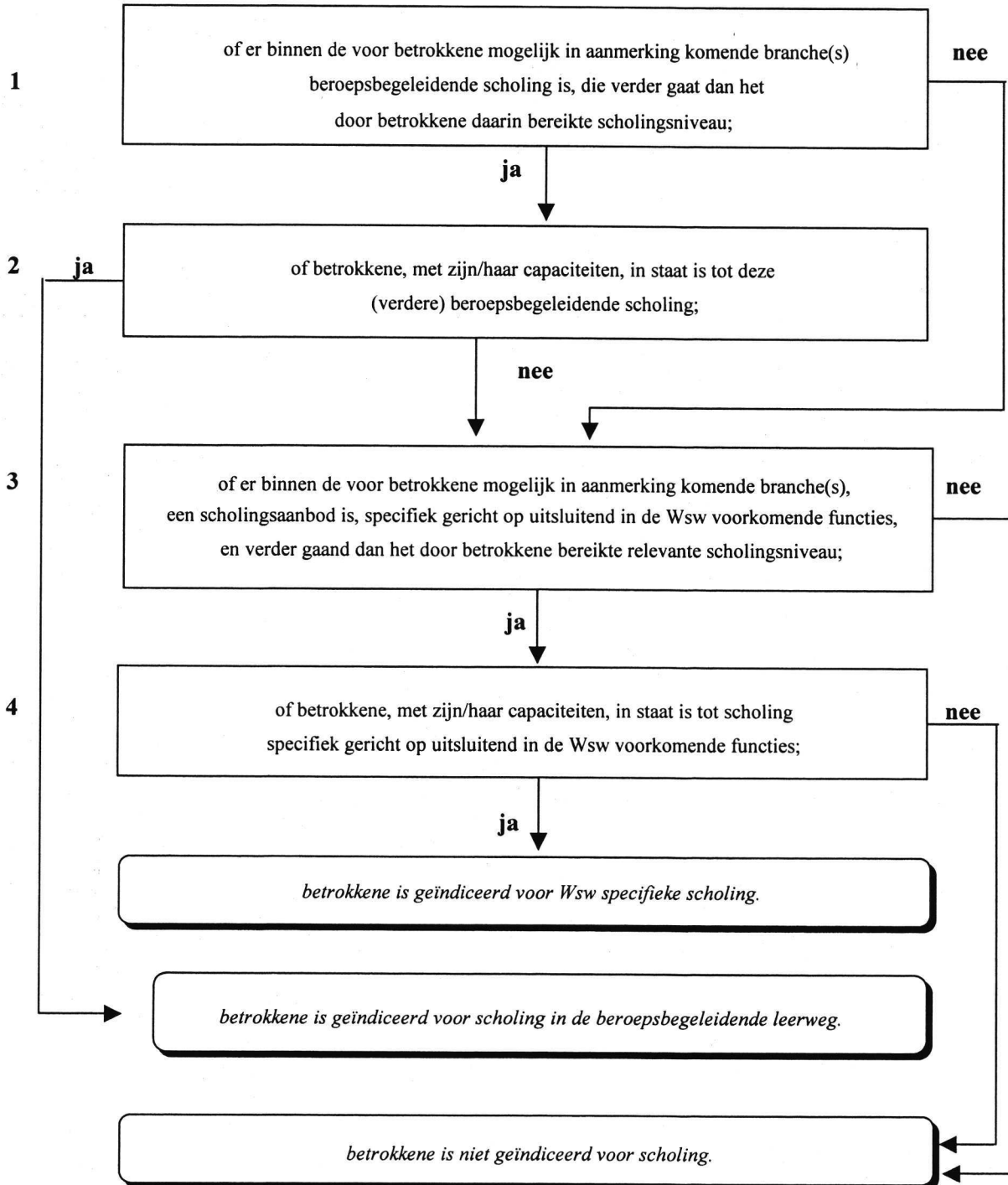
Beslistabel 'indeling in arbeidshandicapcategorie'

Om te komen tot indeling in arbeidshandicapcategorie moet gemotiveerd worden vastgesteld:



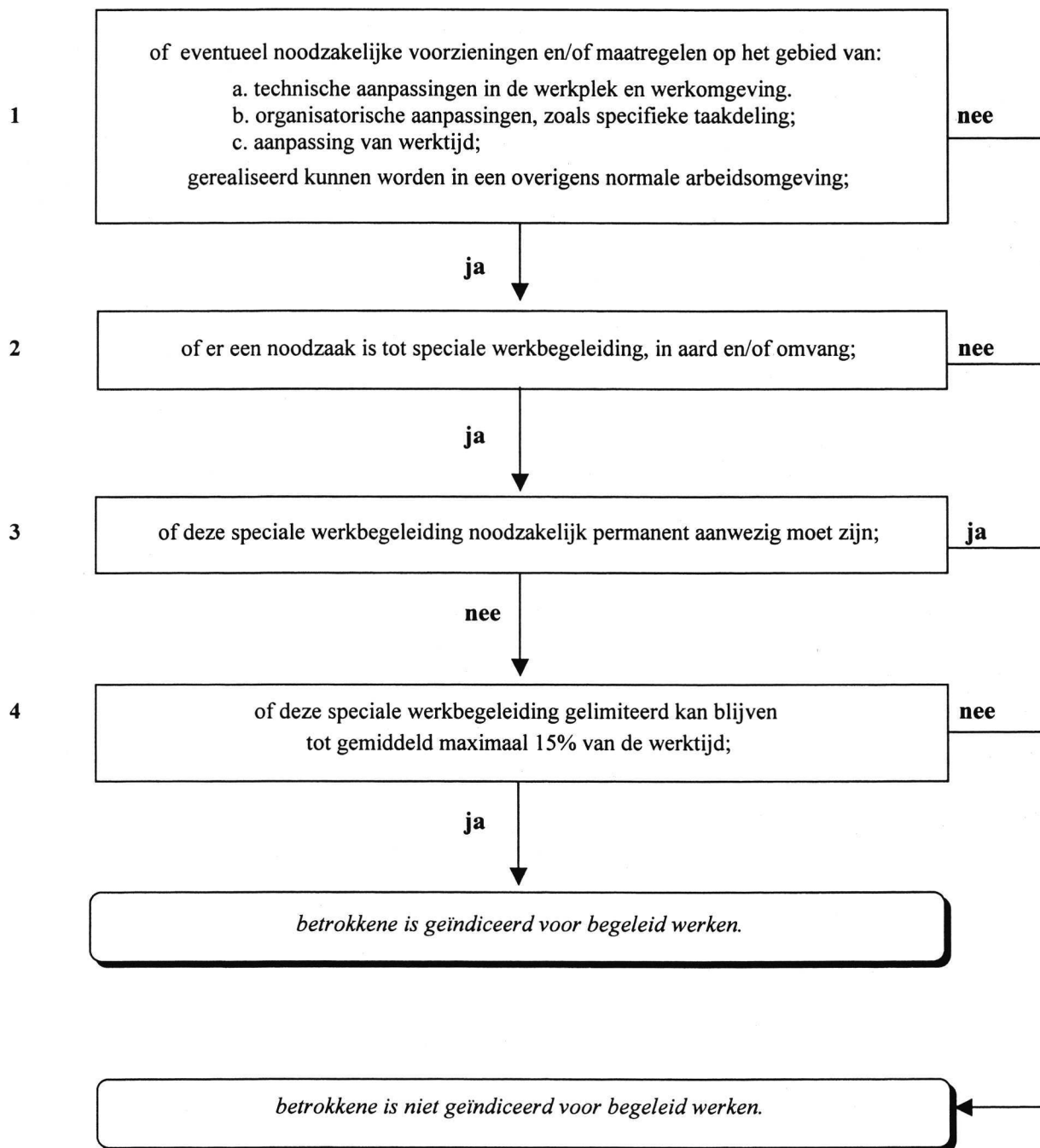
Beslistabel 'geïndiceerd voor scholing'

Om te komen tot een indicatie moet positief of negatief gemotiveerd worden vastgesteld:



Beslistabel 'geïndiceerd voor begeleid werken'

Om te komen tot indicatie of begeleid werken mogelijk is, moet voor betrokkene - na positieve indicatie van het behoren tot de doelgroep - positief of negatief gemotiveerd worden vastgesteld:



Bijlage 3b Wijzigingen in de huidige beslistabellen

Wijzigingen in ('oude') beslistabellen Bijlage I, II, III en IV behorende bij Besluit indicatie sociale werkvoorziening, artikel 3

Bron: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, september 2003

Vooraf:

- De tabellen zijn als duidelijk onderscheiden tabellen gehandhaafd, maar zijn wel gekoppeld. Daarmee wordt het doorlopen van de voor alle drie de beslissingen noodzakelijke stappen (dus ook het begeleid werken) 'dwingender' (automatischer).
- De arbeidshandicapcategorieën licht en matig zijn samengevoegd tot matig ('oude' tabel 2, Bijlage II).
- De tabel voor het scholingsadvies is vervallen ('oude' tabel 3, Bijlage III).

Oud	Nieuw ¹	Aanpassing	Motivatie
Tabel 1. Stap 1.	stap 1.	Ongewijzigd	
Tabel 1. Stap 2.	stap 2.	'Voorzieningen en maatregelen' gewijzigd door 'aanpassingen'	Onderscheid tussen 'voorzieningen' en 'maatregelen' is niet helder; in beide gevallen gaat het om aanpassingen. Deze wijziging is ook op voorkomende plaatsen in de rest van de tabel en de toelichting doorgevoerd.
Tabel 1. Stap 3.	Stap 3.	Ongewijzigd	
Tabel 1. Stap 4.	Stap 4.	Toegevoegd 'buiten de Wsw'	Toevoeging is bedoeld om duidelijk te markeren dat het hier gaat om de afweging 'met of zonder Wsw-subsidie'. De oorspronkelijke tabel wekte verwarring, omdat het leek te gaan om de afweging 'binnen of buiten een SW-bedrijf.'
Tabel 1. Stap 5.	Stap 5.	Toegevoegd 'binnen de Wsw (in een SW-dienstbetrekking of in begeleid werken'	Idem motivatie stap 4.
Tabel 1. Stap 6.	Stap 6.	Onder b. is 'een tiende van de werktijd' vervangen door 'vijftien procent van de werktijd'	In de oorspronkelijke beslistabel begeleid werken werd voor een begeleid-werkenindicatie de grens gelegd op 15 procent begeleidingstijd. Klaarblijkelijk worden personen met 15 procent begeleidingstijd geacht deel uit te maken van de Wsw-doelgroep. In de onderhavige stap worden echter alle cliënten die meer dan 10 procent begeleidingstijd nodig hebben al

¹ De experimentele 'nieuwe' beslistabel vindt u in de door TNO Arbeid samengestelde handreiking Indicatiestelling sociale werkvoorziening (versie 2.0), op pagina 7 en 8. Deze handreiking is uitgedeeld op de eerste trainingsdag d.d. 22 oktober 2003.

Oud	Nieuw ¹	Aanpassing	Motivatie
	Stap 6.	Onder c. is bij de eis dat aaneengesloten gewerkt moet kunnen worden over tenminste een periode van een uur per dagdeel de toevoeging 'per dagdeel' geschrapt.	uitgesloten van de Wsw. Hierin schuilt derhalve een interne tegenstrijdigheid. Het 15-procentscriterium sluit daarbij aan bij de huidige normen voor begeleid werken in het kader van de REA.
		Bij de beslissing geen doelgroep is een onderscheid gemaakt tussen ondergrens en bovengrens	Hierbij gaat het om de algemene capaciteit om in beginsel een uur achtereen te kunnen werken. De toevoeging 'per dagdeel' suggereert dat alleen het werken van één uur per dagdeel (dus maximaal twee uur per dag) voldoende zou zijn voor een Wsw-indicatie. Dit is bedoeld om de vervolgstap van doorgeleiding naar RIO of voor een reïntegratie-advies duidelijker vast te leggen.
Tabel 2. Algemeen		De arbeidshandicapcategorieën licht en matig zijn samengevoegd.	De arbeidshandicapcategorieën komen nu overeen met de subdielcategorieën. De arbeidscategorieën licht en matig vertegenwoordigen hetzelfde subsidiebedrag (EUR 23.704,91, Haz, okt. 2003)), terwijl voor personen die ingedeeld worden in ernstig een subsidiebedrag van EUR 29.631,13 (Haz, okt. 2003) wordt ontvangen.
Tabel 2. Stap 1.		(verlaagde eisen werktempo). Vervallen	Deze stap was, voor de uiteindelijke beslissing, overbodig. Voor zover verlaagde werktempo-eisen relevant voor de beslissing relevant zijn, komen deze in de vraag t.a.v. het prestatieplafond, aan de orde.
Tabel 2. Stap 3.		(aanpassingen niet-vérstrekkend). Vervallen	In verband met samenvoegen arbeidshandicapcategorieën licht en matig.
Tabel 2. Stap 4.	Stap 7.	De volgorde van de vraag naar vérstrekkendheid van de aanpassingen en het prestatieplafond zijn omgedraaid.	In de oorspronkelijke situatie moest de vraag of een meer dan 50 procent prestatie kon worden geleverd in alle gevallen worden beantwoord, behoudens de gevallen waarin werd vastgesteld dat geen verlaagde eisen met betrekking tot het werktempo moesten worden gesteld. Ook in die gevallen echter waarin kan worden vastgesteld dat het totaal van aanpassingen als niet-vérstrekkend kan worden gekenmerkt, is het bepalen van het exacte prestatieplafond niet relevant voor het bepalen van de arbeidshandicapcategorie (namelijk matig). Om die reden zijn beide stappen omgedraaid.

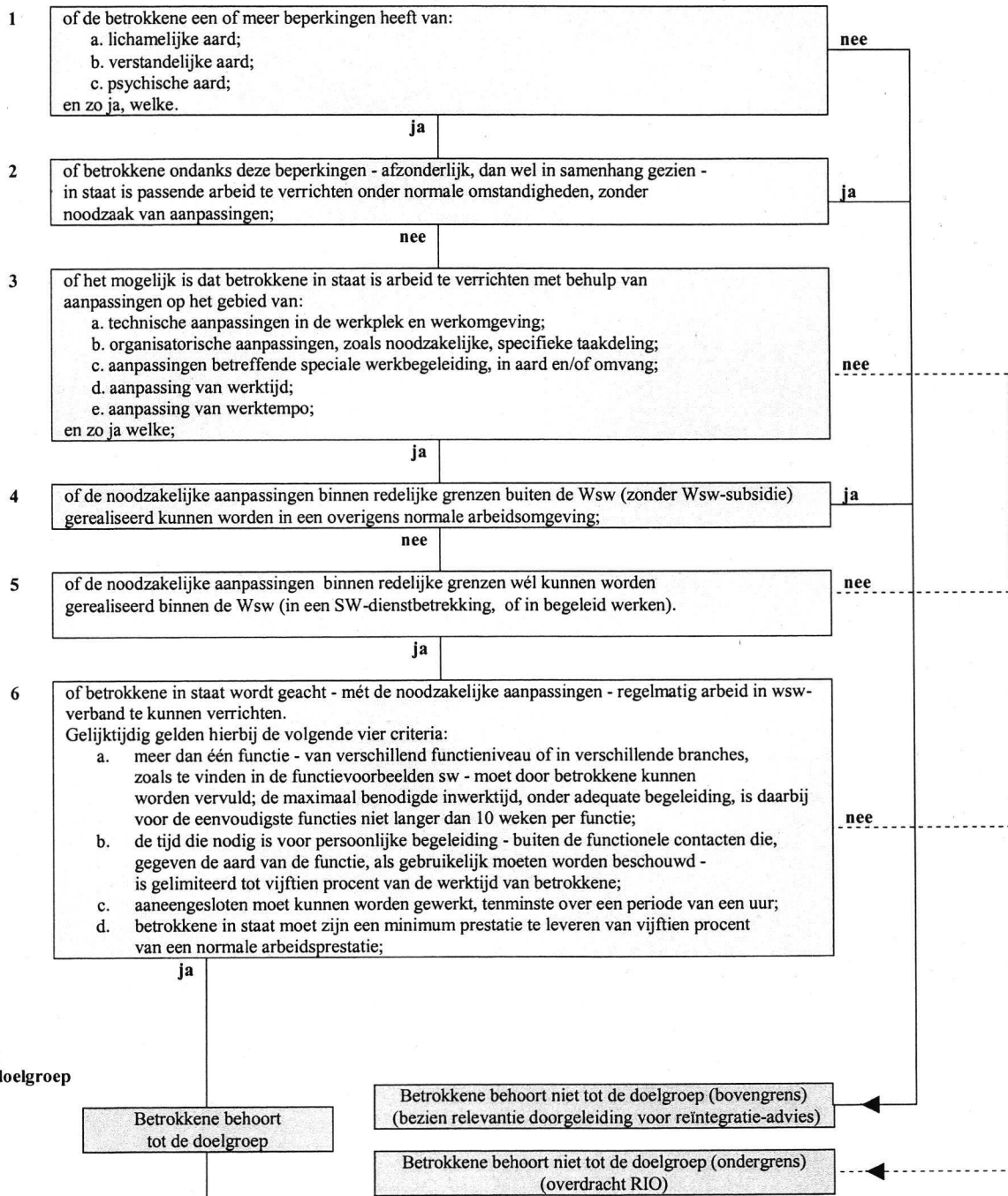
Oud	Nieuw	Aanpassing	Motivatie
		In de toelichting is ten aanzien van de definitie van 'vérstrekking' een aanpassing aangebracht. In de (nieuwe en oorspronkelijke) toelichting worden 4 aanpassingen aangeduid als niet-véstrekking. Vervolgens wordt gesteld dat, naast enkele eigenstandige aanpassingen die als véstrekking moeten worden aangemerkt, een combinatie van twee 'niet-véstrekking' aanpassingen als zodanig ook kan worden aangemerkt als véstrekking. Dat laatste is geschrapt.	In de praktijk is gebleken dat een combinatie van niet-véstrekking aanpassingen, met name de combinatie 'algemene voorzieningen betreffende toegankelijkheid en veiligheid' met 'eenmalige individuele aanpassingen beneden een bepaald bedrag' vaak voorkomen, zonder dat deze aanpassingen als véstrekking aangeduid kunnen worden. Algemene voorzieningen zijn immers niet voor niets 'algemeen'.
Tabel 2. Stap 2.	Stap 8.	Ongewijzigd. Zie vorige punt/	
Tabel 2. Stap 5.		(prestatieplafond 10-50%). Vervallen.	Met het samenvoegen van de arbeidshandicapcategorieën licht en matig konden de vragen over het prestatieplafond (10-50 procent en > 50 procent) worden vereenvoudigd (alleen > 50 procent resteert).
Tabel 2. Stap 6.		(aanpassingen niet-véstrekking). Vervallen.	Zie tabel 2. stap 3: in verband met samenvoegen arbeidshandicapcategorieën licht en matig.
Tabel 2. Stap 7.		Samengevoegd met tabel 2. stap 4 (stap 7 in de nieuwe tabel).	Dubbeling in de oorspronkelijke tabel (in verband met drie handicapcategorieën) is hiermee opgeheven.
Tabel 4. Stap 1.	Stap 9.	Onderdeel c. aanpassing van werktijd is vervallen.	Bij de afweging of noodzakelijke aanpassingen bij een reguliere werkgever te realiseren zijn, gaat het alleen om aanpassingen van technische of organisatorische aard. De noodzakelijke begeleidingstijd (van maximaal 15 procent) is immers voor een algemene begeleid-werkenindicatie nooit een belemmering.
Tabel 4. Stap 2.		(noodzaak voor speciale werkbegeleiding). Vervallen.	De constatering dat een Wsw-geïndiceerde géén speciale werkbegeleiding nodig heeft, mag natuurlijk niet leiden tot een negatieve begeleid-werkenindicatie. Begeleid werken is in beginsel geschikt voor alle Wsw-geïndiceerden die hiertoe in staat zijn.
Tabel 4. Stap 3.		(noodzaak permanente aanwezigheid werkbegeleiding). Vervallen.	Eerder in het indicatieproces is al vastgesteld dat de noodzakelijke werkbegeleiding beperkt kan blijven tot 15 procent van de werktijd (stap 6b).

Oud	Nieuw ¹	Aanpassing	Motivatie
Tabel 4. Stap 4.		(limiet voor de noodzakelijke werkbegeleiding van 15% van de werktijd). Vervallen.	'nieuwe' beslistabel) Eerder in het indicatieproces is al vastgesteld dat de noodzakelijke werkbegeleiding beperkt kan blijven tot 15 procent van de werktijd.

Bijlage 3c Beslistabel pilotfase

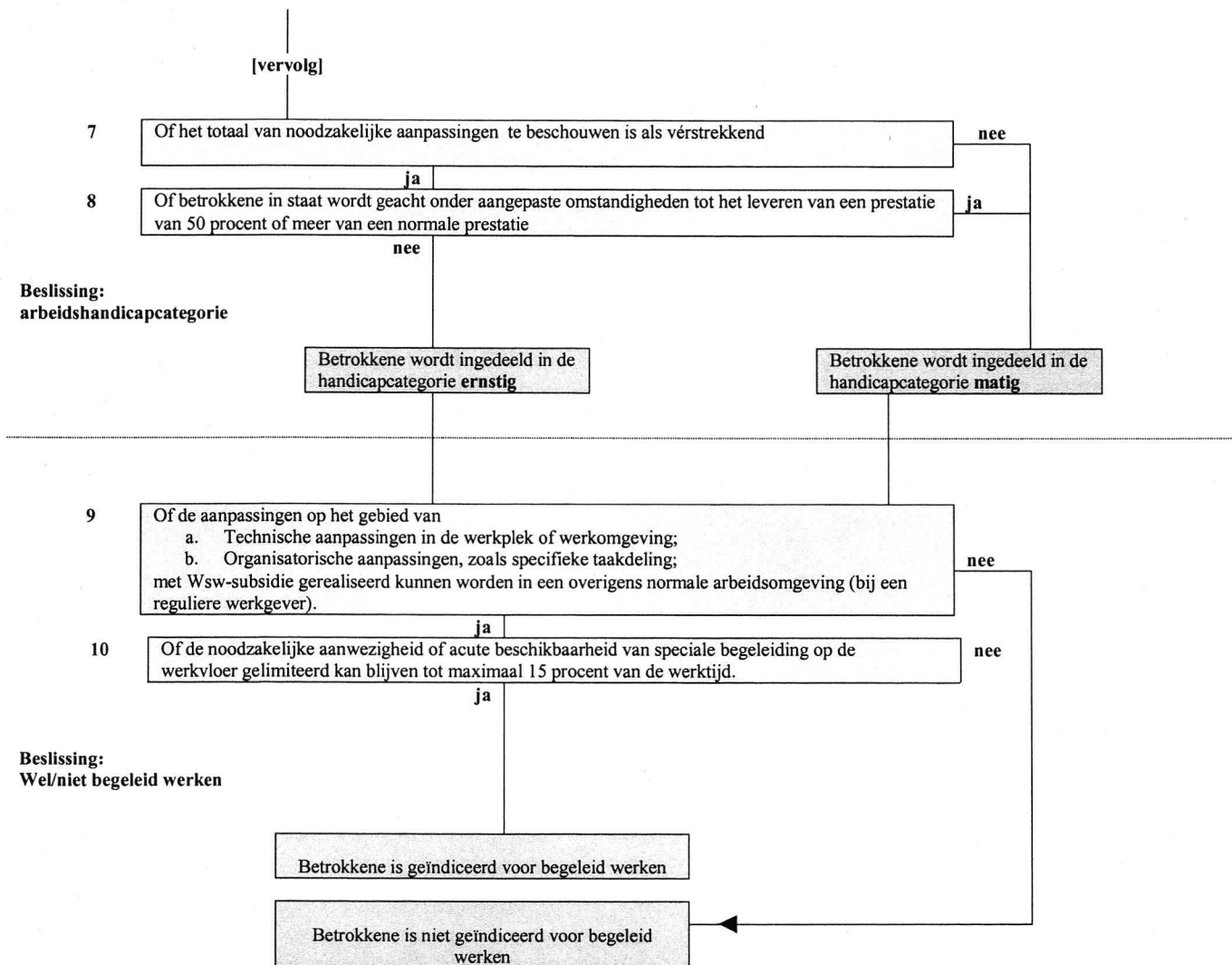
Beslistabel behorende bij het Besluit indicatie sociale werkvoorziening d.d. ...

Om te komen tot een indicatie moet positief of negatief gemotiveerd worden vastgesteld:



[vervolg]

Beslistabel – vervolg



Toelichting

Algemeen

Het komen tot een indicatiestelling van het behoren tot de doelgroep van de Wsw, de arbeidshandicapcategorie en de begeleid-werkenindicatie is een proces dat geordend kan worden in een aantal te onderscheiden of opeenvolgende beslissingen. Voor de helderheid en de toetsbaarheid van de gedachtengang zijn deze te nemen beslissingen geformuleerd als opeenvolgende ja/nee keuzes, hoewel het gaat om oordelen die in de praktijk in samenhang gevormd zullen worden.

Het is voor de toetsbaarheid van de beoordeling van belang dat alle overwegingen die tot het eindoordeel leiden, schriftelijk worden vastgelegd, onder verwijzing naar in het dossier aanwezige bevindingen van eigen of door anderen verricht onderzoek. Het door anderen verricht onderzoek zal door de CWI gewogen dienen te worden op kwaliteit en onafhankelijkheid.

De meningsvorming door de betrokken deskundige(n) zal niet altijd tot stand komen op grond van uitsluitend overduidelijke, doorslaggevende feiten. Soms zal het eindoordeel het resultaat zijn van afwegingen en taxaties. Hierom ook kan de indicatiestelling niet zonder meer gereduceerd worden tot een louter administratieve afhandeling.

Een precieze aanduiding van de noodzakelijke aanpassingen en van de bepalingen waarmee rekening gehouden moet worden, kan uiteraard pas gegeven worden na een functiegericht onderzoek bij de feitelijke plaatsing. Deze precieze aanduiding maakt daarom geen onderdeel uit van de indicatiestelling [PM – mate waarin nader bepalen o.b.v. uitkomsten pilots]

Vraag 1 tot en met 6 (Beoordeling wel of geen doelgroep (boven- en ondergrens))

ad 1.

De verslaglegging van de toetsing of betrokkene een of meer beperkingen heeft van lichamelijke, verstandelijke en/of psychische aard, en zo ja welke dient op een voldoende ge-uniformeerde en gelimiteerde wijze te geschieden. Voorkomen moet worden dat in elke regio verschillende aanduidingen en definiëringen worden toegepast voor feitelijk dezelfde (arbeids)handicaps. Een eenduidige definiëring en omschrijving van handicaps komt de vergelijkbaarheid en uniformiteit van de landelijke indicatiestellingen ten goede. Tot nu toe werden voor de aanduiding en omschrijving van de aard van de handicap de ICIDH-classificatie voorgeschreven. Deze normering is inmiddels ingrijpend gewijzigd. In de pilots zal CWI bezien op welke manier een uniformering van de aanduiding vormgegeven kan worden. Uitgangspunt is toepassing van de vernieuwde ICIDH-normen.

ad 2.

Bij het beantwoorden van de tweede vraag gaat het meer in het bijzonder of de geconstateerde beperkingen – in samenhang gezien – het functioneren in een normale arbeidsomgeving (bij een reguliere werkgever, zonder aanpassingen) in de weg staan, rekening houdend met (voor zover aanwezig) de genoten opleiding, het arbeidsverleden en de beperkingen.

ad 3.

Wanneer betrokkene niet in staat kan worden geacht zonder aanpassingen arbeid te verrichten, wordt de vraag gesteld of het verrichten van arbeid wél mogelijk is met behulp van aanpassingen. Diegenen, die vanwege hun beperkingen ook niet met behulp van aanpassingen tot arbeid in staat zijn, worden geacht tot de doelgroep van zorgvoorzieningen te behoren. Voor deze groep zal zorggedragen moeten worden voor een overdracht naar een Regionaal Indicatieorgaan (RIO) voor een AWBZ-intake.

ad 4.

Voor zover een noodzaak wordt geconstateerd van aanpassingen om het verrichten van arbeid mogelijk te maken, wordt de vraag gesteld of deze aanpassingen redelijkerwijs zonder Wsw-subsidie kunnen worden gerealiseerd bij een reguliere werkgever. Voor de grens van het redelijke geldt hierbij wat bij toepassing van voorzieningen op basis van de arbeidsongeschiktheidswetten gebruikelijk is.

Ingrijpende technische voorzieningen, vergaande taakdelingen, speciale werkbegeleiding en vergaande aanpassing van werktempo zullen in een normale arbeidsomgeving veelal in de praktijk niet mogelijk zijn. Diegenen, die tot arbeid in staat zijn en voor wie de noodzakelijke aanpassingen in het algemeen gerealiseerd kunnen worden in een overigens normale arbeidsomgeving, worden geacht tot de reïntegratiedoelgroep van gemeente of UWV te behoren. Deze groep komt in aanmerking voor een door CWI op te stellen reïntegratieadvies.

ad 5.

Wanneer wordt geconstateerd dat noodzakelijke aanpassingen redelijkerwijs niet te realiseren zijn buiten het kader van de Wsw (i.c. zonder Wsw-subsidie), moet worden vastgesteld of zulks wél mogelijk is binnen de Wsw (in een SW-dienstbetrekking of met Wsw-begeleid werken). Voor een redelijke grens van aanpassingen geldt als richtlijn twee maal het maximale Wsw-subsidiebedrag per arbeidsplaats van 36 uur bij een eenmalige investering, en een vierde van het maximale Wsw-subsidiebedrag per arbeidsplaats van 36 uur bij structurele kosten.

Verder moet betrokkene tenminste in staat geacht worden te kunnen functioneren op een rustige plek in een kleine industriële afdeling, kantoor of buitenobject; enig contact met collega's zal daarbij niet uitgesloten zijn. Voor een redelijke grens van aanpassing van de werktijd geldt een maximale reductie tot een dagdeel per werkdag. Diegenen voor wie de noodzakelijke voorzieningen en/of maatregelen redelijkerwijs niet gerealiseerd kunnen worden binnen de sociale werkvoorziening worden geacht tot de doelgroep van zorgvoorzieningen te behoren. Voor deze groep zal zorggedragen moeten worden voor een overdracht naar een Regionaal Indicatieorgaan (RIO) voor een AWBZ-intake.

ad 6.

Naast de beoordeling of eventuele noodzakelijke aanpassingen binnen de Wsw kunnen worden gerealiseerd, wordt beoordeeld of betrokkene in voldoende mate staat in de Wsw te functioneren. Vergaande taakdelingen zijn in beginsel wel mogelijk in de sociale werkvoorziening, waarbij de toelaatbare limiet is het verrichten van de eenvoudigste functies zoals beschreven in de functievoorbeelden van het profielensysteem sw. De noodzaak tot uitsplitsing kan immers niet zodanig zijn dat het vervullen van de allereenvoudigste functies het vermogen van betrokkene te boven gaat. Een functioneringsniveau, waarbij betrokkene aangewezen is op intensievere begeleiding dan hierboven aangegeven, minder dan een uur aaneengesloten kan werken, of slechts een prestatie kan leveren van minder dan 10 procent, wordt beschouwd als niet (meer) passend binnen een arbeidsorganisatie/SW-bedrijf. Diegenen, die niet tot regelmatige arbeid in staat zijn vanwege de aard van hun beperkingen, worden geacht tot de doelgroep van zorgvoorzieningen te behoren. Voor deze groep zal zorggedragen moeten worden voor een overdracht naar een Regionaal Indicatieorgaan (RIO) voor een AWBZ-intake.

Vraag 7 en 8 (beoordeling handicapcategorie)

De handicapcategorie wordt vastgesteld op basis van twee factoren: de prestatiemogelijkheden van betrokkene (7.) en de mate van verstrekkendheid van de noodzakelijke voorzieningen en maatregelen (8.).

ad 7.

Op basis van het beargumenteerd oordeel worden de prestatiemogelijkheden (het «prestatieplafond») vastgesteld. Hierbij wordt uitgegaan van de geïndiceerde aangepaste omstandigheden of eventuele verlaagde eisen met betrekking tot het werktempo. Dergelijke aangepaste eisen kunnen gezien worden als een noodzakelijke aanpassingsmaatregel, die al dan niet op een werkplek gerealiseerd kan worden. Een

dergelijke maatregel zal een verminderde individuele prestatie per gewerkt uur tot gevolg hebben. Niet bij elke taak of functie zal een dergelijke aanpassing mogelijk zijn, ongeacht de eventuele financiële compensatie voor de resulterende verminderde prestatie.

In geval van twijfel over het prestatieplafond zullen de uitkomsten uit arbeidskundig testonderzoek en/of arbeidssimulatie duidelijkheid kunnen verschaffen. De uiteindelijke feitelijke arbeidsprestatie, die sterk mede afhankelijk is van buiten de persoon gelegen factoren, wordt niet als criterium beschouwd. Op voorhand wordt aangenomen dat personen met lichamelijke beperkingen in staat zijn een prestatie te kunnen leveren van meer dan 50 procent, tenzij het tegendeel aannemelijk wordt gemaakt.

Van personen met een matige verstandelijke handicap mag worden aangenomen dat zij niet in staat zijn tot het leveren van een prestatie van 50 procent of meer. Dit geldt eveneens voor personen met een ernstige psychische handicap.

ad 8.

Als niet vérstrekkend worden gezien:

- a. algemene voorzieningen voor (lichamelijk) gehandicapten betreffende toegankelijkheid, gebruik en veiligheid;
- b. eenmalige individuele aanpassingen in de werkplek en werkomgeving, voor zover de eenmalige kosten hiervan binnen redelijke grenzen blijven. Als richtlijn hierbij geldt de helft van het maximale subsidiebedrag per arbeidsplaats van 36 uur;
- c. structurele voorzieningen, voor zover de kosten hiervan binnen redelijke grenzen blijven. Als richtlijn hierbij geldt een achtste van het maximale subsidiebedrag per arbeidsplaats van 36 uur;
- d. organisatorische aanpassingen aan functies die, na aanpassing, gewaardeerd worden boven een bij ministeriële regeling vastgesteld functieniveau.

Als vérstrekkend worden gezien:

- e. eenmalige individuele technische aanpassingen in de werkplek en werkomgeving, voor zover deze niet binnen de onder b. genoemde redelijke grenzen kunnen worden gerealiseerd;
- f. individuele voorzieningen met structurele kosten, voor zover deze niet binnen de onder c. genoemde redelijke grenzen kunnen worden gerealiseerd;
- g. organisatorische aanpassingen die inherent zijn aan alle functies die gewaardeerd worden beneden een bij ministeriële regeling vastgesteld functieniveau;
- h. speciale werkbegeleiding, waarbij speciale kennis en vaardigheden van de leidinggevende vereist zijn, of waarbij de noodzakelijke intensiteit van begeleiding meer dan 50 procent hoger is dan bij een soortgelijke functie onder normale werkomstandigheden het geval zou zijn.

Vraag 9. (Begeleid werken)

Nadat onder punt 5. van de beslistabel is vastgesteld dat het totaal van de onder punt 3. van de beslistabel genoemde aanpassingen binnen redelijke grenzen binnen het kader van de Wsw te realiseren zijn, zal moeten worden nagegaan of dit mogelijk is bij een reguliere werkgever.

Omdat de werksetting in de begeleid-werkenomgeving in het algemeen vooraf niet bekend zal zijn, zal de toetsing van deze punten marginaal zijn, in die zin dat uitsluitend aanpassingen een positieve indicatie in de weg zullen staan, die met grote waarschijnlijkheid nergens buiten de sociale werkvoorziening gerealiseerd (kunnen) worden. Dat in de praktijk de noodzaak tot het voorzien in aanpassingen het vinden van een begeleid-werkenbaan zou kunnen bemoeilijken, is geen reden om betrokkene een dergelijke optie te onthouden. Aanpassingen op het punt van speciale werkbegeleiding en van werktempo worden door het begeleid werken ex art.7 van de wet zelf mogelijk gemaakt, door middel van subsidie voor de werkgever

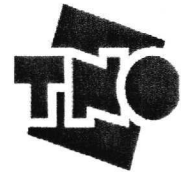
om te voorzien in deskundige begeleiding op de werkplek en in compensatie van de verminderde productiviteit van betrokkene ten gevolge van diens beperkingen.

10.

Bij de beslissing of betrokkene wel of niet tot de Wsw-doelgroep behoort is in stap zes van de beslistabel al vastgesteld dat de noodzakelijke persoonlijke werkbegeleiding voor betrokkene gelimiteerd kan blijven tot gemiddeld maximaal 15 procent van de werktijd.

Er zijn evenwel situaties denkbaar waarin aanwezigheid of acute beschikbaarheid van speciale begeleiding nodig is, zonder dat daarbij sprake is van feitelijke *werkbegeleiding*. Het gaat dan om de noodzakelijke aanwezigheid van deskundige begeleiding voor noodgevallen, *bijvoorbeeld* ernstige epileptische aanvallen. In dergelijke gevallen zal de feitelijke inzet van de begeleiding gelimiteerd blijven tot (ver) beneden de 15 procent van de werktijd van betrokkene, maar kan langere of zelfs permanente aanwezigheid van de deskundige begeleiding op de werkvloer noodzakelijk zijn om in geval van nood te kunnen optreden. Van een reguliere werkgever kan in de regel niet verwacht worden dat dergelijke (semi)permanente begeleiding aanwezig is. Indien de noodzaak van dergelijke aanwezigheid of acute beschikbaarheid niet gelimiteerd kan blijven tot 15 procent van de werktijd, wordt begeleid werken bij een reguliere werkgever daarom voor betrokkene als niet passend beschouwd.

Bijlage 4 Memo's beoordeling en ondersteuning



Memorandum

Aan
CWI Pilot participanten

Van
Astrid Hazelzet

Kopie
Dhr. Deelstra en Dhr. Tevel

Onderwerp
1^e memo vraag en antwoorden CWI Wsw-indicatiestelling/ 14-11-2003

Polarisavenue 151
Postbus 718
2130 AS Hoofddorp

www.arbeid.tno.nl

T 23 554 93 93
F 23 554 93 94

Datum
14 november 2003

Onze referentie
25374 CWI Wsw-indicatiestelling

Doorkiesnummer
963

Beste deelnemers van het CWI-project Wsw-indicatiestelling,

Hierbij sturen wij u een aantal vragen die door één van de pilotlocaties aan TNO zijn voorgelegd. Het antwoord van TNO (gecheckt bij experts uit het veld) treft u onder elke vraag aan (cursief). Op deze wijze hopen we u op de hoogte te houden van de beoordelingsdilemma's die in de pilots naar voren komen en u handreikingen te bieden voor oplossingen.

Dus als u inhoudelijke vragen heeft, kunt u deze voorleggen aan Astrid Hazelzet 023 554 99 63 of a.hazalzet@arbeid.tno.nl, zij zal zo snel mogelijk op uw vragen reageren. Een geanonimiseerde versie van de vragen en antwoorden wordt vervolgens onder de pilotlocaties verspreid.

Wij hopen u voor dit moment voldoende te hebben geïnformeerd,

Aandachtspunten/vragen/opmerkingen etc.

1. Hoe uitgebreid dient de onderbouwing van het advies te zijn?

Antwoord: Onderbouwing van een 'ja' of 'nee' op een vraag uit de beslistabel is voldoende. Jullie krijgen binnenkort een format waarop het een en ander ingevuld kan worden.

2. Bij het SW-bedrijf wordt gebruik gemaakt van een intakeprofiel, is het de bedoeling dat we deze ook gaan gebruiken?

Antwoord: Voorlopig niet: het ministerie van SZW stelt dit in de huidige wet- en regelgeving nog wel verplicht, maar buigt zich nu over de vraag of zij die verplichting wil handhaven. TNO heeft het ministerie geadviseerd dat niet te doen, want dat compliceert de beoordeling alleen maar weer (intakeprofiel moet in ieder geval ook door een arts ingevuld worden). Dit betekent overigens wel dat of het SW-bedrijf of de indicatiecommissie het intakeprofiel moet invullen, het intakeprofiel is in de huidige situatie nog een verplichte bijlage bij de beschikking die de gemeente afgeeft.

3. **Tevens wordt gebruik gemaakt van een sollicitatieprofiel, in te vullen door de klant, tijdens de pilot zeker wel gebruiken, maar misschien is er op een andere locatie een andere bruikbaarere iets.**

Antwoord: Gebruik op de locatie vooralsnog de formulieren die er zijn en waar jullie mee uit de voeten kunnen. Na de pilots zullen we kijken welk formulier het beste waarvoor kan worden ingezet. Dus sollicitatieprofiel kan onderdeel uitmaken van de formulierenset die door de aanvrager moet worden ingevuld, dit is echter geen verplicht document (als het er niet bij zit is dit geen reden om behandeling niet te starten / te stoppen etc.).

4. **Tijdens het bestuderen van de dossiers blijkt dat het ontbreken van de persoonlijke indruk fors belemmerend te werken op de oordeelsvorming.**

Antwoord: een gefaseerde aanpak is aan te bevelen: als de informatie helder is, kan er actie worden ondernomen, is de informatie niet helder dan is een gesprek met de aanvrager op zijn plaats (op voorwaarde dat aan de formele vereisten is voldaan)

5. **In de gespreksrapportage van de casemanager worden een aantal items opgenomen:**

- stand van zaken
- opleiding
- voorgeschiedenis
- aard van de klachten/handicap
- voorkeur werksoorten
- verdere procedure
- algemene indruk.

Deze vorm van rapporteren in eerste instantie overnemen?

Antwoord: zie opmerking onder punt 3.

6. **Wat kan een jobcoach bieden (tijd/begeleiding) in vergelijking met de intensiteit van begeleid werken door DSW?**

Antwoord: Begeleid werken vooronderstelt de inzet van een jobcoach die in het bezit dient te zijn van een geldig certificaat. Begeleid werken door een sw-bedrijf is tot op heden bij wet verboden. Begeleid werken door de DSW bestaat dus niet.

7. **Verslavingsproblematiek is voor het SW-bedrijf/indicatiecommissie duidelijk een indicatie voor WSW.**

De beoordeling hiervan is lastig. Tips?

Antwoord: Verslaving leidt niet per definitie tot een toelating. Loop de vragen uit de beslistabel consequent door, dan blijkt vanzelf wel waar de kandidaat 'eruit valt' of niet. Voor de beoordeling gaat het er om of met de verslaving kan worden gewerkt en of er maatregelen / voorzieningen nodig zijn die uitsluitend binnen de sw kunnen worden geboden.

Polarisavenue 151
Postbus 718
2130 AS Hoofddorp

www.arbeid.tno.nl

T 23 554 93 93
F 23 554 93 94

Datum
14 november 2003

Onze referentie
25374 CWI Wsw-indicatiestelling

Doorkiesnummer
963

Memorandum

- 8. Komen medische termen tegen, verder de ICDHcodes en hoofdcodes bv WCC1 en mensen geven op welke medicatie ze gebruiken.**

Antwoord: jullie hebben nodig een medisch woordenboek, codelijst, boek waarin medicatie staat vermeld. Schaf ICDH-1 aan ('het rode boekje'), vraag bij UWV een handboek aan over beperkingen en werkaanpassingen (in Tilburg heeft men met dit boek goede ervaringen). Van TNO krijgen jullie zsm nog een aantal internetadressen en titels van naslagwerken op.

Polarisavenue 151
Postbus 718
2130 AS Hoofddorp
www.arbeid.tno.nl
T 23 554 93 93
F 23 554 93 94

- 9. Op welke aspecten dient er bij een dossier en de oordeelsvorming worden gelet?**

Antwoord: volg de vragen en toelichtingen op de beslistabel, dan zouden jullie een heel eind moeten kunnen komen. Let op de dossiergegevens: zijn deze recent, is de informatie compleet, zitten er tegenstrijdigheden in of zijn de dossiergegevens consistent?

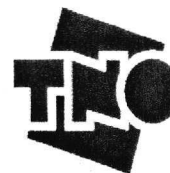
Datum
14 november 2003

Onze referentie
25374 CWI Wsw-indicatiestelling

Doorkiesnummer
963

- 10. Hoe worden ontslagzaken, na de pilot afgehandeld?**

Antwoord: Hier komen we in een later stadium op terug.



Memorandum

Aan
Deelnemers CWI Pilot Wsw-indicatiestelling

Van
Astrid Hazelzet

Kopie
Dhr. Deelstra en Dhr. Tevel

Onderwerp
2^e memo vragen en antwoorden CWI Wsw-indicatiestelling/ 28-11-2003

Polarisavenue 151
Postbus 718
2130 AS Hoofddorp

www.arbeid.tno.nl

T 23 554 93 93
F 23 554 93 94

Datum
14 november 2003

Onze referentie
25374 CWI Wsw-indicatiestelling

Doorkiesnummer
963

Beste deelnemers aan de CWI-pilot Wsw-indicatiestelling,

Hierbij sturen wij u een aantal vragen die door de pilotlocaties aan TNO Arbeid zijn voorgelegd. Het antwoord van TNO (gecheckt bij experts uit het veld) treft u onder elke vraag aan (cursief). Op deze wijze hopen we u goed op de hoogte te houden van de beoordelingsdilemma's die in de pilots naar voren komen en u handreikingen te bieden voor oplossingen.

Dus als u inhoudelijke vragen heeft, kunt u deze voorleggen aan Astrid Hazelzet 023 554 99 63 of a.hazelzet@arbeid.tno.nl, zij zal zo snel mogelijk op uw vragen reageren. Een geanonimiseerde versie van de vragen en antwoorden wordt vervolgens onder alle pilotlocaties verspreid.

Wij hopen u voor dit moment voldoende te hebben geïnformeerd,

Aandachtspunten/vragen/opmerkingen etc.

1. **'Het intakeprofiel speelt een prominente rol, waarbij door de indicatiecommissie steeds wordt aangegeven welke branchegeschiktheid aan de orde is. Codes van de branches hebben we niet (voor herindicaties zeker van belang). In de nieuwe situatie maken we geen gebruik van het intakeprofiel. Door de casemanagers van de SW-organisatie wordt aangegeven dat het aangegeven door de commissie van branchegeschiktheid een belangrijk hulpmiddel is voor plaatsing bij het SW-bedrijf.'**

Antwoord:

T.a.v. vraag over 'branchegeschiktheid'

In de aanloop naar de onafhankelijke indicatiestelling per 1 januari 1998 is een lobby gevoerd om drie zaken voor elkaar te krijgen: 1. gemeenten moeten de verantwoordelijkheid krijgen om onafhankelijke indicatiecommissies in te stellen, 2. de indicatiestelling moet NIET te specifiek zijn omdat daarmee inschakelingsmogelijkheden van geïndiceerden onbenut zouden kunnen blijven en 3. geen verplicht voorgeschreven profielensysteem. De lobby is op deze 3 punten geslaagd.

TNO Arbeid is daarom van mening dat de beoordeling van geschiktheid voor een specifieke SW-branche of -functie geen rol mag spelen bij de indicatiestelling. Want bij de indicatiestelling gaat het primair om de vraag of een kandidaat als gevolg van zijn beperkingen alleen tot werken in staat is met

werkaanpassingen die niet realiseerbaar zijn in een reguliere werkomgeving. De beoordeling in welke branche en functie de SW-geïndiceerde het best tot zijn of haar recht komt, is primair de verantwoordelijkheid van de SW-organisatie. Dat de betreffende SW-organisatie in kwestie hecht aan uitspraken over de branchegeschiktheid is een kwestie van "couleur locale". Als SW-bedrijven dit aan indicatiecommissies vragen, dan kunnen die commissie hierover vrijblijvend advies uitbrengen. Veel SW-bedrijven kiezen er echter voor om op basis van de informatie ZELF te zoeken naar de meest geschikte werkplek / branche voor de geïndiceerde.

Datum

14 november 2003

Onze referentie

25374 CWI Wsw-indicatiestelling

Blad

5/5

Overigens kan het geen kwaad als de CWI-beoordelaars enig inzicht hebben in de functies die bij het SW-bedrijf beschikbaar zijn. In het deel 'Regelgeving' dat is opgenomen in de door het ministerie van SZW samengestelde cassette 'Gereedschap voor oordeelsvorming' (2000) is het SW-functieboek Profielensysteem opgenomen. Hierin staat een groot aantal voorbeeldfuncties genoemd, ingedeeld naar branches/hoofdgroepen van functies (Industrie, Natuur en Bouw, Grafische Sector, Facilitaire Diensten, "MACSPLIT" (oa. administratief, inkoop, productondersteuning, informatisering) die beschikbaar zijn in de sociale werkvoorziening. Er zijn wel regionale verschillen als het gaat om het aanbod van functies. Daarom adviseert TNO de CWI-ers een kijkje te gaan nemen bij de sociale werkvoorziening (rondleiding of iets dergelijks) om zich op dit punt goed te laten informeren.

T.a.v. vraag over intakeprofiel

Op dit moment is nog onduidelijk of een ingevuld intakeprofiel als verplichting wordt opgenomen in de wet- en regelgeving. TNO Arbeid vindt dat in de geest van de nieuwe wetgeving zo'n verplichting niet past bij de vereenvoudiging van het indicatieproces die wordt nagestreefd.

2. **'Tijdens de vergadering van de indicatiecommissie die we een keer hebben bijgewoond, kwam naar voren dat er een beleid is geformuleerd m.b.t. TBS-patiënten (o.a. het eerste jaar binnen blijven op de SW-organisatie, uitzonderingen daargelaten). Wat houdt het beleid in (is dit landelijk beleid?). Welke afspraken liggen er?'**

Antwoord: er is geen sprake van landelijk beleid op dit punt. In het algemeen geldt dat ervoor moet worden gewaakt dat de indicatiestelling allerlei (detail-) richtlijnen meegeeft aan de instantie die verantwoordelijk is voor de plaatsing (zie ook opmerking onder 1.).

Vuistregel moet zijn: indicatiesteller moet informatie meegeven die voor de plaatsing van de geïndiceerde direct relevant is. In het huidige beleid betekent dit dat de indicatiecommissie in voorkomende gevallen (en bij ex-TBS-ers KAN dit het geval zijn maar hoeft niet) aangeeft dat als maatregel / voorziening vooralsnog een "interne" plaatsing, d.w.z. geen detachering, op zijn plaats is.

3. **Zijn er meer doelgroepen waarbij er sprake is van beleid en afspraken?’**
Antwoord: de doelgroepomschrijving is vastgelegd in de wet, de ‘experimentele’ beslis tabel van het ministerie van SZW (vraag 1 tot en met 6) geeft hiervan een nadere specificering (beoordelingscriteria). Desondanks kan TNO Arbeid zich voorstellen dat op termijn bepaalde groepen onder strikte voorwaarden zo goed als automatisch worden toegelaten tot de SW.

Datum

14 november 2003

Onze referentie

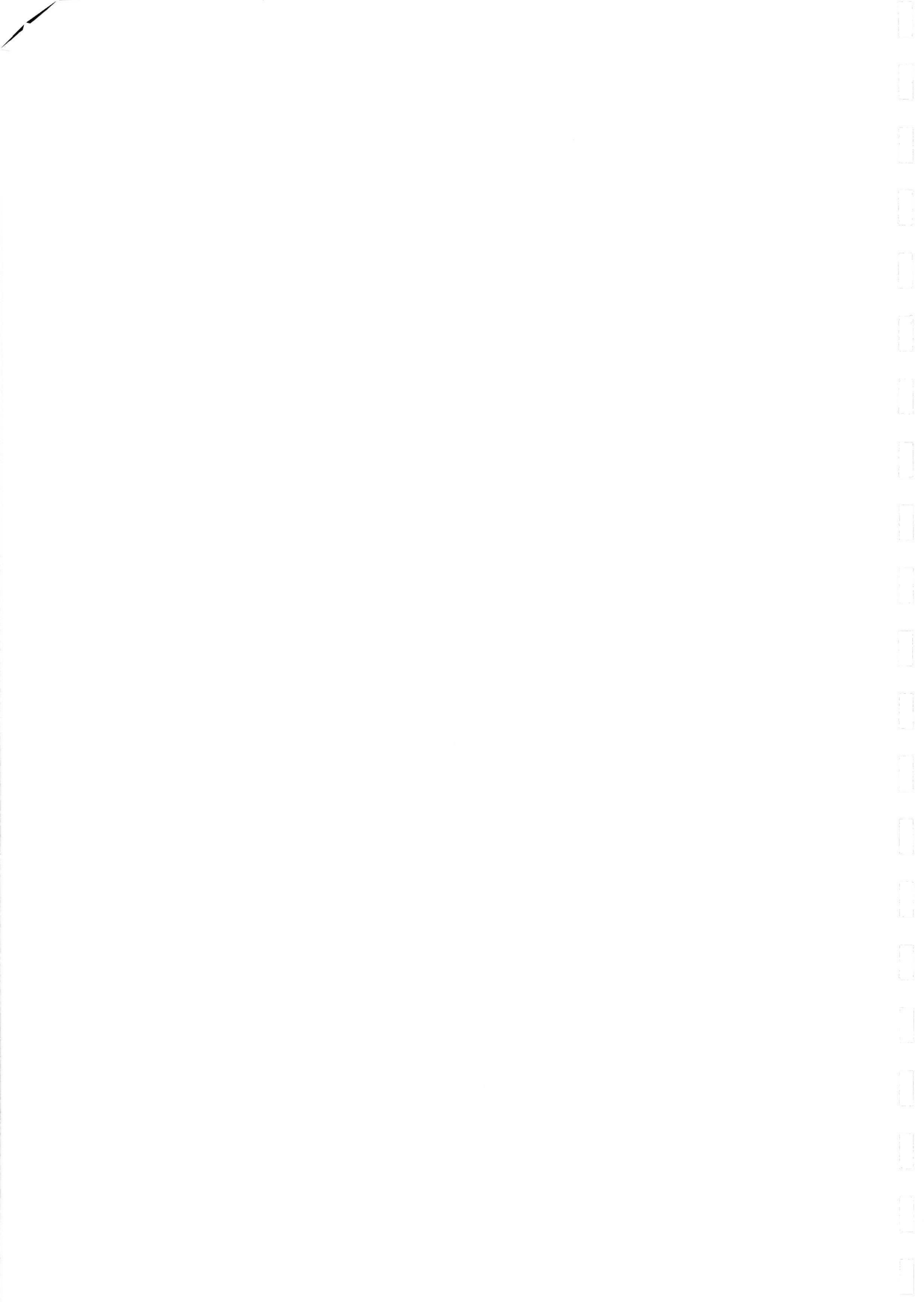
25374 CWI Wsw-indicatiestelling

Blad

6/6

4. **‘Naast begeleid werken, kwam ook WOL Werken Op Locatie en detacheren aan de orde. In de beslisboom vinden we uitsluitend begeleid werken terug, moet hierin worden genuanceerd?’**
In de boekjes ‘Indicatiestelling sociale werkvoorziening, een handreiking’ en ‘Naslagwerk voor CWI-functionarissen over de Wet Sociale Werkvoorziening (Wsw) en moderniseringsvoorstellen’ (beide samengesteld door TNO Arbeid en uitgereikt na afloop van instructiebijeenkomst) wordt de visie van verschillende partijen op begeleid werken beschreven. Daarin worden verschillende vormen onderscheiden (beschut werken, begeleid werken extern, detachering). De indicatiestelling begeleid werken gaat in de kern om de vraag of er zwaarwegende argumenten zijn om een kandidaat niet te indiceren voor begeleid werken. TNO Arbeid interpreteert dit als volgt: in principe krijgen alle positief geïndiceerden een indicatie voor begeleid werken, tenzij er contra-indicaties zijn die effectuering ervan in de weg staan.
5. **‘Wat houdt het 4x 10 onderzoek concreet in? (Onderdeel van de beslisboom vraag 6).’**
*Antwoord: de arbeidskundige van de indicatiecommissie kan jullie hier alles over vertellen. Bij twijfel over of de kandidaat voldoet aan het 4*10 criterium wordt namelijk in de meeste gevallen een arbeidskundig onderzoek aangevraagd. Overigens heeft de voorzitter van de indicatiecommissie in Tilburg (Wilbert Willems) op de tweede trainingsdag in oktober aangegeven dat het sporadisch voorkomt dat een kandidaat onder de ondergrens ‘zakt’.*
6. **‘Regelmatig melden zich dove mensen aan voor WSW. Doventolk inschakelen? Eerst de klant vragen? Hoe, waar, financiering?’**
Antwoord: dat wat nodig is om juiste informatie t.b.v. de indicatiestelling boven tafel te krijgen moet gebeuren, dit kan dus ook betekenen de inhuur van een dure tolk als dat nodig is (omdat kandidaat niet of onvoldoende Nederlands spreekt). Overigens is het zo dat een dove meestal netwerk heeft dat kan worden ingeschakeld bij de informatieverzameling.
7. **‘Is het bij andere SW bedrijven ook gebruikelijk dat (Z)MLK leerlingen stage lopen bij het SW bedrijf.’**
Antwoord: Bij de SW-organisatie in Tilburg lopen (Z)MLK leerlingen alleen stage als de (Z)MLK-school heeft ervaren dat stages in een reguliere werkomgeving niet of nauwelijks lukken.

Bijlage 5 Beoordelingsdilemma's



Beoordelvingsvragen en –dilemma's

Vraag 1

- Moeten stoornissen/beperkingen nog steeds worden weergegeven in ICIDH-codes? Wanneer moet het CWI overgaan op de coderingen volgens de ICIDH-2 (ICF)?
- Wanneer de constellatie tussen stoornissen en beperkingen niet plausibel is, is dit dan voldoende basis om de kandidaat niet tot de doelgroep te rekenen? Bijvoorbeeld: de kandidaat zegt chronische rugklachten te hebben, terwijl nergens uit de rapportages blijkt dat hier een medische oorzaak aan ten grondslag ligt? (hier speelt het element van het voorwenden van klachten om maar tot de Wsw toegelaten te worden; zal betrekking hebben op criteria van de inhuur van externe expertise)

Vraag 4

- Hoe kan de beoordeling dat een aanpassing 'redelijkerwijs zonder Wsw-subsidie kan worden gerealiseerd bij een reguliere werkgever' haalbaar is objectief onderbouwd worden? Moeten er dan bij afwijzing 'bewijzen' worden aangedragen van werkaanpassingen die in het verleden zijn gerealiseerd of is een inschatting alleen al voldoende voor de onderbouwing van de afwijzing?
- De afbouw van de ID- en Wiw-regelingen betekent toch dat deze regelingen niet meer in de beoordeling van toepassing van voorliggende voorzieningen meegewogen kunnen worden? Dan blijven er toch alleen nog maar Rea-voorzieningen als voorliggende voorzieningen over?
- In de toelichting staat dat ingrijpende voorzieningen, vergaande taakdeling, speciale werkbegeleiding en vergaande aanpassing van werktempo in een normale arbeidsomgeving in de praktijk veelal niet mogelijk zullen zijn. Volgens deze formulering betekent het dat speciale werkbegeleiding een grond is voor een positieve indicatie. Is dit terecht want begeleiding door een jobcoach valt toch onder de Rea-voorzieningen, dus zou dit moeten leiden tot een afwijzing? (een positief antwoord betekent overigens dat begeleid werken in feite een Rea-voorziening is en daardoor niet onder de Wsw valt)
- Wat wordt verstaan onder ingrijpende technische voorzieningen, vergaande taakdelingen, vergaande aanpassing in werktempo? (de achtergrond van de laatste vraag, maar ook van de andere vragen die betrekking hebben op vraag 4 van de beslistabel is welke competenties CWI-adviseurs moeten hebben en welke 'expertsystemen' zij kunnen gebruiken (bv. databank van voorbeelden van ingrijpende technische voorzieningen, voorbeelden van gerealiseerde aanpassingen bij reguliere werkgevers, beslissingsondersteunend systeem etc.)

Vraag 5

- Wanneer beoordeeld wordt dat de benodigde werkaanpassingen niet realiseerbaar zijn in het reguliere bedrijf (vraag 4) wordt bij vraag 5 beoordeeld of deze wel realiseerbaar in een SW-betrekking of met begeleid werken. De toelichting op de experimentele beslistabel geeft richtbedragen voor wel- dan wel niet-realiseerbaarheid. Hebben die betrekking op de kosten van technische aanpassingen? Want de overige werkaanpassingen (organisatorisch, aanpassing werktempo en werktijd) zijn toch niet te kwantificeren?

Vraag 7, 8

- Een objectieve vaststelling van het prestatievermogen (meer of minder dan 10% versus 50%) is toch alleen maar mogelijk op grond van arbeidskundig onderzoek?
- Wanneer is een persoon 'matig verstandelijk' gehandicapt (bij ICIDH 12, indien ZMLK-schoolverlater?) en wanneer 'ernstig psychisch' gehandicapt (bij ICIDH 15-19 en 23-29, indien sprake van verblijf in beschermde woonvorm?, indien laatste vijf maanden voor aanmelding twee jaar of langer verbleven in psychiatrisch ziekenhuis)? Duidelijkheid hierover is gewenst, want het zijn belangrijke beoordelingscriteria voor beoordeling van de prestatiemogelijkheden.

Vragen ten aanzien van onderbouwing toelating tot doelgroep

- Verslavingsproblematiek is voor sommige indicatiecommissies duidelijk een indicatie voor de Wsw. Is de aanwezigheid van verslaving dus voldoende reden om een persoon tot de doelgroep te rekenen?
- Zijn er meer doelgroepen die a priori tot de Wsw mogen worden toegelaten?
- Bij een indicatiecommissie in een regio wordt een kandidaat die 80-100% arbeidsongeschikt is verklaard, automatisch tot de doelgroep gerekend. Kan dit?
(als dit als uitgangspunt kan worden genomen, kan het beoordelingsproces efficiënt worden geregeld. Het is de vraag of dit qua wet- en regelgeving kan)

Vragen ten aanzien van onderbouwing afwijzing indicatie-aanvraag

- Kunnen de nadere beoordelingsrichtlijnen die zijn geformuleerd (en nog te formuleren vuistregels op basis van dit document) als onderbouwing dienen voor een afwijzing? Een dergelijke generieke afwijzingsgrond (conform beslistabel) kan reeds gebruikt worden in de Informatie & Advies-fase van het proces dat mogelijk op alle CWI-vestigingen kan worden uitgevoerd.
- In bepaalde regio's worden daarnaast ook nog de volgende criteria gehanteerd voor het niet in behandeling nemen van een aanvraag/afwijzen aanvraag:
 - Kandidaat volgt dagonderwijs
 - Aanvrager zit in een zorgtraject (dagbehandeling)
 - Aanvrager dient een herhaald verzoek in
 - Aanvrager heeft alleen lichamelijke beperkingen
- Bij een ao-percentages van minder dan 80% is toch min of meer 'bewezen' (dus voldoende onderbouwd) dat een persoon regulier kan werken? (want < 80% arbeidsongeschiktheid betekent dat persoon theoretisch in staat moet worden geacht om minimaal 3 functies uit te oefenen) (zie ook aansluiting op andere claimbeoordelingen)
- Is fase-indeling 1, 2, 3 voldoende voor afwijzing?
- Kan bij de beoordeling van de realiseerbaarheid van de aanpassingen de uitkomst van de Reatoets als onderbouwing dienen?

Overig

- Blijft het intakeprofiel een verplicht onderdeel van het indicatiebesluit?

Bijlage 6 Verslag trainingsdagen



Retouradres: Postbus 718, 2130 AS Hoofddorp

CWI Centrum Voor Werk en Inkomen
T.a.v. de heer J. Deelstra
Postbus 58191
1040 HD AMSTERDAM



Polarisavenue 151
Postbus 718
2130 AS Hoofddorp

www.arbeid.tno.nl

T 023 554 93 93
F 023 554 93 94

Datum
27 oktober 2003

Onze referentie
15185/25374/rev/wui

E-mail
a.revenboer@arbeid.tno.nl

Doorkiesnummer
023 554 99 21

Doorkiesfax
023 554 93 02

Kopie aan
CWI medewerkers/ deelnemers
pilots

Onderwerp

Verslag bevindingen trainingsdagen 22 en 23 oktober 2003

Geachte heer Deelstra,

Hierbij doe ik u het verslag van de trainingsdagen op 22 en 23 oktober toekomen.

Belangrijkste bevindingen trainingsdagen:

- Er is consensus over de volgende twee 'vuistregels' over pertinente afwijsgesvallen (aanvraag wordt niet in behandeling genomen, het doorlopen van de beslistabel is niet eens meer nodig):
 1. als persoon in een reïntegratietraject zit, zonder aanwijzingen dat dit misloopt of mis gaat lopen. Reden: als een persoon nog in een reïntegratietraject zit, is er sprake van een voorliggende voorziening waarvan nog niet is gebleken dat dit niet leidt tot reïntegratie bij een reguliere werkgever.
 2. als persoon nog een relatie heeft met de werkgever (bv. nog loon ontvangt). In kader van WAO/WvP is de werkgever gedurende de eerste twee ziektejaren verantwoordelijk voor reïntegratie van de werknemer in het eigen bedrijf of bij een ander werkgever.Deze 'vuistregels' dienen nog wel getoetst te worden bij het ministerie van SZW.
- Bij beoordeling van cruciaal belang dat beoordelaar over betrouwbare informatie beschikt over wat er is gebeurd (en met welk resultaat) in het kader van voorliggende voorzieningen.
- De beslistabel werkt goed: ondersteunend, goed richtsnoer;
 - a. Eenvoudige dossiers zijn er goed mee te lichten. (bij 'eenvoudig' denken we aan evidente bovengrensgevallen of als er sprake is van een voorliggende voorziening).
 - b. In principe moeten administratieve krachten duidelijke bovengrensgevallen kunnen beoordelen, mits zij een checklist hebben en goed geïnstrueerd/getraind zijn.
 - c. Klaarmaken van de intakesets is (uiteindelijk) ook goed mogelijk voor administratieve krachten.

Op opdrachten aan TNO zijn van toepassing de Algemene Voorwaarden voor onderzoeksopdrachten aan TNO, zoals gedeponeed bij de Rechtbank Den Haag en de Kamer van Koophandel Haaglanden; de Algemene Voorwaarden zullen op verzoek worden toegezonden.



Datum
27 oktober 2003

Onze referentie
15185/25374/rev/wui

Blad
2

- d. Complete intakesets zijn van groot belang. Met ketenpartners moeten goede afspraken worden gemaakt over de aanlevering van intakesets.
 - e. Valkuil is dat sommige dossiers 'eenvoudig' kunnen lijken, maar het niet zijn. Dat pleit voor een goed intakegesprek (standaard (kan ook meteen een afwijzingsgesprek zijn)) en altijd controle door een adviseur W&I (m.a.w. administratieve krachten mogen niet afwijzen))
- Afwegingen op onderdelen van de beslistabel zijn complex voor de CWI – medewerkers:
 - a. Te weinig inzicht in medische aspecten (o.a. ziektebeelden, DSM-, ICDH-classificatie)
 - b. Te weinig inzicht in psychologische aspecten, betrouwbaarheid en validiteit van psychologische tests
 - c. Te weinig inzicht in beschikbare functies in Wsw-setting
 - d. Te weinig inzicht in arbeidsdeskundige aspecten (belasting en belastbaarheid, haalbaarheid werkaanpassingen op reguliere arbeidsmarkt, benodigde aanpassingen, gekoppeld aan type beperkingen)

N.B. de aspecten a,b en d zijn op zich goed te trainen in een aantal dagen, zodat men voldoende *inzicht* heeft om informatie te kunnen plaatsen in het kader van de beoordeling (*diepgaande expertise en vaardigheden* op deze aspecten vragen een veel uitgebreider professionaliseringsprogramma). Voor aspect c is een programma te organiseren in de vorm van bijvoorbeeld een excursie of meewerkdag, verdere toelichting op de doelgroep en achtergrond van de Wsw en de SW-bedrijven.

- De ketenkwaliteit dient hoog te zijn om conform de intentie van de wet 'streng' te (blijven) indiceren. Uit de input van de deelnemers blijkt dat indien CWI medewerkers de indruk zouden krijgen dat andere ketenpartners hun verantwoordelijkheden niet nemen (onvoldoende kwaliteit leveren op vlak van reïntegratiedienstverlening), het risico bestaat dat de CWI medewerkers zich met het oog op de belangen van de kandidaat optimaal gebruik zullen gaan maken van hun discretionaire ruimte, dat betekent in dit geval minder streng beoordelen (dus kandidaten toelaten die eigenlijk niet tot de doelgroep behoren) om te voorkomen dat de kandidaat bij afwijzing aan de bovenkant in een uitzichtloos reïntegratietraject belandt.
- De deelnemers zijn zich zeer goed bewust van de discretionaire ruimte die het beoordelingsproces in zich heeft ('als je een kandidaat de Wsw in wilt krijgen, dan lukt dat ook').



Datum
27 oktober 2003

Onze referentie
15185/25374/rev/wui

Blad
3

- Twee dagen training met casusbeschrijvingen en 'levensechte' dossiers geeft CWI medewerkers (voor wie de Wsw-indicatiestelling nieuw is) een goede basis voor voldoende inzicht, maar onvoldoende vaardigheden en vertrouwen om in de praktijk aan de slag te gaan.

Een trainingsprogramma na de pilot voor het voorbereiden van het CWI op de indicatiestelling zal derhalve meer tijd voor oefenen moeten omvatten (denk aan ten minste 2 trainingdagen extra voor inhoudelijke aspecten, ten minste 2 trainingdagen extra voor oefenen met casuïstiek en een of meer terugkomdagen)

Verder moet in de training meer ruimte zijn voor het leren onderbouwen van adviezen en het helder opstellen van adviezen.

Een aandachtspunt dat overigens niet direct in een basistraining hoeft terug te komen is het voeren van intakegesprekken. Voorzien kan worden dat daarvoor op zeker moment een extra kwaliteitsslag nodig zal zijn. Hiervoor zal wel extra tijd voor ingeruimd dienen te worden van één of meerdere dagen.

- Het is zinvol en effectiever om administratieve krachten een hele dag bij het trainingsprogramma te betrekken (was nu een halve dag).
- Het ontbreken van heldere beoordelingsrichtlijnen en uniformiteit in de huidige uitvoeringspraktijk leidt tot verwarring bij de deelnemers. Uniformiteit (consensus over hoe om te gaan met bepaalde 'standaard' beoordelingsvraagstukken levert een nuttige bijdrage aan de inperking van de discretionaire ruimte. Want als de discretionaire ruimte te groot is, zal dat leiden tot onaanvaardbare verschillen in beoordelingen tussen de CWI's onderling.
- De toetsende rol (van de manager) is nog onduidelijk: gaat het om een marginale of om een inhoudelijke toets. Het HK CWI zou hier een uitspraak over moeten doen (thema IV).
- Er is (in verband met de toetsende rol; beslissingen zijn vatbaar voor bezwaar en beroep) nog meer zicht nodig op de bezwaar- en beroepsprocedures. Deze moeten geanalyseerd worden en m.n. duidelijk zijn voor degenen die gaan toetsen.
- Ondergrensgevallen zijn feitelijk niet zo'n probleem voor het CWI, omdat maar heel weinig cliënten door de ondergrens vallen (cliënten moeten wel heel slecht zijn, wil dit het geval zijn).



Datum
27 oktober 2003

Onze referentie
15185/25374/rev/wui

Blad
4

- De gehanteerde groeps grootte (18-20 medewerkers verdeeld over 5 CWI's) is goed te doen in de huidige opzet. Groter moeten de groepen echter niet zijn.
- Bij fase 1 (preselectie/ voorlichten) moet bekend zijn wat de consequenties (kunnen) zijn van het niet aanvaarden van een SW-functie als iemand op de wachtlijst staat (dit in verband met (nieuwe) wettelijke regelingen).

Conclusie t.a.v. bevindingen:

Training voldoet aan belangrijke behoefte, maar maakt ook valkuilen in het proces zichtbaar. Voor een definitieve training bevat de huidige opzet veel goede elementen, maar die moeten voor een definitieve training worden uitgebreid en aangevuld met nog ontbrekende elementen. De omvang van de training zal derhalve een stuk ruimer moeten worden, ook al omdat er straks geen pilot met achtervang meer op volgt.

Weergave aanwezigheid

- Aanwezigheidslijst is beschikbaar. Hierbij valt op dat:
 - De managers van Groningen, Maastricht en Den Haag aanwezig waren
 - De managers van Beverwijk en Nijmegen alleen de eerste ochtend aanwezig waren
 - Administratieve krachten van Maastricht en Tilburg waren aanwezig
 - Het aantal aanwezige adviseurs W&I per CWI verschilde: Groningen 2, Den Haag 2, Beverwijk 1, Tilburg 3, Schiedam(?) 1, Maastricht 1.

Conclusie:

Het was de bedoeling dat van alle CWI's alle functiegroepen vertegenwoordigd zouden zijn; managers en adviseurs het volledige programma en administratieve krachten de eerste ochtend. Dit was niet het geval. Dit maakt een goede start en uitvoering van de pilots bij een aantal CWI's erg moeilijk. Wij zullen dit in overleg met het CWI hoofdkantoor en pilotlocaties gaan bezien op de consequenties voor de pilotuitvoering.



Datum
27 oktober 2003

Onze referentie
15185/25374/rev/wui

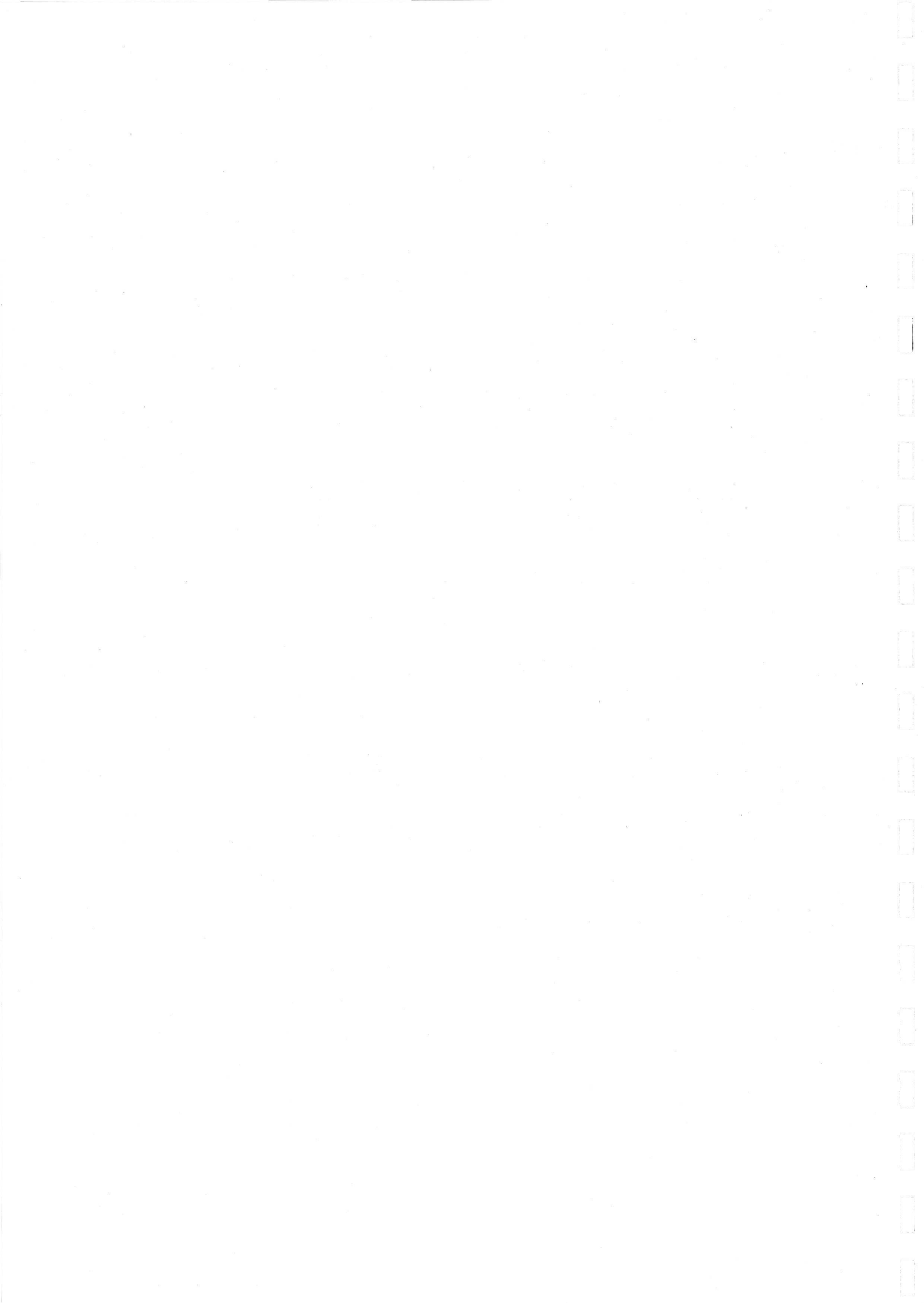
Blad
5

Overig

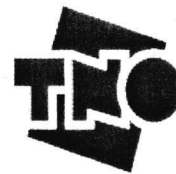
- De aanwezigheid van mevrouw Arends (CWI-Schiedam) was niet aangekondigd evenals het korte bezoek dat de heer De Groot aan de training bracht.
- Aan het eind van de training kwam vanuit de deelnemers van het hoofdkantoor het onjuiste opmerking dat het de bedoeling zou zijn (geweest) dat CWI medewerkers in het kader van de pilots bij de Sw-bedrijven zouden meelopen in het proces van indicatiestelling. Deze opmerking werkte enige verwarring in de hand maar is hersteld met de opmerking dat conform pilotplan wordt gewerkt. Dit is een punt van aandacht voor het CWI hoofdkantoor ten aanzien communicatie richting projectleden.
- Van de kant van de deelnemers kwam het signaal dat er snel duidelijkheid moet komen over te gebruiken monitoring, privacy en dergelijke om goed gefaciliteerd van start te gaan. Wij geven het advies om vanuit het hoofdkantoor CWI een brief te sturen aan de CWI-managers waarin e.e.a. is uitgelegd over oa privacy. Daarnaast zal TNO Arbeid op korte termijn de monitorformulieren voor de pilots toesturen en afspraken op locatie plannen om deze te bespreken.
- Vanuit de aanwezigen is het verzoek gekomen om na te gaan om weigering van een aanbod (functie) van een kandidaat die op de wachtlijst is geplaatst consequenties heeft en zo ja welke (als dit het geval is, dan zou volgens de aanwezigen het CWI de kandidaat erop moeten wijzen bij het in behandeling nemen van zijn aanvraag. Ook is het verzoek gedaan om na te gaan wat de geldigheidsduur is van de (her)indicatie. Vanuit TNO Arbeid wordt aan het CWI Hoofdkantoor voorgesteld om de antwoorden op beide vragen terzijner tijd aan de CWI medewerkers/ CWI vestigingen te communiceren.

Met vriendelijke groet,
Mede namens Drs. A.M. Hazelzet en Drs. W.S.M. Piek

Drs. A. J. M. Revenboer
Senior adviseur



Bijlage 7 Verslag terugkomdag



Polarisavenue 151
Postbus 718
2130 AS Hoofddorp

www.arbeid.tno.nl

T 23 554 93 93
F 23 554 93 94

Aan

CWI-medewerkers pilot Wsw indicatiestelling
CWI Hoofdkantoor

Van

J. Minderhoud

Kopie

Projectmedewerkers TNO Arbeid

Onderwerp

Terugkomdag 11 december 2003.
Congrescentrum De Eenhoorn, Amersfoort

Datum

14 december 2003

Onze referentie

Doorkiesnummer

584

De bijeenkomst start met een verwelkoming en een toelichting op de doelen van de terugkomdag. De doelen van deze dag zijn:

- Uitwisselen van ervaringen
- Standpunt bepalen en verdieping bieden
- Vergroten van feeling met de Sw-indicatiestelling
- Inzicht bieden in een aantal thema's rond het indicatiestellingsproces

Bijdrage projectleiding CWI

Op dit moment zitten we nog in de fase van de pilots en eind januari zullen de uitkomsten in het evaluatierapport naar voren komen. Op het eerste gezicht verloopt het project voorspoedig. Het blijft een grote uitdaging om de Wsw-indicatie bij het CWI onder te brengen maar het CWI heeft er alle vertrouwen in dat het gaat lukken. Intussen is CWI druk bezig met de voorbereiding op de fase na de pilots. De definitieve invoeringsdatum is nu vastgesteld op 1 oktober 2004. Vanaf die datum zullen nieuwe aanmeldingen bij het CWI terechtkomen en zal het proces volledig ondergebracht zijn bij het CWI. Lopende indicaties worden nog door de huidige indicatiecommissies afgehandeld. Dit zal vanwege de formele termijnen per 1 januari 2005 afgerond zijn.

De landelijke uitrol zal gepaard moeten gaan met een gedegen trainingsprogramma, een ontwikkelingsslag in de automatisering en verdergaande instructies bij de vestigingen. Op dit moment wordt er door CWI projectleiding aan gewerkt om dit tijdig rond te hebben en men vertrouwt er op dat dit op tijd rond is. Vanaf april 2004 zal gestart worden met het inwerkprogramma. Alle aandacht moet nu nog liggen op de pilots en wat daar uit gaat komen.

Vorige training

De evaluatie van de vorige training heeft te weinig informatie opgeleverd om een goed beeld te vormen van de manier waarop de CWI-medewerkers de training hebben ervaren. Reacties uit de zaal leren dat de training op zich positief is ervaren, echter dat er inhoudelijk veel accent is gelegd op mogelijke problemen in het indicatiestellingsproces terwijl dit in de praktijk wel meevalt. Ook had men er moeite mee dat er binnen de groep geen consensus is bereikt over de aanpak van het project en dat men dus de training met een 'open einde' heeft moeten afsluiten. Dit punt is meegenomen in de terugkoppeling naar de CWI projectleiding en het verslag van de trainingsdagen.

Datum

14 december 2003

Onze referentie

Blad

2/2

Bevindingen

Uit de inventarisatie van de eerste ervaringen bij de aanwezigen blijkt het volgende: De meeste CWI'ers zijn aangenaam verrast over de prettige en soepele samenwerking met de gemeente, het SW-bedrijf en de indicatiecommissies. Velen hadden zich vooraf zorgen gemaakt over procedurele kwesties zoals de overdracht van dossiers, uitwisseling van gegevens en samenwerking. Maar dit blijkt alleszins mee te vallen. Wat voor veel mensen ook meevalt is het volgen van het indicatieproces. Het doorlopen van de beslisboom blijkt in de praktijk redelijk snel en eenvoudig te kunnen.

Een groot pluspunt in de samenwerking met de SW-bedrijven is dat het reeds in deze fase van de pilot voorkomt dat CWI-medewerkers aanschuiven bij de vergadering van de indicatiecommissies. Dit heeft ook al tot de nodige inhoudelijke discussie geleid, waarbij de CWI medewerkers al goed konden sparren met de leden van de indicatiecommissie. Hiermee zien we dat de pilotmedewerkers betrokken worden bij de huidige praktijk en dat er een ontwikkeling waarneembaar is ten opzichte van het begin van de pilots.

Wat bij sommige vestigingen tegenvalt is de kwaliteit van de dossiers. De CWI - vestiging krijgt soms te weinig informatie uit de dossiers om een oordeel te kunnen vellen. Terwijl de indicatiecommissie intussen al tot een oordeel is gekomen. De betrokken CWI-medewerkers vrezen hierdoor dat ze onvoldoende beeld krijgen van het indicatiestellingsproces.

Vuistregels

De discussie over de 'vuistregels' toont aan dat de huidige uitvoeringspraktijk veel inzichten en aannames kent die niet overal hetzelfde zijn. Als iemand 80-100% arbeidsongeschikt is gekeurd, bijvoorbeeld, leidt dit soms direct tot een Wsw-indicatie terwijl dit ergens anders niet het geval is. Het is in het toekomstige proces heel belangrijk om te duiden wat de status van deze 'vuistregels' gaat worden.

Oefenen met dossiers

Tijdens deze terugkomdag wordt met drie dossiers geoefend op het doorlopen van de beslisboom, de beoordeling, de indicatie en het onderbouwen van de indicatie. De bestaande dossiers zijn toegestuurd door drie van de zeven pilotlocaties. Uit deze oefening komt een aantal knelpunten naar voren:

1. Afspraken met ketenpartners: sommige doorverwijzingen door reïntegratiebedrijven en Rio's zijn op het eerste oog niet nodig. De vraag is of het reïntegratiebedrijf wel voldoende moeite heeft gedaan om iemand in regulier werk te plaatsen. Hoe beoordeel je dat? Het is heel belangrijk dat er in het voortraject goed geselecteerd wordt en dat cliënten niet zonder duidelijke

'voorindicatie' richting Sw worden gemanoevreerd. Volgens CWI Hoofdkantoor is het noodzakelijk dat nagegaan wordt of hierover afspraken gemaakt moeten worden met de ketenpartners.

2. Discretionaire ruimte: in de huidige praktijk lijken sommige beslissingen genomen te worden op basis van gevoel en subjectieve normen. Van belang is dat er in het toekomstig proces een goede en heldere kwaliteitsborging tot stand komt waardoor het CWI een meer uniform en transparant proces ontwikkelt.
3. Kwaliteit van externe rapporten. De informatie die aangeleverd wordt door externen heeft niet altijd dezelfde kwaliteit en geven meestal niet de concrete gewenste informatie om de beslistabel goed te doorlopen. Tijdigheid en volledigheid zijn belangrijke criteria hierin. Het gevaar is dat rapporten elkaar tegenspreken of dat er uitgegaan wordt van verouderde onderzoeksresultaten, waardoor er geen valide onderbouwing van de indicatie gegeven kan worden.
4. Verdere leerpunten uit de dossieroefening zijn: houd de beslisboom goed en objectief in gedachten tijdens het proces, ga niet af op verouderde dossiers, lees de dossiers volledig en kritisch door, ga het gesprek aan met de kandidaat en vraag door.

Datum

14 december 2003

Onze referentie

Blad

3/3

Vragen uit de pilotlocaties

Het pilotproces heeft bij diverse CWI-medewerkers vragen opgeroepen. Sommige van deze vragen zijn dusdanig relevant dat ze tijdens de terugkomdag extra aandacht kregen, zodat het voor alle CWI-ers mogelijk is de kennis te delen. Overigens worden de vragen ook per email beantwoord vanuit de pilot-helpdesk.

De vragen hebben betrekking op de volgende onderwerpen:

- Het gebruik van diagnosecodes zoals ICDH, DSM IV en Cas Codes.
- WAO-beoordeling in relatie tot Wsw-indicatie.
- Beleid ten aanzien van specifieke groepen, zoals verslaafden.
- Soorten aanpassingen.
- Het "vier maal tien" criterium.
- Intakeprofiel.

De trainers van TNO Arbeid hebben de vragen behandeld via korte presentaties van de meest relevante kennis op de diverse terreinen. Zie hiertoe ook de sheets die gebruikt zijn tijdens de terugkomdag.

Afsluiting

Het is hoopvol om te zien hoe het momenteel loopt in de pilots. Er wordt hard gewerkt, op alle niveaus om per 1 oktober 2004 het CWI te laten starten met een goed uitgewerkt, helder en uniform werkproces Wsw-indicatiestelling. Het enthousiasme van de CWI-medewerkers wordt mede bevestigd door de opkomst tijdens deze terugkomdag. De bijdrage- en aanwezigheid van de CWI projectleiding is eveneens als positief ervaren. Zo ontstaat er meer inzicht in de voortgang van het project in het algemeen en maakt de denkstappen ten aanzien van de indicatiestelling duidelijk.

Aanwezig namens CWI: Inge Huisman, Michael Rutten, Hans Leenaars, Jacqueline de Laat, Mary Jansen, (Tilburg) Karin Jansson, Hans Geleijnse, (Den Haag), Age Baars, Chantal Zonneveld (Beverwijk) Lilian Jacobs, Henk Breider (Groningen), Louise Joosten, Lia Makaay (Nijmegen), Mildred Boelen (Maastricht), Riny Arends (Scheidam / Nieuwe Waterweg Noord), Arjen Tevel en Judtih de Git (CWI projectleiding).

Aanwezig namens TNO Arbeid: Astrid Hazelzet, Pim Piek, Anton Revenboer en Ko Minderhoud.

Datum

14 december 2003

Onze referentie

Blad

4/4