



Opdrachtgever

UWV



Opdrachtnemer

UWV Kenniscentrum

Onderzoek

UWV Kwartaal Verkenning 2009-I

Startdatum – 1 april 2009

Einddatum – 1 april 2009

Categorie

Algemeen

UWV Kwartaal Verkenning 2009-I

Conclusie

Uit deze kwartaalverkenning blijkt dat de doorstroom van werklozen van de WW naar de bijstand tijdens deze economische crisis hoger zal zijn dan tijdens de crisis van een aantal jaren terug. Het WW-bestand neemt de komende jaren sterk toe, maar zal ondanks de diepere crisis niet veel afwijken van het WW-bestand van de vorige crisis. De reden hiervoor is dat sinds 2003 de regels van de WW sterk zijn veranderd. De aanpassingen hebben er vooral toe geleid dat de gemiddelde duur van de WW-uitkering sterk daalt en dat verlaagt het WW-bestand. De verkorte WW leidt wel tot een verhoging van het aantal mensen dat een beroep moet doen op de bijstand. Door de verkorting van het recht op WW is het percentage WW'ers, dat uitstroomt wegens het bereiken van de maximale uitkeringsduur, toegenomen van 9% in 2003 tot 27% in 2008. Voor de jongste leeftijdsklassen ligt het percentage inmiddels zelfs boven de 35%. UWV schat het aandeel WW'ers dat uitstroomt wegens het bereiken van de maximale uitkeringsduur dit jaar nog eens met 10% toeneemt. Voor zover de prikkel van de kortere uitkeringsduur dus niet heeft geleid tot snellere werkherhvatting, betekent dit vooral een grotere doorstroom naar de bijstand of naar de groep niet-uitkeringsgerechtigden. In 2007 stroomde 5% van de ex-WW'ers door naar de bijstand. UWV kan moeilijk inschatten of dit percentage de komende jaren gaat veranderen. Uitgaande van een constante uitstroom zal de doorstroom vanuit de WW naar de bijstand van circa 13.000 in 2008 toenemen naar 17.000 in 2009 en 24.000 in 2011. Ook na 2011 zal de doorstroom stijgen. Ruim tachtig procent van de mensen van wie de WW-uitkering afloopt, heeft geen recht op een bijstandsuitkering. Zij hebben een werkende partner of een vermogen waardoor zij op een andere manier in hun levensonderhoud kunnen voorzien. Het overige deel vindt alsnog werk of krijgt een uitkering in het kader van de IOW. Vermoedelijk heeft de economische crisis ook geleid tot een plotselinge toename van de klachtintensiteit bij het UWV. Na een jarenlange gestage daling is de klachtintensiteit WW in de eerste 2 maanden van 2009 gestegen. Mogelijk houdt dit verband met de toegenomen instroom in de WW als gevolg van de economische crisis. Ook kan het zijn dat 'nieuwe' WW'ers andere verwachtingen ten aanzien van de dienstverlening van UWV hebben. Bron: website Divosa; bewerking RWI

[Link naar bestand](#)

<http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/i5rslyue>



UWV Kwartaal Verkenning 2009-I

**Kenniscentrum UWV
Directie SBK**

8 april 2009



Inhoud

1	Inleiding en Samenvatting	1
2	Volumeontwikkelingen	6
2.1	Economisch beeld	6
2.2	WW	7
2.3	WAO/ WIA	8
2.4	Wajong	10
2.5	Waz	10
2.6	Vangnet Ziektewet	11
2.7	Re-integratie	11
3	Klantoriëntatie	14
3.1	Klachten en klachtintensiteit	14
3.2	Validatie conceptmodel klantgerichtheid; kwantitatief	16
4	Arbeids(on)geschiktheid	23
4.1	WGA-populatie na drie jaren WIA	24
4.2	Ervaringen gedeeltelijke WGA'ers	28
4.3	Gezondheidsbeleving en werkhervatting bij gedeeltelijke arbeidsongeschikten	32
4.4	Langdurig zieke vangnetters en werknemers: niet-werkenden vergeleken	35
4.5	Wajong	38
5	Voorspellers voor Werkhervatting: eerste resultaten bij drie maanden werkloosheid	41
5.1	Verschillen tussen werkhervatters en niet-werhervatters aan de hand van het model van Wanberg	41
5.2	Achtergrondkenmerken: jongeren snel aan het werk	45
5.3	Conclusies en aanknopingspunten voor dienstverlening	46
5.4	Onderzoeksopzet Pilot Voorspellers voor Werkhervatting	46
6	Economische crisis	48
6.1	Verwachtingen ten aanzien van de WW	48
6.2	Realisaties: faillissementen, ontslagaanvragen en vacatures	51
6.3	Overige arbeidsmarktontwikkelingen	52

© Bron vermelding is verplicht. Dit is een publicatie van het kenniscentrum UWV, die vanuit de kennisoptiek informatie en analyses en hiermee signalen aandraagt voor beleid en uitvoering. Het gaat hier dus niet om verantwoordingsinformatie of al ingenomen beleidsstandpunten.

Voor nadere informatie over deze publicatie: telefoon 020 - 687 5181 of 020 - 687 5489

Puntsgewijze samenvatting van de belangrijkste signalen uit UKV 2009-I

Conjunctuur verslechtert; WW neemt toe, maar minder dan verwacht door verkorting WW-duur

De economische crisis verdiept en verbreedt, zo blijkt ook uit een aantal voor UWV relevante arbeidsmarktindicatoren, zoals de 'early indicator' het aantal uitzendingen (H6.2 en 6.3). De nieuwe CPB-ramingen leiden tot een grote bijstelling van de verwachte ontwikkeling in de WW. Het aantal toekenningen zal, naar verwachting, in 2010 toenemen tot 489.000 (2008: 242.000). Het aantal lopende WW-uitkeringen zal eind 2010 293.000 bedragen (2008: 171.000). Door de verkorting van de WW-duur zijn, in vergelijking met de vorige recessie (2001-2004), de verschillen echter minder groot dan verwacht zou worden. Als deze wijziging er niet was geweest zou het aantal toekenningen in 2010 uitkomen op 540.000 en het aantal lopende WW uitkeringen op 380.000 (H6.1). De overige volumes ontwikkelen zich grosso modo volgens eerder uitgesproken verwachtingen (H2).

Verkorte WW-duur leidt tot meer doorstroom naar Bijstand en NUG

Verkorting van de WW-duur betekent niet automatisch dat daarmee de totale werkloosheid ook lager wordt. Als gevolg van deze verkorting zullen meer werklozen doorstromen naar de Bijstand of tot de groep Niet-uitkeringsgerechtigden (NUG) gaan behoren (H6.1).

Stijging klachtintensiteit WW mogelijk als gevolg van toegenomen werkdruk

Vermoedelijk heeft de economische crisis ook geleid tot een plotselinge toename van de klachtintensiteit WW. Na een jarenlange gestage daling is de klachtintensiteit WW in de eerste 2 maanden van 2009 gestegen. Mogelijk houdt dit verband met de toegenomen instroom in de WW als gevolg van de economische crisis. De recente toename van het aandeel klachten bij de WW over de behandelduur lijkt hier ook op te wijzen. Ook kan het zijn dat 'nieuwe' WW'ers andere verwachtingen ten aanzien van de dienstverlening van UWV hebben. Overigens is nadere analyse is hier geboden (H3.1).

Houding en gedrag van invloed op werkherhvatting...

Houding en gedrag (zachte factoren) zijn van invloed op de arbeidsparticipatie van werkzoekenden: WW'ers, gedeeltelijke WGA'ers, herbeoordeelde WAO'ers en vangnetters (H5 en H4). Bij werkzoekenden gaat het om zachte factoren als: zelf ingeschatte kansen op werk, geloof in eigen kunnen, zelfvertrouwen, ervaren belemmeringen e.d. In deze UKV wordt extra aandacht besteed aan de ervaren gezondheid als zachte factor. Bij alle cliëntgroepen speelt deze factor een belangrijke rol bij werkherhvatting. Ervaren gezondheid hangt echter maar gedeeltelijk samen met geconstateerde beperkingen. Het is dus van belang te weten welke andere factoren een rol spelen en of er beïnvloedingsmogelijkheden zijn (H4.3).

...en ook op klanttevredenheid

Voor een belangrijk deel ligt de sleutel tot het verbeteren van klanttevredenheid in houding- en gedragsaspecten van de medewerkers van UWV (geven van maatwerk, respect en houvast aan de klant). Dit blijkt uit de kwantitatieve toetsing van het conceptmodel klantgerichtheid bij de WIA populatie (H3.2).

Naast vangnet vereist ook jongere volledige WGA'er extra aandacht

Een belangrijk deel van de WGA'ers is jonger dan 45 jaar en volledig arbeidsongeschikt. Het is nodig meer zicht te krijgen op de functionele beperkingen en mogelijkheden om deze groep te laten participeren (H4.1).

Financiële prikkel slecht bekend bij gedeeltelijke WGA'ers

De in de WGA ingebouwde prikkel van 'werken loont altijd' blijkt slecht bekend bij cliënten. Veel niet-werkende gedeeltelijke WGA'ers beseffen niet dat – tenzij ze ten minste de helft van de resterende verdien capaciteit benutten – hun inkomen op termijn sterk gaat teruglopen. Dergelijk besef is echter een voorwaarde voor de beoogde financiële prikkel om werkherhvatting te bevorderen, één van de pijlers van de WGA (H4.2).

10% verwachte afname instroom Wajong 2010 als gevolg van gewijzigd beleid.

Verondersteld wordt dat de invoering van de nieuwe Wajong (2010) leidt tot een afname van de instroom met 10%. 2010 is een overgangsjaar (H4.5). Dat betekent dat 10.800 jongeren zullen instromen in de nieuwe wet en nog circa 4.400 jongeren zullen instromen die onder de oude wetgeving blijven vallen. De verwachting voor 2010 is dat eenderde van de Wajongers (3.600) die instromen in de nieuwe wet volledig en duurzaam arbeidsongeschikt zal zijn en dat tweederde valt onder de Werkregeling of de Studieregeling (7.200).

Model voor klantgerichtheid WIA is valide, model is gelaagd

Kwantitatieve toetsing heeft uitgewezen dat het conceptmodel valide is. Het best verklarende model voor klantgerichtheid voor de WIA populatie blijkt gelaagd te zijn. Dat wil zeggen dat factoren die bijdragen aan de tevredenheid niet allemaal op gelijk niveau staan. De factoren 'tijdigheid' en 'respect' hebben een directe, 'maatwerk', 'houvast' en 'persoonlijke aandacht' een meer indirecte invloed op de tevredenheid. De factoren die een indirecte invloed uitoefenen op de klanttevredenheid zijn wel belangrijk om de dienstverlening en de klanttevredenheid te verbeteren. Maatwerk bijvoorbeeld is een kritisch verbeterpunt. Dit element van de dienstverlening heeft weliswaar een indirecte invloed op de klanttevredenheid, maar doordat het een sterke invloed heeft op de perceptie van tijdigheid en respect is het een belangrijke factor om de dienstverlening en de klanttevredenheid te verbeteren (H3.2).

1 Inleiding en Samenvatting

In deze UWV Kwartaalverkenning (UKV 2009-I) zijn twee belangrijke hoofdlijnen te onderscheiden:

- De invloed van houding en gedrag (zachte factoren) op werkhervatting en klanttevredenheid
- De gevolgen van de economische crisis

Daarnaast komt vooral nieuw vergaarde kennis op het gebied van arbeidsongeschiktheid en klantgerichtheid ter sprake.

De inzichten in deze UKV zijn gebaseerd op onder meer: een pilot onderzoek in de regio Noord West naar voorspellers van (snelle) werkhervatting (H5), een kwantitatieve toetsing bij WIA-klanten van het in UKV 2008-III en IV beschreven klantgerichtheidmodel (H3), een monitor van de eerste jaren van WIA (H4.2), studies naar aanleiding van de evaluatie van de herbeoordelingsoperatie (H4.3), studies over de WGA samenstelling (H4.1) en studies over de vergelijking van (al dan niet na 9 maanden werkende) zieke reguliere werknemers en vangnetters (H4.4) en analyses van de uitvoeringsgegevens mede in het licht van de economische crisis (H2 en H6).

I Houding en gedrag van invloed op werkhervatting en klanttevredenheid

Houding en gedrag zijn van belang voor de arbeidsparticipatie van werkzoekenden, maar ook voor de klanttevredenheid over UWV. Houding, gedrag en andere psychosociale factoren worden ook wel zachte factoren genoemd en spelen zowel bij de klant als bij de uitvoerder. Ze komen in H3.2 en de hoofdstukken 4 en 5 van deze UWV kwartaalverkenning naar voren. Het gaat om de zachte arbeidsmarktrelevante kenmerken van gedeeltelijke WGA'ers, herbeoordeelde WAO'ers, vangnetters en WW'ers; maar ook om de zachte kenmerken van de medewerkers van UWV in relatie tot klanttevredenheid. Het Wanberg-model, dat al meerdere malen in de UKV is beschreven, wordt als kapstok gebruikt om de invloed van de zachte factoren op werkhervatting te analyseren. Het model bestaat uit zeven componenten: arbeidsmarktvrage, menselijk kapitaal, sociaal kapitaal, obstakels/belemmeringen, economische noodzaak, werkzoekgedrag en discriminatie. Ook in de uitvoering speelt dit model inmiddels een rol. Het vormt namelijk een onderdeel van het methodisch handelen bij re-integratie door de werkcoach. Hieronder lichten wij een aantal van de nieuw verworven inzichten rond deze componenten eruit.

Werkhervatting

Arbeidsmarktvrage: zelf ingeschatte kansen op werk

Er is een verband tussen de kansen die werkzoekenden inschatten op het vinden van een baan en werkhervatting. WW'ers die binnen drie maanden het werk hervatten zijn bij aanvang van de werkloosheid al positiever gestemd over hun kansen op het vinden van werk dan WW'ers die na drie maanden nog werkloos zijn (H5.1). Ook bij gedeeltelijke WGA'ers zien we deze relatie tussen verwachtingen over kansen en werkhervatting terug. Zo blijken de gedeeltelijke WGA'ers die acht maanden na de WIA-uitslag verwachten binnen een jaar (beter) betaald werk te hebben, 20 maanden na de WIA-uitslag inderdaad ook vaker aan het werk te zijn. Gedeeltelijke WGA'ers die niet verwachten op korte termijn te kunnen werken, noemen vooral hun gezondheid, maar ook leeftijd als reden (H4.2). Ook uit onderzoek naar langdurig werklozen (H5.1) weten we dat deze redenen, waarvan vooral leeftijd, samenhangen met de inschatting van de kansen op werk. Hierbij werd geen verband gevonden met de actuele situatie op de arbeidsmarkt (het aantal openstaande vacatures van het beroep waarin de werkloze ervaring heeft). De conjuncturele arbeidsvraag is uiteraard altijd van belang, maar bij deze moeilijk bemiddelbare groep van langdurig werklozen spelen vooral andere harde en zachte factoren (zoals leeftijd en ervaren gezondheid) een prominente rol bij de aansluiting van de vraag op de arbeidsmarkt. Of dit ook voor nieuwkomers in de WW geldt, zal de pilot die nu in de regio Noord West plaatsvindt moeten uitwijzen.

Menselijk kapitaal en werkzoekgedrag

WW'ers die binnen drie maanden het werk hervatten hebben een positiever beeld over hun eigen kunnen (self-efficacy) bij het zoeken naar werk dan werklozen die drie maanden later nog geen baan hebben. Deze snelle werkhervatters hebben meer zelfvertrouwen, een grotere arbeidsmotivatie, een hogere werkzoekintentie en een positievere houding ten opzichte van werk zoeken. Daarbij zijn WW'ers die binnen drie maanden het werk hebben hervat meer daadwerkelijk aan het solliciteren, terwijl WW'ers die nog niet hervat zijn zich meer bezig houden met sollicitatievoorbereidingen, zoals het volgen van trainingen (H5.1). Gedeeltelijke WGA'ers geven aan dat hun empowerment

(vergelijkbaar met self-efficacy) vergroot wordt door de ontvangen begeleiding van UWV, maar dit betekent lang niet altijd dat ze ook van mening zijn dat het bijdraagt aan werkhervatting (H4.2).

Obstakels: ervaren gezondheid

Naast dat - zoals hiervoor besproken - de ervaren gezondheid van invloed is op de kansen die werkzoekenden inschatten op terugkeer naar werk, is de ervaren gezondheid ook van invloed op het werkzoekgedrag, de mate waarin men op traject gaat en werkhervatting. Dit blijkt uit diverse onderzoeken, waaronder de besproken onderzoeken in hoofdstuk 4 en 5 naar gedeeltelijke WGA'ers, herbeoordeelde WAO'ers, vangnetters en WW'ers. Uit het onderzoek naar herbeoordeelde blijkt daarnaast dat de ervaren gezondheid een sterkere voorspeller is voor werkzoekgedrag en voor werken dan het aantal of het type functionele beperkingen (H4.3). Ook vanuit de uitvoeringspraktijk komen signalen dat het omgaan met klachten en beperkingen sterk persoonsgebonden is: de ene persoon heeft de wil en de motivatie om ondanks de beperkingen te participeren, terwijl bij een ander de beperkingen domineren en werken geen optie is. Aangezien ervaren gezondheid slechts voor een deel blijkt samen te hangen met de geconstateerde beperkingen, spelen dus ook andere factoren hierbij een rol.

Andere obstakels, leeftijd en andere belemmeringen; vangnetters extra gecompliceerd

Naast ervaren gezondheid kunnen ook andere belemmeringen van invloed zijn op werkhervatting van onze cliënten. De meest voorkomende belemmeringen, naast de ervaren gezondheid, die WW'ers na drie maanden werkloosheid noemen, zijn de leeftijd en de beschikbaarheid voor afwijkende werktijden (H5.1). Ook vangnetters noemen naast de ervaren gezondheid de leeftijd als belemmering. Daarnaast hebben deze vangnetters vaker ten opzichte van zieke en niet zieke werknemers de volgende belemmeringen: de privé-situatie speelt een rol bij ontstaan/voortduren van klachten, zorgtaken en te weinig werkervaring of werkritme. Deze bevindingen bevestigen dat het 'nauwelijks hebben van re-integratiegelegenheid' niet de enige reden is voor de achterstand van vangnetters. Zelfs in vergelijking met de moeilijkst te re-integreren werknemers is de vangnetpopulatie van UWV gecompliceerder (H4.4).

Aanknopingspunten voor begeleiding en verdere kennisvragen

Deze bevindingen bieden aanknopingspunten voor de begeleiding van werkzoekenden. De gezondheidsbeleving moet een expliciet aandachtspunt vormen bij begeleiding naar werk. Hierbij staan de volgende kennisvragen centraal:

- Welke begeleidingsvormen kunnen specifiek ingezet worden voor werkzoekenden die zelf menen vanwege hun gezondheidstoestand niet te kunnen werken? In hoeverre kan een negatieve gezondheidsbeleving omgebogen worden tot een positievere beleving?
- Welke prikkels en ondersteuning zijn het meest effectief voor de terugkeer naar werk?
- Welke factoren (naast de geconstateerde beperkingen) bepalen de gezondheidsbeleving? Zo is het denkbaar dat bijvoorbeeld acceptatie van de beperkingen, motivatie om te werken, psychosociale problematiek en zelfvertrouwen hierbij een rol spelen. Maar ook de omgeving, zoals het sociale netwerk en de curatieve sector, kan medebepalend zijn voor hoe men de gezondheid beleeft.
- En zijn hier beïnvloedingsmogelijkheden aanwezig, waar en in welke mate?

Belangrijk is daarom zicht te krijgen op mogelijke effectieve strategieën en interventies om de gezondheidsbeleving – of de hieraan ten grondslag liggende factoren – te beïnvloeden.

Werkzoekenden met veel vertrouwen in hun eigen kunnen en een positieve visie op terugkeer naar werk hebben in eerste instantie minder begeleiding nodig van de werkcoach. Deze mensen komen zelf snel aan het werk. Bij de werkzoekenden die minder positief gestemd zijn, is het belangrijk dat de coach in het gesprek met de klant onderscheid maakt tussen de daadwerkelijke en de ervaren belemmeringen van de klanten. Voor de bestaande belemmeringen kunnen eventueel diensten ingekocht worden. Belangrijk aandachtspunt is de *sollicitatievoorbereiding*. Het blijkt dat zij, die niet (zo snel) aan het werk komen meer tijd besteden aan deze voorbereidende activiteiten. Mogelijk omdat ze nog niet genoeg arbeidskwalificaties hebben of weinig ervaring met solliciteren, maar het kan ook zijn dat ze het daadwerkelijke solliciteren uitstellen omdat ze er tegenop zien en weinig vertrouwen in zichzelf hebben. De werkcoach kan hier in gesprekken met de klant aandacht aan besteden.

Klanttevredenheid

Houding en gedrag zijn dus van groot belang. Niet alleen van onze cliënten bij het werk zoeken, maar ook van de medewerkers van UWV in hun dienstverlening (H3.2). Voor een belangrijk deel ligt namelijk de sleutel tot het verbeteren van klanttevredenheid in houding- en gedragsaspecten van de medewerkers van UWV (het geven van maatwerk, houvast en respect). Dit blijkt uit de

kwantitatieve toetsing van het conceptmodel klantgerichtheid bij de WIA populatie. 'Maatwerk' blijkt een kritisch verbeterpunt; hier is veel winst voor de klanttevredenheid te halen. Het meedenken met klanten over oplossingen voor problemen, of over de toekomst van klanten en het geven van nuttige tips en adviezen zijn elementen van de dienstverlening waardoor de klanttevredenheid aanzienlijk kan verbeteren. 'Respect' en 'houvast' zijn secundaire verbeterpunten. Het valt op dat dit punten zijn waarop procesmatig niet eenvoudig te sturen is. Het zijn geen harde stuurvariabelen zoals 'tijdigheid' van betalingen of 'rechtmatigheid', maar liggen eerder in en houding en gedrag ten opzichte van cliënten.

Geconstateerd is dat houding en gedragsfactoren belangrijk zijn voor prestaties van UWV: het vergroten van arbeidsparticipatie en klanttevredenheid. Ze zijn van belang voor de effectiviteit en kwaliteit van het UWV-beleid. Dergelijke aspecten worden mogelijk anders onder de huidige extreme conjuncturele omstandigheden: spelen dezelfde houdings- en gedragsfactoren eenzelfde rol onder deze omstandigheden? De genoemde pilotstudie naar voorspellers van werkhervatting wordt nog een tijd voortgezet en zal daarom op termijn hier hopelijk inzicht in kunnen geven. Verder is uiteraard nauwgezet monitoren van alle ontwikkelingen geboden.

II Gevolgen van de economische crisis

Alle arbeidsmarktindicatoren, zoals ontwikkelingen van vacatures, ontslagaanvragen, faillissementen en ondernemersverwachtingen laten een ongunstig beeld zien. Zo is het aantal openstaande vacatures sterk gedaald. Alle bedrijfstakken laten een daling zien, met uitzondering van het openbaar bestuur. De daling is als eerste ingezet bij de financiële instellingen. Het aantal uitzenduren (dat gehanteerd wordt als early indicator) laat al vanaf begin 2008 een verslechtering zien. Ook ondernemers uit het Nederlandse bedrijfsleven schatten de situatie steeds somberder in, blijkt uit de Conjunctuur Enquête Nederland. Vooral ondernemers uit de industrie zijn somber gestemd. (H6.2 en 6.3).

Bij het vaststellen van de gevolgen van de economische crisis blijven de onzekerheden groot. In deze UWV kwartaalverkenning komt een aantal (mogelijke) gevolgen van deze crisis voor UWV naar voren:

- toename WW en doorstroom naar de Bijstand en NUG (H6.1);
- instroom in nieuwe Wajong, 2010 (H4.5);
- toename klachtintensiteit WW (H3.1).

In eerdere UWV kwartaalverkenningen is al gewezen op de veronderstelling dat de significante afname van de instroom in de WIA ten opzichte van de WAO mede mogelijk is gemaakt door de zeer gunstige conjunctuur. In hoeverre deze trend ook mogelijk is in een periode van laagconjunctuur kunnen we slechts door nauwgezet monitoren van de komende ontwikkelingen achterhalen.

Toename van de WW en doorstroom naar de Bijstand en NUG.

De nieuwe CPB-ramingen leiden tot een grote bijstelling van de verwachte ontwikkeling in de WW. Het aantal toekenningen zal in 2010 toenemen tot 489.000 (2008: 242.000). Het aantal lopende WW-uitkeringen zal eind 2010 293.000 bedragen (2008: 171.000). In vergelijking met de vorige recessie (2001-2004) zijn de verschillen echter minder groot dan verwacht zou worden. Dit hangt samen met de wijzigingen die de afgelopen jaren zijn doorgevoerd in de WW. De wijzigingen hebben er vooral toe geleid dat de gemiddelde uitkeringsduur van de WW-uitkering sterk daalt en dat verlaagt het aantal lopende WW-uitkeringen. Als deze wijzigingen er niet waren geweest zou het aantal toekenningen in 2010 uitkomen op 540.000 en het aantal lopende WW uitkeringen op 380.000 (H6.1).

Bij de vorige conclusie moet echter wel een belangrijke opmerking gemaakt worden. Hoewel het WW-bestand onder gelijke omstandigheden, vooral door de verkorting van het WW-recht, niet meer zo groot kan worden als in de vorige recessie betekent dit niet automatisch dat daarmee ook de totale werkloosheid lager wordt. Door de verkorting van het recht op WW neemt het percentage WW'ers, dat uitstroomt wegens het bereiken van de maximale duur van de WW-uitkering sterk toe. In 2003 was dit percentage 9% en in 2008 27%. Als gevolg van de economische crisis is de verwachting dat het percentage dat de maximale duur van de WW uitkering bereikt in 2010 uitkomt op 33%. Als gevolg van de verkorting van de WW-duur zullen meer werklozen doorstromen naar de Bijstand of tot de groep Niet-uitkeringsgerechtigden (NUG) gaan behoren (H6.1). In dit laatste (NUG) geval kan dit nog grotere financiële consequenties hebben voor de betrokkenen.

Instroom in nieuwe Wajong (2010)

In 2010 wordt de nieuwe Wajong ingevoerd. In de prognose voor 2010 wordt uitgegaan van een beleidseffect op de instroom van 10%. Jongeren met beperkingen vormen een kwetsbare groep op de arbeidsmarkt. Door de huidige slechte economische omstandigheden kan het echter erg moeilijk worden om een baan te vinden voor deze groep. Dit kan betekenen dat van de jongeren in het voortgezet speciaal onderwijs of in het praktijkonderwijs (belangrijke herkomstgroepen van de Wajong) een groter deel dan voorheen er voor kiest om een Wajonguitkering aan te vragen (H4.5). Wat voor beeld de nieuwe instroom oplevert nadat de nieuwe Wajong is ingevoerd, komt verderop in dit hoofdstuk aan de orde.

Toename klachtintensiteit WW

Vermoedelijk heeft de economische crisis ook geleid tot een plotselinge toename van de klachtintensiteit WW. Na een jarenlange gestage daling is de klachtintensiteit WW in de eerste twee maanden van 2009 gestegen. Door de economische crisis is de werkdruk voor UWV toegenomen, vooral door de stijging van het aantal aanvragen WW. Niet uitgesloten is dat als gevolg hiervan de kwaliteit van de dienstverlening onder druk is komen te staan, wat heeft geresulteerd in een toename van het aantal klachten en van de klachtintensiteit. De recente toename van het aandeel klachten bij de WW over de behandelingsduur lijkt hier ook op te wijzen. Ook kan het zijn dat 'nieuwe' WW'ers andere verwachtingen hebben. Overigens is nadere analyse hier geboden. Ook de klachtintensiteit bij de ZW en AG is na een daling in 2008 weer gestegen in de eerste twee maanden van 2009. Bij deze wetten is er (vooralsnog) geen aanwijsbare reden voor de toename van de klachtintensiteit (H3.1).

III Over WGA en de nieuwe wetgeving Wajong

WGA; volledig arbeidsongeschikte jongeren aandachtsgroep

Binnen de WGA kan een onderscheid worden gemaakt naar *volledig arbeidsongeschikt* (waarbij op het moment van de beoordeling niet kan worden aangegeven in hoeverre de volledige arbeidsongeschiktheid duurzaam zal blijken te zijn) en *gedeeltelijk arbeidsongeschikt*. Mocht de volledige arbeidsongeschiktheid (nagenoeg) duurzaam blijken te zijn, dan gaat men over naar de IVA. Van de 45.000 personen met WGA ultimo 2008 is 58% *volledig* arbeidsongeschikt. Hierbij is echter een duidelijk verschil tussen de verschillende leeftijdsklassen. Het aandeel *volledig arbeidsongeschikten* in de WGA is bij jongeren aanzienlijk *hoger* dan bij ouderen. Zo zien we dat 62% van de WGA'ers jonger dan 45 jaar *volledig* arbeidsongeschikt is, terwijl dit percentage in de leeftijdsklassen 45 tot 55 jaar en 55 jaar of ouder beduidend lager ligt, namelijk 57% en 51%. De verschillen tussen de leeftijdsklassen worden veroorzaakt doordat ouderen bij volledige arbeidsongeschiktheid naar verhouding vaker in de IVA terecht komen. Ouderen worden relatief vaker getroffen door ernstiger, vaak lichamelijke aandoeningen waarbij de volledige arbeidsongeschiktheid duurzaam of nagenoeg duurzaam blijkt te zijn. Inclusief IVA zijn de verschillen tussen de leeftijdsklassen dan ook nagenoeg verdwenen. Dit is dan ook inherent aan het WIA-systeem. Verder blijkt, zoals in eerdere UKV'en regelmatig naar voren kwam, dat de vangnetters in de WGA, in elke leeftijdsgroep, relatief vaker volledig arbeidsongeschiktheid zijn. Dat hangt vermoedelijk sterk samen met hun maatmanloon, dat lager is dan bij reguliere werknemers. Bij gelijke beperkingen wordt door dit lagere maatmanloon de aanvraag eerder afgewezen en komt gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid ook minder vaak voor.

In de eerste drie jaren is de instroom in de WIA aanzienlijk lager dan destijds bij de WAO het geval was. Daarnaast blijkt dat er in verhouding tot de WAO meer "zwaardere" gevallen instromen. Het aantal personen met een WGA-uitkering neemt evenwel toe, omdat de uitstroom achterblijft bij de instroom. Een belangrijk deel van hen is dus jonger dan 45 jaar en volledig arbeidsongeschikt. Omdat het momenteel nog niet duidelijk is wat de functionele mogelijkheden van deze groep zijn, en in hoeverre er sprake is van herstel van mogelijkheden, van een stabiele toestand of juist van verdere achteruitgang, is meer kennis van deze groep nodig. We moeten meer inzicht krijgen om beter in te kunnen schatten wat op termijn het re-integratiepotentieel onder deze groep is (H4.1).

Financiële prikkel voor WGA'ers

Voor gedeeltelijke WGA'ers is een prikkel in de wet ingebouwd zodat werken loont. Uit het monitoronderzoek onder WGA'ers dat in opdracht van UWV door Astri is uitgevoerd blijkt echter dat de in de WGA ingebouwde prikkel van 'werken loont altijd' slecht bekend is bij cliënten. Veel niet-werkenden beseffen niet dat – tenzij ze ten minste de helft van de resterende verdien capaciteit benutten – hun inkomen op termijn sterk gaat teruglopen. De huidige communicatie met brochures, brieven en mondelinge uitleg tijdens de claimbeoordeling is kennelijk niet voldoende. Begrip van de werking van de WGA is echter een voorwaarde voor de beoogde financiële prikkelwerking,

één van de pijlers van de WGA. Om deze prikkel optimaal te kunnen laten werken, dient deze op zijn minst goed bekend te zijn. Een belangrijke kennisvraag voor UWV is daarom, welke communicatievormen hiervoor het meest effectief zijn. Momenteel loopt op dit punt een verkennend onderzoek, bestaande uit diepte-interviews met gedeeltelijke WGA'ers (H4.2).

Begeleiding WGA'ers en verwachtingen daarover

Een andere bevinding uit de WGA-monitor is dat degenen, die begeleiding via UWV hebben ontvangen na de WIA-beoordeling, soms andere verwachtingen hebben dan wat er aan begeleiding geboden wordt. Dit kan betekenen dat UWV onvoldoende maatwerk heeft geleverd, maar het kan ook betekenen dat de verwachtingen niet realistisch zijn of de wensen van de cliënt niet stroken met het uitgangspunt van 'de kortste weg naar werk'. Kennisvraag voor UWV is hoe de verwachtingen over de rol van UWV bij begeleiding in het algemeen beter gemanaged kunnen worden. Daarnaast is de vraag hoe gezorgd kan worden dat de individuele cliënt de slotconclusie van de arbeidsdeskundige over het type begeleiding begrijpt en accepteert. Ook deze vragen worden meegenomen in bovengenoemd verkennend onderzoek met diepte-interviews (H4.2).

Nieuwe wetgeving Wajong (2010)

In 2010 wordt de nieuwe Wajong ingevoerd. De uitgangspunten in de nieuwe Wajong zijn vergelijkbaar met die van de in 2005 ingevoerde WIA-wetgeving: een regeling voor volledig en duurzaam arbeidsongeschikten (nWajong: vergelijkbaar met IVA) en een regeling voor arbeidsongeschikten met participatiemogelijkheden (Werkregeling: vergelijkbaar met WGA). Daarnaast is er nog een Studieregeling voor schoolgaande of studerende jonggehandicapten. Ook wordt in de Werkregeling een prikkel ingebouwd dat werken loont. Daarnaast is de Werkregeling minder vrijblijvend dan de huidige Wajong: men dient mee te werken aan re-integratie en een passend werk-aanbod te accepteren. Gezien de vergelijkbare uitgangspunten van de nieuwe Wajong met de WIA, kunnen we lering trekken uit bovengenoemde bevindingen uit de WGA-monitor (goede communicatie van de prikkelwerking en het managen van verwachtingen over en acceptatie van de geboden begeleiding).

De verwachting is dat de nieuwe Wajong gevolgen heeft voor de instroom in de regeling. In paragraaf 4.5 wordt een vergelijking gemaakt tussen de instroom in de Wajong in 2010 bij ongewijzigd beleid en bij gewijzigd beleid. Ten opzichte van 2009 zou bij ongewijzigd beleid het aantal toekenningen in 2010 in de Wajong met 400 afnemen tot 16.400. Deze afname wordt veroorzaakt door de verminderde doorstroom vanuit de Bijstand. Verondersteld wordt dat gemeenten in 2010 klaar zijn met het scannen van de Bijstandspopulatie. Bij gewijzigd beleid (invoering nieuwe wet) wordt verwacht dat ten opzichte van 2009 het aantal toekenningen in 2010 met nog eens 1.200 zal afnemen tot 15.200. Aangenomen wordt namelijk dat de invoering van de nieuwe wet leidt tot een afname van de instroom met 10%. 2010 is een overgangsjaar. Dat betekent dat 10.800 jongeren zullen instromen in de nieuwe wet en nog circa 4.400 jongeren zullen instromen die onder de oude wetgeving blijven vallen. Na 2010 zal de Wajonginstroom die onder de oude wet valt sterk gereduceerd zijn. De verwachting is dat eenderde van de Wajongers (3.600) die instromen in de nieuwe wet een beroep zullen doen op de regeling voor volledig en duurzaam arbeidsongeschikten en dat tweederde een beroep zal doen op de Werkregeling of de studieregeling (7.200). Veel is echter nog zeer onzeker. Onzekerheid bestaat er over de verwachte volume-effecten, over de verdeling over de verschillende regelingen en ook over gevolgen van de economische crisis (H4.5).

IV Model voor klantgerichtheid WIA is valide, model is gelaagd

Ten behoeve van de ontwikkeling van een dashboard klantgerichtheid is een conceptmodel klantgerichtheid geformuleerd. Een dergelijk model moet de tevredenheid van klanten zo optimaal mogelijk verklaren om vervolgens de juiste verbeterloops in gang te kunnen zetten. Na kwalitatieve toetsing heeft ook de kwantitatieve toetsing uitgewezen dat dit conceptmodel valide is. Het best verklarende model voor klantgerichtheid voor de WIA populatie blijkt – volgens de kwantitatieve toetsing – gelaagd te zijn. Dit betekent dat factoren die bijdragen aan de tevredenheid niet allemaal op gelijk niveau staan. Er zijn factoren die een sterke directe invloed op de tevredenheid hebben en er zijn factoren die meer een indirecte invloed, via andere factoren, op de klanttevredenheid hebben. De factoren tijdigheid en respect hebben een direct verband met klanttevredenheid van de WIA klanten. Maatwerk, houvast en persoonlijke aandacht zijn meer indirect van invloed. De factoren die een indirecte invloed uitoefenen op de klanttevredenheid zijn wel belangrijk om de dienstverlening en de klanttevredenheid te verbeteren. Maatwerk bijvoorbeeld is een kritisch verbeterpunt. Dit element van de dienstverlening heeft weliswaar een indirecte invloed op de klanttevredenheid, maar doordat het een sterke invloed heeft op de perceptie van tijdigheid en respect is het een belangrijke factor om de dienstverlening en de klanttevredenheid te verbeteren (H3.2).

2 Volumeontwikkelingen

De belangrijkste ontwikkeling op dit moment is de financiële crisis. Het CPB houdt rekening met een economische krimp van 3,5% in 2009. In 2009 komt er dan ook een einde aan de werkgelegenheids groei van de afgelopen jaren. In 2010 wordt nog geen herstel verwacht, het CPB gaat uit van een geringe economische krimp (-0,25%). De crisis is vooral van invloed op het aantal **WW'ers**. Dat heeft er toe geleid dat de verwachtingen voor de komende jaren sterk naar boven zijn bijgesteld: voor 2009 wordt nu een stijging van het bestand met 17% verwacht. De onzekerheid over de toekomstige WW-ontwikkeling is echter groot. Waarschijnlijk wordt de prognose verder naar boven bijgesteld. Dat geldt voor zowel de WW-beslissingen als voor het WW-bestand.

De **WIA** ontwikkelt zich conform verwachtingen. Voor 2009 wordt een bestand van bijna 80.000 verwacht, waarvan ruim 60.000 WGA.

De instroom in de **Wajong** is in 2008 verder gestegen tot ruim 16.000 (+5%). Vergelijken met de laatste jaren is dat een geringe toename. De stijging wordt vooral veroorzaakt door de toenemende instroom vanuit de het speciaal voortgezet onderwijs en het praktijkonderwijs en door de opschoning van de Bijstandbestanden door de gemeenten. Voor 2009 wordt een verdere toename verwacht tot 16.800.

De tegenvallende economische ontwikkeling in 2009 beïnvloedt ook de ontwikkeling bij de **Ziekte-wet**. Het aantal toekenningen zal, ondanks een stijging van de WW'ers, afnemen. Dit is grotendeels het gevolg van een afname van het aantal uitzendkrachten. De stijging van de WW-instroom zal pas in de loop van 2009 doorwerken in de toekenningen. In januari en februari 2009 is er nog sprake van een afname van de toekenningen bij zieke WW'ers.

Bij de begeleiding van werklozen treedt de laatste jaren een verschuiving op van **Re-integratie**-trajecten naar diensten. Het aantal trajecten dat voor werklozen wordt ingezet daalt de laatste jaren fors. Dit houdt verband met afnemende WW-instroom en het dalende WW-bestand. Verwacht wordt dat onder invloed van de economische recessie het aantal trajecten in 2009 weer zal gaan stijgen. Het plaatsingspercentage van arbeidsongeschiktheidstrajecten is in 2008 verder toegenomen. In de cijfers is nog niets te zien van de economische recessie. Wel is het zo dat door de duur van de trajecten het plaatsingspercentage met vertraging reageert op de verandering in de economische omstandigheden. Verwacht wordt dat ook bij de arbeidsongeschikten het percentage zal afnemen.

2.1 Economisch beeld

Nederlandse economie krimpt in 2009 en 2010

Het CPB verwacht dat de economie in 2009 als gevolg van de kredietcrisis met 3,5% krimpt. Een dergelijke afname is sinds de Tweede Wereldoorlog niet eerder voorgekomen. Voor 2010 verwacht het CPB een geringe krimp van het BBP, namelijk met 0,25%. De sterke teruggang in 2009 is grotendeels het gevolg van het instorten van de wereldhandel, waardoor de Nederlandse uitvoer sterk afneemt. De ongunstige economische vooruitzichten werken ook door in de investeringen die zowel in 2009 als 2010 met meer dan 10% dalen. De consumptie blijft voor beide jaren wel redelijk stabiel. De onzekerheid over de ontwikkelingen blijft groot, wat ook tot uiting komt in snel op elkaar volgende flinke aanpassingen in de prognoses.

Tabel 2.1 Enkele relevante conjunctuurgegevens voor UWV, 2005-2010

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Economische groei (in % van het bbp)	2,0	3,4	3,5	2,0	-3,5	-0,25
Olieprijs (Brent, in dollars per vat)	54,4	65,2	72,5	96,9	44,0	44,0
Werkzame beroepsbevolking (personen)	0,0	2,2	2,6	2,1	-1,0	-3,75
Werkgelegenheid marktsector (arbeidsjaren)	0,0	2,1	2,6	1,6	-2,25	-6,0
Werkloosheid (in % van beroepsbevolking)	6,5	5,5	4,5	3,9	5,5	8,75

Bron: CEP 2009. Cursieve cijfers betreffen ramingen.

Minder werkgelegenheid, meer werkloosheid

De werkgelegenheidsgroei eindigt in 2009. Door de ongunstige economische ontwikkeling daalt de werkgelegenheid in de marktsector naar verwachting fors (zie tabel 2.1). Deze daling treedt het sterkst op in de industrie. Het CPB verwacht dat de werkloosheid sterk zal stijgen tot 8,75% van de beroepsbevolking in 2010. Het zullen vooral jongeren, laagopgeleiden en allochtonen zijn die het eerst te maken krijgen met de economische neergang. Daar staat tegenover dat vrouwen en hoogopgeleiden die werken in de minder conjunctuurgevoelige bedrijfstakken als zorg (en in mindere mate de overheid en het onderwijs) relatief minder zwaar getroffen zullen worden.

De nieuwe CPB ramingen hebben grote invloed op de verwachtingen ten aanzien van de instroom in de WW en de omvang van het WW-bestand. In welke mate de gevolgen van de kredietcrisis doorwerken in de werkloosheidswet en de andere wetten komt aan bod in de volgende paragrafen en hoofdstuk 6.

2.2 WW

De prognose van het aantal beslissingen zal waarschijnlijk naar boven worden bijgesteld

Tabel 2.2 bevat de WW-prognose inclusief de realisaties over het eerste kwartaal van 2009. Het aantal beslissingen over de eerste drie maanden ligt boven de prognose. Dat komt vooral tot uiting in het aantal afwijzingen dat hoger ligt dan verwacht. Waarschijnlijk moet de verwachting ten aanzien van het aantal afwijzingen voor 2009 naar boven worden bijgesteld.

Tabel 2.2 WW-instroom, -uitstroom, lopend bestand en afwijzingen (x1.000)

	2007	2008	2009-I	2009-II	2009-III	2009-IV	2009
Beslissingen	306,8	299,4	123,3				(358) 415
Afwijzingen	53,8	57,4	26,8				(63) 75
Toekenningen	253,0	242,1	96,5				(295) 340
Beëindigingen	311,2	262,8	69,7				(277) 311
Lopend bestand	192,5	170,8	198,1				(180) 200
Mutaties (%)							
Beslissingen	-17	-2					(23) 39
Afwijzingen	-10	7					(15) 31
Toekenningen	-19	4					(25) 40
Beëindigingen	-16	-16					(4) 18
Lopend bestand	-23	-11					(11) 17

Noot: Cursieve cijfers zijn ramingen. Tussen haakjes staan de ramingen uit de vorige UKV

De verwachte instroom over de eerste drie maanden van 2009 bedraagt 101.000. De feitelijke instroom is iets lager, namelijk 96.500. De instroom ontwikkelt zich dus momenteel nog redelijk conform de verwachtingen. De vraag is of dit zo blijft. Er zijn immers twee opmerkingen te maken. Ten eerste loopt momenteel, door de sterk gestegen instroom, de achterstand bij de verwerking van de aanvragen op. Dat zou kunnen betekenen dat de geregistreerde realisaties de werkelijke instroom onderschatten. Ten tweede verdient in dit verband het seizoenspatroon extra aandacht. Het is namelijk de vraag of het seizoenspatroon, dat de WW in normale omstandigheden kent, in de huidige omstandigheden nog geldt. Tabel 2.3 geeft dit patroon over een aantal jaren weer.

Volgens het gemiddelde seizoenspatroon van de afgelopen jaren wordt vanaf april een daling van het aantal toekenningen verwacht. Uit tabel 2.3 is op te maken dat ook in een recessie (periode 2002-2004) het seizoenspatroon blijft bestaan. We zien wel een kleine verschuiving optreden als we de periode 2002-2004 vergelijken met de periode voor 2002 en na 2004. De conjunctuur heeft dus kennelijk maar een beperkt (iets dempend) effect op het seizoenspatroon.

Een en ander betekent dat het zeer wel mogelijk is dat bij een volgende raming van de instroom deze naar boven zal moeten worden bijgesteld.

Tabel 2.3 Seizoenspatroon¹ toekenningen WW (% per kwartaal)

	Kw1	Kw2	Kw3	Kw4	totaal
2000/2001	31,5	22,4	20,8	25,3	100,0
2001/2002	27,5	23,4	22,0	27,2	100,0
2002/2003	26,1	24,0	23,1	26,8	100,0
2003/2004	27,2	23,7	22,6	26,5	100,0
2004/2005	29,1	23,9	21,9	25,1	100,0
2005/2006	30,9	24,4	21,7	22,9	100,0
2006/2007	31,4	23,1	21,6	23,8	100,0
2007/2008	29,4	21,9	22,2	26,5	100,0

De uitstroom uit de WW blijft momenteel achter bij de verwachtingen

De uitstroom blijft momenteel achter bij de verwachtingen. Over de eerste drie maanden werden 78.000 beëindigingen verwacht, terwijl er maar 69.700 werden geregistreerd. Daar kunnen meerdere redenen voor zijn. Als eerste kan de uitstroomkans door de geringere werkherstattingskans sterker gedaald zijn door de conjuncturele inzinking dan verwacht werd. Bovendien kan hier sprake zijn van administratieve achterstanden als gevolg van de sterke stijging bij de aanvragen en kunnen ook veranderde seizoenspatronen het cijferbeeld beïnvloeden. Tabel 2.4 laat zien hoe de conjunctuur van invloed is op het seizoenspatroon.

Tabel 2.4 Seizoenspatroon² beëindigingen WW (% per kwartaal)

	Kw1	Kw2	Kw3	Kw4	totaal
2000/2001	31,0	26,1	21,3	21,6	100,0
2001/2002	28,1	26,3	22,5	23,1	100,0
2002/2003	24,9	27,0	23,8	24,4	100,0
2003/2004	24,3	26,1	23,8	25,7	100,0
2004/2005	24,5	26,6	24,0	24,9	100,0
2005/2006	25,7	27,5	23,9	23,0	100,0
2006/2007	27,8	26,8	23,1	22,3	100,0
2007/2008	28,6	26,2	23,0	22,2	100,0

Een verdere verlaging van de uitstroomkansen is daarom niet uitgesloten. Als de uitstroomkans verder wordt verlaagd, betekent dat ook dat er meer WW'ers uitstromen wegens het bereiken van de maximale WW-duur en dat er meer WW'ers doorstromen naar de Bijstand (zie ook de analyse in hoofdstuk 6).

Door de ontwikkeling bij de in- en uitstroom stijgt het WW-bestand sterker dan verwacht. In maart is het bestand gestegen tot 198.200 terwijl 194.000 werd verwacht. Waarschijnlijk zal de prognose van het bestand bij de volgende ramingen worden verhoogd.

De onzekerheid over de economische ontwikkeling is momenteel erg groot. Zoals vermeld wordt in hoofdstuk 6 nader aandacht besteed aan voor UWV relevante aspecten van de economische crisis.

2.3 WAO/ WIA

WAO

De WAO ontwikkelt zich momenteel conform de huidige verwachtingen³. De verschillen ten opzichte van de verwachtingen zijn zowel voor in- als uitstroom minimaal. Omdat de WAO is gesloten voor nieuwe instroom is er alleen nog sprake van instroom als gevolg van herleving. Deze restinstroom zal gestaag afnemen omdat deze gekoppeld is aan de uitstroom.

De uitstroom neemt na het aflopen van de herbeoordelingen in het kader van aSB gestaag af. De belangrijkste reden hiervoor is dat het bestand afneemt. Het karakter van de uitstroom gaat nu veranderen; minder uitstroom wegens herstel en meer wegens pensioen. Het aandeel dat wegens pensioen uitstroomt, was in 2008 58% en zal de komende jaren naar 70% stijgen, terwijl het aandeel dat wegens herstel uitstroomt (20% in 2008) de komende jaren zal halveren.

¹ Gemiddeld patroon over twee kalenderjaren om te corrigeren voor toevalligheden.

² Gemiddeld patroon over twee kalenderjaren om te corrigeren voor toevalligheden.

³ In de vorige UKV was de verwachting aangepast, omdat de daling van het WAO volume achter bleef bij de toen geldende verwachtingen.

Tabel 2.5 WAO-instroom, -uitstroom, lopend bestand (x1.000)

	2007	2008	2009-I	2009-II	2009-III	2009-IV	2009
Beslissingen	12,9	9,0	1,7				(5,7) 5,4
Afwijzingen	1,2	0,8	0,2				(0,5) 0,5
Toekenningen	11,7	8,2	1,6				(5,2) 4,9
Beëindigingen	54,7	46,1	11,7				(45,6) 45,5
Lopend bestand	596,0	558,1	548,0				(517,4) 517,5
Mutaties (%)							
Beslissingen	6	-30					(-38) -40
Afwijzingen	3	-30					(-38) -40
Toekenningen	6	-30					(-38) -40
Beëindigingen	-27	-16					(-2) -1
Lopend bestand	-7	-6					(-7) -7

Noot: Cursieve waarden zijn ramingen. Tussen haakjes staan de ramingen uit de vorige UKV

WIA

De instroom in de WIA neemt toe van 22.200 in 2007 naar 24.900 in 2008 en 25.500 in 2009 (tabel 2.6). Dat wil niet zeggen dat daarmee ook de kans op arbeidsongeschiktheid toeneemt. Los van eventuele andere ontwikkelingen zijn er zijn twee factoren die er voor zorgen dat de instroom toeneemt. Door de toename van de uitstroom neemt ook het aantal heropeningen toe. In 2007 waren er ruim 800 heropeningen en in 2008 1.051. In 2009 zal dit aantal verder toenemen. Daarnaast is het aantal WIA-verzekerden onder invloed van de gunstige economische omstandigheden de laatste jaren met circa 2% per jaar gestegen. Dit betekent dat onder gelijkblijvende omstandigheden met een vertraging van twee jaar (wachttijd) ook de instroom met 2% per jaar zal toenemen.

Tabel 2.6 Ontwikkeling WIA-volume⁴ (x 1.000)

	2007	2008	2009-I	2009-II	2009-III	2009-IV	2009
Beslissingen	38,8	41,8	10,8				(42,4) 42,5
Afwijzingen	16,6	16,9	4,3				(16,9) 17,0
Toekenningen	22,2	24,9	6,5				(25,4) 25,5
- IVA ⁵	5,4	6,6					(7,6) 7,5
- WGA ⁶	16,8	18,3					(17,8) 18,0
Beëindigingen	3,0	4,2	1,2				(5,2) 5,2
- IVA	0,7	1,2					(1,8) 1,8
- WGA	2,3	3,0					(3,4) 3,4
Lopend bestand ⁷	38,4	59,7	65,0				(78,9) 79,9
- IVA	8,4	13,9					(19,6) 19,6
- WGA	30,0	45,8					(59,3) 60,3
Mutaties (%)							
Beslissingen	1	8					(4) 2
Afwijzingen	-4	2					(4) 1
Toekenningen	6	12					(4) 2
Beëindigingen	50	39					(24) 24
Lopend bestand	103	55					(34) 34

Noot: Cursieve waarden zijn ramingen. Tussen haakjes staan de ramingen uit de vorige UKV.

De toename in 2008 was met 12% aan de hoge kant. De oorzaak van deze toename is nog niet duidelijk. Wel kunnen we vaststellen dat de instroom in de IVA sterker stijgt dan de instroom in de

⁴ WIA-volume inclusief voorschotten en heropeningen.

⁵ Toekenningen IVA zijn inclusief overgangen van WGA naar IVA

⁶ Toekenningen WGA zijn exclusief overgangen van WGA naar IVA

⁷ Bestand IVA inclusief overgangen van WGA naar IVA, Bestand WGA exclusief overgangen WGA naar IVA.

WGA. Dit wordt voor een deel veroorzaakt door de toenemende doorstroom van de WGA naar de IVA (1.500 in 2008 tegen 1.100 in 2007).

Het aantal afwijzingen is momenteel stabiel en schommelt rond de 17.000 per jaar. Dat betekent dat het afwijzingspercentage verder daalt. Nog niet duidelijk is wat de achterliggende redenen zijn. Wat we wel kunnen constateren is dat het aantal afwijzingen daalt bij de leeftijdsgroep tot 35 jaar. Bij deze leeftijdsgroep is het aantal afwijzingen met 11% gedaald in 2008. Bij de groep ouder dan 35 jaar is een stijging te zien (6%).

Hoewel de uitstroom uit de WIA snel in omvang toeneemt, blijft de uitstroom uit de WGA achter bij de verwachtingen. Vooral de uitstroom van de volledig arbeidsongeschikten blijft achter.

2.4 Wajong

De instroom in de Wajong is in 2008 verder gestegen tot ruim 16.000. Vergeleken met de laatste jaren is dat een geringe toename. De stijging wordt vooral veroorzaakt door de toenemende instroom vanuit de het speciaal voortgezet onderwijs en het praktijkonderwijs en door de opschoning van de Bijstandbestanden door de gemeenten. Voor 2009 wordt een verdere toename verwacht tot 16.800. Aan deze prognose ligt de aanname ten grondslag dat de gemeenten eind 2009 klaar zijn met het opschonen van de Bijstandbestanden. Het is echter denkbaar dat dit moment eerder bereikt wordt. In dat geval zal de instroom in 2009 stabiliseren of mogelijk zelfs gaan afnemen. Bij de helft van de Wajongregio's zien we in 2008 al een stabilisatie en bij vijf regio's zelfs al een daling.

Tabel 2.7 Wajonginstroom, -uitstroom, lopend bestand (x 1.000)

	2007	2008	2009-I	2009-II	2009-III	2009-IV	2009*
Beslissingen	20,6	21,8	5,5				(23,9) 22,8
Afwijzingen	5,3	5,7	1,5				(6,8) 6,0
Toekenningen	15,3	16,1	4,0				(17,0) 16,8
Beëindigingen	4,4	4,3	1,2				(5,0) 4,9
Lopend bestand	166,8	178,6	181,4				(190,7) 190,5

Mutaties (%)

Beslissingen	19	6					(5) 5
Afwijzingen	40	8					(5) 5
Toekenningen	13	5					(4) 5
Beëindigingen	-10	-2					(14) 14
Lopend bestand	7	7					(7) 7

Noot: Cursieve waarden zijn ramingen. Tussen haakjes staan de ramingen uit de vorige UKV.

In 2010 wordt de nieuwe Wajongwet ingevoerd. Het beeld van de instroom zal dan veranderen. In hoofdstuk 4 wordt beschreven hoe dat er naar verwachting zal uitzien.

De uitstroom is in 2008 opnieuw gedaald. De reden hiervoor is het aflopen van de herbeoordelingen in het kader van aSB. Verwacht wordt dat het aantal beëindigingen weer gaat stijgen onder invloed van de toename van het Wajongbestand. Het Wajongbestand neemt momenteel nog steeds toe met bijna 12.000 per jaar.

2.5 Waz

De WAZ ontwikkelt zich momenteel conform de verwachtingen. De verschillen ten opzichte van de verwachtingen zijn zowel voor in- als uitstroom minimaal. Omdat de WAZ is gesloten voor nieuwe instroom is er alleen nog sprake van instroom als gevolg van herleving. Deze restinstroom zal gestaag afnemen omdat deze gekoppeld is aan de uitstroom.

Tabel 2.7 Waz-instroom, -uitstroom, lopend bestand (x 1.000)

	2007	2008	2009-I	2009-II	2009-III	2009-IV	2009*
Beslissingen	1,4	0,7	0,1				(0,5) 0,4
Afwijzingen	0,2	0,1	0,0				(0,1) 0,1
Toekenningen	1,2	0,6	0,1				(0,4) 0,3
Beëindigingen	5,5	4,9	1,2				(4,4) 4,4
Lopend bestand	43,0	38,7	37,6				(34,8) 34,7
Mutaties (%)							
Beslissingen	-6	-50					(-40) -42
Afwijzingen	-6	-50					(-40) -42
Toekenningen	-6	-50					(-40) -42
Beëindigingen	-25	-11					(-9) -11
Lopend bestand	-9	-10					(-10) -10

Noot: Cursieve waarden zijn ramingen. Tussen haakjes staan de ramingen uit de vorige UKV

2.6 Vangnet Ziektewet

Het aantal toekenningen zal (ondanks een stijging van de WW'ers) afnemen. Dit is grotendeels het gevolg van een afname van het aantal uitzendkrachten. De stijging van de WW-instroom zal pas in de loop van 2009 doorwerken in de toekenningen. In januari en februari 2009 is er nog sprake van een afname van de toekenningen bij zieke WW'ers.

Tabel 2.8 ZW, toekenningen per vangnetgroep (x 1.000)

vangnetgroep	2006	2007	2008	2009
Ziekte i.v.m zwangerschap	78,2	64,9	67,4	67,4
Uitzendkrachten	174,9	184,8	172,0	129,0
Einde dienstverbanders	27,4	25,8	31,2	32,8
Werklozen	67,7	33,0	21,1	25,3
Overig incl. arbeidsgehandicapten	42,0	32,1	35,5	35,5
Totaal	390,3	340,6	327,2	290,0

Noot: Cursieve waarden zijn ramingen.

De ontwikkeling bij de uitkeringsjaren is minder negatief omdat de WW'ers gemiddeld langer ziek zijn dan uitzendkrachten. Dit betekent dat het effect van een stijgend aantal WW'ers sterker doorwerkt dan in de instroom. Het aandeel van de WW'ers in de uitkeringsjaren is namelijk groter dan in de toekenningen. Het gevolg hiervan is een lichte stijging van het totale aantal uitkeringsjaren in 2009.

Tabel 2.10 ZW, uitkeringsjaren per vangnetgroep (x 1.000)

vangnetgroep	2006	2007	2008	2009
Ziekte ivm zwangerschap	14,9	13,9	13,3	13,3
Uitzendkrachten	15,2	17,3	18,4	16,2
Einde dienstverbanders	21,7	20,6	22,4	23,1
Werklozen	35,0	29,0	21,2	22,9
Overig incl. arbeidsgehandicapten	7,9	7,1	7,2	7,2
Totaal	94,7	88,0	82,5	82,7

Noot: Cursieve waarden zijn ramingen.

2.7 Re-integratie

Verschuiving dienstverlening bij de WW van trajecten naar diensten.

Bij de begeleiding van werklozen treedt de laatste jaren een verschuiving op van trajecten naar diensten. Onder diensten vallen reguliere diensten, opstapjes en scholing. Werden er in 2006 nog

9.544 gestart, in 2007 is dit gestegen tot 20.356. Voor 2008 komt het aantal uit op 26.288 gestarte diensten.

Tabel 2.11 Trajecten WW

	2005	2006	2007	2008 t/m april	2008 t/m aug.	2008
Gestarte trajecten	53.272	27.218	18.908	6.270	10.569	14.742
Beëindigde trajecten	43.324	42.151	32.434	9.930	18.480	26.261
Lopende trajecten	62.088	47.111	33.584	29.919	25.673	22.065
Geplaatst	17.055	17.213	16.425	4.891	9.044	13.221
Plaatsingspercentage (%)⁸	39,4	40,9	49,6	50,0	49,7	51,2
Gestarte diensten		9.544	20.356	9.107	17.205	26.288
Beëindigde diensten		2.763	12.414	10.247	19.113	27.092
Lopende diensten		7.006	14.945	13.804	13.036	14.060

Het aantal trajecten dat voor werklozen wordt ingezet daalt de laatste jaren echter fors. Naast de genoemde verschuiving van trajecten naar diensten, houdt dit verband met de afnemende WW-instroom en het dalende WW-bestand. Verwacht wordt dat de re-integratiedienstverlening in 2009 weer zal gaan toenemen, omdat onder invloed van de economische recessie het aantal werklozen zal gaan stijgen.

Het plaatsingspercentage schommelt de laatste twee jaar steeds rond het niveau van 50%. In de cijfers is nog niets te zien van de economische recessie. Verwacht wordt dat het percentage zal afnemen. Wanneer en in welke mate is niet aan te geven. Net als bij de arbeidsongeschiktheids-trajecten reageert het plaatsingspercentage door de duur⁹ van de trajecten met vertraging op de verandering in de economische omstandigheden.

Plaatsingspercentage arbeidsongeschiktheidstrajecten neemt verder toe

In 2008 is het aantal gestarte trajecten (exclusief TZ-Arbo) met 12% afgenomen ten opzichte van 2007 (29.076 in 2008 tegen 33.078 in 2007). Waarschijnlijk houdt dit verband met het aflopen van de herbeoordelingen in het kader van aSB.

Het plaatsingspercentage is in 2008 verder toegenomen. In de cijfers is nog niets te zien van de economische recessie. Wel is het zo dat door de duur¹⁰ van de trajecten het plaatsingspercentage met vertraging reageert op de verandering in de economische omstandigheden. Verwacht wordt dat ook bij de AG-populatie het percentage zal afnemen.

In vergelijking met de WW is goed te zien dat de ontwikkeling van het plaatsingspercentage bij de AG-populatie achterloopt. Waar het plaatsingspercentage bij de WW al twee jaar stabiel is, neemt dit bij de AG-populatie nog toe. Dit is in overeenstemming met de "Queue-theorie" die stelt dat de beste kandidaten als eerste worden aangenomen. Pas als de betere kandidaten 'op' zijn, komen de kandidaten met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt aan bod. Het is niet te verwachten dat het plaatsingspercentage van de AG hetzelfde niveau zal bereiken als bij de WW.

Tabel 2.12 Trajecten arbeidsongeschikten¹¹

	2005	2006	2007	2008
Gestarte trajecten	33.034	32.101	33.078	29.076
Beëindigde trajecten	35.257	33.775	28.821	25.756
Lopende trajecten	49.742	45.135	47.925	44.904
Geplaatst	11.832	10.200	10.584	10.805
Plaatsingspercentage (%)	33,6	30,2	36,7	42,0

⁸ Plaatsingspercentage = aantal plaatsingen als % van het aantal beëindigde trajecten dat geresulteerd heeft in een plaatsing of niet-plaatsing. Er zijn ook beëindigde trajecten met als resultaat geslaagd of niet-geslaagd. Deze laatste trajecten worden bij het berekenen van het plaatsingspercentage buiten beschouwing gelaten.

⁹ De gemiddelde duur van de geplaatste WW-trajecten bedraagt ongeveer 50-52 weken.

¹⁰ De gemiddelde duur van geplaatste arbeidsongeschiktheidstrajecten bedraagt momenteel 52-53 weken.

¹¹ Cijfers over 2007 e.v. exclusief de trajecten in het kader van TZ-Arbo.

Uit de tabellen is ook te zien dat het plaatsingspercentage afhankelijk is van de economische omstandigheden. In een hoogconjunctuur is het plaatsingspercentage hoger dan in een laagconjunctuur. Een vraag die nu opkomt, is of het verschil in kansrijkheid tussen WW en AG populatie betekent dat het plaatsingspercentage in de huidige economische crisis bij de AG sneller zal afnemen dan bij de WW. We gaan dit monitoren.

3 Klantoriëntatie

De klachtintensiteit bij UWV is in 2008 gedaald ten opzichte van 2007, het sterkst bij de ZW met 27%. In de eerste twee maanden van 2009 is de klachtintensiteit echter gestegen, het sterkst bij de WW met 28%. Mogelijk houdt dit verband met de toegenomen werkdruk als gevolg van de kredietcrisis. Ook kan het zijn dat 'nieuwe' WW'ers andere verwachtingen ten aanzien van de dienstverlening van UWV hebben. Overigens is nadere analyse hier geboden. Bij de ZW en de AG is er geen aanwijsbare reden waarom de klachtintensiteit begin 2009 met respectievelijk 14% en 12% is toegenomen.

De kwalitatieve en empirische toetsing van het conceptmodel van klantgerichtheid heeft uitgewezen dat het conceptmodel valide is. De analyses hebben er wel toe geleid dat het best verklarende klantgerichtheidmodel wat betreft structuur enigszins gewijzigd is ten opzichte van het conceptmodel. De afzonderlijke klantprincipes kunnen gehandhaafd blijven.

Het best verklarende model voor klantgerichtheid voor de WIA populatie blijkt gelaagd te zijn. Dit betekent dat factoren die bijdragen aan de tevredenheid niet allemaal op gelijk niveau staan. Er zijn factoren die een sterke directe invloed op de tevredenheid hebben en er zijn factoren die meer een indirecte invloed, via andere factoren, op de klanttevredenheid hebben. De factoren tijdigheid en respect hebben een direct verband met klanttevredenheid van de WIA klanten. Maatwerk, houvast en persoonlijke aandacht zijn meer indirect van invloed op de tevredenheid.

Maatwerk is een kritisch verbeterpunt voor de WIA populatie. Het meedenken met klanten over oplossingen voor problemen, of over de toekomst van klanten en het geven van nuttige tips en adviezen zijn elementen van de dienstverlening waardoor de klanttevredenheid aanzienlijk kan verbeteren. Respect en houvast zijn secundaire verbeterpunten. Dit wijst erop dat de sleutel tot het verbeteren van de klanttevredenheid voor een belangrijk deel in houding en gedragsaspecten van de medewerkers van UWV ligt.

3.1 Klachten en klachtintensiteit

UWV is een grote organisatie met meer dan een miljoen klanten. Een organisatie met zoveel klanten en klantcontacten genereert in verhouding met een veel kleinere organisatie absoluut meer klachten. Groot is immers veel. Een objectievere manier om het aantal klachten te monitoren en te vergelijken is de klachtintensiteit. De klachtintensiteit geeft het aantal klachten ten opzichte van het aantal primaire beslissingen weer. Door het monitoren van het aantal klachten en het uitvoeren van specifieke klachtnalyses voor verschillende populaties wordt informatie gegenereerd waarmee een organisatie kan leren van de klachten om de dienstverlening te verbeteren.

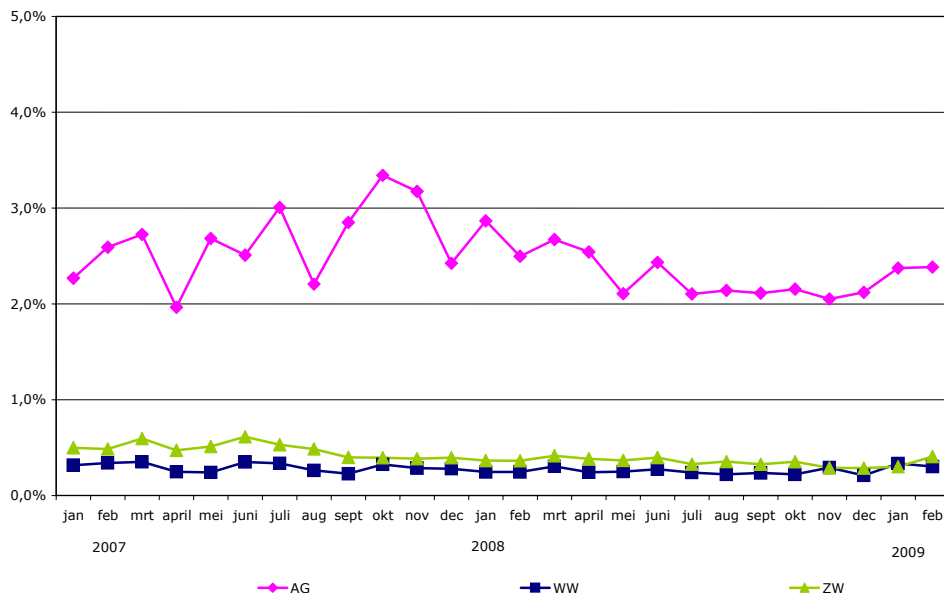
Over de hele linie is de klachtintensiteit (figuur 3.1) bij UWV in 2008 sterk gedaald ten opzichte van 2007, het meest bij de ZW met 27%. Bij de WW is de klachtintensiteit met 17% gedaald, bij AG bedroeg de daling 12%. De klachtintensiteit voor de WW lag in 2008 rond de 2 klachten op de 1000 beslissingen WW. Bij de ZW was de klachtintensiteit gemiddeld 3 klachten per 1000 beslissingen. De klachtintensiteit voor AG was aanzienlijk hoger en bedroeg gemiddeld 23 klachten per 1000 AG beslissingen in 2008.

In de eerste twee maanden van 2009 is de klachtintensiteit echter voor alle wetten gestegen, het sterkst bij de WW. Bij de WW is de klachtintensiteit met 28% toegenomen ten opzichte van het vierde kwartaal van 2008. Bij ZW was deze toename 14% en bij AG 12%. Bij AG is deze stijging van de klachtintensiteit al in december 2008 begonnen. Ondanks deze stijging in de eerste twee maanden van 2009 ligt de klachtintensiteit voor AG beslissingen nog onder het niveau van de eerste twee maanden in 2008. Voor de ZW beslissingen is de klachtintensiteit terug op het niveau van de eerste twee maanden in 2008. Voor de WW beslissingen is de klachtintensiteit echter hoger dan begin 2008.

De stijging van de klachtintensiteit in de eerste twee maanden van 2009 betekent dat het aantal klachten sneller is gestegen dan het aantal beslissingen. Dit is met name bij de WW het geval, waar het aantal klachten in de eerste twee maanden van 2009 ten opzichte van de laatste twee

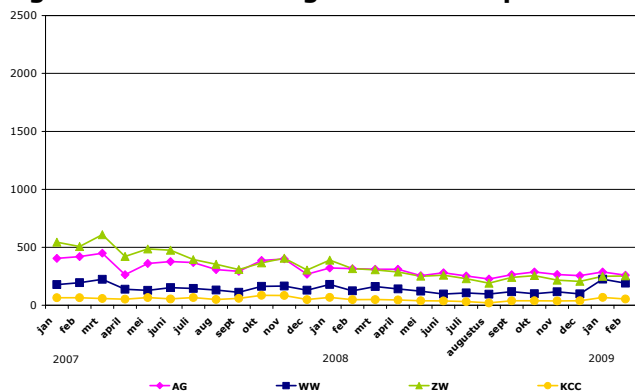
maanden van 2008 meer dan tweemaal zoveel is toegenomen als het aantal primaire beslissingen. Klachten over de communicatie en informatie blijven de grootste klachtbron bij alle klantgroepen. Bij de AG is het aandeel van deze klachtbron echter nog belangrijker geworden en toegenomen van 51% van alle klachten in 2008 naar 55% in de eerste twee maanden van 2009. Bij de WW is juist het aandeel klachten over de behandeldingsduur sterk opgelopen, van 7% in 2008 naar 15% in de eerste twee maanden van 2009. Nadere analyse lijkt hier geboden, waarbij ook rekening gehouden moet worden met seizoenspatronen.

Figuur 3.1 Klachtintensiteit¹²

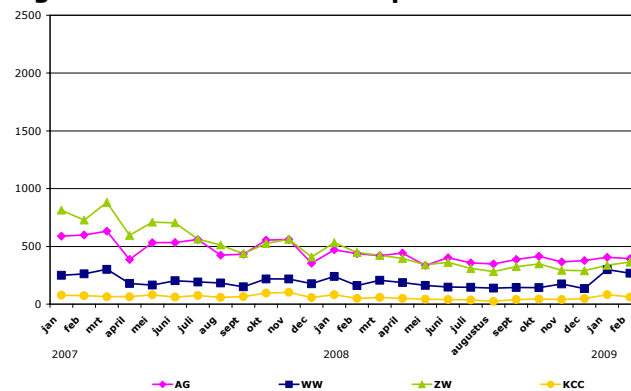


In 2008 hebben ruim 8.430 klanten geklaagd bij UWV over de WW, de AG wetten (WAO, WIA, WAZ en Wajong), de ziektewet voor vangnetters en het Klantcontactcentrum (KCC)¹³. Dit is 30% minder dan in 2007 toen ruim 12.000 klanten een of meerdere klachten hebben ingediend (figuur 3.2a). Gemiddeld is er in 2008 evenals in de eerste maanden van 2009 1,3 klacht per klagende klant.

Figuur 3.2a Aantal klagende klanten per maand



Figuur 3.2b Aantal klachten per maand



In 2008 zijn door klanten die klagen ruim 11.600 klachten verdeeld over de verschillende klachtsoorten bij UWV binnen gekomen over de WW, de AG wetten, de ZW en het Klantcontactcentrum. Het aantal klachten is met 33% gedaald ten opzichte van 2007 toen bijna 17.000 klachten werden ingediend (figuur 3.2b). De daling van het aantal klachten in 2008 wordt voornamelijk ver-

¹² In deze klachtintensiteit zijn de betalingsklachten en de betalingsbeslissingen buiten beschouwing gelaten. Alle klachten c.q. klachtsoorten (enkelvoudige, meervoudige en escalatieklachten) zijn geplaatst tegenover de aantallen primaire beslissingen

¹³ Dit zijn uitingen van ongenoegen waarbij om een respons of oplossing van UWV wordt gevraagd. Het Klachtbureau registreert deze uitingen als *klachten*. Wat in deze UKV als klachten wordt genoemd registreert het Klachtbureau als *klachtsoorten*.

oorzaakt door de ZW. Het aantal klachten over de ZW is in 2008 met 42% gedaald ten opzichte van 2007. Voor AG is het aantal klachten in 2008 met bijna een kwart (23%) gedaald, voor de WW bedroeg deze daling 20%.

Een klacht is een uiting van ongenoegen over de dienstverlening die te maken kan hebben met de kwaliteit van de dienstverlening maar mogelijk ook met het resultaat van de dienstverlening en met de verwachtingen van de klanten. Door de economische crisis is de werkdruk voor UWV toegenomen, vooral door de stijging van het aantal aanvragen WW. Niet uitgesloten is dat als gevolg hiervan de kwaliteit van de dienstverlening onder druk is komen te staan, wat heeft geresulteerd in een toename van het aantal klachten en van de klachtintensiteit. De recente toename van het aandeel klachten bij de WW over de behandelingsduur lijkt hier ook op te wijzen. Ook kan het zijn dat 'nieuwe' WW'ers andere verwachtingen ten aanzien van de dienstverlening van UWV hebben. Nadere analyse is hier overigens geboden.

Er is eerder in vorige UKV'en al op gewezen dat beslissingen op het gebied van arbeidsongeschiktheid vaak gevoelig en ingrijpend zijn voor de klant en omgeven zijn met verwachtingen bij de klant over het resultaat van de beoordeling door UWV van de mate van arbeidsongeschiktheid. Bij AG zijn bejegening en communicatie daarom - meer nog dan bij andere uitvoeringsdomeinen - belangrijk, te meer wanneer er verschil bestaat tussen de perceptie van de klant en de beoordeling door UWV van de arbeidsongeschiktheid. Het in verhouding tot de andere uitvoeringsdomeinen grote aandeel klachten over de communicatie en informatie bij AG verdient daarom extra aandacht. De ontwikkeling van de klachtintensiteit blijft hiermee een belangrijk punt van aandacht dat in volgende UKV'n verder zal worden gemonitord.

3.2 Validatie conceptmodel klantgerichtheid; kwantitatief

Een van de opgaven voor een dienstverlenende organisatie is te leren van zijn klantsignalen om daarmee verbetervoorstellen voor de dienstverlening te kunnen doen en de klanttevredenheid verder verhoogd kan worden. Dit kan door middel van klantsignaalmanagement. Hierbij kan een dashboard¹⁴ voor klantgerichtheid, waarin de relaties van klantsignalen met de klantprocessen zijn opgenomen, behulpzaam zijn. Ten behoeve van de ontwikkeling van zo'n dashboard klantgerichtheid is een conceptmodel klantgerichtheid geformuleerd, waarin klantgerichtheid is geoperationaliseerd¹⁵. Dit model is in UKV 2008-III uitvoerig beschreven. Het model bestaat uit vijf klantprincipes, die op hun beurt zijn opgebouwd uit componenten en aspecten die de principes in toenemende mate concretiseren¹⁶.

Om te kunnen sturen op klantgerichtheid, met als doel een hogere klanttevredenheid te halen, moet er een gevalideerd model van wat klanten onder klantgerichtheid verstaan gebruikt worden. Een dergelijk model moet de tevredenheid van klanten zo optimaal mogelijk verklaren om vervolgens de juiste verbeterloops in gang te kunnen zetten. De belangrijkste vraag in het validatieproces van het conceptmodel is dan: zijn de elementen in het model de juiste om op een hogere klanttevredenheid te kunnen sturen? De operationalisering van het begrip klantgerichtheid in klantprincipes en elementen van de dienstverlening die klanten belangrijk vinden, is kwalitatief getoetst bij een steekproef van WIA cliënten. In de kwalitatieve validatie ging het vooral om de vraag of in het conceptmodel van klantgerichtheid de juiste elementen benoemd zijn die bijdragen aan klanttevredenheid. Meet je de juiste dingen? Deze kwalitatieve toetsing stond in de vorige UKV centraal. Belangrijkste conclusie daaruit was dat het conceptmodel in grote lijnen door de klant herkend en erkent werd. De kwalitatieve validatie gaf geen aanwijzingen dat er 'onnodige' klantprincipes geformuleerd zijn.

¹⁴ In UKV 2008-II is in paragraaf 3.4 zo'n dashboard voor UWV beschreven

¹⁵ Zie UKV 2008-III, paragraaf 3.2. Kennis van deze paragraaf heeft toegevoegde waarde voor het begrip van de onderhavige paragraaf

¹⁶ Het conceptmodel klantgerichtheid UWV bestaat op klantprincipe niveau uit de volgende factoren:

- Bereikbaarheid en toegankelijkheid
- Tijdigheid
- Persoonlijke aandacht
- Maatwerk
- Houvast

In deze UKV staat de kwantitatieve validatie van het conceptmodel centraal. Kader 3.1 geeft een korte beschrijving van de onderzoeksmethode. In de kwantitatieve validatie wordt nagegaan hoe het conceptmodel aangescherpt kan worden.

Het doel van de kwantitatieve toetsing is meervoudig:

1. aanscherpen van het conceptmodel om de totale klanttevredenheid zo goed mogelijk te kunnen verklaren;
2. inzicht geven in de totale tevredenheid en hoe de afzonderlijke componenten van het model hieraan bijdragen;
3. eerste indicaties geven waar de prioriteiten liggen om verbetering in de dienstverlening door te voeren.

De resultaten van de kwantitatieve toetsing geven inzicht in de verklaringskracht van het model van klantgerichtheidsmetingen. Daarnaast geven de resultaten inzicht in de verbeterprioriteiten ten aanzien van de dienstverlening van UWV naar WIA klanten. De volgende vragen zijn hierbij van belang:

1. Hoe ziet het model dat het best de klanttevredenheid van de WIA populatie verklaart eruit?
2. In welke mate verklaart het totale model de totale klanttevredenheid?
3. Hoe worden de afzonderlijke componenten uit het klantgerichtheidsmodel gewaardeerd?
4. Wat is de impact van de afzonderlijke componenten op de totale klanttevredenheid?
5. Waar liggen de prioriteiten om de klanttevredenheid naar een hoger niveau te brengen?
6. Wat zijn de implicaties van het best verklarende model voor het conceptmodel klantgerichtheid?
7. Wat zijn de verdere implicaties van de uitkomsten van deze pilot onder de WIA populatie?

De belangrijkste resultaten worden hieronder kort samengevat. Daarna wordt ingegaan op de bovengenoemde zeven vragen.

Kader 3.1 De onderzoeksmethode

Bij de kwantitatieve toetsing is gekozen voor telefonische en online enquêtes onder 3 groepen WIA klanten:

- WIA cliënten in aanvraag en claimbeoordelingsfase (WGA)
- WIA cliënten die al langer een uitkering hebben (WGA)
- WIA cliënten die op moment van bevraging een re-integratietraject doorgaan

In de vragenlijst zijn de volgende onderwerpen aan de orde gekomen:

De algemene tevredenheid van WIA klanten over de dienstverlening van UWV. De dienstverlening van UWV is daarnaast meer in detail uitgevraagd middels stellingen die inzicht geven in de mate van tevredenheid over bepaalde aspecten van de dienstverlening. In de vragenlijst waren het conceptmodel en de daarin benoemde componenten en aspecten zo goed mogelijk vertegenwoordigd.

Belangrijkste resultaten:

- **best verklarende model klantgerichtheid is gelaagd**
- **maatwerk kritisch verbeterpunt**
- **conceptmodel valide, structuur gewijzigd**

Het best verklarende model voor klantgerichtheid voor de WIA populatie blijkt gelaagd te zijn. Dit betekent dat factoren die bijdragen aan de tevredenheid niet allemaal op gelijk niveau staan. Er zijn factoren die een sterke directe invloed op de tevredenheid hebben en er zijn factoren die meer een indirecte invloed, via andere factoren, op de klanttevredenheid hebben. De factoren tijdigheid en respect hebben een direct verband met klanttevredenheid van de WIA klanten. Maatwerk, houvast en persoonlijke aandacht zijn meer indirect van invloed op de tevredenheid. Wanneer klanten meer duidelijkheid hebben over hoe het proces verder verloopt (houvast) hebben zij meer het idee dat UWV de bepaalde zaken tijdig afhandelt. Of wanneer klanten meer het idee hebben dat UWV met hen meedenkt en hen nuttige suggesties en adviezen geven (maatwerk), hebben klanten ook meer het idee dat UWV tijdig dingen afhandelt.

Maatwerk is een kritiek verbeterpunt voor de WIA populatie. Het meedenken met klanten over oplossingen voor problemen, of over de toekomst van klanten en het geven van nuttige tips en adviezen zijn elementen van de dienstverlening waardoor de klanttevredenheid aanzienlijk kan verbeteren. Respect en houvast zijn secundaire verbeterpunten. Dit wijst erop dat de sleutel tot het verbeteren van de klanttevredenheid voor een belangrijk deel in houding en gedragsaspecten van de medewerkers van UWV ligt. De vraag is echter (hoe) wordt daar nu op gestuurd, of hoe kun je als organisatie je processen dusdanig inrichten dat daar structureel op gestuurd kan worden?

De kwalitatieve en empirische toetsing van het conceptmodel van klantgerichtheid heeft uitgewezen dat het conceptmodel valide was. De analyses hebben er wel toe geleid dat het best verklarende klantgerichtheidmodel wat betreft structuur enigszins gewijzigd is ten opzichte van het conceptmodel. De afzonderlijke klantprincipes kunnen gehandhaafd blijven.

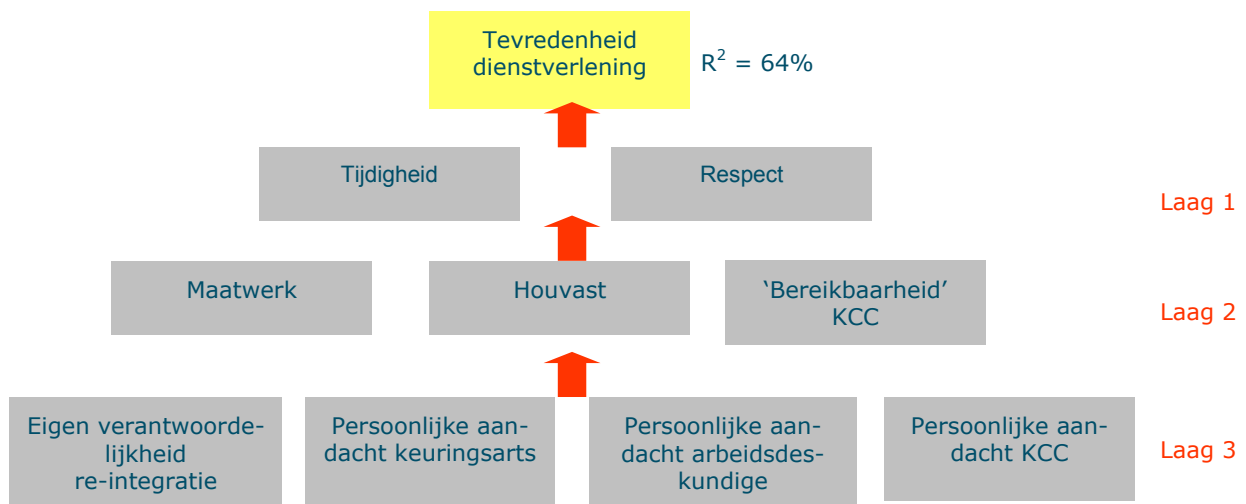
1. Hoe ziet het model dat het best de klanttevredenheid van de WIA populatie verklaart eruit?

Gelaagdheid

Door middel van zowel exploratieve als toetsende factoranalyses zijn de items die in de vragenlijst gebruikt zijn geclusterd tot verschillende dimensies of factoren van klantgerichte dienstverlening. Door middel van multivariate technieken zijn de dimensies verder geoptimaliseerd en vervolgens getoetst om te komen tot een model dat bestaat uit dimensies of factoren van een klantgerichte dienstverlening die het best de totale klanttevredenheid verklaart. Onderstaand figuur geeft dit model weer.

Het best verklarende model voor klantgerichtheid voor de WIA populatie blijkt gelaagd te zijn. Dit betekent dat factoren die bijdragen aan de tevredenheid niet allemaal op gelijk niveau staan. Er zijn factoren die een sterke directe invloed op de tevredenheid hebben en er zijn factoren die meer een indirecte invloed, via andere factoren, op de klanttevredenheid hebben.

Figuur 3.3 Best verklarende klantgerichtheidmodel voor WIA populatie



2. In welke mate verklaart het totale model de totale klanttevredenheid?

Vervolgens is nagegaan in welke mate de afzonderlijke factoren bijdragen aan de totale klanttevredenheid en hoe zij elkaar beïnvloeden. Het best verklarende klantgerichtheidmodel van de WIA klanten verklaart voor 64% de verschillen tussen WIA klanten in hun oordeel over de algemene tevredenheid met UWV. In klanttevredenheidsonderzoek is dit een relatief hoog percentage.

3. Hoe worden de afzonderlijke componenten uit het klantgerichtheidsmodel gewaardeerd?

De factoren tijdigheid en respect hebben een direct verband met klanttevredenheid van de WIA klanten. Ze staan dichtbij tevredenheid. De andere factoren hebben ook invloed op de klanttevredenheid maar deze invloed is meer indirect, namelijk via de andere klantprincipes. De factoren tijdigheid en respect beïnvloeden niet de andere factoren maar alleen de klanttevredenheid, terwijl de factoren in de tweede en derde laag van invloed zijn op de laag erboven. Wanneer klanten meer duidelijkheid hebben over hoe het proces verder verloopt (houvast) hebben zij meer het idee dat UWV de bepaalde zaken tijdig afhandelt. Of wanneer klanten meer het idee hebben dat UWV met hen meedenkt en hen nuttige suggesties en adviezen geeft (maatwerk), hebben klanten ook meer het idee dat UWV tijdig dingen afhandelt. Maatwerk heeft ook een sterke invloed op het door de klanten ervaren respect van UWV.

De factoren in de derde laag beïnvloeden de factoren in de tweede laag. Persoonlijke aandacht van de medewerkers heeft dus een grote indirecte invloed op de klanttevredenheid, omdat deze factor van sterkere invloed is op het door de klant ervaren maatwerk en houvast. Maatwerk en houvast

staan dichter bij klanttevredenheid dan persoonlijke aandacht. Enigszins gechargeerd betekent dit dat klanten liever hebben dat UWV hen op een wat zakelijkere manier nuttige suggesties en adviezen geeft dan dat zij uiterst vriendelijk benaderd worden *zonder* nuttige suggesties en adviezen te krijgen.

Bereikbaarheid van het KCC wordt alleen beïnvloed door de ervaren persoonlijke aandacht van medewerkers van het KCC. Bij de bereikbaarheid van het KCC gaat het meer dan alleen om de telefonische bereikbaarheid en hoe snel de telefoon wordt opgenomen. Een belangrijk element waarop klanten de bereikbaarheid van het KCC beoordelen is ook de mate waarin het KCC een juist/afdoend antwoord op hun vraag geeft. Dit element van de bereikbaarheid zorgt ervoor dat persoonlijke aandacht van de KCC medewerkers de bereikbaarheid van het KCC beïnvloedt. De andere factoren in de onderste laag hebben geen invloed op de bereikbaarheid van het KCC.

De structuur van het model, hoe de factoren de tevredenheid en elkaar beïnvloeden is voor alle WIA groepen gelijk. De enige uitzondering is de positie van de factor 'eigen verantwoordelijkheid in de re-integratie'. Deze factor is uiteraard alleen relevant voor de WIA groep die een re-integratietraject volgt.

Tijdige betaling uitkering en vriendelijke artsen zijn hygiëne factoren

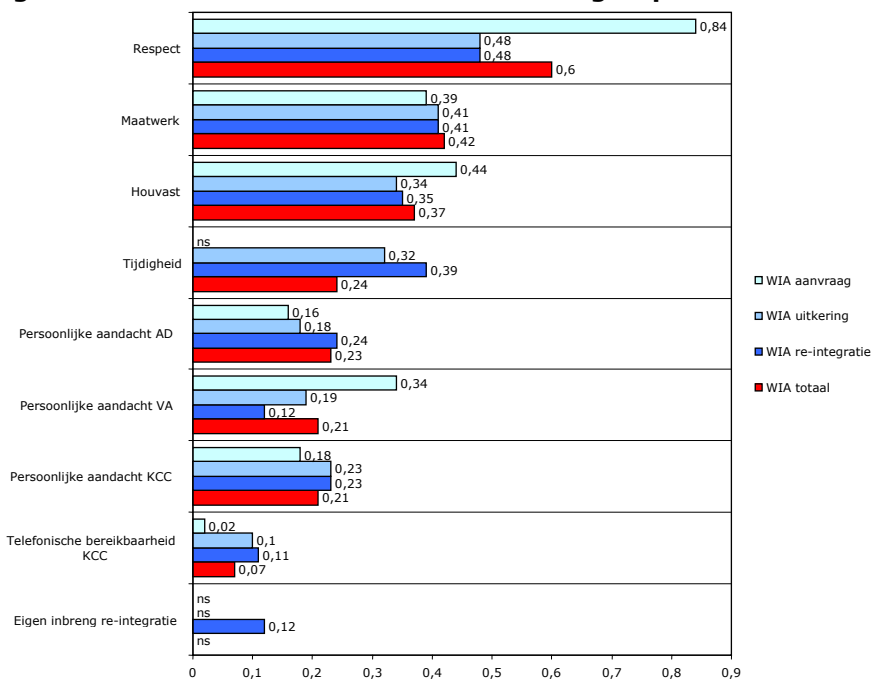
Voor twee factoren geldt dat deze geen substantiële invloed hebben op de klanttevredenheid. Een factor over de website bleek in vergelijking met andere factoren van de dienstverlening minder relevant voor klanten te zijn om daar hun tevredenheidsoordeel van af te laten hangen. De factor 'vertrouwen in de keuring' vertoont teveel samenhang met de factor 'persoonlijke aandacht van de keuringsarts' om deze apart in het model op te nemen. Daarnaast is er nog een aantal items die niet in een factor geclusterd konden worden. Deze items zijn wel meegenomen in de analyses om tot een best verklarend model te komen, maar bleken niet van substantiële invloed. Enige kanttekening hierbij is op zijn plaats. Drie van deze items zijn aangemerkt als zogenaamde hygiëne factoren van de dienstverlening. Onder hygiëne factoren worden elementen van de dienstverlening verstaan die niet als extra positief worden ervaren omdat iemand ze als vanzelfsprekend ervaart. Echter wanneer deze hygiëne factoren niet aan een bepaald niveau komen, zorgen die voor ergernis bij de klant en gaan ze wel meewegen in de klanttevredenheid. Voor de WIA populatie zijn de volgende factoren als hygiëne factoren aan te merken: het op tijd uitbetalen van de uitkering, de vriendelijkheid van de keuringsarts, en de begrijpelijkheid van de keuringsarts. Hoewel deze factoren nu geen onderdeel uitmaken van het best verklarende model van klanttevredenheid, wil dit niet zeggen dat de dienstverlening op deze aspecten veronachtzaamd mag worden en zal het oordeel van de klant over deze factoren dus altijd gemonitord moeten blijven.

4. Wat is de impact van de afzonderlijke componenten op de totale klanttevredenheid?

Doordat het model gelaagd is, is niet in één oogopslag duidelijk hoe groot de invloed is van de afzonderlijke factoren op de totale klanttevredenheid. Deze zijn berekend door de indirecte invloeden die factoren in de tweede en derde laag hebben te vermenigvuldigen met de lagen daarboven. Op deze wijze is de totale invloed van de afzonderlijke factoren berekend. In welke mate de factoren de algemene tevredenheid beïnvloeden verschilt soms tussen groepen. Figuur 3.4 geeft deze totale invloed zowel weer voor de gehele groep als voor de drie onderscheiden WIA groepen apart.

Maatwerk belangrijkste verbeterprioriteit om klanttevredenheid te verhogen

Een van de belangrijkste doelen van het dashboard is om met het oog op het verhogen van de klanttevredenheid verbeterloops in de dienstverlening aan te brengen. Daarbij is het wel van belang dat er energie en capaciteit op de juiste onderdelen van de dienstverlening ingezet wordt. Met het oog op het verhogen van de klanttevredenheid moet duidelijk worden welk element van de dienstverlening de hoogste prioriteit heeft om daar verbetering in aan te brengen.

Figuur 3.4 Totale invloed factoren naar WIA groep


Op basis van het gelaagde model, de impact van de verschillende aspecten op de totale klanttevredenheid, en de tevredenheidsscores uit deze meting kunnen verbeterprioriteiten aangeduid worden. Uitgangspunt daarbij is de totale impact die aspecten hebben en het percentage van de WIA-populatie dat tevreden of ontevreden is. Op deze wijze is een onderverdeling gemaakt naar kritische verbeterpunten, secundaire verbeterpunten en sterke punten. Een kritiek verbeterpunt heeft de hoogste prioriteit om daar verbetering in de dienstverlening in aan te brengen. Een secundair verbeterpunt heeft een iets lagere prioriteit, maar verbetering op deze punten zullen de klanttevredenheid ook substantieel verhogen. Een sterk punt betekent dat er op dat punt geen verbeterprioriteit ligt, maar eerder handhaving op het huidige niveau. Onderstaand tabel geeft inzicht in de verbeterpunten:

Tabel 3.1 Overzicht prioriteit verbeterpunten WIA populatie

Factor	Totale WIA groep	Aanvullend voor re-integratie groep
Tijdigheid	Secundair	
Respect	Secundair	
Maatwerk	Kritisch	
Houvast	Secundair	
Bereikbaarheid KCC	Secundair	
Persoonlijke aandacht VA		Secundair
Persoonlijke aandacht AD	Sterk punt	
Persoonlijke aandacht KCC		Secundair
Eigen inbreng re-integratie		Sterk punt

Het enige duidelijke kritieke verbeterpunt ligt in de factor Maatwerk. Het meedenken met klanten over oplossingen voor problemen, of over de toekomst van klanten en het geven van nuttige tips en adviezen zijn elementen van de dienstverlening waardoor de klanttevredenheid aanzienlijk kan verbeteren. Deze factor heeft een hoge impact op de totale klanttevredenheid en de scores nu geven aan dat er genoeg ruimte is om dat te verbeteren. Een kwart van de bevroegde WIA groep is over deze factor ontevreden en ongeveer 40% is tevreden.

Gegeven het kritieke verbeterpunt en een aantal secundaire verbeterpunten als respect en houvast valt op dat dit punten zijn waarop procesmatig niet eenvoudig te sturen is. Het zijn geen 'harde' stuurvariabelen zoals tijdigheid van betalingen of rechtmatigheid, maar liggen eerder in 'houding en gedrag' van medewerkers ten opzichte van klanten. Om hier verbetering in aan te kunnen brengen zou nagegaan moeten worden in bijvoorbeeld de gesprekken tussen medewerkers en klanten waar en hoe er op deze punten verbetering in de informatieoverdracht nodig is. Om de klanttevredenheid naar een hoger niveau te brengen zal de organisatie dus meer energie moeten steken in

deze zogenaamde zachte factoren, waarbij de sterke punten en de zogenaamde hygiëne factoren niet verwaarloosd mogen worden.

6. Wat zijn de implicaties van het best verklarende model voor het conceptmodel klantgerichtheid?

Klantprincipes valide, structuur conceptmodel gewijzigd

De kwalitatieve en empirische toetsing van het conceptmodel van klantgerichtheid heeft uitgewezen dat het conceptmodel valide is. De afzonderlijke klantprincipes kunnen gehandhaafd blijven. De analyses hebben er wel toe geleid dat het best verklarende klantgerichtheidmodel wat betreft structuur enigszins gewijzigd is ten opzichte van het conceptmodel. Zo zijn er op detailniveau (op component en aspectniveau van de klantprincipes) een aantal wijzigingen in het model aangebracht. Het voert te ver om hier in deze UKV op de wijzigingen van het best verklarende model ten opzichte van het conceptmodel in te gaan.

7. Wat zijn de verdere implicaties van de uitkomsten van deze pilot onder de WIA populatie?

De uitkomsten van deze pilot onder de WIA populatie heeft op drie gebieden implicaties:

- a) ontwikkeling van het dashboard klantgerichtheid WIA
- b) besluitvorming rondom de te hanteren klantprincipes in klantonderzoek
- c) kennisagenda

a) Ontwikkeling dashboard klantgerichtheid; aanwijzen relevante procesindicatoren

Ten behoeve van de ontwikkeling van een dashboard klantgerichtheid heeft deze pilot inzicht gegeven op welke aspecten van de dienstverlening WIA klanten de dienstverlening van UWV beoordelen. Daarnaast heeft het inzicht gegeven hoe de relaties tussen de verschillende aspecten liggen en wat de afzonderlijke invloed van de aspecten op de totale klanttevredenheid is. De volgende uitdaging in de ontwikkeling van het dashboard is om door middel van statistische analyses relevante procesindicatoren op te sporen en concrete stuurvariabelen te formuleren. Wel is nu al duidelijk dat de sleutel tot het verbeteren van de klanttevredenheid voor een belangrijk deel in houding en gedragsaspecten van de medewerkers van UWV ligt. Het leveren van maatwerk en het geven van houvast bijvoorbeeld gebeurt immers vooral op de werkvloer in de interactie tussen klanten en medewerkers. De vraag is echter (hoe) wordt daar nu op gestuurd, of hoe kun je als organisatie je processen dusdanig inrichten dat daar structureel op gestuurd kan worden?

b) Uitkomsten WIA pilot gebruikt voor besluitvorming stroomlijning en verankering klantprincipes

Deze pilot onder WIA populatie heeft ook implicaties voor de besluitvorming rondom de te hanteren klantprincipes in klantonderzoek en het stroomlijnen van klantgerichtheidsonderzoek. Tot voor kort was dit immers een heterogene verzameling. Door afspraken te maken over algemeen te hanteren klantprincipes komt hier meer eenduidigheid in. De discussie over welke klantprincipes voor klantonderzoek gaan gelden, speelt in groter verband, namelijk in keten, UWV en UWV Werkbedrijf verband. Daarom zijn in opdracht van het AKO de keten-klantprincipes opnieuw getoetst en gevalideerd door middel van drie pilotmetingen (zie kader 3.2).

Kader 3.2 toetsing en validering keten-klantprincipes

In opdracht van het AKO heeft de werkgroep Keten-Klantgerichtheid in 2005 een meetinstrument ontwikkeld dat de klantgerichtheid van keten naar werkzoekenden in beeld brengt. Vanwege stroomlijning van ketenonderzoek en de verankering van het meetinstrument in de organisaties heeft de werkgroep in 2008 de oorspronkelijke keten-klantprincipes¹⁷ opnieuw getoetst en gevalideerd. Deze toetsing en validering van de klantprincipes is doormiddel van drie pilotmetingen gebeurd. Twee kwantitatieve metingen onder de WW en de WWB populatie. De derde pilot behelst zowel een kwalitatieve als een kwantitatieve meting onder de WIA populatie¹⁸ (dit is de pilot onder de WIA populatie die in dit hoofdstuk centraal staat).

De uitkomsten van de drie pilots hebben ertoe geleid dat de originele set van klantprincipes op enkele punten gewijzigd is. Doordat de verschillende pilots onder meerdere klantgroepen gehouden zijn is het hernieuwde instrument voldoende gevalideerd om als basis te dienen voor het Keten-klantgerichtheidsinstrument voor de komende twee jaar.

¹⁷ Bereikbaarheid & Toegankelijkheid; Tijdigheid; Persoonlijke aandacht en inbreng; Houvast; Evenwichtige behandeling.

¹⁸ De WIA pilot is niet onder regie van de keten werkgroep klantgerichtheid gebeurd, maar onder regie van UWV (K&S en Kenniscentrum UWV)

De vijf hernieuwde klantprincipes zijn:

1. Bereikbaarheid en toegankelijkheid
2. Persoonlijke aandacht
3. Maatwerk
4. Tijdigheid
5. Duidelijkheid.

Deze klantprincipes zijn overigens inhoudelijk vergelijkbaar met de klantprincipes/factoren van het best verklarende klantgerichtheidsmodel van de WIA populatie zoals beschreven in dit hoofdstuk. Het klantprincipe duidelijkheid komt overeen met 'houvast' in het voor de WIA best verklarende model van klantgerichtheid. Bij zowel het nieuwe klantprincipe duidelijkheid als de factor houvast in het WIA-model gaat het vooral om duidelijkheid aan de klant geven in wat er van hen verwacht wordt, en duidelijkheid in wat de klant van UWV mag en kan verwachten.

c) Kennisagenda

De kwalitatieve en empirische toetsing van het conceptmodel van klantgerichtheid heeft een best verklarend model voor klanttevredenheid van WIA klant opgeleverd. Belangrijke vraag is echter nog hoe dit klantgerichtheidsmodel het best vertaald kan worden in een zo optimaal mogelijke vragenlijst, waarbij rekening gehouden wordt met de methodologische aspecten van perceptie-onderzoek. Daarnaast moet nog onderzocht worden hoe dit best verklarende model van de WIA populatie zich verhoudt tot andere klantgroepen. Gelden hetzelfde gelaagde model en dezelfde kritische verbeterpunten voor andere klantgroepen? Of blijken voor andere klantgroepen andere elementen van de dienstverlening dichter bij de klanttevredenheid te staan?

4 Arbeids(on)geschiktheid

In de eerste drie jaren is de instroom in de WIA aanzienlijk lager dan destijds bij de WAO het geval was. Daarnaast blijkt dat er in verhouding tot de WAO meer "zwaardere" gevallen instromen. Het aantal personen met een WGA-uitkering neemt natuurlijk toe, omdat de uitstroom achterblijft bij de instroom. Een belangrijk deel van hen is jonger dan 45 jaar en volledig arbeidsongeschikt. Het is momenteel nog niet duidelijk wat de functionele mogelijkheden van deze groep zijn, in hoeverre er sprake is van herstel van mogelijkheden, van een stabiele toestand of juist van verdere achteruitgang. Het is nodig om hier meer zicht op te krijgen om beter in te kunnen schatten wat op termijn het re-integratiepotentieel onder deze groep volledige WGA-ers is. Belangrijk punt hierbij is dat de hoogte van de volledige WGA-uitkering stabiel is en deze uitkering in principe door kan lopen tot men 65 wordt. In tegenstelling tot bij de gedeeltelijke WGA – waar werken altijd loont en zeker wanneer na afloop van de beperkte loongerelateerde periode de uitkering sterk terugloopt als men niet werkt - ontstaat er voor volledige WGA'ers geen financiële prikkel om het werk te hervatten.

Uit een monitor blijkt dat deze financiële prikkel slecht bekend is bij gedeeltelijke WGA'ers. Veel niet-werkende gedeeltelijke WGA'ers beseffen niet dat – tenzij ze minimaal de helft van de resterende verdiencapaciteit benutten – hun inkomen op termijn sterk gaat teruglopen. Met diepte-interviews onder de doelgroep willen we aanwijzingen krijgen over de wijze waarop we dit beter kunnen communiceren. Uit de monitor blijkt verder dat van de gedeeltelijke WGA'ers na 20 maanden tweederde aan het werk is, van wie iets minder dan de helft bij de oude werkgever en een vijfde bij een nieuwe werkgever. De werkenden zijn relatief vaak hoog opgeleiden en niet-vangnetters. Ruim de helft van de niet-werkenden verwacht niet op korte termijn te kunnen werken, in bijna alle gevallen vanwege de als slecht ervaren gezondheid.

Ook uit onderzoek onder herbeoordeelde WAO'ers en langdurig zieken is naar voren gekomen dat een als slecht ervaren gezondheid een belangrijke belemmering tot werkhervatting kan vormen voor cliënten bij wie op zich voldoende functionele mogelijkheden zijn vastgesteld door de verzekeringsarts. Cliënten die hun gezondheid als slecht ervaren gaan minder vaak op traject en gaan minder vaak daadwerkelijk op zoek naar werk. De gezondheidsbeleving blijkt slechts deels samen te hangen met het aantal en het type functionele beperkingen en deze samenhang is niet sterk. Bovendien blijkt de gezondheidsbeleving een sterkere voorspeller is voor werken dan het aantal of het type functionele beperkingen. Dit betekent dat de gezondheidsbeleving een expliciet aandachtspunt moet vormen bij begeleiding naar werk.

In vergelijking met niet-werkende langdurig zieke werknemers is de gezondheid van vangnetters – in de beleving van de betreffende personen - even slecht tot slechter. Daarnaast spelen bij vangnetters vaker andere belemmerende factoren dan bij niet-werkende werknemers, worden ze wat minder intensief begeleid en zijn ze zelf minder re-integratiegericht. Dit betekent dat het 'nauwelijks hebben van re-integratiegelegenheid' niet de enige reden is voor de achterstand van vangnetters. Zelfs in vergelijking met de moeilijkst te re-integreren werknemers, is de vangnetcliëntenpopulatie van UWV gecompliceerder.

In 2010 wordt de nieuwe Wajong ingevoerd. Ten opzichte van 2009 zou bij ongewijzigd beleid het aantal toekenningen in 2010 in de Wajong naar verwachting met 400 afnemen tot 16.400. Deze afname wordt veroorzaakt door de veronderstelde verminderde doorstroom vanuit de Bijstand. Aangenomen wordt dat gemeenten in 2010 klaar zijn met het scannen van de Bijstandspopulatie. Bij invoering van de nieuwe wet wordt verwacht dat ten opzichte van 2009 het aantal toekenningen in 2010 met nog eens 1.200 zal afnemen tot 15.200. Verondersteld wordt namelijk dat de invoering van de nieuwe wet leidt tot een afname van de instroom met 10%. 2010 is een overgangsjaar, waardoor nog circa 4.400 jongeren zullen instromen die onder de oude wetgeving blijven vallen. De verwachting is dat eenderde van de Wajongers (3.600) die instromen in de nieuwe wet een beroep zullen doen op de regeling voor volledig en duurzaam arbeidsongeschikten en dat tweederde een beroep zal doen op de Werkregeling of de studieregeling (7.200). Veel is echter nog zeer onzeker. Onzekerheid bestaat er over de verwachte volume-effecten, over de verdeling over de verschillende regelingen en ook over gevolgen van de economische crisis.

4.1 WGA-populatie na drie jaren WIA

Na drie jaren WIA kan worden vastgesteld dat de instroom aanzienlijk lager is dan destijds bij de WAO het geval was. Bovendien bevat deze instroom in verhouding tot de WAO-instroom meer mensen met ernstiger aandoeningen en met meer beperkingen in functioneren. Ook blijkt het aandeel van de vangnetters aanmerkelijk groter dan ten tijde van de WAO¹⁹. In deze UKV zoomen we in op de WGA'ers. Deze personen worden geacht op enig moment ofwel te re-integreren in het arbeidsproces, dan wel door te stromen naar de IVA wegens gebleken duurzaamheid van de volledige arbeidsongeschiktheid. Er zijn in de afgelopen drie jaren in verhouding tot het aantal IVA'ers, telkens aanmerkelijk meer WGA'ers ingestroomd dan vooraf werd voorzien. Bovendien blijken die WGA'ers relatief vaak volledig arbeidsongeschikt (80-100%) te zijn, en ook nog vaak jonger te zijn dan 45 jaar. Dit onverwachte grote aandeel jonge, niet-duurzaam volledig arbeidsongeschikten vraagt om nadere verklaring. Daarom is het van belang om meer kennis over de mogelijkheden van deze groep te vergaren. Vragen die hierbij aan de orde komen zijn onder meer: Waar komen zij vandaan? Zijn er mogelijk risicogroepen te typeren? Zijn er mogelijkheden om deze mensen alsnog op een of andere manier te laten re-integreren en hoe zijn die te bereiken?

Personen met WGA-uitkering: ruim 40% jonger dan 45 jaar waarvan de helft uit vangnet

In de afgelopen jaren zijn per saldo circa 15.000 personen per jaar in de WGA ingestroomd. Van de 45.000 personen met een WGA-uitkering ultimo 2008, na 3 jaar dus, is 43% jonger dan 45 jaar. Binnen deze leeftijdsklasse treffen we meer vrouwen (25%) aan dan mannen (18%) (zie tabel 4.1). Circa een kwart van de WGA'ers is afkomstig uit de vangnetgroep WW²⁰. Dit aandeel verschilt weinig tussen de leeftijdsklassen onderling of tussen mannen en vrouwen. Daarentegen is het aandeel, dat afkomstig is uit de vangnetgroep einde-dienstverbanders (EDV) bij jongere WGA'ers beïnvloedend hoger dan bij oudere. Mogelijk wordt bij jongeren naar verhouding meer gebruik gemaakt van tijdelijke arbeidscontracten. Bij elkaar opgeteld is van de jongere WGA'ers om en nabij de helft afkomstig uit het vangnet, de groep personen voor wie het UWV de ZW-Arborol vervult. Bij de ouderen is dat beïnvloedend minder, ongeveer eenderde²¹.

Tabel 4.1 Personen met WGA-uitkering naar geslacht, leeftijd en herkomstcategorie

geslacht / leeftijd		aantal x 1.000	kolom %	% uit werknemers	% uit WW	% uit EDV	% uit uitzend
vrouw	jonger dan 45 jaar	11,4	25%	54%	23%	17%	6%
	45 tot 55 jaar	7,9	17%	66%	20%	11%	3%
	55 jaar en ouder	4,4	10%	67%	21%	9%	2%
man	jonger dan 45 jaar	8,2	18%	49%	24%	18%	9%
	45 tot 55 jaar	7,2	16%	62%	23%	12%	4%
	55 jaar en ouder	6,4	14%	62%	26%	10%	2%
Totaal		45,5	100%	59%	23%	13%	5%

Sector Gezondheid en Overheidssectoren relatief weinig WGA-instroom uit WW

In tabel 4.2 is aangegeven uit welke sector de WGA'ers instromen. Het aandeel dat instroomt vanuit de vangnetgroep WW varieert weinig tussen de bedrijfstakken, met uitzondering van de sector Gezondheid en de Overheidssectoren. Deze publieke sectoren kennen een laag aandeel WW en EDV binnen de WGA. Een deel van de verklaring hiervoor is mogelijk gelegen in de sterkere rechtspositie van werknemers bij de overheid en de grote vraag naar arbeidskrachten in de zorgsector.

De verwachting is dat het aandeel vangnet WW binnen de WGA de komende jaren op termijn, met een vertraging van twee jaar, zal toenemen als gevolg van de economische crisis. Met name de marktsectoren zullen daarbij worden getroffen. De mate van toename zal mede afhankelijk zijn van het "gezondheidsprofiel" van de WW-instromers. Wellicht zijn de recente en toekomstige WW-instromers "gezonder" dan die ten tijde van een hoogconjunctuur. In elk geval mag worden geconstateerd dat met betrekking tot de invulling van de ZW-Arborol door UWV, er een verschuiving zal

¹⁹ Zie UKV2008-III, hoofdstuk 4

²⁰ De vangnetgroep WW omvat tevens geringe aantallen vangnetters met complicaties tijdens zwangerschap, herintredende arbeidsgehandicapten en orgaantransplanten.

²¹ Het onderscheid vangnet - niet vangnet wordt sinds 2007 beter geregistreerd. Op basis van de gegevens voor het WGA-aanvangsjaar 2008 is het aandeel vangnet waarschijnlijk hoger, namelijk 47% in plaats van 41% (2006, 2007 en 2008 samen). Dit betreft vooral de vangnetgroep EDV (zie bij einde dienstverband). De in de tabel weergegeven percentages hebben geen absolute waarde, maar dienen vooral om zicht te geven op verschillen tussen mannen en vrouwen en leeftijdsgroepen.

optreden van de relatief gemakkelijke vangnetgroep uitzendkrachten (veel kortdurend verzuim) naar de meer complexe vangnetgroep WW (veel langdurig verzuim).

Tabel 4.2 Personen met WGA-uitkering naar bedrijfstak van herkomst

bedrijfstak	aantal x 1.000	kolom %	% uit			
			werknemers	WW	EDV	uitzend
A. Landbouw, Visserij, Voeding	2,1	5%	57%	26%	16%	
B. Bouw en Hout	2,3	5%	61%	25%	14%	
C. Industrie sec	5,3	12%	61%	25%	15%	
D. Winkelbedrijf en groothandel	6,5	14%	60%	24%	16%	
E. Transport	2,7	6%	62%	21%	18%	
F. (Financiële) dienstverlening	4,9	11%	60%	22%	18%	
G. Uitzendbedrijven	4,6	10%	17%	36%	--	47%
H. Gezondheid	6,4	14%	73%	15%	13%	
I. Overheid onderwijs	2,1	5%	81%	10%	9%	
J. Overheid overig	2,4	5%	81%	10%	9%	
K. Overig bedrijf en beroep	6,3	14%	54%	29%	17%	
totaal	45,6	100%	59%	23%	18%	

Jongere WGA'ers: circa 60% volledig arbeidsongeschikt

Binnen de WGA kan een onderscheid worden gemaakt naar *volledig arbeidsongeschikt* (waarbij op het moment van de beoordeling niet kan worden aangegeven in hoeverre de volledige arbeidsongeschiktheid duurzaam zal blijken te zijn) en *gedeeltelijk arbeidsongeschikt*. Mocht de volledige arbeidsongeschiktheid (nagenoeg) duurzaam blijken te zijn, dan gaat men over naar de IVA. Van de 45.000 personen met WGA ultimo 2008 is 58% *volledig* arbeidsongeschikt (tabel 4.3). Hierbij is echter een duidelijk verschil tussen de verschillende leeftijdsklassen. Het aandeel *volledig arbeidsongeschikten* in de WGA is bij jongeren aanzienlijk *hoger* dan bij ouderen. Zo zien we dat 62% van de WGA'ers jonger dan 45 jaar *volledig* arbeidsongeschikt is, terwijl het percentage in de leeftijdsklassen 45 tot 55 jaar en 55 jaar of ouder beduidend lager ligt, namelijk 57% en 51%. De verschillen tussen de leeftijdsklassen worden veroorzaakt doordat ouderen bij volledige arbeidsongeschiktheid naar verhouding vaker in de IVA terecht komen. Ouderen worden relatief vaker getroffen door ernstiger, vaak lichamelijke aandoeningen waarbij de volledige arbeidsongeschiktheid duurzaam of nagenoeg duurzaam blijkt te zijn. Inclusief IVA zijn de verschillen tussen de leeftijdsklassen dan ook nagenoeg verdwenen. Dit is dan ook inherent aan het WIA systeem. Verder is uit de tabel op te maken dat de vangnetters in de WGA, in elke leeftijdsgroep, relatief vaker volledig arbeidsongeschikt zijn. Dat hangt vermoedelijk sterk samen met hun maatmanloon, dat (fors) lager is dan bij reguliere werknemers. Bij gelijke beperkingen wordt door dit lagere maatmanloon de aanvraag eerder afgewezen en komt gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid ook minder vaak voor.

Tabel 4.3 Personen met WIA-uitkering naar mate van arbeidsongeschiktheid

	% volledig WGA	% volledig WGA+IVA	% volledig WGA bij:			
			werknemers	WW	EDV	Uitzend
jonger dan 45 jaar	62%	67%	59%	67%	64%	71%
45 tot 55 jaar	57%	67%	55%	62%	61%	69%
55 jaar en ouder	51%	71%	49%	55%	55%	64%
Totaal	58%	68%	55%	62%	61%	70%

Geen financiële prikkel bij volledige WGA-uitkering

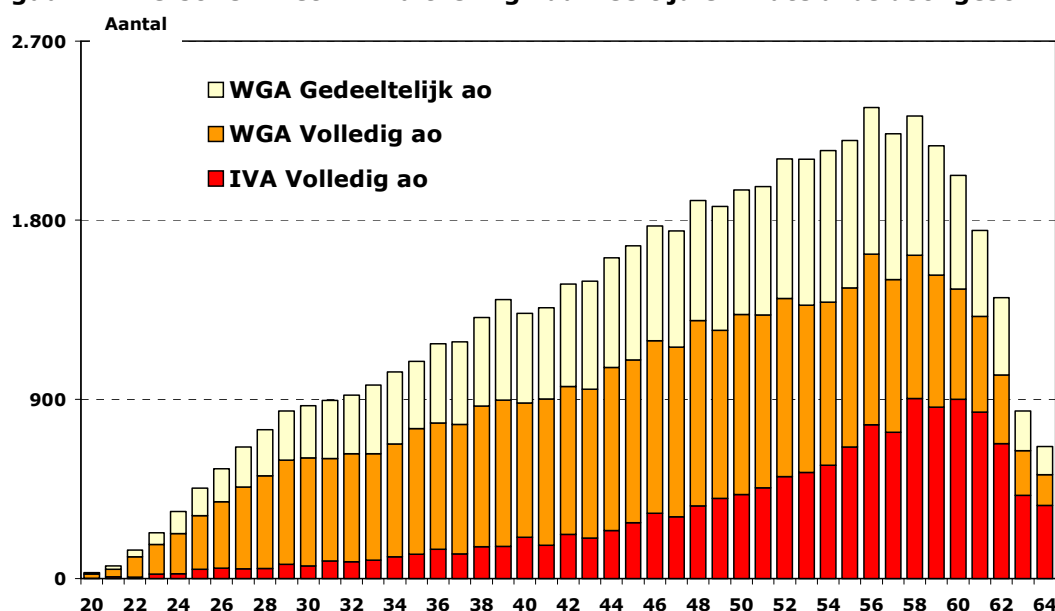
In de WGA-uitkeringssystematiek is een financiële prikkel ingebouwd, maar geldt alleen voor gedeeltelijke WGA'ers. Alle WGA'ers ontvangen maximaal 38 maanden, afhankelijk van het arbeidsverleden, een loongerelateerde uitkering. Als men na deze periode niet werkt of minder dan de helft van de verdien capaciteit benut, ontvangen gedeeltelijke WGA'ers een vervolguutkering die hooguit 51% van het minimuminkomen bedraagt. Gedeeltelijke WGA'ers die minimaal de helft van de verdien capaciteit benutten, ontvangen een loonaanvullingsuitkering, die financieel aanzienlijk gunstiger uitvalt dan de vervolguutkering²². De *volledig* arbeidsongeschikte WGA'er die niet werkt ontvangt echter na de loongerelateerde uitkering ook de loonaanvullingsuitkering. In feite is deze loonaanvullingsuitkering een continuering van de loongerelateerde uitkering. De wetgever heeft destijds bewust gekozen voor deze systematiek. De verwachting was namelijk dat na enkele jaren zou blijken dat de volledige arbeidsongeschiktheid duurzaam zou zijn en er dus overheveling zou plaatsvinden van de WGA naar de IVA, of dat – na (verder) herstel – er gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid (35-80%) of volledige arbeidsongeschiktheid (< 35%) zou volgen.

²² Zoals blijkt uit paragraaf 4.2 is deze prikkel (nog) niet erg goed bekend en is het dus nog maar zeer de vraag wat de invloed ervan is.

WIA-instroom groter dan uitstroom

Het WIA-volume groeit. Dit komt omdat bij nul is gestart, de instroom vrijwel constant is en de uitstroom in elke leeftijdsklasse achterblijft bij deze instroom. De uitstroom bedroeg 10 à 15% van de instroom in de afgelopen drie jaar waarin de WIA van kracht is. Met name de jongere leeftijdscohorten zijn hierbij van belang omdat deze nog een lang traject voor de boeg hebben alvorens de 65-jarengrens (in de toekomst hoogstwaarschijnlijk de 67-jarengrens) wordt bereikt. Elk jaar schuift ieder leeftijdscohort een jaar door, met weer een nieuwe "pluk" WIA'ers erbij, zodat uiteindelijk een omvangrijk WIA-bestand kan ontstaan. De eerste contouren van een dergelijke ontwikkeling zijn zichtbaar. Zie de opbouw naar leeftijd in figuur 4.1. In lijn met het bovenstaande wordt een belangrijke bijdrage aan deze cumulatieve opbouw van het WGA-bestand geleverd door de jongere WGA'ers, onder wie vooral de vangnetters. Het is dan ook van belang om met name bij deze jongere volledig arbeidsongeschikte WGA'er de ontwikkelingen in de aandoening en de functionele mogelijkheden nauwgezet te volgen. Een belangrijk aspect hierbij vormt het re-integratiepotentieel van de WGA'ers: ongeveer 15% van de WGA'ers eind 2008 heeft resterende verdien capaciteit en benut deze geheel of gedeeltelijk. De overige 85% heeft geen resterende verdien capaciteit (70%), of wel, maar benut deze niet (15%)²³.

Figuur 4.1 Personen met WIA-uitkering naar leeftijd en mate arbeidsongeschiktheid



Psychische problematiek hoofdreden voor volledige arbeidsongeschiktheid bij jongere WGA'ers.

Aan de hand van de klachtenpatronen/ziektebeelden die hebben geleid tot indeling in de categorie WGA volledig arbeidsongeschikt, kan een indruk worden verkregen van de reden voor de volledige arbeidsongeschiktheid binnen de WGA. Psychische problematiek is de meest voorkomende reden (44%) voor de volledige arbeidsongeschiktheid bij WGA'ers. Dit geldt vooral voor de jongere WGA'ers: bij 56% van hen wordt een psychisch ziektebeeld/klachtenpatroon geconstateerd als reden voor de volledige arbeidsongeschiktheid (zie tabel 4.3). De diagnosehoofdgroep "psychische problematiek" omvat enerzijds harde, min of meer objectiveerbare, psychiatrische ziektebeelden als schizofrenie en anderzijds minder harde, moeilijk objectiveerbare, klachtenpatronen als depressieve episode en surmenage ("overspannenheid").

Uit de top-15 van meest voorkomende klachtenpatronen/ziektebeelden blijkt dat er bij de jonger dan 45-jarige WGA'ers een gemengd beeld bestaat. Enerzijds gaat het om ernstige (psychiatrische) aandoeningen, anderzijds om moeilijk objectiveerbare, psychische klachtenpatronen, zoals depressieve episode (zie tabel 4.4). Uit de diagnose op zich kan echter niet zonder meer de ernst van de aandoening worden afgeleid. Bij deze diagnose mag echter worden verondersteld dat ook bij een herbeoordeling niet eenduidig kan worden vastgesteld of de aandoening duurzaam is. Van overheveling naar de IVA zal dus waarschijnlijk bij een deel van de volledig arbeidsongeschikte (jongere) WGA'ers geen sprake zijn.

²³ Bron: UWV Jaarverslag 2008, statistische bijlage (voorlopige cijfers)

Tabel 4.3 Klachtenpatronen/ziektebeelden bij volledig arbeidsongeschikte WGA'ers

Diagnose- hoofdgroep	jonger dan 45 jaar	45-54 jaar	55 jaar en ouder	totaal
Onbekend	4%	3%	2%	3%
A. Algemeen	2%	2%	2%	2%
B. Bloed	1%	1%	2%	1%
C. Hart-/vaat	3%	7%	12%	6%
D. Huid	1%	0%	1%	1%
E. Stofwisseling	1%	2%	2%	1%
G. Zwangerschap	1%	0%	0%	0%
H. Gehoor/oor	0%	1%	1%	0%
L. Bewegingsstelsel	19%	29%	32%	25%
N. Zenuwstelsel	7%	6%	6%	6%
P. Psychisch	56%	38%	27%	44%
R. Luchtwegen	1%	2%	3%	2%
S. Spijsvertering	2%	4%	4%	3%
U. Urogenitaal	2%	6%	6%	4%
V. Visus/oog	1%	1%	1%	1%
totaal	100%	100%	100%	100%
aantal	12.300	8.600	5.600	26.500

Tabel 4.4 Top-15 van meest voorkomende klachtenpatronen/ziektebeelden bij volledig arbeidsongeschikte WGA'ers die jonger zijn dan 45 jaar

Specifieke diagnose	in %
P652: Depressieve episode	16%
P620: Posttraumatische stress-stoornis	5%
P643: Emotioneel instabiele persoonlijkheidsstoornis	4%
P680: Schizofrenie	3%
P689: Overige niet-organische psychosen	3%
P648: Overige specifieke persoonlijkheidsstoornissen	3%
P619: Surmenage ("overspannenheid")	2%
P699: Overige psychische stoornissen	2%
L621: Hernia lage rug (HNP L4-L5/L5-S1)	2%
P630: Paniekstoornis	2%
P651: Bipolaire affectieve stoornis	2%
P669: Psychische stoornissen multipel drugsgebruik	1%
N601: Multipele sclerose	1%
L103: Chronische aspecifieke (lage) rugpijn	1%
P639: Overige angststoornissen	1%
sub-totaal	49%
Totaal	100%
Aantal	12.300

Ziektebeelden/klachtenpatronen kennen verschillende verschijningsvormen die in ernst verschillen. Zo blijken personen met een diagnose depressieve episode niet alleen in de WGA te belanden, maar ook in de IVA, ook worden aanvragen van mensen met deze diagnose afgewezen. In één van de volgende UKV'en zal dit vraagstuk nader worden belicht, waarbij onder meer een relatie zal worden gelegd met de aard en ernst van de geconstateerde beperkingen.

Naast de vraag naar de ernst van de aandoening is er de belangrijke vraag, of deze personen in staat zijn tot enigerlei vorm van arbeid, als de baan in (organisatorisch en/of technische) aangepaste vorm wordt aangeboden, waarbij rekening is gehouden met de belemmeringen van de persoon. Deze vraag is vooral relevant omdat de claimbeoordeling uitgaat van gangbare arbeid zonder deze aanpassingen. Bovendien speelt de vervolgvraag, hoe en onder welke voorwaarden de noodzakelijk aanpassingen bij werkgevers tot stand kunnen komen.

Conclusie

In de eerste drie jaren is de instroom in de WIA aanzienlijk lager dan destijds bij de WAO het geval was. Daarnaast blijkt dat naar er in verhouding tot de WAO meer "zwaardere" gevallen instromen. Het aantal personen met een WGA-uitkering neemt evenwel toe, omdat de uitstroom achterblijft bij de instroom. Een belangrijk deel van hen is jonger dan 45 jaar en volledig arbeidsongeschikt. Het is momenteel nog niet duidelijk wat de functionele mogelijkheden van deze groep zijn, in hoeverre er sprake is van herstel van mogelijkheden, van een stabiele toestand of juist van verdere achteruitgang. Het is nodig om hier meer zicht op te krijgen om beter in te kunnen schatten wat op termijn het re-integratiepotentieel onder deze groep WGA-ers is.

4.2 Ervaringen gedeeltelijke WGA'ers

Resultaten monitoronderzoek onder WGA-cliënten die medio 2006 instroomden

In opdracht van het UWV heeft AStri een longitudinaal vragenlijstonderzoek uitgevoerd onder een groep mensen die de WGA zijn ingestroomd tussen mei en juni 2006²⁴. Er zijn in totaal drie meetmomenten geweest, namelijk 4, 8 en 20 na de uitslag van de claimbeoordeling. Doel van het onderzoek is een eerste indruk te verkrijgen over de stand van zaken rond de werking en de uitvoering van de WGA. De monitor brengt de ontwikkelingen bij gedeeltelijke arbeidsongeschikte WGA'ers en volledig arbeidsongeschikte WGA'ers in kaart qua inkomen, werkbehoud, werkhervatting en de weg die daartoe wordt afgelegd. Daarnaast is het onderzoek gericht op de door de cliënt ervaren rol van UWV hierbij: de gang van zaken rond de claimbeoordeling, de effectiviteit van de communicatie rond de WGA-regeling en de mening over de geboden begeleiding. In deze UKV richten we ons specifiek op de gedeeltelijke WGA'ers, de groep voor wie de uitkering bedoeld is als aanvulling op inkomsten uit betaald werk. De belangrijkste bevindingen zijn als volgt:

- 20 maanden na WGA-toetrede is 65% van de gedeeltelijke WGA'ers aan het werk, van wie het merendeel bij de oude werkgever.
- WGA'ers die bij een nieuwe werkgever aan de slag gingen (19%) zijn relatief jong en vaak uit het vangnet afkomstig. Ze zijn relatief vaak bij een klein bedrijf terecht gekomen.
- Van de gedeeltelijke WGA'ers die na 20 maanden nog niet hervat zijn, verwacht ruim de helft niet op korte termijn in staat te zijn om betaald werk te doen. Dit voornamelijk vanwege de gezondheid.
- De kennis en het begrip van de WIA-regeling is gering, waardoor de prikkel 'werken loont' mogelijk onvoldoende landt.
- Het merendeel van de WGA'ers die begeleiding ontvangt is hier positief over, hoewel deze – in hun ogen – niet direct tot werkhervatting leidt.

Focus op de gedeeltelijke WGA'ers

In deze paragraaf richten we ons vooral op bevindingen rond de gedeeltelijke WGA'ers. Hun uitkering is bedoeld als aanvulling op de inkomsten uit betaald werk. De keuze om al dan niet te gaan werken is niet vrij: het feit dat iemand een WGA-uitkering krijgt en accepteert, verplicht tot medewerking aan re-integratie en werkhervatting. Werken loont voor de gedeeltelijke WGA'er in alle situaties: het inkomen wordt en blijft altijd hoger als men werkt. Vooral na afloop van de loongereleerde uitkering is het verschil in inkomen tussen niet-werkenden en werkenden groot, tenminste als men minimaal de helft van de resterende verdien capaciteit realiseert. De gedeeltelijke WGA'ers hebben recht op begeleiding bij terugkeer naar, of uitbreiding van werk, als hen dit naar verwachting niet op eigen kracht zal lukken. UWV is verantwoordelijk voor deze begeleiding, tenzij de werkgever eigenrisicodrager is.

Na 20 maanden is tweederde van de gedeeltelijke WGA'ers aan het werk

Vier maanden na ontvangst van de WIA-beschikking is 49% van de gedeeltelijke WGA'ers werkzaam. Vier maanden later is dit aandeel 52%. Een grotere stijging in het aandeel werkenden heeft in het navolgende jaar plaatsgevonden: 20 maanden na de WIA-uitslag is 65% aan het werk. Ongeveer een kwart van de gedeeltelijke WGA'ers heeft een hoog opleidingsniveau (hbo of universiteit); deze groep is relatief vaak aan het werk. Het merendeel werkt bij 20 maanden nog bij dezelfde werkgever als vóór de WGA-intrede. Vangnetters zijn relatief weinig aan het werk, wat een logisch gevolg is van het feit dat ze al in de Ziektewetperiode geen dienstverband meer hadden. De *toename* van het aandeel werkenden in het tweede jaar betreft echter voor meer dan de helft hervatters bij een *nieuwe* werkgever (tabel 4.5). WGA'ers die bij een nieuwe werkgever aan de slag gaan, zijn relatief jong, voelen zich relatief gezond en zijn relatief vaak uit het vangnet afkomstig. Vaak gaat men bij een kleiner bedrijf (tot 50 werknemers) aan de slag. Mogelijk komt dit doordat grotere bedrijven hun 'passende' werk vaker opvullen met eigen arbeidsongeschikten en dus weinig ruimte overhouden voor re-integreren van buitenaf. Wellicht draagt ook de krapte op de arbeidsmarkt eraan bij (het onderzoek is afgerond bij hoogconjunctuur) dat het MKB mensen met arbeidsbeperkingen in dienst neemt. Ook van de *volledige* WGA'ers is overigens een klein deel aan het werk na 20 maanden, namelijk 14 procent.

²⁴ C.L. van der Burg, P.G.M. Molenaar-Cox. Monitoring WGA-instromers van 2006. *Klantvolgonderzoek naar arbeidssituatie, inkomsten en beleving van begeleiding door UWV 4, 8 en 20 maanden na de WIA-beoordeling. Een eerste inventarisatie.* Leiden: AStri, 2009

Tabel 4.5 Werksituatie gedeeltelijke WGA'ers op drie meetmomenten

	na 4 mnd (n=349)	na 8 mnd (n=262)	na 20 mnd (n=198)
werkt bij oude werkgever	39%	42%	46%
werkt bij nieuwe werkgever	10%	10%	19%
werkt niet	51%	48%	35%

Niet werkende WGA'ers ervaren gezondheid als relatief slecht

Eenderde van de gedeeltelijke WGA'ers is 20 maanden na de WIA-uitslag *niet* werkzaam. De niet-werkzamen kenmerken zich door een relatief slechte gezondheidsbeleving. Hierbij speelt het *healthy worker effect* een rol: de meest gezonden vinden na verloop van tijd werk. Een ander mechanisme dat kan meespelen is dat de arbeidsloze status de gezondheidsbeleving in negatieve zin beïnvloedt, wat dan weer tot gevolg kan hebben dat men niet actief op zoek gaat naar werk of dit niet kan krijgen.

Zelf ingeschatte kansen op werk en zoekgedrag

Van de mensen die bij 20 maanden nog niet werken, geeft slechts een kwart aan dat ze op korte termijn (misschien) in staat zijn om betaald werk te doen. Ruim de helft geeft aan dit niet te kunnen, de overige 19 procent weet het niet. Bijna iedereen noemt hiervoor de gezondheid als reden, soms aangevuld met de leeftijd of de verwachting geen kans te maken op de arbeidsmarkt. Bij deze mensen is de UWV-boodschap 'u kunt werken' mogelijk niet overgekomen of wordt anders beleefd. Het feit dat men gedeeltelijk arbeidsgeschikt is verklaard, betekent nog niet dat men zelf het gevoel heeft dat men kan werken of werk kan vinden. Deze verwachtingen die men heeft ten aanzien van de arbeidsmarkt, heeft ook een voorspellende waarde voor werkhervatting. De mensen die namelijk acht maanden na de WIA-uitslag verwachten binnen een jaar (beter) betaald werk te hebben, zijn 20 maanden na de WIA-uitslag inderdaad vaker aan het werk.

Zelf het gevoel hebben niet te kunnen werken, betekent niet dat men niets doet om aan het werk te komen. Ruim tweederde van de niet-werkende of onvoldoende (minder dan 50% van verdien capaciteit) verdienende gedeeltelijke WGA'ers bij 20 maanden heeft in de eerste acht maanden zelf activiteiten ondernomen om aan (ander of meer) werk te komen.

Behoud van arbeidscontract

Twintig maanden na de WIA-uitslag heeft driekwart van de werkende gedeeltelijke WGA'ers nog een arbeidscontract bij de oude werkgever. Van de niet-werkenden heeft een vergelijkbaar deel dan *geen* arbeidscontract meer. Van de 44 procent van alle gedeeltelijke WGA'ers die geen arbeidscontract meer heeft, is ongeveer de helft door de oude werkgever ontslagen. De meeste ontslagen vielen in de periode rond de ontvangst van de WIA-beschikking, wat ongeveer samenvalt met het einde van de wettelijke ontslagbeschermingsperiode van twee jaar.

Kennis en begrip van de WIA-regeling gering

De gedeeltelijke WGA'ers die de verdien capaciteit niet (voldoende) benutten vallen na maximaal vijf jaar²⁵ terug op een vervoluitkering. Deze bedraagt maximaal 51% van het minimumloon. Slechts eenderde van de gedeeltelijke WGA'ers jonger dan 60 jaar weet echter dat hun uitkering eindig is en kent daarnaast in enige mate de financiële consequenties van de mate waarin ze dan werken. Zo'n 40 procent denkt dat hun uitkering in principe tot hun 65^e jaar voortduurt. Slechts 1 op de 6 is bekend met de exacte aflooptermijn van de loongerelateerde uitkering. Er is in deze kennis geen verschil tussen degenen die in het geheel niet werken en degenen die wel werken, maar minder dan hun resterende verdien capaciteit verdienen. Al met al betekent dit dat de uitleg over de werking van de WGA-regelingen nog onvoldoende is overgekomen bij de doelgroep. De bekendheid met het type uitkering dat men krijgt is overigens wel toegenomen tussen 4 en 20 maanden.

Werkenden ervaren minder inkomensterugval na WIA-beoordeling

Bijna alle WGA'ers ervaren een inkomensterugval in vergelijking met de periode voor de WIA-beoordeling. Redenen hiervoor zijn dat mensen geen of minder werk hebben of dat de WGA-uitkering lager is dan de daarvoor ontvangen loondoorbetaling. De werkenden ervaren minder terugval in inkomen dan de niet-werkenden, waarmee de WGA-prikkel *werken loont* feitelijk zichtbaar wordt. Voor vangnetters is de terugval relatief beperkt, vermoedelijk omdat ze al tijdens de

²⁵ Tot 2008 was de duur ervan afhankelijk van de leeftijd, met een maximum van 5 jaar. De huidige onderzoeksgroep valt onder deze oude regeling. Sinds 2008 is de duur maximaal 38 maanden, afhankelijk van het opgebouwde arbeidsverleden. De nieuwe WGA'ers zullen dus sneller te maken krijgen met de vervoluitkering.

Ziektewetperiode een relatief lage uitkering (op WW-niveau) ontvingen. Absoluut gezien hebben werkende WGA'ers het hoogste inkomen. Dit komt deels doordat ze inkomen uit werk en uitkering hebben, en deels doordat hun uitkering relatief hoog is. Het betreft immers mensen die voor WIA-intrede ook al een hoger inkomen hadden (de werkenden zijn relatief hoog opgeleid).

Na 20 maanden nog nauwelijks terugval naar vervoluitkering

De inkomenspositie van de gedeeltelijke WGA'ers is tussen 4 en 20 maanden na de WIA-uitslag gemiddeld ongeveer hetzelfde gebleven. Twintig maanden na ontvangst van de WIA-beschikking heeft zo'n driekwart van de gedeeltelijke WGA'ers nog een loongerelateerde uitkering. Circa 1 op de 6 ontvangt dan een loonaanvullingsuitkering en slechts enkelen een vervoluitkering. Kennelijk lukt het gedeeltelijke WGA'ers tot op dat moment in voldoende mate op tijd werk te vinden of voldoende te gaan verdienen. Van de groep gedeeltelijke WGA'ers zonder werk uit dit onderzoek, zal de komende 3½ jaar – bij ongewijzigde situatie – gezien de leeftijdsopbouw jaarlijks zo'n 20 procent terugvallen tot maximaal de helft van het minimumloon.

Ervaren begeleiding naar werk vóór en na WGA-intrede

Volgens ruim de helft van de gedeeltelijke WGA'ers met een werkgever op het moment van ziekmelding, heeft de werkgever vóór de WIA-beoordeling begeleiding aangeboden om weer aan het werk te komen. In andere gevallen was begeleiding meestal niet aan de orde, bijvoorbeeld omdat men daarvoor te ziek was. Bij de vangnetters was volgens bijna tweederde begeleiding naar werk (in hun geval door UWV) niet aan de orde vóór de WIA-beoordeling.

Tijdens of na de WIA-beoordeling is volgens bijna de helft van de gedeeltelijke WGA'ers (exclusief degenen met een werkgever die eigenrisicodragend is) begeleiding naar werk afgesproken met UWV – dit is vergelijkbaar met het aandeel dat na de WIA-beoordeling begeleiding aangeboden heeft gekregen van de eigen risicodragende werkgever. In de overige gevallen is er vaak sprake van een reeds volledige benutting van de verdien capaciteit of is de begeleiding om gezondheidsredenen uitgesteld. Volgens UWV-gegevens is er bij de vangnetters even vaak een re-integratietraject aan de orde als bij de niet-vangnetters. Bij de groep die *geen* begeleiding via UWV ontvangen heeft, maar waar UWV wel re-integratieverantwoordelijkheid voor draagt, is er na 20 maanden niet veel behoefte aan begeleiding meer. Voor zover deze behoefte er wel is, is deze er meestal niet direct, maar pas op termijn.

Maatwerk in de begeleiding

UWV stelt klantgerichtheid centraal. Een uitgangspunt bij begeleiding is dat dit maatwerk dient te zijn. Vanuit dit uitgangspunt is de cliënten een aantal vragen gesteld over de ervaringen met begeleiding. Maatwerk is een meerdimensionaal begrip: verwachtingen, wensen, mogelijkheden en behoeften van de cliënt moeten afgezet worden tegen de professionele inschatting van de arbeidsdeskundige over wat nodig is om de kortste weg naar werk te bewandelen en wat reëel is voor de cliënt. Door de cliënt naar de beleving te vragen, geven we enkel zicht op het *door de cliënt ervaren* maatwerk. Over de kwestie of UWV daadwerkelijk maatwerk levert, kunnen daarom geen uitspraken gedaan worden, mede omdat 'het juist handelen door UWV' niet altijd op één lijn hoeft te liggen met wat de cliënt zelf voor ogen heeft. Wel is het natuurlijk zaak dat de arbeidsdeskundige via gesprekken met de cliënt bewerkstelligt dat de cliënt dit begrijpt en accepteert, wat – naast het van te voren duidelijk maken wat hij kan verwachten van UWV – een vorm van verwachtingenmanagement is.

Merendeel positief over via UWV ontvangen begeleiding

Hoe ervaren de WGA'ers de begeleiding die UWV biedt? Vragen hierover zijn zowel voorgelegd aan de gedeeltelijke WGA'ers als aan de relatief kleine groep volledige WGA'ers die via UWV begeleiding ontving. Circa tweederde blijkt 20 maanden na de WIA-uitslag positief over de mate waarin deze begeleiding aansluit bij hun eigen wensen en mogelijkheden. Van de verschillende vormen van begeleiding die men ontvangen heeft of nog ontvangt, geeft de meerderheid aan dat ze hier ook wat aan gehad hebben. Ongeveer 40 procent van de WGA'ers vindt dat de begeleiding voldoende heeft bijgedragen aan het krijgen, uitbreiden of houden van werk. Een kwart is van mening dat de begeleiding hier onvoldoende aan heeft bijgedragen en eenderde weet het niet. Degenen die hun gezondheid als beter ervaren, hebben vaker het idee dat de begeleiding die ze via UWV hebben gekregen, voldoende heeft bijgedragen aan het krijgen, uitbreiden of houden van werk. Geen verschil is er naar mate van arbeidsongeschiktheid, werksituatie, leeftijd of opleidingsniveau. Ook is hierin geen verschil tussen vangnetters en niet-vangnetters.

Begeleiding heeft versterkend effect, maar leidt – in ogen van de cliënt – niet altijd tot werkhervatting

Geconcludeerd kan worden dat de WGA'ers meestal vinden dat ze wel wat aan de begeleiding naar werk hebben, maar dat dit lang niet altijd betekent dat men ook van mening is dat het bijdraagt aan werkhervatting. Het lijkt erop dat cliënten zich wel versterkt voelen door de begeleiding (vergroting empowerment), maar dat dit nog niet betekent dat dit naar hun idee ook echt tot een baan leidt. Niet aan te geven is of dit vooral iets zegt over de wijze waarop cliënten begeleiding naar werk percipiëren, dan wel in hoeverre dit ook iets zegt over de kwaliteit van de begeleiding.

Bij vergelijking van de uitkomsten met die van enkele andere cliëntonderzoeken, blijkt dat de cliënten in deze andere onderzoeken niet positiever zijn over de inhoud en de effecten van de begeleiding via UWV. Bij een onderzoek onder werknemers die minder dan 35 procent arbeidsongeschikt zijn, was enkele maanden na de claimbeoordeling een met de WGA'ers vergelijkbaar deel van mening dat de via UWV ontvangen begeleiding aansloot bij hun eigen wensen en mogelijkheden²⁶. In de monitor onder herbeoordeelde WAO'ers was na anderhalf jaar 37 procent van degenen die begeleiding via UWV ontvingen, tevreden over de manier waarop UWV de begeleidingsbehoeften had ingeschat en waar nodig in gang gezet²⁷. In dit perspectief geplaatst, zijn de WGA'ers niet negatiever over de ontvangen begeleiding dan deze andere cliëntengroepen.

Kennisvragen die voortvloeien uit de uitkomsten van de WGA-monitor

Communicatie

Uit het onderzoek blijkt dat lang niet iedereen de WGA-regeling begrijpt en de persoonlijke gevolgen ervan overziet. De gedeeltelijke WGA'ers zijn er niet goed van op de hoogte van het type uitkering dat men heeft, hoe lang de uitkering voortduurt, en dat – afhankelijk van verschillende factoren – de hoogte van deze uitkering te zijner tijd in meer of mindere mate kan veranderen. Dit, ondanks de informatie die mensen van UWV ontvangen over de WIA en hun persoonlijke uitkerings situatie. Communicatie via de tot nu toe gebruikelijke methoden van uitleg door de arbeidsdeskundige, brochures en brieven is kennelijk niet afdoende. De complexiteit van de regeling speelt hierin mogelijk een rol. Begrip van de werking van de WGA is echter een voorwaarde voor de beoogde financiële prikkelwerking, één van de pijlers van de WGA. Om deze prikkel optimaal te kunnen laten werken, dient deze op zijn minst goed bekend te zijn. Een belangrijke kennisvraag voor UWV is daarom, welke communicatievormen hiervoor het meest effectief zijn. Momenteel loopt op dit punt een verkennend onderzoek, bestaande uit diepte-interviews met 20 gedeeltelijke WGA'ers.

Begeleiding voor WGA'ers die hun gezondheid als te slecht ervaren om te werken.

Gedeeltelijke WGA'ers zonder (voldoende) werk worden geacht zelf mee te werken aan werkhervatting. Het lijkt erop dat dit maar tot op zekere hoogte gebeurt. Het merendeel van de groep die na 20 maanden nog niet werkt, acht zich hiertoe ook niet in staat, met de gezondheid als hoofdreden. Dit levert een tweetal kennisvragen op voor UWV. Ten eerste is de vraag welke andere factoren dan de feitelijke beperkingen, medebepalend zijn voor de negatieve gezondheidsbeleving. Ten tweede is de vraag, welke prikkels en ondersteuning het meest effectief zijn, om deze groep toch richting werk te leiden en hen hier ook voor te motiveren (zie ook paragraaf 4.3).

Managen van verwachtingen over en acceptatie van geboden begeleiding.

Degenen die begeleiding via UWV hebben ontvangen na de WIA-beoordeling, hebben soms andere verwachtingen ten aanzien van begeleiding dan wat er daadwerkelijk aan begeleiding geboden wordt. Dit kan betekenen dat UWV onvoldoende maatwerk heeft geleverd, maar het kan ook betekenen dat de verwachtingen niet realistisch zijn of de wensen van de cliënt niet stroken met het uitgangspunt van 'de kortste weg naar werk'. Kennisvraag voor UWV is daarom, hoe de verwachtingen over de rol van UWV bij begeleiding beter gemanaged kunnen worden. Daarnaast is de vraag hoe gezorgd kan worden dat de individuele cliënt de slotconclusie van de arbeidsdeskundige over het type begeleiding begrijpt en accepteert. Ook deze vragen worden meegenomen in bovengenoemd verkennend onderzoek.

²⁶ Horssen, C. van & E. van Doorn (2007). *Onderzoek naar de re-integratie van werknemers die minder dan 35% arbeidsongeschikt zijn*. Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek.

²⁷ Burg, C.L. van der & C.G.L. van Deursen (2008). *Eindrapportage 'Herbeoordeeld... en dan?' Stand van zaken 18 maanden na de uitslag 2005 en 2006*. Leiden: AStri.

4.3 Gezondheidsbeleving en werkhervatting bij gedeeltelijke arbeidsongeschikten

Gezondheidsbeleving bepalender voor werkhervatting dan vastgestelde beperkingen

In deze UKV onderzoeken we de rol van de *gezondheidsbeleving* voor werken met beperkingen. Binnen het Wanbergmodel valt gezondheidsbeleving onder de factor 'obstakels'. Uit meerdere onderzoeken, waaronder de in de vorige paragraaf besproken WGA-monitor, is naar voren gekomen dat een als slecht ervaren gezondheid een belangrijke belemmering voor werkhervatting kan vormen voor cliënten bij wie voldoende verdien capaciteit is vastgesteld. Ook vanuit de uitvoeringspraktijk komen signalen dat het omgaan met klachten en beperkingen sterk persoonsgebonden is: de ene persoon heeft de wil en de motivatie om ondanks de beperkingen te participeren, terwijl bij een ander de beperkingen domineren en werken geen optie is. Het is belangrijk zicht te krijgen op hoe de gezondheidsbeleving zich verhoudt tot feitelijke beperkingen. We onderzoeken in deze UKV daarom de volgende vragen:

1. Hoe sterk is het verband tussen de ervaren gezondheid en de functionele beperkingen zoals vastgesteld bij de claimbeoordeling?
2. Wat is meer bepalend voor werkhervatting: de gezondheidsbeleving of de functionele beperkingen?

Omdat de gezondheidsbeleving niet in de UWV-registraties wordt vastgelegd, moeten dit gegeven uit cliënten en enquêtes gehaald worden. We sluiten hiervoor aan bij het *AStri*-onderzoek onder herbeoordeelde WAO'ers²⁸. Uit de analyse blijkt dat de gezondheidsbeleving over het algemeen slechter wordt, naarmate er meer beperkingen zijn. Bij een combinatie van psychische en fysieke beperkingen is de gezondheidsbeleving slechter dan gemiddeld. Het zijn echter geen sterke verbanden. Cliënten met veel beperkingen kunnen de gezondheid desondanks als goed of matig ervaren. Omgekeerd ervaart een deel van de cliënten met weinig beperkingen de gezondheid als slecht. Verder lijkt gezondheidsbeleving meer bepalend voor werkhervatting, dan het aantal en de aard van de beperkingen. Hieronder worden deze bevindingen uitgewerkt.

De betekenis van de gezondheidsbeleving in het algemeen

Gezondheidsbeleving is een veel gebruikte indicator in epidemiologisch onderzoek, maar wat zegt deze beleving precies? Volgens het Nationaal Gezondheidskompas van het RIVM is ervaren gezondheid één van de sterkste voorspellers voor sterfteleeftijd. Ervaren gezondheid, ook wel subjectieve gezondheid of gezondheidsbeleving, weerspiegelt het oordeel over de eigen gezondheid. Het is een samenvattende gezondheidsmaat van alle gezondheidsaspecten die relevant zijn voor de persoon in kwestie. Deze onderliggende gezondheidsaspecten variëren per persoon, maar hebben vaak betrekking op zowel de lichamelijke als de geestelijke gezondheid. Voorbeelden zijn ziekten, lichamelijke beperkingen en handicaps, fitheid, vermoeidheid en depressieve gevoelens. Ook leefstijlfactoren, zoals voeding, roken en lichamelijke activiteit kunnen mede het oordeel over de eigen gezondheid bepalen²⁹. Deze uitleg van het RIVM impliceert al dat de gezondheidsbeleving ook een belangrijke rol kan spelen bij werkhervatting vanuit een arbeidsongeschiktheidsachtergrond. Het verschil in gezondheidsbeleving tussen de gemiddelde werknemer in Nederland en de UWV-cliënt is uiteraard groot. Volgens het CBS ervaart 76% van de arbeidsongeschikten de gezondheid als *minder dan goed*. Bij de gemiddelde werknemer varieert dit tussen de 10% bij hoog opgeleiden en de 20% bij de laagst opgeleiden³⁰. Als de gezondheidsbeleving een belangrijke bepaler is van werkhervatting, is de cliëntgroep de hiervan mogelijk hinder ondervindt, onder arbeidsongeschikten dus zeer groot.

Het verband (en het verschil) tussen gezondheidsbeleving en beperkingen

Wat is het verband tussen gezondheidsbeleving en het aantal en de aard van de functionele beperkingen, vastgesteld tijdens de claimbeoordeling? Dit is te zien in de figuur 4.2. De cijfers betreffen ruim 2.000 herbeoordeelde van wie na de herbeoordeling de WAO-uitkering is verlaagd of beëindigd. De gezondheidsbeleving is 4 maanden na ontvangst van de beschikking vastgesteld via een enquête. Het algemene beeld is: hoe meer beperkingen, hoe slechter de gezondheidsbeleving (de correlatiecoëfficiënt is 0,30). Ook zien we dat de gezondheidsbeleving het slechtst is bij mensen met een combinatie van psychische en fysieke beperkingen. De relatie tussen gezondheidsbeleving

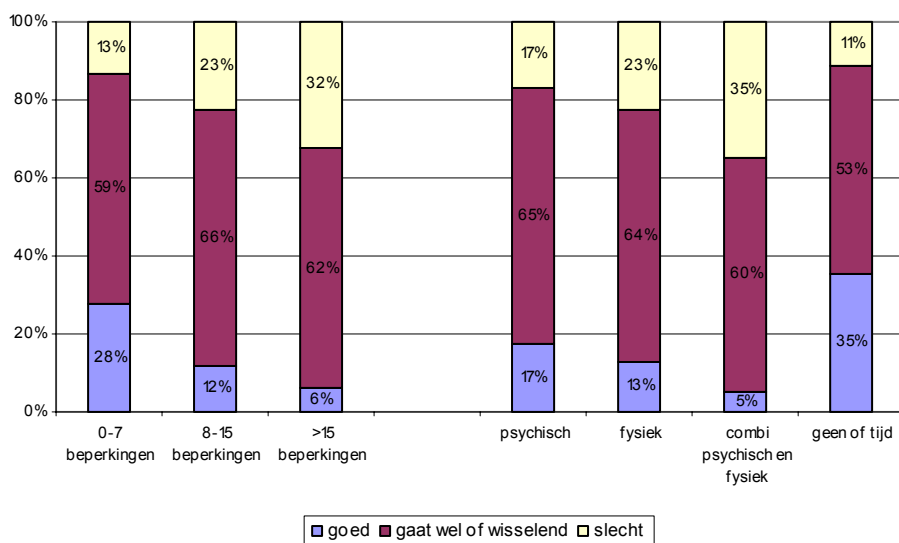
²⁸ *AStri* heeft hiertoe via een geanonimiseerde sleutel de enquêtegegevens gekoppeld aan registratiegegevens over de claimbeoordeling. Na koppeling is deze sleutel verwijderd, waardoor herleiding van uitkomsten naar individuele personen onmogelijk is. De koppeling is alleen gedaan voor deelnemers die vooraf een machtiging voor gegevenskoppeling hebben afgegeven.

²⁹ RIVM. Nationaal Kompas Volksgezondheid. http://www.rivm.nl/vtv/object_document/o1078n18744.html.

³⁰ Bron: CBS statline, subjectief ervaren gezondheid naar achtergrondkenmerken 2007.

en beperkingen is echter lang niet altijd één op één is: ook bij veel beperkingen kan men zich redelijk tot goed voelen en omgekeerd.

Figuur 4.2 Gezondheidsbeleving versus aantal beperkingen en type beperkingen



Gezondheidsbeleving en werken op verschillende peilmomenten

Cliënten van wie de uitkering na herbeoordeling is verlaagd of beëindigd worden in staat geacht het uitkeringsverlies te compenseren via inkomen uit betaald werk. Hoe sterk hangen gezondheidsbeleving en functionele beperkingen samen met de mate waarin men na in de loop van de tijd aan het werk is?

Tabel 4.6 Werken door herbeoordeelde WAO'ers op vier peilmomenten, naar gezondheidsbeleving, aantal beperkingen en type beperkingen

	bij herbo n=2.310	na 4 mnd n=2.310	na 8 mnd n=1.060	na 18 mnd n=620
gezondheidsbeleving (bij 4 maanden)				
goed (14%)*	58%	66%	74%	82%
matig (62%)	40%	45%	48%	57%
slecht (24%)	19%	20%	27%	32%
aantal beperkingen (bij herbo)				
0-7 beperkingen (29%)	48%	53%	60%	61%
8-15 beperkingen (34%)	35%	40%	41%	56%
>15 beperkingen (37%)	30%	34%	38%	49%
type beperkingen (bij herbo)				
psychisch (15%)	26%	34%	39%	48%
fysiek (51%)	43%	48%	50%	58%
combi psychisch en fysiek (23%)	22%	27%	29%	42%
geen beperkingen of alleen in tijd (11%)	53%	56%	65%	68%

*Deze kolompercentages betreffen de deelnemers aan de eerste meting.

Uit tabel 4.6 is op te maken dat de gezondheidsbeleving *sterk* samenhangt met werken. Voelt men zich 4 maanden na de herbeoordeling goed, dan is men op dat moment en op elk volgend peilmoment veel vaker aan het werk, dan wanneer men de gezondheid als slecht ervaart. Ook het aantal beperkingen (vastgesteld bij de herbeoordeling) laat deze trend zien, maar de contrasten zijn wat minder groot en wordt ook kleiner na verloop van tijd. De aard van de beperkingen laat een wat groter contrast zien, waarbij degenen met psychische beperkingen op elk peilmoment het minst aan het werk zijn.

In tabel 4.7 is de groep uitgelicht die bij de herbeoordeling nog geen werk had. Te zien is dat de gezondheidsbeleving bij vier maanden sterk samenhangt met werkhervatting. Het aantal beperkingen en het type beperking maken veel minder verschil voor werkhervatting.

Tabel 4.7 Werkhervatting door WAO'ers die bij de herbeoordeling nog geen werk hadden op 3 peilmomenten, naar gezondheidsbeleving, aantal beperkingen en type beperkingen

	na 4 mnd n=1.392	na 8 mnd n=662	na 18 mnd n=285
gezondheidsbeleving (bij 4 maanden)			
goed (10%)*	26%	51%	50%
matig (60%)	13%	22%	37%
slecht (30%)	3%	11%	19%
aantal beperkingen (bij herbo)			
0-7 beperkingen (24%)	14%	25%	36%
8-15 beperkingen (35%)	11%	17%	34%
>15 beperkingen (41%)	9%	20%	28%
type beperkingen (bij herbo)			
psychisch (17%)	12%	24%	32%
fysiek (46%)	12%	21%	33%
combi psychisch en fysiek (29%)	9%	16%	28%
geen beperkingen of alleen in tijd (9%)	13%	24%	38%

*Deze kolompercentages betreffen de deelnemers aan de eerste meting.

Een kanttekening bij tabel 4.6 en 4.7 is dat de gezondheidsbeleving *niet voorafgaand aan* het werken vastgesteld is. Bij vier maanden is gelijktijdig vastgesteld of men werkt en hoe men de gezondheid op dat moment beleeft. Om zicht te krijgen op het vertekenende effect vanwege de onderlinge samenhang en beïnvloeding van werk en gezondheidsbeleving, is in tabel 4.8 alleen de groep weergegeven die bij 4 maanden niet aan het werk was. Ook dan blijkt echter dat degenen die de gezondheid als slecht ervaren, een jaar later minder vaker aan het werk zijn. Het verschil wordt echter wat kleiner.

Tabel 4.8 Werkhervatting door WAO'ers die na 4 maanden geen werk hadden, naar gezondheidsbeleving

	na 8 mnd n=619	na 18 mnd n=268
gezondheidsbeleving (bij 4 maanden)		
goed (8%)	38%	40%
matig (59%)	14%	30%
slecht (33%)	8%	18%

Relatie tussen gezondheidsbeleving en werken ook na correctie voor samenhang met beperkingen relatief sterk

Als we alle beschikbare informatie uit UWV-registratiesystemen en de gerapporteerde gezondheidsbeleving opnemen in een logistisch regressiemodel, blijken vele factoren medebepalend te zijn voor werken vier maanden na de herbeoordeling. De sterkst bepalende factor is het maatmanloon³¹, gevolgd door de gezondheidsbeleving. Op de derde plaats komt het type beperkingen en op de vierde plaats het opleidingsniveau. Verder spelen het geslacht en het verlaagd versus beëindigd zijn van de uitkering een rol. Geen rol spelen: totaal aantal beperkingen, aantal maatmanuren en aantal jaar in de WAO. Ook leeftijd speelt geen rol, maar dit komt vermoedelijk doordat 50-plussers niet herbeoordeeld zijn. Deze analyse bevestigen dat gezondheidsbeleving en werk nauw samenhangen, ook nadat gecorrigeerd is voor samenhang met andere kenmerken.

Gezondheidsbeleving sterkste voorspeller van werkhervatting bij 8 maanden

Negentig procent van de cliënten die bij 4 maanden werkt, was ook al bij de herbeoordeling aan het werk. De onderzochte kenmerken zeggen daarom waarschijnlijk meer over de kans om werk te hebben op het moment van herbeoordeling, dan over de kans om aan het werk te komen als dat nog niet het geval was. Met het oog op de re-integratie is het belangrijker te achterhalen welke factoren bepalend zijn voor *werkhervatting*, binnen de groep die bij vier maanden (dit is het moment waarop de gezondheidsbeleving is vastgesteld) nog geen werk heeft. We hebben daarom de analyse herhaald binnen deze subgroep. De uitkomsten zijn als volgt:

- Acht maanden na de herbeoordeling heeft 14% van de cliënten die bij 4 maanden nog niet werkten het werk hervat. *Gezondheidsbeleving* is daarbij de enige significante voorspeller.

³¹ Bij de analyse in UKV 2008 IV is het maatmanloon niet meegenomen. Omdat maatmanloon en opleidingsniveau sterk samenhangen, kwam toen opleidingsniveau als sterkste voorspeller naar voren.

- *Achttien* maanden na de herbeoordeling heeft 27% het werk hervat. Alleen het opleidingsniveau komt als significant voorspellend naar voren.

Bij deze bevindingen plaatsen wij de kanttekening dat de analyses kleine aantallen betreffen: 558 en 237 cases bij respectievelijk 8 en 18 maanden. Naarmate de aantallen kleiner worden, moeten verbanden sterker zijn om ook statistisch significant te zijn. Waarschijnlijk heeft ook daarom ook een deel van de overige factoren geen voorspellende waarde.

Hoe beter de gezondheidsbeleving, hoe actiever men is bij het zoeken naar werk

Zoeken mensen met een slechte gezondheidsbeleving minder actief naar werk dan degenen met een matige of goede gezondheidsbeleving? Het onderzoek onder herbeoordeelde WAO'ers laat zien dat dit het geval is. Herbeoordeelden met een goede of matige gezondheidsbeleving staan vaker bij UWV Werkbedrijf (toen nog CWI), een uitzendbureau of een re-integratiebedrijf ingeschreven. Ook zoeken ze vaker naar werk in de krant, op internet, solliciteren ze vaker en praten er vaker over met cliënten. Ook antwoorden ze vaker 'ja' op de vraag of ze 'op dit moment' op zoek zijn naar werk, dan cliënten met een slechte gezondheidsbeleving. Bij dit alles zijn cliënten met een goede gezondheid weer actiever dan cliënten met een matige of wisselende gezondheid.

Consequenties voor richting kennisontwikkeling UWV

De analyses laten zien dat de gezondheidsbeleving een belangrijke factor is bij re-integratie. Sterker dan de aard van de beperkingen of de hoeveelheid beperkingen, bepaalt de gezondheidsbeleving of iemand aan het werk komt na de herbeoordeling. Dit is terug te zien in het zoekgedrag: mensen met een slechte gezondheidsbeleving, zijn minder vaak en minder actief op zoek naar werk. Ze volgen ook minder vaak een re-integratietraject. Hoewel de gezondheidsbeleving voor een deel los is van de *geconstateerde* beperkingen in het functioneren, is het dus wel een factor om rekening mee te houden in de re-integratiebegeleiding. Zoals ook in de vorige paragraaf geconstateerd, is het belangrijk te achterhalen welke factoren – naast de geconstateerde beperkingen – de gezondheidsbeleving bepalen. Zo is het denkbaar dat bijvoorbeeld acceptatie van de beperkingen, motivatie om te werken, psychosociale problematiek en zelfvertrouwen hierbij een rol spelen. Maar ook de omgeving, zoals het sociaal netwerk en de curatieve sector kunnen medebepalend zijn voor hoe men de gezondheid beleeft. Een tweede kennisvraag is, in hoeverre een negatieve gezondheidsbeleving omgebogen kan worden tot een positievere beleving. Theoretisch onderbouwde beïnvloedingsstrategieën zijn niet voorhanden. Het komt dan aan op de beschikbare tijd, overtuigingskracht en ervaring van de betrokken professionals, om de cliënt tot realistisch geloof in eigen kunnen te brengen en beter zicht op eigen participatiemogelijkheden. Belangrijk is daarom zicht te krijgen op strategieën en interventies om de gezondheidsbeleving – of de hieraan ten grondslag liggende factoren – te beïnvloeden.

4.4 Langdurig zieke vangnetters en werknemers: niet-werkenden vergeleken

In hoeverre lijken langdurig volledig zieke werknemers op vangnetters?

In de vorige UKV zijn vangnetters en zieke werknemers op het moment dat ze 9 maanden ziek waren, onderling vergeleken op een groot aantal factoren. De gegevens zijn afkomstig uit een longitudinaal onderzoek van APE/AS*tri* onder 9 maandszieken³². We constateerden dat vangnetters veel minder vaak dan werknemers al weer gedeeltelijk gere-integreerd zijn bij 9 maanden (8% versus 60%). Bij die vergelijking viel verder op dat bij de vangnetters naast de gezondheid relatief vaak andere belemmerende factoren spelen. Het betreft factoren die volgens het model van Wanberg een belemmering kunnen vormen voor re-integratie. De vraag die we in deze UKV aan de orde stellen is, in hoeverre reguliere *werknemers die bij 9 maanden ziekte nog niet aan het re-integreren zijn* lijken op vangnetters in gezondheid en overige re-integratiebelemmeringen. Bij de werknemers kunnen we veronderstellen dat na 9 maanden ziekte een scherpere selectie op gezondheid heeft plaatsgevonden: vooral de degenen met minder ernstige gezondheidsbelemmeringen zullen al weer (gedeeltelijk) aan het werk zijn. Bij de vangnetters is deze selectie op louter gezondheidsaspecten – veronderstellen we – minder het geval. Bij een deel – de omvang ervan kennen we niet – laat de gezondheid wellicht al re-integratie toe, maar is geen arbeidsplaats voor re-integratie voorhanden: een vorm van verborgen werkloosheid dus. Behalve feitelijke gezondheidsbelemmeringen kunnen echter ook bij reguliere werknemers andere factoren dan gezondheidsproblemen debet zijn aan het niet re-integreren. Te denken valt aan de onmogelijkheid voor

³² Dit onderzoek is financieel mogelijk gemaakt door de Stichting Instituut GAK (SIG). De in deze paragraaf gepresenteerde gegevens zijn in opdracht van UWV door APE/AS*tri* samengesteld en opvraagbaar voor derden bij APE/AS*tri*

het (kleine) bedrijf om aangepast werk te creëren, onvoldoende inspanningen van de werkgever, onvoldoende inspanningen van de werknemer, beëindiging van het dienstverband of een lopend arbeidsconflict. Dit zijn dan ook werknemers met een relatief grote kans op een WIA-aanvraag (waarna UWV mogelijk een sanctie oplegt naar aanleiding van de toetsing van het re-integratieverslag) en vervolgens een afwijzing. Overigens zal ook een deel van hen, als het contract tijdens de ziekteperiode beëindigd wordt, alsnog terecht komen in het vangnet. De hieronder te toetsen hypothesen voor de vergelijking tussen niet re-integrerende zieke werknemers en vangnetters zijn daarmee als volgt:

- De volledig zieke werknemers hebben, vanwege een scherpere gezondheidsselectie, een slechtere gezondheid dan zowel de vangnetters, als de (gedeeltelijk) weer werkende werknemers.
- Bij de niet-werkende zieke werknemers spelen meer belemmerende factoren (Wanberg) dan bij gedeeltelijk werkende werknemers, maar in minder mate dan bij vangnetters.

Gezondheid vangnetters minstens even slecht als van niet-werkende zieke werknemers

In tabel 4.9 staat een aantal indicatoren van de gezondheidstoestand van de drie groepen die met elkaar vergeleken worden. Deze gezondheidsindicatoren vallen binnen het Wanbergmodel onder 'obstakels'.

Tabel 4.9 Vergelijking van werknemers (werkend en niet-werkend) met niet-werkende vangnetters op gezondheidsindicatoren, bij 9 maanden ziekteverzuim

gezondheidsindicatoren (in beleving respondent)	werkende werknemers n=2.413	niet-werkende werknemers n=1.308	niet-werkende vangnetters* n=2.136
gezondheid wordt als slecht ervaren	5%	29%	39%
gezondheid slechter geworden sinds ziekmelding	10%	31%	35%
klachten zullen minder worden komend half jaar	51%	33%	21%
klachten bestonden >1 jaar voor ziekmelding	31%	38%	52%
wachttijd gehad voor behandeling	38%	43%	48%
noemt <i>gezondheid</i> als een reden om niet te gaan werken	-	82%	76%
noemt <i>angst voor gezondheidsverslechtering</i> als een reden om niet te werken	-	9%	11%
noemt als een reden om niet te werken dat <i>arts werkhervatting sterk heeft afgeraden</i>	-	36%	29%
artsen geven aan dat terugkeer in oude werk (waarschijnlijk) niet mogelijk is	26%	45%	40%
weet niet hoe curatieve sector over mogelijkheden om oude werk in toekomst volledig te hervatten denkt	12%	22%	39%
verwacht niet meer volledig te kunnen werken	10%	23%	26%

* Van de vangnetters is 50% afkomstig uit de WW, 13% was uitzendkracht en 37% was ziek toen het dienstverband afliep

Duidelijk is dat de werkende werknemers een veel gunstiger 'gezondheidsprofiel' hebben dan de beide niet-werkende groepen: ze voelen zich beter, verwachten veel vaker verdere verbetering van de klachten, hebben meer perspectief op volledige terugkeer in het oude werk en ze hebben ook meer duidelijkheid op dit punt van de curatieve sector gekregen. De vangnetters hebben een nog ongunstiger gezondheidsprofiel dan de niet-werkende werknemers, vooral wat de gezondheidsbeleving betreft: ze ervaren hun gezondheid beduidend vaker als slecht, de klachten bestonden beduidend vaker al langer, en ze verwachten ook minder vaak verbetering in de komende periode. Toch lijken noch de vangnetters zelf, noch de curatieve sector pessimistischer over toekomstige werkhervatting, dan ten aanzien van de niet-werkende werknemers. Ook zien vangnetters niet vaker dan niet-werkende werknemers de gezondheid als een belemmering om te starten met re-integreren. We concluderen hieruit het volgende:

- Bij werknemers heeft bij 9 maanden een duidelijke selectie op gezondheid plaatsgevonden: de meest gezonden zijn aan het re-integreren.
- Er zijn geen aanwijzingen dat deze selectie op gezondheid bij werknemers sterker is dan bij vangnetters: integendeel, de ervaren gezondheid van de niet-werkende vangnetters is even slecht als of slechter dan die van de niet-werkende werknemers.

Niet-werkende werknemers krijgen evenveel begeleiding als werkende werknemers

In de tabel 4.10 staan de overige factoren uit het Wanberg-model. Het zijn grotendeels dezelfde factoren als weergegeven in UKV 2008-IV. Het algemene beeld is dat bij niet-werkende reguliere werknemers – behalve gezondheid – ook vaker andere re-integratie belemmerende factoren spelen dan bij werkende werknemers. Zo zijn ze lager opgeleid, vaker allochtoon, is er vaker sprake van een arbeidsconflict en er zijn wat vaker belemmerende omstandigheden in de privé-sfeer. De ont-

vangen begeleiding is iets minder intensief, maar dat verschil is klein: er zijn dus geen aanwijzingen dat hun werkgevers op grote schaal verzuimen een arbodienst in te schakelen. Bovendien is bij een klein deel van de werknemers het dienstverband al beëindigd (10%), wat ook het einde van de begeleidingsplicht betekent. De tevredenheid over de arbodienst is echter iets minder groot bij de niet-werkenden.

Tabel 4.10 Vergelijking van werknemers (werkend en niet-werkend) met niet-werkende vangnetters op de overige factoren uit het Wanberg-model, bij 9 maanden ziekteverzuim

	werkende werknemers n=2.413	niet-werkende werknemers n=1.308	niet-werkende vangnetters n=2.136
menselijk kapitaal			
opleidingsniveau lbo of lager	22%	33%	38%
conflict op het werk voor ziekmelding	16%	21%	22%*
jonger dan 35 jaar	12%	14%	20%
Conclusie: re-integrerenden beter opgeleid en minder vaak in conflict, vangnetters vaker jong			
andere belemmeringen naast gezondheid			
privé-situatie rol bij ontstaan/voortduren van klachten	28%	25%	36%
andere omstandigheden dan gezondheid bemoeilijken (volledige of gedeeltelijke) werkhervatting	21%	29%	56%
Deze omstandigheden betreffen*:			
- zorg voor partner/familie/kinderen	7%	8%	13%
- relatieproblemen	2%	2%	5%
- rouwverwerking	4%	5%	6%
- te oud	5%	9%	27%
- te weinig werkervaring of werkritme	1%	3%	9%
- juridische procedure	1%	1%	3%
- anders	3%	10%	14%
noemt als reden om niet te werken <i>geen dienstverband meer</i>	-	10%	58%
Conclusie: bij vangnetters spelen behalve gezondheid, veel vaker nog andere belemmeringen voor re-integratie			
intensiviteit en aard van de begeleiding			
gemiddeld aantal contacten met arbodienst/UWV	6,5	6,1	4,4
geen contact met arbodienst/UWV	3%	7%	11%
1e contact binnen 1 maand, incl. al voor ziekmelding	61%	62%	56%
laatste contact minder dan 1 maand geleden	59%	56%	44%
gemiddeld rapportcijfer begeleiding	7,3	6,8	6,0
geen begeleiding gericht op terugkeer naar werk ontvangen	12%	26%	47%
geen dienstverband meer	2%	16%	100%
Conclusie: begeleiding werkende en niet-werkende werknemers intensiever dan van vangnetters			
financiële consequenties ziekte			
inkomen verslechterd sinds ziekmelding	22%	44%	74%
(uitbreiding) werkhervatting zou financieel een vooruitgang zijn	23%	33%	52%
(uitbreiding) werkhervatting zou financieel een achteruitgang zijn	10%	14%	12%
Conclusie: Financieel voordeel van hervatting voor vangnetters vaker aanwezig			
re-integratiegerichtheid			
werkhervattingpoging gedaan	-	31%	6%
heeft zelf voorgesteld om te gaan/blijven werken	90%	52%	29%
ziet geen enkele mogelijkheid om te werken gegeven beperkingen	-	65%	68%
Conclusie: vangnetters vertonen minder initiatief, maar niet-werkende werknemers zien even vaak 'geen enkele mogelijkheid gezien de beperkingen'			
factoren waarop discriminatie door werkgevers voorkomt			
geslacht: aandeel mannen	45%	45%	48%
leeftijd: aandeel 55 jaar of ouder	26%	28%	26%
land van herkomst: aandeel allochtonen	11%	17%	26%
Conclusie: alleen de herkomst is ongunstiger bij vangnetters, deze speelt in mindere mate ook bij niet-werkende werknemers			

*Dit is alleen vastgesteld voor de uitzendkrachten en einde dienstverbanders, niet voor de WW'ers

Vangnetters ervaren meer belemmeringen dan niet-werkende werknemers

Vergeleken met niet-werkende reguliere werknemers spelen bij vangnetters aanzienlijk vaker andere omstandigheden dan gezondheid die werkhervatting bemoeilijken, zoals zorgtaken of de leeftijd. Vangnetters hebben ook minder vaak hervattingsoogingen gedaan of voorstellen op dit punt gedaan. Dit kan een gevolg zijn van het feit dat voor de uitvoering van deze voornemens vaak een nieuwe werkgever gezocht moet worden. Alleen bij uitzendkrachten mag hierin een bijdrage van

het uitzendbureau waar men ziek werd verwacht worden. In leeftijd en geslacht is geen verschil, wel zijn vangnetters vaker allochtoon dan niet-werkende werknemers.

Conclusie

De veronderstelling dat de gezondheid van niet-werkende langdurig zieke werknemers – vanwege een scherpere selectie op gezondheid - slechter is dan van vangnetters, wordt niet onderbouwd door de uitkomsten van het onderzoek. De gezondheid van de niet-werkende vangnetters is – in de beleving van de betreffende personen - even slecht of slechter dan die van de niet-werkende werknemers. De veronderstelling vooraf dat bij de vangnetters behalve gezondheid ook vaker andere belemmerde factoren (Wanberg) spelen dan bij niet-werkende zieke werknemers, wordt in grote lijnen wel onderbouwd door het onderzoek: ze worden wat minder intensief begeleid en ze zijn minder re-integratiegericht. Ook spelen vaker naast gezondheid ook andere omstandigheden een rol bij het niet aan het werk zijn. In vergelijking met werkende zieke werknemers, scoren de niet-werkende zieke werknemers eveneens op een aantal Wanberg-factoren ongunstiger. De ontvangen begeleiding is echter nauwelijks minder intensief.

Betekenis van de bevindingen voor UWV

In vergelijking met werknemers die na 9 maanden nog volledig ziek thuis zijn, spelen bij vangnetters meer re-integratiebelemmerende factoren, zowel ervaren gezondheidsproblemen als andere belemmerende factoren. Dit bevestigt dat 'nauwelijks hebben van re-integratiegelegenheid' (immers: geen werkgever) niet de enige reden is voor de achterstand in werkherleving van vangnetters. Er zijn beduidend vaker meer factoren die de re-integratie belemmeren. Zelfs in vergelijking met de moeilijkst te re-integreren werknemers, is de uitgangspositie van de vangnetcliëntenpopulatie van UWV gecompliceerder. Ook bevestigen deze bevindingen onder langdurig zieken, het belang van gezondheidsbeleving en de noodzaak om meer kennis te krijgen van de achtergronden en beïnvloedingsmogelijkheden.

4.5 Wajong

In 2010 gaat de Wajong op de schop. In deze paragraaf wordt een vergelijking gemaakt van de instroom in de Wajong in 2010 bij ongewijzigd beleid (huidige wetgeving) versus gewijzigd beleid (nieuwe wetgeving). In de nieuwe wet staat participatie voorop. In eerste aanleg is het streven om te voorkomen dat mensen de Wajong nodig hebben. Als dat niet lukt dan staat begeleiding naar (loonvormende) arbeid voorop. Als dat echter niet mogelijk is krijgen de jonggehandicapten een uitkering. De nieuwe Wajong kent daarom drie onderdelen:

- Een Werkregeling: een inkomensondersteuning voor jonggehandicapten die kunnen werken.
- Een inkomensondersteuning voor jonggehandicapten tijdens studie of school. We zullen dit in de analyse de studieregeling noemen.
- Een uitkering voor volledig en duurzaam arbeidsongeschikten. In de analyse noemen we deze regeling nWajong.

Tabel 4.11 Wajongaanvragen: gewijzigd beleid versus ongewijzigd beleid

	ongewijzigd beleid		gewijzigd beleid		t.o.v. 2009 (%)
	2009 aantal	2010 aantal	2010 aantal	2009	
beslissingen	22.800	22.200	beslissingen	20.700	-9%
afwijzingen	6.000	5.800	afwijzingen	5.500	-8%
toekenningen, waarvan:	16.800	16.400	toekenningen, waarvan:	15.200	-10%
- heropeningen	1.300	1.400	- heropeningen	1.400	8%
- nieuwe claims	15.500	14.900	- nieuwe claims	13.800	-11%
nieuwe claims	15.500	14.900	nieuwe claims, waarvan:	13.800	
			- nieuwe claims uit eerdere jaren	3.000	
			- nieuwe claims uit 2010	10.800	
			nieuwe claims uit 2010, waarvan:	10.800	
			- nWajong	3.600	
			- Werkregeling of studieregeling	7.200	

Na 1 januari 2010 ziet het beeld van de instroom er dus heel anders uit dan in 2009. In tabel 4.11 is de verwachte verdeling van de Wajongbeslissingen in 2010 bij ongewijzigd en gewijzigd beleid weergegeven. Een aantal punten valt op:

- Voor het eerst sinds jaren daalt naar verwachting het aantal toekenningen in 2010. Bij ongewijzigd beleid daalt het aantal toekenningen met 2,4% tot 16.400. De reden daarvoor is de verminderde doorstroom van de Bijstand naar de Wajong. Verondersteld wordt dat gemeenten in 2010 klaar zijn met het scannen van de Bijstandpopulatie. De daling slaat vooral neer bij de nieuwe claims. Naar verwachting neemt het aantal heropeningen toe onder invloed van de stijgende uitstroom.
- Bij gewijzigd beleid daalt het aantal toekenningen met 10% tot 15.200. Deze daling heeft twee oorzaken. Naast de verminderde doorstroom vanuit de Bijstand naar de Wajong wordt verondersteld dat de invoering van de nieuwe wet leidt tot een afname van het aantal beslissingen met 10%³³. De daling is echter alleen van toepassing op de beslissingen die onder de nieuwe wet vallen, en in 2010 vallen de beslissingen niet allemaal onder de nieuwe wet. 2010 is een overgangsjaar. Heropeningen³⁴ en beslissingen naar aanleiding van aanvragen die betrekking hebben op oudere jaren vallen nog onder de oude wet (zie kader 4.1). Na 2010 is er geen overloop meer en zullen de heropeningen in toenemende mate onder de nieuwe wet vallen. Zo lang er echter Wajongers uitstromen die onder de oude wet vallen zullen er heropeningen zijn die onder de oude wet vallen.
- Van de toegekende nieuwe claims (bij ongewijzigd beleid) valt nog ruim 20% (3.000) onder de oude wet. Inclusief de heropeningen vallen in 2010 naar verwachting in totaal dus 4.400 toekenningen onder de oude wet. Het aantal toegekende nieuwe claims, dat onder de nieuwe wet valt, bedraagt naar verwachting 10.800 (80%).
- Van de toegekende nieuwe claims, die onder de nieuwe wet vallen, zal na verwachting 1/3^e (3.600) naar de regeling voor volledig en duurzaam arbeidsongeschikten gaan. 2/3^e (7.200) vraagt een studietoelage aan of gaat naar de Werkregeling. Dit betreft dus minder dan de helft van de toekenningen in 2010. Het is momenteel niet mogelijk om aan te geven wie van de relevante groep zal instromen in de Werkregeling of wie een studietoelage zal aanvragen.

In kader 4.1 is de achtergrond weergegeven van de parameters die voor de totstandkoming van de prognose zijn gebruikt.

Onzekerheden

De verwachtingen voor 2010 zijn omgeven met veel onzekerheid. Een bron van onzekerheid vormen de verwachte volume-effecten. In de prognose voor 2010 wordt uitgegaan van een beleidseffect op de instroom van 10%. Er zijn twee kanalen waarlangs deze reductie tot stand kan komen. De nieuwe wet maakt een geïntensiverde begeleiding tussen school en werk mogelijk. Daardoor is het mogelijk dat minder jongeren met een beperking een Wajonguitkering aanvragen. De nieuwe wet kent ook meer verplichtingen dan de oude wet. Als jonggehandicapten in de Werkregeling geen werk kunnen vinden dan zijn zij verplicht om passend werk te aanvaarden. Deze verplichting kan een afschrikkende werking hebben, waardoor het niet uit te sluiten is dat een deel van jongeren met beperkingen geen Wajonguitkering zullen aanvragen. De omvang van dit beleidseffect is echter zeer onzeker. Het kan groter zijn, maar het kan ook kleiner zijn. Zeker als rekening wordt gehouden met de huidige slechte economische omstandigheden.

Een ander bron van onzekerheid is namelijk de economische crisis. Jongeren met beperkingen vormen een kwetsbare groep op de arbeidsmarkt. De huidige slechte economische omstandigheden kunnen betekenen dat het erg moeilijk wordt om een baan te vinden voor deze groep. Dit kan ertoe leiden dat van de jongeren in het voortgezet speciaal onderwijs of in het praktijkonderwijs (belangrijke herkomstgroepen van de Wajong) een groter deel dan voorheen er voor kiest om een Wajonguitkering aan te vragen.

Onzeker is ook de verdeling over de verschillende regelingen binnen de nieuwe Wajong. De verdeling tussen nWajong en Werkregeling/studieregeling is gebaseerd op de instroom in 2006. De totale instroom in 2006 bedroeg 13.600. In 2010 bedraagt de verwachte instroom zonder rekening te houden met de nieuwe wet 16.400. De instroom is daarmee 20% hoger. Het is de vraag of de verhoudingsgetal 70%/30% daarmee nog geldt. Omdat er sprake is van trend naar Wajongers met lichtere beperkingen is het denkbaar dat het aandeel Wajongers, waarvan niet uitgesloten kan worden dat zij mogelijkheden tot loonvormende arbeid hebben, inmiddels groter is dan 70%. In dat geval zal de instroom in de nWajong kleiner zijn en in de Werkregeling /studieregeling groter.

Wie van de groep jonggehandicapten, voor wie niet uitgesloten kan worden dat zij mogelijkheden tot loonvormende arbeid hebben, zal instromen in de Werkregeling of wie een studietoelage zal

³³ Zie kennismemo KM08-08 "Kwantitatieve overwegingen bij de nieuwe Wajong".

³⁴ Heropeningen hebben betrekking op Wajongers voor wie de uitkering eerder is beëindigd. In 2010 zijn er nog geen heropeningen die onder de nieuwe wet vallen.

aanvragen is niet aan te geven. Uit het dossieronderzoek³⁵ weten we dat van de instroom in 2006 ruim 1/3^e van de totale instroom op school zat bij instroom. Zij komen niet aanmerking voor inkomensondersteuning in het kader van de Werkregeling. Ze zijn immers niet beschikbaar voor begeleiding naar werk. Ze kunnen wel een studietoeslag aanvragen. Een van de grote onzekerheden rond de wet is de vraag wat deze groep gaat doen. De nieuwe wet heeft namelijk een belangrijke verandering tot gevolg. Onder de oude wet bestond er een bonus op studeren. Naast de studiebeurs hadden Wajongers ook een volledige uitkering op minimumniveau. Onder de nieuwe wet bestaat er echter een bonus op werken. Als Wajongers gaan werken dan bedraagt hun inkomen minstens 75% van het minimumloon. Als ze studeren krijgen ze daarentegen slechts een kleine studiebeurs aangevuld met een studietoeslag van 25% WML, hetgeen duidelijk minder is dan het inkomen in de Werkregeling. Dit kan tot gevolg hebben dat bepaalde groepen er voor kunnen kiezen om te stoppen met studeren en te gaan werken. De keuzes kunnen een belangrijke invloed uitoefenen op de instroom in de Werkregeling.

Kader 4.1: Onderbouwing

overgangseffecten

Vastgesteld is dat alle aanvragen van jonggehandicapten, die UWV op of na 1 januari 2010 ontvangt, onder de nieuwe wet vallen. Dat betekent echter niet dat daarmee alle beslissingen in 2010 onder de nieuwe wet vallen. Uit de uitvoeringspraktijk weten we dat 20% van alle beslissingen in een gegeven kalenderjaar betrekking hebben op aanvragen uit het vorige jaar.

Er zijn meerdere redenen voor dit patroon. Een reden is het einde-jaar-effect. Aanvragen uit december leiden vaak pas in januari tot een beslissing. Een andere reden is vertraging in de behandeling van de aanvraag. Aanvragen worden in de volumestatistiek echter pas geteld op het moment dat de beslissing genomen is. Het gevolg is dat er altijd sprake is van een substantiële overloop uit voorafgaande jaren. Normaal is dat niet belangrijk omdat het vrijwel elke jaar hetzelfde is. Het wordt echter wel belangrijk als er een nieuwe wet wordt ingevoerd.

Verdeling over de regelingen

Uitgaande van 14.900 nieuwe claims en rekening houdend met de 20% overloop en een 10% beleidseffect bedraagt de instroom in de nieuwe wet 10.800. De vraag is nu hoe dit aantal verdeeld wordt over de verschillende regelingen. Op basis van het Wajongdossieronderzoek³⁶ is geschat dat voor 70% van de Wajonginstroom bij instroom niet uitgesloten kan worden dat zij mogelijkheden tot loonvormende arbeid hebben. Voor 30% wordt dat bij instroom wel uitgesloten. Dit is de groep die naar de nWajong zal gaan. Uitgangspunt voor de verdeling uit het dossieronderzoek is de totale instroom exclusief de heropeningen en exclusief de volume-effecten. Dat betekent dat voor 2010 als basis gehanteerd moet worden de totale instroom van nieuwe claims: de instroom exclusief het beleidseffect van 10% instroomdaling ofwel 14.900 nieuwe claims minus 3.000 overloop. Uitgaande van deze 11.900 nieuwe claims gaan 30% of 3.600 naar de nWajong. Van overige ruim 8.300 nieuwe claims stromen er 1.200 niet in (het beleidseffect van 10%)³⁷. Het restant, 7.200 jonggehandicapten, komt ofwel in aanmerking voor de Werkregeling ofwel vraagt een studietoeslag aan.

³⁵ Zie kennismemo KM08-08 "Kwantitatieve overwegingen bij de nieuwe Wajong".

³⁶ Zie kennismemo KM08-08 "Kwantitatieve overwegingen bij de nieuwe Wajong".

³⁷ We gaan er van uit dat de volumedaling van de instroom door de nieuwe wet alleen betrekking heeft op jongeren met participatiemogelijkheden. De 10% gaat daarmee ten koste van de potentiële instroom in de werkregeling/studietoeslag.

5 Voorspellers voor Werkhervatting: eerste resultaten bij drie maanden werkloosheid

Werklozen die binnen drie maanden het werk hervatten, hebben al aan het begin van hun werkloosheid een positiever beeld over hun eigen kunnen bij het zoeken naar werk dan werklozen die drie maanden later nog geen baan hebben³⁸. De snelle werkhervatters hebben meer zelfvertrouwen, een grotere arbeidsmotivatie, een hogere werkzoekintentie en een positievere houding ten opzichte van werk zoeken. Ook ervaren de werkhervatters (aan het begin van de werkloosheid) minder gezondheidsproblemen en belemmeringen bij het verkrijgen van werk.

Naast de percepties die werklozen hebben speelt leeftijd nog steeds een heel belangrijke rol. Van de werklozen onder de 35 jaar is bijna eenderde binnen drie maanden aan het werk, bij de 55-plussers is dat slechts 9%.

Deze beelden komen uit de eerste, voorlopige, resultaten van de Pilot Voorspellers voor Werkhervatting³⁹. Dit betreft een cohortonderzoek waarbij recent ingestroomde werklozen in Noord-Holland aan het begin van de werkloosheid een vragenlijst krijgen voorgelegd, waarin vooral percepties worden uitgevraagd.

5.1 Verschillen tussen werkhervatters en niet-werkhervatters aan de hand van het model van Wanberg

Voor de pilot Voorspellers voor Werkhervatting worden instromers in de WW minimaal een jaar lang gevolgd, nadat ze aan het begin van de werkloosheid een vragenlijst hebben ingevuld. Dit hoofdstuk beschrijft de verschillen tussen werklozen die binnen drie maanden aan het werk zijn en de werklozen waarbij dat nog niet gelukt is van één instroomcohort (instroom 2^e kwartaal 2008) aan de hand van het model van Wanberg⁴⁰. Enkele achtergrondkenmerken komen in paragraaf 5.2 aan de orde. In paragraaf 5.3 worden de eerste conclusies gepresenteerd en aanknopingspunten aangereikt voor de dienstverlening aan werkzoekenden. Tot slot komt in paragraaf 5.4 de onderzoeksopzet aan de orde.

Werklozen die binnen drie maanden het werk hervatten verschillen op een aantal psychosociale factoren van degenen die nog niet aan het werk zijn. De factoren worden beschreven aan de hand van zeven componenten uit het model van Wanberg:

1. Arbeidsmarktvrage: zelfrapportage over de ervaren arbeidsmarkt, acceptatiebereidheid
2. Menselijk kapitaal: arbeidskwalificaties zoals vaardigheden, opleiding, persoonlijkheid en persoonskenmerken
3. Sociaal kapitaal: instrumentele, informatieve of emotionele steun van de omgeving
4. Obstakels/belemmeringen: situationele factoren, persoonlijke belemmeringen, gezondheid
5. Economische noodzaak: financiële bronnen, gezinssituatie
6. Werkzoekgedrag: intensiteit, helderheid en kwaliteit van het zoeken naar werk
7. Discriminatie: op niet werk-gerelateerde aspecten zoals leeftijd, geslacht en etniciteit.

Box 5.1 geeft de belangrijkste, significante, verschillen weer die tijdens de eerste fase van het onderzoek naar voren zijn gekomen. Gezien de lage aantallen (nog niet alle instroomcohorten zijn gevolgd) zijn deze resultaten nog slechts indicatief. Deze paragraaf zoomt in op enkele van de genoemde onderdelen uit het Wanbergmodel (1, 2, 3, 4 en 6). In een latere analyse komen meer factoren aan de orde.

³⁸ De bevindingen in dit hoofdstuk gelden voor de onderzochte snelle werkhervatters in het algemeen. De resultaten kunnen verschillend zijn voor diverse deelgroepen zoals ouderen, laagopgeleiden etc. In een volgende analyse wordt aandacht aan de diverse deelgroepen besteed.

³⁹ "Project Voorspellers voor Werkhervatting, rapportage 1, Stand van zaken na drie maanden", UWV Kenniscentrum, Rijksuniversiteit Groningen, Universitair Medisch Centrum Groningen, februari 2009, niet openbaar.

⁴⁰ Wanberg, C.R., Song, Z. & Hough, L. M. (2002), Predictive validity of a multidisciplinary model of reemployment success. *Journal of Applied Psychology*, 81, 1100 – 1120.

Box 5.1: Belangrijkste, significante, verschillen tussen werkhervatters binnen drie maanden versus niet-werkhervatters

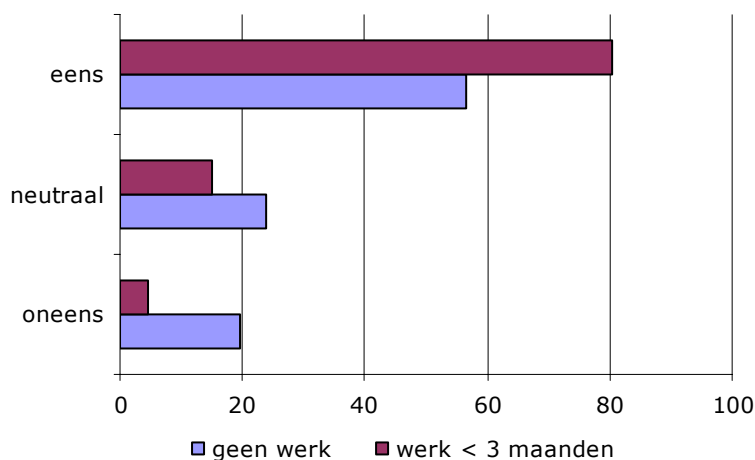
Arbeidsmarkt vraag	Kansen op vinden van werk	+
Menselijk kapitaal	Geloof in eigen kunnen (self efficacy)	+
	Positieve houding ten aanzien van zoeken naar werk (attitude)	+
	Arbeidsmotivatie	+
	Zelfvertrouwen	+
	Toeschrijven succes en falen aan zichzelf (interne variabele attributie)	+
Sociaal kapitaal	Sociale steun van omgeving	+
	Waargenomen druk van omgeving	+
Obstakels	Belemmeringen/obstakels	-
	Werkvermogen	+
	Te ziek voelen voor werk	-
Economische noodzaak	Financiële noodzaak	+
Werkzoekgedrag	Werkzoekgedrag	+
	Werkzoekintentie	+
	Kwaliteit van het solliciteren	+
Harde factoren	Leeftijd	-
	Uren betaald werk naast uitkering	+

Een + geeft weer dat werkhervatters op het item hoger scoren dan de nog werklozen, een - geeft een lagere score van werkhervatters weer.

Arbeidsmarkt vraag (1)

Werkhervatters (werklozen die binnen drie maanden het werk hervatten) zijn bij aanvang van de werkloosheid al positiever gestemd over hun kansen op het vinden van een baan dan niet-werkhervatters. Zo'n 80% van de werkhervatters verwacht aan het begin van de werkloosheid snel een baan te vinden (figuur 5.1). Deze verwachting is bij hen uitgekomen, gezien de daadwerkelijke snelle werkhervatting. Een kleiner deel van de niet-werkhervatters (57%) heeft deze verwachting ook, maar is nog niet binnen drie maanden aan het werk gekomen. Wat aan deze verwachting ten grondslag ligt is nog onduidelijk. Mogelijk heeft het te maken met de opleiding van de werkzoekende, de arbeidsmarkt en/of het zelfvertrouwen. Wel weten we uit een onderzoek onder langdurig werklozen (zie UKV 2007-III) dat de eigen visie op terugkeer naar werk niet afhankelijk was de actuele situatie op de arbeidsmarkt (het aantal openstaande vacatures van het beroep waarin de werkloze ervaring heeft), maar wel van de leeftijd en ervaren gezondheid. Of dit ook geldt voor instromers zal nog nader onderzocht worden.

Figuur 5.1 "Ik verwacht snel een baan te vinden op eigen kracht".

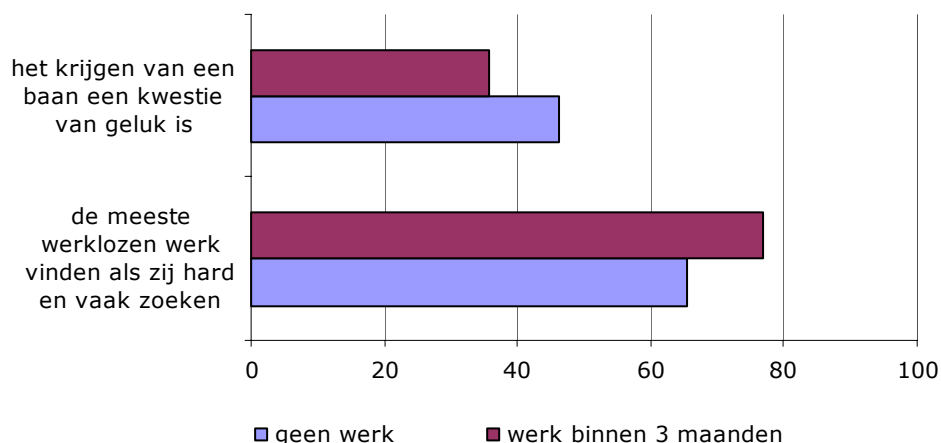

Menselijk kapitaal: persoonlijkheid en persoonsgebonden karakteristieken (2)

Werkhervatters hebben aan het begin van hun werkloosheid al een positiever beeld over hun eigen kunnen bij het zoeken naar werk dan degenen die drie maanden later nog werkloos zijn. Werkhervatters hebben meer vertrouwen in hun eigen kunnen ten aanzien van het ontplooiën van sollicita-

tie-activiteiten (self efficacy), een positievere houding ten aanzien van het zoeken naar werk (attitude) en ze zijn ook meer gemotiveerd om te werken (arbeidsmotivatie). Werkhervatters hebben in het algemeen een hoger zelfvertrouwen dan niet-werkhervatters.

Werkhervatters zien succes en falen ten aanzien van het vinden van een baan meer als iets waar ze zelf iets aan kunnen doen dan niet-werkhervatters (interne variabele attributie). Degenen die nog geen werk hebben zien dit vaker als een kwestie van geluk (figuur 5.2). De verwachting is dat mensen die zichzelf meer verantwoordelijk achten voor resultaten zich ook meer inzetten en een actievere rol spelen bij het zoeken naar werk.

Figuur 5.2 Aandeel respondent dat het eens is met de stelling: "Ik denk dat..."



Sociaal kapitaal: ondersteunende netwerk bij het zoeken naar werk (3)

Werkhervatters ervaren meer informatieve en instrumentele steun van hun omgeving (zoals tips, nuttige informatie, praktische hulp of aanmoedigingen) dan niet-werkhervatters. Ook ervaren de werkhervatters meer sociale druk vanuit de omgeving om te zoeken naar een baan. Dat wil zeggen dat ze denken dat hun omgeving veel belang hecht aan het zoeken naar een baan en dat de werkhervatters ook veel belang hechten aan de mening van hun omgeving.

Obstakels: belemmeringen om aangenomen te worden en gezondheid (4)

De werklozen die nog geen baan hebben gevonden ervaren aan het begin van de werkloosheid al meer belemmeringen dan werkhervatters. Het zijn dan vooral belemmeringen rond de lichamelijke gezondheid, leeftijd en de beschikbaarheid voor afwijkende werktijden.

Werkhervatters schatten hun werkvermogen (fysiek en geestelijk) hoger in dan niet-werkhervatters. Omgerekend naar een rapportcijfer geven werkhervatters zichzelf gemiddeld een 8 voor hun lichamelijk werkvermogen en een 8,4 voor hun psychisch werkvermogen. Niet-werkhervatters geven zichzelf gemiddeld een lager rapportcijfer, maar nog wel ruim voldoende (lichamelijk werkvermogen een 7,2 en psychisch werkvermogen een 7,5).

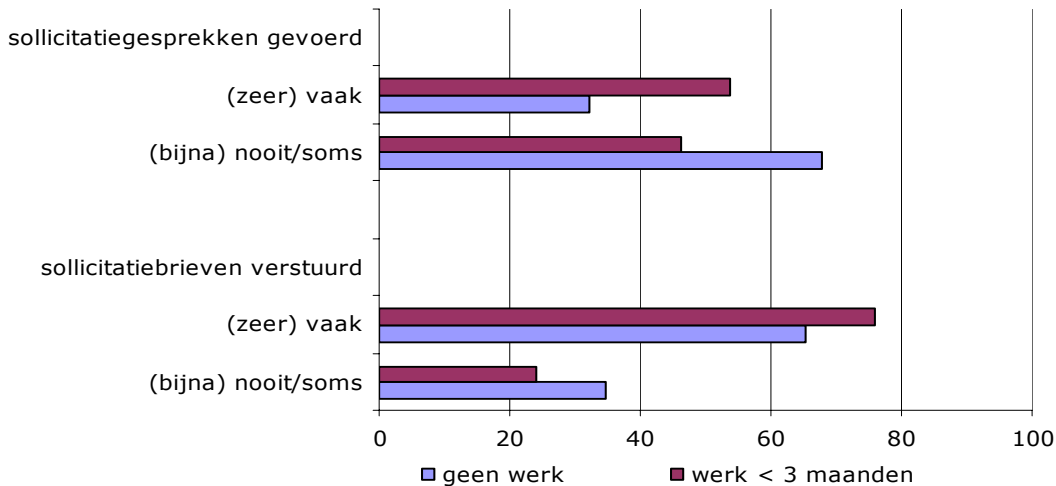
Werkhervatters geven minder vaak aan zich te ziek te voelen voor werk dan niet-werkhervatters. Vrijwel geen enkele werkhervatter heeft aangegeven dat hij zich te ziek voelt om te werken. Van de niet-werkhervatters geeft 7% aan zich te ziek voelen om te werken.

Hoewel niet-werkhervatters meer gezondheidsproblemen ervaren, achten ze zich wel in staat om te werken. Bij de bemiddeling en re-integratie zou bij deze groep meer rekening gehouden kunnen worden met de belastbaarheid van deze mensen (bijvoorbeeld door baanaanpassingen of aanpassingen in werktijden).

Werkzoekgedrag (6)

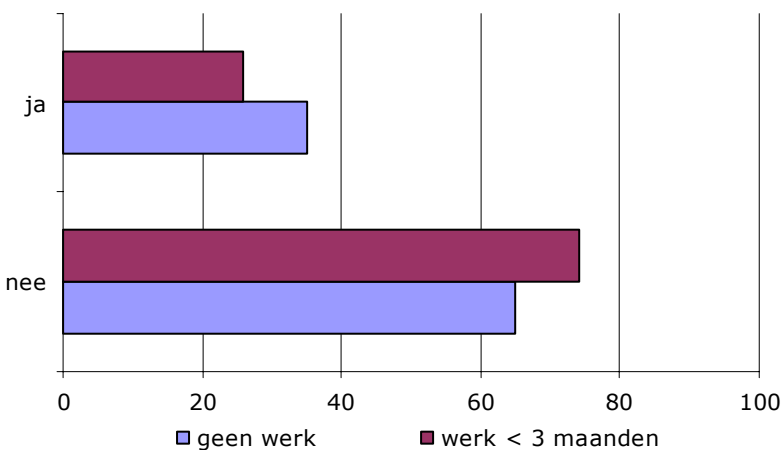
Werkhervatters hebben vaker sollicitatiebrieven verstuurd, zijn vaker uitgenodigd voor een sollicitatiegesprek en hebben vaker een mogelijke werkgever bezocht dan de niet-werkhervatters (figuur 5.3).

Figuur 5.3 Heeft u in de afgelopen maand ...

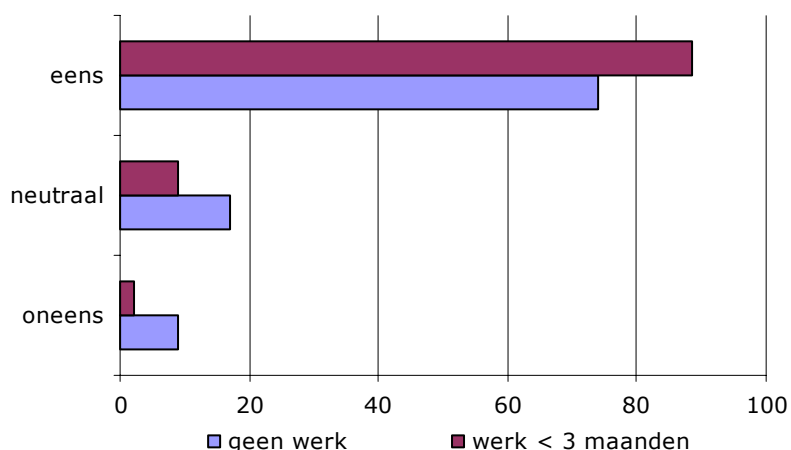


De niet-werkhervatters vertonen een iets hogere frequentie bij de "voorbereiding op sollicitaties", dat wil zeggen dat ze vaker bijvoorbeeld een sollicitatietraining of omscholing hebben gevolgd of gaan volgen (zie ook figuur 5.4). Misschien willen niet-werkhervatters eerst hun kwalificaties versterken omdat ze zich niet nog voldoende toegerust voor de arbeidsmarkt vinden. Ze komen daardoor nog minder vaak toe aan het bezoeken van mogelijke werkgevers en het schrijven van sollicitatiebrieven.

Figuur 5.4 Heeft u sinds uw werkloosheid omscholingsactiviteiten of trainingen gevolgd of bent u van plan dit binnenkort te doen? (%)



De intentie om naar werk te zoeken (werkzoekintentie) is bij de groep werkhervatters hoger dan bij de niet-werkhervatters. Zo was bijna 90% van de snelle werkhervatters tijdens hun werkloosheid zeer gemotiveerd om werk te zoeken. Bij de werklozen is dit bijna 75% (figuur 5.5).

Figuur 5.5 'Ik ben zeer gemotiveerd om de komende maand werk te zoeken'


5.2 Achtergrondkenmerken: jongeren snel aan het werk

Werkhervatters zijn gemiddeld jonger dan de niet werkhervatters. De verschillen zijn vooral zichtbaar in de jongste en oudste leeftijdsklassen (tabel 5.2.). Werkhervatters zijn ook wat hoger opgeleid dan niet-werkhervatters, maar het verschil is echter niet significant. Opvallend is wel dat in de regio Noordwest een groot aandeel van de werklozen hoog opgeleid is.

Tabel 5.2 Achtergrondkenmerken

	Geen werk	werk < 3 maanden	aandeel werkhervatting binnen 3 maanden
	%	%	
< 35	17	27	29%
35 t/m 44	31	34	22%
45 t/m 54	31	31	20%
55 en ouder	21	8	9%
man	48	44	19%
vrouw	52	56	22%
basisonderwijs	9	5	14%
vmbo	18	18	21%
mbo/havo/vwo	38	38	20%
hbo/wo	35	39	22%
totaal	100%	100%	20%

Tabel 5.2 laat ook zien dat bijna eenderde van de jongeren onder de 35 jaar binnen drie maanden het werk hervat, bij de ouderen van 55 jaar en ouder is dat slechts 9%. Werkzoekenden met alleen basisonderwijs hervatten duidelijk minder snel het werk dan werkzoekenden met een hoger opleidingsniveau. Tussen de andere opleidingsniveaus zijn nog geen verschillen te zien.

Werkhervatters verrichten naast de WW uitkering gemiddeld iets meer betaald werk (6,8 uur per week) dan de niet-werkhervatters (5 uur per week). Het is niet bekend of werkhervatters weer terugkeren in hun oude baan (bijvoorbeeld met uitbreiding van het aantal uren).

Naast de bovengenoemde factoren zijn er meer significante verschillen zoals de maximale resterende WW-duur, duur van het arbeidsverleden en het aantal keren dat werklozen zelf ontslag hebben genomen. Deze factoren hangen samen met leeftijd. Na correctie voor leeftijd blijken deze factoren niet meer van belang te zijn. In vervolganalyses per leeftijdsgroep zal meer aandacht aan deze factoren worden besteed.

5.3 Conclusies en aanknopingspunten voor dienstverlening

De eerste, voorlopige, conclusies uit deze analyses luiden:

- Hoe jonger de werkzoekende, hoe groter de kans op snelle terugkeer naar werk
- Een positieve visie op terugkeer naar werk wordt bevestigd met een snelle werkhervatting
- Werkhervatters hebben aan het begin van de werkloosheid al een positiever beeld over eigen kunnen en meer zelfvertrouwen
- De niet-werkhervatters besteden meer tijd aan sollicitatievoorbereidingen en het volgen van trainingen dan snelle werkhervatters. Snelle werkhervatters daarentegen zijn meer daadwerkelijk aan het solliciteren.
- Niet-werkhervatters ervaren meer gezondheidsproblemen maar achten zich wel in staat tot werken.

Deze bevindingen bieden aanknopingspunten voor de begeleiding van werkzoekenden. Werkzoekenden met veel vertrouwen in eigen kunnen en een positieve visie op terugkeer naar werk hebben in eerste instantie weinig begeleiding nodig van de werkcoach. Deze mensen komen zelf snel aan het werk. Bij de werkzoekenden die minder positief gestemd zijn, is het belangrijk dat de coach in het gesprek met de klant onderscheid maakt tussen de daadwerkelijke en de ervaren belemmeringen van de klanten. Voor de bestaande belemmeringen kunnen eventueel diensten ingekocht worden.

De niet-werkenden besteden meer tijd aan sollicitatievoorbereidingen. Mogelijk omdat ze nog niet genoeg arbeidskwalificaties hebben of weinig ervaring met solliciteren, maar het kan ook zijn dat ze het daadwerkelijke solliciteren uitstellen omdat ze er tegenop zien en weinig vertrouwen in zichzelf hebben. De werkcoach kan hier in gesprekken met de klant aandacht aan besteden.

5.4 Onderzoeksofzet Pilot Voorspellers voor Werkhervatting

De pilot Voorspellers voor Werkhervatting is een vervolg op een grootschalig retrospectief 'cross-sectioneel' perceptieonderzoek onder langdurig werklozen en snelle werkhervatters uit 2006⁴¹. Uit het vooronderzoek zijn een aantal mogelijke voorspellende variabelen gekomen. Factoren uit het model van Wanberg vertoonden een relatie met werkhervatting. Daarnaast bleek dat een hoge leeftijd en een slechtere ervaren gezondheid obstakels vormen voor het vinden van een baan. De eerste resultaten hebben ertoe geleid dat het model van Wanberg nu een onderdeel vormt van het methodisch handelen bij re-integratie door de werkcoach⁴². De werkcoach moet zich een beeld vormen van de werkzoekende. Factoren uit het model van Wanberg kunnen hier een rol in spelen.

De vervolgstudie, Pilot Voorspellers voor Werkhervatting, betreft een prospectief cohort-onderzoek, waarin personen die een aanvraag voor een WW-uitkering deden en/of een WW-uitkering toegerekend kregen in de periode april 2008 – maart 2009 in de regio Noordwest Nederland worden benaderd voor deelname aan het onderzoek en vervolgens één jaar worden gevolgd om te bepalen wie het werk hervat en wanneer en wie werkloos blijft. In box 5.2 zijn voorbeelden van vragen te vinden bij de verschillende factoren uit het Wanbergmodel. Om werkhervatting te bepalen wordt de onderzoekspopulatie één jaar gevolgd. Elke drie maanden (op 3, 6, 9 en 12 maanden) wordt onderzocht welk deel van de populatie het werk hervat, welk deel nog werkloos is en welk deel de WW wegens andere redenen binnen drie maanden verlaat (deze laatste groep wordt niet in de analyses meegenomen).

De doelstelling van dit cohortonderzoek is om een hanteerbare set van persoons- en situatiemarkers te identificeren die voorspellend zijn voor werkhervatting en richting kunnen geven aan de begeleiding van werkzoekenden. De volgende onderzoeksvraag staat daarbij centraal: *Wat zijn voorspellende persoonskenmerken voor werkhervatting?*

Op dit moment kunnen we nog niet de centrale vraag beantwoorden. Wel kunnen we op basis van de eerste resultaten van het 1^e cohort na drie maanden een vergelijking maken tussen werkhervatters binnen drie maanden en niet-werkhervatters. Naarmate de tijd verstrijkt kunnen we zowel

⁴¹ Het onderzoek uit 2006 is al uitgebreid beschreven in diverse UKV'en en kennismemo's, op te vragen bij het kenniscentrum.

⁴² Zie "Methodisch handelen bij re-integratie", Landelijk Coördinatiepunt Werk.

meerdere cohorten volgen als cohorten langer volgen. De onderzoeksvragen over voorspellers kunnen worden beantwoord als vier cohorten een tijdsvak gevolgd zijn.

Bij de eerste analyses zijn nog wat kanttekeningen te plaatsen:

- De resultaten kunnen nog veranderen als meerdere cohorten gevolgd zijn; de huidige omvang is nog beperkt
- De gevonden resultaten kunnen anders zijn voor werkhervatting binnen zes maanden (en negen en twaalf maanden)
- De resultaten gaan in op de verschillen en zeggen nu nog niets over welke factoren voorspellend voor snelle werkhervatting zijn. Ook zegt het nog niets over hoeveel elke factor bijdraagt aan werkhervatting en of factoren samenhangen.
- De personen in dit 1^e cohort zijn een jaar geleden werkloos geworden, dus nog vóór de kredietcrisis. In de volgende cohorten zal het effect van de crisis mogelijk merkbaar zijn. In de eindrapportage zullen we hier aandacht aan besteden.

Box 5.2 Overzicht onderwerpen vragenlijst

Tabel 1 Onderwerpen vragenlijst met voorbeeldvraag

Onderwerp	Voorbeeldvraag	Aantal items in vragenlijst
Arbeidsmarkt		
Visie op arbeidsmarkt	Ik denk dat het lang zal duren voordat ik werk vind	3
Acceptatiebereidheid	Hoe acceptabel vindt u de volgende kenmerken van werk: "werk onder uw niveau"	13
Menselijk kapitaal		
Job search self efficacy (vertrouwen in zoeken naar werk)	Ik kan een goede indruk maken tijdens sollicitatiegesprekken	12
Job search attitude (houding)	Het zoeken naar een baan vind ik voor mijzelf: nadelig....voordelig	4
Arbeidsmotivatie	Werk betekent voor mij meer dan alleen maar geld verdienen	5
Zelfvertrouwen	Ik vind dat ik een aantal goede kwaliteiten bezit	10
Nadelen van niet werken	In welke mate gelden voor u de volgende nadelen van niet-werken: "je nutteloos voelen"	13
Attributies (toeschrijven van een oorzaak aan gedrag)	Ik denk dat werklozen geen baan hebben omdat zij het niet hard genoeg proberen	14
Sociaal kapitaal		
Subjectieve norm (waargenomen sociale druk vanuit de omgeving)	Hoe belangrijk vinden de volgende personen dat u betaald werk zoekt?	6
Sociale steun	Ik heb contact met mensen die me kunnen helpen bij het vinden van een baan.	5
Belemmeringen/ Discriminatie		
Obstakels/Discriminatie	In hoeverre vormen "lichamelijke gezondheidsproblemen" volgens u een belemmering voor de werkgever om u aan te nemen	12
VOEG (vragen over ervaren gezondheid)	Heeft u vaak een gevoel van moeheid?	13
Werkvermogen	Hoe beoordeelt u uw werkvermogen op dit moment als u kijkt naar de lichamelijke eisen die werk aan u zou stellen?	3
Wensen t.a.v. een baan	Hoe belangrijk is het volgende aspect van een baan voor u: "zeer gevarieerd werk"	6
Economische noodzaak		
Financiële noodzaak	Hoe belangrijk is het voor u financieel gezien om binnen twee maanden een betaalde baan te vinden?	1
Werkzoekgedrag		
Werkzoekgedrag	Heeft u naar aanleiding van vacatures sollicitatiebrieven verstuurd naar mogelijke werkgevers?	10
Werkzoekintentie	Ik ben van plan de komende maand er alles aan te doen om werk te vinden	6
Job search quality (kwaliteit van het solliciteren)	In welke mate voert u de genoemde activiteit uit: "voor een sollicitatiegesprek informatie opzoeken over de functie"	3

6 Economische crisis

De nieuwe CPB ramingen hebben grote invloed op de verwachtingen ten aanzien van de instroom in de WW en de omvang van het WW-bestand. Na een jarenlange daling zal de instroom in 2009 en 2010 sterk stijgen. Ook het WW-bestand zal toenemen. De stijging van instroom en WW-bestand zal ook na 2010 nog doorgaan. De onzekerheden blijven echter groot zoals uit de bijstelling blijkt.

We hebben de ontwikkeling van het WW-bestand vergeleken met de vorige recessie (2000-2004). Het WW-bestand wijkt bij de huidige prognose minder af dan op grond van de economische omstandigheden verwacht zou worden. De reden hiervoor is dat sinds 2003 de regels van de WW sterk zijn veranderd. De aanpassingen hebben er vooral toe geleid dat de gemiddelde duur van de WW-uitkering sterk daalt en dat verlaagt het WW-bestand. Zonder deze aanpassingen zou het WW-bestand in 2010 ongeveer 100.000 hoger uitkomen. Een belangrijke opmerking hierbij is dat de aanpassingen in de WW tot een grotere doorstroom naar de Bijstand en de groep niet uitkeringsgerechtigden leidt.

Het aantal geregistreerde faillissementen en ontslagaanvragen is in de eerste elf weken van 2009 verdubbeld ten opzichte van de eerste elf weken van 2008. Het aantal ingediende vacatures bij UWV Werkbedrijf (inclusief werk.nl) is afgenomen.

Ondanks de crisis is het aantal banen in het vierde kwartaal 2008 wel toegenomen, vooral in de handel, onderwijs, cultuur en zorg. We weten dat de ontwikkeling van het aantal banen met enige vertraging reageert op de economische ontwikkelingen. Andere arbeidsmarktindicatoren geven al wel een ongunstiger beeld. Zo is het aantal openstaande vacatures sterk gedaald. Alle bedrijfstakken laten een daling zien, met uitzondering van het openbaar bestuur. De daling is als eerste ingezet bij de financiële instellingen. Een early indicator voor ontwikkelingen op de arbeidsmarkt is het aantal uitzendingen. Cijfers van de Algemene Bond voor Uitzendondernemingen laten al vanaf begin 2008 een verslechtering zien. Ook ondernemers uit het Nederlandse bedrijfsleven schatten de situatie steeds somberder in, blijkt uit de Conjunctuur Enquête Nederland. Vooral ondernemers uit de industrie zijn somber gestemd.

6.1 Verwachtingen ten aanzien van de WW

CPB-ramingen leiden tot een grote bijstelling van de verwachte ontwikkeling in de WW

In de vorige kwartaalverkenning (UKV 2008-IV) zijn de gevolgen van het toen geldende economische scenario in kaart gebracht voor de WW. In maart⁴³ heeft het CPB de prognose voor 2009 en 2010 echter nog eens sterk bijgesteld in vergelijking met de decemberbrief (zie tabel 6.1). De economische groei (BBP) voor 2009 is verlaagd van -0,75% naar -3,5% en voor 2010 wordt nu een krimp van 0,25% verwacht. Een dergelijk negatief economisch scenario is sinds de Tweede Wereldoorlog niet meer voorgekomen. De onzekerheden blijven echter groot, wat ook blijkt uit het tempo en de omvang van de bijstellingen. We gaan na wat de CPB-raming betekent voor de WW.

Tabel 6.1 Uitgangspunten economische ontwikkeling

	2008	2009		2010	
		CPB december 2008	CPB maart 2009	CPB december 2008	CPB maart 2009
Grootheden					
Bruto binnenlands product (%)	2,25	-0,75	-3,5	1,0	-0,25
Inflatie (%)	2,5	1,5	1,0	1,0	1,0
Loonsom, marktsector (%)	4,25	3,75	4,0	2,25	3,0
Werkgelegenheid (arbeidsjaren, %)	1,6	-0,75	-2,25	-3,0	-6,0
Werkloze beroepsbevolking (x1000)	304	350	420	495	675

Bron: CEP 2009

⁴³ CEP 2009, 17 maart 2009.

Op basis van de macro-economische cijfers uit tabel 6.1 is een nieuwe prognose gemaakt voor de WW. De resultaten zijn weergegeven in tabel 6.2. De sterke terugval van de economie zorgt er in het maartscenario voor dat in 2009 het aantal toekenningen toeneemt van 242.100 naar 340.000, een stijging van bijna 100.000. In 2010 komen daar nog eens 150.000 toekenningen bij. Het aantal toekenningen neemt toe tot 489.000, ondanks een sterk afnemende economische krimp. Ten opzichte van het decemberscenario is de prognose voor 2010 verhoogd met 36%.

Tabel 6.2 Prognose ontwikkeling WW-bestand, periode 2009-2010

	2007	2008	December scenario		Maart scenario	
			2009	2010	2009	2010
Aantallen x 1000						
Toekenningen	253,0	242,1	295	359	340	489
Bestand ultimo jaar	192,5	170,8	180	217	200	293
Mutaties (%)						
Toekenningen	-18,7	-4,3	21,9	21,7	40,5	43,7
Bestand ultimo jaar	-23,0	-11,3	10,5	19,6	17,2	46,3

Door de toenemende instroom neemt ook het WW-bestand toe. Omdat het lopend bestand altijd vertraagd reageert op de toename van de instroom is de stijging in eerste instantie minder groot. In 2009 neemt het bestand toe met 17%. In 2010 wordt nu echter een toename verwacht van maar liefst 46%. Bovendien zal de stijging doorgaan in 2011 en 2012, ook al neemt de instroom niet verder toe.

T.o.v. vorige recessie zijn de verschillen echter minder groot dan verwacht zou worden

We constateren dat de WW volgens het actuele scenario in de komende jaren zeer sterk gaat groeien. De vraag is hoe we dit moeten inschatten. Net als in de vorige kwartaalverkenning zullen we de prognoses uit tabel 6.2 vergelijken met de ontwikkeling in de vorige recessieperiode (2001-2004)⁴⁴. De vergelijking is opgenomen in tabel 6.3.

Tabel 6.3 Vergelijking huidige situatie met de situatie tijdens de vorige recessie

Recessie 2000-2004	2000	2001	2002	2003	2004
Economische groei (BBP,%)	3,5%	1,9%	0,1%	0,3%	2,2%
Toekenningen WW (x 1000)	274,6	251,6	324,8	418,2	426,2
Mutatie (%)	-15,6%	-8,4%	29,1%	28,7%	1,9%
WW-frequentie (% verzekerden) ⁴⁵	4,1%	3,7%	4,7%	6,0%	6,3%
WW-bestand ultimo jaar (x 1000)	187,1	161,2	199,5	275,0	325,4
Mutatie (%)	-12,4%	-13,8%	23,7%	37,9%	18,3%
Recessie 2007- ?	2007	2008	2009	2010	2011
Economische groei (BBP,%)	3,5%	2,25%	-3,5%	-0,25%	1,75%
Toekenningen WW (x 1000)	253,0	242,1	340	489	503
Mutatie (%)	-18,7%	-4,3%	41%	44%	3%
WW-frequentie (% verzekerden)	3,6%	3,4%	4,7%	7,0%	7,2%
WW-bestand ultimo jaar (x 1000)	192,6	170,8	200	293	327
Mutatie (%)	-23,2%	-13,3%	17%	46%	12%

Noot. Cursieve getallen betreffen ramingen.

Uit de tabel blijkt dat de economische groei in de aanloopjaren 2000-2001 vergelijkbaar is met de aanloopjaren 2007-2008. Na 2008 wijkt de ontwikkeling echter sterk af. Over de jaren 2009-2010 bedraagt de cumulatieve krimp bijna 4% terwijl er in de jaren 2002-2003 nog sprake was van een kleine groei van bijna 0,4%. De verwachting zou daarom zijn dat de WW veel sterker toeneemt in komende jaren. We zien echter dat de ontwikkeling van de WW tot en met 2009 vrijwel vergelijkbaar is met de vorige recessie. Pas in 2010 treedt er een duidelijk verschil op. De

⁴⁴ Ook in deze periode waren de economische problemen groot. We hadden te maken met de gevolgen van de dot.com bubbel. De AEX daalde van circa 700 naar ongeveer 200. Vergelijk dit met de huidige daling tot nu toe: van ruim 500 naar 240. Daarnaast had Nederland last van de gevolgen van de uit de hand gelopen loonkostenstijging.

⁴⁵ Toekenningen WW als percentage van het aantal verzekerde werknemers.

verschillen blijven echter kleiner dan je op grond van de bijzondere ontwikkeling in de huidige periode zou verwachten. In de vorige UKV hebben we al aangegeven dat dit samenhangt met de wijzigingen die de afgelopen jaren zijn doorgevoerd in de WW⁴⁶.

De wijzigingen hebben er vooral toe geleid dat de gemiddelde duur van de WW-uitkering sterk daalt en dat verlaagt het WW-bestand. We hebben een schatting gemaakt van het effect van een aantal van de genoemde maatregelen⁴⁷. Daaruit bleek dat de maatregelen de structurele instroom met circa 10% verlagen en het structurele bestand met circa 30% ten opzichte van de ongewijzigde situatie. Als de maatregelen er niet geweest zouden zijn, zou het aantal toekenningen in 2010 uitkomen op 540.000; 120.000 of 28% hoger dan in 2003. Het bestand zou nog sterker toenemen; tot 380.000, ruim 100.000 of bijna 40% hoger dan in 2003.

De recente wetswijzigingen in de WW leiden tot meer doorstroom naar Bijstand en NUG.

Bij de vorige conclusie moet echter wel een belangrijke opmerking gemaakt worden. Hoewel het WW-bestand onder gelijke omstandigheden, vooral door de verkorting van het recht op WW, niet meer zo groot kan worden als in de vorige recessie betekent dit niet automatisch dat daarmee ook de totale werkloosheid lager wordt. Door de verkorting van het recht op WW is het percentage WW'ers, dat uitstroomt wegens het bereiken van de maximale uitkeringsduur, toegenomen van 9% in 2003 tot 27% in 2008. Voor de jongste leeftijdsklassen ligt het percentage inmiddels zelfs boven de 35%. Voor zover de prikkel van de kortere uitkeringsduur niet heeft geleid tot snellere werkhervatting, betekent dit vooral een grotere doorstroom naar de Bijstand of naar de groep niet uitkeringsgerechtigden (NUG). Aan de raming van het WW-bestand in tabel 6.2 ligt de veronderstelling ten grondslag dat de uitstroomkans in 2009 en 2010 met 10% afneemt, omdat werklozen langer in de uitkering blijven. Ook zullen werkzoekenden vaker uitstromen wegens het bereiken van de maximale duur van de WW-uitkering. Dit zal betekenen dat het aandeel WW'ers dat uitstroomt wegens het bereiken van de maximale uitkeringsduur ook met 10% toeneemt in 2009 en in 2010⁴⁸. Dat betekent uiteraard ook een grotere doorstroom naar de Bijstand.

De omvang van de verandering van de uitstroomkans is erg onzeker. Het is goed denkbaar dat de uitstroomkans sterker verlaagd moet worden. In dat geval zal het aantal WW'ers dat uitstroomt wegens het bereiken van de maximale uitkeringsduur sterker toenemen, met overeenkomstige gevolgen voor de doorstroom naar de Bijstand.

Op basis van eerdere analyses⁴⁹ kunnen we een schatting maken van de doorstroom naar de Bijstand (tabel 6.4). Uit die analyses kwam naar voren dat het aantal werklozen dat doorstroomt naar de Bijstand relatief beperkt is: circa 5% van de uitstroom in 2007. Onder invloed van het verder toenemende aandeel uitstroom wegens maximale uitkeringsduur zal dit percentage stijgen.

Tabel 6.4 Prognose doorstroom naar de Bijstand

	2007	2008	2009	2010	2011
Beëindigde uitkeringen (x 1000)	311,2	262,3	311	396	468
Uitstroom in personen (x 1000)	271,2	232,0	270	341	403
Uitstroom wegens maximale duur (% uitstroom)	25%	27%	30%	33%	33%
Uitstroom wegens maximale duur in personen (x 1000)	67,8	63	80	111	132
Doorstroom WW naar Bijstand, personen (x 1000)	14,5	13	17	24	29
Mutatie doorstroom naar de Bijstand (%)		-8%	28%	39%	18%

Noot. Cursieve getallen betreffen ramingen.

Door de economische krimp neemt de instroom in de WW sterk toe en daarmee, zij het met vertraging, ook de uitstroom. De stijgende uitstroom zorgt ervoor dat de doorstroom vanuit de WW naar de Bijstand toeneemt van circa 13.000 in 2008 naar 17.000 in 2009 en naar 24.000 in 2010. De toename stopt echter niet in 2010. Doordat de uitstroom vertraagd reageert op de toegenomen

⁴⁶ Een selectie van de belangrijkste wijzigingen: eind 2003 is de vervolguutkering afgeschaft, begin 2006 is de wekenis aangescherpt, eind 2006 is het feitelijke arbeidsverleden ingevoerd, de kortdurende uitkering afgeschaft en vervangen door een in duur gehalveerde loongerelateerde uitkering. Verder is eind 2006 de duur van de loongerelateerde uitkering verkort tot 38 maanden. Ten slotte is in 2007 de maatregel "voortzetting WW bij kortdurende ziekte (DWBZ)" ingevoerd. De lijst gaat echter verder.

⁴⁷ Zie kennismemo 2005-05 "Stelselherzieningen in de WW sinds 2003" en ook kennismemo 09-01 "Prikkelwerking in de sociale zekerheid, een vergelijking tussen de WW en de WWB"

⁴⁸ Uitgaande van de veronderstelling dat de uitstroomkans voor alle uitkeringsduren in gelijke mate geldt.

⁴⁹ Zie UKV 2008-II en Kennismemo 09-02 "Verwachte doorstroom van de WW naar de Bijstand".

instroom bereikt de uitstroom pas zijn piek in 2012. De doorstroom naar de Bijstand stijgt daardoor naar circa 29.000 in 2011. Ook na 2011 zal de doorstroom nog verder stijgen. Bij de prognose gaan we er vanuit dat het aandeel van de mensen dat uitstroomt wegens het bereiken van de maximale uitkeringsduur en doorstroomt naar de Bijstand constant is. De samenstelling van de uitstroom zal door de crisis echter sterk veranderen. Het is dan zowel denkbaar dat een groter deel, als een kleiner deel van de uitstroom in aanmerking komt voor de Bijstand dan nu het geval is.

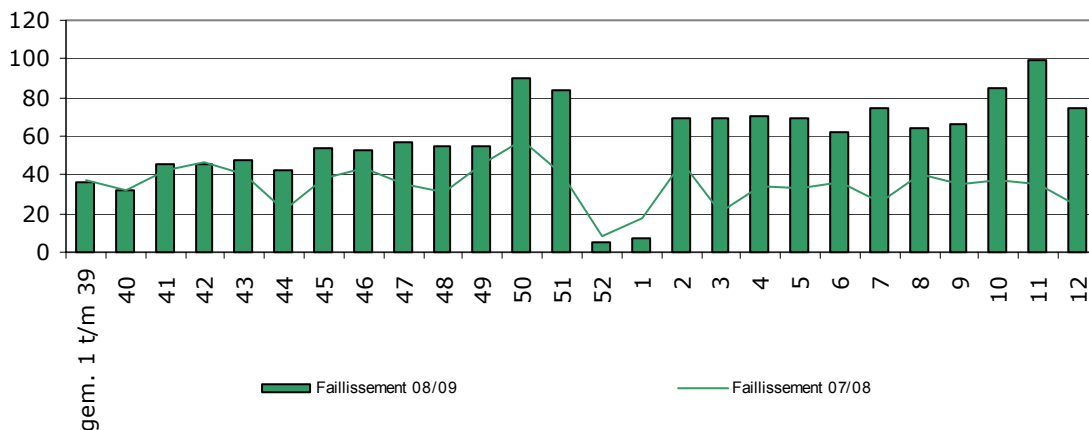
Het merendeel van de werklozen, die uitstromen wegens bereiken van de maximale uitkeringsduur, stroomt echter niet door naar de Bijstand: 87.000 mensen (bijna 80%) volgen in 2010 een andere route. Ze kunnen alsnog snel werk gevonden hebben. Het kan ook zijn dat zij een uitkering krijgen in het kader van de IOW (oudere)⁵⁰. Het kan echter ook zijn dat ze niet in aanmerking komen voor een Bijstanduitkering. In het laatste geval gaan ze behoren tot de niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (NUG). Welke routes en in welke omvang weten we niet precies. Nadere analyse moet hier echter duidelijkheid in geven. De verwachting is echter dat vooral groep Nuggers sterk in omvang zal toenemen, vanwege het partnerinkomen en/of het eigen vermogen. De economische krimp, in combinatie met de wetswijzigingen bij de WW, bergt dus het risico in zich dat een grote groep mensen zonder eigen inkomsten zal komen te zitten. Met alle maatschappelijke problemen die dit met zich mee brengt.

De economische crisis kan zeer grote gevolgen hebben voor de UWV-kliëntpopulatie. Voorspellingen over diepte, breedte en duur van de crisis zijn zeer onzeker en worden voortdurend aangepast. Het is daarom wenselijk de ontwikkelingen op de voet te volgen en vooral de zogeheten 'early indicators' goed te monitoren. In de paragrafen 6.2 en 6.3 wordt daarom een aantal van deze cijfers weergegeven, waaronder die van de arbeidsmarktontwikkelingen.

6.2 Realisaties: faillissementen, ontslagaanvragen en vacatures

De gevolgen van de crisis voor het aantal faillissementen, ontslagaanvragen, WW-uitkeringen en ingediende vacatures bij het Werkbedrijf worden inmiddels wekelijks gemonitord⁵¹. Figuur 6.1 laat zien dat het aantal geregistreerde faillissementen⁵² sinds eind 2008 flink hoger is dan het voorgaande jaar. In de eerste twaalf weken van 2008 schommelde het aantal geregistreerde faillissementen zo tussen de 20 en 50 per week, in 2009 is dat tussen de 60 en 100 per week.

Figuur 6.1 Geregistreerde faillissementen (per week, jaar 07/08 en 08/09)



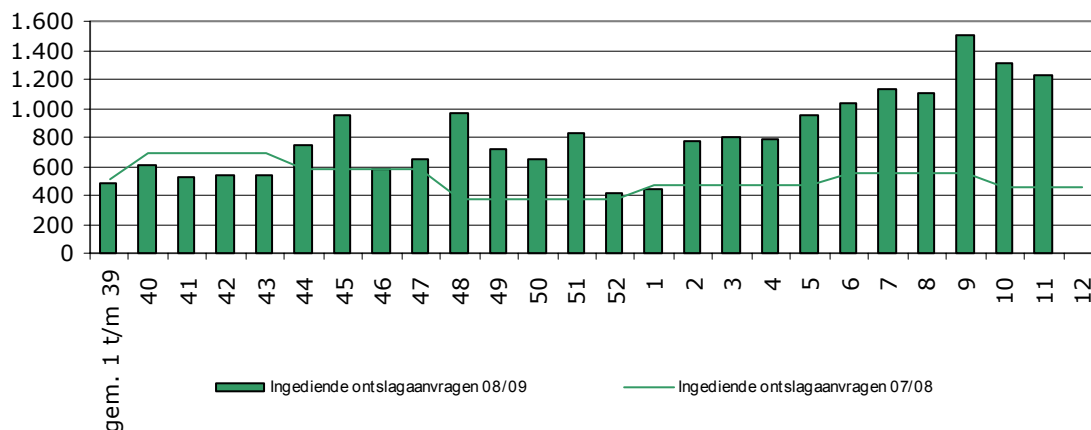
⁵⁰ IOW: Inkomensvoorziening oudere werklozen. De eerste instroom in de IOW zal per 1-12-2009 plaats kunnen vinden.

⁵¹ De wekelijkse interne en vertrouwelijke monitor is alleen bedoeld als crisismonitor. De getoonde weekcijfers komen uit diverse bronnen en wijken af van de officiële maandcijfers en verantwoordingsrapportages.

⁵² Het gaat bij deze faillissementen alleen om bij UWV geregistreerde faillissementen waarbij werknemers betrokken zijn. De datum van een faillissement wordt pas vastgelegd als er door een of meer bij het faillissement betrokken werknemers een aanvraag om uitkering wordt ingediend. Hierdoor kan de ingangsdatum van een faillissement pas op een later moment worden vastgelegd.

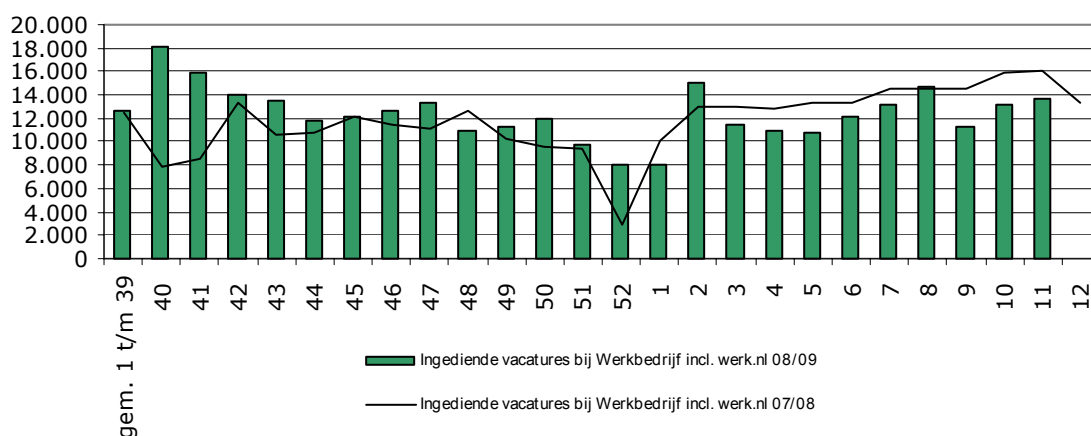
Ook het aantal ingediende ontslaanvragen is fors gestegen sinds eind 2008 in vergelijking met het voorgaande jaar (figuur 6.2). Het aantal ingediende ontslaanvragen is in de eerste elf weken in 2009 verdubbeld ten opzichte van de eerste elf weken van 2008. Overigens worden niet alle ingediende ontslaanvragen ook toegekend.

Figuur 6.2 Ingediende ontslaanvragen (per week, jaar 07/08 en 08/09)⁵³



Het aantal ingediende vacatures bij UWV Werkbedrijf (inclusief de vacatures op werk.nl)⁵⁴ is in de eerste elf weken van 2009 met ongeveer 11% afgenomen ten opzichte van de eerste elf weken van 2008 (figuur 6.3). Hoewel het uiteraard ongunstig is dat het aantal ingediende vacatures afneemt, vertoont de ontwikkeling van de vacatures een minder negatief patroon dan de faillissementen en ontslaanvragen. In een volgende UKV zal dit nader onderzocht worden.

Figuur 6.3 Ingediende vacatures bij UWV Werkbedrijf (per week, jaar 07/08 en 08/09)



6.3 Overige arbeidsmarktontwikkelingen⁵⁵

Wel banengroei 2008-IV, afnemend aantal vacatures en omvang uitzenduren

Ondanks de crisis is het aantal banen in het vierde kwartaal 2008 toch nog toegenomen (tabel 6.5). Er is zowel een toename ten opzichte van het vierde kwartaal 2007 als ten opzichte van het derde kwartaal 2008. De banengroei is het hoogst in de handel, onderwijs, cultuur en zorg.

⁵³ De cijfers vanaf week 40 van 2007 (reeks 07/08) zijn maandgegevens. De ontwikkeling in die maand is gedeeld door het aantal weken.

⁵⁴ Niet alle vacatures worden ingediend bij UWV Werkbedrijf of aangemeld op werk.nl. Het aantal landelijke vacatures ligt een stuk hoger.

⁵⁵ Grote delen van de tekst en ideeën zijn afkomstig uit "Werkbedrijf-sectorbarometer 2", UWV Werkbedrijf, afdeling ArbeidsmarktInformatie, februari 2009.

Tabel 6.5 Aantal banen en groeiverwachting per bedrijfstak

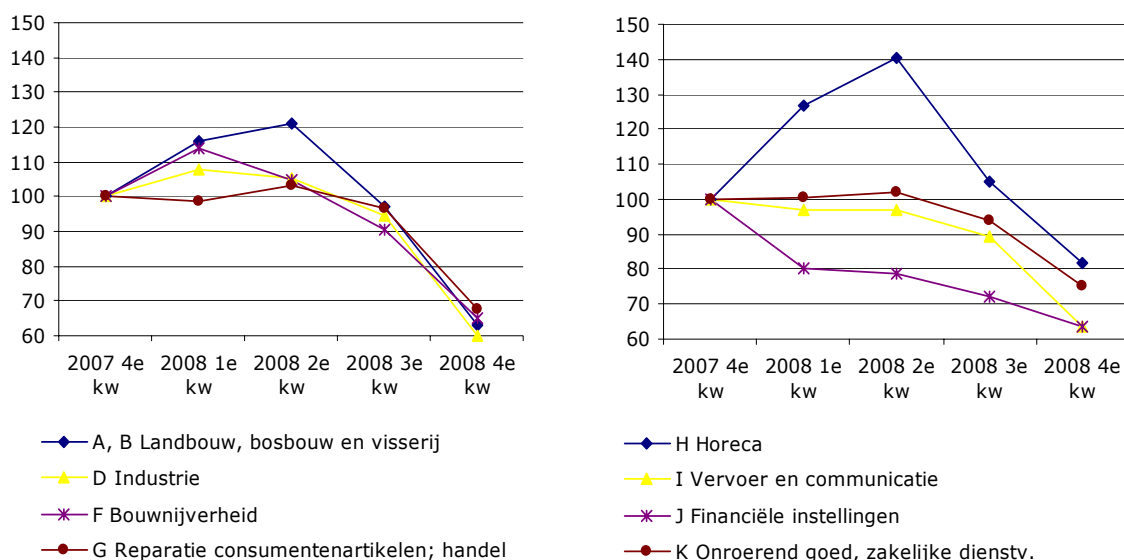
	2007 4e kwartaal ¹	2008 4e kwartaal ¹	% toe- name	Groeiverwachting EIM t.o.v. lande- lijk gemiddelde ²	Groeiverwach- ting Werkbedrijf t.o.v. landelijke ge- middelde ³
	x 1000	x 1000			
Totaal	7.867	7.975	1,4%		
Landbouw, bosbouw en visserij	125	127	1,6%	onbekend	ondergemiddeld
Delfstoffen, industrie en energie	937	946	1,0%	ondergemiddeld	ondergemiddeld
Bouwnijverheid	393	396	0,8%	ondergemiddeld	ondergemiddeld
Handel en reparatie	1.308	1.335	2,1%	ondergemiddeld	ondergemiddeld
Horeca	290	290	0,0%	ondergemiddeld	bovengemiddeld
Vervoer, opslag en communicatie	462	466	0,9%	ondergemiddeld	ondergemiddeld
Financiële instellingen	287	283	-1,4%	bovengemiddeld	gemiddeld
Zakelijke dienstverlening	1.531	1.554	1,5%	bovengemiddeld	bovengemiddeld
Overheid	514	516	0,4%	bovengemiddeld	ondergemiddeld
Gezondheids- en welzijnszorg	1.226	1.246	1,6%	bovengemiddeld	bovengemiddeld
Overige dienstverlening	341	350	2,6%	bovengemiddeld	bovengemiddeld

¹ CBS statline

² Groeiverwachtingen EIM: EIM in opdracht van KBM Nederland en Ministerie van Economische Zaken

³ Groeiverwachting Werkbedrijf: aangepast lage groeiscenario

Andere arbeidsmarktindicatoren geven een ongunstiger beeld. Het aantal vacatures is afgenomen. In het vierde kwartaal van 2008 waren er bijna 188.000 openstaande vacatures. Dat is een daling ten opzichte van het voorgaande jaar met meer dan twintig procent. Alleen in het openbaar bestuur is het aantal openstaande vacatures toegenomen. De overige sectoren laten allen een daling zien. De figuren 6.4 en 6.5 laten zien dat het dalende patroon wel verschilt tussen de bedrijfstakken⁵⁶. Duidelijk zichtbaar is dat bij de financiële instellingen de daling als eerste is ingezet.

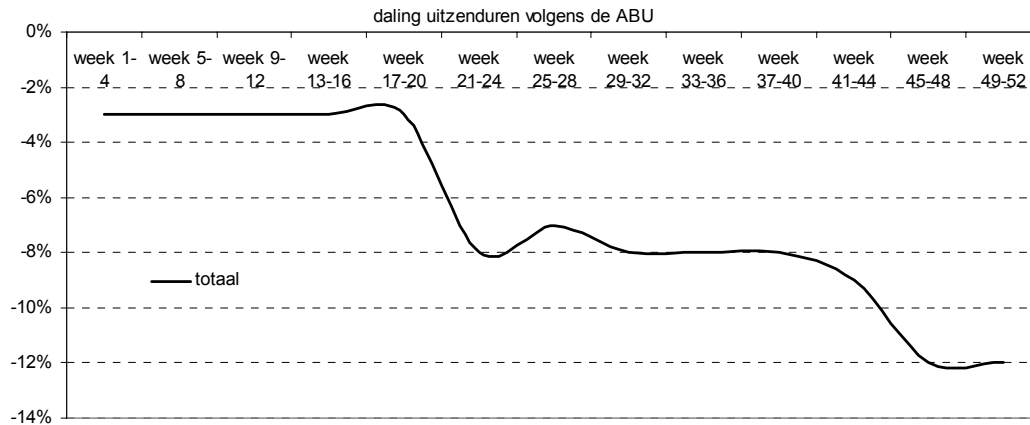
Figuren 6.4 en 6.5 Indexcijfer vacatureontwikkeling openstaande vacatures (2007 4^e kwartaal=100)


De ontwikkeling van de uitzenduren markeert een omslag op arbeidsmarkt. Een early indicator voor de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt is het aantal uitzenduren. Cijfers van de Algemene Bond van Uitzendondernemingen (ABU) laten een daling van het totaal aantal uitzenduren zien (figuur 6.6). Deze cijfers duiden al vanaf begin 2008 op een verslechtering op de arbeidsmarkt. In het tweede halfjaar verscherpt de ontwikkeling zich: in het derde kwartaal waren er ongeveer 8% minder uitzenduren bij de ABU-leden dan één jaar terug. In de laatste maanden treedt opnieuw

⁵⁶ Niet alle bedrijfstakken worden weergegeven. De bedrijfstakken openbaar bestuur, onderwijs, zorg en cultuur zijn hier niet weergegeven.

een verslechtering op. Opvallend is dat ook in de sector Medisch het aantal uitzenduren daalt, terwijl deze sector in het algemeen toch minder conjunctuurgevoelig is⁵⁷.

Figuur 6.6 Ontwikkeling uitzenduren 2008



Verwachtingen Nederlandse bedrijfsleven sterk versomberd⁵⁸

Een enquête onder ondernemers uit het Nederlandse bedrijfsleven schetst het beeld van een zich snel verdiepende en verbredende economische crisis. Bijna een kwart van de ondernemingen verwacht voor het eerste kwartaal 2009 een omzetsdaling in vergelijking met het voorgaande kwartaal. Ongeveer 30% verwacht minder orderontvangst dan in het vierde kwartaal 2008. De negatieve ontwikkelingen in de omzet en productie zorgen er voor dat ondernemers ook verwachten het personeelsbestand te verkleinen. Ongunstige uitschieters daarin zijn de industrie, het vervoer, de horeca en makelaardij, de reisbranche en als meest negatieve uitschieter de detailhandel. Overigens reageert de ontwikkeling van het personeelsbestand wel met enige vertraging, wat blijkt uit de eerder gemelde banengroei eind 2008.

De industrie is in het algemeen het meest negatief. De sectoren transport en vervoer, opslag en communicatie zijn zeer somber over de productie. De bouw kent een somberder beeld over gerealiseerde en verwachte werkgelegenheidsontwikkelingen. Het knelpunt rond de tekorten aan personeel is verdwenen. De groothandel is in vergelijking met andere bedrijfstakken minder negatief gestemd, hoewel ook hier zwaarder weer wordt verwacht. De zakelijke dienstverlening is de enige sector die nog aangeeft te kampen met tekorten aan personeel. In de horeca, makelaardij en reisbranche is het beeld ten opzichte van het vorige kwartaal omgeslagen (in negatieve zin). De detailhandel is opvallend negatief over werkgelegenheidsontwikkelingen. Kortom, ondernemers uit alle sectoren zijn somber gestemd.

⁵⁷ Zie "Flex & Figures. Cijfers en Trends uit de uitzendbranche", ABU, april 2009

⁵⁸ Gebaseerd op "COEN Conjunctuurenquête Nederland", een samenwerking tussen CBS, de Kamer van Koophandel, EIB, MKB-Nederland en VNO-NCW, maart 2009.