



Opdrachtgever

UWV



Opdrachtnemer

UWV Kenniscentrum

Onderzoek

UWV Kwartaal Verkenning 2009-III

Startdatum – 1 oktober 2009

Einddatum – 1 oktober 2009

Categorie

Algemeen

UWV Kwartaal Verkenning 2009-III

Conclusie

Deze UKV gaat in op de gevolgen van de economische crisis, de ziektebeelden van de recente Wajonginstroom en handreikingen gericht op hoe in toekomstige klantonderzoeken van UWV rekening gehouden kan worden met de invloed van de uitkomsten van de dienstverlening en met de verwachtingen van klanten op de klanttevredenheid over UWV. Regionale verschillen in de werkzame beroepsbevolking en de WW-instroom, als gevolg van de crisis, zijn bedrijfstak gerelateerd. Regio's met een groot aandeel conjunctuurgevoelige bedrijfstakken (zoals de Uitzendbranche en de Industrie) worden meer getroffen. De meest recente ramingen van het CPB zijn iets minder somber dan eerder dit jaar. De economische crisis blijft voorlopig zeker aanhouden. Dit betekent dat het beroep op de WW dit (en volgend) jaar verder zal stijgen. Deze UKV geeft een beter inzicht in de ziektebeelden van de recente Wajonginstroom. Dit is het gevolg van een nieuwe diagnosesystematiek die eind 2007 door UWV is ingevoerd. Dit inzicht bevestigt de resultaten uit het dossieronderzoek dat het Kenniscentrum in 2007 heeft uitgevoerd. De Wajonginstroom in 2008 met alleen een zogenaamde "lichte" aandoening is zeer laag. Er is vaak sprake van een complex ziektebeeld, vooral wanneer de aandoening lichter van aard is. In de Wajonginstroom komt een verstandelijke beperking het meest voor. Bron: rapport; bewerking RWI

Link naar bestand

<http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/cbdwhk1n>



UWV Kwartaal Verkenning

2009-III

**Kenniscentrum UWV
Directie SBK**

9 oktober 2009

Inhoud

1	Inleiding en samenvatting	1
2	Volumeontwikkelingen	6
2.1	Economisch beeld	7
2.2	Werkende verzekerden en arbeidsmarkt	7
2.3	WW	12
2.4	WAO/ WIA	13
2.5	Wajong	15
2.6	Waz	16
2.7	Vangnet Ziektewet	16
2.8	Re-integratie	17
3	Klantoriëntatie	20
3.1	Klachten en klachtintensiteit	20
3.2	Invloed van uitkomsten en verwachtingen op de klanttevredenheid	23
4	Arbeids(on)geschiktheid	30
4.1	Uitstroomprofielen vangnetters	30
4.2	Wajong: diagnosesystematiek	34
5	Werk	38
5.1	Kenmerken van de WW-instroom tijdens crisis	38
5.2	Dienstverlening in tijden van crisis	43

© 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-III

De nieuwste CPB-ramingen leiden tot een iets lagere prognose van de WW-instroom in 2009. Op grond van de huidige realisaties voorspellen wij dat de feitelijke WW-instroom hoger zal uitpakken

De meest recente ramingen van het CPB zijn iets minder somber dan eerder dit jaar. De economische crisis blijft voorlopig zeker aanhouden (H2.1). Dit betekent dat het beroep op de WW dit (en volgend) jaar naar verwachting verder zal stijgen. Door de uitzonderlijke economische omstandigheden heerst er grote onzekerheid over de toekomstige ontwikkeling van de WW. De onzekerheid wordt nog versterkt door de invoering van deeltijd WW. De realisaties tot en met augustus duiden erop dat het aantal gevallen ontslag WW eind 2009 (exclusief deeltijd WW) nog hoger zal uitkomen dan de actuele prognose aangeeft. Of dat ook voor het totale WW-bestand (ontslag WW en deeltijd WW) geldt, is nog niet aan te geven (H2.3).

Verwachting is dat in 2010 de helft van de WW-uitstroom de maximale duur van het recht bereikt

De maximale duur van de WW is sterk verkort. Onder invloed van de economische crisis neemt het aantal WW-uitkeringen sterk toe én neemt de uitstroom wegens het bereiken van de maximale uitkeringsduur ook nog eens sterk toe. We verwachten dat in 2010 al bijna de helft van alle uitstroom uit de WW uitstroomt wegens bereiken van de maximum duur: ruim 150.000 personen. Dat is een ruime verdubbeling ten opzichte van 2008. Als gevolg daarvan neemt de doorstroom naar de Bijstand en het aantal Nuggers sterk toe (H2.3).

Re-integratiedienstverlening WW en Wajong neemt toe

De stijging van de WW-populatie leidt tot meer re-integratietrajecten en –diensten voor deze groep. Tot en met augustus 2009 zijn er al meer ingezet dan over heel 2008. Bij de AG-populatie zien we ook een stijging van het aantal re-integratietrajecten. Deze is vrijwel volledig toe te schrijven aan de stijging van het aantal trajecten voor de Wajongpopulatie. Over de hele linie daalt het plaatsingspercentage, voor de WW en de AG is deze daling gelijk, -8% punt (H2.8).

Vooraf conjunctuurgevoelige bedrijfstakken beïnvloeden de omvang en samenstelling van de werkende verzekerden en de WW-instroom

Door de crisis neemt de werkgelegenheid in 2009 af. Het CPB verwacht dat de werkende beroepsbevolking (werknemers) in 2009 krimpt met circa 1,5% ten opzichte van 2008. Het aantal werkende verzekerde personen volgt de ontwikkeling van de werkende beroepsbevolking. De groei van het aantal werkende verzekerden is aan het begin van 2009 in een daling omgeslagen. De effecten van de economische crisis op de omvang en samenstelling van de werkende verzekerde populatie en de instroom in de WW zijn bedrijfstakgerelateerd. Conjunctuurgevoelige bedrijfstakken als Uitzendsector, Industrie, Bouw en Hout en Transport worden meer getroffen (H2.2 en H5).

Instroom ZW-vangnet daalt als gevolg van minder uitzendkrachten

De instroom in het ZW-vangnet zal naar verwachting in 2009 met 13% afnemen ten opzichte van 2008. Deze afname is grotendeels toe te schrijven aan de ontwikkelingen in het aantal uitzendkrachten. Als gevolg van de economische crisis daalt het aantal uitzendkrachten en dit vertaalt zich in minder ziekmeldingen en dus minder ZW-toekenningen voor deze groep. Door het grote aandeel van de uitzendkrachten bij de toekenningen (37% in 2008) werkt een afname van het aantal ziekmeldingen van uitzendkrachten sterk door in de totale instroom (H2.7).

De WIA-instroom stijgt harder dan verwacht

Het gerealiseerde aantal nieuwe WIA-uitkeringen stijgt sneller dan wij geraamd hadden. Op basis van deze realisatiecijfers verwachten we nu 27.300 WIA-toekenningen in 2009, bijna 2.000 meer dan we eerder voorspelden (H2.4).

Duidelijke stijging van de Wajonginstroom

Ook de Wajonginstroom groeit harder dan verwacht. We zien in het tweede en derde kwartaal van 2009 een duidelijke stijging van de instroom. Als deze trend aanhoudt zal het aantal beslissingen in 2009 uitkomen op 25.000 in plaats van de eerder voorspelde 23.000 (H2.5).

Aantal Wajongers met alleen ADHD of alleen een zeer lichte verstandelijke beperking is klein. Vaak is er sprake van comorbiditeit

Eind 2007 heeft UWV een nieuwe hoofdgroep ontwikkelingsstoornissen ingevoerd in het diagnose-classificatiesysteem. Voor de Wajonginstroom vanaf 2008 kunnen we daarom een betere indeling maken naar ziektebeelden. Het blijkt dat 42% van de ingestroomde Wajongers een tweede diagnose heeft (comorbiditeit). Het percentage comorbiditeit is hoger naarmate de verstandelijke beperking lichter is. Het aantal Wajongers met alleen een ADHD ziektebeeld of met alleen een zeer lichte verstandelijke beperking is klein. Bij een groot deel van de Wajongers met een zogenaamde "lichte" aandoening is dus meer aan de hand. De verdeling van de ziektebeelden in 2008 komt in grote lijnen overeen met bevindingen uit het Wajong dossieronderzoek van 2007 (H4.2).

Uitkomsten van de dienstverlening en de verwachtingen van klanten zijn van invloed op de klanttevredenheid

Het blijkt dat de klanttevredenheid niet alleen afhangt van de kwaliteit van de geleverde dienstverlening (het proces), maar ook van de verwachtingen van klanten en de uitkomsten van de dienstverlening. Dit pleit ervoor om onderzoeksmethodieken te gebruiken die hier rekening mee houden (H3.2).

1 Inleiding en samenvatting

In deze UKV gaan we in op de gevolgen van de economische crisis (1.1), de ziektebeelden van de recente Wajonginstroom (1.2) en handreikingen gericht op hoe in toekomstige klantonderzoeken van UWV rekening gehouden kan worden met de invloed van de uitkomsten van de dienstverlening en met de verwachtingen van klanten op de klanttevredenheid over UWV (1.3).

Paragraaf 1.1 laat zien dat regionale verschillen in de werkzame beroepsbevolking en de WW-instroom, als gevolg van de crisis, bedrijfstakgerelateerd zijn. Regio's met een groot aandeel conjunctuurgevoelige bedrijfstakken (zoals de Uitzendbranche en de Industrie) worden meer getroffen. De meest recente ramingen van het CPB zijn iets minder somber dan eerder dit jaar. De economische crisis blijft voorlopig zeker aanhouden. Dit betekent dat het beroep op de WW dit (en volgend) jaar verder zal stijgen.

Paragraaf 1.2 geeft een beter inzicht in de ziektebeelden van de recente Wajonginstroom. Dit is het gevolg van een nieuwe diagnosesystematiek die eind 2007 door UWV is ingevoerd. Dit inzicht bevestigt de resultaten uit het dossieronderzoek dat het Kenniscentrum in 2007 heeft uitgevoerd. De Wajonginstroom in 2008 met alleen een zogenaamde "lichte" aandoening is zeer laag. Er is vaak sprake van een complex ziektebeeld, vooral wanneer de aandoening lichter van aard is. In de Wajonginstroom komt een verstandelijke beperking het meest voor.

Paragraaf 1.3 laat aan de hand van een voorbeeld zien dat uitkomsten van de dienstverlening en de verwachtingen van klanten van invloed zijn op de klanttevredenheid. Om hier in de toekomst rekening mee te kunnen houden bij het doen van klantonderzoek, geven we een aantal handreikingen.

1.1 Economische crisis: stand van zaken en prognoses

Effect van de economische crisis op de samenstelling van de huidige werkgelegenheid en WW instroom: vooral conjunctuurgevoelige bedrijfstakken als Uitzendsector, Industrie, Bouw en Hout en Transport worden getroffen

Door de economische crisis neemt de werkgelegenheid in 2009 af. Het CPB verwacht (MEV 2010) dat de werkende beroepsbevolking (werknemers) in 2009 krimpt met circa 1½% ten opzichte van 2008. In de MEV 2009 verwachtte het CPB nog dat de werkende beroepsbevolking in 2009 met ¼% zou groeien. Het aantal verzekerde personen volgt de ontwikkeling van de werkende beroepsbevolking. Vanaf eind 2005 t/m eind 2008 is het aantal werkende verzekerden met circa 2% per jaar gegroeid. De groei van het aantal verzekerden is echter begin 2009 in een daling omgeslagen.

Deze daling zien we terug in vrijwel alle bedrijfstakken wanneer we het aantal werkende verzekerden eind juni 2009 vergelijken ten opzichte van eind december 2008. In de Uitzendsector en Bouwnijverheid krimpt het aantal werkende verzekerden het sterkst. De conjunctuurgevoeligheid varieert per bedrijfstak. Hierdoor loopt ook het effect op de economische groei en de werkgelegenheid per regio uiteen. Deze verschillen zijn namelijk grotendeels te verklaren door verschillende bedrijvigheid per regio. Vooral in de regio's waar veel industriële activiteiten en veel internationale transportbedrijven zijn, krimpt de werkgelegenheid bovengemiddeld (H2.2).

De gevolgen van de economische crisis op de werkgelegenheid werken ook door in de omvang en de samenstelling van de WW-instroom. We zien dat nu, tijdens de huidige economische crisis, juist de groepen die over het algemeen kansrijk op de arbeidsmarkt zijn relatief vaker werkloos worden. Het blijkt dat tijdens de huidige economische crisis de WW-instroom gemiddeld jonger is dan voor de crisis. Hierdoor heeft de WW-instroom gemiddeld ook korter recht op WW. De economische crisis treft vooral de conjunctuurgevoelige bedrijfstakken. Het risico om de WW in te stromen is het grootst in de Uitzendsector. Het instroomrisico is in deze bedrijfstak tijdens de economische crisis verdubbeld ten opzichte van een jaar geleden. Ook bedrijfstakken als Industrie, Bouw en Hout en Transport worden meer dan gemiddeld getroffen. Dit zijn bedrijfstakken waar relatief veel mannen werken, met als gevolg dat mannen tijdens de crisis relatief meer de WW instromen dan vrouwen. Vrouwen werken relatief veel in bedrijfstakken die minder conjunctuurgevoelig zijn (Gezondheid, Onderwijs en Overheid). In bepaalde regio's bevinden zich meer bedrijfstakken die getroffen wor-

den door de economische crisis (vooral Industrie). Hierdoor zijn deze regio's kwetsbaarder dan andere, met als gevolg een hogere instroom in de WW.

Belangrijk is dat UWV haar re-integratiedienstverlening aanpast aan de ontwikkeling en samenstelling van haar klantpopulatie. De uitdaging begin vorig jaar was nog om de re-integratiedienstverlening vooral te richten op de kwetsbare groepen (zoals ouderen, langdurig werklozen, arbeidsgehandicapten en werklozen met een beperkte beschikbaarheid). Nu moeten alle zeilen bijgezet worden om ook de werkzoekenden met een goede arbeidsmarktpositie weer zo snel mogelijk aan het werk te helpen (of te voorkomen dat ze werkloos worden), ook om vakkennis en ervaring te behouden. Bovendien heeft een grotere groep jongeren nu ook dienstverlening nodig. Aangezien ze over het algemeen maar kort recht hebben op WW, betekent dit dat het moeilijk is om ze tijdens hun WW-periode aan een baan te helpen. Het kabinet heeft een actieplan jeugdwerkloosheid opgesteld om te voorkomen dat jongeren thuis zitten zonder werk of niet naar school gaan. Andere vormen van dienstverlening die worden ingezet tijdens de crisis zijn eveneens gericht op preventie: van werk naar werk en van werk via scholing naar werk (mobiliteitscentra, EVC en scholingsbonus). Ook de per 1 april 2009 ingevoerde deeltijd WW is één van de maatregelen die werkloosheid moet voorkomen. Tot en met juni van dit jaar maken ongeveer 19.000 mensen gebruik van deze regeling. Het gaat hier voornamelijk om mensen uit de Industrie, maar ook uit de Financiële dienstverlening en Winkelbedrijf en Groothandel (H5).

De nieuwste CPB-ramingen leiden tot een iets lagere prognose van de WW-instroom in 2009. Op grond van de huidige realisaties voorspellen wij dat de feitelijke WW-instroom hoger zal uitpakken

De meest recente ramingen van het CPB zijn iets minder somber dan eerder dit jaar. De economische crisis blijft voorlopig zeker aanhouden (H2.1). Dit betekent dat het beroep op de WW dit (en volgend) jaar naar verwachting verder zal stijgen. Door de uitzonderlijke economische omstandigheden heerst er grote onzekerheid over de toekomstige ontwikkeling van de WW. Dit uit zich in het feit dat de verwachtingen voor 2009 opnieuw substantieel zijn bijgesteld: voor de vijfde keer sinds augustus 2008 (H2.3). Hoewel de economische groeicijfers niet wezenlijk zijn veranderd, heeft het CPB iets optimistischer verwachtingen ten aanzien van de werkloosheidsontwikkeling. Aan deze optimistischere verwachting ligt ten grondslag dat door de invoering van de deeltijd WW minder ontslagwerklozen worden verwacht, dat de winstontwikkeling bij bedrijven mee zal vallen en de loonkosten minder zullen stijgen. Als we kijken naar de motivering van het CPB voor de lagere werkloosheid dan kunnen daar kanttekeningen bij gezet worden. Als de winsten van bedrijven meevallen dan leidt dat in het model van het CPB tot meer investeringen (en ook tot meer overheidsinkomsten) en dus tot meer werk. Als de meevallende winstcijfers van bedrijven echter het gevolg zijn van hard snijden in de personeelskosten dan zal er eerder sprake zijn van een verdere stijging van de werkloosheid. Daarnaast is de invloed van deeltijd WW moeilijk in te schatten. We verwachten een drukkend effect op de omvang van het aantal gevallen ontslag WW. De omvang van het effect hangt echter af van de mate waarin werkgevers gebruik maken van de regeling deeltijd WW, ofwel van de verwachtingen van de werkgevers. Als de werkgevers geen einde aan de crisis zien in de nabije toekomst, is het heel wel denkbaar dat ze kiezen voor direct ontslag en niet voor de tijdelijke oplossing van deeltijd WW. Door deze onzekerheid rond het gedrag van werkgevers met betrekking tot de invoering van deeltijd WW wordt het maken van betrouwbare prognoses nog moeilijker dan het al was (H2.1).

De actuele prognose van de WW-instroom is gebaseerd op de laatste CPB ramingen en daarnaast op de realisaties WW over het eerste half jaar van 2009. De raming van het aantal beslissingen voor 2009 is verder verhoogd. Voor 2009 worden nu 631.000 beslissingen verwacht, een toename van 145.000 ten opzichte van de vorige raming. De belangrijkste verklaring ligt in de introductie en uitbreiding van de regeling voor deeltijd WW. Daarnaast is de prognose van het aantal beslissingen ontslag WW¹ op basis van de realisaties over de eerste helft van 2009 opnieuw verhoogd. Ultimo 2009 wordt een lopend WW-bestand verwacht van 362.000. De eerste cijfers tot en met augustus 2009 laten zien dat het aantal ontslag WW-uitkeringen harder stijgt dan verwacht volgens de huidige prognose. We gaan er nu al vanuit dat de realisaties bij ontslag WW over heel 2009 hoger zullen uitkomen. De onzekerheid is groot over het totale aantal aanvragen deeltijd WW in 2009. Of het totale beroep op de WW (ontslag WW en deeltijd WW) daarom ook groter zal zijn dan nu gepronosticeerd, is nog niet te aan te geven (H2.3).

De maximale duur van de WW is verkort. Onder invloed van de slechte economische omstandigheden neemt het aantal WW-uitkeringen sterk toe én neemt de uitstroom wegens het bereiken van

¹ Exclusief deeltijd WW

de maximale uitkeringsduur ook nog eens sterk toe. We verwachten dat in 2010 al bijna de helft van alle uitstroom uit de WW uitstroomt wegens bereiken van de maximum duur: ruim 150.000 personen. Dat is een ruime verdubbeling ten opzichte van 2008. Als gevolg daarvan neemt de doorstroom naar de Bijstand en het aantal niet uitkeringsgerechtigden (Nuggers) sterk toe (H2.3).

Door de stijging van de WW-populatie als gevolg van de economische crisis nemen ook de re-integratietrajecten en –diensten voor deze groep toe. In de eerste acht maanden van 2009 zijn al nagenoeg evenveel trajecten gestart als in heel 2008. Het aantal gestarte diensten is in de eerste acht maanden van 2009 nu al 8% groter dan over heel 2008. De toename van het aantal gestarte trajecten gaat echter gepaard met een daling van het plaatsingspercentage. Over de eerste acht maanden van 2009 is het plaatsingspercentage nu gezakt naar 43%, 8%-punt minder dan vorig jaar (H2.8).

Bij de AG-populatie zien we ook een stijging van het aantal AG trajecten (+13% vergeleken met de eerste acht maanden van 2008). De stijging van het aantal AG trajecten is vrijwel volledig toe te schrijven aan de stijging in het aantal trajecten voor de Wajongpopulatie. Tot en met augustus 2009 zijn er bijna evenveel trajecten voor Wajongers gestart als in heel 2008. Over de hele linie zien we ook bij de AG populatie een daling van het plaatsingspercentage. De daling van het plaatsingspercentage AG is gelijk aan de daling van het plaatsingspercentage van de WW populatie, beide -8% punt (H2.8).

Daling werkgelegenheid in de uitzendsector leidt tot afname van de vangnetgroep zieke uitzendkrachten: verwachte toename van zieke werklozen als gevolg van de crisis is nog niet zichtbaar

De instroom in het ZW-vangnet zal naar verwachting in 2009 met 13% afnemen ten opzichte van 2008. Deze afname is grotendeels toe te schrijven aan de daling van het aantal zieke uitzendkrachten binnen de vangnetpopulatie. Als gevolg van de economische crisis daalt het aantal uitzendkrachten en dit vertaalt zich in minder ziekmeldingen en dus minder ZW-toekenningen voor deze groep. Door het grote aandeel van de zieke uitzendkrachten bij de ZW-toekenningen (37% in 2008) werkt een afname sterk door in de totale ZW-instroom (H2.7). Een ander mogelijk gevolg van de economische crisis is dat zieke uitzendkrachten minder snel uitstromen. Het uitstroomprofiel van deze groep laat zien dat uitzendkrachten die halverwege 2008 ziek werden minder snel uitstroomden dan uitzendkrachten die 2,5 jaar eerder ziek werden. De uitstroompatronen van de zieke WW'ers, einde-dienstverbanders en herintredende arbeidsongeschikten voor de instroomcohorten tussen eind 2005 en half 2008 zijn niet aan grote veranderingen onderhevig (H4.1).

De verwachting was ook dat als gevolg van de economische crisis en de daarmee samenhangende toename van de WW-instroom het aantal zieke werklozen in het vangnet zou stijgen. Deze stijging is nog niet zichtbaar. De verwachting is dat dit pas met enige vertraging doorwerkt in het aantal zieke werklozen (H2.7). De groep zieke WW'ers is een belangrijke groep om te blijven monitoren, aangezien zij, samen met de einde-dienstverbanders, een ongunstig uitstroomprofiel hebben. Dat wil zeggen dat ze een kleinere kans hebben om te herstellen voor het einde van de wachttijd in vergelijking met de andere vangnetgroepen. Hoewel een relatief klein aantal zieke WW'ers en einde-dienstverbanders in het vangnet komen (respectievelijk 16% en 10% van de instroom tussen oktober 2005 en mei 2007), hebben deze groepen uiteindelijk de grootste omvang bij de WIA-poort (respectievelijk 35% en 42%). Bij de vangnetgroep einde-dienstverbanders moet hierbij in ogenschouw genomen worden, dat er sprake is van een selectie-effect bij instroom in het vangnet. Einde-dienstverbanders blijken vooral vaak het einde van de wachttijd te bereiken als ze pas lang na de eerste ziektegedag onder verantwoordelijkheid van UWV vallen ("laatingestroomde einde-dienstverbanders"). Voordat zij onder verantwoordelijkheid van UWV vielen, had hun werkgever een re-integratieverplichting tegenover hen, tot die tijd dus zonder resultaat. We hebben het hier dus over de "zwaardere" gevallen. De "lichtere" gevallen, die lang voor het einde van hun dienstverband ziek werden, zijn immers al tijdens de verzuimbegeleiding van de werkgever weer hersteld en komen hierdoor niet in beeld bij UWV (H4.1).

Invloed van de economische crisis op de gewijzigde instroom in de WIA en Wajong onderwerp van analyses

De WIA-instroom in 2009 groeit harder dan verwacht. De prognose voor het aantal toekenningen voor 2009 is verhoogd van 25.500 naar 27.300. De toename is groter dan op grond van structurele ontwikkelingen verwacht kan worden. De vraag is of de economische crisis hierbij een rol speelt. Een eerste analyse in deze UKV geeft hierover geen uitsluitsel. Daarom komen we hier in een volgende UKV op terug (H2.4).

Ook de Wajonginstroom stijgt harder dan was verwacht in het tweede en derde kwartaal van 2009. Als deze trend aanhoudt zal het aantal beslissingen in 2009 uitkomen op 25.000 in plaats van de eerder voorspelde 23.000. De reden voor deze stijging is niet duidelijk. Er zijn meerdere verklaringen mogelijk. Ten eerste kan de toename van de instroom te wijten zijn aan de economische crisis. Jongeren met een beperking (of mensen uit hun omgeving) verwachten dat ze geen werk kunnen vinden en vragen daarom een Wajonguitkering aan. De toename kan ook verband houden met de invoering van de nieuwe Wajongwet. Een nieuwe wet brengt onzekerheid. Jongeren met een beperking zouden daarop kunnen anticiperen door de aanvraag van de Wajong-uitkering niet uit te stellen tot volgend jaar. Naast deze twee verklaringen kunnen er echter ook andere verklaringen zijn, die nu niet bekend zijn. De stijging vraagt om een nadere analyse. Ook hier komen we op terug in een volgende UKV.

1.2 Inzicht in de ziektebeelden van de recente Wajonginstroom

Betere indeling ziektebeelden Wajong: betrouwbaarheid dossieronderzoek van kenniscentrum wordt bevestigd

Eind 2007 heeft UWV een nieuwe hoofdgroep ontwikkelingsstoornissen ingevoerd. Voor de Wajonginstroom vanaf 2008 kunnen we daarom een betere indeling maken naar ziektebeelden. In 2008 is bijna iedereen in de Wajong geïnclassificeerd volgens de nieuwe diagnosesystematiek. De verdeling van de ziektebeelden in 2008 komt in grote lijnen overeen met de bevindingen uit het Wajong dossieronderzoek. Dit geeft een extra onderbouwing van de betrouwbaarheid van het dossieronderzoek en vergroot de hardheid van de uitspraken die in dit onderzoek zijn gedaan.

Bij de Wajonginstroom komt een verstandelijke beperking het meest voor

Bijna 40% van de Wajonginstroom in 2008 heeft een verstandelijke beperking. Binnen de groep verstandelijk beperkten is de groep met een licht verstandelijke beperking het grootst. Van de ingestroomde Wajongers heeft 11% een stoornis in het autistische spectrum en 4% een ADHD ziektebeeld. Verder heeft 25% van de instroom in 2008 een psychisch ziektebeeld en 14% een somatisch ziektebeeld.

Aantal Wajongers met alleen ADHD of alleen een zeer lichte verstandelijke beperking is klein. Vaak is er sprake van comorbiditeit

Verder blijkt dat 42% van de ingestroomde Wajongers een tweede diagnose heeft (comorbiditeit). Het percentage comorbiditeit is hoger naarmate de verstandelijke beperking lichter is. Met Wajongers met een lichte en zeer lichte verstandelijke beperking is dus bij een groot deel meer aan de hand. Dit geldt ook voor Wajongers met een ADHD ziektebeeld als eerste diagnose: bij 64% is sprake van comorbiditeit. Zetten we de verdeling naar eerste diagnose en die naar tweede diagnose naast elkaar, dan kunnen we concluderen dat bij 1,5% van de Wajongers alleen sprake is van ADHD, en bij 3% van de instroom alleen sprake is van een zeer lichte verstandelijke beperking. Wajongers met alleen een ADHD ziektebeeld stromen dus niet op grote schaal de Wajong in, in tegenstelling tot wat vaak beweerd wordt. Het aantal Wajongers met alleen een zogenaamde "lichte" aandoening is dus klein.

1.3 Rekening houden met de invloed van de uitkomsten van de dienstverlening en met de verwachtingen van klanten op de klanttevredenheid

UWV onderzoekt voor allerlei onderdelen van de dienstverlening hoe tevreden de klanten zijn. Deze klantonderzoeken hebben twee doelen. Enerzijds levert het sturingsinformatie op. Het klantonderzoek dient dan als informatiebron om de dienstverlening te kunnen verbeteren. Anderzijds levert het verantwoordingsinformatie op. Het klantonderzoek fungeert dan als thermometer voor de klanttevredenheid. Het blijkt dat de klanttevredenheid niet alleen afhangt van de kwaliteit van de geleverde dienstverlening (het proces), maar ook van de verwachtingen van klanten en de uitkomsten van de dienstverlening. Wanneer een klant niet krijgt wat hij wil (zoals een re-integratietraject, een uitkering of een baan) kan dat leiden tot ontevredenheid en tot een negatieve beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening. Dit is een probleem omdat UWV gebonden is aan wet- en regelgeving en bovendien afhankelijk is van andere factoren die van invloed zijn op de uitkomsten van de dienstverlening (zoals de situatie op de arbeidsmarkt en het aannamebeleid van werkgevers). Dit maakt het voor UWV een lastige opgave om alle klanten tevreden te stellen. Bij de interpretatie van klanttevredenheidsonderzoek moeten we daarom rekening houden met de uitkomsten van de dienstverlening. Hetzelfde geldt voor de verwachtingen van klanten. Niet uitge-

komen verwachtingen van een klant en teleurstellingen als gevolg daarvan kunnen - net als bij de uitkomsten van de dienstverlening - tot een negatieve beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening leiden. Voor het eerst hebben we nu inzicht in de mate waarin uitkomsten van de dienstverlening en de klantverwachtingen meewegen in het rapportcijfer over de klanttevredenheid. Dit wordt geïllustreerd aan de hand van een voorbeeld in paragraaf 3.2, het klantonderzoek naar de tevredenheid van WIA-klanten over het claimbeoordelingsgesprek met de verzekeringsarts. Een tegenvallende uitslag van een claimbeoordeling heeft het meest een negatief effect op de waardering voor het gesprek met de verzekeringsarts. Gemiddeld geven mensen die het niet eens zijn met de beslissing van de claimbeoordeling 1,3 rapportcijferpunt lager. Daarnaast blijkt dat wanneer deze tegenvallende uitslag ook nog eens niet verwacht werd door de klant dat dit rapportcijfer met nog bijna een heel punt (-0,8) afneemt. De vraag is hoe we in de toekomst hiermee rekening kunnen houden bij het doen van klantonderzoek. Het voorbeeld laat zien dat bij de claimbeoordeling van de WIA de uitslag van de claimbeoordeling, het niet eens zijn met de uitslag en het niet verwachten van een "negatieve" uitslag (een uitslag waar de klant het niet mee eens is) sterk bepalend zijn voor de tevredenheid van klanten over het gesprek met de verzekeringsarts.

Als we rekening willen houden met de invloed van de uitkomsten van de dienstverlening en met de verwachtingen van klanten, dan dienen klantonderzoeken sturingsinformatie op deze punten op te leveren. Dit soort onderzoek gericht op de verbetering van de dienstverlening vergt een andere onderzoeks aanpak (kwalitatieve onderzoeksmethoden als focusgroepen en diepte-interviews, naast kwantitatieve) dan het meten van de klanttevredenheid om te kunnen verantwoorden (kwantitatief onderzoek). De resultaten die de kwalitatieve methoden opleveren kunnen weer als input dienen voor kwantitatief onderzoek. Andere mogelijkheden die klantonderzoek verbeteren zijn het opnemen van vragen over de uitkomsten en de attributie ervan, een juiste timing van onderzoek en het doen van longitudinaal onderzoek (H3.2).

Tot slot wordt in hoofdstuk 3 zoals altijd inzicht gegeven in de ontwikkeling van de klachtintensiteit binnen UWV. Bij de ZW is de klachtintensiteit in de eerste acht maanden van 2009 gelijk gebleven en bij de WW is de klachtintensiteit met 12% gedaald ten opzichte van dezelfde periode in 2008. Hoewel de klachtintensiteit AG sterk is opgelopen, blijkt dit naar het zich laat aanzien een tijdelijk karakter te hebben als gevolg van de reorganisatie van het WIA-proces. De stijging van de klachtintensiteit AG is in augustus omgebogen naar een forse daling (H3.1).

2 Volumeontwikkelingen

De meest recente ramingen van het CPB zijn iets minder somber dan eerder dit jaar. Daarbij kunnen echter kanttekeningen geplaatst worden, met name als het over de werkloosheid gaat. De economische crisis blijft voorlopig zeker aanhouden. Dit betekent dat het beroep op de WW dit (en volgend) jaar verder zal stijgen. De onzekerheid over de ontwikkeling blijft echter groot. De realisaties t/m augustus duiden er op dat het aantal ontslag WW harder toeneemt dan verwacht. We gaan er nu al vanuit dat daarom de realisaties ontslag WW over heel 2009 hoger zullen uitkomen, dan de actuele prognose gebaseerd op de laatste CPB-ramingen aangeeft. De onzekerheid wordt nog versterkt door de invoering van deeltijd WW. Of het totale beroep op de WW (ontslag WW en deeltijd WW) ook groter zal zijn dan de actuele prognose is daarom nog niet aan te geven.

De maximale duur van de WW is sterk verkort. Onder invloed van de slechte economische omstandigheden neemt het aantal WW-uitkeringen sterk toe én neemt de uitstroom wegens het bereiken van de maximale uitkeringsduur ook nog eens sterk toe. We verwachten dat in 2010 al bijna de helft van alle uitstroom uit de WW uitstroomt wegens bereiken van de maximum duur: ruim 150.000 personen. Dat is een ruime verdubbeling ten opzichte van 2008. Als gevolg daarvan neemt de doorstroom naar de Bijstand en het aantal niet uitkeringsgerechtigden (Nuggers) sterk toe.

Door de economische crisis neemt de werkgelegenheid in 2009 af: dit betekent een daling in het aantal werkende verzekerden. Deze daling zien we terug in vrijwel alle bedrijfssectoren wanneer we het aantal verzekerden eind juni 2009 vergelijken ten opzichte van eind december 2008. De sectoren waar het aantal verzekerden het sterkst krimpt, zijn de Uitzendbedrijven, Bouwnijverheid en Overige bedrijven (onder meer telefonie en communicatie, bewakingsbedrijven, culturele instellingen). De sector Agrarische bedrijven en visserij en Horeca laten een groei zien, dit betreft vooral seizoenswerk.

De conjunctuurgevoeligheid varieert per bedrijfssector en regionaal verschilt de bedrijvigheid vaak sterk. Hierdoor loopt het effect op de economische groei en de werkgelegenheid per regio uiteen. Vooral in de regio's waar veel industriële activiteiten en veel internationale transportbedrijven zijn, krimpt de werkgelegenheid bovengemiddeld.

De WIA-instroom groeit in 2009 harder dan verwacht. Uit een eerste analyse kan nog niet worden vastgesteld wat de invloed van de economische crisis is op deze toename. Hierop komen we in een volgende UKV terug.

Bij de Wajong is er ook sprake van een grotere toename in het tweede en derde kwartaal van 2009 dan was verwacht. Hiervoor zijn meerdere verklaringen mogelijk: de economische crisis en de invoering van de nieuwe Wajong per 1 januari 2010. Ook dit zullen we nog gaan onderzoeken.

De raming van de ZW-toekenningen is naar beneden bijgesteld omdat de economische crisis een groter effect heeft op ontwikkelingen bij uitzendkrachten dan was verwacht (namelijk een grotere daling van aantal ZW-toekenningen bij uitzendkrachten). Voor de zieke werklozen geldt het omgekeerde: het effect van de crisis (een sterke stijging van de WW-instroom) is nog niet zichtbaar in de omvang van de toekenningen en uitkeringsjaren, maar zal pas met vertraging doorwerken. De stijging van de ZW-uitkeringsjaren in 2009 is grotendeels toe te schrijven aan de einddienstverbanders.

Bij de begeleiding van werklozen zien we in de eerste acht maanden van 2009 een toename van de re-integratietrajecten en de re-integratiediensten. Dit houdt verband met de forse stijging van het aantal werklozen als gevolg van de economische crisis. Deze toename van het aantal gestarte trajecten gaat echter gepaard met een daling van het plaatsingspercentage. Over de eerste 8 maanden van 2009 is het plaatsingspercentage nu gezakt naar 43%, 8%-punt minder dan vorig jaar. Bij de AG-populatie zien we in de eerste acht maanden van 2009 ook een stijging van het aantal AG trajecten (+13% vergeleken met de eerste acht maanden van 2008). Nadere analyse geeft aan dat deze toename vrijwel volledig is toe te schrijven aan de stijging in het aantal trajecten voor de Wajongpopulatie. Over de hele linie zien we ook bij de AG populatie een daling van het plaatsingspercentage. De daling van het plaatsingspercentage AG is gelijk aan de daling van het plaatsingspercentage van de WW populatie (beide -8% punt).

2.1 Economisch beeld

Nederlandse economie krimpt in 2009 en is stabiel in 2010

Het CPB heeft de ramingen uit het CEP (maart 2009) in juni van dit jaar verder naar beneden bijgesteld. In de meest recente CPB-prognose (september 2009) is er echter sprake van een iets minder sombere verwachting voor de economie en de werkloosheid. In 2010 verwacht het CPB geen verdere krimp meer van het BBP omdat de wereldhandel weer licht zal toenemen. 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 in 2009 met 14% dalen en in 2010 met bijna 10%. Ook de consumptie vertoont voor beide jaren een lichte afname. De onzekerheid over de ontwikkelingen blijft groot, wat opnieuw tot uiting komt in de snel op elkaar volgende 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	3,6	2,0	-4,75	0,0
Olieprijs (Brent, in dollars per vat)	54,4	65,2	72,5	96,9	58,0	65,0
Werkzame beroepsbevolking (personen) ^a	0,0	2,2	2,6	2,1	-0,75	-2,75
Werkgelegenheid werknemers (arbeidsjaren) ^a	0,0	1,6	2,3	1,2	-1,5	-2,75
w.v. marktsector	0,0	1,9	2,7	1,2	-2,5	-5,25
w.v. zorgsector	1,6	2,4	1,5	1,8	2,75	2,0
w.v. overheid	-1,9	-0,8	0,2	0,5	0,25	0,0
Werkloosheid (in % van beroepsbevolking)	6,5	5,5	4,5	3,9	5,25	8,0

^a procentuele mutatie ten opzichte vorig jaar.

Bron: CPB, MEV 2010, september 2009. Cursieve cijfers betreffen ramingen.

Minder werkgelegenheid, meer werkloosheid

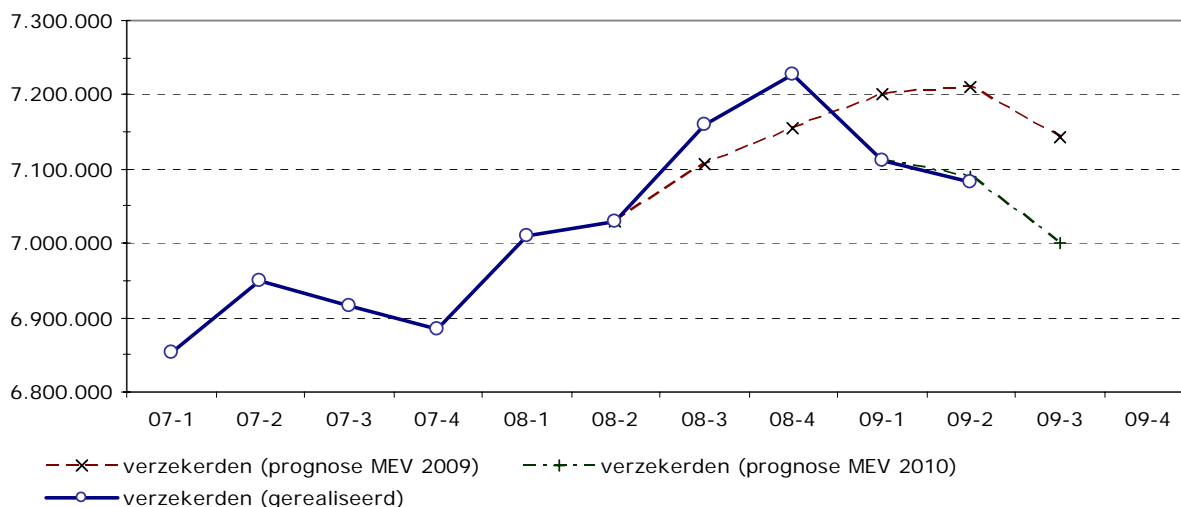
Door de ongunstige economische ontwikkeling daalt de werkgelegenheid in de marktsector naar verwachting als gevolg van de productietierugval in dit jaar (zie tabel 2.1). Deze daling zal vooral in 2010 zichtbaar worden. Voor de overheidssector verwacht het CPB een vrijwel gelijkblijvende werkgelegenheid en de zorgsector vertoont een stijging van bijna 3% in 2009 en 2% in 2010. Het CPB verwacht dat de werkloosheid sterk zal stijgen tot ongeveer 8% van de beroepsbevolking in 2010. Deze stijging is echter minder groot dan in de ramingen van mei 2009 naar voren kwam.

Hoewel het CPB de economische groeicijfers voor 2010 niet wezenlijk heeft veranderd (MEV 2010, september 2009) ten opzichte van de raming in mei 2009 (CEP), heeft het CPB dus iets optimistischer verwachtingen ten aanzien van de werkloosheidsontwikkeling. Aan deze optimistischere verwachting ligt ten grondslag dat door de invoering van de deeltijd WW minder ontslagwerkkolven worden verwacht, dat de winstontwikkeling bij bedrijven mee zal vallen en de loonkosten minder zullen stijgen. Als we kijken naar de motivering van het CPB voor de lagere werkloosheid dan kunnen daar kanttekeningen bij gezet worden. Als de winsten van bedrijven meevallen dan leidt dat in het model van het CPB tot meer investeringen (en ook tot meer overheidsinkomsten) en dus tot meer werk. Als de meevallende winstcijfers van bedrijven echter het gevolg zijn van hard snijden in de personeelskosten dan zal er eerder sprake zijn van een verdere stijging van de werkloosheid. Daarnaast is de invloed van deeltijd WW moeilijk in te schatten. We verwachten een drukkend effect op de ontslag WW. De omvang van het effect hangt echter af van de mate waarin werkgevers gebruik maken van het instrument van deeltijd WW, ofwel van de verwachtingen van de werkgevers. Als de werkgevers geen einde aan de crisis zien in de nabije toekomst, is het heel wel denkbaar dat ze kiezen voor direct ontslag en niet voor de tijdelijke oplossing van deeltijd WW. Door deze onzekerheid rond het gedrag van werkgevers met betrekking tot de invoering van deeltijd WW wordt het maken van betrouwbare prognoses nog moeilijker dan het al was.

2.2 Werkende verzekerden en arbeidsmarkt

Werkende verzekerden

Door de crisis neemt de werkgelegenheid sterk af. Het CPB verwacht (MEV 2010) dat de werkende beroepsbevolking (werknemers) in 2009 krimpt met circa 1½ % ten opzichte van 2008. In de MEV 2009 verwachtte het CPB nog dat de werkende beroepsbevolking in 2009 met ¼% zou groeien. Het aantal werkende verzekerde personen volgt de ontwikkeling van de werkende beroepsbevolking. Vanaf eind 2005 tot en met eind 2008 is het aantal werkende verzekerden met circa 2% per jaar gegroeid. De groei van het aantal werkende verzekerden is echter begin 2009 in een daling omgeslagen (zie figuur 2.1). Waar in de rest van de paragraaf over verzekerden wordt gesproken, worden alleen die verzekerden bedoeld die werkzaam zijn.

Figuur 2.1 Ontwikkeling van het aantal werkende verzekerden (gerealiseerd), prognoses MEV 2009 en MEV 2010


Bron: Polisadministratie, CPB prognoses (bewerkt voor de ontwikkeling van het aantal verzekerden)

Verzekerden per bedrijfssector

Afgezien van seizoenswerk krimpt het aantal verzekerden in de meeste bedrijfssectoren. Eind juni 2009 is het aantal verzekerden gemiddeld over alle bedrijfssectoren 2,0% lager dan eind december 2008 (zie tabel 2.2). De sectoren waar het aantal verzekerden het sterkst krimpt zijn: Uitzendbedrijven (-18,1%), Overige bedrijven en verzekerden (-8,1%) en Bouwnijverheid (-4,2%). Groei is er in de sectoren Agrarische bedrijven en visserij (9,2%) en Horeca (4,3%), vooral door seizoenswerk.

Tabel 2.2 Aantal werkende verzekerde personen per bedrijfssector, december 2008 en juni 2009 (x 1.000)

Bedrijfssectoren (geclusterd)	Ultimo dec. 2008	Ultimo juni 2009	Mutatie-% juni 2009 t.o.v. december 2008
Land-, bosbouw en visserij	106	116	9,2%
Bouwnijverheid (inclusief Railbouw)	217	207	-4,2%
Industrie	935	910	-2,7%
Detailhandel, grootwinkelbedrijven, reparatiebedrijven	722	711	-1,5%
Reinigingsbedrijven	115	111	-3,8%
Havenbedrijven	68	66	-3,4%
Personen- en goederenvervoer	319	307	-3,5%
Horeca (inclusief catering)	306	319	4,3%
Gezondheids- en welzijnzorg (incl. part. opleidingen)	1.177	1.172	-0,4%
Financiële dienstverlening	182	180	-0,9%
Groothandel (inclusief Uitgeverij)	465	456	-1,9%
Zakelijke dienstverlening (exclusief Uitzendbedrijven)	820	822	0,2%
Uitzendbedrijven	430	352	-18,1%
Overheidssectoren (inclusief Werk en (re)integratie)	1.174	1.174	0,0%
Overige bedrijven en verzekerden ^a	195	179	-8,1%
Totaal	7.228	7.082	-2,0%

Bron: Polisadministratie

^a) Telefonie en communicatie, bewakingsbedrijven, culturele instellingen, baggerbedrijven, overige takken van bedrijf en beroep, verdragsgevallen

Conjunctuurgevoeligheid van de bedrijfssectoren

De afname van de werkgelegenheid en het aantal verzekerden volgt de productiekrimp met enige vertraging. In hoeverre de ontwikkeling van werkgelegenheid die van de productie volgt, hangt af van de mate van arbeidsintensiteit van de productie. Bovendien zijn de verschillen tussen de bedrijfssectoren groot. Zo is de industrie zeer conjunctuurgevoelig en de krimp van de werkgelegenheid valt vroeg in de conjunctuurcyclus. Detail- en groothandel zitten in een middenpositie, de markt voor voedingsmiddelen krimpt nauwelijks en de vraag naar luxe goederen krimpt sterk. In tabel 2.3 is per bedrijfssector weergegeven wat de mate van conjunctuurgevoeligheid van werkge-

legenheid is bij het begin van de vorige de economische crisis². In de tabel is ook aangegeven in welk stadium van de economische crisis de werkgelegenheidskrimp start (vroeg, laat of midden).

Tabel 2.3 Ontwikkeling van het aantal vacatures per bedrijfssector (x 1.000): conjunctuurgevoeligheid en termijn van effect op de werkgelegenheid in de eerste fase van de economische crisis, 2000-2002

	2000 I	2001 I	2001 II	2002 II	Mutatie 2001-I t.o.v. 2000-I	Mutatie 2002-II t.o.v. 2001-II	Conjunc- tuur- gevoelig	Plaats in de cyclus
Land-, bosbouw en visserij	3,4	4,4	3,4	4	29%	18%	0	laat
Industrie	28,9	24,5	24,8	16,8	-15%	-32%	++	vroeg
Bouwnijverheid	21,3	19,8	20,1	14,2	-7%	-29%	+	midden
Detail-, groothandel, reparatie	36,1	35,3	35,9	27,7	-2%	-23%	0	midden
Horeca	9,8	9,3	9,5	9,9	-5%	4%	0	midden
Vervoer en communicatie	11,6	11,4	10,7	7,8	-2%	-27%	+	midden
Financiële dienstverlening	9,1	8,2	7,5	4,8	-10%	-36%	++	vroeg
Zakelijke dienstverlening	51,4	54,4	54,9	32	6%	-42%	+	laat
Openbaar bestuur	9,3	9,8	9,6	9	5%	-6%	--	laat
Onderwijs (gesubsidieerd)	5,4	5,7	7	5,8	6%	-17%	-	laat
Gezondheids- en welzijnszorg	19,7	22,8	23,8	20,9	16%	-12%	-	laat
Totaal	215,6	215,6	218,1	162,0	0%	-26%		

Bron: CBS Statline, ING Economisch Bureau (bewerking SBK/KC UWV). Conjunctuurgevoeligheid: ++ zeer sterk, + sterk, 0 gemiddeld, - weinig, -- nauwelijks

Aan de ontwikkeling van het aantal vacatures per bedrijfssector in de periode 2007-III t/m 2009-II kunnen we zien dat de vraag naar arbeid bij de huidige crisis in vergelijking met de vorige crisis sneller afneemt (zie tabel 2.4). In alle bedrijfssectoren, uitgezonderd Openbaar bestuur, is het aantal vacatures eind juni 2009 al sterk afgenomen ten opzichte van eind juni 2008. Eind september 2008 was het aantal vacatures nog gemiddeld stabiel (ten opzichte van eind september 2007). Echter alleen in de Detail- en Groothandel, Zakelijke dienstverlening, Openbaar bestuur en Gezondheids- en Welzijnszorg was er nog geen sprake van een afnemend aantal vacatures.

Tabel 2.4 Ontwikkeling van het aantal vacatures per bedrijfssector (x 1.000), 2007-III t/m 2009-II

	2007 III	2008 III	2008 II	2009 II	Mutatie 2007-III t.o.v. 2008-III	Mutatie 2009-II t.o.v. 2008-II
Land-, bosbouw en visserij	4,9	3,7	4,6	2,4	-24%	-48%
Industrie	24,9	23,5	26,1	8,2	-6%	-69%
Bouwnijverheid	19,5	16,8	19,5	6,8	-14%	-65%
Detail-, groothandel, reparatie	40,2	40	42,7	20,4	0%	-52%
Horeca	13,5	12,2	16,3	8,5	-10%	-48%
Vervoer en communicatie	13,2	11,8	12,8	5	-11%	-61%
Financiële dienstverlening	14	10,9	11,9	7,6	-22%	-36%
Zakelijke dienstverlening	55,8	55,7	60,5	26,7	0%	-56%
Openbaar bestuur	8,2	17,1	10,9	15,5	109%	42%
Onderwijs (gesubsidieerd)	6,6	5,9	8	5,6	-11%	-30%
Gezondheids- en welzijnszorg	26,6	28,8	28,9	21,9	8%	-24%
Totaal	238,2	237,5	255,9	136,8	0%	-47%

Bron: CBS Statline (bewerking SBK/KC UWV)

² Zie ook: Langenberg, H. Werkgelegenheidsontwikkeling in de jaren 1994–2004, Sociaal economische trends 2004 IV, CBS Voorburg; Provinciale economie in het nauw, ING Economisch Bureau, 22 mei 2009.

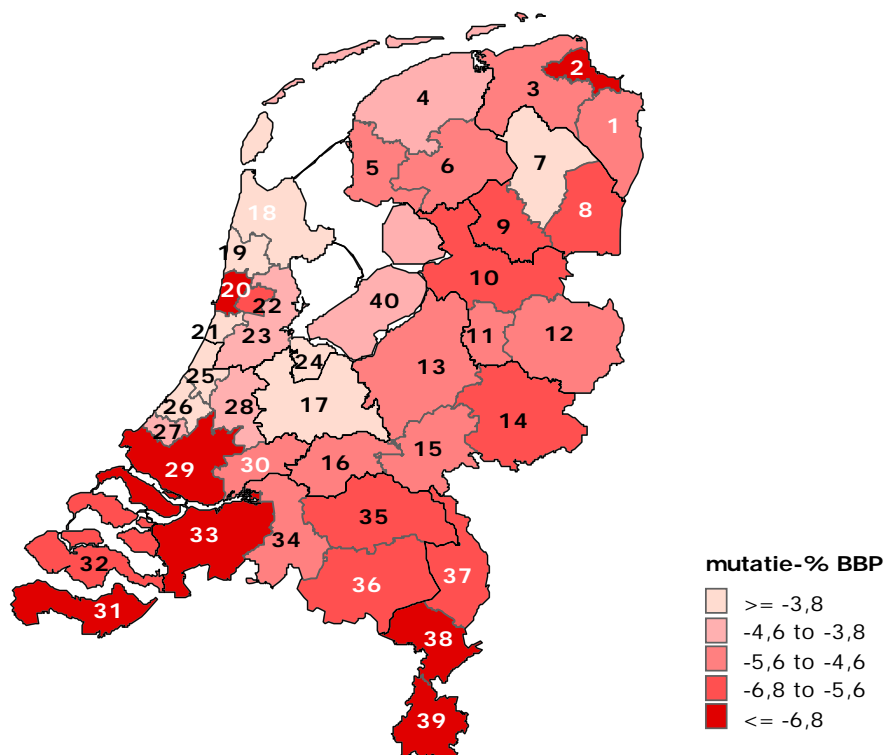
Regionale ontwikkeling van de economie en aantal verzekerden

In figuur 2.2 is weergegeven hoe de economie per regio zich naar verwachting ontwikkelt.³ Regio's hebben veelal een sterk verschillende bedrijfsopbouw. Soms is er sprake van een zeer kenmerkende en weinig diverse bedrijvigheid. Zo wordt de regio Delft en Westland vooral gekenmerkt door glastuinbouw en de regio IJmond door de industrie rond de Hoogovens (Corus). Hoogwaardige industrie bepaalt het bedrijfsmatige karakter van de regio Zuidoost-Noord-Brabant (ASML, Philips, Océ). Een geheel ander karakter heeft 's-Gravenhage, waar openbaar bestuur en zakelijke dienstverlening de arbeidsmarkt domineren.

Niet alleen de samenstelling van het bedrijfsleven is verschillend, ook het internationale karakter verschilt. Zo zijn de vervoersbedrijven rond Schiphol (regio Groot-Amsterdam) meer internationaal georiënteerd dan bijvoorbeeld de vervoersbedrijven rond Utrecht. De krimp in de vervoersbedrijven rond Schiphol zal daardoor sterker zijn dan bij de vervoersbedrijven in Utrecht.

Op de kaart is te zien dat in de regio's Utrecht, Gooi en Vechtstreek, agglomeraties Haarlem, Leiden en Bollenstreek en 's-Gravenhage de verwachte krimp laag is. Zakelijke dienstverlening en Overheidssectoren zijn in die regio's sterk vertegenwoordigd. Het aantal verzekerden zal naar verwachting in die regio's minder dan gemiddeld afnemen. De verwachte economische krimp is onder andere sterk in regio's Delfzijl en omgeving Zuidoost-Drenthe, Noord-Overijssel, IJmond, West, Noordoost en Zuidoost van Noord-Brabant, Limburg, Rijnmond en Zeeuws-Vlaanderen. Dit zijn regio's waar de industrie sterk vertegenwoordigd is. Hier zal het aantal verzekerden meer dan gemiddeld afnemen. De verschillen zullen echter groot zijn. Zo krimpt de voedingsmiddelenindustrie veel minder dan de overige industrie en is de kleinschalige en hoogwaardige industrie arbeidsintensief. In de non-food arbeidsintensieve industrie krimpt het aantal verzekerden naar verwachting sterk.

Figuur 2.2 Verwachte mutatie BBP per COROP-regio (2009, exclusief delfstofwinning)



Bron: CPB, CBS (raming per COROP-regio SBK/KC UWV)

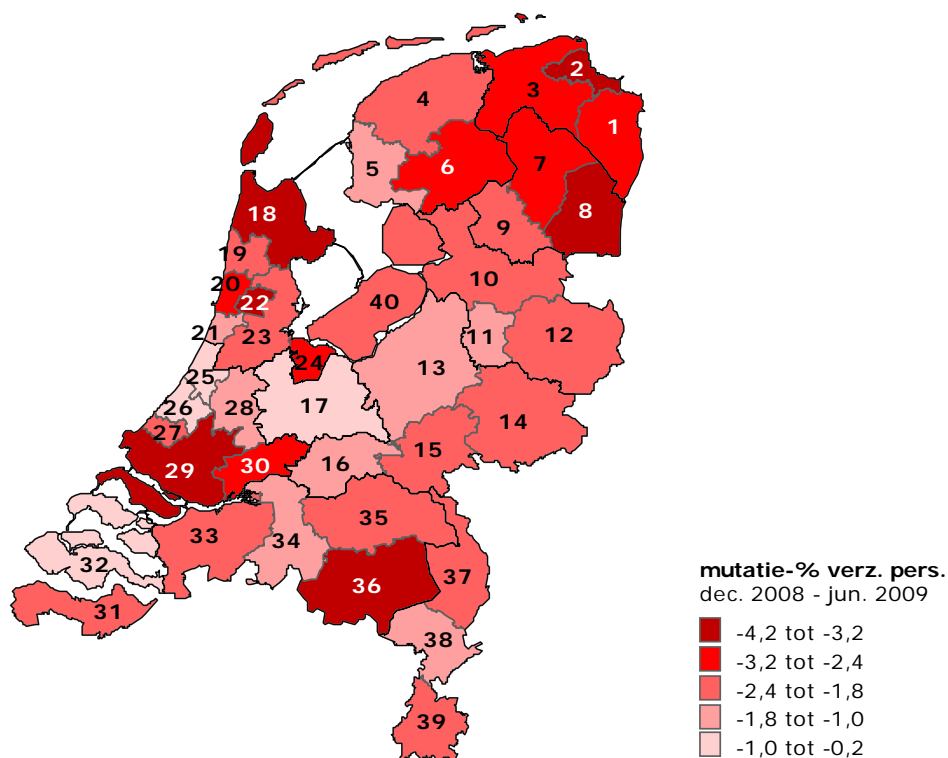
³ Raming is gebaseerd op:

- (Prognose) *Juniraming CPB*, Persbericht nr. 18. CPB 16 juni 2009. (bruto binnenlands product = som van de toegevoegde waarde van de productie van alle bedrijfssectoren; voor 2009: - 4¾%).
- (Gegevens) CBS Statline mutatie toegevoegde waarde van de productie per bedrijfssector (1^{ste} kwartaal 2009).
- (Methodiek) Groot S, e.a., Regionale schokbestendigheid van de Nederlandse economie, ESB 15 mei 2009. ING Economisch Bureau, Provinciale economie in het nauw, 22 mei 2009.

In figuur 2.3 is te zien dat het aantal verzekerden vooral afneemt in: de noordelijke regio's, uitgezonderd Zuidwest-Friesland, het oosten van Overijssel en Gelderland, Noord-Brabant, Zeeuws-Vlaanderen, Limburg, Groot-Rijnmond en in vrijwel geheel Noord-Holland. Er zijn slechts vier regio's waar het aantal verzekerden relatief weinig afneemt: de agglomeraties Leiden en Bollenstreek, 's-Gravenhage en overig Zeeland. De regionaal verschillende krimp van het aantal verzekerden in de regio's kan grotendeels verklaard worden door verschillende bedrijvigheid per regio. Vooral in de regio's waar veel industriële activiteiten en veel internationale transportbedrijven zijn, krimpt de werkgelegenheid bovengemiddeld. Regio's met relatief veel metaal- en elektrotechnische industrie, zoals Noord-Brabant en Zuidoost-Drenthe, krimpen sterker dan regio's met relatief veel voedingsmiddelenindustrie, zoals overig Zeeland en Utrecht.

Bij het vergelijken van figuur 2.2 en figuur 2.3 dient in aanmerking worden genomen dat de productiekrimp (bbp) met vertraging doorwerkt in de werkgelegenheidscijfers.

Figuur 2.3 Ontwikkeling van het aantal verzekerden, december 2008 - juni 2009, per COROP-regio



Nr	COROP-regio	Nr	COROP-regio	Nr	COROP-regio
1	Oost-Groningen	15	Arnhem/Nijmegen	29	Groot-Rijnmond
2	Delfzijl en omgeving	16	Zuidwest-Gelderland	30	Zuidoost-Zuid-Holland
3	Overig Groningen	17	Utrecht	31	Zeeuws-Vlaanderen
4	Noord-Friesland	18	Kop van Noord-Holland	32	Overig Zeeland
5	Zuidwest-Friesland	19	Alkmaar en omgeving	33	West-Noord-Brabant
6	Zuidoost-Friesland	20	IJmond	34	Midden-Noord-Brabant
7	Noord-Drenthe	21	Agglomeratie Haarlem	35	Noordoost-Noord-Brabant
8	Zuidoost-Drenthe	22	Zaanstreek	36	Zuidoost-Noord-Brabant
9	Zuidwest-Drenthe	23	Groot-Amsterdam	37	Noord-Limburg
10	Noord-Overijssel	24	Het Gooi en Vechtstreek	38	Midden-Limburg
11	Zuidwest-Overijssel	25	Agglomeratie Leiden en Bollenstreek	39	Zuid-Limburg
12	Twente	26	Agglomeratie 's-Gravenhage	40	Flevoland
13	Veluwe	27	Delft en Westland		
14	Achterhoek	28	Oost-Zuid-Holland		

2.3 WW

Verwachting voor 2009 verder naar boven bijgesteld

Door de uitzonderlijke economische omstandigheden heerst er grote onzekerheid over de toekomstige ontwikkeling van de economie en in het verlengde daarvan ook over de ontwikkeling van de WW. Dit uit zich in het feit dat de verwachtingen voor 2009 opnieuw substantieel zijn bijgesteld: voor de vijfde keer sinds augustus 2008. In tabel 2.5 zijn de actuele verwachtingen weergegeven. Deze zijn gebaseerd op de CPB-ramingen uit de Macro Economische verkenningen 2010 en op de realisaties over de eerste helft van 2009. De onzekerheid over de ontwikkeling van de WW wordt verder vergroot door de introductie van deeltijd WW.

Tabel 2.5 WW-instroom, -uitstroom, lopend bestand en afwijzingen (x1.000)⁴

	2007	2008	2009-I	2009-II	2009-III	2009-IV	2009
Beslissingen	306,8	299,4	123,4	149,8	158		(486) 631
Afwijzingen	53,8	57,4	26,8	28,8	29		(102) 112
Toekenningen	253,0	242,1	96,7	121,0	129		(384) 519
Beëindigingen	311,2	262,3	69,7	79,9	94		(315) 328
Lopend bestand	192,6	171,1	197,8	239,0	274		(240) 362
Mutaties (%)							
Beslissingen	-17	-2					(62) 112
Afwijzingen	-10	7					(78) 96
Toekenningen	-19	-4					(59) 116
Beëindigingen	-16	-16					(20) 25
Lopend bestand	-23	-12					(40) 112

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

De raming van het aantal beslissingen voor 2009 is verder verhoogd. Voor 2009 worden nu 631.000 beslissingen verwacht, een toename van 145.000. De belangrijkste verklaring ligt in de introductie en uitbreiding van de regeling voor deeltijd WW. Daarnaast is de prognose van het aantal beslissingen ontslag WW⁵ op basis van de realisaties over de eerste helft van 2009 opnieuw verhoogd. De aanpassingen bij de instroom hebben ook invloed op de uitstroom. De verwachte uitstroom in 2009 wordt verhoogd naar 328.000. Ultimo 2009 wordt een WW-bestand verwacht van 362.000. De eerste cijfers tot en met augustus 2009 laten zien het aantal ontslag WW harder stijgt verwacht volgens de huidige prognose. We gaan er nu al vanuit dat de realisaties bij ontslag WW over heel 2009 hoger zullen uit komen. De onzekerheid is groot over het aantal verwachte aanvragen deeltijd WW. Of het totale beroep op de WW (ontslag WW en deeltijd WW) ook groter zal zijn dan in tabel 2.5 is weergegeven is nog niet te aan te geven.

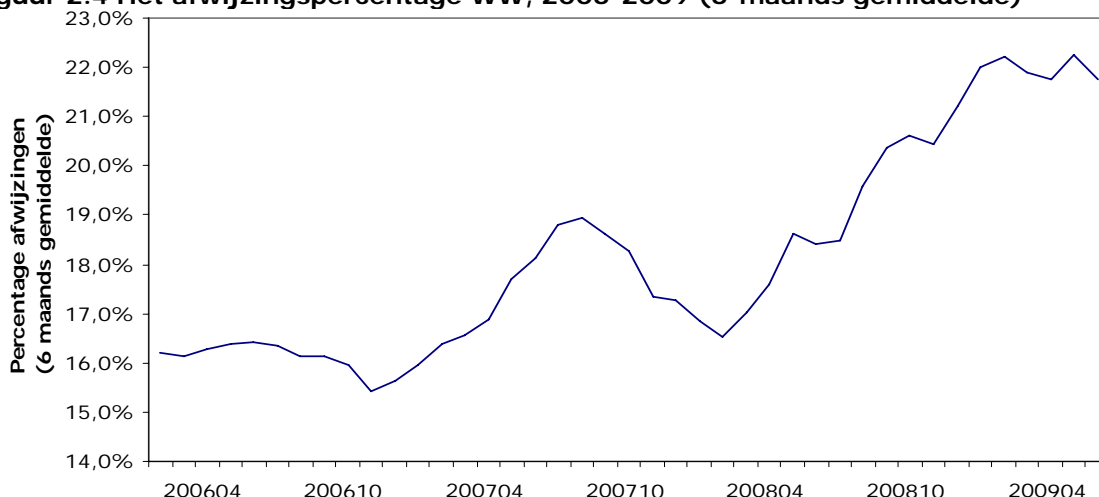
Het afwijzingspercentage bij ontslag WW is gestabiliseerd

Sinds oktober 2008 zien we een sterke toename van het percentage afwijzingen (figuur 2.4). Nadere analyse van de stijging geeft aan dat er voor deze toename nog geen eenduidige verklaring is⁶. In ieder geval is duidelijk dat de veranderde samenstelling van de instroom een rol speelt. Naar alle waarschijnlijkheid spelen echter ook de andere verklaringsgronden een rol bij de stijging, waarbij de gedachten in eerste instantie uitgaan naar de invoering van de digitale WW-aanvraag. We volgen de ontwikkeling van het afwijzingspercentage nauwlettend. De laatste twee kwartalen is het percentage gestabiliseerd. Het schommelt nu rond de 22%.

⁴ Inclusief deeltijd WW

⁵ Exclusief deeltijd WW

⁶ In UKV 2009-II, paragraaf 2.3 is een nadere analyse uitgevoerd van de reden van de toename.

Figuur 2.4 Het afwijzingspercentage WW, 2006-2009 (6-maands gemiddelde)


De doorstroom van ontslag WW naar de Bijstand stijgt sterk

De bijstelling van de prognose ontslag WW heeft consequenties voor de raming van de doorstroom naar de Bijstand. Twee elementen spelen daarbij een rol: de omvang van de verwachte uitstroom en het percentage uitstroom wegens maximale duur. De omvang van de verwachte uitstroom volgt uit de WW-prognose. Dat geldt ook voor de ontwikkeling van het percentage uitstroom wegens het bereiken van de maximale duur. Volgens de actuele prognose neemt het percentage dat de maximale duur bereikt toe van 27% in 2008 naar 39% in 2009, 47% in 2010 en 50% in 2011. De gevolgen van deze wijzigingen voor de prognose van de doorstroom naar de Bijstand zijn opgenomen in tabel 2.6.

Tabel 2.6 Prognose doorstroom ontslag WW naar de Bijstand

	2007	2008	2009	2010	2011
Beëindigde uitkeringen ontslag WW (x 1000)	311,2	262,3	328	378	428
Uitstroom in personen ontslag WW (x 1000)	271,2	232,0	285	325	368
Uitstroom wegens maximale duur (% uitstroom)	25%	27%	39%	47%	50%
Uitstroom wegens maximale duur in personen (x 1000)	67,8	62,6	111	153	183
Doorstroom WW naar Bijstand, personen (x 1000)	12,2	11,8	21	31	38
Mutatie doorstroom naar Bijstand (%)		-3%	79%	45%	25%

De doorstroom naar de Bijstand stijgt tot circa 31.000 in 2010. Ook na 2011 zal de doorstroom nog verder stijgen. Het merendeel van de werklozen stroomt echter niet door naar de Bijstand: 122.000 mensen (bijna 80%) volgen in 2010 een andere route. Ze hebben ofwel alsnog kort na uitstroom werk gevonden, ofwel ze hebben andere uitkering, ofwel ze komen niet in aanmerking voor een Bijstanduitkering. In het laatste geval gaan ze behoren tot de niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (NUG). In kennismemo 09/06 "Bijstand, NUG, of werkhervatting na het bereiken van de maximale uitkeringsduur WW" is een analyse gemaakt van de verdeling over de verschillende categorieën. De uitkomsten zijn sterk afhankelijk van de ontwikkeling van de werkhervattingskans na uitstroom uit de WW. Uitgaande van de laatst bekende werkhervattingskans (2008) wordt geschat dat ongeveer 25% Nugger wordt en ongeveer 54% alsnog kort na uitstroom werk vindt of een andere uitkering heeft (bijvoorbeeld WAO). Als deze werkhervattingskans onder de invloed van de economische crisis verslechtert, en daar kunnen we wel van uitgaan, dan zullen deze percentages echter snel veranderen: minder vaak snelle werkhervatting na het bereiken van de maximale duur van de WW-uitkering en meer doorstroom naar de Bijstand en een toename van het aantal Nuggers. De onzekerheid rond deze cijfers is dus erg groot.

2.4 WAO/ WIA

Verwachtingen WAO licht bijgesteld

Door het sluiten van de WAO stromen er vanaf 2006 geen arbeidsongeschikten meer in waarvan de aanvang van het recht op WAO ingaat na 31 december 2005. Er blijft echter nog een restinstroom over. Dit zijn vooral aanvragen uit 2005 of eerdere jaren, die om diverse redenen pas nu tot uitke-

ring komen (overloop oude jaren), en rechten die heropend worden. Deze restinstroom zal gestaag kleiner worden. De reparatieactie rond de herbeoordeling van 45-plussers heeft daarnaast voor een extra instroom gezorgd in 2007 en 2008. Datzelfde geldt voor de herbeoordeling van eerdere aanvragen naar aanleiding van het opheffen van de maximering van het maatmanloon. Na het aflopen van deze actie neemt de instroom echter duidelijk af. Verwacht wordt dat deze gestage afname verder doorzet.

Onder invloed van de realisaties is de raming van het aantal beslissingen voor 2009 iets verhoogd tot 6.400. Dat geldt ook voor het verwachte aantal toekenningen, dat daalt van 8.200 in 2008 naar 5.800 (4.900) in 2009. De prognose van de uitstroom is in vergelijking met de vorige raming onder invloed van de nieuwe realisaties iets verlaagd. Doordat het WAO-bestand steeds kleiner wordt, blijft de uitstroom echter afnemen. Het aantal beëindigingen neemt af van 46.100 in 2008 naar 45.100 in 2009. Het gevolg van de aanpassingen bij de in- en uitstroom is dat het WAO-bestand iets minder snel afneemt dan in de vorige UKV verwacht werd. Ultimo 2009 neemt het bestand af tot 518.800 (517.500).

Tabel 2.7 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	2,4	1,3		(5,4) 6,4
Afwijzingen	1,2	0,8	0,2	0,2	0,1		(0,5) 0,6
Toekenningen	11,7	8,2	1,5	2,2	1,2		(4,9) 5,8
Beëindigingen	54,7	46,1	11,4	11,6	10,9		(45,5) 45,1
Lopend bestand	596,0	558,1	548,2	538,8	529		(517,5) 518,8

Mutaties (%)

Beslissingen	6	-30					(-40) -30
Afwijzingen	3	-30					(-40) -30
Toekenningen	6	-30					(-40) -30
Beëindigingen	-27	-16					(-1) -2
Lopend bestand	-7	-6					(-7) -7

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

Groeiend aantal nieuwe WIA-uitkeringen, aantal afwijzingen blijft gelijk

We constateren dat we bij de WIA in een fase gekomen zijn dat de verwachtingen ten aanzien van het aantal nieuwe WIA-uitkeringen voortdurend naar boven moeten worden bijgesteld. De prognose van het aantal beslissingen voor 2009 is verhoogd van 42.500 naar 44.200 (tabel 2.8). Weliswaar is er sprake van een daling van de geregistreerde instroom in het tweede kwartaal van 2009, maar dit betreft een administratieve daling als gevolg van de reorganisatie van het WIA-proces binnen UWV. Vergelijken met de veranderingen in de voorafgaande jaren zijn dit grote bijstellingen. Deze toename is ook groter dan op grond van structurele ontwikkelingen verwacht kan worden. De vraag is of de economische crisis hierbij een rol speelt. Als dat het geval is bestaat de kans op verdere verhogingen. De groei van het aantal beslissingen is volledig het gevolg van de groei van het aantal toekenningen. Het aantal toekenningen neemt zowel toe bij de IVA als bij de WGA. Het aantal afwijzingen is vrijwel constant. Als gevolg daarvan zakt het afwijzingspercentage van 40% naar 38,5%.

In een eerste analyse is nagegaan of deze groei zich concentreert in bepaalde leeftijdsklassen, sectoren of naar geslacht, of juist evenredig verspreid is over de verschillende groepen. Uit de analyse blijkt dat de groei in het aantal aanvragen bij de vrouwen sterker is dan bij de mannen. Bij vrouwen is in elke leeftijdsklasse sprake van groei. De groei wordt groter naarmate de leeftijd stijgt. Bij de mannen begint de groei pas bij 45 jaar, bij mannen jonger dan 35 jaar daalt het aantal beslissingen zelfs tussen 2007 en 2008. Of de groei bij de oudere leeftijdscategorieën te wijten is aan de economische crisis is niet duidelijk. De groei van de IVA is *iets* sterker dan die van de WGA. Ouderen krijgen relatief vaak een IVA-uitkering. De iets sterkere groei van de IVA kan daarom mogelijk deels worden toegeschreven aan de hogere leeftijd van de nieuwe instromers.

Een meer dan gemiddelde groei van het aantal claimbeslissingen en toekenningen zien we in de sectoren (financiële) dienstverlening, uitzendbedrijven en overheid (exclusief onderwijs). Ook hier is het beeld niet eenvoudig te interpreteren. De toename in de sector (financiële) dienstverlening

en in de uitzendbranche zou kunnen duiden op de economische crisis. De toename bij de overheid past echter weer niet in dit beeld.

De uitkomsten uit deze analyse kunnen nog geen antwoord geven of en in hoeverre de economische crisis een rol speelt. In een volgende UKV komen we hier op terug.

Tabel 2.8 Ontwikkeling WIA-volume⁷ (x 1.000)

	2007	2008	2009-I	2009-II	2009-III	2009-IV	2009
Beslissingen	39,0	42,2	11,6	9,1	11,0	(42,5)	44,2
Afwijzingen	16,6	16,9	4,2	3,5	4,1	(17,0)	16,9
Toekenningen	22,4	25,3	7,4	5,6	6,9	(25,5)	27,3
- IVA ⁸	5,4	6,6				(7,5)	7,8
- WGA ⁹	17,0	18,7				(18,0)	19,5
Beëindigingen	3,1	4,2	1,4	1,2	1,5	(5,2)	5,4
- IVA	0,7	1,2				(1,8)	1,8
- WGA	2,4	3,0				(3,4)	3,6
Lopend bestand ¹⁰	38,3	59,4	65,5	69,9	75,3	(79,9)	81,3
- IVA	8,4	13,9				(19,6)	19,8
- WGA	29,9	45,6				(60,3)	61,5
Mutaties (%)							
Beslissingen	1	8				(2)	8
Afwijzingen	-4	2				(1)	0
Toekenningen	6	13				(2)	5
Beëindigingen	50	35				(24)	28
Lopend bestand	103	55				(34)	37

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

2.5 Wajong

Instroom Wajong stijgt de laatste twee kwartalen beduidend sneller dan verwacht

De ontwikkeling bij de Wajong begint ook af te wijken van de verwachtingen. We zien het tweede en derde kwartaal van 2009 een duidelijke stijging van de instroom. Volgens de actuele raming zal het aantal beslissingen in 2009 uitkomen op 23.000 (tabel 2.9). Maar als deze trend aanhoudt is de verwachting dat het aantal beslissingen zal stijgen naar 25.000. De reden voor deze stijging is niet duidelijk. Er zijn meerdere verklaringen mogelijk. Ten eerste kan de toename van de instroom te wijten zijn aan de economische crisis. Jongeren met een beperking (of mensen uit hun omgeving) verwachten dat ze geen werk kunnen vinden en vragen daarom een Wajonguitkering aan. De toename kan ook verband houden met de invoering van nieuwe Wajongwet. Een nieuwe wet brengt onzekerheid. Jongeren met een beperking zouden daarop kunnen anticiperen door het aanvragen van een Wajong-uitkering niet uit te stellen tot volgend jaar. Naast deze twee verklaringen kunnen er echter ook andere verklaringen zijn, die nu niet bekend zijn.

Indien de genoemde mechanismen van toepassing zijn zal het aantal beslissingen in het laatste kwartaal van 2009 waarschijnlijk verder stijgen. Als de stijging het gevolg van de economische crisis dan kan het aantal beslissingen in 2010 verder stijgen. Als er daarentegen sprake is van een anticipatie-effect kan de instroom in 2010 terugvallen naar een duidelijk lager niveau. De stijging vraagt om een nadere analyse. We komen hierop terug in een volgende UKV.

⁷ WIA-volume inclusief voorschotten en heropeningen.

⁸ Toekenningen IVA zijn inclusief overgangen van WGA naar IVA

⁹ Toekenningen WGA zijn exclusief overgangen van WGA naar IVA

¹⁰ Bestand IVA inclusief overgangen van WGA naar IVA, Bestand WGA exclusief overgangen WGA naar IVA.

Tabel 2.9 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	6,0	6,4	(22,9)	23,0
Afwijzingen	5,3	5,7	1,5	1,6	1,7	(6,0)	6,1
Toekenningen	15,3	16,1	4,1	4,4	4,7	(16,8)	16,9
Beëindigingen	4,4	4,3	1,1	0,9	1,0	(4,9)	4,6
Lopend bestand	166,8	178,6	181,5	185,0	188,7	(190,5)	190,9
Mutaties (%)							
Beslissingen	19	6				(5)	5
Afwijzingen	40	8				(5)	5
Toekenningen	13	5				(5)	5
Beëindigingen	-10	-2				(14)	7
Lopend bestand	7	7				(7)	7

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

2.6 Waz

De WAZ ontwikkelt zich conform de verwachtingen

De sluiting van de WAZ voor nieuwe arbeidsongeschikten betekent niet dat er geen instroom meer is. Er blijft een zekere instroom doordat er sprake is van heropende uitkeringen. In vergelijking met vorige UKV zijn de aanpassingen minimaal. In 2009 worden circa 400 beslissingen verwacht en in 2010 300. Het betreft hier vooral heropende uitkeringen. Ook bij de prognose van de uitstroom zijn de aanpassingen minimaal. Door de geringe wijzigingen bij in- en uitstroom wijzigt ook de prognose van het bestand nauwelijks. Ultimo 2009 neemt het bestand af tot 34.500 (34.700). Het bestand zal ook in de jaren daarna gestaag blijven afnemen

Tabel 2.10 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	0,1	0,1	(0,4)	0,4
Afwijzingen	0,2	0,1	0,0	0,0	0,0	(0,1)	0,1
Toekenningen	1,2	0,6	0,1	0,1	0,1	(0,3)	0,3
Beëindigingen	5,5	4,9	1,3	1,2	1,1	(4,4)	4,5
Lopend bestand	43,0	38,7	37,5	36,4	35,4	(34,7)	34,5
Mutaties (%)							
Beslissingen	-6	-50				(-42)	-42
Afwijzingen	-6	-50				(-42)	-42
Toekenningen	-6	-50				(-42)	-42
Beëindigingen	-25	-11				(-11)	-8
Lopend bestand	-9	-10				(-10)	-11

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

2.7 Vangnet Ziektewet

De toekenningen zullen naar verwachting in 2009 met 13% afnemen ten opzichte van 2008. Deze afname is grotendeels toe te schrijven aan de daling van het aantal zieke uitzendkrachten binnen de vangnetpopulatie. Als gevolg van de economische crisis daalt het aantal uitzendkrachten en dit vertaalt zich in minder ziekmeldingen en dus minder ZW-toekenningen voor deze groep. Door het grote aandeel van de uitzendkrachten bij de toekenningen (37% in 2008) werkt een afname sterk door in de totale instroom. Op basis van cijfers over het eerste halfjaar van 2009 is voor de einde dienstverbanders uitgegaan van een iets grotere toename voor het gehele jaar en voor de zieke werklozen van een geringere stijging. De verwachting is dat het effect van de economische crisis (sterk stijgende WW-instroom) pas met enige vertraging doorwerkt in het aantal zieke werklozen.

Tabel 2.11 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	120,4
Einde dienstverbanders	27,4	25,8	31,2	37,4
Werklozen	67,7	33,0	21,1	22,1
Overig incl. arbeidsgehandicapten	42,0	32,1	35,5	37,2
Totaal	390,3	340,6	327,2	284,5

Noot: Cursieve waarden zijn ramingen.

De uitkeringsjaren laten een lichte stijging zien in 2009 die vrijwel geheel voor rekening komt van de groep einde dienstverbanders. Bij de zieke werklozen is de stijging van de WW-instroom als gevolg van de economische teruggang nog niet zichtbaar in de uitkeringsjaren. Voor 2009 verwachten we, mede op basis van het eerste halfjaar van 2009, nog een lichte afname.

Tabel 2.12 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	17,5
Einde dienstverbanders	21,7	20,6	22,4	26,9
Werklozen	35,0	29,0	21,2	20,2
Overig incl. arbeidsgehandicapten	7,9	7,1	7,2	7,4
Totaal	94,7	88,0	82,5	85,3

Noot: Cursieve waarden zijn ramingen.

2.8 Re-integratie¹¹

Verschuiving dienstverlening bij de WW van trajecten naar diensten

Bij de dienstverlening aan werklozen treedt de laatste jaren een verschuiving op van trajecten naar diensten. Onder diensten vallen reguliere diensten, scholing, en kortdurende trainingen. Werden er in 2006 nog 9.544 diensten gestart, in 2007 is dit gestegen tot 20.356 en bijna 24 duizend in 2008. De verschuiving van de re-integratiedienstverlening van ingekochte (volledige) trajecten naar modulair ingekochte diensten gaat in 2009 onverminderd door. De stijging van het aantal gestarte diensten (64%, vergeleken met de eerste acht maanden van 2008) is groter dan de toename van het aantal gestarte trajecten (36%, vergeleken met de eerste acht maanden van 2008).

Tabel 2.13 Ingekochte trajecten en diensten WW

	2005	2006	2007	2008	2009 t/m aug
Gestarte trajecten	53.272	27.218	18.908	14.742	14.357
Beëindigde trajecten	43.324	42.151	32.434	26.261	11.199
Lopende trajecten	62.088	47.111	33.584	22.065	25.223
Geplaatst	17.055	17.213	16.425	13.221	4.657
Plaatsingspercentage¹² (%)	39,4	40,9	49,6	51,2	43,4%
Gestarte diensten (inc.scholing)		9.544	20.356	26.288	28.305
Beëindigde diensten		2.763	12.414	27.092	18.487
Lopende diensten		7.006	14.945	14.060	23.878

Het aantal trajecten dat voor werklozen wordt ingezet, daalde de laatste jaren (van 2005 tot 2008) daarentegen fors. Dit hield verband met de afnemende WW-instroom en het dalende WW-bestand. In 2009 stijgt het aantal trajecten sterk onder invloed van de economische crisis. In de eerste acht

¹¹ Re-integratie op basis van voorlopige cijfers t/m augustus 2009. In deze paragraaf worden de ontwikkelingen van het aantal ingekochte re-integratietrajecten of modulair ingekochte diensten beschreven. De re-integratie die de werkcoach bewerkstelligt door alleen intensieve begeleiding van klanten is hierin niet meegenomen.

¹² Het Kenniscentrum berekent het plaatsingspercentage t/m aug 2009 zelf door het aantal plaatsingen als % van het aantal beëindigde trajecten (plaatsingen + niet plaatsingen) te berekenen.

maanden van 2009 zijn al nagenoeg evenveel trajecten gestart als in heel 2008. Ook het aantal gestarte diensten is in de eerste acht maanden van 2009 al 8% groter dan over heel 2008.

Het plaatsingspercentage schommelde de laatste twee jaar steeds rond het niveau van 50%. Het plaatsingspercentage is echter afhankelijk van de conjunctuur. We zagen het plaatsingspercentage al duidelijk afnemen in de eerste 4 maanden van 2009. Deze afname heeft zich voortgezet in de afgelopen 4 maanden. Over de eerste 8 maanden van 2009 is het plaatsingspercentage nu gezakt naar 43%, 8%-punt minder dan vorig jaar.

Re-integratie inspanningen Wajong nemen verder toe

In 2008 is het totaal aantal gestarte trajecten AG met 12% afgenomen (29.076 in 2008 tegen 33.078 in 2007). Waarschijnlijk hield dit verband met het aflopen van de herbeoordelingen in het kader van aSB. In de eerste acht maanden van 2009 zien we weer een stijging van het aantal AG trajecten (+13% vergeleken met de eerste acht maanden van 2008). Nadere analyse geeft aan dat deze toename vrijwel volledig is toe te schrijven aan de stijging van het aantal trajecten voor de Wajongpopulatie.

Onder invloed van de gunstige economische omstandigheden en de krapte op de arbeidsmarkt kon het plaatsingspercentage in 2007 en 2008 ook voor de AG populatie behoorlijke stijgen. Verwacht wordt dat ook bij de AG-populatie het percentage zal afnemen als gevolg van de economische crisis. Net als bij de WW populatie zien we ook voor de AG populatie een daling van het plaatsingspercentage in de eerste acht maanden van 2009. Het niveau van het plaatsingspercentage is lager dan op het niveau van 2007. We verwachten een verdere daling. De daling van het plaatsingspercentage AG is gelijk aan de daling van het plaatsingspercentage van de WW (beide -8% punt).

Tabel 2.14 Ingekochte trajecten arbeidsongeschikten¹³

	2005	2006	2007	2008	2009 t/m aug
Totaal arbeidsongeschikten					
Gestarte trajecten ¹⁴	33.034	32.101	33.078	29.076	21.582
Beëindigde trajecten	35.257	33.775	28.821	25.756	14.356
Lopende trajecten	49.742	45.135	47.925	44.904	48.766
Geplaatst	11.832	10.200	10.584	10.805	4.609
Plaatsingspercentage (%)	33,6	30,2	36,9	42,0	34,2
Wajong					
Gestarte trajecten			6.317	7.594	6.950
Beëindigde trajecten			4.327	4.034	2.955
Lopende trajecten			8.197	10.183	12.870
Geplaatst			1.584	1.969	1.302
Plaatsingspercentage (%)			36,6	48,8	44,1
WAO/WIA¹⁵					
Gestarte trajecten			12.689	11.362	6.827
Beëindigde trajecten			14.867	12.453	7.255
Lopende trajecten			20.218	19.405	20.302
Geplaatst			5.055	4.672	2.358
Plaatsingspercentage (%)			34,0	37,5	32,5

Uit tabel 2.14 kan worden opgemaakt dat het plaatsingspercentage bij de Wajong gemiddeld hoger is dan bij de WAO/WIA. De groepen zijn echter niet vergelijkbaar. De Wajong bestaat voor het overgrote deel uit jongeren. De WAO/WIA populatie is gemiddeld veel ouder. Ook spelen verschillen in ziektebeelden een rol. Daarnaast heeft de re-integratie-inspanning bij de Wajong een ander

¹³ Cijfers over 2007 en verder exclusief trajecten voor de vangnet ZW.

¹⁴ Gestarte trajecten is totaal ingekochte trajecten en diensten inclusief scholing.

¹⁵ Vanaf 2009t2 WAO/WIA inclusief WAZ.

karakter. Het gaat bij de Wajong vaak om re-integratie naar werk op minimumniveau en met doorlopende ondersteuning. Uit de tabel blijkt dat de inspanningen op het gebied van re-integratie van Wajongers in 2009 geïntensiveerd zijn. UWV voert diverse activiteiten uit om de participatie van jonggehandicapten te verhogen. Tot en met augustus 2009 zijn er bijna evenveel trajecten gestart als in heel 2008. Hoewel het plaatsingspercentage van de Wajong per tertiaal sterk kan schommelen, is er ten opzichte van 2008 wel een daling te zien. Dit houdt verband met 'de ruimte' op de arbeidsmarkt nu. Ondanks de huidige situatie op arbeidsmarkt is het plaatsingspercentage voor de Wajong nog altijd hoger dan in de veel krappere arbeidsmarktsituatie van 2007.

3 Klantoriëntatie

In 2009 is de klachtintensiteit bij AG (WAO/WIA/Wajong) sterk opgelopen. Over de eerste acht maanden in 2009 is deze 31% hoger dan in de vergelijkbare periode in 2008. Bij de ZW is de klachtintensiteit gelijk gebleven en bij de WW is de klachtintensiteit met 12% gedaald ten opzichte van 2008. De grootste stijging van de klachtintensiteit AG heeft zich voorgedaan bij de WIA. Vanaf maart is deze fors gestegen tot een piek in mei, daarna is de klachtintensiteit WIA weer gaan dalen. De toename van het aantal klachten bij AG doet zich voor bij drie klachtsoorten: de behandelingsduur, de betalingen en de communicatie met de klant. De stijging van de klachtintensiteit AG is in augustus omgebogen naar een forse daling en is naar het zich laat aanzien een tijdelijk fenomeen geweest, dat samenhangt met de reorganisatie binnen UWV ten aanzien van het WIA-proces.

We hebben ook onderzocht welke factoren de tevredenheid over het WIA-claimbeoordelingsgesprek met de verzekeringsarts beïnvloeden. De uitslag van de claimbeoordeling, het niet eens zijn met de uitslag en het niet verwachten van een "negatieve" uitslag (een uitslag waar de klant het niet mee eens is) blijken sterk bepalend te zijn voor de tevredenheid van klanten over dit gesprek. Daarnaast zijn klanten ook minder tevreden over het gesprek met de verzekeringsarts als bepaalde verwachtingen niet uitkomen. Dit geldt niet alleen voor het niet verwacht hebben van een "negatieve" uitslag, maar ook voor een kortere of langere gespreksduur dan verwacht. Ten slotte zijn klanten meer tevreden over het gesprek met de verzekeringsarts als zij van mening zijn dat zij vooraf voldoende informatie hebben gekregen over de inhoud van het gesprek. Dit heeft wederom te maken met de verwachtingen van klanten, maar dan met het bijstellen ervan.

Hoe kunnen we in de toekomst rekening houden met de invloed van de uitkomsten van de dienstverlening en de verwachtingen van klanten bij het doen van klantonderzoek? We maken hierbij onderscheid tussen klantonderzoek als informatiebron om de dienstverlening te kunnen verbeteren en klantonderzoek als thermometer voor de klanttevredenheid, met andere woorden tussen sturingsinformatie en verantwoordingsinformatie. De reden hiervoor is dat het verkrijgen van informatie om de dienstverlening te verbeteren c.q. te sturen, een andere aanpak vergt dan het meten van de klanttevredenheid ter verantwoording of om doorgevoerde verbeteringsmaatregelen te evalueren.

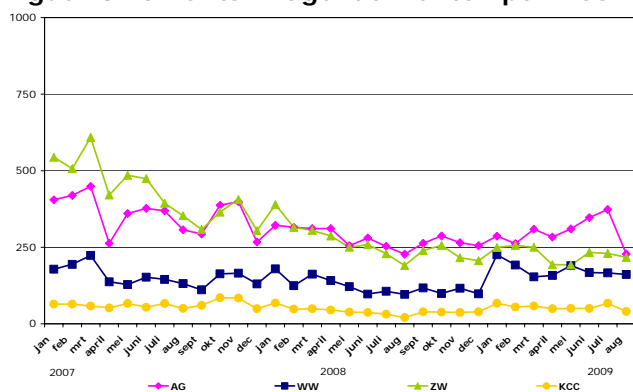
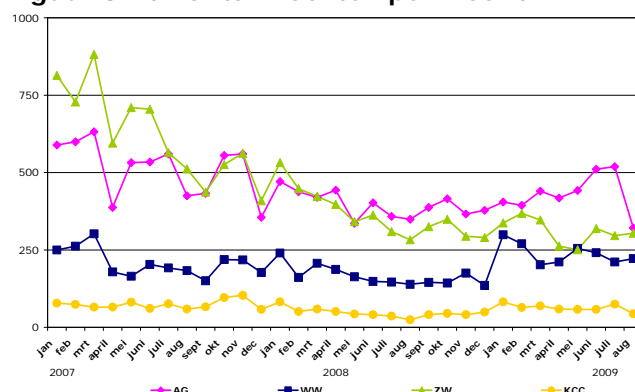
Als het doel van klantonderzoek is om informatie te krijgen om de dienstverlening te kunnen verbeteren, is het belangrijk om in ieder geval de verwachtingen van klanten in kaart te brengen met behulp van focusgroepen en diepte-interviews, oftewel met behulp van kwalitatief onderzoek. Zowel voor klantonderzoek dat bedoeld is als thermometer voor de klanttevredenheid (verantwoordingsinformatie) als voor klantonderzoek dat bedoeld is als informatiebron om de dienstverlening te kunnen verbeteren (sturingsinformatie) is het belangrijk om rekening te houden met de invloed van de uitkomsten van de dienstverlening op het oordeel van de klant. Een aantal mogelijkheden die we hierbij bespreken zijn: het opnemen van vragen over de uitkomsten en de attributie ervan, een juiste timing van onderzoek en het doen van longitudinaal onderzoek.

3.1 Klachten en klachtintensiteit

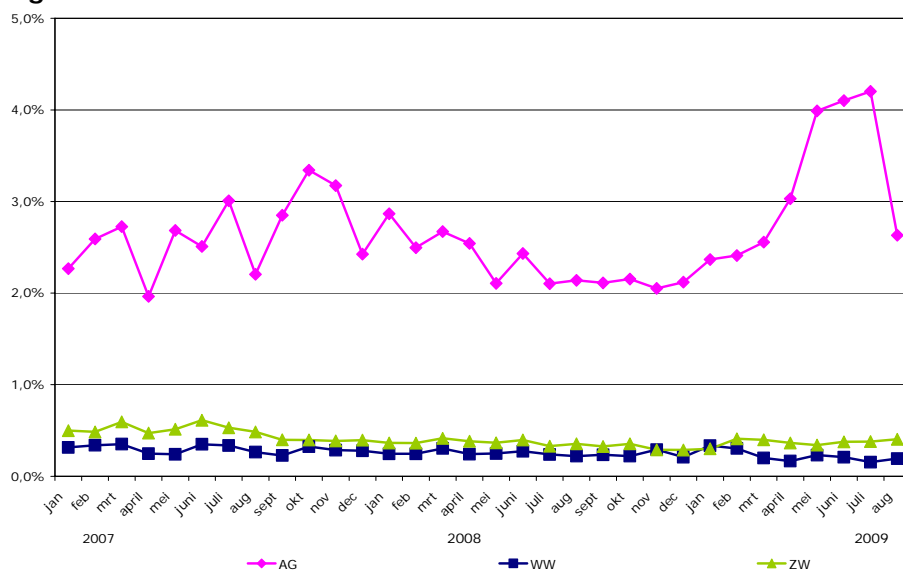
Door de aantallen klachten te monitoren en voor verschillende klantpopulaties specifieke klachtanalyses uit te voeren, kunnen we informatie genereren waarmee de organisatie kan leren van de klachten om de dienstverlening waar nodig verder te verbeteren. Een objectieve manier om het aantal klachten te monitoren en te vergelijken is de klachtintensiteit. Dit is een relatieve maat die het aantal klachten ten opzichte van het aantal primaire beslissingen weergeeft.

In de eerste acht maanden van 2009 hebben ruim 6.000 klanten geklaagd bij UWV over de WW, de AG wetten (WAO, WIA, WAZ en Wajong), de ziektewet voor vangnetters en het Klantcontactcentrum (KCC)¹⁶. Dit is 3% meer dan in de eerste acht maanden van 2008 toen ruim 5.800 klanten een of meerdere klachten hebben ingediend (figuur 3.1a). Gemiddeld is er in 2009 evenals als in de eerste acht maanden van 2008 1,3 klacht per klagende klant.

¹⁶ Dit zijn uitingen van ongenoegen waarbij 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*.

Figuur 3.1a Aantal klagende klanten per maand

Figuur 3.1b Aantal klachten per maand


In 2009 zijn door klanten die klagen ruim 8.300 klachten verdeeld over de verschillende klachtsoorten bij UWV binnen gekomen over de WW, de AG wetten, de ZW en het KCC. Het aantal klachten is hiermee in 2009 met 4% gestegen ten opzichte van 2008 (eerste acht maanden) toen ruim 8.000 klachten werden ingediend (figuur 3.1b). De stijging van het aantal klachten wordt voornamelijk veroorzaakt door de WW waar het aantal klachten met 37% is gestegen ten opzichte van 2008. Het aantal WW beslissingen¹⁷ is in diezelfde periode echter met 54% gestegen, waardoor het relatieve aantal klachten (de klachtintensiteit) bij de WW is gedaald.

Figuur 3.2 Klachtintensiteit¹⁸


Figuur 3.2 laat de ontwikkeling van de klachtintensiteit zien. In 2009 is de klachtintensiteit bij AG sterk opgelopen. In de eerste acht maanden in 2009 is de klachtintensiteit voor AG beslissingen met 31% gestegen ten opzichte van de eerste acht maanden van 2008. Bij de ZW is de klachtintensiteit gelijk gebleven en voor de WW is de klachtintensiteit met 12% gedaald ten opzichte van de eerste acht maanden in 2008. De stijging van de klachtintensiteit bij AG is opgelopen van gemiddeld 20 klachten per 1000 beslissingen begin 2009 naar een piek van ruim 40 klachten per 1000 beslissingen in juli. In augustus is echter een scherpe daling ingetreden en is het aantal klachten teruggelopen naar gemiddeld 26 per 1000 AG beslissingen. Bij de WW is het aantal klachten gemiddeld 2 per 1000 WW beslissingen en bij de ZW 4 per 1000 ZW beslissingen.

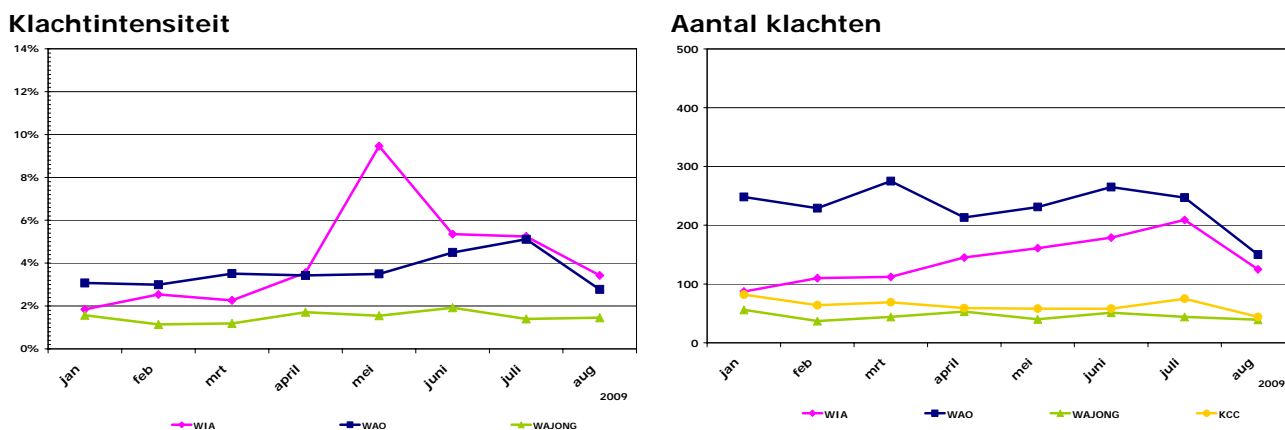
¹⁷ Aantal toekenningen, afwijzingen en beëindigingen

¹⁸ In deze klachtintensiteit zijn betalingsklachten en betalingsbeslissingen buiten beschouwing gelaten. Alle klachten c.q. klachtsoorten (enkelvoudige, meervoudige en escalatieklachten) zijn geplaatst tegenover de aantallen primaire beslissingen

Stijging klachtintensiteit vooral bij de WIA

De vraag is waardoor de stijging van het relatieve aantal klachten (de klachtintensiteit) bij AG wordt veroorzaakt. Een eerste stap is de klachtintensiteit op te splitsen naar de belangrijkste klantgroepen bij de arbeidsongeschiktheidsregelingen, WIA, WAO en Wajong. De grootste stijging in de klachtintensiteit blijkt zich te hebben voorgedaan bij de WIA (figuur 3.3). Vanaf maart is deze fors gaan stijgen tot een piek van ruim 9% in mei, om vervolgens te dalen naar 3,5% in augustus. Ook de klachtintensiteit voor de WAO is gestegen, maar minder fors dan bij de WIA. Het hoogste niveau bij de WAO is bereikt in juli met ruim 5%, waarna een daling is ingezet naar 2,7% in augustus. Bij de Wajong is de klachtintensiteit het laagst, met een lichte stijging in juni. Voor alle drie de wetten heeft de klachtintensiteit dus zijn hoogste punt bereikt in de maanden mei tot en met juli, om daarna te dalen.

Figuur 3.3 Klachtintensiteit en aantal klachten voor WIA, WAO en Wajong in 2009



De stijging van de klachtintensiteit wordt voornamelijk beïnvloed door het sterk teruglopen van de aantallen geregistreerde primaire beslissingen AG, dit in combinatie met een stijging van de klachten. Organisatorische en technische problemen als gevolg van de reorganisatie van het WIA-proces hebben geleid tot een daling van de productie in mei. Door deze daling is de tijdigheid van de WIA claimbeslissingen in mei fors gedaald. Met als gevolg dat het aantal klachten over de tijdigheid van de behandelingsduur is toegenomen. In juni is evenwel een herstel in de tijdigheid van de WIA beschikkingen ingetreden.

Klachten AG nemen tijdelijk toe, primaire beslissingen dalen sterk

De klachtintensiteit is de verhouding tussen ontvangen klachten en primaire beslissingen (toekenningen, afwijzingen en beëindigingen). Bij de WIA is het aantal klachten vanaf januari gaan stijgen tot een piek in juli (figuur 3.3). Het aantal klachten over de uitvoering van de WIA was toen ruim tweemaal zo hoog als in januari. In augustus is het aantal WIA klachten met bijna de helft gedaald. Het aantal geregistreerde WIA beslissingen is echter vanaf maart fors gedaald, tot een laagste punt in mei. In mei was het aantal geregistreerde WIA claimbeslissingen 60% lager dan het gemiddelde over de voorgaande vier maanden. Vanaf mei is het aantal geregistreerde WIA beslissingen geleidelijk weer gaan stijgen, maar deze lag in augustus nog steeds onder het gemiddelde van de eerste vier maanden in 2009. Het is deze forse daling van de geregistreerde claimbeslissingen WIA in combinatie met een stijging van de WIA klachten die tot de stijging van de klachtintensiteit WIA hebben geleid.

Bij de WAO valt een soortgelijke ontwikkeling te zien, maar minder extreem. Het aantal WAO klachten is opgelopen tot een piek in juni, er werden toen 7% meer WAO gerelateerde klachten ontvangen dan in januari. Het aantal WAO gerelateerde claimbeslissingen (inclusief herbeoordelingen aSB) is gedaald tot een laagste niveau in juli, het aantal beslissingen was toen 30% lager dan het gemiddelde over de voorgaande zes maanden. Voor een deel wordt deze daling veroorzaakt door het aflopend aantal herbeoordelingen aSB, maar ook het aantal nieuwe WAO uitkeringen¹⁹ is vanaf mei sterk gedaald. Evenals bij de WIA geldt dat de stijging van de klachtintensiteit WAO is veroorzaakt door een (lichte) toename van het aantal klachten, maar zeker door de forse daling van het aantal geregistreerde WAO claimbeslissingen.

¹⁹ Dit zijn oude WAO rechten die herleven of heropend worden

Toename van AG klachten bij drie klachtsoorten

De stijging van de klachten bij AG doet zich voor bij drie klachtsoorten, namelijk klachten over de behandelingsduur, de betalingen en over de communicatie met de klant. De grootste stijging is opgetreden bij klachten over de behandelingsduur. Het gemiddeld aantal klachten per maand is sinds april sterk opgelopen en is over de periode mei-juli bijna tweemaal zo hoog als over de maanden januari tot en met april. Vooral klachten over het niet of te laat nemen van (herzienings)besluiten of het niet hebben ontvangen van een oproep zijn sterk opgelopen. In augustus is het aantal klachten hierover sterk gedaald, maar ligt nog boven het gemiddelde aantal klachten per maand in het eerste tertaal. Ook de klachten over de betalingen zijn gestegen. In de periode mei-juli is het gemiddeld aantal klachten hierover per maand 30% hoger dan over de maanden januari tot en met april. In augustus is het aantal klachten over de betalingen sterk gedaald, tot iets onder het gemiddelde aantal klachten per maand in het eerste tertaal. Bij de communicatie met de klant zijn de klachten over het niet teruggebeld worden na contact met het KCC fors opgelopen. In de periode mei-juli waren deze gemiddeld per maand ruim 60% hoger dan in de maanden januari tot en met april. Ook het aantal klachten over het niet nakomen van afspraken is in de periode mei-juli gemiddeld per maand fors hoger dan in de maanden januari-april. In augustus zijn ook deze klachten gedaald en op het niveau van het eerste tertaal gekomen.

De stijging van de klachtintensiteit AG is in augustus omgebogen naar een forse daling en is naar het zich laat aanzien daarmee een tijdelijk fenomeen geweest, veroorzaakt door interne ontwikkelingen bij UWV. De klachtintensiteit is echter nog niet volledig teruggekeerd naar het niveau van begin 2009. De verdere ontwikkeling van de klachtintensiteit blijft daarmee een belangrijk punt van aandacht dat in volgende UKV'n wordt gemonitord.

3.2 Invloed van uitkomsten en verwachtingen op de klanttevredenheid: handreikingen voor het verbeteren van klantonderzoek

UWV onderzoekt voor allerlei onderdelen van de dienstverlening hoe tevreden de klanten zijn. De klanttevredenheid hangt niet alleen af van de kwaliteit van de geleverde dienstverlening (het proces), maar ook van de verwachtingen van klanten en de uitkomsten van de dienstverlening. Wanneer een klant niet krijgt wat hij wil (zoals een re-integratietraject, een uitkering of een baan) kan dat leiden tot ontevredenheid en tot een negatieve beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening. Dit is een probleem omdat UWV gebonden is aan wet- en regelgeving en bovendien afhankelijk is van andere factoren die van invloed zijn op de uitkomsten van de dienstverlening (zoals de situatie op de arbeidsmarkt en het aannamebeleid van werkgevers). Dit maakt het voor UWV een lastige opgave om alle klanten tevreden te stellen. Bij de interpretatie van klanttevredenheidsonderzoek moeten we daarom rekening houden met de uitkomsten van de dienstverlening. Hetzelfde geldt voor de verwachtingen van klanten. Niet uitgekomen verwachtingen van een klant en teleurstellingen als gevolg daarvan kunnen - net als bij de uitkomsten van de dienstverlening - tot een negatieve beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening leiden.

Eén van de onderdelen van de dienstverlening van UWV, waarbij de uitkomsten van invloed zijn op het oordeel van de klant, is de claimbeoordeling bij de WIA. Bij deze claimbeoordeling heeft een klant eerst een gesprek met een verzekeringsarts en daarna - in de meeste gevallen - met een arbeidsdeskundige, waarna de officiële beslissing volgt. Vanaf 2007 wordt gebruik gemaakt van de Cliëntmonitor SMZ om de klantgerichtheid van de gesprekken met de verzekeringsarts en de arbeidsdeskundige te onderzoeken. Deze vragenlijst wordt 1 tot 5 maanden na de officiële uitslag van de claimbeoordeling aan klanten voorgelegd en bevat allerlei vragen over de gesprekken, waaronder vragen over bepaalde verwachtingen van klanten hierover, en vragen over de uitslag van de claimbeoordeling. Dit maakt het mogelijk om te onderzoeken in welke mate de uitslag en verwachtingen van klanten een rol spelen bij hun tevredenheid over de gesprekken met de verzekeringsarts en de arbeidsdeskundige. In deze UKV richten we ons specifiek op de tevredenheid van de klant over het gesprek *met de verzekeringsarts*.

In de UKV 2008-II hebben we al gezien dat klanten die het niet eens zijn met de uitslag minder tevreden zijn over het gesprek met de verzekeringsarts dan klanten die het eens zijn met de uitslag. Bovendien bleek dat meer klanten het oneens waren met de uitslag naarmate zij een lagere of zelfs geen uitkering toegekend kregen. Daarnaast is er gekeken op welke wijze het wel of niet uitkomen van bepaalde verwachtingen van klanten (zoals verwachtingen over het krijgen van lichamelijk onderzoek) samenhangt met hun tevredenheid over het gesprek met de verzekeringsarts (UKV 2008-IV). We hebben nu een nieuwe analyse uitgevoerd over de resultaten van de Cliëntmonitor SMZ 2009, die het mogelijk maakt om de afzonderlijke invloed van de uitkomsten en verwachtingen op de tevredenheid over het gesprek met de verzekeringsarts zo goed mogelijk te

kwantificeren. Daartoe hebben we deze factoren en andere factoren die hiermee kunnen samenhangen in één analyse meegenomen.

Uit de analyse blijkt dat de uitslag van de claimbeoordeling²⁰, het niet eens zijn met de uitslag en het niet verwachten van een "negatieve" uitslag (een uitslag waar de klant het niet mee eens is), samen verantwoordelijk zijn voor een gemiddeld 2,6 lager rapportcijfer van de klant over het gesprek met de verzekeringsarts. Het niet eens zijn met de uitslag en een "negatieve" uitslag niet verwachten zijn hierbij het sterkst bepalend voor de mate van (on)tevredenheid. Het feit dat het niet verwachten van een "negatieve" uitslag tot extra ontevredenheid leidt, geeft aanleiding om te onderzoeken of meer informatie voorafgaand aan en tijdens de beoordeling door de verzekeringsarts bijdraagt aan de acceptatie van een ongewenste uitslag en daardoor aan een hogere klanttevredenheid.

Een tweede bevinding is dat klanten minder tevreden zijn over het gesprek met de verzekeringsarts als bepaalde verwachtingen over het beoordelingsproces niet uitkomen. Van de verwachtingen die in de Cliëntmonitor SMZ worden onderzocht, geldt dit bijvoorbeeld voor een kortere of langere gespreksduur dan verwacht. Daarnaast zijn klanten meer tevreden als zij van mening zijn dat zij vooraf voldoende informatie hebben gekregen over het gesprek met de verzekeringsarts. Ook dit heeft te maken met de verwachtingen van klanten, maar dan met het bijstellen ervan.

In paragraaf 3.2.1 gaan we uitgebreider in op de resultaten en de adviezen voor het verbeteren van de dienstverlening om tot een hogere klanttevredenheid over het gesprek met de verzekeringsarts te komen. Vervolgens bespreken we in paragraaf 3.2.2 hoe we klantonderzoek in het algemeen kunnen vormgeven om rekening te houden met de invloed van de uitkomsten en verwachtingen van klanten op de klanttevredenheid.

3.2.1 Resultaten en adviezen voor toekomstig klantonderzoek naar de tevredenheid over het gesprek met de verzekeringsarts

In de Cliëntmonitor SMZ wordt een klant gevraagd om zijn tevredenheid over het gesprek met de verzekeringsarts uit te drukken in een rapportcijfer. In tabel 3.1 staat het gemiddelde rapportcijfer van klanten uitgesplitst voor de uitslag van de claimbeoordeling (per uitslagcategorie) en het wel of niet eens zijn met de uitslag. Gemiddeld bedraagt het rapportcijfer over het gesprek met de verzekeringsarts een 6,9. Het rapportcijfer van de klanten die het niet eens zijn met de uitslag (die het arbeidsongeschiktheidspercentage te hoog of te laag vinden, of een IVA i.p.v. een WGA-uitkering hadden willen krijgen) is gemiddeld lager (5,0) dan van klanten die het eens zijn met de uitslag (7,5) (zie ook UKV 2008-II). Daarnaast is het rapportcijfer van klanten lager naarmate zij een lagere of zelfs geen uitkering krijgen. Desondanks kunnen we niet concluderen dat de uitslag en het wel of niet eens zijn met de uitslag de verschillen in rapportcijfer volledig verklaren. Er zijn nog andere factoren die de tevredenheid van klanten over het gesprek met de verzekeringsarts beïnvloeden. Het beeld is complexer en wordt getoond in figuur 3.4, waarbij we zoveel mogelijk gecorrigeerd hebben voor de onderlinge samenhang en de ongelijke verdeling van andere, in de analyse opgenomen factoren²¹.

Factoren gerelateerd aan de uitslag van de claimbeoordeling

Uitslag (IVA / WGA volledig, WGA gedeeltelijk of < 35 % arbeidsongeschikt)

In vergelijking met klanten die een IVA of een volledige WGA uitkering krijgen²², geven klanten die een gedeeltelijke WGA uitkering krijgen gemiddeld een 0,4 lager rapportcijfer (zie figuur 3.4). Klanten die minder dan 35% arbeidsongeschikt zijn en daarom geen WGA-uitkering krijgen, geven gemiddeld een half punt lager. Dit directe effect van de uitslag op het rapportcijfer is relatief klein.

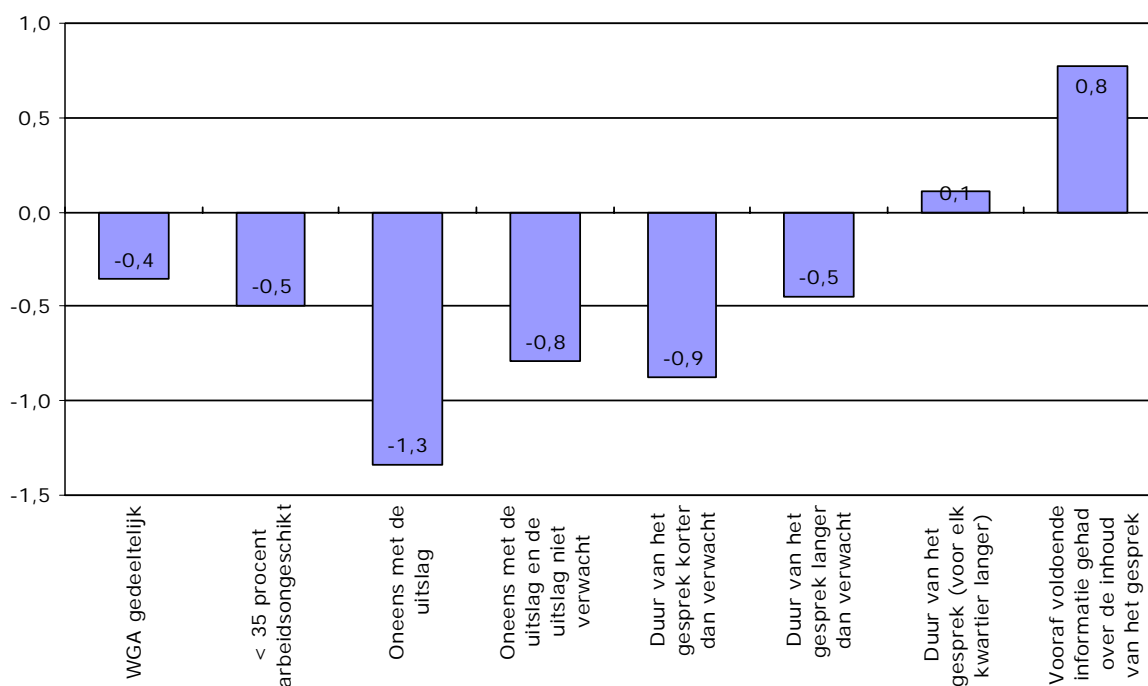
²⁰ Dit heeft betrekking op de uitslag "minder dan 35% arbeidsongeschikt" (en het oneens zijn met deze uitslag en deze uitslag ook niet verwachten). We refereren specifiek aan deze groep klanten, omdat deze groep aanzienlijk groter is dan de groep klanten die een gedeeltelijke WGA uitkering of een volledige uitkering (IVA of een volledige WGA) krijgt (en het oneens zijn met de uitslag en de uitslag ook niet verwachten). Deze groepen geven respectievelijk gemiddeld een 2,5 of een 2,1 lager rapportcijfer over het gesprek met de verzekeringsarts.

²¹ In de analyse zijn behalve de factoren in figuur 3.4 ook opgenomen: het wel of geen lichamelijk onderzoek krijgen in combinatie met verwachtingen hierover, het vooraf een vragenlijst opgestuurd krijgen en of gegevens bij artsen of andere behandelaars zijn opgevraagd met of zonder toestemming. Deze factoren hadden echter geen onafhankelijke, significante invloed op de tevredenheid over het gesprek met de verzekeringsarts.

²² Het krijgen van een IVA of een volledige WGA uitkering geldt hier als referentie.

Tabel 3.1 Rapportcijfer over het gesprek met de verzekeringsarts, uitgesplitst voor de uitslag van de claimbeoordeling en het wel of niet eens zijn met de uitslag.

Uitslag	Wel of niet eens met de uitslag	Percentage wel of niet eens met de uitslag		Rapportcijfer
IVA / WGA volledig	Eens	92%	7,7	
	Oneens	8%	5,8	
	Totaal binnen IVA / WGA volledig	100%	7,5	
WGA gedeeltelijk	Eens	75%	7,3	
	Oneens	25%	5,3	
	Totaal binnen WGA gedeeltelijk	100%	6,8	
< 35 procent	Eens	48%	7,1	
	Oneens	52%	4,7	
	Totaal binnen < 35 procent	100%	5,9	
Totaal	Eens	76%	7,5	
	Oneens	24%	5,0	
	Totaal	100%	6,9	

Figuur 3.4 Invloed van de uitkomsten en verschillende verwachtingen op het rapportcijfer* over het gesprek met de verzekeringsarts.


* Het gaat hier om het verschil in rapportcijfer en dus niet om percentages. Ter referentie, het rapportcijfer over het gesprek met de verzekeringsarts bedraagt gemiddeld een 6,9.

Oneens met de uitslag

Van grotere invloed is of de klant het wel of niet eens is met de uitslag. Het rapportcijfer van een klant die het oneens is met de uitslag valt gemiddeld 1,3 lager uit dan dat van een klant die het eens is met de uitslag. Het wel of niet eens zijn met de uitslag hangt wel sterk samen met de uitslag. Van klanten met een IVA of een volledige WGA-uitkering is 8% het oneens met de uitslag, van klanten met een gedeeltelijke WGA-uitkering 25% en van klanten die geen WGA-uitkering krijgen 52%. De uitslag heeft indirect – via het wel of niet eens zijn met de uitslag – dus een sterkere invloed op het rapportcijfer.

Oneens met de uitslag en de uitslag niet verwacht

Het niet verwachten van de uitslag bovenop het effect van het niet eens zijn met de uitslag leidt gemiddeld tot een 0,8 lager rapportcijfer. Het is dus mogelijk dat meer informatie voorafgaand aan

en tijdens de beoordeling door de verzekeringsarts bijdraagt aan de acceptatie van een ongewenste uitslag en daardoor tot een hogere tevredenheid leidt. Aangezien maar liefst 62% van de klanten die het oneens zijn met de uitslag deze ook niet verwacht²³, zou dit verder onderzocht moeten worden (ter vergelijking, bij klanten die het eens zijn met de uitslag verwacht slechts 7% de uitslag niet).

Welke andere mogelijkheden zijn er om klanten die het oneens zijn met de uitslag (24%) toch zo veel mogelijk tevreden te laten zijn over het gesprek met de verzekeringsarts? Kunnen we de tevredenheid van klanten die het niet eens zijn met de uitslag verhogen door een optimaal dienstverleningsproces, ondanks de uitgevoerde wetgeving en de daaruit voortvloeiende ontevredenheid? Van de klanten die het oneens zijn met de uitslag, geeft 45% een voldoende (6 of hoger). Uit analyse²⁴ blijkt dat klanten die het niet eens zijn met de uitslag vaker een voldoende geven over het gesprek met de verzekeringsarts als:

- de verzekeringsarts goed ingaat op de dingen die de klant vertelt;
- de verzekeringsarts goed reageert op waar de klant aangeeft de meeste klachten te hebben;
- de verzekeringsarts respectvol met de klant omgaat;
- de verzekeringsarts duidelijk uitlegt dat hij/zij onderzoekt wat de klant nog wel kan met zijn klachten;
- de verzekeringsarts niet het gevoel geeft dat hij/zij alleen maar regeltjes aan het afwerken is;
- de verzekeringsarts steeds uitlegt waarom hij/zij dingen doet of nalaat tijdens de beoordeling;
- de verzekeringsarts de indruk geeft dat hij/zij de bevindingen van de artsen/behandelaars begrijpt.

Dit zijn dus punten waarop de (on)tevredenheid van klanten over het gesprek met de verzekeringsarts zich richt. Het is belangrijk om te benadrukken dat het om de perceptie van klanten gaat. Een vervolgstap zou kunnen zijn om te onderzoeken wat een verzekeringsarts in het gesprek met een klant anders kan doen om de perceptie van de klant over deze punten te veranderen. Een kanttekening hierbij is wel dat een gedeelte van de klanten die het oneens zijn met de uitslag, van klanten die het eens zijn met de uitslag kunnen verschillen op basis van bepaalde kenmerken, zoals de diagnose, beperkingen, hoogte van het manmaatloon, arbo-arts of werkgever. Dit zou ertoe kunnen leiden dat klanten die het oneens zijn met de uitslag andere verwachtingen over het beoordelingsproces en/of over de uitslag van de beoordeling hebben die moeilijk te beïnvloeden zijn. Bij onderzoek naar mogelijkheden om de dienstverlening te verbeteren voor klanten die het oneens zijn met de uitslag zullen we dit daarom eerst uit moeten sluiten.

Factoren gerelateerd aan de verwachtingen van klanten

Duur van het gesprek en verwachtingen hierover

We hebben gezien dat een klant die het niet eens is met de uitslag, gemiddeld veel minder tevreden is over het gesprek met de verzekeringsarts (-0,8) als zijn verwachtingen over de uitslag niet zijn uitgekomen. Dit geldt ook voor de gepercipieerde duur van het gesprek. Een gesprek dat korter duurde dan verwacht (meestal leek het gesprek in dit geval korter dan een half uur te duren) of een gesprek dat langer duurde dan verwacht (meestal leek het gesprek in dit geval langer dan een uur te duren) heeft een lager rapportcijfer met respectievelijk 0,9 en 0,5 tot gevolg.

Tabel 3.2 Aantallen klanten voor de gepercipieerde duur van het gesprek met de verzekeringsarts, uitgesplitst naar de verwachtingen van de klant hierover

Gepercipieerde duur van het gesprek	Duur van het gesprek in lijn met verwachting	Duur van het gesprek korter dan verwacht	Duur van het gesprek langer dan verwacht	Totaal per rij
Korter dan een kwartier	8	53	0	61
Tussen een kwartier en een half uur	183	145	6	334
Tussen een half uur en drie kwartier	371	84	21	476
Tussen drie kwartier en een uur	450	27	38	515
Langer dan een uur	121	2	80	203
Totaal	1133	311	145	1.589

In tabel 3.2 staat de door de klant gepercipieerde duur van het gesprek met de verzekeringsarts uitgesplitst voor klanten voor wie de duur overeenkwam met hun verwachting, korter duurde dan

²³ 15% van het totale aantal klanten is het oneens met de uitslag en verwacht de uitslag niet.

²⁴ We hebben een logistische regressie uitgevoerd met de oordelen van de klant over concrete gedragingen van de verzekeringsarts als onafhankelijke variabelen en het geven van een onvoldoende (5 of lager) versus een voldoende (6 of hoger) over het gesprek met de verzekeringsarts als afhankelijke variabele.

verwacht of langer duurde dan verwacht. Aangezien het hier gaat om de perceptie van de klant over de duur van het gesprek, kan de werkelijke gespreksduur hiervan afwijken. In de tabel is te zien dat als het gesprek met de verzekeringsarts korter lijkt te duren dan een kwartier, dit voor het grootste gedeelte van de klanten korter is dan verwacht. Voor een groot deel van de klanten (43%) duurt het gesprek ook korter dan verwacht als het gesprek tussen een kwartier en een half uur lijkt te duren. Gezien de lagere tevredenheid die hiermee gepaard gaat, zou de perceptie van zo'n korte gespreksduur zoveel mogelijk voorkomen moeten worden. Een gepercipieerde gespreksduur tussen drie kwartier en een uur komt voor de meeste klanten overeen met wat zij verwachten. Een aanzienlijk deel van de klanten vindt het gesprek te lang (39%) als het gesprek langer lijkt te duren dan een uur. Aangezien de tevredenheid gemiddeld iets toeneemt naarmate het gesprek langer lijkt te duren (met ongeveer 0,1 voor elk kwartier dat het gesprek langer lijkt te duren), lijkt het op basis van deze resultaten verstandig om het gesprek met de verzekeringsarts zoveel mogelijk tussen drie kwartier en een uur te laten duren, maar vooral niet korter dan een half uur. Het is van belang om nogmaals te benadrukken dat het hier gaat om de door de klant gepercipieerde gespreksduur en dat deze dus vertekend kan zijn. Bovendien is het mogelijk dat ontevredenheid over de gespreksduur gedeeltelijk ontevredenheid over andere zaken (de uitslag²⁵, onvoldoende aandacht, et cetera) weerspiegelt. Gezien de grote negatieve impact van niet uitgekomen verwachtingen van de klant over de gespreksduur is het belangrijk om te onderzoeken welke factoren hieraan ten grondslag liggen en welke gespreksduur klanten gemiddeld verwachten.

Vooraf voldoende informatie gehad over de inhoud van het gesprek

Ten slotte geven klanten die van mening zijn dat zij vooraf voldoende informatie hebben gekregen over de inhoud van het gesprek met de verzekeringsarts gemiddeld een 0,8 hoger rapportcijfer dan klanten die menen dat zij vooraf geen of onvoldoende informatie hebben gekregen. Dit heeft wederom te maken met de verwachtingen van klanten, maar dan met het bijstellen ervan. Voldoende geïnformeerde klanten weten wat zij wel en niet kunnen verwachten van het gesprek met de verzekeringsarts en zullen daardoor minder teleurgesteld en dus meer tevreden zijn dan - in hun ogen - onvoldoende geïnformeerde klanten. Aangezien het vooraf voldoende geïnformeerd zijn tot een aanzienlijk hogere tevredenheid leidt, is het verstandig om in de toekomst een duidelijk antwoord te krijgen op de volgende vragen:

- Wat is voldoende informatie over de inhoud van het gesprek met de verzekeringsarts?
- Verschilt dit per klant(groep)?
- Op welke manier wordt de informatie verstrekt (schriftelijk en / of mondeling / anders)?
- Wordt deze informatie gelezen / gehoord / begrepen?

3.2.2 Op naar een nieuwe methodiek voor klantonderzoek

We hebben gezien dat het oordeel van de klant over de claimbeoordeling van de WIA in sterke mate afhangt van - behalve de kwaliteit van de geleverde dienstverlening - de uitkomsten van de dienstverlening en van zijn verwachtingen. Hoogstwaarschijnlijk geldt dit niet alleen voor de claimbeoordeling van de WIA, maar voor alle dienstverlening van UWV in mindere of meerdere mate. Daarnaast zijn er nog andere psychologische processen die het oordeel van de klant over de kwaliteit van de dienstverlening kunnen beïnvloeden, zoals de *attributie van uitkomsten*. De attributie van uitkomsten houdt in dat gunstige situaties (bijvoorbeeld het vinden van een baan) eerder aan eigen succes worden toegeschreven en negatieve situaties (bijvoorbeeld het voortduren van werkloosheid) eerder aan externe factoren, zoals een ontoereikende ondersteuning^{26 27}. Dit zou nog tot een extra structurele onderwaardering van de kwaliteit van de dienstverlening kunnen leiden (bijvoorbeeld bij re-integratie). Over de omvang van de attributie van uitkomsten door klanten van UWV is op dit moment nog niets bekend.

In de volgende paragrafen bespreken we hoe we rekening kunnen houden met de invloed van uitkomsten (inclusief de mogelijke invloed van attributie) en verwachtingen bij het doen van klantonderzoek. We maken hierbij onderscheid tussen klantonderzoek als informatiebron om de dienstverlening te kunnen verbeteren en klantonderzoek als thermometer voor de klanttevredenheid. De reden hiervoor is dat informatie krijgen om de dienstverlening te verbeteren een andere aanpak

²⁵ We hebben gekeken of er verschillen zijn tussen klanten die het eens zijn met de uitslag en klanten die het oneens zijn met de uitslag. De beschreven resultaten gaan grotendeels op voor beide groepen, alleen is de gepercipieerde gespreksduur voor klanten die het oneens zijn met de uitslag gemiddeld iets korter en vinden zij met name een gespreksduur tussen een kwartier en drie kwartier vaker korter dan verwacht in vergelijking met klanten die het eens zijn met de uitslag.

²⁶ Weiner, B. (1980). *Human Motivation*. NY: Holt, Rinehart & Winston.

²⁷ Weiner, B. (1986). *An attributional theory of motivation and emotion*. New York: Springer-Verlag.

vereist dan het meten van de klanttevredenheid ter verantwoording, of om doorgevoerde verbeteringsmaatregelen te evalueren.

We gaan achtereenvolgens in op de volgende kennisvragen:

1. Hoe kunnen we de verwachtingen van de klant het beste onderzoeken?
2. Hoe kunnen we de invloed van de uitkomsten op het oordeel van de klant beperken of expliciet maken?

Kennisvraag 1: onderzoek naar de verwachtingen van klanten

Als klantonderzoek gebruikt wordt als thermometer om de klanttevredenheid te meten, ter verantwoording of om doorgevoerde verbeteringsmaatregelen te evalueren, is het niet nodig om de verwachtingen van klanten te onderzoeken. Kwantitatief perceptieonderzoek met een beperkte vragenlijst kan dan volstaan om te monitoren of de klant tevreden is met de (opnieuw ingerichte) dienstverlening. Het opnemen van alleen de essentiële vragen zorgt ervoor dat de respons zo hoog mogelijk is. Als het doel van klantonderzoek echter is om informatie te krijgen om de dienstverlening te kunnen verbeteren is het wel belangrijk om de verwachtingen van klanten in kaart te brengen. Daarbij gaat het om vragen als: Welke onderdelen van de dienstverlening vindt de klant belangrijk en wat verwacht hij? Variëren de verwachtingen tussen klanten (segmentatie van klanten binnen of tussen klantgroepen)? Kennis hierover is niet alleen noodzakelijk om de inhoud en prioriteit van verbetervoorstellen vast te stellen maar ook om - waar niet aan de verwachtingen van klanten kan worden voldaan - aan verwachtingsmanagement bij de klant te kunnen doen. Verwachtingsmanagement kan niet uitgekomen verwachtingen bij de klant (gedeeltelijk) helpen voorkomen en zou daarom onderdeel van de dienstverlening moeten zijn. Goed verwachtingsmanagement kan tot meer tevreden klanten leiden. Daarom zouden we moeten onderzoeken hoe en waar dit binnen UWV het beste vormgegeven kan worden.

Hoe moeten we de verwachtingen van klanten onderzoeken om de dienstverlening te kunnen verbeteren? Om een duidelijk beeld te krijgen van wat de klant belangrijk vindt en wat hij verwacht kunnen we het beste kwalitatief onderzoek doen met behulp van focusgroepen en diepte-interviews. De reden is dat de verwachtingen van klanten vaak a priori onbekend en complex zijn, waardoor het lastig is om de verwachtingen van klanten te meten met behulp van een vooraf vastgestelde vragenlijst (kwantitatief onderzoek). Het risico hiervan is dat een organisatie bij het opstellen van de vragen zelf gaat bedenken wat de klant mogelijk verwacht en belangrijk vindt (en dus "van binnen naar buiten" werkt) in plaats van dit aan de klant te vragen ("van buiten naar binnen"). Het opnemen van open vragen in een vragenlijst kan dit enigszins beperken, maar het blijft een nadeel dat er niet kan worden doorgevraagd. In kwalitatief onderzoek heeft een klant optimaal de ruimte om zijn verwachtingen uit te spreken en kan er wel uitgebreid worden doorgevraagd. In Box 3.1 gaan we in op een aantal punten waarmee we rekening moeten houden bij het gebruik van focusgroepen en diepte-interviews.

Box 3.1 Waar moeten we rekening mee houden bij het gebruik van focusgroepen en diepte-interviews?

- Het is belangrijk dat er wordt doorgevraagd ("Waarom?") om de verwachtingen en wensen van klanten zo goed mogelijk te achterhalen.
- Het is aan te bevelen om meerdere focusgroepen te houden met ongeveer tien klanten per focusgroep. Ondanks de kleine steekproef (het aantal deelnemende klanten) zijn de resultaten van verschillende focusgroepen vaak zeer consistent. Twee tot vier groepen zijn meestal voldoende om een terugkerend patroon te herkennen in de verwachtingen en wensen van klanten.
- De focusgroepen dienen gestructureerd te zijn en bovendien gestuurd te worden door een gespreksleider.
- Als ervaringen met de dienstverlening gevoelig liggen, is het verstandig om een onafhankelijke partij diepte-interviews te laten afnemen bij de klant thuis.

Als vervolgstap kan het wel interessant zijn om de verwachtingen van klanten te kwantificeren, vooral als uit kwalitatief onderzoek blijkt dat er grote verschillen tussen klanten bestaan in wat zij van de dienstverlening verwachten. Een voorwaarde hierbij is wel dat er al een goed beeld is van de aspecten van de dienstverlening die voor de klant belangrijk zijn en dat de verwachtingen van de klant hierover niet te complex zijn.

Een vraag die nog beantwoord moet worden is welke verwachtingen van klanten we eigenlijk willen onderzoeken. Zijn we geïnteresseerd in het voor klanten minimaal acceptabele niveau van dienstverlening of in wat klanten werkelijk wensen, of willen we allebei weten, zodat we een zogenaamde "zone of tolerance" voor de dienstverlening kunnen bepalen?

Kennisvraag 2: omgaan met de invloed van de uitkomsten op de klanttevredenheid

Het is belangrijk om rekening te houden met de invloed van de uitkomsten van de dienstverlening op het oordeel van de klant. Dit geldt zowel voor klantonderzoek dat bedoeld is als thermometer voor de klanttevredenheid als voor klantonderzoek dat bedoeld is als informatiebron om de dienstverlening te kunnen verbeteren.

Als het doel van klantonderzoek is om de klanttevredenheid te meten (ter verantwoording of om doorgevoerde verbeteringsmaatregelen te evalueren) is het waarschijnlijk voldoende om vragen over de uitkomsten van de dienstverlening en de attributie daarvan op te nemen in de vragenlijst. Dit maakt het mogelijk om te zien welke verschillen er zijn in tevredenheid tussen klanten die positieve en negatieve uitkomsten ervaren en in welke mate deze verschillen in tevredenheid verklaard kunnen worden door verschillen in attributie tussen klanten die positieve en negatieve uitkomsten ervaren.

Als het doel van klantonderzoek is om informatie te krijgen om de dienstverlening te kunnen verbeteren, is het essentieel om een zo zuiver mogelijk beeld te hebben van de aspecten van de dienstverlening die nog verbeterd kunnen worden (inclusief de voorlichting over de dienstverlening vooraf), zonder dat de resultaten van het onderzoek vertroebeld worden door niet te beïnvloeden uitkomsten. Dit houdt in dat we ontevredenheid die samenhangt met de uitgevoerde wetgeving en/of andere factoren en de daaruit voortvloeiende uitkomsten zoveel mogelijk buiten het onderzoek willen houden. Vragen opnemen over de uitkomsten van de dienstverlening en de attributie daarvan is in dit geval niet voldoende, omdat het ons niet in staat stelt om achteraf te bepalen welk gedeelte van de ontevredenheid van klanten die negatieve uitkomsten ervaren toe te schrijven is aan een minder goed dienstverleningsproces en dus door UWV te beïnvloeden is. Het is bijvoorbeeld denkbaar dat de tevredenheid van klanten die het niet eens zijn met de uitslag van de claimbeoordeling van de WIA verhoogd kan worden door aanpassingen in de dienstverlening (zonder dat de uitslag verandert). Een andere reden om de invloed van de uitkomsten op de klanttevredenheid zoveel mogelijk te beperken is dat een algemeen gevoel van ontevredenheid hierover zijn weerslag kan hebben op de beantwoording van allerlei vragen die op zich los staan van de uitkomsten. Dit maakt het lastig om achteraf te bepalen in welke mate de onderzochte factoren de klanttevredenheid beïnvloeden. Twee mogelijkheden om deze invloed te beperken zijn een juiste timing van het onderzoek en het doen van longitudinaal onderzoek.

Juiste timing van onderzoek

Indien mogelijk kan een vragenlijst het beste kort na afloop van de dienstverlening worden afgenomen, nog vóór de klant negatieve of positieve uitkomsten heeft ervaren. Bijvoorbeeld, het afnemen van een vragenlijst na het gesprek met de verzekeringsarts, maar vóór de definitieve uitslag, kan kleuring van het oordeel over de geleverde dienstverlening door een positieve of negatieve uitslag verminderen (de klant kan natuurlijk al wel een idee hebben gekregen van de waarschijnlijke uitslag).

Longitudinaal onderzoek

Een andere, gedeeltelijke oplossing is om longitudinaal onderzoek te doen. Door de klant op verschillende momenten dezelfde vragen over de dienstverlening voor te leggen en tegelijkertijd belangrijke uitkomsten van de dienstverlening te registreren, kan onderzocht worden hoe uitkomsten het oordeel van de klant over de dienstverlening in grote lijnen beïnvloeden.

Kennisvragen die in de toekomst moeten worden beantwoord, zijn:

- Welke andere oplossingen zijn er?
- Hoe gaan andere organisaties die moeilijke beslissingen moeten nemen met vergelijkbare problemen om (bijvoorbeeld ziekenhuizen met de uitkomsten van medische behandelingen op de tevredenheid van de patiënt, maar ook de Immigratie- en Naturalisatie Dienst, Justitie, het WMO-loket bij gemeenten of het Centrum Indicatiestelling Zorg).

4 Arbeids(on)geschiktheid

De uitstroomprofielen van de vier grootste vangnetgroepen in de afgelopen vier jaar zijn onderzocht. Zieke WW'ers en de einde-dienstverbanders die langer dan drie maanden na de start van hun ziekteperiode bij UWV in het vangnet-ZW instromen, lijken minder snel te herstellen dan zieke uitzendkrachten en herintredende arbeidsongeschikten die vanaf de eerste ao-dag bij UWV in het vangnet-ZW zitten. Daardoor bereiken ze vaker het einde van de wachttijd. Dit verschil blijkt voor een belangrijk deel veroorzaakt te worden door het selectie-effect van het proces: UWV ziet in de ZW alleen 'langdurig' zieke WW'ers en niet-tijdens-de-contractduur-herstelde zieke einde-dienstverbanders. Alleen de 'zwaardere' gevallen in deze groepen komen dus in het vangnet bij UWV: vandaar hun meer dan evenredige instroom in de WIA. De vangnetgroepen zijn onderling alleen na correctie voor dit selectie-effect vergelijkbaar. Na deze correctie blijkt de groep zieke WW'ers de meest risicovolle groep te zijn: zij herstellen minder vaak in vergelijking tot de andere drie vangnetgroepen.

Verder blijkt er sinds eind 2005 geen grote verandering in uitstroomprofielen zichtbaar bij de onderzochte vangnetgroepen, met uitzondering van de uitzendkrachten: uitzendkrachten die halverwege 2008 ziek werden hebben, stroomden minder snel uit dan uitzendkrachten die 2,5 jaar eerder ziek werden. Dit is waarschijnlijk een gevolg van de conjunctuur waarin de werkgelegenheid voor uitzendkrachten drastisch is gedaald.

UWV heeft eind 2007 een nieuwe hoofdgroep ontwikkelingsstoornissen ingevoerd. Voor de Wajonginstroom vanaf 2008 kunnen we daarom een betere indeling maken naar ziektebeelden. In 2008 is bijna iedereen in de Wajong geclassificeerd volgens de nieuwe diagnosesystematiek. De verdeling van de ziektebeelden in 2008 komt in grote lijnen overeen met de bevindingen uit het Wajong dossieronderzoek²⁸. Dat geldt ook als rekening gehouden wordt met comorbiditeit. Dit geeft een extra onderbouwing van de betrouwbaarheid van ons dossieronderzoek en vergroot de hardheid van de uitspraken die we in dit onderzoek deden. De invoering van de nieuwe systematiek zorgt wel voor een statistische verschuiving in de verdeling van de ziektebeelden bij de Wajonggerechtigden.

Kijken we naar de hoofddiagnose dan blijkt dat 38% van de Wajongers die zijn ingestroomd in 2008 een verstandelijke beperking heeft. Binnen deze groep is de groep met een licht verstandelijke beperking het grootst (18% van de totale instroom). 11% van de ingestroomde Wajongers heeft een stoornis in het autistische spectrum. Het aandeel Wajongers met een ADHD ziektebeeld als hoofddiagnose is beperkt (4%). Verder blijkt dat 42% van de ingestroomde Wajongers een tweede diagnose heeft (comorbiditeit). Het percentage comorbiditeit is hoger naarmate de verstandelijke beperking lichter is. Ook bij een groot deel van de Wajongers met een ADHD ziektebeeld is sprake van comorbiditeit (64%). Zetten we de hoofddiagnose en tweede diagnoses naast elkaar dan blijkt dat het aantal Wajongers met alleen ADHD (1,5%) of alleen een zeer licht verstandelijke beperking (3%) klein is. Het aantal Wajongers met alleen een zogenaamde "lichte" aandoening is dus klein.

4.1 Uitstroomprofielen vangnetters

In deze paragraaf wordt beschreven in hoeverre de verschillende vangnetgroepen in de ZW verschillen in het tempo van het ziekteherstel (uitstroomprofielen). Inzicht hierin is belangrijk omdat het voor de uitvoering een handvat biedt in het prioriteren van ondersteuning: welke mensen hebben het grootste risico op langdurig verzuim, het bereiken van twee jaar wachttijd en het doen van een beroep op de WIA? Met deze analyses wordt voortgebouwd op analyses in eerdere UKV'en (2008-IV en 2009-II), waarin uitstroompatronen cq. blijfaandelen onderzocht zijn. Hierin werden namelijk cohort-verschillen gevonden in uitstroom van zieke WW'ers in de eerste negen maanden. Nu beschikken we over gegevens over een langere periode, waardoor we meer cohorten kunnen vergelijken en deze cohorten kunnen volgen gedurende een langere (namelijk de maximale) ziekteperiode.

Twee bevindingen springen eruit. De belangrijkste bevinding is, dat het uitstroomprofiel tussen de vangnetgroepen op het eerste gezicht sterk lijkt te verschillen. De vangnetgroepen zieke WW'ers

²⁸ Zie kennischiers 2007-I "De groei van de Wajonginstroom" en 2008-I "De participatiemogelijkheden van de Wajonginstroom" van UWV Kenniscentrum.

en einde-dienstverbanders (EDV'ers) herstellen relatief minder vaak en minder snel. Bij EDV'ers blijkt dit vooral te gelden voor hen die pas lang na de eerste ziekte dag onder verantwoordelijkheid van UWV vallen ('laatingestroomde EDV'ers'). Voordat zij onder verantwoordelijkheid van UWV vielen, had hun werkgever een re-integratieverplichting tegenover hen, maar die heeft niet geleid tot herstel: herstelde EDV'ers komen immers niet in aanmerking voor de vangnet-ZW. Voor zieke WW'ers en voor laatingestroomde EDV'ers zou UWV dan ook na moeten gaan of re-integratiedienstverlening nog eerder in gang gezet moet worden om hun grote kans op het bereiken van einde wachttijd te verminderen. Deze verschillen in risicoprofielen zijn echter gevolg van een selectie-effect in het proces dat we hieronder verder beschrijven.

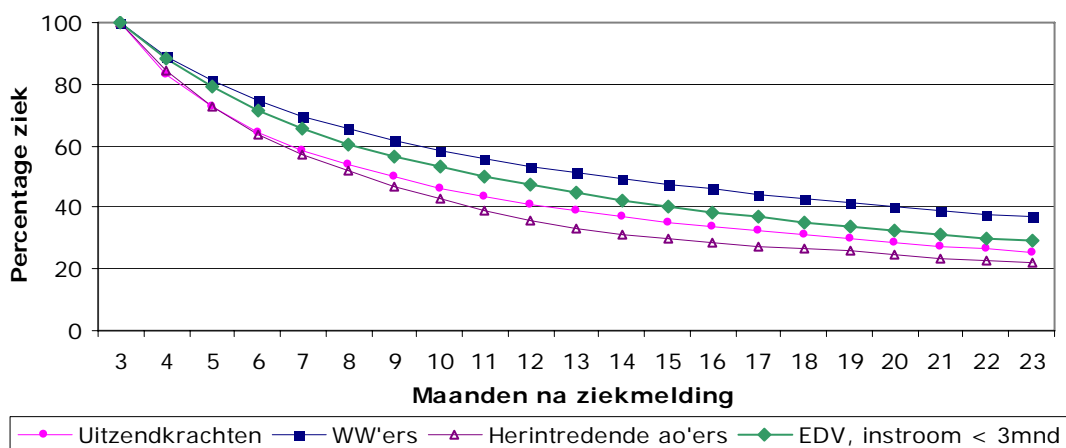
De tweede bevinding die opvalt, is dat de uitstroompatronen van de zieke WW'ers voor instroomcohorten tussen eind 2005 en half 2008 niet aan grote veranderingen onderhevig zijn. Hetzelfde geldt voor de EDV'ers en herintredende ao'ers. Opvallend is echter de verandering in de tijd van de uitstroom van uitzendkrachten: de uitstroomsnelheid is tussen 2005 en 2009 lager geworden. De twee bevindingen worden hieronder toegelicht.

Uitstroomprofielen: WW'ers en laatingestroomde EDV'ers grootste blijfaandeel

In figuur 4.1 is het uitstroompatroon te zien van vier vangnetgroepen (WW'ers, uitzendkrachten, EDV'ers en herintredende ao'ers) vanaf drie maanden ziekte. Deze groepen vormen de vier grootste vangnetgroepen bij de WIA-poort. De weergave is vanaf drie maanden ziekte, omdat de WW'ers sinds mei 2007 pas vanaf dat moment onder de Ziektewet vallen. De groep EDV'ers in dit figuur betreft enkel de groep voor wie binnen drie maanden na ziekte hun dienstverband is geëindigd ('vroegingestroomde EDV'ers'). In figuur 4.1 valt duidelijk te zien dat van de driemaandszieken de herintredende arbeidsongeschikten en de uitzendkrachten sneller herstellen dan de zieke WW'ers. De vroegingestroomde EDV'ers hebben een uitstroomsnelheid die daar tussen ligt. Dit is vooral het geval in de eerste 12 maanden. Na 12 maanden is het percentage dat per maand herstelt voor de vier groepen redelijk vergelijkbaar.

Het uitstroomprofiel van de vroegingestroomde EDV'ers wijkt niet erg af van de zieke WW'ers en uitzendkrachten: er is een grote afname van het blijfaandeel in de eerste negen maanden en aan het einde van de wachttijd is een bijna even groot deel van hen hersteld als bij uitzendkrachten (zie figuur 4.1). De problematiek op het gebied van ziekteherstel en re-integratie van dit deel van de EDV-klantgroep is dus minder ernstig dan voorheen het geval leek. Dit komt omdat we voorheen niet corrigeerden voor het moment van instroom in de vangnetregeling. Na correctie hiervoor, zoals in figuur 4.1, is het uitstroomprofiel dus beter vergelijkbaar. Met name de zieke WW'ers lopen het grootste risico op het bereiken van einde wachttijd (figuur 4.1). Dit wordt mede veroorzaakt door de ongunstige kenmerken van vele zieke WW'ers in termen van diagnose, leeftijd, ervaren gezondheid, arbeidsongeschiktheidsverleden, laag opleidingsniveau, etc. (zie onder andere UKV'en 2008-IV en 2009-II).

Figuur 4.1 Uitstroomprofielen (% ziek) vangnetgroep vanaf drie maanden ziekte: WW'ers, (vroegingestroomde) EDV'ers, Uitzendkrachten en Herintredende AO-ers



Noot. Blijfaandelen op basis van ingestroomde vangnetters tussen oktober 2005 en augustus 2008.

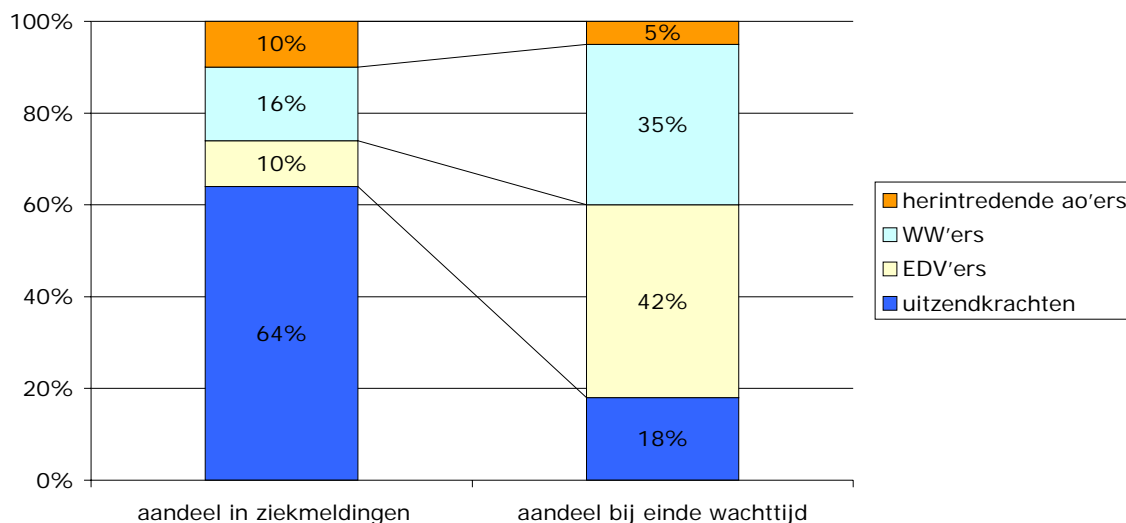
Box 4.1 Einde-dienstverbanders

Einde-dienstverbanders, ofwel EDV'ers, zijn de werknemers die bij het einde van hun dienstverband ziek zijn. In de meeste gevallen is het dienstverband geëindigd vanwege een contract voor bepaalde tijd. In een deel van de gevallen (ongeveer 15%) betreft het ontslaggevallen (zie UKV 2008-IV). Tot het einde van het dienstverband is de werkgever verantwoordelijk voor de verzuimbegeleiding en de re-integratie. Na het einde van het dienstverband verschuiven deze taken naar UWV. Deze groep is beperkt in omvang in het totale volume van de ZW, maar relatief groot in de WIA-instroom. Het Kenniscentrum kent deze vangnetgroep een belangrijke positie toe in de Kennisagenda van de komende twee jaar. Door nadere analyse en diepgaander onderzoek wil het kenniscentrum inzichten leveren die bijdragen aan de effectiviteit van de dienstverlening voor deze doelgroep.

Waarom zijn de cijfers van de EDV-groep als geheel qua uitstroom dan vaak reden tot zorg? Dit komt omdat een aanzienlijk deel van de EDV-instroom al langer dan drie maanden ziek is voor ze onder verantwoordelijkheid van UWV komt te vallen (zie ook Box 4.1). Dit gaat om ruim 40% van de totale EDV-instroom. Voor deze langdurige zieke EDV'ers geldt (zoals voor alle langdurig zieken geldt), dat ze een relatief grote kans hebben op het bereiken van einde wachttijd. Er is dus sprake van een selectie-effect: de 'zwaardere' gevallen zijn sterk oververtegenwoordigd in de EDV-populatie.

Concluderend, de zieke WW'ers en de laatingestroomde EDV'ers hebben een kleinere kans om te herstellen voor einde wachttijd. Hierdoor vormen deze twee groepen een grote groep qua beroep op de WIA. Ter duiding van de cijfers worden hieronder in figuur 4.2 de groepsverhoudingen bij ziekmelding en bij einde wachttijd gegeven. Deze cijfers bevestigen de eerdere bevindingen dat ondanks het kleine aantal EDV'ers en zieke WW'ers dat in het vangnet komt, deze groepen uiteindelijk de grootste omvang hebben bij de WIA-poort. Dit vanwege een ongunstig uitstroomprofiel. De groep *bij UWV ingestroomde* EDV'ers is de meest in het oog springende. Dit komt omdat bijna 30% van deze het einde van de wachttijd haalt. De EDV'ers die voor het einde van het contract herstellen, stromen niet bij UWV in het vangnet: bij EDV'ers komen alleen de 'zwaardere' in de vangnetstatistiek terecht.

Figuur 4.2 Verdeling vangnetgroepen bij ziekmeldingen en einde wachttijd, instroom in vangnet oktober 2005 t/m mei 2007.

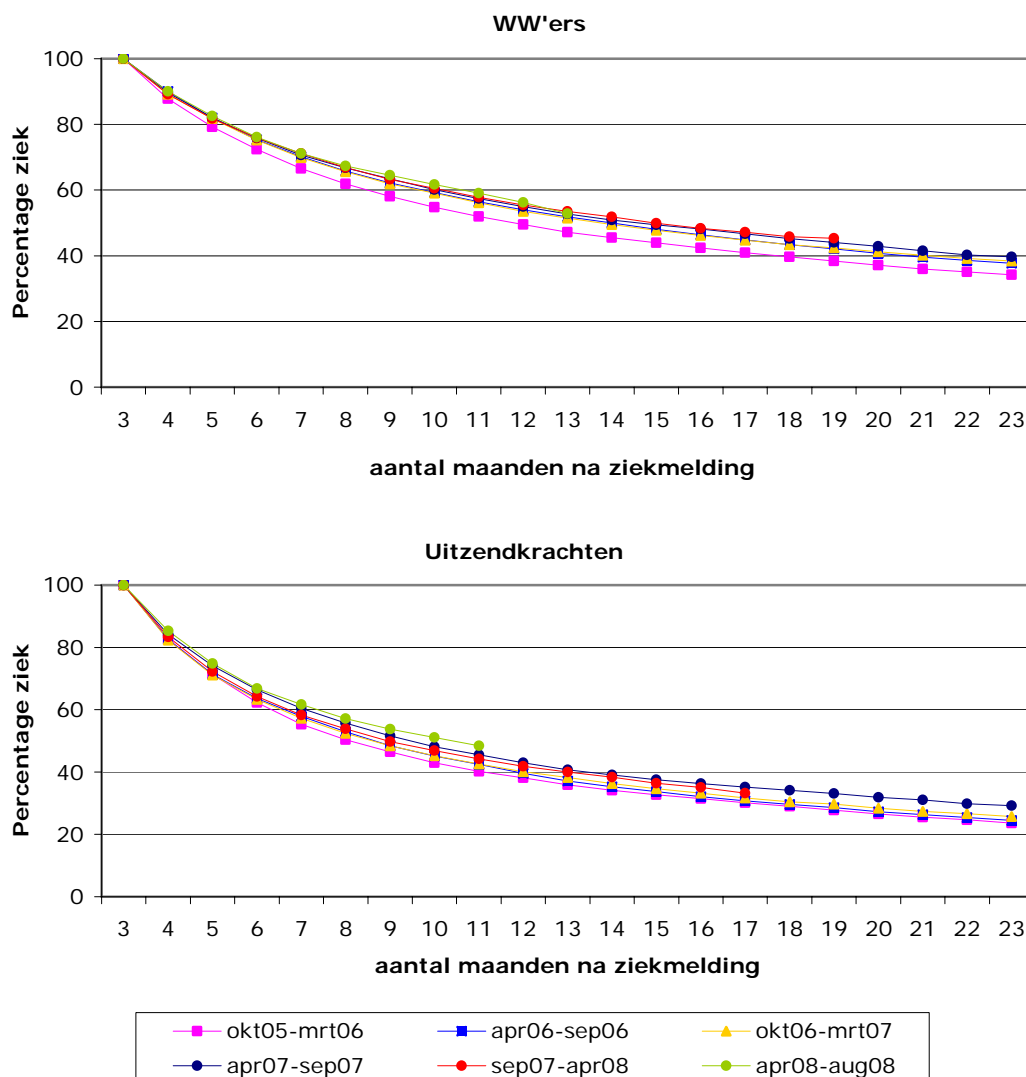

Cohortanalyse: verschillen tussen cohorten zieke WW'ers minimaal

De tweede analyse betreft de verschillen tussen instroomcohorten (dat wil zeggen, groepen vangnetters die in eenzelfde periode van een half jaar zijn ingestroomd) van zieke WW'ers van oktober 2005 tot en met augustus 2008. Op één cohort na is het uitstroompatroon voor de cohorten vergelijkbaar, zoals in figuur 4.3 te zien is. Dit is van belang vanwege een analyse uit een eerdere UKV²⁹, waaruit bleek dat de cohort oktober 2005 tot en met maart 2006 afweek van de twee latere cohorten. De uitstroom van dat cohort was gedurende de geanalyseerde eerste 12 maanden namelijk groter dan de andere twee cohorten. Dit verminderde de mogelijkheid om goede voorspellingen

²⁹ Zie UKV 2008-IV

te doen over uitstroom van nieuwe cohorten. Een sluitende verklaring voor de afwijkende cohort was niet te geven. De huidige analyse toont aan dat, wat de verklaring ook moge zijn, er nadien een zeer stabiel uitstroombatruon zichtbaar is voor de nieuwe WW-cohorten.

Figuur 4.3 Uitstroombatruonen cohorten 3-maandszieke WW'ers en Uitzendkrachten.



Noot. Cohort: vangnetters met een eerste ziekte dag (ao-dag) in dit tijdvak. Percentages binnen een cohort geven uiteraard enkel het aandeel zieken weer voor diegenen die op de peildatum (mei 2009) daadwerkelijk zolang ziek hadden kunnen zijn. Daarom is voor de laatste cohorten de lijn niet tot het einde toe doorgetrokken.

Belangrijk voor schattingen met betrekking tot toekomstige WIA-claimbeoordelingen is dat dezelfde conclusies getrokken kunnen worden voor EDV'ers en herintredende arbeidsongeschikten. Uit de cohortanalyses van deze vangnetgroepen blijken geen duidelijke cohort-verschillen in uitstroombatruonen te bestaan (niet in figuur weergegeven).

Voor de uitzendkrachten geldt wel dat de cohortanalyse resultaten geeft die verdieping behoeven. De latere cohorten stromen namelijk minder snel uit dan de eerdere cohorten (zie figuur 4.3). Van het laatste cohort is slechts de eerste 10 maanden na het begin van de ziekteperiode weergegeven, maar aan het einde van deze 10 maanden is al een groot verschil opgetreden met percentages zieken van de eerdere cohorten. Hoe deze verschillen ontstaan is niet geheel duidelijk, maar er is een grote kans dat complexe conjuncturele effecten een rol spelen. Paradoxaal genoeg hebben we het dan over zowel de hoogconjunctuur tot en met medio 2008 als de laagconjunctuur die daar op is gevolgd:

- Ten eerste, voor de vertraagde uitstroombatruonen van de cohorten uit 2007 geldt mogelijk dat in tijden van hoogconjunctuur (dat is de tijd waarin deze uitzendkrachten ziek zijn geworden) de

uitzendpopulatie kenmerken had die ongunstig zijn voor snel herstel, zoals hoge leeftijd, een werkloosheids- of arbeidsongeschiktheidsverleden, en dergelijke. Immers, de uitzendbranche zal tijdens de hoogconjunctuur ook een beroep gedaan hebben op de beroepsbevolking met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt.

- Bovenop deze populatie-effecten (tijdens hoogconjunctuur ontstaan), zijn – ten tweede – de grote verschillen in uitstroomprofielen van bijvoorbeeld de laatste cohort in de grafiek (april 2008 – augustus 2008) waarschijnlijk mede veroorzaakt door de laagconjunctuur die zich eind 2008 heeft gemanifesteerd. Deze beïnvloedt waarschijnlijk sterk de mogelijkheden tot uitstroom, omdat de mogelijkheden om passend werk voor uitzendkrachten te vinden sterk zijn verminderd. Indien in de uitvoering het aanvaarden van passend werk tevens een beëindiging van c.q. uitstroom uit de Ziektewet impliceert, zal de economische crisis een dempend effect op deze uitstroom tot gevolg hebben.

Ramingen op basis van uitstroomprofielen

De stabiliteit van uitstroomprofielen bij WW'ers en herintredende ao'ers biedt de mogelijkheid om het aantal vangnetters dat vanuit deze groepen aan de WIA-poort zal verschijnen minimaal een jaar vooruit in te schatten, indien we de omvang van deze verschillende vangnetgroepen kennen. Dit helpt de uitvoeringsorganisatie om hier adequaat op te anticiperen. Voor zieke EDV'ers is dit iets lastiger, omdat van hen op één specifiek moment nog niet iedereen onder verantwoordelijkheid van UWV valt (een onbekend deel is nog in dienst van een werkgever). Voor uitzendkrachten kunnen de ramingen ook maar tot op zekere hoogte gemaakt worden, omdat nog onduidelijk is wat de oorzaak is van de beschreven fluctuaties van de uitstroomprofielen in de onderzochte cohorten.

Rekening houdend met deze onzekerheden zouden we toch voorzichtig kunnen schatten dat tot en met 2010 het aantal WW'ers dat een beroep op de WIA doet zal dalen, waarna een sterke stijging zal optreden vanwege de toename in het WW-bestand die eind 2008 is gestart. Het aantal EDV'ers en herintredende ao'ers zal ongeveer stabiel zijn. Hier tegenover staan kleinere aantallen uitzendkrachten. Per saldo zal echter het aantal WIA-aanvragen vanuit het vangnet stijgen. Dit lijkt in tegenspraak met de ZW-ramingen in hoofdstuk 2, dat een gevolg is van het kleine aandeel dat de groep uitzendkrachten vormt van de vangnetgroep bij de WIA-poort (zie nogmaals figuur 4.2). Dat het totaal aan uitzendkrachten in het vangnet sterk afneemt, heeft slechts een kleine invloed op het aantal vangnetters dat einde wachttijd haalt. Belangrijk bij dergelijke ramingen is dat we populatie-kenmerken kennen en rekening houden met hun effect op uitstroomprofielen. Zo is het WW-bestand in de nabije toekomst gemiddeld jonger, wat weer gunstig is voor de gemiddelde ziekte-duur van zieke WW'ers. Door diepgaander onderzoek naar de effecten van deze kenmerken op uitstroomprofielen en meer kennis over de populatie, zullen we in toekomstige UKV'en meer betrouwbare ramingen kunnen maken.

Invloed van de economische crisis onderwerp van analyses

Met toekomstige analyses zullen we de uitstroomprofielen blijven monitoren. Een van de vragen daarbij is of de economische crisis een grote impact heeft op de uitstroom van driemaandszieken. De achterliggende gedachte hierbij is dat het verhoogde risico op werkloosheid het herstel van ziekte negatief kan beïnvloeden. Recente analyses binnen UWV van de uitstroom per maand tonen aan dat de gemiddelde ziekte-duur van de vangnetters die momenteel uitstromen langer is. Dit zou kunnen wijzen op een vertragend effect van de conjunctuur op de uitstroom van vangnetters. De cohortverschillen bij de uitzendkrachten tonen aan dat door economische ontwikkelingen verschuivingen kunnen plaatsvinden in uitstroomprofielen. Het is goed mogelijk dat dit voor de overige vangnetgroepen ook geldt nu een periode van laagconjunctuur is aangebroken. Deze kennis is nodig om de geplande ramingen te kunnen doen bij een veranderende economie. Helaas kunnen we nu nog niet de latere cohorten driemaandszieken lang genoeg volgen om uitspraken te doen over uitstroomprofielen in tijden van laagconjunctuur. Dit hopen we in volgende UKV'en wel te kunnen.

4.2 Wajong: diagnosesystematiek

Eind 2007 heeft UWV een verandering ingevoerd in de systematiek van de ziektebeelden. Vóór 2008 werden de meeste Wajongers geclassificeerd onder slechts twee diagnosecodes: P697 "Zwakzinnigheid" en P699 "Overige psychische stoornissen". Om beter zicht te krijgen in de achterliggende ziektebeelden en vanwege het feit dat de groei van de Wajonginstroom zich vooral voerde bij deze twee diagnoses is een nieuwe hoofdgroep (Ontwikkelingsstoornissen) toegevoegd aan de standaard CAS-code indeling. In het Wajongdossieronderzoek dat het kenniscentrum in

2007 heeft uitgevoerd is deze nieuwe indeling voor het eerst getoetst³⁰. Eind 2007 zijn deze CAS-codes geëffectueerd.

Verdeling 2008 komt overeen met de bevindingen uit het Wajongdossieronderzoek

De vraag is nu hoe deze wijziging heeft uitgedaakt. Hoe is de verdeling over de ziektebeelden voor de landelijke instroom? De analyse geeft aan dat de nieuwe instroom in 2008 al bijna volledig geclassificeerd is volgens de nieuwe systematiek. Nog maar een paar procent valt onder de oude systematiek. Het beeld dat uit de verdeling van de ziektebeelden naar voren komt vertoont grote gelijkheid met de verdeling uit het dossieronderzoek naar de Wajong. Dit geeft een extra onderbouwing van de betrouwbaarheid van het onderzoek en vergroot de hardheid van de uitspraken die gedaan zijn in het onderzoek.

Verstandelijke beperking meest gestelde diagnose bij de Wajonginstroom

In tabel 4.1 staan de ziektebeelden van de Wajonginstroom (eerste claims) in 2008 volgens de nieuwe systematiek. 38% van de Wajongers heeft een verstandelijke beperking (het gaat hier om 33% die in de tabel terug te vinden zijn onder de verschillende categorieën verstandelijke beperking en 5% uit de groep "Overig" die nog onder de oude systematiek valt). Binnen de groep verstandelijk beperkten is de groep met een licht verstandelijke beperking het grootst³¹. 11% van de ingestroomde Wajongers heeft een stoornis in het autistische spectrum en 4% van de instroom heeft een ADHD ziektebeeld. Verder heeft 25% van de instroom in 2008 een psychisch ziektebeeld en 14% een somatisch ziektebeeld. Dit komt in grote lijnen overeen met datgene dat in het Wajongdossieronderzoek (tabel 4.2) werd gevonden.

Tabel 4.1 Diagnoseverdeling Wajongers, instroom eerste claims, 2008

	Aantal	%
Ontwikkelingsstoornissen	8.669	59%
<i>Diepe/ernstige verstandelijke beperking</i>	301	2%
<i>Matige verstandelijke beperking</i>	935	6%
<i>Lichte verstandelijke beperking</i>	2.649	18%
<i>Zeer lichte verstandelijke beperking</i>	948	6%
<i>Verstandelijke beperking: ernst onbekend</i>	138	1%
<i>Autistisch spectrum stoornis</i>	1.618	11%
<i>Aandachtstekortstoornis (o.a. ADHD)</i>	590	4%
<i>Overige ontwikkelingsstoornissen</i>	397	3%
<i>Overig</i> ³²	1.093	7%
Psychische ziektebeelden	3.679	25%
<i>Persoonlijkheidsstoornis</i>	1.228	8%
<i>Stemmingsstoornis</i>	551	4%
<i>Schizofrenie en overige psychosen</i>	822	6%
<i>Overige psychische ziektebeelden</i>	1.078	7%
Somatische ziektebeelden	2.049	14%
<i>Aangeboren afwijking</i>	113	1%
<i>Ziekten zenuwstelsel</i>	804	5%
<i>Ziekten botspierstelsel</i>	370	3%
<i>Ziekten oog</i>	138	1%
<i>Ziekten oor</i>	114	1%
<i>Overige somatische ziektebeelden</i>	510	3%
Diagnose onbekend	362	2%
Totaal	14.759	100%

³⁰ Zie kenniscachiers 2007-I "De groei van de Wajonginstroom" en 2008-I "De participatiemogelijkheden van de Wajonginstroom" van UWV Kenniscentrum.

³¹ Volgens de DSM IV is de onderverdeling van verstandelijke handicap als volgt. Diep/ernstig: IQ <35/40; Matig: IQ van 35/40-50/55; Licht: IQ van 50/55-70; zeer licht: IQ van 70/75-85/90.

³² Eind 2007 is de nieuwe systematiek ingevoerd. Omdat het altijd een periode duurt voordat alle nieuwe instroom onder de nieuwe systematiek valt is 2008 nog een overgangsjaar. Een deel van de instroom is daarom nog onder de oude diagnosecodes P697 (verstandelijk beperkt) en P699 (overige psychische stoornissen) geregistreerd. Dit betreft de groep "overig" onder ontwikkelingsstoornissen.

Tabel 4.2 Verdeling (%) naar diagnose nieuwe instroom³³

	Dossieronderzoek Instroom 2006	Realisatie 2008 Instroom 2008
Ontwikkelingsstoornissen	52,6%	56,9%
Verstandelijk gehandicapt	37,5%	37,4%
Autistische spectrumstoornis	10,6%	12,2%
Aandachtstekortstoornis (ADHD)	2,9%	4,4%
Overige gedragsstoornissen	1,6%	3,0%
Psychische ziektebeelden	31,8%	27,7%
Somatische ziektebeelden	15,6%	15,4%
Totaal	100%	100%

Nieuwe systematiek leidt tot (statistische) verschuiving tussen diagnosegroepen

De uitsplitsing naar de nieuwe diagnoses is alleen te maken voor de instroom vanaf 2008. Voor zowel het zittend bestand als eerdere instroomcohorten is een dergelijke uitsplitsing van ziektebeelden niet mogelijk. Dit betekent dat vergelijking met systeemgegevens uit eerdere jaren alleen mogelijk is op geaggregeerd niveau (diagnosegroepen). Echter door de nieuwe systematiek en de daarbij behorende nieuwe indeling treedt een (statistische) verschuiving op tussen de diagnosegroepen. Zo zien we in tabel 4.3 dat het aandeel ontwikkelingsstoornissen tussen 2007 en 2008 gestegen is van 54% naar 59%. Omdat een aantal ziektebeelden die eerder onder de groep somatisch vielen, in de nieuwe indeling onder de groep ontwikkelingsstoornissen³⁴ vallen is deze stijging het gevolg van een verschuiving tussen de diagnosegroepen. Het gaat hier dus om een statistisch effect en niet om een daadwerkelijke trend. Bij elke vergelijking tussen de periode voor 2008 en de periode vanaf 2008 moet daarmee rekening gehouden worden.

De ontwikkelingen in de ziektebeelden tussen 2003 en 2007 kunnen wel worden toegeschreven aan daadwerkelijke trends. Uit tabel 4.3 kan worden opgemaakt dat tot 2005 het aantal ontwikkelingsstoornissen sterk steeg. Uit analyses en uit het dossieronderzoek weten we dat dit het gevolg is van toenemende instroom vanuit het Voortgezet Speciaal Onderwijs (VSO) en vanuit het praktijkonderwijs (PRO). Deze toename ging gepaard met een daling van de gemiddelde leeftijd bij instroom.

Tabel 4.3 Instroom 2003-2008 eerste claims: hoofdgroepen diagnose (%)

	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Ontwikkelingsstoornissen	49	52	59	57	54	59
Psychische ziektebeelden	27	24	23	23	25	25
Somatische ziektebeelden	23	19	17	16	16	14
Diagnose onbekend	1	4	1	4	5	3
Totaal	100	100	100	100	100	100

Vanaf 2006 is een duidelijke verandering in de samenstelling van de instroom te zien. Dat geldt met name voor 2007. Het aandeel mannen neemt af, het aandeel 18/19 jarigen bij instroom neemt fors af en het aandeel psychische ziektebeelden neemt toe. Dit patroon is het gevolg van de toename van de doorstroom vanuit de bijstand, dat vanaf 2006 de belangrijkste oorzaak voor de instroomstijging is. Wajongers die vanuit de Bijstand komen, stromen over het algemeen op latere leeftijd in. Dit komt doordat ze door screening van de bijstandsbestanden op latere leeftijd naar de Wajong zijn verwezen. De groep Wajongers die op latere leeftijd instroomt vanuit de Bijstand heeft gemiddeld een ander soort ziektebeeld. Zij hebben naar verhouding vaker psychiatrische ziektebeelden, zoals persoonlijkheidsstoornissen en schizofrenie, dan andere jonggehandicapten. Dit soort ziektebeelden kan ook vaak pas op wat latere leeftijd worden vastgesteld.

³³ In verband met de vergelijkbaarheid zijn groepen "Ontwikkelingsstoornissen Overig" en "diagnose onbekend" uit tabel 4.2 buiten beschouwing gelaten. Daarom wijken de percentages af van die in tabel 4.1.

³⁴ Het gaat hier om chromosoomafwijkingen en aangeboren afwijkingen die gepaard gaan met een verstandelijke beperking.

Bij 42% van de instroom is sprake van comorbiditeit

Uit de analyse komt naar voren dat ziektebeelden als ADHD relatief weinig voorkomen. Met name is opvallend dat het percentage Wajongers met een ADHD ziektebeeld in tegenstelling tot de (externe) verwachtingen laag is. De constatering dat deze percentages relatief laag zijn is gebaseerd op de eerste diagnosecode. In veel gevallen is er echter sprake van een gecombineerde pathologie (comorbiditeit): er zijn meerdere ziektebeelden. Bovendien impliceert een eerste diagnose een hiërarchie die er niet altijd is. Tabel 4.4 geeft inzicht in de comorbiditeit bij de instroom uit 2008.

We stellen vast dat ook de analyse van de comorbiditeit in grote lijnen overeenkomt met de bevindingen uit het dossieronderzoek. Van de instroom uit 2008 blijkt 42% (dossieronderzoek: 41%) een tweede diagnosecode te hebben.

Aan de hand van zowel de eerste diagnose als de tweede diagnose krijgen we een completer beeld van de verschillende ontwikkelingsstoornissen bij de Wajonginstromers. Zo blijkt dat bij 43% van de Wajonginstroom sprake is van een verstandelijke beperking, als eerste diagnose dan wel als tweede diagnose. Bij 15% is sprake van een stoornis in het autistische spectrum en bij 8% is sprake van een aandachtstekortstoornis (ADHD).

Aantal Wajongers met alleen ADHD of alleen een zeer lichte verstandelijke beperking is klein

Verder blijkt uit tabel 4.4 dat het percentage comorbiditeit hoger is naarmate de verstandelijke beperking lichter is. Met Wajongers met een lichte en zeer lichte verstandelijke beperking is dus bij een groot deel meer aan de hand. Dit geldt ook voor Wajongers met een ADHD ziektebeeld als eerste diagnose: bij 64% is sprake van comorbiditeit. Zetten we de verdeling naar eerste diagnose en die naar tweede diagnose naast elkaar, dan kunnen we concluderen dat bij 1,5% van de Wajongers die in 2008 zijn ingestroomd alleen sprake is van ADHD, en bij 3% van de instroom alleen sprake is van een zeer lichte verstandelijke beperking. Wajongers met alleen een ADHD ziektebeeld stromen dus niet op grote schaal de Wajong in, in tegenstelling tot wat vaak beweerd wordt. Het aantal Wajongers met alleen een zogenaamde "lichte" aandoening is dus klein.

Tabel 4.4 Comorbiditeit: instroom 2008 naar eerste en tweede diagnose³⁵

Eerste diagnose \ Tweede diagnose	%	Waarvan in %-punt:					
		Verst. beperkt	ASS	Aand. tekort. stoornis	Overige Ontw. stoornis	Psych. ziektebeelden	Somat. ziektebeelden
verstandelijk beperkt : diep/ernstig/matig	38%	1%	12%	3%	3%	3%	16%
verstandelijk beperkt : licht	45%	0%	9%	6%	9%	7%	13%
verstandelijk beperkt : zeer licht	57%	0%	11%	9%	11%	12%	13%
autistisch spectrumstoornis (ASS)	42%	15%	1%	9%	4%	7%	6%
aandachtstekortstoornis (o.a. ADHD)	64%	15%	11%	1%	11%	21%	5%
overige ontwikkelingsstoornissen	50%	14%	3%	6%	6%	15%	6%
psychische ziektebeelden	44%	3%	1%	2%	1%	29%	5%
somatische ziektebeelden	38%	8%	2%	1%	1%	5%	18%
totaal	42%	5%	4%	4%	4%	13%	10%

³⁵ Bij in totaal 2% van de gevallen zijn de oude CAS Codes P697 en P699 als tweede diagnose ingevuld. Deze zijn niet in de tabel opgenomen. Hierdoor is de som van de verschillende (rij)percentages in de tabel niet gelijk aan het totaalpercentage met een 2^e diagnose.

5 Werk

Dit hoofdstuk gaat in op de effecten van de economische crisis op de instroom in de WW. Tijdens een gunstige economische ontwikkeling hebben vooral jongeren, mensen die volledig beschikbaar zijn voor de arbeidsmarkt en werknemers uit conjunctuurgevoelige bedrijfstakken (de traditionele 'mannelijke' bedrijfstakken) een goede arbeidsmarktpositie. In het WW-bestand neemt dan, bij een gunstige economische ontwikkeling, het aandeel ouderen en mensen die beperkt beschikbaar zijn voor de arbeidsmarkt toe.

We zien dat nu, tijdens de huidige economische crisis, juist de groepen die over het algemeen kansrijk op de arbeidsmarkt zijn, relatief vaker werkloos worden. Het blijkt dat tijdens de huidige economische crisis de WW-instroom gemiddeld jonger is dan voor de crisis. Hierdoor heeft de WW-instroom gemiddeld ook korter recht op WW. De economische crisis treft vooral de conjunctuurgevoelige bedrijfstakken. Het risico om de WW in te stromen is het grootst in de Uitzendsector. Het instroomrisico is in deze bedrijfstak tijdens de economische crisis verdubbeld ten opzichte van een jaar geleden. Ook bedrijfstakken als Industrie, Bouw en Hout en Transport worden meer dan gemiddeld getroffen. Dit zijn bedrijfstakken waar relatief veel mannen werken, met als gevolg dat mannen tijdens de crisis relatief meer de WW instromen dan vrouwen. Mannen werken vaker volledig dan vrouwen. Daarom bestaat de WW-instroom nu uit relatief meer fulltimers in vergelijking met een gunstige economische situatie. Vrouwen werken relatief veel in bedrijfstakken die minder conjunctuurgevoelig zijn (Gezondheid, Onderwijs en Overheid). In bepaalde regio's bevinden zich meer bedrijfstakken die getroffen worden door de economische crisis (vooral Industrie). Hierdoor zijn deze regio's kwetsbaarder dan andere, met als gevolg een hogere instroom in de WW. Deze conjunctuurgevoelige bedrijfstakken kenmerken zich door een bovengemiddelde toename van de WW-instroom van middelbaar opgeleiden. De hoger opgeleiden nemen weinig toe in de WW-instroom, aangezien zij vaker werkzaam zijn in minder conjunctuurgevoelige bedrijfstakken.

Belangrijk is dat UWV haar re-integratiedienstverlening aanpast aan de ontwikkeling en samenstelling van haar klantpopulatie. De uitdaging begin vorig jaar was nog om de re-integratiedienstverlening vooral te richten op de kwetsbare groepen (zoals ouderen, langdurig werklozen, arbeidsgehandicapten en werklozen met een beperkte beschikbaarheid). Nu moeten alle zellen bijgezet worden om ook de werkzoekenden met een goede arbeidsmarktpositie weer zo snel mogelijk aan het werk te helpen (of te voorkomen dat ze werkloos worden), ook om vakkennis en ervaring te behouden. Bovendien heeft een grotere groep jongeren nu ook dienstverlening nodig. Aangezien ze over het algemeen maar kort recht hebben op WW, betekent dit dat het moeilijk is om ze tijdens hun WW-periode aan een baan te helpen. Het kabinet heeft een actieplan jeugdwerkloosheid opgesteld om te voorkomen dat jongeren thuis zitten zonder werk of niet naar school gaan. Andere vormen van dienstverlening die worden ingezet tijdens de crisis zijn eveneens gericht op preventie: van werk naar werk en van werk via scholing naar werk (mobiliteitscentra, EVC en scholingsbonus). Ook de per 1 april 2009 ingevoerde deeltijd WW is één van de maatregelen die werkloosheid moet voorkomen. Tot en met juni van dit jaar maken ongeveer 19.000 mensen gebruik van deze regeling. Het gaat hier voornamelijk om mensen uit de Industrie, maar ook uit de Financiële dienstverlening en Winkelbedrijf en Groothandel.

5.1 Kenmerken van de WW-instroom tijdens crisis

De toename van de WW-instroom is als gevolg van de huidige crisis fors. Ten opzichte van de eerste helft van 2008 is de instroom in de eerste helft van 2009 met 85% tot bijna 220.000 toegenomen (tabel 5.1).

Tabel 5.1 Instroom WW eerste helft 2009 t.o.v. eerste helft 2008

	aantal in 2009h1	aantal in 2008h1	mutatie t.o.v. 2008h1
totaal	217.700	117.500	85%
exclusief deeltijd WW	198.700	117.500	69%
deeltijd WW	19.000		

Eén van de crisismaatregelen die werkloosheid moet voorkomen is de per 1 april 2009 ingevoerde deeltijd WW. Een kleine 10% (19.000) van de instroom in het eerste half jaar van 2009 betreft deeltijd WW. Zonder deeltijd WW'ers is de toename in de WW-instroom ten opzichte van een jaar eerder bijna 70%.

De huidige crisis beïnvloedt de samenstelling van de WW-instroom. Om de kenmerken van de instroom in de WW tijdens de huidige crisis in kaart te brengen is een vergelijking gemaakt tussen de instroom in de eerste helft van 2009 (crisis) en de instroom in de eerste helft van 2008 (gunstige economische omstandigheden). Tabel 5.2 geeft een overzicht van de kenmerken van de instroom in de eerste helft van 2009, afgezet tegen die van de eerste helft van 2008. De eerste en tweede kolom geven de procentuele verdeling van de WW-instroom per kenmerk voor respectievelijk het eerste halfjaar van 2009 en het eerste halfjaar van 2008. De derde en vierde kolom (mutatie) geven de toename of afname aan van het aantal mensen dat in de eerste helft van 2009 is ingestroomd ten opzichte van het aantal mensen dat in de eerste helft van 2008 is ingestroomd. Een mutatie van 100% betekent, bijvoorbeeld, dat de WW-instroom in het eerste halfjaar van 2009 ten opzichte van het eerste halfjaar van 2008 verdubbeld is. De derde kolom betreft de mutatie voor de totale WW-instroom en de vierde kolom betreft de mutatie voor de WW-instroom exclusief deeltijd WW. De gemiddelde mutatie voor de totale WW-instroom is, zoals ook aangegeven in tabel 5.1 en 5.2, 85% en voor de WW-instroom exclusief deeltijd WW 69%. Wanneer de mutaties boven of onder deze waarden liggen spreken we van een bovengemiddelde of benedengemiddelde toename (of bij een negatieve mutatie van een afname).

Tijdens de economische crisis neemt het aandeel ouderen af en het aandeel jongeren toe

In een eerdere UKV (2008-IV) stelden we al dat het conjunctuurpatroon prominenter is bij jongeren dan bij ouderen. Jongeren worden eerder ontslagen dan ouderen. Dit komt onder meer omdat jongeren vaker werken in flexibele arbeidsvormen en minder dienstjaren hebben. In de instroom in het eerste half jaar van 2009 zien we dit patroon terug (tabel 5.2). In vergelijking met een jaar eerder stromen er relatief meer mensen jonger dan 35 jaar in. Het aandeel jonger dan 35 jaar is nu 38%, 4%-punt meer in vergelijking met een jaar geleden (34%). Wanneer gecorrigeerd wordt voor de instroom in de deeltijd WW, dan worden de verschillen in het aandeel dat jonger is dan 35 jaar groter in vergelijking met 2008. Zonder deeltijd WW'ers is het aandeel jonger dan 35 jaar in de eerste helft van 2009 bijna 40%. De mensen die instromen in de deeltijd WW zijn namelijk relatief ouder dan de reguliere instroom in de WW.

De toename in de WW-instroom is onder jongeren bovengemiddeld hoog (tabel 5.2). Ook het risico om in te stromen in de WW is gedurende de crisis drastisch toegenomen onder jongeren. Halverwege 2009 is het instroomrisico onder de werkende verzekerden jonger dan 35 jaar verdubbeld in vergelijking met het instroomrisico halverwege 2008 (tabel 5.3). Ook de toename in de WW-instroom onder de 35-plussers is flink, maar blijft benedengemiddeld (5.2). Tabel 5.3 laat zien dat naarmate de leeftijd van de verzekerden hoger is, het instroomrisico minder toeneemt in deze economische crisis (eerste helft 2009) in vergelijking met de eerste helft van 2008.

Jongeren hebben vaak een korter arbeidsverleden. De maximale duur van het WW-recht is gebaseerd op het arbeidsverleden. Dit betekent dat tijdens de huidige crisis het aandeel instromers dat kort recht heeft toeneemt, terwijl de kans op werk gering is. Het aantal dat recht heeft op maximaal 3 maanden WW is ten opzichte van vorig jaar bovengemiddeld, namelijk met 139% toegenomen (tabel 5.2). Een grotere groep jongeren heeft door de crisis dienstverlening van UWV nodig. Aangezien ze over het algemeen maar kort recht hebben op WW en de crisis nog wel even aan zal houden, betekent dit dat het moeilijk zal zijn om ze tijdens hun WW-periode aan een baan te helpen. Voor een grote groep mensen betekent dit dat de WW-uitkering niet voldoende zal zijn om de periode van werkloosheid te overbruggen.

Het kabinet heeft een actieplan jeugdwerkloosheid opgesteld om te voorkomen dat jongeren thuis zitten zonder werk of niet naar school gaan. Andere vormen van dienstverlening die worden ingezet tijdens de crisis zijn gericht op preventie: van werk naar werk en van werk via scholing naar werk (mobiliteitscentra, EVC en scholingsbonus en deeltijd WW). In box 5.1 is een overzicht opgenomen van de dienstverlening tijdens de huidige crisis.

Tabel 5.2 Instroom WW 1e helft 2009 en 1e helft 2008 vergeleken naar kenmerken

	%	%	mutatie t.o.v. 2008h1*			%	%	mutatie t.o.v. 2008h1*	
	2009h1	2008h1	totaal	excl. deeltijd WW		2009h1	2008h1	totaal	excl. deeltijd WW
leeftijd bij instroom					bedrijfstak				
t/m 24	11%	9%	127%	119%	Landbouw, Visserij, Voeding	3%	4%	27%	26%
25 t/m 34	27%	25%	98%	86%	Bouw en Hout	5%	4%	147%	126%
35 t/m 44	29%	30%	81%	62%	Industrie	15%	9%	232%	122%
45 t/m 54	23%	25%	70%	50%	Winkelbedrijf&Groothandel	15%	15%	87%	73%
55 tot 57,5	4%	5%	65%	47%	Transport	6%	4%	167%	144%
57,5 en ouder	6%	6%	72%	54%	(Financ.) Dienstverlening	18%	16%	108%	94%
Totaal	100%	100%	85%	69%	Uitzend	21%	23%	71%	71%
Gemiddelde leeftijd	38,9	39,8			Gezondheid	6%	10%	16%	15%
					Overheid Onderwijs	2%	3%	-10%	-10%
					Overheid overig	1%	2%	-16%	-16%
Geslacht					Overig bedrijf en beroep				
Man	61%	53%	116%	90%	Overig	0%	1%	-25%	-25%
Vrouw	39%	47%	51%	45%	totaal	100%	100%	85%	69%
Totaal	100%	100%	85%	69%					
Maximaal recht op WW					beroepsklasse**				
t/m 3 mnd	23%	18%	139%	99%	Agrarisch	2%	3%		33%
4 t/m 12 mnd	20%	19%	100%	93%	Cultureel	3%	3%		43%
13 t/m 24 mnd	26%	28%	75%	64%	Economisch-administratief	31%	31%		68%
25 t/m 38 mnd	29%	32%	70%	55%	Informatica	3%	2%		112%
langer 38 mnd	1%	3%	-48%	-48%	Medisch en paramedisch	2%	3%		22%
Totaal	100%	100%	85%	69%	Openbare orde & veilig.	1%	1%		51%
Gemiddelde in weken	74	84			Pedagogische beroepen	2%	3%		-5%
					Sociaal-cultureel	4%	4%		40%
Arbeidspatroon					Techniek, ambacht, industrie				
t/m 12 uur	2%	2%	31%	29%	Transport	11%	9%		106%
13 t/m 24 uur	13%	16%	54%	48%	Verzorging & dienstverl.	14%	16%		48%
25 t/m 32 uur	16%	19%	58%	53%	totaal	100%	100%		69%
> 32 uur	69%	63%	103%	81%					
Totaal	100%	100%	85%	69%	Opleidingsrichting**				
Gemiddelde in uren	34	33			algemeen onderwijs	17%	19%		54%
					opleiding onderwijs	2%	3%		15%
District					humaniora	2%	2%		44%
Den Haag & Leiden	8%	9%	78%	68%	theologie	0%	0%		29%
Gelderland Mid & Zd	9%	8%	92%	70%	agrarisch onderwijs	2%	2%		61%
Groot Amsterdam	7%	7%	77%	70%	wiskunde&natuurwetensch.	1%	1%		43%
Limburg	10%	9%	96%	64%	technisch onderwijs	22%	18%		107%
Mid & Oost Brabant	12%	11%	110%	88%	transport, comm., verkeer	6%	5%		115%
Noord	12%	14%	63%	55%	(para)medisch onderwijs	3%	4%		30%
Overig Noord-Holland	6%	6%	82%	67%	econ, adm & commercieel	26%	24%		77%
Overijs. & Gelderl Nrd	11%	10%	94%	66%	juridisch en bestuurlijk	2%	2%		63%
Rijnmond	10%	10%	80%	69%	sociaal-cultureel onderwijs	5%	6%		44%
Utrecht & Flevoland	10%	9%	90%	79%	pers./sociale verzorging	8%	9%		48%
W-Brabant & Zeeland	6%	6%	74%	64%	kunstonderwijs	1%	1%		46%
Totaal	100%	100%	85%	69%	openbare orde en veilig.	4%	3%		76%
					overig onderwijs	0%	0%		80%
					totaal	100%	100%		69%
Opleidingsniveau**									
Basis	9%	11%		48%					
Vmbo	23%	23%		63%					
mbo / havo / vwo	47%	44%		79%					
hbo / bachelor	15%	15%		69%					
wo / master	6%	6%		56%					
Totaal	100%	100%		69%					
totaal aantal (x 1.000)	217,7	117,5	100,2	81,2	totaal aantal (x 1.000)	217,7	117,5	100,2	81,2

* de mutatie is de toename of afname van het aantal dat de WW instroomt in de eerste helft van 2009 in vergelijking met de eerste helft van 2008.

**Werknemers met een deeltijd WW-uitkering hoeven zich niet in te schrijven als werkzoekende bij UWV WERKbedrijf. Daarom hebben de gegevens in 2009h1 over opleiding en beroep alleen betrekking op de instroom zonder deeltijd WW.

Crisis heeft meer invloed op de instroom van mannen dan vrouwen in de WW

De huidige crisis heeft naar verhouding veel meer gevolgen voor de instroom van mannen dan voor de instroom van vrouwen in de WW. Het aantal mannen dat instroomt in de WW in de eerste helft van dit jaar is ten opzichte van een jaar eerder meer dan verdubbeld (mutatie 116%). Voor een deel is deze toename het gevolg van de deeltijd WW. Ruim 80% van de deeltijd WW'ers is namelijk man. Maar ook wanneer gecorrigeerd wordt voor de deeltijd WW is de toename van mannen in de instroom fors (mutatie 90%). Ook vrouwen doen nu meer een beroep op de WW in vergelijking met vorig jaar. De instroom van vrouwen is met de helft toegenomen (tabel 5.2). Doordat mannen relatief meer instromen dan vrouwen, zien we ook dat het aandeel van mannen duidelijk is toegenomen ten opzichte van vorig jaar (61% nu ten opzichte van 53% vorig jaar) en het aandeel vrouwen is afgenomen (39% nu ten opzichte van 47% vorig jaar). Het verschil tussen mannen en vrouwen zien we ook terug in het instroomrisico in de WW (tabel 5.3). Is tijdens een gunstige economische situatie (halverwege 2008) het risico om als werkende in te stromen in de WW vrijwel gelijk tussen mannen en vrouwen, halverwege 2009 ligt dit risico een stuk hoger voor mannen dan voor vrouwen.

Zoals eerder vermeld (UKV 2008-IV) komt dit grote verschil omdat mannen vaker werkzaam zijn in conjunctuurgevoeliger bedrijfstakken, zoals: Industrie, Transport en Bouw en Hout. In deze drie bedrijfstakken neemt de instroom in de WW het meest toe. De forse toename van de instroom in de WW vanuit de industrie is voor een belangrijk deel het gevolg van de deeltijd WW. Eenderde van de instroom vanuit deze bedrijfstak bestaat namelijk uit deeltijd WW'ers. Ook in de bedrijfstak (financiële) dienstverlening neemt de instroom bovengemiddeld toe (mutatie 108%). De instroom vanuit deze bedrijfstak bestaat voor ruim de helft uit mannen en bijna de helft uit vrouwen.

Vrouwen stromen relatief vaker in vanuit bedrijfstakken die minder conjunctuurgevoelig zijn, zoals de gezondheidszorg, onderwijs en overheid. Vanuit de gezondheidszorg is een toename van slechts 16% van de WW-instroom en vanuit onderwijs en overheid is zelfs sprake van een afname (tabel 5.2).

Als gevolg van de bovengemiddelde toename van de instroom vanuit conjunctuurgevoelige traditionele mannelijke bedrijfstakken, zien we nu ook dat het aandeel dat voor de werkloosheid volledig werkte (> 32 uur) toeneemt in deze crisistijd. Mannen werken immers meer fulltime dan vrouwen. We weten dat in een normale conjuncturele situatie mensen die volledig beschikbaar voor de arbeidsmarkt minder vaak werkloos worden. In deze crisissituatie lijkt dit niet het geval te zijn, omdat juist de 'mannelijke' bedrijfstakken getroffen worden waarin over het algemeen veel meer fulltime wordt gewerkt. Bestond bij een gunstige werkgelegenheid (eerste helft van 2008) de instroom nog voor 63% uit mensen met een arbeidspatroon van meer dan 32 uur, in de eerste helft van 2009 is dit aandeel toegenomen tot bijna 70% (zie ook tabel 5.2). Ook hierin is weer de invloed van de deeltijd WW zichtbaar. Deeltijd WW'ers zijn over het algemeen fulltimers (bijna 90% werkte meer dan 32 uur). Voor soort beroepen en de opleidingsrichting van de instroom zien we een vergelijkbare relatie met geslacht en arbeidspatroon als voor de hierboven geschetste relatie met bedrijfstak.

Uitzendsector is grote leverancier van de WW-instroom.

De werkgelegenheid neemt het meest af binnen de uitzendsector (tabel 2.2, hoofdstuk 2). Ook is het risico om als werkende vanuit de uitzendsector de WW in te stromen het grootst (tabel 5.3). Bovendien is het instroomrisico halverwege 2009 verdubbeld ten opzichte van halverwege 2008 (van 6,5% naar 12,9%). Opvallend is dan ook dat, in tegenstelling tot wat je zou verwachten, de instroom vanuit de uitzendsector benedengemiddeld toeneemt met ruim 70% ten opzichte van een jaar eerder. Dit komt omdat de afname van de werkgelegenheid en de instroom in de WW binnen de uitzendbranche al veel vroeger is ingezet dan bij de andere bedrijfstakken. Cijfers van de Algemene Bond van Uitzendondernemingen (ABU) laten een daling van het totale aantal uitzenduren zien vanaf begin 2008³⁶. Om deze reden kan het verschil in instroom tussen het eerste halfjaar van 2009 en het eerste halfjaar van 2008 minder groot zijn dan men in eerste instantie zou verwachten.

³⁶ Zie "Flex & Figures. Cijfers en Trends uit de uitzendbranche", ABU, april 2009 en UKV2009-I. Het aantal uitzenduren wordt als early indicator gezien voor de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt.

Tabel 5.3 Instroomrisico WW: percentage van het aantal werkende verzekerden dat de WW instroomt

	instroomrisico WW*				instroomrisico WW*		
	2009h1	2009h1 excl. deeltijd WW	2008h1		2009h1	2009h1 excl. deeltijd WW	2008h1
<u>leeftijd bij instroom</u>				<u>Geslacht</u>			
t/m 24	2,0%	1,9%	0,9%	man	3,6%	3,1%	1,6%
25 t/m 34	3,8%	3,6%	1,9%	vrouw	2,6%	2,5%	1,7%
35 t/m 44	3,6%	3,2%	1,9%	totaal	3,1%	2,8%	1,7%
45 t/m 54	3,0%	2,7%	1,8%				
55 tot 57,5	2,7%	2,4%	1,7%	<u>District</u>			
57,5 en ouder	2,4%	2,1%	1,5%	Den Haag & Leiden	2,4%	2,3%	1,4%
totaal	3,1%	2,8%	1,7%	Gelderland Mid & Zd	3,1%	2,7%	1,7%
				Groot Amsterdam	3,4%	3,2%	2,0%
<u>bedrijfstak</u>				Limburg	4,8%	4,0%	2,5%
Landbouw, Visserij, Voeding	2,2%	2,2%	1,7%	Mid & Oost Brabant	3,7%	3,3%	1,8%
Bouw en Hout	4,3%	4,0%	1,7%	Noord	4,1%	3,8%	2,5%
Industrie	4,5%	3,0%	1,4%	Overig Noord-Holland	2,3%	2,1%	1,3%
Winkelbedrijf&Groothandel	2,9%	2,7%	1,6%	Overijs. & Gelderl Nrd	3,3%	2,8%	1,7%
Transport	3,3%	3,0%	1,2%	Rijnmond	3,0%	2,8%	1,7%
(Financ.) Dienstverlening	3,7%	3,4%	1,8%	Utrecht & Flevoland	2,8%	2,6%	1,6%
Uitzend	12,9%	12,9%	6,5%	W-Brabant & Zeeland	3,3%	3,1%	1,9%
Gezondheid	1,2%	1,1%	1,0%	totaal	3,1%	2,8%	1,7%
Overheid Onderwijs	0,7%	0,7%	0,8%				
Overheid overig	0,4%	0,4%	0,5%				
Overig bedrijf en beroep	2,7%	2,6%	1,9%				
totaal	3,1%	2,8%	1,7%				

*aantal instromers in de WW in de eerste helft van het jaar/aantal werkende verzekerden op juni van het jaar

Bovengemiddelde instroom van middelbaar opgeleiden

Zowel in gunstige als in ongunstige economische omstandigheden bestaat het grootste deel van de instroom in de WW uit middelbaar opgeleiden (respectievelijk 44% en 47%). Het opleidingsniveau is alleen bekend voor de reguliere WW-instroom en niet voor de deeltijd WW'ers. Deeltijd WW'ers hoeven zich namelijk niet in te schrijven als werkzoekende, waardoor dit soort kenmerken ook niet geregistreerd worden. De huidige economische crisis heeft alleen een bovengemiddeld effect op de instroom van middelbaar opgeleiden. De instroom met een HBO-opleidingsniveau is gemiddeld toegenomen en de andere opleidingsniveaus minder dan gemiddeld (tabel 5.2). Hieraan ligt ook weer (evenals bij geslacht) de bedrijfstak ten grondslag. Vooral de grote WW-instroom vanuit de conjunctuurgevoelige bedrijfstak Industrie (exclusief deeltijd WW) is relatief vaak middelbaar opgeleid. De WW-instroom vanuit de minder conjunctuurgevoelige bedrijfstakken als Gezondheid, Overheid en Onderwijs is relatief vaker hoger opgeleid. Hetzelfde geldt voor de meer conjunctuurgevoelige bedrijfstak (financiële) dienstverlening. Hierdoor blijft de toename in de WW-instroom van hoger opgeleiden rond (bij HBO'ers) of beneden (bij academici) de gemiddelde toename.

Regionale verschillen als gevolg van werkloosheid in de Industrie

We hebben gezien dat de effecten van de crisis op de samenstelling van de instroom vooral bedrijfstakgerelateerd zijn. Dit geldt ook voor regionale verschillen. Tabel 5.2 laat zien dat de districten Midden & Oost Brabant, Overijssel & Gelderland Noord, Limburg, en Gelderland Midden & Zuid een bovengemiddelde toename van de WW-instroom hebben in vergelijking met een jaar eerder. Dit is vooral te wijten aan de bedrijfstak Industrie. In tegenstelling tot een jaar eerder is de Industrie in deze districten de grootste of op één na grootste (na de uitzendbranche) bedrijfstak binnen de huidige WW-instroom. In de eerste helft van 2008 stond deze bedrijfstak binnen de WW-instroom in deze regio's nog op de derde, vierde of vijfde plaats. Wanneer gecorrigeerd wordt voor de deeltijd WW dan is alleen in Midden & Oost Brabant de toename van de WW-instroom van de vier genoemde districten nog bovengemiddeld. De bovengemiddelde toename in Utrecht & Flevoland is vooral het effect van de instroom vanuit de (financiële) dienstverlening.

In de overige districten is binnen de WW-instroom de Industrie geen grote bedrijfstak. Toename van instroom uit deze bedrijfstak heeft daarom veel minder effect op de mutatiecijfers. Tabel 5.4 geeft een overzicht van de drie grootste bedrijfstakken onder de instroom in de WW per district.

Tabel 5.4 Drie grootste bedrijfstakken instroom WW 1e helft 2009 per district

Mid & Oost Brabant	Limburg	Overijs. & Gelderl Nrd	Gelderl Mid & Zuid
1 Industrie	Industrie	Uitzend	Uitzend
2 Uitzend	Uitzend	Industrie	Industrie
3 (Financ.) Dienstverlening	Winkelbedr & Groothandel	(Financ.) Dienstverlening	(Financ.) Dienstverlening
Utrecht & Flevoland	Rijnmond	Overig N-Holland	Den Haag & Leiden
1 (Financ.) Dienstverlening	Uitzend	(Financ.) Dienstverlening	(Financ.) Dienstverlening
2 Winkelbedr & Groothandel	(Financ.) Dienstverlening	Winkelbedr & Groothandel	Winkelbedr & Groothandel
3 Uitzend	Winkelbedr & Groothandel	Uitzend	Uitzend
Groot Amsterdam	W Brabant & Zeeland	Noord	totaal
1 (Financ.) Dienstverlening	Uitzend	Uitzend	Uitzend
2 Overig bedrijf en beroep	Winkelbedr & Groothandel	Industrie	(Financ.) Dienstverlening
3 Uitzend	(Financ.) Dienstverlening	(Financ.) Dienstverlening	Industrie

5.2 Dienstverlening in tijden van crisis

We hebben gezien dat de kenmerken van de instroom in de WW in crisistijd afwijken van de 'traditionele' kenmerken van werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. De uitdaging begin vorig jaar was nog om de re-integratiedienstverlening vooral te richten op de kwetsbare groepen (zoals ouderen, langdurig werklozen, arbeidsgehandicapten en werklozen met een beperkte beschikbaarheid). De huidige dienstverlening is er nu meer nadrukkelijk op gericht om zoveel mogelijk instroom in de WW te voorkomen en de huidige vakkennis te behouden voor de arbeidsmarkt (zie ook box 5.1).

Box 5.1 Dienstverlening in tijden van crisis

Mobiliteitscentra

In opdracht van SZW heeft het Werkbedrijf samen met publieke en private partijen een infrastructuur ingeregeld van 33 regionale mobiliteitscentra. De mobiliteitscentra zijn vooral gericht op werkgeversdienstverlening, het ondersteunen van werkgevers bij van werk naar werk vraagstukken. Het is een tijdelijke maatregel voor de duur van de crisis (waarschijnlijk tot eind 2010). De belangrijkste doelgroepen van de mobiliteitscentra zijn werkgevers, maar er is ook aandacht voor specifieke groepen met werkloosheid bedreigden zoals zzp-ers en uitzendkrachten. Het mobiliteitscentrum levert expertise over de aanpak van mobiliteitsvraagstukken, ondersteunt en adviseert werkgevers over scholingsafspraken in het kader van WTV en deeltijd WW, bouwt arrangementen gericht op "van werk naar werk" en "werk scholing werk" (coördineert bijvoorbeeld de inzet van scholing), ondersteunt en adviseert het MKB.

Met een aantal werkgevers zijn convenanten afgesproken voor Van Werk Naar Werk projecten (bijvoorbeeld defensie, ING) om te voorkomen dat mensen in een uitkeringssituatie belanden. Het gaat dan om trajecten voor werknemers die met werkloosheid bedreigd zijn. De betreffende werkgever kan een verzoek voor dienstverlening indienen bij het Werkbedrijf. Dienstverlening bestaat uit verstrekken van arbeidsmarktinformatie en hulp bij het gebruik ervan, organiseren van snuffelstages, matches op vacatures, workshops, inzetten CTC.

Scholingsbonus en EVC

Werkgevers die een met ontslag bedreigde werknemer aannemen kunnen hiervoor een scholingsbonus krijgen van maximaal 2500 euro, op voorwaarde dat de werkgever minimaal hetzelfde bedrag erbij legt. De hoogte van de bonus is afhankelijk van de bijdrage uit een O&O fonds. Een werkgever kan een aanvraag indienen bij UWV.

Werkgevers kunnen voor werknemers die met ontslag worden bedreigd, werknemers met nulurencontracten, flexkrachten of werknemers waarvan het tijdelijke contract binnen vier maanden afloopt, van UWV een vergoeding krijgen voor de kosten van een Ervaringsprofiel of Ervaringscertificaat om hen zo voor te bereiden op een overstap naar ander werk. Een ervaringsprofiel is een overzicht van de kennis en ervaring die de werknemer in de loop van zijn leven heeft opgebouwd. Een ervaringscertificaat is relevant voor werknemers die wel werkervaring en kennis hebben, maar niet de diploma's die daarbij horen. Via 40 Leerwerkloketten (waarvan 30 in de zogeheten plusvestigingen) moet UWV snel en adequaat alle vragen over scholing en EVC beantwoorden en EVC- en scholingstrajecten realiseren.

Deeltijd WW

Om vakkrachten te behouden bij bedrijven die anders als gevolg van de crisis zouden worden ontslagen, is op 1 april 2009 de regeling deeltijd WW geïntroduceerd. Het doel van de regeling is "om bij een verwachte niet-kortstondige en substantiële vermindering van bedrijfsactiviteiten ontslag te voorkomen van werknemers die weer nodig zijn op het moment dat het door de onderneming verwachte aantrekken van bedrijvigheid een aanvang neemt en inzet van die medewerkers nodig is om de productie snel weer op te schakelen".

De deeltijd WW kwam in de plaats van de bijzondere regeling voor werktijdverkorting, die op 21 maart 2009 is afgelopen. Werkgevers kunnen voor een werknemer voor maximaal 50% van zijn werktijd deeltijd WW aanvragen, na instemming van de vakbonden of een andere vertegenwoordiging van werknemers. Werknemers blijven tijdens de deeltijd WW in dienst bij de werkgever en hoeven niet te solliciteren of een re-integratietraject te volgen. De werkgever dient met de werknemersvertegenwoordiging afspraken te maken over scholing en detachering tijdens de deeltijd WW. Het is de bedoeling dat de werknemer na afloop weer volledig bij de werkgever gaat werken. Aan de regeling zat een maximumbedrag verbonden van 375 miljoen euro, die op 23 juni werd bereikt.

Sinds 20 juli 2009 kunnen bedrijven gebruik maken van de nieuwe aangescherpte regeling deeltijd WW. Het plafond is daarvoor verhoogd naar 950 miljoen euro. In de nieuwe regeling wordt de werktijd van de werknemers gekort met minimaal 20% en maximaal 50%. Bedrijven moeten het voornemen hebben tenminste zes maanden gebruik te maken van de regeling. Deeltijd WW wordt toegekend voor 13 weken, waarna vervolgens maximaal vier keer een verlenging van 13 weken mogelijk is. In de aangescherpte regeling is de duur van de uitkering afhankelijk van het aantal werknemers dat een bedrijf in deeltijd WW plaatst. Bij een gebruik van meer dan 60% van de werknemers is de maximale duur negen maanden. Bij een gebruik tussen 30% en 60% is de maximale duur twaalf maanden en bij minder dan 30% is de maximale duur vijftien maanden.

In de nieuwe regeling zijn ook de frauderegels en de scholingsbepaling aangescherpt. Deeltijd WW wordt niet verlengd als niet duidelijk is dat de deeltijders echt scholing volgen. Ook is er een mogelijkheid gecreëerd voor een meester-gezel-regeling, waarbij de deeltijd WW'ers bij de eigen werkgever scholing mogen geven aan stagiaires en werknemers die korter dan een jaar in dienst zijn.

Aanpak jeugdwerkloosheid

Veel jongeren krijgen tijdens de crisis te maken met werkloosheid. Het kabinet heeft een actieplan jeugdwerkloosheid opgesteld om te voorkomen dat jongeren thuis zitten zonder werk of niet naar school gaan. De acties uit het plan zijn erop gericht jongeren langer op school te houden en te zorgen voor stage- of leerwerktrajecten. Er komt een matchingsoffensief, een versterkte actie om de vraag van werkgevers en het aanbod van werknemers bij elkaar te brengen. Verder zullen voor 30 regio's (werkpleinplusvestigingen) convenanten met de betrokken wethouders worden gesloten om de jeugdwerkloosheid te bestrijden. De basis voor de convenanten is een regionaal plan van aanpak waarin de betrokken partijen – gemeenten, sociale partners, UWV, onderwijs, jeugdzorg en kenniscentra – met elkaar afspreken hoe zij een aandeel zullen leveren in het uitvoeren van de ambities van het actieplan.

UWV Werkbedrijf speelt een rol bij de sluitende registratie van schoolverlaters in het kader van het School Ex-programma. Dit programma houdt in dat alle mbo- jongeren die deze zomer een diploma hebben gehaald, worden benaderd door hun eigen school om hun toekomstperspectieven in beeld te brengen: doorstuderen of een baan zoeken. Het Werkbedrijf gaat in samenwerking met de MBO-instellingen met de schoolverlaters zonder baan of vervolgopleiding aan de slag om te komen tot ofwel een opleiding, een baan of bijvoorbeeld een leerwerk- of stageplek. Voor het matching-offensief zal door het WERKbedrijf extra inzet worden gepleegd op de kwalitatieve bemiddeling met behulp van de inzet van competentietesten en nazorg van niet gelukke plaatsingen. Samen met gemeenten vindt een sluitende aanpak van jongeren plaats. Mede op basis van het Plan van aanpak jeugdwerkloosheid van Colo³⁷ wordt, samen met Colo, een plan opgesteld waarbinnen de acquisitie van (= verantwoordelijkheid Colo) en matching met leerwerkbanen en stages (= verantwoordelijkheid Werkbedrijf) op de Werkpleinen centraal staan.

Werkhervattingskansen in crisistijd

Het is interessant om ook de kans op werkhervatting van de werkzoekenden die gedurende de crisis instromen in de WW (eerste helft 2009) nader te bekijken en af te zetten tegen de kans op werkhervatting onder gunstige economische omstandigheden (eerste helft 2008). Voor een dergelijke analyse zal een instroomcohort gevolgd moeten worden gedurende een bepaalde periode (bijvoorbeeld drie of zes maanden) na instroom. Het is op dit moment dus nog te vroeg om deze analyse te doen.

³⁷ Colo is de vereniging van 17 kenniscentra voor beroepsonderwijs en bedrijfsleven. Deze kenniscentra dragen zorg voor de erkenning en begeleiding van leerbedrijven en onderhouden de competentiegerichte kwalificatiestructuur. In het Plan van Aanpak Jeugdwerkloosheid van Colo wordt geschetst hoe de kenniscentra uitvoering geven aan het Actieplan Jeugdwerkloosheid van het kabinet.