



Opdrachtgever

UWV



Opdrachtnemer

UWV Kenniscentrum

Onderzoek

UWV Kennisverslag 2011-II

Startdatum – 1 juli 2011

Einddatum – 1 juli 2011

Categorie

Algemeen

UWV Kennisverslag 2011-II

Conclusie

Dit UWV Kennisverslag inventariseert de arbeidsparticipatie van ouderen, onderzoekt hun arbeidsmarktpositie en gaat na welke aanspraak zij maken op de werknemersverzekeringen. Ouderen boven de 55 jaar maken niet alleen een steeds groter deel uit van de potentiële beroepsbevolking; ze nemen ook steeds vaker deel aan de arbeidsmarkt. De arbeidsparticipatie van 55-plussers steeg tussen 2000 en 2010 van 34% naar 49%. Ouderen hebben een kleinere kans om in te stromen in de WW dan jongeren, met name omdat ze veel vaker een vast dienstverband hebben. Het aantal werkhervattingen onder oudere werkzoekenden is echter veel lager dan onder jongeren, waardoor de totale groep langdurige WW'ers relatief oud is. Het aantal aanvragen voor en de instroom in de WIA is de afgelopen jaren gestegen. Ouderen vragen relatief vaker een WIA uitkering aan dan jongeren omdat ze vaker langdurig ziek zijn. Dit toch al hogere WIA-aanvraagpercentage van ouderen steeg ook nog in de afgelopen jaren. Oudere werknemers worden minder vaak dan jongere uitgenodigd voor een sollicitatiegesprek. Werkgevers hebben vaak negatieve beelden over de productiviteit van ouderen, en positieve beelden over hun loyaliteit en kundigheid. Bron: Bibliotheek SZW

[Link naar bestand](#)

<http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/igcx3fd8>

UWV Kennisverslag 2011-II

Inhoud

Belangrijkste signalen uit UKV 2011-II	3
1 Inleiding themanummer ouderen	5
2 Ontwikkelingen in volumes uitkeringsgerechtigden	9
2.1 Samenvatting volumeontwikkelingen	9
2.2 Samenstelling en ontwikkeling van de bevolkingsgroep 55- tot 65-jarigen	10
2.3 Ontwikkeling van verzekerde personen naar bedrijfstak en leeftijdsklasse	13
2.4 Invloed van meer oudere werknemers op de WIA en de WW	14
3 De positie van ouderen op de arbeidsmarkt	17
3.1 Literatuuroverzicht ouderen	17
3.2 Van flex naar vast: stromen op de arbeidsmarkt voor oudere werknemers	22
4 Uitkeren of participeren	27
4.1 Werkhervatting van ouderen	27
4.2 Voorspellers van werkherhervatting vanuit de WW voor ouderen	30
4.3 Ontwikkeling van WIA-aanvragen bij ouderen	37
4.4 Participatie van ouderen met een arbeidsbeperking	39
5 De bevordering van arbeidsparticipatie	43
5.1 Werkgeversbenaderingen door bedrijfsadviseurs en werkcoaches van UWV	43
5.2 Determinanten van negatieve gezondheidsbeleving en interventies	47
6 Professionaliseren van de dienstverlening	53
6.1 Inleiding: verschillen in klanttevredenheid	53
6.2 Samenhang tevredenheid en klantprincipes	53
6.3 Verwachtingsmanagement	55
6.4 Conclusies en aanbevelingen	56

© Bronvermelding 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.

Het UWV Kennis Verslag is op het internet te vinden onder:
<http://www.uwv.nl/overuwv/kennis-publicaties/kennis/kwartaalverkenning.aspx>
Voor nadere informatie over deze publicatie: telefoon (020) 687 53 81 of (020) 687 54 89

Belangrijkste signalen uit UKV 2011-II

- In het eerste kwartaal van 2011 is het aantal niet-werkende werkzoekenden verder gedaald. De **verder dalende werkloosheid** komt ook tot uiting in een lagere instroom in de WW, en een lager aantal WW-uitkeringen in vergelijking met het eerste kwartaal van 2010 (H2.1).
- Ouderen boven de 55 jaar maken niet alleen een steeds groter deel uit van de potentiële beroepsbevolking; ze nemen ook steeds vaker deel aan de arbeidsmarkt. **De arbeidsparticipatie van 55-plussers steeg tussen 2000 en 2010 van 34% naar 49%** (H2.2).
- **Ouderen hebben een kleinere kans om in te stromen in de WW dan jongeren**, met name omdat ze veel vaker een vast dienstverband hebben. Het **aantal werkhervattingen onder oudere werkzoekenden is echter veel lager** dan onder jongeren, waardoor de totale groep langdurige WW'ers relatief oud is (H1 en H2.4).
- Het aantal aanvragen voor en de instroom in de WIA is de afgelopen jaren gestegen. **Ouderen vragen relatief vaker een WIA-uitkering aan dan jongeren** omdat ze vaker langdurig ziek zijn. Dit toch al hogere WIA-aanvraagpercentage van ouderen steeg ook nog in de afgelopen jaren. Dit kan het gevolg zijn van een hogere arbeidsparticipatie van ouderen waardoor meer dan vroeger ook relatief minder gezonde ouderen zijn blijven werken: een 'omgekeerd *healthy worker-effect*' (H4.3).
- **Na of bij langdurige ziekte, re-integreren oudere en jongere langdurig zieke werknemers in vrijwel gelijke mate bij de eigen werkgever.** Werkgevers nemen echter vrijwel geen oudere arbeidsbeperkten van buiten aan (H4.4).
- Als ouderen weer aan het werk gaan vanuit de WW, is dat vaker bij het midden- en kleinbedrijf en bij bedrijven waar al relatief veel ouderen werken (H4.1). De voorspellende factoren voor de kans op werkhervatting zijn bij ouderen deels anders dan bij jongeren. **De belangrijkste voorspeller van werkhervatting bij ouderen is een positieve gezondheidsbeleving.** Ouderen hebben relatief minder vaak een positieve gezondheidsbeleving dan jongeren (H4.2 en H5.2).
- **Oudere werknemers worden minder vaak dan jongere uitgenodigd voor een sollicitatiegesprek.** Werkcoaches en bedrijfsadviseurs van UWV kunnen hen wél in contact brengen met werkgevers. UWV moet deze werkgevers dan persoonlijk benaderen, betrouwbaar zijn in het leveren van kwalitatief hoogwaardige dienstverlening, en een cv van een goed gemotiveerde oudere aanbieden (H4.2 en H5.1).
- Werkgevers hebben vaak **negatieve beelden over de productiviteit van ouderen, en positieve beelden over hun loyaliteit en kundigheid.** Bij afwegingen over het aannemen van nieuwe werknemers geven werkgevers meer gewicht aan afwegingen over productiviteit (H3.1).
- Bij het aannemen van nieuwe werknemers maken werkgevers steeds meer gebruik van tijdelijke contracten. De doorstroom vanuit tijdelijk naar vast werk in Nederland ligt rond de 25% per jaar. Voor 55-plussers is deze doorstroom iets lager dan gemiddeld. **Mobiliteit (de overstap van de ene naar de andere baan) is zo voor ouderen wellicht minder aantrekkelijk** (H3.2).
- **Ouderen zijn over het algemeen tevredener over de dienstverlening van UWV dan jongeren.** Dit komt doordat ouderen het vaker eens zijn met de duur van de uitkering, en doordat zij de dienstverlening relatief vaak beter vinden dan verwacht. **Het managen van verwachtingen is, kortom, een cruciaal onderdeel** in de dienstverlening van UWV om de klanttevredenheid te verhogen (H6).

1. Inleiding themanummer ouderen

Dit UWW Kennis Verslag (UKV) is gewijd aan ouderen. De groep ouderen tussen de 45 en 65 jaar, verder onder te verdelen in 45-plussers en 55-plussers, maakt ongeveer de helft uit van de niet-werkende werkzoekende klantpopulatie van UWW. Door de vergrijzing en het hogere aantal ouderen dat langer aan het werk blijft, is te verwachten dat aandacht voor ouderen binnen de dienstverlening van UWW de komende jaren alleen maar in belang zal toenemen. Dit UKV inventariseert hoe het aandeel werkende ouderen zich ontwikkelt, wat hun positie is op de arbeidsmarkt en welke aanspraak zij maken op de werknemersverzekeringen. We geven daarbij inzicht in de belemmeringen voor het verhogen van de 'grijze' arbeidsparticipatie, en wat aanknopingspunten zijn voor verbeteringen hierin.

Vergrijzing van de bevolking, en van de arbeidsmarkt

De potentiële beroepsbevolking van Nederland vergrijst: het aantal mensen in de leeftijd van 55 tot 65 jaar is de afgelopen jaren sterker gestegen dan de totale groep mensen in de leeftijd van 15 tot 65 jaar. De 55-plussers maken niet alleen een groter aandeel uit van de totale beroepsbevolking; zij zijn ook vaker aan het werk dan voorheen (=werkzame beroepsbevolking): de netto-arbeidsparticipatie van ouderen in de leeftijd van 55-65 jaar is gestegen van 34% in 2000 naar 49% in 2010. Dit aandeel geldt voor mannen en vrouwen samen. Ook het aandeel werkende oudere vrouwen is sterk gestegen van 20% in 2000 naar 36% in 2010, maar blijft nog achter bij dat van oudere mannen. Ondanks deze stijgingen werkt de helft van alle ouderen (nog) niet. Een groot deel ontvangt een VUT- of prepensioenuitkering; een kleiner deel krijgt een WAO-uitkering of heeft geen uitkering en geen andere inkomstenbron. Omdat de factoren die ten grondslag liggen aan de hogere arbeidsparticipatie van ouderen (zoals hogere participatie van vrouwen) nog actueel zijn, en door verschillende manieren waarop langer doorwerken van ouderen wordt gestimuleerd, is verdere groei van de 'grijze' arbeidsparticipatie in de komende jaren te verwachten. Omdat de arbeidsparticipatie van vrouwen relatief sneller toeneemt dan die van mannen, zal de groei van de werkzame 55-plussers naar verwachting vooral het gevolg zijn van meer werkende vrouwen van die leeftijd. Tegelijkertijd zullen, doordat de *babyboom*-generatie met pensioen gaat, de komende jaren relatief veel ouderen het arbeidsproces verlaten. Dit kan mogelijk leiden tot krapte in sommige sectoren, al hangt dit af van meerdere factoren.

De positie van ouderen op de arbeidsmarkt

Dit UKV bevat een beknopt overzicht van de literatuur over het perspectief van werkgevers op ouderen. Hieruit blijkt dat werkgevers zich redelijk goed bewust lijken te zijn van de vergrijzing en de mogelijkheid dat dit zal leiden tot krapte. Uit de literatuur blijkt dat werkgevers, maar ook de oudere werknemers zelf, de urgentie van de relatief lage grijze arbeidsparticipatie slechts in kleine mate op zichzelf betrekken. Het merendeel van de werkgevers geeft aan geen structureel beleid te voeren om uitval van ouderen te voorkomen. Het beleid van bedrijven is vooral curatief

(ouderen ontzien), en niet preventief (kennis en vaardigheden op peil houden). Het recent afgesloten pensioenakkoord is echter een teken dat hier een verschuiving plaatsvindt.

Werkgevers worden in hun aannamebeleid geleid door negatieve beelden van ouderen over hun belastbaarheid en productiviteit. Werkgevers zien voordelen van oudere werknemers op het terrein van *soft skills*, zoals betrouwbaarheid, loyaliteit en ervaring. Toch blijkt dat zij tegelijkertijd meer belang hechten aan *hard skills* bij werving en selectie, zoals flexibiliteit, belastbaarheid, en IT-vaardigheden. Deze vaardigheden schrijven werkgevers vaker toe aan jongeren. Tenslotte speelt (vermeende) lagere productiviteit van oudere werknemers voor werkgevers een rol: loonkosten van ouderen zijn relatief hoger dan die van jongeren, terwijl werkgevers het beeld hebben dat de productiviteit niet in relatie staat tot deze loonkosten. De relatie tussen kosten, productiviteit en leeftijd blijkt echter niet eenduidig en vooral persoons-, sector- en beroepsafhankelijk.

Wanneer ouderen deelnemen aan de arbeidsmarkt, is dit veel vaker dan jongeren op basis van een vast dienstverband: ongeveer 75% van werknemers onder de 45 heeft een vast dienstverband tegenover 85% van de 45-plussers en 90% van de 55-plussers. De doorstroom vanuit een tijdelijk dienstverband naar een vast dienstverband is beperkt (circa 25% per jaar). Voor 55-plussers met een tijdelijk contract is die kans zelfs iets kleiner in vergelijking met tijdelijke werknemers onder de 55 jaar. Hierbij speelt echter ook dat 55-plussers na een tijdelijk dienstverband relatief minder vaak werkzaam zijn (in een dienstverband); zij trekken zich vaker terug van de arbeidsmarkt. Voor 55-plussers die werkzaam blijven, is een tijdelijke baan veelal geen opstap naar een vaste baan. Het is dus begrijpelijk dat ouderen met vaste banen weinig genegen zijn van baan te wisselen als de nieuwe werkgever geen vast contract aanbiedt. Tegelijkertijd is er sprake van een flexibiliserende arbeidsmarkt, waarin werkgevers bij het aannemen van nieuwe werknemers steeds meer gebruik zijn gaan maken van tijdelijke contracten. Het tijdelijk contract is na het eind van de jaren '90 steeds meer gaan fungeren als een soort 'verlengde proeftijd'. Deze twee factoren samen: 1) werkgevers bieden veel vaker in eerste instantie een tijdelijk contract aan en 2) 55-plussers

stromen relatief minder vaak door van een tijdelijk naar een vast contract, vormen een belangrijke beperkende factor voor de arbeidsmobiliteit van ouderen. Werkende ouderen hebben over het algemeen een positie met meer zekerheid, die zij niet graag op zullen geven ten behoeve van meer mobiliteit. Dit kan nadelige gevolgen hebben voor de participatie van ouderen omdat in beleidstheorie van onder andere de OECD wordt gesteld dat mobiliteit positief bij kan dragen aan langduriger arbeidsparticipatie van ouderen. Meer participatie is nodig om de Nederlandse economie – ook als de groei van de beroepsbevolking lager wordt – voldoende te laten groeien.

‘Grijze druk’ op sociale zekerheid

De toenemende grijze arbeidsparticipatie legt extra druk op de vangnet- en trampolinefunctie van de sociale zekerheid. Wat betreft het instroomrisico is er een verschillend beeld bij werkloosheid en bij arbeidsongeschiktheid. Ouderen hebben een lagere kans om in te stromen in een WW-uitkering. De geringere kans op werkloosheid van ouderen hangt samen met het bovengenoemde feit dat ouderen veel vaker dan jongeren in vaste dienstverbanden werkzaam zijn. Ouderen werken veel minder vaak op basis van een tijdelijk (uitzend)contract, terwijl werknemers met deze contracten een hoger instroomrisico WW hebben (zie daarvoor *UKV 2010-II*, paragraaf 4.2). Bovendien genieten ouderen meer ontslagbescherming door het *last in first out*-principe¹, en het vaak hoge aantal dienstjaren. Meer ouderen op de arbeidsmarkt betekent echter wel dat het aandeel ouderen in de WW wel licht zal stijgen. Jongeren maken echter veel minder lang gebruik van de WW dan ouderen, waardoor met name de totale groep WW-ontvangers voor een groot deel uit ouderen bestaat.

Een ‘grijze druk’ op de sociale zekerheid is ook waarneembaar bij de arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. Omdat ouderen vaker een arbeidsbeperking hebben dan jongeren, zal alleen door de toename van het aantal ouderen in de werkende beroepsbevolking ook het aandeel ouderen in de WIA toenemen. De toenemende arbeidsparticipatie van ouderen heeft echter nog een extra effect. In de korte periode dat de WIA in werking is, zien we dat de WIA-aanvraagkans voor ouderen harder is gestegen dan voor de jongere leeftijdsgroepen. Deze stijging is bovendien bij vrouwen groter dan bij mannen. Dit betekent dat de druk op de WIA extra groot is door de vergrijzing: de WIA-kans is bij ouderen al hoger dan bij jongeren, maar die WIA-kans neemt ook nog eens toe omdat relatief meer ouderen dan voorheen vaker langdurig ziek zijn. Deze hogere WIA-kans kan het gevolg zijn van effecten van de economische crisis of van een veranderende samenstelling van de populatie werkende ouderen waarbij ook relatief minder fitte ouderen langer doorwerken: een ‘omgekeerd *healthy worker*-effect’.

Werkhervatting van ouderen uit werkloosheid te voorspellen

Ouderen die werkloos of arbeidsongeschikt worden en geen dienstverband meer hebben met de laatste werkgever, komen moeilijk weer aan het werk. Ouderen stromen relatief minder vaak in in de WW, maar eenmaal in de WW hebben oudere WW'ers veel lagere uitstroomkansen dan jongere WW'ers. Dit blijkt ook uit de *Arbeidsmarktprognose UWW WERKbedrijf 2011-2012*. Daarin staat dat in alle leeftijdsgroepen in de periode 2011-2012 het aantal werkzoekenden daalt. Deze afname is echter sterker bij jongeren dan bij de leeftijdsgroep 45-plus.

Voor werkzoekenden met een WW-uitkering is onderzocht op basis van welke kenmerken aan het begin van de werkloosheid werkhervatting voorspeld kan worden. Allereerst is leeftijd een heel belangrijke voorspeller: hoe ouder, hoe kleiner de kans op werkhervatting. Wanneer we onderscheid maken tussen ouderen en jongeren, is te zien dat de voorspellende kenmerken bij ouderen deels anders zijn dan bij jongeren. Er zijn zes voorspellers voor werkhervatting gevonden. De belangrijkste voorspeller voor het uitblijven van een werkhervatting is als de oudere zich bij het begin van de werkloosheid te ziek voelt om te werken. Ander onderzoek specifiek naar gezondheidsbeleving laat zien dat gezondheidsbeleving samenhangt met leeftijd: over het algemeen ervaren mensen die ouder zijn dan 45 jaar hun gezondheid als minder positief dan mensen die jonger zijn dan 45 jaar.

Als de oudere WW'er een aanvullende uitkering heeft naast de WW, is de kans op werkhervatting ook geringer. Als oudere WW'ers een positieve visie op terugkeer naar werk hebben, nadelen van niet werken ondervinden, en werk zoeken prettig en voordelig vinden, dan neemt de kans op werkhervatting toe. Tot slot is het hebben van direct contact met werkgevers een voorspeller voor werkhervatting. Mogelijk is deze voorspeller te verklaren vanuit de weinig positieve visie die werkgevers vaak hebben over de relatieve productiviteit van ouderen. Het blijkt dat hoewel ouderen iets minder vaak solliciteren dan jongeren, zij veel minder vaak uitgenodigd worden voor een sollicitatiegesprek. Degenen die sollicitatiegesprekken hebben gevoerd, hebben een hogere werkhervattingskans. Dit laatste geldt overigens zowel voor ouderen als voor jongeren. Oudere werkzoekenden hebben dus minder kans op contact met de werkgever via de gebruikelijke sollicitatiekanalen. Dit ‘selectieproces’ draagt bij aan de langere WW-duur van ouderen. Werkgevers geven duidelijk de voorkeur aan jongeren. Om ouderen bij werkgevers op het netvlies te krijgen, zullen dus andere wegen (dan de gebruikelijke) moeten worden bewandeld. De gebrekkige mobiliteit na werkloosheid komt echter niet alleen van de kant van werkgevers. Ook het bevorderen van werkzoekhouding en gedrag van de oudere zelf doen er toe.

¹ Dit principe dat de werknemers die het laatst de organisatie zijn binnengekomen ook als eerste weg moeten bij economische noodzaak, geldt binnen het afspiegelingsbeginsel. Dit beginsel schrijft voor dat binnen de organisatie een aantal leeftijdsgroepen worden gemaakt; daarbinnen wordt gekeken welke werknemers als laatste zijn binnengekomen.

Als ouderen weer gaan werken na een periode WW, is dat relatief iets vaker dan jongeren in het midden- en kleinbedrijf en bij bedrijven waar al relatief veel ouderen werken. Bij het vinden van een baan vanuit de WW wisselen jongeren vaker dan ouderen van bedrijfstak: in de leeftijdsgroep tot 45 jaar wisselt 57% van bedrijfstak, bij 45-54 jarigen is dit 53%, en van de 55-plussers gaat na een periode van WW 47% in een andere bedrijfstak aan de slag.

Werk en werkhervatting van ouderen met een arbeidsbeperking

Uit analyses in hoofdstuk 4 van dit UKV blijkt dat in 2009 iets minder dan de helft van de mensen met een gedeeltelijke arbeidsbeperking (gedeeltelijk WGA'ers) aan het werk zijn. Deze arbeidsparticipatie volgt op een periode van langdurige ziekte en instroom in de WIA. Hierbij is een onderscheid tussen de WGA'ers die voordat zij ziek werden een vast dienstverband hadden, en de WGA'ers die een tijdelijk of uitzendcontract hadden, of een WW-uitkering hadden. Zij zaten tijdens hun periode van ziekte in het 'vangnet Ziektewet'. Het blijkt dat de WGA'ers die voorheen een vast dienstverband hadden, ruim twee keer zo vaak aan het werk zijn als degenen die een tijdelijk (uitzend)contract hadden of werkloos waren. Dit geldt zowel voor de jongere als voor de oudere WGA'ers: de hoogte van de arbeidsparticipatie van degenen die voorheen een vast dienstverband hadden, verschilt nauwelijks tussen de leeftijdsgroepen. Dit beeld is heel anders voor de voormalige flexwerkers en werklozen. In deze 'ex-vangnet' WGA-groep is de kans op werk niet alleen veel lager maar ook nog eens sterk leeftijdsgebonden. Oudere WGA'ers uit het vangnet blijken nauwelijks aan het werk te komen. Zo is het aandeel werkende WGA'ers van 55 jaar en ouder met voorheen een vast dienstverband in 2009 58%, tegenover 17% van de groep die voorheen flexwerker of werkloos was. De resultaten van de ex-vangnetters komen in feite meer overeen met de algemene arbeidsparticipatie van ouderen, namelijk dat deze afneemt met het stijgen van de leeftijd. Voor de voormalige zieke werknemers is het beeld afwijkend: er is nauwelijks verschil tussen leeftijdsgroepen. Blijkbaar speelt leeftijd geen rol in de bereidheid van werkgevers om arbeidsbeperkten in dienst te houden, maar wel in de bereidheid van werkgevers om werknemers met een beperking aan te nemen.

Rol van UWV bij arbeidsparticipatie van ouderen

Oudere WW'ers hebben minder kans om door een werkgever uitgenodigd te worden voor een sollicitatiegesprek dan jongere WW'ers. Oudere WW'ers zijn dus meer afhankelijk van andere manieren waarop zij in contact kunnen komen met werkgevers. Werkcoaches en bedrijfsadviseurs van UWV hebben de ervaring dat zij op drie manieren werkgevers kunnen beïnvloeden in hun selectie- en wervingsgedrag. Ten eerste is dat het kiezen van een persoonlijke benadering richting de werkgever.

Ten tweede is dat betrouwbare en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening bieden aan de werkgever. Ten derde moet een UWV-medewerker een cv van een goed gemotiveerde oudere die desnoods bereid is een stapje terug te doen, aan kunnen bieden aan de werkgever. UWV-medewerkers hebben de ervaring dat het in contact brengen van werkgevers met oudere werkzoekenden het beste lukt in het midden- en kleinbedrijf. Ook lijken bedrijven die zelf vergrijzen makkelijker in het aannemen van ouderen. UWV kan ook een bijdrage leveren aan de participatie van werkloze ouderen via de regionale netwerken met werkgevers. Op deze wijze kunnen oudere werkzoekenden op een directe manier in contact gebracht worden met werkgevers.

Voor ouderen met een arbeidsbeperking speelt naast de objectief vastgestelde beperking ook gezondheidsbeleving een belangrijke rol. Kenniscentrum UWV heeft laten inventariseren hoe UWV-medewerkers de gezondheidsbeleving van werklozen en mensen met een arbeidsbeperking zouden kunnen beïnvloeden. Zo is op basis van literatuuronderzoek bewijs gevonden dat cognitieve gedragstherapie gericht op het vergroten van controle op het eigen leven goede resultaten geeft. Een positief effect is ook gevonden voor 'werk als therapie'. Hiernaast zou ook een combinatie van fysieke training en psychologische begeleiding tot goede resultaten leiden, al moet dit nog systematischer worden onderzocht. Bij psychologische begeleiding kan dan vooral gedacht worden aan motivatie en coaching, en een focus op mogelijkheden in plaats van op beperkingen.

Oudere WW'ers zijn vaker tevreden over de service van UWV

Oudere WW'ers zijn tevredener over de dienstverlening van UWV dan jongere WW'ers. UWV kan de tevredenheid in belangrijke mate beïnvloeden door goed aan verwachtingsmanagement te doen, en zich te realiseren dat de tevredenheid door een aantal klantprincipes beïnvloed wordt: maatwerk, duidelijkheid, tijdigheid, bereikbaarheid en persoonlijke aandacht. Deze principes beïnvloeden elkaar en tezamen bepalen zij de tevredenheid van UWV-klanten. Met alle principes blijken ouderen positievere ervaringen met UWV te hebben dan jongeren. Ouderen zijn vaker tevreden met de duur van de uitkering dan jongeren, en dat verklaart de hogere tevredenheid voor een belangrijk deel. Bij andere organisaties blijkt de tevredenheid bij ouderen trouwens ook hoger in vergelijking tot jongeren. Wellicht is hier dus ook sprake van een generatiebepaald tevredenheidsgevoel.

Conclusies

Het gaat de goede kant op met de arbeidsparticipatie van ouderen. Gezien de positieve trend van de afgelopen jaren en door het huidige beleid gericht op langer doorwerken, door onder meer het verhogen van de pensioengerechtigde leeftijd, is te verwachten dat de arbeidsparticipatie van ouderen niet zal stikken. Toch werkt de helft van de ouderen boven de 55 jaar niet. Bovendien, als ouderen werkloos of arbeidsongeschikt worden, is het voor hen lastig weer aan de slag te gaan. De krapte op de arbeidsmarkt en het stimuleren van mobiliteit van ouderen bieden hiervoor vooralsnog geen oplossing. Voor het verder vergroten van arbeidsparticipatie, zeker gericht op dienstverlening aan werkgevers, zullen aanvullende maatregelen van de overheid nodig blijven; hieronder valt ook de dienstverlening van UWV. De grijze arbeidsparticipatie leidt - zonder deze maatregelen - mogelijk tot extra druk op sociale zekerheid in de vorm van meer instroom in de WIA of meer langdurig gebruik van de WW en/of de bijstand door ouderen.

2. Ontwikkelingen in volumes uitkeringsgerechtigden

Meer 55- tot 65-jarigen (55-plussers) zijn aan het werk. Dit zien we terug in een stijging van de arbeidsparticipatie van deze groep, van 34% in 2000 naar 49% in 2010. Desondanks werkt de helft van alle 55-plussers niet. Het merendeel van deze groep ontvangt een WAO-, VUT- of prepensioenuitkering. Verdere stijging van de arbeidsparticipatie van 55-plussers in de komende jaren is noodzakelijk om de kosten van de vergrijzing op te vangen en kan bijdragen aan het verminderen van de verwachte krapte op de arbeidsmarkt. Omdat ouderen een hoger WIA-instroomrisico hebben dan jongeren, zal de stijgende arbeidsparticipatie onder 55-plussers het beroep op de WIA in de komende jaren harder dan gemiddeld doen toenemen. De instroom in de WW wordt vooral bepaald door de economische conjunctuur. Voor de WW geldt dat ouderen een lager instroomrisico hebben dan jongeren, maar de instroom van ouderen kan toenemen als het aantal oudere werknemers groeit. De geringere kans op werkloosheid van ouderen hangt samen met het feit dat ouderen bijna altijd in vaste dienstverbanden (of als ZZP'er) werkzaam zijn. Deze groepen hebben een lager risico dan flexwerkers om in te stromen in de WW. Eenmaal in de WW hebben oudere WW'ers veel lagere uitstroomkansen dan jongere WW'ers.

2.1 Samenvatting volumeontwikkelingen

De volumeontwikkelingen zijn samengevat in tabel 2.1. Deze tabel toont de stand tot en met maart 2011 voor de verschillende socialezekerheidswetten die UWV uitvoert: WW, WIA, WAO, Wajong, WAZ en vangnet Ziektewet. Daarnaast is informatie opgenomen over het aantal bij UWV ingeschreven niet-werkende werkzoekenden (NWW) en het aantal verzekerde werknemers.

Werkloosheid neemt verder af

In het eerste kwartaal van 2011 is het aantal niet-werkende werkzoekenden verder gedaald naar 487.000. Ook het aantal WW-uitkeringen is gedaald vergeleken met het eerste kwartaal van 2010². In vergelijking met vorig jaar is ook de instroom in de WW afgenomen. Alle uitkomsten zijn in lijn met de verwachtingen van het CPB over de dalende werkloosheid in 2011 als gevolg van de zich herstellende economie. Dit wordt bevestigd door de groeicijfers voor het eerste kwartaal van 2011. Volgens voorlopige cijfers van het CBS is de Nederlandse economie met 3,2% gegroeid ten opzichte van dezelfde periode in 2010³.

WIA-instroom stijgt

De WIA-instroom vertoont in het eerste kwartaal van 2011 een stijging ten opzichte van dezelfde periode in 2010. Deze toename is in lijn met de verwachting voor geheel 2011. Een nadere analyse van de WIA-ontwikkeling is te vinden in hoofdstuk 4. Daar besteden we aandacht aan het aantal WIA-aanvragen bij oudere verzekerde personen.

Lagere instroom bij de Wajong

Bij de Wajong is er sprake van een lagere instroom in het eerste kwartaal van 2011 ten opzichte van een jaar geleden. Dit sluit aan bij de ontwikkeling voor geheel 2011, waarvoor wij een daling verwachten. Meer informatie hierover is te vinden in de recent gepubliceerde tweede Wajongmonitor⁴.

Instroom en uitkeringsjaren bij het vangnet ZW nemen toe

Het vangnet ZW vertoont in 2011 naar verwachting een stijging ten opzichte van 2010 voor zowel de instroom als het aantal uitkeringsjaren. De cijfers over het eerste kwartaal van 2011 laten voor de meeste vangnetgroepen een toename van de instroom zien. Dit geldt nog niet voor de uitzendkrachten en einddienstverbanders. Het economisch herstel zal echter leiden tot meer uitzendkrachten en daarmee in de loop van dit jaar ook tot meer ziekmeldingen van deze groep. De uitkeringsjaren blijven in 2011 verder stijgen, voornamelijk als gevolg van een toename bij de vangnetgroep zieke WW'ers.

Werkgelegenheid vertoont een bescheiden groei

In 2010 heeft de economie zich hersteld en is weer licht gegroeid met 1,7%. Ook in 2011 zal de economie groeien met ongeveer 2%⁵. Het economisch herstel heeft over geheel 2010 en het eerste kwartaal van 2011 nog niet geleid tot meer werkgelegenheid, maar voor geheel 2011 verwacht het CPB wel een stijging van de werkgelegenheid. We zien dat er al een bescheiden groei optreedt van het aantal verzekerde personen met een dienstverband. In tabel 2.1 is de stand op eind oktober weergegeven. Uit cijfers van het CBS blijkt dat het aantal banen in het vierde kwartaal van 2010 ten opzichte van 2009 ook licht is gestegen⁶. Paragraaf 2.3 bevat een bespreking van de ontwikkelingen van de verzekerde personen met een dienstverband naar bedrijfstak en leeftijdsgroep.

² Ten opzichte van de stand eind 2010 ligt het aantal WW-uitkeringen iets hoger; dit heeft te maken met seizoensinvloeden.

³ CBS (2011). Sterke groei Nederlandse economie in eerste kwartaal 2011, persbericht, 13 mei 2011.

⁴ Zie: <http://www.uwv.nl/overuwv/kennis-publicaties/kennis/monitoren.aspx>.

⁵ CPB (2011), Policy Brief, Juniraming 2011, Economische vooruitzichten 2011 en 2012, Den Haag.

⁶ CBS (2011). Sterke groei Nederlandse economie in eerste kwartaal 2011, persbericht, 13 mei 2011.

Tabel 2.1 Ontwikkeling verzekerde werknemers en volumina naar wet, 2008-2011, aantallen x 1.000					
	2008	2009	2010	2011 1 ^e kwartaal	2011 raming
Verzekerde werknemers					
stand oktober	7.155	7.107	7.144		
NWW (niet-werkende werkzoekenden)					
stand december	417	508	490	487	455
vangnet ZW					
instroom	327,2	293,2	281,2	74,9	293,6
uitkeringsjaren	82,5	87,6	98,3		101,7
WIA					
instroom	25,3	29,3	35,6	9,6	37,9
uitstroom	4,2	6,0	8,5	2,3	10,0
lopende uitkeringen	59,4	82,8	110,1	117,3	138,0
uitkeringsjaren	41,7	56,6	76,4		98,5
WAO					
instroom	8,2	6,3	4,3	1,0	3,0
uitstroom	46,1	42,7	39,7	11,5	46,4
lopende uitkeringen	558,1	521,7	486,3	475,8	442,9
uitkeringsjaren	464,6	437,4	408		376,9
Wajong					
instroom	16,1	17,6	17,8	4,2	16,4
uitstroom	4,3	4,3	4,6	1,2	5,1
lopende uitkeringen	178,6	192,0	205,1	208,2	216,4
uitkeringsjaren	168	179,4	191,3		198,3
WAZ					
instroom	0,6	0,3	0,2	0,0	0,1
uitstroom	4,9	4,7	4,0	1,3	3,8
lopende uitkeringen	38,7	34,2	30,4	29,2	26,7
uitkeringsjaren	33,4	29,9	26,5		21,9
WW¹					
instroom	241,1	427,6	414,6	117,9	376,0
uitstroom	262,3	327,5	420,8	115,7	389,0
lopende uitkeringen	169,8	269,8	263,7	265,9	251,0
uitkeringsjaren	147,9	196,9	234,3		224,0

¹WW is ontslag-WW, dus exclusief deeltijd-WW

2.2 Samenstelling en ontwikkeling van de bevolkingsgroep 55- tot 65-jarigen

Uit CBS-cijfers blijkt dat de Nederlandse bevolking vergrijsd. Dit wil zeggen dat het aantal 65-plussers harder stijgt dan de totale bevolking. In 2010 telde Nederland 2,5 miljoen 65-plussers terwijl dat er in 2000 nog 2,2 miljoen waren. Ook het aantal ouderen in de leeftijdsgroep 55 tot 65 jaar is de afgelopen tien jaar gestegen, van 1,6 miljoen tot bijna 2,2 miljoen. De komende tien jaar zal deze trend zich doorzetten. Voor de werkzame beroepsbevolking⁷ van 55-plussers geldt zelfs een nog sterkere stijging. Dit zien we terug in een stijging van de arbeidsparticipatie van deze groep: van 34% in 2000 naar 49% in 2010. De arbeidsparticipatie van 55-plussers ligt momenteel lager dan het gemiddelde voor de totale werkzame beroepsbevolking

(67%), dus er is nog ruimte voor verdere groei in de komende jaren.

Wat betekent deze toename voor de samenstelling van de groep 55- tot 65-jarigen? Blijven er meer ouderen werken? Wat betekent dit voor het beroep op de socialezekerheids-wetten die UWW uitvoert? In deze paragraaf zetten we een aantal ontwikkelingen over de bevolking en de werkgelegenheid op een rij. Paragraaf 2.3 bevat een overzicht van de recente ontwikkeling van de werkgelegenheid naar bedrijfstak en leeftijdsklasse voor het aantal verzekerden met een dienstverband. In paragraaf 2.4 bespreken we het effect van de bevolkings- en werkgelegenheidsontwikkeling op het beroep op de arbeidsongeschiktheidsregelingen en de WW.

Stijging van de bevolkingsomvang en de werkzame beroepsbevolking in 2000-2010

Het aantal mensen in de leeftijdsgroep 15 tot 65 jaar (de potentiële beroepsbevolking) vertoonde in de afgelopen tien jaar een toename. In dezelfde periode is het aantal werkzame personen in deze leeftijdsklasse harder gestegen: dit komt tot uitdrukking in een hogere netto-arbeidsparticipatie⁸, zoals is weergegeven in tabel 2.2. Bij de groep 55- tot 65-jarigen is er sprake geweest van een sterkere stijging van zowel de potentiële als de werkzame beroepsbevolking. Het aandeel van 55-plussers is daarmee toegenomen en illustreert de verouderingstrend, die dus niet alleen beperkt blijft tot een stijging van het aantal en het aandeel 65-plussers.

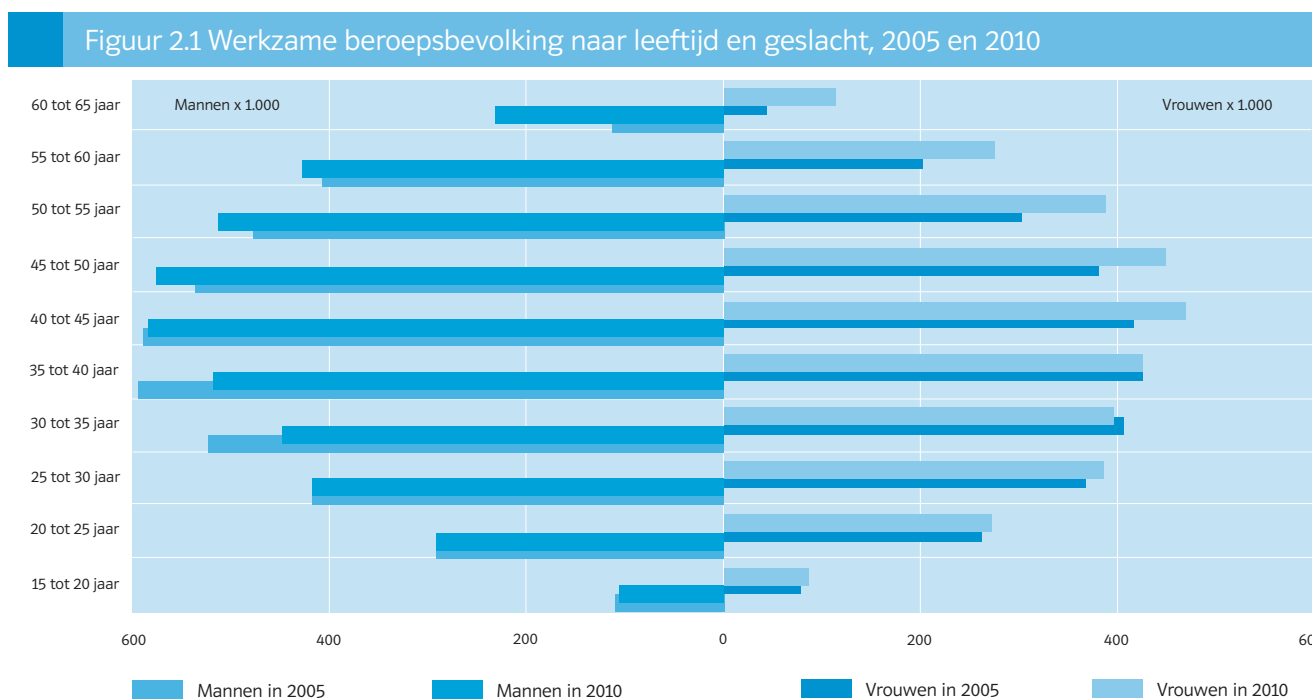
Binnen de werkzame beroepsbevolking van 55 tot 65 jaar is een duidelijk verschil zichtbaar tussen mannen en vrouwen.

Hoewel het aantal mannen en vrouwen ongeveer gelijk is in de potentiële beroepsbevolking, zijn er aanzienlijk meer werkende mannen. In de periode 2000-2010 is het aantal werkende vrouwen echter sterk gestegen en is de netto-arbeidsparticipatie fors toegenomen: van 20% in 2000 naar 36% in 2010. Weliswaar ligt de nettoparticipatie bij mannen nog aanzienlijk hoger (61% in 2010), maar de komende jaren zal de groei van de werkzame beroepsbevolking van 55-plussers naar verwachting vooral het gevolg zijn van meer werkende vrouwen.

De verschuiving van jongere naar oudere leeftijdsgroepen in de werkzame beroepsbevolking is ook goed zichtbaar in figuur 2.1. Hierin is de samenstelling naar leeftijd en geslacht in 2005 en 2010 met elkaar vergeleken. Zoals uit de figuur is af te lezen, zijn er vanaf de groep 40- tot 45-jarigen in 2010 meer personen werkzaam dan in 2005.

Tabel 2.2 Werkzame en potentiële beroepsbevolking naar leeftijdsklassen, 2000-2010 (x 1.000)			
	2000	2005	2010
55-65-jarigen			
werkzame beroepsbevolking	534	769	1.050
potentiële beroepsbevolking	1.589	1.950	2.154
netto-arbeidsparticipatie	34%	39%	49%
15-55-jarigen			
werkzame beroepsbevolking	6.383	6.204	6.341
potentiële beroepsbevolking	9.140	8.990	8.863
netto-arbeidsparticipatie	70%	69%	72%
Totaal (15-65-jarigen)			
werkzame beroepsbevolking	6.917	6.973	7.391
potentiële beroepsbevolking	10.729	10.940	11.017
netto-arbeidsparticipatie	64%	64%	67%

Bron: CBS, Statline; bewerking Kenniscentrum UWW



Bron: CBS, Statline; bewerking Kenniscentrum UWW

⁸ De netto-arbeidsparticipatie is gedefinieerd als het aandeel van de werkzame beroepsbevolking in de potentiële beroepsbevolking.

De grootste stijging heeft plaatsgevonden in de twee oudste leeftijdsgroepen. Ook is duidelijk te zien dat de verschillen bij vrouwen vanaf 40 jaar groter zijn dan bij mannen. Met andere woorden, het aantal oudere vrouwen neemt relatief sneller toe. Dit illustreert de toegenomen arbeidsparticipatie van vrouwen.

Toename van 55-plussers in potentiële en werkzame beroepsbevolking tot 2020

De meest recente bevolkingsprognose van het CBS laat een verdere groei van de bevolking zien, die zijn top bereikt in 2040. In dat jaar zijn er 17,8 miljoen inwoners. Deze toename is het gevolg van een combinatie van een hogere levensverwachting en migratiestromen. Tegelijkertijd verwacht het CBS dat de potentiële beroepsbevolking van 15- tot 65-jarigen in de komende jaren zal dalen. Pas na 2040 neemt deze groep weer licht toe. Als we kijken naar de leeftijdsgroep 55 tot 65 jaar in

de potentiële beroepsbevolking, zien we echter een afwijkende ontwikkeling. Deze groep groeit tot 2020 jaarlijks met gemiddeld 1% (met uitzondering van 2012 en 2013, wanneer relatief grote geboortecohorten uit 1946 en 1947 met pensioen gaan).

Op basis van een CPB-analyse kunnen we iets zeggen over de ontwikkeling van de arbeidsparticipatie⁹. We verwachten dat de opgaande trend in netto-participatie van 55-plussers zich de komende jaren voortzet. Voor de groep 15- tot 55-jarigen zal de netto-participatie bij mannen weinig tot geen verandering ondergaan en bij vrouwen licht stijgen. De verwachting is dat de totale werkzame beroepsbevolking nog licht stijgt tot 2020, dankzij de toename van het aantal 55-plussers. Box 2.1 hieronder bevat informatie over de krapte op de arbeidsmarkt en de rol die de toename van het aantal oudere werknemers hierbij speelt.

Box 2.1 Vergrijzing en krapte op de arbeidsmarkt

Het thema *krapte op de arbeidsmarkt* keert in snel tempo terug op de agenda's van overheid, ondernemers en onderwijs. Op landelijk niveau, maar ook regionaal en lokaal. Er is sprake van krapte op de arbeidsmarkt als op een bepaald moment in een bepaald gebied het aanbod van arbeid kwantitatief en/of kwalitatief kleiner is dan de vraag naar die arbeid. De stijging van het aandeel oudere werknemers ('vergrijzing') is een factor die belangrijker wordt, die nauwelijks te beïnvloeden is en die doorwerkt in alle regio's en in alle sectoren, op korte en op langere termijn.

We kunnen de vergrijzing op de arbeidsmarkt afmeten aan de verhouding tussen de leeftijdsgroep van 50 tot 65 jaar en de groep van 0 tot 15 jaar. Dit is globaal het verschil tussen de groep die geleidelijk de arbeidsmarkt verlaat en de groep die daar de komende jaren voor in de plaats komt. Deze verhouding ligt voor Nederland op 1,14 in 2010. De groep van 50 tot 65 jaar is dus groter dan de groep van 0 tot 15 jaar. De vergrijzing is het sterkst in de arbeidsmarktregio's Zuid-Limburg, Noord- en Midden-Limburg, West-Brabant en Groningen. De enige regio waar de groep van 0 tot 15 jaar duidelijk groter is dan de groep van 50 tot 65 jaar is Flevoland.

Verschillen in de impact van vergrijzing op de regionale arbeidsmarkt hangen ook samen met de verdeling van de werkgelegenheid naar sectoren: hoe groter het aandeel van meer dan gemiddeld vergrijzde sectoren, hoe groter de impact van de vergrijzing. De vergrijzing is het sterkst bij de overheid en in het onderwijs. Meer dan de helft van de werknemers in loondienst in deze sectoren is 45 jaar of ouder. Het landelijk gemiddelde lag eind 2010 op 36%. Relatief het minst vergrijzd zijn de handel en de horeca. Vooral in de landbouw is de vergrijzing veel sterker dan in cijfers tot uitdrukking komt. De reden hiervoor is dat zelfstandigen en meewerkende partners niet mee worden geteld.

Vergrijzing op de arbeidsmarkt kan ongewenste gevolgen hebben voor de verhouding tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt. De komende jaren krimpt de potentiële beroepsbevolking, terwijl de kwalitatieve eisen aan werknemers gemiddeld toenemen. Daardoor kan het vaker extra moeite kosten en langer duren om voldoende geschikt personeel te vinden. Afhankelijk van de oorzaken voor krapte kunnen verschillende oplossingen worden ingezet. Vaak in samenwerking tussen verschillende partijen op de (regionale) arbeidsmarkt. Voor individuele werkgevers kan dat beginnen bij een productieplanning op basis waarvan hij of zij de (toekomstige) personeelsbehoefte bepaalt: hoeveel mensen zijn er op welk moment nodig en met welke kwaliteiten. Confrontatie met het huidige personeelsbestand laat zien waar eventueel kraptes te verwachten zijn.

Enkele mogelijke aanzetten tot oplossing:

- scholing/training van zittend personeel
- beschikbaar aanbod met een afstand tot de arbeidsmarkt optimaal benutten
- arbeidsparticipatie verhogen (onder andere van ouderen en vrouwen)
- arbeidsproductiviteit verhogen
- langer doorwerken

Bron: UWV WERKbedrijf: Vergrijzing en krapte op de arbeidsmarkt 2011¹⁰

⁹ CPB (2009). Arbeidsaanbod en gewerkte uren tot 2050. CPB-memorandum 225. Den Haag.

¹⁰ Zie voor meer informatie de volledige publicatie van UWV WERKbedrijf: Vergrijzing en krapte op de arbeidsmarkt 2011, op www.werk.nl. Voor elk van de dertig arbeidsmarktregio's en voor Nederland als geheel is een aparte uitgave gemaakt.

2.3 Ontwikkeling van verzekerde personen naar bedrijfstak en leeftijdsklasse

Groeiende en krimpende bedrijfstakken

In de voorgaande paragraaf hebben we gekeken naar de werkzame beroepsbevolking; in deze paragraaf kijken we alleen naar mensen met een dienstverband, ongeacht het aantal uren dat zij werken. Dit noemen wij de populatie verzekerden. Het aantal verzekerde personen met een dienstverband groeit weer licht. Het aantal verzekerden is eind oktober 2010 7.143.700. Dat is 0,5% meer dan eind oktober 2009. De groei is het sterkst in de uitzendbranche (5,1%, zie tabel 2.3).

Tussen 2008 en 2009 was er in de uitzendbranche nog een zeer sterke krimp van ongeveer 70.000 verzekerden (-16,7%). Mede hierdoor is het aantal uitzendkrachten en gedetacheerde werknemers, ondanks de groei, nog niet op het niveau van voor de crisis. Verder is er een sterke groei van het aantal verzekerden in de gezondheidszorg (4,8%). In ongeveer de helft van de bedrijfstakken is het aantal verzekerden echter gekrompen. De grootste mutatie is te zien in de bedrijfstak Bouw en houtindustrie (-7,1%), waar de malaise in 2010 nog groot was. Overigens is in de rest van de industrie ook nog sprake van een afnemend aantal verzekerden. De krimp is met 2,8% echter minder groot dan tussen 2008 en 2009.

Groeiende populatie van oudere verzekerde personen met een dienstverband

Door veroudering en toename van de verzekerden verandert de leeftijdsverdeling. De veroudering is de belangrijkste oorzaak van de groei van het aandeel verzekerden van 55 jaar en ouder. Het beeld voor de verzekerde populatie is daarmee vergelijkbaar met die van de werkzame beroepsbevolking (tabel 2.2). De groep van 55 tot 60 jaar groeit in een jaar met 3% en de groep van 60 tot 65 jaar groeit met ruim 11%. De groep verzekerden tot 20 jaar krimpt licht. Waarschijnlijk is dit voornamelijk het gevolg van de economische malaise. Een forse krimp doet zich voor in de leeftijdsgroep 35 tot 40 jaar (circa 4½ %). In paragraaf 2.4 gaan wij uitgebreider in op de ontwikkeling van 55- tot 65-jarigen in de uitkeringspopulaties.

2.4 Invloed van meer oudere werknemers op de WIA en de WW

Grootste deel van de niet-werkende 55- tot 65-jarigen heeft een uitkering

In figuur 2.2 zijn de aandelen weergegeven van de werkende en niet-werkende 55- tot 65-jarigen. Zoals hiervoor al is geconstateerd, werkt bijna de helft van de 55-plussers. De andere helft vinden we terug in de WAO, WIA, WW en een groep Overig. Deze laatste groep is verreweg de grootste na de groep werkenden, en bestaat uit mensen die een VUT-, prepensioen- of een andere uitkering (bijstand, Wajong) ontvangen. Binnen de groep Overig krijgt ongeveer driekwart een uitkering. Daarnaast bevat deze groep 55-plussers die geen uitkering krijgen (niet-uitkeringsgerechtigden).

Beroep op WAO, WIA en WW in 2000-2010

In welke mate werkt de stijging van het aantal en aandeel oudere werknemers op de arbeidsmarkt door in het beroep dat deze werknemers doen op de WAO, WIA en WW? In tabel 2.4 is voor de periode 2000-2010 de instroom opgenomen van 55-plussers voor de WAO, WIA en WW¹¹.

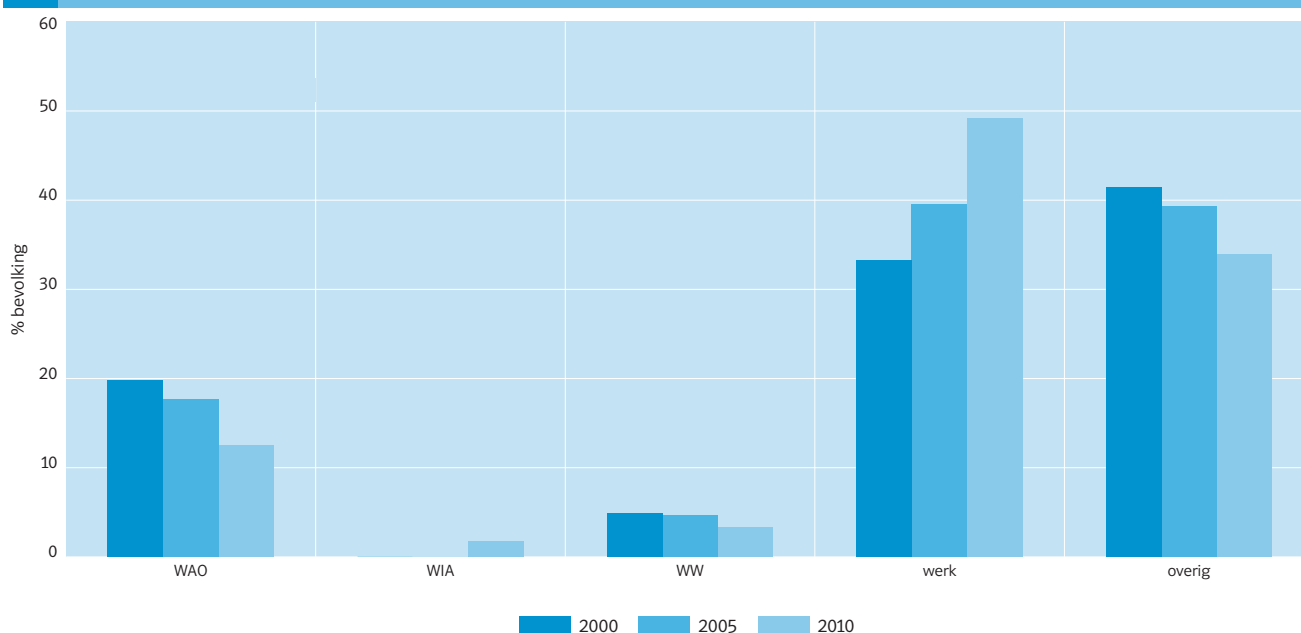
Meer ouderen stromen de WIA in

De WIA-instroom van 55-plussers vertoont jaarlijks een stijgende lijn, maar we zien in tabel 2.4 dat de instroom lager is dan die van 55-plussers in de WAO¹². Het effect van een verouderende bevolking op de instroom in de WIA werkt op twee manieren door. Zoals we in paragraaf 2.2 hebben gezien is er sprake van een demografisch effect en een participatie-effect. Dat wil zeggen dat het aantal 55-plussers stijgt, en dat bovendien het aantal werkende 55-plussers in de periode 2000-2010 toeneemt. Bij gelijkblijvende instroomrisico's zorgen deze effecten voor meer instroom van ouderen in de WIA. Daarnaast kan een derde effect optreden: een stijging van het instroomrisico als gevolg van de veranderende samenstelling van de werkende populatie. Afschaffing van de VUT en het financieel minder aantrekkelijk maken van prepensioenregelingen hebben er mogelijk toe geleid dat ongezonere oudere werknemers vaker blijven doorwerken. Dit betekent dat de kans op ziekte en

Tabel 2.3 Verzekerde personen met dienstverband naar bedrijfstak, okt. 2007-okt. 2010

Bedrijfstak	okt. 2007 x 1.000	okt. 2008 x 1.000	Mutatie-% 2007-2008	okt. 2009 x 1.000	Mutatie-% 2008-2009	okt. 2010 x 1.000	Mutatie-% 2009-2010
Landbouw, visserij, voeding	257,8	257,6	-0,1	255,0	-1,0	256,5	0,6
Bouw en hout	266,3	273,3	2,6	255,3	-6,6	237,2	-7,1
Industrie (sec)	754,8	770,8	2,1	732,5	-5,0	712,1	-2,8
Winkelbedrijf en groothandel	1.089,1	1.123,1	3,1	1.120,7	-0,2	1.127,5	0,6
Transport	379,4	390,5	3,0	377,4	-3,4	372,2	-1,4
Financiële dienstverlening	993,5	1.070,4	7,7	1.055,6	-1,4	1.039,2	-1,6
Uitzendbedrijven	416,7	429,8	3,1	358,2	-16,7	376,6	5,1
Gezondheidszorg	1.111,9	1.159,1	4,2	1.206,7	4,1	1.264,9	4,8
Overheid onderwijs	475,3	496,8	4,5	507,1	2,1	510,5	0,7
Overheid overig	500,4	518,5	3,6	587,3	13,3	585,0	-0,4
Overig bedrijf en beroep (waaronder horeca)	611,8	633,1	3,5	637,4	0,7	651,9	2,3
Onbekend	37,3	32,1	-13,8	13,9	-56,6	10,1	-27,6
Totaal	6.894,2	7.155,0	3,8	7.107,1	-0,7	7.143,7	0,5

Figuur 2.2 Samenstelling populatie van 55-plussers in procenten, 2000, 2005 en 2010



Bronnen: CBS, UWV; bewerking Kenniscentrum UWV

arbeidsongeschiktheid mogelijk toeneemt (een omgekeerd *healthy worker-effect*). In hoofdstuk 4 (paragraaf 4.3) van deze UKV is een nadere analyse te vinden van de WIA-aanvragen naar leeftijdsgroepen.

Instroom van ouderen in de WW fluctueert, doorstroom stagneert

De WW-instroom fluctueert met de conjunctuur. Deze fluctuaties zijn van grotere invloed dan de demografische ontwikkelingen. We zien dat de instroom van 55-plussers kan variëren van ruim 23.000 (in 2001) tot circa 46.000 per jaar (2010). Bij de WW is het risico op instroom voor ouderen lager dan voor jongeren (zie tabel 2.5, WW-instroomrisico = aantal nieuwe uitkeringen per 1.000 verzekerden), mede doordat ouderen veel vaker een vast dienstverband hebben dan jongeren. Door de absolute toename van het aantal oudere werknemers zal het beroep op de WW stijgen, evenals dat op de WIA. De instroom in

de WW bestaat voornamelijk uit jongeren, maar het bestand bevat vooral ouderen: eenmaal in de WW, blijven ouderen (veel) langer in de WW (zie tabel 2.5). 80% van de langdurig werklozen is 45 jaar of ouder. Bij de kortdurende werklozen is meer dan de helft jonger dan 45 jaar.

Voor 55-plussers geldt dat ze langer werkloos zijn (zie tabel 2.6) en een kleinere kans hebben om uit te stromen naar werk. Zo blijkt dat voor 55-plussers het percentage werkherhvattingen binnen twaalf maanden na instroom in de WW rond de 30% ligt, terwijl dit percentage voor 55-minners rond de 45 ligt¹³. Voor beide leeftijdsgroepen is dit nog een onderschatting omdat er naast WW-uitstroom wegens werkherhvatting, ook sprake is van uitstroom wegens het bereiken van de maximumduur van de WW-uitkering. Een deel van deze laatste groep vindt alsnog werk, ook hier geldt dat 55-plussers minder vaak werk vinden dan 55-minners.

Tabel 2.4 Instroom van 55-plussers in de WAO, WIA en WW, 2000-2010 (x 1.000)

	WW-instroom 55-64	WIA-instroom 55-64	WAO-instroom 55-64
2000	23,8		14,5
2001	23,5		15,8
2002	29,1		14,7
2003	35,8		11,5
2004	36,5		10,7
2005	32,2		3,8
2006	29,5	4,9	1,7
2007	26,5	5,5	1,3
2008	27,3	6,6	1,4
2009	44,0	7,8	1,2
2010	46,1	9,8	0,9

¹¹ Het vangnet ZW is niet weergegeven, omdat het vangnet relatief weinig oudere zieken telt, afgezet tegen de totale instroom (jaarlijks 5- tot 10%). Jaarlijks stromen circa 20.000 55-plussers in, in het vangnet. De meeste instromers, zowel ouderen als jongeren, zijn echter slechts kortdurend ziek (minder dan vier weken). Het aantal oudere zieken bedraagt per jaar gemiddeld ongeveer 10.000.

¹² De WAO is met ingang van 2006 vervangen door de WIA en kent vanaf 2005 alleen nog instroom op basis van oude uitkeringsrechten.

¹³ UWV (2010), Kwantitatieve informatie 2010, van http://www.uwv.nl/Images/StatistischeTabellen-2010t3-versie%202%2E2_tcm26-273389.pdf.

Tabel 2.5 NWW, WW-instroom (-risico), lopende uitkeringen, naar leeftijdsklasse, 2010

leeftijd	NWW		WW-instroom		WW- instroom	<= 1 jaar ww		lopende uitkeringen > 1 jaar ww	
	aantal x 1.000	aandeel in %	aantal x 1.000	aandeel in %	Risico ¹	aantal x 1.000	aandeel in %	aantal x 1.000	aandeel in %
t/m 44 jaar	250,5	51%	275,4	66%	61	101,1	56%	17,4	21%
45 t/m 54 jaar	131,7	27%	93,2	22%	56	49,4	27%	30,6	37%
55 jaar en ouder	108,3	22%	46,1	11%	51	31,1	17%	34,2	42%
totaal	490,5	100%	414,6	100%	59	181,5	100%	82,2	100%

¹ WW-instroomrisico = aantal nieuwe WW-uitkeringen per 1.000 verzekerden

Tabel 2.6 WW, beëindigingen 2010, naar duur en leeftijdsklasse

leeftijd	Beëindigingen		Gem. uitkeringsduur bij beëindiging in weken
	aantal x 1.000	aandeel in %	
t/m 44 jaar	284,8	68%	23
45 t/m 54 jaar	86,4	21%	37
55 jaar en ouder	49,5	12%	92
totaal	420,8	100%	34

Beroep op WIA en WW door ouderen tot 2020: stijging of daling?

De toekomstige ontwikkelingen in de socialezekerheidsregelingen zijn afhankelijk van demografische, economische en maatschappelijke factoren. Hoewel voorspellingen van meer dan twee jaar vooruit speculatief zijn, zijn er wel enkele voorlopige verwachtingen voor de WIA en de WW te formuleren tot 2020. We verwachten dat de instroom in de WIA voor 55-plussers de komende jaren verder zal stijgen, van circa 9.800 in 2010 naar meer dan 10.000 in de jaren daarna. Dit aantal ligt echter nog altijd lager dan de WAO-instroom in de periode 2000 tot 2004 (zie tabel 2.4).

De WW zal ook in de komende jaren een sterk fluctuerend verloop hebben onder invloed van de conjunctuur. Voor 55-plussers is de verwachting dat het beroep op de WW licht kan gaan stijgen als gevolg van een toenemend aantal werkende ouderen. De jaarlijkse instroom van 55-plussers zal, net als in de afgelopen tien jaar, schommelen tussen de 25.000 en 50.000. 55-plussers met een WW-uitkering hebben een langer dan gemiddelde uitkeringsduur; bovendien stromen zij minder snel uit de WW naar werk dan 55-minners. Meer werkende ouderen op de arbeidsmarkt betekent ook meer instroom van ouderen in de socialezekerheidsregelingen die UWV uitvoert. Dit betekent dat UWV nog meer dan voorheen te maken krijgt met oudere langdurig werklozen die een ongunstige arbeidsmarktpositie hebben.

3. De positie van ouderen op de arbeidsmarkt

Ouderen hebben een lagere arbeidsparticipatie en zijn minder mobiel in vergelijking met jongeren of personen van middelbare leeftijd. Een overzicht van de literatuur over ouderen en de arbeidsmarkt van de afgelopen tien jaar (paragraaf 3.1) geeft inzicht in de arbeidsparticipatie en arbeidsmarktpositie van ouderen. Uit de literatuur komt naar voren dat zowel werkgevers als oudere werknemers niet direct de noodzaak zien voor een hogere arbeidsparticipatie van ouderen. Ondanks de mogelijke toenemende krapte zien zij het probleem van de nog lage grijze arbeidsparticipatie vooral als probleem van de overheid. Terughoudendheid van werkgevers om ouderen aan te nemen, kan grotendeels worden verklaard door het beeld dat ouderen te duur zouden zijn in relatie tot hun productie. De relatie tussen kosten, productiviteit en leeftijd blijkt echter weinig eenduidig en in ieder geval persoons-, sector- en beroepsafhankelijk. In bepaalde sectoren en beroepen leveren ouderen juist toegevoegde waarde. Helaas hechten werkgevers vaak minder belang aan de waardevolle eigenschappen van ouderen in hun keuzes bij werving en selectie. Paragraaf 3.2 gaat in op de mobiliteit van oudere werknemers en brengt in kaart in hoeverre zij tijdelijke (uitzend)banen hebben en doorstromen naar een vast contract. In Nederland is de mobiliteit van ouderen relatief laag, terwijl er in de beleidstheorie vaak van wordt uitgegaan dat mobiliteit (baanwisselingen) positief kan bijdragen aan langer productief doorwerken. Werkgevers geven nieuwe werknemers in eerste instantie steeds vaker een tijdelijk contract, en uitzendbanen zijn gebruikelijk voor werkhervatters vanuit de WW. Ouderen (met name 55-plussers) hebben relatief minder vaak een tijdelijke (uitzend)baan, maar als ze die hebben, stromen ze ook minder vaak door naar een vast contract. Ouderen trekken zich relatief vaker terug van de arbeidsmarkt, of gaan aan de slag als zelfstandig ondernemer. Tijdelijk (uitzend)werk fungeert voor ouderen maar beperkt als stap naar een vaste baan, waardoor het accepteren van een tijdelijke baan bij de overgang naar nieuw werk voor hen relatief onaantrekkelijk is.

3.1 Literatuuroverzicht ouderen¹⁴

In deze bijdrage geven we een korte samenvatting van recent relevant onderzoek naar ouderen op de arbeidsmarkt. De nadruk in dit overzicht ligt op het werkgeversperspectief. Gezien de grote hoeveelheid al bestaande literatuur is dit overzicht gebaseerd op onderzoeken uit de laatste tien jaar die wat methodiek en onderzoekskracht betreft voldoende sterk zijn¹⁵.

Mobiliteit op de arbeidsmarkt in Nederland is lager dan het Europese gemiddelde

Volgens de OECD leidt meer dynamiek op de arbeidsmarkt tot een hogere arbeidsparticipatie van ouderen^I. De mobiliteit op de Nederlandse arbeidsmarkt is iets lager dan gemiddeld in Europa. Vooral voor ouderen geldt dat Nederland (samen met België, Italië en Portugal) een lagere mobiliteit heeft, in tegenstelling tot enkele Angelsaksische landen zoals de VS, UK, Australië en Canada.

Gemiddeld worden ouderen in Nederland minder snel aangenomen voor een baan dan werkzoekenden van middelbare of jongere leeftijd. Dat is een van de redenen voor de lagere arbeidsparticipatie van ouderen. Niet alleen zijn in de huidige situatie veel ouderen werkloos (in 2010 werd 55% van de lopende WW-uitkeringen aan personen ouder dan 45 jaar verstrekt^{II}), maar hun werkloosheid duurt vaak ook lang. De kansen op werkhervatting na werkloosheid zijn voor ouderen dus lager dan voor jongere werkzoekenden¹⁶.

Een groot deel van de oudere werknemers stopt overigens voor de pensioenleeftijd met werken. Op 59-jarige leeftijd neemt ongeveer 50% deel aan de arbeidsmarkt, terwijl dit voor de 64-jarigen slechts rond de 15% ligt^{III}. De laatste jaren stijgt de arbeidsparticipatie van ouderen wel en stijgt ook de gemiddelde leeftijd waarop men stopt met werken¹⁷.

Werknemers en werkgevers zien nog weinig noodzaak tot langer doorwerken

Werkgevers lijken zich redelijk bewust van de komende demografische veranderingen en de gevolgen die deze zullen hebben op de arbeidsmarkt^{IV}. Het algemene beeld is dat er meer mensen zullen uittreden dan instromen, wat tot krapte op de arbeidsmarkt zou kunnen leiden. Natuurlijk zal dat per sector of regio verschillen. Weinig werkgevers zien voor hun eigen bedrijf een hogere arbeidsdeelname van oudere werknemers als oplossing voor de te verwachten krapte. Zij hechten nog weinig belang aan het werven van oudere werknemers of het stimuleren van langer doorwerken van zittende oudere werknemers^V.

Voor het verhogen van de pensioenleeftijd bestaat een soortgelijk beeld^{VI}. Zowel werkgevers als oudere werknemers zien hiervan momenteel niet direct de noodzaak in, al wijst het recente pensioenakkoord op een verschuiving hierin. Veel ouderen willen niet doorwerken tot hun 65^{ste} levensjaar^{VII}. De leeftijd waarop ouderen stoppen met werken loopt de laatste jaren wel op^{VIII}.

¹⁴ Voor de leesbaarheid van deze bijdrage zijn de literatuurverwijzingen niet zoals gebruikelijk in voetnoten geplaatst. Alle verwijzingen naar onderzoeken kan de lezer vinden in box 3.2 in de vorm van eindnoten.

¹⁵ Vanzelfsprekend bestaat er meer literatuur op het gebied van ouderen en werkgevers dan hier aan bod zal komen. We hebben ervoor gekozen te stoppen met het inventariseren van onderzoek op het moment dat nauwelijks nieuwe informatie werd gevonden. Onderzoeken ouder dan tien jaar zijn niet gebruikt, omdat de arbeidsmarktsituatie en de tijdgeest zowel bij werkgevers als ouderen intussen kunnen zijn veranderd.

¹⁶ Zie hoofdstuk 2 van dit UKV.

¹⁷ Zie wederom hoofdstuk 2.

De literatuur biedt drie verklaringen voor de (aangetroffen) instelling van werkgevers die zich bewust zijn van de te verwachten krapte en toch weinig doen om de arbeidsparticipatie van ouderen te verhogen. Ten eerste kijkt de meerderheid van de werkgevers niet naar veranderingen op langere termijn, maar reageert hoofdzakelijk *ad hoc* op veranderingen op de arbeidsmarkt^x. Ten tweede zien de meeste werkgevers andere oplossingen voor personeelschaarste, zoals het verbreden van de inzetbaarheid van huidige medewerkers. Zij verwachten toekomstige personeelstekorten vooral op te vangen door de inzet van groepen die nu al participeren, zoals werknemers van jongere of middelbare leeftijd^x. De groeiende groep ouderen blijft hiermee grotendeels onbenut. Ten derde: negatieve stereotypen van ouderen zijn voor werkgevers van invloed op de wenselijkheid om hen langer door te laten werken^{xi}. Dit is bijvoorbeeld te zien in de verwachting van veel werkgevers dat oudere werknemers hogere kosten met zich meebrengen en niet direct hogere productiviteit opleveren^{xii}. Dit onderwerp wordt verder uitgewerkt in de volgende paragraaf.

Werkgevers zien dus niet altijd de noodzaak van een verhoogde arbeidsparticipatie van ouderen. Bovendien vinden zowel werkgevers als leden van de beroepsbevolking dat de overheid hiervoor de eerste verantwoordelijkheid draagt^{xiii}. In hun ogen moet de overheid maatregelen nemen, zoals het stimuleren van preventief personeelsbeleid en het aanmoedigen van intersectorale mobiliteit^{xiv}.

Onderzoek naar verhouding loon-productiviteit levert geen eenduidig beeld op

Studies over de effecten van leeftijd op productiviteit en lonen leveren geen eenduidig beeld op^{xv}. Dit is misschien deels te verklaren doordat de term 'productiviteit' op verschillende manieren wordt benaderd. Dat maakt vergelijking lastig.

Niettemin leggen veel studies een verband tussen lagere productiviteit en hogere loonkosten bij ouderen^{xvi}. In de onderzoeken die een uitspraak doen over de daadwerkelijke productiviteit wordt vaak gewezen op een groeiend gat tussen loon en productie bij het ouder worden van werknemers. De meeste onderzoeken signaleren een maximale productiviteit bij werknemers tussen de 30 en 50 jaar^{xvii}. Zij concluderen dat zowel jongere als oudere werknemers minder productief zijn dan werknemers van middelbare leeftijd. De leeftijdsgroep van personen onder de 25 jaar komt als minst productief naar voren. Voor veel werkgevers wordt de lagere productiviteit van jongere werknemers gecompenseerd door lagere loonkosten. Dit is vaak niet het geval voor ouderen.

Bijna alle studies zien ook een relatie tussen lonen en leeftijd. De gemiddelde loonkosten van een bedrijf liggen hoger naarmate er meer oudere werknemers in dienst zijn. Over het algemeen stijgen in Nederland de lonen met leeftijd. Voor ouderen, en in het bijzonder die van 55 jaar of ouder, kan dit ongunstig zijn met betrekking tot hun aantrekkelijkheid op de arbeidsmarkt. Zoals eerder gesteld, worden de hogere loonkosten vaak niet meer gecompenseerd door de productiviteit^{xviii}.

Veel onderzoekers nuanceren hun conclusies wel. Zij geven toe dat de relatie tussen leeftijd en productiviteit niet in steen gebeiteld is. Leeftijdsgerelateerd functioneren is bijvoorbeeld erg afhankelijk van het type werkzaamheden^{xix}. Zo blijken ouderen competentere dan jongere werknemers in het type werk waarbij een professioneel oordeel en/of sociale vaardigheden belangrijk zijn. De leeftijd waarop de productiviteit achteruitgaat, is bovendien erg persoonsafhankelijk^{xx}. Daarnaast kan de mate van HR-investering, zoals training, mobiliteit en aandacht vanuit de direct leidinggevende, ook van invloed zijn op productiviteit¹⁸. De relatie tussen productiviteit en leeftijd is complexer dan vaak wordt aangenomen. Menig onderzoek vindt uiteindelijk geen eenduidig verband tussen de twee^{xxi}.

Verschillende percepties over productiviteit van ouderen

Niet alleen in onderzoek naar de daadwerkelijke productiviteit lopen de meningen uiteen. Hetzelfde geldt voor studies die kijken naar de *perceptie* van werkgevers over de productiviteit van ouderen. Bij veel werkgevers bestaat het beeld van hoge kosten en lagere productiviteit; met regelmaat beschrijven zij ouderen als duur^{xxii}. Deze aanname is voor werkgevers waarschijnlijk een van de voornaamste redenen voor terughoudendheid bij het in dienst nemen van een oudere persoon.

Bijna alle onderzoeken benadrukken dat werkgevers negatief zijn over de verhouding tussen loon en productie bij ouderen, maar er zijn ook andere geluiden. Munnell *et al.* concluderen bijvoorbeeld dat werkgevers vinden dat werknemers van 55 jaar of ouder productiever of even productief zijn als jongere werknemers^{xxiii}. In de beleving van de door hen onderzochte werkgevers worden de hogere kosten van oudere werknemers goed gemaakt door een eveneens hogere productiviteit. Zo ook Visser *et al.* die erop wijzen dat werkgevers niet alleen een overwegend positief beeld hebben van ouderen als het gaat om creativiteit, loyaliteit en motivatie, maar ook wat betreft productiviteit^{xxiv}. Zij zijn wel weer negatiever over de capaciteiten van de oudere werknemer om lichamelijke arbeid te verrichten en het vermogen zich aan te passen aan nieuwe technologie.

Remery *et al.* laten zien dat de beleving van werkgevers op het gebied van productiviteit en leeftijd sterk varieert per sector^{xxv}. Organisaties die een oudere leeftijd voornamelijk in verband brengen met meer ervaring en hogere productiviteit, worden vaker aangetroffen in de industrie dan in de dienstensector of bij de overheid. De verwachting dat oudere werknemers productiever zijn, bestaat voornamelijk bij bedrijven die nu weinig ouderen in dienst hebben. Naarmate bedrijven een groter aandeel ouderen in hun organisatie hebben, wijzen zij minder op de mogelijke opbrengsten van een ouder personeelsbestand.

Werkgevers hechten minder belang aan positieve 'zachte' kwaliteiten van ouderen

Wat betreft de beeldvorming van werkgevers over meer 'zachte' kwaliteiten van ouderen levert onderzoek een redelijk eenduidig beeld op^{xxvi}. Werkgevers zijn vooral

positief over oudere werknemers als het gaat om sociale aspecten en kunde van het werk. Met regelmaat noemen werkgevers de volgende positieve eigenschappen: creatief, loyaal, betrouwbaar, voorzichtig, kundig, goed werkethos, goede houding, respect voor autoriteit, punctualiteit, ervaring en een goede motivatie. Zij zijn het negatiefst over het vermogen van ouderen tot het verrichten van zware arbeid, over hun gezondheid en hun bekwaamheid in het omgaan met veranderingen. Werkgevers omschrijven ouderen met regelmaat als onflexibel, niet bereid zich aan te passen aan nieuwe technologie en terughoudend ten aanzien van vernieuwingen.

Werkgevers hebben dus zowel positieve als negatieve ideeën over ouderen. De negatieve beeldvorming rondom deze leeftijdsgroep vormt een belangrijke belemmering voor volwaardige arbeidsparticipatie^{xxvii}. Hiervan zijn de arbeidskosten van ouderen waarschijnlijk de belangrijkste. Intussen is de invloed die de beeldvorming onder werkgevers heeft op het in dienst nemen en houden van ouderen nog niet goed onderzocht. Slechts enkele van de veelgenoemde werkgeversopvattingen zijn getoetst aan de praktijk.

Er is wel onderzoek gedaan naar de verschillen in beeldvorming tussen de werkgever en de oudere werknemer.

De gemiddelde oudere werknemer blijkt een ander beeld te hebben dan de werkgever over de kwaliteiten die nodig zijn voor het dagelijks functioneren^{xxviii}. Oudere werknemers benadrukken vooral zachte kwaliteiten waarin zij in het voordeel zouden zijn, zoals loyaliteit, betrouwbaarheid en sociale vaardigheden. Daarentegen leggen werkgevers vooral nadruk op hardere kwaliteiten die nodig zijn voor goed functioneren, waaronder flexibiliteit, mentale en fysieke belastbaarheid en vaardigheden in de omgang met technologie. Dat wil zeggen dat veel werkgevers weliswaar de positieve voor(oor)delen omtrent ouderen erkennen, maar hier minder belang aan hechten wanneer zij nieuw personeel aannemen. De eigenschappen waarmee ouderen in de beeldvorming negatiever scoren, lijken zwaarder mee te tellen.

Bedrijfsbeleid voor ouderen: meer ontziebeleid dan kennisbeleid

Er is onderzoek gedaan naar het bedrijfsbeleid voor oudere werknemers, maar het is nog onbekend welke invloed dit beleid heeft op het in dienst nemen of houden van ouderen. Het is wel duidelijk dat het personeelsbeleid van veel werkgevers niet direct gericht is op het langer in dienst houden van oudere werknemers. Ongeveer 70% van de organisaties geeft bijvoorbeeld aan geen structureel beleid te voeren om uitval van oudere werknemers te voorkomen^{xxix}. Vaak zet de werkgever pas curatieve

Box 3.1 Lopend/voorgenomen onderzoek rond het thema ouderen

Literatuurstudie Arbeidsmarkt ouderen

(SZW i.s.m. Kennisplatform Werk en inkomen, verwachte publicatiedatum zomer 2011):

Het hoofddoel van deze literatuurstudie is zicht te krijgen op de factoren die ten grondslag liggen aan de uitkomsten op de arbeidsmarkt van ouderen en de beleidsinstrumenten om de arbeidsmarktpositie van ouderen te verbeteren. De focus ligt op het identificeren van causale verbanden en witte vlekken. De volgende subvragen zijn daarbij van belang.

1. Wat zijn de feiten rond uitkomsten en prestaties op de arbeidsmarkt?
2. Hoe kunnen de feiten worden verklaard? Welke instituties en andere factoren liggen ten grondslag aan de uitkomsten op de arbeidsmarkt van ouderen? Beïnvloeden deze de vraagkant (werkgevers) en/of de aanbodkant (oudere werknemers) van de arbeidsmarkt?
3. Wat zijn de beleidsopties? Welke maatregelen/beleidsinstrumenten zijn effectief in het verbeteren van de arbeidsmarktpositie van ouderen?

Verbetering kansen op werkherhvatting van werkloze ouderen

(RWI, verwachte publicatiedatum juli 2011):

RWI heeft CBS gevraagd om cijfermatige analyses over de arbeidsmarktpositie en arbeidsmarktchansen van 45-plussers^{xxxv}. Daarnaast heeft RWI een kwalitatief onderzoek laten verrichten met als centrale vraag: welke factoren spelen volgens ex-werkloze 55-plussers, hun werkgevers en de betrokken intermediairs een doorslaggevende rol bij succesvolle werkherhvatting? Publicatie wordt verwacht in juli.

CPB Programma Arbeidsmarkt Ouderen

(CPB, in samenwerking met de Universiteit Maastricht en Pieter Gautier, hoogleraar economie aan de afdeling algemene economie van de Vrije Universiteit Amsterdam, publicaties in 2012 en 2013):

Het CPB is begin 2011 gestart met een driejarig programma Arbeidsmarkt Ouderen. Het doel is de arbeidsmarkt-situatie en -perspectieven van oudere werknemers in kaart te brengen, kennis op te bouwen over de werking van de arbeidsmarkt voor verschillende leeftijdsgroepen en de afwegingen voor beleidsmakers te presenteren.

Het programma bestaat uit zeven projecten: werkzaamheden en beloning; de invloed van het loongebouw op beloning; inzetbaarheid, mobiliteit en lonen; leeftijdsspecifiek arbeidsaanbodbeleid; de economie van zwaar en licht werk; optimale arbeidsmarktsituaties; werkzaamheden zelfstandigen.

maatregelen in op het moment dat een (oudere) werknemer problemen ondervindt in het uitoefenen van het werk.

In de literatuur wordt de inzet van deze curatieve maatregelen ook wel ontziebeleid genoemd. Werkgevers gebruiken dan vooral regelingen uit de cao's of (arbo) wetgeving, zoals extra verlof, aanpassingen van werktijden of op het gebied van ergonomie^{xxx}. Vaak is het voornaamste doel van deze maatregelen ouderen te ontzien, zodat ze langer kunnen doorwerken. Onderzoek wijst uit dat dit juist nadelig kan zijn voor de arbeidsmarktparticipatie van ouderen. Het maakt hen feitelijk minder productief, relatief duur, en het beperkt hun flexibiliteit^{xxxi}.

Veel minder werkgevers passen preventief beleid toe, ook wel kennisbeleid genoemd. Kennisbeleid is vooral gericht op het verbeteren van de productiviteit en/of inzetbaarheid van (oudere) werknemers. Van Dalen *et al.* laten bijvoorbeeld zien dat slechts 13% van de werkgevers een opleidingsplan heeft voor oudere werknemers^{xxxii}. Zij concluderen dat veel bedrijven er meer aan zouden kunnen doen om werknemers langer in dienst te houden. Hierbij valt niet alleen te denken aan de mogelijkheid om nieuwe kennis en vaardigheden te ontwikkelen, ongeacht de leeftijd van een medewerker; zij kunnen ook zorgen voor voldoende variatie in het werk en meer aandacht voor het bevorderen van de gezondheid van werknemers^{xxxiii}. Op dit moment komen scholing en verandering van taken maar weinig voor. Nog minder bedrijven maken gebruik van een teruggang in salaris en/of functie bij oudere werknemers (respectievelijk 1% en 2%)^{xxxiv}.

Hiaten in onderzoek

Onderzoek naar de arbeidsparticipatie van ouderen vertoont nog enkele hiaten. Analyses zijn veelal beschrijvend in plaats van verklarend. Bovendien is er vooral aandacht voor de beleving van de werkgever en die van de oudere beroepsbevolking. In veel mindere mate wordt nagegaan of deze beelden kloppen. Sommige onderwerpen zijn in het onderzoek nog onderbelicht, bijvoorbeeld de invloed van verschillende manieren van solliciteren op de kansen tot werk(hervatting) voor ouderen of de werking van verschillende contractsoorten

op de arbeidsparticipatie van ouderen. De volgende paragraaf gaat hier nader op in. Aan de andere kant is het thema ouderen zeer actueel en zijn er meerdere onderzoeken gaande of in voorbereiding. Box 3.1 geeft een kort overzicht.

Conclusies

De literatuur van de laatste tien jaar brengt een aantal belangrijke hindernissen aan het licht voor een verhoogde arbeidsparticipatie van ouderen. Hiervan is wellicht de belangrijkste dat weinig werkgevers de noodzaak inzien van een verhoogde deelname van ouderen binnen hun eigen bedrijf. Werkgevers denken eerder aan andere oplossingen zoals het verbreden van de inzetbaarheid van huidige medewerkers van jongere en middelbare leeftijd. In het verlengde hiervan zijn zowel werkgevers als de oudere beroepsbevolking niet overtuigd van de noodzaak tot langer doorwerken. Ook leggen beiden de verantwoordelijkheid voor het bevorderen van meer arbeidsparticipatie van ouderen voornamelijk bij de overheid. In hun ogen moet de overheid hierin het initiatief nemen.

Ook de beeldvorming van werkgevers over ouderen is van grote invloed op hun kansen op de arbeidsmarkt. Hoewel werkgevers veel van de positieve stereotypen erkennen, hechten zij er minder waarde aan bij het kiezen voor een sollicitant. Voor werkgevers lijken juist de negatieve aspecten in de beeldvorming zwaarder mee te tellen.

De vermeende verhouding tussen loon en productiviteit van ouderen is een andere factor die de arbeidsmarktpositie van ouderen sterk beïnvloedt. Terwijl onderzoek naar de feitelijke productie van ouderen niet helemaal eenduidig is, is de beeldvorming van werkgevers overwegend negatief. Ouderen worden door werkgevers vaak gezien als betrekkelijk duur in verhouding tot hun productiviteit. De houding van werkgevers is een belangrijke factor om de arbeidsparticipatie van ouderen positief te stimuleren. Als werkgevers de noodzaak van een nog hogere arbeidsparticipatie inzien en de verantwoordelijkheid ervoor willen nemen, zullen initiatieven tot verandering van de arbeidsmarktpositie van ouderen echt effectief blijken.

Box 3.2 Literatuur

- ⁱ OECD (2006). *Live longer, work longer*. OECD Publishing.
- ⁱⁱ UWV WERKbedrijf (2010). *Rapportage NWW 45-plus december 2010*. Amsterdam: UWV WERKbedrijf.
- ⁱⁱⁱ UWV WERKbedrijf (2010). *UWV WERKbedrijf Arbeidsmarktprognose 2010-2011: met een doorkijk naar 2015*. Amsterdam: UWV WERKbedrijf. Gründemann, R. (2009). Arbeidsparticipatie van ouderen in Nederland. *Tijdschrift voor HRM*, 12 (2): pp. 77-99.
- ^{iv} Dalen, H.P. van, Henkens, K., Henderikse, W. & Schippers, J.J. (2010). Do European Employers Support Later Retirement? *International Journal of Manpower*, 31 (3), pp. 360-373. Dalen, H.P. van, Henkens, K. & Schippers, J.J. (2007). *Oudere werknemers door de lens van de werkgever*. Den Haag: NiDi. Dalen, H.P. van, Henkens, K. & Schippers, J.J. (2007). De lusten en lasten van oudere werknemers - in de ogen van werkgevers. *Over Werk. Tijdschrift van het Steunpunt Werk en Sociale Economie*, 17 (2), pp. 82-85.
- ^v In 2007 deed slechts 12% van de werkgevers aan stimuleren en 8% aan werving. Zie Van Dalen et al. (2007) in voorgaande eindnoot.
- ^{vi} Dalen, H.P. van & Henkens, K. (2010). Do Employers Support Later Retirement? A View from European Employers. *Demos: Bulletin on Population and Society*, 26, pp. 1-4. Adams, F., Arents, A., Pat, M. & Versantvoort, M. (2005). *Werk grijs door? Nulmeting houding en gedrag onder de potentiële beroepsbevolking en werkgevers ten aanzien van de arbeidsparticipatie van ouderen*. Rotterdam: Ecorys Nederland BV.
- ^{vii} Ybema, J.F., Geuskens, G. & Oude Hengel, K. (2009). *Oudere werknemers en langer doorwerken: secundaire analyses van de NEA, het NEA-cohortonderzoek en de WEA*. Hoofddorp: TNO Kwaliteit van Leven/Arbeid. Op basis van NEA blijken 4 van de 10 werknemers ouder dan 55 jaar aan te geven dat ze niet tot 65 jaar willen doorwerken. Onder werknemers jonger dan 25 jaar is dat maar 2 van de 10.
- ^{viii} Sanders, J., Lautenbach, H., Smulders, P. & Dirven, H.J. (2010). *Alle hens aan dek: Niet-werkenden in beeld gebracht*. Hoofddorp: TNO/CBS.
- ^{ix} Remery, C., Henkens, K., Schippers, J.J. & Ekamper, P. (2003). Managing an Aging Workforce and a Tight Labor Market: *Views Held by Dutch Employers*. *Population Research and Policy Review*, 22, pp. 21-40.
- ^x Zie eindnoot 4: Van Dalen et al. (2007).
- ^{xi} Visser, P., Henkens, K. & Schippers, J.J. (2003). Werkgevers en stereotypering van oudere werknemers. *Gedrag en Organisatie*, 16 (1), pp. 2-22.
- ^{xii} Zie eindnoot IX: Remery et al. (2003).
- ^{xiii} Zie eindnoot VI: Adams et al. (2005).
- ^{xiv} Koning, J. de, Gelderblom, A., Gravensteijn-Ligthelm, J. & Boom, L. van den (2003). *Meer vrouwen en ouderen aan het werk: wat zijn de randvoorwaarden voor werkgevers? Eindrapport*. Rotterdam: SEOR.
- ^{xv} Ours, J.C. van & Stoeldraijer, L. (2010). *Age, Wage and Productivity*. Tilburg: Tilburg University.
- ^{xvi} Deelen, A. (2011). Wagetenure Profiles and Mobility. In: Cörvers et al. (red.), *Labour Market Flexibility in the Netherlands: the Role of Contracts and Self-employment* (pp. 34-39). Den Haag: CPB.
- ^{xvii} Zie onder meer: Gelderblom, A. (2005). *The Relationship of Age with Productivity and Wages: a Literature Review for the Study "Ageing and Employment"*. Rotterdam: SEOR. Gelderblom, A., Koning, J. de & Kroes, H. (2003). Vergrijzing en bedrijfsprestaties. *Over Werk: Tijdschrift van het Steunpunt Werk en Sociale Economie*, 4, pp. 147-151.
- ^{xviii} Zie eindnoot XVII: Gelderblom et al. (2003).
- ^{xix} Zie eindnoot XVII: Gelderblom (2005).
- ^{xx} Zie eindnoot XV: Ours & Stoeldraijer (2010).
- ^{xxi} Gründemann, R. (2009). Arbeidsparticipatie van ouderen in Nederland. *Tijdschrift voor HRM*, 12 (2): pp. 77-99.
- ^{xxii} Munnell, A.H., Sass, S.A. & Soto, M. (2006). Employer Attitudes towards Older Workers: Survey Results. *An Issue in Brief, Center for Retirement Research at Boston College* 3 (July).
- ^{xxiii} Zie eindnoot XXII: Munnell et al. (2006).
- ^{xxiv} Zie eindnoot XI: Visser et al. (2003).
- ^{xxv} Remery, C., Henkens, K., Schippers, J.J., Doorne-Huiskens, A. van & Ekamper, P. (2001). *Organisaties, veroudering en management: een onderzoek onder werkgevers*. Den Haag: NiDi.
- ^{xxvi} Zie onder meer: Dalen, H.P. van, Henkens, K. & Schippers, J.J. (2009). Beelden van de productiviteit van ouderen bij werkgevers en werknemers. *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, 25 (1), pp. 6-19. Dennis, H. & Thomas, K. (2007). Ageism in the Workplace. *The American Society on Aging*, XXXI (1), pp. 84-89. Feinsod, R., Davenport, T. & Arthurs, R. (2005). *The Business Case for Workers Age 50+: Planning for Tomorrow's Talent Needs in Today's Competitive Environment*. Washington: AARP.
- ^{xxvii} Pronk, P. (2009). *De zilveren golf: een gouden kans. Ouderen op de arbeidsmarkt*. Kampen: Uitgeverij Ten Have.
- ^{xxviii} Zie eindnoot XXVI: Van Dalen et al. (2009).
- ^{xxix} Smeenk, S., Wersch, F. van & Roman, B. (2010). De inzetbaarheid van de oudere werknemer: een onderzoek naar toepassing van instrumenten en maatregelen. *Tijdschrift voor HRM*, 13 (2), pp. 85-95.
- ^{xxx} Zie eindnoot XIV: De Koning et al. (2003).
- ^{xxxi} Conen, W., Henkens, K. & Schippers, J.J. (2010). *Are Employers Changing Their Behaviour Toward Older Workers? An Analysis of Employers' Surveys 2000-2009*. Tilburg: Netspar.

xxxii Dalen, H.P. van, Henkens, K. & Schippers, J.J. (2008). De lange mars van besef naar beleid: Werkgevers en (hun) oudere werknemers. *Tijdschrift voor HRM*, 12 (2), pp. 40-62.

xxxiii Zie eindnoot XXII: Gründemann (2009).

xxxiv Zie eindnoot VII: Ybema *et al.* (2009).

xxxv König, T. & ter Haar, D. (2010). *Arbeidsmarktpositie van ouderen (45 tot 65 jaar) in 2006-2009*, CBS Centrum voor Beleidsstatistiek; en König, T., van den Berg, P., & ter Haar, D. (2011). *Ouderen zonder baan, één jaar later. Arbeidsmarkt kansen van werkloze ouderen van 45 tot 65 jaar, 2008 en inkomstenbronnen van alle ouderen van 45 tot 65 jaar in 2006-2008*, CBS Centrum voor Beleidsstatistiek.

3.2 Van flex naar vast: stromen op de arbeidsmarkt voor oudere werknemers

Flexibilisering van de arbeidsmarkt en de positie van oudere werknemers

Een van de belangrijkste ontwikkelingen op de huidige arbeidsmarkt is de flexibilisering van arbeidsrelaties. Wanneer een ruime definitie van flexibele arbeidsrelaties wordt gehanteerd, inclusief werknemers met verschillende soorten tijdelijke contracten en zelfstandigen zonder personeel, is te zien dat ongeveer een derde van de arbeidsmarkt momenteel in een flexibele baan werkzaam is¹⁹. Ongeveer vanaf midden jaren '90 is de omvang van deze flexibele groep gaan toenemen²⁰. Een reden voor de verdere groei van tijdelijk werk in het begin van de jaren '00 is dat tijdelijke contracten worden gebruikt als een soort 'verlengde proeftijd'. De wettelijke proeftijd is maximaal twee maanden, maar door eerst een tijdelijk contract aan te bieden, kunnen werkgevers (en werknemers) gedurende een langere periode nagaan of er een goede 'match' is²¹. Ondanks de flexibilisering in met name de jaren 1995-2005 blijft de roep om een nog flexibeler arbeidsmarkt groot. Deze discussie spitst zich in veel gevallen toe op ouderen, die weinig mobiel zouden zijn op de arbeidsmarkt²². De vraag is in hoeverre mobiliteit in de zin van baanwisselingen ook aantrekkelijk is voor ouderen.

Externe mobiliteit van ouderen, in de zin van overstap naar een andere baan buiten de onderneming, wordt meer en meer van belang geacht voor het langer productief te kunnen werken door oudere werknemers. Mobiliteit zou bijdragen aan bredere inzetbaarheid en flexibiliteit; noodzakelijke kwalificaties in geval van baanveranderingen door reorganisaties en gezondheidsproblemen²³. Tegelijk is het steeds gebruikelijker voor werkgevers om een nieuwe werknemer in eerste instantie een tijdelijk contract aan te bieden²⁴. Dit is een centraal element in de flexibilisering van de Nederlandse arbeidsmarkt.

Voor starters op de arbeidsmarkt is dit minder problematisch dan voor werknemers die een (langdurig) vast dienstverband hebben. Voor deze laatste groep is een tijdelijke baan minder aantrekkelijk, zeker wanneer deze niet op afzienbare termijn wordt omgezet in een vaste baan. Deze bijdrage geeft via een aantal stappen inzicht in de mobiliteit van oudere werknemers.

De eerste stap is te laten zien in hoeverre ouderen zich bevinden in een tijdelijke baan. Vervolgens wordt nagegaan in hoeverre oudere werknemers doorstromen van een tijdelijk naar een vast dienstverband en, als zij niet doorstromen, in welke (uitkerings)situatie zij terecht komen. Daarbij wordt gekeken naar de totale groep tijdelijke werknemers en een deelgroep daarbinnen: de uitzendkrachten²⁵. We maken een uitsplitsing in de leeftijdsgroepen 27-44, 45-54 en 55+. We laten de groep onder de 27 jaar uit deze analyse. De reden hiervoor is dat jongeren onder de 27 jaar nog een dusdanig instabiele arbeidsmarktpositie hebben, met name door het volgen van voltijds onderwijs, dat het meenemen van deze groep binnen de groep tot 45 jaar in de analyse tot een vertekend beeld zou leiden.

Uit recent onderzoek is bekend dat de overgang van de ene naar de andere baan buiten de initiële onderneming (externe mobiliteit) sterk afneemt met leeftijd²⁶. Een gebrek aan mobiliteit vergroot de kans op snellere uittreding, terwijl hogere externe mobiliteit bijdraagt aan verbetering van de kwaliteit van de arbeid en arbeidstevredenheid²⁷. Hoe de transitie vanuit tijdelijk naar vast werk voor ouderen er tussen 2008 en 2010 uitzagen, is nog niet in kaart gebracht. In deze bijdrage maken we deze analyse op basis van de gegevens van de UWV-polisadministratie²⁸. Hierin worden dienstverbanden geregistreerd; de polisadministratie bevat geen gegevens over zelfstandigen.

¹⁹ Hilbers, P., H. Houwing en L. Kösters (2011). *De flexibele schil. Overeenkomsten en verschillen tussen CBS- en UWV-cijfers*. Sociaal Economische Trends, 2^e kwartaal 2011.

²⁰ UWV Kenniscentrum (2010). *Flexibele arbeid, ontwikkelingen en gevolgen voor het beroep op de WW*. UWVkwartaal Verkenning 2010-II, hoofdstuk 4.

²¹ Dit was ook een expliciet doel van de wetgever bij het ontwerpen van de Wet flexibiliteit en zekerheid uit 1999. Houwing, H. (2010). *A Dutch approach to flexibility? Negotiated change in the organisation of temporary work*. Proefschrift Universiteit van Amsterdam.

²² CPB (2011). *Labour Market Flexibility in the Netherlands. The role of contracts and self-employment*. Den Haag.

²³ Ybema, J.F. en Gueskens, G. Transitie op de arbeidsmarkt van oudere werknemers. In: TNO/CBS (2011) *Dynamiek op de Nederlandse arbeidsmarkt. De focus op kwetsbare groepen*. Den Haag/Heerlen, p. 223.

²⁴ Zie voetnoot 21.

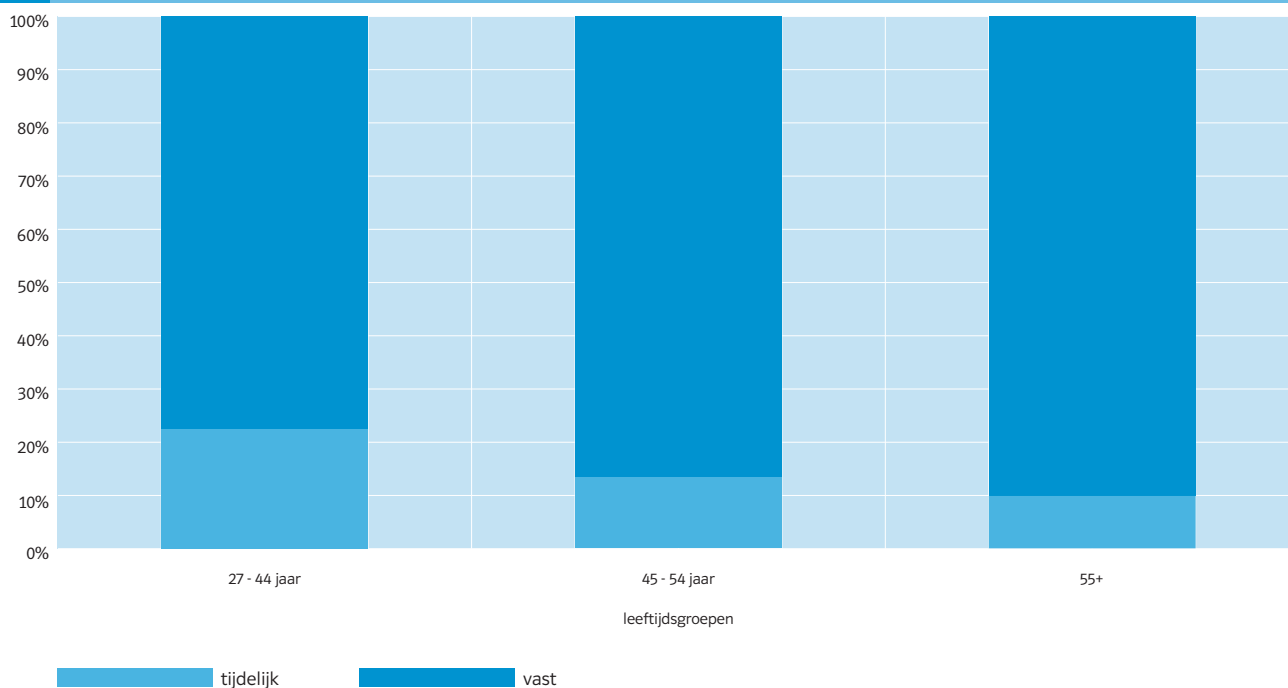
²⁵ Uitzendkrachten met een vast dienstverband (gedetacheerden) worden als gevolg hiervan niet meegerekend.

²⁶ CPB (2011). *Labour Market Flexibility in the Netherlands. The role of contracts and self-employment*. Den Haag.

²⁷ Ybema, J.F. en Gueskens, G. Transitie op de arbeidsmarkt van oudere werknemers. In: TNO/CBS (2011) *Dynamiek op de Nederlandse arbeidsmarkt. De focus op kwetsbare groepen*. Den Haag/Heerlen, pp. 207-225.

²⁸ In deze analyse is op peilmoment maart in 2008, 2009 en 2010 gekeken naar de groep tijdelijke contractanten van het voorliggende jaar. Uitgangspunt is de polisadministratie van 2008, waaraan bestanden uit de WW-administratie zijn gekoppeld. Bovendien zijn bestanden voor vangnet, WWB en de inschrijvingen bij UWV WERKbedrijf gekoppeld, om een zo volledig mogelijk beeld te krijgen. De analyse is gebaseerd op peilmomenten waardoor bijvoorbeeld niet bekend is hoe lang de tijdelijke werknemers op de peilmomenten al een tijdelijk contract hebben. In een vervolganalyse zou hiermee rekening moeten worden gehouden.

Figuur 3.1 Tijdelijke en vaste contracten van werknemers naar leeftijdsgroepen, 2008



Ouderen hebben relatief minder vaak een tijdelijk of uitzendcontract

In figuur 3.1 is de verdeling in vaste en tijdelijke dienstverbanden opgenomen voor verschillende leeftijdsgroepen. Omdat in de polisadministratie geen informatie geregistreerd wordt over het aandeel zelfstandigen zonder personeel, kan deze informatie niet mee worden genomen in de analyse. Het totaal van 100% heeft dus alleen betrekking op werknemers. Figuur 3.1 laat zien dat 45-plussers minder vaak dan werknemers tussen de 27 en 45 een tijdelijk contract hebben. De deelgroep uitzendkrachten is in de figuur niet afzonderlijk weergegeven omdat er vrijwel geen verschil is in leeftijdsopbouw tussen uitzendkrachten en de totale groep tijdelijke werknemers. Binnen de groep werknemers met een tijdelijk contract is de groep 55-plussers het kleinst.

Uitzendcontracten kleine groep binnen totaal aandeel tijdelijke werknemers

Het aandeel werknemers met een tijdelijk contract in de totale beroepsbevolking ligt rond de 20%, en is in de jaren 2008-2010 weinig veranderd²⁹. Het aandeel uitzendkrachten is binnen die groep een kleine minderheid³⁰, die bovendien sterk fluctueert onder invloed van de economische conjunctuur. In 2008 was het aandeel uitzendkrachten binnen de totale groep tijdelijke werknemers nog 17%. Een jaar later was dit meer dan gehalveerd tot 8%. In 2010 was het aandeel opnieuw nog maar de helft van het aandeel in 2009 (4%). Ondanks het feit dat het hier gaat om een kleine groep, is het relevant om uitzendkrachten te onderscheiden binnen de totale groep tijdelijke werknemers. De uitzendbranche is namelijk de belangrijkste nieuwe werkgever voor WW'ers die het werk

hervatten (zie paragraaf 4.1 in dit UKV). Een uitzendbaan is dan een manier om uit de WW te komen. Ook voor tijdelijke werknemers is het relevant te weten wat de situatie was voordat ze een tijdelijk contract hadden, omdat het inzicht geeft in waarom verschillende leeftijdsgroepen een tijdelijk contract hebben en wat – daaruit volgend – voor hen de meest logische overstap is na een tijdelijk (uitzend)contract. Is het een opstap naar een vaste baan (vooral voor jongeren) of is tijdelijk werk voor ouderen wellicht een stap richting uittreding uit de arbeidsmarkt?

Welk contract hadden de tijdelijke werknemers zes maanden eerder?

Tabel 3.1 laat zien welk soort contract de werknemers die in maart 2008 een tijdelijk (uitzend)contract hadden een half jaar eerder (oktober 2007³¹) hadden: was dat ook een tijdelijk contract? Hadden ze een vast contract? Of waren ze niet aan het werk? De kolom 'niet bekend' betekent dat van dit aandeel werknemers in 2008 geen gegevens beschikbaar waren in de polisadministratie in 2007. De tabel laat zien dat 12% van de tijdelijke werknemers in maart 2008 en 8% van de uitzendkrachten een half jaar eerder een vast dienstverband hadden. Bijna driekwart van de tijdelijke werknemers in 2008 had een half jaar eerder ook een tijdelijk contract; bij de uitzendkrachten is dit tweederde. Tijdelijke werknemers in 2008 hadden vaker dan uitzendkrachten in 2008 een half jaar eerder een vast contract. Ook waren uitzendkrachten in 2008 vaker afkomstig uit de WW. De uitsplitsing in verschillende leeftijdsgroepen laat weinig verschillen zien tussen jongere en oudere werknemers.

²⁹ Hilbers P., Houwing, H. en Kösters, L. (2011). *De flexibele schil - Overeenkomsten en verschillen tussen CBS- en UWV-cijfers*. Sociaal Economische Trends, 2^e kwartaal 2011; CPB (2011). *Labour Market Flexibility in the Netherlands. The role of contracts and self-employment*. Den Haag.

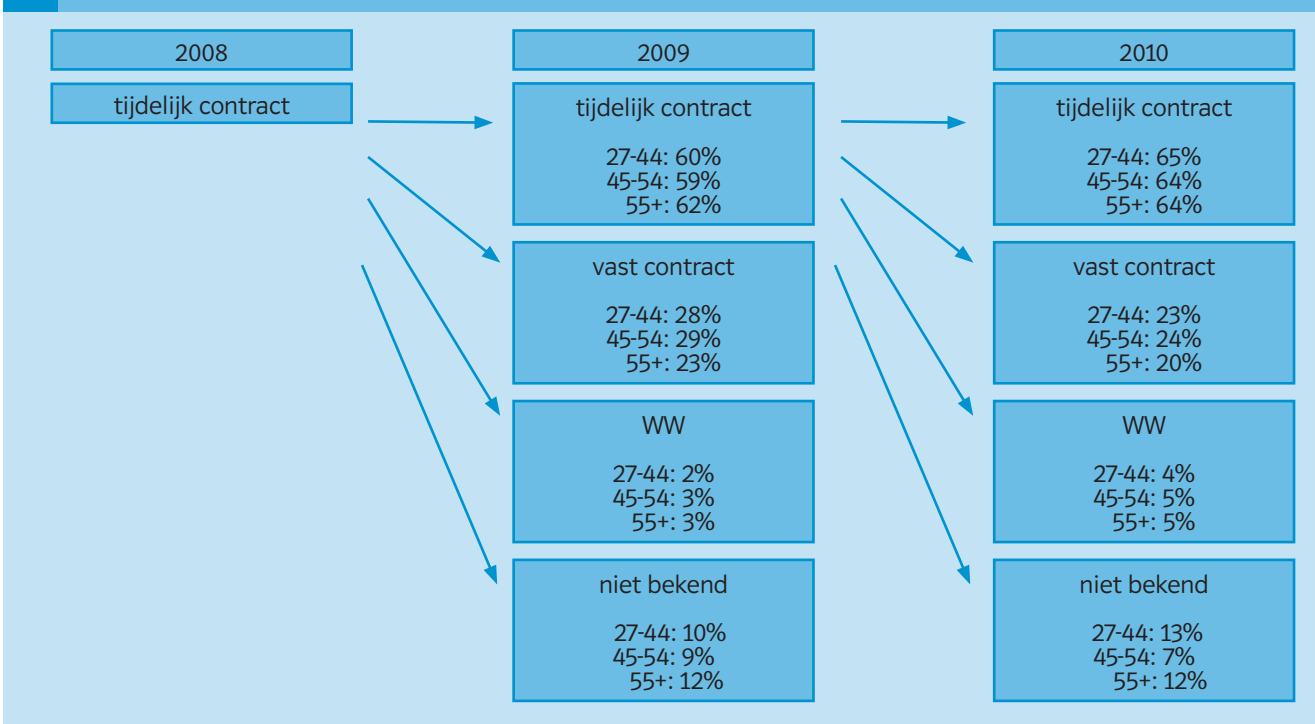
³⁰ Uitzendkrachten hebben hier een tijdelijk dienstverband of een contract met uitzendbeding, waarbij deze laatste categorie verreweg het grootst is (ongeveer 80%. Bron: ABU). In de polisadministratie is dit onderscheid niet goed terug te vinden; daarom worden alle tijdelijke uitzendcontracten en contracten met uitzendbeding samen gerekend als tijdelijke uitzendcontracten.

³¹ Het is niet mogelijk om verder terug te kijken dan oktober 2007 omdat de polisadministratie pas vanaf die datum betrouwbaar is.

Tabel 3.1 Situatie in oktober 2007 voorafgaand aan tijdelijk contract in maart 2008

	in 2008 tijdelijk				in 2008 uitzend			
	In 2007 tijdelijk	In 2007 vast	In 2007 WW	In 2007 niet bekend	In 2007 tijdelijk	In 2007 vast	In 2007 WW	In 2007 niet bekend
27-44 jaar	75,7	12,9	0,9	10,5	66,6	8,5	2	22,9
45-54 jaar	73,2	14,7	1,6	10,5	67,6	8,8	3,2	20,4
55+	73,3	13,3	1,7	11,7	68,6	8,4	3,4	19,6
totaal	73,3	11,5	0,7	14,5	65,5	8,3	1,5	24,7

Figuur 3.2 Vergelijkende situatie vanuit tijdelijk contract (excl. uitzendkrachten) 2008-2009 en 2009-2010



Doorstroom van tijdelijk naar vast het laagst voor 55-plussers

Figuur 3.2 laat de doorstroom zien vanuit een tijdelijk dienstverband voor de verschillende leeftijdsgroepen. We kijken naar de doorstroom tussen 2008-2009 en die tussen 2009-2010. De doorstroom tussen 2009 en 2010 is een verdere uitsplitsing van de groep die tussen 2008 en 2009 *niet* overging naar een andere contractvorm en het tijdelijk contract behield. De groep met een tijdelijk contract die werd bestudeerd in 2009, is dus een subgroep van de groep met een tijdelijk contract die in 2008 als uitgangspunt werd genomen. Gemiddeld stroomt per jaar ongeveer een kwart van de tijdelijke werknemers door naar een vast contract. Het merendeel van de tijdelijke werknemers (ruim 60%) heeft een jaar later nog steeds een tijdelijk contract.

Figuur 3.2 laat allereerst zien dat het merendeel een jaar later nog steeds een tijdelijk contract heeft. De doorstroom van een tijdelijk naar een vast contract is het hoogst in de leeftijdscategorie 45-54, met name tussen 2008 en 2009 (29%). 55-plussers stromen het minst vaak door naar een vast contract. Ook stromen ouderen relatief vaak in in de categorie 'niet bekend'.

In figuur 3.2 gaat het alleen om tijdelijke contracten met reguliere werkgevers; tijdelijke uitzendcontracten zijn niet meegenomen. Van de groep tijdelijke uitzendkrachten stroomt per jaar ongeveer 15% door naar een vast contract. Net als bij de tijdelijke werknemers exclusief uitzendkrachten is het aandeel dat een jaar later nog steeds een tijdelijk contract heeft verreweg het grootst (ongeveer 55%)³². Net als voor de gehele groep tijdelijke werknemers is het aandeel dat tussen 2008 en 2009 doorstroomt van een tijdelijke uitzendbaan naar een vaste baan het grootst in de leeftijdsgroep 45-54. In het jaar daarna is de doorstroom meer gelijk verdeeld over de leeftijdsgroepen. De doorstroom naar een vast contract is onder uitzendkrachten lager dan voor alle tijdelijke werknemers, maar ook het aandeel dat 'blijft hangen' in een tijdelijk dienstverband is bij uitzendkrachten kleiner. Het grote verschil tussen alle tijdelijke werknemers en uitzendkrachten zit in het percentage dat een jaar later een WW-uitkering ontvangt of dat valt in de categorie 'niet bekend': dit aandeel is een stuk hoger bij uitzendkrachten. Deze verschillen tussen tijdelijk werk en uitzendwerk zijn met name te verklaren uit de verschillende doelen waarvoor dit werk wordt ingezet. Uitzendwerk wordt door werkgevers vooral kortdurend ingezet om sterke

³² In deze analyse is de doorstroom naar een vaste baan in de uitzendbranche buiten beschouwing gelaten. Deze doorstroom is ook erg laag: tussen 2008 en 2009 1,4% en tussen 2009 en 2010 3,3%.

vraagsschommelingen en afwezigheid van zieke werknemers op te vangen ('piek en ziek'), terwijl tijdelijk werk wordt gebruikt voor werk op projectbasis of als 'verlengde proeftijd' als mensen voor het eerst in dienst komen.

Groep 'niet bekend' nader bekeken

Van niet alle werknemers is een jaar later in de polisadministratie bekend wat zij doen. Die groep wordt aangeduid met 'niet bekend' en is het grootst bij 55-plussers. Deze leeftijdscategorie heeft zich waarschijnlijk deels teruggetrokken van de arbeidsmarkt, door bijvoorbeeld vervroegde uittreding. In *UKV 2010-III* (paragraaf 2.2) werd besproken dat iets meer dan de helft van de 55-plussers die in 2009 stopten met werken, gebruikmaakte van VUT of prepensioen. 20% van deze (deels) uittredende 55-plussers ontving na het stoppen met werken een WW-, WIA-, Wajong- of ZW-uitkering. Ongeveer een kwart heeft na het stoppen met werken geen uitkering.

We vermoeden dat van die groep die geen uitkering ontvangt een deel aan de slag is gegaan als zelfstandig ondernemer. In de polisadministratie worden geen gegevens bijgehouden over het aandeel werkenden dat overstapt naar het zelfstandig ondernemerschap, maar onderzoek door CBS toont aan dat ouderen tussen de 55 en 65 ongeveer anderhalf keer zo vaak als jongeren tussen de 25 en 35 werkzaam zijn als zelfstandig ondernemer³³. De gemiddelde leeftijd van zelfstandigen zonder personeel was in 2009 bijna 45 jaar terwijl de gemiddelde leeftijd van werknemers bijna 40 jaar was. De afgelopen jaren heeft er een daling plaatsgevonden van het aandeel 25- tot 35-jarigen in de totale groep zelfstandigen zonder personeel, tot ongeveer 15% in 2009. Het aandeel 55- tot 65-jarigen in deze groep nam juist sterk toe tot 22% in 2009. Dit is in lijn met de trend van meer ouderen en minder jongeren op de arbeidsmarkt, maar bij zelfstandigen zonder personeel is deze ontwikkeling sterker. Er zijn met andere woorden niet alleen meer werkende ouderen, maar relatief veel ouderen (meer dan jongeren) werken als ZZP'er.

Conclusies

In deze bijdrage is eerst gekeken naar het aandeel werknemers dat vanuit een tijdelijk dienstverband of een uitzendcontract doorstroomt naar een vast contract of een WW-uitkering, niet verandert van situatie of in de situatie 'niet bekend' terechtkomt. De jaarlijkse doorstroom van een tijdelijk naar een vast dienstverband was ongeveer 25% tussen 2008 en 2010 en daarmee hoger dan de doorstroom van een (tijdelijke) uitzendovereenkomst naar een vast contract, waar de jaarlijkse doorstroom tussen 2008 en 2010 ten hoogste 15% was. Dit verschil tussen tijdelijk en uitzendwerk is vooral het gevolg van het doel waarvoor beide soorten flexibel werk worden ingezet: 'piek en ziek' vs. 'verlengde proeftijd'. Voor uitzendwerk geldt dat de doorstroom naar vast werk voor alle leeftijdsgroepen lager is dan bij tijdelijk werk; er is slechts beperkt sprake van een leeftijdseffect.

Deze bijdrage heeft laten zien dat tijdelijk werk beperkt gevolgd wordt door een vast contract, en dat doorstroom naar een vast contract bij ouderen (55+) nog iets minder vaak voorkomt. Ook stromen ouderen vaker door naar de situatie 'niet bekend'. Op basis van andere studies kunnen we aannemen dat dit voor een groot deel te verklaren is vanuit vervroegde uittreding of doorstroom naar zelfstandig ondernemerschap.

Het aantal wisselingen van baan naar baan tussen ondernemingen (externe mobiliteit) is onder ouderen relatief laag. Het is wenselijk dat deze vorm van mobiliteit hoger wordt, omdat die leidt tot minder vroegtijdige uitstroom van ouderen en een hogere tevredenheid over het werk³⁴. Beide zijn van belang voor ouderen om langer door te kunnen werken. Ook de OECD gaat uit van een positief effect van mobiliteit op participatie van ouderen (zie paragraaf 3.1). Tegelijkertijd zijn werkgevers de afgelopen jaren in toenemende mate gebruik gaan maken van tijdelijke dienstverbanden wanneer zij nieuw personeel in dienst nemen. Dit tijdelijk contract fungeert dan als 'verlengde proeftijd' om te kijken of er een goede 'match' is met nieuwe werknemers. Een knelpunt is dat ouderen vaak een vast dienstverband hebben. Een overstap naar een andere baan buiten het bedrijf betekent vaak een tijdelijk dienstverband en dat brengt risico's met zich mee. Als tijdelijk werk niet wordt gevolgd door een vaste aanstelling, is het maken van de overstap van een vaste naar een tijdelijke baan risicovoller. Dit kan ertoe leiden dat mobiliteit, met name voor oudere werknemers, niet aantrekkelijk is.

³³ Dekker, R. en Kösters, L. (2010). ZZP'ers in Nederland: de baan zekerheid voorbij?. *Sociaal Economische Trends*, 4^e kwartaal 2010; Cörvers et al. (2011). *Labour Market Flexibility in the Netherlands. The role of contracts and self-employment*. Den Haag: ROA/CPB.

³⁴ Ybema, J.F. en Gueskens, G. Transitie op de arbeidsmarkt van oudere werknemers. In: TNO/CBS (2011) *Dynamiek op de Nederlandse arbeidsmarkt. De focus op kwetsbare groepen*. Den Haag/Heerlen. Pp. 207-225.

4. Uitkeren of participeren

Ouderen die door werkloosheid buiten het arbeidsproces staan, komen moeilijk weer aan het werk. Na een periode WW blijken ouderen iets vaker dan jongeren het werk te hervatten in het midden- en kleinbedrijf. Oudere werkzoekenden vinden ook vaker een baan bij bedrijven waar al relatief veel ouderen werken. In vergelijking met jongeren wisselen ouderen minder vaak van bedrijfstak wanneer zij werk hervatten na de WW. Voor alle leeftijdsgroepen is uitzendwerk de belangrijkste route voor het hervatten van werk. De kans op werkhervatting van oudere werkzoekenden blijkt voorspelbaar op basis van zes harde en zachte factoren aan het begin van de werkloosheid. Deze voorspellende factoren zijn bij ouderen deels anders dan bij jongeren. De belangrijkste voorspeller voor het uitblijven van werkhervatting is als de oudere werkzoekende zich bij het begin van de werkloosheid te ziek voelt om te werken. Als de oudere WW'er een aanvullende uitkering heeft naast de WW, is de kans op werkhervatting ook geringer. Als oudere WW'ers een positieve visie op terugkeer naar werk hebben, direct contact met werkgevers hebben, nadelen ondervinden van het niet-werken en het werk zoeken prettig en voordelig vinden, dan neemt de kans op werkhervatting toe.

Tussen 2007 en 2010 steeg de WIA-aanvraagkans. Deze stijging deed zich met name voor bij 55-plussers. Mogelijk dat bij 55-plussers, naast andere redenen zoals economische crisis, sprake is van een 'omgekeerd *healthy worker-effect*': in vergelijking met vroeger nemen nu steeds meer ouderen langer deel aan het arbeidsproces, waaronder ook de wat minder fitte ouderen.

De leeftijd van gedeeltelijk arbeidsbeperkten lijkt een minder grote rol te spelen bij het behouden van werk dan bij het vinden van werk. Voor de langdurig zieken zonder werkgever is de kans op werk niet alleen veel kleiner maar, net als voor personen met een werkloosheidsuitkering, ook sterk leeftijdsgebonden. Naarmate de leeftijd stijgt, neemt de mate van de werkhervatting af. Arbeidsbeperkten met een vast dienstverband komen of blijven, ongeacht hun leeftijd, relatief gemakkelijk (weer) aan het werk, mogelijk met re-integratieondersteuning vanuit de werkgever.

4.1 Werkhervatting van ouderen³⁵

Hoofdstuk 2 van dit UKV heeft laten zien dat de arbeidsparticipatie van ouderen de laatste jaren is gestegen, maar nog steeds sterk achterblijft bij die van jongere leeftijdsgroepen. De toegenomen arbeidsparticipatie van ouderen is mede het gevolg van een aantal belangrijke beleidswijzigingen (afschaffen VUT, financieel minder aantrekkelijk maken van uittreedroutes zoals prepensioen en vervanging van de WAO door de WIA), die langer doorwerken stimuleren, waardoor minder ouderen voortijdig het arbeidsproces verlaten. Een probleem is dat ouderen moeilijk nieuw werk vinden wanneer zij eenmaal buiten het arbeidsproces zijn komen te staan. Relatief weinig werkloze ouderen vinden een baan. Van de 686.000 vacatures die zijn vervuld in de periode juli 2009 tot en met juni 2010, was het aandeel 45-plussers 10%, het aandeel 55-plussers slechts 2%. Ook in de krappe arbeidsmarkt van 2008 bleef het aandeel 55-plussers in de baanvinders steken op 2%³⁶.

De lage arbeidsparticipatie van ouderen en hun geringe kans om een baan te vinden, kan liggen aan oorzaken bij de ouderen zelf (zoals hun competenties, vaardigheden en motivatie), aan percepties en vooroordelen bij werkgevers, maar ook aan het type bedrijfsorganisatie en het soort functies binnen een bedrijf. Het kan zijn dat de omvang van het bedrijf een rol speelt, of de leeftijdsopbouw van het personeelsbestand, bij de betrokken werkgever. De vraag is: bij welk soort werkgever vinden ouderen een baan, waar gaan zij weer aan het werk? Om deze vraag te beantwoorden, maken we gebruik van de polis-administratie en de WW-administratie over 2009.

Voor het recessiejaar 2009 gaan we na bij welke werkgevers uitgestroomde WW'ers het werk hebben hervat en of er verschillen zijn in de leeftijdsopbouw van het personeelsbestand en in de bedrijfsgrootte van deze werkgevers. Ook gaan we na wat de mobiliteit is tussen bedrijfstakken voor de drie leeftijdscategorieën. Vinden oudere werkhervatters in dezelfde bedrijfstak werk als waarin zij werkloos werden of wisselen zij juist vaker van bedrijfstak? Bij de analyse is deeltijd-WW buiten beschouwing gelaten. Deeltijd-WW'ers blijven in grote meerderheid bij de eigen werkgever en hoeven zich ook niet in te schrijven als werkzoekende bij UWV WERKbedrijf.

Ouderen stromen minder vaak de WW uit wegens werkhervatting

Eind 2009 bedroeg het aantal lopende WW-uitkeringen bijna 270.000 (zie tabel 2.1 van dit UKV). Bijna een kwart van de WW'ers was 55 jaar of ouder, de helft was jonger dan 45 jaar. Het vinden van werk hangt samen met leeftijd. Van de uitgestroomde WW'ers jonger dan 45 jaar is in 2009 50% uitgestroomd wegens werkhervatting (tabel 4.1). Van de 55-plussers was dit slechts 26%. Van hen bereikte een fors groter deel (43%) de maximale duur van de WW-uitkering. Circa 10% van de 55-plussers stroomde uit wegens het bereiken van de 65-jarige leeftijd. Ook stroomden zij, vaker dan jongere leeftijdsgroepen, uit wegens arbeidsongeschiktheid of ziekte.

³⁵ Dit artikel is een gezamenlijke bijdrage van UWV WERKbedrijf en UWV Kenniscentrum.

³⁶ Ecorys / UWV WERKbedrijf (2010). Vacatures in Nederland 2010. De vacaturemarkt en personeelswerving in beeld. Rotterdam.

Tabel 4.1 Aandeel uitstroom naar werk in totale uitstroom bij WW in 2009, naar leeftijdsklassen

	totale uitstroom ¹	werk-herhvatting ²	bereiken max. duur	hiervan uitstroom wegens	
				overige redenen	totaal
jonger dan 45 jaar	215.937	50%	36%	14%	100%
45 - 55 jaar	67.144	49%	31%	20%	100%
55 jaar en ouder	45.520	26%	43%	31% ³	100%
totaal	328.601				

¹ Dit betreft alle personen van wie de WW-uitkering in 2009 is beëindigd.

² Dit is het aandeel werkherhvattingen in de totale uitstroom; dit is niet hetzelfde als de werkherhvattingkans.

³ Hieronder vallen uitstroom wegens het bereiken van de 65-jarige leeftijd en uitstroom wegens ziekte of arbeidsongeschiktheid.

Ouderen hervatten iets vaker het werk bij kleine en middelgrote bedrijven

Van het totaalaantal werknemers in Nederland is 41% werkzaam bij grote bedrijven met meer dan 500 werknemers (figuur 4.1). Deze bedrijven vormen slechts 0,5% van alle bedrijven in Nederland. De meeste werknemers werken dus bij een relatief klein aantal bedrijven. Figuur 4.1 laat zien dat van de baanvinders in 2009 onder de 45 jaar 39% een baan vond bij grote bedrijven met meer dan 500 werknemers.

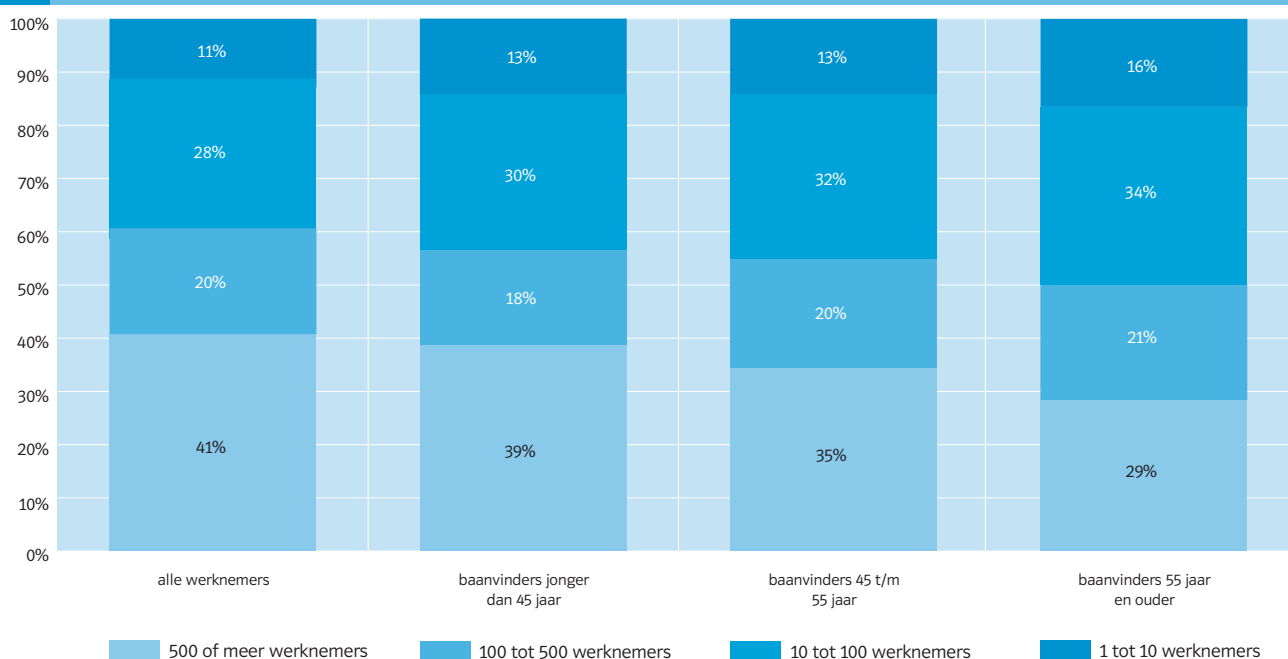
Van de 55-plussers die in 2009 een baan vonden, is 29% aan de slag gegaan bij grote bedrijven met meer dan 500 werknemers. Oudere baanvinders hervatten relatief iets vaker het werk bij kleine en middelgrote werkgevers met minder dan 100 werknemers. De helft (50%) vond een baan bij bedrijven met minder dan 100 werknemers. Dat ouderen iets vaker een baan vinden bij kleinere bedrijven, geldt in vrijwel elke bedrijfstak. Alleen in de gezondheidszorg speelt dit verschil tussen ouderen en jongeren nauwelijks.

Ouderen vinden vaker een baan bij bedrijven met een ouder personeelsbestand

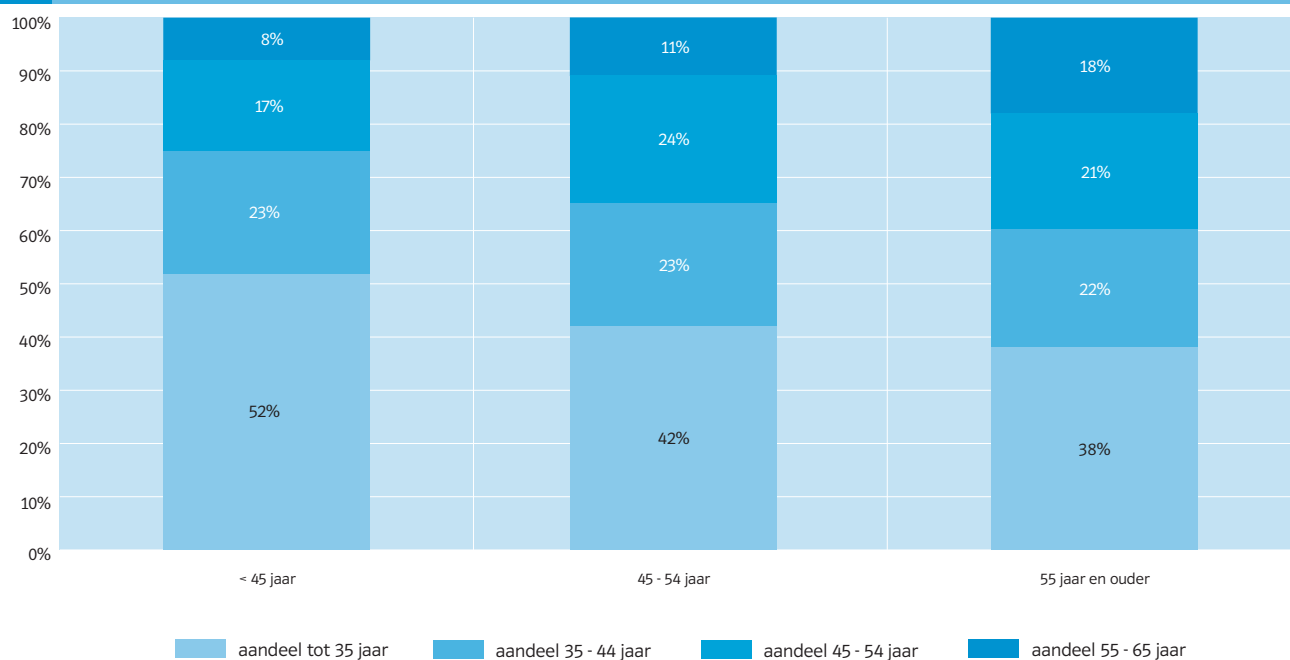
Oudere werkzoekenden vinden ook iets vaker een baan bij bedrijven met een groter aandeel oudere werknemers. Zo blijken baanvinders van 55 jaar en ouder het werk te hervatten bij bedrijven waar gemiddeld 39% van de werknemers boven de 45 jaar is en 38% van de werknemers onder de 35 jaar (figuur 4.2). Jongere werkherhvattingen onder de 45 jaar vonden werk bij bedrijven waar gemiddeld slechts 25% van de werknemers ouder dan 45 jaar is en de helft (52%) van de werknemers jonger dan 35 jaar is.

Dat ouderen vaker een baan vinden bij werkgevers met een relatief vergrijsd personeelsbestand, geldt voor vrijwel elke bedrijfstak, en voor zowel kleine als grote bedrijven. Het sterkst is het effect te zien bij kleine bedrijven en bij de bedrijfstakken winkelbedrijf, horeca, transport en de financiële dienstverlening.

Figuur 4.1 Werknemers, jonge en oude baanvinders naar bedrijfsgrootteklasse in 2009



Figuur 4.2 Leeftijdssamenstelling personeel van werkgevers waar baanvinders gaan werken in 2009, per leeftijdsklasse baanvinder



Ouderen vinden vooral werk in de uitzendbranche en in de gezondheidssector

Het uitzendbureau is de belangrijkste werkgever voor WW'ers die in 2009 het werk hervatten. Een derde van de werkhervatters tot 45 jaar komt in een uitzendbaan terecht (tabel 4.2). Voor de ouderen is het uitzendbureau eveneens het belangrijkste in het vinden van werk maar het aandeel ligt wel iets lager: ruim een kwart van de 55-plussers vindt werk via een uitzendbureau. Ook gaan ouderen vaak aan de slag in de financiële dienstverlening en de gezondheidszorg. In vergelijking met jongeren gaan ouderen vaker werken in de bouw, de landbouw en de transportsector. Uit onderzoek naar werkgeversbenaderingen van UWW³⁷ blijkt onder meer dat taxibedrijven vaak een voorkeur hebben voor ouderen als chauffeur vanwege hun ervaring en stabiliteit.

Ouderen hervatten vaker het werk in de bedrijfstak waarin zij werkloos werden

De mobiliteit tussen bedrijfstakken verschilt voor ouderen en jongeren. Naarmate men ouder wordt, wisselt men minder vaak van bedrijfstak of branche. Van alle werkzoekenden tot 45 jaar die na de WW-periode weer aan het werk gaan, heeft in 2009 57% een baan gevonden in een andere bedrijfstak dan de bedrijfstak waarin zij werkloos waren geworden. Van de 45- tot 54-jarigen was dit 53% en van de 55-plussers is 47% na de WW-periode gaan werken in een andere bedrijfstak. Ouderen hebben gemiddeld genomen langer in dezelfde baan gewerkt dan jongeren, wat het moeilijker voor hen kan maken over te stappen naar een andere bedrijfstak.

Tabel 4.2 Werkhervatters vanuit de WW, per bedrijfstak naar leeftijd in 2009

	<45 jaar	45-54 jaar	55+
Landbouw, Visserij, Voeding	2%	3%	4%
Bouw en hout	3%	4%	5%
Industrie (sec)	6%	6%	6%
Winkelbedrijf en groothandel	13%	10%	10%
Transport	4%	5%	8%
Financiële dienstverlening	15%	13%	13%
Uitzendbedrijven	32%	29%	26%
Gezondheidszorg	9%	13%	12%
Overheid onderwijs	2%	3%	3%
Overheid overig	3%	3%	2%
Overig bedrijf en beroep	6%	7%	7%
Totaal werkhervattingen	100%	100%	100%

³⁷ SEOR (2011). Werkgeversbenaderingen van UWW gericht op het aannemen van ouderen. Rotterdam. Zie ook hoofdstuk 5.1 van dit UKV.

Tabel 4.3 Voorspellers van werkherhervatting binnen 12 maanden, per leeftijdsklasse¹

	55+	45-54	< 45	totaal
Zich te ziek voelen om te werken	-	-	-	-
Positieve visie op terugkeer naar werk	+	+	+	+
Direct contact met mogelijke werkgevers	+		+	+
Aanvullende uitkeringen	-			
Nadelen van niet-werken	+			
Werkzoekattitude: voordeel en aangenaamheid werk zoeken	+			

¹ + factor: vergroot de kans op werkherhervatting. - factor: verkleint de kans op werkherhervatting.

Niet alle WW-uitkeringsgerechtigden kunnen gemakkelijk in een andere bedrijfstak aan de slag. Sommige beroepen komen maar in één bedrijfstak voor, zoals verpleegkundige in de zorg of docent in het onderwijs. Andere beroepen, zoals administrateur of receptionist, zijn niet aan één bedrijfstak gebonden. Voor elke beroepsklasse geldt echter: hoe hoger de leeftijd, hoe minder vaak men van bedrijfstak wisselt. De beroepsklassen verschillen hierin wel. Een duidelijk verschil zien we bijvoorbeeld in de transportberoepen. Van de jongeren tot 45 jaar met een transportberoep vindt 40% na de WW-periode een baan in dezelfde bedrijfstak, van de 55-plussers is dit 55%. Nauwelijks verschil zien we bij de informaticaberoepen. Van de WW'ers onder de 45 jaar met een informatica-beroep vindt 43% een baan in dezelfde bedrijfstak, van de 55-plussers is dit 44%.

Er zijn geen bedrijfstakken die extra kansen bieden voor ouderen in vergelijking met kansen voor jongeren. Voor alle leeftijdsgroepen geldt dat de uitzendbranche en de gezondheidszorg de meest kansrijke bedrijfstakken zijn om na de WW-periode weer een baan in te vinden.

Conclusie

Als ouderen weer gaan werken na een periode WW dan is dat, vaker dan bij jongeren, in het midden- en kleinbedrijf en bij bedrijven waar al relatief veel ouderen werken. Zowel bij kleine als grote bedrijven komen ouderen vaker dan jongeren aan de slag bij werkgevers met een vergrijsd personeelbestand. Dit effect is sterker bij de kleinste bedrijven. Ouderen zijn iets minder mobiel dan jongeren wanneer het gaat om mobiliteit tussen bedrijfstakken. Van de werkloze 55-plussers wisselt 47% van bedrijfstak bij het hervatten van werk; bij werkzoekenden beneden de 45 jaar is dit 57%. Dat veel ouderen overstappen, is bemoedigend: bijna de helft verandert van bedrijfstak na de werkloosheid.

Ook al is de intersectorale mobiliteit van oudere werkzoekenden niet heel veel lager dan die van jongeren, het verder stimuleren van overstappen naar een andere bedrijfstak kan mogelijk meer kansen bieden op een baan. Oudere werkzoekenden kunnen hiermee hun kansen op de arbeidsmarkt vergroten. Zij hebben vaak langdurig ervaring

opgebouwd in een bepaald beroep of in een bepaalde bedrijfstak, waardoor overstappen naar een andere branche moeilijk kan zijn. Door meer nadruk te leggen op de competenties van ouderen die ook nuttig zijn in andere branches dan die waar men eerst heeft gewerkt, kan deze mobiliteit verder worden gestimuleerd en de kans op werk worden vergroot.

4.2 Voorspellers van werkherhervatting vanuit de WW voor ouderen

De arbeidsmarkt voor oudere werklozen is minder gunstig dan die voor jongere werklozen. Zo liet de vorige paragraaf (4.1) zien dat bij oudere WW'ers de uitkering veel minder vaak wordt beëindigd vanwege het vinden van een baan. Om voor oudere werkzoekenden beter te kunnen bemiddelen, is het van belang te weten wat van invloed is op hun kans om een baan te vinden. Uit een analyse van de resultaten van het onderzoeksproject 'Voorspellers van werkherhervatting in de regio Noordwest' blijkt dat de kans op werkherhervatting van oudere werkzoekenden voorspelbaar is op basis van zes factoren aan het begin van de werkloosheid³⁸. De belangrijkste voorspeller voor het uitblijven van werkherhervatting is als de oudere werkzoekende zich bij het begin van de werkloosheid te ziek voelt om te werken. Ook als de oudere WW'er een aanvullende uitkering heeft naast de WW, is de kans op werkherhervatting geringer. Als oudere WW'ers een positieve visie op terugkeer naar werk hebben, direct contact met werkgevers hebben, nadelen ondervinden van het niet-werken en werk zoeken prettig en voordelig vinden, dan neemt de kans op werkherhervatting toe. De voorspellers zijn opgenomen in tabel 4.3. Deze tabel laat ook zien welke van deze voorspellers voor andere leeftijdscategorieën en de totale onderzoeksgroep van belang zijn³⁹.

Belemmeringen van werkherhervatting bij ouderen

De voorspellende factoren zijn bij ouderen deels anders dan bij jongeren: het hebben van aanvullende uitkeringen naast de WW (zoals een uitkering van de (voormalige) werkgever of een arbeidsongeschiktheidsuitkering), het minder nadelig vinden om niet te werken en een minder positieve werkzoekattitude vergroten het risico op langdurige werkloosheid bij ouderen.

³⁸ Dit is multivariaat getoetst met behulp van logistische regressie.

³⁹ Voor de andere leeftijdscategorieën en de totale onderzoeksgroep zijn daarnaast andere voorspellers van belang, die niet in de tabel zijn weergegeven.

Oudere werkzoekenden zijn minder in beeld bij werkgevers

Uiteraard kan een dergelijke werkzoekattitude ook het gevolg zijn van de perceptie van ouderen dat zij minder kans maken op de arbeidsmarkt. Oudere werkzoekenden blijken namelijk veel minder geliefd te zijn bij werkgevers. Oudere werkzoekenden versturen ongeveer even vaak sollicitatiebrieven als jongere werkzoekenden, maar de ouderen hebben minder vaak een sollicitatiegesprek. Degenen die sollicitatiegesprekken voerden, hebben een hogere werkhervattingskans. Dit geldt voor zowel ouderen als jongeren. Oudere werkzoekenden hebben dus minder kans op direct contact met een werkgever via de gebruikelijke sollicitatiekanalen. Zo draagt dit 'selectie-proces' bij aan de langere WW-duur van ouderen. Om hen bij werkgevers op het netvlies te krijgen, zullen dus andere wegen (dan de gebruikelijke) moeten worden bewandeld. Voorbeelden zijn: gerichte bemiddeling door intermediairs zoals bedrijfsadviseurs, proefplaatsing⁴⁰ en het wegnemen van risico's en belemmeringen. Daarnaast zouden ouderen meer gebruik moeten maken van andere manieren van solliciteren, zoals netwerken. UWW werkt sinds de zomer van 2010 met netwerkgroepen voor 55-plussers. Deze groepsaanpak blijkt een effectief middel te zijn om 55-plussers naar werk te begeleiden⁴¹.

Factoren bieden handvatten voor de praktijk

Voor toepassing in de praktijk kunnen de resultaten worden vertaald naar een segmentatie- en diagnose-instrument voor oudere werkzoekenden. Door de zes voorspellers van werkhervatting bij iedere oudere werkzoekende aan het begin van de werkloosheid te meten (door middel van een korte vragenlijst), kan de kans dat het werk binnen twaalf maanden wordt hervat voor iedere klant worden berekend. Zo is vast te stellen of de klant dienstverlening nodig heeft (segmentatie). Daarnaast biedt het instrument inzicht in hoe de zes persoonlijke mogelijkheden en belemmeringen van de klant de terugkeer naar werk bevorderen of belemmeren (diagnose). Op basis hiervan kan worden beoordeeld of en welke soort dienstverlening nodig is om de kans op werkhervatting te vergroten. Box 4.1 geeft een fictief profiel van een oudere werkzoekende.

Voor de totale onderzoeksgroep (dus niet onderscheiden naar leeftijdsklasse) is in samenwerking met UWW WERKbedrijf inmiddels een prototype van een segmentatie- en diagnose-instrument ontwikkeld. Dit instrument heet de Persoonsverkenner. De gebruiks-waarde van de Persoonsverkenner is in het voorjaar in een pilot getest op drie vestigingen (zie box 4.2). In 2012 wordt de Persoonsverkenner geïmplementeerd binnen de e-dienstverlening van UWW.

Box 4.1 Toepassing in de praktijk: vertaling naar een segmentatie- en diagnose-instrument voor oudere WW'ers

Een instrument gericht op werkzoekende ouderen bestaat uit specifieke vragen die horen bij de zes voorspellers. Dit levert een hanteerbare vragenlijst op met elf vragen die de oudere werkzoekende aan het begin van zijn werkloosheid invult. Op basis van de antwoorden wordt berekend wat de kans is dat het werk binnen twaalf maanden wordt hervat. Daarbij worden persoonlijke antwoorden op de voorspellers vergeleken met de gemiddelde antwoorden van oudere werkzoekenden die binnen twaalf maanden het werk hebben hervat. Wanneer een klant (ver) onder het gemiddelde van de oudere werkhervatters scoort, betekent dit dat deze voorspeller aangeeft dat de kans op werkhervatting gering is. Dit geeft handvatten voor de soort dienstverlening die nodig is om oudere werkzoekenden aan het werk te helpen. Hieronder is het profiel van een fictieve oudere werkzoekende weergegeven. Het laat zien dat de dienstverlening gericht moet zijn op het vergroten van het directe contact met werkgevers, het bevorderen van de werkzoekattitude en het verhogen van de voordelen van werken. Een bepaalde vorm van dienstverlening kan gericht zijn op het wegnemen van één belemmerende factor, maar ook tegelijkertijd op het wegnemen van meerdere belemmeringen. Zo vergroten speeddates en workshops netwerken het directe contact met werkgevers, maar ze kunnen ook de werkzoekattitude bevorderen.

Profiel van een fictieve oudere klant					
	ver beneden gemiddeld	beneden gemiddeld	gemiddeld	boven gemiddeld	ver boven gemiddeld
voelt zich niet te ziek om te werken			x		
visie op terugkeer naar werk				x	
direct contact met mogelijke werkgevers	x				
alleen WW-uitkering (geen aanvullende uitkeringen)			x		
nadelen van niet werken		x			
werkzoekattitude	x				
kans op werkhervatting binnen een jaar					25%

⁴⁰ Zie ook paragraaf 5.1 die ingaat op werkgeversbenaderingen door bedrijfsadviseurs en werkcoaches.

⁴¹ UWW Persbericht, dinsdag 8 maart 2011. 55-plusser aan het werk dankzij netwerkgroepen UWW.

Analyse van de zes voorspellers van werkherhvatting voor oudere werkzoekenden

In het vervolg van deze paragraaf laten we zien hoe de zes voorspellers zijn vastgesteld. Op basis van de resultaten van het onderzoeksproject 'Voorspellers voor werkherhvatting'⁴², dat gehouden is onder de WW-instroom in de regio Noordwest, is een leeftijdsspecifieke analyse

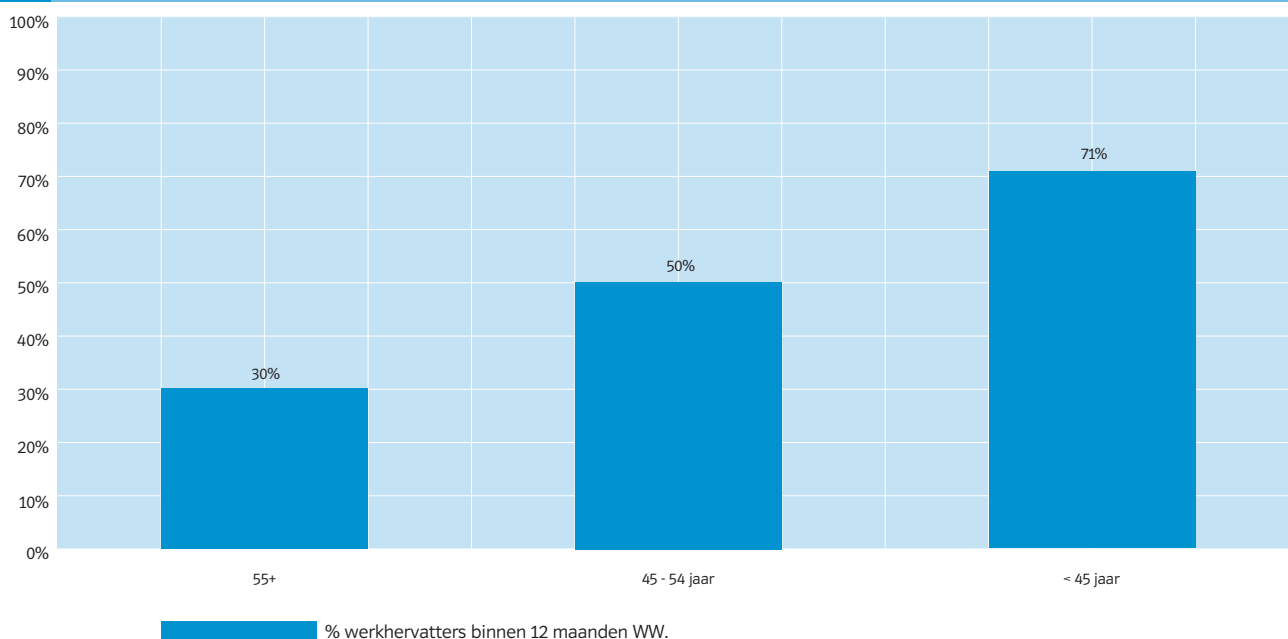
gemaakt van de harde en zachte factoren die de kans om binnen een jaar een baan te vinden beïnvloeden. De onderzoeksgroep bestaat uit WW-instromers van 55 jaar en ouder die binnen een jaar het werk hebben hervat vanuit de WW-uitkering en een groep WW-instromers die na een jaar nog een lopende WW-uitkering hebben (niet-werkherhvaters)⁴³. Daarnaast vergelijken we de groep van

Box 4.2 Persoonsverkenner: segmentatie- en diagnose-instrument voor de totale WW-populatie

De Persoonsverkenner bestaat uit elf voorspellers gebaseerd op de antwoorden op twintig vragen die de werkzoekende aan het begin van de werkloosheid krijgt voorgelegd. Vijf voorspellers belemmeren de kans op werkherhvatting binnen twaalf maanden, namelijk: leeftijd, problemen met het begrijpen van de Nederlandse taal, aantal jaren gewerkt in het laatste beroep, zich te ziek voelen om te werken en externe variabele attributie (het toeschrijven van de oorzaak van het vinden van een baan aan externe factoren). Zes voorspellers bevorderen de kans op werkherhvatting binnen twaalf maanden: visie op terugkeer naar werk, direct contact met mogelijke werkgevers, werkzoekintentie, het algemeen, lichamelijk en psychisch werkvermogen.

De gebruikswaarde van de Persoonsverkenner is in het voorjaar in een pilot getest op drie vestigingen (Almere, Apeldoorn en Zevenaar) door negen werkcoaches en vijftig werkzoekenden. De resultaten van deze pilot zijn bemoedigend. Volgens de werkcoaches kan de uitslag van de Persoonsverkenner worden gebruikt om te segmenteren. De pilot wees uit dat veel klanten een goede kans op werkherhvatting hadden, waardoor de werkcoach niet direct dienstverlening hoefde in te zetten; naar verwachting zou de klant op eigen kracht werk vinden. Ook meenden de werkcoaches dat de uitslag van de Persoonsverkenner wat betreft de specifieke persoonlijke mogelijkheden en belemmeringen (diagnose) een hulpmiddel is om de klant, waar nodig, te verwijzen naar dienstverlening op maat (bijvoorbeeld een workshop, empowerment of een competentietest). De deelnemende werkcoaches lieten weten dat de Persoonsverkenner dezelfde onderwerpen aanhaalt als een ervaren coach tijdens een eerste gesprek met de klant. In het licht van de aankomende digitale dienstverlening, waarbij *face-to-face*-contact in de eerste maanden van werkloosheid ontbreekt, is dit een gunstige conclusie. Tot slot gaven werkzoekenden en werkcoaches aan dat de Persoonsverkenner gemakkelijk te gebruiken is.

Figuur 4.3 Percentage werkherhvatting van totaalaantal werklozen vanaf 12 maanden incl. werkherhvatting, onderzoeksgroep instroom WW Noordwest (april 2008-maart 2009)¹



¹ Werkzoekenden bij wie de WW-uitkering om andere redenen is beëindigd, zijn in deze analyse niet opgenomen.

⁴² Voor het onderzoeksproject 'Voorspellers van werkherhvatting' kregen werkzoekenden met een WW-uitkering in de regio Noordwest tussen april 2008 en maart 2009 (4 instroomcohorten) een vragenlijst voorgelegd. Deze vragenlijst is aan het begin van de werkloosheid verstuurd. De vragenlijst bestond uit 155 items met een aantal harde, maar vooral zachte, psychosociale persoonskenmerken. De respondenten zijn een jaar lang gevolgd in de administratieve bestanden van UWV. Op deze manier konden geregistreerde en uitgevraagde kenmerken gemeten aan het begin van de werkloosheid in verband worden gebracht met de uitkeringsduur en werkherhvatting binnen 12 maanden. Dit project is een samenwerkingsproject tussen UWV Kenniscentrum, UWV WERKbedrijf en de Universiteit van Groningen. Binnenkort verschijnt het onderzoeksrapport (Schellekens, J.M.H., Brouwer, S., Brakel, van, C.C.P & Havinga, H.C. Eindrapportage Projectvoorspellers van Werkherhvatting: een onderzoek onder werklozen in Noord-Holland. Groningen/Amsterdam: Rijksuniversiteit Groningen UMCG/UWV Kenniscentrum).

⁴³ Werkzoekenden die binnen de 12 maanden de WW hebben verlaten om andere redenen (zoals het bereiken van de maximale WW-duur) zijn in deze analyse buiten beschouwing gelaten.

Tabel 4.4 Voorspeller 1: zich te ziek voelen om te werken

	55+			45-54			<45		
	geen werk	werk	totaal	geen werk	werk	totaal	geen werk	werk	totaal
<i>Ik voel mij te ziek om te werken</i>									
(sterk) mee oneens	82%	94%	86%	83%	92%	88%	86%	96%	93%
neutraal	11%	4%	9%	11%	6%	8%	9%	3%	5%
(sterk) mee eens	7%	2%	5%	6%	2%	4%	5%	1%	2%
totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

55 jaar en ouder (17% van de totale onderzoekspopulatie) met twee jongere leeftijdsgroepen uit het onderzoek: 45-54 jaar (31% van de onderzoekspopulatie) en jonger dan 45 jaar (52% van de onderzoekspopulatie). In figuur 4.3 zien we dat het aandeel werkhervatters per leeftijdscategorie afneemt naarmate de leeftijdscategorie hoger is.

In de rest van de paragraaf zullen de zes voorspellers nader worden toegelicht⁴⁴, waarbij de volgorde van belangrijkheid wordt aangehouden. Ter ondersteuning van de toelichting bij de voorspellers zullen soms ook andere factoren die in het onderzoek zijn uitgevraagd, worden besproken. De factoren zijn gebaseerd op vragen die aan de onderzoeksgroep werden voorgelegd aan het begin van de werkloosheid. Op dat moment wisten de respondenten van de onderzoeksgroep nog niet of ze binnen twaalf maanden het werk zouden hervatten.

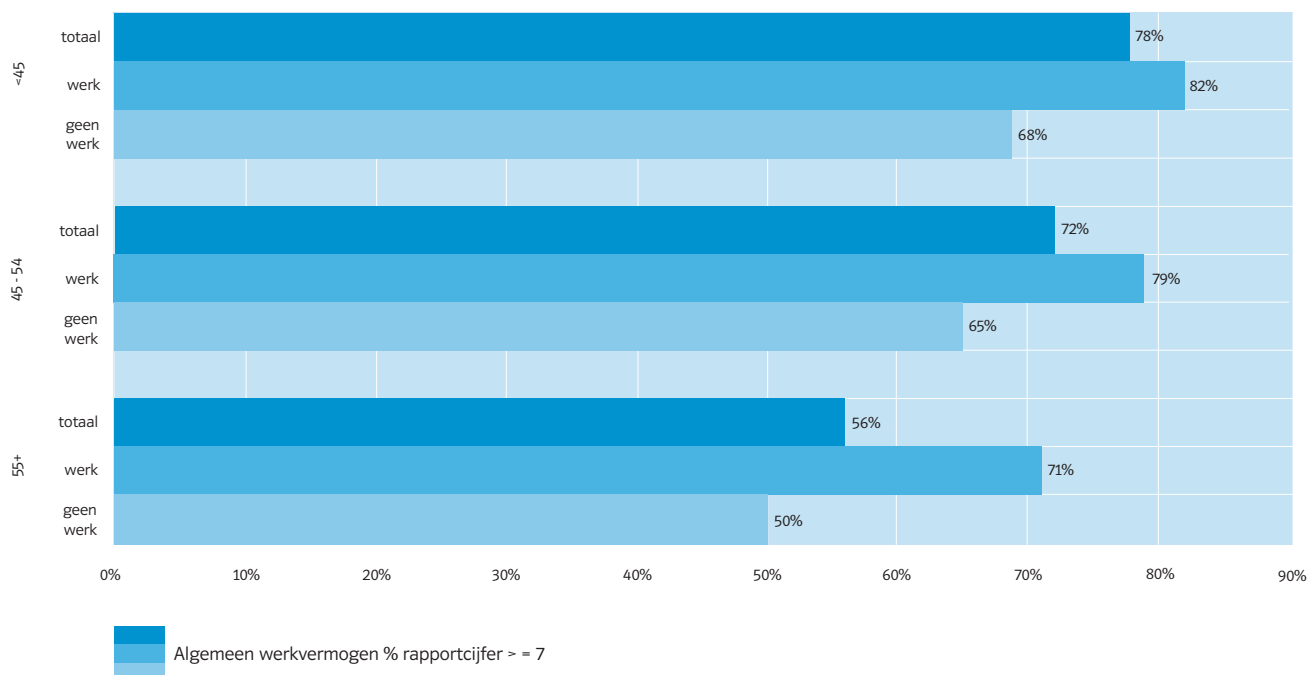
Voorspeller 1: zich te ziek voelen om te werken

Voor de groep 55-plussers blijkt de belangrijkste voorspeller te zijn of men zich te ziek voelt om te werken. Belangrijk is dat het hierbij gaat om de eigen perceptie van de werkzoekende, en niet om het medisch oordeel van bijvoorbeeld een verzekeringsarts. We noemen dit 'ervaren gezondheid' of 'gezondheidsbeleving'. Paragraaf 5.2 van dit UKV gaat daar uitgebreid op in.

Hoe zeker iemand zichzelf inschat, hoe kleiner de kans op het vinden van een baan binnen twaalf maanden. De ouderen die niet binnen een jaar een baan vinden, voelen zich bij aanvang van hun werkloosheid vaker dan gemiddeld te ziek om te werken in vergelijking met de oudere werkzoekenden die wel een baan hebben gevonden. 18% van de oudere werkzoekenden die geen baan vonden, geeft aan zich te ziek te voelen om te werken of antwoordt neutraal op deze stelling. Bij de oudere werkzoekenden die wel het werk hebben hervat, is dit 6% (tabel 4.4).

Ook is het ervaren werkvermogen van de totale groep oudere werkzoekenden meer afgenomen in vergelijking met de jongere leeftijdscategorieën, wanneer oudere werkzoekenden hun werkvermogen aan het begin van hun werkloosheid vergelijken met de beste periode in hun leven. Als ouderen hun eigen werkvermogen een rapportcijfer geven (zie figuur 4.4), dan blijkt slechts de helft van de ouderen die het werk niet binnen een jaar hervatten het eigen werkvermogen een 7 of hoger te geven. Ouderen die wel binnen een jaar een baan vinden, geven zichzelf vaker een 7 of hoger (ca. 70%), maar nog steeds minder vaak dan jongere leeftijdscategorieën die binnen het jaar het werk hervatten.

Figuur 4.4 Rapportcijfer algemeen werkvermogen



⁴⁴ De toelichting van de factoren bestaat uit een univariate toetsing, dat wil zeggen dat we per factor kijken of er een relatie is tussen die factor en werkhervatting binnen 12 maanden. Dit is gedaan om de verschillen zichtbaar te maken in tabelvorm.

Bij oudere werkzoekenden gaat het voornamelijk om het lichamelijk werkvermogen dat afgenomen is in vergelijking met de beste periode in hun leven. Het psychisch werkvermogen is beter te vergelijken met dat van de jongere leeftijdscategorieën. Resultaten over het lichamelijk en psychisch werkvermogen worden weergegeven in de tabellen 5.2 en 5.3 in paragraaf 5.2 over gezondheidsbeleving.

Voorspeller 2: visie op terugkeer naar werk

Ruim 60% van de ouderen die niet binnen een jaar een baan hebben gevonden, denkt bij aanvang van de werkloosheid dat het vinden van een baan lang zal gaan duren. Veel minder, maar ook nog een belangrijk aandeel van de oudere werkhervatters is deze mening toegedaan (bijna 40%). Ook valt op dat oudere werkzoekenden die geen baan hebben gevonden binnen een jaar, relatief vaak verwachten dat zij helemaal geen werk meer zullen vinden: liefst een derde is deze mening toegedaan (zie tabel 4.5).

We kunnen vaststellen dat oudere werkzoekenden, of ze nu wel of niet het werk hervatten, gekenmerkt worden door een ongunstige visie op terugkeer naar werk. De jongere leeftijdscategorieën zijn een stuk positiever over hun terugkeer naar werk, al zijn hier ook de verschillen groot tussen de werkhervatters en de niet-werkhervatters. Tabel 4.5 laat zien dat de visie op terugkeer naar werk een voorspeller is voor werkzoekenden in alle leeftijdscategorieën.

Wanneer werkzoekenden aan het begin van hun werkloosheid een ongunstige visie hebben op terugkeer naar werk, dan is het belangrijk om inzicht te hebben in de achtergrond hiervan. Een ongunstige visie op terugkeer naar werk kan voor iedere klant andere redenen hebben. Het kan te maken hebben met een laag zelfvertrouwen, een slechte gezondheidsbeleving of weinig steun vanuit de directe sociale omgeving, maar bijvoorbeeld ook met weinig kennis van effectieve sollicitatiemethoden of met een hoge leeftijd. Wanneer duidelijk is wat de achtergrond is van een ongunstige visie op terugkeer naar werk voor een specifieke klant, kan een juiste diagnose worden

gesteld ten aanzien van de soort dienstverlening die het meest geschikt is om de terugkeer naar werk te bevorderen.

Voorspeller 3: direct contact met mogelijke werkgevers

De volgende factor van belang is het directe contact met mogelijke werkgevers van werkzoekenden. Dit benaderen van mogelijke werkgevers gaat een stap verder dan alleen het versturen van sollicitatiebrieven. Bij deze factor is juist het daaropvolgend persoonlijke contact met de werkgever van belang: het bellen en bezoeken van mogelijke werkgevers en het voeren van sollicitatiegesprekken. Als men eenmaal daadwerkelijk in beeld is bij een werkgever, neemt de kans op het vinden van een baan toe. Het hebben van direct contact met mogelijke werkgevers is een indicatie voor het feit dat een werkzoekende op de drempel van werkhervatting staat. Oudere werkhervatters geven aan het begin van de werkloosheid vaker aan contact te hebben met werkgevers dan oudere werkzoekenden die het werk niet hebben hervat. Bijna 30% van de oudere werkhervatters had in de maand voorafgaand aan het invullen van de vragenlijst (zeer) vaak sollicitatiegesprekken gevoerd, bij de oudere niet-werkhervatters is dit slechts 17% (tabel 4.6).

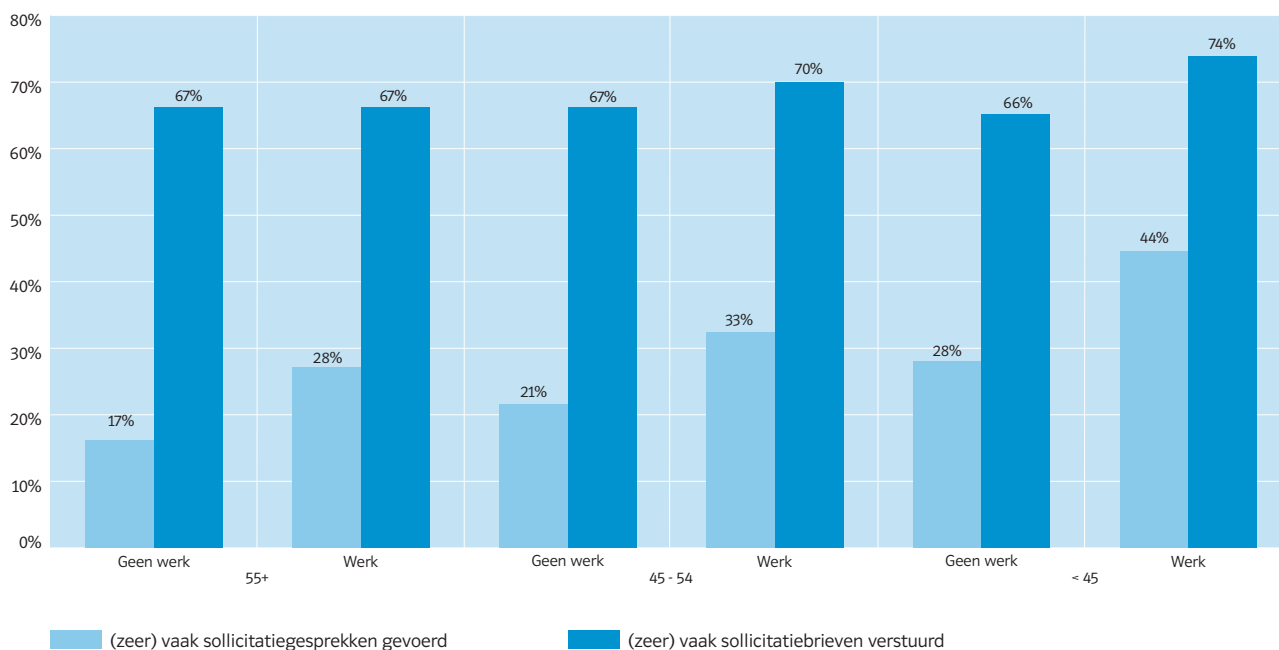
In tabel 4.6 valt ook op dat ouderen in vergelijking met de jongere leeftijdscategorieën minder vaak sollicitatiegesprekken voeren. Ouderen die binnen twaalf maanden werk vonden, werden bij aanvang van de werkloosheid net zo vaak op gesprek uitgenodigd als de mensen onder de 45 jaar die *niet* binnen twaalf maanden een baan vonden.

De vraag is waarom ouderen minder in beeld zijn bij werkgevers. Oudere werkzoekenden, of ze nu wel of niet binnen twaalf maanden het werk hervatten, blijken even vaak sollicitatiebrieven te versturen. Ook doen ze dit niet veel minder vaak dan jongere werkzoekenden. Toch worden werkzoekenden onder de 55 jaar, en in het bijzonder onder de 45 jaar, veel vaker uitgenodigd voor een sollicitatiegesprek, zoals ook figuur 4.5 laat zien. Daarbij geldt voor de jongere leeftijdscategorieën dat er wel een (lichte)

Tabel 4.5 Voorspeller 2: visie op terugkeer naar werk									
% eens en sterk mee eens	55+			45-54			<45		
	geen werk	werk	totaal	geen werk	werk	totaal	geen werk	werk	totaal
stelling 1: verwacht snel werk te vinden	24%	43%	30%	44%	62%	53%	59%	78%	73%
stelling 2: verwacht dat werk vinden lang gaat duren	62%	38%	55%	33%	19%	26%	19%	11%	13%
stelling 3: verwacht geen werk meer te vinden	33%	21%	29%	15%	6%	11%	5%	4%	4%

Tabel 4.6 Voorspeller 3: direct contact met mogelijke werkgevers									
% vaak tot zeer vaak	55+			45-54			<45		
	geen werk	werk	totaal	geen werk	werk	totaal	geen werk	werk	totaal
sollicitatiegesprekken gevoerd met mogelijke werkgever gebeld	17%	28%	20%	21%	33%	27%	28%	44%	40%
mogelijke werkgever bezocht	25%	38%	29%	29%	35%	32%	33%	44%	40%
	14%	28%	18%	19%	26%	23%	23%	36%	32%

Figuur 4.5 Het versturen van sollicitatiebrieven en het voeren van gesprekken



Tabel 4.7 Voorspeller 4: aanvullende uitkeringen naast WW

	55+			45-54			<45		
	geen werk	werk	totaal	geen werk	werk	totaal	geen werk	werk	totaal
alleen WW-uitkering	75%	91%	80%	85%	88%	87%	92%	95%	94%
WW en aanvullende uitkering	25%	9%	20%	15%	12%	13%	8%	5%	6%
totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

samenhang is tussen de mate waarin sollicitatiebrieven worden geschreven en de mate waarin men uitgenodigd wordt voor een gesprek. Bij oudere werkzoekenden is deze samenhang er niet.

Duidelijk is dat oudere werkzoekenden moeite hebben om direct in contact te komen met werkgevers. Oudere werkzoekenden hebben al in het begin van hun werkloosheid minder kans om via de gebruikelijke manier van sollicitatiebrieven schrijven te worden uitgenodigd door een werkgever. Het is uiteindelijk de werkgever die bepaalt of hij wel of niet iemand aanneemt, daarom is het belangrijk om andere wegen dan gebruikelijk te bewandelen om oudere werkzoekenden bij werkgevers op het netvlies te krijgen. Voorbeelden zijn: gerichte bemiddeling door intermediairs zoals bedrijfsadviseurs, proefplaatsing en het wegnemen van risico's en belemmeringen. Daarnaast zouden ouderen meer gebruik moeten maken van andere manieren van solliciteren, zoals netwerken. Op het moment dat een werkgever positieve ervaringen opdoet met ouderen, gaat leeftijd wellicht een minder doorslaggevende rol spelen bij personeelsselectie.

Voorspeller 4: aanvullende uitkeringen

De vierde belangrijke voorspeller is het hebben van aanvullende uitkeringen. Onder deze aanvullende uitkeringen vallen bijvoorbeeld een bijstands- of een arbeidsongeschiktheidsuitkering en aanvullende inkomensregelingen van de (voormalige) werkgever. Wanneer een oudere

werkzoekende aan het begin van de werkloosheid naast de WW-uitkering een aanvullende uitkering heeft, zal dat een negatief effect hebben op de kans om binnen een jaar een baan te vinden. Opvallend is dat ruim een kwart van de ouderen (zie tabel 4.7) die niet binnen een jaar een baan vonden een aanvullende uitkering naast de WW heeft⁴⁵, tegen 9% van de ouderen die wel een baan vonden. Een dergelijk verschil is bij de andere leeftijdscategorieën ook te vinden, maar nergens zo groot als bij de ouderen. Bij andere leeftijdscategorieën is het aandeel van de mensen die niet binnen een jaar een baan vonden en bovendien aanvullende uitkeringen hebben naast de WW-uitkering een stuk lager.

Voorspeller 5: nadelen van niet werken

De meeste deelnemers aan het onderzoek zien geen voordelen in de situatie van niet werken. Slechts een klein deel (3% van de totale onderzoeksgroep) vindt het voordelig om niet te werken. Ouderen die na twaalf maanden nog werkloos zijn, vinden hun situatie van niet werken aan het begin van hun werkloosheid minder nadelig. Ongeveer de helft van de oudere werkzoekenden die niet binnen twaalf maanden aan het werk zijn, vindt de situatie van niet werken aan het begin van de werkloosheid nadelig (tabel 4.8). Van de oudere werkzoekenden die wel binnen twaalf maanden een baan vonden, ligt dit percentage aan het begin van de werkloosheid veel hoger, namelijk circa 70. Oudere werkhervatters zijn hiermee meer vergelijkbaar met jongere leeftijdscategorieën.

⁴⁵ 40% van deze groep heeft een uitkering van de (ex-)werkgever, 28% heeft een arbeidsongeschiktheidsuitkering en 27% heeft een andere uitkering.

Tabel 4.8 Voorspeller 5: afweging voor- en nadelen van niet werken

situatie van niet werken is...	55+			45-54			<45		
	geen werk	werk	totaal	geen werk	werk	totaal	geen werk	werk	totaal
overwegend voordelig	7%	2%	6%	4%	1%	2%	4%	3%	3%
even voor- als nadelig	39%	27%	35%	23%	22%	23%	27%	19%	22%
overwegend nadelig	54%	71%	59%	73%	77%	75%	69%	78%	76%
totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Oudere werkzoekenden die na twaalf maanden nog werkloos zijn, zien dus minder vaak nadelen in hun werkloosheid. Deze factor blijkt daarom een goede voorspeller te zijn. We hebben onderzocht of ouderen die na twaalf maanden nog werkloos zijn aan het begin van hun werkloosheid ook minder vaak bereid waren om bepaald soort werk te accepteren, in vergelijking met ouderen die wel binnen een jaar aan het werk zijn. Tabel 4.9 laat zien dat dit inderdaad zo is bij de meeste aspecten. Ze zijn in het bijzonder minder bereid het volgende te accepteren: moeilijker werk dan gewend, een voltijdse baan, een tijdelijk contract, een langere reistijd, werk buiten hun eigen vakgebied, ander werk dan gewenst en variabele of afwijkende werktijden (waaronder ploegendienst).

Voor de meeste aspecten geldt dat de acceptatiebereidheid van oudere werkzoekenden lager is dan die van jongere werkzoekenden. Oudere werkhervatters zijn echter wel vaker bereid dan jongere werkzoekenden om werk onder het niveau en ander werk dan gewenst te accepteren. Ongeacht leeftijd is er nauwelijks een werkzoekende die het aan het begin van zijn werkloosheid acceptabel vindt om voor een heel laag salaris te werken.

Voorspeller 6: werkzoekattitude

Tot slot is van belang hoe mensen aankijken tegen het zoeken van werk: dit noemen we de werkzoekattitude. De werkzoekattitude is gemeten door te vragen in welke mate werkzoekenden het zoeken van werk voordelig en

prettig vinden. Deze werkzoekattitude van ouderen is voorspellend voor werkhervatting binnen twaalf maanden. Oudere werkzoekenden die niet binnen een jaar aan het werk zijn, vinden het bij aanvang van werkloosheid minder vaak voordelig en prettig om werk te zoeken dan ouderen die wel binnen een jaar aan het werk zijn (tabel 4.10). Oudere werkhervatters hebben dus een positievere werkzoekattitude. Dergelijke verschillen werden niet gevonden binnen de jongere leeftijdscategorieën. De ouderen die wel een baan vonden, hebben een werkzoekattitude vergelijkbaar met die van de werkzoekenden uit de jongere leeftijdscategorieën.

Conclusie

Bij oudere werkzoekenden blijken deels andere voorspellende factoren van invloed te zijn op werkhervatting dan bij jongere werkzoekenden. Uit deze analyse blijkt dat het bespoedigen van arbeidsparticipatie van oudere WW'ers niet alleen bestaat uit het wegnemen van 'vooroordelen' bij werkgevers waardoor ouderen meer direct in beeld komen. Ook het bevorderen van houding, gedrag en mogelijkheden van de oudere zelf doen ertoe, zoals: gezondheidsbeleving, gebruikmaken van andere sollicitatiemethoden, concessies willen doen en het zien van meer nadelen van niet werken. Zolang ouderen aanvullende uitkeringen hebben (zoals een uitkering van de (voormalige) werkgever of een arbeidsongeschiktheidsuitkering), heeft dat ook een negatieve impact op hun werkhervatting.

Tabel 4.9 Acceptatiebereidheid van betaald werk

% redelijk tot beslist wel acceptabel	55+			45-54			<45		
	geen werk	werk	totaal	geen werk	werk	totaal	geen werk	werk	totaal
ploegendienst	19%	24%	20%	32%	31%	32%	26%	30%	29%
onregelmatige werktijden	21%	26%	22%	33%	36%	35%	28%	34%	32%
afwijkende werktijden (avond/nachtdienst)	19%	24%	21%	28%	32%	30%	27%	31%	30%
vuil werk	13%	20%	15%	18%	17%	17%	16%	19%	18%
verhuizen met vergoeding	14%	19%	16%	24%	20%	22%	25%	25%	25%
langere reistijd met vergoeding	33%	42%	36%	38%	43%	41%	34%	42%	40%
moeilijker werk dan gewend	46%	55%	49%	58%	62%	60%	67%	72%	71%
tijdelijk contract	36%	44%	38%	46%	48%	47%	53%	56%	55%
werk buiten eigen beroep/vak	42%	51%	45%	55%	55%	55%	55%	58%	58%
voltijdse baan	60%	70%	63%	65%	68%	67%	64%	71%	69%
werk onder niveau	29%	31%	30%	28%	28%	28%	26%	23%	24%
ander werk dan gewenst	37%	45%	39%	40%	37%	38%	36%	32%	33%
werk voor heel laag salaris	5%	5%	5%	7%	6%	7%	4%	5%	5%

% werk zoeken is (zeer) voordelig en prettig	55+			45-54			<45		
	geen werk	werk	totaal	geen werk	werk	totaal	geen werk	werk	totaal
<i>het zoeken van een betaalde baan vind ik voor mijzelf....</i>									
(zeer) voordelig	65%	79%	69%	72%	73%	73%	77%	79%	78%
(zeer) prettig	48%	61%	52%	62%	58%	60%	64%	63%	63%

Inzicht in de zes factoren die aan het begin van de werkloosheid de kans op werkhervatting bij oudere werkzoekenden voorspellen, biedt ook inzicht in de vraag wie dienstverlening nodig heeft en op welke belemmerende factoren deze dienstverlening gericht moet worden. Door de voorspellers te vertalen naar een hanteerbaar segmentatie- en diagnose-instrument, kan voor iedere klant worden vastgesteld welke kansen deze heeft op de arbeidsmarkt. Een dergelijk instrument is al voor de totale WW-instroom ontwikkeld (de 'Persoonsverkenner') en wordt in 2012 geïmplementeerd.

4.3 Ontwikkeling van WIA-aanvragen bij ouderen

In deze paragraaf gaan we nader in op de ontwikkeling van de WIA-aanvragen bij ouderen. Dit in relatie tot de ontwikkeling van het aantal oudere voor de WIA verzekerde personen. Hierbij komen de volgende vragen aan de orde:

- Hoe verhoudt de ontwikkeling van het aantal WIA-aanvragen bij ouderen zich tot die bij jongeren en de totale ontwikkeling?
- Komt de ontwikkeling van het aantal WIA-aanvragen bij ouderen overeen met de ontwikkeling van het aantal oudere voor de WIA verzekerde personen?
- Zijn er aanwijzingen dat de samenstelling van de oudere populatie verandert qua belastbaarheid?

Hieronder laten we zien dat het aantal WIA-aanvragen tussen 2007 en 2010⁴⁶ is gestegen. De stijging wordt enerzijds verklaard door een toename van de verzekerde populatie, en de vergrijzing en feminisering hiervan. Anderzijds zien we een toename van de aanvraagkans WIA: het aantal WIA-aanvragen per duizend verzekerde personen steeg. Deze stijging van de WIA-aanvraagkans doet zich met name voor bij 55-plussers.

Meer ouderen en meer vrouwen binnen de voor de WIA verzekerde populatie

WIA-aanvragen in een bepaald kalenderjaar hebben hun oorsprong in het jaar waarin de ziekmelding plaatsvond, namelijk twee jaar ervoor. Zo komen WIA-aanvragen uit 2010 voort uit de voor de WIA verzekerde populatie⁴⁷ in het jaar 2008. Het aantal WIA-verzekerden steeg tussen 2005 en 2008 met 3% (tabel 4.11).

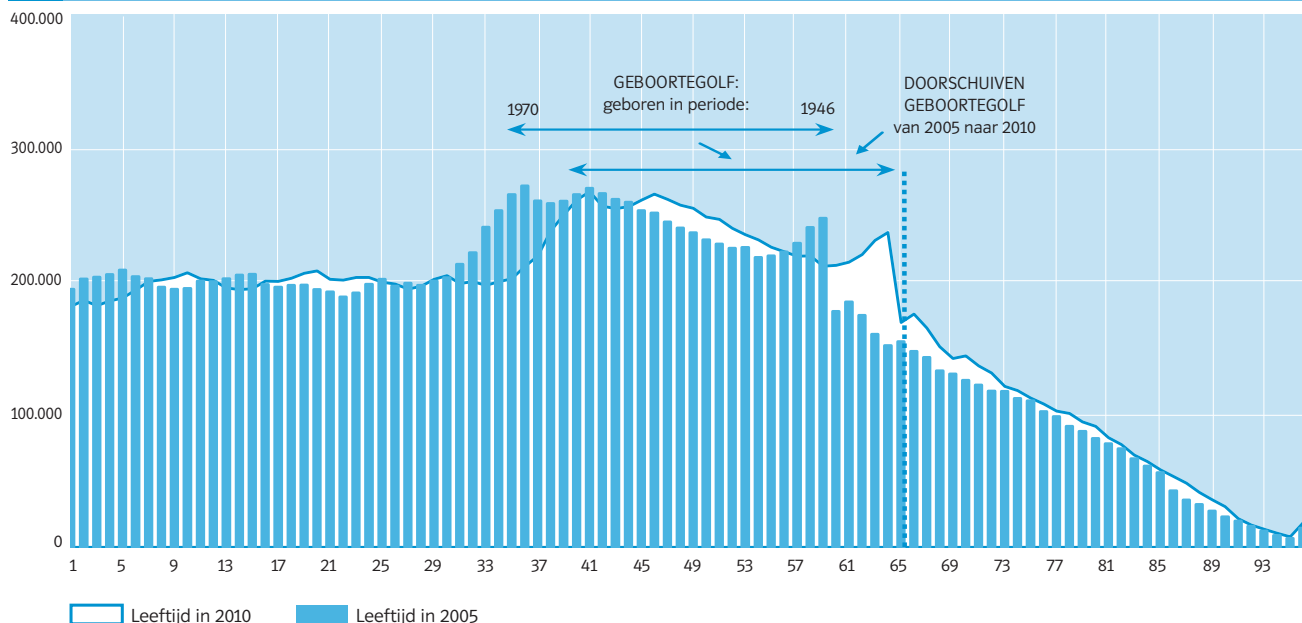
De groei van het aantal verzekerden is niet gelijkmatig verdeeld over de leeftijdsgroepen, noch over mannen en vrouwen. De sterkste groei vinden we in de oudste leeftijdsklasse. Het aantal 55-plussers stijgt bij mannen en vrouwen met respectievelijk 14% en 21%. Bij de vrouwen neemt ook het aantal 45-54-jarigen toe met 10%. Bij de jongeren is er nauwelijks groei en soms zelfs krimp. Belangrijkste oorzaak van deze vergrijzing (en ontgroening) is het doorschuiven van de naoorlogse geboortegolf (figuur 4.6).

		2005	2006	2007	2008	2008 t.o.v. 2005
mannen	t/m 34 jaar	1.477	1.477	1.481	1.492	1%
	35 - 44 jaar	1.034	1.025	1.008	998	-3%
	45 - 54 jaar	888	895	904	915	3%
	55 - 64 jaar	509	525	554	579	14%
	totaal	3.907	3.922	3.947	3.984	2%
vrouwen	t/m 34 jaar	1.384	1.386	1.392	1.405	1%
	35 - 44 jaar	863	865	868	874	1%
	45 - 54 jaar	694	709	736	761	10%
	55 - 64 jaar	287	301	327	349	21%
	totaal	3.228	3.262	3.323	3.389	5%
totaal	7.136	7.184	7.270	7.373	3%	

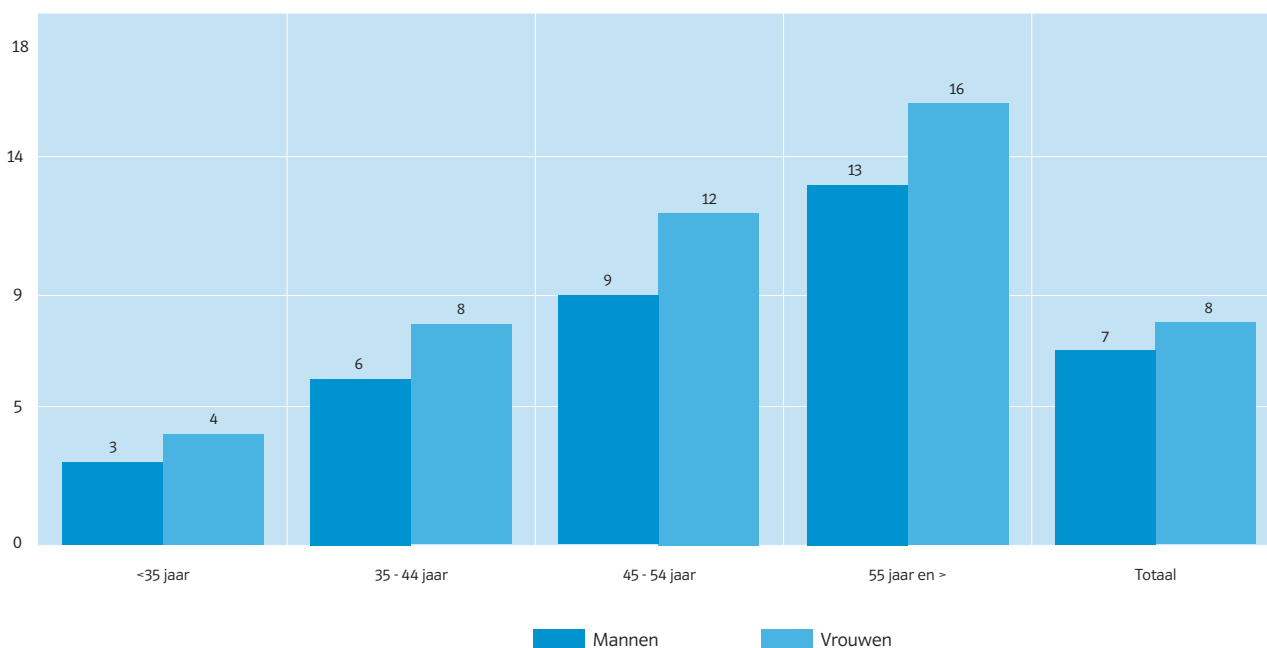
⁴⁶ Voor een nadere analyse van de stijging van de WIA-aanvragen en -instroom verwijzen we naar UKV2011-I en kennismemoranda 'Analyse stijging WIA-instroom I en II' op <http://www.uwv.nl/overuwv/kennis-publicaties/kennis/kwartaalverkenning.aspx>.

⁴⁷ De voor de WIA verzekerde populatie bestaat voor het grootste deel uit werknemers met een vast of tijdelijk dienstverband en uitzendkrachten. Daarnaast zijn ook werklozen en een aantal kleinere groepen verzekerd, zoals stagiaires en oproepkrachten, al dan niet onder voorwaarden.

Figuur 4.6 Nederlandse bevolking⁴⁸ naar leeftijd in 2005 en 2010



Figuur 4.7 Aantal WIA-aanvragen per 1.000 WIA-verzekerden in 2010 naar leeftijd en geslacht



Daarnaast spelen de maatregelen een rol die getroffen zijn om de arbeidsparticipatie van ouderen te stimuleren. Bij de vrouwen is ook het doorschuiven van de leeftijdscohorten met een hogere arbeidsparticipatie van belang. Vrouwen zijn als generatie bezig met een soort inhaalrace. Het effect hiervan is vooral in de oudere leeftijdsklassen zichtbaar: een sterkere stijging van het aantal vrouwelijke dan mannelijke WIA-verzekerden in de leeftijd van 45-54 jaar en vooral 55-64 jaar.

De vergrijzing/ontgroening en feminisering van de voor de WIA verzekerde populatie is van invloed op de omvang van het aantal WIA-aanvragen. Ouderen en vrouwen hebben een grotere kans om langdurig ziek te worden

dan jongeren respectievelijk mannen. We zien dan ook bij ouderen en vrouwen een hogere kans op een WIA-aanvraag (figuur 4.7). Een en ander houdt in dat het totaal aantal WIA-aanvragen hoger zal zijn naarmate meer ouderen en vrouwen vertegenwoordigd zijn binnen de populatie WIA-verzekerden.

De WIA-aanvraagkans is tussen 2007 en 2010, zowel bij mannen als vrouwen, in elke leeftijdsklasse gestegen (tabel 4.12)⁴⁹. De grootste stijging van de WIA-aanvraagkans vinden we zowel bij mannen als vrouwen in de oudste leeftijdsklasse, respectievelijk 45% en 53%. Deze toename van de WIA-aanvraagkans bij ouderen zagen we ook al tussen 2007 en 2009, hoewel minder groot.

⁴⁸ Basisgegevens: CBS Statline; bewerkt en grafische weergave: UWV SBK Kenniscentrum.

⁴⁹ Tabel 4.12 suggereert dat de WIA-aanvraagkans (feitelijk is hier gerekend met WIA-claimbeslissingen) tussen 2009 en 2010 zeer sterk is gestegen. Dit is echter deels een administratief artefact: in 2009 zijn vertragingen in de afhandeling van claimaanvragen opgetreden, in 2010 is een inhaalslag gemaakt. Feitelijk is al sinds 2009 sprake van een groei in de WIA-aanvraagkans. Bij een normale afhandelingssnelheid van de aanvragen had tabel 4.12 voor 2009 al hogere en voor 2010 lagere aanvraagkansen laten zien.

Tabel 4.12 Ontwikkeling WIA-aanvraagkans
(= aantal WIA-aanvragen per 1.000 verzekerde personen) per geslacht en leeftijdsklasse

		WIA-aanvraagkans in:				2009	2010
		2007	2008	2009	2010	t.o.v. 2007	t.o.v. 2007
mannen	t/m 34 jaar	2,1	1,9	1,9	2,8	-8%	34%
	35 - 44 jaar	4,5	4,6	4,5	6,3	1%	40%
	45 - 54 jaar	6,4	6,8	7,1	9,0	11%	40%
	55 - 64 jaar	9,1	10,0	10,3	13,2	13%	45%
	totaal	4,6	4,8	4,9	6,6	7%	43%
vrouwen	t/m 34 jaar	3,5	3,5	3,5	4,4	0%	27%
	35 - 44 jaar	6,0	6,5	6,3	8,4	4%	39%
	45 - 54 jaar	8,8	9,7	9,7	12,1	10%	38%
	55 - 64 jaar	10,6	12,1	12,4	16,2	17%	53%
	totaal	5,9	6,4	6,5	8,4	9%	41%
totaal		5,2	5,5	5,6	7,4	8%	42%

Mogelijk is er een verband met de in 2008 ontstane economische crisis. Voor personen die in economische hoogtijdagen ondanks ziekte/handicap 'binnenboord' kunnen worden gehouden, is er in tijden van crisis en door besparingen/reducties die erop volgen zowel bij de eigen werkgever als bij andere werkgevers wellicht minder ruimte om deze minder belastbare personen te (her) plaatsen. Dit betreft dan de totale populatie, maar ouderen wellicht in sterkere mate. Misschien ook dat, door het wegvallen van vervroegde uittreederegelingen, de toenemende arbeidsparticipatie bij 55-plussers gepaard gaat met een kwalitatieve verandering van de populatie: waren het vroeger vooral de 'sterkeren' die nog aan het arbeidsproces bleven deelnemen (*healthy worker-effect*), tegenwoordig zijn dat mogelijk ook minder sterken (omgekeerd *healthy worker-effect*) met een navenant hogere kans op een WIA-aanvraag. Wellicht dat hierbij ook de aard van de werkzaamheden en arbeidsomstandigheden een rol spelen. Het is mogelijk dat personen die nu, door het wegvallen van bijvoorbeeld VUT-regelingen, genoopt zijn te blijven werken, meer belastend werk verrichten of dit zo ervaren, dan degenen die vroeger, ondanks bijvoorbeeld VUT-regelingen, op eigen initiatief bleven doorwerken.

Conclusies

In deze paragraaf hebben we laten zien dat de aanvraagkans WIA onder ouderen relatief hoog ligt. Hiernaast is te zien dat de aanvraagkans meer toeneemt bij ouderen dan bij jongeren. Vrouwen zijn als generatie bezig met een soort inhaalrace. Het effect hiervan is vooral in de oudere leeftijdsklassen zichtbaar: een sterkere stijging van het aantal vrouwelijke dan mannelijke WIA-verzekerden in de leeftijd van 45-54 jaar en vooral 55-64 jaar. Mogelijk dat bij 55-plussers, naast andere redenen zoals economische crisis, sprake is van een 'omgekeerd *healthy worker-effect*': dit zou veroorzaakt worden doordat tegenwoordig meer dan vroeger ook minder fitte werknemers langer aan het arbeidsproces blijven deelnemen.

4.4 Participatie van ouderen met een arbeidsbeperking

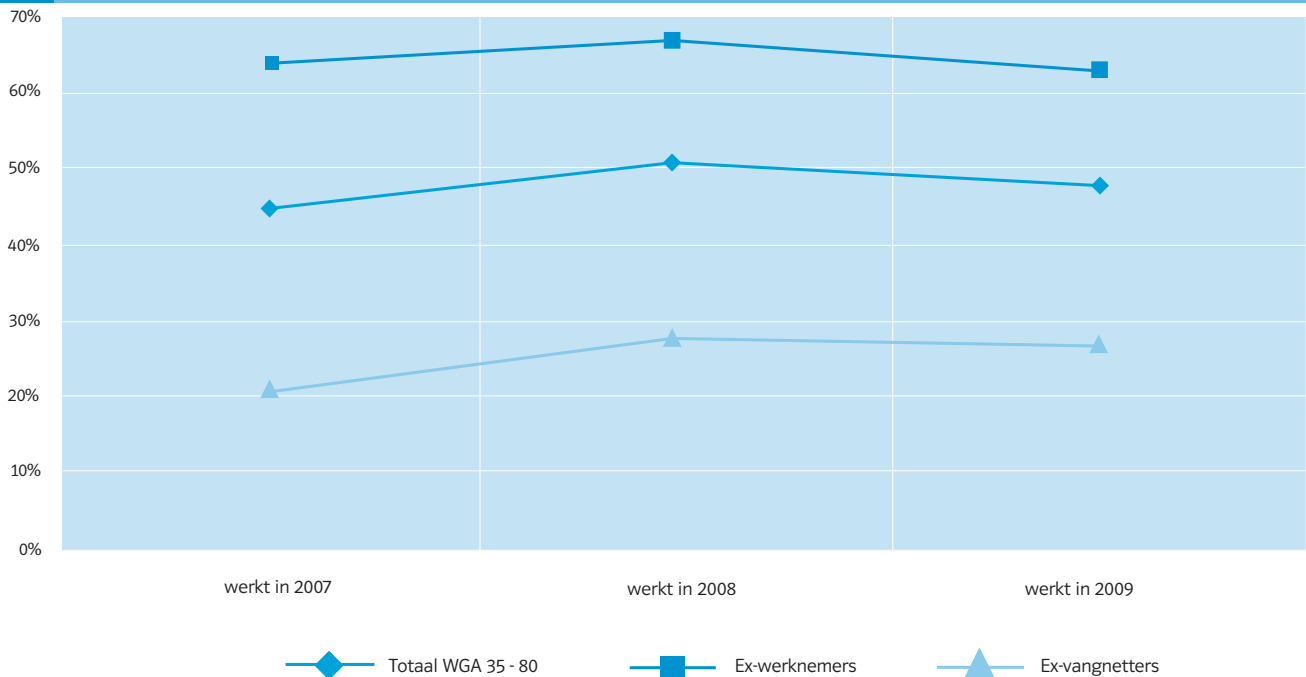
Uit zowel paragraaf 4.1 als 4.2 blijkt dat de mate van werkhervatting na een periode van werkloosheid afneemt naarmate de leeftijd stijgt. Eenzelfde verband zien we voor gedeeltelijk arbeidsbeperkten zonder vast dienstverband gedurende de ziekteperiode. De hoogte van de arbeidsparticipatie van arbeidsbeperkten die wel een dienstverband hebben gedurende de ziekteperiode, verschilt echter nauwelijks tussen leeftijdsgroepen. Daar komt bij dat de arbeidsparticipatie van deze groep aanzienlijk hoger is dan die van arbeidsbeperkten zonder vast dienstverband in de ziekteperiode.

Bovenstaande conclusie kunnen we trekken op basis van de onderliggende paragraaf. De gegevens die gebruikt zijn voor deze bijdrage, zijn afkomstig uit de monitor Arbeidsbeperkten en werk 2007-2009. In deze paragraaf bekijken we in hoeverre oudere, gedeeltelijk arbeidsbeperkten na de WIA-claimbeoordeling, volgend op een twee jaar durende ziekteperiode, (weer) aan het werk zijn. De focus ligt op personen met een arbeidsongeschiktheidspercentage van 35-80, de zogenaamde gedeeltelijk WGA'ers. Van hen wordt verondersteld dat ze (deels) kunnen werken. Tevens besteden we aandacht aan het verschil tussen de zogenaamde 'ex-werknemers', dit zijn arbeidsbeperkten met een vast dienstverband gedurende de gehele ziekteperiode, en 'ex-vangnetters', die geen werkgever hebben in deze periode. Hierbij is speciale aandacht voor de groep ouderen onder hen. Box 4.3 geeft een toelichting op de tweedeling in ex-werknemers en ex-vangnetters.

Box 4.3 Onderscheid tussen ex-werknemers en ex-vangnetters

Binnen de WIA-groep gedeeltelijk WGA'ers maken we onderscheid tussen ex-werknemers en ex-vangnetters. De toevoeging 'ex-' refereert aan hun status tijdens de eerste twee ziektejaren (niet de huidige werksituatie: ex-werknemers kunnen nog steeds aan het werk zijn). De ex-werknemers zijn mensen voor wie de werkgever de eerste twee ziektejaren de re-integratieverantwoordelijkheid en loondoorbetalingsplicht had. Ex-vangnetters zijn mensen die in deze ziekteperiode geen werkgever hadden en daarom onder de vangnet-Ziektewet vielen. Deze groep bestaat voor een groot deel uit uitzendkrachten, zieke WW'ers en werknemers van wie het dienstverband tijdens de ziekte afliep. We maken dit onderscheid vanwege de onderlinge verschillen in de re-integratieverantwoordelijkheid (werkgever versus UWV) en in re-integratiemogelijkheden tijdens de eerste twee ziektejaren en in arbeidsmarktpositie.

Figuur 4.8 Werken in dienstverband, gedeeltelijk WGA'ers¹



¹ Dit betreft nieuwe instromers cumulatief in de periode 2006 t/m medio 2009.

'Vangnet'-groep minder vaak aan het werk dan ex-werknemers

Alvorens in te gaan op de verschillen tussen leeftijds-groepen van arbeidsbeperkten die aan het werk zijn, bekijken we in hoeverre de totale groep gedeeltelijk arbeidsbeperkten na de WIA-beoordeling aan het werk is. Het is relevant om eerst aan de hand van cijfers kort te illustreren wat de problematiek is van zogenaamde ex-werknemers versus ex-vangnetters en wat de leeftijdsopbouw is van de groep gedeeltelijk WGA'ers.

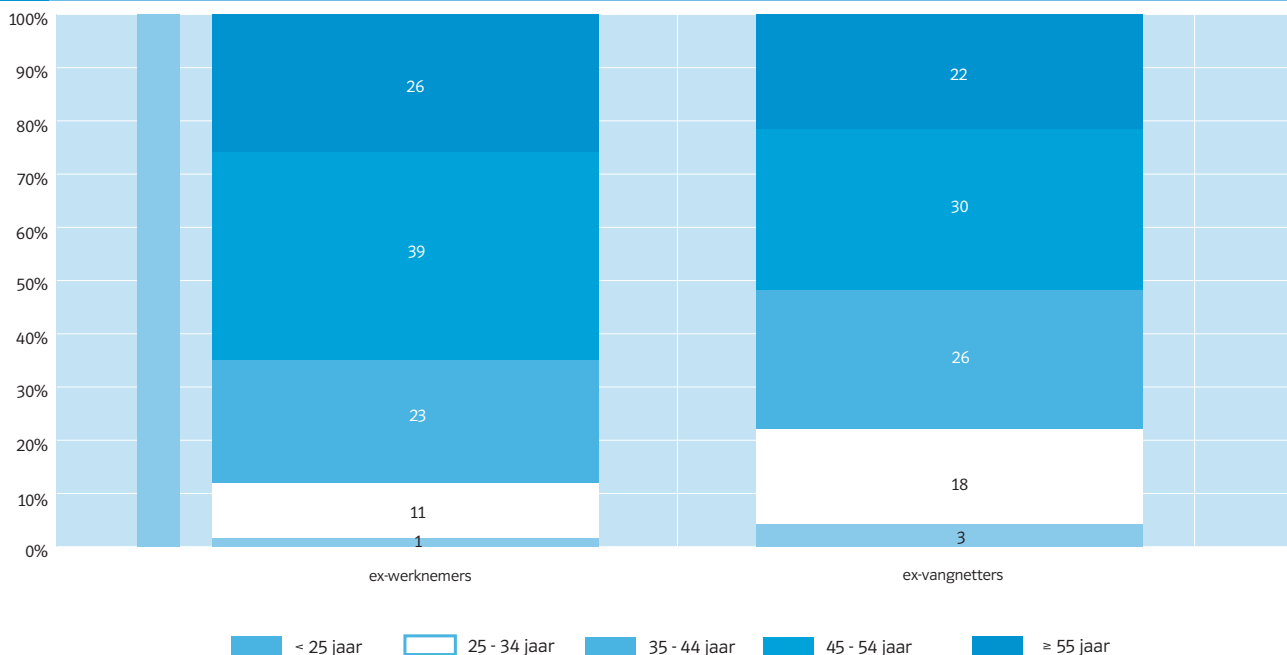
Figuur 4.8 toont het totale percentage gedeeltelijk WGA'ers dat aan het werk was tussen 2007 en 2009. Ten eerste blijkt dat een substantieel deel van de gedeeltelijk arbeidsbeperkten tussen 2007 en 2009 aan het werk was. Verder merken we op dat van deze groep in 2009 minder mensen aan het werk waren dan in 2008, terwijl we tussen 2007 en 2008 juist een stijging zagen. Hieruit kunnen we concluderen dat de verslechterde arbeidsmarkt als gevolg van de economische crisis vanaf eind 2008 ook de groep arbeidsbeperkten lijkt te hebben getroffen.

Naast het aandeel van de totale groep die werkt, laat dezelfde figuur een verdere uitsplitsing zien naar ex-werknemers, die relatief gemakkelijk kunnen re-integreren omdat zij nog een dienstverband hebben gedurende de gehele ziekteperiode, en ex-vangnetters, degenen zonder werkgever gedurende de ziekteperiode. De veronderstelling is dat het gemakkelijker is re-integratieoplossingen te vinden vanuit een bestaand dienstverband dan wanneer men op zoek moet naar een nieuwe werkgever. Dit verschil zien we duidelijk terug in de figuur: personen met een vast dienstverband gedurende de ziekteperiode zijn veel vaker aan het werk dan personen uit de 'vangnet'-groep.

Ex-werknemers zijn ouder dan ex-vangnetters

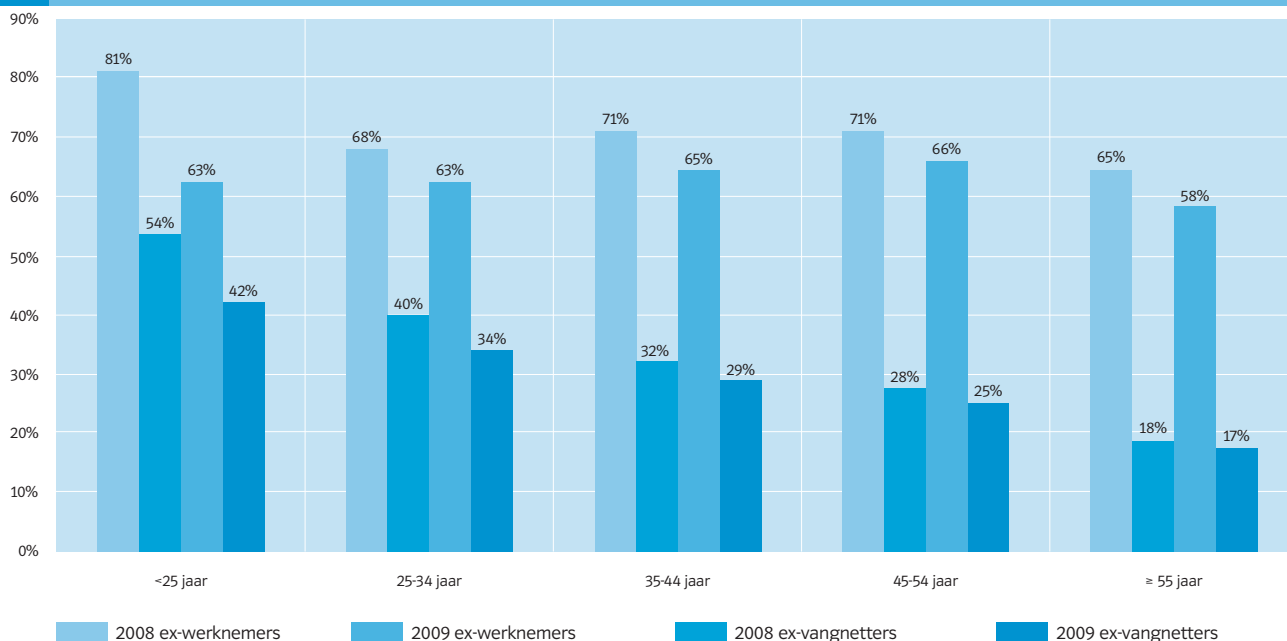
Bekijken we de leeftijdsverschillen binnen de gedeeltelijk WGA'ers binnen de WIA-groep in 2008 en 2009 dan blijkt het aandeel ouderen in de groep ex-werknemers groter dan dat in de 'vangnet'-groep (figuur 4.9). De WGA-groep die bestaat uit ex-werknemers is relatief gezien de oudste groep: in 2009 is 65% van hen boven de 45 jaar, meer dan een kwart is 55 jaar of ouder.

Figuur 4.9 Gedeeltelijk WGA'ers naar leeftijdsgroepen, 2009¹



¹ Dit betreft nieuwe instromers cumulatief in de periode 2006 t/m medio 2009.

Figuur 4.10 Aandeel werkende gedeeltelijk WGA'ers naar leeftijd¹



¹ Dit betreft nieuwe instromers cumulatief in de periode 2006 t/m medio 2009.

Lage arbeidsdeelname van ouderen uit 'vangnet'-groep

De logische vervolgvraag is nu in hoeverre leeftijd een rol speelt bij werken of werkhervatting onder arbeidsbeperkten. Hier blijkt een duidelijk verschil tussen oudere werknemers met een vast dienstverband tijdens de ziekteperiode en de 'vangnet'-groep. De ouderen afkomstig uit het vangnet zijn het minst vaak aan het werk na instroom in de WGA. Dit laten we zien in figuur 4.10. In deze figuur is het aandeel gedeeltelijk WGA'ers dat werkte in 2008 en 2009, uitgesplitst naar ex-werknemers. Voor alle leeftijdsgroepen zien we een daling in het aandeel werkenden tussen 2008

en 2009. Bij de oudere leeftijdsgroep is dit verschil kleiner dan bij de jongere groep.

Wanneer we kijken naar het aandeel WGA'ers met een vast dienstverband gedurende de ziekteperiode, dan blijkt dat voor hen leeftijd geen grote rol speelt bij werken. In alle leeftijdsgroepen was in 2009 ongeveer twee derde aan het werk, alleen de 55-plussers in wat mindere mate. Het is waarschijnlijk dat het hier veelal gaat om werkbehoud bij de werkgever waar men ziek werd. Dit impliceert dat leeftijd nauwelijks bepalend is voor de

bereidheid en de mogelijkheden van de werkgever om een medewerker met functieaanpassingen in dienst te houden. Bij het vinden van nieuw werk lijkt leeftijd wel een rol te spelen voor werknemers met een arbeidsbeperking. Bij de 'vangnet'-groep zien we namelijk wel een sterk verschil in werkhervatting naar leeftijd. Het aandeel dat het werk hervat, neemt aanzienlijk af met het stijgen van de leeftijd. De groep ouderen onder hen re-integreert in zeer beperkte mate weer naar werk. Zo was 42% van de personen onder de 25 jaar aan het werk in 2009, tegenover een kwart van de 45- tot 54-jarigen en 17% van de 55-plussers. Een vergelijkbaar patroon tussen leeftijd en werkhervatting zagen we in eerdere paragrafen over personen met een WW-uitkering.

In de monitor Arbeidsbeperkten en werk 2007-2009 worden meerdere WIA-groepen vergeleken op arbeidsparticipatie. Zo ook de groep die minder dan 35% arbeidsongeschikt (de 35-minners) is bevonden en geen recht heeft op een uitkering op grond van de WIA. Personen in deze groep kunnen ook ernstige beperkingen hebben, maar worden geacht te kunnen werken. Voor deze groep zien we vergelijkbare uitkomsten als bij de gedeeltelijk WGA-groep: zij zijn in vergelijkbare mate (weer) aan het

werk: leeftijd speelt nauwelijks een rol bij werken als het gaat om de ex-werknemers, terwijl het aandeel ex-vangnetters dat het werk hervat, afneemt naarmate de leeftijd vordert.

Conclusie

Arbeidsbeperkten (gedeeltelijk WGA'ers) met een vast dienstverband zijn na een periode van langdurige ziekte en instroom in de WIA relatief vaak aan het werk. Dit geldt zowel voor jongere als voor oudere WGA'ers: de hoogte van de arbeidsparticipatie verschilt nauwelijks tussen de leeftijdsgroepen. Blijkbaar speelt leeftijd geen rol in de bereidheid van werkgevers om arbeidsbeperkten in dienst te houden. Leeftijd lijkt wel een rol te spelen bij de bereidheid om werknemers met een beperking aan te nemen. Het beeld voor de WGA'ers die uit het vangnet afkomstig zijn, onder wie veel voormalige flexwerkers en werklozen, ziet er namelijk heel anders uit. In deze 'vangnet'-WGA-groep is de kans op werk niet alleen veel kleiner, maar ook nog eens sterk leeftijdsgebonden. Oudere WGA'ers uit het vangnet blijken na de WIA-beoordeling nauwelijks aan het werk te komen. In paragraaf 4.1 zagen we eenzelfde relatie tussen leeftijd en werkhervatting voor WW'ers.

5. De bevordering van arbeidsparticipatie

Oudere werkzoekenden hebben minder kans om op een sollicitatiegesprek te worden uitgenodigd dan jonge werkzoekenden (paragraaf 5.1). Ouderen zijn dus meer afhankelijk van andere manieren waarop zij zich aan werkgevers kunnen presenteren. Bedrijfsadviseurs en werkcoaches van UWW WERKbedrijf hebben de ervaring dat een combinatie van een persoonlijke benadering richting de werkgever, betrouwbare en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening, en het aanbieden van een cv van een goed gemotiveerde oudere het beste werkt om ouderen bij werkgevers te introduceren. De UWW-medewerkers hebben de ervaring dat dit het best lukt in het midden- en kleinbedrijf. Een proefplaatsing wordt door hen gezien als het belangrijkste instrument om een werkgever over te halen een oudere werkzoekende aan te nemen. Bedrijfsadviseurs en werkcoaches vinden communicatieve en commerciële vaardigheden, klantgerichtheid, luisteren, en goed kunnen netwerken de belangrijkste competenties waarover zij moeten beschikken.

De door iemand zelf ervaren gezondheid (gezondheidsbeleving) blijkt een centralere rol te spelen bij werkloosheid en werkzoekgedrag dan zijn of haar objectiveerbare aandoeningen of beperkingen (paragraaf 5.2). De gezondheidsbeleving van ouderen en van UWW-klantgroepen zonder werk is doorgaans negatiever dan die van andere groepen. Andere factoren die een negatieve gezondheidsbeleving voorspellen, zijn een gebrek aan grip op het eigen leven, gebrek aan sociale steun, financiële problemen en een niet-Nederlandse achtergrond. Naast interventies gericht op een negatieve gezondheidsbeleving die kunnen worden toegepast bij alle klantgroepen, bevelen uitvoerende professionals aan om bij specifieke klantgroepen specifieke aanvullende interventies in te zetten, bijvoorbeeld door bij klanten met recent gezondheidsverlies (een groep die waarschijnlijk veel ouderen bevat) in te gaan op het verwerken hiervan.

5.1 Werkgeversbenaderingen door bedrijfsadviseurs en werkcoaches van UWW

Werkgevers staan relatief negatief tegenover het aannemen van oudere werkzoekenden. Ouder worden staat in de perceptie van werkgevers gelijk aan een lagere productiviteit, hogere loonkosten, geringere flexibiliteit, een lagere belastbaarheid, een verhoogd risico op ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid en verouderde kennis. Eenmaal werkloos hebben oudere werknemers daarom een grote kans langdurig werkloos te worden. De arbeidsparticipatie van ouderen is de laatste jaren weliswaar toegenomen⁵⁰, maar is nog steeds laag in vergelijking met jongere leeftijdsgroepen.

Werkgevers zijn op de hoogte van de vergrijzing en de mogelijkheid dat deze vergrijzing op termijn kan leiden tot krapte op de arbeidsmarkt doordat meer mensen zullen uittrekken dan instromen. Werkgevers ervaren echter in veel gevallen nog geen urgentie om ouderen als een belangrijk arbeidspotentieel te zien. Zoals in hoofdstuk 3.1 ook al aan de orde kwam, zien nog weinig werkgevers het werven van oudere werknemers als een belangrijke oplossing voor de te verwachten kraptes in de personeelswerving. De lage arbeidsparticipatie van ouderen kan niet alleen op het conto van werkgevers worden geschreven. Zij is mede het gevolg van een beleid dat lange tijd gericht is geweest op vroegtijdig vertrek van ouderen. Een aantal belangrijke beleidswijzigingen, zoals het afschaffen van de VUT en het financieel minder aantrekkelijk maken van uittreedroutes als prepensioen, hebben het langer doorwerken onder ouderen gestimuleerd. Daardoor is de arbeidsparticipatie van ouderen toegenomen. De arbeidsmarktperspectieven van oudere werkzoekenden blijven

echter deels afhankelijk van het wervings- en aannamebeleid van werkgevers. De vraag is hoe we werkgevers bereid kunnen vinden om (meer) ouderen in dienst te nemen en welke werkgeversbenaderingen door UWW daarvoor goede kansen bieden.

Kenniscentrum UWW en UWW WERKbedrijf hebben een kwalitatief onderzoek laten uitvoeren onder bedrijfsadviseurs en werkcoaches van UWW naar werkgeversbenaderingen gericht op werkloze werkzoekende 45-plussers⁵¹, zie box 5.1. De volgende vragen lagen hieraan ten grondslag: hoe moet UWW werkgevers benaderen? Hoe herkennen de professionals van UWW kansen voor ouderen, op welke wijze kunnen zij het selectiegedrag van werkgevers beïnvloeden en welke middelen zetten zij hiervoor in? Het eerste deel van dit onderzoek betrof een literatuuronderzoek. Uit die literatuur bleek een aantal algemene factoren te destilleren die als voorwaarden worden gezien voor een succesvolle werkgeversbenadering. Persoonlijk contact, vakkennis, goede communicatie en snelheid van handelen door de bemiddelaar worden als belangrijk gezien. Vakkennis houdt niet alleen in kennis van de branche, het bedrijf van de werkgever en de vacature(s), maar ook kennis van het instrumentarium aan mogelijkheden dat kan worden ingezet om de plaatsing van een oudere te faciliteren⁵². Het succes van een werkgeversbenadering die gericht is op ouderen wordt mede bepaald door de bekwaamheid van de bemiddelaar om in te spelen op eventuele negatieve percepties bij de werkgever en deze om te buigen in een positieve houding. Goede commerciële vaardigheden kunnen hierbij zeer behulpzaam zijn. Meerdere studies benadrukken verder dat een juiste voorselectie van geschikte kandidaten die

⁵⁰ Zie hiervoor ook hoofdstuk 2.3.

⁵¹ SEOR (2011). Werkgeversbenadering bedrijfsadviseurs UWW in relatie tot ouderen. Eindrapport. Rotterdam.

⁵² Zie vorige voetnoot.

Box 5.1 Onderzoek naar werkgeversbenaderingen bedrijfsadviseurs en werkcoaches

Het onderzoek is in twee fasen uitgevoerd. In de eerste fase is de literatuur over werkgeversbenaderingen en ouderen verkend en zijn met bedrijfsadviseurs van UWV WERKbedrijf oriënterende gesprekken gevoerd. In de tweede fase zijn 33 bedrijfsadviseurs en 26 werkcoaches⁵³ van UWV WERKbedrijf geïnterviewd over een groot aantal thema's met betrekking tot de werkgeversbenadering gericht op ouderen zoals deze in de praktijk vorm krijgt⁵⁴.

aansluit op de wensen en beelden van de werkgever essentieel is in een succesvolle werkgeversbenadering. Ervaringen die hiermee zijn opgedaan door de werkgever zijn vaak zeer bepalend voor de bereidheid tot verdere samenwerking.

Vier routes naar de werkgever

Van de werkgevers met wie de geïnterviewde bedrijfsadviseurs en werkcoaches contacten onderhouden, is iets meer dan de helft op initiatief van de bedrijfsadviseurs en werkcoaches benaderd. De bedrijfsadviseurs doen dat overigens vaker dan de werkcoaches; de laatsten worden vaker door de werkgevers benaderd. Bedrijfsadviseurs benaderen vooral de grotere bedrijven, werkcoaches hebben vooral contact met het midden- en kleinbedrijf.

Er kunnen in de praktijk vier routes worden onderscheiden om werkgevers te benaderen. De eerste route wordt gevormd door werkgevers- en branchenetwerken. Deze worden door vrijwel alle bedrijfsadviseurs min of meer regelmatig bezocht om contacten met werkgevers te leggen. De insteek is om bewust naar werkgevers te zoeken van wie wordt vermoed dat zij klanten uit de UWV-populatie van werkzoekenden willen plaatsen. Een van de manieren is op zoek te gaan naar werkgevers die sociaal werkgeverschap hoog in het vaandel hebben staan. Een tweede route is die van de koude acquisitie. Hierbij bezoekt een werkcoach 'spontaan' een werkgever. Dergelijke bezoeken bereiden werkcoaches goed voor door uit te pluizen welke werkgevers vacatures hebben, informatie over bedrijven te verzamelen en te onderzoeken wie de meest voor de hand liggende contactpersoon is binnen elk bedrijf. Deze strategie werkt vooral goed in sectoren en bedrijven met een informeel karakter, zoals het midden- en kleinbedrijf in de horeca, de bouw en het vervoer. Een derde en belangrijke route was tot voor kort de deeltijd-WW. Werkgevers zochten hierbij zelf het contact met UWV WERKbedrijf. De bedrijfsadviseurs vervulden in deze route vooral een adviserende rol naar de werkgever, met voorlichting over de regeling, de voorwaarden en de scholingsverplichting. Met veel van deze werkgevers onderhouden de bedrijfsadviseurs nog steeds contact, waardoor hun netwerk is uitgebreid. Een vierde route is de directe bemiddeling door werkcoaches en soms door bedrijfsadviseurs. Zij gaan daarbij uit van een werkzoekende klant, gaan na welk type functie deze ambieert, wat zijn of haar vaardigheden en competenties zijn, en zoeken op basis hiervan direct contact met een werkgever die een vacature heeft.

Vrijwel alle geïnterviewde bedrijfsadviseurs en werkcoaches zijn het erover eens dat direct *face-to-face*-contact met de werkgever het allerbelangrijkste is in het onder-

houden van de relatie en van een netwerk. Maar zij ervaren ook dat dit tijdrovend is en dat het er in de praktijk regelmatig bij inschiet. Ook al is er een goede basis gelegd voor het contact, dan nog blijft het belangrijk de werkgever regelmatig te bezoeken om te zien, te ruiken en te proeven wat op de werkvloer speelt. Ook wanneer werkgevers geen vacatures hebben, vindt een deel van de bedrijfsadviseurs en werkcoaches het belangrijk de relatie te blijven onderhouden. Want als de relatie goed is en er op andere terreinen advies kan worden gegeven (zoals advisering over ontslag of over de Wet poortwachter), dan verwachten de bedrijfsadviseurs en werkcoaches dat deze werkgevers ambassadeurs kunnen worden die andere werkgevers die wel vacatures hebben, over kunnen halen contact te zoeken met UWV.

Aannamebeleid van werkgevers is beperkt beïnvloedbaar

Het wervings- en selectiegedrag van werkgevers is volgens de meerderheid (59%) van de geïnterviewde bedrijfsadviseurs en werkcoaches enigszins beïnvloedbaar. Een vijfde vindt dat dit selectiegedrag sterk beïnvloedbaar is. Een van de thema's in het onderzoek gaat over de wijze waarop en de situaties waarin het selectiebeleid van werkgevers te beïnvloeden is. Daaruit zijn een aantal rode draden te halen.

Relatiebeheer

Een goed en intensief relatiebeheer is volgens de bedrijfsadviseurs en werkcoaches van essentieel belang om invloed uit te kunnen oefenen op het selectiegedrag van werkgevers. Een persoonlijk contact met de werkgever en herhaalde bedrijfsbezoeken zijn hiervoor nodig. Het zijn vooral werkgevers met wie in de loop van de tijd een goed contact is opgebouwd en met wie een vertrouwensband is ontstaan, die zich laten beïnvloeden. Om zover te kunnen komen, moet de bedrijfsadviseur of werkcoach het bedrijf en de bedrijfscultuur in kwestie kennen, in het verleden goede afspraken hebben kunnen maken met de werkgever en die zijn nagekomen. Wanneer er eenmaal een vertrouwensband is en de werkgever via de bedrijfsadviseur of werkcoach al eens eerder een oudere werkzoekende naar tevredenheid heeft aangenomen, dan is zo'n werkgever volgens de geïnterviewden sneller bereid om dat opnieuw te doen.

Bedrijfs grootte

Volgens de ervaring van de bedrijfsadviseurs en werkcoaches zijn kleine(re) bedrijven sterker te beïnvloeden in het selectie- en aannamebeleid dan grote bedrijven. De reden is dat bij kleine bedrijven de lijnen met de directeur, de eigenaar, of de HRM-functionaris – kortom degene die beslist – kort en direct zijn. Er zijn dan meer mogelijkheden voor direct persoonlijk contact met de

⁵³ Dit betreft werkcoaches op werkgeversservicepunten, die naast de bemiddeling van werkzoekenden ook contacten met werkgevers onderhouden.

⁵⁴ In deze UKV-bijdrage worden enkele eerste bevindingen van het onderzoek weergegeven.

werkgever en voor de introductie van een oudere kandidaat. Ouderen hebben vaak te maken met een negatieve perceptie of een vooroordeel bij de werkgever als het om hun leeftijd gaat. Zij zullen het vaker dan jongeren moeten hebben van een direct persoonlijk contact met de werkgever om de 'klik' mogelijk te maken. Deze 'brugmatching' waarbij door persoonlijk contact en het aanprijzen van de kandidaat bij de werkgever vooroordelen over oudere werkzoekenden kunnen worden weggenomen, wordt als erg succesvol gezien. De mogelijkheden hiervoor zijn volgens de geïnterviewden iets groter bij kleinere bedrijven. In hoofdstuk 4.1 kwam ook naar voren dat 55-plussers die het werk hervatten relatief vaker dan jongere baanvinders aan de slag gaan bij kleine en middelgrote bedrijven.

Leeftijdopbouw van het zittend personeel

De meningen van de geïnterviewde bedrijfsadviseurs en werkcoaches over het belang van de leeftijdsopbouw van het zittend personeel verschillen. Bedrijven met een vergrijsd personeelsbestand hebben te maken met een vervangingsvraag en kunnen hierdoor openstaan voor adviezen en voorstellen van UWV. Is de gemiddelde leeftijd hoog, dan kan dat een voordeel zijn voor oudere werkzoekenden (de werkgever is immers bekend met oudere werknemers en kan de kwaliteiten van ouderen goed inschatten). Daar staat tegenover dat de werkgever mogelijk juist wil verjongen en bewust geen ouderen wil. Omgekeerd kan in een bedrijf met voornamelijk jongere werknemers een oudere werknemer met zijn ervaring soms een betere balans en stabiliteit bewerkstelligen. Het komt in deze situaties aan op de adviesvaardigheden van de bedrijfsadviseur of coach, zijn contact met de werkgever en zijn kennis van de bedrijfscultuur om in te schatten of hier kansen voor ouderen worden gezien en benut.

Sector en type functie

Bij bedrijven in de technische sectoren is vooral relevante vakkennis van belang voor de werkgever. De ervaring van bedrijfsadviseurs en werkcoaches is dat werkgevers in deze sectoren minder letten op leeftijd en meer kijken naar opleiding, vakkennis en werkervaring. De mogelijkheden voor ouderen zijn volgens hen hier groter. Ook in de sector gezondheidszorg zien de geïnterviewde bedrijfsadviseurs en werkcoaches mogelijkheden voor ouderen in het licht van de te verwachten tekorten aan personeel. Soms hangt de mogelijkheid om ouderen te plaatsen echter af van de specifieke invulling binnen een branche. Bedrijven die zich richten op oudere klanten, kunnen een voorkeur hebben voor oudere werknemers, omdat die beter aansluiten bij hun klantenbestand. Functies waarvoor ervaring en stabiliteit worden gevraagd (zoals taxichauffeur en beheerder van een jongeren-centrum), zijn volgens de bedrijfsadviseurs en werkcoaches vaak geschikter voor ouderen en bieden – zo leert de ervaring – hun dan ook kansen.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Werkgevers die maatschappelijk verantwoord ondernemen hoog in het vaandel hebben staan, zijn volgens de geïnterviewde bedrijfsadviseurs en werkcoaches wat meer dan andere te beïnvloeden wanneer het gaat om het

aannemen van ouderen. Vaak gaat het om grote ondernemingen waar UWV convenanten mee heeft afgesloten. Grotere bedrijven denken volgens de bedrijfsadviseurs en werkcoaches ook meer na over de lange termijn. De geïnterviewde bedrijfsadviseurs en werkcoaches zien de vaardigheid tot het herkennen van werkgevers die het belang inzien van een goede balans in de personeelssamenstelling en die openstaan voor werkervaringsplaatsen als een belangrijke kwaliteit van een werkgeversbenadering. Deze vaardigheid kan leiden tot een verhoogde plaatsing van ouderen. Ook in het geval van maatschappelijk verantwoord ondernemen gaat het er echter altijd om de werkgever aan de juiste kandidaat te helpen qua vaardigheden, competenties en motivatie, ongeacht de leeftijd van de betrokken werkzoekende.

Proefplaatsing als belangrijkste instrument

Bedrijfsadviseurs en werkcoaches beschikken over verschillende instrumenten om het selectiegedrag van werkgevers te beïnvloeden. Deze instrumenten worden in verschillende mate ingezet en er wordt ook een verschillend belang aan gehecht. Voor zover instrumenten aan de orde komen in gesprekken met de werkgever, staat de proefplaatsing bovenaan. Verreweg de meesten van de geïnterviewde bedrijfsadviseurs en werkcoaches (88%) brengen een proefplaatsing ter sprake in hun contacten met werkgevers wanneer het gaat over ouderen. Een proefplaatsing levert volgens bijna alle betrokkenen een belangrijke bijdrage aan de mogelijkheid een werkgever over te halen een oudere werkzoekende aan te nemen en wordt dan ook als erg effectief gezien. Het succes ervan wordt verklaard door het feit dat de werkgever zonder extra kosten de kwaliteit van een oudere werknemer kan beoordelen en kan ervaren hoe hij in het bedrijf werkt en past. Na de proefplaatsing worden de premiekorting voor ouderen en de loonkostensubsidie het meest genoemd als succesvolle instrumenten. Twee derde van de bedrijfsadviseurs en werkcoaches brengt deze instrumenten ter sprake in hun contacten met werkgevers.

Over de toepassing van instrumenten wordt verschillend gedacht. De meerderheid van de werkcoaches en in iets mindere mate de bedrijfsadviseurs zien de instrumenten als belangrijk en noodzakelijk en als onderdeel van een succesvolle werkgeversbenadering om het selectiebeleid ten gunste van oudere werkzoekenden te beïnvloeden. Een klein deel van de bedrijfsadviseurs en de coaches stelt de instrumenten juist niet aan de orde, omdat zij vinden dat de werkgever er sowieso van overtuigd moet zijn dat de voorgestelde kandidaat een goede match is voor zijn vacature. Alleen wanneer de werkgever een laatste zetje nodig heeft, brengen zij de mogelijkheid van een instrument ter sprake. Ongeacht of een instrument wordt ingezet, zijn alle betrokkenen er echter van overtuigd dat het in eerste instantie gaat om de kwaliteit van de (oudere) kandidaat en om een goede match tussen werkzoekende en werkgever.

Conclusie: wat draagt bij aan een succesvolle werkgeversbenadering gericht op ouderen?

Oudere werkzoekenden hebben minder kans op een sollicitatiegesprek te worden uitgenodigd dan jongere. Ouderen zijn dus meer afhankelijk van andere manieren waarop zij in contact kunnen komen met werkgevers. Bedrijfsadviseurs en werkcoaches van UWV hebben overwegend de ervaring dat zij werkgevers enigszins kunnen beïnvloeden in hun selectie- en wervingsgedrag. Deze beïnvloeding heeft alleen kans van slagen als de UWV-medewerker een persoonlijke benadering kiest richting de werkgever, betrouwbare en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening levert aan de werkgever en een concreet cv van een goed gemotiveerde oudere kan aanbieden, die eventueel bereid is een stapje terug te doen ten opzichte van zijn oude salaris. De UWV-medewerkers hebben de ervaring dat dit vaker lukt in het midden- en kleinbedrijf.

Communicatieve vaardigheden, klantgerichtheid, met oprechte interesse kunnen luisteren naar de situatie van de werkgever en een snelle afhandeling van diens vraag zijn door de geïnterviewden de vier meest genoemde competenties waarover een bedrijfsadviseur of een werkcoach van UWV moet beschikken. De meest essentiële competentie is die om een netwerker te kunnen zijn, effectieve lijnen en verbindingen met werkgevers te kunnen vinden en die te onderhouden. Maar ook arbeidsmarkt- en bedrijfskennis, competenties als 'gedoseerde' assertiviteit en empathisch vermogen worden door de bedrijfsadviseurs en werkcoaches vaak genoemd. Daarnaast zien de geïnterviewde bedrijfsadviseurs en werkcoaches commerciële en ondernemingsvaardigheden (marketing, verkoop, assertiviteit) als een belangrijke competentie in het contact met de werkgever. Onder meer deze commerciële vaardigheden moeten volgens de geïnterviewden versterkt worden.

Wanneer een werkgever een oudere werkzoekende en diens kwaliteiten kan zien en deze op zijn beurt de kans krijgt zich te presenteren bij de werkgever, is volgens de geïnterviewde bedrijfsadviseurs en werkcoaches de kans groter dat vooroordelen bij de werkgever wegvallen. Daarom is de proefplaatsing zo'n belangrijk instrument in een succesvolle werkgeversbenadering. De werkgever kan daarbij worden gewezen op financiële voordelen wanneer hij een oudere aanneemt (zoals premiekorting). Dit functioneert echter alleen als 'laatste zetje'.

Een goede houding en motivatie van de werkzoekende wordt door de bedrijfsadviseurs en werkcoaches als een belangrijke factor in een succesvolle werkgeversbenadering gezien. Een onvoldoende presentatie of geringe motivatie verkleint niet alleen de kans van de werkzoekende, maar heeft ook haar weerslag op de relatie die is opgebouwd met de werkgever. Kandidaten moeten dus zorgvuldig worden geselecteerd en geïntroduceerd bij de werkgever. Waar het om gaat, is de werkgever aan de juiste persoon te helpen qua vaardigheden, competenties en motivatie, ongeacht de leeftijd van de betrokken werkzoekende, en eventuele onterechte vooroordelen bij de werkgever die de keuze van de beste kandidaat in de weg kunnen staan, weg te nemen.

De vraag is daarbij wel hoe de inspanning van het onderhouden van een breed netwerk van contacten met werkgevers zich verhoudt tot de mate van succes bij het plaatsen van oudere werkzoekenden. Deze twee factoren zullen in een tijd van onzekerheid over budgetten goed tegen elkaar moeten worden afgewogen. Hierbij moet men wel in het achterhoofd houden dat minder budget voor de beschreven werkgeversbenadering nadelig uit kan pakken voor oudere werkzoekenden.

Box 5.2 Inzicht in determinanten van negatieve gezondheidsbeleving en interventies

Literatuuronderzoek

Dit literatuuronderzoek is uitgevoerd door Erasmus Medisch Centrum en AStri Beleidsonderzoek en -advies.

De hoofdvragen zijn:

- Wat zijn determinanten van een negatieve gezondheidsbeleving, hun relatieve belang en hun beïnvloedbaarheid?
- Wat zijn effectieve/veelbelovende interventies gericht op verbetering van de gezondheidsbeleving en op werkhervatting bij een negatieve gezondheidsbeleving?

Consulteren van experts in het Gildeproject

Parallel aan literatuuronderzoek is een Gildeproject rond negatieve gezondheidsbeleving van werkzoekenden uitgevoerd. Gildeprojecten worden uitgevoerd door het Gilde netwerk, een netwerkorganisatie ontwikkeld op initiatief van zes gemeenten en verschillende publieke en private onderzoeksprofessionals. De Gildeprojecten zijn bedoeld om samen met uitvoerende professionals gaandeweg kennis over effectieve methoden en werkwijzen op te bouwen. Het doel van dit specifieke project was het expliciteren van impliciete kennis van re-integratieprofessionals van gemeenten, UWV en re-integratiebureaus over het effectief omgaan met mensen met een negatieve gezondheidsbeleving. De vraag was: wat werkt, waarom en onder welke randvoorwaarden of omstandigheden?

5.2 Determinanten van negatieve gezondheidsbeleving en interventies

Wanneer de beleving van lichamelijke en/of psychische/ psychosociale mogelijkheden negatiever is dan te verwachten is op basis van de objectief vastgestelde mogelijkheden, spreken we van een negatieve gezondheidsbeleving. De gezondheidsbeleving blijkt een veel centralere rol te spelen bij werkloosheid en werkzoekgedrag dan iemands objectieveerbare aandoeningen of beperkingen. Het komt regelmatig voor dat mensen met een negatieve gezondheidsbeleving hun gezondheid als argument gebruiken om niet actief naar werk te hoeven zoeken. Een negatieve gezondheidsbeleving werkt zo werkloosheid in de hand. Ook andersom kan werkloosheid een negatieve gezondheidsbeleving in de hand werken, bijvoorbeeld doordat men gedemotiveerd raakt om de eigen mogelijkheden te benutten, minder gaat doen en zich hierdoor minder energiek en fit gaat voelen. Professionals die werklozen en (gedeeltelijk) arbeidsgehandicapten begeleiden, kunnen en moeten hier rekening mee houden. Het is echter de vraag hoe professionals het best kunnen omgaan met een negatieve gezondheidsbeleving van hun klanten, en hoe zij die beleving zo kunnen beïnvloeden dat de kans op succesvolle re-integratie toeneemt. Deze vragen worden in deze paragraaf beantwoord aan de hand van de resultaten van een literatuuronderzoek⁵⁵ en het consulteren van experts in een Gildeproject⁵⁶ (zie box 5.2).

Negatievere ervaren gezondheid bij meer objectief vastgestelde beperkingen, maar geen een-op-eenrelatie

Uiteraard wordt de gezondheidsbeleving sterk bepaald door de feitelijke gezondheidssituatie. Bij de claimbeoordeling geldt: hoe meer functionele beperkingen de verzekeringsarts vaststelt, hoe groter de kans dat de klant zijn gezondheid als slecht ervaart. Maar dit is geen een-op-

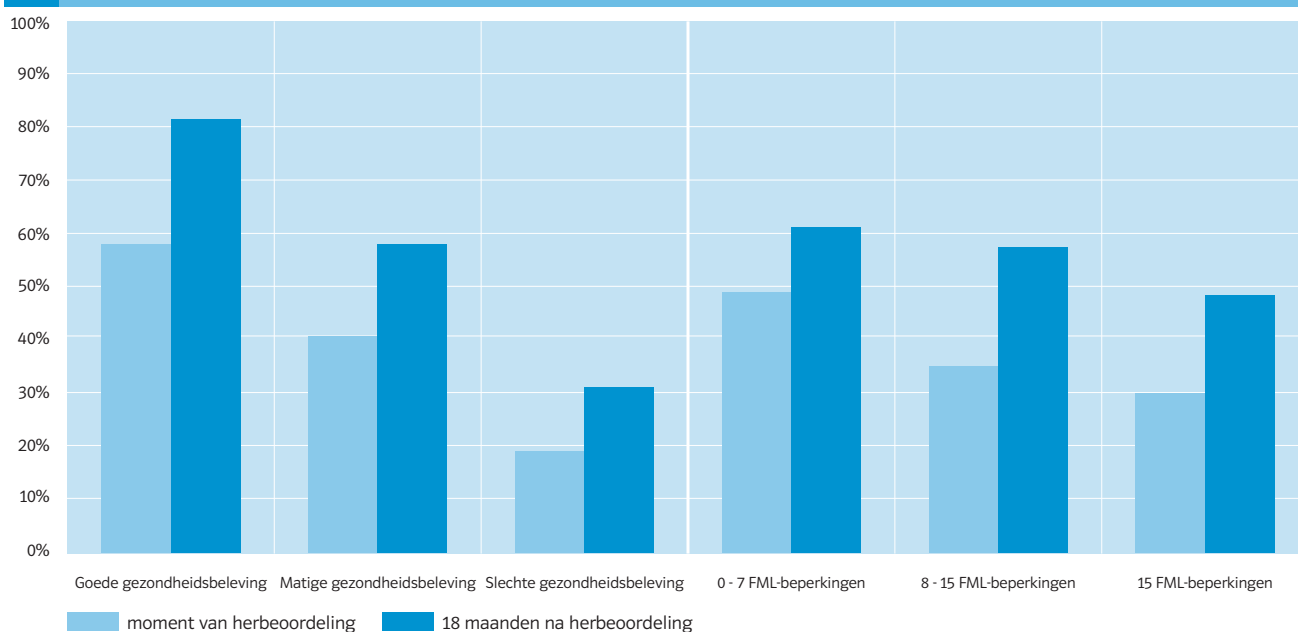
eenovereenkomst. Een deel van de mensen met weinig beperkingen ervaart de gezondheid als slecht, en een deel van de zwaarder beperkten ervaart de gezondheid als goed. Met het vorderen van de leeftijd verslechtert doorgaans de objectief vastgestelde gezondheid én neemt de negatieve gezondheidsbeleving toe. De toename van de negatieve gezondheidsbeleving is echter niet volledig te verklaren door de objectief verslechterde gezondheidstoestand: de negatieve gezondheidsbeleving neemt meer toe dan de objectieve gezondheidstoestand verslechtert.

De gezondheidsbeleving is meer bepalend voor uiteindelijke werkhervatting dan objectieve gezondheidsklachten, zo blijkt uit analyses waarin gecorrigeerd wordt voor de samenhang tussen beide kenmerken. Figuur 5.1 illustreert de sterke voorspelkracht van gezondheidsbeleving voor werkhervatting van gedeeltelijk arbeidsongeschikten: het verschil in het aandeel succesvolle werkhervattingen tussen herbeoordeelde WAO'ers met een slechte en goede gezondheidsbeleving is veel groter dan dat tussen herbeoordeelde met veel versus weinig beperkingen in functionele mogelijkheden volgens de Functionele Mogelijkheden Lijst⁵⁷. Dit geldt zowel op het moment van de herbeoordeling als een aantal maanden daarna.

Gezondheidsbeleving negatiever met stijgende leeftijd, maar niet bij iedereen

Veel jongere mensen, evenals een meerderheid van de ouderen, ervaren hun gezondheid als goed. Tegelijk wordt de beleving van de gezondheid negatiever naarmate de leeftijd toeneemt⁵⁸. Van de Nederlandse bevolking beoordeelt 80% de gezondheid als goed tot zeer goed, en vindt 20% de gezondheid minder dan goed. Ouderen beoordelen hun gezondheid vaker als minder goed dan jongeren. Tabel 5.1 illustreert dit.

Figuur 5.1 Aandeel werkenden onder herbeoordeelde WAO'ers naar gezondheidsbeleving en naar aantal beperkingen in functionele mogelijkheden (FML)



⁵⁵ Schuring, M., Reijenga, F.A., Carlier, B. & Burdorf, A. (2011). *Gezondheidsbeleving van werklozen: wat is bekend en wat zijn witte vlekken?* Rotterdam/Leiden. Literatuuronderzoek van de afdeling Maatschappelijke Gezondheidszorg van Erasmus MC en AStri Beleidsonderzoek en -advies. Het complete rapport is te downloaden via: <http://www.uvw.nl/overuww/kennis-publicaties/kennis/onderzoeksrapporten.aspx>.

⁵⁶ Duinkerken, G. & Graafland, H. (2010). *Kennisproduct Gilde Re-integratie. Negatieve gezondheidsbeleving*. Het complete rapport is direct te downloaden via: <http://www.gildenetwerk.nl/page3/files/page3-negatieve-gezondheidsbeleving.pdf>.

⁵⁷ Analyses Kenniscentrum UWV op basis van: Van der Burg, C.L. & Van Deursen, C.G.L. (2008). *Eindrapportage Herbeoordeeld... en dan? Stand van zaken achttien maanden na de uitslag 2005 en 2006*. Leiden: AStri Beleidsonderzoek en -advies. Zie: <http://www.uvw.nl/overuww/kennis-publicaties/kennis/onderzoeksrapporten.aspx>.

⁵⁸ Centraal Bureau van de Statistiek (CBS), StatLine (categorie Gezondheid, leefstijl, gebruik van zorg).

	zeer goed	goed	minder dan goed ¹
15-25 jaar	34%	57%	9%
25-45 jaar	33%	54%	13%
45-65 jaar	20%	54%	26%

¹ Deze categorie is een samenvoeging van de antwoordcategorieën 'gaat wel', 'slecht' en 'zeer slecht' als antwoord op de vraag 'Hoe is over het algemeen uw gezondheidstoestand?'

Het genoemde leeftijdseffect gaat niet alleen op voor de Nederlandse bevolking als geheel, maar ook voor de subgroep WW'ers: oudere WW'ers beleven hun gezondheid negatiever dan jongere WW'ers (zie tabel 5.2). Voor andere klantgroepen van UWV gaat het effect echter niet geheel op. In tabel 5.3 zijn de percentages zieke werknemers en vangnetters weergegeven die de gezondheid als slecht ervaren en de percentages WGA'ers en herbeoordeelde WAO'ers die de gezondheid als wisselend ervaren (de groep die de gezondheid als matig beoordeelt, blijft in deze tabel buiten beschouwing). De tabel laat zien dat bij zieke vangnetters en WGA'ers zonder werk het aandeel personen met een negatieve gezondheidsbeleving toeneemt tot het 54ste jaar, maar dat deze stijging tussen het 54ste en 65ste jaar niet verder doorzet. Voor werkende personen in deze UWV-klantgroepen is geen duidelijk patroon zichtbaar voor de verschillende leeftijdsgroepen.

Gezondheidsbeleving van UWV-klantgroepen hangt samen met werk(hervatting)

Bij verschillende klantgroepen van UWV blijkt dat de gezondheidsbeleving (op alle leeftijden) meer bepalend is voor uiteindelijke werkhervatting dan de objectief vastgestelde gezondheidstoestand. Dit geldt ook als in de analyses wordt gecorrigeerd voor de samenhang tussen

beide kenmerken. Het is dus van belang inzicht te hebben in de gezondheidsbeleving van klantgroepen van UWV.

In tabel 5.2 is te zien dat mensen die vanuit de WW het werk hervatten, doorgaans bij aanvang van de WW een minder negatieve beleving van hun gezondheid hebben dan mensen die het werk niet weten te hervatten. Dit geldt zowel voor mensen die hun lichamelijke gezondheid negatief evalueren, als voor mensen die een negatieve beleving van hun psychische gezondheid hebben.

Voor AG-klantgroepen is het beeld vergelijkbaar, zoals tabel 5.3 laat zien. In de tabel valt in de eerste plaats op dat langdurig zieke vangnetters in alle leeftijdsgroepen een slechtere gezondheidsbeleving hebben dan langdurig zieke werknemers. In de tweede plaats hebben WGA'ers en herbeoordeelde WAO'ers zonder werk een slechtere gezondheidsbeleving dan degenen die wel aan het werk zijn.

Vicieuze cirkel: slechte ervaren gezondheid kan leiden tot baanverlies en andersom

De gezondheidsverschillen tussen werkenden en werklozen kunnen op twee manieren worden verklaard. Ten eerste kunnen selectieprocessen ertoe leiden dat mensen met gezondheidsproblemen geen betaald werk

		lichamelijk werkvermogen			psychisch werkvermogen		
		(zeer) slecht	neutraal	(zeer) goed	(zeer) slecht	neutraal	(zeer) goed
geen werk	<45 jaar	6%	20%	74%	8%	19%	73%
	45-54 jaar	9%	25%	67%	8%	19%	73%
	>55 jaar	13%	30%	57%	6%	23%	71%
wel werk	<45 jaar	2%	10%	88%	3%	10%	87%
	45-54 jaar	3%	16%	81%	2%	11%	87%
	>55 jaar	4%	24%	72%	2%	15%	83%
totaal	<45 jaar	3%	13%	84%	4%	12%	83%
	45-54 jaar	6%	20%	74%	5%	15%	80%
	>55 jaar	10%	28%	61%	5%	21%	74%

	zieke werknemers ¹	zieke vangnetters ¹	WGA'ers met werk ²	WGA'ers zonder werk ²	herbeoordeelde WAO'ers met werk ²	herbeoordeelde WAO'ers zonder werk ²
15-24 jaar ⁴	21%	29%	-	-	41%	56%
25-34 jaar	13%	33%	54% ³	83%	54%	77%
35-44 jaar	12%	37%	50%	87%	54%	81%
45-54 jaar	15%	40%	61%	88%	61%	83%
55-64 jaar	13%	37%	53%	87%	-	-

¹ Percentage dat de gezondheid als slecht ervaart bij keuze uit goed-matig-slecht; bij 10 maanden ziekte.

² Percentage dat de gezondheid als slecht of 'soms goed, soms slecht' ervaart; 4 maanden na instroom.

³ Inclusief jonger dan 25.

⁴ In al deze onderzoeken is dit een relatief kleine groep.

krijgen of kunnen behouden, terwijl dit mensen met een goede gezondheid wel lukt (dit wordt 'selectie' genoemd: de gezondheid beïnvloedt de werksituatie). Ervaren gezondheidsproblemen kunnen vervolgens een belemmering zijn voor re-integratie. De groep werkende mensen is hierdoor een groep relatief gezonde mensen. Ten tweede kan het verliezen van betaald werk of het er niet in slagen nieuw werk te vinden, leiden tot een verslechterde gezondheid, terwijl het verkrijgen van werk de gezondheid kan verbeteren. Dit wordt 'causatie' genoemd: wel of niet werken beïnvloedt de gezondheid.

Werknemers kunnen zo in een vicieuze cirkel terechtkomen. Werknemers met een slechtere ervaren gezondheid hebben een grotere kans op uitval uit werk en het verlaten van de arbeidsmarkt, waarna vervolgens het stoppen met werken een negatieve invloed heeft op de ervaren gezondheid en bijvoorbeeld tot depressieve klachten kan leiden. Een slechte gezondheidsbeleving kan zo meespelen in het verlies van betaald werk, wat tot een verdere verslechtering van de gezondheid leidt, wat re-integratie nog meer bemoeilijkt, et cetera. Ook werklozen kunnen in een dergelijke cirkel geraken. Werklozen met een negatievere gezondheidsbeleving hebben minder kansen op het vinden van een betaalde baan. De gezondheidsbeleving vormt zo een belemmering voor het (opnieuw) betreden van de arbeidsmarkt. Dit terwijl het verkrijgen van een betaalde baan juist de gezondheid positief kan beïnvloeden; het verkrijgen van een baan leidt tot een vergelijkbare gezondheidswinst als wordt bereikt bij de meeste effectieve programma's die gezond gedrag bevorderen⁶¹.

Een verscheidenheid aan factoren hangt samen met de gezondheidsbeleving

In het literatuuronderzoek (zie box 5.2) zijn veel uiteenlopende factoren gevonden die samenhangen met gezondheidsbeleving. Deze kunnen dienen als aanknopingspunt voor interventies. Duidelijk is dat de gezondheidsbeleving het resultaat is van veel verschillende factoren die zich door de jaren heen kunnen opstapelen. Die factoren staan niet los van elkaar; ze beïnvloeden elkaar en kunnen elkaar versterken. Het is belangrijk dat re-integratieprofessionals zich dit realiseren, en behalve naar de 'losse' factoren ook kijken naar de persoon als geheel (met combinaties van factoren in zich).

Van een aantal factoren is samenhang met gezondheidsbeleving overtuigend aangetoond: een gebrek aan grip op het eigen leven, gebrek aan sociale steun, financiële problemen, een hogere leeftijd, een lager opleidingsniveau, een niet-Nederlandse etnische achtergrond en een langere werkloosheidsduur komen consistent uit het literatuuronderzoek naar voren als factoren die samenhangen met een negatieve gezondheidsbeleving. Een gebrek aan grip ervaren, oftewel het idee hebben zelf weinig invloed uit te kunnen oefenen op gebeurtenissen (ook wel een 'externe locus of control' genoemd), hangt samen met iemands motivatie, zelfredzaamheid en 'mindset', en kan een aangrijpingspunt zijn voor interventies. Onder een gebrek aan sociale steun als factor die tot een negatieve gezondheidsbeleving kan leiden,

valt ook een negatieve of kritische houding van iemands omgeving.

Een aantal andere factoren hangt wellicht ook samen met een negatieve gezondheidsbeleving, maar van deze factoren is een samenhang minder overtuigend aangetoond (er zijn bijvoorbeeld nog maar één of twee studies naar gedaan) of is de wetenschappelijke literatuur nog onduidelijk (niet alle studies geven hetzelfde resultaat). Dit geldt voor stress en zorgen hebben (waaronder angst voor veranderingen en het onzekere), een ongunstige sociale omgeving (lage sociaaleconomische status, ongunstige woonomgeving) en het ontbreken van een positieve houding ten aanzien van betaald werk. Ook zijn er aanwijzingen dat de leefstijl (beweeggedrag, voedingspatroon, roken, overgewicht), vroegtijdig schoolverlaten en traumatische ervaringen in de jeugd van invloed kunnen zijn op de gezondheidsbeleving. Waarschijnlijk is het de combinatie van meerdere factoren die tot een negatieve gezondheidsbeleving leidt, wat maakt dat het lastig is om uitspraken over losse factoren te doen en te onderzoeken welke factor eventueel cruciaal zou zijn voor de gezondheidsbeleving.

De hiervoor beschreven factoren die samenhangen met een negatieve gezondheidsbeleving zijn zowel factoren die heel direct met de gezondheidsbeleving te maken hebben, als factoren die er wat verder vanaf staan. Voorbeelden van de eerste groep zijn psychologische kenmerken, leefstijl en de sociale omgeving van de klant. Voorbeelden van de tweede groep zijn demografische factoren (zoals leeftijd, geslacht, etniciteit) en sociaaleconomische factoren. Deze laatste groep factoren is voor re-integratieprofessionals moeilijker of niet te veranderen via interventies. Maar professionals kunnen wel degelijk rekening houden met deze niet-veranderbare factoren in hun contact met de klant.

Veel interventies beschikbaar, waarvan sommige bewezen effectief

De hiervoor beschreven vicieuze cirkel die werkloosheid en een negatieve gezondheidsbeleving in de hand kunnen werken, en de factoren die samenhangen met de gezondheidsbeleving bieden diverse aanknopingspunten voor interventies. Er is echter nog weinig bekend over welke interventies de gezondheidsbeleving effectief kunnen beïnvloeden, en dus is inzicht hierin hard nodig.

Er zijn veel interventies die direct of indirect zijn gericht op de gezondheidsbeleving. Bij werklozen is hier minder onderzoek naar gedaan dan bij de beroepsbevolking als geheel. In de hierna beschreven interventies waarvoor enig bewijs van de effectiviteit bestaat, is de gezondheidsbeleving over het algemeen geen expliciet aandachtspunt. Wel kunnen een of meer (veranderbare) factoren aan de orde komen en wordt er gewerkt aan de gezondheid (mentaal en in sommige gevallen ook fysiek). Enige voorzichtigheid bij de interpretatie van de resultaten is geboden, omdat de interventies in de literatuur zijn omschreven als paraplubegrippen en het niet bij allemaal duidelijk is wat de onderzochte interventie precies inhoudt.

⁶¹ Schuring, M., Mackenbach, J., Voorham, A.J. & Burdorf, A. (2010). The effect of re-employment on perceived health. *J Epidemiol Commun Health*. Epub ahead of print.

Er is bewijs voor het effect van (groepsgewijze) cognitieve gedragstherapeutische interventies die zijn gericht op het vergroten van controle. Bij controle gaat het dan om grip op en kennis van de gezondheid, en die kunnen bijvoorbeeld worden verworven door succeservaringen op te doen of via contact met ervaringsdeskundigen. Onder de noemer van cognitieve gedragstherapeutische interventies kan bovendien worden gedacht aan aandachtsgerichte cognitieve therapie en rouwverwerking.

Niet alleen cognitief gedragstherapeutische interventies hebben een positief effect. Er bestaat ook sterk bewijs voor het positieve effect van werk als therapie oftewel praktijkleren. Dit betreft vooral het effect van *Individual Placement and Support* (IPS), in vergelijking met dat van de gebruikelijke arbeidsbegeleiding (voorbereiding op betaald werk via assessment, training en vrijwilligerswerk). In Nederland zijn beide interventies vergeleken bij mensen met langdurige en ernstige psychische problematiek, van wie de meerderheid een WAO- of Wajong-uitkering ontving (51%) en een aanzienlijk deel gebruikmaakte van de bijstand (33%)⁶². Het directe effect op gezondheidsbeleving is niet meegenomen. Wel blijkt dat IPS leidt tot meer werkhervatting in regulier werk dan de gebruikelijke begeleiding. Ook heeft IPS een positief effect op de psychische gezondheid, de zelfwaardering en de kwaliteit van leven, maar dit effect is even groot als bij de gebruikelijke begeleiding. Een variant op IPS is de in Rotterdam ontwikkelde methodiek Extra Intensieve Trajectbegeleiding (ExIT)⁶³. Deze blijkt voor (langdurig) werklozen met psychische problematiek een grotere uitstroom op te leveren uit de bijstand naar werk dan reguliere re-integratietrajecten (40% versus 13%). Bij de keuze voor een aanpak dienen re-integratieprofessionals zich echter wel te realiseren dat niet elke aanpak passend is voor elke doelgroep. Zo zijn IPS en ExIT vooral ontwikkeld en getest voor mensen met een psychische aandoening.

Andere interventies kunnen wellicht ook van waarde zijn, maar het bewijs daarvoor is beperkter of tegenstrijdig. Dit geldt bijvoorbeeld voor gezondheidsbevorderingsprogramma's en re-integratietrajecten. Uit de niet-wetenschappelijke literatuur komt naar voren dat een combinatie van fysieke activiteit (bijvoorbeeld fysieke training of *graded activity*) en psychologische interventies (bijvoorbeeld psychologische begeleiding) veelbelovend is. Naast 'complete' interventies zijn er ook deelinterventies en aspecten van interventies die van belang kunnen zijn bij het beïnvloeden van de gezondheidsbeleving. Met name een motiverende en coachende houding komt naar voren als belangrijk (denk daarbij aan *motivational interviewing* en oplossingsgericht coachen). Deze werkwijzen kunnen bijvoorbeeld worden ingezet om de autonomie te versterken, de aandacht van de cliënt te richten op zijn competenties, of hulpbronnen voor de cliënt in te schakelen.

Aan te raden interventies verschillen per type klant

Vanuit het Gildeproject (zie box 5.2) zijn met de input van uitvoerende professionals van gemeenten, UWV en re-integratiebedrijven drie klanttypen onderscheiden. De indeling in deze drie typen sluit aan bij de factoren die samenhangen met een negatieve gezondheidsbeleving, die eerder werden benoemd. De hiervoor beschreven interventies zijn zinvol gebleken bij alle typen klanten. Bij een dergelijke algemeen inzetbare aanpak kunnen onderwerpen als het bevorderen van zelfsturing, motivatie tot werken, focus op mogelijkheden in plaats van beperkingen en een praktische leeromgeving gekoppeld aan participatie centraal staan. In aanvulling op deze algemeen inzetbare aanpak blijkt uit de praktijk dat bepaalde elementen van interventies specifiek bij bepaalde klanttypen werkzaam zijn. De drie onderscheiden klanttypen zijn: (1) klanten met multiproblematiek die naast een negatieve gezondheidsbeleving ook een ongezonde leefstijl en/of slechte leefomstandigheden hebben; (2) klanten met weerstand tegen verandering die vastzitten in een negatieve spiraal waar angst een grote rol in speelt; en (3) klanten die worden geconfronteerd met plotseling gezondheidsverlies waardoor zij hun leven moeten veranderen (hun oude functie niet meer kunnen voortzetten), en die zich vaak als slachtoffer neigen op te stellen. Enerzijds is het waarschijnlijk dat ouderen vaker onder het laatste klanttype vallen, omdat velen van hen als gevolg van de toenemende leeftijd met een verslechtering in hun gezondheidstoestand te maken krijgen. Anderzijds zagen we (tabel 5.3) dat de negatieve gezondheidsbeleving van vangnetters en WGA'ers na het 54ste jaar niet verder toeneemt, wat ervoor pleit hen in een ander klanttype in te delen. In het Gildeproject is er echter geen relatie gelegd tussen leeftijd en de genoemde klanttypen.

Tabel 5.4 geeft een overzicht van de drie klanttypen en de aanbevolen aanvullende aanpak. Voor het eerste klanttype (multiproblematiek) geldt dat het zinvol is om boven op de algemene aanpak interventies te richten op de kennis van de klant over zijn gezondheid, de trits rust-reinheid-regelmaat, en de sociale omgeving. Men heeft namelijk vaak weinig kennis over gezondheid, een gezonde leefstijl en de basis die daarvoor minimaal nodig is. Niet alleen de persoon om wie het gaat, maar ook de mensen in zijn of haar omgeving dienen bij de interventie te worden betrokken zodat ze mee kunnen veranderen. Naast gezin, familie en burens kunnen ook professionals in het veld van werk, inkomen, welzijn en zorg hierin worden betrokken en ook kan lotgenotencontact zinvol zijn. Voor het tweede klanttype (weerstand tegen verandering) zijn de additionele aandachtspunten die bij het eerste type voorop staan veel minder van belang en dienen aanvullende interventies vooral gericht te zijn op het reduceren van de ervaren stress. Stress wordt hierbij breed gedefinieerd en kan ook vermoeidheid, pijn en depressieve symptomen omvatten. Bij de derde klantgroep dient rouwverwerking in het kader van het gezondheidsverlies een centrale plaats te krijgen, inclusief het omgaan met tegenslagen en het werken aan een nieuw toekomstperspectief.

⁶² Michon, H., Van Busschbach, J.T., Van Vugt, M. & Stant, A.D. (2010). Effectiviteit van Individuele Plaatsing en Steun in Nederland; verslag van een gerandomiseerde en gecontroleerde effectstudie. Basisrapport SCION-I; bevindingen na 18 maanden follow-up. Groningen/Utrecht: Rob Giel Onderzoekscentrum & Trimbos-instituut. Zie: http://www.uwv.nl/Images/Effectiviteit_van_Individuele_Plaatsing_en_Steun_in_%20Nederland_tcm26-270129.pdf.

⁶³ Jagmohansingh, S. (2008). Rapportage: evaluatie ExIT Feijenoord. Rotterdam: Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Sociaal-wetenschappelijke Afdeling. Zie: <http://www.sozawe.rotterdam.nl/Rotterdam/Openbaar/Diensten/SZW/SWA/Werkgelegenheid/EvaluatieExITFeijenoord.pdf>.

Tabel 5.4 Subgroepspecifieke aanpak bij negatieve gezondheidsbeleving	
klanttype	specifieke werkzame elementen
1. klanten met multiproblematiek	<ul style="list-style-type: none"> • kennis over gezondheid vergroten • het grotere systeem (partner, gezin, familie, straat, wijk) meenemen in de aanpak • lotgenoten inzetten in de aanpak • voorwaarden regelen die niet mogen ontbreken: rust, reinheid, regelmaat
2. klanten met weerstand tegen verandering	<ul style="list-style-type: none"> • mensen leren omgaan met stress, stressreductie (bijv. mindfulness)
3. klanten met plotseling gezondheidsverlies	<ul style="list-style-type: none"> • rouwverwerking (ook m.b.t. werkmogelijkheden) • ervaringsdeskundigen inzetten als rolmodel

Conclusie: er is een combinatie van interventies nodig voor ouderen in UWV-doelgroepen

Bij een negatieve gezondheidsbeleving is de beleving van lichamelijke en/of psychische mogelijkheden negatiever dan de objectief vastgestelde mogelijkheden doen vermoeden. Met het vorderen van de leeftijd verslechtert doorgaans de objectief vastgestelde gezondheid én neemt de negatieve gezondheidsbeleving toe. De negatieve gezondheidsbeleving neemt echter meer toe dan de objectieve gezondheidstoestand verslechtert. Dat de negatieve gezondheidsbeleving toeneemt met de leeftijd, geldt voor WW'ers en ook voor zieke vangnetters, WGA'ers zonder werk en herbeoordeelde WAO'ers zonder werk tot het 54ste jaar. Bij werkende personen uit deze laatste drie UWV-klantgroepen blijkt dat de leeftijd niet duidelijk samenhangt met de gezondheidsbeleving. Voor het vinden, houden en hervatten van werk is de gezondheidsbeleving meer bepalend dan de objectief vastgestelde gezondheidstoestand. Naast de leeftijd beïnvloedt ook het wel of niet hebben van werk de gezondheidsbeleving. Zo hebben langdurig zieke vangnetters in alle leeftijdsgroepen een slechtere gezondheidsbeleving dan langdurig zieke werknemers en is de gezondheidsbeleving van WW'ers die het werk hervatten minder negatief dan van WW'ers die dit niet voor elkaar krijgen.

Er is redelijk wat bekend over gezondheidsbeleving, factoren die met gezondheidsbeleving samenhangen, en interventies om een negatieve gezondheidsbeleving te verbeteren. Veel is echter ook nog onbekend of beperkt onderbouwd. Er zijn bijvoorbeeld nog geen interventies (mede) expliciet gericht op verbetering van gezondheidsbeleving bij ouderen en bij specifieke UWV-populaties, terwijl de groep die ondanks objectief vastgestelde functionele mogelijkheden zelf vindt dat hij vanwege gezondheidsproblemen niet kan werken, een grote groep is. Er is daarom meer kennis nodig over de gezondheidsbeleving van de groepen waarvoor UWV op dit moment een expliciete re-integratieverantwoordelijkheid heeft (zoals langdurig zieke vangnetters of gedeeltelijk WGA'ers) en mogelijke passende interventies. Ook specifiek voor de doelgroep ouderen weten we nog onvoldoende. Waarschijnlijk werkt bij dergelijke groepen een combinatie van interventies (een multidisciplinaire aanpak) beter dan de interventies afzonderlijk, en vermoedelijk is er ook een verschil in werkzaamheid van interventies voor verschillende doelgroepen.

6. Professionaliseren van de dienstverlening⁶⁴

WW-klienten van 55 jaar en ouder zijn tevredener over de algemene dienstverlening dan WW-klienten jonger dan 55 jaar. Ouderen zijn het vaker eens met de duur van hun uitkering dan jongeren, bovendien vinden zij de dienstverlening van UWW relatief vaak beter dan verwacht. Als klienten in een vroeg stadium weten of zij recht hebben op een uitkering en als zij tijdig worden geïnformeerd over de duur en/of de hoogte van de WW-uitkering, zullen zij het er eerder mee eens zijn. Naarmate klienten meer instemmen met de duur en de hoogte van hun uitkering, zijn zij tevredener. Een ontvangstbevestiging waarin vermeld staat wanneer de klient de beslissing over zijn aanvraag krijgt, leidt tot het ervaren van een betere service dan verwacht en tot een hogere tevredenheid. Door klienten goed voor te bereiden op wat zij kunnen verwachten, kan UWW een hogere waardering voor de algemene dienstverlening bereiken bij WW-klienten.

6.1 Inleiding: verschillen in klanttevredenheid

UWW heeft de ambitie om haar klienten optimale dienstverlening te bieden. Dat wil de divisie Klant & Service (K&S) van UWW bereiken door de klient centraal te stellen en te streven naar een hoge mate van klientgerichtheid. Hiervoor is het van cruciaal belang te weten hoe de klient de dienstverlening van UWW ervaart en welke verbeteringen leiden tot een hogere klanttevredenheid. In deze bijdrage wordt verslag gedaan van een onderzoek naar factoren die de klanttevredenheid van klienten met een WW-uitkering bepalen⁶⁵. Aan klienten met een WW-uitkering is gevraagd hoe tevreden zij zijn over de algemene dienstverlening door UWW en hoe zij de verschillende aspecten van de dienstverlening ervaren. Tevens zijn van deze klienten persoonskenmerken en kenmerken van hun WW-proces beschikbaar. Box 6.1 geeft een korte beschrijving van de onderzoeksmethode.

WW-klienten ouder dan 55 het meest tevreden

In de beoordeling van de dienstverlening van UWW onderscheiden oudere WW-klienten van 55+ zich van twee jongere leeftijdscategorieën: een categorie tot 45 jaar en een categorie 45-54 jaar. Ouderen beoordelen de dienstverlening vaker als (zeer) goed en geven een hoger rapportcijfer dan de middelbaren en de jongeren. Het gemiddelde rapportcijfer voor tevredenheid dat wordt gegeven door WW-klienten tot 45 jaar, is 6,8. WW-klienten in de leeftijdsgroep 45-54 geven gemiddeld een 6,9, terwijl WW-klienten boven de 55 jaar gemiddeld een 7,5 geven.

Verschillen tussen leeftijden nader bekeken

Uit gegevens van het hier gepresenteerde onderzoek blijkt dat klienten tevredener zijn, naarmate zij meer instemmen met de duur en/of de hoogte van hun uitkering (zie figuur 6.1). Ouderen boven de 55 zijn het vaker eens met de duur van hun uitkering dan andere leeftijdsgroepen (zie figuur 6.2); bij de hoogte is er een minder eenduidig beeld. Het feit dat ouderen het vaker eens zijn met de duur van de uitkering, verklaart voor een deel waarom 55-plussers een hoger rapportcijfer geven voor de dienstverlening van UWW.

6.2 Samenhang tevredenheid en klantprincipes

De divisie K&S van UWW heeft samen met UWW Kenniscentrum een model ontwikkeld waarin klanttevredenheid verklaard wordt vanuit vijf klantprincipes: 1) Bereikbaarheid en toegankelijkheid, 2) Persoonlijke aandacht, 3) Maatwerk, 4) Snelheid/Tijdigheid en 5) Duidelijkheid⁶⁶. Uit het onderzoek beschreven in box 6.1 blijkt dat 62% van de verschillen tussen WW-klienten in algemene tevredenheid over de dienstverlening van UWW door dit model kan worden verklaard. In het model staan niet alle klantprincipes op gelijk niveau. Sommige principes hebben een *directe* invloed op de tevredenheid, andere oefenen hun invloed *indirect* via een of meer andere principes uit. Met andere woorden, het model is 'gelaagd'. Het kent in feite drie lagen van invloed: direct, indirect en meer indirect.

Box 6.1 Onderzoeksmethode

UWW koos voor een online enquête onder klienten met een toegekende WW-uitkering. Bij het onderzoek zijn alleen klienten betrokken die op het moment van ondervraging een uitkeringsduur van veertien maanden of minder hadden. Klienten met niet-tijdige beschikkingen, niet-tijdige eerste betalingen, geregistreerde klachten en geregistreerde bezwaren zijn oververtegenwoordigd in het onderzoek om betrouwbaardere uitspraken te kunnen doen. Bij de analyses zijn de gegevens gewogen naar de oorspronkelijke verdeling in de populatie, zodat de resultaten representatief zijn voor de WW-populatie. De gegevens van 2.088 klienten zijn gebruikt. Behalve naar de algemene tevredenheid van WW-klienten over de dienstverlening door UWW, is in detail gevraagd naar de dienstverlening door middel van stellingen die inzicht geven in de mate van tevredenheid over bepaalde aspecten daarvan.

⁶⁴ Dit hoofdstuk is een bijdrage van de divisie Klant & Service.

⁶⁵ Dit onderzoek kan worden beschouwd als een vervolg op een onderzoek dat in 2009 werd uitgevoerd onder klienten met een WIA-uitkering. Zie voor een beschrijving hiervan UKV 2009-I, paragraaf 3.2.

⁶⁶ Als uitgangspunt hiervoor is het model klientgerichtheid gebruikt dat in 2009 is geformuleerd en getoetst voor WIA-klienten. Zie UKV 2009-I, paragraaf 3.2. Kennis van deze paragraaf heeft toegevoegde waarde voor het begrip van de onderhavige paragraaf. De twee modellen zijn qua gelaagdheid vergelijkbaar, maar verschillen in de sterkte van de causale verbanden.

Uit het model komt naar voren dat het klantprincipe snelheid/tijdigheid een directe invloed heeft op de klanttevredenheid. De klantprincipes maatwerk en duidelijkheid hebben een indirecte invloed op de tevredenheid, doordat deze principes een snelle en tijdige afhandeling van zaken beïnvloeden. Het klantprincipe persoonlijke aandacht staat causaal nog een trap lager: door invloed te hebben op maatwerk en duidelijkheid, beïnvloedt persoonlijke aandacht op een meer indirecte manier de klanttevredenheid. Er is wel een aspect van persoonlijke aandacht, een respectvolle behandeling, dat een directe invloed op tevredenheid heeft. Respect maakt overigens een vijfde deel uit van de maat voor persoonlijke aandacht. Ook het eerste klantprincipe, bereikbaarheid en toegankelijkheid, bleek in de analyse uiteen te vallen in twee delen. Toegankelijkheid zit ook in de derde laag in het model: meer indirecte invloed, terwijl bereikbaarheid een

indirecte invloed (de tweede laag) heeft op tevredenheid. Het indirecte effect van bereikbaarheid is overigens geringer dan het effect van maatwerk en duidelijkheid.

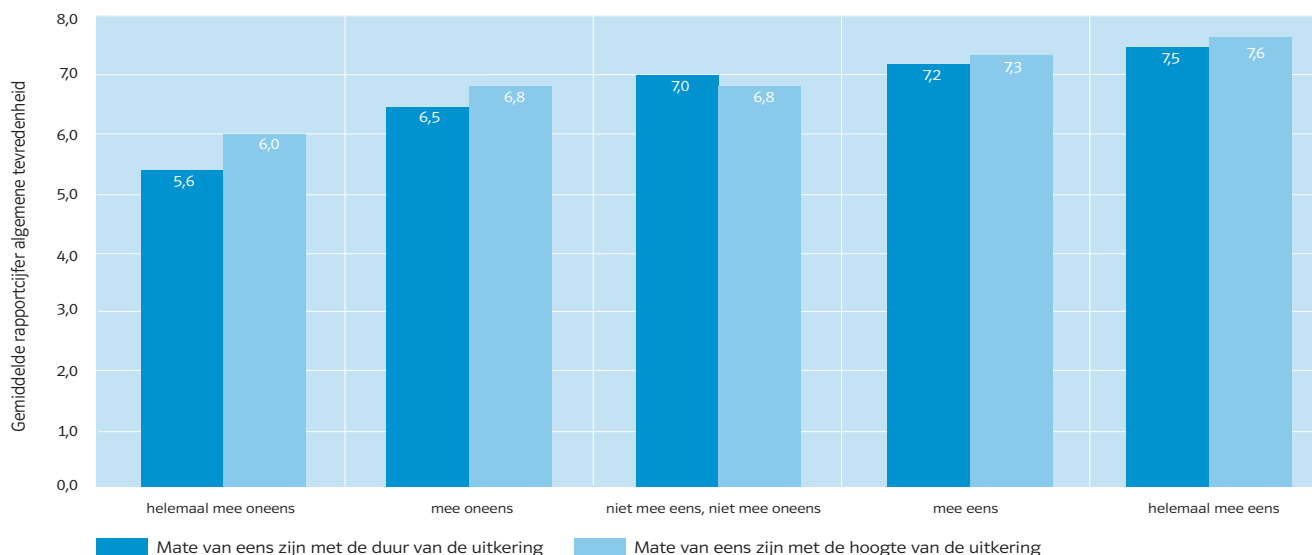
Samenhang leeftijd en klantprincipes

Net als bij het rapportcijfer voor de algemene tevredenheid blijkt uit de scores op de vijf klantprincipes uit het model dat oudere WW-kanten tevredener zijn dan jongere. Voor elk van de vijf klantprincipes geldt dat het aandeel ouderen dat het klantprincipe ervaart beduidend hoger is dan het aandeel jongeren (zie tabel 6.1).

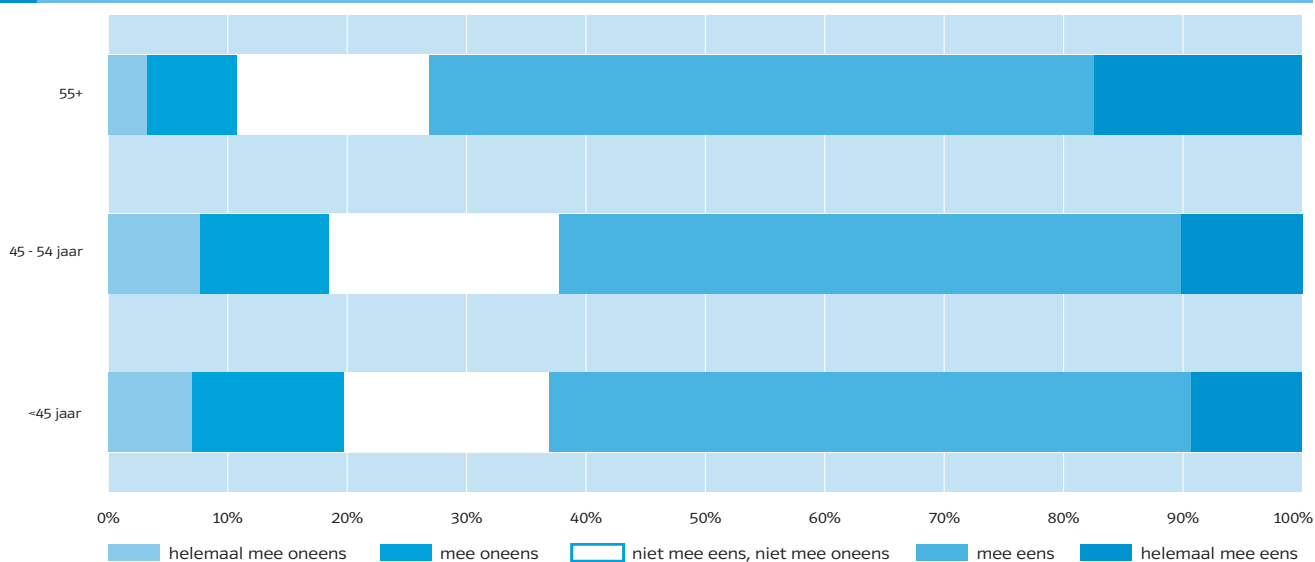
6.3 Verwachtingsmanagement

Ouderen stellen relatief vaker dat zij de service van UWV beter vinden dan verwacht (zie figuur 6.3). Zoals al vermeld, zijn ouderen het ook vaker eens met de duur van de uitkering (zie figuur 6.2 hiervoor).

Figuur 6.1 Gemiddelde rapportcijfer tevredenheid dienstverlening naar mate van het eens zijn met de duur/hoogte van de uitkering



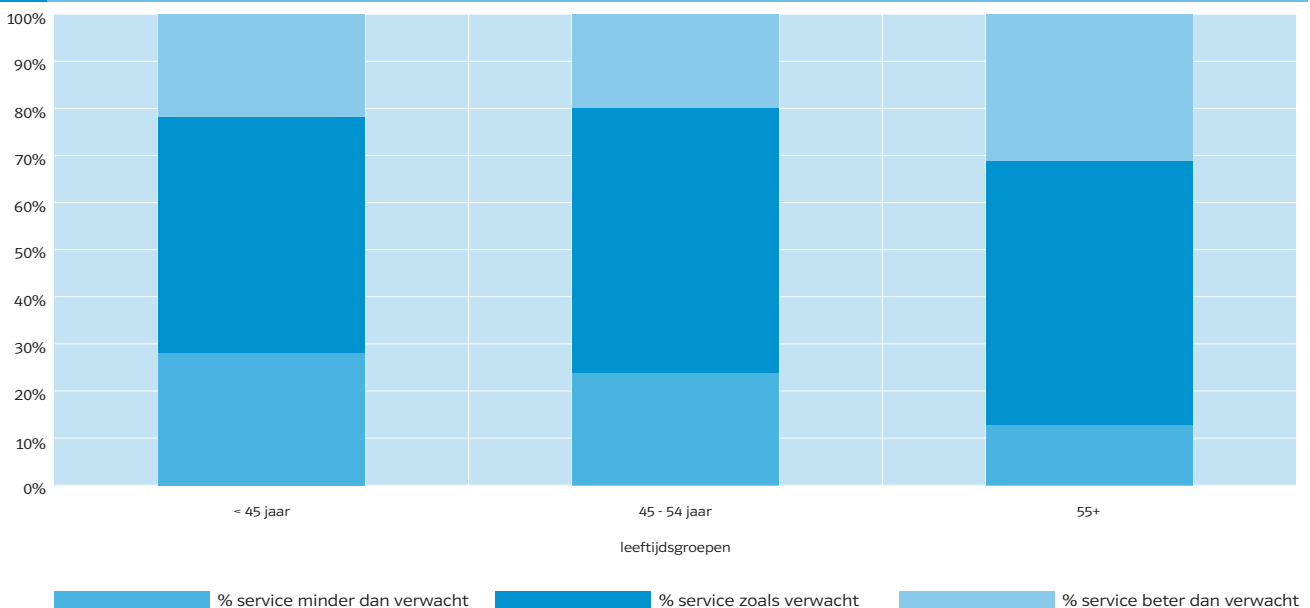
Figuur 6.2 Mate van het eens zijn met de duur van de uitkering, per leeftijdsgroep



Tabel 6.1 Samenhang klantprincipes en leeftijd

Klantprincipes	Leeftijd		
	<45 jaar	45-54 jaar	55+
ervaart maatwerk	43%	51%	70%
neutraal	34%	30%	23%
ervaart geen maatwerk	23%	19%	7%
ervaart duidelijkheid	76%	80%	91%
neutraal	19%	17%	8%
ervaart geen duidelijkheid	5%	3%	1%
ervaart snelheid/tijdigheid	67%	69%	86%
neutraal	23%	26%	11%
ervaart geen snelheid/tijdigheid	10%	5%	3%
ervaart bereikbaarheid	67%	69%	85%
neutraal	24%	25%	14%
ervaart geen bereikbaarheid	10%	6%	1%
ervaart persoonlijke aandacht	77%	79%	89%
neutraal	18%	17%	8%
ervaart geen persoonlijke aandacht	5%	4%	3%

Figuur 6.3 Per leeftijdsgroep % klanten naar de mate waarin UWW voldoet aan de verwachtingen



Twee factoren verklaren voor een groot deel de klanttevredenheid van ouderen: ze zijn het vaker eens met de duur van de uitkering en ze beoordelen de service vaker als beter dan verwacht. Daarnaast blijkt leeftijd een direct effect te hebben op tevredenheid, zoals ook uit onderzoek onder klanten van energieleveranciers blijkt: hoe ouder de klant des te hoger de tevredenheid⁶⁷. Waarschijnlijk hebben ouderen minder hoge verwachtingen van de service dan jongeren, waardoor ouderen tevredener zijn.

De mate waarin UWW voldoet aan de verwachtingen van de klant, is van groot belang voor de mate van tevredenheid. Klanten met een WW-uitkering waarderen de dienstverlening door UWW met een rapportcijfer van gemiddeld een 7,0. Klanten die de service van UWW beter vinden dan verwacht, geven gemiddeld een 8,1 als rapportcijfer,

terwijl klanten die de service minder vinden dan verwacht, gemiddeld een 5,4 geven. Dit verschil van bijna 3 punten toont aan dat verwachtingsmanagement (klanten voor te bereiden op wat zij kunnen verwachten) erg belangrijk is.

Verwachtingen op twee momenten managen

De uitvraag van de benodigde gegevens van de klant in het aanvraagproces is het eerste moment waarop de klantverwachting gemanaged zou moeten worden. Deze gegevens zijn nodig om te bepalen of de klant recht heeft op een uitkering, en om de duur en hoogte vast te stellen. Wanneer het uitvragen van gegevens niet nodig is, kunnen verwachtingen gemanaged worden via de ontvangstbevestiging. Hierin staat vermeld wanneer de klant de beslissing over de aanvraag kan verwachten.

⁶⁷ Capelle, A (2010). Greenchoice en Delta hebben de meest loyale klanten. Verkregen op 10 mei 2011 van <http://www.effectory.nl/Perscentrum/Nieuws/Greenchoice-en-Delta-hebben-de-meest-loyale-klanten.aspx>.

Het belang van het managen van de klantverwachting in dit stadium wordt bevestigd door de volgende bevindingen. Klanten die aangeven een ontvangstbevestiging te hebben gehad waarin vermeld staat wanneer zij de beslissing over de aanvraag krijgen, geven gemiddeld een 7,1 als rapportcijfer, terwijl klanten die zeggen deze ontvangstbevestiging niet te hebben gehad, een 5,9 geven. Het sturen van een dergelijke ontvangstbevestiging is dus een belangrijk middel om de verwachting van de klant te managen. Daarnaast blijkt uit tevredenheidscijfers van de Klantgerichtheidmonitor – een ander onderzoek dat in opdracht van UWV (divisie K&S) wordt uitgevoerd – dat het geven van informatie als de afhandeling van een aanvraag langer duurt dan normaal van groot belang is voor de klanttevredenheid. Klanten die laten weten hierover door UWV geïnformeerd te zijn, scoren ongeveer twee punten hoger op tevredenheid dan klanten die zeggen hierover niet geïnformeerd te zijn⁶⁸.

Het tweede moment waarop de klanttevredenheid gemanaged moet worden, is bij een beschikking die nadeliger uitpakt dan verwacht. Uit de tevredenheidscijfers van de Klantgerichtheidmonitor blijkt dat klanten die door UWV geïnformeerd zijn dat de beschikking nadeliger uitpakt, tevredener zijn dan klanten die hierover niet geïnformeerd werden. De verschillen in tevredenheid zijn gemiddeld over de twee metingen ongeveer twee rapportpunten. Ten slotte kan ook worden verwacht dat klanten die goed geïnformeerd zijn over de duur en hoogte van hun uitkering het vaker eens zullen zijn met die duur en hoogte. Zoals figuur 6.1 liet zien, gaat instemming met de duur en hoogte samen met een hogere tevredenheid.

6.4 Conclusies en aanbevelingen

Ouderen zijn relatief tevredener over de dienstverlening van UWV dan jongeren. Dit komt doordat ouderen het vaker eens zijn met de duur van de uitkering, en doordat zij de dienstverlening relatief vaak beter vinden dan verwacht. Het managen van verwachtingen is, kortom, een cruciaal onderdeel in de dienstverlening van UWV om de klanttevredenheid te verhogen. Klanten die de service beter vinden dan zij hadden verwacht, zijn tevredener dan klanten die de service minder goed vinden dan zij hadden verwacht. Het krijgen van een ontvangstbevestiging waarin vermeld staat wanneer de beslissing over de aanvraag komt, leidt tot het ervaren van een betere service dan verwacht en tot een hogere tevredenheid.

Uit het model met de klantprincipes blijkt dat snelheid/tijdigheid erg belangrijk is voor tevredenheid. Hieruit kan worden afgeleid dat het belangrijk is klanten vroegtijdig te informeren over de uitkomst van de beschikking, zeker als de duur van de uitkering korter is dan verwacht of de hoogte van de uitkering lager uitvalt. Aangenomen kan worden dat klanten die vroeg in de aanvraagfase van de WW weten waar zij recht op hebben, het eerder eens zullen zijn met de duur en de hoogte van hun uitkering. Als meer klanten het eens zijn met de duur en de hoogte van de uitkering, zal de klanttevredenheid toenemen. Er is vooral winst te behalen bij klanten die het helemaal oneens zijn met de duur of de hoogte van de uitkering; zij geven een laag rapportcijfer voor de algemene tevredenheid.

De klantverwachting zou op twee momenten in het aanvraagproces gemanaged moeten worden. Het eerste doet zich voor bij de uitvraag aan de klant naar de gegevens die nodig zijn om het recht op de uitkering en de duur en hoogte ervan te bepalen. Het tweede moment is bij de beschikking in het geval deze anders uitpakt dan de klant had verwacht. Het verdient aanbeveling om te monitoren of deze processtappen daadwerkelijk worden uitgevoerd en om de kwaliteit van deze processtappen te bewaken, door periodiek te monitoren of de klantverwachting inhoudelijk goed wordt gemanaged. Gezien het belang dat klanten hechten aan het krijgen van een ontvangstbevestiging waarin staat wanneer zij de beslissing over de aanvraag krijgen, is het ten slotte aan te bevelen om het versturen hiervan te monitoren.

Ouderen zijn over het algemeen tevredener over de dienstverlening van UWV dan jongeren. Wanneer het relatieve aandeel ouderen in de WW-populatie toeneemt door veranderingen in het beleid, zal ceteris paribus de tevredenheid naar verwachting toenemen. Als de duur van de uitkering tegelijkertijd voor ouderen korter wordt, zal de tevredenheid naar verwachting afnemen. Bij het vormgeven van de (digitale) dienstverlening van UWV zal een sterke inzet op tijdigheid/snelheid, maatwerk, duidelijkheid en verwachtingsmanagement bijdragen aan tevredener klanten.

