



Opdrachtgever

UWV



Opdrachtnemer

Kenniscentrum UWV

Onderzoek

UWV Kennisverslag 2012-II

Einddatum – 12 juli 2012

Categorie

Algemeen

# UWV Kennisverslag 2012-II

## Conclusie

Enkele belangrijke uitkomsten:

- Het aantal mensen met een WW-uitkering ligt eind april op ruim 292 duizend. We verwachten dat de WW-instroom in 2012 boven de 500 duizend ligt. Dit is hoger dan de piek van 427 duizend die we in 2009 zagen als gevolg van de crisis.
- Het gebruik van het vangnet van de Ziektewet neemt toe. Dit komt o.a. doordat de groep werknemers met een tijdelijk contract die ziek zijn bij beëindiging van dat contract, de zogenoemde 'einde dienstverbanders' (EDV'ers), is gegroeid. Tevens blijkt dat ruim een derde van de EDV'ers een vast contract had voordat ze in de Ziektewet kwamen tegenover bijna tweederde die een tijdelijk contract had.
- Kenniscentrum UWV ontwikkelt de Persoonsverkenner om de individuele afstand tot de arbeidsmarkt te bepalen. Dit instrument wil UWV gebruiken ter ondersteuning van de nieuwe digitale dienstverlening aan klanten.
- Literatuur- en gedragswetenschappelijk onderzoek laat zien dat de digitale dienst-verlening van UWV nieuwe mogelijkheden biedt om werkzoekenden te prikkelen om zich maximaal in te spannen om snel werk te zoeken en te vinden.
- Klantkenmerken en arbeidsmarktfactoren zijn de meest bepalende factoren bij de keuzes die arbeidsdeskundigen maken voor het doel van de re-integratie. Persoons-kenmerken van de arbeidsdeskundige doen hierbij minder ter zake.

[Link naar bestand](#)

<http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/sghp8bge>



# UWV

# Kennisverslag

## 2012-2



**ONTWIKKELINGEN IN DE SOCIALE ZEKERHEID**



**ARBEIDSMARKT EN ARBEIDSPARTICIPATIE**



**PROFESSIONALISEREN DIENSTVERLENING**

**Kenniscentrum UWV**  
**Directie SBK**

juli 2012

Het UWV Kennis Verslag is op het internet te vinden onder:

<http://www.uwv.nl/kenniscijfersonderzoek>

Voor nadere informatie over deze publicatie:

telefoon (020) 687 51 88 of (020) 687 54 89

# INHOUD

<b>Belangrijkste signalen uit UKV 2012-2</b>	<b>4</b>
--	----------

<b>In dit UKV</b>	<b>6</b>
-------------------	----------

## ONTWIKKELINGEN IN DE SOCIALE ZEKERHEID

1	Volumeontwikkelingen	11
2	Eindediensverbanders in de Ziektewet: achtergronden en trends	16

## ARBEIDSMARKT EN ARBEIDSPARTICIPATIE

3	Vacatures in Nederland 2011	27
---	-----------------------------	----

## PROFESSIONALISEREN DIENSTVERLENING

4	Introductie tot e-dienstverlening WW in 2015	33
5	E-dienstverlening UWV: klanttevredenheid en klantprincipes	37
6	Wat is de Persoonsverkenner?	44
7	Gedragsbeïnvloeding bij online dienstverlening	56
8	Variatie in re-integratie	64
9	Arbeidsdeskundige afwegingen bij het kiezen van re-integratiedoelen en re-integratiemethodieken	70

## ONTWIKKELINGEN IN DE SOCIALE ZEKERHEID

- De Nederlandse economie krimpt in 2012 volgens de meest actuele prognose van het Centraal Planbureau (CPB). Het CPB verwacht dat de werkloze beroepsbevolking in 2012 sterk zal groeien als gevolg van de krimpende economie (artikel 1).
- Het aantal WW-uitkeringen zal eind 2012 waarschijnlijk hoger liggen dan eind 2011. Het aantal mensen met een WW-uitkering ligt eind april op ruim 292 duizend, een stijging van 8 procent ten opzichte van eind 2011 (artikel 1).
- We verwachten dat de WW-instroom in 2012 boven de 500 duizend ligt. Dit is hoger dan de piek van 427 duizend die we in 2009 zagen als gevolg van de crisis (artikel 1).
- Het gebruik van het vangnet van de Ziektewet groeit. Als werknemers met een tijdelijk contract ziek zijn bij beëindiging van dat contract, kunnen ze een beroep doen op het vangnet van de Ziektewet. Maar ook werknemers met een vast contract kunnen daar een beroep op doen. Bijvoorbeeld als het bedrijf waar zij werken failliet gaat, of als ze ziek worden nadat ze ontslag is aangezegd. Tussen 2006 en 2009 is de groep zogenoemde 'Einddienstverbanders' (EDV'ers) gegroeid. Ruim een derde van de EDV'ers had een vast contract voordat ze in de Ziektewet kwamen, bijna twee derde had een tijdelijk contract (artikel 2).
- De stijging van het aantal EDV'ers tot 2008 hangt waarschijnlijk samen met de sterke groei van het aantal werknemers met een tijdelijk contract in die periode. De groei in 2009 zal ten minste deels veroorzaakt zijn door de economische crisis. Het aantal faillissementen en ontslagen werknemers is namelijk sterk gestegen dat jaar. En het is zeer waarschijnlijk dat ook meer tijdelijke contracten niet verlengd zijn (artikel 2).

## ARBEIDSMARKT EN ARBEIDSPARTICIPATIE

- Het aantal vervulde vacatures daalde in 2011 ten opzichte van 2010 met 6 procent naar 647 duizend. In 2011 werd meer dan de helft van de vacatures vervuld door mensen die van baan naar baan gingen. Nog geen derde van de vacatures werd vervuld door mensen die géén baan hadden (artikel 3).
- Werkzoekenden met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt kwamen in 2011 moeilijker aan een baan dan in 2010. Zo daalde het aantal aangenomen personen met alleen basisonderwijs met 45 procent. Ook de baankansen voor ouderen (55-plussers) blijven onveranderd klein. Zij maken in 2011, net als in 2009 en 2010, slechts 2 procent uit van het aantal aangenomen personen. Van de bij UWV geregistreerde werkzoekenden behoort 23 procent tot de 55-plussers. Op een ruime arbeidsmarkt komen klanten van UWV extra moeilijk aan werk. Relatief meer kans op werk is er voor werkzoekenden in sectoren met moeilijk vervulbare vacatures, zoals Industrie, Bouw, Handel en Overige dienstverlening (artikel 3).

## PROFESSIONALISEREN DIENSTVERLENING

- UWV ontwikkelt internetdienstverlening (e-dienstverlening) voor personen met een WW-uitkering. Vanaf 2011 voert UWV stapsgewijs deze nieuwe vorm van dienstverlening in. De transitie zal in 2015 voor het grootste deel afgerond zijn. Naar schatting zal ongeveer 10 procent van de klanten (met name mensen met de grootste afstand tot de arbeidsmarkt) intensieve ondersteuning krijgen. De overige werkzoekenden krijgen digitale e-dienstverlening. Deze percentages zijn tot stand gekomen op basis van de voor UWV beschikbare financiële middelen (artikel 4).
- De eerste drie maanden van de WW-uitkering is de dienstverlening voor iedereen gelijk. Internet is hierbij het primaire communicatie- en contactkanaal. Bij drie maanden werkloosheid volgt een evaluatiemoment. Dan beoordeelt UWV of de werkzoekende de basisdienstverlening via internet blijft krijgen of dat hij voor een intensievere vorm van dienstverlening, op het Werkplein, in aanmerking komt. Vanaf drie maanden werkloosheid breidt de e-dienstverlening zich uit met e-coaching, op de persoon toegespitste e-learningprogramma's en zogenaamde *webinars* (digitale workshops). De intensieve dienstverlening, waaronder gesprekken met UWV-werkcoaches, stopt na een jaar. Zolang de werkloosheid duurt, blijft de digitale persoonlijke omgeving van alle werkzoekenden, de Werkm@p, beschikbaar (artikel 4).
- Om te bepalen wie voor intensieve dienstverlening in aanmerking komt, gaat UWV gebruikmaken van de Persoonsverkenner. Dit instrument meet de individuele kans op werkherleving binnen één jaar en selecteert welke werkzoekenden met een WW-uitkering op basis van hun afstand tot de arbeidsmarkt voor intensieve dienstverlening in aanmerking komen. Daarnaast maakt de Persoonsverkenner een snelle diagnose waarmee UWV een digitaal dienstverleningsaanbod wil ontwikkelen dat rekening houdt met de belangrijkste persoonlijke belemmeringen bij het vinden van werk door de WW-klant (artikel 6).

## In dit UKV

### Kennis van UWV

UWV beschikt over een enorme hoeveelheid kennis, zowel in de hoofden van de medewerkers als in (digitale) gegevensbestanden. Deze kennis zetten we in om arbeidsparticipatie te verhogen en, waar mogelijk, uitkeringslasten te beperken. UWV ziet het als zijn taak om deze kennis te ontsluiten. In de UWV-kennisagenda staan de lopende en te verwachten kennisprojecten. Het UWV Kennisverslag (UKV) is een van de media waarin recente resultaten naar buiten worden gebracht.

Hiermee willen we de dienstverlening van onze eigen organisatie verbeteren én onze kennis delen met de buitenwereld. In dit hoofdstuk beschrijven we de essentie van die resultaten. Wat verandert er in de directe omgeving van UWV en wat betekent dat voor de dienstverlening? Hoe kan die dienstverlening worden verbeterd met het oog op vergroting van de arbeidsparticipatie en/of vermindering van uitkeringslasten?

### Versobering en dalende werkgelegenheid in 2012

In de eerste acht maanden van 2011 waren de ontwikkelingen in het economische klimaat nog hoopgevend voor de werkgelegenheid in Nederland. De economie trok weer wat aan en UWV constateerde een afnemend beroep op de werkloosheidsuitkeringen voor werkzoekenden (zie UKV 2011-3). Deze hoopvolle situatie is nu, medio 2012, omgeslagen naar een somber vooruitzicht. Vanwege de aanhoudende en zich verder verdiepende financiële crisis die in 2009 begon, verwacht het Centraal Planbureau (CPB) voor 2012 een krimpende economie en daarmee een teruglopende werkgelegenheid. Het CPB voorziet dat bedrijven minder dan in de afgelopen jaren geneigd zullen zijn personeel in dienst te houden. Met name de bezuinigingen bij het openbaar bestuur zorgen voor minder werkgelegenheid. De *UWV arbeidsmarktprognose*<sup>1</sup> gaat hier dieper op in. Daarbovenop komen nog nieuwe, forse bezuinigingen.

1

zie: UWV arbeidsmarktprognose 2012-2013

[http://www.uwv.nl/overuwv/Images/UWV\\_Arbeidsmarktprognose%202012\\_2013.pdf](http://www.uwv.nl/overuwv/Images/UWV_Arbeidsmarktprognose%202012_2013.pdf)

2

zie: Vacatures in Nederland 2011

<http://www.uwv.nl/overuwv/Images/Vacatures%20in%20Nederland%202011.pdf>



## Toenemende werkloosheid en mismatch op de arbeidsmarkt

De versobering van het economische klimaat in Nederland vertaalt zich in een toenemende werkloosheid. Ten opzichte van eind 2011 krijgen medio 2012 ruim 20 duizend meer mensen een WW-uitkering: een stijging van 8 procent in de eerste vier maanden van 2012. We verwachten dat de WW-instroom in 2012 meer dan 500 duizend zal bedragen. Daarmee komt de WW-instroom hoger uit dan de piek die we in 2009 voorzaggen als gevolg van de financiële crisis.

Voor het bij elkaar brengen van vraag en aanbod betekent de huidige ruime arbeidsmarkt een grote uitdaging voor UWV. Werkgevers zijn in het algemeen minder geneigd personeel aan te nemen en zijn bovendien selectiever in hun aannamebeleid. Vacatureonderzoek<sup>2</sup> door UWV laat zien dat er vooral vraag is naar jongeren en middelbaar- tot hoogopgeleiden. In 2011 werd meer dan de helft van de vacatures vervuld door mensen die van baan naar baan gingen. Nog geen derde van de vacatures werd vervuld door mensen die géén baan hadden. Voor de UWV-klantpopulaties betekent dit dat hun kansen om weer werk te vinden niet groot zijn: laaggeschoolden, arbeidsbeperkten en ouderen hebben nog steeds weinig kans op de arbeidsmarkt. De mismatch tussen vraag en aanbod neemt in een ruime arbeidsmarkt toe. Kansen voor oudere werkzoekenden zijn groter bij sectoren die te maken hebben met moeilijk vervulbare vacatures zoals de Industrie, de Bouw, de Handel en de Overige dienstverlening.

## Toename tijdelijke contracten gaat samen met een groei van de vangnet-Ziektewet

Kenmerkend voor een ruime arbeidsmarkt is ook de groei van het aantal tijdelijke contracten. Werkgevers zijn door de economische crisis nog huiverig om nieuwe werknemers direct een vast contract te bieden. Zij houden het nog vaak aanvankelijk bij tijdelijke contracten. Als werknemers met een tijdelijk contract ziek zijn bij beëindiging van dat contract, kunnen ze een beroep doen op het vangnet van de Ziektewet. Sinds 2006 groeit die groep zogenoemde 'Einde-dienstverbanders' (EDV'ers). Analyses naar de oorzaak van de stijging van het aantal EDV'ers wijzen sterk in de richting van het toenemend aantal tijdelijke contractanten, althans tot 2008. Maar de analyse laat ook zien dat de groep EDV'ers daar niet *alleen* uit bestaat. Een derde van hen bestaat uit mensen die vanuit een vast dienstverband het vangnet van de Ziektewet instromen. 'Kan dat dan?', zult u zich afvragen? Ja, dat kan. Bijvoorbeeld wanneer het bedrijf waar de zieke 'vaste' werknemer werkt failliet gaat of als iemand pas ziek wordt nadat ontslag is aangevraagd. De groei van het aantal

EDV'ers kan dus ook samenhangen met een toename van het aantal faillissementen en ontslagaanvragen.

## Versobering leidt tot verandering en professionalisering van de dienstverlening

Versoberingen en veranderingen op de arbeidsmarkt en de daarmee gepaard gaande verdere stijging van de werkloosheid en een toenemend beroep op het vangnet van de Ziektewet kunnen voor UWV maar één ding betekenen: meer werk aan de winkel. Daarbovenop komen de forse nieuwe bezuinigingen waar Nederland voor staat. UWV blijft daarbij niet buiten schot. Vooral voor de uitvoering van de Werkloosheidswet hebben de bezuinigingen consequenties. Het budget voor de inkoop van re-integratietrajecten voor werkzoekenden met een WW-uitkering is afgeschaft. En het uitvoeringsbudget voor de begeleiding van mensen met een WW-uitkering is drastisch verlaagd. Gegeven de olopende werkloosheid staat UWV dus voor een forse uitdaging om meer te doen met minder middelen. Hoe? Door de dienstverlening voor werkzoekenden met een WW-uitkering aan te passen en mensen daarbij meer aan te spreken op hun zelfredzaamheid. En door de dienstverlening voor mensen die onze intensieve begeleiding hard nodig hebben verder te professionaliseren.

## Veranderingen UWV-dienstverlening: van face-to-face naar e-dienstverlening

Voor de dienstverlening aan werkloze werkzoekenden ontwikkelt UWV digitale dienstverlening (e-dienstverlening). Dit past bij de digitalisering van onze maatschappij. Nederland kent de hoogste internetdichtheid van Europa en staat wereldwijd al jaren in de top 3.

De bezuinigingen op ons uitvoeringsbudget maken een versnelde ontwikkeling naar e-dienstverlening noodzakelijk. We voeren e-dienstverlening gefaseerd in. In de loop van 2013 is het overgrote merendeel van de werkloze werkzoekenden zowel voor de uitkeringsaanvraag als voor de begeleiding naar werk aangewezen op het internet. Klanten die inmiddels al aangewezen zijn op digitale dienstverlening laten weten dat ze de snelle veranderingen in eerste instantie als een versobering van de klantgerichtheid van de dienstverlening ervaren. Continue professionalisering van e-dienstverlening is van belang. Dit doen we door goed te luisteren naar de wensen en ervaringen van klanten. Een goed ingerichte leer- en verbetercyclus ondersteunt de verdere ontwikkeling en professionalisering van de e-dienstverlening. Klantprincipes, de pijlers van een 'goede' e-dienstverlening in de ogen van klanten, zijn het raamwerk voor een dergelijke leer- en verbetercyclus.

## Verandering van de dienstverlening staat niet gelijk aan versoering

Professionalisering van e-dienstverlening betekent ook dat we onderzoeken welke dienstverlening geautomatiseerd kan worden en op welke wijze. Online dienstverlening biedt op termijn veel mogelijkheden. Zo kan UWV online ondersteuning bieden, onder meer door haar klanten relevante keuzes voor te leggen, te laten zien wat andere klanten in soortgelijke situaties doen en welke strategieën of acties succesvol zijn (geweest). Ook is het mogelijk om online de motivatie van klanten te bevorderen en hen te prikkelen de goede stappen te zetten om werk te zoeken en te vinden. Triggers, prikkels die manen tot actie, zijn een krachtige online techniek die UWV daarbij kan inzetten. E-dienstverlening biedt ook technieken om ander gewenst nalevingsgedrag van klanten te bevorderen. Kortom: de online mogelijkheden zijn legio. Verandering van de dienstverlening is dus niet zonder meer een versoering van de dienstverlening.

## Professionaliseren dienstverlening WW; de Persoonsverkenner

De ontwikkeling naar e-dienstverlening betekent overigens niet dat geen enkele klant meer met een medewerker van UWV aan tafel zit om de juiste stappen richting werkhervatting te bespreken. Deze vorm van intensieve dienstverlening blijft bestaan voor werkzoekenden met de grootste afstand tot de arbeidsmarkt. Om te bepalen wie voor deze intensieve dienstverlening in aanmerking komt, gaat UWV gebruikmaken van de Persoonsverkenner. De Persoonsverkenner schat in hoe groot de individuele kans op werkhervatting binnen één jaar is. Dit gebeurt op basis van een korte vragenlijst die klanten online invullen. Daarnaast maakt de Persoonsverkenner een snelle diagnose van de belangrijkste persoonlijke belemmeringen van de werkzoekende met een WW-uitkering om werk te vinden. Op basis hiervan wil UWV een digitaal dienstverleningsaanbod ontwikkelen. De Persoonsverkenner geeft dus ook aanwijzingen voor het professionaliseren van het dienstverleningsaanbod aan klanten die aangewezen blijven op e-dienstverlening.

## Professionaliseren intensieve dienstverlening arbeidsbeperkten: bewustwording

Kwalitatief onderzoek onder re-integratieprofessionals uit verschillende organisatorische settings (gemeenten, re-integratiebedrijven, UWV, arbodiensten) die klanten met gezondheidsklachten en/of een arbeidsbeperking begeleiden naar werk, laat zien dat de professionals sterk verschillende normatieve opvattingen (grondhoudingen) hebben over de benadering en begeleiding van klanten. Vijf grondhoudingen zijn te onderscheiden: een procedurele, een werkgerichte, een zorgende, een lerende en een faciliterende grondhouding. Uit het onderzoek komt naar voren dat de onderzochte re-integratieprofessionals zich meer door hun eigen grondhouding laten leiden in hun benadering van klanten dan door de ondersteuningsbehoeften van klanten. Doordat de gekozen grondhouding naast het type klant ook te maken heeft met de beroepsmatige achtergrond en de persoonlijke opvattingen van de professional ontstaat er een risico dat klanten niet de best passende begeleiding krijgen.

Het doel van het professionaliseren van intensieve re-integratiedienstverlening is zorgen dat professionals zelf de omslag kunnen maken van 'onbewust onbekwaam handelen' naar 'bewust bekwaam handelen'. Belangrijk in die omslag is dat re-integratieprofessionals zich bewust worden van de factoren die bepalend zijn voor hun keuze in het doel van de re-integratie en de re-integratiemethodiek en hoe zij die factoren tegen elkaar afwegen. Kwantitatief onderzoek onder een grote groep arbeidsdeskundigen van onder andere UWV toont aan dat hun eigen grondhouding een ondergeschikte rol blijkt te spelen bij hun keuze van het doel van de re-integratie en de re-integratiemethodiek. Arbeidsdeskundigen laten zich in hun keuzeproces vooral leiden door cliëntkenmerken en de arbeidsmarktfactoren.





# ONTWIKKELINGEN IN DE SOCIALE ZEKERHEID

1	Volumeontwikkelingen	11
2	Einddienstverbanders in de Ziektewet: achtergronden en trends	16



Peter Rijsburger  
Peter Hilbers

We verwachten dat de WW-instroom in 2012 boven de 500 duizend zal uitkomen, hoger dan de piek van 427 duizend die we in 2009 zagen als gevolg van de crisis.

# 1

## Volumeontwikkelingen

### Samenvatting

De belangrijkste volumeontwikkelingen voor de verschillende socialezekerheidswetten die UWV uitvoert, zijn in deze bijdrage op een rij gezet. Daarnaast is informatie opgenomen over het aantal bij UWV geregistreerde werkzoekenden en het aantal verzekerde werknemers. Als gevolg van de economische krimp loopt het aantal mensen met een WW-uitkering dit jaar op en zien we ook een toename van het aantal werkzoekenden. Bij de arbeidsongeschiktheidswetten is het beeld wisselend: het aantal mensen met een WAO- en WAZ-uitkering blijft verder dalen, terwijl we bij de Wajong en WIA een toename zien. Het aantal mensen dat de vangnet-ZW (Ziektewet) instroomt, neemt af. De werkgelegenheid is in 2011 nog licht gestegen, maar voor dit jaar verwachten we een daling als gevolg van de genoemde economische krimp.

- Het aantal mensen met een WW-uitkering ligt eind april 2012 op ruim 292 duizend. Dat is 20 duizend meer dan eind december 2011.
- Naar verwachting zal de WW-instroom in 2012 hoger dan 500 duizend zijn. Daarmee komt de instroom uit boven de piek die we in 2009 zagen als gevolg van de financiële crisis.
- Naar verwachting stabiliseert de Wajong-instroom in 2012.
- Het aantal mensen met een Wajong-uitkering blijft ook in 2012 verder stijgen met circa 11 duizend.
- Het aantal verzekerde werknemers is in 2011 licht gestegen (0,2 procent), maar zal in 2012 naar verwachting dalen als gevolg van de krimpende economie. De gezondheidszorg zal als enige bedrijfstak nog wel een stijgende werkgelegenheid laten zien.

De volumeontwikkelingen zijn samengevat in tabel 1.1. Deze toont de stand tot en met april 2012 en een prognose voor geheel 2012 voor de verschillende socialezekerheidswetten die UWV uitvoert, te weten WW, WIA, WAO, Wajong, WAZ en vangnet-ZW. Daarnaast is informatie opgenomen over het aantal bij UWV geregistreerde werkzoekenden en het aantal verzekerde werknemers.

3 - CPB (2012), *Juniraming 2012*, Den Haag.

4 - UWV (2012), *UWV Arbeidsmarktprognose 2012-2013*, Amsterdam.

5 - CPB (2012), *Centraal Economisch Plan 2012*, blz. 73.

6 - UWV (2012), *UWV Arbeidsmarktprognose 2012-2013*, Amsterdam.

7 - CPB (2012), *Juniraming 2012*, Den Haag.

### Nederlandse economie krimpt

De Nederlandse economie belandde in de tweede helft van 2011 in een recessie. Dat wil zeggen dat in ten minste twee opeenvolgende kwartalen sprake was van daling van het bruto binnenlands product (bbp). Op jaarbasis was er in 2011 nog sprake van een groei van de economie met 1,2 procent. Het Centraal Planbureau (CPB) verwacht dit jaar een daling van het bbp met 0,75 procent ten opzichte van 2011<sup>3</sup>. Door de krimpende economie zal dit jaar de werkgelegenheid teruglopen (-0,4 procent)<sup>4</sup>. Het totaal aantal banen loopt in 2012 zowel bij bedrijven als de overheid terug. In de marktsector is deze ongunstige ontwikkeling vooral het gevolg van een geringe productiegroei. Het CPB verwacht dat bedrijven minder geneigd zijn om personeel in dienst te houden dan in de afgelopen jaren<sup>5</sup>. Ook bezuinigingen bij de overheid zorgen voor minder werkgelegenheid. De verwachting is dat in de bedrijfstak Gezondheid nog wel sprake zal zijn van meer werkgelegenheid: in 2012 groeit het aantal banen in deze sector met 3 procent<sup>6</sup>.

### Werkloosheid neemt volgens CPB sterk toe

Het CPB verwacht dat de werkloze beroepsbevolking in 2012 sterk zal groeien. Het percentage werklozen in de beroepsbevolking stijgt in 2012 naar 5,25 ten opzichte van 4,4 in 2011 volgens de internationale definitie die het CPB hanteert<sup>7</sup>. Die ontwikkeling is een goede indicator voor de ontwikkeling van de WW-uitkeringen en van het aantal werkzoekenden. De cijfers tot en met april 2012 bevestigen het beeld dat het CPB schetst. De WW-instroom in de eerste vier maanden is duidelijk hoger dan in dezelfde periode van 2011. Naar verwachting bedraagt de WW-instroom in 2012 meer dan 500 duizend. Daarmee komt de instroom uit boven de piek die we in 2009 zagen als gevolg van de financiële crisis. Hetzelfde geldt eind 2012 voor het aantal WW-uitkeringen.

### Stijging WIA-instroom zwakt af

In het eerste kwartaal van 2012 is de WIA-instroom lager dan in het vierde kwartaal van 2011. Per 1 januari 2012 werd de afhandelingstermijn van een WIA-aanvraag verkort van dertien naar acht weken. Dat zorgde voor extra WIA-instroom in het vierde kwartaal van 2011 en mogelijk is dat de reden dat de instroom in het eerste kwartaal van 2012 enigszins achterblijft. Desondanks lijkt het erop dat de stijging van de WIA-instroom in 2012 afvlakt.

### Meer uitstroom WAO in 2011 en 2012

De afgelopen jaren nam de uitstroom uit de WAO gestaag af, vooral doordat het totale aantal mensen met een WAO-uitkering daalde. In 2011 zien we echter weer een toename van de uitstroom. Dat hangt samen met de naoorlogse geboortegolf. De geboortejaren 1946 en 1947 zijn sterk oververtegenwoordigd in de WAO-populatie. Daardoor kennen 2011 en ook 2012 meer uitstroom wegens pensionering dan 2010. In de eerste drie maanden van 2012 zien we dat terug in het uitstroomcijfer.

## Box 1.1

### Uitkeringsjaren

8 - De uitkeringsjaren zijn afkomstig uit de UWV-publicatie *Juninota 2012. Ontwikkeling wetten en fondsen UWV*.

Om een indruk te geven van het uitkeringsvolume en de uitkeringslasten, vermeldt tabel 1.1 uitkeringsjaren<sup>8</sup>. Niet iedere uitkering is een volledige uitkering. Er kan sprake zijn van een uitkering die korter duurt dan

één jaar of van een gedeeltelijke uitkering. Dit betekent dat het aantal uitkeringsjaren altijd lager is dan het aantal lopende uitkeringen.

**ONTWIKKELING AANTAL VERZEKERDE WERKNEMERS, GEREGISTREERDE WERKZOEKENDEN  
EN UITKERINGSVOLUMINA NAAR WET, 2008-2012**

Tabel 1.1

x 1.000	2008	2009	2010	2011	2012 jan - april	2012 raming
<b>Werkzoekenden</b>						
stand december	417	508	490	473		535
<b>WW<sup>1</sup></b>						
instroom	241,1	427,6	414,6	414,0	175,6	502,0
uitstroom	262,3	327,5	420,8	407,9	153,4	456,0
lopende uitkeringen	169,8	269,8	263,7	269,9	292,1	316,0
uitkeringsjaren	147,9	196,9	234,3	225,4		263,0
<b>WIA</b>						
instroom	25,3	29,3	35,6	37,9	12,3	39,0
uitstroom	4,2	6,0	8,5	9,8	3,9	10,8
lopende uitkeringen	59,4	82,8	110,1	138,4	147,3	166,6
uitkeringsjaren	41,7	56,6	77,7	100,4		121,2
<b>WAO</b>						
instroom	8,2	6,3	4,3	3,1	1,0	1,8
uitstroom	46,1	42,7	39,7	45,5	16,4	41,9
lopende uitkeringen	558,1	521,7	486,3	444,0	428,5	403,9
uitkeringsjaren	464,6	437,4	405,0	375,4		341,3
<b>WAZ</b>						
instroom	0,6	0,3	0,2	0,2	0,0	0,1
uitstroom	4,9	4,7	4,0	4,6	1,6	3,9
lopende uitkeringen	38,7	34,2	30,4	26,0	24,5	22,3
uitkeringsjaren	33,4	29,9	24,5	21,5		18,4
<b>Wajong</b>						
instroom	16,1	17,6	17,8	16,3	5,6	16,3
uitstroom	4,3	4,3	4,6	5,2	1,9	5,3
lopende uitkeringen	178,6	192,0	205,1	216,2	220,0	227,2
uitkeringsjaren	168,0	179,4	187,7	192,7		179,1
<b>Vangnet-ZW</b>						
instroom	327,2	293,2	281,3	273,7	93,1	273,8
uitkeringsjaren	82,5	87,6	98,3	99,8		102,9
<b>Verzekerde werknemers</b>						
(met dienstverband) <sup>2</sup>	7.190	7.094	7.128	7.145		7.109

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

2 Peilmaand december



### Wajong-instroom stabiliseert

De Wajong-instroom is de laatste kwartalen stabiel. We verwachten daarom dat de instroom over geheel 2012 ongeveer zal overeenkomen met die van 2011.

### Daling vangnet-ZW

In de eerste vier maanden van 2012 daalde de instroom in de vangnet-ZW ten opzichte van dezelfde periode in 2011. Dat is grotendeels het gevolg van een afname van de instroom van uitzendkrachten. Deze is toe te schrijven aan de teruglopende economie, waardoor minder uitzendkrachten worden ingeschakeld en het beroep op de vangnet-ZW afneemt. Een tweede reden voor deze afname is de overstap van een aantal uitzendbedrijven naar het eigenrisicodragerschap. Eigenrisicodragers nemen de loondoorbetalingsverplichting bij ziekte zelf voor hun rekening en doen bij ziekte geen beroep meer op de vangnet-ZW.

### Meer werknemers in tijdelijke dienst

Het CBS concludeerde onlangs dat werknemers steeds vaker een flexibele arbeidsrelatie hebben<sup>9</sup>. Tussen 2001 en 2011 groeide het aandeel flexibele werknemers van 13 naar 18 procent: dit is het officiële cijfer als het gaat om de omvang van het aandeel flexibele werknemers in het totale aantal werknemers. Het gaat hierbij vooral om jongere werknemers. Het CBS concludeert ook dat de conjunctuur grote invloed heeft op de ontwikkeling van het aantal flexwerkers.

Voor UWV is het aandeel verzekerde werknemers relevant wegens mogelijke aanspraken op de werknemersverzekeringen<sup>10</sup>. Daarbij worden ook mensen meegeteld met kleine dienstverbanden (~12 uur per week). In 2011 groeide het aantal verzekerde werknemers met een tijdelijk dienstverband met 2,3 procent, het aantal verzekerde werknemers in vaste dienst kromp met 0,6 procent. Per saldo groeide het totaalaantal verzekerde werknemers nog licht (0,2 procent). Verwacht wordt dat het aantal verzekerde werknemers in 2012 met ongeveer een half procent zal afnemen. Opvallend is dat het aantal verzekerde werknemers in vaste dienst na het crisisjaar 2009 kromp terwijl het aantal verzekerde werknemers in tijdelijke dienst weer groeide (zie tabel 1.2). Het aandeel verzekerde werknemers in tijdelijke dienst groeide hierdoor met een half procent per jaar: van 28,0 procent eind 2009, naar 29,1 procent eind 2011. Een stijging in het aandeel flexibele werknemers is normaal in de jaren direct na een crisis.

### Krimpende overheid

Een opvallende ontwikkeling is de afname van het aantal verzekerde werknemers in de bedrijfstakken Onderwijs (overheid) en Overheid overig. Deze krimp is waarschijnlijk het gevolg van bezuinigingen.

### Grootste dalers en stijgers in 2011

De grootste afname van het aantal verzekerde werknemers vinden we in de sector Bouw en hout. Deze daling is niet verrassend, de productie in de bouw krimpt immers nog steeds. De werkgelegenheid in de bedrijfstak Gezondheid groeit gestaag door, hierdoor neemt het aantal verzekerden in deze bedrijfstak nog steeds toe.

9 - <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themes/arbeid-sociale-zekerheid/publicaties/artikelen/archief/2012/2012-3628-wm.htm>. Op deze webpagina kunt u ook de door het CBS gehanteerde definitie 'flexibele arbeidsrelatie' vinden.

10 - Het aantal *verzekerde* werknemers met een tijdelijk of vast dienstverband is gebaseerd op gegevens over het aantal verzekerde personen in de Polisadministratie. Al deze personen kunnen een beroep doen op de werknemersverzekeringen ongeacht het aantal gewerkte uren per week. Deze telling levert een groter aantal werknemers op in de werkende beroepsbevolking dan de officiële telling van het CBS. Dit verschil ontstaat onder andere doordat het CBS mensen die minder dan 12 uur werken niet tot de beroepsbevolking rekent.



Tabel 1.2

## ONTWIKKELING AANTAL VERZEKERDE WERKNEMERS PER BEDRIJFSTAK, IN TIJDELIJKE EN VASTE DIENST

	dec. 2008	dec. 2009	dec. 2010	dec. 2011	mutatie 2009-2010	mutatie 2010-2011
Landbouw, visserij, voeding	251.820	248.653	245.644	250.830	-1,2%	2,1%
Bouw en hout	267.105	247.563	232.597	223.034	-6,0%	-4,1%
Industrie sec	766.334	725.719	711.083	712.547	-2,0%	0,2%
Winkelbedrijf en groothandel	1.135.816	1.121.006	1.132.196	1.131.317	1,0%	-0,1%
Transport	388.291	375.055	371.680	372.305	-0,9%	0,2%
Zakelijke en financ. dienstverlening	1.070.184	1.049.102	1.035.085	1.041.447	-1,3%	0,6%
Uitzendbranche	412.672	348.077	370.151	368.119	6,3%	-0,5%
Gezondheid	1.179.168	1.224.821	1.274.270	1.306.191	4,0%	2,5%
Onderwijs (overheid)	496.444	509.292	510.558	507.492	0,2%	-0,6%
Overheid overig	576.936	588.684	584.167	569.298	-0,8%	-2,5%
Overig bedrijf en beroep	639.119	640.803	643.544	643.724	0,4%	0,0%
Onbekend	6.418	14.776	16.557	18.778		
<b>Totaal</b>	<b>7.190.307</b>	<b>7.093.551</b>	<b>7.127.532</b>	<b>7.145.082</b>	<b>0,5%</b>	<b>0,2%</b>
<i>waarvan:</i>						
- vaste dienst	5.165.939	5.105.836	5.097.302	5.067.187	-0,2%	-0,6%
- tijdelijke dienst	2.024.362	1.987.715	2.030.230	2.077.895	2,1%	2,3%
- aandeel tijdelijke dienst	28,2%	28,0%	28,5%	29,1%		



## 2

### Eindedienstverbanders in de Ziektewet: achtergronden en trends

Carla van Deursen

Ruim een derde van de eindedienstverbanders in de Ziektewet wordt ontslagen vanuit een vast contract, twee derde komt uit een tijdelijk contract.

#### *Samenvatting*

Als werknemers ziek zijn tijdens het aflopen van het arbeidscontract, kunnen ze een beroep doen op de vangnet-Ziektewet. We noemen deze groep 'eindedienstverbanders', afgekort 'EDV'ers'. Gemiddeld zijn de EDV'ers al bijna vier maanden ziek voordat ze zich bij UWV melden. Drie op de tien zijn dan al langer dan een maand ziek. Dit geeft aan dat het - in tegenstelling tot bij uitzendkrachten - meestal niet om lichte ziektebeelden als een griep of verkoudheid gaat, maar om langdurige aandoeningen. Ruim een derde van de EDV'ers is ontslagen vanuit een vast contract, twee derde komt uit een tijdelijk contract.

De instroom van EDV'ers in de Ziektewet is tussen 2006 en 2009 flink gestegen. Sinds 2010 daalt het aantal EDV'ers weer licht. Het risico om als EDV'er in de Ziektewet te komen, is het grootst in de sectoren 'Bouw en hout', Transport en 'Overig bedrijf en beroep'. Deze laatste sector bevat onder andere Reiniging en 'Werk en Re-integratie'. In de sector Gezondheid is het EDV-risico tussen 2006 en 2010 gestaag gestegen van een laag naar een gemiddeld niveau.

Waarom het aantal EDV'ers zo sterk steeg tot 2009, weten we niet precies. De stijging van het aantal EDV'ers tot 2008 kan samenhangen met de sterke groei van het aantal werknemers met een tijdelijk contract in die periode. De groei in 2009 zal ten minste deels veroorzaakt zijn door de economische crisis. Het aantal ontslagenen en faillissementen is namelijk sterk gestegen dat jaar. En het is zeer waarschijnlijk dat ook meer tijdelijke contracten niet verlengd zijn.

- Ruim een derde van de EDV'ers had een vast contract voordat ze in de Ziektewet kwamen, bijna twee derde had een tijdelijk contract.
- Het aantal EDV'ers is tussen 2006 en 2009 sterk gestegen, sindsdien daalt het weer iets.
- Mogelijke oorzaken van deze stijging zijn de stijging van het aantal mensen dat een tijdelijk dienstverband heeft en de economische crisis.

## Inleiding

Mensen met een dienstverband hebben recht op twee jaar loondoorbetaling als zij wegens ziekte ongeschikt zijn voor het eigen werk. Hun werkgever is in de meeste situaties zelf verantwoordelijk voor de loondoorbetaling. Uitzonderingen zijn ziekte als gevolg van zwangerschap of bevalling, orgaandonatie of als de werknemer onder de 'no-riskpolis' valt vanwege een arbeidshandicap. In dat geval wordt het loon doorbetaald vanuit de collectieve vangnet-Ziektewet, die UWW uitvoert. De werkgever blijft dan echter nog steeds verantwoordelijk voor de *re-integratie* van deze werknemers. Onder de vangnet-Ziektewet vallen tevens mensen die geen werkgever meer hebben, maar bij ziekte wel recht hebben op doorbetaling van loon of uitkering. Dat zijn zieke uitzendkrachten, zieke WW'ers en werknemers die ziek zijn op het moment dat het dienstverband afloopt. Deze laatste groep noemen we einddienstverbanders, afgekort EDV'ers. Zij vormen een bijzondere groep binnen de vangnet-Ziektewet. In de eerste periode van de ziekte is de werkgever verantwoordelijk voor de verzuimbegeleiding en re-integratie. Zodra het dienstverband is beëindigd, neemt UWW deze verantwoordelijkheid over. Een substantieel deel van de EDV'ers bereikt het einde van de wachttijd (42 procent van degenen die in 2009 in de Ziektewet instroomden) en vraagt een WIA-uitkering aan. Naast de re-integratiebegeleiding verzorgt UWW ook de toetsing van de re-integratie-inspanningen van de werkgever. Als het verzuim binnen de werkgeversperiode langer dan zes weken heeft geduurd, moet de werkgever een re-integratieverslag overleggen aan UWW.

## Vraagstelling

De afgelopen jaren is het aantal EDV'ers toegenomen. De groei van het aantal EDV'ers en de invloed ervan op de WIA-instroom vormen de aanleiding voor dit artikel. Doel is de ontwikkeling van het aantal EDV'ers te beschrijven en te duiden in het licht van de flexibilisering van de arbeid en de conjunctuur. De vragen waarop we een antwoord geven zijn:

- 1 Hoe wordt een werknemer EDV'er en hoe lang is men al ziek voordat men zich bij UWW meldt?
- 2 Hoe ontwikkelen het aantal EDV'ers en het EDV-risico zich naar leeftijd, geslacht en sector?
- 3 Hoe houden de ontwikkelingen verband met de conjunctuur en de flexibilisering?

### Paragraaf 1: Hoe en wanneer komt een werknemer als EDV'er in de Ziektewet?

EDV'ers worden vaak omschreven als 'tijdelijke contractanten' of als 'mensen die ziek zijn bij afloop van het *tijdelijke* contract'. Dit is niet correct, de EDV-groep is breder. Ook na beëindiging van een vast contract of *nog lopend tijdelijk* contract, kan men in de Ziektewet komen. In box 2.1 staan de mogelijke ontslagsituaties beschreven.

#### Box 2.1

### Mogelijke ontslagsituaties van EDV'ers

Werknemers hebben in Nederland ontslagbescherming tijdens de eerste twee jaren van hun ziekte. Hoe kan het dan dat zieke werknemers soms toch ontslagen worden en zo bij UWW in de Ziektewet terechtkomen? De meest voorkomende situatie is dat de werknemer een *tijdelijk* contract heeft

en ziek is op het moment dat het contract afloopt. Een werkgever is namelijk nooit verplicht een tijdelijk contract te verlengen, dus ook niet als de werknemer ziek is. Daarnaast doen zich ook ontslagsituaties voor tijdens een vast contract of een nog lopend tijdelijk contract.

Hieronder noemen we de meest voorkomende:

→ ontslag wegens faillissement van het bedrijf, of sluiting van het bedrijfsonderdeel;  
→ ontslag met vergunning van UWV, vanwege de bedrijfseconomische situatie. Omdat zieke werknemers ontslagbescherming hebben, wordt voor hen geen ontslagvergunning verleend. Bij ziekmelding tussen ontslagvergunning en feitelijke ontslagdatum,

gaat het ontslag echter gewoon door;

→ ontslag na ontbinding via de kantonrechter. In uitzonderingssituaties wordt juist vanwege de ziekte ontslag verleend, waarmee de ontslagbescherming wordt 'overruled'. Ook hier kan echter tussen het moment van uitspraak en feitelijke ontslagdatum nog een ziekmelding plaatsvinden;  
→ ontslag tijdens of vanwege ziekte in de proefperiode;

### Ruim een derde van de EDV'ers had vast contract

UWV heeft geen statistieken over de mate waarin de verschillende ontslagsituaties voorkomen, omdat de achtergrond van het ontslag niet in de registraties wordt vastgelegd. Deze informatie staat wel in de individuele dossiers, omdat UWV moet toetsen of de ontslagen persoon recht heeft op een Ziektewetuitkering (claimbeoordeling ZW). Bij onrechtmatig ontslag is er geen recht op Ziektewet of WW. Hoewel er dus geen registraties zijn van de ontslagsituaties, is het wel op een indirecte manier mogelijk hier zicht op te krijgen. In de Polisadministratie is namelijk vastgelegd of het dienstverband voor bepaalde of voor onbepaalde tijd is. We hebben onderzocht hoe deze verhouding ligt bij zieke werknemers die ontslagen werden in de maanden november en december van de jaren 2007-2011<sup>11</sup> (tabel 2.1). In 2007 was het aantal EDV'ers absoluut gezien het laagste van de vijf jaren. Het percentage werknemers met een vast contract was met 39 dat jaar juist het hoogste. In 2008 en 2009 steeg het aantal EDV'ers, zowel uit een vast als uit een tijdelijk contract. Omdat het aantal uit tijdelijk contract harder steeg, werd het percentage EDV'ers met een vast contract kleiner. In 2010 en 2011 daalde het aantal EDV'ers in beide groepen, maar de afname is het sterkst bij de vaste contracten. Dit heeft als gevolg dat het aandeel EDV'ers met een vast contract verder is gedaald naar 33 procent. Over de vijf jaren heen had ruim een derde van de EDV'ers een vast contract.

11 - Dit is gedaan voor de EDV'ers met een toekenning in de maanden november of december, waarbij nagegaan is welk type dienstverband ze in oktober hadden. Waarschijnlijk is het aandeel vaste contracten in deze maanden wat hoger dan gemiddeld over het jaar, omdat in januari relatief veel tijdelijke contracten eindigen.

Tabel 2.1

EINDEDIENSTVERBANDERS ONTSLAGEN IN NOVEMBER EN DECEMBER, NAAR CONTRACTTYPE IN OKTOBER, 2007-2011

kalenderjaar	vast		tijdelijk		% vast
2007	1.231		1.942		39%
2008	1.426		2.517		36%
2009	1.729		3.047		36%
2010	1.474		2.967		33%
2011	1.225		2.513		33%

### Duur van de werkgeversperiode is gemiddeld 16 weken

Hoe lang zijn de EDV'ers al ziek op het moment dat de Ziektewetuitkering ingaat? Met andere woorden: hoe lang is de werkgever verantwoordelijk geweest voor de loon- doorbetaling en de begeleiding gericht op terugkeer naar werk? Van de toekenningen

in 2010 en 2011 duurde de voorafgaande werkgeversperiode gemiddeld 111 dagen, ofwel bijna 16 weken. In de jaren daarvoor was deze periode nog wat korter. In 2010 was de werkgeversperiode als volgt verdeeld:

≤ 1 week:	13%
1 week - ≤1 maand:	18%
>1 - ≤2 maanden:	16%
>2 - ≤3 maanden:	11%
>3 - ≤4 maanden:	9%
>4 - ≤6 maanden:	16%
>6 - ≤12 maanden:	12%
>12 maanden:	5%

De grote meerderheid van de EDV'ers is al langer dan een week ziek op het moment dat UWV de begeleiding overneemt van de werkgever, en ruim twee derde al langer dan een maand. Dit impliceert dat het meestal om relatief ernstige aandoeningen gaat, en niet om een 'kleinigheid' als griep of verkoudheid.

## Paragraaf 2 Ontwikkelingen EDV'ers 2006-2011

### Aantal EDV'ers groeide sterk sinds 2006, vanaf 2010 weer een lichte daling

In tabel 2.2 is te zien hoe het aantal Ziektewettoekenningen aan EDV'ers groeide tussen 2006<sup>12</sup> en 2009. Vooral tussen 2008 en 2009 was de groei groot. In 2010 daalde het aantal weer licht. Deze daling zette versterkt door in 2011. Dit betekent dat vanaf 2013, bij gelijkblijvende kans op het bereiken van de maximale ziekte duur en WIA-toekenning, minder EDV'ers de WIA in zullen stromen.

Wat is nu de kans voor een vaste of tijdelijke werknemer om als EDV'er in de Ziektewet terecht te komen? Hiervoor moeten we het aantal Ziektewettoekenningen relateren aan het aantal werknemers dat voor de vangnet-Ziektewet verzekerd is. Dit laatste is het geval voor nagenoeg iedere werknemer met een tijdelijk of een vast dienstverband. Uiteraard is de kans om vanuit een tijdelijk dienstverband EDV'er te worden groter dan vanuit een vast contract. Dit komt niet omdat tijdelijke contractanten vaker ziek zijn (het tegendeel is het geval<sup>13</sup>), maar omdat juist degenen die wél ziek zijn, geen contractverlenging krijgen. In tabel 2.2 is te zien hoe de kans om EDV'er te worden zich ontwikkeld heeft sinds 2006. In 2006 is deze kans 0,30 procent. De kans is toegenomen tot 0,50 procent in 2009, in 2010 is de kans met 0,49 procent weer iets kleiner, en daalt deze in 2011 verder naar 0,45 procent.

12 - Vóór het tweede kwartaal van 2006 hebben we geen betrouwbare informatie.

13 - J. Klein Hesselink, H. Kooij-de Bode, V. Koppenrade, Wie zijn de overige flexwerkers en hoe gaan zij om met het risico van ziekte? Hoofddorp, TNO, 2008 (031.10357).

Tabel 2.2

kalenderjaar	TOEKENNINGEN ZIEKTEWET EDV'ERS 2006-2011			
	aantal		verzekerden (x1.000)	EDV-risico
*2006	22.053		6.907	0,32%
2007	24.293		7.054	0,34%
2008	28.652		7.202	0,40%
2009	36.116		7.169	0,50%
2010	35.110		7.123	0,49%
2011	32.470		7.140	0,45%

\* Extrapolaties op basis van drie kwartalen.

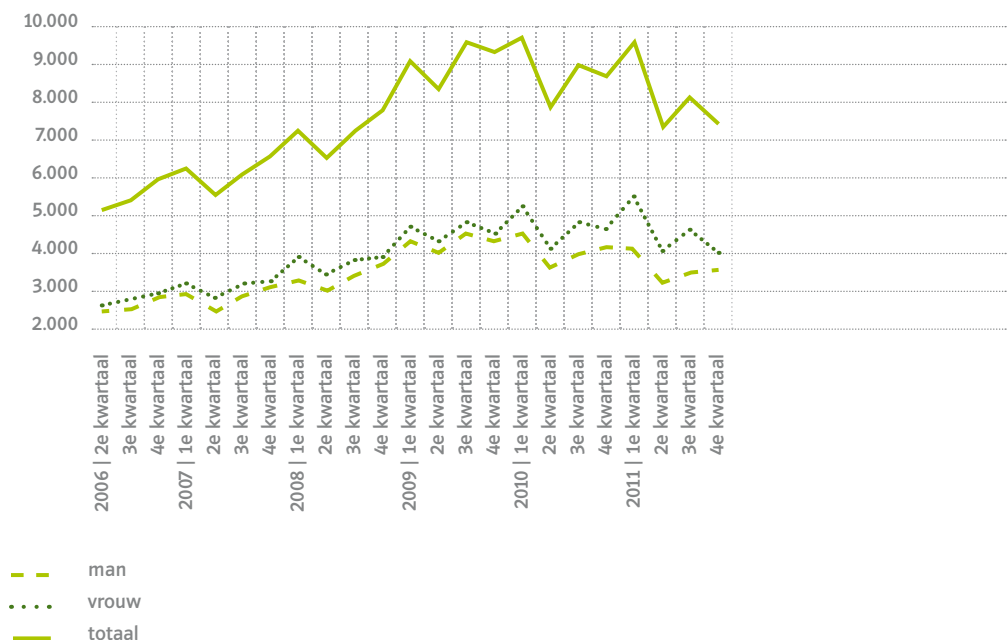
### Vrouwen hebben grotere kans om EDV'er te worden dan mannen

In figuur 2.1 staat het totale aantal Ziektewettoekenningen sinds het tweede kwartaal van 2006, en de afzonderlijke aantallen voor mannen en vrouwen. De grafiek geeft meerdere inzichten:

- In de eerste plaats laat de grafiek zien dat het aantal toekenningen een seizoenspatroon heeft. In het eerste kwartaal is het aantal toekenningen telkens het hoogst, in het tweede kwartaal daalt dat aantal, waarna het weer stijgt richting een volgende piek een jaar later. Waarschijnlijk komt dit doordat per 1 januari altijd veel (tijdelijke) contracten aflopen. Ook zou het seizoen een rol kunnen spelen: het eerste en vierde kwartaal laten in bedrijven altijd het hoogste ziekteverzuim zien, vanwege griep en andere infectieziekten.
- In de tweede plaats is in de grafiek tot en met 2009 een stijging van het aantal EDV'ers zichtbaar. Vanaf 2010 ligt het aantal toekenningen in elk kwartaal weer wat lager dan in het corresponderende kwartaal van een jaar eerder.
- Tot 2010 verschilt het aantal meldingen van mannen en vrouwen weinig. Vanaf 2010 gaat dit meer uiteenlopen en komen meer vrouwen als EDV'er in de Ziektewet dan mannen. Dit komt waarschijnlijk mede doordat de sector Gezondheid relatief sterk gegroeid is. In deze grote sector zijn vrouwen sterk oververtegenwoordigd.
- De kans voor in dienstverband werkende vrouwen om als EDV'er in de Ziektewet te komen, is in 2010 0,56 procent, terwijl die voor mannen 0,44 procent is. Ook bij ziekteverzuimpercentages en bij WIA-instroomkansen zien we dat deze hoger zijn voor vrouwen dan voor mannen.

Figuur 2.1

ZIEKTEWETTOEKENNINGEN EDV'ERS 2E KWARTAAL 2006 T/M 2011, NAAR GESLACHT



### Geen risicoverschillen tussen leeftijdsgroepen

In de leeftijdsverdeling zijn geen *grote* schommelingen te zien tussen 2006 en 2011.

Relatief gezien is de middengroep (35-44 jaar) iets kleiner geworden, en de oudste twee leeftijdsgroepen iets groter. Gemiddeld zijn de EDV'ers daarmee tussen 2006 en 2011 iets ouder geworden.

Opvallend is dat de kans om als EDV'er in de Ziektewet terecht te komen *niet* stijgt met de leeftijd. In de leeftijdsgroep tot 35 jaar is de kans in 2010 0,5 procent, bij 35-44 jaar 0,5 procent, bij 45-54 jaar 0,5 procent en bij de 55-plussers 0,4 procent. Dit in tegenstelling tot indicatoren als het verzuimpercentage van werknemers, of de WIA-instroomkans, die wel stijgen met de leeftijd. Waarschijnlijk komt dit omdat jongeren vaker dan ouderen een tijdelijk contract hebben, wat de kans om EDV'er te worden vergroot.

### Trends toekenningen naar sectorverschillen

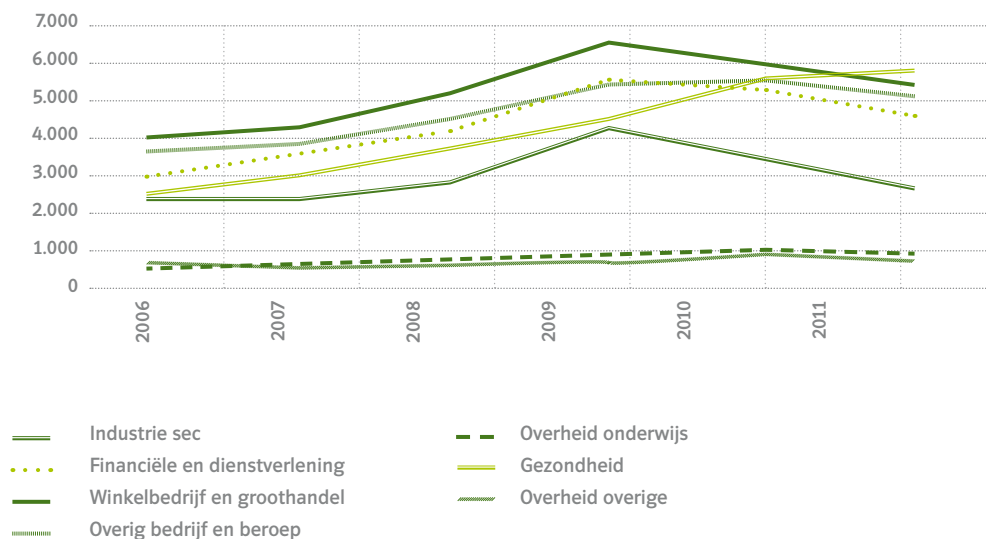
Figuur 2.2 laat de ontwikkelingen voor enkele sectoren zien. Hieruit kunnen we het volgende opmaken:

- Vanuit de overheid en het onderwijs gaan de minste EDV'ers de Ziektewet in. De trend in deze twee sectoren is heel licht stijgend, maar laat zoals te verwachten geen conjunctuureffect zien.
- De vier grootste sectoren wat toelevering van EDV'ers betreft, zijn Gezondheid, Groot- en detailhandel, Dienstverlening en 'Overig bedrijf en beroep'. De sector Gezondheid laat verreweg de sterkste stijging zien, en er is 2011 ook nog geen daling zichtbaar, hooguit een stabilisering. Ditzelfde geldt voor de sector Overig bedrijf en beroep, zij het iets minder sterk. De stijging in de gezondheidszorg kan niet rechtstreeks met de economie te maken hebben, omdat het aantal werknemers in deze sector ook na 2008 door is blijven groeien. Mogelijk heeft de gezondheidssector door efficiency- en bezuinigingsprocessen minder mogelijkheden gekregen om personeel dat met ziekte kampt vast te houden.
- De sector Industrie reageert het meest duidelijk op de crisis die eind 2008 inzette, en daalt met ingang van het 4e kwartaal van 2009 weer duidelijk.
- De sector Overig bedrijf en beroep omvat een aantal uiteenlopende bedrijfssectoren. De grootste zijn Horeca en Reiniging met elk ruim 1600 EDV'ers in 2010. De sectoren Catering, Bewakingsondernemingen, Culturele instellingen en Overige bedrijfstakken leveren elk 200 à 300 EDV'ers. Daartussenin zit de sector 'Werk en Re-integratie'<sup>14</sup> met ruim 1100 EDV'ers in 2010.

14 - Deze sector bestaat voor ongeveer 60 procent uit WSW'ers en voor 40 procent uit re-integratiebedrijven, inclusief degenen die van het re-integratiebedrijf een tijdelijk arbeidscontract hebben gekregen in een re-integratiebaan. Waarschijnlijk is juist in deze laatste groep het EDV-risico groot. In de WSW komen tijdelijke aanstellingen namelijk weinig voor.

Figuur 2.2

#### ZIEKTEWETTOEKENNINGEN EINDDIENSTVERBANDERS 2<sup>E</sup> KWARTAAL 2006 - 2011, BINNEN ENKELE SECTOREN



### Verschillen in EDV-risico per sector

Welke sector levert relatief gezien de meeste EDV'ers? Hiervoor zetten we het aantal EDV'ers in 2010 af tegen het aantal dienstverbanden in 2010 (peilmaand oktober). De aantallen staan in tabel 2.3. Uit de tabel kunnen we het volgende opmaken:

- De kans verschilt sterk per sector. Overheid en Onderwijs hebben niet alleen absoluut gezien de laagste aantallen, maar ook relatief. De kansen om als EDV'er door te stromen naar de Ziektewet zijn het grootst in de sector 'Bouw en hout', Transport en 'Overig bedrijf en beroep'.
- In de sector Gezondheid ligt de kans nog net onder het gemiddelde, daar waar deze in 2006 nog *ver onder* het gemiddelde lag.
- Binnen de sector Overig bedrijf en beroep is de kans om als zieke EDV'er in de Ziektewet te komen, het grootst bij de Reiniging (1,5 procent), de kleine bedrijfstak Catering (1,3 procent) en 'Werk en Re-integratie' (1,1 procent).

Tabel 2.3

#### ZIEKTEWETTOEKENNINGEN EDV'ERS 2010, NAAR SECTOR

sector	dienstverbanden		toekenningen EDV		%EDV
A Landbouw, visserij, voeding	254.000		1.183		0,47
B Bouw en hout	244.000		1.599		0,66
C Industrie sec	719.000		3.406		0,47
D Winkelbedrijf en groothandel	1.094.000		5.870		0,54
E Transport	376.000		2.612		0,70
F (Financiële) dienstverlening	1.047.000		5.284		0,50
G Uitzendbedrijven	370.000		2.216		0,60
H Gezondheid	1.247.000		5.623		0,45
I Overheid onderwijs	510.000		866		0,17
J Overheid overig	593.000		921		0,16
K Overig bedrijf en beroep	669.000		5.530		0,83
<b>Totaal</b>	<b>7.123.000</b>		<b>35.110</b>		<b>0,49</b>

### Paragraaf 3: Zijn conjunctuur en flexibilisering oorzaak van veranderingen in aantal EDV'ers?

#### Aantal tijdelijke contractanten groeit nauwelijks meer na 2008

EDV'ers zijn voor bijna twee derde werknemers met een tijdelijk contract. Het is dus aannemelijk dat de stijging van het aantal EDV'ers het gevolg is van een stijging van het aantal werknemers met een tijdelijk contract. Heeft een dergelijke stijging ook plaatsgevonden? Helaas is er geen lange tijdreeks beschikbaar van het aantal tijdelijke contractanten binnen de totale groep werknemers die verzekerd zijn voor de Ziektewet. De Polisadministratie levert namelijk pas vanaf 2007 informatie op dit punt. Een redelijke benadering van de *trendmatige* ontwikkeling van het aantal mensen met een tijdelijk contract sinds 2004 vormt de CBS-statistiek<sup>15</sup>. In tabel 2.4 is te zien dat het aantal mensen met een tijdelijk contract tussen 2004 en 2008 sterk groeide, en er vanaf 2008 sprake is van stabilisatie. Ook wanneer we naar de Polisadministratie kijken, zien we geen *sterke* groei of krimp meer tussen 2008 en 2011 (zie artikel 1).

15 - Bron is de Enquête Beroepsbevolking van het CBS. Zie: <http://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/746D8591-1763-4792-884D-907D7EFE7922/0/3437T.xls>. Als tijdelijke contractanten tellen we de volgende drie categorieën op 1. tijdelijk contract met vaste uren met uitzicht op vast, 2. tijdelijk contract langer dan een jaar met vaste uren en 3. overig geen vast dienstverband. Uitzendkrachten en oproepkrachten zijn niet meegeteld. De absolute aantallen die CBS telt, liggen door methodeverschillen aanzienlijk lager dan in de Polisadministratie.



Tabel 2.4

ONTWIKKELING AANTAL WERKNEMERS IN TIJDELIJK DIENSTVERBAND VOOR MINIMAAL 12 UUR PER WEEK		
tijdelijke contracten >12 uur	aantal (x 1.000)	groei-index (2006 = 100)
2004	512	92
2005	507	91
2006	555	100
2007	657	118
2008	700	126
2009	712	128
2010	692	125

### Aantal faillissementen en ontslagbeslissingen is in 2009 verdubbeld

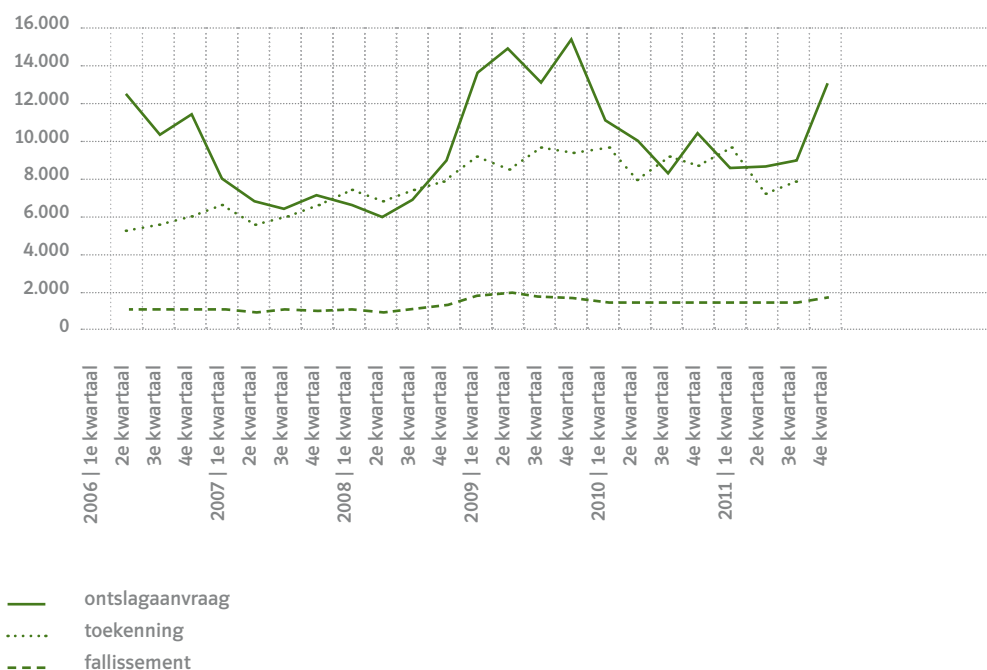
De stijging in het aantal EDV'ers tussen 2006 en 2008 zou een gevolg kunnen zijn van de stijging van het aantal tijdelijke contractanten in die periode. Vanaf 2008 is het aantal tijdelijke werknemers echter redelijk stabiel, dus de sterke stijging van het aantal EDV'ers vanaf eind 2008 moet een andere reden hebben. Mogelijk is de economische crisis de oorzaak. Vanaf eind 2008 is de invloed van die crisis merkbaar in de vorm van een stijging van het aantal faillissementen en ontslagaanvragen van mensen met een vast contract (zie figuur 2.3). Vergeleken met medio 2008 is het aantal ontslaggevallen en faillissementen in 2009 ruim twee keer zo hoog. Onder de ontslagen werknemers zullen ook (of juist) mensen zitten die ziek zijn (zie box 2.1). Ongetwijfeld heeft de crisis daarnaast als gevolg dat meer tijdelijke contracten niet verlengd zijn, wat mogelijk tevens de oorzaak van de stabilisatie van het absolute aantal tijdelijke contracten in 2009 en 2010 is.

### Exacte oorzaken stijging EDV'ers nog onduidelijk

Al met al concluderen we dat de groei van het aantal EDV'ers waarschijnlijk voor ten minste een deel het gevolg is van de flexibilisering en de economische crisis. Het precieze mechanisme kennen we echter niet en ook verklaart de economische crisis niet de groei van het aantal EDV'ers binnen de sector Gezondheid. Medio 2012 zijn drie subsidieonderzoeken van start gegaan die meer zicht moeten geven op de oorzaak van de toename van het aantal WIA-aanvragen. Daarbij is specifieke aandacht voor de groei van het aantal EDV'ers. Een van de drie onderzoeken richt zich specifiek op de achtergronden van de WIA-stijging in de sector Gezondheid.

Figuur 2.3

TOEKENNINGEN ZIEKTEWET EDV'ERS, FAILLISSEMENTEN EN ONTSLAANVRAGEN 2006-2011



### Conclusie

Als werknemers ziek zijn op de ontslagdatum of op de dag dat hun tijdelijke contract afloopt, kunnen ze een beroep doen op de vangnet-Ziektewet. Gemiddeld zijn deze 'einde-dienstverbanders' (EDV'ers) al zestien weken, dus een kleine vier maanden, ziek voordat ze zich bij UWV melden. Van de EDV'ers is 69 procent langer dan een maand ziek. Dit geeft aan dat het - in tegenstelling tot wat bij zieke uitzendkrachten het geval is - meestal niet om lichte ziektebeelden als een griep of verkoudheid gaat, maar om langdurige aandoeningen. Ruim een derde van de EDV'ers had een vast contract voordat ze een Ziektewetuitkering aanvroegen, bijna twee derde een tijdelijk contract.

Het aantal werknemers dat na ontslag een beroep doet op de Ziektewet, is tussen 2006 en 2009 flink gestegen. Sinds 2010 daalt het aantal EDV'ers weer licht. Er zijn ook grote verschillen tussen de sectoren in het 'EDV-risico'. Sectoren met een hoog risico zijn de Transportsector, de Reiniging en 'Werk en Re-integratie': de kans om vanuit deze sectoren EDV'er te worden, ligt tegen de 1 procent. Absoluut gezien zijn de sectoren Gezondheid, Winkelbedrijf en groothandel, (Financiële) dienstverlening en 'Overig bedrijf en beroep' (bevat Reiniging en 'Werk en Re-integratie') de grootste toeleveranciers van EDV'ers.

De stijging van het aantal EDV'ers tussen 2006 en 2008 kan samenhangen met de groei van het aantal werknemers met een tijdelijk contract in die periode. Na 2008 is het (absolute) aantal mensen met een tijdelijk contract niet substantieel meer gegroeid, waardoor we naar andere verklaringen moeten zoeken. Mogelijk is de economische crisis de oorzaak van de groei in 2009. Deze gaat namelijk gepaard met meer faillissementen en ontslag aanvragen. En het is zeer waarschijnlijk dat als gevolg van de crisis meer tijdelijke contracten niet verlengd zijn.





# ARBEIDSMARKT EN ARBEIDSPARTICIPATIE





# 3

## Vacatures in Nederland 2011<sup>16</sup>

Karin Pilgram

Op een ruime arbeidsmarkt komen klanten van UWV extra moeilijk aan werk. Een grotere kans op werk hebben werkzoekenden bij sectoren die te maken hebben met moeilijk vervulbare vacatures, zoals Industrie, Bouw, Handel en Overige dienstverlening.

### *Samenvatting*

In 2011 was nog steeds sprake van een ruime arbeidsmarkt, waarbij werkgevers selectiever waren bij het aannemen van personeel. Werkzoekenden met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt (ongeschoolden, werkzoekenden zonder baan, ouderen), die een groot deel uitmaken van de UWV-klanten, vielen daardoor bij het aannemen van personeel veelal buiten de boot. De sectoren Industrie, Bouw, Handel en Overige dienstverlening combineerden in 2011 een toenemende vraag met een stijging van het aandeel moeilijk vervulbare vacatures. Bij deze sectoren hebben werkzoekenden een grotere kans om werk te vinden.

- Het aantal vervulde vacatures daalde in 2011 ten opzichte van 2010 met 6 procent naar 647 duizend.
- Meer dan de helft van de vacatures (52%) werd vervuld door werkzoekenden die een andere baan hadden.
- Werkzoekenden met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt kwamen in 2011 moeilijker aan een baan. Zo daalde het aantal aangenomen personen met alleen basisonderwijs met 45 procent.
- De baankansen voor ouderen (55-plussers) blijven onverminderd klein. Zij maken in 2011, net als in 2009 en 2010, slechts 2 procent uit van het aantal aangenomen personen. Van de bij UWV geregistreerde werkzoekenden behoort 23 procent tot de 55-plussers.

## Inleiding

Door het bij elkaar brengen van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt probeert UWW werkzoekenden aan werk te helpen. UWW doet dit onder andere door de mogelijkheden op de arbeidsmarkt te vertalen in kansen voor die werkzoekenden. Om een beeld te krijgen waar kansen zitten, laat UWW jaarlijks onderzoek onder werkgevers verrichten naar de omvang en samenstelling van de vacaturemarkt en het wervings- en aannamegedrag van werkgevers. Enkele in het oog springende bevindingen uit het onderzoek 'Vacatures in Nederland' komen in deze bijdrage aan bod.

## Vraag naar personeel opnieuw afgenomen

In 2011 nam de vraag naar personeel af, maar minder dan in 2010 het geval was. Het aandeel vacatures dat volgens de werkgevers moeilijk vervulbaar was, bleef nagenoeg gelijk (19%). Maar over 2012 zijn werkgevers voor wat betreft de omvang van hun personeelsbestand overwegend optimistisch: er zijn veel meer werkgevers die in 2012 een groei (23%) van hun personeelsbestand verwachten dan een krimp (9%). Het is de vraag of dat nu ook nog het geval is, want sinds het meetmoment (september 2011) zijn de economische omstandigheden verslechterd. Volgens de meest recente prognoses neemt de werkgelegenheid in 2012 af ten opzichte van 2011<sup>17</sup>.

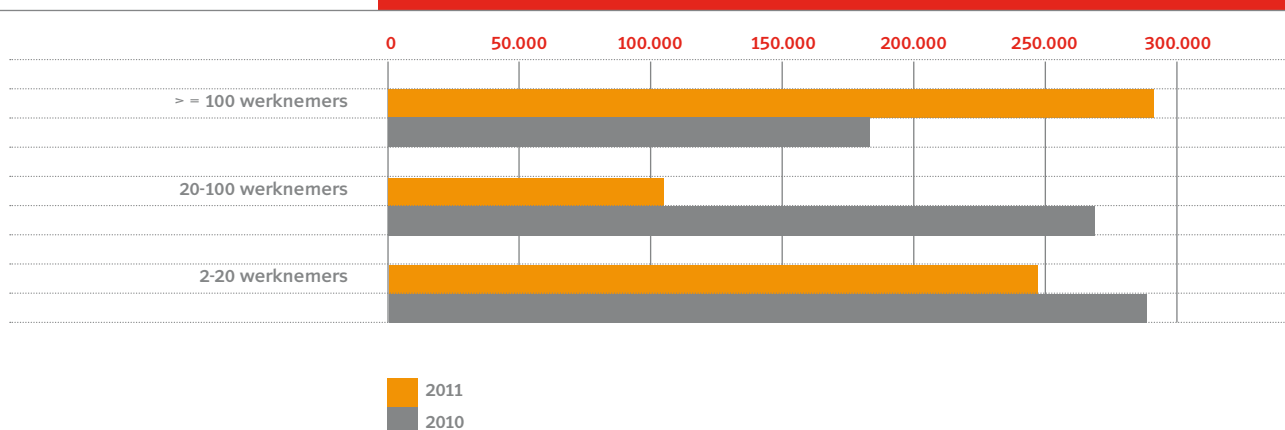
17 - UWW (2012), *UWW Arbeidsmarktprognose 2012-2013*, Amsterdam.

## Meer vacatures bij grote bedrijven

In 2010 was de groei van het aantal vervulde vacatures meer te vinden bij het midden- en kleinbedrijf, in 2011 juist bij grote bedrijven. Bij bedrijven met honderd werknemers of meer nam het aantal vervulde vacatures in 2011 toe met 60 procent. Een verklaring hiervoor is dat veel van deze bedrijven tijdens de recessie in 2009 personeel in dienst hebben gehouden. Bij het aantrekken van de economie in 2010 zetten grote bedrijven eerst deze capaciteit in om er vervolgens in 2011 weer toe over te gaan nieuw personeel aan te nemen.

Figuur 3.1

AANTAL VERVULDE VACATURES NAAR BEDRIJFSOMVANG, 2010 EN 2011



### *Bij een aantal sectoren meer (moeilijk vervulbare) vacatures*

De meeste sectoren lieten in 2011 een daling van het aantal vacatures zien, maar in een aantal sectoren werd een toenemende vraag gecombineerd met een stijging van het aandeel moeilijk vervulbare vacatures. Dat geldt voor de Industrie, Bouw, Handel en Overige dienstverlening. De toename van het aandeel moeilijk vervulbare vacatures wordt waarschijnlijk grotendeels veroorzaakt door de kwalitatieve discrepantie tussen vraag en aanbod. Ook werkzoekenden met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt, die wel over de vereiste kwalificaties beschikken, hebben hier een grotere kans op werk.

### **Kansen voor ouderen**

De baankansen voor ouderen zijn al jaren onverminderd klein. 55-plussers maken net zoals in 2009 en 2010 slechts 2 procent uit van het aantal aangenomen personen. Afgezet tegen hun aandeel in het aantal werkzoekenden (23%) en in het aantal werknemers (15%) zijn 55-plussers ondervertegenwoordigd in het aantal aangenomen personen. Jongeren op hun beurt zijn met een aandeel van 37 procent van het aantal aangenomen personen oververtegenwoordigd in vergelijking met hun aandeel in het aantal werkzoekenden (8%) en het aantal werknemers (11%).

Ouderen die wel aan het werk kwamen, werden in 2011 vaker aangenomen op een moeilijk vervulbare vacature dan in 2010. De krapte en moeilijk vervulbare vacatures in sommige sectoren van de arbeidsmarkt bieden dus kansen voor ouderen om aan werk te komen.

### **Werkgevers selectiever bij aanname personeel**

Op een aanhoudend ruime arbeidsmarkt staan werkgevers relatief sterk. Ze hoeven dan minder wervingskanalen in te zetten om vacatures te vervullen en zijn selectiever bij het aannemen van personen. Dat was in 2011 ook het geval. Het aantal aangenomen personen met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt zoals werklozen, ongeschoolden en ouderen nam (sterk) af. Zo daalde het aantal aangenomen personen zonder baan met 21 procent, terwijl het totaalaantal vervulde vacatures afnam met 6 procent. Het aantal aangenomen personen met alleen basisonderwijs halveerde bijna (45%, zie tabel 3.1). Klanten van UWV (grotendeels zonder baan, 27% ongeschoold, 23% 55-plus) hebben het dan ook bij uitstek moeilijk op een ruime arbeidsmarkt.

De huidige (euro)crisis maakt ook dat werkgevers huiverig zijn om nieuwe werknemers direct een vast contract aan te bieden. Nieuwe werknemers kregen in 2011 vooral langdurige tijdelijke contracten met uitzicht op een vast dienstverband aangeboden. Werkgevers creëren op die manier een grotere flexibele personeelsschil en geven personeel dat ze kennelijk langer willen behouden een tijdelijk contract met langere duur.

Tabel 3.1

## VERVULDE VACATURES/AANGENOMEN PERSONEN NAAR KENMERK, 2010 EN 2011

		aantal (x 1000)		% mutatie	aandeel	
		2011	2010		2011	2010
Gevraagde opleiding	basisonderwijs	90	129	-30	14	19
	vmbo	64	78	-19	10	11
	havo, vwo	10	15	-34	2	2
	mbo totaal	261	250	5	40	36
	mbo 1 en 2	85			13	
	mbo 3 en 4	176			27	
	HBO, WO	222	214	4	34	31
Opleiding aangenomen kandidaat	basisonderwijs	31	56	-45	5	8
	vmbo	77	104	-26	12	15
	havo, vwo	20	29	-30	3	4
	mbo totaal	273	256	7	42	37
	mbo 1 en 2	83			13	
	mbo 3 en 4	190			29	
	HBO, WO	246	241	2	38	35
Leeftijd	Jonger dan 25 jaar	239	228	5	37	33
	25-39 jaar	282	321	-12	44	47
	40-44 jaar	63	69	-9	10	10
	45-54 jaar	50	55	-9	8	8
	55 jaar en ouder	12	13	-5	2	2
Arbeidsmarktpositie voor de baan	Had een baan	338	339	0	52	49
	Nee, zat zonder werk	189	240	-21	29	35
	Nee, was schoolverlater	44	50	-11	7	7
	Nee, is student	77	58	33	12	8
<b>Totaal vervulde vacatures</b>		<b>647</b>	<b>686</b>	<b>-6</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

### Bekendheid met maatregelen arbeidsgehandicapten leidt niet altijd tot aanname

Verreweg de meeste bedrijven (87%) melden geen arbeidsgehandicapten in dienst te hebben. Van deze bedrijven is de meerderheid (82%) echter wel bekend met stimulerende maatregelen voor het in dienst nemen van arbeidsgehandicapten, slechts een deel (29%) heeft overwogen om arbeidsgehandicapten aan te nemen. Het bekend zijn met de maatregelen leidt bij werkgevers dus niet zonder meer tot het daadwerkelijk in dienst nemen van een arbeidsgehandicapte.

Aan de werkgevers die wel arbeidsgehandicapten in dienst hebben, is gevraagd welke aanpassingen zij hebben gerealiseerd. De meeste van deze werkgevers (71%) paste de taken of de organisatie van het werk aan om het mogelijk te maken arbeidsgehandicapten in dienst te nemen. Bijna twee derde (65%) van de werkgevers heeft de arbeidsgehandicapte extra begeleiding gegeven.



### Rol sociale media bij personeelswerving

Bij een ruime arbeidsmarkt zoals in 2011 en 2010, waar voldoende gekwalificeerd aanbod voorhanden is, hoeven bedrijven niet zo veel moeite te doen om aan personeel te komen. Er zijn in 2011 dan ook gemiddeld iets minder wervingskanalen ingezet (1,6) dan in 2010 (1,8). De eigen website bleef in 2011 net zoals in 2010 het meest gebruikte wervingskanaal.

In het onderzoek van 2011 werd voor het eerst aan werkgevers gevraagd of zij sociale media als Linked-in, Twitter en Facebook als wervingskanalen inzetten. Dat blijkt voor 5 procent van de vacatures het geval te zijn. Voor een relatief nieuw wervingskanaal is dat geen ongebruikelijke score. Toen in 2001 in het onderzoek *Hoe werven bedrijven* voor het eerst werd gevraagd naar het gebruik van het destijds nieuwe wervingskanaal internet, was de score 11 procent tegen 51 procent voor advertenties. In 2011 probeerde 42 procent van de bedrijven personeel te werven via de eigen website en nog maar 21 procent via een advertentie. Internet en dan vooral de eigen websites van bedrijven is uitgegroeid tot zowel belangrijkste wervings- als aannemekanaal. Advertenties in gedrukte media spelen een steeds kleinere rol (marktbereik 21% en marktaandeel 14% in 2011). Sociale media worden als wervingskanaal vooral ingezet bij vacatures voor hoogopgeleiden.



# PROFESSIONALISEREN DIENSTVERLENING

4	Introductie tot e-dienstverlening WW in 2015	33
5	E-dienstverlening UWV: klanttevredenheid en klantprincipes	37
6	Wat is de Persoonsverkenner?	44
7	Gedagsbeïnvloeding bij online dienstverlening	56
8	Variatie in re-integratie	64
9	Arbeidsdeskundige afwegingen bij het kiezen van re-integratiedoelen en re-integratiemethodieken	70

## 4

## Introductie tot e-dienstverlening WW in 2015

Britt Spaan

Martijn Wijnhoven

Als gevolg van bezuinigingen bij UWV zal de dienstverlening aan personen met een WW-uitkering aanzienlijk veranderen de komende jaren. In een kort tijdsbestek zal de dienstverlening zich verleggen van face-to-face naar vooral internetdienstverlening.

UWV ontwikkelt al langer internetdienstverlening (e-dienstverlening) voor personen met een WW-uitkering. Vanaf 2011 voert UWV stapsgewijs deze nieuwe vorm van dienstverlening op grote schaal in. De transitie zal in 2015 voor het grootste deel afgerond zijn.

E-dienstverlening staat centraal in drie bijdrages van deze UKV. Dit zijn 'e-dienstverlening UWV: klanttevredenheid en klantprincipes', 'Wat is de Persoonsverkenner?' en 'Gedragsbeïnvloeding bij online dienstverlening'. Deze introductie geeft kort weer wat e-dienstverlening voor klanten met een WW-uitkering zal gaan inhouden en hoe e-dienstverlening eruit zal zien tegen 2015.

### Waarom e-dienstverlening?

Nederland moet fors bezuinigen, dus UWW ook. Het uitvoeringsbudget van UWW wordt de komende jaren flink ingekort. De ambitie is om met minder medewerkers en middelen een adequaat niveau van dienstverlening te bereiken. Tevens sluit het merendeel van de Werkpleinen de komende jaren de deuren. Klanten van UWW met een WW-uitkering zullen hiervan ook de effecten merken.

E-dienstverlening is het antwoord van UWW om met minder geld toch zo veel mogelijk personen met een WW-uitkering ondersteuning te blijven geven waar zij het nodig hebben. Voor klanten met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt blijft naast de e-dienstverlening ook face-to-facedienstverlening bestaan. Klanten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt krijgen alleen digitale dienstverlening. De nieuwe dienstverlening zal een behoorlijke verandering zijn voor werkzoekenden.

### 0 t/m 3 maanden WW: digitaal

De eerste drie maanden is de dienstverlening voor iedereen gelijk. Internet is hierbij het primaire communicatie- en contactkanaal. Het aanvragen van een uitkering en de inschrijving als werkzoekende gebeuren via **www.werk.nl**, waar de klantgegevens al van tevoren zijn ingevuld. Op de website kan iedere werkzoekende zich oriënteren op de arbeidsmarkt en terecht voor informatie en advies. Werkzoekenden kunnen op de site ook een aantal tests doen om interesses, kwaliteiten, competenties en motivatie te bepalen en vervolgens mogelijkheden in beeld te brengen.

Een tweede digitaal ondersteuningsmiddel is de **werkm@p**. De werkm@p is een persoonlijk dossier dat de werkzoekende zelf beheert. Met behulp van de werkm@p evalueert de klant zichzelf op de pijlers solliciteren, netwerken, en profileren (zelfevaluatie). Naar aanleiding van de zelfevaluatie stelt de werkzoekende zijn eigen doelen voor het verkrijgen van werk (doelbepaling). De klant maakt vervolgens in de werkm@p afspraken met UWW over zijn taken en activiteiten (werkplan). De werkm@p is ook het communicatie- en contactmiddel tussen de werkzoekende en de e-coach. De werkzoekende kan documenten uploaden in de werkm@p en kiezen om deze met de e-coach te delen. Op basis van zijn inschrijving op werk.nl kan een werkzoekende (vanuit zijn werkm@p) zelf zoeken naar vacatures op werk.nl. Hij kan zich ook aanmelden voor de geautomatiseerde e-mailservice waarmee hij vacatures krijgt toegestuurd om zelf op te solliciteren. Vanuit de werkm@p kunnen werkzoekenden interactieve online trainingsmodules (e-learning) volgen om bijvoorbeeld de sollicitatievaardigheden te versterken of om te weten te komen hoe zij de werkm@p optimaal kunnen gebruiken. Op basis van de informatie die de werkzoekende in de werkm@p vastlegt, bepaalt de e-coach ook of de werkzoekende voldoet aan de wettelijke verplichtingen van een WW-uitkering.

Dat internet het primaire communicatie- en contactkanaal is, wil niet zeggen dat klanten nooit meer op een **Werkplein** komen. Werkcoaches blijven groepsgewijze klantondersteuning geven op de Werkpleinen zoals workshops en netwerkbijeenkomsten. De werkcoaches faciliteren hier ook speeddates tussen uitzendbureaus en werkzoekenden.

### 3 maanden WW: evaluatie

Bij drie maanden werkloosheid volgt een evaluatiemoment. Dan beoordeelt UWV of de werkzoekende de basisdienstverlening (e-dienstverlening) via internet blijft krijgen of dat hij voor een intensievere vorm van dienstverlening, op het Werkplein, in aanmerking komt. Momenteel beoordelen werkcoaches dit in een persoonlijk evaluatiegesprek op het Werkplein. De afstand tot de arbeidsmarkt van de werkzoekende is bepalend. Naar schatting zal ongeveer 10 procent van de klanten (met name mensen met de grootste afstand tot de arbeidsmarkt) intensieve ondersteuning krijgen. De overige werkzoekenden krijgen digitale ondersteuning. Deze percentages zijn tot stand gekomen op basis van de voor UWV beschikbare financiële middelen.

Om de individuele afstand tot de arbeidsmarkt te bepalen, maken we, waarschijnlijk in de loop van 2013, gebruik van de Persoonsverkenner. De Persoonsverkenner (zie artikel 6) vervangt dan de persoonlijke evaluatiegesprekken en selecteert welke klanten intensieve dan wel digitale dienstverlening krijgen. De Persoonsverkenner selecteert niet alleen de vorm van dienstverlening, maar kan ook richting geven aan de inhoud. Momenteel ontwikkelt UWV een digitaal dienstverleningsaanbod op basis van het klantprofiel dat de Persoonsverkenner oplevert.

### Vanaf 3 tot en met 12 maanden WW: digitaal (circa 90%) en face-to-face (circa 10%)

Vanaf drie maanden werkloosheid breidt de e-dienstverlening zich uit met e-coaching, op de persoon toegespitste e-learningprogramma's, en zogenoemde webinars (digitale workshops). De persoonlijke werkm@p is hiervoor het belangrijkste instrument. E-coaching houdt in dat werkzoekenden via de werkm@p adviezen en begeleiding krijgen bij het vinden van werk. Werkzoekenden voor wie intensieve dienstverlening beschikbaar is, maken ook gebruik van de e-dienstverlening (werk.nl en werkm@p). Daarnaast kunnen zij op de Werkpleinen terecht voor persoonlijke en groepsgewijze coaching van een werkcoach en uitgebreide competentietesten (CTC).

Bij twaalf maanden werkloosheid kan iedereen een zogenoemd passend werkaanbod (Pawa) krijgen.

### Vanaf 1 jaar WW: digitaal

De intensieve dienstverlening stopt na een jaar. Zolang de werkloosheid duurt, blijft de digitale persoonlijke omgeving van alle werkzoekenden, de werkm@p, beschikbaar.

figuur 4.1

## SCHEMATISCHE WEERGAVE E-DIENSTVERLENING WW 2015

Wanneer?	Wat?	Waar?	
<b>Start WW</b>	100% e-dienstverlening		
0 t/m 3 maanden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oriëntatie/informatie</li> <li>WW-aanvraag</li> <li>Inschrijving werkzoekende</li> <li>Vragen stellen/FAQ</li> <li>Publiekelijk toegankelijke test en ondersteuning</li> </ul>	Werk.nl	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zelfevaluatie</li> <li>Doelbepaling</li> <li>Werkplan opstellen</li> <li>Vacatures zoeken &amp; matchen</li> <li>Spiegel op zoekgedrag</li> <li>Naleven &amp; handhaven</li> <li>Monitoren</li> </ul>	Werkm@p	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Groepsgewijze klantondersteuning</li> </ul>	Werkplein	
<b>3 maanden WW</b>	Selectie:	circa 90% e-dienstverlening	circa 10% Intensieve dienstverlening
Vanaf 3 maanden t/m 12 maanden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oriëntatie/informatie</li> <li>Publiekelijk toegankelijke tests en ondersteuningsmiddelen</li> <li>Vragen stellen/FAQ's</li> </ul>	Werk.nl	Werk.nl
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vacatures zoeken &amp; matchen</li> <li>E-coaching</li> <li>E-learning/e-workshops</li> <li>Vragen stellen</li> <li>Naleven &amp; handhaven</li> <li>Monitoren</li> </ul>	Werkm@p	Werkm@p
	<ul style="list-style-type: none"> <li>PAWA</li> </ul>	Werkplein	Werkplein
	<p><b>Intensieve dienstverlening = e-dienstverlening plus:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Coachen</li> <li>Workshops</li> <li>CTC</li> <li>Naleven &amp; handhaven</li> <li>Monitoren</li> </ul>	X	
<b>1 jaar WW</b>	100% e-dienstverlening		
1 jaar en verder	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oriëntatie/informatie</li> <li>Publiekelijk toegankelijke tests en ondersteuningsmiddelen</li> <li>Vragen stellen/FAQ's</li> </ul>	Werk.nl	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vacatures zoeken &amp; matchen</li> <li>Vragen stellen</li> <li>Naleven &amp; handhaven</li> <li>Monitoren</li> </ul>	Werkm@p	



Britt Spaan  
Martijn Wijnhoven

Als gevolg van de bezuinigingen verandert en versobert de dienstverlening. Dit zet de klanttevredenheid onder druk. Het is daarom cruciaal om de e-dienstverlening zo in te richten dat die past bij behoeften van de klant.

# 5

## E-dienstverlening UWV: klanttevredenheid en klant-principes

### Samenvatting

Door de forse bezuinigingen is UWV genoodzaakt een ander dienstverleningsconcept te hanteren naast face-to-facedienstverlening. UWV voert daarom op grote schaal e-dienstverlening in, waarbij internet het primaire communicatiekanaal is. De transitie naar e-dienstverlening kost tijd en het zal een aantal jaren duren voordat zij volledig ingevoerd en doorontwikkeld is. Twee vragen dringen zich daarbij op: welke effecten heeft deze transitie op de klanttevredenheid en welke klantprincipes kunnen we hanteren voor de leer- en verbetercyclus van de e-dienstverlening? Klantprincipes zijn in de ogen van de klant de pijlers van goede e-dienstverlening.

- Het dwingen van klanten tot het gebruiken van een ander kanaal dan ze gewend zijn, leidt vaak tot een negatieve houding ten opzichte van zowel het gebruik van dat kanaal als ten opzichte van de dienstverlener.
- We verwachten dat zowel de klanttevredenheid als het imago van UWV onder druk komt te staan.
- Pijlers van een goede e-dienstverlening zijn volgens klanten:
  - 'Bereikbaarheid en Gebruiksgemak' van digitale instrumenten
  - 'Interactiviteit' met UWV en andere UWV-klanten
  - 'Maatwerk'
  - 'Tijdigheid'
  - 'Duidelijkheid'
- Het is belangrijk om te monitoren of e-dienstverlening een volwaardig alternatief is voor de persoonlijke face-to-facedienstverlening.

18 - Klantprincipes face-to-face dienstverlening: Bereikbaarheid & Toegankelijkheid, Persoonlijke aandacht, Maatwerk, Tijdigheid, Duidelijkheid. Zie UKV 2009-I.

## Nieuw dienstverleningsconcept, andere klantprincipes?

Vanaf 2011 ontwikkelt UWV internetdienstverlening (e-dienstverlening) voor mensen in de WW en voert UWV dit nieuwe concept op grote schaal in (zie artikel introductie e-dienstverlening). Dit past in de trend van de steeds verdergaande digitalisering van de maatschappij.

Om e-dienstverlening op een klantgerichte manier te ontwikkelen, is het belangrijk om te weten hoe klanten reageren op de veranderingen. De ervaringen van klanten helpen UWV in de ontwikkeling van de dienstverlening. Zo ook in de ontwikkeling van e-dienstverlening. Om de leer- en verbetercyclus te faciliteren, hanteren we klantprincipes (zie box 5.1). Door de veranderingen in het dienstverleningsconcept is het de vraag of de huidige set van klantprincipes<sup>18</sup> die voor persoonlijke face-to-facedienstverlening werd ontwikkeld nog voldoet voor de e-dienstverlening en op welke aspecten de klantprincipes aangepast kunnen worden om de leer- en verbetercyclus te ondersteunen.

Dit artikel geeft antwoord op drie vragen:

- 1 Welke effecten kunnen we verwachten van de veranderingen in het dienstverleningsconcept?
- 2 Wat zijn de verwachtingen en ervaringen van klanten rond e-dienstverlening?
- 3 Welke klantprincipes kunnen we hanteren om de leer- en verbetercyclus te faciliteren?

Een forse verandering van het dienstverleningsconcept zal zowel op de attitude als het gedrag van klanten effect hebben. Zijn 'Persoonlijke aandacht' en 'Maatwerk' de belangrijkste klantprincipes in de face-to-facebenadering, in de digitale dienstverlening is dat 'Bereikbaarheid en Gebruiksgemak' van digitale instrumenten.

### Box 5.1

## Leer- en verbetercyclus en de rol van klantprincipes



Een lerende organisatie gebruikt de ervaringen van klanten om de dienstverlening aan hen te verbeteren. Zo ook UWV. In naaststaande figuur is de leer- en verbetercyclus weergegeven. Belangrijke elementen daarvan zijn het verzamelen en analyseren van de ervaringen van klanten. Ervaringen van klanten komen in verschillende vormen bij een organisatie binnen: in de vorm van vragen, klachten of resultaten van zowel kwalitatieve als kwantitatieve klantgerichtheidsonderzoeken. De analyse van de ervaringen bepaalt of een ervaring een signaal is om daadwerkelijk op te reageren. Een consistente interpretatie van ervaringen is daarbij van belang.

Om ervaringen van klanten op een consistente manier te analyseren en te interpreteren, hanteren we klantprincipes. Die

beschouwen we als belangrijke aspecten van de dienstverlening. Ze refereren aan de ervaringen, wensen en behoeften van klanten met betrekking tot die dienstverlening. Het zijn de kernpunten of pijlers om de klantgerichtheid van de dienstverlening te meten, te analyseren, te sturen en te verbeteren. Ook de klantonderzoeken van UWV zijn aan de hand van deze klantprincipes opgezet. Maar ook bij de verbetering van de persoonlijke dienstverlening en voor de ontwikkeling van de e-dienstverlening zijn de klantprincipes herkenbaar en praktisch te gebruiken. Door het hanteren van klantprincipes kunnen ervaringen vanuit verschillende bronnen en invalshoeken op een systematische manier worden geordend. Klantprincipes zijn daarvoor het raamwerk.



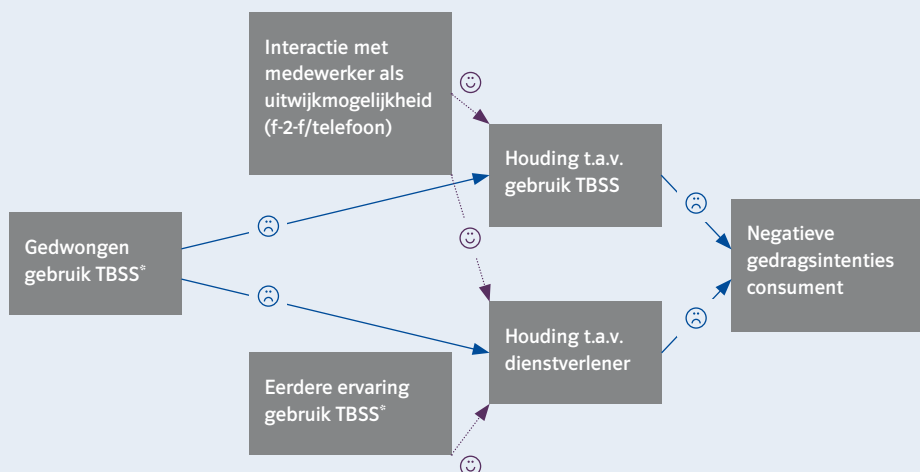
19 - Reinders M. J, P.A.Dabholkar, & R.T. Frambach: 'De invloed van gedwongen gebruik van technology-based self-service'. In: A.E. Bronner et al. (red), *Ontwikkelingen in het marktonderzoek: Jaarboek MarktOnderzoekAssociatie*, dl. 36. 2011. Haarlem: SpaarenHout.

### Verwachte effecten klanttevredenheid

De overstap naar een ander dienstverleningsconcept heeft consequenties voor klanten van UWV. In de eerste drie maanden van hun werkloosheid hebben WW'ers straks geen persoonlijk contact meer met UWV en is internet het primaire kanaal. Klanten zijn zelf verantwoordelijk voor hun terugkeer naar werk en zelf bepalen zij hoe ze snel betaald werk vinden. UWV faciliteert hen daarbij met dienstverlening via internet. De vraag is welke effecten deze andere benadering op klanten en hun gedrag zal hebben. Onderzoek bij organisaties die een soortgelijke forse wijziging in het dienstverleningsconcept hebben doorgevoerd, leert dat UWV kan verwachten dat de klanttevredenheid zal dalen. Dat zal zeker in het begin van de transitiefase het geval zijn. Onderzoek<sup>19</sup> bij NS laat bijvoorbeeld zien dat het vervangen van de persoonlijke dienstverlening aan de loketten op de stations door zelfbediening via kaartmachines of internet negatieve gevolgen had voor de klanttevredenheid (zie box 5.2). Negatieve effecten van gedwongen gebruik van op technologie gebaseerde zelfbediening deden zich vooral voor op de attitudes van klanten en op het gedrag van consumenten. Het dwingen van klanten tot het gebruiken van een ander kanaal dan ze gewend waren, leidde tot een negatieve houding ten aanzien van zowel het gebruik van dat kanaal als ten opzichte van de dienstverlener. Wat betreft het gedrag van consumenten bleek dat klanten van de NS minder de intentie hadden tot mond-tot-mondreclame en een grotere intentie hadden om over te stappen naar een concurrerende dienstverlener. Kortom, de negatieve gevolgen van de invoering van op technologie gebaseerde zelfbediening kan ertoe leiden dat klanten zich negatiever gaan uiten over het gebruik van de nieuwe vorm van dienstverlening (e-dienstverlening) én over de organisatie als geheel (UWV). We mogen er dus van uitgaan dat de klanttevredenheid en het imago van UWV onder druk zullen komen te staan. Het is niet duidelijk of de negatieve effecten permanent zullen zijn of een tijdelijk 'geweningskarakter' zullen hebben. Het onderzoek over de NS-dienstverlening laat echter ook zien dat er twee mogelijkheden zijn om de negatieve effecten (gedeeltelijk) te reduceren door de klant aanvullende interactie met een medewerker te bieden en door de klant meer ervaring op te laten doen met de digitale 'zelfbediening'.

#### Box 5.2

### Samenvatting resultaten onderzoek NS naar de effecten van 'gedwongen' e-kanalgebruik door klanten



\*TBSS = Technology Based Self Service (i.e. op technologie gebaseerde zelfbediening)

20 - Zie UWV wettelijk jaarverslag 2011 [http://jaarverslag.uwv.nl/jaarverslag-2011/Klant.Klanttevre/Klant.Werkzoeken/aDU1400\\_Klanttevredenheid-geïntegreerde-dienstverlening-2011.aspx](http://jaarverslag.uwv.nl/jaarverslag-2011/Klant.Klanttevre/Klant.Werkzoeken/aDU1400_Klanttevredenheid-geïntegreerde-dienstverlening-2011.aspx).

21 - Een focusgroep is een gestructureerde discussie onder een kleine groep klanten (4-12 personen) die ervaring hebben met e-dienstverlening, onder leiding van een ervaren en onafhankelijke gespreksleider. De discussie gaat over de ervaringen en het gebruik van e-dienstverlening.

## Klanttevredenheid UWV: dalende trend

Omdat we de klanttevredenheid met de dienstverlening regelmatig meten, kunnen we monitoren welke e-dienstverlening door klanten als negatief wordt ervaren en hoe we de e-dienstverlening klantgericht kunnen ontwikkelen (zie box 5.1 leer- en verbetercyclus).

Ook bij UWV gaat de invoering van een ander dienstverleningsconcept gepaard met een daling van de klanttevredenheid<sup>20</sup>. Vanaf 2011 laten de klantgerichtheidsmetingen een dalende trend zien.

Uit analyses blijkt dat de daling van de klanttevredenheid te maken heeft met de transitie naar e-dienstverlening. Werkzoekenden zijn minder tevreden wanneer ze alleen digitale dienstverlening krijgen dan wanneer ze (ook) een persoonlijk gesprek hebben met een werkcoach. Werkzoekenden die primair gebruikmaken van e-dienstverlening, ervaren minder maatwerk en vinden dat deze vorm van dienstverlening minder goed aansluit op hun persoonlijke situatie. Forse bezuinigingen leiden ertoe dat UWV e-dienstverlening versneld moet invoeren, met als gevolg dat nu al voor steeds minder klanten face-to-faciedienstverlening mogelijk is. En dat zien we terug in de tevredenheidsscores. In hoeverre het om een structurele daling van de klanttevredenheid gaat, zullen we pas na 2015 weten. Dan is de transitie naar de digitale dienstverlening afgerond en moet e-dienstverlening volledig doorontwikkeld en stabiel zijn. De komende jaren werkt UWV echter nog volop aan de ontwikkeling van e-dienstverlening. Input van klanten over hun verwachtingen en ervaringen met e-dienstverlening is daarbij van groot belang.

## Klantverwachtingen e-dienstverlening

Een optimale ontwikkeling van e-dienstverlening vereist niet alleen kennis over de klant zelf maar ook over diens verwachtingen van en ervaringen met e-dienstverlening. Door het monitoren en analyseren van klantsignalen (tevredenheid, klachten, vragen, etc.) kunnen we de e-dienstverlening verbeteren en verder ontwikkelen. Klantprincipes vormen het raamwerk om deze verbetercyclus op een integrale en consistente wijze te doorlopen.

Om voor de e-dienstverlening adequate klantprincipes te formuleren, hebben we met behulp van focusgroepen<sup>21</sup> kwalitatief onderzoek gedaan naar de verwachtingen en ervaringen van klanten rond e-dienstverlening. Grofweg kunnen de gesprekken van de focusgroepen worden samengevat in drie uitkomsten:

- 1 Teleurstelling over het wegvallen van de gesprekken met werkcoaches
- 2 Vrees bij klanten om meer op zichzelf aangewezen te zijn bij het vinden van werk
- 3 Feedback van klanten over de instrumenten die e-dienstverlening moeten faciliteren

De meeste nieuwe WW-klanten van UWV verwachten een oproep voor een gesprek met de werkcoach. Zij verwachten dat de werkcoach van UWV hen in face-to-facegesprekken ondersteunt bij het vinden van een nieuwe baan. Deze verwachting is gestoeld op hun eerdere ervaringen met UWV of op ervaringen van mensen uit hun omgeving. Dat deze vorm van dienstverlening in het nieuwe e-dienstverleningsconcept vervangen is door dienstverlening via internet, vindt men voornamelijk jammer en wordt als een versobering van de dienstverlening gezien. Maar de meeste klanten begrijpen ook wel dat de bezuinigingen hierin een belangrijke rol spelen en dat de overgang naar e-dienstverlening past in onze steeds meer gedigitaliseerde maatschappij.

Dat neemt niet weg dat veel klanten onzeker en bevreesd zijn om zelf hun verantwoordelijkheid te nemen. Het feit dat men werkloos is, maakt al onzeker en om dan nog meer op je

zelfredzaamheid te worden aangesproken, vergroot die onzekerheid alleen maar. Vooral mensen die weinig computerervaring hebben, laagopgeleid zijn of wat ouder zijn, hebben moeite om met vertrouwen de overstap naar digitale dienstverlening te maken. Jongeren en hoger opgeleiden staan duidelijk positiever tegenover de ontwikkeling naar digitale dienstverlening.

### Wat verwachten klanten van de digitale instrumenten?

De derde belangrijke opbrengst van de focusgroepen is feedback over de digitale instrumenten die e-dienstverlening faciliteren. De digitale dienstverlening van UWV concentreert zich rond twee instrumenten: de website *werk.nl* en de werkm@p (zie verder artikel 4 'Introductie tot e-dienstverlening WW in 2015' in dit UKV). In de focusgroepen kregen we veel feedback over het gebruik van deze instrumenten en hoe klanten dit anders/beter zouden willen zien. Een van de meest gehoorde opmerkingen over het gebruik van *werk.nl* had betrekking op de bereikbaarheid van de digitale instrumenten en de stabiliteit van het systeem. Juist omdat deze instrumenten de hoofdrol spelen bij e-dienstverlening en omdat klanten in hoge mate afhankelijk zijn van deze instrumenten om eigen verantwoordelijkheid te nemen in hun terugkeer naar werk, vinden zij het belangrijk dat het systeem het honderd procent doet als ze ermee aan de slag willen. Wat betreft het zoeken naar vacatures en het aanmaken van het klantprofiel leert de ervaring van klanten dat het instrument verfijnder moet worden en op welke punten dat kan. Deze verbeterpunten staan in 2012 dan ook hoog op de ontwikkelagenda.

Daarnaast vinden klanten het belangrijk dat informatie overzichtelijk wordt aangeboden in begrijpelijke taal. De informatie die via internet geboden wordt, moet volgens klanten vooral duidelijkheid geven. De ervaringen van de focusgroepen met de informatiefunctie van *werk.nl* is over het algemeen goed.

Dat de informatiefunctie van onze websites over het algemeen goed is, bleek ook uit een onderzoek naar de tevredenheid van werkgevers met de *algemene dienstverlening* van UWV. Box 5.3 gaat meer in op de tevredenheid van werkgevers met de algemene dienstverlening van UWV en met de website *UWV.nl*.

De werkm@p zien klanten vooral als een nuttig middel om met hun e-coach te communiceren, om vragen te stellen, documenten te uploaden en hun verplichte taken uit te voeren. Klanten lieten weten dat de werkm@p en het digitale systeem in het algemeen beter worden als die hun meer feedback geven. Vooral bij klanten die niet veel computerervaring hebben, vergroot het gemis aan feedback de onzekerheid over het gebruik van e-dienstverlening.

### Klantprincipes aanpassen aan e-dienstverlening

De ervaringen van de focusgroepen hebben ertoe geleid dat we bepaalde klantprincipes anders moeten benoemen om ze beter aan te laten sluiten aan het nieuwe dienstverleningsconcept. In tabel 5.1 staan de klantprincipes weergegeven zoals die voor de e-dienstverlening kunnen gelden.

Tabel 5.1

## VERSCHIL FACE-TO-FACE EN 'NIEUWE' E-DIENSTVERLENING KLANTPRINCIPES

face-to-face klantprincipes	e-dienstverlening klantprincipes	nadruk e-dienstverlening
Bereikbaarheid & toegankelijkheid	Bereikbaarheid & gebruiksgemak	digitale instrumenten (werk.nl/werkm@p)
Persoonlijke aandacht	Interactiviteit	communicatie e-coach via werk@p /fora
Maatwerk	Maatwerk	faciliteren en afgestemd op klantprofiel
Tijdigheid <sup>22</sup>	Tijdigheid	betalingen
Duidelijkheid	Duidelijkheid	rechten en plichten, transparantieproces

22 - Voor de leer- en verbetercyclus van e-dienstverlening heeft dit klantprincipe minder met de e-dienstverlening aan werkzoekenden van het WERKbedrijf van doen. Voor de interpretatie van de klanttevredenheid is een tijdige betaling van de uitkering wel een heel belangrijke determinant.

In vergelijking met de oude klantprincipes is één klantprincipe echt anders in de digitale dienstverlening: Bereikbaarheid en gebruiksgemak. Bereikbaarheid van het digitale systeem en zeker het gebruiksgemak ervan is wezenlijk voor digitale dienstverlening. Het vinden van informatie en het verrichten van (digitale) handelingen moeten vooral snel en gemakkelijk gaan.

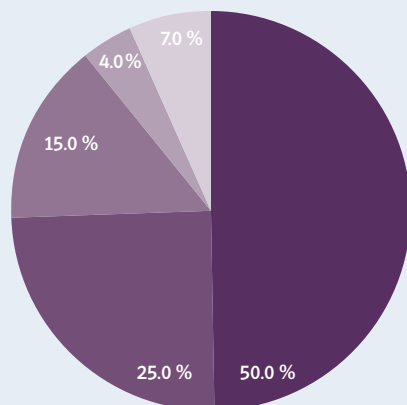
Door de bezuinigingen is (persoonlijke) face-to-facedienstverlening op uitgebreide schaal niet langer mogelijk. Internet is voortaan het primaire communicatiekanaal. Maar klanten houden wel behoefte aan interactie met UWV. De interactie met de e-coach vindt plaats via de digitale werk@p. Daarnaast zijn er andere vormen van interactiviteit die digitaal plaatsvinden, bijvoorbeeld die tussen klanten onderling via een forum. Op deze wijze kunnen zij ervaringen en tips uitwisselen en van elkaar leren. Het is belangrijk om te monitoren of deze vormen van interactiviteit de behoefte aan persoonlijke face-to-facedienstverlening kunnen vervangen.

Klanten willen en verwachten nog steeds dat de via internet aangeboden diensten op hen zijn toegespitst en aansluiten bij hun persoonlijke situatie. 'Maatwerk' is ook in de e-dienstverlening een geldig klantprincipe. Een belangrijk verschil met de face-to-facedienstverlening is dat de werkcoach geen maatwerk levert, maar dat de klant voor zichzelf maatwerk kan leveren met de middelen die hem via e-dienstverlening worden geboden en de adviezen die de e-coach hem daarbij geeft.

De andere klantprincipes, 'Duidelijkheid' en 'Tijdigheid', blijken nog steeds te gelden. Ook in het nieuwe digitale dienstverleningsconcept.

Om de leer- en verbetercyclus op basis van klantprincipes verder te verfijnen, zullen we nader onderzoeken wat de samenhang is tussen deze klantprincipes onderling en welke invloed ze hebben op de klanttevredenheid. De ervaring leert dat er onderlinge samenhang bestaat tussen de klantprincipes. Dit betekent dat wanneer verbeteracties op één bepaald klantprincipe in gang worden gezet, dit ook kan leiden tot verbeteringen in de perceptie van klanten van en hun oordeel over een ander klantprincipe. Het is voor een efficiënte ontwikkeling van e-dienstverlening van belang te weten welk klantprincipe het meeste 'netto-effect' heeft op de klanttevredenheid. Zo kan UWV de klant op een positieve manier stimuleren om snel betaald werk te vinden met de hem geboden digitale middelen.

### Box 5.3



- digitaal via website
- digitaal via e-mail
- per post
- telefonisch
- anders

## Werkgevers over taalgebruik website UWW.nl en voorkeurskanaalmeldingen

Niet alleen voor werkzoekenden zal UWW de komende jaren de dienstverlening steeds meer digitaal laten plaatsvinden. Dat gaan we ook doen voor werkgevers<sup>23</sup>. Het internet wordt hiermee het voornaamste kanaal waar werkgevers informatie, diensten en producten kunnen vinden.

### Werkgevers ruim tevreden over taalgebruik UWW-website

In december 2011 werd een enquête gehouden onder werkgevers die in het voorgaande halfjaar contact hadden gehad met UWW. Onder andere werd gevraagd naar hun mening over het taalgebruik en het gemak waarmee zij informatie kunnen vinden op [www.uww.nl/werkgevers](http://www.uww.nl/werkgevers).

Van de werkgevers die in dat laatste halfjaar vacatures hadden geplaatst of personen hadden aangenomen, vindt 85 procent het taalgebruik van de website goed tot zeer goed te begrijpen. Zij zijn eveneens positief over de vriendelijkheid van het taalgebruik. 82 procent beoordeelt dat aspect als (zeer) goed. De UWW-website voor werkgevers bevat verschillende formulieren. Van de groep werkgevers die de formulieren gebruikt hebben, laat 77 procent weten dat zij het taalgebruik duidelijk vinden. Over het gemak waarmee zij de juiste informatie kunnen vinden, zijn zij iets minder vaak tevreden. Iets minder dan de helft van de ondervraagden (49%) is daar (zeer) positief over.

Werkgevers kunnen nog vele andere redenen hebben om met UWW in contact te treden dan alleen voor het plaatsen en/of vervullen van vacatures<sup>24</sup>. Bijvoorbeeld om meer te weten over hun aandeel in de uitvoering van de Ziektewet, de WAZO, de WIA, of de WW. Werkgevers die wel of geen

contact hebben gehad met UWW over het plaatsen of vervullen van vacatures, verschillen nauwelijks in mening over het taalgebruik van de UWW-website en het gemak waarmee zij informatie kunnen vinden.

Voor bovengenoemde uitkomsten van de enquête geldt dat bedrijven met meer dan tweehonderd werknemers iets negatiever zijn dan kleinere bedrijven. Dit verschil is niet heel groot en bestaat maximaal uit enkele procenten.

### Digitaal kanaal heeft de meeste voorkeur

In de enquête hebben we werkgevers ook gevraagd naar de wijze waarop zij het liefst meldingen doorgeven aan UWW. Dit zijn bijvoorbeeld meldingen over ziekte of herstel van werknemers. De meeste werkgevers (75 procent) geven meldingen aan UWW bij voorkeur digitaal door, via de website of per e-mail. Een minderheid geeft de voorkeur aan contact per post of per telefoon (zie figuur). Een nog kleinere minderheid geeft de voorkeur aan weer een andere manier (7 procent), bijvoorbeeld per fax of door bij UWW langs te gaan.

### Breder onderzoek klantprincipes werkgevers

De enquête is onderdeel van een groter onderzoek naar de tevredenheid van werkgevers over de dienstverlening van UWW<sup>25</sup>. Hierin zijn aan de hand van de antwoorden van meer dan duizend werkgevers een zestal klantprincipes naar voren gekomen die de algemene tevredenheid van werkgevers verklaren. Dit zijn 'Maatwerk', 'Toegankelijkheid & respect', 'Tijdigheid & zorgvuldigheid', 'Duidelijkheid', 'Persoonlijke aandacht via het callcenter' en 'Afhandeling uitkeringen'.

23 - Dit maakt onderdeel uit van het zogenoemde Redesign. UWW streeft ernaar om in 2015 ongeveer 70% van de dienstverlening naar werkgevers digitaal te laten verlopen.

24 - In totaal hebben 1.037 werkgevers antwoord gegeven. Hiervan hebben 226 werkgevers contact gehad met UWW over het plaatsen of vervullen van vacatures.

25 - Vullings, G. & Vonk, T. (2011) Validatie dashboardstructuur en klantprincipes werkgevers. Amsterdam: Ipsos Synovate.



Harriët Havinga  
Wouter Hijlkema

De *Persoonsverkenner* schat de kansen op werk van WW-klienten in en geeft een snelle diagnose van de belangrijkste persoonlijke belemmeringen bij het vinden van werk. Doel van dit instrument is het selecteren van werkzoekenden die in aanmerking komen voor intensieve dienstverlening. Een ander doel is handvatten aan te reiken voor de soort digitale dienstverlening die nodig is om werkzoekenden aan het werk te helpen.

# 6

## Wat is de Persoonsverkenner?

### *Samenvatting*

De invoering van de Persoonsverkenner komt dichterbij. Daarom gebruiken we deze editie van het UKV om een eenduidig beeld te geven van de Persoonsverkenner en wat we van de Persoonsverkenner kunnen verwachten.

- UWV gaat gebruikmaken van het instrument Persoonsverkenner om te bepalen wie voor intensieve dienstverlening in aanmerking komt (selectie). De rest van de WW-klienten zal dan aangewezen zijn op digitale dienstverlening.
- Daarnaast maakt de Persoonsverkenner een snelle diagnose waarmee UWV een digitaal dienstverleningsaanbod wil ontwikkelen dat rekening houdt met de belangrijkste persoonlijke belemmeringen bij het vinden van werk door de WW-klient.
- Het doel van de Persoonsverkenner is selectie en snelle diagnose van WW-klienten voor dienstverlening. Het instrument voorspelt de kans op werkherhvatting binnen één jaar op basis van elf 'harde' en 'zachte' factoren en geeft inzicht in de belemmerende factoren van een WW-klient bij het vinden van werk. De Persoonsverkenner bestaat uit een korte lijst van twintig vragen die de klient invult vlak voor hij drie maanden werkloos is.
- De Persoonsverkenner geeft geen volledig persoonlijk profiel van de klient met diepgaand inzicht in diens competenties en capaciteiten om weer werk te vinden. Daarvoor beschikt UWV over de uitgebreide tests van de competentietestcentra.
- Het onderzoeksproject 'Voorspellers van werkherhvatting' uitgevoerd bij de WW-instroom in Noord-Holland, ging vooraf aan de totstandkoming van de Persoonsverkenner. Deze Persoonsverkenner (versie 1.0) is op basis van dit onderzoek voldoende onderbouwd om door UWV te kunnen worden geïmplementeerd in de loop van 2013.
- Zoals met elk instrument blijft doorontwikkeling noodzakelijk. UWV begint daarom ook een vervolgonderzoek om het instrument te actualiseren voor de landelijke WW-instroom. De verwachting is dat de Persoonsverkenner versie 2.0 gereed is in het najaar van 2015 en dan versie 1.0 kan vervangen.

## Inleiding

Op basis van de beschikbare financiële middelen kunnen we nog naar schatting ongeveer 10 procent van de klanten die tussen de drie en twaalf maanden werkloos zijn met intensieve dienstverlening (face-to-face) ondersteunen. Het uitgangspunt is dat de WW-klanten met de grootste afstand tot de arbeidsmarkt hiervoor worden geselecteerd. Om te bepalen wie voor deze intensieve dienstverlening in aanmerking komt, gaat UWW gebruikmaken van de Persoonsverkenner. De rest van de WW-klanten zal aangewezen zijn op digitale dienstverlening. Naast een klantselectie maakt de Persoonsverkenner ook een snelle diagnose van de belemmeringen en mogelijkheden van klanten om werk te vinden. UWW wil deze diagnose gebruiken om een geautomatiseerd digitaal dienstverleningsaanbod voor de WW-klant te ontwikkelen.

26 - Het gaat hier om de diagnose van de mogelijkheden en belemmeringen van de werkzoekenden om werk te vinden en niet om een diagnose vastgesteld door de verzekeringsarts op basis van ziektebeelden.

Het toepassen door UWW van een dergelijk selectie- en diagnose<sup>26</sup>-instrument kent een wettelijke verankering in artikel 31 en de Memorie van Toelichting van de wet SUWI. In dit artikel en de toelichting daarop wordt aangegeven dat UWW de taak heeft om 'zorg te dragen voor een actueel oordeel over de kans op werk voor iedere geregistreerde werkzoekende en zo nodig te onderzoeken op welke wijze die kans kan worden verbeterd'. De memorie van toelichting stelt dat UWW hier een digitale invulling aan geeft. Daarbij dient UWW in een objectieve diagnose te bepalen op basis van (combinaties van) kenmerken welke werkzoekenden voor intensieve dienstverlening in aanmerking komen. Op voorhand worden geen specifieke groepen aangewezen.

Nu de invoering ervan dichterbij komt, gebruiken we deze editie van het UKV voor een eenduidig beeld van deze Persoonsverkenner en wat ervan mag worden verwacht. Er zijn immers veel instrumenten op de publieke en private markt voor werkzoekenden, die van elkaar verschillen in het doel van het instrument, in de klantgroep waarop het instrument gericht is en in de vorm van het instrument. Instrumenten kunnen bijvoorbeeld competenties, interesses, capaciteiten, kansen op het vinden van werk en re-integreerbaarheid meten van klantgroepen zoals (jonge) arbeidsbeperkten, werkzoekenden in de bijstand of in de WW. Ook in vorm kunnen de instrumenten verschillen. Ze kunnen (zeer) uitgebreid zijn, inclusief een persoonlijke professionele terugkoppeling aan de klant, maar ze kunnen ook bestaan uit 'quick-scans' die een overzicht geven van de belangrijkste beslispunten voor de soort dienstverlening die nodig is voor de specifieke klant. Deze verschillen in instrumenten kunnen leiden tot onjuiste beeldvorming en verkeerde verwachtingen over wat UWW beoogt met de Persoonsverkenner als instrument. Box 6.1 geeft hiervan een paar voorbeelden.

### Box 6.1

#### Voorbeelden van onduidelijkheden over de Persoonsverkenner

1 - Vragenforum WWB Bijstand, SZwerk, <http://www.internetwerkt.nl>.

2 - Wijziging Wet SUWI, debat in de Tweede Kamer op 16 februari 2012, [politiek.nl](http://politiek.nl).

3 - Vragen van de vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid naar aanleiding van de brief aan TK van de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid 15 april 2011, [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl).

*'Mijn vraag is nu, wie die "Persoonsverkenner" zal zijn, een psychiater?'<sup>1</sup>*

*'Er wordt nu ook een Persoonsverkenner ingezet. Ik dacht: ah, er komt ook nog een keer een mens om de hoek om mensen te helpen. Het blijkt echter weer een computerprogramma te zijn. Wat gaat dat programma, die Persoonsverkenner, nu eigenlijk doen?'<sup>2</sup>*

*'Kan de regering aangeven wanneer bekend is of dit instrument ingezet kan worden voor de groep mensen met multiproblematiek?'<sup>3</sup>*



De volgende paragrafen beantwoorden twee vragen met het oog op een juiste beeldvorming over de Persoonsverkenner:

- 1 Wat is de Persoonsverkenner? Deze paragraaf gaat in op de Persoonsverkenner als **selectie- en diagnose**-instrument voor UWV om **WW-klienten** gerichte dienstverlening te kunnen bieden. Hiervoor vult de klant aan het begin van zijn werkloosheid een **korte lijst van twintig vragen** in.
- 2 Wat is nodig om de Persoonsverkenner te ontwikkelen? Deze paragraaf gaat in op **het onderzoeksproject 'Voorspellers van werkherhvatting'** dat voorafging aan de totstandkoming van de Persoonsverkenner. Daarnaast gaat deze paragraaf in op **toekomstige doorontwikkeling** van de Persoonsverkenner.

### Ad 1 Wat is de Persoonsverkenner?

De Persoonsverkenner is een selectie- en diagnose-instrument om WW-klienten gerichte dienstverlening te kunnen bieden. Daarvoor vult de klant aan het begin van zijn werkloosheid een lijst van twintig vragen in. Met deze vragen meet de Persoonsverkenner elf harde en zachte factoren die de kans op het vinden van werk door de klant voorspellen. De Persoonsverkenner geeft twee uitkomsten op basis van de antwoorden op de twintig vragen. De eerste uitkomst toont de kans op werkherhvatting binnen een jaar. UWV kan op basis van deze kans bepalen of de werkzoekende geselecteerd wordt voor digitale ofwel intensieve dienstverlening. De tweede uitkomst geeft een snelle diagnose waaruit blijkt welke van de elf factoren bij de klant dienen te worden beïnvloed om de kans op werkherhvatting te vergroten. Op basis van deze diagnose wil UWV een geautomatiseerd digitaal dienstverleningsaanbod ontwikkelen dat rekening houdt met de persoonlijke belemmeringen van de klant.

### Het doel van de Persoonsverkenner

Het doel van de Persoonsverkenner is selectie en diagnose van WW-klienten.

- Selectie: betreft het selecteren van WW-klienten op basis van hun kans op werkherhvatting binnen een jaar. Dit biedt UWV handvatten om de intensiteit van de dienstverlening te bepalen.
- Snelle diagnose: betreft het snel bieden van inzicht in de vraag waarom een werkloze niet aan werk kan komen en welke factoren beïnvloed dienen te worden om de kans op werkherhvatting te vergroten. Dit geeft handvatten om te bepalen welke soort dienstverlening nodig is om werkzoekenden aan het werk te helpen.

### Hoe ziet de Persoonsverkenner eruit?

De Persoonsverkenner bestaat uit elf factoren die de kans op werkherhvatting binnen één jaar voorspellen. Tabel 6.1 geeft een overzicht van de elf voorspellende factoren van de Persoonsverkenner en de bijbehorende twintig vragen. De WW-klienten vullen de Persoonsverkenner in aan het begin van de werkloosheid (binnen maximaal drie maanden na aanvang werkloosheid).



Tabel 6.1

PERSOONSVERKENNER: FACTOREN EN VRAGEN	
<b>harde factoren</b>	
<b>1</b>	<b>Leeftijd</b>
	1. Wat is uw leeftijd?
<b>2</b>	<b>Gewerkte jaren in laatste functie</b>
	2. Hoe lang hebt u gewerkt in uw laatste functie?
<b>3</b>	<b>Problemen met de Nederlandse taal</b>
	3. Hebt u problemen met de Nederlandse taal?
	4. In hoeverre beheerst u de Nederlandse taal?
<b>zachte factoren</b>	
<b>4</b>	<b>Visie terugkeer op werk</b>
	5. Ik denk dat het lang zal duren, voordat ik werk vind.
	6. Ik ben vaak afgewezen, ik verwacht geen werk meer te vinden.
	7. Ik verwacht snel op eigen kracht een baan te vinden.
<b>5</b>	<b>Zich te ziek voelen om te werken</b>
	8. Ik voel mij te ziek om te werken.
<b>6</b>	<b>Actief zoekgedrag: benaderen mogelijke werkgevers</b>
	9. Ik heb sollicitatiegesprekken gehad met werkgevers.
	10. Ik heb gebeld met werkgevers.
	11. Ik heb werkgevers bezocht.
<b>7</b>	<b>Werkzoekintentie</b>
	12. Ik ben van plan er de komende maand alles aan te doen om werk te vinden.
	13. Ik weet hoe ik de komende maand kan proberen werk te vinden.
	14. Ik ben zeer gemotiveerd om de komende maand werk te zoeken.
<b>8</b>	<b>Externe variabele attributie</b>
	15. Ik denk dat je voor het krijgen van een baan vooral geluk moet hebben.
	16. Ik denk dat je voor het krijgen van een baan vooral op het juiste moment op de juiste plaats moet zijn.
	17. Ik denk dat de meeste mensen een baan vinden door de invloed van iemand anders (kruiwagens).
<b>9</b>	<b>Algemeen werkvermogen</b>
	18. Als u aan uw werkvermogen in de beste periode van uw leven tien punten geeft, hoeveel punten zou u uw werkvermogen op dit moment toekennen?
<b>10</b>	<b>Lichamelijk werkvermogen</b>
	19. Hoe beoordeelt u uw werkvermogen op dit moment als u kijkt naar de lichamelijke eisen die werk aan u zou stellen?
<b>11</b>	<b>Psychisch werkvermogen</b>
	20. Hoe beoordeelt u uw werkvermogen op dit moment als u kijkt naar de geestelijke (psychische) eisen die werk aan u zou stellen?

Op basis van de antwoorden op de twintig vragen worden twee uitkomsten van de Persoonsverkenner voor UWV zichtbaar waarmee de taken rondom selectie- en diagnosestelling voor WW-klienten kan uitvoeren.

*Uitkomst 1: de kans op werkhervatting binnen een jaar (deze kans ligt tussen de 0% en 100%).*

De uitkomst 'de kans op werkhervatting binnen een jaar' kan UWV eenvoudig als selectiecriteria gebruiken om de groep WW-klienten met de grootste afstand tot de arbeidsmarkt te selecteren voor intensieve dienstverlening. Dit is immers de groep van WW-klienten met de door de Persoonsverkenner gemeten laagste kansen om binnen een jaar het werk te hervatten. Wanneer de kans van een werkzoekende onder een bepaald percentage komt, wordt hij geselecteerd voor intensieve dienstverlening.

Ook bij wijziging van beleid hoeft het instrument niet gewijzigd te worden. Als voor een grotere of juist kleinere groep intensieve dienstverlening beschikbaar komt, kan het selectie-

criterium 'de kans op werkhervatting' worden verhoogd of verlaagd. Ook als UWV een ander beleidsuitgangspunt voor intensieve dienstverlening zou willen hanteren dan het selecteren van de werkzoekenden met de grootste afstand tot de arbeidsmarkt, kan dit selectiecriterium (kans op werkhervatting) worden gebruikt. Bijvoorbeeld als ervoor wordt gekozen om werkzoekenden te selecteren van wie wordt voorspeld dat ze binnen een jaar geen werk zullen vinden maar die binnen deze groep wel de beste werkhervattingskansen hebben - in plaats van de slechtste zoals nu het uitgangspunt is. Kortom, de Persoonsverkenner kan iedere vorm van selectie toepassen, gerelateerd aan de afstand van de werkzoekende tot de arbeidsmarkt, én de groep samenstellen die in aanmerking komt voor intensieve dienstverlening op basis van gekozen beleidsuitgangspunten. Hiermee vormt de Persoonsverkenner voor UWV een eenvoudig sturingsmechanisme dat flexibel is bij beleidswijzigingen.

*Uitkomst 2: inzicht in welke van de elf factoren beïnvloed moeten worden om de kans op werkhervatting te vergroten.*

Hiermee heeft UWV een snelle diagnose van alle WW-klienten bij drie maanden werkloosheid. Op basis van deze diagnose wil UWV een digitaal dienstverleningsaanbod ontwikkelen dat rekening houdt met de persoonlijke belemmeringen van de klant. Hierdoor kan UWV ook gericht advies geven over dienstverleningsactiviteiten voor WW-klienten die niet geselecteerd worden voor intensieve dienstverlening.

In een pilot in 2011 is het gebruik van de vragenlijst van de Persoonsverkenner getest door een aantal werkcoaches en WW-klienten. Box 6.2 biedt inzicht in hun ervaringen.

Aangezien de Persoonsverkenner is ontwikkeld voor UWV voor selectie en snelle diagnose kan worden volstaan met een korte vragenlijst gebaseerd op de belangrijkste voorspellende factoren voor werkhervatting. De Persoonsverkenner geeft dus geen volledig persoonlijk profiel van de klant met diepgaand inzicht in diens competenties en capaciteiten om weer werk te vinden. Daarvoor beschikt UWV over de uitgebreide tests van de competentietestcentra.

## Box 6.2

### Eerste ervaringen van werkcoaches en WW-klienten met de Persoonsverkenner

De gebruikswaarde van de Persoonsverkenner is in het voorjaar van 2011 in een pilot getest op drie vestigingen van UWV door negen werkcoaches en vijftig werkzoekenden. De resultaten van deze pilot zijn goed. Volgens de werkcoaches kan de uitslag van de Persoonsverkenner worden gebruikt om te selecteren. De pilot wees uit dat veel klienten een goede kans op werkhervatting hadden, waardoor de werkcoach niet direct dienstverlening hoefde in te zetten; naar verwachting zou de klant op eigen kracht werk vinden. Deze uitkomst kwam overeen met het oordeel van de werkcoach zelf. 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. 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 verdere digitalisering van de dienstverlening, waarbij voor een beperkte groep werkzoekenden face-to-facecontact met de werkcoach mogelijk is, is dit een gunstige conclusie. Tot slot stelden werkzoekenden en werkcoaches dat de Persoonsverkenner gemakkelijk te gebruiken is.

## Ad 2 Wat is nodig om de Persoonsverkenner te ontwikkelen?

Het onderzoeksproject 'Voorspellers van werkhervatting' ging vooraf aan de totstandkoming van de Persoonsverkenner. De onderzoekspopulatie betreft WW-klienten uit Noord-Holland. Deze Persoonsverkenner (is versie 1.0) is op basis van het onderzoek in Noord-Holland voldeende onderbouwd om te kunnen worden geïmplementeerd door UWV in 2013. Zoals met elk instrument blijft doorontwikkeling noodzakelijk. UWV zal daarom een vervolgonderzoek starten om het instrument te actualiseren voor de landelijke instroom van WW-klienten. De verwachting is dat de Persoonsverkenner versie 2.0 in het najaar van 2015 versie 1.0 kan vervangen.

## Hoe is de Persoonsverkenner tot stand gekomen?

Aan de ontwikkeling van de Persoonsverkenner ligt het onderzoeksproject 'Voorspellers van Werkhervatting' ten grondslag. Dit project is een samenwerking tussen UWV Kenniscentrum en de afdeling Gezondheidswetenschappen van het Universitair Medisch Centrum Groningen (UMCG), uitgevoerd in de jaren 2006 tot en met 2011. De onderzoekspopulatie bestond uit WW-klienten in Noord-Holland. Een uitgebreide beschrijving van het onderzoeksproject is opgenomen in de eindrapportage<sup>27</sup>.

De centrale vraagstelling van dit onderzoek was: wat zijn voorspellende persoons- en situatiekenmerken voor werkhervatting binnen twaalf maanden na aanvang van de werkloosheid? Het gaat dan om kenmerken van werkzoekenden in het begin van hun werkloosheid. Wanneer UWV in een vroeg stadium kan identificeren wie een groot risico lopen op langdurige werkloosheid, kan tijdig een zo goed mogelijke inschatting gemaakt worden van de klienten die wel of niet (snel) hulp nodig hebben bij hun terugkeer naar werk, en op welke factoren deze hulp gericht moet zijn. Op basis van deze set voorspellers kan UWV de dienstverlening aan de werkzoekende beter afstemmen en zo selectiever, effectiever en transparanter ondersteuning geven bij het vinden van werk.

Het onderzoeksproject heeft geresulteerd in een instrument dat de selectie- en diagnosestelling van werkzoekenden onderbouwt aan de hand van meetbare 'harde' persoonsfactoren en 'zachte' sociaal-psychologische factoren van de klient die voorspellend zijn voor werkhervatting. Een beperkte set van vragen maakt dit instrument hanteerbaar voor de klient en voor de uitvoering door UWV.

### *Een beperkte set van harde en zachte factoren van invloed op werkhervatting*

Bij het voorspellen van werkhervatting kan onderscheid worden gemaakt tussen harde en zachte factoren. Al lang is veel bekend over de invloed van 'harde' factoren op werkhervatting, zoals leeftijd, opleiding en het hebben van een arbeidshandicap. Zulke gegevens van klienten komen voor in de registraties van uitvoeringsinstanties en zijn daarom eenvoudig beschikbaar voor onderzoek. Voor de start van het onderzoeksproject bleek dat de zachte factoren tot dan toe onderbelicht waren gebleven. Zachte factoren betreffen iemands psychosociale bagage in relatie tot werkhervatting, zoals werkzoekintentie, gedrag, motivatie en ervaren gezondheid. Weliswaar heerste in die tijd de verwachting dat ook deze factoren de kans op werkhervatting zouden beïnvloeden<sup>28</sup>, maar daarvoor bestond onvoldoende onderbouwing. Een van de aanbevelingen uit de doorlichting van het re-integratiebeleid, begin 2008, was dan ook dat verder onderzoek 'antwoord zou moeten geven op de vraag of het mogelijk is een behapbare (beperkte) set met vragen te construeren waarmee de voor re-integratie relevante zachte factoren adequaat kunnen worden gemeten<sup>29</sup>. Internationaal

27 - Brouwer, et al. (2011). Eindrapportage Project Voorspellers van Werkhervatting: een onderzoek onder werklozen in Noord-Holland. Groningen/Amsterdam: Rijksuniversiteit Groningen UMCG/UWV Kenniscentrum.

28 - O.a. Kanfer, R., Wanberg, C.R. & Kantrowitz, T.M. (2001) Job Search and Employment: A Personality-Motivational Analysis and Meta-Analytic Review. *Journal of Applied Psychology*, 86, 837-855.,  
Saks, A.M. (2005) Job search success: a review and integration of the predictors, behaviors, and outcomes. In: Brown, S.D. & Lent, R.W. (eds) *Career development and counseling: putting theory and research to work*. (p. 155-179) New York: Wiley & Sons, Inc.,  
Thomsen, S.L. (2009) Explaining the Employability Gap of Short-Term and Long-Term Unemployed Persons. *Kyklos*, 62, 448-478.

29 - Gelderblom, A., Koning, J. & Kaoutar Lachhab, M.M.V. (2007). Effecten van 'zachte kenmerken' op de re-integratie van de WWB, WW en AO-populatie, Literatuurstudie in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, SEOR, Erasmus Universiteit, Rotterdam.

wordt het Job Seeker Classification Instrument van Australië als voorbeeld gezien voor het toevoegen van zachte factoren in de voorspelling van kansen op werk (zie Box 6.3).

#### *Drie onderzoeksfasen*

Aan het onderzoek naar de voorspellers van werkhervatting liggen drie fasen ten grondslag: 1. literatuurstudie, 2. cross-sectioneel onderzoek en 3. longitudinaal onderzoek. In deze onderzoeksfasen werd het grote aantal potentieel relevante factoren voor werkhervatting uit de literatuur trapsgewijs teruggebracht naar de uiteindelijk elf voorspellers in de Persoonsverkenner. Figuur 6.1 maakt de drie onderzoeksfasen inzichtelijk. Voor de precieze onderbouwing van de afwegingen voor reductie van het aantal factoren en de analyses die hieraan ten grondslag liggen, verwijzen we naar de eindrapportage van het onderzoeksproject. In deze paragraaf geven we alleen enkele hoofdpunten van de onderzoeksfasen.

De uitgebreide literatuurstudie verschafte kennis over harde en zachte persoons- en situatiefactoren die van mogelijke invloed zijn op werkhervatting. Drie theoretische modellen zijn geselecteerd waarin deze factoren zijn vervat: het model van Wanberg, 'Theory of Planned Behaviour' en het Motivatiemodel (zie ook figuur 6.1).

De literatuurstudie leverde vijfhonderd items (schalen en vragen) op die in vragenlijsten zijn verwerkt voor de volgende onderzoeksfase. Gezien dit grote aantal items waren steviger gronden nodig dan alleen de literatuurstudie om een selectie te kunnen maken uit de potentieel voorspellende factoren van werkhervatting.

Om 'snel' een selectie te kunnen maken, is gekozen voor een cross-sectioneel onderzoek om vast te stellen op welke factoren langdurig werklozen verschillen van 'snelle' werkhervatters in de WW. Hierdoor kon het aantal items van vijfhonderd worden gereduceerd tot 155. Vanwege de beperkingen van het cross-sectioneel onderzoek, zoals beschreven in de eindrapportage, was nog niet vast te stellen of de gevonden factoren daadwerkelijk voorspellend zijn voor werkhervatting.

Toetsing van de werkelijk voorspellende waarde van factoren kan alleen plaatsvinden in een longitudinale studie die de factoren van werkzoekenden in een vroeg stadium van de werkloosheid vastlegt en waarbij de werkzoekenden een bepaalde periode worden gevolgd om te zien of ze het werk al dan niet hervatten. Deze derde onderzoeksfase is uitgevoerd in Noord-Holland. In de periode april 2008 tot en met maart 2009 is een vragenlijst van 155 items voorgelegd aan WW-klanten die nog maar net werkloos waren<sup>33</sup>. Met de gegevens uit de vragenlijst en de kenmerken van de werkzoekende zoals in de uitkeringsadministratie vastgelegd aan het begin van de werkloosheid (o.a. opleiding, bedrijfstak en beroep) werden ruim zeventig factoren onderzocht die mogelijk van invloed zijn op werkhervatting.

33 - De respons was 27%. De onderzoekspopulatie bestond uit 3.618 respondenten. Van deze populatie heeft 58% binnen een jaar werk gevonden en 42% heeft na een jaar nog een WW-uitkering. Werkzoekenden die binnen twaalf maanden de WW hebben verlaten om andere redenen (zoals het bereiken van de maximale WW-duur) zijn in deze analyse buiten beschouwing gelaten.

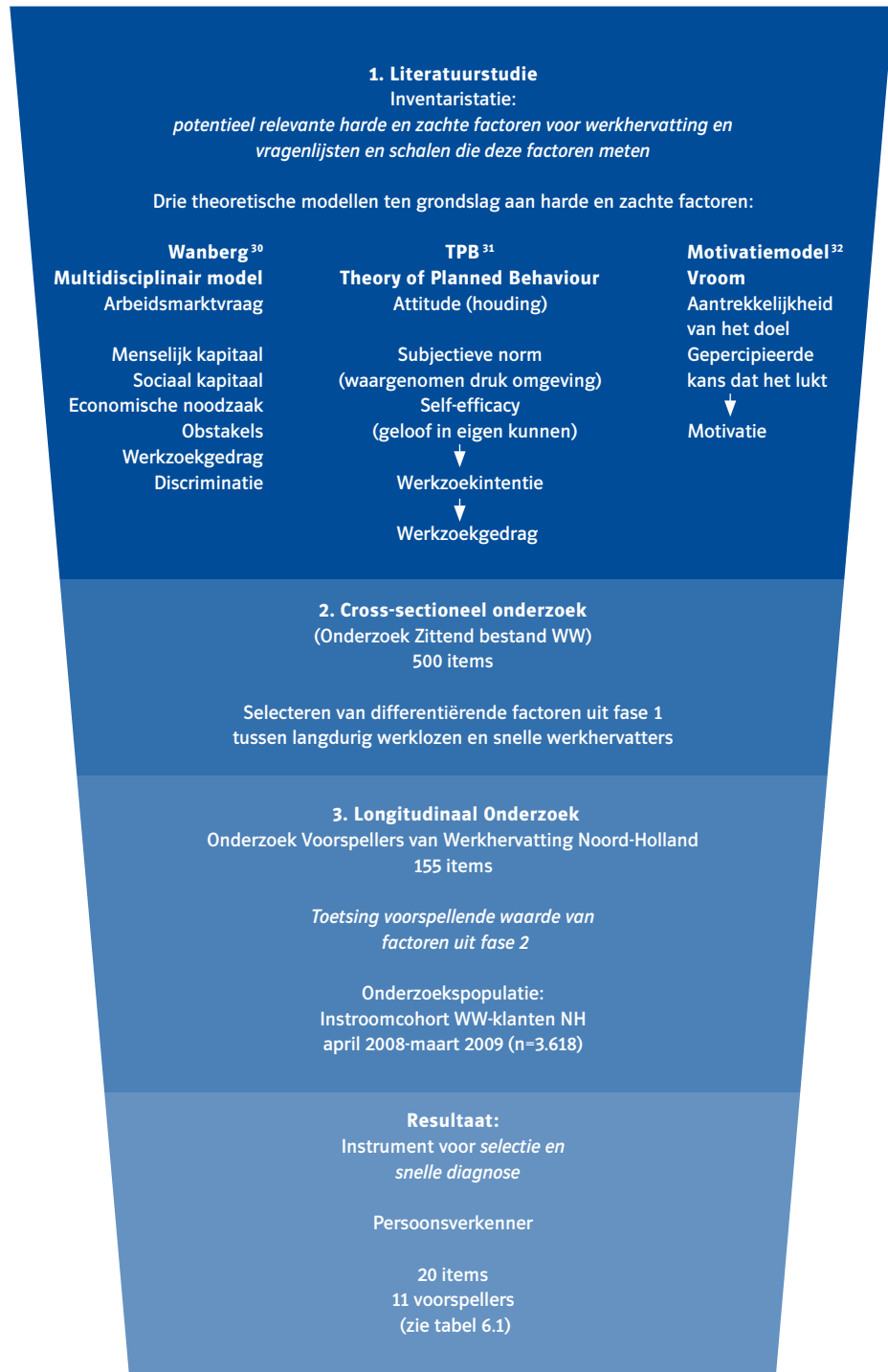
Figuur 6.1:

## HET ONDERZOEKSPROCES IN DRIE FASEN

30 - Wanberg, C.R., Song, Z. & Hough, L.M. (2002). Predictive validity of a multidisciplinary model of reemployment success. *Journal of Applied Psychology*, 87, 1100-1120.

31 - Ajzen, I. (1991). The theory of planned behaviour. *Organisational behaviour and human decision processes*, 50, 179-211.

32 - Vroom, V.H. (1964) *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons.



### *De resultaten: voorspellers van werkhervatting*

Tien van de ruim zeventig factoren hebben een voorspellende waarde voor werkhervatting binnen twaalf maanden, zo blijkt uit multivariate logistische regressieanalyse. Met andere woorden, voor inzicht in de kans op werkhervatting van een werkzoekende volstaat een set van tien harde en zachte factoren. Een elfde factor (lichamelijk werkvermogen) is op verzoek van UWV aan de Persoonsverkenner toegevoegd.

Zes factoren verhogen de kans op werkhervatting, terwijl vijf factoren die kans verkleinen. De kans op werkhervatting neemt toe als de werkzoekende een gunstige visie heeft op terugkeer naar werk, actief mogelijke werkgevers heeft benaderd, een hoge werkzoekintentie heeft en een goed algemeen, lichamenlijk en psychisch werkvermogen ervaart. Voorspellers voor het uitblijven van werkhervatting zijn: hogere leeftijd, het niet (goed) begrijpen van de Nederlandse taal, een langdurig laatste dienstverband, zich te ziek voelen om te werken en de neiging om de werkloosheidssituatie toe te schrijven aan externe toevallige omstandigheden. Tabel 6.1 geeft inzicht in de set voorspellers en de bijbehorende items.

De onderzoeksresultaten zijn vertaald naar de Persoonsverkenner versie 1.0. De twee uitkomsten van de Persoonsverkenner die UWV nodig heeft voor selectie en snelle diagnose (zoals genoemd in de vorige paragraaf) worden berekend volgens bepaalde formules.

### *Uitkomst 1 voor selectie: de kans op werkhervatting binnen een jaar*

Deze is gebaseerd op een formule die, met de resultaten uit de multivariate logistische regressieanalyse, de kans op werkhervatting binnen twaalf maanden per individu berekent. Deze kans kan liggen tussen de 0 (geen werkhervatting) en 100 procent (wel werkhervatting). Uiteraard gaat het hier om een geschatte kans op basis van de gegevens uit het onderzoek in Noord-Holland. Deze uitkomst kan UWV eenvoudig als selectiecriteria voor intensieve dienstverlening gebruiken voor WW-klienten met de grootste afstand tot de arbeidsmarkt.

### *Uitkomst 2 voor snelle diagnose: inzicht in welke van de elf factoren moet worden beïnvloed om de kans op werkhervatting te vergroten*

De antwoorden van de WW-klant op de twintig vragen worden verwerkt tot een score per factor tussen nul en honderd punten. Voor de snelle diagnose wordt de score per factor vergeleken met de gemiddelde scores van de referentiegroep van werkhervatters in het onderzoek. Ten opzichte van de werkhervatter kan de klant (ver) boven het gemiddelde, dan wel gemiddeld of (ver) onder het gemiddelde scoren. Wanneer een klant (ver) onder het gemiddelde van de werkhervatters scoort op factoren die de kans op werkhervatting verhogen, bijvoorbeeld de werkzoekintentie, zal deze factor de kans op werkhervatting belemmeren. Wanneer een klant (ver) boven het gemiddelde van de werkhervatters scoort op factoren die de kans op werkhervatting verkleinen, bijvoorbeeld problemen met het begrijpen van de Nederlandse taal, zal deze factor de kans op werkhervatting belemmeren. Door de vergelijking van de scores per factor geeft de Persoonsverkenner een snelle diagnose van alle WW-klienten in een vroeg stadium van de werkloosheid (nul tot drie maanden).

De voorspelkracht van de Persoonsverkenner versie 1.0 op de onderzoekspopulatie is bijna 70 procent. Dat wil zeggen dat bij zeven van de tien respondenten de Persoonsverkenner correct vaststelt of iemand binnen een jaar al of niet aan het werk is op basis van factoren gemeten in de eerste maanden van de werkloosheid.

### Doorontwikkeling van de Persoonsverkenner

Deze Persoonsverkenner is op basis van het onderzoek in Noord-Holland voldoende onderbouwd om te implementeren door UWV in 2013. Deze Persoonsverkenner duiden wij aan als versie 1.0. Zoals alle instrumenten en tests vergt de Persoonsverkenner doorlopend onderzoek om bij te stellen en te actualiseren. UWV begint daarom een vervolgonderzoek om voor heel Nederland de generaliseerbaarheid van de voorspellers uit de Persoonsverkenner versie 1.0 vast te stellen voor een actuele instroompopulatie in de WW. Daarnaast moet het onderzoek inzicht bieden in de voorspellers van werkhervatting voor specifieke klantgroepen in de WW. Dit staat op het programma van de UWV Kennisagenda voor 2013. Australië heeft al langer ervaring met monitoring en actualisatie van een dergelijk instrument (Job Seeker Classification Instrument). Het land kent een doorlopend kwaliteitsgarantieprogramma om de kwaliteit ervan te borgen (zie box 6.3).

Voor de doorontwikkeling van de Persoonsverkenner wordt de lijst met twintig vragen uit de Persoonsverkenner versie 1.0 uitgebreid met extra vragen uit de lijst van 155 items van het longitudinale onderzoek. Aanvullende analyses laten zien dat bepaalde factoren ook een mogelijk voorspellende waarde hebben voor bepaalde klantgroepen. De vragen behorende bij die factoren voegen we toe aan de vragenlijst met het oog op de doorontwikkeling. Deze zal digitaal worden aangeboden aan WW-klienten op een aantal UWV-kantoren met een goede landelijke spreiding. Ook dit onderzoek zal longitudinaal van opzet zijn. Als de WW-klienten een jaar zijn gevolgd, wordt in de administratie van UWV vastgesteld of ze een dienstverband hebben. Op basis hiervan kan voor de landelijke WW-instroom als geheel en voor klantgroepen afzonderlijk worden voorspeld welke factoren van invloed zijn op het vinden van werk. Nieuwe factoren die belangrijk blijken te zijn, worden toegevoegd. Factoren die niet langer relevant zijn, worden verwijderd. Het resultaat van de doorontwikkeling is de Persoonsverkenner versie 2.0, die naar verwachting in het najaar van 2015 gereed is en dan versie 1.0 kan vervangen.

De invoering en de doorontwikkeling van de Persoonsverkenner zijn opgenomen in de ICT-planning van UWV van alle onderdelen die ingevoerd worden voor de e-dienstverlening. De termijnen die in dit artikel genoemd worden, zijn onder voorbehoud van de realisatie van deze planning.

### Bruikbaarheid voor andere klantgroepen?

De Persoonsverkenner is geschikt om in te zetten bij WW-klienten die pas werkloos zijn. Het instrument kan ook worden ingezet voor andere klantgroepen, zoals arbeidsbeperkten en bijstandsgerechtigden, maar dan moet eerst worden onderzocht wat de belangrijkste voorspellers van werkhervatting zijn voor deze populaties. Het instrument moet hiervoor worden aangepast en vervolgens worden getest in een onderzoeksproces vergelijkbaar met dat onder WW-klienten.

### Box 6.3

## Het Australische Job Seeker Classification Instrument

34 - De website van het Australische Department of Education, Employment and Workplace Relations biedt een rijke bron van informatie over JSCI: <http://www.deewr.gov.au/Employment/JSCI/Pages/JSCI.aspx#score>.

35 - <http://www.deewr.gov.au/employment/jsa/pages/faq.aspx>.

36 - <http://www.deewr.gov.au/Employment/JSCI/Documents/JSCIfactorsandPoints.pdf>.

Internationaal wordt vaak verwezen naar Australië, dat voorloopt op het gebied van selectie en diagnose van werkzoekenden. Daarvoor is het Job Seeker Classification Instrument, kortweg JSCI<sup>34</sup>, ontwikkeld. Dit JSCI heeft drie belangrijke overeenkomsten met de Persoonsverkenner en verschilt op twee punten.

### Overeenkomst 1

#### Voorspellen van de kans op werkherhervatting

Beide instrumenten meten de afstand tot de arbeidsmarkt. Ze voorspellen de kans op langdurige werkloosheid of op werkherhervatting binnen een jaar. Deze kans wordt in beide instrumenten gebruikt als selectie-criterium voor verwijzing naar de meest passende dienstverlening. Bij de Persoonsverkenner is gekozen voor doorverwijzing naar intensieve dan wel digitale dienstverlening. Wanneer een werkzoekende in de digitale dienstverlening wordt ingedeeld, worden de scores op de Persoonsverkenner gebruikt om die digitale dienstverlening aan te bieden die rekening houdt met de persoonlijke belemmeringen van de klant. In Australië wordt iemand doorverwezen naar één van drie mogelijke dienstverleningspaden, 'streams' genaamd. Werkzoekenden in Stream 1 hebben een (zeer) korte afstand tot de arbeidsmarkt. Werkzoekenden in Stream 2 hebben een matige afstand tot de arbeidsmarkt. Stream 3 omvat (relatief) behoorlijke belemmeringen. Hoe hoger de stream, hoe meer dienstverlening beschikbaar is voor de klant<sup>35</sup>.

### Overeenkomst 2

#### Gebruik van harde en zachte factoren

Beide instrumenten kijken zowel naar harde als zachte factoren. De Persoonsverkenner legt meer nadruk op de zachte kenmerken dan JSCI (zie tabel 5.1). JSCI schaaft veel zachte kenmerken, zoals motivatie, presentatie en zelfvertrouwen, onder de noemer 'persoonlijke kenmerken'<sup>36</sup>.

### Overeenkomst 3

#### Korte vragenlijst

Zowel de Persoonsverkenner als JSCI maakt gebruik van een korte vragenlijst. De Persoonsverkenner heeft een vast aantal factoren en vragen: elf factoren, die met twintig vragen worden vastgesteld. JSCI heeft een variabel aantal factoren (maximaal achttien) en het aantal vragen kan variëren van 18 tot 49. In principe is het invullen van beide vragenlijsten verplicht, maar in JSCI mag de werkzoekende op een aantal vragen weigeren te antwoorden.

### Verschillen met de Persoonsverkenner

Een eerste verschil is dat JSCI wordt ingezet bij alle door de overheid verstrekte inkomensvoorzieningen (bijvoorbeeld ook voor arbeidsongeschikten), terwijl de Persoonsverkenner is ontwikkeld voor de WW-populatie. Ook zijn er verschillen die samenhangen met de verschillende arbeidsmarkten, bijvoorbeeld de Australische factor 'nabijheid van een arbeidsmarkt': vanwege de soms zeer afgelegen woonplaatsen is dit een belangrijke factor die in Nederland een veel minder grote rol speelt.



37 - Collewet, M. & Gravesteyn, J., Koning, J. de (2009) *Diagnose-instrumenten bij re-integratie: best practices in andere landen*. Den Haag: Raad voor Werk en Inkomen.

### Borging van de kwaliteit

De eerste versie van het Australische JSCI is in 1998 in gebruik genomen (de ontwikkeling begon in 1996). Om de kwaliteit van het instrument te borgen, werd een doorlopend kwaliteitsgarantieprogramma opgezet. Regelmatig onderzoek naar efficiëntie en effectiviteit vormt hiervan een belangrijk onderdeel. Daarnaast wordt periodiek onderzoek gedaan naar de relevantie van de gebruikte factoren. Wanneer blijkt dat nieuwe factoren belangrijk zijn geworden, worden deze toegevoegd; factoren die niet meer relevant zijn, worden verwijderd. Ook de weging van de factoren wordt bijgesteld. Inmiddels is JSCI driemaal herzien: in 2003, 2006 en 2009.

Het ontwikkeltraject van het Job Seeker Classification Instrument biedt goede aanknopingspunten voor de (door)ontwikkeling van de Persoonsverkenner. Vooral het doorlopende kwaliteitsgarantieprogramma, waarbij continu kritisch naar het instrument wordt gekeken, is een waardevolle bron van inspiratie voor het (door)ontwikkelen van een diagnose-instrument voor werkzoekenden. Inmiddels is daarom begonnen met de doorontwikkeling van de Persoonsverkenner: de voorbereidingen voor het landelijk representatief maken van de voorspellers in de Persoonsverkenner zijn in volle gang.

### Voorspelkracht

Zoals in dit artikel beschreven, heeft de Persoonsverkenner een voorspelkracht van 70 procent. Informatie over JSCI ontbreekt op dit punt. Collewet e.a. (2009)<sup>37</sup> concluderen op basis van de evaluaties 'dat het JSCI behoorlijk effectief is als het gaat om het voorspellen van uitstroom uit de uitkering van uitkeringsgerechtigden. Het JSCI blijkt een relatief goede voorspeller te zijn van de kans dat een werkzoekende langdurig werkloos wordt'. Wat het percentage voorspelkracht van het JSCI is, wanneer men spreekt over relatief goede voorspeller, kunnen we niet terugvinden in de literatuur. Collewet e.a. (2009) geven verder aan dat 'profilering met JSCI bovendien een betere benadering blijkt om werkzoekenden te verwijzen naar maatregelen dan zonder te kijken naar profileringinformatie. Het belangrijkste succes van JSCI is dat werkzoekenden worden doorgeleid naar de juiste vormen van ondersteuning en niveau van financiering, in relatie tot de afstand die zij tot de arbeidsmarkt hebben. Dit helpt om deadweight kosten te verminderen maar ook om werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt al vroeg in hun werkloosheidsperiode te ondersteunen, voordat hun werkloosheidsdrempels zijn vastgeroest/ingesleten'.



# 7

## Gedragbeïnvloeding bij online dienstverlening

Bob Meijs

Vanuit literatuur en op basis van gedragswetenschappelijke ervaringen met online dienstverlening krijgt UWV aanknopingspunten om e-dienstverlening vorm te geven. E-dienstverlening biedt UWV nieuwe mogelijkheden om werkzoekenden te prikkelen zich maximaal in te spannen om snel werk te zoeken en te vinden.

### *Samenvatting*

Vanaf 2012 verloopt het contact met WW-klienten hoofdzakelijk via internet. Face-to-facecontacten om klienten te ondersteunen, te motiveren en hun nalevingsgedrag te bewaken, zijn beperkt mogelijk. De vraag is welke mogelijkheden e-dienstverlening biedt om het gedrag van WW-klienten te beïnvloeden en hun nalevingsbereidheid te bevorderen. Online dienstverlening biedt in ieder geval meer continuïteit in de ondersteuning omdat deze dienstverlening ook buiten kantooruren beschikbaar is. Net als bij face-to-facecontact is het binnen e-dienstverlening mogelijk om op de klient toegesneden acties in te zetten.

E-dienstverlening voorziet in digitale technieken om de motivatie van WW-klienten te bevorderen en hen te prikkelen de goede stappen te nemen om werk te zoeken en te vinden. Zogenaamde triggers, prikkels die manen tot actie, vormen een krachtige online techniek. UWV kan deze techniek gebruiken om haar klienten – op een op de klient toegesneden wijze – te stimuleren tot het nemen van gewenste acties.

- Bevorderen van gewenst nalevingsgedrag kan bij overgang naar e-dienstverlening een integraal onderdeel worden van de dienstverlening door UWV. Dit is in theorie mogelijk als klienten het vertrouwen van UWV krijgen om hun acties bij het zoeken naar werk zelf vorm te geven in de online omgeving en het gewenste nalevingsgedrag te internaliseren.
- Online kan UWV ook buiten kantooruren ondersteuning bieden, onder meer door haar klienten eventuele keuzes voor te leggen, te laten zien wat andere klienten in soortgelijke situaties doen en welke strategieën of acties succesvol zijn (geweest).
- Veel van deze mogelijkheden zijn voor UWV nog theorie, maar ze bieden UWV inspiratie om de interactie met de klient verder vorm te geven.

### Online dienstverlening nu

Vanaf 2012 verloopt het contact met WW-klienten hoofdzakelijk via internet, het belangrijkste contactkanaal met UWV. Via een digitale werkm@p kunnen klienten verslag doen over hun activiteiten op zoek naar werk en de resultaten daarvan en verantwoording hierover afleggen.

Uit onderzoek in Engeland en Denemarken naar de invloed van verschillende vormen van dienstverlening op de uitstroom uit de WW-uitkering komt naar voren dat frequent face-to-facecontact met werklozen, zeker in het begin van de werkloosheid, uitstroombevorderend kan werken<sup>38</sup>. Frequent contact maakt het mogelijk de activiteiten die de werkloze onderneemt, waaronder het sollicitatiegedrag, te monitoren. Er kan uitleg worden gegeven over de rechten en plichten en over de consequenties wanneer deze plichten niet worden nagekomen. Ook kan druk op de klient worden uitgeoefend om gericht naar werk te zoeken en om aangeboden werk te accepteren.

Digitale dienstverlening biedt echter in principe nieuwe mogelijkheden voor UWV. Met behulp van online technieken kunnen de activiteiten en het werkzoek- en sollicitatiegedrag van in principe alle WW-klienten systematisch en continu worden gemonitord en beïnvloed. Met een goed ingerichte online dienstverlening kunnen klienten geregeld worden geprikkeld en gemotiveerd om de juiste activiteiten te ontplooiën om aan het werk te komen. Het monitoren en stimuleren van het gewenste nalevingsgedrag kan daarmee in principe tot een integraal onderdeel worden van de dienstverlening.

Wat zijn precies de mogelijkheden om in de e-dienstverlening de nalevingsbereidheid van WW-klienten te bevorderen en hen te stimuleren de juiste acties te ondernemen in het zoeken naar werk?

Om deze vraag te beantwoorden, liet UWV een kwalitatieve en verkennende studie uitvoeren naar de mogelijkheden van gedragsbeïnvloeding in een internetomgeving, toegepast op de in ontwikkeling zijnde e-dienstverlening door UWV<sup>39</sup>. Dit artikel geeft een aantal van de belangrijkste bevindingen uit deze studie weer. Veel van de mogelijkheden die het artikel beschrijft, zijn voor UWV nog theorie en zijn interessante aanknopingspunten om de interactie met de klient in een internetomgeving verder vorm te geven.

### Drie componenten voor gedragsbeïnvloeding

De studie onderscheidt drie componenten die UWV kan gebruiken om het gedrag van WW-klienten te beïnvloeden. Het betreft de motivatie van de WW-klient (het 'willen'), het vermogen van de WW-klient om bepaalde activiteiten te ondernemen (het 'kunnen') en prikkels die klienten kunnen aanzetten om bepaalde gewenste acties te ondernemen ('triggers'). De eerste twee componenten ('willen' en 'kunnen') vloeien voort uit de klassieke theorie van gepland gedrag (zie Box 7.2). Afhankelijk van de mate waarin beide aanwezig zijn bij de WW-klient, kunnen bepaalde prikkels worden ingezet. Elke component biedt mogelijke aanknopingspunten voor gedragsbeïnvloeding en voor het monitoren van nalevingsbereidheid. Twee componenten lichten we hier uit: motivatie en prikkels.

38 - Middlemas, J. (2006). Jobseekers Allowance Intervention Pilots Quantitative Evaluation. Department of Work and Pension Research Report 382; Blasco, S. & M. Rosholm (2011). The Impact of Active Labour Market Policy on Post-Unemployment Outcomes: Evidence from a social experiment in Denmark. IZA Discussion Papers 5631.

39 - Bijlert, J., Bongers, K. & Goossensen, H (2012). Gedragsbeïnvloeding in een online omgeving. Een verkennende literatuurstudie naar de mogelijkheden van online gedragsbeïnvloeding toegepast op UWV. CCV. Utrecht.

## Box 7.1

### Gedragbeïnvloeding in online omgeving – opzet van de studie

De studie omvatte een literatuurstudie, interviews met medewerkers van UWV die betrokken zijn bij de ontwikkeling van e-dienstverlening, en een analyse van voorbeelden van websites voor online dienstverlening. In een aantal gevallen werd de betrokken organisatie van de onderzochte websites benaderd voor uitleg over de gekozen aanpakken. In de studie is niet onderzocht wat het effect is van gedragbeïnvloeding en monitoring via e-dienstverlening op de uitstroom. Verkend is welke mogelijkheden er zijn om gewenst gedrag bij de WW-klant, gericht op uitstroom naar werk, te bevorderen en het nalevingsgedrag bij WW-klanten te monitoren en te bewaken.

#### *Wat is gewenst nalevingsgedrag*

Gewenst nalevingsgedrag heeft betrekking op een informatieplicht en een inspanningsplicht. *Informatieplicht* betekent dat de klant veranderingen in zijn situatie moet doorgeven aan UWV. Het gaat daarbij om meldingen over werkhervatting (bijvoorbeeld uitzendwerk), vrijwilligerswerk, partnerinkomen en vakantie. *Inspanningsplicht* is de plicht van de klant zich maximaal in te spannen om werk te vinden. Dit betekent onder meer een cv online zetten, actief solliciteren, op afspraken verschijnen voor groepsgewijze bijeenkomsten, rapporteren over plannen en doelen en de resultaten van ondernomen acties, en werk aanvaarden conform de richtlijn passende arbeid.

## Box 7.2

### Theorie over gepland gedrag

40 - Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organisational Behavior and Human Decision Processes* 50. p 179-211; Ajzen, I. & Fishbein, M. (1977). Attitude-behavior Relations: A Theoretical Analysis and Review of Empirical Research. *Psychological Bulletin* 84. p 888-918.

Volgens de theorie van gepland gedrag kan iemands gedrag grotendeels worden voorspeld uit de intentie die iemand heeft<sup>40</sup>. Intenties worden gevormd door iemands attitude, de sociale normen (de verwachtingen van de sociale omgeving waarin iemand verkeert en de sociale druk die daaruit resulteert) en het vertrouwen in de eigen vaardigheden (de self-efficacy). Een goede intentie hoeft niet noodzakelijkerwijs tot het gewenste gedrag te leiden, vaak blijven intenties slechts voornemens. Tussen intentie en feitelijk gedrag ligt de motivatie

van mensen om het gewenste gedrag te vertonen, en het vermogen van mensen om de benodigde acties te ondernemen. Als mensen onvoldoende gemotiveerd zijn, is de kans groot dat zij het voorgenomen gedrag niet zullen vertonen, ondanks de intentie. Ook kan het mensen aan het vermogen ontbreken om het gewenste gedrag te vertonen. Bijvoorbeeld doordat de inspanningen die zij moeten leveren of de moeilijkheden die zij moeten overwinnen voor hun doen te groot zijn of lijken.

We kunnen verschillende vormen van motivatie onderscheiden: intrinsieke motivatie, sociale motivatie en extrinsieke motivatie. Deze bieden in theorie verschillende mogelijkheden om gewenst nalevingsgedrag bij WW-kanten in de e-dienstverlening te beïnvloeden en indien nodig bij te sturen.

### **Intrinsieke motivatie: geef klanten vertrouwen en maak ze verantwoordelijk voor eigen keuzes**

Intrinsieke motivatie betekent dat zij van binnenuit komt. Deze motivatie is gekoppeld aan de behoefte bij veel mensen om zich te ontwikkelen. Het is ook verbonden met de ambitie iets te willen bereiken en daar zelf de controle over te hebben. De intrinsieke motivatie van WW-kanten om te doen wat nodig is om aan het werk te komen, kan worden gestimuleerd door hun vertrouwen te geven en ook een - zij het beperkte - autonomie, zodat zij binnen door UWV bepaalde grenzen zelf kunnen kiezen welke activiteiten zij ontplooiën om werk te vinden.

Dit betekent in online dienstverlening dat er ruimte moet zijn voor de klant om eigen keuzes te maken, bijvoorbeeld in de manier waarop naar banen wordt gezocht. Gebruik van werk.nl als zoekinstrument kan dan een optie zijn voor de WW-klant in plaats van een verplichting. Het afleggen van verantwoording over de ondernomen acties om werk te zoeken, is echter wel degelijk een plicht. De klant heeft een duidelijke en gerichte opdracht (namelijk werk zoeken). Bij de klant kan commitment worden gecreëerd voor het gewenste gedrag (d.i. het zich maximaal inspannen om werk te vinden) door binnen deze opdracht de oriëntatie op werk, het zoeken van vacatures en de selectie daarvan aan de klant zelf over te laten, en deze voor het resultaat verantwoordelijk te laten zijn.

Wat zijn in theorie de mogelijkheden om via internet de intrinsieke motivatie van WW-kanten te vergroten voor het gericht en efficiënt zoeken van werk?

- UWV kan de klant online helpen met het maken van keuzes. Bijvoorbeeld door online oriënterende vragen voor te leggen die sturing kunnen geven ('hoe ga je op de markt oriënteren') en door het bieden van richtinggevende opties om werk te zoeken ('via werk.nl', 'via advertenties', 'via mijn eigen netwerk'). Maar ook door het default bieden van een voorkeursinstelling van UWV (bijvoorbeeld standaard zoeken naar werk gaat via werk.nl, maar de klant kan daarvan afwijken en online de keuze maken op een andere manier naar werk te zoeken).
- Op basis van collectieve gegevens van andere vergelijkbare werkzoekenden kan UWV online inzicht bieden in de kansrijkheid van een door de klant gekozen strategie in het zoeken van werk. Op basis van deze informatie kan de klant ervoor kiezen een andere strategie te volgen. De klant krijgt daarbij het vertrouwen dat hij zelf de keuze kan maken, bevestigt actief zijn keuze voor een werkzoekstrategie, en is verantwoordelijk die uit te voeren en zich te conformeren aan de bijbehorende vorm van verantwoording.
- Het beoordelen van incidenteel gedrag (zoals het niet nakomen van een online afspraak) kan in de beleving van de klant leiden tot onredelijke sancties. Een online reputatiemeter zou hierbij behulpzaam kunnen zijn. Als klanten regelmatig het gewenste nalevingsgedrag vertonen, zoals afspraken nakomen en het laten zien wat hun zoekacties opleveren, verbetert hun reputatie. De reputatiemeter maakt dit online zichtbaar (bijvoorbeeld in de vorm van een balkje of door een kleurencode) en geeft de WW-klant invloed op zijn reputatie. Zo kan de klant zich verantwoordelijker voelen voor het eigen gedrag, het kan het gevoel van autonomie versterken en het biedt de werkcoach gelegenheid om te monitoren, te interveniëren waar nodig en eventueel te belonen.

- Door WW-klienten uit te dagen een prestatie te leveren en zichzelf te willen verbeteren, kan online dienstverlening aansluiten bij de intrinsieke motivatie van mensen om beter te worden in wat ze doen. Een techniek hiervoor is de 'profilemaker'. De taak om een cv online te plaatsen, kan bijvoorbeeld tot uitdrukking worden gebracht in een online balkje dat klanten uitdaagt hun cv verder te verbeteren en te leren van andere klanten. De onderliggende boodschap is dat een goed en uitgebreid cv een grotere kans geeft op het vinden van werk.
- Om klanten gemotiveerd te houden, is het belangrijk dat het doel of het concrete resultaat van gevraagde acties direct duidelijk is en dat de actie aantoonbaar zinvol is voor de klant. Bijvoorbeeld een boodschap als: 'Door het invullen van dit formulier bent u beter vindbaar voor werkgevers die voor u relevant zijn'.

### Sociale motivatie: de sociale norm is belangrijk

Uit de literatuur is bekend dat communiceren over de sociale norm motiverend kan werken. Mensen zijn meer geneigd bepaald gedrag te vertonen wanneer ze weten dat anderen uit hun groep hetzelfde doen. In e-dienstverlening kan UWW dit gebruiken om helder en direct te communiceren over het gedrag van anderen in de doelgroep waar de WW-klant toe behoort.

- Welke mogelijkheden biedt internet om de sociale motivatie van WW-klienten te vergroten?
- UWW kan bijvoorbeeld aan een WW-klant laten zien hoeveel andere mensen in dezelfde doelgroep hun cv al helemaal hebben ingevuld. Dat kan de klant prikkelen het ook te doen.
  - UWW kan berichten sturen over het aantal werkzoekende klanten dat met succes een bepaalde werkzoekstrategie heeft gevolgd. Andere WW-klienten kunnen zo worden geactiveerd om het voorbeeld te volgen.

### Extrinsieke motivatie: straffen en belonen

Gedrag is ook te sturen door mensen direct of indirect te confronteren met de positieve of negatieve gevolgen van hun gedrag, door te straffen of te belonen. Beide zijn krachtige instrumenten die UWW in de e-dienstverlening kan toepassen.

Voor WW-klienten die onvoldoende intrinsiek zijn gemotiveerd voor het gewenste nalevingsgedrag, zoals zich maximaal inspannen om werk te zoeken, is straf(dreiging) een optie. E-dienstverlening biedt een aantal mogelijkheden die WW-klienten kunnen aansporen tot gewenst nalevingsgedrag.

- Bij de online intake moet aan de WW-klant direct duidelijk worden uitgelegd welke relatie hij of zij met UWW aangaat, welke rechten en plichten er gelden. Accepteert de klant de inschrijving dan accepteert hij daarmee het volledige pakket van rechten, plichten en verantwoordelijkheden. UWW spreekt de klanten aan op eigen verantwoordelijkheid en op de afgesproken uitvoering van taken. Per plicht krijgt de klant uitleg over de gevolgen van het niet nakomen. Dat vereist een duidelijke en heldere online communicatie.
- UWW kan via een neutrale FAQ<sup>41</sup>-lijst op klantvriendelijke manier met de klant communiceren over sancties bij specifieke overtredingen.
- Met specifieke klantgroepen kan online worden gecommuniceerd over gerichte controleacties. Bijvoorbeeld, 'U valt in deze groep, de komende drie maanden worden hiervoor extra controles gehouden. U kunt deze week nog uw gegevens bijwerken'.
- Door WW-klienten periodiek expliciet te laten bevestigen dat *niet* in hun situatie is veranderd (in plaats van alleen maar te vragen om veranderingen door te geven), wordt het voor mensen psychologisch moeilijker informatie achter te houden die van belang is voor de uitkering.

41 - FAQ: Frequently Asked Questions - veelgestelde vragen.

Klanten kunnen ook worden beloond. UWV kan gewenst nalevingsgedrag systematisch belonen om zo de WW-klant extra te motiveren tot het verrichten van de juiste inspanningen. E-dienstverlening biedt hiervoor mogelijk technieken doordat een directe relatie kan worden gelegd tussen een bepaalde actie van de klant en het resultaat.

- Dit kan bijvoorbeeld met de mededeling 'Deze test geeft u direct inzicht in uw ontwikkelkansen'.
- Door direct een vinkje te plaatsen achter ieder goed ingevuld formulier, wordt goed gedrag voor de WW-klant direct bevestigd.
- Door verwachtingen te overtreffen. Een e-mailbericht als: 'Wij stellen het op prijs dat u uw verslagen altijd op tijd inlevert', kan gewenst nalevingsgedrag extra stimuleren.

### Prikkelen van klanten tot actie - triggers

Ook gemotiveerde WW-klanten hebben soms prikkels nodig om hen te bewegen tot het gewenste nalevingsgedrag. Zogenaemde triggers zijn een veelvoorkomend fenomeen in een digitale omgeving. Een trigger is een direct verzoek tot actie, waarbij wordt voorzien in een behoefte van de klant of in het vereenvoudigen van een taak. Bij een bezoek aan Facebook bijvoorbeeld, krijg je direct de contactverzoeken te zien die op je wachten. Dat spoort aan tot actie. Triggers zijn een krachtige techniek in e-dienstverlening die UWV zou kunnen gebruiken om WW-klanten te ondersteunen en mogelijk te stimuleren tot gewenste acties. Dat kan door de klant attent te maken op nieuwe mogelijkheden.

- Bijvoorbeeld door een melding in de werkm@p te plaatsen als: 'We hebben drie nieuwe banen in je opgegeven profiel, bekijk ze nu'.
- Of door een e-mail of een sms waarin de digitale werkcoach de klant herinnert aan zijn dagritme ('Hoe lopen de sollicitaties, heb je vandaag nog gekeken naar vacatures?').
- Door het aanbieden van een actie die een (schijnbaar) minder eenvoudige taak vergemakkelijkt, zoals een herinnering sturen (per e-mail of sms) over nog openstaande acties zoals het afmaken van een cv, kunnen klanten worden geprikkeld de taak uit te voeren. Of door een online actieknop aan te bieden met 'Plaats je cv ook op een andere site, bijvoorbeeld LinkedIn, daarmee vergroot je je kansen'.
- Klanten kunnen ook worden geprikkeld om relatief eenvoudige taken te volbrengen. Bijvoorbeeld door een bericht naar klanten te sturen met: 'Reageer deze week op de volgende vacature en uw cv komt bovenaan te staan'. Of met een melding als: 'Van de UWV-klanten die gelijk met u begonnen, heeft 80% zijn cv al ingevuld'.

### Klantrelatie

De technieken die UWV kan inzetten in e-dienstverlening, kunnen we niet los zien van de context waarbinnen dit gebeurt, namelijk de relatie tussen de klant en UWV. De vraag is welke verwachtingen de klant heeft ten aanzien van de dienstverlening. UWV heeft te maken met klanten die gemotiveerd en in staat zijn om hun verantwoordelijkheid te nemen, maar ook met minder gemotiveerde klanten of met klanten die mogelijk minder goed in staat zijn om aan alle verplichtingen te voldoen. De eerste groep (gemotiveerde klanten) heeft baat bij een meer vrije benadering gericht op het stimuleren van de eigen verantwoordelijkheid en het geven van vertrouwen, de tweede groep heeft meer baat bij een strategie gericht op het volbrengen van taken en het monitoren daarvan.

De klant is verplicht zich maximaal in te spannen om zo snel mogelijk aan het werk te komen en om verantwoording af te leggen over zijn zoek- en sollicitatieactiviteiten. UWV ziet daar in alle gevallen op toe. De inrichting van het werkzoekproces en de verantwoordelijk-

heid voor het werk zoeken ligt grotendeels bij de klant, UWV biedt daarbij ondersteunende dienstverlening en bewaakt de voortgang. Het is belangrijk dat de klant daarover consistente boodschappen krijgt. Eenmaal binnen in de online omgeving van UWV wordt de klant op zijn eigen verantwoordelijkheid aangesproken. Tegelijk krijgt de klant het vertrouwen dat hij of zij zich maximaal inspant om werk te vinden en daarbij de juiste acties onderneemt. De klant moet daarover online rapporteren. Afhankelijk van de situatie waarin de klant zich bij de digitale intake bevindt, kan een digitaal dienstverleningsaanbod worden samengesteld. Afhankelijk ook van de acties die de klant tijdens de WW-periode onderneemt, kan een meer vrije of meer taakgerichte online benadering worden gehanteerd. De communicatie daarover moet respectvol zijn, niet afschrikwekkend. De informatie over de consequenties als de klant niet aan zijn verplichtingen voldoet, kan bijvoorbeeld op een klantvriendelijke manier in een FAQ-lijst worden verwerkt.

Met de overgang naar digitale dienstverlening staat UWV voor de uitdaging om online signalen van WW-kanten goed op te kunnen vangen, inlevingsvermogen te hebben voor specifieke problemen van klanten en waar nodig empathie te tonen. Het tonen van inlevingsvermogen is belangrijk om klanten gemotiveerd te houden, zeker wanneer de werkloosheid al enkele maanden duurt.

- E-dienstverlening biedt in theorie een aantal mogelijkheden en technieken voor inlevingsvermogen zonder face-to-facecontact. Op basis van het profiel van de klant (zoals leeftijd, opleiding, werkervaring) kan UWV in de online omgeving op de klant toegesneden suggesties doen (bijvoorbeeld: 'We raden je aan op basis van je profiel een test te doen') om daarmee de klant de ervaring te geven dat UWV betrokken is bij diens persoonlijke situatie.
- Door de klant actief te benaderen met relevante informatie, kan UWV in theorie ook zonder face-to-facecontacten nabijheid suggereren. De eerder genoemde 'triggers' zoals het aanbieden van op de klant toegesneden acties ('we hebben drie nieuwe banen in je opgegeven profiel, bekijk ze nu') zijn een voorbeeld hiervan.



## Conclusie

Face-to-facecontact valt grotendeels weg. Online dienstverlening biedt echter ook nieuwe mogelijkheden om klanten te ondersteunen en te monitoren. Met e-dienstverlening komen digitale technieken beschikbaar die de motivatie van WW-klanten kunnen bevorderen, hun verwachtingen kunnen managen en die klanten kunnen prikkelen de juiste stappen te zetten bij het zoeken naar werk. UWV kan klanten online ondersteuning geven met technieken en hulpmiddelen zoals sollicitatiesimulaties, een dagritmeplanner, tests en online sturende vragen stellen aan de klant. Bovendien kunnen klanten zichzelf vergelijken met andere in hun doelgroep.

Het belangrijkste bij de overgang naar online dienstverlening is misschien dat bevordering van nalevingsbereidheid in principe een integraal onderdeel kan worden van de dienstverlening, doordat klanten dit gedrag als het ware internaliseren. Klanten kunnen namelijk worden aangesproken op hun eigen verantwoordelijkheid om de keuzes die zij hebben gemaakt bij het zoeken en vinden van werk uit te voeren. Bij de digitale inschrijving worden direct afspraken gemaakt over de relatie die de klant aangaat met UWV. De FAQ-lijst is hierbij een neutraal instrument om op klantvriendelijke en respectvolle wijze uitleg te geven over sancties bij het niet nakomen van de plichten.

De ontwikkeling van online dienstverlening is een uitdaging voor UWV. Veel van het hier beschrevene is nog theorie. Een voorwaarde is een stabiele en foutloze internetomgeving waarin de klant zich thuis voelt, die hij kan vertrouwen en waarin hij gemakkelijk kan navigeren. De basisdienstverlening moet optimaal werken voordat de beschreven mogelijkheden optimaal kunnen worden benut. De mogelijkheden van online dienstverlening vormen evenwel inspiratie en potentiële aanknopingspunten voor UWV om de interactie met de klant in een internetomgeving zo effectief en zo goed mogelijk vorm te geven. De praktijk moet uitwijzen of UWV deze wijze van interactie met de klant ook kan realiseren gezien de druk op de organisatie en de beperkte tijd die beschikbaar is om deze nieuwe vorm van dienstverlening tot stand te brengen.



# 8

## Variatie in re-integratie

Normatieve opvattingen van re-integratieprofessionals

Han van der Heul

Re-integratieprofessionals laten zich in hun begeleiding van cliënten meer leiden door de eigen normatieve opvattingen dan door de ondersteuningsbehoeften van cliënten.

### Samenvatting

De Universiteit Maastricht heeft met subsidie van UWV onderzoek gedaan naar de wijze waarop personen met gezondheidsklachten of arbeidsbeperkingen door re-integratieprofessionals vanuit verschillende institutionele kaders richting werk worden begeleid. De belangrijkste bevindingen en conclusies uit het onderzoek zijn:

- Re-integratieprofessionals laten zich in hun begeleiding van cliënten slechts in beperkte mate leiden door de ondersteuningsbehoeften van die cliënten.
- Re-integratieprofessionals hebben sterk verschillende normatieve opvattingen (grondhoudingen) over de benadering en begeleiding van cliënten. Er zijn vijf grondhoudingen: een procedurele, een werkgerichte, een zorgende, een lerende en een faciliterende grondhouding.
- De aanwezige grondhouding heeft behalve met het type cliënt ook te maken met de beroepsmatige achtergrond en de persoonlijke opvattingen van de professional. Dit brengt een zeker risico van willekeur met zich mee.
- Meer zicht op de keuze van begeleidingsstijlen door de achterliggende normatieve opvattingen (grondhoudingen) van re-integratieprofessionals te verhelderen, kan een belangrijke stap vormen in de verdere professionalisering van het vak van re-integratiekundige.

## Inleiding

In samenleving en politiek bestaan twijfels over nut en noodzaak van het inzetten van middelen om werkzoekenden aan het werk te helpen. In combinatie met de druk te bezuinigen op de overheidsuitgaven, heeft dit geleid tot reductie van de re-integratiebudgetten. Zo kan UWV sinds dit jaar voor WW-cliënten geen re-integratiedienstverlening meer inkopen en is men drukdoende in de eigen dienstverlening over te schakelen van (duurder) persoonlijk contact naar (goedkopere) digitale dienstverlening. Kennelijk hebben de betrokken partijen - UWV, gemeenten en re-integratiebedrijven - publiek en politiek onvoldoende kunnen overtuigen van de professionaliteit en meerwaarde van de eigen dienstverlening. De vraag is waardoor dat komt. Mogelijk hangt het samen met het feit dat de re-integratiepraktijk wordt gekenmerkt door een beperkte mate van professionalisering. Om professionalisering te bevorderen, is meer inzicht nodig in het handelen van re-integratieprofessionals en in de achtergronden van dat handelen. Dit artikel wil een bijdrage leveren aan dat inzicht. Het artikel gaat in op de grondhoudingen die re-integratieprofessionals aannemen bij de begeleiding van cliënten richting werk. Het is geschreven op basis van een door de Universiteit Maastricht onder 24 re-integratieprofessionals gehouden kwalitatief onderzoek (zie box 8.1)<sup>42</sup>. Uit dit onderzoek komen vijf grondhoudingen van re-integratieprofessionals naar voren. Hieronder wordt op die grondhoudingen ingegaan. Centraal staat de vraag naar de overwegingen van professionals bij de vormgeving van re-integratieondersteuning en de verschillen die zich daarin voordoen. Het gaat daarbij om de ondersteuning van cliënten, veelal met gezondheidsproblemen en arbeidsbeperkingen - dus geen WW-cliënten -, door professionals binnen verschillende institutionele geledingen (UWV, gemeenten, re-integratiebedrijven en arbodiensten).

42 - Eikenaar, T., Van Groenestijn, M., Meershoek, A. & De Rijk, A. (2012) *Goed bespiegeld, beter begeleid!*, De rol van grondhoudingen in re-integratiebegeleiding en de vertaling ervan in het reflectie-instrument 'MIRROR'. Maastricht: Universiteit Maastricht.

### Box 8.1

#### Onderzoeksaanpak

De hier vermelde bevindingen vormen de neerslag van een door de Universiteit Maastricht met subsidie van UWV uitgevoerd kwalitatief onderzoek onder re-integratieprofessionals. In het kader van dit onderzoek zijn interviews gehouden met 24 re-integratieprofessionals (consulenten, coaches, klantmanagers, arbeidsdeskundigen en bedrijfsartsen), werkzaam binnen gemeentelijke sociale diensten, particuliere re-integratiebedrijven, arbodienstverleners en UWV WERKbedrijf. Deze professionals zijn overwegend belast met het naar werk begeleiden van cliënten met gezondheidsklachten en/of arbeidsbeperkingen. Voor UWV betekent dit dat niet is gesproken met werkcoaches verantwoordelijk voor de begeleiding van WW-cliënten, maar met (zes) arbeidsdeskundigen verantwoordelijk voor de begeleiding van Wajong- en WGA-cliënten.

Op basis van de bevindingen uit de interviews hebben de onderzoekers een instrument - MIRROR (Maastrichts Instrument voor Reflectie op Re-integratie Ondersteuning en Rolopvatting) - ontwikkeld, dat re-integratieprofessionals in staat stelt te reflecteren op het eigen handelen. Dit instrument is beproefd in focusgroepen, die zijn samengesteld uit de eerder geïnterviewde professionals. Daartoe hebben de professionals in intervisiebijeenkomsten een casus van een te re-integreren cliënt met het instrument individueel beoordeeld en vervolgens gezamenlijk besproken om zo zicht te krijgen op de verschillen tussen professionals. Daarbij gaat het niet zozeer om de verschillen in de beoordeling als zodanig, maar om de verschillen in argumenten die bij de beoordeling worden gehanteerd. Het doel is reflectie op het eigen handelen van de professionals te bewerkstelligen.

43 - Zie Van Hal, L., Meershoek, A., De Rijk, A., Joling, C., & Nijhuis, F. (2009) *Een rol om op te bouwen. Zelfbeeld, levensstrategieën en re-integratietrajecten van langdurig arbeidsongeschikten*. Maastricht: Universiteit Maastricht.

## Ondersteuningsbehoeften van cliënten spelen slechts een beperkte rol

Het onderzoek van de Universiteit Maastricht begon met de vraag in hoeverre re-integratie-professionals een eerder ontwikkelde typologie van ondersteuningsbehoeften van cliënten<sup>43</sup> herkennen en erkennen. In die typologie worden vier ondersteuningsbehoeften onderscheiden: behoefte aan een werkbemiddelaar, behoefte aan een klankbord, behoefte aan een regisseur en behoefte aan een levenscoach. Het bleek dat de professionals de typologie slechts in beperkte mate herkenden. Het concept 'ondersteuningsbehoeften' bleek niet te appelleren aan de wijze waarop re-integratieprofessionals normaliter over hun werk denken of cliënten benaderen. Zij zien ondersteuningsbehoeften van cliënten dan ook niet als doorslaggevend voor de te kiezen begeleidingsstijl of het vast te stellen re-integratietraject. Hierin speelt mee dat de re-integratieprofessionals geen vast stramen hanteren in de wijze waarop zij zich een beeld vormen van cliënten. Ieder lijkt zijn eigen methode te hebben ontwikkeld. Daar komt bij dat veel professionals het moeilijk vinden te expliciteren hoe men tot een inschatting van cliënten komt. Intuïtie en ervaring worden vaak genoemd als bepalende factoren.

Door de verschillen in beeldvorming ontstaan ook verschillen in benaderings- en begeleidingswijzen van cliënten. Deze verschillen hangen deels samen met verschillen in normatieve opvattingen van re-integratieprofessionals over de eigen rol en die van de cliënt. Om meer zicht te krijgen op deze verschillen in normatieve opvattingen, op de grondhoudingen van re-integratieprofessionals, hebben de onderzoekers het onderzoeksmateriaal nogmaals geanalyseerd. Daaruit komen vijf grondhoudingen naar voren.

## Vijf grondhoudingen van re-integratieprofessionals

### 1 De procedurele grondhouding: 'regels zijn regels'

Professionals die opereren vanuit een procedurele grondhouding, nemen in hun handelen de formele regels en procedures als uitgangspunt en zien het als hun taak om deze regels te volgen en te handhaven. Omdat regels en procedures volgens deze professionals voor iedereen gelden, zonder aanzien des persoons, is de grondhouding bepalend voor de wijze waarop zij cliënten tegemoet treden. Het is niet de specifieke behoefte van een cliënt die hun begeleidingswijze bepaalt, maar de vraag of de cliënt zich aan de regels houdt. Dat uit zich in controle en procesbewaking en, als de cliënt zich niet aan de regels houdt of niet bereid is mee te werken, in het opleggen van een sanctie. De vraag waarom een cliënt zich niet aan de regels houdt of hoe het komt dat een cliënt er andere inschattingen over het eigen kunnen op nahoudt, is voor deze re-integratieprofessionals van minder belang. Het behoort gewoon tot de plicht en verantwoordelijkheid van de cliënt om zich aan de regels te houden en conform de gebruikelijke procedures te re-integreren.

### 2 De werkgerichte grondhouding: 'arbeid adelt'

In plaats van de regels staat bij een werkgerichte grondhouding het einddoel 'werk' centraal. Uitgangspunt bij de vormgeving van het re-integratietraject vormt steeds de vraag of de gekozen begeleidingswijze dat doel dichterbij brengt. Regels worden in deze opvatting alleen van belang geacht voor zover zij ertoe bijdragen werkhervatting dichterbij te brengen.

Bij een werkgerichte grondhouding staat het handelen van de professional dus volledig in het teken van de vraag op welke manier de cliënt het best aan werk kan worden geholpen. Daartoe stellen professionals zich vaak onderzoekend op en varen zij niet blind op de (over de gezondheidssituatie) verkregen voorinformatie, omdat die lang niet altijd met het doel 'werk' is opgesteld. Ze hechten veel waarde aan het organiseren van de re-integratie, omdat

dat het doel dichterbij brengt. Daarbij slaan ze het leveren van maatwerk hoog aan, vooral bij cliënten met een (blijvende) arbeidsbeperking. Vanuit de gerichtheid op werk treden professionals cliënten niet met wantrouwen tegemoet, maar vinden ze juist het creëren van commitment belangrijk. Hoewel ze daarbij soms ver meegaan met een cliënt, wijzen ze hem ook op diens eigen aandeel in het proces: 'voor wat hoort wat'.

### 3 *De zorgende grondhouding: 'heel de mens'*

Uitgangspunt bij de zorgende grondhouding is de gedachte dat een cliënt zorg of hulp nodig heeft, zonder dat daar direct op werk gerichte overwegingen aan ten grondslag liggen. De re-integratieprofessionals die deze grondhouding hebben, ontfermen zich over de cliënt, die niet zozeer wordt gezien als werkloos, verzuimend of arbeidsgehandicapt, maar als hulpbehoevend in het algemeen.

De zorgende grondhouding maakt dat de re-integratiebegeleiding een hulpverlenend karakter krijgt. Volgens de professionals in kwestie is deze benadering vooral van belang bij cliënten 'aan de onderkant van de samenleving'. Professionals richten zich daarbij op meer dan werk alleen: men ontfermt zich ook over belangrijke elementen in het dagelijkse leven van cliënten. Dit lijken de professionals vooral van belang te vinden bij cliënten met een specifieke arbeidsbeperking, cliënten met weinig dagelijks ritme, cliënten die overmand zijn door de (problematische) situatie waarin ze verkeren en cliënten die te kampen hebben met onverwachte (en onverwerkte) uitval door ziekte of werkloosheid. Als dat beter is voor de cliënt, omdat de re-integratieprofessional niet over de juiste expertise beschikt, verwijst de professional de cliënt door. Wel vinden deze professionals het vaak lastig om de cliënt los te laten, omdat zij het zien als falen. Zij kunnen de cliënt immers niet helpen, en dat is nou juist wat ze wél zouden willen. Dat maakt dat zij de cliënt ook na doorverwijzing vaak blijven volgen of optreden als pleitbezorger voor de cliënt bij anderen. Dit achten deze re-integratieprofessionals vooral opportuun bij cliënten met specifieke beperkingen en bij zogenaamde 'multiprobleemgevallen'.

### 4 *De lerende grondhouding: 'leren zelf te re-integreren'*

Professionals met een lerende grondhouding zien cliënten vooral als leerling: de cliënt dient bepaalde vaardigheden en inzichten te verwerven gedurende zijn of haar re-integratietraject. De nadruk ligt op de eigen capaciteiten van de cliënt en hoe deze het beste geactiveerd kunnen worden: hoe kan een cliënt leren het *zelf* te doen? Van belang is dat cliënten leren inzien dat het belangrijk is om zelf verantwoordelijkheid te nemen voor de eigen re-integratie, daartoe uit zichzelf stappen te zetten. Van belang is ook dat zij hun zelfkennis vergroten, inzicht verwerven in eigenschappen die nadere ontwikkeling behoeven. Het leren kan zich in de praktijk op verschillende aspecten richten. Soms vinden de re-integratieprofessionals het van belang dat cliënten bepaalde werknemersvaardigheden leren. Dat is een aanpak die vooral wordt ingezet bij cliënten met weinig werkervaring en (in de ogen van de professional) onopgevoede of onverzorgde cliënten. Vooral bij cliënten die zichzelf overschatten, een beperkte (tunnel)visie op hun (gezondheids)situatie hebben, of zichzelf juist onderschatten, vinden deze re-integratieprofessionals het van belang dat de cliënt tot zelfinzicht komt.

### 5 *De faciliterende grondhouding: 'de klant is koning'*

De laatste grondhouding die in het onderzoek is onderkend, neemt de vraag van de cliënt als uitgangspunt voor re-integratiebegeleiding. Professionals passen hun aanbod en stijl van begeleiding aan de wensen en verwachtingen van de cliënt aan; de aanpak hangt af van

wat de klant wil. In tegenstelling tot professionals die werken vanuit een andere grondhouding, hebben deze professionals geen behoefte de ideeën van de cliënt kritisch onder de loep te nemen, ze te leren hoe het anders kan of voor ze te gaan zorgen. Vanuit de eerder genoemde zorgende grondhouding regelen professionals zaken voor cliënten op basis van een eigen inschatting van wat de cliënt nodig heeft, ook als die daar niet om vraagt. In de faciliterende grondhouding zijn het daarentegen de wensen van de cliënt die leidend zijn: het richtinggevend perspectief is de cliënt als klant. Dat uit zich in het organiseren van re-integratie; niet vanuit zorg, maar omdat de cliënt daar zelf om vraagt. De belevingswereld van de cliënt staat dus centraal. In het geval van onwetende cliënten leidt dat ertoe dat professionals naast het geven van voorlichting veel voor cliënten regelen, organiseren en uitzoeken, als die cliënten daarom vragen. Voor cliënten die aangeven zelfredzaam te zijn en geen hulp nodig te hebben of die alleen om faciliteiten vragen, betekent het dat de professionals hun inspanningen tot een minimum beperken.

### Vormen de verschillen tussen re-integratieprofessionals een probleem?

Re-integratieprofessionals blijken dus vanuit verschillende normatieve referentiekaders te werk te gaan. Dat uit zich in verschillen in concrete begeleidingswijzen van cliënten. Uit het onderzoek blijkt dat de grondhouding bepalend is voor de wijze waarop een re-integratieprofessional tegen specifieke cliënten aankijkt, maar ook dat een re-integratieprofessional verschillende grondhoudingen 'in huis' kan hebben en deze kan aanpassen aan de cliënt. Onduidelijk is in hoeverre re-integratieprofessionals zich in hun benadering en begeleiding van cliënten laten leiden door een specifieke, eigen grondhouding, of dat zij die grondhouding steeds aanpassen aan de cliënt. Het lijkt erop dat beide situaties voorkomen: sommige re-integratieprofessionals lijken een sterke overtuiging te hebben, die duidelijk kleurt hoe ze naar cliënten kijken. Andere professionals lijken hun handelwijze en daaraan ten grondslag liggende oordelen meer aan te passen aan de cliënt. Deels lijken de verschillen in benaderings- en begeleidingswijze van cliënten samen te hangen met de organisatie waar de re-integratieprofessional werkt en de specifieke doelgroep die hij of zij begeleidt. Omdat de verschillen deels ook samenhangen met de normatieve opvattingen van de professional zelf, kunnen de verschillen ertoe leiden dat de cliënt van de ene professional een sanctie krijgt opgelegd, terwijl een andere professional in hetzelfde geval hulp had geboden en wellicht zaken voor de cliënt was gaan regelen. Of bepaalde grondhoudingen dominant zijn dan andere en of dat per cliëntpopulatie of institutionele geleiding verschilt, weten wij niet. Zo'n meer kwantitatieve vraag valt met dit (kwalitatieve) onderzoek, bedoeld om inzicht te bieden in de variatie in opvattingen, niet te beantwoorden.

### Toewerken naar een gemeenschappelijk referentiekader

Gezien de uitkomsten van het onderzoek achten de onderzoekers het van wezenlijk belang meer inzicht te krijgen in de verschillende normatieve opvattingen van re-integratieprofessionals en de achtergronden van die verschillende opvattingen. Op basis van dat inzicht kan dan worden beoordeeld of de verschillen binnen de acceptabele professionele variatie vallen, of dat zij eerder duiden op willekeur. Inzicht in de verschillen kan worden verkregen door nader onderzoek. Ook voor de beroepsgroep zelf zien de onderzoekers een belangrijke taak weggelegd. De vraag welke verschillen wel en welke niet binnen de professionele marges vallen, is namelijk een vraag die vooral door de beroepsgroep zelf moet worden beantwoord. Om tot zo'n antwoord te komen, achten de onderzoekers het van groot belang dat een *shared body of knowledge*, een gemeenschappelijk referentiekader, wordt ontwikkeld, waarin wordt gedefinieerd wat voor welke cliënt en binnen welke context goede

44 - Fermin, B.M.F. en J.J.M. Besseling (2011), Evidence based beleid: van wetenschap naar praktijk in het werkveld van sociale diensten. Een literatuur- en praktijkverkenning, TNO.

re-integratiebegeleiding is. Doordat re-integratieprofessionals, zoals zij zelf aangeven, vaak handelen en oordelen op basis van ervaring en intuïtie, ligt met het ontbreken van een gemeenschappelijk referentiekader het gevaar van willekeur immers op de loer.

Een recentelijk door TNO uitgevoerde studie, waarin de praktijk van re-integratie door klantmanagers van gemeenten wordt belicht<sup>44</sup>, levert vergelijkbare bevindingen op. Zo wordt geconstateerd dat het klantmanagers ontbreekt aan een eenduidige beroepsopvatting.

Doordat er geen gedeelde normen en waarden voor professioneel handelen zijn, is er ook geen eenduidige opvatting over de kwaliteit van dat handelen. Klantmanagers voeren hun werk vooral uit op basis van eigen ervaring en intuïtie. Dit komt mede doordat kennisontwikkeling en -gebruik tot op heden weinig aandacht hebben gekregen. De onderzoekers concluderen dat er behoefte is aan verdere professionalisering van de uitvoeringspraktijk van re-integratie binnen gemeenten, maar dat dit wordt bemoeilijkt door het ontbreken van een vruchtbare bodem waarin (wetenschappelijke) kennis kan 'landen' en kan worden aangewend.

### Wat weten wij over de gevolgen van de grondhoudingen voor de kansen op werk?

Over de effecten van de verschillende grondhoudingen van re-integratieprofessionals op het gedrag van cliënten en (daarmee) op hun kans op werkhervatting kunnen we nog niet veel zeggen. Dat komt doordat tot op heden nog niet veel onderzoek is gedaan naar de relatie tussen verschillende begeleidingsvormen enerzijds en baankansen anderzijds. Een uitzondering vormt Deens onderzoek naar de invloed van de omgang van werkcoaches met klanten op het gedrag en de baankansen van die klanten<sup>45</sup>. Over dit onderzoek is eerder in UKV 2011-1 gerapporteerd. Uit het onderzoek blijkt dat werklozen die begeleid worden door werkcoaches die sturend optreden, relatief sneller en vaker aan het werk komen dan werklozen aan wie werkcoaches minder sturing geven. De meer sturende werkcoaches stellen eisen aan de cliënt, leggen vaker hun wil op en dreigen ook vaker met het inzetten van sancties. Een grotere professionele afstand leidt daarentegen tot minder snelle werkhervattingen. Daarbij gaat het er vooral om in hoeverre werkcoaches zich in hun klantcontacten louter zakelijk opstellen dan wel persoonlijker omgaan met hun klanten. Het meer persoonlijke contact leidt tot een betere vertrouwensband tussen werkcoach en klant. Dat vergroot de kans op het vinden van werk. Bij bovenstaande bevindingen moet wel worden aangetekend dat zij betrekking hebben op doorsnee Deense werkzoekenden en niet, zoals hier, op personen met gezondheidsklachten of arbeidsbeperkingen die men naar werk tracht te re-integreren.

45 - Weatherall, C.D. en K.S. Markwardt (2010), Caseworker Behavior and Clients' Employability, SFI.

## Box 8.2

### Hoe werkt men in de praktijk aan verdere professionalisering?

Zowel door Divosa als UWV zijn en worden diverse initiatieven genomen ter verdere professionalisering van het vak van re-integratiekundige. Daarbij staat methodisch werken steeds voorop. We noemen hier het programma 'Impuls Vakmanschap' van Divosa en het Arbeidsdeskundig Kennis

Centrum en de Werkacademie van UWV. Het gaat daarbij om kennisontwikkeling en standaardisering van werkwijzen, o.a. via rolportfolio's. In het volgende artikel laten we zien op welke wijze het Arbeidsdeskundig Kennis Centrum dat doet.



# 9

## Arbeidsdeskundige afwegingen bij het kiezen van re-integratiedoelen en re-integratiemethodieken

Praktijkinzicht als basis voor professionalisering en methodisch handelen

Tjeerd Hulsman (AKC)

Bewustwording bij professionals over de factoren die bepalend zijn in hun wegingsprocessen bij re-integratiekeuzes, vormt een randvoorwaarde voor professionalisering en ontwikkeling van methodisch handelen. Onderzoek leert dat klantkenmerken en arbeidsmarkt-factoren de meest bepalende factoren zijn bij deze keuzes. Persoonskenmerken van de arbeidsdeskundige staan op het tweede plan.

### Samenvatting

Uit onderzoek<sup>46</sup> in opdracht van het Arbeidsdeskundig Kennis Centrum (AKC) blijkt dat arbeidsdeskundigen bij hun keuzeprocessen voor een re-integratiemethodiek een redelijk vast patroon volgen. Dat is beschreven in het 'Arbeidsdeskundig keuzemodel'. Ze vormen zich een integraal beeld van de situatie, vertalen de belastbaarheid van de cliënt in mogelijkheden. Daarna komen ze tot de keuze van een (eind)doel van de re-integratie: het re-integratiedoel. Op basis hiervan kiezen ze vervolgens een re-integratiemethodiek. Het onderzoek 'Objectivering van re-integratiemethodieken door arbeidsdeskundigen' laat statistisch onderbouwd zien welk gewicht wordt toegekend aan de factoren die arbeidsdeskundigen in hun keuzeprocessen meenemen. In de arbeidsdeskundige weging is het gewicht van de drie typen factoren, waarvoor effecten werden aangetoond in de gehanteerde onderzoekscasussen, naar zwaarte als volgt:

- Het zwaarste gewicht wordt toegekend aan de cliëntkenmerken (\*\*\*)
- Het gewicht van de arbeidsmogelijkheden is beperkter (\* tot \*\*).
- De eigen kenmerken van de arbeidsdeskundigen, waaronder de grondhouding, lijken het minst te wegen (0 tot \*).

Arbeidsdeskundigen kiezen niet unaniem dezelfde aanpak voor een en dezelfde casus. Wel is er een patroon te herkennen, dat in dit onderzoek voor het eerst met kwantitatieve analyses wordt onderbouwd. Deze analyses zijn omgezet in drie heldere casusbesprekingen in een Praktijkids die reflectie biedt op het eigen handelen en te gebruiken is als trainingsmateriaal.

46 - Groot de N., Jong de Ph., APE. (2011 APE-rapport 08-722 ) Objectivering van de inzet van re-integratiemethodieken door arbeidsdeskundigen.



### Het belang van methodisch handelen

Arbeidsdeskundigen stellen participatie- en re-integratieplannen op voor:

- mensen die wegens structurele functionele beperkingen het eigen werk niet meer (geheel) kunnen uitvoeren in loondienst of als zelfstandige (WGA, ZW -Arbo, 35-min, WWB)
- jongeren die wegens structurele functionele beperkingen belemmeringen tegenkomen bij het toetreden tot de arbeidsmarkt (nWajong)

Arbeidsdeskundigen en hun opdrachtgevers - zoals het UWV, gemeenten, arbodiensten en re-integratiebedrijven - hebben steeds meer behoefte aan gestructureerd methodisch arbeidsdeskundig handelen. Dit methodisch handelen is noodzakelijk om gericht onderzoek te kunnen doen naar welke werkwijze nu het meeste effect en de beste kosten-batenverhouding heeft. Onderzoek naar hoe arbeidsdeskundigen te werk gaan bij het kiezen van een re-integratiedoel en re-integratiemethodiek voor een arbeidsgehandicapte cliënt, werpt daar nieuw licht op.

Dit artikel bespreekt hoe arbeidsdeskundigen de beschikbare cliëntinformatie (belastbaarheid, leeftijd, motivatie, prognose, opleiding e.d.) wegen en in welke mate die weging wordt beïnvloed door omgevingsfactoren (zoals de arbeidsmarkt), en de kenmerken van de arbeidsdeskundige zelf (zoals de werkomgeving, kennis, ervaring, grondhouding en eigen intuïtie).

Alleen al in 2011 stelden arbeidsdeskundigen van UWV 13.300 participatieplannen nWajong op<sup>47</sup>. Die participatieplannen vormen veelal het begin van een gericht ondersteuningstraject, op weg naar duurzame (hervatting van) arbeid. Hoe gericht het opstellen van een dergelijk plan, des te groter de effectiviteit en de kans van slagen van het re-integratietraject. Investeren in de beginfase van dit proces loont<sup>48</sup>. Werken aan verbetering van het opstellen van participatieplannen, door training van arbeidsdeskundigen en daarmee gepaard gaande reflectie op het eigen handelen, is een wezenlijk onderdeel van het verder professionaliseren van dit vakgebied.

De vragen die dit artikel beantwoordt:

- Is de weging van arbeidsdeskundigen bij het kiezen van een re-integratiedoel (en re-integratiemethodiek) te beschrijven in een algemeen 'keuzemodel'?
- Wat kan een algemeen keuzemodel bijdragen aan de zelfreflectie van arbeidsdeskundigen voor het aanscherpen van hun methodisch handelen bij re-integratietrajecten?

De beantwoording van deze vragen gebeurt aan de hand van de resultaten van een onderzoek dat het Arbeidsdeskundig Kennis Centrum liet uitvoeren door onderzoeksbureau APE<sup>49</sup>.

47 - UWV, jaarverslag 2011 pagina 14.

48 - Eikenaar, T., Vangroenestijn, M., Meershoek, A., De Rijk, A. (2012) Goed bespiegeld, beter begeleid! De rol van grondhoudingen in re-integratiebegeleiding en de vertaling ervan in het reflectie-instrument 'MIRROR'. Maastricht: Universiteit Maastricht.

49 - Groot de N., Jong de Ph., APE. (2011) Praktijkgids Objectivering van re-integratie methodieken door arbeidsdeskundigen. AKC Onderzoek cahier 4 Professionalisering Arbeidsdeskundig Handelen.

## Box 9.1

### Het AKC

UWV en de beroepsvereniging van arbeidsdeskundigen (NVVA) richtten op 1 juli 2009 het Arbeidsdeskundig Kennis Centrum (AKC) op. Het AKC doet onder meer onderzoek naar werkwijzen en methoden van ar-

beidsdeskundigen. Het doel is samen met arbeidsdeskundigen best practices te achterhalen, tot een consensus te komen over het methodisch handelen en voorstellen te doen tot verbetering daarvan.

50 - Groot de N., Jong de Ph., APE. (2011) Praktijkgids Objectivering van re-integratiemethodieken door arbeidsdeskundigen. AKC Onderzoekscadier 4 Professionalisering Arbeidsdeskundig Handelen. Pagina's 11, 15, 16, 20, 24, 25, 28, 32.

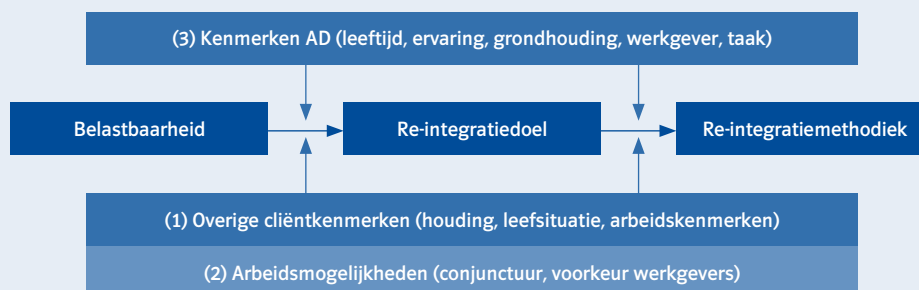
## De bevindingen

Aan de hand van de antwoorden van bijna 480 arbeidsdeskundigen (AD) maakt het onderzoek duidelijk dat er systematiek zit in de keuzes van de AD voor re-integratiedoelen. Deze systematiek laat zich vatten in een beschrijvend model dat arbeidsdeskundigen herkennen als hun basale wegingsmodel. Drie stappen staan bij het maken van een keuze centraal: beeldvorming, oordeelsvorming en beslissing (zie box 9.2).

Het 'Arbeidsdeskundig keuzemodel' biedt een kader voor referentie en analyse van het wegingsproces (zie box 9.2). Dit model is gebaseerd op het ICF-model, op eerder onderzoek en op de praktijk van het arbeidsdeskundig handelen. Het model is wel een versimpeling van de complexiteit van de gebruikte casussen, waarin alle factoren op meerdere niveaus op elkaar inwerken. Ondanks het vastgestelde gewicht van factoren in de afzonderlijke casussen<sup>50</sup> en in alle casussen samen, lijkt het niet verantwoord hieruit een voorspellend simulatiemodel af te leiden dat op basis van de waargenomen factoren en gewichten de keuze voor een re-integratiedoel -methodiek feilloos zou voorspellen. Professionele oordeelsvorming kan niet worden gevat in louter formele beslisregels; dat was ook een aanbeveling in eerder onderzoek van het AKC. Weging door een professional voegt kwaliteit toe.

### Box 9.2

#### Het Arbeidsdeskundig keuzemodel



51 - Meershoek A., Mol E., Nijhuis F. (2011) Van arbeidsgeschied naar Werk. Onderzoek naar de mogelijkheden van arbeidsdeskundigen voor het inschatten van secundaire beperkingen bij activering en re-integratiebegeleiding. AKC Onderzoekscadier 3 Professionalisering Arbeidsdeskundig Handelen. Pagina 12 - 32.

In het 'Arbeidsdeskundig keuzemodel' worden de medische toestand van de cliënt en de daaruit voortkomende beperkingen samengevat in het begrip belastbaarheid. De activiteiten die de cliënt nog kan doen, bepalen het re-integratiedoel, zoals gehele of gedeeltelijke hervatting in eigen of ander werk. Dit doel kiest de AD, daarbij niet alleen rekening houdend met de belastbaarheid maar ook met andere cliëntkenmerken (1) en met de mogelijkheden die de arbeidsmarkt biedt (2). Het gekozen re-integratiedoel bepaalt vervolgens welke re-integratie-

methodiek passend is. Ook daarbij spelen cliënt- en arbeidsmarktfactoren een rol. De kenmerken van de arbeidsdeskundige zelf (3) geven aan op welke manier de weging van arbeidsdeskundigen wordt beïnvloed door factoren als leeftijd, ervaring, grondhouding, type werkgever en wettelijke taak van de arbeidsdeskundige.

Elke weging van arbeidsdeskundigen blijkt daarnaast uit drie stappen te bestaan: vorming totaalbeeld - oordeelsvorming - beslissing<sup>51</sup>.

52 - Groot de N., Jong de Ph, APE.  
(2011) Praktijkgids Objectivering van re-integratiemethodieken door arbeidsdeskundigen. AKC Onderzoekscahier 4 Professionalisering Arbeidsdeskundig Handelen. Pagina 11.

Het model en de analyses laten wel duidelijk zien dat bepaalde factoren de kans verhogen of verlagen dat een bepaald re-integratiedoel of bepaalde re-integratiemethodiek wordt gekozen.

Het onderzoek leert dat de werkomgeving (privaat of publiek) van een arbeidsdeskundige van beperkt gewicht is voor de keuze van een re-integratiedoel en een re-integratiemethodiek. Ook de invloed van de factoren die samenhangen met de kenmerken van de arbeidsdeskundigen zelf (leeftijd, eigen ervaringen, achtergrond en grondhouding) is beperkt. De kenmerken van de cliënt wegen kennelijk het zwaarst. In tabel 9.1 staat een voorbeeld van het samenspel tussen doorslaggevendende factoren voor de keuze van het re-integratiedoel 'volledig ander werk' bij casus 1 (zie box 9.3)<sup>52</sup>.

Tabel 9.1

DOORSLAGGEVENDE FACTOREN VOOR HET DOEL 'VOLLEDIG IN ANDER WERK', VOOR ALLE CASUSSEN	
Bepalende factoren waarvoor in de onderzoekscasussen een effect werd gevonden.	Gewicht
<i>Cliëntfactoren</i>	
De cliënt is oud	000
De cliënt heeft een lage opleiding	00
De cliënt is gemotiveerd	0
De prognose van de cliënt is slecht	-
De cliënt heeft geen realistische ambitie	00
<i>Kenmerken arbeidsdeskundige</i>	
Geen kenmerken met gewicht gevonden	0
<i>Arbeidsmarkt/Arbeidsmogelijkheden</i>	
Kans op (de) baan algemeen goed	00

Hieruit rijst het volgende beeld op van de arbeidsdeskundige weging:

- 1 Cliëntkenmerken wegen het zwaarst.
- 2 Het gewicht van de arbeidsmogelijkheden is beperkter.
- 3 Nog beperkter is het gewicht van de eigen kenmerken van de arbeidsdeskundige.

Arbeidsdeskundigen kiezen niet unaniem. Wegingsverschillen zullen er altijd blijven. Arbeidsdeskundigen die bij een casus eenzelfde re-integratiedoel kiezen, kunnen verschillende re-integratiemethodieken kiezen. Het omgekeerde is ook het geval: arbeidsdeskundigen die verschillen in hun keuze voor een re-integratiedoel, kunnen de voorkeur geven aan eenzelfde re-integratiemethodiek.

Vraag A (Is er een algemeen keuzemodel te beschrijven?) is dan ook met 'ja' te beantwoorden. De weging van arbeidsdeskundigen bij het kiezen van een re-integratiedoel en een re-integratiemethodiek, zo geeft het onderzoek aan, valt te beschrijven in een 'Arbeidsdeskundig keuzemodel' (zie box 9.2). Dat model omzetten in een voorspellend simulatiemodel lijkt niet verantwoord. Het 'Arbeidsdeskundig keuzemodel' is een referentiemodel.

Dit Arbeidsdeskundig keuzemodel is te gebruiken voor professionalisering. Het is in te zetten bij een training in zelfreflectie voor arbeidsdeskundigen en voor het aanscherpen van hun methodisch handelen in re-integratietrajecten. Het biedt met statistische analyses

onderbouwd inzicht in de factoren en in het aan die factoren toegekende gewicht die het keuzeproces van arbeidsdeskundigen bij re-integratie bepalen. Vraag B wordt dus ook positief beantwoord.

### Van analyse naar praktijk?

De onderzoeksresultaten zijn omgezet in een Praktijkgids die arbeidsdeskundigen meer inzicht geeft in hun eigen keuzeproces. Aan de hand van de drie casussen (zie box 9.3 t/m 9.5) die de arbeidsdeskundigen hebben beoordeeld, kunnen zij de werkwijze van collega's, via het opgestelde Arbeidsdeskundig keuzemodel volgen. De Praktijkgids biedt daarmee reflectie op het eigen handelen en kan worden ingezet als trainingsmateriaal.

Dit laatste gebeurt momenteel in een vervolgproject. In dit project worden arbeidsdeskundigen getraind met de Praktijkgids. Zij leren die te gebruiken als referentiekader bij hun keuzeproces in re-integratietrajecten. Ze krijgen zo meer inzicht in hun eigen professioneel handelen. De training wordt aan drie groepen arbeidsdeskundigen gegeven (niet aan drie controlegroepen). Het project onderzoekt de effecten van een training met de Praktijkgids op het keuzeproces van arbeidsdeskundigen. In het vervolgonderzoek doet UWV intensief mee, en mogelijk ook een private verzekeraar.

De resultaten van het besproken onderzoek en de Praktijkgids zijn relevant voor zowel UWV, verzekeraars, gemeenten en beleidsmakers. Met de Praktijkgids kunnen zij beter gebruikmaken van de toegevoegde waarde van arbeidsdeskundigen.

Stap voor stap wordt het doel, een bijdrage leveren aan de professionalisering van het arbeidsdeskundig handelen, gediend. Via training en nascholing doorlopen arbeidsdeskundigen op basis van de Praktijkgids de volgende vier stadia.

- 1 Onbewust onbekwaam re-integratiespecialist
- 2 Bewust onbekwaam re-integratiespecialist
- 3 Bewust bekwaam re-integratiespecialist
- 4 Blijvend bekwaam re-integratiespecialist

### De onderzoeksaanpak

#### Het Arbeidsdeskundig keuzemodel

In 2009 werd door het AKC aan onderzoeksbureau APE opdracht gegeven voor onderzoek naar de wijze waarop arbeidsdeskundigen, zowel in de publieke als de private sfeer, hun keuze maken voor een re-integratiedoel (participatiedoel) en de wijze van ondersteuning (interventie) om dat doel te bereiken. Om te kunnen onderzoeken welke factoren doorslaggevend zijn voor de keuze van een bepaald doel en een bepaalde methodiek, is allereerst een ontwerp gemaakt van het 'Arbeidsdeskundig keuzemodel'. Het onderzoek is dan ook in nauwe samenwerking met arbeidsdeskundigen uitgevoerd.

In AKC-onderzoeksprojecten wordt gestreefd naar een evenwicht tussen methodologische validiteit en praktisch nut. Dat betekent dat de benodigde informatie op een verantwoorde manier verzameld en geanalyseerd moet worden. Het betekent ook dat de uitkomsten op een toegankelijke manier gepresenteerd moeten worden, zodat deze inzicht geven aan arbeidsdeskundigen in de systematiek van hun keuzegedrag. Het 'Arbeidsdeskundig keuzemodel' biedt daarvoor een prima referentiekader. Dit model is gebaseerd op het ICF-model<sup>53</sup> dat arbeidsdeskundigen in de vakopleiding gedoceerd krijgen, verder uitgewerkt aan de hand van gesprekken met arbeidsdeskundigen over de praktijk en getoetst aan eerder (literatuur) onderzoek<sup>54</sup>.

53 - *International Classification of Functioning, Disability and Health*, het ICF-model beschrijft het menselijk functioneren vanuit drie verschillende perspectieven:

- 1 - het perspectief van het menselijk organisme;
- 2 - het perspectief van het menselijk handelen; en
- 3 - het perspectief van de mens als deelnemer aan het maatschappelijk leven.

54 - Groothoff, J. et al. (2008). *Beoordelen van Interventies en Meetinstrumenten bij Re-integratie naar Arbeid. Eindrapportage*, UMC Groningen en Universiteit Maastricht.

Hal van L., Meershoek, A., De Rijk, A., Joling, C., Nijhuis, F. (2009). *Een rol om op te bouwen? Zelfbeeld, levensstrategieën en re-integratietrajecten van langdurig arbeidsongeschikten*, Universiteit Maastricht

Kok, R., Schepers L. (2004). *De beoordeelaar beoordeel(t)(d). Een onderzoek naar beoordeling van arbeidsmogelijkheden door arbeidsdeskundigen*. Rijksuniversiteit Groningen.

Wanberg, C., Hough, L., Song, Z., (2002) 'Predictive Validity of a Multidisciplinary Model of Reemployment Success', *Journal of Applied Psychology*, 2002, Vol. 87, No. 6, 1100-1120

Meershoek A., Mol E., Nijhuis F. (2011) Van arbeidsgeschied naar Werk. Onderzoek naar de mogelijkheden van arbeidsdeskundigen voor het inschatten van secundaire beperkingen bij activering en re-integratiebegeleiding. AKC Onderzoekscahier 3 Professionalisering Arbeidsdeskundig Handelen.

### *De dataverzameling*

Aan de leden van de NVvA werd via een schriftelijke enquête gevraagd een re-integratiedoel op te stellen voor drie cliëntprofielen en een daarbij passende interventiemethodiek te kiezen. De arbeidsdeskundige werd daarnaast gevraagd aan te geven op basis van welke cliëntkenmerken hij zijn keuzes maakte. Los daarvan werd van de arbeidsdeskundigen de opleiding, ervaring, werkomgeving en houding ten aanzien van werk en handicap in het algemeen vastgelegd.

Elke casus, samen met arbeidsdeskundigen geselecteerd uit bestaande praktijkcasussen, was uit tien cliënt'kernkenmerken' samengesteld, namelijk:

- Belastbaarheid
- Prognose van de belastbaarheid
- Type beperking (fysiek/psychisch/combinatie)
- Motivatie
- Realistische ambitie
- Leeftijd
- Opleiding
- Re-integratieverleden
- Laatst verricht werk
- Arbeidsverleden

De reactie op de enquête was bemoedigend: van de 2100-2200 benaderde arbeidsdeskundigen reageerden er bijna 480 (25 procent).

### *Systematiek van de analyse*

De onderzoekers gebruikten het 'Arbeidsdeskundig keuzemodel' om te bepalen welke kenmerken een rol spelen in de keuze van arbeidsdeskundigen voor een re-integratiedoel en -methodiek. De analyses van de resultaten richtten zich op de vraag welke factoren van doorslaggevende betekenis zijn voor de keuze van het re-integratiedoel, voor de keuze van een methodiek om dat doel te bereiken - en hoe de verschillende kenmerken worden gewogen. Daarnaast is onderzocht in hoeverre de kenmerken van de arbeidsdeskundige zelf een rol spelen bij de keuze.

De analyse van de beoordeling verliep als volgt.

- In de eerste stap gaat het om de keuze van het re-integratiedoel: welk doel (eigen/ander werk, volledig/gedeeltelijk aan het werk) wordt voor deze casus door arbeidsdeskundigen gekozen?
- Vervolgens wordt vastgesteld welke kenmerken in het algemeen, dus voor alle casussen, bepalend zijn voor de keuze van dat doel. Gekeken is of de kenmerken van de cliënt overeenkomen met de kenmerken die in het algemeen een rol spelen bij de keuze van dat bewuste doel.
- Als het doel vaststaat, wordt bekeken welke re-integratiemethodieken deze arbeidsdeskundigen kiezen om dat specifieke doel te bereiken.
  - Vervolgens: welke methodieken kiezen arbeidsdeskundigen voor deze casus?
  - Daarna: welke kenmerken zijn in het algemeen, dus voor alle casussen, bepalend in de keuze voor die methodieken? Hoe goed komen de kenmerken van deze cliënt overeen met dat algemene beeld?
  - Tot slot is naar de kenmerken van de arbeidsdeskundige zelf gekeken.

### De casusanalyses toegespitst

De analyses aan de hand van de drie praktijkgevallen of casussen die schriftelijk werden beoordeeld door ongeveer 480 arbeidsdeskundigen, tonen aan dat belastbaarheid, cliëntkenmerken en arbeidsmogelijkheden naast kenmerken van de AD zelf een rol spelen bij de keuze voor re-integratiedoel en -methodiek. Welke kenmerken een rol spelen, is afhankelijk van het doel of de methodiek. Dat wordt in de Praktijkgids uitgebreid geïllustreerd. Hier volgt een beknopte weergave.

#### Box 9.3

### Casus 1: Vijftiger, internationaal vrachtwagenchauffeur met fysieke beperkingen voor langdurig zitten

Hij brengt vrachtladingen weg naar verschillende landen in Europa. Hij vertrekt daarvoor op zondagavond en komt pas op vrijdag weer thuis. Hij vindt het gevoel van vrijheid geweldig. Voordat hij vrachtwagenchauffeur was, is hij instructeur geweest en heeft hij gewerkt in de beveiliging. Hij is werkloos geraakt en is toen rond 2000 omgeschoold tot vrachtwagenchauffeur. Uit de medische gegevens blijkt dat de cliënt maximaal een half uur achter elkaar kan staan of zitten, zodat afwisseling noodzakelijk is. Verbetering in de fysieke situatie van de cliënt wordt niet verwacht.

De cliënt heeft een duidelijk beeld van wat voor werk hij wil gaan doen: vrachtwagenrijinstructeur. Om vrachtwagenrijinstructeur te worden, moet hij worden omgeschoold. De lessen die hij als instructeur zou moeten geven, duren ongeveer een uur.

De meeste arbeidsdeskundigen kiezen volledig werken in ander werk als re-integratiedoel. Factoren als de sterke motivatie van de man gericht op het beroep van rijinstructeur en de positieve eerdere re-integratiegeschiedenis en het arbeidsverleden, wegen zwaar. Loopbaanbegeleiding of een omscholingstraject als re-integratiemethodiek zijn daarbij logische vervolgkeuzes. Met deze methodieken is het theoretisch mogelijk het beroep van vrachtwagenrijinstructeur te gaan uitoefenen. De respondenten stellen dat zij deze keuzes doen op grond

van de aard van de klachten (fysiek), de goede motivatie, de hogere leeftijd (49 jaar), het goede arbeidsverleden en de wellicht enige (of laatste) kans van de cliënt op de arbeidsmarkt, na deze gerichte omscholing.

In de casusbeschrijving staat dat de fysieke beperkingen van de man het wensberoep in de weg staan. Toch kiezen veel arbeidsdeskundigen voor de omscholing (in de praktijk na overleg met de verzekeringsarts over de aangegeven beperking). Er zijn ook arbeidsdeskundigen die de aangegeven belastbaarheid als vaststaand gegeven zwaarder laten wegen en juist kiezen voor loopbaanbegeleiding om de man te re-integreren voor ander werk. Arbeidsdeskundigen maken dus verschillende keuzes op basis van gelijke informatie.

Hierbij lijkt de grondhouding van de AD een rol te spelen. Zo kiezen arbeidsdeskundigen die vinden dat werken een belangrijke maatschappelijke waarde vertegenwoordigt vaker voor scholing als methodiek om arbeidsgehandicapten te re-integreren. Er is grote overeenstemming tussen arbeidsdeskundigen van verschillende werkgevers. De context van het werk van de AD lijkt weinig effect te hebben op de keuze voor een re-integratiemethodiek, de grondhouding en ervaring van de AD in beperkte mate, maar de mate waarin de AD bepaalde factoren weegt des te meer.

**Box 9.4****Casus 2: Middelbare vrouw, rayonmanager, zowel fysieke als psychische klachten**

De casus gaat over een ambitieuze vrouw die sterk gemotiveerd is maar niet kan omgaan met haar fysieke klachten en daardoor psychische klachten heeft ontwikkeld. Haar prognose is echter goed, met rust zal ze kunnen herstellen. De meeste arbeidsdeskundigen kiezen bij deze casus dan ook voor volledige re-integratie. Aangezien de vrouw problemen heeft met het omgaan met haar fysieke klachten, kiezen de meeste arbeidsdeskundigen voor een methodiek die gericht is op haar houding en gedrag,

gedragstherapie of counselling. Arbeidsdeskundigen die haar motivatie zwaar laten meewegen, kiezen vaker voor counselling, terwijl arbeidsdeskundigen die haar gebrek aan realistische ambitie zwaar laten wegen vaker kiezen voor gedragstherapie. In deze casus zien we geen effect van de grondhouding van de AD. Wel zien we dat arbeidsdeskundigen die bij UWV werken vaker voor gedragstherapie kiezen dan arbeidsdeskundigen die niet bij UWV werken. Zij kiezen vaker voor counselling.

**Box 9.5****Casus 3: Man van ruim twintig jaar met een bijzondere combinatie van psychiatrische klachten**

De jeugdige leeftijd van de man en het gebrek aan arbeidservaring wegen zwaar bij het kiezen van het re-integratiedoel. Ruim driekwart van de arbeidsdeskundigen kiest voor gedeeltelijke re-integratie; een aantal (22 procent) koos toch volledige re-integratie als doel. Deze afwijkende keuze lijkt niet samen te hangen met de houding van de arbeidsdeskundige of de publieke of private werkomgeving. Als arbeidsdeskundigen kiezen voor gedeeltelijke re-integratie, gaat het meestal om begeleid werken. Bij de keuze voor de re-integratiemethodiek speelt - naast cliëntkenmerken - de grondhouding van de arbeidsdeskundige wel

een rol. Arbeidsdeskundigen die menen dat iedereen voor werk te motiveren is, dus ook deze cliënt met zijn ernstige psychiatrische beperkingen, zullen eerder aan de slag gaan met begeleid werken dan arbeidsdeskundigen die een andere grondhouding hebben. Arbeidsdeskundigen die bij UWV werken, kiezen vaker voor sociale activering als eerste stap op weg naar begeleid werken. Arbeidsdeskundigen die als zelfstandige werken, kiezen juist vaker voor begeleid werken. In sommige gevallen heeft de werkomgeving van de arbeidsdeskundige dus een effect op de keuze voor een re-integratiemethodiek.







