



#### Opdrachtgever

Inspectie SZW

#### Opdrachtnemer

Inspectie SZW

#### Onderzoek

Vraaggerichte dienstverlening voor  
vangnetters

Einddatum – 29 november 2012

#### Categorie

Werkwijze en dienstverlening

# Vraaggerichte dienstverlening voor vangnetters

## Doel en vraagstelling

Het onderzoek geeft inzicht in de wijze waarop de professionals binnen het ZW/Arbo-proces de vraag van werkgevers en het aanbod van vangnetters bij elkaar brengen en de knelpunten die daarbij spelen.

Vangnetters zijn zieke werknemers die geen werkgever hebben en een uitkering krachtens de Ziektewet ontvangen. Dit onderzoek richt zich op de vangnetters die langdurig, dat wil zeggen langer dan dertien weken, ziek zijn. Deze groep had in 2011 een

omvang van 67.000 personen. Daarvan bereikt ongeveer de helft de maximale uitkeringsduur ZW van twee jaar. De grootste groepen vangnetters zijn zieke WW'ers, zieke uitzendkrachten en werknemers die bij afloop van hun dienstverband ziek zijn. UWV is verantwoordelijk voor de uitkeringsverzorging en voor de re-integratie van vangnetters.

De centrale vraag luidt: Hoe brengt UWV vraag en aanbod voor vangnetters bij elkaar?

## Conclusie

Het onderzoek geeft inzicht in de wijze waarop de professionals binnen het ZW/Arbo-proces de vraag van werkgevers en het aanbod van vangnetters bij elkaar brengen en de knelpunten die daarbij spelen. Vangnetters zijn zieke werknemers die geen werkgever hebben en een uitkering krachtens de Ziektewet ontvangen. Dit onderzoek richt zich op de vangnetters die langdurig, dat wil zeggen langer dan dertien weken, ziek zijn. Deze groep had in 2011 een

omvang van 67.000 personen. Daarvan bereikt ongeveer de helft de maximale uitkeringsduur ZW van twee jaar. De grootste groepen vangnetters zijn zieke WW'ers, zieke uitzendkrachten en werknemers die bij afloop van hun dienstverband ziek zijn. UWV is verantwoordelijk voor de uitkeringsverzorging en voor de re-integratie van vangnetters.

#### Link naar bestand

<http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/xk3c4lvf>



Inspectie SZW  
Ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid

**Vraaggerichte dienstverlening voor  
vangnetters**

## Colofon

Programma  
Datum  
Nummer

Participatie  
november 2012  
NvB 12/05b

## Inhoud

### Colofon—2

#### **1 Samenvatting en conclusies—5**

- 1.1 Organisatorische context—5
- 1.2 Begeleiding zieke vangnetter—6
- 1.3 Werkgeversbenadering/match—7
- 1.4 Conclusies—8

#### **2 Inleiding—11**

- 2.1 Aanleiding—11
- 2.2 Doel onderzoek en onderzoeksvragen—11
- 2.3 Wettelijke en maatschappelijke context—12
- 2.4 Terugblik en ontwikkelingen—13
- 2.5 Kwantitatieve informatie over vangnetters—14
- 2.6 Onderzoeksopzet—14
- 2.7 Leeswijzer—15

#### **3 Organisatorische context—17**

- 3.1 Inleiding—17
- 3.2 Betrokken functionarissen—17
- 3.3 Veranderingsproces—18
- 3.4 Sturing professionals—19
- 3.5 Werkgeversbenadering—20
- 3.6 Conclusies—20

#### **4 Begeleiding naar werk—21**

- 4.1 Inleiding—21
- 4.2 Het begeleidingsproces—21
- 4.3 Focus op werk—23
- 4.4 Re-integratiestrategieën—24
- 4.5 Medewerking van de klant—26
- 4.6 Arbeidsmarkt- en vraaggerichtheid van de begeleiding naar werk—27
- 4.7 Conclusies—27

#### **5 Matching van vraag en aanbod—29**

- 5.1 Inleiding—29
- 5.2 Het zoeken van geschikte vacatures—29
- 5.3 Werkgeversbenadering/matching—29
- 5.4 Pilot uitzendbranche—30
- 5.5 Conclusies—31



## 1 Samenvatting en conclusies

Vraaggerichte dienstverlening aan mensen met een arbeidsbeperking is in 2012 het centrale thema voor het programma participatie van de Directie werk en inkomen van de inspectie SZW. Het gaat bij vraaggerichte dienstverlening om de wijze waarop professionals de aansluiting tot stand brengen tussen de vraag op de arbeidsmarkt en het aanbod van werkzoekenden met een arbeidsbeperking. Eén van de groepen werkzoekenden met een arbeidsbeperking zijn de vangnetters, dat zijn zieke werknemers die geen werkgever hebben en een uitkering krachtens de Ziekwet ontvangen. De inspectie richt het onderzoek op de langdurig (>13 weken) zieke vangnetters. De totale groep langdurig zieke vangnetters bedroeg in 2011 67.000 personen. Daarvan bereikt ongeveer de helft de maximale uitkeringsduur ZW van twee jaar. Bovendien zorgen de vangnetters voor een relatief hoge instroom in de WIA. Langdurig zieke vangnetters hebben vaak een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Met het onderzoek wil de inspectie een bijdrage leveren aan het verbeteren van de vraaggerichte dienstverlening voor vangnetters waardoor zij sneller en beter aan het werk komen.

De centrale vraag luidt:

*Hoe brengt UWV vraag en aanbod voor vangnetters bij elkaar?*

### Deelvragen

- Hoe begeleidt UWV vangnetters naar werk en hoe wordt de begeleiding afgestemd op de mogelijkheden op de arbeidsmarkt?
- Hoe bevordert UWV dat werkgevers arbeidsplaatsen open stellen voor vangnetters die weer in staat zijn passende arbeid te verrichten?
- Hoe bevordert UWV dat er een match plaatsvindt tussen een vangnetter en een werkgever?

De inspectie heeft zes UWV kantoren bezocht en interviews gehouden met de professionals die het meest betrokken zijn bij de begeleiding naar werk, zijnde re-integratiebegeleiders en arbeidsdeskundigen. Daarnaast heeft de inspectie dossieronderzoek verricht bij deze kantoren. De bevindingen en conclusies in deze nota hebben betrekking op de onderzochte kantoren. Het onderzoek heeft plaatsgevonden in de maanden juni en juli van 2012.

### 1.1 Organisatorische context

De vraaggerichte begeleiding van vangnetters naar werk vindt plaats binnen de divisie Sociaal medische zaken (SMZ) en niet zoals bij de overige doelgroepen van UWV binnen het Werkbedrijf. Het ZW/Arbo-proces is het enige proces binnen UWV waarin de organisatorische scheiding van de functies claim en werk niet heeft plaatsgevonden. UWV heeft daarvoor gekozen vanwege de grote verwevenheid tussen het claimbeoordelings- en het begeleidingsproces. In het ZW/Arbo-proces is vaak sprake van een veranderende belastbaarheid waarover de verzekeringsarts nog regelmatig moet worden geraadpleegd.

Het grootste deel van de ziekmelders herstelt binnen enkele weken. Degenen die langer ziek zijn krijgen begeleiding van een ZW/Arbo-team bestaande uit een re-integratiebegeleider (RB), verzekeringsarts (VA), arbeidsdeskundige (AD) en een teamondersteuner (TO). Het ZW/Arbo-team stuurt primair op herstel, activering

naar het eigen (laatst verrichte) werk en uitstroom uit de ZW. Als dat niet mogelijk is, dan is begeleiding naar ander (passend) werk aan de orde.

Het ZW/Arbo-proces heeft geen eigen werkgeversbenadering en maakt ook geen structureel gebruik van de werkgeversbenadering van de werkgeversservicepunten (WSP'en) van de werkpleinen.

Mede naar aanleiding van eerder onderzoek van de inspectie heeft UWV het werkproces ZW/Arbo aangepast. De re-integratiebegeleider is nu formeel de regievoerder in het ZW/Arbo-proces en de verzekeringsarts en arbeidsdeskundige zijn in een adviserende rol geplaatst. Als casemanager is de re-integratiebegeleider het eerste aanspreekpunt en heeft hij de meeste klantcontacten. Wanneer de expertise van de verzekeringsarts of arbeidsdeskundige nodig is, kan de re-integratiebegeleider om advies vragen. Het is ook de bedoeling dat de re-integratiebegeleider zelf - veelal lichtere - begeleidingstaken op zich neemt. De re-integratiebegeleider bewaakt de voortgang van het proces, ook als de vangnetter begeleid wordt door de AD of een re-integratiebedrijf.

Het aangepaste proces is in de tweede helft van 2011 op 6 pilot kantoren ontwikkeld. Aan de hand van de pilots is besloten om de taakverdeling met de re-integratiebegeleider aan de kop van het proces landelijk in te voeren. Op 1 juli 2012 zou het nieuwe werkproces landelijk ingevoerd moeten zijn. Zowel arbeidsdeskundigen als re-integratiebegeleiders geven echter aan dat de re-integratiebegeleiders tijd nodig hebben om taken van de arbeidsdeskundige over te nemen. Ze worden daarin geschoold en gecoacht door de arbeidsdeskundigen. Volgens enkele arbeidsdeskundigen is niet iedere re-integratiebegeleider even geschikt om begeleidingstaken op zich te nemen omdat hij over onvoldoende arbeidsdeskundige expertise beschikt. Een hoge caseload wordt soms genoemd als een factor die de verandering vertraagt. Met een volledig ingevoerd nieuw werkproces zal volgens de professionals nog de nodige tijd gemoeid zijn.

De sturing op de professionals geschiedt via interne prestatie-indicatoren en via kwaliteitsbevorderende maatregelen. Professionals worden er op aangesproken als zij uit de pas lopen met streefcijfers of met de prestaties van andere professionals. De kwaliteitssturing geschiedt via het beoordelen van dossiers door staffunctionarissen, de landelijke kwaliteitsafdeling en via collegiale toetsing.

## **1.2 Begeleiding zieke vangnetter**

UWV heeft als uitgangspunt dat zo vroeg mogelijk de focus van de vangnetter op werk gericht moet zijn. Uit het vorige onderzoek van de inspectie bleek dat de zieke vangnetter nog te lang onder de hoede van de verzekeringsarts bleef waardoor de focus op werk vaak te laat startte. Ook oordeelde de inspectie dat de tijdigheid van de verschillende processtappen sterk te wensen overliet. Omdat de re-integratiebegeleiders thans de regie over het begeleidingsproces hebben kan de verzekeringsarts een zieke vangnetter niet meer zo gemakkelijk onder zich houden.

De re-integratiebegeleiders geven aan dat zij de klant onmiddellijk na overdracht door de backoffice oppakken. Hij categoriseert de vangnetter volgens het klantsegmentatiemodel dat in 2012 is ingevoerd. Dit model onderscheidt vier categorieën vangnetters afhankelijk van de verwachte verzuimduur en geeft voor elke categorie het geëigende type begeleiding aan (zie hiervoor verder paragraaf 4.2). Professionals geven aan dat er nog ervaring moet worden opgedaan met het goed inschatten van de verwachte verzuimduur en arbeidsmogelijkheden van vangnetters. Dat is lang niet altijd aan het begin goed in te schatten. Als de re-integratiebegeleider dat



noodzakelijk vindt, vraagt hij advies aan de verzekeringsarts over de verwachte verzuimduur en de belastbaarheid. In de praktijk beperkt de re-integratiebegeleider zich veelal tot de begeleiding van de eenvoudige gevallen en neemt de arbeidsdeskundige het voortouw in de begeleiding van de 'moeilijker gevallen'.

De re-integratiebegeleiders geven aan al snel aan het begin van het proces de focus op werk te leggen, ook al is er nog geen sprake van belastbaarheid. Als terugkeer naar het eigen soort werk niet mogelijk is moeten de mogelijkheden naar ander werk worden verkend. Dat kan onder meer door het aanvragen van interventies bij het Werkbedrijf, zoals een competentietest. Professionals geven aan dat indien nodig ook te doen. Bij het bepalen van de richting van de begeleiding is naast de wensen en mogelijkheden van de vangnetter, de vraag op de arbeidsmarkt een relevante factor.

De re-integratiebegeleiders stellen ook dat er thans sprake is van meer klantcontacten dan voorheen. Zij vinden het belangrijk dat er veel klantcontacten zijn om de vinger aan de pols te houden maar ook om daarmee de klant actief en de focus op werk te houden. De inspectie ziet het in de dossiers terug dat er ten opzichte van het vorige onderzoek van de inspectie meer klantcontacten zijn. Een aantal re-integratiebegeleiders geeft aan meer klantcontacten te willen, maar daar door de hoge caseload niet aan toe te komen.

Voor herstel of re-integratie kan UWV interventies en re-integratietrajecten inzetten. Interventies zijn niet direct gericht op plaatsing. Interventies kunnen medisch zijn maar ook gericht op werk. De re-integratietrajecten zijn gericht op aanbodversterking (bijvoorbeeld scholing) en plaatsing. De motivering van de professionals voor het inkopen van een traject is veelal dat het niet gelukt is om de zieke vangnetter zelfstandig werk te laten vinden en UWV geen mogelijkheden ziet om zelf tot een match te komen met een werkgever. Uit de verantwoordingscijfers leidt de inspectie af dat er in 2011 ongeveer 4.600 trajecten zijn ingekocht. Volgens het jaarverslag van UWV leidt ongeveer een derde van de trajecten tot een plaatsing.

### **1.3 Werkgeversbenadering/match**

Een bekend probleem bij de re-integratie van zieke vangnetters is dat zij geen werkgever hebben bij wie langzaamaan het werk hervat kan worden. Als er sprake is van voldoende belastbaarheid en mogelijkheden tot werken, moet er een werkgever gevonden worden waarmee een match tot stand kan worden gebracht. Aangezien vangnetters vaak een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben, zal een actieve werkgeversbenadering nodig zijn om aan geschikte vacatures voor de vangnetter te komen. In een dergelijke actieve werkgeversbenadering moeten werkgevers gevonden worden die klanten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt in dienst willen nemen. Zo nodig worden bestaande vacatures aangepast aan de mogelijkheden van de vangnetter.

Het ZW/Arbo-proces kent geen werkgeversbenadering in de zin van het werven van passende vacatures en werkgeversdienstverlening. De ZW/Arbo-professionals zijn vooral gericht op het begeleiden en stimuleren van vangnetters en niet met het benaderen van werkgevers. Daarnaast heeft UWV er vooralsnog voor gekozen de werkgeversbenadering van het Werkbedrijf (op de WSP'en) niet in te zetten voor de vangnetters. De prioriteiten van het Werkbedrijf liggen momenteel bij het Redesign van het Werkbedrijf. Het ZW/Arbo-proces kan wel gebruik maken van de vacatures waarover de WSP'en beschikken, maar die leiden volgens de professionals zelden tot een match.

Een match tussen vangnetter en werkgever komt als volgt tot stand. De professionals geven aan de klant te stimuleren eerst zelf een werkgever te vinden, ofwel voor een reguliere dienstbetrekking ofwel voor een arbeidsgewenningplek. Zij geven het advies bij de oude werkgever te informeren en de vacaturebank van het Werkplein en vacaturesites te raadplegen. Soms heeft de arbeidsdeskundige een werkgeversnetwerk waarbinnen hij probeert een match tot stand te brengen. Zoals hierboven al is aangegeven, wordt een re-integratiebedrijf ingeschakeld om een match te realiseren als deze opties niet succesvol zijn.

Er heeft een pilot plaatsgevonden waarin UWV samenwerkt met de uitzendbranche. De aanpak heeft tot doel voor zieke uitzendkrachten sneller een match te realiseren en zo het langdurig ziekteverzuim onder uitzendkrachten terug te dringen. Uitzendkrachten die volgens UWV weer voldoende geschikt zijn om eigen of passend werk te verrichten, worden sneller overgedragen aan het uitzendbureau waar zij werkten voordat zij ziek werden. Volgens de eindevaluatie van de pilot is meer dan 50 procent van de aan de uitzendbureaus overgedragen zieke uitzendkrachten bij een werkgever geplaatst. In het kader van de pilot zijn 17 zieke uitzendkrachten overgedragen aan de uitzendbureaus. De niet geplaatste uitzendkrachten pakt UWV zelf weer op in het reguliere ZW/Arbo-proces. De pilot is inmiddels omgezet in een convenant dat vanaf 1 januari 2013 landelijk gaat worden toegepast.

Professionals binnen het ZW/Arbo-proces geven al langer aan dat voor het tot stand brengen van een match voor vangnetters die een hoog ziekteverzuimrisico hebben, bijvoorbeeld mensen die kampen met een chronische ziekte, het instrument no risk polis wordt gemist. Vooral onder slechte economische omstandigheden zullen werkgevers minder geneigd zijn om werknemers in dienst te nemen die een verhoogd risico op uitval hebben. Ook in dit onderzoek geven de professionals aan dit als een knelpunt te zien.

#### **1.4 Conclusies**

UWV stuurt primair op herstel van de vangnetter waardoor de ZW-uitkering wordt beëindigd. Als dat niet lukt dan stimuleert de professional de vangnetter eerst om zelf werk te vinden. Vervolgens wordt binnen eigen netwerken gekeken of er werkgevers zijn bij wie een match kan worden gerealiseerd. Als dat ook geen match oplevert, dan worden re-integratiebedrijven ingeschakeld om de vangnetter aan het werk te helpen. Er is voor de ZW-populatie geen actieve werkgeversbenadering gericht op vacatures voor de vangnetters.

##### *Begeleiding van de vangnetter*

Met de re-integratiebegeleider aan de kop van het proces beoogt UWV de focus sneller op werk te richten en een strakkere regie op de voortgang van herstel en re-integratie te voeren. De sturing bij de kantoren is vooral gericht op kwaliteit en tijdigheid van de verschillende processtappen. Uit de interviews en het dossieronderzoek heeft de inspectie het beeld gekregen dat de re-integratiebegeleider inderdaad de regie over het proces heeft, dat vangnetters ten opzichte van het vorige onderzoek van de inspectie daadwerkelijk sneller opgepakt worden en de focus op werk gericht is en dat er vaker klantcontacten zijn. De re-integratiebegeleiders worden intensiever ingeschakeld voor het begeleidingsproces, maar de mate waarin verschilt per kantoor. Veelal speelt de arbeidsdeskundige een belangrijke rol in de begeleiding van vangnetters die meer ondersteuning nodig hebben. Bij het bepalen van de richting van de begeleiding betrekken de professionals naast de wensen en mogelijkheden van de vangnetter, ook de mogelijkheden op de arbeidsmarkt. In die zin kent de begeleiding van de vangnetter ook een aspect van vraaggerichtheid.

#### *Werkgeversbenadering*

Van een actieve werkgeversbenadering binnen of ten behoeve van het ZW/Arbo-proces om vangnetters aan werk te helpen is geen sprake.

#### *Matching*

Vangnetters worden eerst gestimuleerd zelf een werkgever te vinden en worden daarbij ook doorverwezen naar vacaturesites van het Werkbedrijf. Als dat niet lukt, is het werkgeversnetwerk van (vooral de meer ervaren) arbeidsdeskundigen een optie om een match te realiseren. De ZW/Arbo-teams krijgen wel vacatures toegevoerd van het Werkbedrijf maar die leiden volgens de professionals zelden tot een match.

Als alle andere opties niet slagen schakelt de professional een re-integratiebedrijf in om een match tussen de (langdurig zieke) vangnetter en een werkgever te realiseren.

De pilot met de uitzendbranche heeft er toe geleid dat er een convenant met de uitzendbranche is afgesloten die vanaf 1 januari 2013 landelijk uitgevoerd gaat worden. De pilot had volgens de professionals als positief effect dat zieke uitzendkrachten sneller opgepakt worden en dat sprake is van snellere herstelmeldingen. Volgens de eindevaluatie van de pilot is de aanpak met een plaatsingspercentage van ruim 50 procent een succes. De pilot betrof 17 zieke uitzendkrachten die zijn overgedragen aan de uitzendbureaus.



## 2 Inleiding

### 2.1 Aanleiding

Vraaggerichte dienstverlening aan mensen met een gezondheidsbeperking is in 2012 het centrale thema voor het programma participatie van de Directie werk en inkomen van de inspectie SZW. Het gaat bij vraaggerichte dienstverlening om de wijze waarop professionals de aansluiting tot stand brengen tussen de vraag op de arbeidsmarkt en het aanbod van werkzoekenden met een gezondheidsbeperking. Eén van de groepen werkzoekenden met een arbeidsbeperking zijn de vangnetters, dat zijn zieke werknemers die geen werkgever hebben en een uitkering krachtens de Ziektewet ontvangen. Dit onderzoek richt zich op de vangnetters die langdurig, dat wil zeggen langer dan dertien weken, ziek zijn. Deze groep had in 2011 een omvang van 67.000 personen. Daarvan bereikt ongeveer de helft de maximale uitkeringsduur ZW van twee jaar. De grootste groepen vangnetters zijn zieke WW'ers, zieke uitzendkrachten en werknemers die bij afloop van hun dienstverband ziek zijn. UWV is verantwoordelijk voor de uitkeringsverzorging en voor de re-integratie van vangnetters.

### 2.2 Doel onderzoek en onderzoeksvragen

De centrale vraag luidt:

*Hoe brengt UWV vraag en aanbod voor vangnetters bij elkaar?*

#### Deelvragen

- Hoe begeleidt UWV vangnetters naar werk en hoe wordt de begeleiding afgestemd op de mogelijkheden op de arbeidsmarkt?
- Hoe bevordert UWV dat werkgevers arbeidsplaatsen open stellen voor vangnetters die weer in staat zijn passende arbeid te verrichten?
- Hoe bevordert UWV dat er een match plaatsvindt tussen een vangnetter en een werkgever?

Bij de beantwoording van de vragen besteedt de inspectie ook aandacht aan de sturing aan de betrokken professionals

#### *Referentiekader*

In dit onderzoek gaat het over de vraaggerichte dienstverlening voor vangnetters. Hoe brengt UWV vraag en aanbod voor vangnetters bijeen. De vangnetter is primair zelf verantwoordelijk voor de terugkeer naar werk. Een deel redt het echter niet alleen en heeft ondersteuning nodig. Die ondersteuning is gericht op de (vraaggerichte) begeleiding van de vangnetter en op het vinden van een geschikte werkgever voor de vangnetter (actieve werkgeversbenadering).

#### *Begeleiding vangnetter*

De focus wordt onmiddellijk gericht op de terugkeer naar werk en op het benutten en zo nodig uitbreiden van de mogelijkheden van de vangnetter. De begeleiding van de vangnetter is afgestemd op de specifieke mogelijkheden van de vangnetter en op de vraag van de arbeidsmarkt. Ook moet de vangnetter worden aangesproken op zijn verantwoordelijkheid om mee te werken aan zijn re-integratie. Zo nodig legt de professional een sanctie op.

#### *Actieve werkgeversbenadering*

Een bekend probleem bij de re-integratie van zieke vangnetters is dat zij geen werkgever hebben bij wie langzaamaan het werk hervat kan worden. Als er sprake is van voldoende belastbaarheid en mogelijkheden tot werken, moet er een werkgever gevonden worden waarmee een match tot stand kan worden gebracht. Aangezien vangnetters vaak een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben, zal een actieve werkgeversbenadering nodig zijn om aan geschikte vacatures voor de vangnetter te komen of werkgevers die mogelijkheden geven voor arbeidsgewinning. In een dergelijke actieve werkgeversbenadering moeten werkgevers gevonden worden die klanten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt in dienst willen nemen. Zo nodig worden bestaande vacatures aangepast aan de mogelijkheden van de vangnetter.

#### *Afbakening*

Bij aanvang van het onderzoek is het de inspectie duidelijk geworden dat UWV voor het ZW/Arbo-proces geen structurele werkgeversbenadering kent in de zin van het werven van werkgevers of vacatures voor vangnetters of daarvoor het Werkgeversservicepunt inzet. Een dergelijke werkgeversbenadering kon de inspectie derhalve niet onderzoeken. De inspectie heeft wel onderzocht op welke wijze en match tussen een vangnetter en een werkgever tot stand komt.

Het onderzoek richt zich op de dienstverlening door de professionals van UWV die het meest bij de begeleiding naar werk betrokken zijn: de re-integratiebegeleider en de arbeidsdeskundige. De verzekeringsgeneeskundige bepaalt de belastbaarheid van de vangnetter maar heeft geen directe rol in het begeleidingsproces.

De re-integratiebedrijven, die ook een rol spelen bij het realiseren van een match, zijn niet in dit onderzoek betrokken.

#### *In- en externe doelstelling onderzoek*

Het onderzoek geeft inzicht in de wijze waarop de professionals binnen het ZW/Arbo-proces de vraag van werkgevers en het aanbod van vangnetters bij elkaar brengen en de knelpunten die daarbij spelen. Met het onderzoek wil de inspectie een bijdrage leveren aan het verbeteren van de vraaggerichte dienstverlening voor vangnetters waardoor zij sneller en beter aan het werk komen.

Het onderzoek onder vangnetters zal tezamen met het onderzoek 'Begeleiding van werkzoekenden met een arbeidsbeperking' de basis vormen voor de najaarsrapportage 2012 'Iedereen aan de slag. Van arbeidsbeperking naar arbeidsmogelijkheden', waarin de inspectie zal oordelen over de vraaggerichte dienstverlening voor werkzoekenden met een arbeidsbeperking.

### **2.3 Wettelijke en maatschappelijke context**

Sinds de privatisering van de ZW betaalt de werkgever aan zieke werknemers twee jaar lang het loon door en is hij samen met de werknemer verantwoordelijk voor een zo snel mogelijke werkhervatting. Zo nodig past de werkgever het werk aan of biedt de werknemer ander passend werk binnen de organisatie aan of, als dat niet mogelijk is, daarbuiten. Voor werknemers zonder werkgever geldt de vangnetregeling in de ZW. Dit houdt in dat het UWV voor deze categorieën, die wel aangeduid worden als 'vangnetters' de ziektewetuitkering verzorgt en de vangnetters begeleidt naar werk, met inachtneming van de eigen verantwoordelijkheid van de vangnetter.

Uit onderzoek is gebleken dat vangnetters een verhoudingswijs grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben, en bijgevolg veel minder vaak dan zieke werknemers mét werkgever er in slagen gedurende die twee jaar weer aan het werk te gaan en ook vaker instromen in de WIA.<sup>1</sup> Vangnetters hebben vaker bijkomende (bijvoorbeeld psychosociale) problemen, een lager dan gemiddeld opleidingsniveau en vaak is sprake van ongunstige demografische kenmerken en een 'draaideurverleden' wat betreft sociale zekerheidsuitkeringen. De belangrijkste reden voor hun slechte arbeidsmarktpositie is echter het ontbreken van de mogelijkheid om bijvoorbeeld bij de eigen werkgever weer aan de slag te gaan op arbeidstherapeutische basis. Vangnetters missen de persoonlijke begeleiding vanuit de eigen werkplek. Verder beschikt UWV vaak over minder persoonlijke informatie waardoor de begeleiding moeizamer kan verlopen. Vangnetters hebben een slechtere uitgangspositie, krijgen minder vaak begeleiding en zijn minder actief en positief.<sup>2</sup>

## 2.4 Terugblik en ontwikkelingen

De Inspectie werk en inkomen heeft eerder onderzoeken uitgevoerd naar de begeleiding van vangnetters door UWV-ZW/Arbo. In 2010 is daarover laatstelijk gerapporteerd in het rapport "Dienstverlening op maat".<sup>3</sup> Uit het onderzoek bleek dat er knelpunten bestaan in de organisatie en het uitvoeringsproces ZW/Arbo. Naar aanleiding van de bevindingen heeft UWV verbetermaatregelen uitgevoerd. Dit heeft geleid tot een aantal projecten. Waar relevant voor dit onderzoek zal de inspectie op de verbetermaatregelen en de voortgang daarvan in deze nota van bevindingen ingaan.

Een voor dit onderzoek relevante pilot is de samenwerking tussen UWV en een aantal uitzendbureaus die als doel heeft het langdurig ziekteverzuim van uitzendkrachten terug te dringen. In de pilot Aanpak langdurig verzuim draagt UWV uitzendkrachten die weer in staat zijn passende arbeid te verrichten (versneld) over aan het uitzendbureau waar de uitzendkracht laatstelijk gewerkt heeft. Er is inmiddels een convenant afgesloten met de uitzendbranche om vanaf 1 januari 2013 deze aanpak landelijk in te voeren.

### *Wetsvoorstel modernisering ziektewet*

Op het moment van schrijven van deze nota van bevindingen is het wetsvoorstel van het kabinet met als doel de ZW te moderniseren door de Eerste Kamer aangenomen. Met een nieuw activerend beleid moeten mensen die in de ZW zitten eerder terugkeren in het arbeidsproces. Daarnaast is het doel dat er minder mensen in de ZW terechtkomen. De ingangsdatum van deze maatregelen is 1 januari 2013. De belangrijkste wijzigingen zijn:

- Door aanpassing van het ZW-criterium zal een werknemer sneller aan de slag moeten. Na 1 jaar ziekte zal een beoordeling op 'algemeen geaccepteerde arbeid' plaatsvinden. Momenteel gaat de verzekeringsarts nog uit van de laatst uitgeoefende functie. Ook is er in het geheel geen sprake meer van ziekte volgens de ZW wanneer het ziekpercentage beneden de 35 procent ligt (gelijk aan de WIA norm);
- De wet bevat de mogelijkheid voor UWV om convenanten af te sluiten met werkgevers;

<sup>1</sup> Jong, Philip de en Willem Velema (2010) Nederland is niet ziek meer.

<sup>2</sup> Ape en AStri (2008) Vangnetters en profil.

<sup>3</sup> Inspectie SZW, R 10/03.

- Verruiming van de maximale duur van de proefplaatsing van drie naar zes maanden;
- Strengere re-integratieverplichtingen conform de WGA;
- Er worden financiële prikkels ingevoerd om de ex-werkgever te stimuleren meer aan re-integratie te doen. Ter financiering van de ZW- en WGA-uitkeringen van ex-werknemers zal de premie vanaf 2014 worden gedifferentieerd op basis van de toe te rekenen uitkeringen. Deze systematiek is gelijk aan de huidige methode om de WGA-premie te differentiëren;
- Het oorspronkelijke wetsvoorstel bevat ook de maatregel om hoogte (en duur) van de ZW-uitkering afhankelijk te laten worden van het arbeidsverleden. Hoe meer arbeidsverleden, des te langer duurt de uitkering. Na afloop van deze zogenaamde loongerelateerde fase volgt een uitkering gebaseerd op het minimumloon. Dit voorstel is vooralsnog een jaar uitgesteld.

## 2.5 Kwantitatieve informatie over vangnetters

Hoeveel vangnetters zijn er nu? In 2011 bedraagt het gemiddeld aantal ZW-uitkeringen per dag ruim 100.000. De drie grootste categorieën vangnetters, de zieke uitzendkrachten, de zieke WW'ers en de zieke einddienstverbanders (EDV'ers) vormen daarvan een kleine driekwart (72.500 ZW-uitkeringen gemiddeld per dag). Dat is iets minder dan in 2010. De EDV'ers zijn de grootste categorie, gevolgd door werklozen en de veel kleinere categorie uitzendkrachten.

De laatste jaren groeit het aandeel zieke WW'ers en nemen de andere twee categorieën vangnetters af. Het totaal is ten opzichte van 2006 met 30 procent afgenomen. In de eerste vier maanden van 2012 heeft de afname van de uitzendkrachten zich voortgezet. Ook is een aantal uitzendbedrijven eigenrisicodragers geworden (UWV Kennisverslag 2012-2). Bij de professionals die betrokken zijn bij dit onderzoek bestaat verder de indruk dat uitzendkrachten zich minder snel ziek melden als gevolg van de slechte economische situatie.

De uitkering van 92 procent van alle vangnetters eindigt voor het einde van de ZW-periode, dat is onder de norm van 94 procent. De meeste ziekte-uitkeringen eindigen binnen zes weken. De overigen worden door de ZW/Arbo-teams begeleid. Het totaal aantal vangnetters met een ziekteperiode van minimaal 13 weken (de groep waarop zich dit onderzoek richt) bedroeg in 2011 ruim 67.000 gevallen, 7 procent meer dan in 2010. Van deze groep bereikt ongeveer 50 procent einde wachttijd. Van de instroom in de WIA komt ongeveer de helft voor rekening van de vangnetters.

## 2.6 Onderzoeksopzet

Voor het beantwoorden van de vraag hoe professionals de vraag van werkgevers en het aanbod van vangnetters bij elkaar brengen heeft de inspectie interviews gehouden met de meest betrokken functionarissen t.w., de re-integratiebegeleiders en arbeidsdeskundigen en heeft de inspectie dossieronderzoek verricht. Daarnaast heeft de inspectie interviews gehouden met leidinggevenden en staffunctionarissen. De inspectie heeft zes UWV kantoren bezocht. De selectie heeft plaatsgevonden in overleg met UWV. De inspectie heeft de selectie toegespitst op kantoren die ofwel hebben meegedaan aan de pilot in het kader van de afspraken met de uitzendbranche, dan wel de pilots met de nieuwe werkwijze 're-integratiebegeleider aan de kop van het proces' om een zo goed mogelijk inzicht te krijgen in de nieuwe werkwijze van het ZW/Arbo-proces.



Op de kantoren zijn interviews gehouden met een arbeidsdeskundige, een re-integratiebegeleider en een koppel arbeidsdeskundige-RB. De keuze van de professionals is overgelaten aan het management van de betreffende kantoren.

Ook zijn op elk kantoor dossiers onderzocht teneinde te onderzoeken of de aanpak geschetst door de professionals is terug te vinden in de gevalsbehandeling. De inspectie heeft dossiers van alle drie hoofdcategorieën vangnetters bekeken. De selectiecriteria waren dat de dossiers van recente datum zijn en dat er sprake is van re-integratie activiteiten.

De inspectie heeft op twee kantoren een pilot voor het onderzoek uitgevoerd. De pilots dienden voor het testen van de onderzoeksaanpak en om definitieve keuzes te maken ten aanzien van de onderzoekopzet.

De bevindingen en conclusies in deze nota hebben betrekking op de onderzochte kantoren.

## **2.7 Leeswijzer**

In hoofdstuk 2 schetst de inspectie de organisatorische context waarbinnen het ZW/Arbo-proces plaatsvindt. In dat hoofdstuk wordt ook ingegaan op het veranderingsproces waar UWV zich thans in bevindt en de sturing op de professionals. Hoofdstuk 3 bevat de bevindingen over de begeleiding van de vangnetter naar werk. Hoofdstuk 4 bevat de bevindingen over de werkgeversbenadering en de wijze waarop een match tussen de vangnetter en een werkgever tot stand komt.



## 3 Organisatorische context

### 3.1 Inleiding

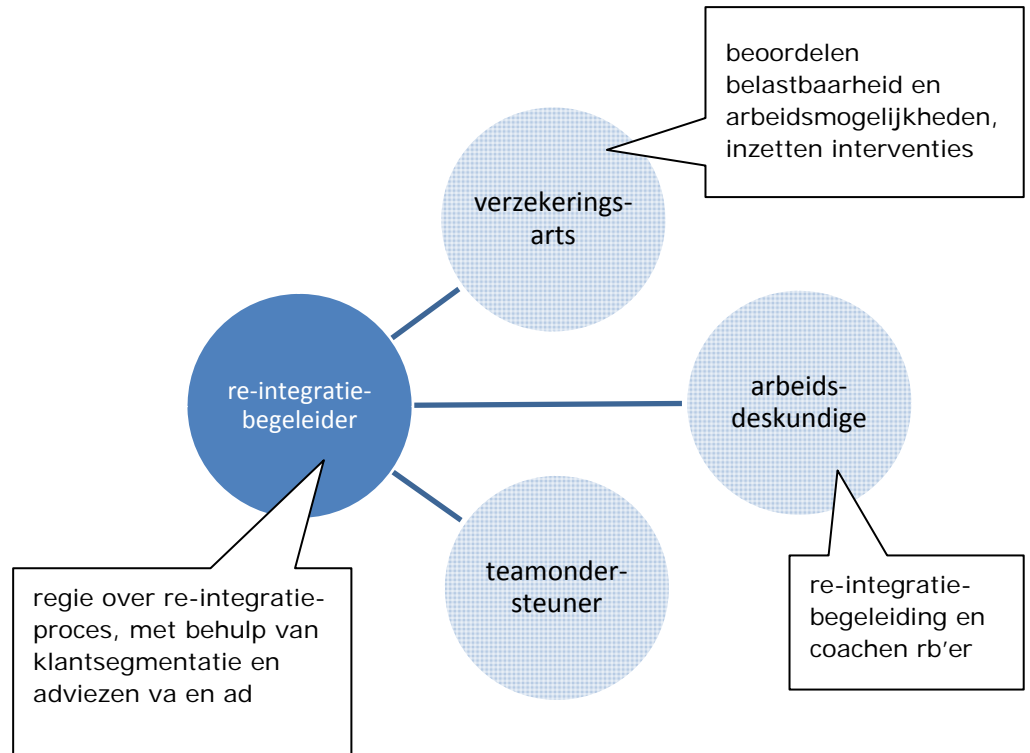
Dit hoofdstuk geeft een beeld van de organisatorische setting van de (vraaggerichte) dienstverlening aan vangnetters en werkgevers die hen in dienst willen nemen. UWV heeft mede naar aanleiding van eerder onderzoek van de inspectie verbetermaatregelen ingevoerd om de begeleiding van zieke vangnetters naar werk te verbeteren. Voor dit onderzoek is van belang dat UWV een nieuwe werkwijze heeft ingevoerd die per 1 juli 2012 landelijk is uitgerold. In dit hoofdstuk gaat de inspectie nader in op de nieuwe werkwijze.

### 3.2 Betrokken functionarissen

De intake van een ziekmelding vindt plaats op de backoffice van de divisie SMZ. Als de verwachting is dat de ziekmelding langer duurt dan vier weken, vindt overdracht plaats aan de frontoffice van de divisie SMZ (FO) waar het ZW/Arbo-team de begeleiding van vangnetters naar herstel of werk op zicht neemt. Het ZW/Arbo-proces is het enige proces binnen UWV waarin de scheiding van de functies claim en werk organisatorisch niet heeft plaatsgevonden. UWV heeft daarvoor gekozen vanwege een grote verwevenheid tussen het claimbeoordelings- en het begeleidingsproces.

In het ZW/Arbo-team zijn de volgende functionarissen betrokken bij de claimbeoordeling en begeleiding van de vangnetter: de verzekeringarts, de arbeidsdeskundige, de re-integratiebegeleider en een teamondersteuner. Een van de verbetermaatregelen betrof een versterking van de regierol van de re-integratiebegeleider. UWV spreekt van de re-integratiebegeleider aan de kop van het proces. In figuur 2 zijn de functies van de teamleden beknopt beschreven.

**Figuur 3.1 Samenstelling en functieverdeling ZW/Arbo-team**



Op een van de kantoren loopt een pilot met een sociaal-medisch verpleegkundige, die een deel van de taak van de verzekeringsarts overneemt, bijvoorbeeld het proces volgen als het verzuim om medische redenen voortduurt.

### 3.3 Veranderingsproces

De maatregelen binnen het veranderingsproces hebben onder meer betrekking op een herinrichting van het ZW/Arbo-proces. De belangrijkste doelstellingen daarvan zijn demedicalisering en een betere regie op het begeleidingsproces waardoor zo vroeg mogelijk in het proces de focus op werk gericht wordt. De opzet van de nieuwe procesinrichting is dat de re-integratiebegeleider, na de overdracht van de backoffice naar de FO de regievoerder is. Dat wordt binnen UWV aangeduid met 'De re-integratiebegeleider aan de kop van het proces'. De verzekeringsarts en arbeidsdeskundige zijn in een adviserende rol geplaatst. Wanneer de expertise van de verzekeringsarts of arbeidsdeskundige nodig is, moet de re-integratiebegeleider om advies vragen. Het is ook de bedoeling dat de re-integratiebegeleider zelf begeleidingstaken op zich neemt. Hoe ver de re-integratiebegeleider daarin moet gaan is voor de inspectie niet geheel duidelijk, ook niet voor de professionals zelf. Bijvoorbeeld: is het de arbeidsdeskundige of de re-integratiebegeleider die de re-integratietrajecten moet inkopen? Het komt nu het meest voor dat de re-integratiebegeleider het eerste spoor (herstel en begeleiding naar eigen soort werk) voor zijn rekening neemt en de arbeidsdeskundige het 2<sup>e</sup> spoor (ander passend werk). Wel is duidelijk dat de re-integratiebegeleider de goede voortgang van het proces bewaakt, ook als de arbeidsdeskundige de vangnetter begeleidt naar ander werk (het tweede spoor). Als casemanager heeft de re-integratiebegeleider de meeste klantcontacten. Re-integratiebegeleiders geven aan de nieuwe werkwijze als een verrijking van hun functie te zien.

De herinrichting van het proces is in de tweede helft van 2011 op 6 pilot kantoren in verschillende varianten uitgetest. Aan de hand van de pilots is besloten om de basisprincipe 'RB aan de kop van het proces' landelijk in te voeren. Op 1 juli 2012 is het nieuwe werkproces landelijk ingevoerd. Op de bezochte kantoren is het ene kantoor daarmee verder gevorderd dan het andere en kiezen kantoren soms voor verschillende oplossingen. Bijvoorbeeld zijn er kantoren die meer bilateraal overleg hebben tussen de professionals en niet of minder standaard teamoverleg hebben met de RB, arbeidsdeskundige en de verzekeringsarts en andere kantoren die het teamoverleg handhaven.

De professionals geven aan dat de re-integratiebegeleiders tijd nodig hebben om taken van de arbeidsdeskundige over te nemen. Ze worden daarin geschoold en gecoacht door de arbeidsdeskundigen.

Ook zijn er kantoren waar later in het jaar de teams opnieuw worden ingedeeld in verband met een andere rayonindeling. Daar zijn de re-integratiebegeleiders in juli wel gestart met de regiefunctie maar beginnen ze echt goed met de re-integratiefunctie na de herindeling van de rayons.

Met een intensivering van de taakhoud van de re-integratiebegeleider is het van belang dat de bezetting op sterkte is. Op enkele kantoren was er in de onderzoeksperiode een onderbezetting van re-integratiebegeleiders. Al met al zal volgens de professionals met een volledig ingevoerd nieuw werkproces nog de nodige tijd gemoed zijn.

Professionals noemen als punt van aandacht bij de invoering van de nieuwe werkwijze de communicatie, bijvoorbeeld met het Werkbedrijf en de re-integratiebedrijven. Voor hen moet duidelijk zijn dat de re-integratiebegeleider nu het eerste aanspreekpunt is, waar dat vroeger de arbeidsdeskundige was.

### **3.4 Sturing professionals**

De kantoren sturen de professionals aan op de interne prestatie-indicatoren. Deels zijn dat tijdigheidsindicatoren (tijdigheid plan van aanpak, tijdigheid toetsing van het re-integratieverslag bij einde dienstverband, tijdige wettelijk verplichte herijkmomenten), deels resultaatindicatoren (% herstel, % werkenden in de ZW). De bezochte UWV kantoren geven aan dat de sturing op resultaten een lastige is omdat het resultaat van veel factoren afhankelijk is waar de professional moeilijk op te sturen is. Beter te sturen is er volgens hen op de kwaliteit van de begeleiding door de professionals. De sturing op kwaliteit gebeurt door de staffunctionarissen die periodiek dossiers trekken en beoordelen en vervolgens bespreken met de professionals. Via deze kwaliteitstoets komen bijvoorbeeld ook aard en noodzaak van ingekochte trajecten aan de orde. Op landelijk niveau vindt er jaarlijks een steekproefcontrole op de kwaliteit van de dossiers plaats. Daarnaast sturen de kantoren op verbetering van de kwaliteit via collegiale toetsing van dossiers en woont de ene professionals soms het spreekuur van de andere professional bij.

De sturing op de tijdigheidsindicatoren wordt volgens de kantoren serieus ingevuld. Tijdigheid, vooral aan de start van het proces, is een belangrijke succesfactor voor een snelle terugkeer naar werk. Bedrijfsbureaus van UWV actualiseren wekelijks de scores op de indicatoren per medewerker. De medewerkers hebben zelf inzicht in de scores. De professionals worden gestimuleerd om aan de hand van dat inzicht hun eigen proces bij te sturen.

Als medewerkers te veel uit te pas lopen, worden zij daar door hun managers op aangesproken. Ook zijn de prestaties van de professional een vast punt op de agenda van de functionering- en beoordelingsgesprekken.

De scores op de indicatoren worden ook besproken in werkoverleggen. Verder zijn er kantoren die ook sturen op de teamprestaties, uiteraard alleen als er nog met teams gewerkt wordt.

### **3.5 Werkgeversbenadering**

Een grote belemmering voor de terugkeer van vangnetters naar werk is het ontbreken van een werkgever die twee jaar verantwoordelijk is voor de re-integratie. Er moeten dus werkgevers gevonden worden die de vangnetter in dienst willen nemen of de gelegenheid geven tot arbeidsgewenning. De werkgeversbenadering is binnen UWV belegd binnen het Werkbedrijf op de werkpleinen. Het ZW/Arbo-proces, dat onder de verantwoordelijkheid van de divisie SMZ valt, heeft geen eigen werkgeversbenadering. De WSP en van de werkpleinen gaan ook niet voor de vangnetters actief op zoek naar werkgevers. Door de prioriteit te leggen bij het Redesign van het Werkbedrijf heeft UWV er vooralsnog van afgezien om de werkgeversbenadering ook in te zetten voor de vangnetters. Wel is het zo dat vacatures door de werkgeversservicepunten worden doorgespeeld naar het ZW/Arbo-proces en dat Werk.nl ter beschikking staat van de vangnetter.

### **3.6 Conclusies**

- De nieuwe werkwijze 'RB aan kop' is landelijk ingevoerd. De re-integratiebegeleider voert nu regie over het gehele proces, de fase van ontwikkeling daarvan varieert per kantoor
- Het volledig realiseren van de beoogde veranderingen zal nog enige tijd duren omdat de professionals nog in de nieuwe rollen moeten groeien en expertise moeten opbouwen;
- Kantoren maken soms verschillende keuzes, bijv. wel of niet handhaven van het werken in teamverband;
- Het ZW/Arbo-proces kent geen werkgeversbenadering en maakt ook geen gebruik van de werkgeversbenadering van het Werkbedrijf. Wel krijgen de ZW/Arbo-professionals vacatures doorgespeeld van het Werkbedrijf.

## 4 Begeleiding naar werk

### 4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk bevat de bevindingen over de wijze waarop het ZW/Arbo-team de zieke vangnetter begeleidt en aanstuurt om zo snel mogelijk weer aan het werk te komen. De begeleiding is primair gericht op herstel waardoor de ZW-uitkering wordt beëindigd. Als de vangnetter dan nog geen werk heeft volgt overdracht naar het Werkbedrijf (als er nog WW-rechten zijn) of de gemeente (in geval er geen WW-recht bestaat) die de begeleiding naar werk verder vorm moeten geven. Als terugkeer naar eigen werk niet mogelijk is, dan moet de zieke vangnetter begeleidt worden naar ander werk (2<sup>e</sup> spoor). Het ZW/Arbo-team kan interventies en trajecten inzetten om het herstel en de re-integratie te bevorderen.

De inspectie heeft onderzocht of de vangnetter zo snel mogelijk wordt opgepakt en de focus is gericht op werk, zelfs als er nog niet sprake is van enige belastbaarheid. Daarbij let de inspectie op de focus op werk en de in te zetten instrumenten afgestemd worden op de mogelijkheden op de arbeidsmarkt. Tenslotte heeft de inspectie onderzocht in hoeverre de vangnetter gestimuleerd wordt zijn eigen verantwoordelijkheid te nemen voor het vinden van werk en of er handhavinginstrumenten worden ingezet om de medewerking van de vangnetter te krijgen.

### 4.2 Het begeleidingsproces

Na de ziekmelding bij de backoffice volgt in het grootste deel van de gevallen snel een herstelmelding. Het ZW/Arbo-team op de frontoffice komt er dan niet aan te pas. Binnen vier tot uiterlijk zes weken draagt de backoffice de zieke vangnetter over aan de re-integratiebegeleider op de frontoffice. Dat kan eerder als de ziekte naar inschatting langer gaat duren. Vangnetters die ziek zijn vanuit een dienstverband (EDV-gevallen) zijn vaak al langere tijd ziek zijn en worden daarom direct overgedragen aan de frontoffice. Ook na overdracht van de backoffice naar de FO is de sturing primair gericht op herstel, activering naar het eigen werk en uitstroom uit de ZW. Als dat niet aan de orde is, dan is begeleiding naar ander (passend) werk aan de orde.

Het begeleidingsproces is opgedeeld in een aantal stappen met halfjaarlijkse ijkmomenten. Ook zijn de rechten en plichten van de vangnetter in dit proces beschreven<sup>4</sup>. De procedure is analoog aan die voor werkgevers en hun zieke werknemers gelden.

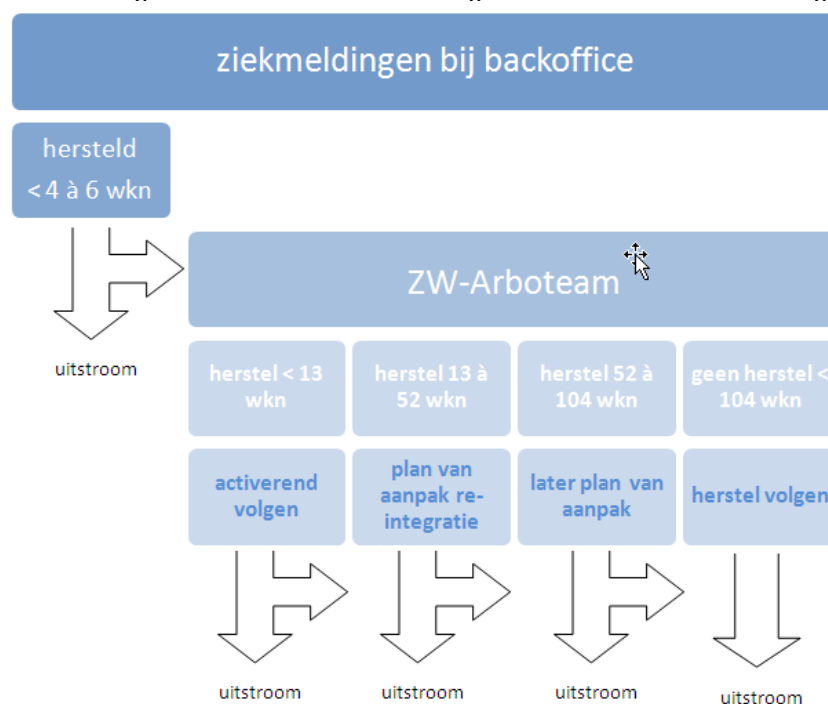
Na de overdracht door de backoffice maakt de re-integratiebegeleider een probleemverkenning op basis van de gegevens op het beoordelingsformulier van de backoffice. De re-integratiebegeleider neemt contact op met de klant over de klachten en over het werk dat de vangnetter deed, zijn maatgevende arbeid. De re-integratiebegeleider kan daarbij voor zover nodig overleggen met de verzekeringsarts en de arbeidsdeskundige. De verzekeringsarts kan hij vragen de belastbaarheid van een klant te beoordelen en de geschiktheid voor eigen werk dan wel voor ander passend werk. Aan de arbeidsdeskundige kan hij advies vragen welke functies geschikt zijn gegeven de belastbaarheid, of over het meest geschikte re-integratiebe-

---

<sup>4</sup> Regeling procesgang eerste en tweede ziektejaar voor vangnetters zonder werkgever, Staatscourant 24 juli 2007, nr. 140 / pag. 33

drijf gegeven de beperkingen van een vangnetter. Na een gesprek met de vangnetter stelt hij met de dan bekende informatie een plan aanpak op. Voor de keuze van de in te zetten re-integratieaanpak heeft UWV het 'klantsegmentatiemodel' ontwikkeld, waarin vier categorieën zijn onderscheiden. Op basis van de verwachte verzuimduur en de participatiemogelijkheden heeft UWV gekeken wat noodzakelijk is om aanwezige arbeidsmogelijkheden zo snel mogelijk te kunnen benutten. Vaststellen tot welke categorie de vangnetter hoort vinden de re-integratiebegeleiders nog wel eens lastig, vooral als er sprake is van psychische klachten.

Het klantsegmentatiemodel kan als volgt schematisch worden weergegeven.



De re-integratiebegeleider spreekt als casemanager met de vangnetter af wat die zal doen, volgt het re-integratieproces, houdt de termijnen in de gaten en stelt waar nodig het plan van aanpak bij. Daarbij kan hij ook weer de verzekeringsarts en arbeidsdeskundige raadplegen. Op de bezochte kantoren ziet de inspectie verschillende gradaties waarin dit beoogde proces is ingevoerd. De re-integratiebegeleiders spelen op het ene kantoor een meer prominente rol in de begeleiding van de vangnetter dan op het andere kantoor. Waar de begeleiding door de re-integratiebegeleider ophoudt, neemt de arbeidsdeskundige het van hem over.

In de nieuwe werkwijze overlegt de re-integratiebegeleider vaak bilateraal met verzekeringsarts en arbeidsdeskundige, wat het teamoverleg min of meer vervangt. De lijnen tussen de diverse professionals zijn kort, dus de re-integratiebegeleider kan makkelijk binnenlopen bij de verzekeringsarts en arbeidsdeskundige. Op een kantoor is daar bijvoorbeeld systematisch ruimte in de agenda's voor gemaakt. Op enkele kantoren is het teamoverleg in stand gehouden. Als voordeel daarvan noemen professionals dat op een vast moment alle expertise bij elkaar is en bijvoorbeeld snel gesignaleerd kan worden wanneer de begeleiding mis dreigt te verlopen. De teams zijn vrij als team te overleggen. Niet alle teams doen dat. Door het afschaffen van het werken in teamverband kunnen de re-integratiebegeleiders ook andere verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen om advies vragen. Bij de keuze voor wel of niet werken in teamverband kan de beschikbare capaciteit op de kanto-



ren een rol spelen. Bij een hoge werkdruk kan het teamoverleg in het gedrang komen.

Een kantoor meldt dat men regelmatig met elkaar overlegt om te zien hoe de begeleiding vordert en waar men tegenaan loopt, wat tot bijstellingen kan leiden. Verzekeringsartsen bijvoorbeeld zijn bang dat soms de claimbeoordeling in het gedrang komt. Iedereen langs de verzekeringsarts sturen acht men daarvoor niet de oplossing. Als de verzekeringsarts signaleert dat de re-integratiebegeleider klanten te laat langs of te vroeg stuurt, moet hij dat met de re-integratiebegeleider bespreken.

Uit de interviews op de kantoren komt naar voren dat het werken volgens de re-integratiebegeleider op de kop zich over het algemeen nog in een beginfase bevindt. Dit betekent in de praktijk dat de re-integratiebegeleider de 'makkelijke' klanten begeleidt en de arbeidsdeskundige de 'moeilijker' plaatsbaren. Ook klanten die naar verwachting niet meer zullen herstellen voor eigen arbeid, maar nog wel ander werk kunnen doen, worden meestal door de arbeidsdeskundige begeleid. De re-integratiebegeleider heeft wel in alle gevallen de regie op het proces. Uit de dossiers krijgt de inspectie het beeld dat de re-integratiebegeleider in de tijd steeds prominenter in beeld komt als het gaat om de regie op het proces.

Er is veel verantwoordelijkheidsgevoel bij de professionals te bespeuren. Zij stellen dat zieke vangnetters nu sneller dan vroeger opgepakt worden en dat er nu veel meer klantcontacten zijn. Het is volgens hen ook nodig de klanten 'achter de broek aan te zitten'. Het komt volgens hen niet meer voor dat zieke vangnetters lang aan hun lot worden overgelaten. Dat beeld wordt bevestigd door het dossieronderzoek.

### **4.3 Focus op werk**

UWV heeft als uitgangspunt dat zo vroeg mogelijk de focus van de vangnetter op werk gericht moet zijn. Uit het vorige onderzoek van de inspectie bleek dat de zieke vangnetter nog te lang onder de hoede van de verzekeringsarts bleef waardoor de aandacht nog te veel gevestigd bleef op de ziekteverschijnselen en de focus op werk te laat startte. Ook oordeelde de inspectie dat de tijdigheid van de verplichte stappen, zoals het plan van aanpak en de halfjaarlijkse voortgangsevaluaties, sterk te wensen overliet. Nu de re-integratiebegeleiders de regie over het begeleidingsproces hebben en de verzekeringsarts in een adviesrol is geplaatst, kan de focus op werk gericht blijven.

De re-integratiebegeleiders geven aan dat zij de klant onmiddellijk na overdracht door de backoffice oppakken. Het eerste gesprek met de klant is al direct een re-integratiegesprek, terwijl dat voorheen een intakegesprek was. Nu gaat het over hoe de klant de terugkeer naar werk ziet. Soms weten mensen heel goed wat ze willen en als dat reëel is, gaat de re-integratiebegeleider daarin mee. Vervolgens wordt bekeken of de klant ondersteuning nodig heeft en welke. De meeste re-integratiebegeleiders geven aan dat een gesprek over werk met de vangnetter direct kan beginnen, ook als arbeid nog niet mogelijk is. Als herstel voor eigen werk niet realistisch is en aan andere werk gedacht moet worden, kan bijvoorbeeld direct al begonnen worden met een beroepskeuzeonderzoek als dat nodig is. Er zijn wel situaties waarin de vangnetter niet direct wordt "lastig gevallen" met gesprekken over werk, bijvoorbeeld wanneer de vangnetter te kampen heeft met psychische en multi-problematiek.

Er zijn ook enkele re-integratiebegeleiders die aangeven pas over werk te beginnen als de klant belastbaar is.

Bij een EDV is er vaak al een lange verzuimduur en zijn mogelijk ook al re-integratieactiviteiten ingezet. De re-integratiebegeleiders en arbeidsdeskundigen geven aan

daar zo snel mogelijk op voort te borduren. Ook een WW'er die ziek geworden is, is waarschijnlijk al met re-integratie begonnen. Afstemming met de betrokken werkcoach van het Werkbedrijf is dan wenselijk maar niet altijd even makkelijk door de afstand met het Werkbedrijf en de vele wisselingen die binnen het Werkbedrijf plaatsvinden. Daardoor is er niet altijd contact met de betrokken werkcoach van het Werkplein.

#### 4.4 Re-integratiestrategieën

De re-integratiebegeleider en de arbeidsdeskundige hanteren verschillende manieren en instrumenten om vangnetters weer richting werk te begeleiden. De meest genoemde zijn:

- Stimuleren eigen verantwoordelijkheid van de klant
- Gebruik maken van voorzieningen van het Werkbedrijf
- Proefplaatsingen, snuffelstages, arbeidsgewenning
- Inzet re-integratiebedrijf voor een traject of een interventie

##### *Stimuleren eigen verantwoordelijkheid en activiteiten van klant*

re-integratiebegeleiders geven aan in eerste instantie in te zetten op het stimuleren van de eigen verantwoordelijkheid van de klant bij het vinden van werk of een activiteit, vooral als sprake is van de kans op herstel voor eigen werk. De re-integratiebegeleider is geen werkcoach, maar stimuleert klanten om zelf actief op zoek te gaan naar werk bijvoorbeeld bij hun oude werkgever of via hun netwerk, banenmarkt, uitzendbureaus en vacaturesites. Ook kunnen de klanten gebruik maken van de faciliteiten van het UWV Werkbedrijf. Er zijn ook re-integratiebegeleiders en arbeidsdeskundigen die klanten stimuleren om vrijwilligerswerk te gaan doen, zodat de klant actief blijft en nieuwe contacten opbouwt.

De re-integratiebegeleider blijft op de achtergrond de klant ondersteunen door regelmatig contact te houden en het doorgeven van informatie over interessante vacature(sites). Wanneer de klant erin slaagt een geïnteresseerde werkgever te vinden, kan hij/zij een beroep doen op de re-integratiebegeleider of arbeidsdeskundige om mee te gaan naar de werkgever om te bespreken wat de mogelijkheden van ondersteuning zijn, zoals een proefplaatsing. Als mensen actief zijn, maar veel moeite blijken te hebben bij het vinden van werk, gaat de re-integratiebegeleider na waarom dat zo is. Vervolgens kan dan besloten worden tot inzet van een re-integratiebedrijf.

##### *Gebruik maken van voorzieningen van het Werkbedrijf*

De samenwerking tussen de ZW/Arbo-professionals en het UWV Werkbedrijf is beperkt, hoewel er verschil is tussen de kantoren en tussen professionals. Sommige professionals hebben persoonlijke netwerken waardoor de lijnen met het Werkbedrijf korter zijn. Bij de meeste kantoren speelt het Werkbedrijf vacatures door aan de ZW/Arbo-teams maar die zijn volgens de professionals vaak niet geschikt voor vangnetters. Ook kunnen de vangnetters gebruik maken van de sollicitatietrainingen, competentietesten (CTC-test), netwerk 45+ en workshops. Vooral voor de competentietesten sturen de re-integratiebegeleiders en arbeidsdeskundigen de klanten regelmatig door. Een deel van de re-integratiebegeleiders geeft aan dat ze de CTC-testen een belangrijk instrument vinden om klanten te motiveren. Klanten krijgen door de test een impuls om verder na te denken over werk en de richting die zij daarmee op willen gaan.

### *Proefplaatsingen*

Bij een proefplaatsing werkt een klant met behoud van uitkering drie maanden bij een werkgever. De werkgever ondertekent een intentieverklaring waarin is aangegeven dat de klant bij goed functioneren een contract krijgt voor minimaal een half jaar. Dit instrument werkt goed voor mensen die in ander werk aan de slag willen. Zonder proefplaatsing zouden de klanten de stap minder snel zetten, volgens de professionals. Ook trekt de mogelijkheid van een proefplaatsing de werkgever sneller over de streep om een vangnetter 'uit te proberen'.

Een werkgever moet op basis van drie maanden kunnen beslissen of ze de klant willen aannemen of niet. Een verlengde periode levert niet meer informatie op over het functioneren van de klant en heeft dan het risico van misbruik in zich. De arbeidsdeskundigen zien nog wel een functie voor een verlengde proefplaatsing voor vangnetters die richting einde wachttijd gaan. In de ziektewet bestaat geen no risk polis. Een verlenging van de proefplaatsing kan dan worden toegekend om de periode naar de WIA poort te voerbruggen zodat de no risk polis via de WIA kan worden ingezet.

### *Inzet re-integratiebedrijf*

De arbeidsdeskundigen en re-integratiebegeleiders kunnen re-integratiebedrijven inzetten voor interventies en trajecten. Interventies zijn niet op directe plaatsing gerichte specifieke acties die een klant verder moeten helpen om te kunnen re-integreren. Meestal zijn dat medische interventies zoals fysieke trainingen om de belastbaarheid te vergroten, ondersteuning bij psychische problemen en rouwverwerking. Interventies kunnen ook een re-integratiekarakter hebben, zoals jobhunting, sollicitatietrainingen en competentietesten. Trajecten bestaan uit verschillende onderdelen en hebben plaatsing als einddoel. In 2011 werden ruim 15.500 interventies ingezet en ongeveer 4700 trajecten.

Re-integratietrajecten worden vooral ingezet voor klanten, waarvoor geen herstel voor eigen werk te verwachten valt en die al langer ziek zijn. Uit gegevens van een Astri onderzoek uit 2009 blijkt dat er voor 29% van de vangnetters die langer dan zes maanden in de ZW zitten een traject is ingekocht. Volgens het jaarverslag van UWV leidt ongeveer een derde van alle trajecten tot een plaatsing.

Voor mensen die wel kunnen herstellen voor eigen werk, worden vooral (medische) interventies ingezet. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om mensen met psychische problemen of fysieke klachten.

Tot voor kort zetten de arbeidsdeskundigen vooral interventies in. Gezien de problematiek van de doelgroep menen zij zo beter maatwerk te kunnen leveren. Door veranderend beleid bij het UWV moeten de arbeidsdeskundigen in plaats van interventies meer trajecten inzetten via de re-integratiebedrijven op de zogenoemde longlist. Op de longlist staan re-integratiebedrijven waartegen UWV de intentie heeft uitgesproken trajecten in te kopen.

De arbeidsdeskundigen voelen zich enigszins belemmerd doordat zij gebruik moeten maken van de longlist. Vooral kleine specialistische re-integratiebedrijven, vaak eenpitters, staan niet op deze lijst. Ook heeft een klant vaak lang niet alle onderdelen van een traject nodig. Een aantal arbeidsdeskundigen geven aan dat maatwerk minder makkelijk te bereiken is en dat de trajecten duurder zijn.

De ervaringen van de arbeidsdeskundigen met het werken met de gegunde bedrijven verschillen per regio en arbeidsdeskundige. Sommigen slagen erin om ook met de gegunde bedrijven goede afspraken te maken en te komen tot maatwerk. Bij klanten waar dat niet lukt, wordt gebruik gemaakt van een individuele re-integratieovereenkomst (IRO), waarbij meer vrijheid bestaat over de invulling van het traject.

Er zijn accentverschillen in de wijze waarin kantoren trajecten van re-integratiebedrijven inzetten. Zo heeft één van de zes kantoren afspraken gemaakt met een WSW-bedrijf over de inzet van een arbeidsgewenningstraject van het WSW-bedrijf voor laagopgeleide klanten. Andere kantoren doen dit nauwelijks, mede vanwege wachtlijsten bij de WSW-bedrijven.

Re-integratiebedrijven worden verder vooral ingezet voor jobhunting, maar ook voor sociale activering en werkervaringplaatsen. Wanneer een klant voor zichzelf wil beginnen, zijn daar ook specifieke re-integratiebedrijven voor beschikbaar.

#### *ICT ondersteuning*

De professionals binnen het ZW/Arbo-proces beschikken niet over een klantvolgsysteem bij de begeleiding van vangnetters. De meesten zien dat niet echt als een probleem maar ze geven wel aan dat een klantvolgsysteem de dienstverlening ten goede zou komen. Sommige professionals werken met een eigen klantvolgsysteem via een zelfgemaakte tabel waarin ze afspraken registreren. Sommige professionals merken op dat ze graag met één systeem zouden willen werken. Ze werken met meerdere systemen die op zich zelf wel goed werken maar niet in onderlinge samenhang. Dat levert volgens hen onbetrouwbare informatie op.

## **4.5 Medewerking van de klant**

De medewerking van de klant is nodig voor de terugkeer naar werk. Sommige re-integratiebegeleiders vinden actief meewerken een voorwaarde om instrumenten in te zetten.

De professionals geven aan dat het met de motivatie van de vangnetters over het algemeen goed zit. Zij geven aan dat de medewerking wordt bevorderd door een goed contact met de klant op te bouwen, mensen op de goede manier aan te spreken, ze te motiveren door zoveel mogelijk rekening te houden met wat mensen zelf willen en hun bewust te maken van wat ze nog wel kunnen. Eén re-integratiebegeleider merkt op dat aandacht voor de klant alleen al belangrijk is om hen te motiveren. Wanneer er voor de klanten weinig aandacht is, raken ze gedemotiveerd en ondernemen nauwelijks activiteiten richting werk. Vooral als de situatie van de klant ingewikkeld is, er is bijvoorbeeld sprake van psychische problematiek, zorgt regelmatig contact met de re-integratiebegeleider er voor dat de klant betrokken blijft en blijft werken aan re-integratie.

De re-integratiebegeleider volgt het re-integratieproces en let op of de klant de gemaakte afspraken nakomt. Met re-integratiebedrijven is afgesproken dat ze de re-integratiebegeleider regelmatig informeren over de voortgang en wanneer klanten niet meewerken.

Volgens de re-integratiebegeleiders werkt 90 procent van de klanten goed mee. De meesten willen liefst weer aan de slag. Bij mensen met goede kwalificaties treedt de re-integratiebegeleider meer motiverend en controlerend op. De klant moet het in principe zelf doen.

Als klanten niet willen meewerken, proberen de re-integratiebegeleiders hen eerst op andere gedachten te brengen. Ze houden intensiever contact, geven een waarschuwing of dreigen met een maatregel, i.e. een korting op de uitkering voor kortere of langere tijd. Dat helpt in negen van de tien gevallen. Sanctioneren zien ze als laatste redmiddel.

Klanten die echt niet willen, vinden altijd wel een manier om er onderuit te komen. Re-integratiebegeleiders weten daar niet goed raad mee. Maar als mensen bijvoor-

beeld niet komen opdagen bij een opleiding, dan is dat meestal wel duidelijk. Gebeurt dat bij herhaling dan volgt een sanctie.

Professionals vinden het lastige van handhaving dat het onevenredig veel tijd kost. De re-integratiebegeleider besteedt liever tijd aan klanten die wel willen. Soms vinden re-integratiebegeleiders en arbeidsdeskundigen het lastig vast te stellen of gedrag verwijtbaar is, bijvoorbeeld bij vangnetters met psychische klachten. Ook tast handhaving volgens veel re-integratiebegeleiders de vertrouwensrelatie met de klant aan.

#### **4.6 Arbeidsmarkt- en vraaggerichtheid van de begeleiding naar werk**

Zoals gezegd: de meerderheid van de klanten herstelt voor eigen werk. Bij deze groep is de vraaggerichtheid en de vraag op de arbeidsmarkt voor de re-integratie niet aan de orde voor het ZW/Arbo-proces omdat de ZW-uitkering dan stopt. Wanneer klanten niet terug kunnen in hun eigen werk, en dus gere-integreerd moeten worden naar ander werk (tweede spoor), wordt volgens de professionals gelet op de vraag op de arbeidsmarkt. De professionals geven aan ook zo veel als mogelijk rekening te houden met de wensen en mogelijkheden van de klant omdat de motivatie dan het grootst is. Ook het verwachte rendement kan een rol spelen. Voor ouderen zal minder snel een scholingstraject worden ingezet, omdat het rendement beperkt zal zijn. Gezien de grote afstand van veel ouderen tot de arbeidsmarkt wordt eerder ingezet op activering in vrijwilligerswerk.

De meeste professionals streven naar een duurzame plaatsing. Zij willen voorkomen dat een klant al weer snel terugkomt.

#### **4.7 Conclusies**

- Ten opzichte van vorig onderzoek wordt de vangnetter sneller opgepakt met de focus op werk. In het intakegesprek legt de re-integratiebegeleider de focus al op werk. Ook is de tijdigheid van de verschillende verplichte stappen in het proces verbeterd en zijn er meer klantcontacten. Tijdigheid is ook een belangrijk aspect van de sturing op de professionals;
- Bij het bepalen van de richting van de begeleiding is naast de wensen en mogelijkheden van de vangnetter, de vraag op de arbeidsmarkt een relevante factor;
- De re-integratiebegeleider voert vrijwel altijd regie over het proces
- Een aantal professionals voelt zich beperkt door de sturing van UWV op het gebruik van de longlist van re-integratiebedrijven. Zij menen dat het hindert om maatwerk te leveren en het is volgens hen duurder ;
- De re-integratiebegeleider en arbeidsdeskundige stimuleren de eigen verantwoordelijkheid van de vangnetter. Handhaving zien de professionals niet als een belangrijk onderwerp omdat de motivatie volgens hen meestal wel goed is. Bij herhaaldelijk niet nakomen van concrete afspraken leggen zij wel sancties op;
- Sommige professionals geven aan dat een klantvolgsysteem en een betere koppeling van systemen het proces ten goede zou komen.



## 5 Matching van vraag en aanbod

### 5.1 Inleiding

De vangnetters zijn een kwetsbare groep met een meestal grote afstand tot de arbeidsmarkt. Reguliere vacatures bieden vaak niet zonder meer uitkomst voor deze doelgroep. Daarom is van belang dat er een actieve werkgeversbenadering is die gericht is op het werven van vacatures of werkgevers die vangnetters in dienst willen nemen of mogelijkheden geven voor arbeidsgewinning.

De professionals zijn verantwoordelijk voor het bij elkaar brengen van het aanbod van vangnetters en de vraag van werkgevers. Van belang is dat de professional de geschikte vangnetter aan een geschikte vacature van een werkgever weet te koppelen en de juiste ondersteuning geeft om de match te laten slagen. In dit hoofdstuk staat beschreven op welke manieren UWV er voor zorgt dat er een match tot stand komt.

### 5.2 Het zoeken van geschikte vacatures

In het vorige hoofdstuk is reeds beschreven dat de arbeidsdeskundige en re-integratiebegeleider op drie manieren inzetten op het vinden van vacatures.

1. Het stimuleren van de klant om zelf op zoek te gaan naar vacatures via vorige werkgevers, uitzendbureaus, het Werkbedrijf, vacaturesites en hun eigen netwerk
2. Via het eigen netwerk van de arbeidsdeskundige of RB.
3. Via een re-integratiebedrijf. Het re-integratiebedrijf ondersteunt de klant bij het vinden van vacatures of een werkgever, bijvoorbeeld via jobhunting.

### 5.3 Werkgeversbenadering/matching

Het zijn vooral de klanten zelf en de re-integratiebedrijven die werkgevers benaderen voor vacatures. De re-integratiebegeleiders en arbeidsdeskundigen gaan zelf niet actief werven bij werkgevers. Er is vanuit het ZW/Arbo-proces geen werkgeversbenadering. De arbeidsdeskundigen en re-integratiebegeleiders maken ook geen gebruik van de werkgeversbenadering van het Werkbedrijf. Hoofdrede is dat de aansluiting van het ZW/Arbo-proces bij de werkgeversbenadering van het Werkbedrijf geen prioriteit heeft vanwege het Redesign. UWV denkt wel na over een gemeenschappelijke werkgeversbenadering voor alle doelgroepen van UWV, dus ook voor de vangnetters.

De meeste kantoren krijgen wel vacatures doorgespeeld van het Werkbedrijf. De professionals geven echter aan dat die vacatures slechts zelden tot een match leiden omdat ze niet geschikt zijn voor de vangnetters.

Er zijn wel contacten vanuit het ZW/Arbo-proces met werkgevers via de klanten. De klanten moeten zelf op zoek naar een werkgever. Als zij een werkplek hebben gevonden en er prijs op stellen, bezoekt de arbeidsdeskundige of re-integratiebegeleider de werkgever om te bespreken welke mogelijkheden er zijn. De arbeidsdeskundige geeft informatie over de instrumenten die het UWV ter beschikking staan. Zij proberen op deze wijze de kansen te vergroten voor de klant om binnen te komen bij de werkgever.

Arbeidsdeskundigen die al lang in deze functie actief zijn hebben in de loop van de jaren een netwerk opgebouwd met re-integratiebedrijven en werkgevers. Die contacten spreken zij aan als zij een kans voor een match zien.

Verschillende arbeidsdeskundigen hebben contacten met uitzendbureaus. Deze contacten worden soms aangesproken voor mensen die snel weer kunnen gaan werken. Zo heeft een arbeidsdeskundige de ervaring dat het soms helpt om, in overleg met de klant, contact op te nemen met het uitzendbureau en toelichting op de medische situatie te geven. Hierdoor kan terughoudendheid bij het uitzendbureau voortkomend uit de vrees voor uitval worden weggenomen.

Sommige arbeidsdeskundigen geven aan dat uitzendbureaus voor ouderen weinig doen omdat werkgevers niet op die groep zitten te wachten.

#### **5.4 Pilot uitzendbranche**

Om het langdurig ziekteverzuim bij zieke uitzendkrachten terug te dringen heeft de uitzendsector sinds het najaar van 2011 met UWV een pilot uitgevoerd. Kern van de pilot is dat UWV zo snel mogelijk na de ziekmalding vaststelt of een zieke uitzendkracht weer passend werk kan verrichten. Het uitzendbureau waar de uitzendkracht als laatste werkzaam was zoekt vervolgens werk. Twee van de bezochte kantoren in het kader van het onderzoek doen mee aan de pilot uitzendbranche. De pilot is inmiddels omgezet in een convenant dat vanaf 1 januari 2013 landelijk gaat worden toegepast.

In het kader van de pilot hebben de kantoren de lopende dossiers van zieke uitzendkrachten gescreend, de functiemogelijkhedenlijst (FML) bekeken en opnieuw beoordeeld. De klanten met voldoende mogelijkheden werden gemeld bij het uitzendbureau. Bij aanvang van de pilot was er een grote groep klanten die mogelijkheden had en al geruime tijd in de ZW zat. Met deze groep was nog maar weinig gedaan op het gebied van re-integratie.

Voor de pilot heeft de uitzendbranche een lijst met de dertien meest voorkomende functies opgesteld. Elk dossier is daartegen afgezet door de FML naast die dertien functies te leggen. Vervolgens is binnen twee dagen de zieke uitzendkracht doorverwezen naar het uitzendbureau. Het uitzendbureau ontvangt informatie over de klant op één A4.

Een bijkomend succes van de pilot was dat vangnetters zich sneller hersteld melden omdat ze sneller worden opgepakt. De evaluatie noemt een plaatsingspercentage van ruim 50% van de aan de uitzendbureaus overgedragen zieke uitzendkrachten. Dat percentage heeft UWV bestempeld als een succes. Het heeft er vervolgens toe geleid dat de doorbetalingsverplichting van uitzendbureaus van twee weken uit het wetsvoorstel modernisering ZW is gehaald en het landelijke convenant met de uitzendbranche is afgesloten. In het kader van de pilot zijn 17 zieke uitzendkrachten overgedragen aan de uitzendbureaus. De niet geplaatste uitzendkrachten pakt UWV zelf weer op in het reguliere ZW/Arbo-proces.

Door een andere aanpak probeert UWV het resultaat van deze aanpak te verhogen. Die andere aanpak houdt in dat niet alleen het laatste uitzendbureau waar de zieke uitzendkracht werkzaam was wordt ingeschakeld, maar ook andere uitzendbureaus. Er is dan een groter "afzetgebied" voor de zieke uitzendkrachten.



## 5.5 Conclusies

- Het ZW/Arbo-proces heeft geen eigen werkgeversbenadering die actief vacatures werft voor de vangnetters;
- Voor het vinden van een geschikte werkgever voor een vangnetter kunnen de ZW/Arbo-teams geen gebruik maken van de werkgeversbenadering van het Werkbedrijf. Wel speelt het Werkbedrijf vacatures door die soms tot een match leiden;
- De vangnetter wordt in eerste instantie zo veel mogelijk gestimuleerd zelf een werkgever te vinden;
- Sommige arbeidsdeskundigen hebben zelf netwerken van werkgevers waar zij vangnetters soms kunnen plaatsen, voor de meeste tweede spoor vangnetters wordt er een traject ingezet;
- Het experiment met de uitzendbranche heeft als positief effect dat er meer herstelmeldingen zijn omdat de zieke uitzendkrachten sneller opgepakt worden. Volgens de eindevaluatie van de pilot is de aanpak een succes. Daarbij past de kanttekening dat het om een klein aantal vangnetters gaat die overgedragen is aan de uitzendbureaus. De ruime arbeidsmarkt is niet in het voordeel van het plaatsen van zieke uitzendkrachten via uitzendbureaus;
- Vrijwel alle professionals noemen het ontbreken van een no risk polis een belemmering voor het tot stand brengen van een match tussen een werkgever en een vangnetter met een verhoogd risico op uitval.