

Re-integratiedienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking

Inzichten uit vijf jaar kennisprogramma
Onbeperkt aan het werk

UWV Kennisverslag 2023-4

Marloes de Graaf-Zijl, Emma Hofstra,
Emma Klaasse en Marcel Spijkerman



Re-integratiedienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking

Een thematisch kennisprogramma helpt UWV om betere re-integratiedienstverlening te geven aan mensen met een arbeidsbeperking

Samenvatting

In 2018 is het kennisprogramma Onbeperkt aan het werk van start gegaan, een initiatief van UWV en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) dat tot doel heeft door onderzoek de dienstverlening aan mensen met een arbeidsbeperking waar mogelijk te verbeteren. Dit kennisprogramma kent een thematische opzet waarin de re-integratiedienstverlening vanuit verschillende perspectieven wordt beschouwd. Er zijn bijvoorbeeld onderzoeken naar de effectiviteit van dienstverlening voor mensen met een WGA- en Wajong-uitkering, een onderzoek naar hoe cliënten de dienstverlening ervaren en onderzoeken naar de inzet van jobcoaches. Inmiddels zijn we vijf jaar verder en is een flink aantal onderzoeken afgerond of zijn er tussenresultaten. In dit kennisverslag beschrijven we de belangrijkste bevindingen die uit deze onderzoeken naar voren komen.

- Dienstverlening op maat begint bij het goed in beeld hebben van de cliënt. Alleen dan kan de professional, in samenspraak met de cliënt, bepalen wat de beste manier is om die te ondersteunen bij het vinden en behouden van werk.
- Het is essentieel om de cliënt vervolgens ook goed in beeld te houden, zodat de professional tijdig kan inspelen op veranderingen in de situatie van de cliënt.
- Het maken van de juiste keuzes over re-integratiedienstverlening stelt hoge eisen aan het vakmanschap van de professional. Inzichten uit onderzoek kunnen de professional daarbij ondersteunen.
- Cliënten krijgen niet altijd de dienstverlening die ze nodig hebben, als gevolg van belemmeringen in wet- en regelgeving of de wijze waarop UWV de dienstverlening heeft georganiseerd. Professionals blijken bijvoorbeeld scholing als een complex product te ervaren en zetten mede daarom scholing weinig in.
- Cliënten willen worden meegenomen in het hoe, wat en waarom van het besluit van de professional om bepaalde dienstverlening al dan niet in te zetten. Als dat gebeurt, begrijpt hij of zij doorgaans ook beter waarom een keuze is gemaakt. Dit is niet alleen een prettige ervaring voor de persoon zelf, maar heeft ook positieve invloed op het accepteren van de beslissing. Hoewel professionals denken dat ze cliënten goed betrekken bij de keuzes over de inzet van re-integratiedienstverlening, ervaart een deel van de cliënten dit niet altijd zo.

Het kennisprogramma Onbeperkt aan het werk

Nederland streeft naar een inclusieve maatschappij en daarom voert de overheid actief beleid om de arbeidsparticipatie van mensen met een arbeidsbeperking te bevorderen. Zowel UWV als het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid hebben hierin een belangrijke taak. Het ministerie is verantwoordelijk voor de wet- en regelgeving voor mensen met een arbeidsbeperking. UWV is onder andere verantwoordelijk voor ondersteuning bij het vinden en behouden van werk voor mensen met een arbeidsbeperking die van UWV een uitkering ontvangen.^{1,2} Het gaat daarbij om gesprekken met de cliënt over werkhervatting, de inkoop van re-integratietrajecten bij re-integratiebedrijven, de inkoop van scholing en ondersteuning bij het werk door de inzet van voorzieningen, waaronder jobcoaching (zie box 1). UWV moet deze dienstverlening zo effectief mogelijk inzetten en de daarvoor beschikbare middelen efficiënt besteden. Dat stelt hoge eisen aan UWV als uitvoerende organisatie en aan het vakmanschap van de betrokken professionals.

Box 1 Re-integratiedienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking

Wanneer we spreken over re-integratiedienstverlening dan hebben we het in hoofdzaak over gesprekken van UWV-professionals met en ingekochte re-integratietrajecten en de inzet van voorzieningen voor mensen met een arbeidsbeperking.

Gesprekken met mensen met een Wajong of WGA-uitkering worden gevoerd door arbeidsdeskundigen en adviseurs intensieve dienstverlening. Arbeidsdeskundigen en re-integratiebegeleiders doen dit voor mensen met een Ziektewet-uitkering. Aan het begin van een dienstverleningstraject hebben de gesprekken voornamelijk tot doel om een re-integratieplan op te stellen. Hierin worden samen met de cliënt afspraken vastgelegd over de te nemen stappen richting het verkrijgen van werk. Daarnaast hebben de gesprekken tot doel om, indien nodig, de cliënt in beweging te krijgen. Gesprekken later in het traject hebben tot doel de situatie van de cliënt in beeld te houden en waar nodig het plan van aanpak of werkplan bij te stellen.

Naast de dienstverlening die UWV zelf biedt, koopt UWV re-integratiediensten in bij re-integratiebedrijven. Er zijn vier soorten trajecten: modulair, Werkfit maken, het praktijkassessment en Naar werk. Modulaire diensten worden ingezet bij mensen die een zeer grote afstand tot de

arbeidsmarkt hebben (en zich soms in een sociaal isolement bevinden) en hebben tot doel maatschappelijke participatie te bevorderen. Werkfit maken-trajecten hebben tot doel mensen klaar te maken voor de arbeidsmarkt, waarbij er aandacht is voor bijvoorbeeld de versterking van werknemersvaardigheden en de persoonlijke effectiviteit. De dienst praktijkassessment is er voor die situaties waarin zowel de cliënt als de professional het lastig vindt in te schatten wat de mogelijkheden zijn voor betaald werk. Tot slot zijn Naar werk-trajecten erop gericht mensen duurzaam op een arbeidsplek te plaatsen of om de cliënt te helpen een eigen bedrijf te starten.

Voor mensen met een arbeidsbeperking kan ook scholing worden ingekocht. Het gaat hierbij veelal om korte arbeidsmarktrelevante scholing waarmee de uitkeringsgerechtigde zijn kansen om duurzaam aan het werk te gaan vergroot.

Voorzieningen zijn bedoeld om mensen met een ziekte of handicap bij hun werk of opleiding te ondersteunen. Het kan daarbij gaan om een hulpmiddel op de werkplek (bijvoorbeeld een auditieve voorziening) of een doventolk. Een veel ingezette voorziening is jobcoaching, die ervoor zorgt dat mensen met een structureel functionele beperking op de werkplek worden begeleid.

¹ In 2020 waren er 212.000 mensen met een WGA-uitkering en 111.000 mensen met een Wajong-uitkering die over arbeidsvermogen beschikken. Zie *UWV Monitor arbeidsparticipatie arbeidsbeperkten 2021*.

² Jaarlijks worden circa 400.000 Ziektewet-uitkeringen toegekend. Het gemiddeld aantal lopende Ziektewet-uitkeringen is circa 100.000, waarvan bijna 80.000 met een duur van dertien weken of meer. Zie *UWV Kwantitatieve informatie 2022*.

UWV-professionals hebben tot taak om dienstverlening in te zetten die het best aansluit bij de behoeften van de cliënt en die bij voorkeur bewezen effectief is. Om antwoord te kunnen geven op de vraag 'wat werkt voor wie?' is onderzoek nodig. Het is van belang om in dat onderzoek de dienstverlening vanuit verschillende perspectieven te benaderen. Allereerst het perspectief van de cliënt, om te leren wat volgens de cliënt zelf de beste wijze is om hem of haar te ondersteunen bij het vinden en behouden van werk en ook hoe de cliënt aankijkt tegen de re-integratiedienstverlening die hij of zij krijgt. Daarnaast is het perspectief van de professional belangrijk. Welke afwegingen maken professionals bij de inzet van re-integratiedienstverlening en hoe doen zij dat? Welke praktijkkennis hebben professionals over effectieve dienstverlening en wat zijn volgens hen de beste manieren om cliënten zo goed mogelijk te ondersteunen?

Om antwoord te kunnen geven op al deze vragen zijn UWV en het ministerie van SZW in 2018 gestart met het kennisprogramma Onbeperkt aan het werk. UWV en het ministerie hebben elk een eigen kennisagenda. Door het gezamenlijke kennisprogramma kunnen we zowel de beleidsmatige als de uitvoeringskant van de dienstverlening meenemen in ons onderzoek. Het kennisprogramma is thematisch opgezet en omvat clusters van onderzoek waarbij de re-integratiedienstverlening aan mensen met een Wajong-, WGA- of Ziektewet-uitkering vanuit verschillende perspectieven wordt beschouwd. Soms zijn deze clusters ingedeeld naar de wet waaronder cliënten vallen, zoals de onderzoeken naar de effectiviteit van de re-integratiedienstverlening voor mensen met een WGA- of Wajong-uitkering. Soms zijn de onderzoeken juist wetsoverstijgend, zoals die naar het handelingsperspectief van professionals en de onderzoeken over de inzet van de jobcoach. De onderzoeken binnen het kennisprogramma kunnen zowel kwantitatief als kwalitatief van aard zijn.

In dit kennisverslag blikken we terug op vijf jaar Onbeperkt aan het werk. We laten zien welke inzichten het kennisprogramma tot nu toe heeft opgeleverd, hoe die hebben bijgedragen aan verbetering van de re-integratiedienstverlening en wat toekomstige verbetermogelijkheden zijn.³ Dit artikel is opgebouwd volgens de drie aspecten die nodig zijn voor het bieden van dienstverlening op maat: de juiste dienstverlening, op het juiste moment, op een manier die de cliënt als prettig ervaart.

De juiste dienstverlening

Mensen met een arbeidsbeperking vinden het vaak lastig om werk te vinden dat aansluit bij hun wensen en mogelijkheden. Omdat ieder mens anders is, verschilt de behoefte aan en de effectiviteit van de ondersteuning per persoon. Daarom is dienstverlening op maat nodig. We spreken van dienstverlening op maat wanneer we dienstverlening inzetten waarvan we op basis van een zorgvuldige, onderbouwde afweging inschatten dat die het meest effectief en passend is voor een specifieke cliënt in een specifieke situatie. Een taak die niet alleen hoge eisen stelt aan het vakmanschap van de professional, maar ook aan de organisatie die de dienstverlening verleent.

Verschiedende onderzoeken uit het kennisprogramma hebben inzichten opgeleverd in hoeverre UWV-dienstverlening op maat biedt. Er gaat veel goed, maar er is ook ruimte voor verbetering. Aspecten die belangrijk zijn bij het bieden van de juiste dienstverlening zijn:

- de cliënt goed in beeld krijgen en houden;
- weten wat de cliënt nodig heeft;
- het juiste aanbod voor iedereen.

Clïent goed in beeld krijgen en houden

Om de juiste dienstverlening te kunnen bieden, moeten professionals een goed beeld hebben van hun cliënten: wie is de cliënt, wat wil hij of zij en met welke ondersteuning is deze het best geholpen? Hiervoor is persoonlijk contact tussen professional en cliënt essentieel. Het ministerie van SZW heeft de afgelopen jaren extra geld

³ Naast de rapporten uit het kennisprogramma verwijzen we daar waar relevant bovendien naar rapporten die niet vanuit het kennisprogramma zijn geschreven, maar er wel mee samenhangen.

beschikbaar gesteld, waarmee UWV heeft geïnvesteerd in persoonlijke dienstverlening. Sinds 2017 bespreekt de UWV-professional minimaal een keer per jaar met de cliënt met een WGA- of Wajong-uitkering die mogelijkheden heeft om te re-integreren zijn situatie en voortgang in een persoonlijk gesprek (zie box 2, publicatie 1b).

Het is voor professionals belangrijk dat ze op de hoogte zijn van wat er speelt in het leven van de cliënt. Denk bijvoorbeeld aan iemands gezondheid en persoonlijke situatie. Uit diverse onderzoeken blijkt dat een deel van de mensen die een uitkering ontvangt ook te maken heeft met problemen op andere leefgebieden, zoals schulden, huisvestingsproblemen en verslaving (1a). Dergelijke multiproblematiek belemmert re-integratie, omdat mensen in zo'n situatie hun aandacht niet kunnen richten op het zoeken naar werk. De aanpak van deze 'andere' problemen is geen taak van UWV. Toch is het belangrijk dat UWV-professionals multiproblematiek bij cliënten herkennen en hen doorverwijzen naar de juiste hulpverlenende instanties zoals schuldhulpverlening en gemeente. Sinds 2022 is er een wettelijke grondslag die het actief doorwijzen naar dergelijke instanties juridisch mogelijk maakt (2c). Onderzoek van het kennisprogramma laat zien dat deze zogenaamde schakelfunctie belangrijk is voor cliënten, maar dat professionals de juiste organisatorische ondersteuning missen om deze goed toe te kunnen passen (2c).

Een klant-in-beeldinstrument kan professionals helpen om op gestructureerde wijze relevante kenmerken van cliënten in kaart te brengen.⁴ Voor mensen met een WW-uitkering is er de Werkverkenner, die de kans op werkhervatting binnen een jaar voorspelt en professionals inzicht geeft in de cliëntkenmerken die het vinden van werk belemmeren.⁵ Voor mensen met een arbeidsbeperking wordt een vergelijkbaar klant-in-beeldinstrument nog niet of nauwelijks ingezet. Recent afgerond promotieonderzoek laat zien dat dergelijke instrumenten wel potentie hebben. UWV onderzoekt momenteel hoe het gebruik van klant-in-beeldinstrumenten kan worden geïntegreerd in de dienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking.

Weten wat de cliënt nodig heeft

Onderzoek uit het kennisprogramma laat zien dat kenmerken van de cliënt en diens situatie belangrijk zijn voor afwegingen die professionals maken bij de inzet van re-integratiedienstverlening. Welke dienstverlening die vervolgens inzet, wordt momenteel sterk bepaald door de praktijkervaring van de professional en protocollen over de inzet van dienstverlening. Professionals maken deze afwegingen in een split second en vaak onbewust, en ze vinden het lastig om hierop te reflecteren. Dit betekent niet per se dat ze niet de juiste keuzes maken, maar het brengt wel het risico met zich mee dat ze vooral doen wat ze gewend zijn te doen. Reflecteren op de afwegingen kan niet alleen aanleiding zijn voor het maken van andere keuzes, maar draagt ook bij aan de overdraagbaarheid van dossiers tussen professionals en het inzichtelijk maken van de afwegingen voor de cliënt (3a).

Idealiter worden de afwegingen van professionals ook gevoed door onderzoekinzichten. Momenteel lopen er onderzoeken naar de effectiviteit van dienstverlening voor mensen met een WGA- of Wajong-uitkering. Deze onderzoeken geven antwoord op de vraag 'wat werkt voor wie' (1a, 1b). Een vervolgvraag is hoe professionals de inzichten uit deze onderzoeken kunnen toepassen in hun werk. Dit zou bijvoorbeeld kunnen met de Keuzehulp, die UWV op basis van onderzoek heeft ontwikkeld voor professionals die mensen met een WW-uitkering ondersteunen bij het vinden van werk. De Keuzehulp reikt de professionals suggesties aan voor bewezen effectieve interventies die aansluiten bij kenmerken van de cliënt.⁶

Mede als gevolg van bevindingen uit ons kennisprogramma (6a) worden alle UWV-re-integratieprofessionals die dienstverlening bieden aan cliënten met een arbeidsbeperking sinds 2020 getraind om te werken volgens het zogenaamde kader methodische aanpak re-integratie (KMR). Dit KMR structureert de informatie rondom

4 Geus, C.J.C. de, Huysmans, M.A., Rijssen, H.J. van & Anema, J.R. (2022). Return to work factors and vocational rehabilitation interventions for long-term, partially disabled workers: a modified Delphi study among vocational rehabilitation professionals, *BMC Public Health*. 22, 875.

5 Guiaux, M., Wijnhoven, M. & Havinga, H. (2018). Werkverkenner 2.0. *UWV Kennisverslag 2018-8*. Amsterdam: UWV.

6 Wijnhoven, M. & Guiaux, M. (2019). Evidence based werken bij dienstverlening aan werkzoekenden; Over het ontstaan en gebruik van de Keuzehulp dienstverlening WW. *UWV Kennisverslag 2019-6*. Amsterdam: UWV.

een cliënt: wat zijn de belemmeringen in werk en op de arbeidsmarkt, wat zijn oplossingsmogelijkheden om die belemmeringen op te heffen, welke ondersteuning kan UWV daarbij bieden, welke dienstverlening is adequaat en welke afspraken kunnen daarover gemaakt worden?

Ook heeft UWV in 2021 een nieuw werkplan en een nieuw format eindrapportage (met betrekking tot ingekochte dienstverlening) in gebruik genomen. Hierin staat de onderbouwing van gemaakte keuzes centraal. Deze manier van werken geeft professionals houvast bij het uitvoeren van de complexe taak van re-integratiedienstverlener. Een goede registratie helpt bij het overdragen van de cliënt aan collega's en externe partijen en bij het informeren van cliënten over de gemaakte afwegingen en afspraken. Er loopt onderzoek om de ervaringen met het nieuwe werkplan in beeld te brengen. Onderzoeken binnen het kennisprogramma laten zien dat er nog verbeteringen mogelijk zijn inzake het informeren van cliënten over gemaakte keuzes over de inzet van dienstverlening (3a).

Het juiste aanbod voor iedereen

Het uitgangspunt bij de inzet van dienstverlening is dat de cliënt de ondersteuning krijgt die aansluit bij zijn behoefte. In de praktijk blijkt dat niet altijd het geval te zijn en dit kan diverse oorzaken hebben. Soms zijn de mogelijkheden om dienstverlening in te zetten afhankelijk van de specifieke wetgeving op basis waarvan een cliënt dienstverlening ontvangt. Een voorbeeld hiervan zijn mensen die volledig en duurzaam arbeidsongeschikt zijn. Zij hebben weliswaar geen re-integratieplicht, maar soms wel de mogelijkheid en wens om te gaan werken. Tot 2022 kwamen deze mensen formeel niet in aanmerking voor re-integratiedienstverlening, omdat dit wettelijk niet was toegestaan.⁷ Met ingang van april 2023 is dit in de vorm van tijdelijke wetgeving gewijzigd en kunnen deze mensen op eigen verzoek in aanmerking komen voor ondersteuning bij hun re-integratie.

Een tweede oorzaak waarom mensen soms niet de dienstverlening krijgen die ze nodig hebben, is de wijze waarop de dienstverlening bij UWV is georganiseerd. De verschillende vormen van dienstverlening hebben eigen beleidsregels en inkoopkaders. De afhandeling van de inkoopaanvragen worden soms door verschillende afdelingen uitgevoerd. Dit komt het duidelijkst tot uiting bij scholing. Voor scholing gelden andere beleidsregels dan voor overige re-integratiedienstverlening (4b). Ook worden aanvragen voor scholing en overige re-integratiedienstverlening door verschillende afdelingen afgehandeld. Dit maakt het voor de professionals die cliënten begeleiden complex, waardoor scholing relatief weinig wordt ingezet terwijl het juist voor mensen met een arbeidsbeperking een effectieve interventie kan zijn om het werk duurzaam te hervatten (4c). Inmiddels zet UWV scholingsadviseurs in die de professional ondersteunen bij het aanvragen van scholing.

Een derde oorzaak waarom mensen niet altijd de dienstverlening krijgen die ze nodig hebben is omdat het juiste aanbod (nog) ontbreekt. Zo is uit de evaluatie van de Wajong-dienstverlening gebleken dat de professionals het van toegevoegde waarde zouden vinden als er meer specifieke begeleiding op het gebied van startend ondernemerschap mogelijk zou zijn en de voorziening jobcoaching ook ingezet zou kunnen worden voor cliënten die als zzp'er het werk hervatten. Hetzelfde onderzoek laat ook zien dat er naar de mening van de professionals voor een deel van de mensen met een Wajong-uitkering met ernstige problematieken, die al zeer langdurig in fase 1 zitten en bij wie de motivatie ontbreekt om stappen te gaan zetten op het gebied van participatie (de zogenaamde fase-1-clieënten), meer gespecialiseerde en intensievere dienstverlening aangeboden zou moeten worden (2c).

Dienstverlening op het juiste moment

Het is niet alleen belangrijk dat mensen de dienstverlening krijgen die ze nodig hebben, maar ook dat ze die krijgen op het moment dat ze die nodig hebben. We hebben het dan over de timing en de flexibiliteit waarmee dienstverlening op maat kan worden ingezet.

⁷ Vanaf juli 2022 werd de inzet van dienstverlening voor deze groep wel gedoogd door de minister van SZW.

Als professionals in staat zijn om te anticiperen op mogelijke veranderingen die zich daadwerkelijk in het leven van de cliënten voordoen en flexibel kunnen inspelen op deze veranderingen, dan kunnen ze dienstverlening inzetten die op dat moment nodig is. Goed, frequent en flexibel contact tussen professional en cliënten is vereist om de juiste dienstverlening op het juiste moment te kunnen bieden. Alleen dan kunnen professionals goed op de hoogte blijven van eventuele veranderingen die optreden in de gezondheid, het privéleven of het werk van de cliënten voor wie ze verantwoordelijk zijn. De gezondheid kan immers sneller dan verwacht verbeteren, of juist verslechteren, er kan iets gebeuren met een partner, kinderen of ouders. Cliënten kunnen werk vinden of juist kwijtraken. Kortom: de situatie van een cliënt is niet statisch, deze kan continu veranderen en het is belangrijk dat professionals voortdurend op de hoogte blijven van die situatie.

Om zo goed mogelijk te anticiperen op mogelijke veranderingen in de situatie van de cliënt, die impact hebben op aan het werk komen of aan het werk blijven, is het nodig dat UWV-professionals:

- een actueel beeld hebben van de situatie van de cliënt;
- weten wat een cliënt op een bepaald moment nodig heeft;
- datgene wat er moet gebeuren snel regelen.

Hierna bespreken we de factoren die volgens onderzoek uit het kennisprogramma invloed hebben op deze drie elementen.

Een actueel beeld hebben van de situatie van de cliënt

Hoe snel het voor de UWV-professionals duidelijk wordt dat een cliënt meer of andere ondersteuning nodig heeft, hangt af van de beschikbare en gebruikte communicatiemogelijkheden, de frequentie van het contact en het vakmanschap van de professional. Daarnaast hangt het uiteraard ook af van de bereidheid van de cliënt om open te zijn over zijn situatie.

Beschikbare communicatiemogelijkheden bepalen tot op zekere hoogte hoe goed professionals in staat zijn om frequent en flexibel contact te onderhouden met cliënten. Wanneer bijvoorbeeld alleen face-to-faceafspraken op kantoor tot het repertoire van de professionals behoort, hebben ze veel minder mogelijkheden dan wanneer ook bellen, beeldbellen, appen of andere vormen van online contact mogelijk zijn. Sinds de coronaperiode is online en telefonisch contact gebruikelijker geworden. De afgeschermdе telefoonnummers van UWV werpen hierbij echter een hindernis op, want veel cliënten nemen niet op als ze anoniem worden gebeld (2d). Inmiddels is UWV na een geslaagde proef bezig om alleen bellen met herkenbare telefoonnummers mogelijk te maken. Verder zijn voor veel cliënten tekstberichten zoals WhatsApp de fijnste manier om laagdrempelig in contact te blijven, maar dat is vanwege de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) niet toegestaan (2c). Overigens is het niet zo dat door online en telefonisch contact fysieke afspraken helemaal niet meer nodig zouden zijn en voor sommige zaken blijft het wenselijk om de cliënt fysiek te spreken.

Vanuit het oogpunt van 'de juiste dienstverlening op het juiste moment' heeft af en toe kort informeel contact de voorkeur boven formele afspraken op kantoor. Ook wanneer de inschatting is dat een cliënt nog niet voldoende hersteld is om weer te gaan werken, is het niet handig om die cliënt pas na een paar maanden weer te spreken. Want als iemand sneller dan verwacht herstelt, gaat er waardevolle tijd verloren. Rust roest immers: hoe langer iemand uit het arbeidsproces is, hoe lastiger het is om terug te keren. Een ander voorbeeld heeft betrekking op de situatie waarin een werknemer met een Wajong-uitkering zijn baan verliest (2d). Als UWV op de hoogte blijft van het wel en wee van de cliënt terwijl die werkt, dan kan de UWV-professional anticiperen op een eventueel baanverlies. Als dat niet gebeurt, is het de vraag of het op tijd – en niet pas bij of zelfs na het baanverlies – duidelijk is dat er iets moet gebeuren.

Weten wat een cliënt op een bepaald moment nodig heeft

Hoe snel UWV-professionals weten wat een cliënt op een specifiek moment nodig heeft, hangt mede af van organisatorische keuzes in het wel/niet werken met een zogenaamde vaste caseload en het vakmanschap van professionals. Sommige UWV-kantoren werken met een vaste caseload, waarbij iedere cliënt de hele periode van

de dienstverlening door dezelfde UWV-professional wordt begeleid (2c en 2d). Het voordeel van deze werkwijze is dat de betreffende UWV-professional de cliënt goed kent en dus snel kan inschatten wat iemand nodig heeft op het moment dat zich een verandering in diens leven voordoet. Als er niet gewerkt wordt met een vaste caseload zijn professionals afhankelijk van de registratie van de andere professionals. De voordelen van een vaste caseload worden gedeeltelijk tenietgedaan wanneer die caseload erg groot is, omdat het dan voor professionals niet mogelijk is om al hun cliënten goed te kennen. Uit onderzoek binnen ons kennisprogramma blijkt dat cliënten veel waarde hechten aan het hebben van een vast contactpersoon (2c) en dat zij daar niet in alle gevallen over kunnen beschikken. In 2022 is UWV in het kader van intensivering dienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking gestart met het bieden van een vast contactpersoon daar waar dat relevant is. Daarnaast gaat er soms (te veel) tijd verloren aan overdrachten tussen professionals. Cliënten geven aan dat ze het wachten en de onzekerheid die ze in deze wachttijd ervaren vervelend vinden. Zelfs als cliënten het op dat moment niet erg vinden om even niets te doen, vinden ze achteraf vaak alsnog dat het beter voor hen was geweest als er eerder actie was ondernomen (2d).

Zoals hierboven al aan de orde kwam, is het vaststellen van wat een cliënt nodig heeft een essentieel onderdeel van het vakmanschap van UWV-professionals. Alle UWV-re-integratieprofessionals worden (mede naar aanleiding van de inzichten uit ons kennisprogramma) getraind om te werken volgens het eerdergenoemde kader methodische aanpak re-integratie.

Datgene wat er moet gebeuren snel regelen

Hoe snel een UWV-professional de dienstverlening die de cliënt op een bepaald moment nodig heeft kan inzetten, hangt af van organisatorische keuzes, van beleidsmatige keuzes en van het vakmanschap van professionals.

Bij scholing is goed zichtbaar hoe organisatorische keuzes van invloed kunnen zijn op de snelheid van handelen. Hierbij kijken veel functionarissen uit verschillende functiegroepen naar een aanvraag voordat die wordt toegekend. Andere organisatorische vertragingen komen voort uit interne processen, zoals bij de inzet van scholing. Er treedt bijvoorbeeld vertraging op in de communicatie tussen de professionals die de scholing voor een cliënt willen inzetten en het bestelkantoor dat de inkoop moet regelen.⁸

Ook beleid, in de vorm van wet- en regelgeving, UWV-beleidsregels, protocollen en inkoopkaders, kan invloed hebben op de inzet van dienstverlening en daarmee ook op de snelheid waarmee dienstverlening ingezet kan worden. Een voorbeeld hiervan is jobcoaching. De wettelijke regels omtrent jobcoaching schrijven voor dat jobcoaches de cliënt niet mogen helpen zoeken naar (ander) werk. Het zoeken naar (ander) werk is onderdeel van de re-integratiedienstverlening en dus een ander dienstverleningsproduct. Deze beleidsmatige knip tussen re-integratiedienstverlening en jobcoaching heeft nadelige gevolgen voor cliënten die na baanverlies lang moeten wachten voordat ze hulp krijgen bij het vinden van een nieuwe baan (2d). Er zijn dan ook voorbeelden van professionals die rondom het baanverlies van een cliënt afspraken maken met de jobcoach om – in het belang van de cliënt – de resterende jobcoachen te besteden aan het zoeken naar een nieuwe baan, ondanks dat het jobcoachprotocol ondersteuning bij het vinden van werk niet toestaat.

Ervaring van de professionals helpt bij het snel kunnen inzetten van dienstverlening. Zo hebben we in onze onderzoeken voorbeelden gezien van professionals die bij de inzet van scholing of re-integratietrajecten (2c) zelden tot nooit problemen ondervinden, omdat ze uit ervaring weten hoe ze hun argumentatie op moeten bouwen.⁹

⁸ Tijms, M. *Rapport analyse inkoop scholing*. Intern UWV-rapport (niet gepubliceerd).

⁹ Lammers, M. & Graaf-Zijl, M. de (2022). *Arbeidsmarktgericht scholen: Evaluatie van het scholingsbudget WW 2018-2021*. Amsterdam: UWV.

Dienstverlening op een manier die de cliënt als prettig ervaart

Een derde bevinding die het kennisprogramma heeft opgeleverd, is dat voor het bieden van dienstverlening op maat - naast het voorzien in de juiste ondersteuning op het juiste moment - ook de manier waarop deze dienstverlening geboden wordt van belang is. Het succes van de geboden dienstverlening hangt voor een groot deel af van de interactie tussen de cliënt en zijn of haar professional. Hierin speelt de houding van de professional een belangrijke rol (3c). Een prettige bejegening geeft de cliënt vertrouwen in zijn of haar professional (2c). En alleen als een cliënt vertrouwen heeft in zijn professional, zal hij of zij informatie delen en openstaan voor adviezen, waardoor er een goede samenwerkingsrelatie kan ontstaan.

Op basis van de bevindingen van het kennisprogramma onderscheiden we drie factoren die van belang zijn voor een prettige bejegening en transparante dienstverlening:

- Een vaste contactpersoon en/of vaste ingang
- Persoonlijk en begrijpelijk communiceren
- Inzicht in de afwegingen van de professional

Een contactpersoon en/of vaste ingang

Uit de onderzoeken blijkt dat cliënten van UWV behoefte hebben aan een vaste en goed bereikbare contactpersoon. Voor mensen die een uitkering ontvangen bij UWV is dit een persoon die contact met hen houdt en bij wie ze terecht kunnen met vragen en problemen. Deze wens komt voort uit een behoefte aan duidelijkheid waar en bij wie je terecht kan. Voor de doelgroep werkgevers kan dit bijvoorbeeld ook een vast aanspreekpunt zijn zoals een vast telefoonnummer waar zij terecht kunnen met vragen. Een contactpersoon of vast aanspreekpunt geeft daarnaast het gevoel dat je snel en gemakkelijk gezien en gehoord wordt. Ten slotte bevordert het ook het gevoel bij de cliënten en werkgever dat zij te maken hebben met geïntegreerde dienstverlening van één UWV, wat doorgaans ook wordt gewaardeerd (2d).

Op dit moment zien we dat er op het gebied van geïntegreerde dienstverlening nog een verbeterslag te maken valt. Zo kan een cliënt met verschillende professionals te maken hebben, die op verschillende momenten met verschillende instrumenten dienstverlening bieden. Hierdoor kan de cliënt het overzicht verliezen en is het voor hem of haar niet meer duidelijk naar wie hij of zij toe moet met welke vraag. Cliënten die geen vast contactpersoon hebben, geven dan ook aan een dergelijk persoon te missen (2d). Ook kan de cliënt het gevoel hebben dubbel werk te moeten verrichten. Sommige cliënten geven terug dat zij meermaals formulieren moeten invullen die erg op elkaar lijken en zij vragen zich af of dat niet gemakkelijker en sneller kan.

Persoonlijk en begrijpelijk communiceren

Naast een contactpersoon of vast aanspreekpunt is prettige en heldere communicatie belangrijk voor mensen die dienstverlening krijgen van UWV. Zij ervaren de communicatie als prettig wanneer het contact persoonlijk is en de inhoud van het contact begrijpelijk. Dan voelen ze zich gezien en gehoord. Verder is het van belang dat er met regelmaat direct contact is tussen de cliënt en de professional en dat de cliënt kan kiezen uit verschillende vormen van contact.¹⁰ Met begrijpelijke inhoud bedoelen we dat er wordt gecommuniceerd op een wijze die aansluit bij de cliënt. Dit gaat verder dan het enkel communiceren in begrijpelijke taal en gaat ook over het *controleren* of de cliënt daadwerkelijk begrijpt wat er tegen hem of haar verteld is. Omdat niet iedereen even taalvaardig is, kan bij het overbrengen van een boodschap ook gedacht worden aan het visualiseren van informatie. Hierbij komt het vakmanschap van de professional tot uiting. De professional dient een proactieve houding aan te nemen en een mensgerichte focus te hebben waarin de *bedoeling* van de dienstverlening en de menselijke maat centraal staan (2d).¹¹

¹⁰ Visser, de S., Ommeren, M. van, Kistemaker, S., Salomé, L., Doelen, P. & Kuiper, F. (2021). *Als verrekenen een beperking is. Eindrapport UWV-subsidie*.
¹¹ Ibid.

We zien steeds meer goede voorbeelden die laten zien dat dit mogelijk is. Zo is Klantencontact van UWV gestart met zogenaamde servicecalls. Daarbij worden cliënten die op iets wachten (zoals op een WIA-beoordeling) gebeld om uit te leggen wat er met hun aanvraag gebeurt, hoelang het gaat duren en wat ze verder kunnen verwachten. Ook krijgen ze de gelegenheid om vragen te stellen. Het nut van deze vorm van dienstverlening is aangetoond in onderzoek 2d.

Het belang van begrijpelijk communiceren beperkt zich niet tot de communicatie tussen professional en cliënt. Vooral mensen met een Wajong-uitkering geven vaak aan de inhoud van brieven erg ingewikkeld te vinden en hebben hulp nodig bij het invullen van formulieren. UWV heeft veel aandacht voor dit probleem en er worden heel veel brieven onder de loep genomen en aangepast. Maar ook goede communicatie kan slechts deels het probleem dat complexe wet- en regelgeving met zich meebrengt oplossen. Onderzoek laat zien dat het voor veel mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering onduidelijk is welke gevolgen het hebben van werk heeft voor hun uitkering. Het gaat daarbij niet alleen om de financiële gevolgen maar ook om de onzekerheid van toekomstige uitkeringsrechten. Deze onzekerheid kan zelfs reden zijn dat mensen niet aan het werk gaan.¹²

Inzicht in de afwegingen van de professional

Het meenemen van mensen in de afwegingen die de professional maakt op keuzemomenten is een belangrijk aspect in de bejegening. Een professional kan voor een cliënt bijvoorbeeld beslissen dat scholing, jobcoaching of wellicht het inlassen van een pauze de beste interventie is op dat moment. Cliënten willen meegenomen worden in het hoe, wat en waarom van deze beslissing. Als dat gebeurt, begrijpt hij of zij doorgaans ook beter waarom een keuze is gemaakt. Dit is niet alleen een prettige ervaring voor de persoon zelf, maar heeft ook positieve invloed op het accepteren van de beslissing (3a). Een win-winsituatie dus.

In de praktijk zien we dat professionals de cliënt centraal stellen op het moment dat zij een keuze maken. Ze houden bijvoorbeeld rekening met de belastbaarheid van de cliënt en het vertrouwen van de cliënt in het eigen kunnen. Dat is een mooie bevinding. Tegelijkertijd zien we ook dat cliënten zelf aangeven dat zij het gevoel hebben dat hun wensen, behoeften en belangen onvoldoende worden meegenomen door de professional. Dit geldt met name voor beslissingen die veel impact hebben, zoals wanneer de professional besluit dat iemand geen gebruik kan maken van een bepaalde vorm van dienstverlening. Dit geeft een ambivalent beeld: terwijl professionals het idee hebben dat ze de persoon centraal stellen, hebben cliënten zelf vaak het idee dat er voor hen besloten wordt. Dit kan tot gevolg hebben dat cliënten het lastig vinden om te begrijpen waarom de professional een bepaalde keuze heeft gemaakt (3a).

Sinds de invoering van het hiervoor al genoemde kader methodisch re-integreren en het nieuwe werkplan in 2021 worden professionals gestimuleerd om de motivatie voor keuzes over de inzet van dienstverlening veel duidelijker en uitgebreider te registeren (1b). Dit kan ook helpen om deze keuzes uit te leggen aan de cliënt.

¹² Ibid.

Box 2 Onderzoeken en rapporten uit het kennisprogramma op thema

1. WGA-dienstverlening:

- a) Effectevaluatie dienstverlening WGA – eerste voortgangsrapportage (2021)
- b) Midterm review WGA-dienstverlening (2022)

2. Wajong-dienstverlening:

- a) Arbeidsmarkt- en re-integratiepatronen van Wajongers met arbeidsvermogen (2020)
- b) Haalbaarheidsanalyse effectmeting Wajong-dienstverlening UWV (2021)
- c) Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong (2022)
- d) Onbeperkt aan het werk in de Wajong: Hoe UWV en jobcoaches mensen bij baaneinde beter kunnen begeleiden van werk naar werk (2022)

3. Afwegingen van professionals en gedrag van cliënten:

- a) Afwegingen bij re-integratie en jobcoaching (2021)
- b) Meer tijd nemen voor bewustere afwegingen bij re-integratie en jobcoaching (2021)
- c) Een wankel evenwicht, gedrag van personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering. (Publicatie volgt medio 2023.)

4. Scholing:

- a) Succesfactoren voor post-initiële arbeidsmarktgerichte scholing: Onderzoek en advies naar een succesvolle implementatie van post-initiële arbeidsmarktgerichte scholing vanuit UWV (2020)
- b) Scholing van UWV-klienten met een arbeidsbeperking: Welke scholing krijgen klienten en hoe doen ze het daarna op de arbeidsmarkt? (2020)
- c) Extra scholingsmogelijkheden voor WGA'ers: Verslag van een verkennend vooronderzoek (2020)

5. Jobcoaching:

- a) Arbeidsmarktpatronen van mensen die werk(t)en met een jobcoach (2019)

6. Re-integratiedienstverlening:

- a) Wat kopen we in voor wie? (2020)

In dit verslag verwijzen we waar relevant naar bovenstaande publicaties.

De toekomst van het kennisprogramma

Het kennisprogramma Onbeperkt aan het werk loopt nu vijf jaar en heeft inzichten opgeleverd die hebben bijgedragen aan verbeteringen in de re-integratiedienstverlening van UWV. De komende jaren zullen we lopende onderzoeken afronden en nieuwe kennisvragen oppakken. Nog lopende onderzoeken betreffen onder meer de effectevaluaties van re-integratiedienstverlening voor mensen met een WGA- of een Wajong-uitkering en een onderzoek naar de externe jobcoach. Recenter is een onderzoek gestart naar re-integratiedienstverlening voor mensen die minder dan 35% arbeidsongeschikt zijn beoordeeld en daardoor niet in aanmerking komen voor een WIA-uitkering.

Binnenkort starten we drietal nieuwe onderzoeken. Het eerste onderzoek richt zich op de verwijsfunctie die UWV heeft voor mensen die problemen hebben met bijvoorbeeld schulden, huisvesting en verslaving. Het tweede onderzoekt de effecten van de wetwijziging met ingang van april 2023, waarbij mensen die duurzaam arbeidsongeschikt zijn op eigen verzoek in aanmerking kunnen komen voor ondersteuning bij het zoeken en behouden van werk. En als derde zal worden gestart met een onderzoek naar de dienstverlening voor mensen die willen starten als zzp'er.

Colofon

Uitgave

UWV Kenniscentrum

Postadres

Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

Inlichtingen

kennis@uwv.nl

Auteurs



Marloes
de Graaf-Zijl
(Kenniscentrum,
UWV)



Emma
Hofstra
(ministerie van
SZW)



Emma
Klaasse
(Kenniscentrum,
UWV)



Marcel
Spijkerman
(Kenniscentrum,
UWV)

Volg ons



Op de hoogte blijven als er een nieuw UWV Kennisverslag verschijnt?

Dat kan. [Abonneer je op de UWV Kennisverslag e-mailalert.](#)

Disclaimer

Bronvermelding is verplicht. De informatie in het UWV Kennisverslag (UKV) is aangedragen vanuit de kennisoptiek en betreft dus niet een verantwoording of een weergave van ingenomen beleidsstandpunten van UWV.

© UWV 2023

