



### Vergadering Raad van Bestuur

Datum	19 maart 2024		
Agendapunt	Agendapunt 7	Nummer	24 – 092
Onderwerp	Eindrapportage onderzoek cliëntenperspectief: 'Een wankel evenwicht, gedrag van personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering'		
Directeur	SBK		
Opsteller			
Portefeuillehouder RvB	Nathalie van Berkel		

### Onderwerp heeft instemming van

<b>Directeur</b>	<b>Toelichting</b>
Naam van het organisatieonderdeel	DT Werkbedrijf en DT SMZ
Advies Portfoliobureau	
Reactie indienende directeur op advies PB	

### Door Raad van bestuur te nemen besluiten

Instemmen met het benuttingsadvies en toestemming om het onderzoeksrapport openbaar te maken.

### Samenvatting onderwerp en reden bespreking

Doel van de bespreking:

- Informeren van de RvB over het onderzoek
- Instemming met het benuttingsadvies
- Toestemming om het onderzoeksrapport openbaar te maken

UWV heeft tot taak om mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering te ondersteunen bij het vinden en behouden van werk en biedt deze mensen re-integratiedienstverlening om dit te bereiken. Het kennisprogramma 'onbepert aan het werk' omvat een breed scala aan onderzoeken over re-integratiedienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking. Daarbij wordt vanuit verschillende perspectieven naar de re-integratiedienstverlening gekeken. Het onderzoek 'Een wankel evenwicht, gedrag van personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering' gaat over het perspectief van mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering (WIA/WAJONG en ZW) en is uitgevoerd door Regioplan, Centerdata en de TU-Delft.

Gedrag van mensen is complex, vaak onoverzichtelijk en veranderlijk en dit geldt ook voor het gedrag van cliënten van UWV ten aanzien van re-integratie en werk. Daarnaast is de situatie waarin zij zich bevinden dynamisch en zij passen zich in een continue adaptieve cyclus aan. Het onderzoek laat zien dat deze adaptieve cyclus bestaat uit vier stadia: een situatie van evenwicht kan gevolgd worden door een verstoring waarna een heroriëntatie moet plaatsvinden die leidt tot groei (naar een nieuw evenwicht). Zonder oog voor deze cyclus met vier stadia kan een re-integratieaanpak te weinig aandacht hebben voor de dynamiek waar mensen zich in bevinden, een dynamiek die re-integratie zowel kan belemmeren als kan versnellen.

Het onderzoek laat zien dat mensen op vijf manieren kunnen vastzitten op een punt in deze adaptieve cyclus. Deze manieren noemen we vastzittend in evenwicht, vechtend in ontregeling, verdwaald in heroriëntatie, geremd in groei en rennend door het proces. Bij elk van deze vijf stagnaties is een mechanisme te ontwaren waarmee mensen naar een volgende fase geholpen kunnen worden. Deze mechanismen variëren van helpen om tijdens de fase van ontregeling meer veiligheid en zekerheid te ervaren tot het bieden van bronnen om een steunsysteem te bouwen. Professionals kunnen bijdragen aan de transitie van de ene naar de andere fase.

Stagnatie	Handelingsmechanisme
Vastzittend in evenwicht: mensen zitten vast in een onwenselijk evenwicht waarbij persoonlijke en omgevingsfactoren niet motiveren om iets aan de situatie te veranderen omdat dit ontregeling met zich meebrengt	Mensen helpen om veilig te ontregelen en zo vanuit het evenwicht tot groei te komen.

Vechtend in ontregeling: mensen – vaak met een onduidelijk ziektebeeld - voelen zich niet gehoord en dit leidt tot weerstand	Mensen ruimte geven om beperkingen te accepteren om zo tot groei en een nieuw evenwicht te komen.
Verdwaald in heroriëntatie: mensen zijn op zoek naar nieuwe structuren gegeven hun arbeidsbeperking, maar raken verdwaald omdat helder zicht op mogelijkheden ontbreekt	Variëteit creëren om mensen perspectief te bieden om zo tot groei en een nieuw evenwicht te komen.
Geremd in groei: mensen in groei hebben inzicht in hun mogelijkheden en zijn klaar om nieuwe vermogens te ontwikkelen, maar worden hierin geremd als ze zelf niet de stap durven zetten	Mensen bronnen bieden om een steunsysteem te bouwen om groei en een nieuw evenwicht wel te kunnen realiseren.
Rennend door proces: mensen die wel grote stappen zetten, maar zichzelf daarbij voorbijlopen. Ze geven zichzelf niet de tijd om voldoende buffers op te bouwen om (nieuwe) tegenslag te kunnen weerstaan	Mensen begeleiding bieden om zelfkennis te vergroten en zo heroriëntatie en groei aan te kunnen gaan.

Om aan de cliënten van UWV adequate re-integratiedienstverlening te kunnen bieden, is het belangrijk dat de re-integratieprofessionals van UWV zich er bewust van zijn dat het gedrag van hun cliënten en de dynamische situatie waarin zij zich bevinden grote invloed kunnen hebben op de begeleiding naar werk. Idealiter komen professional en client in het gesprek samen tot een beslissing over stappen in de re-integratie. Om het samen beslissen te laten slagen, is het noodzakelijk dat cliënten de mogelijkheid krijgen en in staat zijn om hun verhaal te doen. In dit onderzoek komt naar voren dat dat niet altijd vanzelfsprekend is. Soms ervaart de client dermate veel stress dat het hem of haar niet lukt om op de eigen situatie te reflecteren. Andere keren is de professional geneigd om te snel (vermeende) oplossingen aan te dragen zonder goed naar het verhaal te luisteren.

Voor een deel van de cliënten is iets nodig om samen beslissen te stimuleren. Tijdens dit onderzoek is na een analyse van bestaande interventies een nieuwe interventie ontwikkeld die tot doel heeft om de client te helpen om voorbereid, met (meer) zelfinzicht en met een helder idee van het mogelijke vervolg naar het gesprek te laten komen. Deze interventie omvat een kaartenset die professionals voorafgaand aan het gesprek naar de client kunnen sturen.

Deze kaartenset is op kleine schaal in de praktijk beproefd en daaruit bleek dat de interventie kan bijdragen aan een beter gesprek tussen professional en client. De kans dat knelpunten (eerder) op tafel komen is groter.

## Benuttingsadvies

### 1. Inzichten uit het onderzoek laten landen in opleiding en training van re-integratieprofessionals

Het onderzoek laat zien dat mensen niet per se passen bij een statisch gedragstype maar dat zij zich bewegen tussen verschillende evenwichten. Het onderzoek onderscheidt 5 stagnaties en identificeert voor elk van deze stagnaties een handelingsmechanisme. Voor re-integratieprofessionals zal het dynamische karakter van het re-integratieproces herkenbaar zijn maar het is goed om deze inzichten extra onder de aandacht te brengen in opleiding en training. Hierover zal afgestemd worden met de Academies van SMZ en WB.

### 2. Nader onderzoek houding en gedrag van de re-integratieprofessional

Het onderzoek levert inzichten op over het gedrag van cliënten van UWV bij re-integratie en werk. De rol daarbij van de re-integratieprofessional is in dit onderzoek onderbelicht. Dat laat onverlet dat zijn houding en gedrag bepalend kunnen zijn voor de effectiviteit van de re-integratieondersteuning. Dit onderzoek nodigt dan ook uit om het willen, kunnen en doen van de re-integratieprofessional nader te onderzoeken. Geadviseerd wordt om van de rol van de re-integratieprofessional een apart thema te maken in het Kennisprogramma Onbeperkt aan het werk. Om de kennisbehoefte scherp in beeld te krijgen zullen vertegenwoordigers van diverse stakeholders worden geconsulteerd: Werkbedrijf, SMZ, beroepsverenigingen en cliëntenraad.

### 3. De doorontwikkeling interventie (de kaartenset)

Uit een kleinschalige beproeving van de kaartenset in de praktijk blijkt dat deze interventie kan bijdragen aan een beter gesprek. Het intervineert in de relatie tussen cliënt en professional. Het vooraf verkrijgen van inzicht in zijn belemmeringen helpt de client om meer eigenaarschap te tonen en het helpt tegelijkertijd de professional om niet te snel met oplossingen te komen en gericht het gesprek te voeren. Momenteel wordt samen met onderzoekers van de TU-Delft gewerkt aan een onderzoeksvoorstel waarin de kaartenset wordt doorontwikkeld voor de groep mensen die al lange tijd vast zitten in hun re-integratieproces. De doorontwikkelde kaartenset beoogt een aanvulling zijn in het instrumentarium om mensen te ondersteunen bij het hervatten van werk. Voor het onderzoek zal een begeleidingscommissie worden samengesteld waarin verschillende stakeholders zijn vertegenwoordigd: Werkbedrijf, SMZ, SZW, beroepsverenigingen en cliëntenraad.

## **Gevolgen voor mensen**

Door het perspectief van cliënten beter in het re-integratieproces te verankeren, bijvoorbeeld met behulp van de ontwikkelde kaartenset, kan de dienstverlening met name aan mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering worden verbeterd. De professional krijgt een beter beeld van het gedrag en de situatie van de cliënt, en de cliënt voelt zich beter gehoord.

## **Kansen en risico's voor (de opdracht van) UWV**

Kansen: het verkrijgen van een beter beeld van het willen, kunnen en doen van de cliënt en het beter gehoord voelen door de cliënt doordat hij meer aandacht krijgt van UWV, kan zijn motivatie vergroten en de kans op werkherleving doen toenemen.

Risico's: het beter in beeld brengen van de cliënt aan de hand van de onderzoeksresultaten vereist investering in kennis en vaardigheden van de professional en een actieve/coöperatieve opstelling van de cliënt. Risico is, dat dit in sommige situaties niet werkt.

Het rapport constateert dat benutting van onderzoek binnen UWV niet gemakkelijk is. Deze constatering is juist maar benutting van onderzoek krijgt steeds meer aandacht en wordt steeds meer verankerd in de onderzoeken van UWV.

## **Strategische aspecten van het besluit**

Geen

## **Bedrijfsvoering (personeel/financieel)**

N.v.t.

## **Duurzaamheid**

N.v.t.

## **Vervolgtraject besluitvorming**

### **Communicatie**

Na vaststelling in de Raad van Bestuur wordt het rapport openbaar gemaakt en actief gedeeld binnen en buiten de organisatie. Ook zullen de resultaten van het onderzoek worden beschreven in een UWV Kennisverslag.

### **Openbaarheid**

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden (onderbouw ook de keuze voor opties 2, 3 en 4):

- Ja, in hun geheel
- Deels, markeer in de documenten wat niet openbaar gemaakt kan worden
- Nee, de bijbehorende bijlage(n) niet
- Nee, helemaal niet

### **Metadata**

Omschrijving: Eindrapportage onderzoek cliëntenperspectief: 'Een wankel evenwicht, gedrag van personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering'

Trefwoord(en): Onderzoeksrapport, cliëntenperspectief, benuttingsadvies