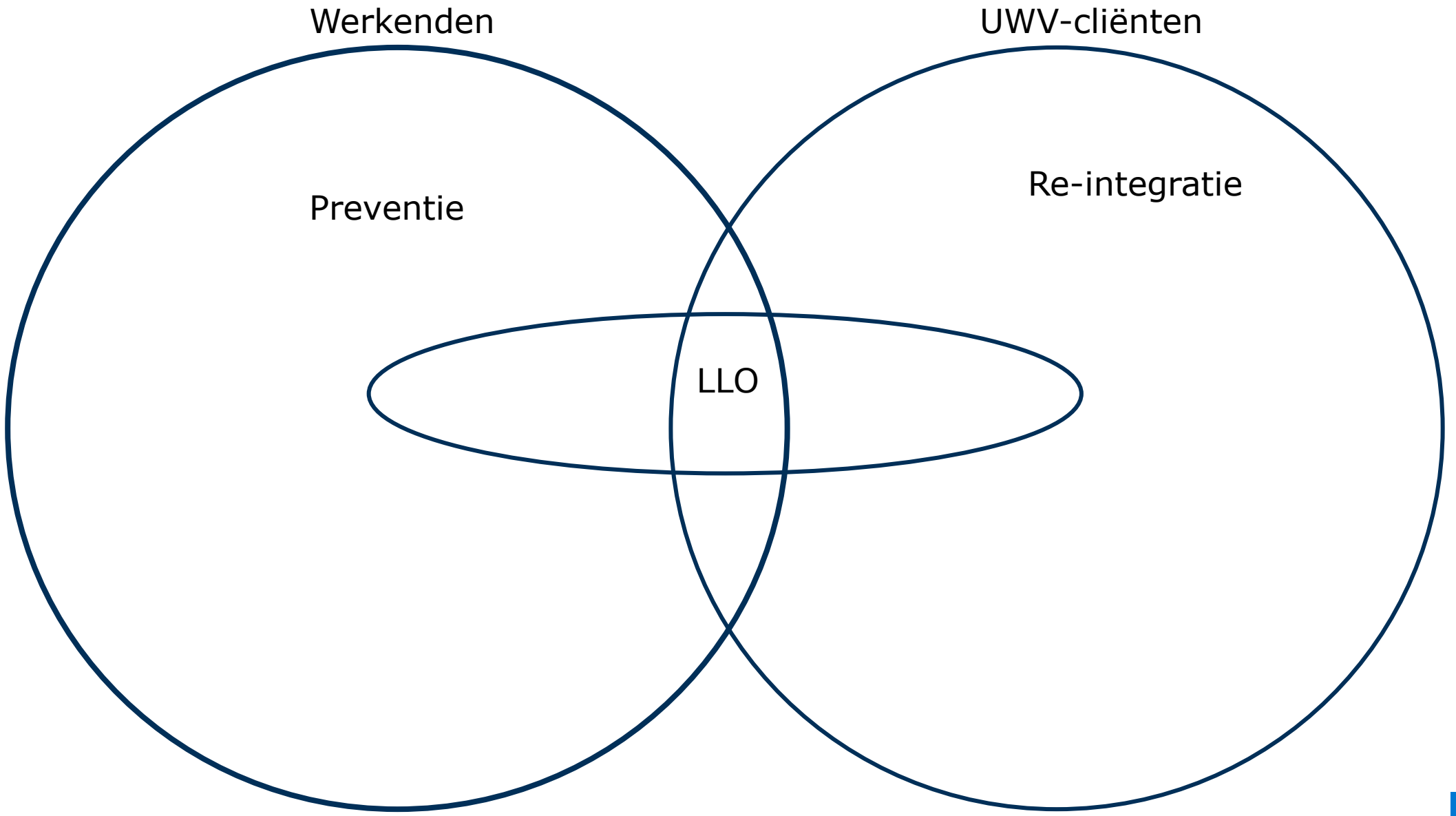


Deelstrategie re-integratie

maart 2024 SBK

Afbakening en overlap deelstrategieën



Doel deelstrategie re-integratie

Richting geven
Vertaling van UWV strategie 2021-2025 voor het onderdeel re-integratie, om richting te geven aan de te maken keuzes in de (re-integratie)dienstverlening.

Relevante elementen uit de UWV-strategie 2021-2025:

***Primaire rol* van UWV**
- Dienstverlener - Menselijke maat in kwalitatief hoogwaardige dienstverlening:
  - We richten ons op de individuele mens en diens situatie (kenmerken en omstandigheden)
  - De mens staat centraal en niet de interne organisatiestructuur.
  - Wij zetten ons ervoor in dat mensen die gebruikmaken van onze dienstverlening beslissingen begrijpen en dat onze eigen processen voor zowel cliënten als onze medewerkers uitvoerbaar en uitlegbaar zijn.
  - Onze dienstverlening op het terrein van werk en inkomen is van hoge kwaliteit en we zijn een lerende organisatie die zich continu doorontwikkelt om de kwaliteit verder te verbeteren.

***Overige rollen* van UWV**:
- samenwerkingspartner
- kennisinstituut
- gesprekspartner van de Rijksoverheid en het Parlement.



Strategische doelstelling re-integratie

UWV wil **mensen** zo vroeg mogelijk de **dienstverlening** bieden die hen helpt bij het zetten van stappen richting **duurzaam** betaald werk, onafhankelijk van de wet waar ze op dat moment onder vallen, het UWV-organisatieonderdeel waar ze onder vallen en de medewerker die hen begeleidt.

Mensen
Mensen voor wie UWV re-integratieverantwoordelijk* is en die het op eigen kracht niet redden om een duurzame positie op de arbeidsmarkt te verkrijgen.

Dienstverlening
Re-integratiedienstverlening** + het stimuleren van arbeidsparticipatie via onze andere dienstverlening (zoals uitkeringsverstrekking, klachtenafhandeling).

Duurzaam
Onder duurzaam verstaan we doorlopend beschikken over de mogelijkheden, kennis en vaardigheden om met behoud van gezondheid en welzijn te werken, nu en in de toekomst.

Rollen van UWV omtrent re-integratie

Dienstverlenende rol



- UWV-cliënten ervaren de re-integratiedienstverlening als drempelloos en ervaren UWV als één geheel. De ondersteuning die zij krijgen bij hun re-integratie is een doorlopend proces en start zo vroeg mogelijk.
- Cliënten ontvangen te allen tijde díe dienstverlening die hen het beste helpt om stappen te zetten die er uiteindelijk toe leiden dat ze duurzaam in hun eigen inkomen kunnen voorzien. De ondersteuning die ze krijgen is niet afhankelijk van de wet waar ze op specifieke momenten onder vallen en de divisie die verantwoordelijk is voor de re-integratiedienstverlening op die momenten. UWV-medewerkers worden bij het inzetten van re-integratiedienstverlening voor cliënten zo weinig mogelijk gehinderd door aparte voorwaarden, regels, processen en protocollen per 'product'.
- Via onze uitkeringsverstrekking zorgen we voor inkomensduidelijkheid op een manier die re-integratie stimuleert. We bieden vanuit onze re-integratiedienstverlening cliënten zo vroeg mogelijk inzicht over hoe hun inkomenssituatie zich kan ontwikkelen.

Kennis- en informatie rol



- UWV is een lerende organisatie en werkt zo veel mogelijk samen met SZW en andere externe partners ten behoeve van kennisontwikkeling en toepassing daarvan om de kwaliteit en effectiviteit van de re-integratiedienstverlening steeds verder te verbeteren.
- Er komt op die manier steeds meer kennis over de effectiviteit van re-integratiedienstverlening aan mensen en de inzichten daaruit worden benut om de dienstverlening te verbeteren.
- Binnen de organisatie delen we kennis met elkaar, leren we van elkaar en benutten we de kennis die we opdoen uit onderzoek.

Samenwerking(spartner)



- Voor de dienstverlening die UWV niet zelf kan bieden, kan zij de problematiek signaleren en warm overdragen of doorverwijzen naar de instantie die deze dienstverlening wel kan bieden (denk aan schuldhulpverlening, GGZ-dienstverlening).
- UWV biedt de re-integratiedienstverlening die ze zelf kan bieden aan en kan aanvullend re-integratiedienstverlening inkopen bij externe partijen.
- Optimaliseren samenwerking tussen werkzoekenden- en werkgeversdienstverlening en met andere publieke en private dienstverlener is essentieel om de match tussen vraag en aanbod te verbeteren, ook voor werkzoekenden met een arbeidsbeperking.

Vakmanschap



- UWV-medewerkers kennen hun cliënten en kennen de behoeften van de werkgevers.
- UWV-medewerkers zetten hun tijd en vakmanschap in om cliënten goed te leren kennen, en hen via een coachende werkwijze te helpen om een pad uit te stippelen richting een toekomst waarin ze duurzaam en zo zelfstandig mogelijk in hun inkomen kunnen voorzien.
- UWV-medewerkers beschikken over het vakmanschap om per cliënt te bepalen hoe ze de cliënt het beste kunnen helpen om stappen te zetten richting duurzame arbeidsparticipatie en kunnen daarbij een instrumentarium inzetten dat onafhankelijk is van de wet waar iemand valt en waarbij de voorwaarden, regels, processen en protocollen zo min mogelijk verschillen per 'product'.
- UWV-medewerkers in de re-integratiedienstverlening kunnen cliënten tijdig informeren over de financiële consequenties van het aanvaarden van (vrijwilligers)werk.
- UWV-medewerkers worden continu gestimuleerd om dit vakmanschap te blijven doorontwikkelen.

Uitdagingen

1. Strategisch doel conflicteert met huidige focus, met name bij de Ziektewet. Bij daadwerkelijke implementatie is impact op uitvoering groot.
2. Om het strategisch doel te bereiken is het nodig dat:
   - alle UWV-medewerkers denken en werken vanuit de visie dat duurzaam betaald werk het doel is.
   - we dienstverlening kunnen aanbieden ongeacht de uitkeringssituatie. Daarvoor dienen wettelijke en UWV-beleidskaders verruimd te worden. Bijvoorbeeld mogelijk maken om re-integratiedienstverlening voor WW-cliënten in te kopen.
   - we weten welke re-integratiedienstverlening effectief is voor welke cliënten en die informatie gebruiken bij de keuze van de dienstverlening voor een cliënt.
   - we ten behoeve van de re-integratie van cliënten meer gegevens kunnen delen met bijvoorbeeld gemeenten om samen te kunnen werken. Ook intern is het nodig dat we meer gegevens met elkaar kunnen delen. Hiervoor is mogelijk een uitbreiding van de wettelijke grondslag nodig.
   - we verdere samenhang creëren, over de organisatieonderdelen heen, in zowel de re-integratiedienstverlening als in de andere vormen dienstverlening (uitkeren en beoordelen) die de re-integratie zouden moeten bevorderen.
   - UWV het re-integratieinstrumentarium integreert (en completeert) tot één geheel waarbij de aparte voorwaarden, regels, processen en protocollen per ‘product’ nog verder worden terugbracht.
   - werkzoekenden- en werkgeversdienstverlening op eenduidiger manier gestuurd wordt, zodat ze dezelfde doelen hebben.
   - er een uniform klant-in-beeld instrument (motivatie, competenties, mogelijkheden etc.) komt, waartoe alle professionals met klantcontact van UWV organisatieonderdelen (indien nodig) toegang hebben, dat aansluit op het KMR.
   - we informatievoorziening, uitkeringsverstrekking, klachten- en bezwaarafhandeling zo inrichten dat cliënten kunnen focussen op hun re-integratie.
   - we gaan sturen op en verantwoorden over het realiseren van publieke waarden, die zijn afgestemd op de strategische doelen m.b.t. re-integratie.

UWV als hoogwaardige dienstverlener

VAN	NAAR
➢ UWV-cliënten ervaren de re-integratiedienstverlening **niet als drempelloos** en ervaren UWV **niet als één geheel**. Ze ervaren dat zij niet altijd de ondersteuning (kunnen) krijgen die zij nodig hebben om stappen te zetten in hun re-integratie. Dit blijkt uit meerdere onderzoeken en klantreizen. Oorzaken: • Per wet is vastgelegd welke re-integratiedienstverlening UWV wel of niet mag aanbieden aan cliënten. • UWV heeft zelf de re-integratiedienstverlening opgeknipt in losse producten met hun eigen beleidsregels/protocollen, (inkoop)kaders en processen. Uit meerdere onderzoeken blijkt dat de beleidsregels/protocollen, strikt vastgelegde kaders en processen medewerkers op dit moment soms afschrikken om bepaalde producten in te zetten en/of de cliënt datgene te bieden waar hij/zij het meest bij is gebaat. Denk bijvoorbeeld aan scholing, ingekochte re-integratiedienstverlening bij een re-integratiebedrijf, jobcoaching, interne UWV-dienstverlening zoals competentietesten, trainingen succesvol naar werk, etc. • Door die aparte regels en producten krijgen cliënten niet altijd die dienstverlening waar zij het meest bij gebaat zijn. Soms gaat er veel tijd (en geld) verloren doordat UWV-professionals steeds nieuwe producten moeten inzetten en vallen er gaten in de begeleiding. • Uitkeringsverstrekking en klachten- en bezwaarafhandeling leveren soms stress op, waardoor mensen niet kunnen focussen op hun re-integratie.	➢ UWV-cliënten ervaren de re-integratiedienstverlening als **drempelloos** en ervaren UWV als **één geheel**. De ondersteuning die zij krijgen bij hun re-integratie is een doorlopend proces, **onafhankelijk van de wet** waar ze op specifieke momenten onder vallen en de divisie die verantwoordelijk is voor de re-integratiedienstverlening op die momenten. Cliënten ontvangen te allen tijde díe dienstverlening die hen het beste helpt om stappen te zetten naar duurzaam betaald werk, doordat: ▪ De re-integratiediensten die medewerkers kunnen inzetten niet verschillen tussen wetten, tussen organisatieonderdelen en tussen medewerkers. ▪ Er zo weinig mogelijk aparte ‘producten’ zijn met hun beleidsregels/protocollen, strikt vastgelegde kaders en processen kunnen medewerkers die dienstverlening inzetten. ▪ Uitkeringsverstrekking, klachten- en bezwaarafhandeling mensen in staat stellen om te kunnen focussen op re-integratie. ▪ UWV ruimte schept voor intensieve begeleiding/coaching voor de cliënten die daar echt baat bij hebben, door andere cliënten minder intensief/digitaal te begeleiden en/of monitoren.

Vakmanschap

VAN	NAAR
➢ Het vakmanschap van UWV-professionals in de re-integratie wordt bemoeilijkt door de keuze voor aparte producten, met hun eigen beleidsregels/protocollen, processen en voorschriften. ➢ UWV-professionals ervaren niet het vertrouwen dat zij vanuit hun vakmanschap kunnen beoordelen welke dienstverlening voor de cliënt op dat moment het meest geschikt is om een stapje vooruit te zetten in zijn/haar re-integratie. ➢ In de beleving van de cliënt worden zijn/haar wensen, behoeften en belangen onvoldoende meegenomen in het afwegingsproces van professionals om bepaalde dienstverlening in te zetten. Ook hebben cliënten vaak weinig zicht op het afwegingsproces: zij horen de beslissing, maar niet hoe de professional tot deze beslissing is gekomen.	➢ UWV-professionals kennen hun cliënten en kennen de behoeften van de werkgevers ➢ UWV-professionals zetten hun tijd en vakmanschap in om cliënten via een coachende werkwijze te helpen om een pad uit te stippelen richting een toekomst waarin ze duurzaam en zo zelfstandig mogelijk in hun inkomen kunnen voorzien. ➢ UWV-professionals beschikken over het vakmanschap om per cliënt te bepalen hoe ze de cliënt het beste kunnen helpen om stappen te zetten richting duurzame arbeidsparticipatie en kunnen daarbij een instrumentarium inzetten dat onafhankelijk is van de wet waar iemand valt en waarbij de voorwaarden, regels, processen en protocollen zo min mogelijk verschillen per ‘product’. ➢ UWV-professionals in de re-integratiedienstverlening kunnen cliënten tijdig (laten) informeren over de financiële consequenties van het aanvaarden van (vrijwilligers)werk. ➢ UWV-medewerkers worden continu gestimuleerd om dit vakmanschap te blijven doorontwikkelen.

UWV als kennisinstituut

VAN	NAAR
➢ UWV heeft kennis over de effectiviteit van WW en WIA-re-integratiedienstverlening en werkt voor de kennisvergaring daaromtrent actief samen met het ministerie van SZW. Over de effectiviteit van re-integratiedienstverlening in de Ziektewet is geen kennis beschikbaar.	➢ UWV is een lerende organisatie en werkt zo veel mogelijk samen met SZW (en eventuele andere externe partners) via kennisprogramma's aan gestructureerde kennisopbouw om de kwaliteit en effectiviteit van de re-integratiedienstverlening steeds verder te verbeteren.
➢ Focus op kennis over uitvoering en dienstverlening	➢ Er komt meer kennis over de effectiviteit van re-integratiedienstverlening aan mensen en de inzichten daaruit worden benut om de dienstverlening te verbeteren.
	➢ Kennis heeft een signalerende functie richting beleid over de knelpunten in beleid en regelgeving.

UWV als samenwerkingspartner

VAN	NAAR
➢ UWV signaleert en verwijst door bij problematiek die niet onder het takenpakket valt van UWV. Als de doelgroep in de toekomst steeds ingewikkelder wordt (onder invloed van conjuncturele, demografische en/of politieke ontwikkelingen) zal dit steeds belangrijker worden. Er vindt geen warme overdracht plaats. ➢ UWV is verplicht om de re-integratiedienstverlening aan mensen met een Ziektewet- of arbeidsongeschiktheidsuitkering in te kopen bij externe partijen.	➢ Voor de dienstverlening die UWV niet zelf kan bieden, signaleert UWV de problematiek, verwijst door en draagt warm over aan de instantie die deze dienstverlening wel kan bieden (denk aan schuldhulpverlening, GGZ-dienstverlening). ➢ De in te zetten dienstverlening wordt samen met een client op basis van zijn situatie vastgesteld. UWV biedt de re-integratiedienstverlening die ze zelf kan bieden aan en kan indien nodig voor iedereen, onafhankelijk van de wet waar hij/zij op dat moment onder valt, re-integratiedienstverlening inkopen bij externe partijen.

Schets ontwikkelingen beroepsbevolking

- De bevolking van Nederland blijft de komende decennia naar verwachting groeien, tot 18 miljoen inwoners in 2024.
- De bevolking groeit vooral door migratie en een stijgende levensduur.
- De groei van de beroepsbevolking zal naar verwachting stagneren.
- Stagnering arbeidsproductiviteit, terwijl de welvaartsgroei door de vergrijzing juist sterker afhankelijk wordt van productiviteitsgroei.
- Hardnekkige krapte op de arbeidsmarkt. Arbeidsintensieve sectoren waar een publiek belang in het geding is, gezondheidszorg en onderwijs, zullen nog meer dan vandaag te maken krijgen met krapte.
- Mentale gezondheid verslechtert
- Burn-outklachten zijn een groeiend probleem
- Multi-problematiek belemmert steeds vaker de re-integratie van uitkeringsgerechtigden

Relatie ontwikkelingen tot strategisch doel

De omvang en samenstelling van de doelgroep van UWV zal in de loop van de tijd veranderen afhankelijk van politieke, conjuncturele, demografische en maatschappelijke ontwikkelingen. Deze veranderingen beïnvloeden vooral hoeveel budget we nodig hebben voor onze re-integratiedienstverlening. Immers: ook op dit moment hebben we cliënten die worstelen met allerlei problematiek (multi-problematiek, schulden, psychische problemen, gezondheidsproblemen, leeftijd en/of een migratieachtergrond). In de toekomst zal onder invloed van de politieke, conjuncturele, demografische en maatschappelijke ontwikkelingen het aandeel van deze cliënten toenemen, maar voor het strategische doel dat we mensen díe dienstverlening kunnen bieden waar ze het meest bij gebaat zijn, maakt dat weinig verschil. Als er t.g.v. beleidsmatige veranderingen (bijvoorbeeld asielzoekers mogen eerder werken) extra groepen bij komen die op dit moment niet onder de verantwoordelijkheid vallen van UWV, zal dit wel extra vaardigheden van medewerkers en mogelijk ook een uitbreiding van het instrumentarium vragen.*

Voorbeelden knelpunten

- In de Ziektewet ligt focus op ‘herstelmelding’ (uitstroom) in plaats van op het zetten van stappen richting duurzaam werk.
- In hoofden van veel medewerkers zit nog steeds de kortste weg naar werk als uitgangspunt.
- Doordat scholing een ander ‘product’ is dan ingekochte re-integratiedienstverlening denken medewerkers er vaak niet aan om het ter sprake te brengen richting cliënten, vinden ze het ingewikkeld, denken dat het bijna nooit mag, etc. Terwijl scholing bewezen het meest effectieve re-integratieinstrument is om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (duurzaam) aan werk te helpen.
- Doordat jobcoaching en ingekochte re-integratiedienstverlening aparte producten zijn met aparte regels (en jobcoaches niet mogen helpen bij het zoeken naar werk) worden mensen die werk(t)en met een jobcoach onvoldoende en niet tijdig begeleid als hun baan eindigt.
- Cliënten weten vaak niet wat de financiële consequenties zijn als ze weer aan het werk gaan en hun UWV-contactpersoon kan hen daar ook geen duidelijkheid over geven. Dit weerhoudt cliënten in sommige gevallen van het accepteren van werk.
- Kennis over effectiviteit van re-integratiedienstverlening in de Ziektewet ontbreekt.
- Doorverwijzen bij multi-problematiek is ingewikkeld vanwege privacywetgeving.
- In de beleving van de cliënt worden zijn/haar wensen, behoeften en belangen onvoldoende meegenomen in het afwegingsproces van professionals. Ook hebben cliënten vaak weinig zicht op het afwegingsproces: zij horen de beslissing, maar niet hoe de professional tot deze beslissing is gekomen.