

# UWV Kennisverslag special

A photograph of a woman and a man in business attire looking at a document together. The woman is on the left, and the man is on the right. They are both looking down at the document. The image is overlaid with a semi-transparent purple filter.

Bouwstenen  
voor  
gerichte  
dienst-  
verlening

## Kenniscentrum UWV

December 2015

De digitale versie van het UWV Kennisverslag is te vinden op

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

Voor vragen over de publicatie:

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

## INHOUD

In deze UKV-special 4

### BOUWSTENEN VOOR GERICHTE DIENSTVERLENING

1	Ontwikkeling en invoering van de Werkverkenner	6
2	Werkverkenner, dan krijg je wat	14
3	Online interventies voor mensen met een arbeidsbeperking	21
4	Persoonlijk contact werkt	29
5	Sneller aan de slag	34

## In deze UKV-special

Voor u ligt een UWV Kennisverslag (UKV) special, een bundeling van eerder verschenen artikelen. Deze special is geheel gewijd aan gerichte dienstverlening aan werkzoekenden in de WW en aan mensen met een arbeidsbeperking.

De eerste 2 artikelen gaan in op de Werkverkenner, een door UWV ontwikkeld selectie- en diagnose-instrument voor werkzoekenden in de WW. Deze artikelen zijn eerder gepubliceerd in UKV 2014-3 (december 2014). De Werkverkenner geeft aan het begin van de werkloosheid inzicht in de kans op werkhervatting binnen 1 jaar. Daarnaast geeft hij een korte diagnose van de werkzoekende op harde en zachte factoren die voorspellend blijken voor de kans op werkhervatting. UWV biedt de Werkverkenner aan in de persoonlijke digitale omgeving van de werkzoekende: de Werkmap. De introductie van de Werkverkenner startte in 2013; sinds oktober 2015 werken alle vestigingen van UWV ermee. Zoals dat bij ieder instrument het geval is, vergt de Werkverkenner onderhoud en zijn er mogelijkheden tot verbetering.

Het eerste van deze 2 artikelen laat zien wat het instrument inhoudt en hoe het tot stand is gekomen. Het behandelt ook de wetenschappelijke doorontwikkeling van de Werkverkenner. Nu duizenden WW'ers het instrument hebben gebruikt, kunnen we op basis van hun uitslagen ook een algemeen beeld geven. Het tweede artikel gaat in op de kans op werkhervatting van WW'ers naar leeftijdsgroep. Per voorspellende factor laat het artikel zien voor hoeveel mensen die de Werkverkenner invulden die factor als belemmerend geldt. De Werkverkenner is geen theoretische exercitie: UWV verbindt de uitkomsten van de Werkverkenner aan gerichte (online) dienstverlening. WW'ers krijgen na het invullen van de Werkverkenner die dienstverlening en informatie aangeboden die hun kansen op werk kunnen verbeteren. Het instrument biedt hiermee de mogelijkheid tot meer maatwerk voor werkzoekenden in de WW.

Het derde artikel is recentelijk verschenen in UKV 2015-3 (december 2015) en handelt over online interventies. Die krijgen in de gezondheidszorg een steeds belangrijkere rol. Online interventies worden ingezet ter vervanging, verbetering of vereenvoudiging van bestaande zorg. Ze zijn vooral gericht op het bevorderen van de gezondheid en de omgang met de eigen gezondheidssituatie, of op preventie. In dit artikel bekijken we of het ook mogelijk is om de

arbeidsparticipatie van mensen met een arbeidsbeperking te bevorderen door online interventies te plegen. Op basis van 2 onderzoeken (van NIVEL en ZINZIZ) wordt de ideale interventie voor deze doelgroep geschetst. Deze interventie bevat verschillende interactieve modules. Er zijn generieke modules over werkbehoud of het verkrijgen van werk. Deze richten zich onder meer op het vergroten van de intrinsieke motivatie van de deelnemer om werk te zoeken of op het vergroten van het zelfvertrouwen in de eigen bekwaamheid om taken af te ronden. Ook leren zij de deelnemer doelen te stellen voor de toekomst. De ideale interventie bevat daarnaast een ziektespecifieke module die ingaat op de relatie tussen werk en gezondheidsklachten. Als laatste biedt de interventie door alle modules heen de mogelijkheid tot interpersoonlijk online contact met andere deelnemers aan de interventie of met de begeleider. Het artikel laat zien dat het goed mogelijk is reeds bestaande online interventies aan te passen tot een werkgerelateerde interventie. Daardoor kunnen de ontwikkelkosten van een online interventie gericht op arbeidsparticipatie beperkt blijven.

Het vierde artikel, eerder gepubliceerd in UKV 2014-2 (juli 2014), gaat in op de effectiviteit van de eigen re-integratiedienstverlening van UWV voor WW'ers. De afgelopen jaren is UWV om budgettaire redenen versneld overgestapt op voornamelijk online dienstverlening voor werkzoekenden. Daardoor vindt er nog maar weinig persoonlijk contact plaats tussen WW'ers en adviseurs werk van UWV. Maar persoonlijke gesprekken tijdens de eerste 3 maanden werkloosheid kunnen juist bij uitstek positief bijdragen aan de kans om naar werk uit te stromen. Dat blijkt bijvoorbeeld uit een onderzoek dat in opdracht van Kenniscentrum UWV uitgevoerd is en dat betrekking heeft op de jaren 2008-2011. Niet alleen blijkt de dienstverlening de kans op werk te vergroten en de uitkeringsduur te verkorten,

maar ook blijkt de daarmee gerealiseerde besparing op de uitkeringslasten ruimschoots op te wegen tegen de relatief beperkte kosten van dienstverlening. Dit geldt zowel voor de gesprekken tussen adviseurs werk en werkzoekenden als voor de door UWV ingezette competentietests en workshops. UWV heeft daarom onlangs besloten weer meer face-to-face contactmomenten aan het begin van de werkloosheid in te bouwen.

Het vijfde artikel, dat ook is gepubliceerd in UKV 2015-3 (december 2015), gaat in op de vraag welke vorm van dienstverlening vanuit het oogpunt van (kosten)effectiviteit het best voor welke klantgroep kan worden ingezet en wanneer dit het best kan gebeuren. Persoonlijke gesprekken van WW'ers met adviseurs werk blijken voor sommige groepen klanten effectief te zijn. Dat gaat vooral op voor jongeren en voor werkzoekenden die moeilijk aan het werk komen als gevolg van persoonlijke belemmeringen, zoals een geringe zoekintentie en weinig vertrouwen in het vinden van een baan. Het blijkt daarbij belangrijk te zijn om zo snel mogelijk na instroom in de WW met deze gesprekken te starten. Voor WW'ers die door niet-beïnvloedbare kenmerken, zoals leeftijd en arbeidsbeperkingen, moeilijk werk vinden, blijken dergelijke gesprekken minder effectief. Door UWV ingekochte dienstverlening is duidelijk minder kosteneffectief dan de eigen dienstverlening: deze kost meer dan ze aan besparing oplevert. Wel zijn ingekochte IRO's kosteneffectief voor 1 specifieke doelgroep: de middelbaar en hoger opgeleide ouderen (55-plus). Voor WIA 35-minners is geen enkele vorm van de onderzochte dienstverlening werkelijk effectief. Dat is extra problematisch omdat deze groep slechts een geringe kans op werk heeft. UWV blijft zoeken naar vormen van dienstverlening die wél werken voor WIA 35-minners.

### Kennis van UWV

UWV beschikt over veel kennis, zowel bij de medewerkers als in de rijkdom aan administratieve gegevens. Deze kennis zetten we in om arbeidsparticipatie te verhogen en, waar mogelijk, uitkeringslasten te beperken. UWV ziet het als zijn taak deze kennis te ontsluiten. Hiermee willen we de dienstverlening verbeteren én onze kennis delen met de buitenwereld.

In de UWV Kennisagenda staan de lopende en te verwachten kennisprojecten vermeld. Het UWV Kennisverslag is een van de media die recente resultaten naar buiten brengen. In dit voorwoord beschrijven we de essentie van die resultaten.



## 1

## Ontwikkeling en invoering van de Werkverkenner

Harriët Havinga

Met de Werkverkenner is het mogelijk om een snelle diagnose te stellen van de persoonsgebonden belemmeringen en mogelijkheden van individuele werkzoekenden om werk te vinden.

### Samenvatting

In januari 2014 is de Werkverkenner op 11 UWV-vestigingen ingevoerd. Veel werkzoekenden met een WW-uitkering krijgen met dit instrument te maken. Er is regelmatig belangstelling voor de werking van de Werkverkenner. Daarom geven we in dit UKV een actueel beeld van dit instrument.

- Het doel van de Werkverkenner is selectie en snelle diagnose van WW'ers. Het instrument voorspelt de kans op werk op basis van 11 'harde' en 'zachte' factoren en geeft inzicht in die factoren die de werkzoekende belemmeren bij het vinden van werk.
- De Werkverkenner bestaat uit 20 vragen die de werkzoekende invult in de zesde tot tiende week van zijn werkloosheid. UWV biedt de Werkverkenner aan in de persoonlijke digitale omgeving van de werkzoekende: de Werkmap.
- Ruim 44.000 WW'ers hebben de Werkverkenner al ingevuld (stand eind juni 2014). Voor de meeste WW'ers is de Werkverkenner duidelijk en gaat het invullen eenvoudig, snel en probleemloos.
- De adviseurs werk van UWV geven aan dat hun beeld van de WW'er overeenkomt met de uitslag van de Werkverkenner.
- Wetenschappelijke doorontwikkeling is noodzakelijk om het instrument te actualiseren voor de landelijke WW-instream. UWV is dit jaar gestart met het vervolgonderzoek. De tweede versie van de Werkverkenner is in 2017 gereed en vervangt dan de huidige versie.

### Werkverkenner voor selectie en snelle diagnose

De financiële middelen van UWV zijn beperkt. WW'ers zijn in toenemende mate aangewezen op online dienstverlening. Er is slechts beperkte capaciteit beschikbaar voor intensievere face-to-face-dienstverlening. En die reserveert UWV voor WW'ers die een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben. De rest van de WW'ers krijgt in principe vooral online dienstverlening. Met de Werkverkenner is het mogelijk een snelle diagnose te stellen van de persoonsgebonden belemmeringen en mogelijkheden van individuele werkzoekenden om werk te vinden. UWV gaat deze diagnose gebruiken om een online dienstverleningsaanbod voor de werkzoekende op maat te ontwikkelen. Behalve als diagnose-instrument kan UWV de Werkverkenner gebruiken als selectie-instrument om te bepalen wie van de WW'ers voor intensievere dienstverlening in aanmerking komt<sup>1</sup>.

Deze Kennisspecial bevat 2 bijdragen over de Werkverkenner (dit artikel en dat volgt)<sup>2</sup>. Eerder hebben we in een UKV al over de Werkverkenner geschreven<sup>3</sup>. Dit was nog voor de invoering van de Werkverkenner op de UWV-vestigingen. Nu de Werkverkenner op 11 vestigingen is ingevoerd, krijgen veel WW'ers met dit instrument te maken. Een belangrijke reden om hieraan opnieuw aandacht te besteden. Daarbij is er in binnen- en buitenland veel belangstelling voor de Werkverkenner. Naast een korte update van het eerdere UKV-artikel zullen we in deze bijdrage ingaan op de eerste ervaringen met de Werkverkenner en op wat er nodig is om de Werkverkenner wetenschappelijk verder te ontwikkelen. Het volgende artikel gaat in op de eerste resultaten en de ontwikkeling van het geautomatiseerde dienstverleningsaanbod.

### Via de Werkmap

Iedere WW'er heeft bij UWV een persoonlijke digitale omgeving: de Werkmap. Aan het begin van de werkloosheid<sup>4</sup> vraagt UWV aan alle werkzoekenden die langer dan 3 maanden een WW-uitkering hebben de Werkverkenner in te vullen. De Werkverkenner wordt als taak 'vragenlijst invullen' aangeboden. Figuur 1.1 bestaat uit een vereenvoudigde weergave van de Werkmap waarin de taak aangeboden wordt. De klant die de taak opent, wordt gevraagd een lijst van 20 vragen en stellingen te beantwoorden. Hiermee meet de Werkverkenner 11 harde en zachte factoren die de kans op het vinden van werk voorspellen. Figuur 1.2 geeft een overzicht van de voorspellende factoren en de bijbehorende vragen en stellingen. Een verdere uitleg van figuur 1.2 komt verderop.

1

Momenteel hanteert UWV leeftijd als belangrijkste selectie criterium om in aanmerking te komen voor intensieve dienstverlening, namelijk WW'ers boven de 50 jaar.

2

Onlangs is ook een Engelstalig artikel verschenen: Wijnhoven, M.A. & Havinga, H. (2014). The Work Profiler: A digital instrument for selection and diagnosis of the unemployed. *Local Economy*, 29, nr. 6-7, 740-749. Zie: <http://lec.sagepub.com/content/29/6-7/740.full.pdf+html>

3

Havinga, H. & Hijlkema, W. (2012). Wat is de Persoonsverkenner? *UWV Kennisverslag*, 2, 44-55. De naam van het instrument is sindsdien gewijzigd van Persoonsverkenner naar Werkverkenner.

4

Tussen 6 en 10 weken na aanvang werkloosheid.

Figuur 1.1

TAAK 'VRAGENLIJST INVULLEN' IN DE WERKMAP

The screenshot shows the 'werk.nl' website interface. At the top, there's a navigation bar with 'HOME', 'UITKERING AANVRAGEN', 'VACATURES ZOEKEN', 'INFORMATIE EN TIPS', 'OVER WERK.NL', and 'MIJN WERKMAP'. Below this, the 'Mijn Werkmap' section is visible, containing a list of tasks. The 'Mijn taken' section shows a task 'Vragenlijst invullen' with a 'Nog 7 dagen' deadline. A 'Nu invullen' button is present at the bottom of the task card.

### Kort persoonlijk profiel

Op basis van de antwoorden van de werkzoekende berekent de Werkverkenner automatisch 2 uitkomsten: de kans op werkherhervatting binnen 1 jaar en de indicatie of, en zo ja, welke van de 11 factoren beïnvloed moeten worden om de kans op werk te vergroten. Deze uitkomsten bepalen wie gerichte dienstverlening nodig heeft (selectie) en waarom deze persoon dienstverlening nodig heeft (snelle diagnose). De uitkomsten worden verwerkt in een kort persoonlijk profiel van de werkzoekende. Dit profiel is alleen voor de adviseur werk van UWV zichtbaar in SONAR, het systeem dat UWV gebruikt bij de begeleiding van werkzoekenden. Figuur 1.3 laat een vereenvoudigde weergave zien van zo'n profiel. De adviseur bepaalt welke onderdelen hij deelt in het eerste gesprek met de werkzoekende in de vierde maand van zijn werkloosheid. Zo zal de adviseur, bijvoorbeeld, de werkherhervattingskans niet terugkoppelen aan de werkzoekende als hij verwacht dat dit het werkzoekgedrag niet bevordert, maar hem of haar juist demotiveert. De wijze van terugkoppeling van de uitkomsten van de Werkverkenner aan de werkzoekende zelf komt in het volgende artikel aan de orde.

### Kans op werkherhervatting binnen 1 jaar (uitkomst 1)

De kans op werkherhervatting binnen 1 jaar wordt uitgedrukt in een percentage. Deze kans geeft inzicht in de afstand tot de arbeidsmarkt van elke WW'er. UWV kan hiermee op een eenvoudige wijze een groep WW'ers selecteren voor intensieve dienstverlening, bijvoorbeeld WW'ers met een kans op werkherhervatting van 35% tot 45%. De Werkverkenner kan iedere vorm van selectie toepassen en op basis van de kans op werkherhervatting bepalen welke groep in aanmerking komt voor intensieve dienstverlening. Welk selectiecriteria wordt toegepast, is afhankelijk van gekozen beleidsuitgangspunten. Hiermee vormt de Werkverkenner voor UWV een eenvoudig sturingsmechanisme dat flexibel is bij beleidswijzigingen.

De kans op werkherhervatting is gebaseerd op een formule die deze kans per individu berekent. Deze formule weegt de invloed van de 11 voorspellers van werkherhervatting mee. De invloed van deze voorspellers is vastgesteld via multivariate logistische regressieanalyse in het wetenschappelijk onderzoek in Noord-Holland dat ten grondslag ligt aan de huidige versie van de Werkverkenner. Deze kans kan liggen tussen de 0% (geen werkherhervatting) en 100% (wel werkherhervatting). Uiteraard gaat het hier om een geschatte kans op basis van de gegevens uit het onderzoek.

### Inzicht in factoren die kans op werk vergroten (uitkomst 2)

Voor elke WW'er wordt op basis van diens 20 antwoorden berekend welke van de 11 factoren belemmerend zijn voor zijn of haar terugkeer naar werk. UWV beschikt hiermee over een snelle diagnose van de WW'ers en kan vervolgens bepalen welke factoren worden beïnvloed om hun kans op werk te vergroten. Op basis van deze diagnose gaat UWV op korte termijn een geautomatiseerd online dienstverleningsaanbod ontwikkelen dat rekening houdt met de persoonlijke belemmeringen van de werkzoekende (maatwerk). De werkzoekende krijgt dan na het invullen van de Werkverkenner onlineproducten die het best bij zijn situatie passen<sup>5</sup>.

De berekening om voor ieder WW'er vast te stellen of een factor belemmerend is om werk te vinden of niet is eveneens gebaseerd op de resultaten uit het onderzoek in Noord-Holland. De antwoorden op de vragen worden per factor verwerkt tot een score op een schaal van

5

In 2014 is het digitale advies voor dienstverlening nog niet ingevoerd en krijgt de klant (voorlopig) nog algemene tips voor wat hij kan doen om aan het werk te komen.

Figuur 1.2

## WERKVERKENNER, FACTOREN, VRAGEN EN STELLINGEN\*

### HARDE FACTOREN

#### Leeftijd

- 1 Wat is uw leeftijd? (is al geregistreerd, wordt niet nogmaals uitgevraagd)

#### Problemen met de Nederlandse taal

- 2 Heeft u problemen met de Nederlandse taal?
- 3 In hoeverre beheerst u de Nederlandse taal?

#### Gewerkte jaren in laatste functie

- 4 Hoe lang heeft u gewerkt in uw laatste functie?

### ZACHTE FACTOREN

#### Visie op terugkeer naar werk

- 5 'Ik denk dat het lang zal duren voordat ik werk vind'
- 6 'Ik ben vaak afgewezen, ik verwacht geen werk meer te vinden'
- 7 'Ik verwacht snel een baan te vinden'

#### Zich te ziek voelen om te werken

- 8 'Ik voel mij te ziek om te werken'

#### Werkzoekintentie

- 9 'Ik ben van plan er de komende maand alles aan te doen om werk te vinden'
- 10 'Ik weet hoe ik de komende maand werk kan proberen te vinden'
- 11 'Ik ben zeer gemotiveerd om de komende maand werk te zoeken'

#### Externe variabele attributie

- 12 'Ik denk dat je voor het krijgen van een baan vooral geluk moet hebben'
- 13 'Ik denk dat je voor het krijgen van een baan vooral op het juiste moment op de juiste plaats moet zijn'
- 14 'Ik denk dat de meeste mensen een baan vinden door de invloed van iemand anders'

#### Actief werkzoekgedrag: direct contact werkgevers

- 15 'Ik heb de afgelopen maand sollicitatiegesprekken gehad met werkgevers'
- 16 'Ik heb gebeld met werkgevers'
- 17 'Ik heb de afgelopen maand werkgevers bezocht'

#### Algemeen werkvermogen

- 18 Stel: u geeft 10 punten aan uw werkvermogen in de beste periode van uw leven. Hoeveel punten zou u dan geven aan uw werkvermogen op dit moment?

#### Lichamelijk werkvermogen

- 19 Hoe beoordeelt u uw werkvermogen op dit moment als u kijkt naar de lichamelijke eisen die werk aan u zou stellen?

#### Psychisch werkvermogen

- 20 Hoe beoordeelt u uw werkvermogen op dit moment als u kijkt naar de geestelijke (psychische) eisen die werk aan u zou stellen?

\* De vragen en stellingen zijn gebaseerd op bestaande vragenlijsten. De bronnen van deze vragenlijsten zijn te vinden in het rapport over het onderzoek dat ten grondslag ligt aan de huidige versie van de Werkverkenner (zie verderop in dit artikel).

0 tot 100. Deze vergelijken we met de gemiddelde scores van een referentiegroep op die factor. De referentiegroep bestaat uit de werkhervatters binnen een jaar uit het onderzoek in Noord-Holland. Ten opzichte van de gemiddelde scores kan de WW'er (ver) boven het gemiddelde, gemiddeld of (ver) onder het gemiddelde scoren.

Bij factoren met een positieve relatie tussen de hoogte van de score en de kans op werkhervatting, wordt de factor als belemmerend geclassificeerd als de werkzoekende onder het gemiddelde van de referentiegroep scoort. Een voorbeeld hiervan is de factor werkzoekintentie. Hoe hoger de werkzoekende scoort op werkzoekintentie, hoe groter zijn kans om werk te vinden. Op het moment dat de werkzoekende van een werkzoekende onder het gemiddelde van de referentiegroep scoort, wordt zijn werkzoekintentie gezien als een belemmering om aan het werk te komen en wil UWV hem bij deze belemmering online ondersteuning bieden.

Bij factoren met een negatieve relatie tussen de hoogte van de score en de kans op werkhervatting, wordt de factor als belemmerend geclassificeerd als de werkzoekende boven het gemiddelde van de referentiegroep scoort. Een voorbeeld hiervan is 'problemen met de Nederlandse taal'. Hoe hoger iemand op deze factor scoort, hoe meer problemen met het Nederlands. Scoort iemand boven gemiddeld ten aanzien van de referentiegroep, dan zien we dat als een belemmering.

De Werkverkenner is door de vergelijking van scores per factor van de individuele werkzoekende met de gemiddelde score van de referentiegroep in staat om in een vroeg stadium van werkloosheid een snelle diagnose te geven van de WW'er.

Figuur 1.3

#### UITKOMSTEN WERKVERKENNER ZICHTBAAR VOOR ADVISEUR IN SONAR

		werkhervattingskans	
		83%	
factor	diagnose	indicatie	
leeftijd		■	
gewerkte jaren in laatste functie		■	
problemen met Nederlandse taal		■	
visie op terugkeer naar werk		■	
zich te ziek voelen om te werken		■	
direct contact werkgevers		■	
werkzoekintentie	belemmerend	■	
externe variabele attributie		■	
algemeen werkvermogen		■	
lichamelijk werkvermogen		■	
> psychisch werkvermogen	belemmerend	■	

#### Positief oordeel werkzoekenden

Tussen mei en december 2013 is de Werkverkenner stapsgewijs ingevoerd op 11 UWV-vestigingen. Tot en met juni 2014 is de Werkverkenner aan circa 70.000 WW'ers aangeboden. Bijna 44.000 WW'ers hebben de Werkverkenner ook daadwerkelijk ingevuld (respons 62%). De WW'er is niet verplicht om de Werkverkenner in te vullen.

UWV evalueerde in het voorjaar van 2014 de invoering van de Werkverkenner via klantonderzoek onder WW'ers die de Werkverkenner aangeboden hadden gekregen en door gesprekken te voeren met adviseurs werk op de 11 vestigingen. De eerste ervaringen van WW'ers met de Werkverkenner zijn over het algemeen positief. Ze geven de Werkverkenner gemiddeld een rapportcijfer 6,7. Voor de meeste WW'ers is de vragenlijst duidelijk en begrijpelijk, gaat het invullen eenvoudig, snel en probleemloos. Bij de open antwoorden in het klantonderzoek geven ze vaak aan dat ze zich door de Werkverkenner bewust werden van hun situatie en van hun eigen (on)mogelijkheden waardoor ze beter in staat zijn gericht te zoeken naar werk. Aan de andere kant is er ook een belangrijk deel (40%) dat aangeeft het nog onduidelijk te vinden wat men er zelf aan heeft om de vragenlijst in te vullen en wat men op basis daarvan kan verwachten van UWV.

#### Direct online dienstverlening op maat

In het voorjaar van 2014 zijn ook de ervaringen van de adviseurs werk van UWV geëvalueerd. Het beeld dat de adviseur werk van de WW'er heeft tijdens het eerste gesprek komt overeen met de uitslag van de Werkverkenner. Enkele adviseurs geven aan dat de diagnose van de Werkverkenner meer diepte, inhoud en houvast geeft tijdens het eerste gesprek met de werkzoekende. Ook gebruiken ze de Werkverkenner in de voorbereiding op het eerste gesprek met de werkzoekende. Ze gebruiken dan het profiel uit SONAR (figuur 1.3) en de antwoorden van de WW'er op de vragen uit de Werkverkenner (figuur 1.2).

Adviseurs werk geven ook aan dat er behoorlijk wat tijd kan zitten tussen het moment van invullen van de Werkverkenner door de werkzoekende en het moment dat hij of zij op het eerste gesprek komt. De werkzoekende krijgt de Werkverkenner aangeboden als hij tussen de 6 en 10 weken werkloos is. De werkzoekende komt in de vierde maand op het eerste gesprek. De Werkverkenner heeft daarom, volgens de adviseurs, vooral meerwaarde wanneer de werkzoekende direct na het invullen van de Werkverkenner (online) dienstverlening op maat krijgt aangeboden in zijn Werkmap. De werkzoekende kan dan al zelfstandig aan de slag met het aanbod in de periode voordat hij face-to-face-contact heeft met de adviseur. Het gesprek kan meteen de diepte ingaan, doordat de adviseur kan ingaan op de dienstverlening die de klant al heeft afgenomen. UWV wil in de toekomst de periode tussen het invullen van de Werkverkenner en het eerste gesprek met de adviseur zo veel mogelijk inkorten.

#### Wetenschappelijke ontwikkeling van versie 1

De implementatie van de huidige Werkverkenner (versie 1) is wetenschappelijk onderbouwd op basis van het onderzoeksproject 'Voorspellers van werkhervatting'<sup>6</sup>, uitgevoerd bij de WW-instroom in Noord-Holland in de jaren 2008 en 2009. Onderzocht is welke harde en zachte factoren werkhervatting voorspellen. Het gaat hier om factoren van werkzoekenden, gemeten aan het begin van hun werkloosheid. UWV wilde met de resultaten van dit onderzoek WW'ers met een risico op langdurige werkloosheid in een vroeg stadium kunnen identificeren. Daarnaast wilde UWV kunnen diagnosticeren welke belemmerende factoren hier van invloed op zijn. UWV stelde als voorwaarde dat het instrument uit een beperkte set van voorspellers moest bestaan, zodat het instrument gemakkelijk te gebruiken is voor werkzoekenden en de uitvoering van UWV.

Binnen het onderzoeksproject 'Voorspellers van werkhervatting' is het aantal factoren dat mogelijk van invloed is op werkhervatting trapsgewijs teruggebracht van 120 naar

<sup>6</sup> Rijksuniversiteit Groningen UMCG & UWV Kenniscentrum (2011). *Eindrapportage Project voorspellers van Werkhervatting: een onderzoek onder werklozen in Noord-Holland*. Groningen/Amsterdam.

11 voorspellers in de Werkverkenner. Om de voorspellende waarde van de factoren te toetsen, bestond de laatste fase van het onderzoeksproject uit longitudinaal onderzoek. In de voorgaande 2 onderzoeksfases was het aantal mogelijke voorspellers al gereduceerd tot 70. Tijdens de laatste fase zijn de overgebleven factoren getoetst op hun voorspellende waarde voor werkhervatting. De uitkomsten van het longitudinaal onderzoek hebben geleid tot de 11 factoren in de Werkverkenner. Voor de precieze onderbouwing van de afwegingen voor reductie van het aantal factoren in de 3 onderzoeksfases en de analyses die hieraan ten grondslag liggen, verwijzen we naar de eindrapportage van het onderzoeksproject en het eerdere artikel in het UKV 2012-2.

### Voorspellende factoren

10 van de ruim 70 factoren hebben een voorspellende waarde voor werkhervatting binnen een jaar, zo bleek uit multivariate logistische regressieanalyse. Met andere woorden: voor inzicht in de kans op werkhervatting van een werkzoekende volstaat een set van 10 harde en zachte factoren. Een elfde factor (lichamelijk werkvermogen) is op verzoek van UWV aan de Werkverkenner toegevoegd. Bij 6 factoren neemt de kans op werkhervatting toe naarmate de werkzoekende hoger scoort, terwijl bij 5 factoren die kans toeneemt, naarmate de werkzoekende er lager op scoort. De kans op werkhervatting neemt toe als de werkzoekende een gunstige visie heeft op terugkeer naar werk, actief mogelijke werkgevers heeft benaderd, een hoge werkzoekintentie heeft en een goed algemeen, lichamenlijk en psychisch werkvermogen ervaart. Voorspellers voor het uitblijven van werkhervatting zijn: hogere leeftijd, het niet (goed) begrijpen van de Nederlandse taal, een langdurig laatste dienstverband, zich te ziek voelen om te werken en de neiging om de werkloosheidsituatie toe te schrijven aan externe, toevallige omstandigheden (figuur 1.2).

Dat 10 van de 70 onderzochte factoren voorspellend bleken te zijn voor werkhervatting, betekent niet dat de andere 60 geen invloed hebben op het vinden van werk, zoals de factoren opleiding, beroep, gezinssituatie en financiële noodzaak. Uiteraard hebben we in het onderzoek (univariaat) vastgesteld dat dit soort factoren een rol spelen bij het vinden van werk. Maar gecorrigeerd voor alle 70 factoren bleken de genoemde 10 factoren voorspellend te zijn en bleken de overige 60 factoren geen toegevoegde waarde op te leveren om de voorspelling te verbeteren.

### Wetenschappelijke doorontwikkeling: van versie 1 naar versie 2

Om kwalitatief hoogwaardige dienstverlening te verlenen, wil UWV de Werkverkenner up-to-date en betrouwbaar houden. Daarom is dit jaar de wetenschappelijke doorontwikkeling gestart<sup>7</sup> die moet resulteren in de Werkverkenner versie 2. Het onderzoekstraject moet leiden tot een Werkverkenner die representatief is voor de recente landelijke WW-instroompopulatie. Ook onderzoeken we of voor bepaalde klantprofielen binnen de WW gerichte Werkverkenners nodig zijn, zoals ouderen en WW'ers met een arbeidshandicap. Naast de werkhervattingskansen binnen 1 jaar, voorspelt de nieuwe versie ook werkhervattingskansen binnen 6 en 9 maanden en de verwachte werkloosheidsduur, binnen én buiten de WW-periode. Bovendien voorspelt de nieuwe versie de kans dat werkzoekenden bij het bereiken van het maximale WW-recht nog werkloos zijn. De nieuwe versie van de Werkverkenner geeft UWV hiermee niet alleen inzicht in de voorspelde werkhervattingskansen en werkloosheidsduur, maar ook in de uitnutting van de WW-uitkering.

<sup>7</sup> Dit vervolgonderzoek wordt uitgevoerd door TNO, NOA en VUmc.

Ten behoeve van de doorontwikkeling ontvangt gedurende een jaar elke werkzoekende (met WW-duur langer dan 3 maanden) op de 11 vestigingen een uitgebreide onderzoeksversie van de Werkverkenner. Deze versie bestaat uit ongeveer 50 vragen. De onderzoeksversie omvat alle 20 reguliere vragen van de Werkverkenner (versie 1) aangevuld met 30 vragen uit in het eerdere Noord-Holland onderzoek. Aanvullende analyses op het onderzoeksbestand in Noord-Holland lieten zien dat bepaalde factoren een mogelijk voorspellende waarde kunnen hebben voor specifieke groepen binnen de WW. Deze vragen zijn toegevoegd. Box 1.1 geeft een (niet-uitputtend) overzicht van de extra factoren die op hun mogelijk voorspellende waarde onderzocht gaan worden.

### Box 1.1

#### Extra factoren vervolgonderzoek doorontwikkeling Werkverkenner

- Werkzoekattitude
- Acceptatiebereidheid
- Self efficacy
- Bedrijfstak
- Opleiding
- Bemiddelingsberoep
- Positie huishouding
- Aantal uren in staat om te werken
- Balans voor- en nadelen niet-werken
- Ervaren gezondheid
- Subjectieve norm
- Financiële noodzaak
- Geslacht
- Zelf ontslag genomen
- Maximaal recht op WW-uitkering
- Hebben van aanvullende uitkeringen
- Belemmeringen: financieel, kinderopvang
- Werkzoekgedrag: sollicitaties versturen
- (...)

Net als het onderzoek dat ten grondslag ligt aan de huidige versie van de Werkverkenner, zal ook dit vervolgonderzoek longitudinaal van opzet zijn. Een jaar na het maken van de onderzoeksversie van de Werkverkenner, stellen we in de administratie van UWV vast of ze een dienstverband hebben. Op basis hiervan kunnen we voor de landelijke WW-instroom als geheel en voor klantprofielen afzonderlijk voorspellen welke factoren van invloed zijn op het vinden van werk en de duur van de werkloosheid. Nieuwe factoren die belangrijk blijken te zijn, voegen we toe. Factoren die niet langer relevant zijn, worden verwijderd. Het resultaat van de doorontwikkeling is de Werkverkenner versie 2, die naar verwachting in 2017 gereed is en dan versie 1 kan vervangen.

Tot slot, de Werkverkenner is geschikt om in te zetten bij WW'ers die pas werkloos zijn. De componenten van de huidige Werkverkenner (factoren en formules) zijn niet 1 op 1 te vertalen naar andere werkzoekenden, zoals arbeidsbeperkten zonder WW-uitkering en bijstandsgerechtigden. Het instrument kan wel worden ontwikkeld voor andere werkzoekenden, maar dan moet eerst worden onderzocht wat de belangrijkste voorspellers van werkhervatting zijn voor deze populaties. Een dergelijk onderzoeksproces is vergelijkbaar met de huidige ontwikkeling door UWV van de Werkverkenner voor WW'ers.

## 2

## Werkverkenner, dan krijg je wat

Martijn Wijnhoven  
Peter Hilbers

Mensen met een WW-uitkering krijgen binnenkort op basis van de Werkverkenner gericht online producten aangeboden om hun kansen op werk te verbeteren.

### Samenvatting

Sinds januari 2014 werken 11 UWV-vestigingen met de Werkverkenner en tot en met juni 2014 hebben al 44.000 recent werklozen het instrument gebruikt. Deze bijdrage geeft de eerste inzichten in de kans op werkhervatting en belemmeringen van deze werklozen. Daarnaast schetst de bijdrage hoe UWV de uitslagen van de Werkverkenner wil koppelen met online dienstverlening aan WW'ers.

- Niet onverwacht, blijkt ook uit de Werkverkenner dat de meeste jonge werklozen een goede kans hebben om binnen een jaar werk te vinden. Bij de WW'ers die ouder zijn, is het deel met een goede kans op werk veel kleiner.
- Bijna de helft van alle recent ingestroomde WW'ers ervaart momenteel problemen met het direct in contact komen met een werkgever voor werk. Bijna 8 op de 10 WW'ers heeft bij de start van de werkloosheid een goede werkzoekintentie.
- UWV wil op basis van de uitslagen van de Werkverkenner gericht online dienstverlening en informatie aanbieden. Op deze wijze krijgt de WW'er online zo snel mogelijk de middelen die het meest bij zijn situatie passen om de kansen op werk te vergroten.
- Het verbindingsproces vergt tijd en uitgebreid testen. In 2015 moeten de eerste verbindingen een feit zijn.

Voor de meeste mensen met een WW-uitkering vindt tegenwoordig het eerste contact met UWV plaats via de computer. Gedurende de eerste 3 maanden van werkloosheid maken alle WW'ers gebruik van online dienstverlening. Dan is er nog geen contact tussen werkzoekende en de adviseur werk van UWV. WW'ers vullen in deze periode wel de Werkverkenner in. Dit instrument is hiermee het enige middel dat tijdens de eerste fase van werkloosheid een diagnose geeft van de klantsituatie. De Werkverkenner schat de kans op werkhervatting en toont ook op welke factoren de werkzoekende zich kan richten om zijn kans op werk te vergroten (zie bijdrage 1: Ontwikkeling en invoering van de Werkverkenner).

Sinds januari 2014 werken 11 UWV-vestigingen met de Werkverkenner. Tot en met juni 2014 hebben al 44.000 werkzoekenden de Werkverkenner gebruikt. In deze bijdrage geven we eerst kort inzicht in enkele resultaten, zoals de kans op werkhervatting en de belemmeringen van deze mensen. Vervolgens gaan we in op de ontwikkelingen vanaf 2015 WW'ers geautomatiseerd te voorzien van gerichte online dienstverlening.

### Kans op een baan

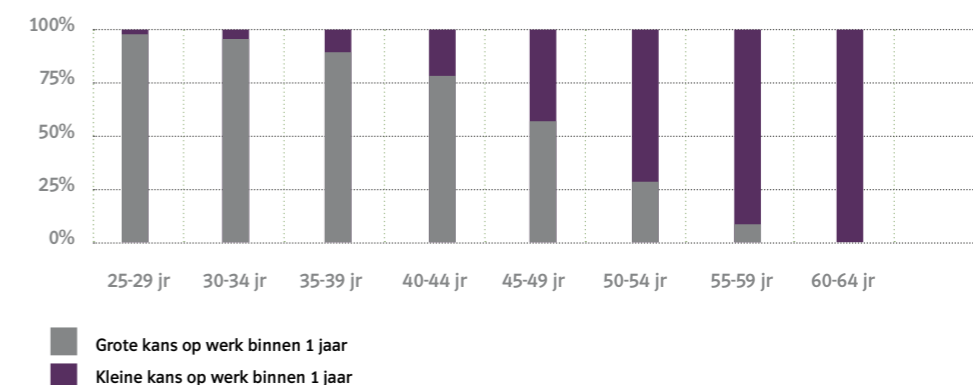
De Werkverkenner maakt een schatting van de kans dat de werkzoekende binnen 1 jaar een baan vindt. Die kans is groter bij jongeren dan bij ouderen. In figuur 2.1 is per leeftijdsgroep werkzoekenden weergegeven welk deel een kleine kans of een grote kans heeft om binnen 1 jaar werk te vinden<sup>8</sup>. In de figuur is goed te zien dat naarmate de leeftijd hoger is, het aandeel mensen kleiner wordt dat een grote kans heeft om binnen een jaar werk te vinden. Zo hebben 9 van de 10 WW'ers in de leeftijdsgroep van 35 t/m 39 jaar een grote kans om binnen een jaar werk te vinden. In de leeftijdsgroep 50 t/m 54 jaar is dat aandeel afgenomen tot krap 3 op de 10 WW'ers.

8

De kans op werkhervatting binnen 1 jaar wordt uitgedrukt op een schaal van 0 tot 100. Een score van 50 of meer definiëren we hier als een grote kans op werkhervatting binnen 1 jaar en een score lager dan 50 als een kleine kans.

Figuur 2.1

### VOORSPELDE KANS OP WERK BINNEN 1 JAAR, NAAR LEEFTIJD



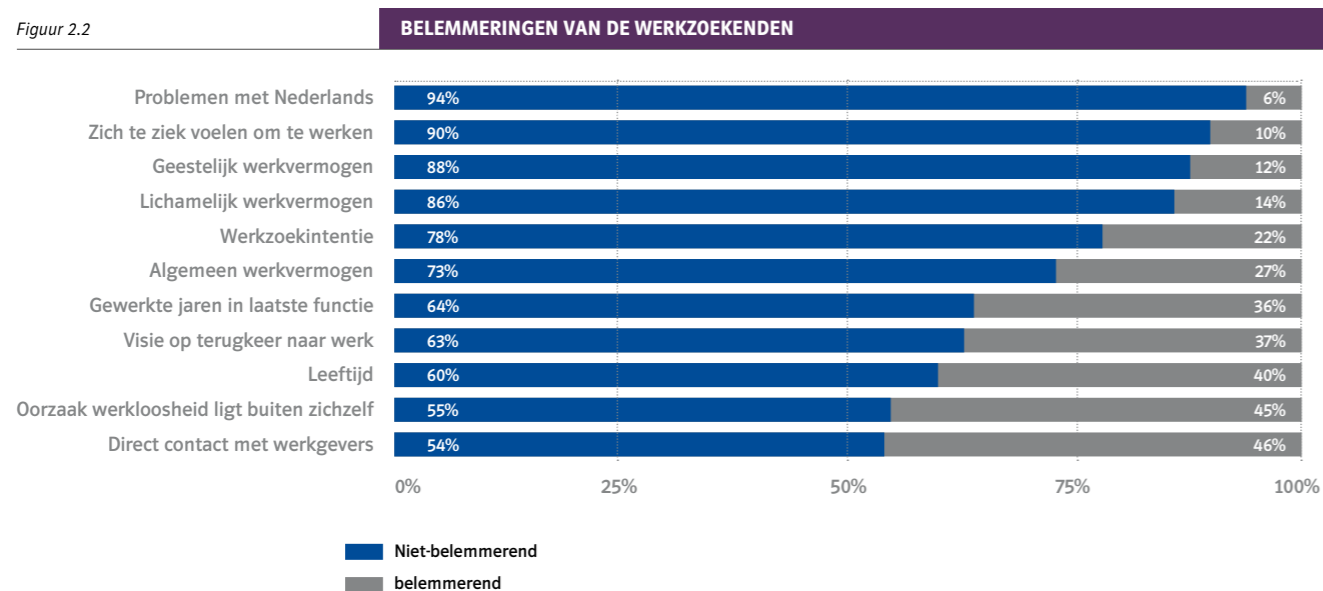
### Wat belemmert het vinden van werk?

Op basis van de antwoorden van de werkzoekende stelt de Werkverkenner een diagnose over de aard van de belemmeringen om werk te vinden. Figuur 2.2 geeft per factor aan voor hoeveel procent van alle mensen die de Werkverkenner hebben gemaakt die factor een belemmering vormt. In de figuur is te zien dat problemen met Nederlands als belemmering het minst voorkomen. Bij circa 1 op de 20 werkzoekenden is dit van toepassing. Het ontbreken van direct contact met werkgevers is de meest voorkomende belemmering. Bijna de helft van de werkzoekenden meldt dat ze het lastig vinden om direct contact te krijgen met werkgevers. Het gaat hier overigens niet om eenzijdig contact vanuit de werkzoekende, maar om het ontbreken van de 'dialog' die ontstaat met een werkgever over een baan.



Echter de wil om werk te zoeken is bij de meerderheid geen belemmering; bij circa 8 op de 10 is de werkzoekintentie bevorderend.

Figuur 2.2



### Versnellend verbinden

De Werkverkenner is een hulpmiddel om als werkzoekende te weten waar je staat. Maar wat dan? Om de werkzoekende verder op weg te helpen, wil UWV de scores geautomatiseerd verbinden met gerichte online dienstverlening. Er bestaat nu nog geen koppeling tussen uitslagen en actieve toeleiding naar online producten en -informatie. In 2015 moeten de eerste verbindingen een feit zijn.

De verbinding biedt voordelen, waaronder het moment van inzet van gerichte dienstverlening. Momenteel is het evaluatiegesprek in de vierde maand het eerste moment waarop UWV de werkzoekende op dienstverleningsproducten kan wijzen die bij zijn situatie passen. Door de Werkverkenner te koppelen met online producten kan dit veel eerder. Zodra de werkzoekende de Werkverkenner heeft gemaakt, volgt online een gericht aanbod van producten. Een ander voordeel is dat maatwerk ook in een online omgeving mogelijk is. De WW'er krijgt op basis van zijn uitkomsten de online producten aangeboden die aansluiten bij zijn persoonlijke situatie en ingrijpen op de factoren waarop hij belemmerend scoort.

Om de koppeling te realiseren, heeft UWV een kwalitatief onderzoek uitgevoerd (box 2.1). Hierbij stond de vraag centraal: welke online dienstverlening moet UWV aanbieden als factoren uit de Werkverkenner belemmerend blijken voor werkhervatting? UWV heeft besloten om voor het onderzoek vooral gebruik te maken van de kennis en ervaring binnen de eigen organisatie. In totaal hebben 60 professionals deelgenomen, van wie het merendeel adviseurs werk (50). Zij zijn de professionals die de contacten met werkzoekenden onderhouden en die dienstverlening inzetten. Als geen ander kunnen zij de verbinding tussen beide leggen. Daarnaast hebben 10 mensen met andere expertises meegewerkt, zoals ontwikkelaars van online dienstverlening, experts op het gebied van implementatie en deskundigen op het gebied van competentietesten.

### Box 2.1

#### Versnellingskamer

De inbreng van de deelnemers is verkregen aan de hand van sessies in een zogenoemde versnellingskamer. Hierbij wordt een groep mensen samen in 1 ruimte, 'de versnellingskamer', geplaatst. In deze kamer staan computers, waarachter iedere deelnemer plaatsneemt. Aan de hand van een centrale vraag of stelling typt iedereen zijn bijdrage in. Deelnemers zien de reacties van anderen op hun scherm, maar zien niet van wie ze afkomstig zijn. Zij kunnen anoniem op elkaar reageren. Doordat veel deelnemers tegelijkertijd typen, zorgt de methode in een korte tijd voor een enorme hoeveelheid informatie.

Voor het onderzoek hebben 3 sessies in de versnellingskamer plaatsgevonden. De eerste 2 betroffen sessies in een fysieke ruimte. Met het oog op het onlinekarakter van het onderwerp, bestond de laatste sessie uit een volledig digitale omgeving. Op de eigen werkplek kregen de deelnemers een weblink naar de online versnellingskamer. Net zoals in de fysieke sessies, reageerden deelnemers op vragen en stellingen, en natuurlijk anoniem op elkaar. Deelnemende professionals bleken erg positief over de werkwijze. Bijna allen vinden dat het een goede manier is om na te denken over online dienstverlening en voelden zich betrokken.

#### Klantsituaties en gerichte dienstverlening

De belemmerende scores op de factoren voor werkhervatting van de Werkverkenner vormen het uitgangspunt voor de geautomatiseerde verbinding met online dienstverlening. De factoren waarop de klant bevorderend scoort, behoeven namelijk geen verandering. Een belemmerende score zegt op zichzelf helaas niet altijd voldoende om de juiste dienstverlening te kunnen bepalen. De Werkverkenner toont weliswaar welke factoren aandacht nodig hebben, maar niet waarom dit zo is. In het persoonlijk contact tussen UWV-professional en werkzoekende bestaat wel de mogelijkheid door te vragen. Dit geldt niet voor de online omgeving tijdens de eerste 3 maanden van werkloosheid.

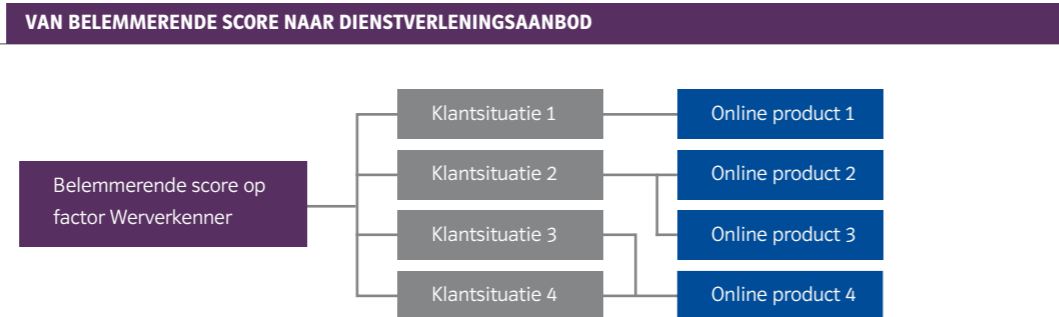
In het onderzoek zijn alle 11 factoren uit de Werkverkenner voorgelegd aan de professionals. Zij hebben per factor gekeken naar de verbinding met online dienstverlening, en zijn ook nagegaan welke redenen of klantsituaties achter een belemmerende score schuil kunnen gaan. Die redenen of situaties blijken erg divers en variëren van 'ik heb er moeite mee dat ik ontslagen ben' of 'ik vind het moeilijk om werk te zoeken', tot 'ik ben van plan om met vakantie te gaan'. Per reden of situatie is wederom de link gelegd naar online dienstverlening die de werkzoekende helpt zijn arbeidskansen te verbeteren. De deelnemers is daarbij op het hart gedrukt niet alleen naar de bestaande online dienstverlening te kijken, maar ook aan te geven wat volgens hen daadwerkelijk zou helpen. Dit betekent dat de verkregen input niet altijd direct aansluit bij al bestaande online producten en mogelijk ook niet bij beleid hierover bij de organisatie zelf. De online dienstverlening is echter nog in volle ontwikkeling. Deze wijze van uitvraag geeft de beste mogelijkheid tot aansluiting tussen de Werkverkenner en de dienstverlening en maakt bovendien de huidige lacunes zichtbaar in de online dienstverlening.

## Online dienstverleningsproducten

De uitkomsten van het onderzoek vormen de blauwdruk die UWV gaat gebruiken om geautomatiseerd de Werkverkenner met online dienstverlening te koppelen. De blauwdruk is feitelijk een uitgebreid stroomschema dat bestaat uit 11 factoren, 26 achterliggende klantsituaties, en 77 typen (al bestaande en mogelijk te ontwikkelen) online dienstverlening<sup>9</sup>. De belemmerende scores op de factoren vormen het startpunt en leiden via uitvraag op klantsituaties tot een concreet dienstverleningsaanbod. Figuur 2.3 toont een schematische weergave van de mogelijkheden binnen het stroomschema<sup>10</sup>. In de praktijk houdt dit in dat de werkzoekende per belemmerende factor een set aan klantsituaties krijgt voorgelegd. De werkzoekende geeft aan welke van toepassing zijn. Iedere situatie omvat een andere set aan online dienstverleningsproducten of verwijzingen naar informatie, elk met het doel om gericht op de klantsituatie te interveniëren.

9  
In eerste instantie verbindt UWV de al bestaande online producten.  
10  
Logischerwijs leent deze publicatie zich niet tot het reproduceren van het volledig uitgewerkte stroomschema.

Figuur 2.3



## Logische vervolgstap

Een behoorlijk aantal klantsituaties blijkt toepasbaar op meer dan 1 factor. De situatie 'ik heb er moeite mee dat ik ontslagen ben' kan bijvoorbeeld schuilgaan achter zowel een belemmerende score op werkzoekintentie als een visie op terugkeer naar werk. Bijna alle klantsituaties leiden tot meer dan 1 online dienstverleningsproduct. Een dergelijk product kan bestaan uit online dienstverleningsactiviteiten (bijvoorbeeld de online leermodule netwerken) of uit gerichte informatie (bijvoorbeeld sollicitatietips voor mensen ouder dan 50 jaar). De verbinding met de Werkverkenner maakt het mogelijk om werkzoekenden niet alleen te wijzen op geschikte dienstverleningsproducten, maar ook te ondersteunen in het woud van online informatie. Hoewel de uitkomsten van het stroomschema leiden tot geautomatiseerde informatie en dienstverlening in een online omgeving, is dit niet altijd de beste oplossing. Professionals wijzen erop dat in een aantal situaties contact met een UWV-professional per e-mail of telefoon een logische vervolgstap is.

## Stappencasüistiek

Om een beter beeld te geven van het proces dat de werkzoekende doorloopt wanneer de koppeling uiteindelijk een feit is, nemen we stapsgewijs voor 2 fictieve casussen het gehele proces door. De casussen gaan gepaard met 2 illustraties (figuur 2.4 en 2.5) die specifiek zijn gemaakt voor dit artikel. Zij zijn slechts ter verheldering en visualisering van het proces voor de lezer<sup>11</sup>.

## Casus: Een werkloze met een slechte visie op terugkeer naar werk

Stap 1: De werkzoekende maakt de Werkverkenner. Er is nu zicht op zijn werkherkattingskans binnen 1 jaar en zijn scores op de 11 factoren. De uitkomsten in deze

11  
Figuren 2.4 en 2.5 zijn geen screenshots van al bestaande pagina's. De teksten, de weergaven en het dienstverleningsaanbod zijn ter illustratie en niet uitputtend. UWV ontwikkelt nog de uiteindelijke verwoording, het paginaontwerp en de exacte (hoeveelheid) online producten.

casus tonen dat de persoon zich gezond voelt, maar belemmerend scoort op de factor 'visie op terugkeer naar werk'.

Stap 2: De werkzoekende krijgt nu een aantal klantsituaties voorgelegd met de meest genoemde redenen waarom iemand belemmerend kan scoren op de factor (figuur 2.4). De situaties in de figuur zijn vanwege ruimtegebrek niet uitputtend, maar ter illustratie. De werkzoekende maakt een keuze voor de meest toepasselijke situaties. Meerdere antwoorden zijn mogelijk. In dit voorbeeld kiest de werkzoekende voor de klantsituatie 'ik weet niet wat ik wil' als reden waarom hij niet al te positief is over zijn kansen op werk.

Stap 3: De antwoorden op de situatie geven informatie over de mogelijke redenen achter de belemmerende score. De werkzoekende krijgt nu meerdere suggesties voor online producten die aansluiten bij de redenen achter de factor. De online producten trachten de kans op werk te vergroten door de belemmerende (werking van de) factor te verkleinen.

Een logisch vervolg is online dienstverlening die gebruikmaakt van de combinatie van stimuleren en informeren. Een online product als de competentieatlas zou de werkzoekende kunnen stimuleren een beter beeld te krijgen van zijn mogelijkheden op de arbeidsmarkt ten aanzien van bestaande competenties. Daarnaast is het in deze situatie ook belangrijk om de werkzoekende goed te wijzen op de eisen die een WW-uitkering aan hem stelt. Ook wie niet weet wat hij wil, moet solliciteren. Bij vragen of onduidelijkheid kan worden verwezen naar een e-mailadres of telefoonnummer.

Figuur 2.4

**VAN WERKVERKENNER NAAR KLANTSITUATIES**

werk.nl

Hartelijk dank voor het invullen.

UWV gebruikt deze informatie om u beter te ondersteunen bij het vinden van werk. Om dit zo goed mogelijk te doen, vragen we u (als laatste stap) aan te geven welke situaties van toepassing zijn. Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

Na beantwoording krijgt u direct de online producten te zien die het beste aansluiten.

Situaties:	van toepassing
<i>Ik kan geen geschikte vacatures vinden</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Ik weet niet wat ik wil</i>	<input checked="" type="checkbox"/>
<i>Ik wil alleen in mijn oude beroep aan de slag</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Ik heb er moeite mee dat ik ontslagen ben</i>	<input type="checkbox"/>

OK

## Casus: Een oudere werkzoekende met een langere duur van het laatste dienstverband

Stap 1: Een werkzoekende van 54 jaar die de laatste 14 jaar heeft gewerkt in hetzelfde dienstverband vult de Werkverkenner in. In dit voorbeeld heeft de werkzoekende een bevorderende score op 'werkzoekintentie', maar belemmerend op 'leeftijd' en 'duur laatste dienstverband'. De factoren geven een beeld dat vrij regelmatig voorkomt: een werkzoekende van 50-plus die geruime tijd hetzelfde werk heeft verricht en actief wil zoeken naar werk.

Stap 2: De werkzoekende komt nu terecht bij een aantal situaties. Het blijkt dat het al een langere tijd geleden is dat deze persoon gesolliciteerd heeft. Tevens is hij onbekend met het gebruik van social media bij het zoeken naar werk.

Stap 3: De werkzoekende krijgt nu meerdere suggesties voor online producten die aansluiten bij zijn situatie (figuur 2.5). Om zijn sollicitatievaardigheden op te frissen, krijgt de werkzoekende de suggestie 'online training solliciteren'. Vanwege de onbekendheid van het zoeken naar werk met behulp van social media, verwijst de Werkverkenner naar de 'online training social media'. Op basis van zijn leeftijd krijgt de werkzoekende ook een link te zien naar de plek op werk.nl waar sollicitatietips voor 50-plussers te vinden zijn.

Figuur 2.5

#### VAN KLANTSITUATIES NAAR DIENSTVERLENING



#### Complexe ontwikkeling

De uitslag van de Werkverkenner verbinden met de online dienstverlening vergt veel van de techniek en van de UWV-organisatie. Met een groeiend aantal online producten nemen de mogelijkheden tot maatwerk toe, maar ook de complexiteit om een juiste verbinding aan te brengen. Dat is geen gemakkelijke opgave, en een die UWV uitgebreid moet testen. UWV heeft daarom besloten om de verbinding in opvolgende kleine stappen tot stand te laten komen, startend met een aantal succesvolle online producten en veelgebruikte online informatie. Voorbeelden van succesvolle online producten zijn de leermodules 'solliciteren en social media'<sup>12</sup> of 'expeditie work', waarmee jongeren in interactieve spelvorm zich sollicitatievaardigheden eigen maken. In 2015 zijn de eerste verbindingen een feit.

Bij iedere nieuwe verbindingstap bekijkt UWV of de voorgenomen route nog steeds de meest passende is en stelt deze waar nodig bij. Zodra er meerdere koppelingen zijn aangebracht, start UWV onderzoek naar de effecten van een aantal online dienstverleningsvarianten op de uitstroom naar werk<sup>13</sup>.

12

De online trainingmodules (e-learning) worden niet alleen door veel werkzoekenden gebruikt, maar behaalden in 2013 ook de tweede plaats bij de E-learning Awards.

13

Houwing, H., Wijnhoven, M., Heul, H. van de & Giezen, A. van der (2014). *UWV Kennisagenda 2014 & 2015*. Amsterdam: UWV. [www.uwv.nl/kennisagenda](http://www.uwv.nl/kennisagenda)

# 3

## Online interventies voor mensen met een arbeidsbeperking

Martijn Wijnhoven  
Jolanda van Rijssen

Online re-integratie-  
ondersteuning voor  
mensen met een  
arbeidsbeperking is  
veelbelovend.

#### Samenvatting

Gezien de succesvolle resultaten uit de zorg lijkt een online interventie om de arbeidsparticipatie van mensen met een arbeidsbeperking te bevorderen veelbelovend. In deze bijdrage zijn 2 onderzoeken naar de ideale online interventie gericht op werk samengevoegd tot 1 hypothetische *best practice*, die breed toepasbaar is. De ideale interventie bestaat uit verschillende interactieve modules die als bouwstenen de volgende 3 elementen bevatten:

- generieke modules over werkbehoud of het verkrijgen van werk;
- ziektespecifieke modules over de relatie tussen werken en gezondheidsklachten;
- een sociale component die de mogelijkheid biedt tot interpersoonlijk online contact.

Bijvoorbeeld: Ferooshani, P.S., Schneider, J. & Assareh, N. (2011). Meta-review of the effectiveness of computerised CBT in treating depression. *BMC Psychiatry*, 11 (nr. 131). Andrews, G. et al. (2010). Computer therapy for the anxiety and depressive disorders is effective, acceptable and practical care: A meta-analysis. *PLoS ONE*, 5 (nr. 10), e13196. Sorbi, M.J. & Riper, H. (2009). E-Health – gezondheidszorg via internet. *Psychologie & gezondheid*, 37 (4). Cuijpers, P. et al. (2008). Internet-administered cognitive behavior therapy for health problems: A systematic review. *Journal of Behavioral Medicine*, 31, pp. 169-177.

Wantland, D.J. et al. (2004). The effectiveness of web-based vs. non-web-based interventions: A meta-analysis of behavioural change outcomes. *Journal of Medical Internet Research*, 6, (nr. 4), e40.

Wijnhoven, M., Spaan, B. & Rijssen, J. van (2013). Lessen uit online hulpverlening. *UWV Kennisverslag 2013-2*. Amsterdam: UWV.

NIVEL (2015). *Online zelfmanagementondersteuning voor mensen met een chronische aandoening gericht op werkbehoud: De ontwikkeling van een theoretische 'best practice'*. Utrecht.

NIVEL (2015). *Werk en Inkomen: kerngegevens & trends. Rapportage 2015*. Utrecht.

ZINZIZ (2015). *Kritische succesfactoren van een online interventie voor werklozen met common mental disorders*. Utrecht.

TNO (2005). *Profiel arbeid en gezondheid*. Hoofddorp.

De laatste jaren is dit wel verbeterd, mede door het convenant tussen GGZ Nederland en UWV.

## Mogelijkheden voor online interventies

In het veld van werk en inkomen worden online interventies nog beperkt toegepast. Een van de uitzonderingen, ook internationaal gezien, is de dienstverlening aan mensen in de WW. In de gezondheidszorg daarentegen krijgen online interventies een steeds belangrijkere rol. Ze worden ingezet ter vervanging, vereenvoudiging en verbetering van bestaande zorg. De resultaten zijn veelbelovend, zo blijkt uit diverse overzichtsstudies<sup>14</sup>. Online zorginterventies kunnen bijvoorbeeld leiden tot meer kennis, een hogere 'eigeneffectiviteit' (er bijvoorbeeld meer van overtuigd raken in staat te zijn gezond te eten), vaker sporten (gedrag) en minder depressies. De online zorginterventies zijn vooral gericht op het bevorderen van de gezondheid, de omgang met de gezondheidssituatie, of op preventie van ziektes. Helaas komt het onderwerp arbeidsparticipatie hierin nog weinig expliciet aan de orde. Eerder lieten we via een beknopte literatuurstudie al zien dat er ook wel degelijk kansen zijn voor online bevordering van arbeidsparticipatie<sup>15</sup>.

In dit artikel richten we ons op de mogelijkheden om een online interventie te gebruiken ter bevordering van de arbeidsparticipatie van mensen met een arbeidsbeperking. We gaan daarbij in op de vraag hoe de ideale interventie er voor deze doelgroep uitziet.

## 2 onderzoeken naar de ideale interventie

UWV heeft in 2014 onderzoekssubsidie verstrekt om een impuls te geven aan online interventies gericht op de arbeidsparticipatie van personen met een arbeidsbeperking. In dit kader zijn er 2 onderzoeken verricht: een door het Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg (NIVEL) en een door ZINZIZ. De gecombineerde resultaten van deze onderzoeken vormen de basis voor dit artikel. De vertaling naar de UWV-praktijk staat meer op de achtergrond. In box 3.1 besteden we daar enige aandacht aan.

Het onderzoek van NIVEL richt zich op werkenden met een chronische, lichamelijke aandoening<sup>16</sup>. Een aanzienlijk deel van deze doelgroep heeft een uitkering van UWV. Zo verrichtte in 2013 38% van de gedeeltelijk arbeidsongeschikten (WIA) en 5% van de volledig arbeidsongeschikten (WIA, niet duurzaam) voor minimaal 12 uur per week betaald werk<sup>17</sup>.

Na uitgebreid literatuuronderzoek en interviews met werkgevers arbodiensten en werkenden met een chronische, lichamelijke aandoening hebben de onderzoekers van NIVEL een hypothetische best practice ontwikkeld. Het gaat om een online zelfmanagementinterventie voor werkenden met een chronische aandoening, bedoeld om beter te leren omgaan met de aandoening en zo werkbehoud te bevorderen. De interventie is gericht op het verminderen, oplossen of waar mogelijk voorkomen van problemen, zodat werknemers met een chronische aandoening (langer) aan het werk kunnen blijven.

ZINZIZ heeft zich toegelegd op een andere groep: werklozen met veelvoorkomende psychische klachten, zoals angststoornissen, depressie en stressgerelateerde stoornissen (ook wel *common mental disorders* genoemd of CMD)<sup>18</sup>. Ongeveer 40% van de werklozen heeft depressieve of angstklachten<sup>19</sup>. Die kunnen het vinden van werk ernstig belemmeren, temeer omdat mensen slecht hun weg vinden naar de gezondheidszorg en de zorg zelf vaak beperkt oog heeft voor de rol en het belang van werk<sup>20</sup>.

De onderzoekers van ZINZIZ hebben gekeken hoe de werelden van de geestelijke gezondheidszorg (GGZ) en arbeid dichterbij elkaar te brengen zijn. Zij beschrijven de

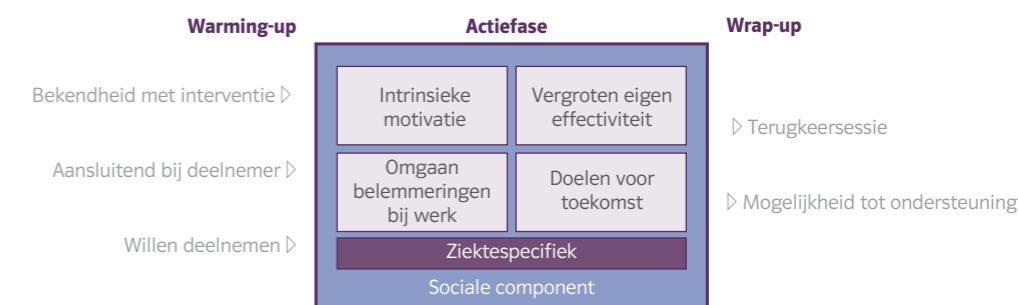
ontwikkeling en de inhoud van een blauwdruk voor de optimale online begeleiding van werklozen met deze klachten. Het onderzoek richtte zich op effectieve elementen wat betreft inhoud, proces, vorm, randvoorwaarden en implementatie. De blauwdruk is het eindresultaat van literatuuronderzoek, aangevuld met focusgroepen en inspiratiesessies. Het verbinden van klinische, re-integratie- en online (ervarings)deskundigheid stond hierbij steeds centraal.

## Hypothetische ideale online interventie

De onderzoeken hebben 2 specifieke hypothetische best practice online interventies opgeleverd: 1 voor werkzoekenden met CMD en 1 voor werkenden met een chronische, lichamelijke aandoening. Logischerwijs lijken beide interventies veel op elkaar. Bij beide gaat het om de combinatie van gezondheidsklachten en werk. Het ligt dan ook voor de hand ze te combineren tot 1 hypothetische best practice die breed toepasbaar is. Figuur 3.1 is een visuele weergave van deze ideale interventie.

Figuur 3.1

### CONCEPTUEEL MODEL VAN DE HYPOTHETISCHE IDEALE INTERVENTIE



Het is belangrijk om te beseffen dat het online aanbieden van interventies zeker niet betekent dat er geen persoonlijke professionele begeleiding, ondersteuning of andere sturing aanwezig is. Dergelijke sturing is een essentieel onderdeel van succesvolle online interventies.

De vraag rijst of de hypothetische online interventie ook is aan te bieden binnen de context van UWV. Dit lijkt zeker het geval (box 3.1).

## Warming-up

Voordat mensen een online interventie kunnen volgen, zijn 3 aspecten van belang. Ten eerste moeten de potentiële deelnemers de interventie kennen. Het is dus zaak de interventie het liefst zo breed mogelijk te promoten, zowel online als offline. Dit is vooral belangrijk omdat niet iedereen even snel geneigd is deel te nemen aan een online programma. Personen met een laag opleidingsniveau, weinig computerervaring of weinig vertrouwen in de eigen bekwaamheid om taken af te ronden en doelen te bereiken (een lage eigeneffectiviteit), blijken minder vaak deel te nemen<sup>21</sup>. Dat geldt in zekere mate ook voor personen die recent een diagnose van een medische aandoening hebben gekregen of die veel hinder ervaren van hun aandoening, omdat zij vooral bezig zijn met de verwerking daarvan. Verschillende onderzoeken laten zien dat als mensen uit dergelijke groepen eenmaal over de streep zijn getrokken, ook zij de gunstige effecten van deelname kunnen

22  
NIVEL 2015, p. 42, p. 57, op. cit.

ondervinden<sup>22</sup>. Offline werving, bijvoorbeeld via een gesprek met de huisarts, bedrijfsarts of HR-medewerker, kan de motivatie bevorderen, waardoor mensen ondanks belemmeringen alsnog bereid zijn om deel te nemen.

Het tweede aspect is het vaststellen of de persoon inderdaad baat kan hebben bij de online interventie en welke onderdelen van de interventie het best aansluiten bij de situatie van de deelnemer. Aanbieders kunnen dit met een *needs assessment* (i.e. een inventarisatie van behoeften en mogelijkheden) in kaart brengen; tijdens een intakegesprek of via een (digitale) vragenlijst. Met behulp van deze inzichten kunnen deelnemer en aanbieder samen een strategie bepalen en beslissen welke inhoud van de interventie het best aansluit. Idealiter wordt de interventie afgestemd op de individuele gebruiker, diens achtergrond (bijvoorbeeld dagelijks leven, taal, cultuur, problematiek en eerder gevolgde interventies) en wensen (zoals werkherhervatting of blijven werken ondanks gezondheidsklachten). Het zal geen verbazing wekken dat gedegen onderbouwde keuzes om deel te nemen aan duidelijk geïndiceerde onderdelen, ook wel *tailoring* genoemd, de effectiviteit van het programma positief beïnvloedt. Menige studie onderstreept dit<sup>23</sup>.

Het laatste en niet te onderschatten aspect van de warming-up omvat het mensen daadwerkelijk warm krijgen voor de online interventie. Niet alleen de potentiële deelnemer moet zich voldoende geprikkeld voelen tot deelname, maar (indien aanwezig) ook diens doorverwijzer. Zonder bekendheid en draagvlak bij de doorverwijzers heeft een online interventie weinig kans van slagen. Afhankelijk van de situatie van de deelnemer kunnen verschillende personen deze functie hebben, zoals huisartsen, bedrijfsartsen of werkgevers. Voor zowel deelnemer als verwijzer is het belangrijk om vóór aanvang te weten of de kandidaat geschikt is om deel te nemen, waar de interventie ongeveer uit bestaat, en welke mogelijke gunstige effecten men kan verwachten. Nadruk op dit laatste kan deelname zeker bevorderen, mits de verwachtingen realistisch blijven.

### De actiefase

De ideale interventie bestaat uit verschillende interactieve modules die de volgende 3 elementen bevatten:

- generieke modules over werkbehoud of het verkrijgen van werk;
- ziektespecifieke modules over de relatie tussen werken en gezondheidsklachten;
- een sociale component die de mogelijkheid biedt tot interpersoonlijk online contact.

De sociale component is geen los onderdeel, maar loopt door alle overige modules heen, en bestaat uit interactief online contact tussen zowel deelnemers onderling als met de begeleider (indien aanwezig).

Voor alle onderdelen geldt dat flexibiliteit in het gebruik de kans op actieve deelname vergroot. Huiswerkopdrachten lopen als rode draad door de modules heen. Deze zijn nodig om de vertaling naar en integratie in het dagelijks leven te maken en de 'contacturen' zo efficiënt mogelijk te benutten.

23  
Bijvoorbeeld: Cotter, A.P. et al. (2014). Internet interventions to support lifestyle modification for diabetes management: a systematic review of the evidence. *Journal of Diabetes and its Complications*, 28 (2), pp. 243-251.  
Wangberg, S.C. et al. (2008). Adherence in internet-based interventions. *Patients Prefer Adherence*, 2, pp. 57-65.

### Box 3.1

#### UWV-praktijk

Voor de warming-up is de Werkverkenner een goed voorbeeld uit de UWV-praktijk om de *needs assessment* mee vorm te geven. Deze vragenlijst voor WW'ers aan de start van hun werkloosheid geeft inzicht in de kans op werkherhervatting binnen 1 jaar. Bovendien indiceert de Werkverkenner kort welke factoren te beïnvloeden zijn om de kans op werk te vergroten.

Met betrekking tot de actiefase zijn er een aantal voorbeelden te noemen die nauw aansluiten bij de hypothetisch ideale interventie:

- De huidige pilot E-coaching ligt in het verlengde van de generieke modules om de intrinsieke motivatie en eigeneffectiviteit te vergroten. Recente werklozen met een WW-uitkering krijgen op basis van de Werkverkenner een aanbod om hieraan deel te nemen. Het omvat meervoudig digitaal contact tussen werkzoekende en de adviseur werk van UWV waarin de werkzoekende met leerdoelen aan de slag gaat.
- Daarnaast heeft UWV verschillende online trainingen over solliciteren en netwerken ontwikkeld voor werkzoekenden in het algemeen. Deze zouden (in aangepaste

vorm) goed geïntegreerd kunnen worden in de ideale interventie voor mensen met gezondheidsklachten.

- De module uit de best practice die als doel heeft de blik van de deelnemer op de toekomst te richten, sluit aan bij het maken van een plan van aanpak. Dit gebeurt momenteel bij verschillende doelgroepen van UWV op vaste tijden, zoals bij mensen in de Ziektewet.

Met betrekking tot sociaal contact in online interventies sluit het forum voor mensen met een Wajong-uitkering goed aan<sup>24</sup>. UWV biedt hiermee de mogelijkheid ervaringen te delen over leven, werken en over de veranderingen die de Participatiewet met zich meebrengt. Er is een moderator die namens UWV de discussies begeleidt en meepraat. Het webcareteam van UWV is ook actief op het forum.

De voorbeelden uit de UWV-praktijk maken duidelijk dat het realistisch is om een online interventie ter bevordering van de arbeidsparticipatie van mensen met een arbeidsbeperking in te passen in de dienstverlening van UWV.

24  
<https://perspectief.uwv.nl/forum>

25  
Er zijn aanwijzingen dat ook *acceptance and commitment therapy* (ACT) – een relatief nieuwe vorm van gedragstherapie – goede resultaten kan geven.

26  
ZINZIZ 2015, pp. 21-24, op. cit. Hooft, E. van & Noordzij, G. (2009). The effects of goal orientation on job search and reemployment: a field experiment among unemployed job seekers. *Journal of Applied Psychology*, 94, (nr. 6), pp. 1581-1590.

#### Generieke modules

Op basis van de 2 studies raden we een reeks generieke modules aan die voor veel mensen bruikbaar zijn. De modules maken alle gebruik van de principes uit de cognitieve gedragstherapie en technieken tot gedragsverandering, omdat deze benaderingswijze bewezen effectief is<sup>25</sup>.

Een van de generieke modules richt zich op de intrinsieke motivatie van de deelnemers en heeft als doel hen in een 'leermodus' te krijgen. De focus van de deelnemer komt daarbij niet te liggen op alles 'goed' te doen (prestatiegericht), maar juist op leren in eigen tempo en met de mogelijkheid tot 'vallen en opstaan' (leergericht). Bij het verrichten van complexe taken, zoals het krijgen of behouden van werk, blijken leerdoelen vaker tot succes te leiden dan prestatiedoelen<sup>26</sup>. Het verhogen van de motivatie en een leergerichte focus geven een hoger rendement van het programma.

Bijvoorbeeld: Gustafson, D.H. et al. (2008). Internet-based interactive support for cancer patients: are integrated systems better? *Journal of Communication*, 58, pp. 238-257.

Lorig, K.R. et al. (2008). The internet-based arthritis self-management program: a one-year randomized trial for patients with arthritis or fibromyalgia. *Arthritis & Rheumatism (Arthritis, Care & Research)*, 57 (7), pp. 1009-1017.

Pacaud, D. et al. (2012). Successful delivery of diabetes self-care education and follow-up through e-health media. *Canadian Journal of Diabetes*, 36 (5), pp. 257-262.

Een tweede generieke module gaat in op het vergroten van het vertrouwen in de eigen bekwaamheid om taken af te ronden en doelen te bereiken, oftewel een grotere eigeneffectiviteit. Meerdere onderzoeken laten namelijk zien dat de positieve effecten van een online interventie groter zijn bij deelnemers met een hoge(re) eigeneffectiviteit<sup>27</sup>. De deelnemer krijgt via deze module meer perspectief op een toekomst waarin hij kan werken ondanks zijn gezondheidsklachten. Positieve bekrachtiging – door andere deelnemers of de begeleider van de online interventie – is hierbij belangrijk, bijvoorbeeld in de vorm van complimenten voor gezette stappen.

In een andere generieke module leert de deelnemer hoe hij met gezondheidsklachten en belemmeringen om kan gaan in een werkcontext of hoe zich te presenteren tegenover een (potentiële) werkgever. Deze module richt zich dus zowel op werkbehoud als op het verkrijgen van werk. Het gaat hierbij niet alleen om vaardigheden, maar ook om het vergroten van het zelfvertrouwen, het geloof in eigen kunnen, en de motivatie om werk te zoeken of te behouden. Hiervoor gebruikt de deelnemer naast zijn eigen ervaringen en expertise ook die van andere deelnemers. Voor deelnemers die naar werk zoeken, kunnen de volgende onderdelen relevant zijn: passende vacatures zoeken, cv opstellen, netwerkgesprekken voeren, en 'hoe communiceer ik tijdens de sollicitatie over mijn aandoening?'

Voor mensen die al werk hebben, is het thema 'communicatie tussen werknemer en werkgever' van belang. Openheid over obstakels in het werk door de gezondheidsbelemmering kan wederzijds begrip vergroten. Communiceren helpt ook om gezamenlijk en constructief na te denken over mogelijkheden tot zelfmanagement op de werkvloer met de specifieke gezondheidsbelemmering in het achterhoofd. 'Professioneel assertief' leren zijn is daarbij een belangrijk aandachtspunt voor de werknemer. Bij communicatie speelt ook de vraag: wat vertel ik wel en wat niet aan werkgever en collega's? Het delen van ervaringen met andere deelnemers en nadenken over mogelijke benaderingswijzen zijn dan zinvolle onderdelen van de module. Hiermee kan de werknemer meer speelruimte creëren, mits de werkgever bereid is maatregelen te nemen. Het kan dus een optie zijn om een module speciaal voor werkgevers toe te voegen om het bovenstaande te faciliteren.

De laatste generieke module zorgt ervoor dat de deelnemer zich op de toekomst gaat richten. Hij leert hier zijn eigen krachten en behoeften ten aanzien van werk kennen en formuleert de doelen die hij zichzelf op basis hiervan kan stellen voor de toekomst. Hij richt zich hierbij op leerdoelen en niet op prestatiedoelen, zoals in de eerste generieke module aan bod gekomen. Op deze wijze leert de deelnemer te anticiperen op de obstakels die hij te overwinnen heeft.

### De actiefase: ziektespecifieke modules

Een aanpak waarbij de ernst van de klachten leidend is, blijkt niet effectief. Desondanks blijft het wel van belang om informatie te geven over de gezondheidsklachten. Daarom bevat de best practice naast de generieke ook een ziektespecifieke module. Het gebruik hiervan is optioneel voor de deelnemer. De specifieke module omvat aanvullende informatie over de aandoening en de gevolgen ervan, waaronder de relatie met werk. Het lijkt onhaalbaar om voor iedere aandoening een specifieke module te ontwikkelen. Een mogelijke oplossing is om verwijzingen op te nemen naar relevante websites of naar online

[http://www.kcco.nl/werk\\_en\\_handicap](http://www.kcco.nl/werk_en_handicap)

Zie NIVEL 2015, pp. 37-38, op. cit.

interventies uit de gezondheidszorg. Zo staat op de website van Kenniscentrum CrossOver informatie over 13 groepen van aandoeningen<sup>28</sup>. Een andere optie is ziektebeelden te clusteren naar veelvoorkomende klachten of symptomen, zoals pijn of vermoeidheid, en daarvoor specifieke inhoud te creëren. In deze lijn kan er ook een aparte module worden gemaakt voor omgaan met CMD. Bij deze groep aandoeningen speelt namelijk een aantal specifieke obstakels, zoals moeite met concentreren en zelfstigmatisering.

### Aandacht voor sociale interactie

Meerdere onderzoeken laten zien dat digitale interventies die een sociale context creëren voor de deelnemer doorgaans effectiever zijn dan interventies waarin deze context ontbreekt (zoals websites die alleen informatie geven)<sup>29</sup>. De uitval van deelnemers aan online interventies met sociale context is bovendien kleiner. Deelnemers kunnen bijvoorbeeld steun en adviezen van elkaar ontvangen. Veel online interventies kiezen daarom voor de toevoeging van een online forum of chatruimte. Het is wel belangrijk daarbij een goede moderator aan te stellen, omdat een onbegeleide chatruimte of forum een averechts effect kan hebben.

Vanwege de bewezen effectiviteit bevat de ideale interventie sociaal contact in de vorm van online groepsessies. Tijdens de groepsessies kunnen deelnemers hun individuele opdrachten in een breder verband bespreken. Een coach of groepsmoderator is aanwezig om het groepsproces te ondersteunen en veiligheid te borgen. Naast de opdrachten en groepsessies bestaat de mogelijkheid tot 1-op-1-contact tussen deelnemer en begeleider als dat nodig is. Dit contact hoeft niet face to face te zijn, maar kan ook digitaal (bijvoorbeeld via chat of e-mail) plaatsvinden.

### De wrap-up

Het volgen van de interventie garandeert niet dat het geleerde op lange termijn zal beklijven. De kans op langdurige gunstige effecten neemt toe als deelnemers een 'terugkomsessie' kunnen volgen, waarin zij hun leerdoelen en daaraan gekoppelde plannen evalueren en waar nodig bijstellen. Het meest efficiënt is dit groepsgewijs en online te doen. Ook het in kaart blijven brengen van successen kan helpen om voor beklijving te zorgen.

Daarnaast is het zinvol om deelnemers de mogelijkheid te bieden online contact op te nemen als zij tijdelijk extra ondersteuning nodig hebben, bijvoorbeeld omdat hun ziektebeeld is verergerd of omdat het niet meer lukt het geleerde in praktijk te brengen. Een online boostersessie met de begeleider of met andere groepsleden, bijvoorbeeld via een besloten forum, biedt hiertoe uitkomst.

### Randvoorwaarden voor succesvolle toepassing

De online interventie werkt alleen goed als deze voldoet aan een aantal randvoorwaarden. De online omgeving dient vertrouwen en veiligheid te wekken, er aantrekkelijk uit te zien en gebruikersvriendelijk te zijn. Bij voorkeur is de omgeving via verschillende elektronische apparaten toegankelijk, zoals computer, smartphone of tablet.

De interventie zelf moet bovendien niet te ingewikkeld zijn (ook qua taalgebruik), aanvoelen als maatwerk, niet te veel tijd in beslag nemen en niet te uitgebreid zijn. Een laatste belangrijk aspect vormen de continuïteit en financiering. Succesvolle implementatie van de online interventie is niet mogelijk zonder een proactieve houding van de zorgverlener

of andere aanbieder, inbedding in de dagelijkse (zorg-/bedrijfs)praktijk (verbinden met 'routineafspraken'), inbedding in een bestaande digitale infrastructuur, en financiële stimulatie door bijvoorbeeld de zorgverzekeraar of werkgever.

### Van theorie naar praktijk

De beschreven ideale interventie bestaat nog niet. Wel hebben de onderzoekers, in navolging van hun onderzoek, stappen gezet om de realisatie ervan dichterbij te brengen. NIVEL is een samenwerking aangegaan met Mecademy<sup>30</sup>. Mecademy heeft een online programma Vooruitgang door zelfregie ontwikkeld, gebaseerd op het Engelse Expert Patients Programme<sup>31</sup>. Hieraan zijn inmiddels inzichten uit het onderzoek van NIVEL toegevoegd. ZINZIZ heeft samenwerking gezocht met het Trimbos-instituut, dat onder andere het online programma Gr!p op je Dip aanbiedt voor jongeren/jongvolwassenen (16-25 jaar) met een depressie<sup>32</sup>. De onderzoeksresultaten van ZINZIZ hebben aanleiding gegeven om te analyseren of het programma kan worden uitgebreid met een module over werk.

Het voorgaande illustreert dat het daadwerkelijk in de praktijk brengen van de onderzoeksresultaten niet automatisch erg duur hoeft te zijn. Als er een basis aanwezig is (zoals het vertaalde Expert Patients Programme of Grip op je Dip), hoeft er geen nieuwe online infrastructuur ontwikkeld te worden. Het is dan een kwestie van aanpassingen en/of toevoegingen om te komen tot een werkgerelateerde interventie. Een dergelijke creatieve aanpak blijkt een reële optie om de ontwikkelkosten van een online interventie gericht op arbeidsparticipatie binnen de perken te houden. Het uitvoeren van de interventie zal uiteraard ook geld kosten, maar onderzoek uit de zorg wijst erop dat deze kosten vergelijkbaar zijn met of zelfs lager zijn dan die van traditionele face-to-face-interventies<sup>33</sup>.

30

<http://www.mecademy.nu>

31

<http://www.selfmanagementuk.org>

32

<http://www.gripopjedip.nl>

33

Grohol (2011). *The State of e-Therapy 2011*. Geraadpleegd 20 november 2015 via <http://psychcentral.com/blog/archives/2011/01/08/the-state-of-e-therapy-2011>.

# 4

## Persoonlijk contact werkt

Han van der Heul

Gesprekken met adviseurs werk zorgen ervoor dat WW'ers met persoonlijke belemmeringen sneller aan het werk komen.

### Samenvatting

SEO Economisch Onderzoek heeft in opdracht van UWV de effectiviteit van re-integratiedienstverlening voor WW'ers in de periode 2008–2011 onderzocht. Het gaat om de effecten van de ingekochte en eigen dienstverlening van UWV op zowel de uitstroomkans naar werk (de netto-effectiviteit) als de besparing op uitkeringslasten na aftrek van de kosten van dienstverlening (de kosteneffectiviteit)<sup>34</sup>. In dit artikel staan de resultaten van de eigen dienstverlening van UWV centraal. De belangrijkste bevindingen zijn:

- De door UWV in de jaren 2008–2011 voor WW'ers ingezette dienstverlening heeft door de kans op werk te vergroten positief en significant bijgedragen aan verkorting van de uitkeringsduur.
- De met de verkorting van de WW-duur gerealiseerde besparing op de uitkeringslasten weegt ruimschoots op tegen de relatief beperkte kosten van dienstverlening; de dienstverlening is dus niet alleen netto-effectief maar ook kosteneffectief ingezet.
- Competentietests en workshops verhogen de kans op werk binnen anderhalf jaar WW met 5 en 4 procentpunt, wat een besparing oplevert van circa € 2.200 per persoon.
- Vervolggesprekken na het intakegesprek verhogen de kans op werk binnen anderhalf jaar WW met 2,5 procentpunt (na 1 vervolggesprek) tot 8,5 procentpunt (na 5 vervolggesprekken) en leveren een besparing op van ruim € 300 tot bijna € 2.000 per persoon.
- Gesprekken zijn vooral gevoerd met WW'ers die wegens persoonlijke belemmeringen als een beperkte werkzoekintentie of weinig geloof in eigen kunnen relatief moeilijk aan het werk komen.
- De bevindingen staven de hernieuwde intensivering van de dienstverlening. Voorbeelden hiervan zijn de op activering en controle gerichte korte gesprekken in de eerste 3 maanden WW, de driemaandelijke vervolggesprekken vanaf de vierde maand WW en het actieplan 55-pluswerkt. Dit plan bestaat uit een combinatie van competentietests, groepsgewijze workshops (onder andere netwerktrainingen) en individuele gesprekken.

34

Heyma, A., Werff, S. van der (maart 2014). *Een goed gesprek werkt*. SEO Economisch Onderzoek. Het rapport is te vinden op:

<http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2014/05/21/onderzoeksrapport-seo-een-goed-gesprek-werkt.html>

### In dit artikel

In dit artikel worden de volgende vragen behandeld:

- Hoe hoog zijn de netto-effectiviteit (verkorting uitkeringsduur door uitstroom naar werk) en de kosteneffectiviteit (besparing uitkeringslasten na aftrek kosten dienstverlening) van UWV-dienstverlening voor WW'ers?
- Voor welke WW'ers zijn welke vormen van dienstverlening vooral ingezet?
- Worden de onderzoeksbevindingen gestaafd door de resultaten uit ander onderzoek?
- Wat betekenen de onderzoeksbevindingen voor de overgang naar digitale dienstverlening?
- Wat betekenen de onderzoeksbevindingen voor de uitvoeringspraktijk van UWV?

### UWV dienstverlening is zowel netto- als kosteneffectief

Tabel 4.1 bevat een overzicht van de effecten van UWV-dienstverlening voor WW'ers op de uitstroomkans naar werk binnen anderhalf jaar WW en op het saldo van uitkeringslasten-besparing en uitvoeringskostenstijging. De effecten zijn steeds bepaald ten opzichte van vergelijkbare WW'ers die de betreffende vorm van dienstverlening niet of pas in een later stadium hebben gekregen.

Tabel 4.1

NETTO- EN KOSTENEFFECTIVITEIT UWV-DIENSTVERLENING		
Soort dienstverlening	Toename kans op werk	Besparing per persoon
1e vervolgggesprek na 2 mnd WW	+ 2,5%	€ 316
+ 2e vervolgggesprek na 4 mnd WW	+ 3,9%	€ 979
+ 3e vervolgggesprek na 6 mnd WW	+ 5,0%	€ 1.115
+ 4e vervolgggesprek na 8 mnd WW	+ 7,0%	€ 1.521
+ 5e vervolgggesprek na 10 mnd WW	+ 8,5%	€ 1.889
Competentietesten	+ 5,3%	€ 1.975
Workshops	+ 4,1%	€ 2.465

In tabel 4.1 zijn de effecten vermeld van de eerste 5 face-to-face-gesprekken na het startgesprek van de adviseur werk (voorheen werkcoach) met de klant. In overeenstemming met het werkelijke gemiddelde is hierbij verondersteld dat een vervolgggesprek steeds 2 maanden na het vorige gesprek plaatsvindt. Zoals uit de tabel blijkt, stijgt deze kans door het eerste vervolgggesprek met 2,5 procentpunt. De gesprekken die daarop volgen doen de kans steeds met 1 tot 2 procentpunt toenemen. De kans op werk stijgt dus het meest door het eerste vervolgggesprek. Ook bij de volgende gesprekken is de stijging steeds significant. Na 5 gesprekken is de kans op uitstroom naar werk in totaal met ruim 8 procentpunt gestegen. Mede doordat de kosten relatief laag zijn (€ 65 per gesprek) leveren de gesprekken geld op: het saldo van uitgespaarde uitkeringslasten minus gesprekskosten is positief en bedraagt € 316 tot € 1.889 per persoon, afhankelijk van het aantal gevoerde gesprekken<sup>35</sup>.

Ook door inzet van competentietests en workshops neemt de kans significant toe dat een WW'er binnen anderhalf jaar naar werk uitstroomt: met ruim 5 respectievelijk 4 procentpunt. Doordat de kosten relatief gering zijn – per persoon gemiddeld € 200 voor een competentietest en € 210 voor een workshop – is het saldo met een besparing van € 1.975 respectievelijk € 2.465 ook hier positief. Geconcludeerd kan worden dat UWV de eigen dienstverlening in de periode 2008–2011 zowel netto als kosteneffectief heeft ingezet.

35

De baten in de vorm van een besparing op de uitkeringslasten zijn berekend door de stijging in de uitstroomkans naar werk te vertalen in een vermindering van de uitkeringsduur (in dagen) en deze vervolgens te vermenigvuldigen met het gemiddelde uitkeringsbedrag (per dag).

### Gesprekken met WW'ers met persoonlijke belemmeringen hebben effect

Voor wie zijn welke vormen van dienstverlening vooral ingezet? UWV heeft competentietests en workshops doorgaans relatief vroeg in de WW-periode – gemiddeld na 3 maanden WW – ingezet. Competentietests hebben tot doel werkzoekenden beter inzicht te geven in de eigen competenties, interesses, capaciteiten en drijfveren. Met dit inzicht kunnen zij gericht naar werk zoeken. Workshops bestaan doorgaans uit meerdere groepsgewijze bijeenkomsten, die tot doel hebben werkzoekenden bepaalde arbeidsmarktvaardigheden bij te brengen. Ouderen (ouder dan 45 jaar) en hoogopgeleiden hebben (iets) vaker dan jongeren (jonger dan 30 jaar) en laagopgeleiden deelgenomen aan een workshop. Competentietests zijn eveneens vaker bij hoogopgeleiden en minder vaak bij laagopgeleiden en jongeren ingezet. Dat jongeren minder vaak deelnemen aan een workshop of competentietest valt te verklaren uit het feit dat hun WW-uitkering doorgaans korter duurt. Dit komt doordat zij zowel minder lang recht hebben op een WW-uitkering als meer kans hebben snel naar werk uit te stromen.

Om die reden zijn met jongeren ook minder gesprekken gevoerd dan met andere WW'ers. Naar opleidingsniveau of arbeidsongeschiktheidsverleden doen zich geen verschillen in het aantal gevoerde gesprekken voor. Wel zijn duidelijk vaker gesprekken gevoerd met WW'ers die door 'zachte' persoonsgebonden factoren relatief moeilijk aan het werk komen<sup>36</sup>. Het gaat hier om factoren als een beperkte arbeidsmotivatie of werkzoekintentie, weinig geloof in eigen kunnen, externe attributie en een negatieve gezondheidsbeleving. Aangezien effecten steeds uitsluitend kunnen worden vastgesteld voor de groep WW'ers waarvoor de betreffende dienstverlening feitelijk is ingezet, kan worden geconcludeerd dat de gevoerde gesprekken in ieder geval effectief zijn geweest voor WW'ers met persoonlijke belemmeringen om aan het werk te komen.

### Ook uit ander onderzoek blijkt: gesprekken hebben effect

Worden de bevindingen gestaafd door de resultaten van ander onderzoek? Voor UWV valt deze vraag niet te beantwoorden, omdat dit de eerste keer is dat het effect van de eigen dienstverlening op deze wetenschappelijke wijze is onderzocht. Wel heeft het Centraal Planbureau (CPB) in het verleden studie verricht naar de vraag of extra inzet van personeel bij het (toenmalige) CWI van invloed is op de uitkeringslasten. Uit de studie blijkt dat de inzet van extra CWI-medewerkers leidt tot meer uitstroom van (kortdurend) werklozen. De effecten zijn bescheiden, maar wel kosteneffectief<sup>37</sup>. De huidige bevindingen zijn dus in lijn met de eerdere bevindingen van het CPB.

In het buitenland zijn wel verschillende studies naar de effecten van gesprekken van klantmanagers met werkzoekenden verricht<sup>38</sup>. Uit een in Engeland verricht experimenteel onderzoek blijkt dat vermindering van de gespreksfrequentie in de eerste 13 weken werkloosheid van eens per 2 weken naar 1 tot 3 gesprekken in de gehele periode van 13 weken duidelijk van negatieve invloed is op de snelheid waarmee werkzoekenden naar werk uitstromen<sup>39</sup>. Bovendien blijkt de vermindering van uitvoeringskosten niet op te wegen tegen de resulterende verhoging van uitkeringslasten. Ook het vervangen van face-to-face-gesprekken door telefonische gesprekken blijkt van negatieve invloed te zijn. Verkorting van de gespreksduur of wijziging van individuele gesprekken in groepsgesprekken blijkt echter geen aantoonbaar effect te hebben. De onderzoekers concluderen dan ook dat veeleer de frequentie van de gesprekken en het directe face-to-face-contact dan de duur en vorm (individueel of groepsgewijs) de effectiviteit bepalen.

36

Als in de analyse geen rekening zou worden gehouden met zulke persoonsgebonden factoren, dan zou het effect van de gesprekken op de kans om naar werk uit te stromen sterk worden onderschat: die kans zou dan niet met in totaal 8 maar met slechts 2 procentpunt toenemen. Dit wijst erop dat vooral frequent gesprekken zijn gevoerd met WW'ers die door 'zachte' persoonskenmerken als minder motivatie moeilijk aan het werk komen.

37

Koning, P. (2006). *Measuring the effectiveness of Public Employment Service (PES) workers; an empirical analysis based on the performance outcomes of regional employment offices*. CPB Discussion Paper 73.

38

Er zijn geen studies bekend waarin de effecten van competentietesten of met workshops vergelijkbare dienstverlening zijn onderzocht.

39

Middlemas, J. (2006). *Jobseekers Allowance intervention pilots quantitative evaluation*. Department for Work and Pensions, Research Report No. 382.



40

Pedersen, J.M., Rosholm, M., Svarer, M. (2012). *Experimental Evidence on the Effects of Early Meetings and Activation*. IZA Discussion Paper No. 6970.

41

Berg, G.J. van den, Kjaersgaard, L., Rosholm, M. (2012). *To Meet or Not to Meet (Your Case Worker) – That is the Question*. IZA Discussion Paper No. 6476.

42

Pedersen, J.M., Rosholm, M., Svarer, M. (2012). *Experimental Evidence on the Effects of Early Meetings and Activation*. IZA Discussion Paper No. 6970.

Deze bevindingen stemmen overeen met die van recent Deens onderzoek, waarin een duidelijk positief effect is vastgesteld van het opvoeren van de frequentie van gesprekken in de eerste 3 maanden van werkloosheid (van slechts 1 gesprek in die periode naar 1 gesprek per 2 weken)<sup>40</sup>. Daarbij blijkt het intensiveren van individuele gesprekken effectiever te zijn dan het intensiveren van groepsgesprekken of deelname aan een re-integratieprogramma. Een andere, met het Nederlandse onderzoek goed vergelijkbare, Deense studie laat eveneens aanzienlijke positieve effecten zien in de eerste weken na het voeren van een face-to-face-gesprek<sup>41</sup>.

Naarmate meer gesprekken worden gevoerd, neemt de omvang van het effect bovendien toe.

Naast deze bevindingen levert internationaal literatuuronderzoek bewijs voor het positieve effect op het vinden van werk van (individuele) face-to-face-gesprekken tussen klantmanagers en werkzoekenden: 30 van de 37 hiernaar verrichte onderzoeken laten significant positieve effecten zien (de overige 7 onderzoeken laten geen aantoonbaar effect zien)<sup>42</sup>. Positieve effecten worden gevonden voor zowel gesprekken (primair) gericht op dienstverlening en ondersteuning als gesprekken (primair) gericht op monitoring en activering.

### Kan digitale dienstverlening vermindering van gesprekken compenseren?

Hoe verhouden de gevonden positieve effecten van gesprekken zich tot de overgang naar digitale dienstverlening? Aangezien het onderzoek betrekking heeft op de periode 2008–2011, waarin nog nauwelijks sprake was van online dienstverlening, zeggen de onderzoeksresultaten niets over de effectiviteit van die vorm van dienstverlening. Dit geldt ook voor de overige, elders uitgevoerde onderzoeken, waarbij het steeds gaat om situaties zonder digitale dienstverlening. De vraag blijft dus of deze vorm van dienstverlening dezelfde effecten (via ondersteuning en/of monitoring en activering) kan bewerkstelligen als (individuele) face-to-face-gesprekken. Dit speelt vooral bij WW'ers met arbeidsbelemmerende eigenschappen, zoals een gebrekkige motivatie of eigenwaarde, voor wie de gesprekken duidelijk effectief zijn gebleken. De ervaring in Engeland, waar face-to-face-gesprekken effectiever bleken dan telefonische gesprekken, laat zien dat het kanaal waarlangs contact plaatsvindt van wezenlijk belang kan zijn. Momenteel loopt een experimenteel onderzoek naar het verschil in effectiviteit tussen digitale dienstverlening en een meer intensieve vorm van dienstverlening, die vooral bestaat uit een beperkt aantal face-to-face-gesprekken. De resultaten van dit onderzoek worden eind dit jaar verwacht.

### Onderzoeksbevindingen rechtvaardigen recente initiatieven in uitvoeringsbeleid

Wat betekenen de onderzoeksbevindingen voor de uitvoeringspraktijk? Recent heeft UWW verschillende initiatieven genomen om de dienstverlening aan WW'ers weer meer te intensiveren. Genoemd kunnen worden:

- de landelijke implementatie van activering en controle in de eerste 3 maanden WW, voornamelijk bestaande uit korte gesprekken met circa een derde van alle WW-instromers (het project ACE);
- de uitbreiding van de individuele face-to-face-gesprekken in de vierde, zevende en tiende maand WW naar de gehele WW-populatie;
- de introductie van het actieplan 55-pluswerkt, dat naast gearrangeerde ontmoetingen met werkgevers bestaat uit het programma Succesvol naar werk, zijn de de combinatie van een competentietest, verschillende workshops gericht op het aanleren van arbeidsmarktvaardigheden, zoals netwerktrainingen, en enkele individuele gesprekken.

De hier besproken onderzoeksbevindingen rechtvaardigen deze initiatieven. UWW laat bij in ieder geval 2 van de 3 genoemde initiatieven een onderzoeksevaluatie uitvoeren naar de effecten op uitkeringslasten en uitstroom naar werk.

Momenteel voert SEO de tweede fase van het hier besproken onderzoek uit. In deze tweede fase worden de effecten van re-integratiedienstverlening voor verschillende subgroepen binnen de WW-populatie vastgesteld. Daarnaast wordt vastgesteld of het moment waarop de dienstverlening tijdens de WW-uitkering wordt ingezet van invloed is op het effect van die dienstverlening. Het rapport met de resultaten van deze tweede onderzoeksfase verschijnt naar verwachting kort na de zomer.

Op iets langere termijn kan aan de hand van de bevindingen van deze tweede onderzoeksfase in combinatie met toepassing van het selectie- en diagnose-instrument Werkverkenner<sup>43</sup> worden bepaald welke WW'ers voor welke vorm van dienstverlening in aanmerking komen. UWW is al bezig de dienstverlening te laten aansluiten op de met de Werkverkenner vastgestelde persoonsgebonden belemmeringen van individuele WW'ers.

43

De Werkverkenner bestaat uit een lijst van 20 vragen die de werkzoekende digitaal via zijn werkmap invult voor hij 3 maanden werkloos is. Sinds begin dit jaar krijgen op 11 UWW-vestigingen werkzoekenden de Werkverkenner aangeboden. Het instrument meet 11 persoonsgebonden factoren, waarvan wetenschappelijk is vastgesteld dat ze voorspellende waarde hebben voor de kans op werkherleving.

### Box 4.1

#### Onderzoeksachtergrond

##### *Aanleiding voor het onderzoek*

De besteding van re-integratiegelden blijft onderwerp van maatschappelijk en politiek debat: worden de gelden nuttig besteed of is sprake van weggegooid geld? Voor een optimale inzet van zijn dienstverlening heeft ook UWW belang bij inzicht in de effectiviteit van verschillende vormen van dienstverlening. In het verleden zijn verschillende onderzoeken verricht naar de effectiviteit van de voor WW'ers ingekochte re-integratiedienstverlening. Deze onderzoeken laten doorgaans slechts bescheiden effecten zien. Al deze studies hebben echter betrekking op de dienstverlening van enige tijd geleden. Naar het effect van de na 2006 ingezette dienstverlening heeft nog geen onderzoek plaatsgevonden. Bovendien is de effectiviteit van de eigen dienstverlening van UWW nog niet eerder wetenschappelijk onderzocht.

##### *Uitvoering van het onderzoek*

De vroegtijdige uitputting van het re-integratiebudget in 2010 gaf een extra mogelijkheid voor onderzoek naar de effectiviteit van ingekochte re-integratiedienstverlening. Bij de groep WW'ers waarvoor dienstverlening was

ingekocht, kon daardoor eenvoudig een vergelijkbare controlegroep worden gevonden, waarvoor geen dienstverlening was ingekocht. Daarnaast is ook de effectiviteit van de eigen dienstverlening van UWW onderzocht. Het onderzoek is door SEO Economisch Onderzoek aan de hand van gegevens uit de UWW-administratie uitgevoerd. Het gaat daarbij om dienstverlening die in de jaren 2008–2011 is ingezet voor personen die in de jaren 2008–2010 de WW zijn ingestroomd. Deze personen zijn vervolgens minimaal anderhalf jaar gevolgd, om na te gaan of en zo ja wanneer, zij naar werk zijn uitgestroomd.

Het effect van de dienstverlening is door middel van duuranalyses geschat. Naast het arbeidsverleden is een groot aantal persoons- en uitkeringskenmerken in de analyses meegenomen. Voor kenmerken die niet konden worden waargenomen, zoals de mate van werkzoekintentie, zijn correcties uitgevoerd met behulp van econometrische technieken. Als effectmaat geldt de uitstroom naar werk, dat wil zeggen: werkherlevingen die leiden tot beëindiging van de WW-uitkering.



## 5

## Sneller aan de slag

Han van der Heul

Kort na aanvang WW enkele gesprekken voeren met adviseurs werk van UWV zorgt voor snellere uitstroom naar werk.

44

Heyma, A. (2015).  
Re-integratiedienstverlening in de WW:  
Wat werkt voor wie en wanneer? SEO  
Economisch Onderzoek.

### Samenvatting

Kenniscentrum UWV heeft het economisch onderzoeksbureau SEO de effectiviteit van re-integratiedienstverlening voor WW-klanten in de periode 2008-2011 laten onderzoeken. Voor verschillende klantgroepen binnen de WW is nagegaan welke effecten verschillende vormen van dienstverlening hebben op zowel de uitstroom naar werk (de netto effectiviteit) als de besparing op uitkeringslasten na aftrek van de kosten van dienstverlening (de kosteneffectiviteit). Daarnaast is nagegaan op welk moment de dienstverlening het best, want meest effectief, kan worden ingezet: kort na aanvang van de WW of pas later gedurende de WW<sup>44</sup>.

De belangrijkste bevindingen zijn:

- Gesprekken door adviseurs werk van UWV met WW-klanten zijn effectief. Dat geldt vooral voor jongeren en personen die door persoonlijke belemmeringen moeilijk aan het werk komen. Voor personen die door niet-beïnvloedbare kenmerken moeilijk aan het werk komen, zijn gesprekken minder effectief. Dit speelt met name bij ouderen en WIA 35-minners.
- Wacht niet te lang met het eerste vervolgggesprak na de intake. Zo'n gesprek heeft het meeste effect als het binnen 2 maanden WW wordt gevoerd.
- Workshops en competentietesten kunnen beter wat later worden ingezet, na zo'n 3 maanden WW.
- Individuele re-integratieovereenkomsten (IRO's) hebben voor middelbaar en hoger opgeleide ouderen (55-plus) duidelijk effect. Doordat hun kans op werk fors stijgt, wordt kosteneffectieve inzet mogelijk. Voor andere groepen binnen de WW hebben IRO's geen of slechts beperkt effect.
- Voor lager opgeleide ouderen zijn jobhunting en het laten schrijven van sollicitatiebrieven door een professionele tekstschrijver (kosten)effectieve manieren om aan het werk te komen. Ook scholing is effectief voor deze groep, maar op de relatief korte termijn waarop de effecten zijn vastgesteld (maximaal 18 maanden WW) niet kosteneffectief.
- Kortdurende trainingen zijn beperkt effectief voor ouderen en voor lager opgeleide 45- t/m 54-jarigen, maar niet kosteneffectief.
- Voor de effectiviteit van korte, gerichte interventies zoals jobhunting en kortdurende trainingen maakt het moment van inzet niet uit. Langduriger interventies zoals IRO's en scholing kunnen echter beter na ten minste een halfjaar WW worden ingezet, tenzij goede selectie vooraf mogelijk is.
- Voor WIA 35-minners is geen van de onderzochte vormen van dienstverlening werkelijk effectief.

45

Heyma, A. & Werff, S. van der (2014).  
Een goed gesprek werkt. SEO Economisch  
Onderzoek.

46

Bij kortdurende trainingen gaat het om specifieke, functiegerichte vaardigheidstraining, die doorgaans zo'n 3 maanden duurt. Scholing is wat breder, algemener van opzet en kan langer duren, maximaal 1 jaar.

47

Wegens gebrek aan variatie konden we de effectiviteit van het intakegesprek niet onderzoeken. Dit gesprek wordt immers in principe met alle werkzoekenden aan het begin van de WW-periode gevoerd.

48

Workshops zijn doorgaans gericht op verbetering van vaardigheden in werk zoeken en solliciteren. Competentietesten worden ingezet om werkzoekenden een beter inzicht te verschaffen in de eigen competenties, interesses, capaciteiten en drijfveren, opdat zij een beter beeld krijgen van de mogelijkheden op de arbeidsmarkt.

49

Het gaat hier doorgaans om mensen met een arbeidsbeperking die werkloos zijn na het doorlopen van het WIA-keuringstraject. Dit betekent dat zij 2 jaar geen arbeid hebben verricht en niet zonder meer kunnen terugkeren in hun oude beroep. Ondanks hun arbeidsbeperking hebben zij onvoldoende verlies van verdienvermogen (minder dan 35%) om voor de WIA in aanmerking te komen, waardoor zij een beroep moeten doen op de WW.

50

In het onderzoek hebben we de leeftijdsgrens bij 55 jaar gelegd aangezien die destijds werd aangehouden voor het inzetten van specifieke dienstverlening voor ouderen. Inmiddels is die grens verlaagd naar 50 jaar. 62-plussers zijn niet in het onderzoek opgenomen omdat zij in de onderzochte periode doorgaans tot de pensioengerechtigde leeftijd recht hadden op WW. Daarmee vormen zij een bijzondere groep op de arbeidsmarkt.

### Wat werkt voor wie en wanneer?

UWV heeft het economisch onderzoeksbureau SEO onderzoek laten uitvoeren naar de effectiviteit van re-integratiedienstverlening voor WW-klanten in de periode 2008-2011. Naar aanleiding van het eerste rapport dat over het onderzoek is verschenen<sup>45</sup>, hebben we een artikel gepubliceerd in UKV 2014-2. In dat artikel kwam de vraag aan de orde of de eigen dienstverlening van UWV effectief is voor de WW-populatie als geheel.

Het huidige artikel gaat over het tweede onderzoeksrapport, dat in juli 2015 is verschenen. In dit artikel komen de volgende vragen aan de orde:

- welke vorm van dienstverlening kan vanuit het oogpunt van (kosten)effectiviteit het best voor welke klantgroep binnen de WW worden ingezet?;
- wanneer kan welke vorm van dienstverlening het best worden ingezet: kort na aanvang van de WW of pas later gedurende de WW?;
- worden de onderzoeksbevindingen ondersteund door de resultaten uit ander onderzoek? (Zie box 5.1);
- wat betekenen de onderzoeksbevindingen voor de uitvoeringspraktijk van UWV?

### Welke dienstverlening is voor wie effectief?

We maken onderscheid tussen dienstverlening die is ingekocht en dienstverlening die door UWV zelf is ingezet. Bij de ingekochte dienstverlening onderscheiden we de volgende vormen: reguliere re-integratietrajecten, individuele re-integratieovereenkomsten (IRO's), scholing, kortdurende trainingen<sup>46</sup>, jobhunting (een vorm van bemiddeling) en het laten schrijven van (maximaal 2) sollicitatiebrieven door professionele tekstschrijvers. Bij de eigen dienstverlening van UWV gaat het om vervolgggesprakken die adviseurs werk na het intakegesprek voeren<sup>47</sup> en om het inzetten van workshops en competentietesten<sup>48</sup>. Van al deze vormen van dienstverlening is de effectiviteit nagegaan voor de volgende klantgroepen binnen de WW-populatie: WIA 35-minners<sup>49</sup>, jongeren (18 t/m 27 jaar), 45- t/m 54-jarigen en ouderen (55 t/m 61 jaar<sup>50</sup>), waarbij beide laatstgenoemde groepen zijn onderscheiden naar lager en middelbaar/hoger opgeleiden. In tabel 5.1 staat weergegeven welke kans op werk deze klantgroepen hebben en welke vormen van dienstverlening voor hen het meest effectief zijn.

### Eigen dienstverlening UWV voor sommigen meer effectief

De resultaten voor de WW-populatie als geheel wijzen uit dat de eigen dienstverlening van UWV kosteneffectief is ingezet: de kosten van dienstverlening werden (ruim) terugverdiend met de besparingen op de uitkeringslasten WW die dankzij de toegenomen uitstroom werden gerealiseerd. Dit geldt zowel voor de gesprekken die met klanten zijn gevoerd als voor de inzet van workshops en competentietesten.

Kijken we naar de resultaten voor de afzonderlijke klantgroepen, dan blijken deze positieve resultaten met name bij jongeren en (vooral middelbaar en hoger opgeleide) 45- t/m 54-jarigen terug te vinden. Bij de minst kansrijke groepen binnen de WW – ouderen en WIA 35-minners – heeft deze vorm van dienstverlening minder effect. Uit het eerder in UKV 2014-2 verschenen artikel kwam naar voren dat het vooral effectief is om gesprekken te voeren met WW'ers die door persoonlijke belemmeringen, zoals een relatief geringe zoekintentie en weinig vertrouwen in het vinden van werk, moeilijk aan het werk komen. Uit de nieuwe onderzoeksbevindingen blijkt dat het daarentegen minder effectief is om gesprekken te voeren met WW'ers die door niet-beïnvloedbare kenmerken, zoals leeftijd en arbeidsbeperkingen, moeilijk aan het werk komen. Dat geldt bijvoorbeeld voor ouderen

Tabel 5.1

## EFFECTIEVE VORMEN VAN DIENSTVERLENING VOOR VERSCHILLENDE KLANTGROEPEN IN DE WW

Klantgroep	Kans op uitstroom naar werk binnen 18 maanden WW*	Effectieve dienstverlening
Jongeren (18 t/m 27 jaar)	39%	- Gesprekken - Workshops
28 t/m 44 jaar**	49%	- Gesprekken - Workshops - Competentietesten - Kortdurende trainingen - Jobhunting
45 t/m 54 jaar, lager opgeleid	36%	- Competentietesten - Kortdurende trainingen***
45 t/m 54 jaar, middelbaar en hoger opgeleid	46%	- Gesprekken - Workshops - Competentietesten
Ouderen (55 t/m 61 jaar), lager opgeleid	23%	- Sollicitatiebrieven - Jobhunting - Scholing***
Ouderen (55 t/m 61 jaar), middelbaar en hoger opgeleid	26%	- IRO's
WIA 35-min	15%	?

- \* Het betreft hier de kans op uitstroom naar werk zonder inzet van dienstverlening. 18 maanden is de maximale termijn. Aangezien jongeren minder lang recht op WW hebben, geldt voor hen een kortere termijn.
- \*\* Voor deze leeftijdsgroep zijn de effecten niet expliciet vastgesteld. Een goede indicatie van de effecten voor deze groep verkrijgen we echter door de effecten voor de WW-populatie als geheel te vergelijken met die voor de overige leeftijdsgroepen. Op basis van die vergelijking mag worden verondersteld dat de vermelde vormen van dienstverlening voor genoemde leeftijdsgroep effectief zijn.
- \*\*\* Inzet van dit instrument voor deze klantgroep heeft een positief effect op de uitstroom naar werk, maar kost meer dan het aan uitkeringsbesparing oplevert en is dus (op korte termijn) niet kosteneffectief.

en WIA 35-minners. Overigens maakt het voor de effectiviteit niet uit in welke vorm de gesprekken worden gevoerd. Telefonische gesprekken blijken niet minder effectief dan face-to-facegesprekken<sup>51</sup>.

Gezien de achterblijvende effecten van de eigen dienstverlening van UWV voor de oudere klantgroepen in vergelijking met de effecten voor de WW-populatie als geheel, mag worden verondersteld dat de betreffende dienstverlening effectief is ingezet voor de niet onderzochte groep 28- t/m 44-jarigen. Dit geldt zowel voor de gesprekken als voor de inzet van workshops en competentietesten.

### Ingekochte IRO's deels zeer effectief

Naast de inzet van eigen dienstverlening kocht UWV in de onderzochte periode ook dienstverlening in voor WW-klanten. De resultaten voor de WW-populatie als geheel geven aan dat dit indertijd niet erg kosteneffectief is gebeurd: de dienstverlening kostte meer dan ze aan besparing op uitkeringslasten opleverde. In het bijzonder gold dat voor reguliere re-integratietrajecten, IRO's en scholing. Deze bleken niet alleen op zijn best een gering positief effect op de uitstroom naar werk te hebben, maar ook relatief veel te kosten. Hoewel kortdurende training, jobhunting en het door professionele tekstschrijvers laten schrijven van (enkele) sollicitatiebrieven betere resultaten lieten zien, waren deze middelen niettemin (net) niet of nauwelijks kosteneffectief.

51

Dit geldt alleen voor de vervolgggesprekken. Mogelijk kunnen intakegesprekken beter face to face worden gevoerd. De effectiviteit van deze gesprekken is echter niet onderzocht. We bevelen aan in toekomstig onderzoek naar de effectiviteit van dienstverlening ook deze gesprekken in het onderzoek te betrekken. In zulk onderzoek zou bovendien het effect van de verschillende communicatiekanalen kunnen worden meegenomen: maakt het voor de kans op werk uit of het contact face to face, telefonisch of digitaal plaatsvindt?

Uit de bevindingen voor de afzonderlijke klantgroepen komt naar voren dat IRO's wél kosteneffectief zijn ingezet voor middelbaar en hoger opgeleide ouderen. Dankzij de inzet van IRO's neemt hun kans om naar werk uit te stromen met gemiddeld 11 procentpunt toe. Voor lager opgeleide ouderen blijken jobhunting, het laten schrijven van sollicitatiebrieven en scholing effectief, zij het dat scholing op de relatief korte termijn van 18 maanden WW niet kosteneffectief is. Voor jongeren blijkt geen enkele vorm van ingekochte dienstverlening effectief. Daarbij moet wel worden bedacht dat het hier steeds gaat om het effect op de uitstroom naar werk vanuit de WW. Doordat jongeren minder lang recht hebben op WW vormt het in tabel 5.1 vermelde percentage een onderschatting van de daadwerkelijke kans om binnen 18 maanden werk te vinden. Daardoor zijn de voor deze groep gevonden effecten mogelijk lager dan zij zouden zijn als de effecten van dienstverlening waren nagegaan op het vinden van werk binnen 18 maanden in het algemeen, los van uitstroom uit de WW.

### Weinig effect voor WIA 35-minners

Voor WIA 35-minners blijkt geen van de onderzochte dienstverleningsvormen werkelijk effectief. Zo hebben gesprekken met adviseurs werk van UWV wel enig effect, maar duidelijk minder dan gemiddeld in de WW-populatie. Dit is extra problematisch gezien het feit dat men slechts weinig kans heeft op werk. Wel is het zo dat vanwege het relatief geringe aantal personen in deze groep niet van elke vorm van dienstverlening het effect kon worden nagegaan. Het valt daarom niet uit te sluiten dat jobhunting, het laten schrijven van sollicitatiebrieven en/of scholing mogelijk wel effectief zijn. UWV blijft zoeken naar vormen van dienstverlening die wel werken voor WIA 35-minners.

### Welke dienstverlening is wanneer effectief?

Wanneer kan welke vorm van dienstverlening het best worden ingezet? Wanneer is de dienstverlening het meest effectief: kort na aanvang WW of pas later gedurende de WW? Tabel 5.2 geeft antwoord op deze vragen.

Tabel 5.2

EFFECTIEVE MOMENTEN VAN INZET DIENSTVERLENING*	
Soort dienstverlening	Effectief moment van inzet
<b>Ingekochte dienstverlening:</b>	
IRO's	Vanaf (minimaal) zevende maand WW
Scholing	Vanaf (minimaal) zevende maand WW
Kortdurende training	Kan op elk moment
Jobhunting	Kan op elk moment
<b>Eigen dienstverlening UWV:</b>	
Eerste vervolgggesprek na intake	In eerste of tweede maand WW na instroom
Tweede t/m vijfde vervolgggesprek	Geen eenduidig moment
Workshops	Vanaf vierde maand WW
Competentietesten	Vanaf vierde maand WW

\* De analyses zijn uitgevoerd voor de WW-populatie als geheel, dus niet voor de in tabel 5.1 vermelde klantgroepen afzonderlijk. Er zijn te weinig waarnemingen om de analyses op die manier uit te voeren.

Het feit dat IRO's uitsluitend effectief zijn voor de middelbaar en hoger opgeleiden binnen de groep ouderen valt mogelijk te verklaren doordat zij beter dan lager opgeleiden in staat zijn zelf gericht en doelmatig invulling te geven aan het individuele re-integratietraject.

### Ingekochte dienstverlening: wachten met langduriger interventies

Zoals uit de tabel blijkt, kan met het inzetten van uitgebreide, langdurige interventies, zoals IRO's en scholing, beter worden gewacht tot het moment dat iemand minstens een half jaar werkloos is. Deze interventies hebben dan duidelijk meer effect dan bij eerdere inzet. Worden IRO's al in de eerste tot en met derde maand WW ingezet, dan is het effect gemiddeld genomen zelfs negatief (-4 procentpunt) en bij inzet in de vierde tot en met zesde maand slechts beperkt positief (+2 procentpunt). Bij inzet in de zevende tot en met twaalfde maand neemt het effect toe tot +4 procentpunt en vanaf 13 maanden WW verder toe tot +7 procentpunt. Dat het effect toeneemt naarmate de WW verstrijkt, heeft te maken met het zogenoemde 'insluiteffect'. Personen die deelnemen aan een IRO of scholing zijn gedurende hun deelname doorgaans meer gericht op de betreffende activiteit en minder op het actief zoeken naar werk. Naarmate personen meer kans maken om zelf werk te vinden, neemt het risico dus toe dat de uitstroom naar werk wordt vertraagd door deelname aan zo'n activiteit. Aangezien de kans om zelf werk te vinden kleiner wordt naarmate men langer werkloos is, kan beter enige tijd worden gewacht met het inzetten van dergelijke activiteiten. Alleen als men vooraf goed weet wie zonder die activiteiten lang werkloos blijft én voor wie inzet effectief is, is het zinvol activiteiten eerder in te zetten. De aanwezigheid van een insluiteffect verklaart mede waarom IRO's en scholing effectiever zijn voor ouderen dan voor andere leeftijdsgroepen in de WW<sup>52</sup>.

### Kortdurende interventies kunnen direct

Bij kortere en/of meer direct op bemiddeling gerichte interventies als jobhunting en kortdurende training speelt het insluiteffect een minder prominente rol. De resultaten geven dan ook aan dat bij deze interventies het moment van inzet er niet echt toe doet: of de interventie nu in de eerste 3 maanden of pas in de tiende tot en met twaalfde maand WW wordt ingezet, het effect blijft grosso modo hetzelfde. Zowel bij jobhunting als bij kortdurende training ligt dit steeds tussen de 3 en 6 procentpunt toename in de kans op werk, met fluctuaties door de tijd heen.

### Eigen dienstverlening UWV: gesprekken snel inzetten ...

Met het uitnodigen van klanten voor een gesprek bij UWV kan het best zo snel mogelijk na instroom in de WW worden begonnen. De onderzoeksresultaten geven aan dat het eerste vervolgesprek na het intakegesprek het meeste effect heeft als het binnen 2 maanden WW wordt gehouden. De kans op uitstroom naar werk neemt dan met 2 tot 3 procentpunt toe, terwijl er bij latere inzet geen aantoonbaar effect meer is.

### ... maar verder even wachten

Met het inzetten van workshops en competentietesten kan beter wel even worden gewacht. Deze blijken namelijk vanaf 4 maanden WW gemiddeld effectiever dan in de eerste 3 maanden WW. Er hoeft dus niet zo lang te worden gewacht als bij IRO's en scholing. Het insluiteffect speelt hier dan ook geen grote rol. Wel kan een rol spelen dat veel werkzoekenden mogelijk pas bij een iets langer verblijf in de WW bereid zijn zich breder te oriënteren en ook dan pas oog krijgen voor ander werk dan dat van waaruit men werkloos is geworden.

## Box 5.1

### Wat blijkt uit ander onderzoek?

Ondersteunen de resultaten uit ander onderzoek de bevindingen van SEO?

#### *Snelle inzet gesprekken effectief*

Er is nauwelijks onderzoek gedaan naar de vraag of de effectiviteit van klantcontacten varieert met het moment waarop het eerste contact plaatsvindt, ook niet in internationaal verband. Veel buitenlandse onderzoeken die zijn verricht naar de effectiviteit van face-to-facecontact tussen klantmanagers en klanten, richten zich op het effect van meer of minder frequent contact in de eerste maanden van werkloosheid<sup>53</sup>. Uit die onderzoeken blijkt dat gesprekken in de eerste 13 weken werkloosheid en het verhogen van de gespreksfrequentie in die periode een positief effect hebben op de uitstroom naar werk. Daarnaast blijkt het uitstellen van het eerste gesprek (met 7 weken) de uitstroom naar werk te vertragen<sup>54</sup>. Uit Deens onderzoek komt niet naar voren dat het moment waarop het eerste contact plaatsvindt van invloed is op de effectiviteit van dat contact<sup>55</sup>. Ander Deens onderzoek wijst niettemin uit dat gesprekken – vanwege het uitblijven van een insluiteffect, de geringe kosten en de verschillende mogelijkheden tot invulling van het gesprek – het middel bij uitstek zijn om vroeg in de werkloosheid in te zetten, als de kans op werk het grootst is<sup>56</sup>.

#### *Gesprekken minder effectief voor minder kansrijken*

In enkele onderzoeken is ook gekeken naar de effecten van gesprekken voor verschillende groepen werklozen. Daaruit blijkt dat gesprekken met langdurig werklozen minder zinvol zijn, aangezien deze niet leiden tot een grotere uitstroom naar werk<sup>57</sup>. Dit is in lijn met de bevinding in ons onderzoek dat gesprekken met WIA

35-minners slechts een relatief gering effect hebben. Ook werkloze WIA 35-minners staan immers doorgaans al geruime tijd, minstens 2 jaar, buiten het arbeidsproces. Recent Deens onderzoek laat eveneens zien dat het voeren van gesprekken alleen zin heeft voor direct inzetbare werkzoekenden, die (dus) gewild zijn op de arbeidsmarkt. Voor werkzoekenden die al langere tijd werkloos zijn of kampen met een slechte gezondheid, vergroot het vaker voeren van gesprekken de kans op werk niet<sup>58</sup>.

#### *Langer wachten loont ...*

Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat met het inzetten van uitgebreide, langdurige interventies beter enige tijd – minstens een half jaar – kan worden gewacht: ze zijn dan duidelijk effectiever. Dit kwam ook al uit eerder Nederlands onderzoek naar voren<sup>59</sup>. Bij trajectinzet kunnen zich mechanismen van insluiting voordoen waardoor men gedurende het traject minder actief naar werk zoekt. Bij snelle inzet wordt bovendien vaak onvoldoende selectief beoordeeld welke werkzoekenden zo'n traject echt nodig hebben. Snelle trajectinzet leidt daardoor niet tot een verkorting maar juist tot verlenging van de baanzoekduur.

#### *... tenzij sprake is van goede selectie vooraf*

Uit nadere analyses in bovenvermeld eerder onderzoek<sup>60</sup> bleek dat het negatieve effect van een vroege trajectinzet vooral voortkomt uit het feit dat re-integratietrajecten dan vaak terechtkomen bij mensen die ook op eigen houtje goed in staat zijn werk te vinden. Wanneer trajecten louter worden ingezet voor mensen die daartoe minder goed in staat zijn, dan is vroegtijdige inzet even effectief als latere inzet. Goede selectie vooraf is dus cruciaal. Uit het huidige onderzoek blijkt dat bij trajecten in de vorm van IRO's bij die selectie in ieder geval

53

Zie bijvoorbeeld Pedersen, J.M., Rosholm, M. & Svarer, M. (2012). Experimental Evidence on the Effects of Early Meetings and Activation. *IZA Discussion Paper No. 6970*. Bevat naast de resultaten van eigen experimenteel onderzoek ook een overzicht van de resultaten van de verrichte onderzoeken naar de effecten van klantcontacten (in de vorm van face-to-facegesprekken).

54

Middlemas, J. (2006). Jobseekers Allowance intervention pilots quantitative evaluation. *Research Report No 382*. Department for Work and Pensions.

55

Berg, G.J. van den, Kjaersgaard, L. & Rosholm, M. (2012). To Meet or Not to Meet (Your Case Worker) – That is the Question. *IZA Discussion Paper No. 6476*.

56

Rosholm, M. (2014). Do case workers help the unemployed? Evidence for making a cheap and effective twist to labor market policies for unemployed workers. *IZA World of Labor, August 2014*.

57

Pedersen, J.M. et al. (2012).

58

Rosholm, M. (2014).

59

Heul, H. van der & Kok, J. (Red.). (2009). *Re-integratie: wat werkt voor wie wanneer? Kennis voor beleid en uitvoering van sociale zekerheid*. Amsterdam: UWV Kenniscentrum.

60

Heul, H. van der (2009).

61

Koning, J. de, Gelderblom, A., Zandvliet, K. & Boom, L. van den (2005). *Effectiviteit van re-integratie. De stand van zaken*. Literatuuronderzoek. SEOR, in opdracht van SZW en UWV.

62

Card, D., Kluge, J. & Weber, A. (2009). Active Labor Market Policy Evaluations: A Meta-Analysis. *IZA Discussion Paper No. 4002*. en Lammers, M., Kok, L. & Wunsch, C. (2013). *Langetermijneffecten van re-integratie*. SEO Economisch Onderzoek. Ook voor IRO's zijn de effecten op lange termijn duidelijk positiever dan op korte termijn. Voor beide instrumenten blijken op de lange termijn van 7 jaar de baten hoger dan de kosten.

63

Heul, H. van der (2009).

64

Koning, J. de, Gelderblom, A., Zandvliet, K. & Blanken, R. (2004). *Werk scholing voor werklozen?* Literatuurstudie SEOR, in opdracht van de Raad voor Werk en Inkomen.

65

Coleman, N., Sykes, W. & Groom, C. (2013). What works for whom in helping disabled people into work? *Working paper 120*. Department for Work and Pensions.

66

Blonk, R.W.B., Twuijver, M.W. van, Ven, H.A. van de & Hazelzet, A.M. (2015). *Quickscan wetenschappelijke literatuur Gemeentelijke Uitvoeringspraktijk*. TNO, in opdracht van SZW.

67

Groenewoud, M., Mallee, L., Witvliet, M. & Blommesteijn, M. (2014). *Op weg naar een effectieve re-integratie van arbeidsbeperkten. Lessen voor gemeenten*. Regioplan, in opdracht van SZW.

68

Liu, S., Huang, J.L. & Wang, M. (2014). *Effectiveness of Job Search Interventions: A Meta-Analytic Review*. American Psychological Association.

rekening moet worden gehouden met leeftijd en opleidingsniveau.

### *IRO's en scholing voor ouderen effectief*

Aangezien niet eerder specifiek onderzoek is gedaan naar de effectiviteit van IRO's, kan geen bevestiging worden verkregen van het hier gevonden zeer positieve effect van IRO's voor middelbaar en hoger opgeleide ouderen in de WW. Dat scholing vooral voor ouderen effectief is, komt daarentegen wel uit ander onderzoek naar voren<sup>61</sup>. De vraag of het daarbij vooral om lager opgeleide ouderen gaat, zoals in dit onderzoek is geconstateerd, kan echter niet worden beantwoord aangezien in de betreffende onderzoeken ouderen niet naar opleidingsniveau zijn onderscheiden. Uit verschillend onderzoek blijkt overigens ook dat het effect van scholing op de korte termijn doorgaans geringer is (en in eerste instantie zelfs negatief kan zijn) dan op de lange termijn<sup>62</sup>. Het feit dat scholing in dit onderzoek niet kosteneffectief is gebleken, zelfs niet voor lager opgeleide ouderen, wil dus niet zeggen dat het dat op langere termijn ook niet is.

### *Wat voor WIA 35-minners?*

Uit dit onderzoek komen geen interventies naar voren die daadwerkelijk effectief zijn voor WIA 35-minners. Gezien hun geringe kans op werk zou effectieve ondersteuning zeer welkom zijn. Aangezien er voor deze specifieke groep verder geen effectiviteitsstudies zijn verricht, moeten we, om daar zicht op te krijgen, kijken naar wat er voor vergelijkbare groepen bekend is over de effectiviteit van dienstverlening. In het verleden is er onderzoek gedaan naar de effectiviteit van ingekochte re-integratietrajecten voor onder meer de groep WAO'ers die het best met WIA 35-minners te vergelijken

zijn, namelijk WAO'ers die voor 15 tot 35% arbeidsongeschikt zijn verklaard. Uit dat onderzoek kwam naar voren dat hun baankans dankzij het inzetten van re-integratietrajecten met gemiddeld 5 procentpunt toenam<sup>63</sup>. Dit is opmerkelijk aangezien uit het huidige onderzoek juist blijkt dat WIA 35-minners met het inkopen van re-integratiedienstverlening weinig opschieten: zij stromen ondanks de dienstverlening niet aantoonbaar vaker uit naar werk.

Uit verschillende onderzoeken is het volgende bekend over de effecten van dienstverlening aan langdurig werklozen en mensen met een arbeidsbeperking, groepen die deels vergelijkbaar zijn met WIA 35-minners. Langdurig werklozen hebben, net als ouderen, meer dan gemiddeld baat bij scholing<sup>64</sup>. Voor arbeidsbeperkten blijkt vooral training op de werkplek succesvol te zijn, succesvoller dan scholing vooraf<sup>65</sup>. Dit past binnen het algemene principe van *first place then train*, dat voor zowel arbeidsbeperkten, met name mensen met psychische klachten, als (lager opgeleide) langdurig werklozen een succesvolle benadering lijkt te zijn<sup>66</sup>. Het gaat hier om vormen van *supported employment*, waarbij arbeidsbeperkten zo snel mogelijk worden geplaatst in regulier werk en vervolgens externe begeleiding en training op de werkplek krijgen<sup>67</sup>. Voor WIA 35-minners valt in dit kader te denken aan leer-werkbanen en, als training en begeleiding niet nodig zijn, proefplaatsingen. Interventies gericht op het verbeteren van de zoekvaardigheden tijdens werkloosheid, zoals het trainingsprogramma Succesvol naar werk, lijken voor hen minder zinvol. Uit onderzoek blijkt namelijk dat zo'n aanpak voor langdurig werklozen weinig effectief is<sup>68</sup>.

69

Koning, J. de et al. (2015). *Experimenteel onderzoek intensieve dienstverlening versus basisdienstverlening bij UWV*. SEOR, Regioplan, Epsilon Research, in opdracht van SZW (moet nog verschijnen).

70

De Werkverkenner bestaat uit een lijst van 20 vragen die de werkzoekende digitaal via zijn werkmap invult. Sinds begin 2014 wordt de Werkverkenner aan werkzoekenden van 11 UWV-vestigingen aangeboden. Eind dit jaar wordt de Werkverkenner landelijk uitgerold. Het instrument meet 11 persoonsgebonden factoren waarvan wetenschappelijk is vastgesteld dat ze voorspellend zijn voor werkherleving (zie UKV 2014-3).

71

Liu, S. et al. (2014).

## Zijn de resultaten ook bij de huidige online dienstverlening geldig?

Het SEO-onderzoek betreft dienstverlening die in de periode 2008-2011 voor WW-klienten is ingezet. Inmiddels is de dienstverlening echter aanzienlijk veranderd. Er is geen geld meer om voor WW-klienten dienstverlening in te kopen en er worden geen gesprekken meer gevoerd in de eerste 3 maanden werkloosheid. Online dienstverlening is ervoor in de plaats gekomen en voor oudere WW'ers (50-plus) speciale dienstverlening in de vorm van het trainingsprogramma Succesvol naar werk. Met name de beschikbaarheid van online dienstverlening roept de vraag op of de onderzoeksresultaten in de huidige situatie nog wel geldig zijn. Die vraag valt helaas niet goed te beantwoorden. De enige aanwijzing die wij in dit verband hebben komt uit experimenteel onderzoek naar het effect van persoonlijke dienstverlening (vooral individuele face-to-facegesprekken in de vierde, zevende, tiende en twaalfde maand WW) boven op basisdienstverlening (online dienstverlening en een groepsgesprek in de vierde maand WW). Uit dat onderzoek blijkt dat persoonlijke dienstverlening na 9 tot 12 maanden WW leidt tot een toename van 2 tot 3 procentpunt in de uitstroom naar werk vergeleken met basisdienstverlening<sup>69</sup>. Dit is grofweg in lijn met de in het onderhavige onderzoek gevonden effecten van gesprekken in een later stadium van de WW. Vooralsnog is er dus geen reden om te veronderstellen dat de aanwezigheid van online dienstverlening van wezenlijke invloed is op de onderzoeksuitkomsten.

## Implicaties voor uitvoering en beleid

Wat betekenen de onderzoeksbevindingen voor de uitvoeringspraktijk van UWV? Het onderzoek laat zien dat het vanuit een oogpunt van (kosten)effectiviteit raadzaam is om in een vroegtijdig stadium van de WW, namelijk de eerste 2 maanden, zowel een intake- als vervolgggesprek te voeren. Dit is in lijn met het streven om in ieder geval bij aanvang WW weer met werkzoekenden in gesprek te gaan. Zo'n gesprek geeft de mogelijkheid om via profilering en diagnosestelling voor elke klant na te gaan welke vorm van dienstverlening primair is aangewezen. De Werkverkenner<sup>70</sup> kan daarin een belangrijke rol spelen, ook om te bepalen voor wie vervolgggesprekken zinvol zijn. Uit het SEO-onderzoek komt naar voren dat het vooral zinvol is dit te doen met mensen die moeilijk aan het werk komen door persoonlijke belemmeringen als een geringe zoekintentie en weinig vertrouwen in het vinden van een baan. Minder zinvol lijken vervolgggesprekken met personen die door niet-beïnvloedbare kenmerken moeilijk aan het werk komen, zoals ouderen en WIA 35-minners. Voor middelbaar en hoger opgeleide ouderen blijken IRO's opmerkelijk succesvol. Voor lager opgeleide ouderen zijn jobhunting en het laten schrijven van sollicitatiebrieven zinvol. Het betreft hier echter vormen van dienstverlening die indertijd voor de WW zijn ingekocht, maar waarvoor momenteel geen budget meer beschikbaar is. Wel zijn voor ouderen (50-plus) scholingsvouchers beschikbaar. De onderzoeksresultaten geven aan dat vooral lager opgeleide ouderen daar baat bij kunnen hebben.

Voor ouderen in de WW is inkoop van IRO's ingeruild voor inzet van eigen dienstverlening, in het bijzonder het trainingsprogramma Succesvol naar werk. Dit programma is gericht op verbetering van de zoekvaardigheden (leren netwerken, jezelf presenteren, omgaan met social media e.d.) en verhoging van de motivatie en het vertrouwen in het vinden van een baan. Gezien de uitkomsten van een meta-analyse van 47 (quasi-)experimentele effectstudies naar interventies gericht op versterking van het zoekgedrag, lijkt dit een veelbelovende aanpak. Uit de analyse blijkt namelijk dat zulke interventies effectief zijn als zij zijn gericht op zowel het trainen van iemands (zoek- en presentatie)vaardigheden als het bevorderen van diens motivatie en geloof in eigen kunnen<sup>71</sup>. Bovendien blijkt zo'n aanpak

vooral voor ouderen effectief te zijn. Dit maakt ons extra benieuwd naar de resultaten van de effectevaluatie van het trainingsprogramma, waarin naast het effect op de baankans ook de effecten op zoekvaardigheden, houding en gedrag worden nagegaan. De (eerste) resultaten van de effectevaluatie worden medio volgend jaar verwacht.

Gezien het geringe effect van dergelijke interventies voor langdurig werklozen (zie box 5.1) lijkt het trainingsprogramma voor WIA 35-minners minder soelaas te bieden. De vraag is wat voor hen dan wel effectief is. Nader onderzoek hiernaar is gewenst, bijvoorbeeld door verschillende interventies en vormen van dienstverlening in een experimentele setting op effectiviteit te vergelijken.

## Box 5.2

### Onderzoeksachtergrond

#### *Aanleiding voor het onderzoek*

Vanuit samenleving en politiek is sprake van een aanhoudende vraag naar de besteding van re-integratiemiddelen: worden deze middelen nuttig besteed of is sprake van weggegooid geld? Ook UWV heeft voor een optimale inzet van zijn dienstverlening belang bij inzicht in de effectiviteit van verschillende vormen van dienstverlening. In het verleden zijn diverse onderzoeken verricht naar de effectiviteit van de voor WW-klienten ingekochte dienstverlening. Deze onderzoeken laten doorgaans slechts bescheiden effecten zien. De studies hebben echter betrekking op een periode waarin de re-integratiedienstverlening anders werd ingevuld. Naar het effect van de na 2006 ingezette dienstverlening is nog geen onderzoek verricht. Bovendien is de effectiviteit van de door UWV zelf ingezette dienstverlening nog niet eerder wetenschappelijk onderzocht.

#### *Uitvoering van het onderzoek*

De vroegtijdige uitputting van het re-integratiebudget in 2010 gaf een extra mogelijkheid voor onderzoek

naar de effectiviteit van ingekochte re-integratiedienstverlening. Dit maakte het namelijk mogelijk bij de groep WW'ers waarvoor dienstverlening is ingekocht eenvoudig een vergelijkbare controlegroep te vinden waarvoor geen dienstverlening is ingekocht. In het onderzoek is daarnaast ook gekeken naar de effectiviteit van de door UWV zelf ingezette dienstverlening. Het onderzoek is door SEO Economisch Onderzoek aan de hand van gegevens uit de UWV-administratie uitgevoerd. Het gaat daarbij om dienstverlening die in de jaren 2008-2011 is ingezet voor personen die in de jaren 2008-2010 in de WW zijn ingestroomd.

Het effect van de dienstverlening is met duuranalyses vastgesteld. Daarbij zijn naast het arbeidsverleden een groot aantal persoons- en uitkeringskenmerken in de analyses meegenomen. Voor kenmerken die niet konden worden waargenomen, zoals de mate van werkzoekintentie, is via econometrische technieken gecorrigeerd. Als effectmaat is gekeken naar werkhervattingen die leiden tot beëindiging van de WW-uitkering.

