

Een doenlijker UWV

De inspanningen van UWV om de druk op het doenvermogen van cliënten te verlagen

UWV Kennisverslag 2023-7

Kim Lien van der Schans, Sabine Knook,
Harriët Havinga, Femke Halve



Een doenlijker UWV

UWV pioniert met de uitwerking van het begrip doenvermogen.

Samenvatting

Naar aanleiding van het WRR-rapport Weten is nog geen doen is UWV gaan onderzoeken hoe het rekening kan houden met het doenvermogen van cliënten. Dat wil zeggen het vermogen om een plan te maken, in actie te komen en vol te houden wanneer het tegenzit. UWV ondersteunt mensen bij ingrijpende gebeurtenissen, zoals ziekte of werkloosheid. Daarbij vraagt UWV hun ook om acties. Het is belangrijk dat deze gevraagde acties aansluiten bij hun doenvermogen: ze moeten de wet niet alleen kennen maar ook kunnen 'doen'. Door beleid en uitvoeringsprocessen doenlijker in te richten wordt UWV toegankelijker en kan het cliënten beter ondersteunen. UWV doet daarom onderzoek naar de doenlijkheid van beleid en uitvoeringsprocessen, en de borging van doenvermogen in kennisproducten. Dit kennisthema heeft al een aantal inzichten en producten opgeleverd, en er zijn ambitieuze plannen voor de toekomst. De belangrijkste punten op een rij:

- UWV houdt rekening met doenvermogen door de gehele keten: van beleidsvoorbereiding, procesontwerp, tot cliëntcontact.
- Met de *doenvermogenstoets beleid* neemt UWV het perspectief van de cliënt mee bij het ontwikkelen van nieuwe of gewijzigde wet- en regelgeving. Hiermee gaat UWV na of het aannemelijk is dat cliënten kunnen doen wat nieuwe of gewijzigde wet- en regelgeving van hen vraagt.
- Met de *doenlijkeheidsanalyse voor processen* identificeert UWV in hoeverre (nieuwe) processen doenlijk zijn voor cliënten of juist (te) veel doenvermogen van hen vragen.
- UWV-medewerkers leren met de online *training Doenvermogen* een laag doenvermogen te herkennen bij cliënten en om desgewenst complexe taken behapbaarder te maken voor die cliënten.
- UWV werkt samen met ministeries en uitvoeringsinstanties om doenvermogen breed te implementeren, zodat de overheid rekening houdt met het doenvermogen van de burger.

Doenvermogen als kennisthema

UWV wil in zijn dienstverlening meer rekening houden met doenvermogen van mensen. In dit UWV Kennisverslag bieden we inzicht in hoe UWV invulling geeft aan het onderzoek naar, en de borging van, doenvermogen. Dat doet UWV op alle aspecten van de dienstverlening.

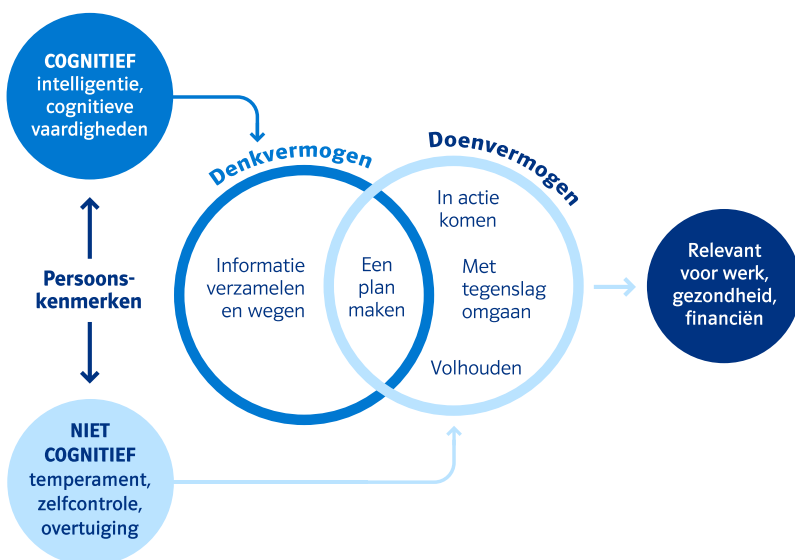
In navolging van de aanbeveling van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) uit 2017 dat de overheid meer rekening moet houden met het doenvermogen van mensen, nam UWV in de UWV Kennisagenda 2020-2021¹ voor het eerst onderzoek op naar doenvermogen. Rekening houden met doenvermogen is ook een van de ontwerpprincipes van het nieuwe dienstverleningsconcept dat UWV in 2021 ontwikkelde. Centraal in dat concept staat rekening houden met de menselijke maat. In de UWV Kennisagenda 2022-2025² gaat UWV door op het kennisthema doenvermogen.

We geven in dit kennisverslag weer wat UWV verstaat onder doenvermogen en doenlijkheid, gaan in op wat het kennisthema tot nu toe heeft opgeleverd en geven een doorkijkje naar wat de komende jaren op de planning staat omtrent dit thema.

Weten is nog geen doen

Mensen die bij UWV binnenkomen, worden met veel stress en onzekerheden geconfronteerd zoals het verlies van een baan, onzekerheid over een aanvraagprocedure of onzekerheid over de hoogte van een uitkering. In deze stressvolle situatie kan het lastig voor hen zijn om een procedure succesvol af te ronden. Tot een aantal jaren geleden namen overheidsinstanties aan dat het informeren van burgers voldoende was om hen tot actie aan te zetten. De WRR maakte in 2017 met het onderzoeksrapport *Weten is nog geen doen*³ echter duidelijk dat we de zelfredzaamheid van burgers vaak overschatten. Zelfs wanneer burgers de kennis en motivatie hebben om te doen wat een wet van hen vraagt, vinden ze het vaak moeilijk om het daadwerkelijk uit te voeren. Het vermogen om dat wél te doen duiden we ook wel aan met de term 'doenvermogen'. Doenvermogen gaat over het vermogen van mensen om een plan te maken, in actie te komen, vol te houden en om te kunnen gaan met emoties en tegenslag (zie figuur 1).

Figuur 1 Schematische weergave van de begrippen doen- en denkvermogen



Bron: Rapport van de WRR (2017). *Weten is nog geen doen*.

1 UWV (2020). *UWV Kennisagenda 2020-2021*. Amsterdam: UWV.

2 UWV (2022). *UWV Kennisagenda 2022-2025: Preventie en ruimte voor de menselijke maat*. Amsterdam: UWV.

3 Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017). *Weten is nog geen doen: Een realistisch perspectief op redzaamheid*. Den Haag: WRR.

Doenvermogen staat los van denkvermogen. Bij denkvermogen gaat het om het vermogen om informatie te verzamelen, te wegen, hieraan conclusies te verbinden en te begrijpen wat de mogelijke vervolgstappen zijn. Iemand kan echter heel intelligent zijn en toch moeite hebben om vol te houden in lastige situaties. Bovendien kan het doenvermogen tijdelijk onder druk staan door stressvolle levensgebeurtenissen zoals werkloos of arbeidsongeschikt worden, verhuizing, schulden of de geboorte van een kind.

Doenlijkere wetgeving, beleid en uitvoering

Een andere relevante term is 'doenlijkheid'. Doenlijkheid is de mate waarin beleid, wetgeving en uitvoering rekening houden met het doenvermogen van burgers en of het voor hen 'te doen' is om aan hun rechten en plichten te voldoen. De opdracht waar overheidsorganisaties zoals UWV voor staan is om hun beleid en uitvoeringsprocessen zo in te richten dat ze zo min mogelijk doenvermogen vragen van mensen. Met doenlijk beleid en doenlijke uitvoeringsprocessen hebben meer mensen de mogelijkheid om te krijgen waar ze recht op hebben en zorgen we ervoor dat zoveel mogelijk mensen zelfredzaam kunnen zijn. De rapporten van de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK)⁴ en de Tijdelijke commissie Uitvoeringsorganisaties (TCU)⁵ laten zien dat bij de ontwikkeling van beleid, wet- en regelgeving nog niet voldoende rekening wordt gehouden met het doenvermogen van burgers.

Een breed begrip: doenvermogen in de UWV-context

Doenvermogen is een breed begrip. Binnen UWV is in 2021 een literatuurstudie⁶ gedaan die laat zien dat men op verschillende niveaus naar doenvermogen kan kijken: beleid, uitvoeringsproces, situationeel en persoonlijk (zie figuur 2).

Figuur 2 Vier niveaus van belang voor doenvermogen in UWV-context



Op basis van die literatuurstudie concluderen we dat het persoonlijke en situationele niveau van doenvermogen beperkt te beïnvloeden zijn door UWV, maar wel belangrijk zijn om rekening mee te houden. Zo laat wetenschappelijk onderzoek zien dat er grote verschillen bestaan in de mate waarin mensen beschikken over doenvermogen en dat het individuele doenvermogen moeilijk te beïnvloeden is door middel van training.⁷ Bovendien kan de situatie het doenvermogen tijdelijk verminderen. Bepaalde gebeurtenissen in het leven, veranderingen in de situatie of de omgeving van een persoon kunnen stress veroorzaken waardoor diens doenvermogen tijdelijk onder druk komt te staan. Een bepaalde mate van stress zal bij UWV-cliënten, die te maken hebben met levensgebeurtenissen zoals werkloosheid, ziekte of de geboorte van een kind, zeker een rol spelen. Alhoewel UWV weinig invloed heeft op het persoonlijke en situationele niveau kan het bij de individuele dienstverlening aan cliënten wel rekening houden met individuele verschillen in doenvermogen en de effecten van stress.

⁴ Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (2020). *Ongekend recht*. Den Haag: Tweede Kamer der Staten-Generaal.

⁵ Tijdelijke commissie Uitvoeringsorganisaties (2021). *Klem tussen balie en beleid*. Den Haag: Tweede Kamer der Staten-Generaal.

⁶ Guiaux, M., Wijnhoven, M., Kuik, M., Bar, E. de, & Fretz, M. (2021). *Doenvermogen en Basisvaardigheden: Verkenning van de begrippen binnen UWV-context*. Amsterdam: UWV.

⁷ De volgende boeken geven overzichten van de wetenschappelijke literatuur over doenvermogen en verwante psychologische constructen: Keizer, A.G., Tiemeijer, W. & Bovens, M.A.P. (2019). *Why knowing what to do is not enough. A realistic perspective on self-reliance*. Dordrecht: Springer; Tiemeijer, W. (2022). *Self-control: Individual differences and what they mean for personal responsibility and public policy*. Cambridge: Cambridge University Press.

Beleid⁸ en wet- en regelgeving vereisen doenvermogen van burgers om te kunnen krijgen waar ze recht op hebben en om zich te houden aan de wet. Beleid geeft kaders aan de inrichting van een uitvoeringsproces. Zo'n uitvoeringsproces kan meer of minder doenvermogen vragen van mensen om het succesvol te doorlopen. Uiteraard hebben de ministeries⁹ de grootste invloed op het beleidsniveau, maar UWV heeft de taak om bij de inrichting van nieuwe wetgeving in de zogeheten uitvoeringstoets onder andere te signaleren wat de gevolgen zijn voor het doenvermogen van burgers en in hoeverre nieuwe wetten en wijzigingen doenlijk zijn. Bij een uitvoeringstoets gaat UWV na of een wetsvoorstel (of wijziging) uitvoerbaar is. Hierbij wordt onder andere gekeken naar kosten, dienstverlening en benodigde capaciteit. Aangezien de uitwerking van wetgeving verankerd wordt in de processen van de uitvoering, is het belangrijk om er ook op de niveaus van beleid en uitvoeringsproces voor te zorgen dat het proces doenlijk is voor cliënten.

UWV spant zich in om rekening te houden met het doenvermogen van cliënten op de volgende niveaus:

1. *Beleid*: tijdens de beleidsvoorbereiding, uitvoeringstoets en implementatiefase
2. *Uitvoeringsproces*: bij het ontwerpen van nieuwe en het uitvoeren van bestaande processen
3. *Persoonlijk & situatie/omgeving*: tijdens individueel cliëntcontact in de uitvoering

Aan de hand van de keten van 1) beleid, 2) uitvoeringsproces en 3) individueel cliëntcontact in de uitvoering lichten we hierna de inzet van UWV verder toe om meer rekening te houden met doenvermogen.

Doenlijk beleid

In opdracht van het betreffende ministerie beoordeelt UWV bij nieuwe wetsvoorstellen en wijzigingen in hoeverre die uitvoerbaar zijn voor UWV. Voorheen werd hierbij vooral gekeken naar de kosten, aanpassingen in systemen en de benodigde capaciteit voor de dienstverlening. Sinds de ontwikkeling van de doenvermogenstoets beleid kijkt UWV nu ook vanuit het perspectief van de cliënt naar wat er voor hen verandert in de (ver)nieuw(d)e wet en wat deze wetsverandering van een cliënt vraagt op het gebied van doenvermogen.

In de beleidsvoorbereidende fase bespreekt UWV met het betreffende ministerie¹⁰ of nieuwe of herziene wet- en regelgeving wel doenlijk is. Hiermee stellen UWV en het ministerie kaders voor het inrichten van het precieze uitvoeringsontwerp.

Met de doenvermogenstoets beleid¹¹ van UWV kunnen beleidsadviseurs in de beleidsvoorbereidende fase en bij de uitvoeringstoets van nieuwe of gewijzigde wetgeving toetsen of cliënten (burgers en/of werkgevers) in staat zullen zijn om te doen wat de beleidswijziging van hen vraagt. De tien vragen (zie box 1) van de doenvermogenstoets helpen de beleidsadviseur om tot een oordeel te komen of het aannemelijk is dat mensen de (nieuwe) wet straks niet alleen 'kennen' maar ook 'kunnen doen'.

8 Hierna gebruiken we in dit UWV Kennisverslag we het woord 'beleid' als een containerbegrip voor wetgeving, regels en kaders.

9 UWV voert o.a. wet- en regelgeving uit in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

10 De afgelopen jaren heeft UWV onder andere een doenvermogenstoets beleid uitgevoerd in samenwerking met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

11 Doenvermogenstoets beleid, op te vragen bij UWV: doenvermogen@uwv.nl (zie box 1).

Box 1 Doenvermogenstoets beleid

Inhoud doenvermogenstoets beleid

De doenvermogenstoets beleid helpt de beleidsadviseur om tot een oordeel te komen of een nieuwe wet doenlijk is voor cliënten. De toets moet gezien worden als een gesprekshandleiding en methode, niet als invullijst. De doenvermogenstoets beleid bestaat uit de volgende tien vragen:

- Stap 1: Wat zijn de beleidsdoelstellingen en op wie is het nieuwe beleid gericht?
- Stap 2: Wat moeten cliënten gaan doen door dit beleid/deze wetgeving?
- Stap 3: Kijkend naar het antwoord op vraag 2: wat is er bekend over hoe dit gedrag tot stand komt?
- Stap 4: Kijkend naar het antwoord op vraag 2: welke wijzigingen worden voorgesteld om dit gedrag (verder) te stimuleren?
- Stap 5: Is het aannemelijk dat de beleidsdoelstelling gerealiseerd wordt met de voorgestelde wijzigingen?
- Stap 6: Welke (mentale) inspanning wordt van cliënten gevraagd?
- Stap 7: Kijkend naar het antwoord op vraag 6: is het aannemelijk dat cliënten in staat zijn om de mentale inspanningen te doen? Waarom?
- Stap 8: Wat zijn de consequenties voor cliënten als zij niet doen wat wordt beoogd of het niet op de juiste manier doen? Staat dat in verhouding?
- Stap 9: Welke aanpassingen kan het ministerie doen in wet- en regelgeving? En welke ondersteuning kan UWV bieden, onder andere door rekening te houden met doenvermogen en gerelateerde knelpunten weg te nemen, om het gewenste gedrag te faciliteren?
- Stap 10: Wat willen we het ministerie adviseren?

Casus (werk)voorzieningen voor mensen met een visuele beperking naar UWV

Er is een doenvermogenstoets uitgevoerd op het wetsvoorstel om de beoordeling en toekenning van technische werkvoorzieningen voor Participatiewet-clieënten met een visuele beperking over te dragen van gemeenten aan UWV. De doenvermogenstoets bevestigde het vermoeden dat de voorgestelde aanpassing tot problemen zou leiden bij de doelgroep.

In het voorstel zou de cliënt uitsluitend voor technische werkvoorzieningen gerelateerd aan de visuele beperking (zoals een brailleleesregel) bij UWV moeten aankloppen en voor overige werkvoorzieningen, zoals de taxi om op het werk te kunnen komen, bij de gemeente de aanvraag moeten doen. Het aanvragen van voorzieningen bij meerdere loketten vraagt scherpte en zelfredzaamheid van mensen. De cliënt zou dan zelf de regie in handen moeten houden over het verloop van de verschillende aanvragen. De geconstateerde knelpunten en aanbevelingen die uit de doenvermogenstoets kwamen, zijn meegenomen in het oordeel van de uitvoeringstoets. Hierin heeft UWV onder andere de aanbeveling gedaan om alle werkvoorzieningen (uitgezonderd persoonlijke ondersteuning) voor Participatiewet-clieënten met een visuele beperking over te hevelen naar UWV.

Als reactie hierop heeft het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) het tegenvoorstel van UWV daadwerkelijk in het wetsvoorstel aangepast: niet uitsluitend de aanvraag voor technische werkvoorzieningen, maar de aanvragen voor alle werkvoorzieningen (uitgezonderd persoonlijke begeleiding) worden overgeheveld naar UWV.

Ontwikkeling doenvermogenstoets

De doenvermogenstoets is binnen UWV ontwikkeld door een werkgroep die in 2020 opdracht kreeg om een methode te ontwikkelen om doenvermogen laagdrempelig mee te nemen in de beleidsvoorbereiding tussen het betreffende ministerie en UWV, en de uitkomsten daarvan mee te nemen in de uitvoeringstoets. Door een team van beleidsadviseurs en gedragswetenschappers is op basis van de wetenschappelijke literatuur en de bestaande tools van de WRR een eigen toets ontwikkeld. Eind 2022 hebben alle beleidsadviseurs een training Doenvermogenstoets gevolgd. Deze training startte met kennis over het begrip doenvermogen en wat rekening houden met doenvermogen kan opleveren bij het werk van beleidsadviseurs. Het overgrote deel van de training bestond uit het doorlopen van de doenvermogenstoets beleid aan de hand van (eigen) casuïstiek. Sinds 2023 is de doenvermogenstoets standaard opgenomen in het werkproces bij UWV tijdens de beleidsvoorbereidende fase en in de uitvoeringstoets.

Doenlijke uitvoeringsprocessen

Bij het inrichten van de uitvoeringsprocessen en de dienstverlening moeten er veel keuzes worden gemaakt. Met een uitvoeringsproces bedoelen we een serie activiteiten met een gezamenlijk doel, zoals het proces van een WW-uitkeringsaanvraag dat verschillende stappen vergt die de toekenning of afwijzing van de aanvraag tot doel hebben. Om te toetsen of (nieuwe) processen voldoende rekening houden met het doenvermogen van mensen is een handzame tool ontwikkeld: de doenlijke analyse. Hiermee wordt aan de hand van zes categorieën de doenlijkheid van een proces geëvalueerd.

- *Cliënten moeten gedrag opstarten:* Omdat in actie komen moeilijk kan zijn (weten is immers nog geen doen), kijken we of UWV genoeg signalen geeft en voldoende ondersteuning biedt om gedrag op te starten.
- *Cliënten moeten het proces begrijpen:* UWV-processen kunnen erg complex zijn. We analyseren of cliënten hun situatie en de impact van hun keuze kunnen overzien en of ze weten wát ze wánnere en hóe moeten doen.
- *Cliënten moeten hun gedrag volhouden:* Veel processen hebben een lange adem nodig, waardoor cliënten gedrag vol moeten houden. We analyseren of we cliënten niet belasten met onnodige informatie, vereiste middelen en mogelijkheden en – indien nodig – hoeveel ondersteuning UWV biedt.
- *Cliënten en/of UWV kunnen fouten maken:* Fouten maken is menselijk. Daarom is het belangrijk dat de consequenties in verhouding staan met de gemaakte fout en dat UWV als organisatie er alles aan doet om fouten te voorkomen.
- *Sommige cliënten passen niet goed in de standaardprocedure:* Ieder mens is anders. Het is daarom lastig om bij procesontwerp met iedereen rekening te houden. We analyseren wie buiten de standaardprocedure valt en in hoeverre er toegang is tot maatwerk.
- *Cliënten kunnen te maken hebben met stress:* Het hebben van stress kan iemands doenvermogen behoorlijk verlagen. Daarom analyseren we in hoeverre de doelgroep (waarschijnlijk) te maken heeft met stress.

Bij elke categorie analyseert UWV of cliënten voldoende worden ondersteund tijdens het proces en welke belemmeringen er mogelijk voor cliënten zijn om het gedrag op te starten en te (blijven) uitvoeren. Door vanuit het oogpunt van de cliënt het proces te doorlopen en per categorie te analyseren, wordt duidelijk op welke punten het proces al voldoende doenlijk is voor de cliënt en waar het doenvermogen nog onvoldoende ondersteund wordt.

Momenteel onderzoekt UWV de bruikbaarheid van de doenlijke analyse op een aantal processen, waaronder het invorderproces (zie box 2) en het aanvragen van een WW-uitkering.

Box 2 Casus invorderen en doenvermogen

Wanneer burgers te veel uitkering hebben ontvangen, dan moeten zij dat bedrag in de regel terugbetalen. UWV stimuleert hen om de vordering te betalen met brieven en proactief bellen. In 2022 kwam echter 12,75% van de cliënten niet binnen de gestelde termijn van 10 weken in actie: zij betalen de vordering niet op tijd, nemen geen contact

op met UWV Klantencontact of slagen er niet in om een termijnregeling te treffen. Met de doenlijkeidsanalyse, data-analyse en klantonderzoek wordt in kaart gebracht waar stagnatie ontstaat in het invorderingsproces en met welke acties UWV het doenvermogen van cliënten (mogelijk verder) kan ondersteunen.

Ontwikkeling doenlijkeidsanalyse

De doenlijkeidsanalyse is ontwikkeld door experts vanuit verschillende UWV-afdelingen. Zij hebben eerst objectief 32 inhoudelijke factoren geïdentificeerd die van invloed zijn op het doenvermogen van de cliënt. Deze lijst van 32 factoren is met gebruikerstesten, interviews en het doorlopen van casuïstiek doorontwikkeld tot de doenlijkeidsanalyse: een interactieve vragenlijst met voorbeelden.

Rekening houden met doenvermogen bij cliëntcontact

Tijdens een individueel gesprek met de cliënt is het van belang dat UWV-medewerkers herkennen of er bij de cliënt sprake is van een laag doenvermogen. Op die manier kunnen ze desgewenst de druk op het doenvermogen van cliënten verlagen door bijvoorbeeld opdrachten op te splitsen in kleine behapbare handelingen en door laagdrempelig te communiceren via brieven en via Mijn UWV, de persoonlijke omgeving op uwv.nl.

Om meer te leren over het herkennen van een eventueel laag doenvermogen en hoe je hiermee om kunt gaan in gesprekken, is er voor UWV-medewerkers een training ontwikkeld. Deze online training Gedragsbeïnvloeding biedt inzicht in menselijk gedrag en in obstakels bij het uitvoeren van gedrag, tips voor het herkennen van bepaald gedrag bij cliënten en evidencebased handvatten om hiermee om te gaan. De trainingsmodule Doenvermogen gaat specifiek in op het herkennen van een verminderd doenvermogen bij cliënten en hoe je complexe taken meer behapbaar kunt maken om hen beter te kunnen ondersteunen.

Samenwerking

Om kennis en ervaringen uit te wisselen en elkaar te kunnen inspireren, is er een leerplatform over het thema doenvermogen opgericht binnen de Rijksbrede Benchmark Groep.¹² Dit is een kennisnetwerk van uitvoeringsorganisaties, zoals de Belastingdienst, de Sociale Verzekeringsbank (SVB), Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), het Centraal Administratiekantoor (CAK), de gemeente Rotterdam en UWV. Deelnemers aan dit leerplatform zijn beleidsmedewerkers, gedragswetenschappers en andere professionals die zich bezighouden met doenvermogen.

Rijksbreed wordt er ondersteuning geboden aan de doorontwikkeling en verdere inbedding van de doenvermogenstoets in de gehele wetgevings- en beleidscyclus. Dat wordt gedaan vanuit het ministerie van Justitie en Veiligheid.¹³ Om te leren van elkaars ervaringen, werkt UWV nauw samen met het ministerie van SZW en de SVB. Zo is een aantal doenvermogenstoetsen in samenwerking met het ministerie uitgevoerd en is het onderwerp doenvermogen verwerkt in de nieuwe Handreiking uitvoeringstoetsen SZW.

¹² Voor meer info over de Rijksbrede Benchmark Groep zie [Rijksbrede Benchmark Groep \(rbbgroep.nl\)](https://www.rbbgroep.nl).

¹³ Zie ook de pagina over doenvermogen van het Kenniscentrum voor beleid en regelgeving: www.kcbr.nl/beleid-en-regelgeving-ontwikkelen/beleidskompas/achtergrond-beleidskompas/verplichte-kwaliteitseisen/doenvermogen.

Stip op de horizon

Door doenvermogen op verschillende plekken in de organisatie (beleid, proces, uitvoering) onder de aandacht te brengen, zijn er al mooie stappen gezet. We zijn er echter nog niet. Daarom zal de UWV-werkgroep doenvermogen de huidige activiteiten de komende jaren voortzetten en de verdere uitwerking van een aantal ideeën onderzoeken:

- Het doorontwikkelen van de *doenvermogenstoets beleid*. We blijven evalueren en monitoren hoe deze toets wordt gebruikt en schrijven een handreiking om beleidsmedewerkers meer handvatten te geven om doenvermogen mee te nemen in het beleidsproces.
- Naast een uitvoeringstoets streeft UWV ernaar om één jaar na invoering van een nieuwe wet een *invoeringstoets* te doen. We onderzoeken hoe we daarin het cliëntperspectief en doenvermogen kunnen meenemen. Enerzijds om de doelgroep aan het woord te laten over hun ervaring met de nieuwe wet en anderzijds om te leren of de aandachtspunten uit de doenvermogenstoets ook in de praktijk terugkomen en of daar nog punten gemist zijn.
- De *doenlijkhedenanalyse* wordt verder getest in verschillende processen zoals het aanvraagproces WW en het controleren en wijzigingen van gegevens voor de arbeidsverledenbeschikking of het digitaal verzekeringsbericht. Vervolgens onderzoeken we hoe en waar de analyse structureel ingebed kan worden in de manier van werken. Bijvoorbeeld bij de integrale klantreizen die UWV inzet om te bereiken dat cliënten en werkgevers een drempelloze klantreis ervaren.¹⁴
- Ten slotte adviseren we om doenvermogen nog explicieter op te nemen in het *opleidingsaanbod* voor UWV-medewerkers. De gedachten gaan uit naar een training over doenvermogen en de doenvermogenstoets beleid speciaal voor beleidsmedewerkers en iedereen die te maken heeft met het vertalen van beleid naar uitvoering. Daarnaast bekijken we of de training Gedragsbeïnvloeding en daarbinnen in het bijzonder de module Doenvermogen beschikbaar komen voor alle medewerkers die cliëntencontact hebben met voorbeelden en casuïstiek vanuit hun eigen vakgebieden en toegespitst op hun functie.

¹⁴ Bij een integrale klantreis brengt een team met vertegenwoordigers uit alle betrokken bedrijfsonderdelen samen met cliënten en/of werkgevers de route in beeld die deze binnen UWV afleggen, welke pijnpunten ze daarbij ervaren en welke concrete verbeteringen er mogelijk zijn.

Colofon

Uitgave

UWV Kenniscentrum

Postadres

Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

Inlichtingen

doenvermogen@uwv.nl

kennis@uwv.nl

Auteurs



Kim Lien van
der Schans



Sabine Knook



Harriët
Havinga



Femke Halve

Volg ons



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

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

Disclaimer

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

© UWV 2023

