

# Wat kopen we in voor wie?

Inhoud en succes van ingekochte re-integratiedienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking



---

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>2</b>
<b>Samenvatting</b>	<b>3</b>
Inzet van dienstverlening 'Werkfit maken' en 'Naar werk'	4
Aangevraagde, ingezette en uitgevoerde activiteiten	5
Vervolg na afronding dienstverlening	8
<b>1. Inleiding</b>	<b>10</b>
1.1. Aanleiding en achtergrond	10
1.2. Doel	10
1.3. Onderzoeksopzet en gebruikte gegevens	10
1.4. Leeswijzer	11
<b>2. UWV-beleid re-integratiedienstverlening aan klanten met een arbeidsbeperking</b>	<b>12</b>
<b>3. Werkfit maken</b>	<b>14</b>
3.1. Hoeveel re-integratiediensten 'Werkfit maken' koopt UWV in?	14
3.2. Wie koopt de re-integratiedienst 'Werkfit maken' in?	14
3.3. Voor wie wordt deze dienstverlening ingekocht?	15
3.4. Wat koopt UWV in t.b.v. de dienstverlening 'Werkfit maken'?	17
3.5. In hoeverre wordt het doel van de dienstverlening 'Werkfit maken' bereikt?	25
3.6. Wat is het vervolg na afronding van de dienstverlening 'Werkfit maken' in dienstverlening en op de arbeidsmarkt?	26
<b>4. Naar werk</b>	<b>31</b>
4.1. Hoeveel re-integratiediensten 'Naar werk' koopt UWV in?	31
4.2. Wie koopt de re-integratiedienst 'Naar werk' in?	31
4.3. Voor wie wordt deze dienstverlening ingekocht?	32
4.4. Wat koopt UWV in t.b.v. de dienstverlening 'Naar werk'?	35
4.5. In hoeverre wordt het doel van de dienstverlening 'Naar werk' bereikt?	41
4.6. Wat is het vervolg na afronding van de dienstverlening 'Naar werk' in dienstverlening en op de arbeidsmarkt?	42
<b>5. Hoe vergaat het klanten vanaf het moment van inzet ingekochte dienstverlening?</b>	<b>46</b>
5.1. Hoe is de situatie na start 'Werkfit maken'?	46
5.2. Wat gebeurt er vanaf begin 'Naar werk'?	48
<b>6. Blik vooruit</b>	<b>49</b>
<b>Lijst van afkortingen</b>	<b>53</b>
<b>Begrippenlijst</b>	<b>54</b>
<b>Colofon</b>	<b>56</b>

---

# Voorwoord

Hoe kunnen wij mensen met een arbeidsbeperking zo goed mogelijk ondersteunen, zodat zij weer in een mooie baan aan de slag gaan? Dat was de reden om dit onderzoek te doen naar re-integratiedienstverlening. Afgelopen jaar hebben de onderzoekers gekeken wat wij inkopen, voor wie en met welk resultaat. Ik wil de onderzoekers bedanken voor het waardevolle inzicht dat dit onderzoek heeft opgeleverd. De resultaten bieden kansen om onze re-integratie nog beter in te zetten.

Re-integratie dienstverlening is puur maatwerk. Wat wij hiervoor inkopen verschilt per werkzoekende. Omdat iedereen nou eenmaal iets anders nodig heeft om de weg naar de arbeidsmarkt weer te vinden. Dit rapport geeft inzicht in de activiteiten die door de re-integratiebedrijven worden ingezet om mensen werkfit te maken en aan werk te helpen. Het geeft ons een beter beeld van wat wij aan dienstverlening inkopen en voor wie. Ook vergroot het ons inzicht in hoe het werkzoekenden vergaat op de arbeidsmarkt: of zij aan het werk komen, binnen welke termijn nadat ze de dienstverlening hebben gevolgd, en of ze aan het werk blijven.

Het vakgebied van de re-integratiedienstverlening is nog jong. Er zijn dan ook nog weinig onderzoeken beschikbaar. Dit rapport maakt het mogelijk om de eerste stappen te zetten naar een vakgebied waar *evidence based* gewerkt kan worden. Het is dan ook waardevol dat dit rapport ons een aantal aanknopingspunten biedt om de dienstverlening te verbeteren. Bijvoorbeeld dat we als UWV beter moeten onderbouwen welke dienstverlening we waarom inzetten en welke resultaten we daarvan verwachten. Er is niets zo vervelend als dat je als werkzoekende aan verschillende mensen je verhaal moet uitleggen. Daarom is het nodig om het proces dat de werkzoekende heeft doorlopen en de resultaten van de dienstverlening beter vast te leggen. Zowel door de re-integratiebedrijven als door ons. Als we dit verbeteren, dan hebben onze professionals op ieder moment direct inzicht in de geschiedenis en de huidige situatie van iedere werkzoekende. Hierdoor kunnen we dienstverlening naadloos voortzetten op het moment dat een werkzoekende weer zonder werk komt te zitten of er andere ingrijpende veranderingen in zijn situatie plaatsvinden.

Om dit voor elkaar te krijgen staan we voor een uitdaging, want dat hebben we immers niet zomaar gerealiseerd. Wij willen onze medewerkers hier goed bij begeleiden. Vorig jaar zijn we gestart met een aanpak om onze professionals een goed beeld te laten krijgen van de werkzoekende, van de belemmeringen die hij ervaart op weg naar werk, hoe deze kunnen worden weggenomen en welke re-integratieactiviteiten hierbij de beste ondersteuning bieden. Het is ook nodig dat er een uniform werkplan komt voor elke werkzoekende. Zodat niet alleen de professional bij UWV weet wat de werkzoekende nodig heeft, maar dat een re-integratiebedrijf hier ook mee verder kan. Naast een investering in het vakmanschap van onze medewerkers, gaan wij ook in gesprek met de re-integratiebedrijven met wie wij samenwerken. Door vakmanschap kun je je onderscheiden, dit is randvoorwaardelijk.

Wij willen mensen die langs de kant staan helpen naar werk. Zodat werkgevers en de overheid openstaan voor mensen die niet honderd procent matchen met vacatures, maar wel tweehonderd procent gemotiveerd zijn om aan de slag te gaan. Met re-integratiedienstverlening kunnen wij een bijdrage leveren aan mensen die soms wat extra hulp kunnen gebruiken. Het is daarom waardevol dat we nu weten hoe we deze vorm van dienstverlening nog beter kunnen inzetten. Want uiteindelijk is er maar één doel dat telt: mensen zoveel mogelijk kansen bieden op de arbeidsmarkt.

Dit rapport is tot stand gekomen voordat we terecht kwamen in de corona-crisis. Wat de gevolgen van deze crisis zijn voor de arbeidsmarkt is nog ongewis. Ik hoop van harte dat onze economie zich snel herstelt. En dat er opnieuw veel mogelijkheden zijn voor mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt om met ondersteuning van een re-integratiebedrijf een mooie, passende baan te vinden.

Guus van Weelden  
*Lid raad van bestuur UWV*

# Samenvatting

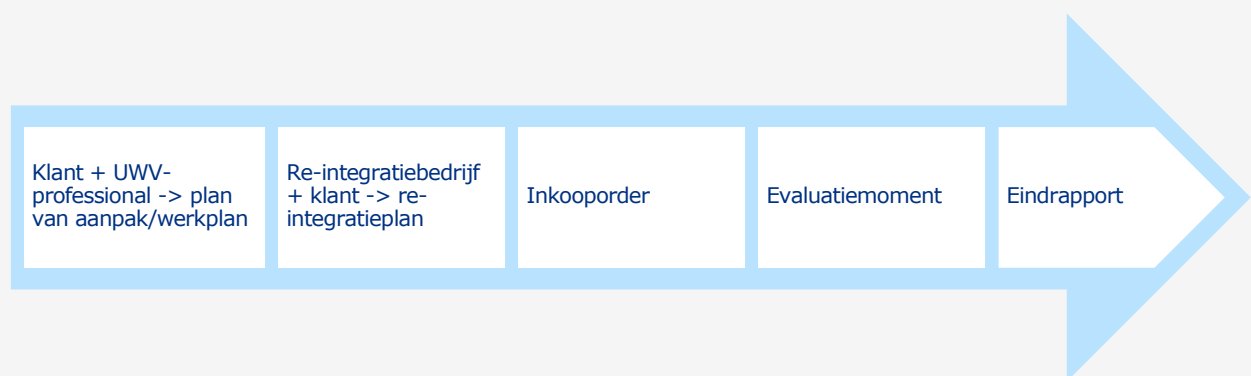
UWV streeft ernaar om zoveel mogelijk mensen met een arbeidsbeperking aan het werk te helpen. UWV-professionals begeleiden klanten met een Wajong-, WGA- en Ziektewet-uitkering bij het vinden van werk. Dit doen ze door periodieke gesprekken te voeren met deze klanten en ook andere dienstverlening voor hen in te zetten. Deze andere dienstverlening betreft hoofdzakelijk dienstverlening die wordt ingekocht bij re-integratiebedrijven. Over die laatste activiteiten gaat dit rapport. De regels en processen die horen bij de inzet van re-integratieactiviteiten door externe partijen staan beschreven in het UWV-inkoopkader. Sinds 2016 is dit inkoopkader volledig gebaseerd op maatwerk voor de klant. De professionals kunnen de dienstverlening 'Werkfit maken' of 'Naar werk' inzetten. Het aantal uren, de looptijd en de activiteiten die plaatsvinden binnen deze dienstverlening verschillen per klant. Alleen het uurtarief staat vast.

Dit rapport is gebaseerd op een onderzoeksproject dat onderdeel is van het UWV/SZW-kennisprogramma 'Onbeperkt aan het werk'. Het hoofddoel van dit project is inzicht geven in de activiteiten die re-integratiebedrijven in het kader van de re-integratiediensten 'Werkfit maken' en 'Naar werk' uitvoeren voor UWV-klanten met een Wajong-, WGA- en Ziektewet-uitkering. Andere projecten binnen dit kennisprogramma zijn gericht op het vaststellen van de effectiviteit van die dienstverlening. Dit rapport beschrijft dus de inhoud van (een deel van) de dienstverlening waarvan in die andere projecten de effectiviteit wordt bepaald. Tevens beschrijft dit rapport de ontwikkeling van het aantal ingekochte re-integratiediensten, de mate van succes, de verantwoording daarvan, hoeveel mensen werk hebben gevonden en de vervolgdienstverlening aan klanten die het werk (nog) niet hebben hervat.

De inhoud van dit rapport is beschrijvend van aard; het brengt via cijfers in beeld wat er gebeurt. Die cijfers zijn gebaseerd op rapportages die zijn opgesteld door UWV-professionals en professionals van re-integratiebedrijven. Veel van de bevindingen zullen vragen oproepen naar duiding, naar het waarom achter de cijfers. Hoofdstuk 6 van dit rapport gaat in op die vragen en geeft aanbevelingen hoe UWV en re-integratiebedrijven op grond van de bevindingen in dit rapport samen verder kunnen werken aan het verbeteren van de dienstverlening.

## Box 1. Onderzoeksopzet

De cijfers in dit rapport zijn gebaseerd op een combinatie van bestands- en dossieranalyse van klanten met een Wajong-, WGA of Ziektewet-uitkering die in de periode 2016–2018 re-integratiedienstverlening hebben ontvangen. De bestandsanalyses zijn integraal, dus hebben betrekking op de gehele groep (in totaal zo'n 35.000 ingekochte dienstverleningstrajecten). Voor de dossieranalyse is een aselechte steekproef van zeshonderd ingekochte re-integratiediensten getrokken, waarvoor de werkplannen/plannen van aanpak, re-integratieplannen en eindrapportages zijn opgezocht en geanalyseerd. Het ging om tweehonderd personen met een Wajong-uitkering, tweehonderd personen met een WGA-uitkering en tweehonderd personen met een Ziektewet-uitkering, waarvan steeds de helft in de steekproef voor Werkfit-dienstverlening zat en de andere helft in de steekproef voor de dienstverlening 'Naar werk'. Van al deze dossiers zijn de werkplannen/plannen van aanpak van de UWV-professionals, de re-integratieplannen van de re-integratiebedrijven en de eindrapportages van de re-integratiebedrijven onderzocht. Deze drie documenten spelen een cruciale rol in het hele proces van de re-integratiedienstverlening (zie hieronder).



## Inzet van dienstverlening 'Werkfit maken' en 'Naar werk'

De re-integratiedienst 'Werkfit maken' is gericht op UWV-klienten die beschikken over arbeidsvermogen, maar nog niet voldoende zijn toegerust om het werk te hervatten. Bijvoorbeeld omdat ze moeite hebben met samenwerken of communiceren, erg gevoelig zijn voor stress, een verstoord dag-nachtritme hebben of geen idee hebben wat voor werk ze zouden kunnen doen. Het doel van de ingekochte Werkfit-dienstverlening is om deze belemmeringen weg te nemen of beheersbaar te maken opdat deze klienten in staat zijn om het werk te hervatten. De re-integratiedienst 'Naar werk' heeft tot doel klienten die zijn toegerust om het werk te hervatten daadwerkelijk te plaatsen in werk en vervolgens aan het werk te houden.

Jaarlijks koopt UWV voor 17.000 à 18.000 klienten Werkfit-dienstverlening in en voor 5.000 à 6.000 klienten Naar werk-dienstverlening. De dienstverlening 'Werkfit maken' is vrijwel gelijk verdeeld over de drie klantgroepen (Ziektewet, WGA en Wajong). Dit geldt niet voor de dienstverlening 'Naar werk'. Die wordt vaker ingezet voor Wajong-klienten dan voor klienten met een Ziektewet- of WGA-uitkering. In toenemende mate is de dienstverlening 'Naar werk' een vervolg op de dienstverlening 'Werkfit maken'. In 2018 had 42% van de klienten die in dat jaar startte met de dienstverlening 'Naar werk' voor die tijd Werkfit-dienstverlening gekregen, bij de WGA meer dan bij Ziektewet en Wajong.

Beide typen dienstverlening zijn meer dan gemiddeld ingezet voor jongeren. Zowel in de Werkfit-dienstverlening als de Naar werk-dienstverlening zijn de klienten voor wie UWV de afgelopen drie jaar re-integratiedienstverlening heeft ingekocht jonger dan de groep die geen werkfitdienstverlening heeft gekregen. Deze oververtegenwoordiging van jongeren komt deels doordat veel dienstverlening gericht is op Wajongers. Maar ook binnen de uitkeringstypen krijgen jongeren vaker dienstverlening dan ouderen. Dit geldt nog sterker bij Naar werk-dienstverlening dan voor Werkfit-dienstverlening.

Qua geslacht is er in de Werkfit-dienstverlening geen sprake van een oververtegenwoordiging van mannen of vrouwen, maar bij de Naar werk-dienstverlening wel. Daar zijn mannen oververtegenwoordigd in vergelijking met de totale klantgroep (m.u.v. de Ziektewet-klienten).

De belemmering die klienten hebben t.a.v. werk verschillen tussen de groepen die Werkfit-dienstverlening en Naar werk-dienstverlening krijgen. Mensen bij wie een gebrekkig zelfvertrouwen een belemmering is t.a.v. werk, of die moeite hebben met structuur aanbrengen zien we vaker in de dienstverlening 'Naar werk', dan in de dienstverlening 'Werkfit maken'. Mensen die gevoelig zijn voor stress, of niet flexibel kunnen inspelen op veranderingen en daardoor zijn aangewezen op een voorspelbare werksituatie zien we juist veel vaker in de dienstverlening 'Werkfit maken' dan in de dienstverlening 'Naar werk'. Werkfit-dienstverlening wordt in de Wajong-groep vooral ingezet voor personen met sociaal-emotionele en gedragsmatige belemmeringen. Mensen hebben bijvoorbeeld moeite met conflicthantering, structuur aanbrengen, met communiceren of samenwerken of kunnen niet flexibel inspelen op veranderingen. In de WGA en de Ziektewet zijn fysieke klachten dominant, vaak in combinatie met gevoeligheid voor stress. In alle groepen is sprake van arbeidsmarktgerelateerde belemmeringen, bijvoorbeeld omdat mensen niet terug kunnen keren naar hun oude beroep (WGA en Ziektewet), of omdat ze niet zelfstandig kunnen werken (Wajong). In de WGA is bovendien vaak sprake van een urenbeperking. Omdat we de verdeling van de belemmeringen t.a.v. werk niet voor alle klienten kennen, kunnen we deze kenmerken niet vergelijken met de totale populatie, maar wel met de kenmerken van mensen die de dienstverlening 'Naar werk' krijgen.



### Dienstverlening 'Werkfit maken'

Voor UWV-klienten met arbeidsvermogen, die nog onvoldoende zijn toegerust om werk te hervatten

Doel = geschikt maken om werk te hervatten

Jaarlijks 17 à 18 duizend klienten

Min of meer evenredig verdeeld over Ziektewet, WGA en Wajong

Evenveel ingezet voor mannen als voor vrouwen

Vooraf ingezet voor jongeren

Veel ingezet bij sociaal-emotionele en gedragsmatige belemmeringen (Wajong) en fysieke of stress-gerelateerde beperkingen (WGA en Ziektewet)



### Dienstverlening 'Naar werk'

Voor UWV-klienten die zijn toegerust om werk te hervatten

Doel = plaatsen in werk en aan het werk houden

Jaarlijks 5 à 6 duizend klienten

Meer Wajong dan WGA en Ziektewet

Vooraf ingezet voor mannen

Vooraf ingezet voor jongeren

Nauwelijks ingezet voor mensen met stress-gerelateerde belemmeringen, juist wel bij gebrekkig zelfvertrouwen



## Aangevraagde, ingezette en uitgevoerde activiteiten

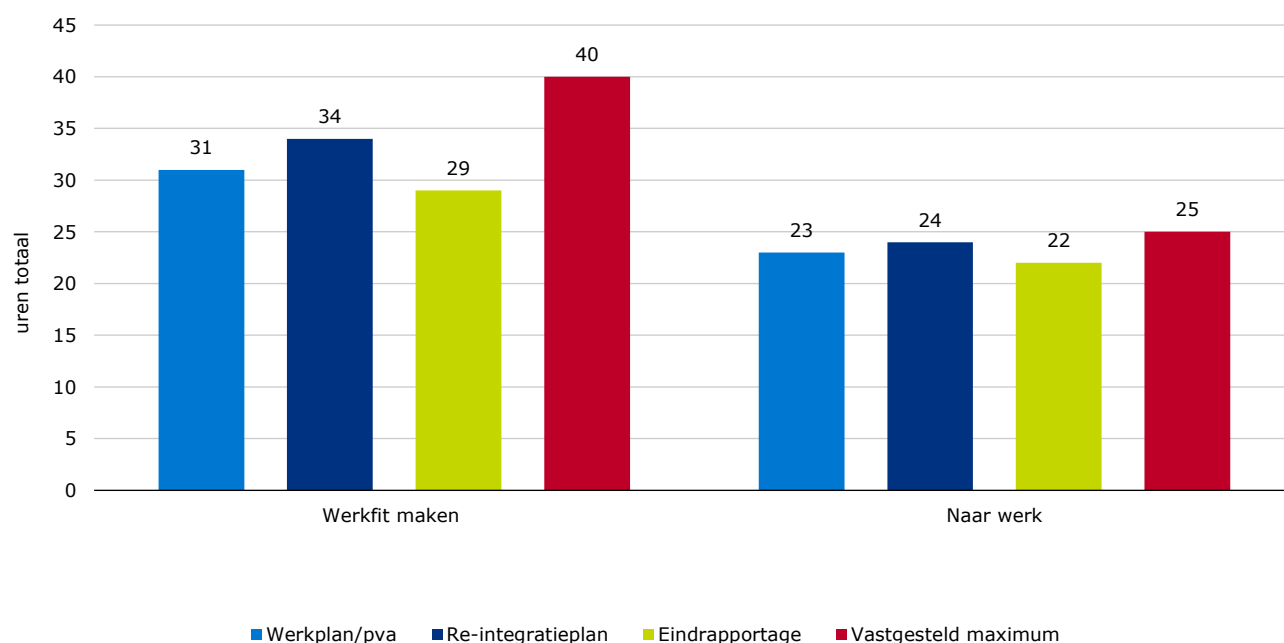
### Uren en looptijd

UWV-professionals geven in hun werkplan/plan van aanpak aan hoeveel uren dienstverlening en welke looptijd er in hun ogen nodig zijn. Het maximumaantal uren voor dienstverlening 'Werkfit maken' is veertig uur<sup>1</sup> en de maximale looptijd achttien maanden (WGA- en Wajong-klanten) of zes maanden (Ziektewet-klanten). Dienstverlening 'Naar werk' mag maximaal 25 uur omvatten en maximaal negen maanden (WGA- en Wajong-klanten) of zes maanden (Ziektewet-klanten) duren.

Gemiddeld vragen UWV-professionals in het werkplan/plan van aanpak om 31 uur Werkfit-dienstverlening en 23 uur Naar werk-dienstverlening. Qua aantal uur is er weinig verschil tussen mensen uit de verschillende uitkeringstypen. De gemiddelde gevraagde looptijd is respectievelijk tien maanden (Werkfit-dienstverlening aan WGA- en Wajongklanten), vier maanden (Werkfitdienstverlening aan Ziektewetklanten), acht maanden (Naar werk-dienstverlening aan WGA- en Wajongklanten) en vijf maanden (Naar werk-dienstverlening aan Ziektewet-klanten). Dat de looptijd bij Ziektewet-klanten korter is, komt doordat de maximaal toegestane looptijd voor deze groep korter is.

Re-integratiebedrijven vragen via hun re-integratieplannen gemiddeld meer uren en een langere looptijd aan dan UWV oorspronkelijk aangaf (zie figuur S1). Volgens de eindrapportages gebruiken re-integratiebedrijven niet altijd al deze uren volledig.<sup>2</sup> Gemiddeld wordt er in de re-integratieplannen 34 uur dienstverlening ingekocht per traject 'Werkfit maken' en 24 uur per traject 'Naar werk'. In de volledig afgeronde trajecten worden in de eindrapportages 29 uren 'Werkfit maken' en 22 uren 'Naar werk' verantwoord.

**Figuur S1 Aangevraagde, ingekochte en ingezette uren volgens de verschillende rapportages**



Noot: In de paragrafen 3.4.1 en 4.4.1 worden deze cijfers uitgesplitst naar de drie klantgroepen Ziektewet, WIA/WGA en Wajong.

Zowel bij Werkfit- als bij Naar werk-dienstverlening denken UWV-professionals voor Ziektewet-klanten substantieel minder uren nodig te hebben dan voor WGA- en Wajong-klanten, maar vragen re-integratiebedrijven min of meer hetzelfde aantal uren aan als voor WGA- en Wajong-klanten.<sup>3</sup> Bij dienstverlening 'Naar werk' zetten UWV-professionals voor Ziektewet-klanten bijvoorbeeld niet het maximumaantal uren in, maar doen re-integratiebedrijven dat wel. Dit geldt ook bij WGA- en Wajong-klanten.

### Activiteiten

Binnen de dienstverlening 'Werkfit maken' worden drie hoofdactiviteiten onderscheiden: 'versterken persoonlijke effectiviteit', 'verbeteren werknemersvaardigheden' en 'in beeld brengen arbeidsmarktpositie' (zie figuur S2). De beschikbare uren dienstverlening worden in de meeste gevallen min of meer evenredig verdeeld over de drie typen activiteiten.

<sup>1</sup> Of bij uitzondering zestig uur indien er sprake is van een erg grote afstand tot de arbeidsmarkt.

<sup>2</sup> Facturatie geschiedt op grond van de uren in het re-integratieplan, volgens het no-cure-less-payprincipe (zie hoofdstuk 2).

<sup>3</sup> Deze bevinding geldt niet voor de looptijd, want die kent bij de Ziektewet een ander maximum dan voor de andere typen klanten.

---

Activiteiten gericht op het versterken van de persoonlijke effectiviteit omvatten veelal het vergroten van de psychische weerbaarheid en het leren omgaan met tegenslagen en stress. Ook het vergroten van de assertiviteit, aangeven van grenzen en verbeteren van het zelfvertrouwen worden veel genoemd, net als ontdekken van de eigen sterke en minder sterke kanten, vaardigheden en capaciteiten. Bij de Ziektewet- en WGA-klienten valt hier ook vaak onder het leren omgaan met/accepteren van het verlies van mogelijkheden, het motiveren om te gaan zoeken naar ander soort werk en onmogelijkheden ombuigen in mogelijkheden. Bij Wajongers is het stimuleren van sociaal deelnemen, uitbreiden sociale contacten en de combinatie werk/privé vaker onderdeel van de geboden activiteiten.

Bij het verbeteren van de werknemersvaardigheden gaat het in veel gevallen om inzicht krijgen in en leren omgaan met belastbaarheid. Ook het aanleren van een dagschema, dag-nachtritme en weekstructuur komen vaak voor. Algemeen valt op dat de rapportages veel activiteiten benoemen onder verbeteren werknemersvaardigheden die eigenlijk zouden moeten vallen onder verbeteren van de persoonlijke effectiviteit.

Binnen de Werkfit-dienstverlening gebeurt het in beeld brengen van de arbeidsmarktpositie via activiteiten gericht op het in kaart brengen van wat iemand wil en kan, vaststellen of er vacatures zijn in die richting, het verbeteren van zoekstrategieën en sollicitatievaardigheden en het zoeken naar een snuffelstage of werkervaringsplaats.

Binnen de dienstverlening 'Naar werk' krijgen mensen eveneens activiteiten gericht op het inventariseren wat iemand wil en kan, activiteiten gericht op het zoeken van vacatures en gericht op het solliciteren (zie figuur S2). Daarbij komen activiteiten die we niet zagen bij Werkfit-dienstverlening, zoals het bemiddelen, het creëren van functies speciaal voor de klant en het ontzorgen van de werkgever en werknemer als iemand werk heeft gevonden. Dat bepaalde activiteiten zowel onder Werkfit-dienstverlening als onder Naar werk-dienstverlening worden aangeboden, is volgens de beleidsregels eigenlijk niet de bedoeling. Volgens die beleidsregels is er een duidelijke afbakening tussen de activiteiten gericht op werkfit maken en activiteiten die vallen onder 'Naar werk', en zouden alleen klanten Naar werk-dienstverlening krijgen als zij weten in welke beroepsrichting zij kunnen gaan werken, beschikken over de juiste werknemersvaardigheden en geen blokkerende belemmeringen meer hebben om te gaan werken. In de praktijk blijkt er echter toch overlap te bestaan tussen activiteiten die worden uitgevoerd onder Werkfit- en Naar werk-dienstverlening.

De mate waarin rapportages concreet zijn over de activiteiten die deel uitmaken van de dienstverlening verschilt tussen dienstverlening 'Naar werk' en 'Werkfit maken', en binnen de laatste tussen de drie hoofdactiviteiten 'versterken persoonlijke effectiviteit', 'verbeteren werknemersvaardigheden' en 'in beeld brengen arbeidsmarktpositie'. De rapportages zijn het concreetst over de Naar werk-dienstverlening. Binnen de Werkfit-dienstverlening zijn de plannen het concreetst over activiteiten gericht op het in beeld brengen van de arbeidsmarktpositie. Minder concreet zijn de plannen over activiteiten gericht op het versterken van de persoonlijke effectiviteit en, vooral, over de wijze waarop men werkt aan het verbeteren van werknemersvaardigheden. Onder het verbeteren van werknemersvaardigheden worden vaak activiteiten genoemd die thuis zouden horen onder versterken van de persoonlijke effectiviteit of het in beeld brengen van de arbeidsmarktpositie.

Van de drie rapportages zijn de re-integratieplannen van re-integratiebedrijven het concreetst over de uit te voeren activiteiten. Zij bevatten het vaakst een beschrijving van de activiteiten die het re-integratiebedrijf met de klant van plan is te ondernemen. Dit geldt vooral voor de dienstverlening 'Naar werk'. Zowel de werkplannen/plannen van aanpak van UWV-professionals als de eindrapportages van de re-integratiebedrijven geven minder vaak dan de re-integratieplannen een beschrijving van de concrete activiteiten. Overigens is op dit moment niet duidelijk in hoeverre het werkplan/plan van aanpak concrete activiteiten zou moeten benoemen. Dat staat nergens helder beschreven. Het is dan ook aan te bevelen dat hier voor de toekomst meer helderheid over komt (zie hoofdstuk 6).

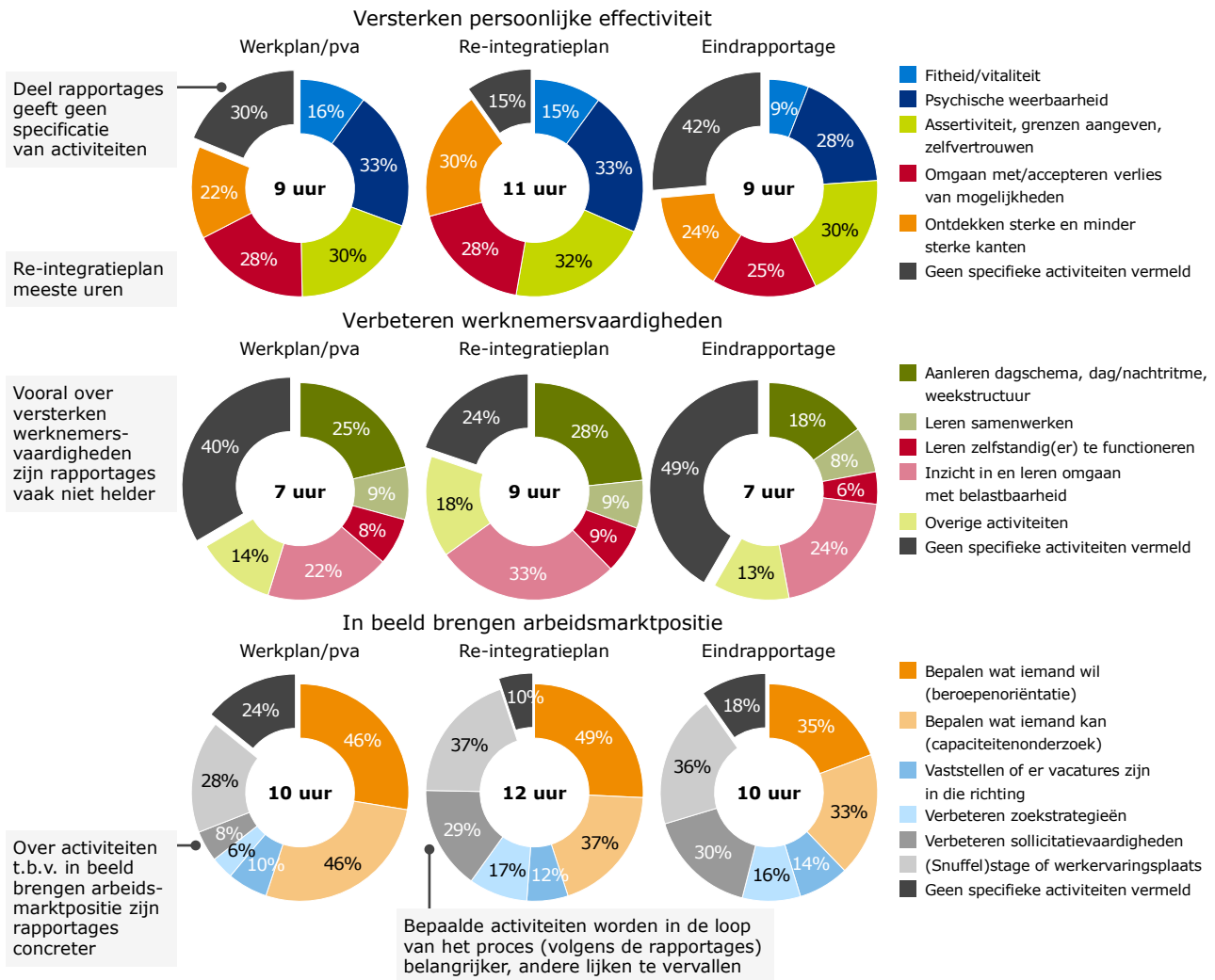
Doordat de eindrapportages vaak geen beschrijving geven van de uitgevoerde activiteiten is er op grond van deze rapportages niet goed te achterhalen wat er uiteindelijk precies is gebeurd met een klant. Vooral veel activiteiten die betrekking hebben op het versterken van persoonlijke effectiviteit of werknemersvaardigheden komen niet terug in de eindrapportages. Het blijft daarmee onduidelijk of deze activiteiten daadwerkelijk zijn uitgevoerd. Dat terwijl in het inkoopkader helder staat verwoord wat van het re-integratiebedrijf wordt verwacht in termen van verantwoording over de ingezette activiteiten en het bereikte resultaat (zie hoofdstuk 6).

Tot slot lijkt er op basis van de beschreven activiteiten in de diverse rapportages een verschuiving plaats te vinden gedurende het proces. Wat betreft het in beeld brengen van de arbeidsmarktpositie vragen de UWV-professionals bijvoorbeeld in de werkplannen/plannen van aanpak niet vaak om activiteiten gericht op het verbeteren van de sollicitatievaardigheden en zoekstrategieën. In eindrapportages worden die juist wel vaak genoemd. Ook valt op dat de inzet van een werkervaringsplek een belangrijk onderdeel is in veel van de dienstverleningstrajecten 'Werkfit maken', en dat deze werkervaringsplekken vaak op het initiatief van het re-integratiebedrijf worden ingezet. Het omgekeerde geldt voor het bepalen wat iemand kan: daar wordt in de UWV-werkplannen/plannen van aanpak vaker om gevraagd dan dat ze terugkomen in de re-integratieplannen en eindrapportages van de re-integratiebedrijven. Dit geldt ook voor het creëren van functies speciaal voor de klant binnen de Naar werk-dienstverlening.

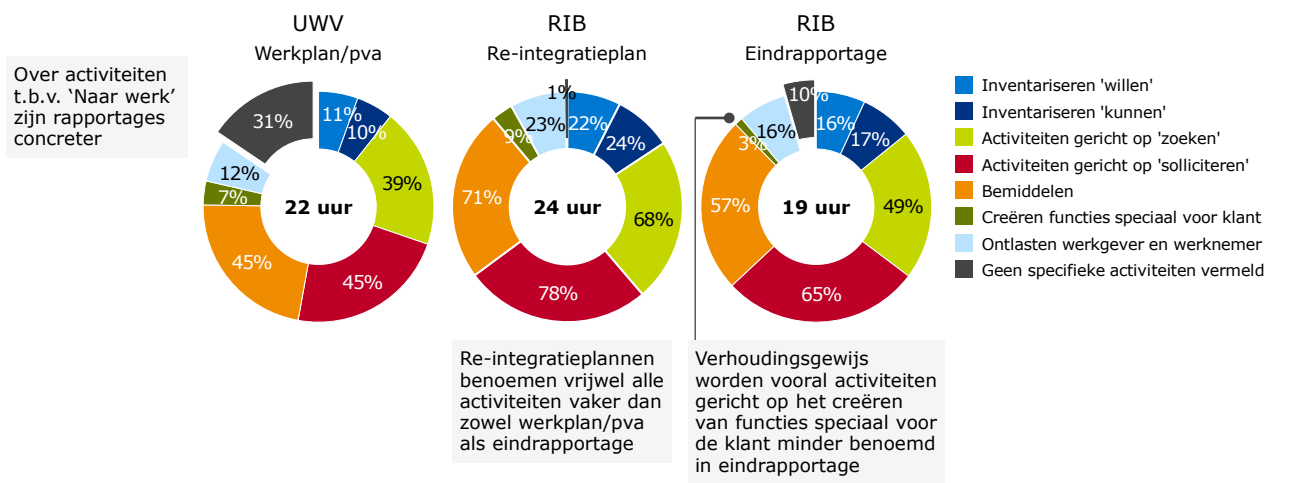
Aan deze bevindingen over de ingezette activiteiten kunnen we op grond van dit onderzoek geen waardeoordeel verbinden. We kunnen niet beoordelen of het goed is of juist niet dat bepaalde elementen meer of minder worden ingezet dan gevraagd. Evenmin kunnen we beoordelen of bepaalde zaken wellicht toch zijn gevraagd of gedaan zonder dat dit in de rapportages staat beschreven.

**Figuur S2 Activiteiten binnen de dienstverlening 'Werkfit maken en 'Naar werk' volgens de werkplannen/plannen van aanpak, de re-integratieplannen en de eindrapportages**

**Dienstverlening 'Werkfit maken'**



**Dienstverlening 'Naar werk'**



Noot: In de paragrafen 3.4 en 4.4 worden deze cijfers uitgesplitst naar de drie klantgroepen Ziektewet, WIA/WGA en Wajong. De genoemde percentages betreffen het aandeel van de plannen dat de betreffende activiteit noemt en sommeren dus niet tot 100%. Partjes kunnen dus groter of kleiner zijn dan het percentage dat erin benoemd wordt.



## Vervolg na afronding dienstverlening

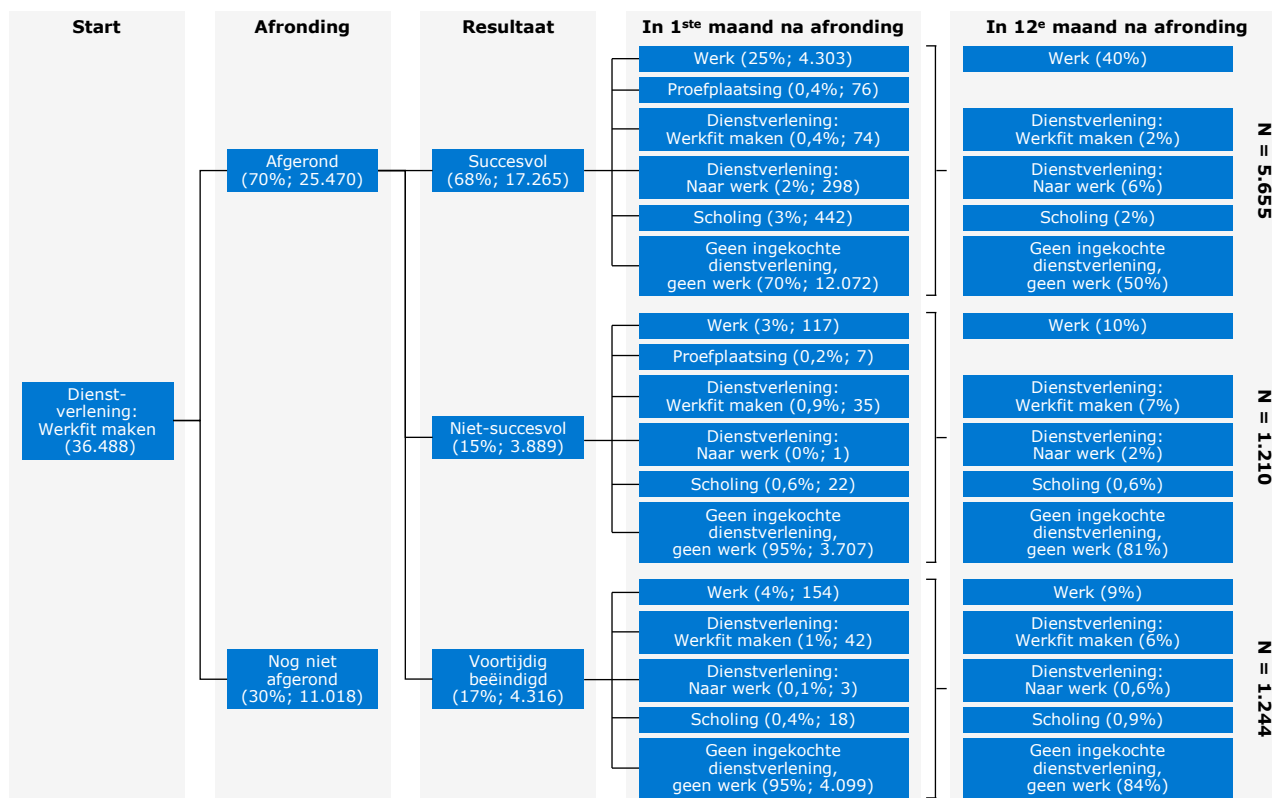
Ruim twee derde van de Werkfit-dienstverlening is succesvol beoordeeld en gerapporteerd. De rest is voortijdig beëindigd of niet-succesvol afgerond.<sup>4</sup> Belemmeringen van de klant die ernstiger bleken dan gedacht worden het meest benoemd als reden voor niet-succesvolle afronding en voortijdige beëindigingen. Ook onvoldoende medewerking van de klant, verslechtering van de gezondheidssituatie en problemen in de privésituatie zijn veel genoemde redenen.

Een kwart van de klanten die de Werkfit-dienstverlening succesvol heeft afgerond, heeft op dat moment werk (figuur S3). Eigenlijk is Werkfit-dienstverlening bedoeld als tussenstap om daarna via Naar werk-dienstverlening, of eigen begeleiding door UWV, naar werk te zoeken. Dat een kwart direct na de Werkfit-dienstverlening al werkt is dus verrassend veel. Het percentage met werk neemt in de maanden na de afronding geleidelijk toe tot 40% na een jaar. In totaal heeft 42% gewerkt op enig moment in het jaar na een succesvol afgerond traject. Doordat steeds meer mensen in de maanden na afronding van de Werkfit-dienstverlening starten met vervolgdienstverlening, wordt de groep die niet werkt en ook geen ingekochte dienstverlening volgt kleiner: van 70% in de eerste maand na afronding tot 50% na een jaar. Hierbij geldt als kanttekening dat niet bekend is welke dienstverlening in die gevallen door UWV-professionals zelf wordt verleend. Na niet-succesvol afgeronde of voortijdig beëindigde Werkfit-dienstverlening vinden minder mensen werk en is het aandeel dat geen ingekochte dienstverlening krijgt groter.

Qua vervolgdienstverlening krijgen de meeste mensen dienstverlening 'Naar werk'. 2% van mensen die succesvol de Werkfit-dienstverlening afrondde, startte direct in de eerste maand na afronding al dienstverlening 'Naar werk' (figuur S3). Dit percentage neemt in de maanden na de afronding geleidelijk toe tot 6% na een jaar. In totaal heeft 19% op enig moment in het jaar na een succesvol afgerond traject dienstverlening 'Naar werk' gevolgd, is 2% opnieuw gestart met een Werkfit-traject en is 6% op enig moment gestart met scholing (niet in figuur).

Na niet-succesvolle afronding van de Werkfit-dienstverlening is in totaal 10% op enig moment in het jaar na afronding aan het werk geweest, is 2% gestart met Naar werkdienst-verlening, is 8% opnieuw gestart met een Werkfit-traject en is 1% gestart met scholing. In het jaar na voortijdige beëindiging van het Werkfit-traject volgt in totaal 6% van de mensen een nieuw Werkfit-traject, 1% Naar werk-dienstverlening en 1% scholing en is 9% op enig moment aan het werk. Ook hier geldt als kanttekening dat niet bekend is welke dienstverlening in die gevallen door UWV-professionals zelf wordt verleend.

**Figuur S3 Vervolg na afronding van afgeronde dienstverlening 'Werkfit maken'**



Noot: Deze figuur bevat informatie over alle dienstverleningstrajecten 'Werkfit maken' gestart in 2016-2018 vanaf de start tot twaalf maanden na afloop.<sup>5</sup>

<sup>4</sup> Het re-integratiebedrijf geeft in de eindrapportage aan of de re-integratiedienst in zijn ogen succesvol is afgerond. UWV toetst dit oordeel.

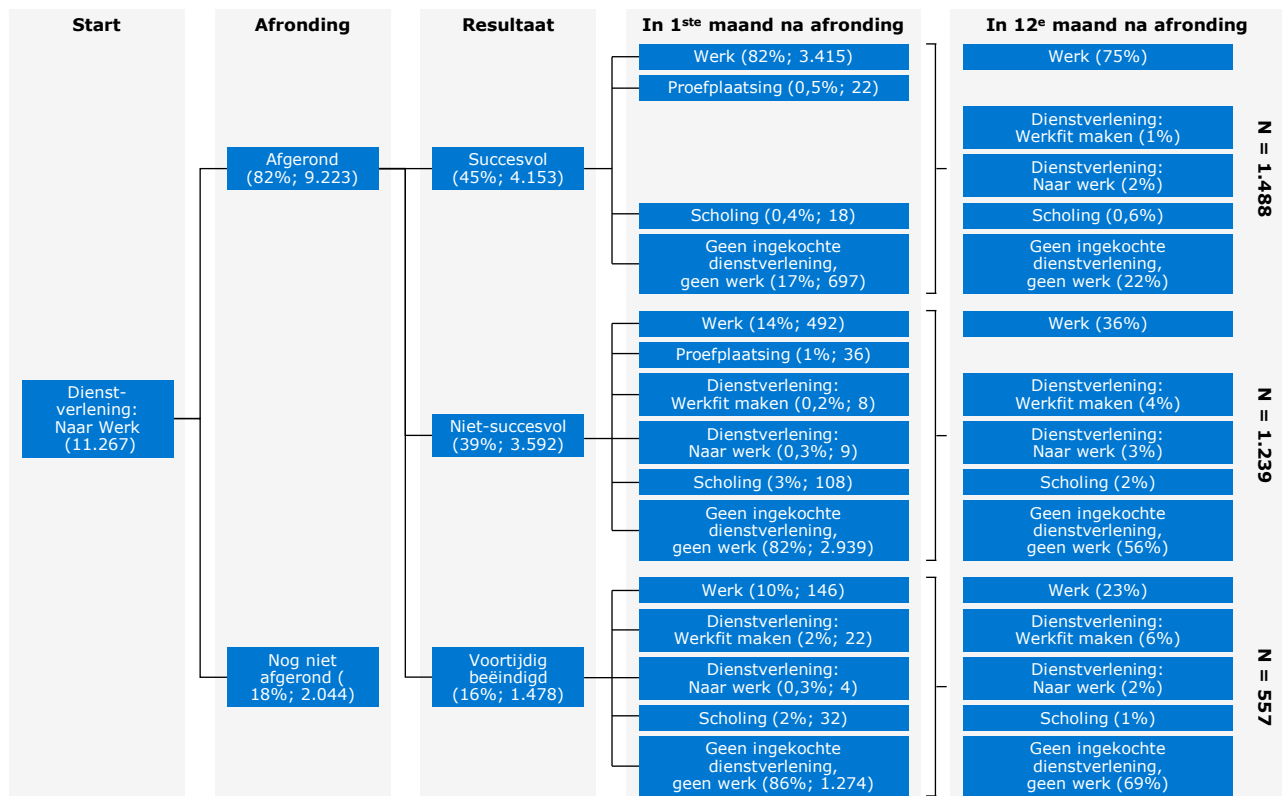
<sup>5</sup> Niet alle trajecten zijn volledig gevolgd. Omdat data beschikbaar zijn tot december 2018 zijn trajecten die startten eind 2018 vaak nog niet afgerond en zeker niet gevolgd tot twaalf maanden na afloop.

Bijna de helft van de afgeronde Naar werk-dienstverlening is als succesvol beoordeeld en gerapporteerd (zie figuur S4). De rest is voortijdig beëindigd of niet-succesvol afgerond. Het feit dat het ondanks vele sollicitaties niet is gelukt om werk te vinden, blijkt de belangrijkste reden voor niet-succesvolle afronding en voortijdige beëindigingen van dienstverlening 'Naar werk'. Deze cijfers hebben weliswaar betrekking op een periode van hoogconjunctuur, maar het betreft hier een ingewikkelde doelgroep, wat mede blijkt uit de constatering dat belemmeringen van de klant die ernstiger waren dan gedacht, onvoldoende medewerking van de klant, verslechtering van de gezondheidssituatie ook vaak worden genoemd als reden voor niet-succesvolle afronding of voortijdige beëindiging. Deze laatste redenen zijn bovendien min of meer hetzelfde als bij de Werkfit-dienstverlening. Bij de Wajong zijn verder problemen in de privésituatie een belangrijke reden en bij de Ziektewet wordt vaak genoemd dat klanten kieskeurig zijn bij het accepteren van een baan.

Om als succesvol te worden aangemerkt, moet er bewijs worden geleverd dat een klant binnen drie maanden na de afronding van de dienstverlening gestart is met werk voor ten minste drie achtereenvolgende maanden. 82% van de klanten die de Naar werk-dienstverlening succesvol hebben afgerond, is in de eerste maand na afronding van de dienstverlening aan het werk. Dit betekent dat de rest in de twee maanden daarna werk vindt. Toch neemt het percentage dat aan het werk is in de maanden na succesvolle afronding van de Naar werk-dienstverlening geleidelijk af tot 75% na een jaar. Na niet-succesvolle afronding of voortijdige beëindiging neemt het aandeel dat aan het werk is juist in de loop der tijd toe. Een jaar na niet-succesvolle afronding werkt 36%, een jaar na voortijdige beëindiging werkt 23%.<sup>6</sup>

Vervolgdiensverlening wordt vrijwel evenveel ingezet voor de groep die de Naar werk-dienstverlening succesvol heeft afgerond als bij de groepen die dit niet-succesvol hebben afgerond of voortijdig hebben beëindigd. Van de groep die de Naar werk-dienstverlening niet succesvol afrondde, startte in totaal 4% binnen een jaar opnieuw Naar werk-dienstverlening, 4% Werkfit-dienstverlening en 5% scholing. Van de groep die de Naar werk-dienstverlening voortijdig beëindigde, startte in totaal 3% opnieuw Naar werk-dienstverlening, 9% Werkfit-dienstverlening en 3% scholing.

**Figuur S4 Vervolg na afronding van afgeronde dienstverlening 'Naar werk'**



Noot: Deze figuur bevat informatie over alle dienstverleningstrajecten 'Naar werk' gestart in 2016-2018 vanaf de start tot twaalf maanden na afloop.<sup>7</sup>

<sup>6</sup> Direct na niet-succesvolle afronding heeft 14% betaald werk. Dat de dienstverlening desondanks niet succesvol is afgerond, impliceert waarschijnlijk dat deze mensen minder dan drie maanden aaneengesloten aan het werk zijn gebleven of voor minder uren dan vereist is.  
<sup>7</sup> Niet alle trajecten zijn volledig gevolgd. Omdat data beschikbaar zijn tot december 2018 zijn trajecten die startten eind 2018 vaak nog niet afgerond en zeker niet gevolgd tot twaalf maanden na afloop.

---

# 1. Inleiding

## 1.1. Aanleiding en achtergrond

UWV en het ministerie van SZW werken samen aan 'Onbeperkt aan het werk', een onderzoeksprogramma naar de inhoud en effectiviteit van dienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking. Dit rapport vormt de start van dit kennisprogramma en doet verslag van een inventariserend onderzoek naar de inhoud van de ingekochte re-integratiedienstverlening voor drie klantgroepen: Wajong, WGA en Ziektewet. Het levert essentiële input voor andere deelprojecten binnen het onderzoeksprogramma, die gericht zijn op het vaststellen van de effectiviteit van de aangeboden dienstverlening. Pas als je weet wat de ingekochte dienstverlening in de praktijk behelst, weet je waarvan je de effectiviteit in de andere deelprojecten bepaalt.

De inkoop van re-integratiediensten via het inkoopkader 2016–2020 is gebaseerd op het principe van maatwerk. UWV-professionals kopen voor de drie genoemde klantgroepen re-integratiediensten 'Werkfit maken' en 'Naar Werk' in bij private re-integratiebedrijven. De re-integratiedienst 'Werkfit maken' omvat re-integratieactiviteiten die klanten, die beschikken over arbeidsvermogen maar nog niet geheel toegerust zijn om het werk te hervatten, geschikt voor werk maken. De re-integratiedienst 'Naar werk' is erop gericht om re-integratieactiviteiten te verstrekken die nodig zijn om klanten, die toegerust zijn om het werk te hervatten, daadwerkelijk te plaatsen in werk en vervolgens aan het werk te houden. De inhoud van deze twee typen re-integratiediensten, voor deze drie klantgroepen, is onderwerp van dit onderzoek.

## 1.2. Doel

Het hoofddoel van dit project is om inzicht te krijgen in de activiteiten die re-integratiebedrijven in het kader van de re-integratiediensten 'Werkfit maken' en 'Naar werk' uitvoeren voor klanten met een Wajong-, WGA- en Ziektewet-uitkering, en waarom voor deze dienstverlening is gekozen. Daarnaast wordt aandacht besteed aan de ontwikkeling van het aantal ingekochte re-integratiediensten, de mate van succes, de verantwoording daarvan, hoeveel mensen werk hebben gevonden en de ingekochte vervolgdienstverlening aan klanten die het werk (nog) niet hebben hervat.

## 1.3. Onderzoeksofzet en gebruikte gegevens

Voor dit onderzoek hebben we een combinatie van bestands- en dossieranalyse gebruikt. Per figuur of tabel geven we aan of de betreffende informatie afkomstig is uit de administratieve bestanden of uit de dossieranalyse. In de jaren 2016 t/m 2018 hebben ruim 25.000 mensen Werkfit-dienstverlening afgerond en ruim 9.000 Naar werk-dienstverlening. De gegevens van al deze klanten zijn gebruikt voor de analyses die gebaseerd zijn op de administratieve bestanden. Voor de dossieranalyses hebben we een gestratificeerde aselecte steekproef van zeshonderd klanten gebruikt.

Bestandsanalyses zijn gebruikt om informatie te achterhalen over de ontwikkeling van het aantal ingekochte re-integratiediensten, voor wie deze dienstverlening werd ingezet (type uitkering, geslacht, leeftijd en opleidingsniveau), succesvolle afronding of niet, het vinden van werk en de inzet van ingekochte vervolgdienstverlening voor mensen die het werk (nog) niet hebben hervat.

Omdat de gegevensbestanden van UWV geen informatie bevatten over de inhoud van de ingekochte dienstverlening, over de onderbouwing van de gemaakte keuzes en over de meer kwalitatieve kenmerken van klanten (zoals de belemmeringen t.a.v. werk) hebben we de bestandsanalyses aangevuld met dossieranalyse. De inhoud van de ingekochte dienstverlening, de onderbouwing van de gemaakte keuzes en de kwalitatieve kenmerken van de klant worden vastgelegd in de werkplannen/plannen van aanpak (die UWV-professionals opstellen), de re-integratieplannen en eindrapportages (beide opgesteld door de re-integratiebedrijven). Vandaar dat we de inhoud van deze documenten hebben onderzocht. Daarvoor hebben we een checklist met vragen opgesteld.<sup>8</sup> Deze checklist is digitaal geprogrammeerd en ingevuld door dertien UWV-medewerkers met verschillende achtergronden.<sup>9</sup>

Voor de steekproef van zeshonderd ingekochte re-integratiediensten uit de periode juli 2016 t/m juli 2018 hebben we de werkplannen/plannen van aanpak, re-integratieplannen en eindrapportages geanalyseerd. Het ging om tweehonderd personen met een Wajong-uitkering, tweehonderd personen met een WGA-uitkering en tweehonderd personen met een

---

<sup>8</sup> Dit deden we in overleg met een aantal experts vanuit de uitvoering (stafarbeidsdeskundigen en landelijk adviseurs CEC) en beleid (businessadvies en communicatie van de divisie Werkbedrijf en CEC van de divisie SMZ). De re-integratie van mensen met een WGA- en Wajong-uitkering is een taak van de divisie Werkbedrijf. De re-integratie van mensen met een Ziektewet-uitkering is een taak van de divisie Sociaal Medische Zaken (SMZ). Vandaar dat gedurende het gehele onderzoek medewerkers van beide divisies zijn betrokken. Het CEC is het Centraal Expertise Centrum voor verzekeringsgeneeskunde en arbeidsdeskundig handelen.

<sup>9</sup> Beleidsmedewerkers Werkbedrijf en SMZ-CEC, stafarbeidsdeskundigen, een landelijk adviseur SMZ, kennisadviseurs, implementatieadviseurs en medewerkers van het Expertisecentrum re-integratie.

---

Ziektewet-uitkering; waarvan steeds de helft in de steekproef voor Werkfit-dienstverlening zat en de andere helft in de steekproef voor de dienstverlening 'Naar werk'. Omdat niet van alle casussen in de steekproef daadwerkelijk alle documenten beschikbaar bleken, resulteert een netto steekproef die iets kleiner is (voor 'Werkfit maken': 97 WGA, 96 Wajong en 81 Ziektewet en voor dienstverlening 'Naar werk': 100 WGA, 96 Wajong en 66 Ziektewet). Vooral bij personen in de Ziektewet bleek een aanzienlijk aantal plannen van aanpak niet meer te achterhalen, wat tot gevolg had dat er in die groep een ondervertegenwoordiging is van voortijdig beëindigde trajecten.<sup>10,11</sup>

## 1.4. Leeswijzer

Hoofdstuk 2 beschrijft het UWV-beleid omtrent de inkoop van re-integratiedienstverlening. Het dient vooral als achtergrondinformatie om de cijfers in de rest van het rapport te kunnen interpreteren. Hoofdstuk 3 presenteert de onderzoeksbevindingen die betrekking hebben op de dienstverlening 'Werkfit maken', die erop gericht is om UWV-klienten die beschikken over arbeidsvermogen, maar nog niet geheel zijn toegerust om het werk te hervatten, geschikt te maken voor de arbeidsmarkt. Hoofdstuk 4 brengt de bevindingen in beeld met betrekking tot de dienstverlening 'Naar werk', die tot doel heeft om klienten die zijn toegerust om het werk te hervatten daadwerkelijk te plaatsen in werk en vervolgens aan het werk te houden. Hoofdstuk 5 geeft vervolgens een integraal beeld van hoe het klanten die re-integratiedienstverlening hebben gevolgd na de start van deze dienstverlening vergaat in de (ingekochte) dienstverlening en op de arbeidsmarkt. Hoofdstuk 6 bespreekt tot slot hoe UWV en de re-integratiebranche samen, met de uitkomsten van dit rapport in de hand, stappen kunnen zetten om te werken aan betere re-integratiedienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking.

---

<sup>10</sup> Per november 2018 slaat ook de divisie SMZ haar documenten digitaal op, waardoor de kans dat documenten ook in de toekomst niet meer zijn terug te vinden kleiner moet worden.

<sup>11</sup> Bij de dienstverlening 'Werkfit maken' is daardoor niet-succesvolle afronding bij de Ziektewet oververtegenwoordigd. Bij de dienstverlening 'Naar werk' geldt zowel in de Ziektewet als de WGA dat voortijdige terugmeldingen in de dossieranalyse ondervertegenwoordigd zijn, terwijl niet-succesvolle afrondingen oververtegenwoordigd zijn bij de WGA en succesvolle afrondingen oververtegenwoordigd zijn bij de Ziektewet.

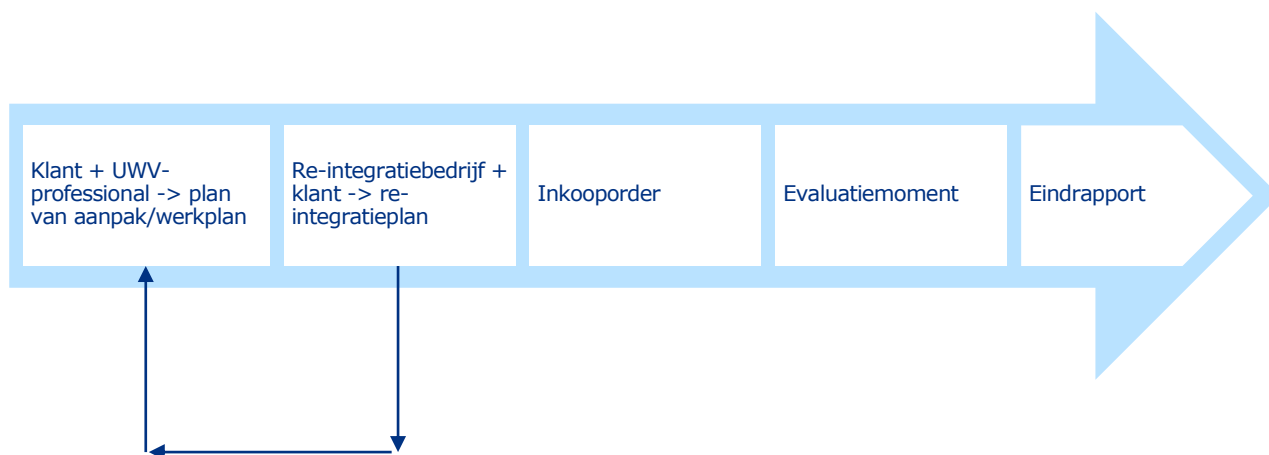
## 2. UWV-beleid re-integratiedienstverlening aan klanten met een arbeidsbeperking

In de wetgeving omtrent ziekte en arbeidsongeschiktheid is terugkeer naar werk een leidend principe. Bij UWV werken professionals, zoals arbeidsdeskundigen, adviseurs intensieve dienstverlening en re-integratiebegeleiders, aan de re-integratie van klanten met een arbeidsongeschiktheids- of Ziektewet-uitkering. Ze voeren gesprekken met deze klanten en coachen ze zodat ze de weg naar werk (weer) weten te vinden. Om zoveel mogelijk klanten te activeren, kunnen de UWV-professionals externe dienstverlening inkopen als de klant daar in hun ogen baat bij heeft. De regels hiervoor zijn vastgelegd in het inkoopkader AG 2016–2020. Maatwerk is het leidende principe van dit inkoopkader.

UWV heeft ervoor gekozen om de re-integratiediensten voor klanten met een arbeidsongeschiktheids- of Ziektewet-uitkering, die naar werk worden begeleid, door middel van een inkoopkader te contracteren. De keuze voor een inkoopkader komt daarnaast voort uit de wens van UWV om maximaal flexibel te kunnen inspelen op (veranderingen in de) dienstverleningsbehoeften van klanten. Het klantenbestand van UWV is immers sterk gedifferentieerd en de markt voor re-integratiedienstverlening is continu in beweging.

Onder het inkoopkader vindt de inkoop van re-integratiedienstverlening plaats in zes fasen, die staan beschreven in box 2. Kortweg komt het erop neer dat de klant de vrijheid heeft om het re-integratiebedrijf te kiezen dat het beste bij hem past. Dat re-integratiebedrijf moet wel een contract hebben met UWV en moet dus aan kwaliteits- en prestatie-eisen voldoen. De UWV-professional speelt een belangrijke rol in dit proces: hij is degene die samen met de klant bepaalt welke dienstverlening de klant nodig heeft en welke re-integratiebedrijven die het best zouden kunnen bieden. In dit hele proces worden drie documenten opgemaakt, die samen het hele proces van de dienstverlening beschrijven: het werkplan/plan van aanpak, het re-integratieplan en de eindrapportage. De begrippenlijst aan het eind van het rapport beschrijft wat deze begrippen precies inhouden.

**Figuur 2.1** Proces inkoop re-integratiedienstverlening





## Box 2 Inkoop re-integratiedienstverlening onder het Inkoopkader AG 2016–2020

### Fase 1 – Contractering van re-integratiebedrijven

Fase 1 van het inkoopkader houdt in dat er een raamovereenkomst wordt gesloten met elke aanvrager (i.e. re-integratiebedrijf) die aan de eisen uit het inkoopkader voldoet. Het inkoopkader beschrijft de uitsluitingsgronden en minimumeisen waar een re-integratiebedrijf aan moet voldoen om voor contractering in aanmerking te komen. Een re-integratiebedrijf kan zich inschrijven voor twee percelen: 'Werkfit maken' en 'Naar werk'.<sup>12</sup> Ieder perceel heeft zijn eigen raamovereenkomst en de bij dat perceel horende bijlagen (format voor re-integratieplannen, tussen- en eindrapportages). In deze fase van de inkoop vindt er noch op kwalitatief, noch op prijstechnisch niveau directe concurrentie plaats tussen de re-integratiebedrijven. Met alle re-integratiebedrijven die aan de eisen voldoen, sluit UWV een raamovereenkomst voor een of beide percelen. Het uurtarief is vastgezet op € 78. Omdat er geen vast, eenmalig, moment is voor het indienen van een aanvraag voor het sluiten van een raamovereenkomst, kan de lijst met gecontracteerde bedrijven voortdurend groeien met nieuwe toetreders tot de markt. Tegelijkertijd vallen er bedrijven af die niet langer aan de eisen voldoen, of onder de afgesproken normen presteren.

### Fase 2 – UWV-professional adviseert klant om re-integratiedienst 'Werkfit maken' of 'Naar werk' te volgen

UWV-professionals voeren coachingsgesprekken met klanten en kunnen daarbij overgaan tot de inkoop van re-integratiedienstverlening. Daarbij kunnen zij kiezen uit de twee in dit rapport beschreven typen re-integratiediensten: 'Werkfit maken' en 'Naar werk'. Re-integratieactiviteiten die nodig zijn om een klant die beschikt over arbeidsvermogen maar die nog niet geheel toegerust is het werk te hervatten hiervoor alsnog geschikt te maken, vallen onder de re-integratiedienst 'Werkfit maken'. Re-integratieactiviteiten die nodig zijn om een klant die toegerust is het werk te hervatten, daadwerkelijk te plaatsen in werk en hem vervolgens aan het werk te houden, vallen onder de re-integratiedienst 'Naar werk'. De UWV-professional spreekt met de klant een aantal gecontracteerde re-integratiebedrijven door die de professional geschikt acht om de benodigde dienstverlening aan de klant te bieden. De UWV-professional beschrijft de situatie van de klant, de benodigde dienstverlening, het voorgestelde aantal uren en de looptijd in een werkplan/plan van aanpak.<sup>13</sup>

### Fase 3 – Klant voert klikgesprekken en kiest re-integratiebedrijf uit lijst van gecontracteerde bedrijven

Mede op basis van het advies van de UWV-professional kiest de klant een of meer re-integratiebedrijven uit de lijst met gecontracteerde re-integratiebedrijven (uit fase 1) om een zogenaamd klikgesprek mee te voeren. Vaak heeft de UWV-professional in fase 2 al advies gegeven welke re-integratiebedrijven bij de klant zouden kunnen passen. Het werkplan/plan van aanpak vormt de basis voor het klikgesprek. Het re-integratiebedrijf en de klant bespreken onderling de dienstverlening die het re-integratiebedrijf aan de klant kan bieden. Op basis van deze klikgesprekken maakt de klant een keuze. Deze fase wordt soms overgeslagen, bijvoorbeeld als de UWV-professional op verzoek van de klant de keuze maakt welk re-integratiebedrijf het beste past.

### Fase 4 – Inkooporder

Het gekozen re-integratiebedrijf ontvangt een opdracht van UWV en schrijft een re-integratieplan, waarin het beschrijft welke activiteiten verricht zullen worden, hoeveel uren<sup>14</sup> aan dienstverlening er geleverd wordt en welke looptijd daarvoor nodig wordt geacht. Als het re-integratieplan overeenstemt met het werkplan/plan van aanpak volgt een inkooporder. Zo niet, dan gaat de UWV-professional in overleg met het re-integratiebedrijf totdat ze het eens zijn over het re-integratieplan en dan volgt de inkooporder. Op dat moment ontvangt het re-integratiebedrijf 50% van de afgesproken prijs (aantal uren vermenigvuldigd met een vast uurtarief) bij dienstverlening 'Werkfit maken' of 60% bij dienstverlening 'Naar werk'.

### Fase 5 – Tussentijdse evaluatie

De re-integratiedienst 'Werkfit maken' kent een vast evaluatiemoment. Na drie of zes maanden wordt vastgesteld of een klant binnen de daarvoor gestelde looptijd van de re-integratiedienst (verder) te ontwikkelen is om werkfit te worden. Is dat niet het geval, dan kan het re-integratiebedrijf verzoeken de dienst te stoppen. UWV bepaalt vervolgens of de dienstverlening daadwerkelijk stopt. Er bestaat ook een mogelijkheid om de re-integratiedienst tussentijds bij te stellen (dit kan ook los van het evaluatiemoment).

### Fase 6 – Afronding

Aan het eind van de looptijd wordt een dienst beoordeeld op behaald resultaat. Indien succesvol, krijgt het re-integratiebedrijf de resterende 50% (bij dienstverlening 'Werkfit maken') of 40% (bij dienstverlening 'Naar werk') van de afgesproken prijs. Als de dienstverlening niet succesvol wordt afgerond, krijgt het re-integratiebedrijf 30% van het gecontracteerde bedrag bij afronding van 'Werkfit maken'. Bij 'Naar Werk' volgt er in dat geval geen verdere betaling.

<sup>12</sup> Met ingang van 1 mei 2019 is een pilot gestart waarbij modulaire re-integratiediensten ingekocht kunnen worden. In 2020 wordt de pilot geëvalueerd en wordt besloten of deze re-integratiedienst definitief onderdeel gaat vormen van het inkoopkader.

<sup>13</sup> Het werkplan wordt gebruikt voor klanten met een WGA- of Wajong-uitkering. Het plan van aanpak wordt gebruikt voor klanten met een Ziektewet-uitkering. De reden voor de verschillende documenten ligt in de organisatiestructuur van UWV, waarbij de re-integratie van mensen met een Ziektewet-uitkering onder de divisie SMZ valt en de re-integratie van mensen met een WGA- of Wajong-uitkering onder de divisie Werkbedrijf.

<sup>14</sup> Bij dienstverlening 'Werkfit maken' is de maximale looptijd achttien maanden en het maximale aantal uur veertig (of zestig uur bij klanten met een zeer grote afstand tot de arbeidsmarkt) voor WGA- of Wajong-klanten. Voor Ziektewet-klanten is de maximale looptijd voor dienstverlening 'Werkfit maken' zes maanden. Bij dienstverlening 'Naar werk' geldt een maximale looptijd van negen maanden en een maximaal aantal uur van 25 voor WGA- of Wajong-klanten. Voor Ziektewet-klanten is de maximale looptijd voor dienstverlening 'Naar werk' zes maanden.

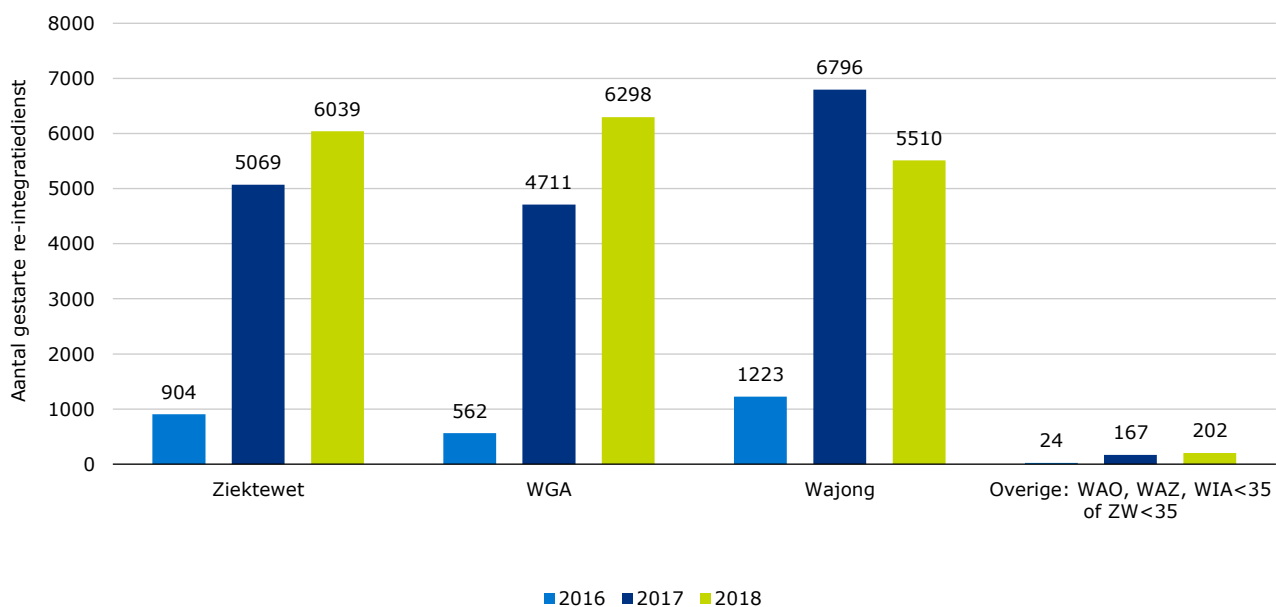
## 3. Werkfit maken

De re-integratiedienst 'Werkfit maken' is gericht op UWV-klienten die beschikken over arbeidsvermogen, maar nog niet voldoende zijn toegerust om het werk te hervatten. Bijvoorbeeld omdat ze moeite hebben met samenwerken of communiceren, erg gevoelig zijn voor stress, een verstoord dag-nachtritme hebben of geen idee hebben wat voor werk ze zouden kunnen doen. Het doel van de ingekochte re-integratiedienstverlening is om deze klienten geschikt te maken om het werk te hervatten, door ze een realistisch beeld te geven van hun mogelijkheden op de arbeidsmarkt en in staat te stellen om hun aandacht en inzet te richten op terugkeer in het arbeidsproces. Dit hoofdstuk brengt in kaart hoeveel re-integratiediensten 'Werkfit maken' UWV de afgelopen jaren heeft ingekocht (paragraaf 3.1), welke professionals deze dienstverlening inzetten (paragraaf 3.2), voor wie deze dienstverlening wordt ingezet (paragraaf 3.3), wat deze dienstverlening behelst (paragraaf 3.4), hoe vaak de dienstverlening succesvol wordt afgerond (paragraaf 3.5) en wat het vervolg is op de arbeidsmarkt en/of in de dienstverlening na succesvol en niet-succesvol afgeronde dienstverlening (paragraaf 3.6).

### 3.1. Hoeveel re-integratiediensten 'Werkfit maken' koopt UWV in?

In 2016, het jaar waarin het Inkoopkader AG 2016–2020 per 1 juli in gebruik werd genomen, werden nog maar weinig Werkfit-trajecten ingekocht (zie figuur 3.1). In 2017 en 2018 zijn jaarlijks zo'n 17.000 à 18.000 Werkfit-trajecten ingekocht, min of meer gelijk verdeeld over de drie klantgroepen (Ziektewet, WGA en Wajong). Daarnaast is er nog een klein aantal Werkfit-trajecten ingekocht voor klienten met een WAO-, WAZ-, WIA<35- of ZW<35-uitkering (zie afkortingenlijst achterin het rapport voor uitleg van deze uitkeringen).

**Figuur 3.1** Aantal gestarte re-integratiediensten 'Werkfit maken', per klantgroep per jaar



Bron: Administratieve gegevens uit UWV-MIP-bestand.

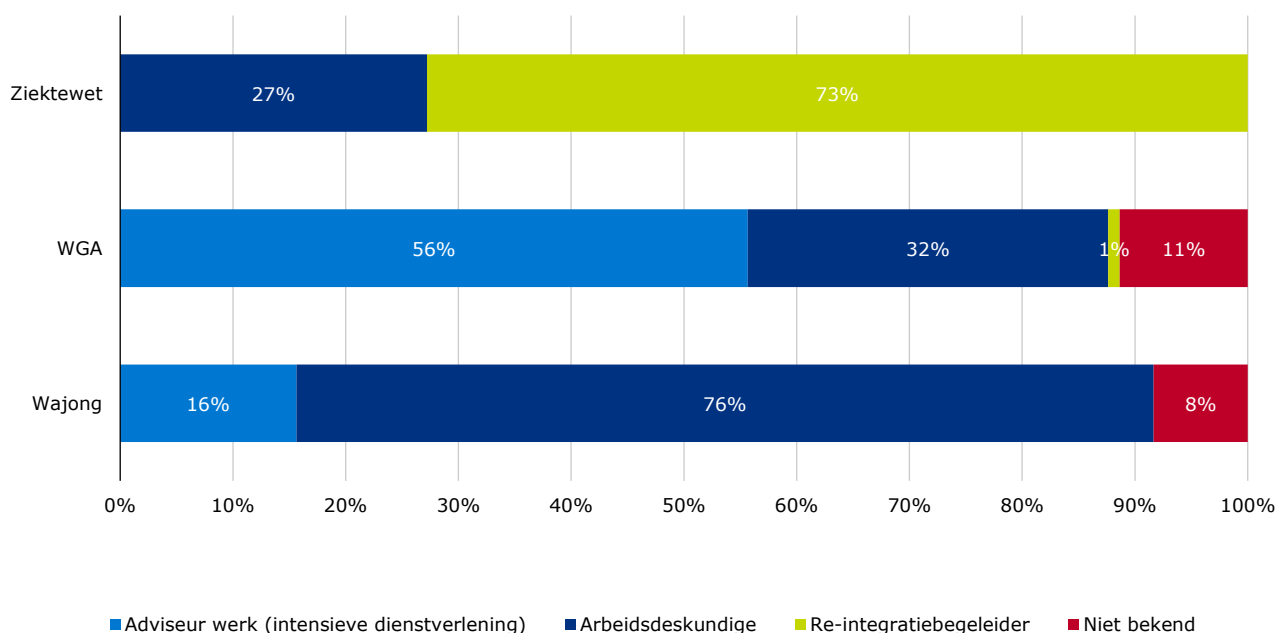
### 3.2. Wie koopt de re-integratiedienst 'Werkfit maken' in?

Welke UWV-professionals de re-integratiediensten inkopen verschilt per klantgroep. Voor Wajong-klienten wordt de inkoop vooral door arbeidsdeskundigen gedaan, voor WGA-klienten vooral door adviseurs intensieve dienstverlening en voor klienten met een Ziektewet-uitkering vooral door re-integratiebegeleiders (zie figuur 3.2). Wanneer de dienstverlening is ingekocht door re-integratiebegeleiders of adviseurs intensieve dienstverlening, dan zou dit in principe moeten gebeuren onder verantwoordelijkheid van of in overleg met een arbeidsdeskundige.<sup>15</sup> Bij een klein deel van de dossiers konden we de functie van degene die de re-integratiedienst had ingekocht niet meer achterhalen.<sup>16</sup>

<sup>15</sup> In de plannen van aanpak en werkplannen is geen informatie beschikbaar over dit overleg of de verantwoordelijkheidsverdeling.

<sup>16</sup> Dit is het geval als de functie van degene die inkoop niet in het werkplan/plan van aanpak stond vermeld én de naam van de betreffende professional niet meer in het werknemersbestand van UWV te vinden was. Bij een klein aantal werkplannen stond een E-coach als inkoopende partij vermeld.

**Figuur 3.2 Welke UWV-professionals de re-integratiediensten 'Werkfit maken' inkopen verschilt per klantgroep**



Bron: Dossieranalyse.

### 3.3. Voor wie wordt deze dienstverlening ingekocht?

UWV heeft in de periode 2016-2018 vooral veel dienstverlening 'Werkfit maken' ingekocht voor klanten in de leeftijdsgroep 25-34 jaar (zie tabel 3.1). Een derde van alle Werkfit-trajecten ging naar die leeftijdsgroep. De leeftijdsgroepen 35-44 jaar en 45-54 jaar ontvingen elk ongeveer een vijfde deel van de Werkfit-trajecten. Jongeren onder de 25 jaar en ouderen boven de 55 jaar volgden het minst vaak een Werkfit-traject.

**Tabel 3.1 Geslacht en leeftijd van de klanten voor wie de dienst 'Werkfit maken' is ingekocht**

	Ziektewet	WGA	Wajong	Overig: WAO, WAZ, WIA35-, ZW35-	Totaal
<b>Geslacht</b>					
Man	48%	46%	55%	46%	50%
Vrouw	52%	54%	45%	54%	50%
<b>Leeftijd</b>					
18-24 jaar	3%	1%	3%	0%	11%
25-34 jaar	23%	15%	23%	1%	33%
35-44 jaar	25%	27%	25%	23%	21%
45-54 jaar	29%	32%	29%	55%	21%
55+	20%	25%	20%	21%	15%
<b>Opleidingsniveau</b>					
Basisonderwijs	9%	13%	36%	12%	20%
VMBO	15%	16%	27%	15%	20%
MBO-2	10%	9%	8%	5%	9%
MBO-3	9%	9%	3%	7%	7%
MBO-4	14%	13%	4%	10%	10%
HAVO/VWO	4%	4%	5%	3%	4%
HBO/bachelor	14%	15%	2%	10%	10%
WO/master	5%	5%	1%	5%	3%
Onbekend	20%	17%	14%	33%	17%
<b>Aantal</b>	<b>12,012</b>	<b>11,571</b>	<b>13,529</b>	<b>393</b>	<b>37,505</b>

Bron: Percentages berekend op basis van koppeling MIP-bestand met Persoonsgegevensbestand UWV.

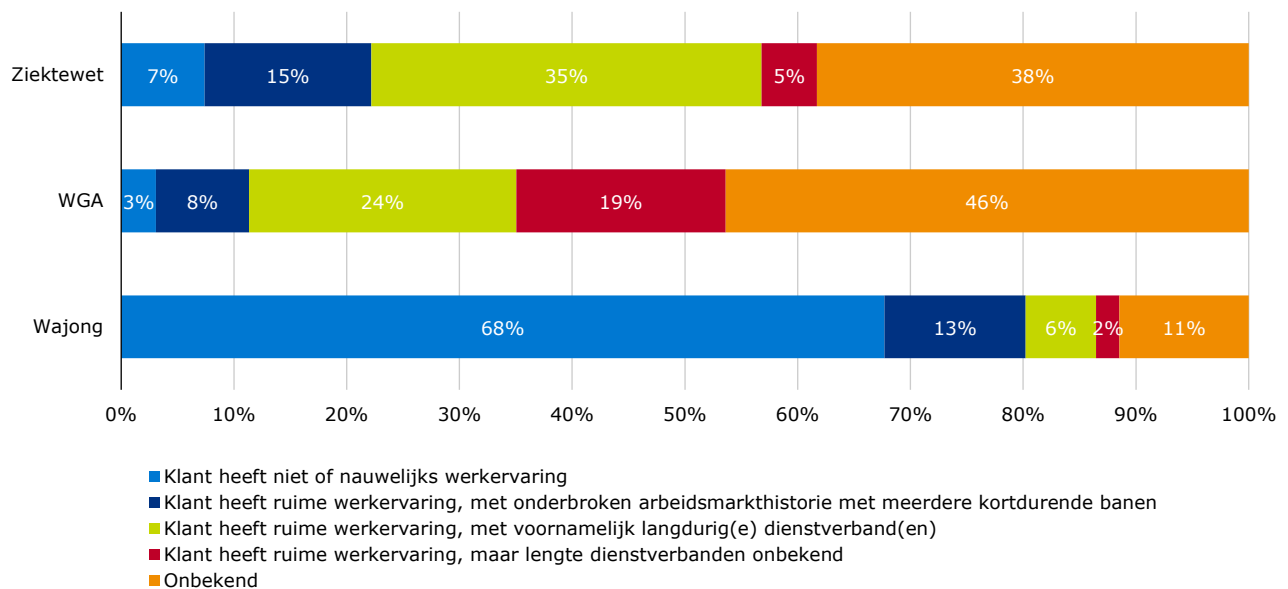
De verdeling over de leeftijdsgroepen verschilt per uitkeringssoort. De Wajong-groep is het jongst. Dit wordt niet alleen veroorzaakt doordat mensen in de Wajong jonger zijn dan in de WGA en de Ziektewet. De Wajongers die Werkfit-dienstverlening krijgen zijn ook jonger dan de gemiddelde groep Wajongers. Binnen de WGA en Ziektewet krijgen jongeren eveneens (maar in mindere mate dan bij de Wajong) vaker Werkfit-dienstverlening dan gemiddeld.

UWV heeft ongeveer evenveel Werkfit-trajecten ingekocht voor mannen als voor vrouwen. Alleen de verdeling over de uitkeringssoorten is ongelijk. Bij de Wajong krijgen meer mannen dan vrouwen een Werkfit-traject, bij WGA en Ziektewet juist iets meer vrouwen. Deze percentages komen in hoge mate overeen met de samenstelling van de klantgroepen: in de Wajong zitten iets meer mannen dan vrouwen en in de WGA juist iets meer vrouwen dan mannen.

Het opleidingsniveau van de mensen die een Werkfit-traject hebben gevolgd, verschilt per klantgroep. Vergelijken met de groepen als geheel is lastig door het ontbreken van opleidingsinformatie bij veel klanten.<sup>17</sup>

Het arbeidsverleden en het opleidingsniveau (en -richting) zijn belangrijke informatie voor toekomstige kansen op werk en arbeidsmogelijkheden. De werkervaring van de klant hebben we achterhaald uit de dossieranalyse, maar was niet voor iedereen te achterhalen op basis van het werkplan/plan van aanpak of het re-integratieplan (zie figuur 3.3). Wel is duidelijk dat de werkervaring van klanten voor wie UWV de re-integratiedienst 'Werkfit maken' heeft ingekocht, verschilt per klantgroep. Deels is dat verschil ingebakken in de regeling. Zonder werkervaring komen mensen niet in aanmerking voor een Ziektewet- of WGA-uitkering. Klanten met een Wajong-uitkering hebben daarentegen niet of nauwelijks werkervaring. Uit figuur 3.3 blijkt dat Wajong-klanten die Werkfit-dienstverlening volgen, als ze werkervaring hebben, veelal een onderbroken arbeidsmarkthistorie hebben met meerdere kortdurende banen. Klanten in de Ziektewet en de WGA hebben juist vaak een arbeidsmarkthistorie die voornamelijk bestaat uit een of meer langdurige werkverbanden. Van de klanten in de Ziektewet heeft 15% een onderbroken arbeidsmarkthistorie met meerdere kortdurende banen.

**Figuur 3.3 Werkervaring van de klanten voor wie de dienst 'Werkfit maken' is ingekocht**



Bron: Dossieranalyse. De percentages zijn dus gebaseerd op wat er in de werkplannen/plannen van aanpak en re-integratieplannen over de klant wordt vermeld.

De belemmeringen ten aanzien van werk zijn uiteraard ook bepalend voor de toekomstige kansen op werk en de arbeidsmogelijkheden. Onze inventarisatie op basis van de dossieranalyse laat zien dat er verschillen zijn tussen de klantgroepen in de belemmeringen ten aanzien van werk (zie tabel 3.2). In de Wajong overheersen sociaal-emotionele en gedragsmatige belemmeringen bij de mensen voor wie Werkfit-dienstverlening is ingekocht. Mensen hebben bijvoorbeeld moeite met conflicthantering, structuur aanbrengen, met communiceren of samenwerken of kunnen niet flexibel inspelen op veranderingen. In de WGA en de Ziektewet zijn fysieke klachten dominant, vaak in combinatie met gevoeligheid voor stress. In alle groepen is vaak sprake van arbeidsmarktgerelateerde belemmeringen, bijvoorbeeld omdat mensen niet kunnen terugkeren naar hun oude beroep (WGA en Ziektewet), of omdat ze niet zelfstandig kunnen werken (Wajong). In de WGA is bovendien vaak sprake van een urenbeperking, als mensen door hun medische situatie niet in staat zijn om voltijd te werken.

<sup>17</sup> Deze conclusie is gebaseerd op de vermelding van het opleidingsniveau in het daarvoor bestemde veld in het registratiesysteem. Het komt echter voor dat medewerkers op andere plaatsen het opleidingsniveau registreren. Bovendien is het plausibel dat een groot deel van de mensen die opleidingsniveau 'onbekend' hebben, opleidingen hebben gevolgd die ze niet hebben afgerond met een diploma. Het opleidingsniveau wordt momenteel geregistreerd op basis van het antwoord op de vraag voor welk opleidingsniveau men een diploma heeft behaald. Omdat er voor het basisonderwijs geen diploma wordt verstrekt, wordt in dat geval vaak het antwoord 'nee' ingevuld. Dit resulteert in een onbekend opleidingsniveau.

**Tabel 3.2 Belemmeringen t.a.v. werk van de klanten voor wie de dienst 'Werkfit maken' is ingekocht**

	Ziektewet	WGA	Wajong
Beperkingen aan het bewegingsapparaat	53%	72%	21%
Gezichts- of gehoorproblemen	0%	2%	6%
Laag handelingstempo	0%	5%	17%
Verstandelijke beperking/ leerachterstand/ vertraagd leertempo	4%	2%	20%
Eenzijdige opleiding en arbeidsverleden	6%	9%	2%
Weinig mogelijkheden op de arbeidsmarkt	4%	6%	16%
Kan niet zelfstandig werken, veel behoefte aan begeleiding	0%	2%	39%
Kan oude beroep niet meer uitoefenen	25%	23%	2%
Motivatieprobleem door weinig zicht op mogelijkheden op de arbeidsmarkt	1%	6%	11%
Motivatieprobleem, wil (eigenlijk) niet werken	0%	2%	4%
Motivatieprobleem door moeite met verwerken verlies van mogelijkheden / van het niet terug kunnen keren in oude beroep	9%	3%	0%
Problemen in thuissituatie die werk belemmeren	2%	3%	6%
Schuldenproblematiek	10%	2%	10%
Verslavingsproblematiek	1%	0%	5%
Huisvestingsproblemen	0%	1%	4%
Mantelzorg en/of zorg kinderen	6%	9%	15%
Urenbeperking	11%	33%	18%
Moeite met op tijd komen	1%	0%	4%
Verstoord dag-/nachtritme	1%	3%	8%
Moeite met autoriteit	0%	1%	5%
Moeite met het aangeven van eigen grenzen	6%	6%	13%
Problemen met agressieregulatie/ conflicthantering	5%	18%	29%
Moeite met structuur aanbrengen	7%	8%	29%
Moeite met vragen om/zoeken naar hulp	0%	0%	7%
Concentratieproblemen	5%	5%	17%
Moeite met communiceren en/of samenwerken	11%	8%	32%
Gevoeligheid voor stress	30%	35%	26%
Gebrekkig zelfbeeld (onder- of overschatting)	1%	2%	11%
Gebrekkig zelfvertrouwen	2%	6%	7%
Niet flexibel kunnen inspelen op veranderingen (aangewezen op voorspelbare werksituatie)	5%	24%	32%

Bron: Dossieranalyse. De percentages zijn gebaseerd op wat er in de werkplannen/plannen van aanpak en/of re-integratieplannen over de klant wordt vermeld. Doordat een klant meerdere belemmeringen kan hebben, sommeren de kolommen tot meer dan 100%.

### 3.4. Wat koopt UWV in t.b.v. de dienstverlening 'Werkfit maken'?

Deze paragraaf geeft een overzicht van het totale aantal uren en de looptijd van Werkfit-trajecten (paragraaf 3.4.1) en van de activiteiten die binnen de dienstverlening 'Werkfit maken' worden aangeboden (paragrafen 3.4.2-3.4.4), met speciale aandacht voor activiteiten gericht op het in beeld brengen van de arbeidsmarktpositie (paragraaf 3.4.5) en de inzet van werkervaringsplaatsen (paragraaf 3.4.6). Dit gebeurt steeds aan de hand van wat is beschreven in elk van de drie documenten die in het hele inkoopproces een rol spelen: de werkplannen/plannen van aanpak<sup>18</sup> die zijn opgesteld door UWV-professionals, de re-integratieplannen die zijn opgesteld door de re-integratiebedrijven en de eindrapportages van diezelfde re-integratiebedrijven.

<sup>18</sup> Werkplannen worden gebruikt voor klanten die naar werk worden begeleid door de divisie Werkbedrijf (Wajong- en WGA-klanten met arbeidsvermogen) en plannen van aanpak voor klanten die naar werk worden begeleid door de divisie Sociaal Medische Zaken (Ziektewet-klanten).



Uit de cijfers in deze paragraaf blijkt vrij helder dat re-integratieplannen vaak een stuk concreter zijn over in te zetten activiteiten dan de werkplannen/plannen van aanpak en de eindrapportages. Daarnaast zijn alle plannen het concreetst over de activiteiten gericht op het in beeld brengen van de arbeidsmarktpositie en minder concreet over het versterken van persoonlijke effectiviteit en vooral hoe men denkt de werknemersvaardigheden te verbeteren. Wat ook opvalt is dat re-integratiebedrijven in de dienstverlening 'Werkfit maken' meer aandacht geven aan het vinden van werk dan gevraagd wordt door UWV: het verbeteren van zoekstrategieën en sollicitatievaardigheden (wat feitelijk tot de Naar werk-dienstverlening behoort) krijgt meer aandacht dan in werkplannen/plannen van aanpak wordt gevraagd, terwijl het inventariseren van wat de klant wil en kan minder aandacht krijgt. Ook nemen re-integratiebedrijven vaak het initiatief tot het zoeken van een werkervaringsplaats. Via die werkervaringsplaats beogen re-integratiebedrijven aan alle aspecten van het 'Werkfit maken' te werken. Uit de eindrapportages blijkt dat dit niet in alle gevallen ook daadwerkelijk is gelukt. We moeten hier benadrukken dat we geen waardeoordeel kunnen hangen aan deze bevindingen. We kunnen niet beoordelen of het goed is of juist niet dat bepaalde elementen meer of minder worden ingezet dan gevraagd. Evenmin kunnen we beoordelen of bepaalde zaken wellicht toch zijn gevraagd of gedaan zonder dat dit in de rapportages staat beschreven.

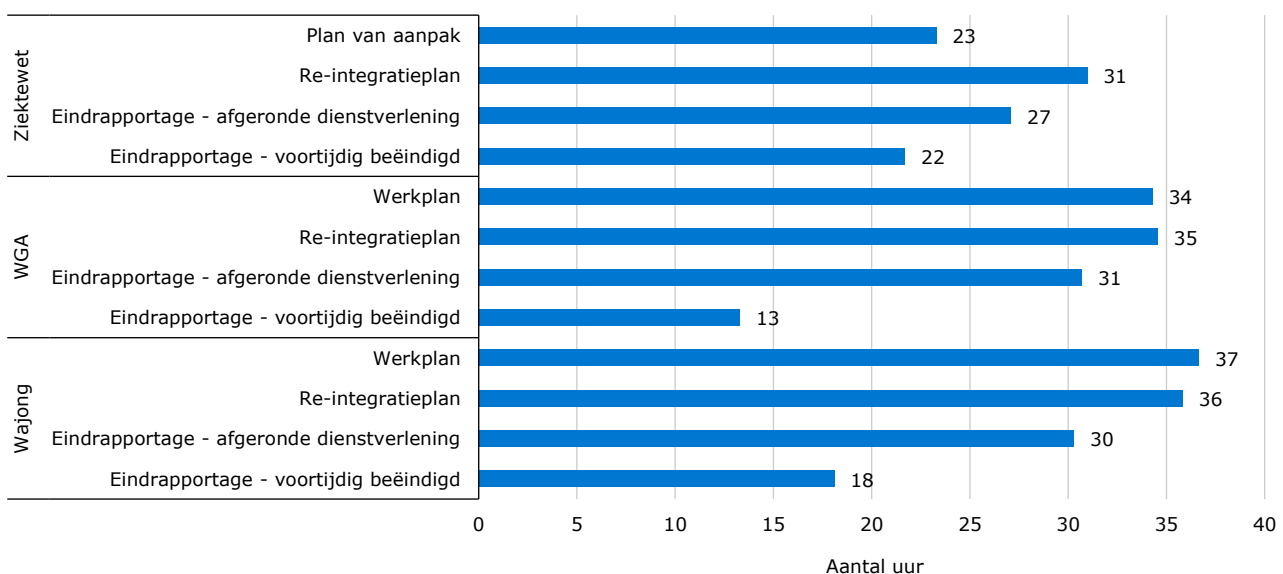
### 3.4.1. Ingekochte uren en looptijd van Werkfit-trajecten

UWV-professionals geven in hun werkplan/plan van aanpak aan hoeveel uren er in hun ogen nodig zijn om de klant werkfit te maken. Volgens de beleidsregels is het maximaal aantal uren voor een re-integratietraject in principe veertig, maar kunnen deze in uitzonderingsgevallen worden opgehoogd tot zestig. Voor Wajong-klanten wordt in het werkplan gemiddeld 37 uur aangevraagd, voor WGA-klanten net iets minder (34 uur) en voor Ziektewet-klanten wordt in het plan van aanpak gemiddeld 23 uur aangevraagd (zie figuur 3.4).

Het aantal uren in de re-integratieplannen wijkt bij Wajong en WGA nauwelijks af van het aantal uren dat door de UWV-professionals in het werkplan is gevraagd (zie figuur 3.4). Bij de Ziektewet ligt het aantal aangevraagde uren door de re-integratiebedrijven wel substantieel hoger dan wat is aangegeven door UWV. Het idee van het inkoopkader 2016-2020 is dat de klant op basis van het werkplan/plan van aanpak in gesprek gaat met een paar re-integratiebedrijven (zie hoofdstuk 2). Ze voeren klikgesprekken met die bedrijven en kiezen vervolgens het re-integratiebedrijf waar ze mee in zee gaan. Dat re-integratiebedrijf werkt daarna op basis van het werkplan/plan van aanpak en het gesprek met de klant een re-integratieplan uit. Dit re-integratieplan dient het bedrijf bij UWV in ter goedkeuring. Het vormt de basis voor de opdrachtverstrekking en de bedragen die het re-integratiebedrijf na het opstellen ervan aan UWV kan factureren (zie box 2 in hoofdstuk 2).

In de eindrapportages worden bij alle klantgroepen minder uren gerapporteerd dan in de re-integratieplannen werden opgegeven. Omdat betaling plaatsvindt op basis van het aantal opgegeven uren, heeft dit geen consequenties voor het uitbetaalde bedrag. Volgens het inkoopkader krijgen de re-integratiebedrijven betaald voor het aantal uren in het re-integratieplan en is het bedrag alleen afhankelijk van succesvolle afronding (zie box 2 in hoofdstuk 2). Oorzaak van het lagere aantal uren ligt deels in voortijdige terugmeldingen en deels ook in minder bestede uren bij volledig afgeronde trajecten.

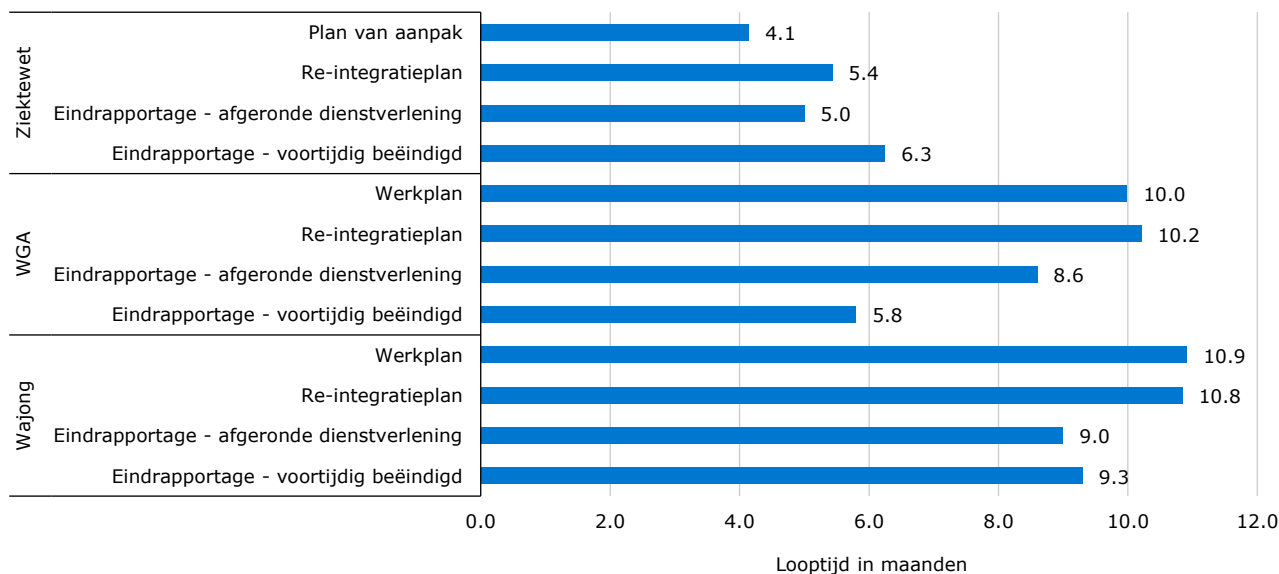
**Figuur 3.4 Gemiddeld aantal begrote en ingekochte uren van re-integratiedienstverlening 'Werkfit maken'**



Bron: Dossieranalyse.

Voor personen met een Wajong-uitkering is de looptijd in de werkplannen en re-integratieplannen gemiddeld elf maanden (zie figuur 3.5).<sup>19</sup> In de eindrapportage blijken deze trajecten vaak iets sneller te zijn afgerond dan gedacht. Dit geldt zowel voor voortijdig beëindigde als voor afgemaakte trajecten. In de WGA is de looptijd in de werkplannen en re-integratieplannen gemiddeld tien maanden. Ook bij deze groep blijkt de dienstverlening in de praktijk eerder te zijn afgerond: in negen maanden bij afgeronde trajecten en zes maanden als er sprake was van voortijdige beëindiging. De looptijd voor mensen in de Ziektewet is beduidend korter. De maximale looptijd van Werkfit-dienstverlening is met zes maanden voor klanten met een Ziektewet-uitkering ook korter dan voor de andere klantgroepen. In het plan van aanpak is de voorgestelde looptijd gemiddeld vier maanden, in de re-integratieplannen en de eindrapportages net iets langer. In onze steekproef van de Ziektewet waren slechts vier trajecten voortijdig beëindigd. Daaruit valt dus weinig te concluderen.

**Figuur 3.5 Gemiddelde looptijd in maanden van re-integratiedienstverlening 'Werkfit maken'**



Bron: Dossieranalyse.

### 3.4.2. Activiteiten die worden verricht onder de dienstverlening 'Werkfit maken'

De activiteiten die onder Werkfit-dienstverlening worden ingekocht vallen uiteen in drie hoofdcategoryën:

1. Verbeteren van de persoonlijke effectiviteit
2. Versterken van werknemersvaardigheden
3. In beeld brengen van de arbeidsmarktpositie

Ondanks het uitgangspunt dat inzet van de re-integratiedienstverlening maatwerk is en in principe dus niet alle hoofdactiviteiten voor iedereen zouden hoeven te worden ingezet, wordt in de meeste gevallen de totale tijd toch min of meer evenredig verdeeld over de drie type activiteiten. Achter het gemiddelde beeld in figuur 3.6 gaat weinig variatie schuil.

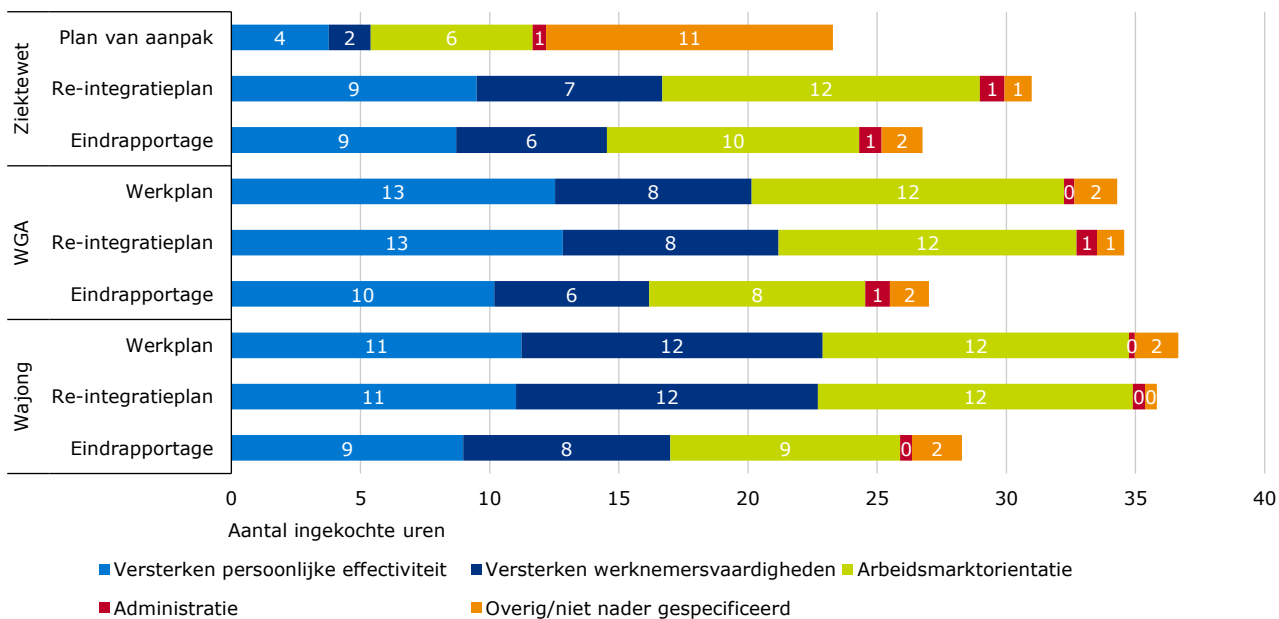
Het verbeteren van werknemersvaardigheden is iets vaker onderdeel van de dienstverlening aan Wajongers dan bij WGA'ers en mensen met een Ziektewet-uitkering (zie figuur 3.6). Dat is logisch, omdat Wajongers over het algemeen veel minder werkervaring hebben dan mensen met een WGA- of Ziektewet-uitkering. Die laatste twee groepen hebben per definitie gewerkt, anders zouden ze niet voor die uitkering in aanmerking zijn gekomen. Verderop, in paragraaf 3.4.4, blijkt dat het in deze gevallen vaak gaat om werken aan het inzicht in en leren omgaan met belastbaarheid (iets wat eigenlijk onder versterken persoonlijke effectiviteit zou thuishoren).

In kwalitatieve zin viel bij de dossieranalyse op dat de indeling in de drie hoofdactiviteiten niet altijd helder is. In veel gevallen waar uren werden ingekocht voor het versterken van de werknemersvaardigheden bleken activiteiten te worden genoemd die horen onder het versterken van de persoonlijke effectiviteit, of juist onder het in beeld brengen van de arbeidsmarktpositie. Dat kan het toch vrij hoge aantal uren voor versterken werknemersvaardigheden onder WGA- en Ziektewet-klanten verklaren.

De categorie overig/niet nader gespecificeerd (de oranje balk in figuur 3.6) wordt veroorzaakt door de plannen waarin de onderverdeling van het totaal aantal uren afwezig is. Vooral in de plannen van aanpak voor Ziektewet-klanten is dat relatief vaak het geval: bij de Wajong was dit bij 5% van de onderzochte werkplannen het geval, bij de WGA bij 7% en bij de Ziektewet bevatte 37% van de plannen van aanpak geen verdeling van de uren.

<sup>19</sup> De maximale looptijd van Werkfit-dienstverlening is achttien maanden voor klanten met een WGA- of Wajong-uitkering.

**Figuur 3.6 Inzet hoofdactiviteiten onder de dienstverlening 'Werkfit maken'**



Bron: Dossieranalyse.

### 3.4.3. Activiteiten gericht op het verbeteren van de persoonlijke effectiviteit

Achter de hoofdactiviteit 'verbeteren persoonlijke effectiviteit' gaan verschillende activiteiten schuil die staan beschreven in tabel 3.3. Re-integratieplannen beschrijven de activiteiten die worden ingezet het vaakst (81-89%). Van de werkplannen/plannen van aanpak vermeldt 65-75% de specifieke activiteiten die nodig worden geacht om de betreffende persoon werkfit te maken, d.w.z. klaar om naar werk te worden bemiddeld. 51-68% van de eindrapportages vermeldt de daadwerkelijk uitgevoerde activiteiten.

Daar waar informatie beschikbaar is over de uit te voeren of uitgevoerde activiteiten gaat het in veel gevallen om het vergroten van de psychische weerbaarheid en het leren omgaan met tegenslagen en stress. Ook het vergroten van de assertiviteit, het grenzen aangeven en verbeteren van het zelfvertrouwen worden veel genoemd, net als het ontdekken van de eigen sterke en minder sterke kanten, vaardigheden en capaciteiten. Bij de Ziektewet- en WGA-klanten valt hier ook vaak onder het leren omgaan met/accepteren van het verlies van mogelijkheden, het motiveren om te gaan zoeken naar ander soort werk, en onmogelijkheden ombuigen in mogelijkheden. Bij Wajongers is het stimuleren van sociaal deelnemen, uitbreiden sociale contacten en de combinatie werk/privé vaker onderdeel van de geboden activiteiten.

Veel van deze activiteiten worden opvallend vaak wel genoemd in het re-integratieplan, maar niet in de eindrapportage. Dit roept de vraag op of deze activiteiten in de praktijk niet zijn uitgevoerd, of dat ze alleen niet worden beschreven in de eindrapportage.

### 3.4.4. Activiteiten gericht op het versterken van de werknemersvaardigheden

Het aandeel plannen dat geen onderverdeling maakt van de activiteiten binnen het versterken van de werknemersvaardigheden (zie tabel 3.4) is groter dan bij activiteiten die vallen onder het verbeteren van de persoonlijke effectiviteit. Dit onderstreept de eerder genoemde kwalitatieve bevinding dat betrokkenen vaak niet helder hebben wat precies wordt verstaan onder het versterken van werknemersvaardigheden.

Net als bij het verbeteren van de persoonlijke effectiviteit zijn de re-integratieplannen het duidelijkst over de activiteiten die worden ingezet: 72-83% van de re-integratieplannen vermeldt de specifieke activiteiten die het re-integratiebedrijf op dit vlak wil inzetten voor de klant. 40-71% van de werkplannen/plannen van aanpak vermeldt de specifieke activiteiten die de UWV-professional adviseert voor de klant, en 48-55% van de eindrapportages vermeldt welke activiteiten daadwerkelijk zijn uitgevoerd.

Daar waar informatie beschikbaar is over de uit te voeren of uitgevoerde activiteiten gaat het in veel gevallen om inzicht krijgen in en leren omgaan met belastbaarheid. Ook het aanleren van een dagschema, dag-nachtritme en weekstructuur komt veel voor. Daarnaast zijn het vooral overige activiteiten die hier worden genoemd, die in veel gevallen eigenlijk niet onder het versterken van werknemersvaardigheden horen.

Net als bij de activiteiten gericht op het verbeteren van de persoonlijke effectiviteit, geldt hier dat veel van de activiteiten die genoemd worden in het re-integratieplan, niet terugkomen in de eindrapportage. Ook hier is dus de vraag of deze activiteiten in de praktijk niet zijn uitgevoerd, of dat ze alleen niet worden beschreven in de eindrapportage.

---

### 3.4.5. Activiteiten gericht op het in beeld brengen van de arbeidsmarktpositie

Achter de hoofdactiviteit 'in beeld brengen van de arbeidsmarktpositie' gaan verschillende activiteiten schuil die staan beschreven in tabel 3.5. De plannen zijn hierover specifiek dan over activiteiten gericht op het versterken van de persoonlijke effectiviteit en versterken van de werknemersvaardigheden. 77-91% van de eindrapportages geeft een overzicht van uitgevoerde activiteiten, 71-82% van de werkplannen/plannen van aanpak en 90-91% van de re-integratieplannen.

Het lijkt erop dat re-integratiebedrijven meer aandacht geven in de dienstverlening 'Werkfit maken' aan het vinden van werk dan officieel de bedoeling is van dit type dienstverlening. UWV-professionals vragen in de werkplannen/plannen van aanpak vooral om activiteiten gericht op het in beeld brengen wat iemand wil (39-54%) en kan (35-56%). In werkplan/plan van aanpak wordt zelden (6-10%) gevraagd om activiteiten gericht op het verbeteren van de sollicitatievaardigheden, maar volgens de eindrapportages vinden deze wel vaak plaats. Eigenlijk zijn dat activiteiten die horen onder trajecten 'Naar werk', maar ze worden in re-integratieplannen en eindrapportages wel vaak (21-36%) genoemd. Ditzelfde geldt voor activiteiten gericht op het verbeteren van zoekstrategieën, terwijl het bepalen wat iemand wil en kan in de re-integratieplannen en (vooral) de eindrapportages minder de nadruk krijgt dan gevraagd wordt in de werkplannen/plannen van aanpak.

### 3.4.6. Inzet van werkervaringsplek

Inzet van een werkervaringsplek is een belangrijk onderdeel van veel van de dienstverlening 'Werkfit maken': 44-67% van de re-integratieplannen bevat het voornemen een werkervaringsplek in te zetten (zie tabel 3.6). Vooral bij Wajongers gebeurt dit volgens de eindrapportage daadwerkelijk ook vaak: in 61% van de bestudeerde dossiers. Bij de WGA en Ziektewet is dit 20-39%. Voor Ziektewet-klanten wordt opvallend weinig gevraagd om een werkervaringsplek door de UWV-professionals, veel minder dan voor WGA'ers en Wajongers, terwijl de daadwerkelijke inzet door re-integratiebedrijven weinig verschilt van de inzet voor WGA-klanten.

De werkervaringsplaatsen worden vaak op initiatief van het re-integratiebedrijf ingezet: ze worden vaker genoemd in de re-integratieplannen dan in de werkplannen/plannen van aanpak. Re-integratiebedrijven zetten deze werkervaringsplekken in om vrijwel alle doelen te ondersteunen: verbeteren van de persoonlijke effectiviteit, versterken van de werknemersvaardigheden en het in beeld brengen van de arbeidsmarktpositie.

**Tabel 3.3 Activiteiten ingezet bij dienstverlening 'Werkfit maken' voor het versterken van de persoonlijke effectiviteit**

	Ziektewet			WGA			Wajong		
	Plan van aanpak	Re-integratieplan	Eind-rapportage	Werkplan	Re-integratieplan	Eind-rapportage	Werkplan	Re-integratieplan	Eind-rapportage
Vergroten fitheid/vitaliteit	17%	18%	13%	19%	16%	6%	11%	12%	9%
Verbeteren persoonlijke representatie	4%	2%	2%	0%	1%	0%	7%	6%	0%
Vergroten psychische weerbaarheid, leren omgaan met tegenslagen en stress	39%	39%	25%	32%	34%	34%	27%	26%	26%
Verhogen assertiviteit, grenzen aangeven, verbeteren zelfvertrouwen	26%	34%	27%	33%	30%	30%	31%	33%	33%
Leren omgaan met/accepteren van verlies van mogelijkheden; motiveren om te gaan zoeken naar ander soort werk; onmogelijkheden ombuigen in mogelijkheden	35%	32%	23%	38%	38%	38%	11%	13%	13%
Sociaal deelnemen, uitbreiden sociale contacten, combinatie werk/privé	9%	8%	7%	6%	11%	5%	18%	17%	9%
Leren beter communiceren, feedback geven en ontvangen	0%	2%	2%	0%	0%	1%	8%	10%	5%
Vergroten motivatie om te werken	4%	2%	2%	4%	7%	4%	4%	2%	3%
Ontdekken van eigen sterke en minder sterke kanten, vaardigheden en capaciteiten	22%	31%	27%	18%	22%	21%	25%	36%	23%
Overige	0%	3%	5%	7%	11%	9%	10%	10%	5%
Geen specifieke activiteiten vermeld (maar wel uren voor geschreven)	35%	15%	32%	25%	11%	44%	29%	19%	49%

Bron: Dossieranalyse



**Tabel 3.4 Activiteiten ingezet bij dienstverlening 'Werkfit maken' voor het versterken van de werknemersvaardigheden**

	Ziektewet			WGA			Wajong		
	Plan van aanpak	Re-integratieplan	Eind-rapportage	Werkplan	Re-integratieplan	Eind-rapportage	Werkplan	Re-integratieplan	Eind-rapportage
Leren gezagsverhoudingen te accepteren	0%	0%	0%	1%	3%	2%	15%	12%	18%
Leren om op tijd te komen	0%	2%	0%	1%	1%	2%	11%	9%	13%
Aanleren dagschema, dag/nachtritme, weekstructuur	20%	14%	4%	31%	39%	25%	25%	32%	25%
Leren samenwerken	0%	2%	0%	3%	5%	2%	25%	19%	22%
Leren beter communiceren, feedback geven en ontvangen	0%	6%	6%	3%	5%	3%	13%	9%	10%
Leren zelfstandig(er) te functioneren	0%	8%	9%	4%	5%	2%	21%	13%	6%
Taaltraining	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%
Inzicht in en leren omgaan met belastbaarheid	10%	31%	30%	42%	48%	28%	14%	21%	13%
Overige	20%	25%	17%	6%	11%	8%	16%	19%	15%
Geen specifieke activiteiten vermeld (wel uren aangevraagd)	60%	27%	45%	30%	17%	52%	29%	28%	50%

Bron: Dossieranalyse

**Tabel 3.5 Activiteiten ingezet bij dienstverlening 'Werkfit maken' voor het in beeld brengen van de arbeidsmarktpositie**

	Ziektewet			WGA			Wajong		
	Plan van aanpak	Re-integratieplan	Eind-rapportage	Werkplan	Re-integratieplan	Eind-rapportage	Werkplan	Re-integratieplan	Eind-rapportage
Bepalen wat iemand wil (beroepskeuzetest/ beroepenoriëntatie/ zoek-richtingen)	39%	36%	37%	54%	57%	32%	45%	54%	36%
Oriënterende gesprekken met mensen uit het vak of werkgevers in de branche	6%	8%	6%	2%	4%	8%	2%	4%	4%
Bepalen wat iemand kan (competentietest, capaciteitenonderzoek, inzicht bieden in arbeidsmarktmogelijkheden)	35%	36%	26%	56%	40%	40%	47%	34%	34%
Onderzoek fysieke randvoorwaarden werkplek	0%	0%	0%	4%	3%	3%	5%	5%	5%
Vaststellen of er vacatures zijn in de richting die iemand op wil	3%	15%	21%	10%	8%	8%	17%	12%	12%
Verbeteren zoekstrategieën (benutten netwerk, sociale media, werk.nl, Internet, open sollicitaties)	6%	31%	28%	10%	14%	14%	1%	5%	5%
Verbeteren sollicitatievaardigheden (opbouw/verbeteren CV, profiel opstellen op sociale media of werk.nl, sollicitatietraining)	6%	31%	32%	10%	21%	21%	7%	36%	36%
Hulp bij het vinden van (snuffel)stage of werkervaringsplaats en coaching tijdens die stage/ werkervaringsplaats	19%	36%	32%	22%	27%	27%	43%	49%	49%
Geen specifieke activiteiten vermeld (wel uren aangevraagd)	29%	9%	9%	18%	10%	23%	24%	10%	21%

Bron: Dossieranalyse

**Tabel 3.6 Inzet werkervaringsplaats in dienstverlening 'Werkfit maken'**

	Ziektewet			WGA			Wajong		
	Plan van aanpak	Re-integratieplan	Eind-rapportage	Werkplan	Re-integratieplan	Eind-rapportage	Werkplan	Re-integratieplan	Eind-rapportage
t.b.v. stimuleren persoonlijke effectiviteit	10%	22%	19%	22%	33%	28%	28%	41%	32%
t.b.v. verbeteren werknemersvaardigheden	6%	36%	22%	34%	46%	28%	44%	59%	49%
t.b.v. in beeld brengen arbeidsmarktpositie	15%	31%	26%	36%	45%	32%	49%	61%	58%
<b>Totaal</b>	<b>17%</b>	<b>44%</b>	<b>30%</b>	<b>53%</b>	<b>65%</b>	<b>39%</b>	<b>55%</b>	<b>67%</b>	<b>61%</b>

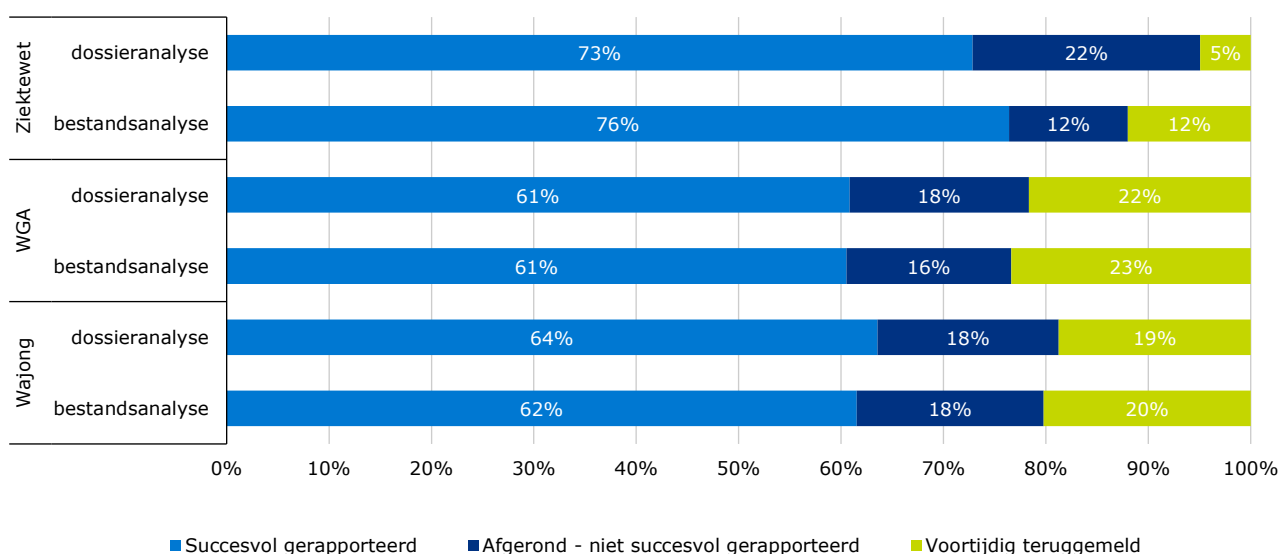
Bron: Dossieranalyse

### 3.5. In hoeverre wordt het doel van de dienstverlening 'Werkfit maken' bereikt?

Zoals eerder gezegd, is de re-integratiedienst 'Werkfit maken' erop gericht de klant zodanig te versterken dat hij (eventueel na het volgen van scholing) het werk kan hervatten.<sup>20</sup> Bij afronding van de dienstverlening, moet het re-integratiebedrijf in de eindrapportage aangeven of dat doel is behaald. De professional aan UWV-zijde controleert dit oordeel voordat de eindrapportage wordt goedgekeurd. Afhankelijk van het al dan niet succesvol afronden van de dienstverlening ontvangt het re-integratiebedrijf 80% of 100% van het afgesproken bedrag.<sup>21</sup>

Zo'n twee derde tot driekwart van de Werkfit-trajecten die zijn gestart tussen 2016–2018 en inmiddels zijn afgerond, is succesvol afgerond (zie figuur 3.7). Zo'n een op de vijf is voortijdig beëindigd en zo'n een op de zes is niet-succesvol afgerond. Bij de WGA en de Wajong verschillen deze percentages nauwelijks tussen de totale aantallen in de administratieve bestanden en de dossieranalyse. Bij de Ziektewet zijn voortijdige terugmeldingen in de dossieranalyse ondervertegenwoordigd en daardoor niet-succesvolle afronding oververtegenwoordigd.

**Figuur 3.7 Succesvolle afronding, niet-succesvolle afronding en voortijdige terugmelding trajecten 'Werkfit maken'**



Bron: Analyse van afgeronde dienstverlening 'Werkfit maken' o.b.v. administratief bestand (MIP) en dossieranalyse.

In de eindrapportage moeten re-integratiebedrijven verantwoorden waarom zij de dienstverlening als succesvol melden bij UWV. Ongeveer een op de drie eindrapportages van succesvol gerapporteerde trajecten geeft het feit dat de re-integratiedienst 'Naar werk' kan worden ingezet als reden (zie tabel 3.7). Bijna even vaak hebben klanten al werk, maar de mate waarin dat het geval is verschilt aanzienlijk per klantgroep (van 15% bij Ziektewet-klanten tot 40% bij WGA-klanten). Minder vaak geven re-integratiebedrijven aan dat een klant zelfstandig op zoek gaat naar werk, door UWV bemiddeld kan worden naar werk of in staat is om scholing te volgen. Er is vrijwel altijd een reden gegeven voor het rapporteren als succesvol.

Opvallend vaak wordt er een andere reden gegeven, waarbij het er vaak op neerkomt dat het re-integratiebedrijf heeft gedaan wat is afgesproken, of dat er nog aanvullende activiteiten moeten worden verricht voordat de klant klaar is om naar werk te worden bemiddeld. Bijvoorbeeld: "Medische problematiek speelt te grote rol voor verdere activiteiten", "Taalvaardigheid dient te worden vergroot", "Klant is aangewezen op beschutte werkomgeving", "Klant is in staat om vrijwilligerswerk uit te voeren", "Intensief medisch traject wordt ingezet", "Voor de klant zijn de vooraf gestelde doelen behaald" of "Klant gaat naar huisarts". Officieel zijn dit geen redenen waarom ingezette Werkfit-dienstverlening als succesvol mag worden bestempeld. Vooral vrijwilligerswerk wordt opvallend vaak genoemd, terwijl daar ook regelmatig bij wordt vermeld dat dit in de ogen van het re-integratiebedrijf het maximaal haalbare is voor de betreffende persoon.<sup>22</sup>

<sup>20</sup> Deze definitie is ontleend aan het servicelevelagreement tussen UWV en opdrachtnemer voor de re-integratiedienst 'Werkfit maken'.

<sup>21</sup> Deze definitie is ontleend aan het dossier Financiële Afspraken tussen UWV en opdrachtnemer voor de re-integratiedienst 'Werkfit maken'.

<sup>22</sup> Op grond van eerdere dossieranalyses werd in 2017 al geconcludeerd dat er meer Werkfit-diensten succesvol werden gerapporteerd dan volgens de officiële definitie gerechtvaardigd was. Destijds bleek dat de opdrachtverstrekking door de UWV-professionals er niet altijd op gericht was om klanten geschikt te maken om het werk te hervatten. Als het re-integratiebedrijf deed wat was afgesproken, dan werd de dienstverlening als succesvol gerapporteerd en geaccepteerd. Toen dit werd geconstateerd, zijn er diverse veranderingen binnen UWV doorgevoerd. Zo is in 2019 de mogelijkheid gecreëerd om naast dienstverlening 'Werkfit maken' en 'Naar werk' een derde categorie dienstverlening in te kopen: 'Modulaire re-integratiediensten', als stap vóór 'Werkfit maken'. Voorheen werd voor deze mensen toch Werkfit-dienstverlening ingekocht, terwijl vooraf bekend was dat het niet haalbaar was om te verwachten dat de klant aan het eind van het traject klaar was voor de reguliere arbeidsmarkt.

**Tabel 3.7 Verantwoording van re-integratiebedrijven waarom dienst 'Werkfit maken' succesvol is afgerond**

	Ziektewet	WGA	Wajong
Klant heeft werk	15%	40%	29%
Re-integratiedienst Naar Werk kan ingezet worden	35%	29%	40%
Klant kan door UWV naar werk worden begeleid	10%	6%	3%
Klant is in staat om scholing te volgen	8%	8%	3%
Klant gaat zelfstandig op zoek naar werk	8%	5%	3%
Anders	21%	8%	18%
Geen reden aangegeven	3%	3%	3%
Aantal observaties	62	62	65

Bron: Dossieranalyse. NB: Dit is de verantwoording die het re-integratiebedrijf geeft. Meer dan eens zijn we in de dossieranalyse situaties tegengekomen waarin het hokje "re-integratiedienst 'Naar werk' kan ingezet worden" was aangekruist, maar waarbij we op basis van de tekst sterk twijfelden of dit daadwerkelijk het geval was.

Belemmeringen van de klant die ernstiger bleken dan gedacht blijken de belangrijkste reden voor niet-succesvolle afronding en voortijdige beëindigingen (zie tabel 3.8). Ook onvoldoende medewerking van de klant, verslechtering van de gezondheidssituatie en problemen in de privésituatie worden veel genoemd als reden. Deze informatie hebben we gedestilleerd uit de eindrapportages. Bij niet-succesvolle afronding van de dienstverlening beschrijven re-integratiebedrijven in de eindrapportage waar dit aan te wijten is. Bij voortijdige terugmelding kunnen ze daarbij kiezen uit verhuizing, ziekte, overlijden, bezwaar/beroep of anders. Naar de reden voor voortijdige terugmelding wordt niet expliciet gevraagd, maar deze is vaak wel af te leiden uit de rapportage. Om die reden, en omdat de categorie 'anders' bij de voortijdige terugmeldingen de overhand had, hebben we bovengenoemde categorieën toegevoegd die vaak genoemd werden in de tekst van de rapportages.

**Tabel 3.8 Reden voor niet-succesvolle afronding of voortijdige terugmelding van dienstverlening 'Werkfit maken' volgens eindrapportage**

	Ziektewet		WGA		Wajong	
	Niet-succesvol afgerond	Voortijdig beëindigd*	Niet-succesvol afgerond	Voortijdig beëindigd	Niet-succesvol afgerond	Voortijdig beëindigd
Gezondheidssituatie verslechterd	20%	-	29%	29%	28%	17%
Belemmeringen klant bleken gecompliceerder dan gedacht	40%	-	41%	48%	50%	28%
Problemen in privésituatie	20%	-	0%	10%	33%	22%
Onvoldoende medewerking klant	0%	-	24%	10%	44%	0%
Verhuizing	0%	-	0%	5%	6%	11%
Zwangerschap	0%	-	0%	0%	0%	11%
Ziekte > 4 weken (ZW) of 13 weken(WGA/Wajong)	7%	-	0%	0%	0%	0%
Detentie	0%	-	0%	0%	0%	6%
Anders	13%	-	6%	24%	11%	22%
Geen reden aangegeven	7%	-	0%	0%	0%	0%
Aantal observaties	14	4	17	21	18	18

\* Bij de Ziektewet is het aantal voortijdige beëindigingen dusdanig ondervertegenwoordigd, dat er slechts vier observaties resulteerden. Dit aantal is te klein om uitsplitsingen van te maken.

Bron: Dossieranalyse

## 3.6. Wat is het vervolg na afronding van de dienstverlening 'Werkfit maken' in dienstverlening en op de arbeidsmarkt?

### 3.6.1. Vervolgadvies van het re-integratiebedrijf

In de eindrapportages wordt aan re-integratiebedrijven een vervolgadvies gevraagd. Zij zijn op dat moment immers het best op de hoogte van de situatie van de klant. Bij succesvolle afronding krijgt ruim een op de vier gevallen geen vervolgadvies (zie tabel 3.9). In veel gevallen zijn dit mensen die direct na afronding van het traject aan het werk zijn (67%) en/of in de loop van het jaar daarna aan het werk zijn (76%). Een iets groter deel krijgt het advies om vervolgdienstverlening 'Naar werk' in te zetten. Bij meer dan de helft (56%) van hen wordt ook daadwerkelijk 'Naar werk' ingezet in het jaar na afronding. Zo'n 10% dient eerst scholing te volgen; bij de Wajong is dit slechts 3%. Bij lang niet iedereen voor wie dit advies wordt gegeven, wordt ook daadwerkelijk scholing ingezet: slechts 31% van deze groep

volgt daadwerkelijk scholing in het jaar na afronding van het Werkfit-traject. Hieraan kunnen meerdere oorzaken ten grondslag liggen (klant wil zelf geen scholing volgen, UWV vindt scholing niet noodzakelijk). Bij de Ziektewet krijgt ongeveer een op de vijf klanten na succesvolle afronding het advies om zelf – al dan niet met hulp van een Werkgeversservicepunt van UWV – op zoek te gaan naar werk. Bij 'overige' adviezen gaat het in geval van werkende klanten vaak om jobcoaching.

Bij niet-succesvolle afronding luidt het vervolgadvis voor bijna 30% van de klanten dat de klant niet verder naar werk kan worden begeleid. Desondanks neemt een deel van hen in de loop van het jaar erna aan het werk gaat (17%) of dienstverlening 'Naar werk' ontvangt (8%) (deze cijfers staan niet in de tabel). Slechts 8% zit het hele jaar daarna in de categorie 'geen werk en geen ingekochte dienstverlening'. 35% (WGA), 22% (Wajong) of 7% (Ziektewet) van de klanten bij wie de dienstverlening niet-succesvol is afgerond, krijgt geen vervolgadvis van het re-integratiebedrijf. Verder zien we vooral 'overige' adviezen. In veel gevallen gaat dit om advies om tot een medische behandeling over te gaan, maar ook advies om dienstverlening 'Werkfit maken' voort te zetten of opnieuw op te starten valt hieronder.

**Tabel 3.9 Vervolgadvies in eindrapportages 'Werkfit maken'**

	Ziektewet			WGA			Wajong		
	Succesvol afgerond	Niet-succesvol afgerond	Voortijdig beëindigd	Succesvol afgerond	Niet-succesvol afgerond	Voortijdig beëindigd	Succesvol afgerond	Niet-succesvol afgerond	Voortijdig beëindigd
Geen vervolgadvis	26%	7%	-	36%	35%	76%	27%	22%	61%
De re-integratiedienst Naar Werk kan worden ingezet	29%	7%	-	31%	0%	0%	42%	0%	0%
Klant kan door UWV naar werk worden begeleid	18%	7%	-	5%	6%	0%	5%	0%	0%
Klant dient eerst scholing te volgen	10%	0%	-	12%	0%	0%	3%	0%	0%
Klant kan niet verder naar werk worden begeleid	2%	27%	-	3%	29%	5%	0%	28%	6%
Herbeoordeling	0%	7%	-	0%	6%	0%	0%	6%	0%
Overige interventies/begeleiding	16%	47%	-	14%	24%	19%	23%	44%	33%
Aantal observaties	62	15	4	59	17	21	60	18	18

\* Bij de Ziektewet is het aantal voortijdig beëindigingen dusdanig ondervertegenwoordigd, dat er slechts vier observaties resulteerden. Dit aantal is te klein om uitsplitsingen van te maken.

Bron: Dossieranalyse. NB: Dit betreft de rapportage van de re-integratiebedrijf zelf, wat zij hebben aangekruist in de eindrapportage. Meer dan eens zijn we in de dossieranalyse situaties tegengekomen waarin het hokje "re-integratiedienst 'Naar werk' kan ingezet worden" was aangekruist, maar waarbij we op basis van de tekst sterk twijfelden of dit daadwerkelijk het geval was.

### 3.6.2. Daadwerkelijk vervolg op de arbeidsmarkt en in de dienstverlening

Deze paragraaf laat op basis van bestandsanalyses zien in hoeverre mensen werk vinden, scholing volgen of de vervolgdienstverlening 'Naar werk' na afronding van 'Werkfit maken' starten. De eigen dienstverlening van UWV is in deze analyses niet meegenomen. De figuren in deze paragraaf tonen per maand na afronding van de dienstverlening de situatie waarin mensen zich bevinden. We volgen deze mensen vanaf de einddatum van het Werkfit-traject.

#### Na succesvolle afronding

Direct na succesvolle afronding van Werkfit-dienstverlening is 24% aan het werk (de lichtblauwe categorie in figuur 3.8, links). Dit is opvallend veel, omdat het vinden van werk feitelijk niet het doel is van Werkfit-dienstverlening. Het is bedoeld als tussenstap om daarna via Naar werk-dienstverlening, of eigen begeleiding door UWV, naar werk te zoeken. Het percentage in werk neemt in de maanden na de afronding geleidelijk toe tot 37% na twaalf maanden. Daarna blijft het percentage mensen met werk schommelen net onder de 40% (niet zichtbaar in de figuur). Daarnaast heeft een kleine groep tegelijkertijd werk en dienstverlening ('Werkfit maken' of 'Naar werk'). Dit is de donkerblauwe categorie in de figuur. Als die groep wordt meegeteld, dan heeft twaalf maanden na het einde van de Werkfit-dienstverlening 40% werk. Daarnaast is er ook nog een kleine groep die op een proefplaatsing<sup>23</sup> aan het werk is. Die groep is zo klein, dat het meetellen van deze groep geen invloed heeft op het aandeel mensen dat aan het werk is. In totaal werkt 42% op enig moment in het jaar na een succesvol afgerond Werkfit-traject.

Een aanzienlijk deel van de mensen die succesvol de Werkfit-dienstverlening hebben afgerond, krijgt daarna vervolgdienstverlening. Dit kan scholing zijn, dienstverlening 'Naar werk' of nieuwe dienstverlening 'Werkfit maken'.<sup>24</sup> In de meeste gevallen is dat Naar werk-dienstverlening. Zes maanden na de beëindiging van de Werkfit-dienstverlening zit 14% in Naar werk-dienstverlening. Slechts een klein deel krijgt een tweede Werkfit-traject (max. 2% na twaalf

<sup>23</sup> Bij een proefplaatsing werkt iemand met behoud van uitkering. Een proefplaatsing duurt in principe twee maanden. Bij de start van de proefplaatsing geeft de werkgever aan dat hij in principe bereid is om de werknemer na afronding een arbeidscontract van ten minste zes maanden aan te bieden.

<sup>24</sup> Uiteraard kan UWV ook eigen dienstverlening aanbieden, zoals contact met Werkgeversservicepunt, competentietestcentra, een training Succesvol naar werk, starterskrediet of coachingsgesprekken. Deze dienstverlening valt buiten het bestek van dit onderzoek.

---

maanden) en een iets groter deel zit in een scholingstraject (iedere maand is dit ongeveer 2-3%). In zijn totaliteit is 19% gestart met een Naar werk-dienstverlening binnen een jaar na succesvolle afronding van het Werkfit-traject, is 2% opnieuw gestart met een Werkfit-traject en is 6% gestart met scholing (niet zichtbaar in de figuur).

De groep die niet werkt en ook geen ingekochte dienstverlening krijgt, neemt af van 70% in de eerste maand na afronding tot 46% na zes maanden. Daarna neemt die groep weer geleidelijk toe tot 50% na twaalf maanden. Een deel van deze groep blijft gedurende de hele periode dat we ze kunnen volgen in deze categorie (44%).

### **Na niet-succesvolle afronding**

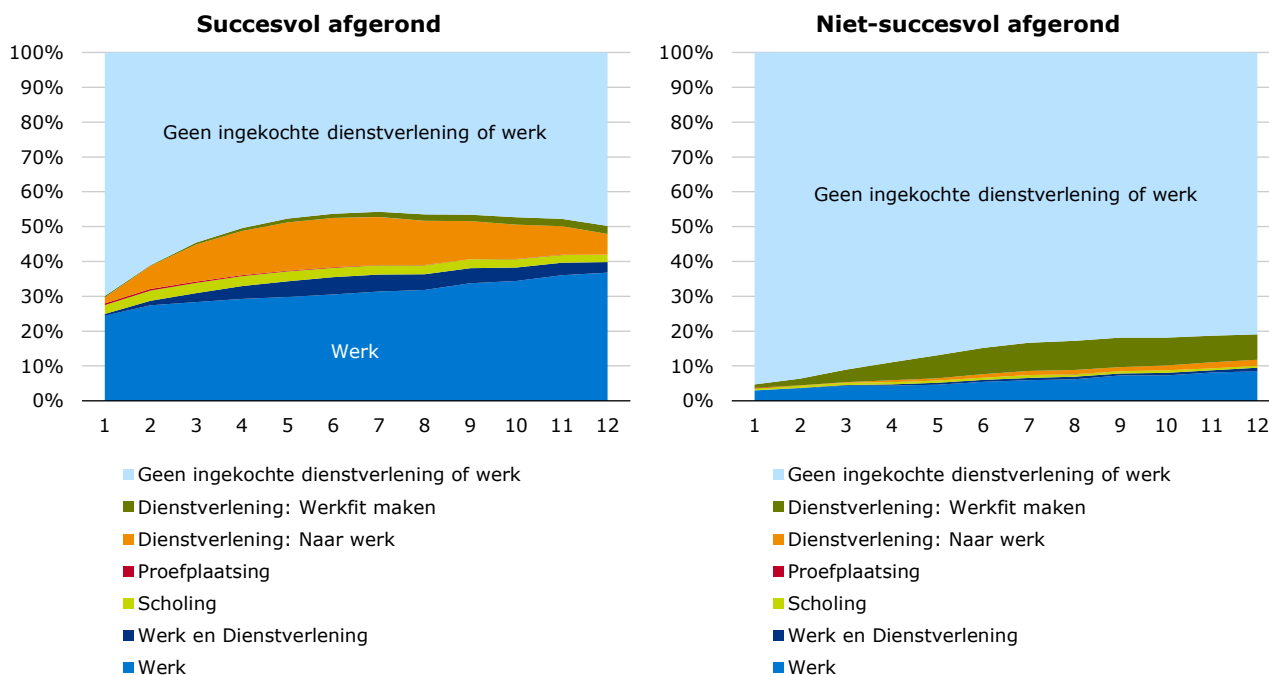
Na niet-succesvolle afronding ziet het beeld er heel anders uit (zie figuur 3.8 rechts). Nadat dienstverlening 'Werkfit maken' niet succesvol is afgerond, start er meestal geen nieuw traject en vinden mensen geen werk in het jaar erna. De groep die niet werkt en ook niet in ingekochte dienstverleningstrajecten zit, is hier dan ook veel groter: direct na afronding is dit 95%; dit neemt geleidelijk af tot 80% na twaalf maanden (het lichtoranje vlak rechts in de figuur) en daarna daalt het nog iets verder tot 77% na anderhalf jaar (niet zichtbaar in de figuur). Een groot deel van deze groep blijft gedurende de hele periode dat we ze kunnen volgen in deze categorie (81%). Ook hier geldt dat deze personen vaak wel dienstverlening van UWV zelf ontvangen en/of door UWV worden gemonitord.

Het aandeel dat werkt neemt toe van 3% direct na afronding van de dienstverlening tot 9% na een jaar (het lichtblauwe vlak in figuur 3.8 rechts) en stijgt daarna nog iets verder naar 15% na anderhalf jaar (niet zichtbaar in de figuur). Gedurende het eerste jaar na niet-succesvolle afronding van het Werkfit-traject is 10% op enig moment aan het werk geweest, is 2% gestart met Naar werk-dienstverlening, is 8% opnieuw gestart met een Werkfit-traject en is 1% gestart met scholing (niet zichtbaar in de figuur).

Het beeld na voortijdige beëindigingen komt sterk overeen met het beeld na niet-succesvolle afronding (niet zichtbaar in de figuur). Een groot deel van deze groep blijft gedurende de hele periode dat we ze kunnen volgen in de categorie 'Geen werk, geen traject, geen scholing' (85%). In het jaar na voortijdige beëindiging van het Werkfit-traject volgt in totaal 6% van de mensen een nieuw Werkfit-traject, 1% Naar werk-dienstverlening en 1% scholing en is 9% op enig moment aan het werk.



**Figuur 3.8 Situatie na succesvolle (links) en niet-succesvolle (rechts) afronding van Werkfit-dienstverlening**



*Leeswijzer: Deze figuren tonen de situaties waarin mensen zich x-maanden na de einddatum van Werkfit-dienstverlening bevinden: in werk, in een nieuw Werkfit-traject of dienstverlening 'Naar werk', een combinatie van werk en dienstverlening, een proefplaatsing, scholing of geen ingekochte dienstverlening en ook geen werk. Deze cijfers zijn gebaseerd op bestandsanalyse, op basis van een koppeling van MIP-gegevens met de polisadministratie.<sup>25</sup> Op de horizontale x-as van de figuur staat het aantal maanden na de einddatum van de dienstverlening, op de verticale y-as staat het percentage mensen dat zich in die maand in de verschillende situaties bevindt. Eén maand na succesvolle afronding van de Werkfit-dienstverlening heeft bijvoorbeeld 24% werk (het blauwe vlak). Dit aandeel neemt in de maanden daarna geleidelijk toe tot 37% na twaalf maanden.*

### Per klantgroep

In bovenstaande figuren zijn de klantgroepen samengenomen. Als deze figuren per klantgroep worden uitgesplitst,<sup>26</sup> dan blijkt de ontwikkeling globaal gezien hetzelfde voor de drie klantgroepen: overal zien we na succesvolle afronding een geleidelijk toenemend deel in werk, soms gecombineerd met dienstverlening. In de WGA neemt het percentage met werk toe van 25% in maand 1 tot 39% in maand 12, in de Wajong van 26% in maand 1 tot 35% in maand 12 en in de Ziektewet van 24% in maand 1 tot 42% in maand 12. Het aandeel van de mensen dat geen werk heeft en ook niet in vervolgdienstverlening zit neemt af van 70% in maand 1 tot 48% in maand 12 voor de WGA-groep, van 69% in maand 1 tot 49% in maand 12 voor de Wajong-groep en van 71% in maand 1 tot 51% in de Ziektewet-groep.

Qua vervolgdienstverlening zijn er wel een paar kleine verschillen tussen de klantgroepen na succesvolle afronding van Werkfit-dienstverlening. In alle groepen ontvangt gedurende het eerste halfjaar een geleidelijk groeiende groep Naar werk-dienstverlening. Deze groep wordt in het halfjaar daarna geleidelijk kleiner. In de WGA en de Wajong zien we dit patroon met ongeveer dezelfde omvang: de groep neemt toe tot 18% na zes maanden en daarna weer af tot ongeveer 12% na een jaar. In de Ziektewet is het patroon weliswaar hetzelfde, maar is de omvang een stuk kleiner (10% in maand 6, 3% in maand 12). Daarnaast verschillen de klantgroepen in het aandeel dat scholing volgt. In de WGA wordt meer scholing gevolgd na afronding van dienstverlening 'Werkfit maken' dan in de Wajong of Ziektewet.<sup>27</sup> Verder zijn er verschillen in de mate waarin er proefplaatsingen te zien zijn in de klantgroepen. In alle groepen zijn wel een paar proefplaatsingen te zien, maar in de Wajong komen ze vaker voor (iedere maand zit ongeveer 0,1% van de Ziektewet- en WGA-groep in een proefplaatsing, en 0,5% van de Wajong-groep).

<sup>25</sup> Naarmate het aantal maanden groter wordt, zitten er minder personen achter deze cijfers. Dat komt doordat er steeds minder mensen in het databestand zitten die we zo lang kunnen volgen na afloop van de dienstverlening. Het aantal observaties neemt dus maandelijks af, omdat we niet iedereen even lang kunnen volgen. Links: N = 17.265 in maand 1; N = 5.655 in maand 12; Rechts: N = 3.889 in maand 1; N = 1.210 in maand 12. Deze keuze heeft geen consequenties voor het beeld dat ontstaat.

<sup>26</sup> Deze uitgesplitste figuren zijn opvraagbaar bij de auteurs.

<sup>27</sup> Bij de Ziektewet wordt dit mogelijk veroorzaakt doordat er niet genoeg tijd is om voor het einde van de uitkering scholing af te ronden.

---

Ook na niet-succesvolle afronding of voortijdige beëindiging verschilt het globale beeld weinig tussen de klantgroepen. Kleine uitzonderingen zijn:

- In de Wajong-groep wordt er na niet-succesvolle trajecten vaker dan in de Ziektewet-groep vervolgdienstverlening gestart en in de WGA-groep het minst: van de Wajong-groep die Werkfit-dienstverlening niet-succesvol afrondde zit maandelijks maximaal 12% in Werkfit-dienstverlening en tot 3% in Naar werk-dienstverlening, in de Ziektewet-groep volgt maandelijks maximaal 8% Werkfit-dienstverlening en 2% Naar werk-dienstverlening en in de WGA-groep volgt maandelijks maximaal 5% Werkfit-dienstverlening en maximaal 2% Naar werk-dienstverlening.
- In de Ziektewet-groep neemt het percentage werkenden gedurende het jaar het meest toe. Na 12 maanden heeft 13% (na niet-succesvol afgerond) en 15% (na voortijdige beëindiging) in deze groep werk, in de WGA-groep is dat respectievelijk 5% en 4%, en in de Wajong-groep is dat respectievelijk 4% en 6%.

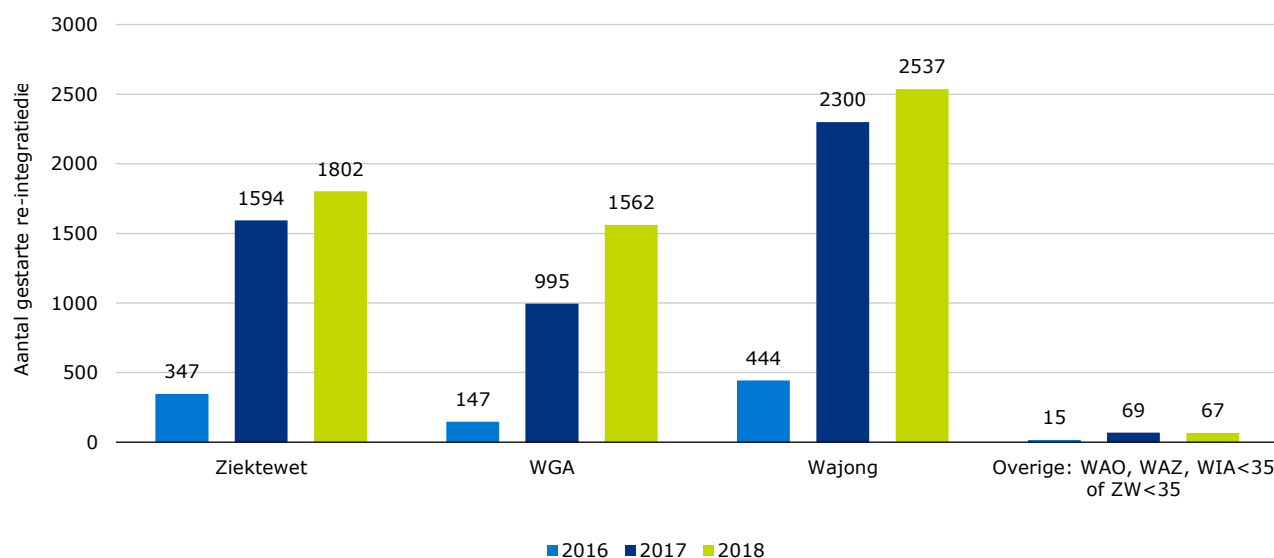
## 4. Naar werk

De re-integratiedienst 'Naar werk' heeft tot doel om klanten die zijn toegerust om het werk te hervatten daadwerkelijk te plaatsen in werk en vervolgens aan het werk te houden. In sommige gevallen is deze dienstverlening een vervolg op de dienstverlening 'Werkfit maken'. Dit hoofdstuk brengt in kaart hoeveel re-integratiediensten 'Naar werk' UWV de afgelopen jaren heeft ingekocht (paragraaf 4.1), welke professionals deze dienstverlening inkopen (paragraaf 4.2), voor wie deze dienstverlening is ingekocht (paragraaf 4.3), wat deze dienstverlening behelst (paragraaf 4.4), hoe vaak het doel van de dienstverlening wordt bereikt (paragraaf 4.5) en wat het vervolg is na succesvol en niet-succesvol afgeronde dienstverlening (paragraaf 4.6).

### 4.1. Hoeveel re-integratiediensten 'Naar werk' koopt UWV in?

In 2016, het jaar waarin het Inkoopkader AG 2016–2020 per 1 juli in gebruik werd genomen, werd nog maar weinig dienstverlening 'Naar werk' ingekocht (zie figuur 4.1). In 2017 en 2018 zijn jaarlijks zo'n 5.000 à 6.000 Naar werk-trajecten ingekocht. Dit zijn aanzienlijk lagere aantallen dan bij de Werkfit-dienstverlening, waarvan jaarlijks zo'n 17.000 à 18.000 trajecten werden ingekocht.<sup>28</sup> De meeste Naar werk-dienstverlening (ruim 40%) werd ingekocht voor Wajong-klanten, ongeveer een derde werd ingekocht voor Ziektewet-klanten en een vijfde deel was gericht op WGA-klanten. Daarnaast is er nog een klein aantal Naar werk-trajecten ingekocht voor klanten met een WAO, WAZ, WIA<35- of ZW<35-uitkering.

**Figuur 4.1** Aantal gestarte re-integratiediensten 'Naar werk', per klantgroep per jaar



Bron: Administratieve gegevens uit UWV-MIP-bestand.

### 4.2. Wie koopt de re-integratiedienst 'Naar werk' in?

Welke UWV-professionals de re-integratiediensten inkopen verschilt per klantgroep. Net als bij de Werkfit-dienstverlening, maar in mindere mate, wordt de inzet van dienstverlening 'Naar werk' voor Wajong-klanten vooral door arbeidsdeskundigen uitgevoerd. Voor WGA-klanten zijn het vooral adviseurs intensieve dienstverlening die deze dienstverlening inzetten en voor klanten met een Ziektewet-uitkering vooral re-integratiebegeleiders (zie figuur 4.2). Ook hier geldt, net als bij de Werkfit maken-dienstverlening: wanneer de dienstverlening is ingekocht door re-integratiebegeleiders of adviseurs intensieve dienstverlening, dan is dit in principe onder verantwoordelijkheid van of in overleg met een arbeidsdeskundige.<sup>29</sup> Bij een klein deel van de dossiers konden we de functie van degene die de re-integratiedienst had ingekocht niet meer achterhalen.<sup>30</sup>

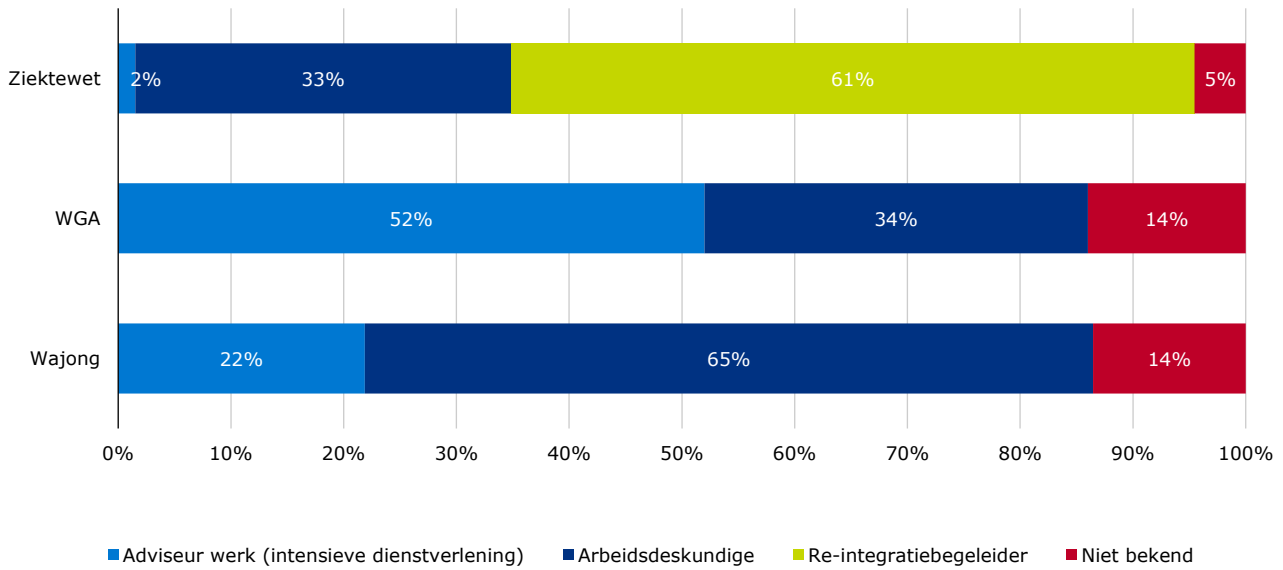
<sup>28</sup> Dit valt deels te verklaren door de overgang naar het nieuwe inkoopkader in 2016. Een groot deel van de klanten moest eerst werkfit gemaakt worden, alvorens voor hen dienstverlening 'Naar werk' ingezet zou worden. Daarnaast was de splitsing tussen Werkfit-dienstverlening en Naar werk-dienstverlening ook juist bedoeld om de doeltreffendheid en doelmatigheid te stimuleren: alleen klanten die werkfit zijn (gemaakt) zouden naar werk begeleid worden.

<sup>29</sup> In de plannen van aanpak en werkplannen is geen informatie beschikbaar over dit overleg of de verantwoordelijkheidsverdeling.

<sup>30</sup> Dit is het geval als de functie van degene die inkoop niet in het werkplan/plan van aanpak stond vermeld én de naam van de betreffende professional niet meer in het werknemersbestand van UWV te vinden was.

In vergelijking met de Werkfit-dienstverlening (zie paragraaf 3.2) valt op dat arbeidsdeskundigen voor Wajongers een minder grote rol spelen bij de inkoop van Naar werk-dienstverlening dan bij Werkfit-dienstverlening, terwijl het bij Ziektewetters juist andersom is.

**Figuur 4.2 Welke UWV-professionals de re-integratiediensten 'Naar werk' inkoop verschilt per klantgroep**

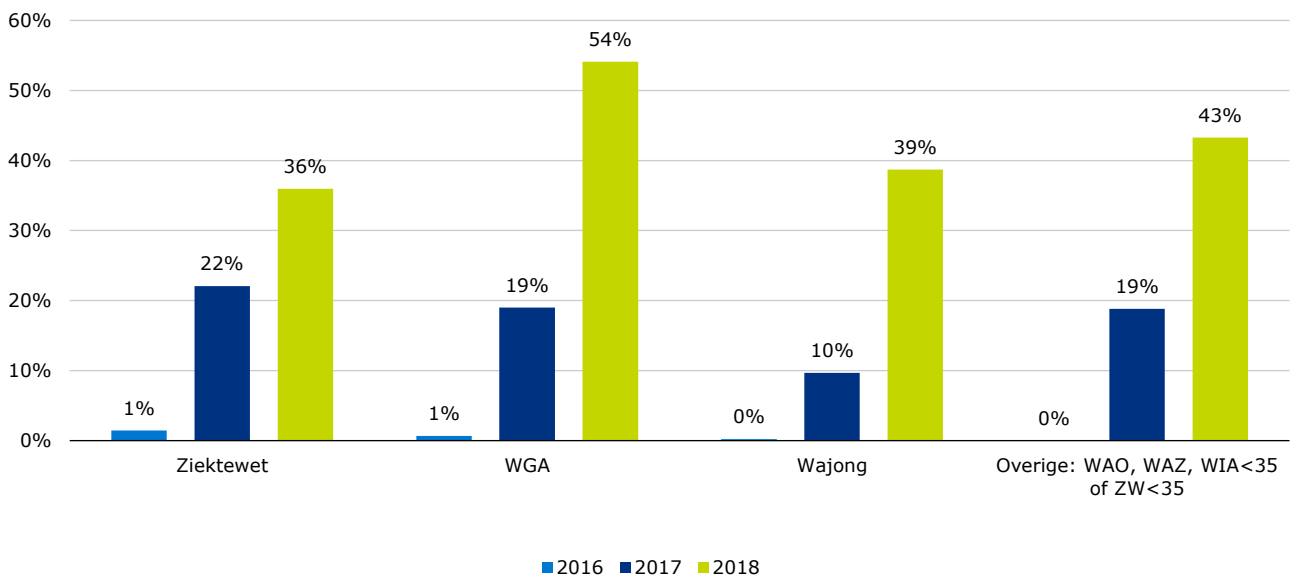


Bron: Dossieranalyse.

### 4.3. Voor wie wordt deze dienstverlening ingekocht?

De re-integratiedienst 'Naar werk' is gericht op klanten die zijn toegerust om het werk te hervatten. In sommige gevallen is deze dienstverlening een vervolg op de dienstverlening 'Werkfit maken'. figuur 4.3 laat zien dat dit in toenemende mate het geval is. In 2018 had in totaal 43% van de klanten die in dat jaar startte met dienstverlening 'Naar werk' voor die tijd Werkfit-dienstverlening gekregen, bij de WGA meer dan bij Ziektewet en Wajong. In de eerdere jaren hebben de klanten die Naar werk-dienstverlening volgen wellicht wel andere vormen van dienstverlening (uit het vorige inkoopkader) gevolgd, bijvoorbeeld een IRO-traject (Individuele re-integratieovereenkomst).

**Figuur 4.3 Aandeel van de klanten die dienstverlening 'Naar werk' volgen dat daarvóór dienstverlening 'Werkfit maken' heeft afgerond**



Bron: Administratieve gegevens uit UWV-MIP-bestand.

In vergelijking met Werkfit-dienstverlening (zie paragraaf 3.3) is de Naar werkdienst-verlening nog iets meer gericht op de jongere leeftijdsgroepen, terwijl jongeren ook al vaker dan ouderen een Werkfit-traject kregen in verhouding tot hun aandeel in de uitkering. UWV heeft de afgelopen drie jaar vooral veel Naar werk-dienstverlening ingekocht voor klanten in de leeftijdsgroep 25-34 jaar (zie tabel 4.1). Ruim een derde van alle Naar werk-dienstverlening ging naar die leeftijdsgroep. Dit komt vooral doordat de meeste Naar werk-dienstverlening is ingekocht voor Wajongers, en dat binnen de Wajong-groep deze leeftijdsgroep het grootst is. De leeftijdsgroepen 35-44 jaar en 45-54 jaar ontvingen elk ongeveer een vijfde deel van de Naar werk-trajecten. Jongeren onder de 25 jaar en ouderen boven de 55 jaar volgden het minst vaak Naar werk-dienstverlening. De verdeling over de leeftijdsgroepen verschilt per uitkeringssoort.

UWV heeft meer Naar werk-dienstverlening ingekocht voor mannen dan voor vrouwen. In tegenstelling tot de Werkfit-dienstverlening is dat geen afspiegeling van de populatie. In de Wajong is 56% man, terwijl ze 64% uitmaken van de groep die dienstverlening 'Naar werk' krijgen. Dit geldt ook bij de WGA: in de WGA is 47% man, terwijl ze 52% uitmaken van de groep die dienstverlening 'Naar werk' krijgt. Bij de Ziektewet is er geen oververtegenwoordiging van mannen onder de deelnemers aan Naar werk-dienstverlening.

Het opleidingsniveau van de mensen die een Naar werk-traject hebben gevolgd, verschilt per klantgroep. Vergelijken met de groepen als geheel is lastig door het ontbreken van opleidingsinformatie bij veel klanten.<sup>31</sup>

**Tabel 4.1 Geslacht, leeftijd en opleidingsniveau van de klanten voor wie de dienst 'Naar werk' is ingekocht**

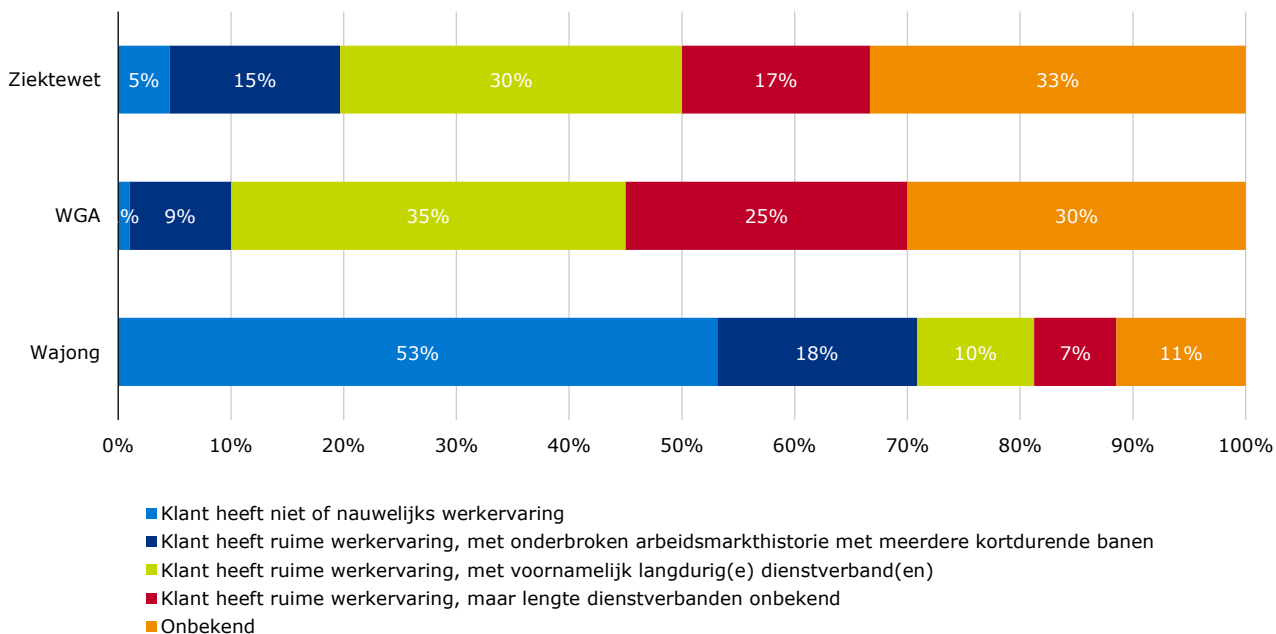
	Ziektewet	WGA	Wajong	Overig: WAO, WAZ, WIA35-, ZW35-	Totaal
<b>Geslacht</b>					
Man	50%	52%	64%	52%	57%
Vrouw	50%	48%	36%	48%	43%
<b>Leeftijd</b>					
18-24 jaar	3%	0%	27%	0%	13%
25-34 jaar	22%	13%	58%	1%	36%
35-44 jaar	23%	25%	12%	19%	19%
45-54 jaar	30%	33%	3%	49%	19%
55+	22%	28%	0%	30%	14%
<b>Opleidingsniveau</b>					
Basisonderwijs	9%	9%	32%	14%	19%
VMBO	15%	16%	25%	15%	20%
MBO-2	10%	10%	11%	7%	10%
MBO-3	10%	8%	4%	6%	7%
MBO-4	17%	14%	6%	10%	11%
HAVO/VWO	4%	4%	4%	3%	4%
HBO/bachelor	12%	19%	2%	15%	9%
WO/master	4%	5%	1%	3%	3%
Onbekend	18%	16%	15%	27%	16%
<b>Aantal</b>	<b>3,743</b>	<b>2,704</b>	<b>5,281</b>	<b>151</b>	<b>11,879</b>

Bron: Percentages berekend op basis van koppeling MIP-bestand met Persoonsgegevensbestand UWV.

Dienstverlening 'Naar werk' wordt vaker dan Werkfit-dienstverlening ingekocht voor mensen die al veel werkervaring hebben, maar de verschillen zijn niet heel groot. De verschillen tussen de klantgroepen die deze dienstverlening krijgen, weerspiegelen vooral de verschillen tussen de klantgroepen. Ook hier is, net als bij de Werkfit-dienstverlening, in veel gevallen de werkervaring niet af te leiden uit de werkplannen/plannen van aanpak.

<sup>31</sup> Deze conclusie is gebaseerd op de vermelding van het opleidingsniveau in het daarvoor bestemde veld in het registratiesysteem. Het komt echter voor dat medewerkers op andere plaatsen het opleidingsniveau registreren. Bovendien is het plausibel dat een groot deel van de mensen die opleidingsniveau 'onbekend' hebben opleidingen hebben gevolgd die ze niet hebben afgerond met een diploma. Het opleidingsniveau wordt momenteel geregistreerd op basis van het antwoord op de vraag voor welk opleidingsniveau men een diploma heeft behaald. Omdat er voor het basisonderwijs geen diploma wordt verstrekt, wordt in dat geval vaak het antwoord 'nee' ingevuld. Dit resulteert in een onbekend opleidingsniveau.

**Figuur 4.4 Werkervaring van de klanten voor wie de dienst 'Naar werk' is ingekocht**



Bron: Dossieranalyse.

Qua belemmeringen t.a.v. werk zijn er een paar vrij grote verschillen tussen de groepen die dienstverlening 'Naar werk' krijgen in vergelijking met de groep die dienstverlening 'Werkfit maken' volgt (zie tabel 4.2). Mensen met een gebrekkig zelfvertrouwen of moeite met structuur aanbrengen zien we vaker in dienstverlening 'Naar werk' dan in dienstverlening 'Werkfit maken'. Mensen die gevoelig zijn voor stress of niet flexibel kunnen inspelen op veranderingen en daardoor zijn aangewezen op een voorspelbare werksituatie, zien we juist veel vaker in dienstverlening 'Werkfit maken' dan in dienstverlening 'Naar werk'. Zeker de groep die gevoelig is voor stress zien we nauwelijks in dienstverlening 'Naar werk', terwijl zo'n een op de drie mensen in Werkfit-dienstverlening belemmeringen heeft t.a.v. omgaan met stress (zie hoofdstuk 6). In mindere mate zien we dat de volgende groepen eveneens vaker voorkomen in Werkfit-dienstverlening dan in dienstverlening 'Naar werk': weinig mogelijkheden op de arbeidsmarkt (bij Wajong), veel behoefte hebben aan begeleiding (bij Wajong), oude beroep niet meer kunnen uitoefenen (bij WGA), motivatieprobleem door niet terug kunnen keren naar oude beroep (bij Ziektewet), problemen in de thuissituatie (bij WGA en Wajong), verslavingsproblematiek (bij Ziektewet en Wajong), mantelzorg (bij alle klantgroepen), urenbeperking (bij Ziektewet en Wajong), verstoord dag-nachtritme (bij Wajong) en moeite met communiceren/samenwerken (alle klantgroepen).



**Tabel 4.2 Belemmeringen t.a.v. werk van de klanten voor wie de dienst 'Naar werk' is ingekocht**

	Ziektewet	WGA	Wajong
Beperkingen aan het bewegingsapparaat	55%	74%	22%
Gezichts- of gehoorproblemen	0%	3%	4%
Laag handelingstempo	2%	8%	21%
Verstandelijke beperking/ leerachterstand/ vertraagd leertempo	0%	0%	17%
Eenzijdige opleiding en arbeidsverleden	8%	7%	4%
Weinig mogelijkheden op de arbeidsmarkt	2%	0%	4%
Kan niet zelfstandig werken, veel behoefte aan begeleiding	0%	0%	30%
Kan oude beroep niet meer uitoefenen	27%	15%	1%
Motivatatieprobleem door weinig zicht op mogelijkheden op de arbeidsmarkt	2%	7%	2%
Motivatatieprobleem, wil (eigenlijk) niet werken	0%	1%	1%
Motivatatieprobleem door moeite met verwerken verlies van mogelijkheden / van het niet terug kunnen keren in oude beroep	2%	1%	0%
Problemen in thuissituatie die werk belemmeren	2%	0%	1%
Schuldenproblematiek	0%	0%	3%
Huisvestingsproblemen	0%	0%	2%
Mantelzorg en/of zorg kinderen	2%	2%	2%
Urenbeperking	0%	31%	7%
Moeite met op tijd komen	0%	0%	1%
Verstoord dag-/nachtritme	2%	0%	2%
Moeite met autoriteit	2%	0%	5%
Moeite met het aangeven van eigen grenzen	3%	4%	14%
Problemen met conflicthantering en/of agressieregulatie	5%	19%	30%
Moeite met structuur aanbrengen	2%	1%	43%
Moeite met vragen om/zoeken naar hulp	0%	0%	5%
Concentratieproblemen	3%	4%	14%
Moeite met communiceren en/of samenwerken	0%	12%	23%
Gevoeligheid voor stress	0%	0%	7%
Gebrekkig zelfbeeld (onder- of overschatting)	3%	1%	6%
Gebrekkig zelfvertrouwen	9%	12%	48%
Niet flexibel kunnen inspelen op veranderingen (aangewezen op voorspelbare werksituatie)	14%	6%	24%

Bron: Dossieranalyse. De percentages zijn gebaseerd op wat er in de werkplannen/plannen van aanpak en/of re-integratieplannen over de klant wordt vermeld.

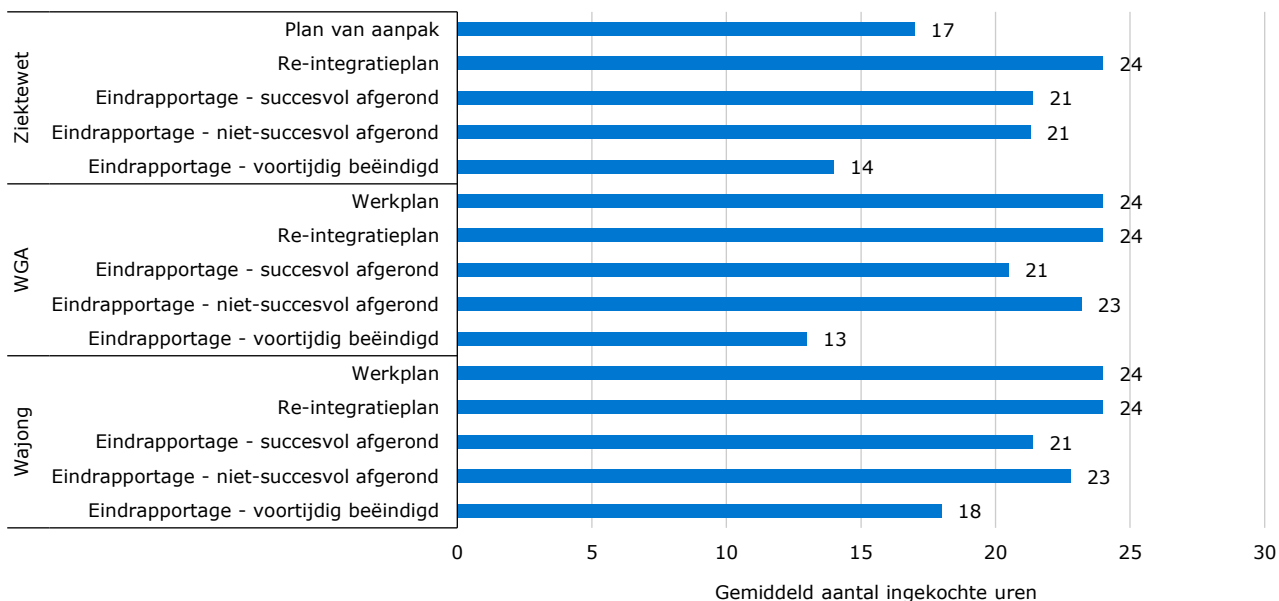
## 4.4. Wat koopt UWV in t.b.v. de dienstverlening 'Naar werk'?

### 4.4.1. Ingekochte uren en looptijd van Naar werk-trajecten

Gemiddeld wordt er 24 uur dienstverlening ingekocht per traject 'Naar werk'<sup>32</sup> (zie figuur 4.5). Bij de Ziektewet is de inschatting van de benodigde uren door de UWV-professionals lager dan van de re-integratiebedrijven; bij de Wajong en de WGA zetten de UWV-professionals bijna standaard het maximum van 25 uur in, en re-integratiebedrijven doen dat ook (ook bij de Ziektewet). In de eindrapportages blijkt dat er vaak minder uren zijn gerapporteerd dan in het re-integratieplan was opgegeven. Dit geldt vooral voor voortijdig beëindigde trajecten, maar in mindere mate ook voor afgeronde trajecten. Succesvolle trajecten zijn bij de WGA- en de Wajong-groep afgerond in minder uren dan de niet-succesvol afgeronde trajecten, maar de verschillen zijn niet heel groot. Omdat betaling plaatsvindt op basis van het aantal opgegeven uren, heeft dit geen consequenties voor het uitbetaalde bedrag.

<sup>32</sup> Het maximale aantal uur van dienstverlening 'Naar werk' is 25 uur, en in uitzonderingssituaties 40 uur.

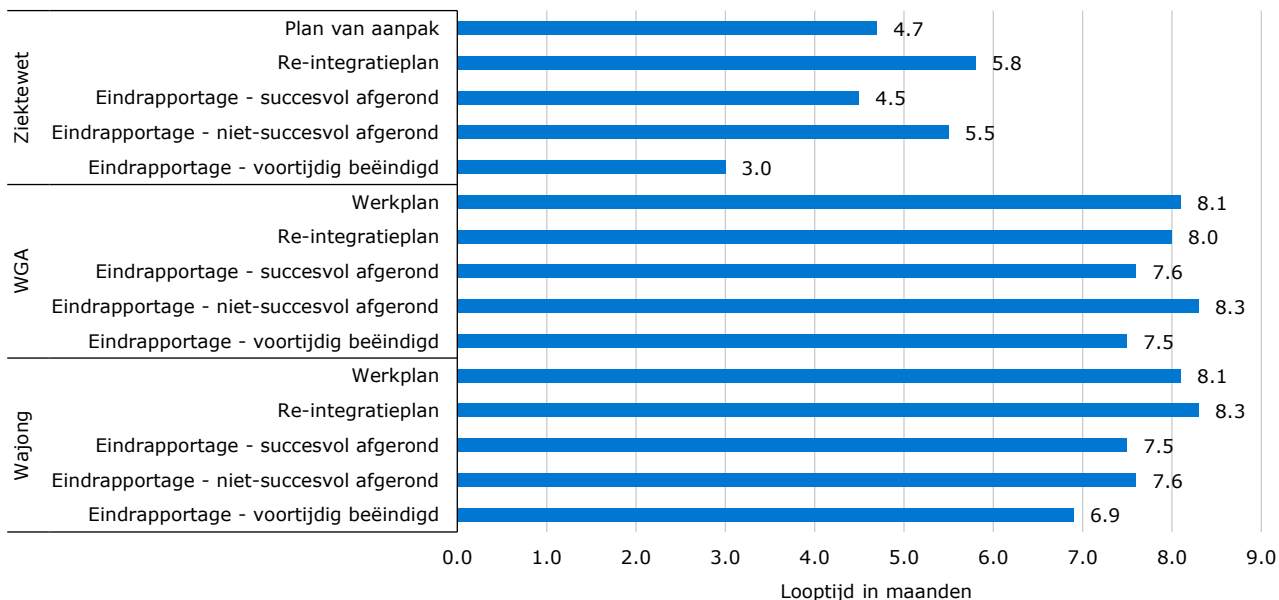
**Figuur 4.5 Gemiddeld aantal ingekochte uren re-integratiedienstverlening 'Naar werk'**



Bron: Dossieranalyse.

De gemiddeld ingezette looptijd (zie figuur 4.6) ligt bij Wajong en WGA-klanten op acht maanden en in de Ziektewet op vijf à zes maanden. De maximaal toegestane looptijd van dienstverlening Naar werk is negen maanden bij WGA en Wajong, en zes maanden bij de Ziektewet. Zowel bij de Wajong als bij de Ziektewet is de inschatting van de benodigde looptijd van het re-integratiebedrijf iets langer dan van de UWV-professional. In de eindrapportage blijkt dat de feitelijke looptijd vaak korter is. Dat geldt vooral bij voortijdig beëindigde trajecten, maar ook bij afgeronde dienstverlening. Voortijdig beëindigde trajecten duren het kortst, gevolgd door succesvol afgeronde trajecten. Niet-succesvol afgeronde trajecten duren het langst. Deze volgorde is logisch, het verschil is echter klein (m.u.v. de Ziektewet).

**Figuur 4.6 Gemiddelde looptijd van ingekochte re-integratiedienstverlening 'Naar werk'**



Bron: Dossieranalyse.

---

#### 4.4.2. Activiteiten die worden verricht onder de dienstverlening 'Naar werk'

Re-integratieplannen van re-integratiebedrijven zijn concreter over de uit te voeren (of uitgevoerde activiteiten) dan de werkplannen/plannen van aanpak van de UWV-professionals (zie tabel 4.3). Een op de drie à vier werkplannen/plannen van aanpak geeft geen beschrijving van de uit te voeren activiteiten. De re-integratieplannen beschrijven vrijwel zonder uitzondering activiteiten die het re-integratiebedrijf wil gaan uitvoeren. De eindrapportages zijn weer iets minder concreet over wat er daadwerkelijk is gedaan.

Daar waar wel activiteiten genoemd worden, is de verdeling van de tijd over de activiteiten min of meer gelijk in de verschillende soorten plannen en ook in de drie klantgroepen. De meeste aandacht gaat uit naar activiteiten gericht op zoeken van werk, vinden van werk en bemiddelen naar werk. Daarbij is opvallend weinig verschil tussen de klantgroepen. Alleen het creëren van functies speciaal gericht op de vaardigheden van de betreffende werknemer wordt vaker benoemd bij de Wajong dan bij de WGA en de Ziektewet. Daarbij valt op dat dit aspect relatief vaak genoemd wordt in het werkplan, terwijl het in verhouding een minder belangrijk onderdeel is van de re-integratieplannen en het in de eindrapportages maar zelden daadwerkelijk blijkt te zijn uitgevoerd (zie hoofdstuk 6).

Tabel 4.4 zoomt dieper in op de activiteiten die vallen onder de hoofdgroepen uit tabel 4.3. Deze toont grotendeels hetzelfde beeld als tabel 4.3. Opvallend is dat er in de eindrapportages nauwelijks melding wordt gemaakt van jobcarving/jobcrafting of aanpassingen op de werkplek. Coaching tijdens een stage/werkervaringsplaats wordt juist in de eindrapportage wel meer genoemd dan gevraagd werd in werkplan/plan van aanpak of werd beschreven in het re-integratieplan (bij WGA). Daarnaast is in de eindrapportages relatief veel aandacht voor het verbeteren van sollicitatievaardigheden (WGA en Wajong), terwijl er relatief weinig aandacht is voor het samen zoeken naar geschikte vacatures of het zoeken naar vacatures door het re-integratiebedrijf (bij Ziektewet) en voor het verbeteren van zoekstrategieën (bij WGA). Opvallend is ook dat hier activiteiten benoemd staan die volgens de beleidsregels van UWV thuishoren onder Werkfit-dienstverlening, namelijk een groot deel van de activiteiten gericht op kunnen en willen.

**Tabel 4.3 Activiteiten binnen de trajecten 'Naar werk' die worden benoemd in de werkplannen/plannen van aanpak, re-integratieplannen en eindrapportages**

	Ziektewet			WGA			Wajong		
	Plan van aanpak	Re-integratieplan	Eind-rapportage	Werkplan	Re-integratieplan	Eind-rapportage	Werkplan	Re-integratieplan	Eind-rapportage
Geen activiteiten vermeld	32%	0%	5%	26%	1%	12%	35%	1%	14%
Inventariseren "willen", oriëntatie	12%	24%	24%	12%	26%	17%	9%	17%	7%
Inventariseren "kunnen", bepalen mogelijkheden en arbeidsmarktpositie	11%	26%	23%	13%	27%	17%	7%	20%	11%
Activiteiten gericht op het "zoeken"	40%	74%	67%	47%	73%	45%	30%	58%	35%
Activiteiten gericht op "solliciteren"	43%	80%	73%	61%	81%	69%	31%	72%	52%
Activiteiten gericht op "bemiddelen" (job finding)	43%	73%	59%	51%	69%	55%	40%	72%	58%
Activiteiten gericht op het creëren van functies speciaal voor deze klant	6%	6%	2%	4%	6%	1%	10%	15%	5%
Activiteiten gericht op het ontlasten van de werkgever en werknemer	10%	12%	11%	10%	28%	16%	15%	30%	20%
Overig	11%	15%	17%	13%	21%	13%	9%	17%	16%

Bron: Dossieranalyse.

**Tabel 4.4 Gedetailleerde activiteiten binnen de trajecten 'Naar werk' die worden benoemd in de werkplannen/plannen van aanpak, re-integratieplannen en eindrapportages**

	Ziektewet			WGA			Wajong		
	Plan van aanpak	Re-integratieplan	Eind-rapportage	Werkplan	Re-integratieplan	Eind-rapportage	Werkplan	Re-integratieplan	Eind-rapportage
<b>Inventariseren "willen", orientatie</b>									
Bepalen wat iemand wil (beroepskeuzetest/beropenoriëntatie/zoek-richtingen)	10%	23%	23%	11%	25%	15%	7%	14%	6%
Oriënterende gesprekken met mensen uit het vak of werkgevers in de branche	1%	2%	2%	1%	0%	1%	1%	1%	1%
<b>Inventariseren "kunnen", bepalen mogelijkheden en arbeidsmarktpositie</b>									
Bepalen wat iemand kan (competentietest, capaciteitenonderzoek, inzicht bieden in arbeidsmarktmogelijkheden)	7%	17%	17%	8%	20%	11%	5%	10%	4%
Bepalen van kansen op regionale arbeidsmarkt in voorkeursberoep en/of beroep dat past bij de capaciteiten	6%	11%	8%	7%	15%	7%	5%	11%	6%
<b>Activiteiten gericht op het "zoeken"</b>									
Verbeteren zoekstrategieën (benutten netwerk, sociale media, werk.nl, Internet, open sollicitaties, netwerktraining)	23%	53%	50%	35%	54%	29%	7%	20%	10%
Samen zoeken naar geschikte vacatures	17%	36%	26%	15%	29%	15%	17%	38%	20%
RIB zoekt geschikte vacatures voor de klant	9%	14%	8%	8%	21%	11%	14%	24%	15%
<b>Activiteiten gericht op "solliciteren"</b>									
Verbeteren sollicitatievaardigheden (opbouw/verbeteren CV, profiel opstellen op sociale media of werk.nl, sollicitatietraining)	37%	76%	70%	56%	75%	65%	22%	56%	39%
Samen voorbereiden sollicitatiegesprek(ken)	9%	21%	21%	8%	24%	11%	11%	32%	17%

Tabel 4.4 (vervolg)

	Ziektewet			WGA			Wajong		
	Plan van aanpak	Re-integratieplan	Eind-rapportage	Werkplan	Re-integratieplan	Eind-rapportage	Werkplan	Re-integratieplan	Eind-rapportage
<b>Activiteiten gericht op "bemiddeling": jobfinding</b>									
Actief benaderen van en introductie bij werkgevers, jobhunting, benutten netwerk RIB	37%	68%	52%	46%	62%	49%	29%	57%	48%
Meegaan naar sollicitatiegesprek(ken)	3%	3%	2%	3%	7%	4%	6%	20%	4%
Hulp bij het vinden van (snuffel)stage of werkervaringsplaats	3%	5%	5%	2%	9%	7%	3%	6%	5%
Inschrijven bij uitzendbureau(s)	0%	2%	3%	1%	2%	3%	0%	1%	0%
<b>Activiteiten gericht op het creëren van functies speciaal voor deze klant</b>									
Jobcarving/jobcrafting	5%	5%	2%	4%	6%	1%	8%	11%	3%
Aanpassingen op de werkplek	1%	3%	0%	0%	1%	0%	2%	2%	2%
<b>Activiteiten gericht op het ontlasten van de werkgever en werknemer</b>									
Aanvragen loondispensatie/no-risk polis	0%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	3%	0%
Coaching tijdens stage/werkervaringsplaats	2%	5%	3%	1%	0%	4%	4%	9%	10%
Jobcoaching	4%	2%	2%	1%	0%	0%	8%	10%	4%
Nazorg (ondersteunen bij starten op de werkplek, bestendigen arbeidsrelatie)	6%	6%	6%	9%	28%	13%	5%	16%	7%
<b>Overig</b>									
Hulp bij het vinden van (snuffel)stage of werkervaringsplaats en coaching tijdens die stage/werkervaringsplaats	2%	5%	5%	2%	7%	4%	2%	6%	4%
Activiteiten gericht op zelfstandig ondernemerschap	5%	5%	5%	10%	11%	8%	2%	3%	4%
Overige	5%	6%	9%	2%	4%	3%	5%	7%	7%

Bron: Dossieranalyse.

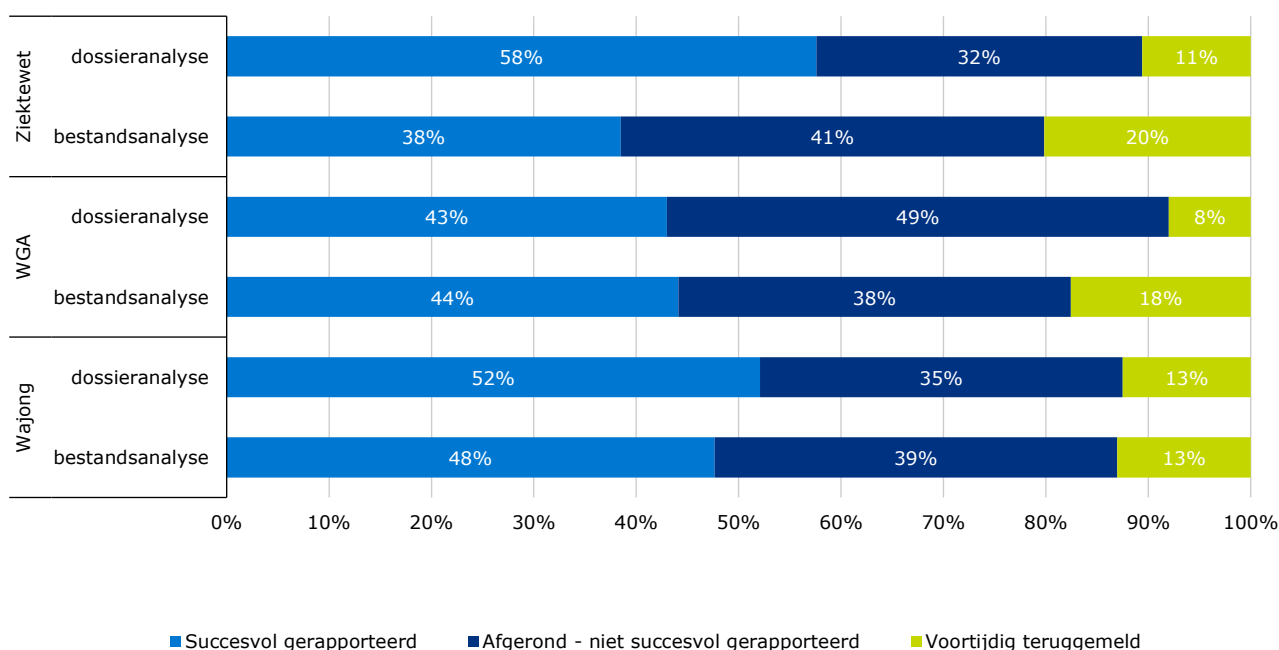


## 4.5. In hoeverre wordt het doel van de dienstverlening 'Naar werk' bereikt?

De re-integratiedienst 'Naar werk' is erop gericht klanten die zijn toegerust om het werk te hervatten daadwerkelijk te plaatsen in werk en vervolgens aan het werk te houden.<sup>33</sup> Om als succesvol te worden aangemerkt, moet een klant binnen drie maanden na de afronding van de dienstverlening zijn gestart met werk waarin hij ten minste drie aaneengesloten maanden aan het werk blijft. Bij afronding van de dienstverlening moet het re-integratiebedrijf in de eindrapportage aangeven of dat doel is behaald en daarvoor bewijs leveren. De professional aan UWV-zijde controleert dit oordeel voordat de eindrapportage wordt goedgekeurd. Afhankelijk van het al dan niet succesvol afronden van de dienstverlening krijgt het re-integratiebedrijf 60% of 100% van het afgesproken bedrag.<sup>34</sup>

Iets minder dan de helft van de Naar werk-dienstverlening die is gestart in de periode 2016–2018 en inmiddels is afgerond, is als succesvol gerapporteerd (zie figuur 4.7). Een op de vijf tot acht à zes is voortijdig beëindigd en zo'n een op de drie is niet-succesvol afgerond. Bij de Wajong verschillen deze percentages nauwelijks tussen de totale aantallen in de administratieve bestanden en de dossieranalyse. Bij de Ziektewet en de WGA zijn voortijdige terugmeldingen in de dossieranalyse ondervertegenwoordigd en niet-succesvolle afrondingen oververtegenwoordigd bij de WGA, terwijl succesvolle afrondingen zijn oververtegenwoordigd bij de Ziektewet.

**Figuur 4.7 Succesvolle afronding, niet-succesvolle afronding en voortijdige terugmelding trajecten 'Naar werk'**



Bron: Analyse van afgeronde dienstverlening 'Naar werk' o.b.v. administratief bestand (MIP) en dossieranalyse.

Het feit dat het ondanks vele sollicitaties niet is gelukt om werk te vinden blijkt de belangrijkste reden voor niet-succesvolle afronding van dienstverlening 'Naar werk' (zie tabel 4.5). Ook belemmeringen van de klant die ernstiger waren dan gedacht, onvoldoende medewerking van de klant en verslechtering van de gezondheidssituatie worden veel genoemd als reden. Bij de Wajong zijn ook problemen in de privésituatie een belangrijke reden en bij de Ziektewet de kieskeurigheid van de klant om banen te accepteren. Deze informatie hebben we gedestilleerd uit de eindrapportages. Bij niet-succesvolle afronding van de dienstverlening beschrijven re-integratiebedrijven in de eindrapportage waar dit aan te wijten is. Bij voortijdige terugmelding kunnen ze daarbij kiezen uit verhuizing, ziekte, overlijden, bezwaar/beroep of anders. Naar de reden voor voortijdige terugmelding wordt niet expliciet gevraagd, maar deze is vaak wel af te leiden uit de rapportage. Om die reden, en omdat de categorie 'anders' bij de voortijdige terugmeldingen de overhand had, hebben we bovengenoemde categorieën toegevoegd die vaak genoemd werden in de tekst van de rapportages. Omdat niet altijd uit de tekst viel te achterhalen wat precies de reden was, is ook na het toevoegen van deze extra categorieën de categorie 'anders' het grootst.

<sup>33</sup> Zo staat beschreven in het servicelevelagreement tussen UWV en opdrachtnemer voor de re-integratiedienst 'Naar werk'.

<sup>34</sup> Zo staat beschreven in het dossier Financiële Afspraken tussen UWV en opdrachtnemer voor de re-integratiedienst 'Naar werk'.

**Tabel 4.5 Reden voor niet-succesvolle afronding of voortijdige terugmelding van dienstverlening 'Naar werk' volgens eindrapportage**

	Ziektewet		WGA		Wajong	
	Niet-succesvol afgerond	Voortijdig beëindigd*	Niet-succesvol afgerond	Voortijdig beëindigd	Niet-succesvol afgerond	Voortijdig beëindigd
Gezondheidssituatie verslechterd	9%	-	16%	-	11%	17%
Belemmeringen klant bleken gecompliceerde dan gedacht	9%	-	24%	-	11%	33%
Problemen in privésituatie	0%	-	4%	-	14%	8%
Onvoldoende medewerking klant	9%	-	2%	-	9%	8%
Verhuizing	4%	-	0%	-	0%	25%
Zwangerschap	0%	-	0%	-	0%	8%
Ziekte > 4 weken (ZW) of 13 weken (WGA/Wajong)	0%	-	0%	-	3%	8%
Overlijden	0%	-	0%	-	0%	0%
Detentie	0%	-	0%	-	0%	0%
Bezwaar/beroep tegen re-integratiedienst	0%	-	0%	-	0%	0%
Ondanks vele sollicitaties is het niet gelukt om een baan te vinden	22%	-	31%	-	11%	0%
Klant is erg kieskeurig m.b.t. te accepteren banen	13%	-	2%	-	3%	8%
Anders	30%	-	25%	-	40%	33%
Geen reden aangegeven	9%	-	8%	-	0%	0%
Aantal observaties	23	7	51	8	35	12

\* Bij de Ziektewet en WGA is het aantal observaties bij de voortijdige beëindigingen te klein om uitsplitsingen van te maken.  
Bron: Dossieranalyse.

## 4.6. Wat is het vervolg na afronding van de dienstverlening 'Naar werk' in dienstverlening en op de arbeidsmarkt?

### 4.6.1. Vervolgadvies van het re-integratiebedrijf

In de eindrapportages wordt aan re-integratiebedrijven een vervolgadvies gevraagd. Zij zijn op dat moment immers het best op de hoogte van de situatie van de klant. Bij succesvolle afronding wordt er zelden een vervolgadvies gegeven (zie tabel 4.6). De klant is immers aan het werk. Als er advies wordt gegeven, dan is het 'overig' en in die gevallen gaat het vrijwel altijd om jobcoaching. Ook bij niet-succesvol afgeronde trajecten en voortijdige terugmeldingen is er niet altijd sprake van een vervolgadvies. Is dat er wel, dan gaat het veelal om advies tot voortzetting van dienstverlening 'Naar werk', klant kan zelfstandig op zoek naar werk (Ziektewet) of advies voor herbeoordeling van het arbeidsongeschiktheidspercentage (WGA en Wajong), of klant is nog niet toe aan werk (Wajong). Net als eerder geconstateerd bij de dienstverlening 'Werkfit maken', is ook hier het advies vaak 'anders/overig'. Daar valt van alles onder, zoals 'klant is niet werkfit', 'jobcoaching', 'intensieve begeleiding door UWV', 'beschut werk', of 'vrijwilligerswerk is het maximaal haalbare'.

**Tabel 4.6 Vervolgadvies bij afronding dienstverlening 'Naar werk' in eindrapportages**

	Ziektewet			WGA			Wajong		
	Succesvol afgerond	Niet-succesvol afgerond	Voortijdig beëindigd	Succesvol afgerond	Niet-succesvol afgerond	Voortijdig beëindigd	Succesvol afgerond	Niet-succesvol afgerond	Voortijdig beëindigd
Geen vervolgadvies	100%	35%	-	86%	47%	-	86%	17%	17%
Klant is nog niet toe aan betaald werk	0%	0%	-	0%	2%	-	0%	6%	17%
Dienstverlening gericht op beschermt werk	0%	4%	-	0%	0%	-	0%	0%	0%
Voortzetting dienstverlening 'Naar werk'	0%	9%	-	0%	8%	-	0%	20%	0%
Klant kan zelfstandig (of adhv matching door UWV) verder op zoek naar werk	0%	13%	-	0%	6%	-	0%	0%	0%
Klant dient eerst scholing te volgen	0%	0%	-	0%	2%	-	0%	6%	8%
Herbeoordeling	0%	4%	-	0%	10%	-	0%	0%	8%
Overige interventies/begeleiding	0%	35%	-	14%	25%	-	14%	51%	50%
Aantal observaties	36	23	7	41	51	8	49	35	12

\* Bij de Ziektewet en WGA is het aantal voortijdig beëindigingen dusdanig klein, dat er geen uitsplitsingen van gemaakt kunnen worden.  
Bron: Dossieranalyse.

#### 4.6.2. Daadwerkelijk vervolg op de arbeidsmarkt en in de dienstverlening

Deze paragraaf laat op basis van bestandsanalyses zien in hoeverre mensen werk vinden, scholing volgen of opnieuw dienstverlening 'Naar werk' krijgen. De eigen dienstverlening is in deze analyses niet meegenomen. De figuren in deze paragraaf tonen per maand na afronding van de dienstverlening de situatie waarin mensen zich bevinden. We volgen deze mensen vanaf de einddatum van het Naar werk-traject.

##### Na succesvolle afronding

Direct na succesvolle afronding van Naar werk-dienstverlening heeft volgens onze bestandskoppeling 82% betaald werk (zie figuur 4.8 links). Dat dit geen 100% is, kan verklaard worden doordat ook werkhervattingen die aanvangen binnen drie maanden na einde re-integratietraject, en vervolgens ten minste drie maanden duren, als succesvol worden aangemerkt. Bovendien is werk als zelfstandige in onze bestanden niet zichtbaar, maar kan wel reden zijn voor succes. Het aandeel dat werkt, neemt in de eerste twaalf maanden daarna als gevolg van baanverlies langzaam af tot 74% (het onderste blauwe vak in de figuur). In de maanden daarna blijft dit percentage mensen schommelen rond de 74% (niet in de figuur). Daarnaast heeft een kleine groep tegelijkertijd werk en dienstverlening ('Werkfit maken' of 'Naar werk'). Dit is de donkerblauwe categorie in de figuur. Als die groep wordt meegeteld, dan heeft twaalf maanden na het einde van de Naar werkdienst-verlening 75% werk. Daarnaast is er ook nog een kleine groep die nadat ze hun baan hebben verloren naderhand op een proefplaatsing<sup>35</sup> aan de slag gaan. Die groep is zo klein, dat het meetellen van deze groep geen invloed heeft op het aandeel mensen dat aan het werk is.

Een klein deel van de groep die succesvol Naar werk-dienstverlening heeft afgerond, ontvangt na afronding vervolgdienstverlening of volgt scholing. Maandelijks volgt maximaal 2% een nieuw dienstverleningstraject in het jaar na succesvolle afronding. Dit aandeel neemt gedurende het jaar geleidelijk toe en het is iets vaker dienstverlening 'Naar werk' dan een Werkfit-dienstverlening. Daarnaast zit maandelijks zo'n 1% in een scholingstraject (lichtgroene vlak). In totaal volgt 5% van de mensen die succesvol Naar werk-dienstverlening hebben afgerond in het jaar daarna scholing, 2% opnieuw Naar werk-dienstverlening en 1% Werkfit-dienstverlening.

Het aandeel dat geen werk heeft en ook geen ingekochte dienstverlening of scholing volgt neemt toe van 17% in maand 1 tot 22% na twaalf maanden. Gedurende de observatieperiode lijkt 11% van deze groep de gehele periode geen baan te hebben en ook geen ingekochte re-integratiedienstverlening en geen scholing. Mogelijk zijn deze mensen werkzaam als zelfstandige.

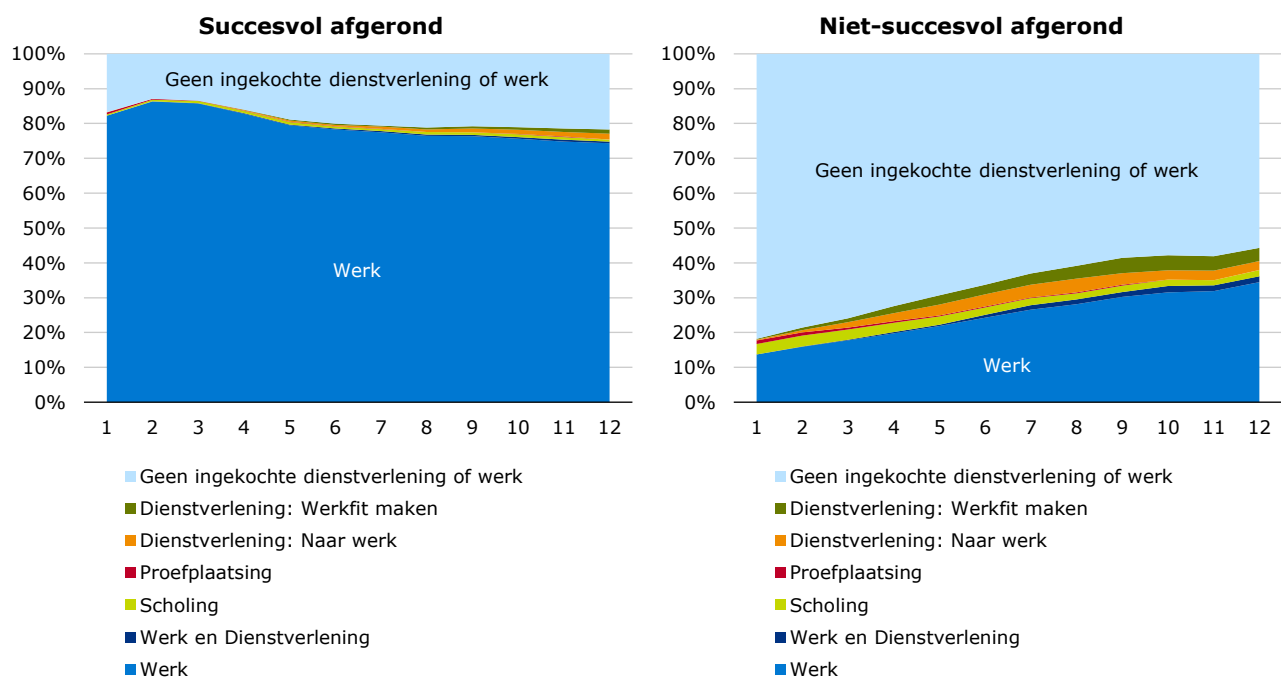
<sup>35</sup> Bij een proefplaatsing werkt iemand met behoud van uitkering. Een proefplaatsing duurt in principe twee maanden. Bij de start van de proefplaatsing geeft de werkgever aan dat hij in principe bereid is om de werknemer na afronding een arbeidscontract van ten minste zes maanden aan te bieden.

## Na niet-succesvolle afronding

Direct na niet-succesvolle afronding heeft volgens onze bestandskoppeling 14% betaald werk<sup>36</sup> en dit aandeel neemt toe tot 35% na twaalf maanden (het blauwe vlak in figuur 4.8 rechts). De groep die niet werkt en ook niet deelneemt aan ingekochte dienstverleningstrajecten is direct na afronding 82% en dit neemt geleidelijk af tot 56% na twaalf maanden (het lichtblauwe vlak in de figuur rechts). Daarna daalt het nog iets verder tot 48% na anderhalf jaar (niet zichtbaar in de figuur). Nadat Naar werk-dienstverlening niet-succesvol is afgerond, is er weinig inzet van scholing of nieuwe ingekochte dienstverlening. Maandelijks zit zo'n 2-3% in een scholingstraject, 0-4% in een Werkfit-traject en 0-3% in een nieuw Naar werk-traject. In totaal volgt 4% van de mensen die Naar werk-dienstverlening niet-succesvol hebben afgerond een nieuw Naar werk-traject, 4% een Werkfit-traject en 5% scholing. 44% van de groep die Naar werk-dienstverlening niet-succesvol afrondde vinden we gedurende de gehele observatieperiode buiten betaald werk en zonder ingekochte re-integratiedienstverlening of scholing. Ongetwijfeld krijgt een deel van deze mensen wel dienstverlening van UWV-professionals, maar dat kunnen we niet uit de bestands- of dossieranalyses halen.

Het beeld na voortijdige beëindigingen komt sterk overeen met het beeld na niet-succesvolle afronding (niet zichtbaar in de figuur), met als grootste verschil dat de groep bij wie de dienstverlening 'Naar werk' voortijdig is beëindigd vaker dienstverlening 'Werkfit maken' krijgt: maandelijks 2-8%. Verder is het beeld vrijwel identiek aan het patroon na niet-succesvolle afronding: direct na afronding van het traject heeft 9% betaald werk, oplopend naar 21% na een jaar. De groep die niet werkt en geen scholing of ingekochte dienstverlening krijgt neemt geleidelijk af van 86% in maand 1 tot 61% na anderhalf jaar. Maandelijks zit zo'n 0-2% in een scholingstraject en 0-2% in vervolgdienstverlening 'Naar werk'. In totaal volgt 3% van de mensen van wie de Naar werk-dienstverlening voortijdig eindigde een nieuw Naar werk-traject, 9% een Werkfit-traject en 3% scholing in het jaar na afronding. 48% van de groep die Naar werk-dienstverlening voortijdig beëindigde vinden we gedurende de gehele observatieperiode zonder betaald werk, zonder ingekochte re-integratiedienstverlening of scholing. Ook hier is niet bekend welke dienstverlening in die gevallen door UWV professionals zelf wordt verleend.

**Figuur 4.8 Situatie na succesvolle (links) en niet-succesvolle (rechts) afronding van Naar werk-dienstverlening**



*Leeswijzer: Deze figuren tonen de situaties waarin mensen zich x-maanden na de einddatum van Naar werk-dienstverlening bevinden: in werk, in een Werkfit-traject of opnieuw dienstverlening 'Naar werk', een combinatie van werk en dienstverlening, een proefplaatsing, scholing of geen ingekochte dienstverlening en ook geen werk. Deze cijfers zijn gebaseerd op bestandsanalyse, op basis van een koppeling van MIP-gegevens met de polisadministratie.<sup>37</sup> Op de horizontale x-as van de figuur staat het aantal maanden na de einddatum van de dienstverlening, op de verticale y-as staat het percentage mensen dat zich in die maand in de verschillende situaties bevindt. Eén maand na succesvolle afronding van de Naar werk-dienstverlening heeft bijvoorbeeld 82% werk (het blauwe vlak). Dit aandeel neemt in de maanden daarna iets toe en daarna geleidelijk weer af tot 74% na twaalf maanden.*

<sup>36</sup> Dat de dienstverlening desondanks niet-succesvol is gerapporteerd heeft er waarschijnlijk mee te maken dat er korter dan drie aaneengesloten maanden is gewerkt.

<sup>37</sup> Naarmate het aantal maanden groter wordt, zitten er minder personen achter deze cijfers. Dat komt doordat er steeds minder mensen in het databestand zitten die we zo lang kunnen volgen na afloop van de dienstverlening. Het aantal observaties neemt dus maandelijks af,

---

## Per klantgroep

In bovenstaande figuren zijn de klantgroepen samengenomen. Als deze figuren per klantgroep worden uitgesplitst,<sup>38</sup> dan blijkt de ontwikkeling globaal gezien hetzelfde voor de drie klantgroepen: een geleidelijk afnemend deel van de mensen die Naar werk-dienstverlening succesvol hebben afgerond is aan het werk, heel soms gecombineerd met dienstverlening. Het meest in het oog springende verschil is dat in de Wajong-groep gedurende het hele jaar iets meer sprake is van ingekochte dienstverlening, scholing of proefplaatsing dan in de andere twee groepen. In de WGA neemt het percentage met werk af van 76% in maand 1 tot 68% in maand 12, in de Wajong van 86% tot 74%, in de Ziektewet van 82% tot 81%. Een (klein) deel heeft geen werk, ingekochte re-integratiedienstverlening of scholing; hun aandeel neemt toe van 24% tot 30% in de WGA, van 13% tot 19% in de Wajong en van 17% tot 18% in de Ziektewet. Er zijn verder nauwelijks verschillen tussen de klantgroepen.

Ook bij de niet-succesvol beëindigde en voortijdig beëindigde trajecten zijn de beelden per klantgroep globaal hetzelfde, met enkele uitzonderingen:

- In de Ziektewet-groep neemt het percentage werkenden gedurende het jaar het meest toe: na twaalf maanden heeft 38% (niet-succesvol) en 30% (voortijdig beëindigd) werk. In de WGA-groep is dat respectievelijk 26% (niet-succesvol) en 11% (voortijdig beëindigd) en in de Wajong-groep 34% (niet-succesvol) en 15% (voortijdig beëindigd).
- In de Wajong-groep wordt na een niet-succesvol Naar werk-traject gedurende het hele jaar vaker dan in de andere groepen vervolgdienstverlening gestart. Na voortijdige beëindiging is deze ontwikkeling het duidelijkst, het percentage 'Werkfit maken' stijgt dan van 2% in de eerste maand tot 15% in de achtste maand en daalt daarna tot 10%.
- In de WGA-groep stijgt het percentage 'Werkfit maken' tot 4% na twaalf maanden als het traject ervoor niet-succesvol was en tot 3% na twaalf maanden als het voorgaande traject voortijdig beëindigd werd.

---

omdat we niet iedereen even lang kunnen volgen. Links: N = 4.153 in maand 1; N = 1.488 in maand 12. Rechts: N = 3.592 in maand 1; N = 1.239 in maand 12. Deze keuze heeft geen consequenties voor het beeld dat ontstaat.

<sup>38</sup> Deze uitgesplitste figuren zijn opvraagbaar bij de auteurs.

---

## 5. Hoe vergaat het klanten vanaf het moment van inzet ingekochte dienstverlening?

Dit hoofdstuk brengt op basis van bestandsanalyses in beeld hoe het klanten vergaat vanaf het moment dat ze zijn gestart met een vorm van re-integratiedienstverlening. We volgen iedereen die in de jaren 2016–2018 is gestart met dienstverlening 'Werkfit maken' of 'Naar werk' op de arbeidsmarkt en in de dienstverlening. We kijken vanaf de start van de dienstverlening en brengen in beeld waar iedereen zich bevindt in de daaropvolgende maanden: hoeveel mensen ontvangen op dat moment nog steeds ingekochte dienstverlening, hoeveel werken (nog of weer), hoeveel nemen deel aan een proefplaatsing? Dit doen we voor beide vormen van ingekochte dienstverlening, 'Werkfit maken' (paragraaf 5.1) en 'Naar werk' (paragraaf 5.2). Het idee van deze figuren is hetzelfde als de figuren die eerder in dit rapport opgenomen zijn, die hebben laten zien hoe het klanten vergaat na afloop van de dienstverlening (paragraaf 3.7 en 4.7). In feite is dit hoofdstuk dus een combinatie van de informatie over de looptijd van de dienstverlening en hoe het mensen vergaat na afloop daarvan. De figuren in dit hoofdstuk geven het totaalbeeld van hoe het mensen vergaat nadat ze eenmaal zijn gestart met een re-integratietraject.

### 5.1. Hoe is de situatie na start 'Werkfit maken'?

Deze paragraaf beschrijft hoe het klanten vergaat vanaf het moment dat zij starten met dienstverlening 'Werkfit maken'. Zoals eerder in dit rapport is aangegeven, is de dienst 'Werkfit maken' erop gericht om mensen zodanig te versterken dat zij geschikt zijn om aan het werk te gaan. Aan het eind van een Werkfit-traject zouden mensen in staat moeten zijn om dienstverlening 'Naar werk' of scholing te volgen, als ze op dat moment nog geen werk hebben.

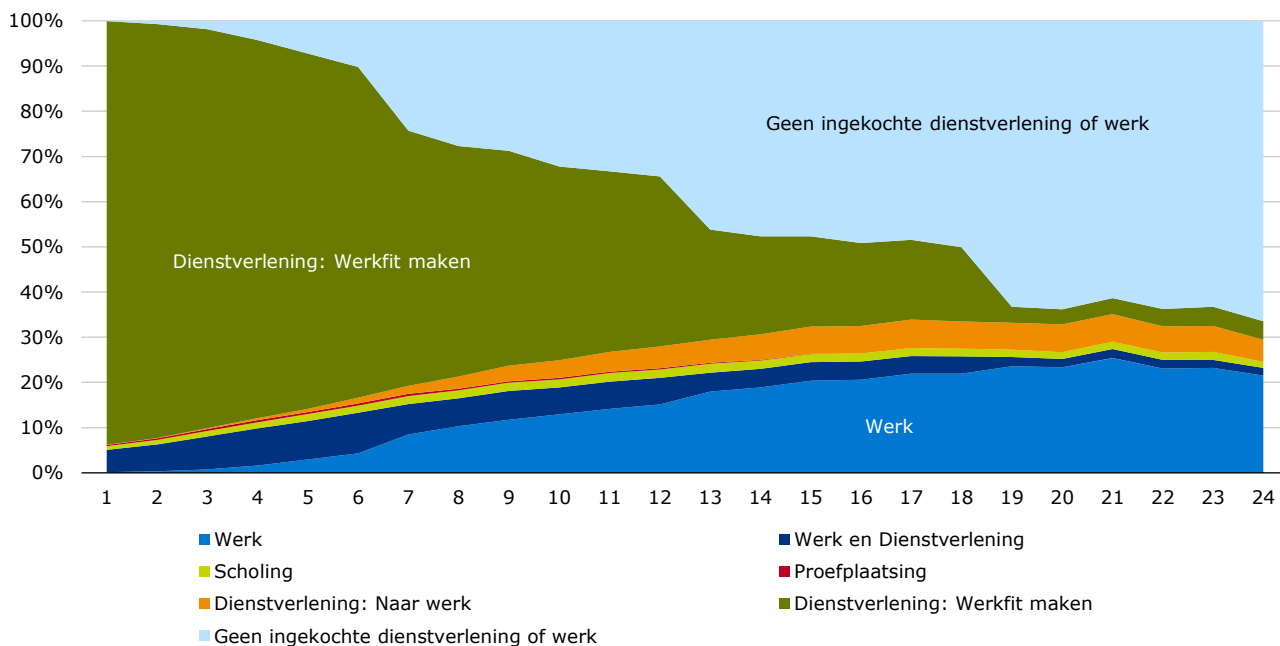
In figuur 5.1 is voor de totale groep de ontwikkeling te zien vanaf de eerste maand van Werkfit-dienstverlening. In de eerste maand volgt iedereen (per definitie) 'Werkfit maken', bij een klein deel van de klanten is er tegelijkertijd sprake van werk (5%). Vanaf de tweede maand zijn er al verschuivingen te zien. In grote lijnen zien we dat er steeds meer mensen uitstromen uit de Werkfit-dienstverlening, waarbij een groeiend aandeel aan het werk gaat en een groeiend deel geen ingekochte dienstverlening meer ontvangt.

Meer in detail zien we het volgende:

- Het aandeel mensen in dienstverlening 'Werkfit maken' neemt af tot 38% na een jaar en tot 4% na twee jaar.
- Het aandeel mensen dat doorstroomt naar Naar werk-dienstverlening neemt in het eerste jaar toe tot 5% en stijgt daarna nog iets verder, maar is na 24 maanden weer terug op 5%. In zijn totaliteit ontvangt 20% van de mensen die zijn gestart met dienstverlening 'Werkfit maken' in de twee jaar daarna ook dienstverlening 'Naar werk'.
- Ongeveer 2% volgt in de twee jaar na de start van Werkfit-dienstverlening scholing; dit aandeel zakt naar 1% na twee jaar.
- Het deel dat werkt stijgt tot 15% na een jaar en tot 22% twee jaar na de start van de dienstverlening. Een deel van de groep combineert werk en dienstverlening: 9% na een half jaar, 6% na een jaar en 2% na twee jaar.
- Proefplaatsingen komen weinig voor, maximaal 0,3% van de totale populatie heeft op enig moment een proefplaatsing. De proefplaatsingen die we waarnemen, vinden vooral in de eerste maanden na afloop van de ingekochte dienstverlening plaats.



**Figuur 5.1 Ontwikkeling in status vanaf de start van dienstverlening 'Werkfit maken'**



*Leeswijzer: Deze figuur toont de situaties waarin mensen zich x-maanden na de startdatum van Werkfit-dienstverlening bevinden: in werk, in een nieuw Werkfit-traject of dienstverlening 'Naar werk', een combinatie van werk en dienstverlening, een proefplaatsing, scholing of geen ingekochte dienstverlening en ook geen werk. Deze cijfers zijn gebaseerd op bestandsanalyse, op basis van een koppeling van MIP-gegevens met de polisadministratie<sup>39</sup>. Op de horizontale x-as van de figuur staat het aantal maanden na de startdatum van de dienstverlening, op de verticale y-as staat het percentage mensen dat zich in die maand in de verschillende situaties bevindt.*

### Ontwikkeling per klantgroep

Als deze ontwikkeling voor de drie klantgroepen worden uitgesplitst, dan blijken de ontwikkelingen bij de klantgroepen WGA en Wajong in grote lijnen hetzelfde als hierboven beschreven: geleidelijk steeds minder mensen in de dienstverlening 'Werkfit maken' en drie toenemende groepen: een groep die aan het werk gaat, een groep die vervolgdienstverlening krijgt en een groep die geen ingekochte dienstverlening meer ontvangt en ook niet werkt. Bij de Ziektewet-groep gaan deze ontwikkelingen veel sneller, doordat de looptijd van de Werkfit-dienstverlening bij deze groep korter is en voor een deel van de klanten de Ziektewet-uitkering na maximaal een jaar beëindigd wordt. De verschuivingen treden bij die klantgroep dus al in het eerste halfjaar op, waarna er nog nauwelijks verschuivingen zijn in de omvang van de categorieën.

De verschillen tussen de klantgroepen WGA en Wajong zitten vooral in het aandeel dat na twee jaar werkt. In de WGA-groep neemt het aandeel werkenden toe van 4% bij de start van de dienstverlening tot 17% na een jaar en tot 21% na twee jaar. In de Wajong-groep neemt het aandeel werkenden toe van 4% bij de start van de dienstverlening tot 16% na een jaar en tot 19% na twee jaar. In de Ziektewet neemt het aandeel werkende toe van 7% bij de start van de dienstverlening tot 24% na een half jaar. Daarna stijgt het aandeel nog langzaam door tot 30% na twee jaar.

<sup>39</sup> Naarmate het aantal maanden groter wordt, zitten er minder personen achter deze cijfers. Dat komt doordat er steeds minder mensen in het databestand zitten die we zo lang kunnen volgen na afloop van de dienstverlening. Het aantal observaties neemt dus maandelijks af, omdat we niet iedereen even lang kunnen volgen.  $N = 36.488$  in maand 1;  $n = 3.880$  in maand 24. Deze keuze heeft geen consequenties voor het beeld dat ontstaat.

## 5.2. Wat gebeurt er vanaf begin 'Naar werk'?

Deze paragraaf beschrijft hoe het klanten vergaat vanaf het moment dat zij starten met dienstverlening 'Naar werk'. Zoals eerder in dit rapport is aangegeven, is de dienst 'Naar werk' erop gericht om mensen die al zijn toegerust om het werk te hervatten daadwerkelijk te plaatsen in werk en vervolgens aan het werk te houden en ten minste zodanig lang aan het werk te houden dat van een plaatsing kan worden gesproken (zie begrippenlijst).

In figuur 5.2 is voor de totale groep de ontwikkeling te zien vanaf de eerste maand van Naar werk-dienstverlening.

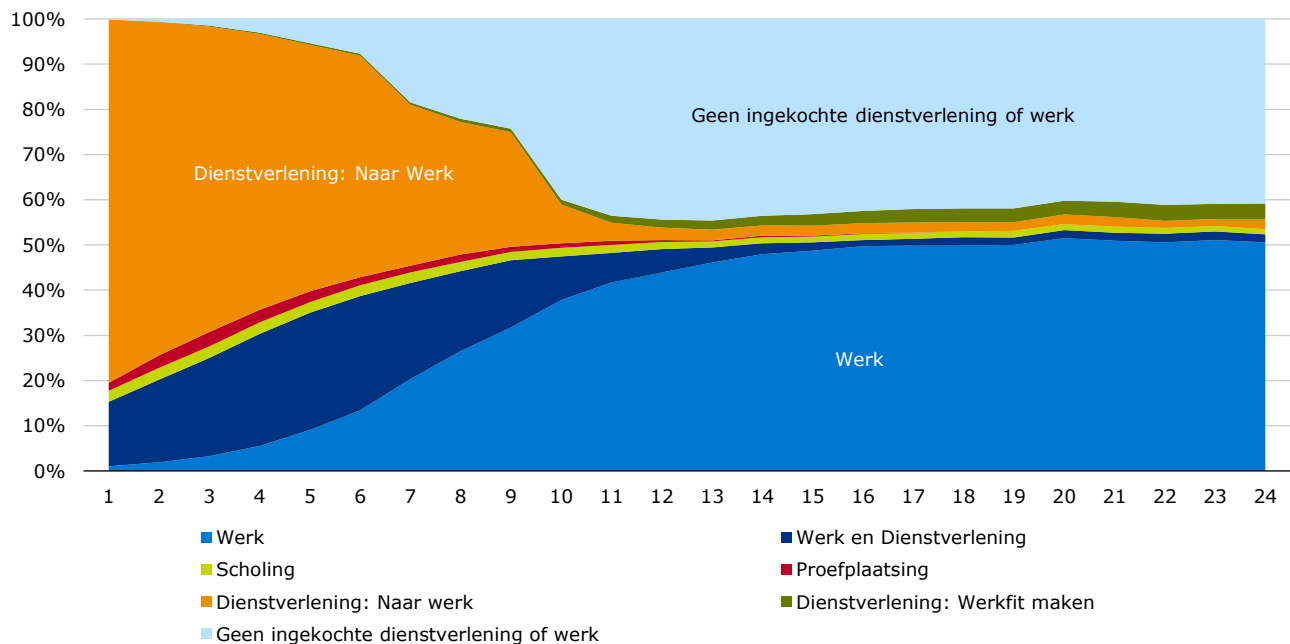
- In de eerste maand volgt iedereen (per definitie) Naar werk-dienstverlening; bij een klein deel van de klanten is er tegelijkertijd sprake van werk (15%), proefplaatsing (2%) of scholing (2%).
- Met name in het eerste jaar na de start van de Naar werk-dienstverlening zijn er verschuivingen zichtbaar: de groep met werk neemt geleidelijk toe tot een niveau van 40%, evenals de groep die in vervolgdienstverlening 'Werkfit maken' zit of die noch werkt noch ingekochte dienstverlening ontvangt. Het aandeel dat scholing volgt is over de gehele periode zo'n de 1-3%.
- In het tweede jaar na de start van de dienstverlening verandert er weinig meer in het totaalbeeld: ongeveer de helft heeft werk, 2% combineert werk met dienstverlening, 1-3% volgt scholing en eveneens 1-3% volgt Werkfit-dienstverlening.

### Ontwikkeling per klantgroep

Als deze figuur wordt uitgesplitst naar de drie klantgroepen, dan is het beeld globaal hetzelfde in alle klantgroepen.<sup>40</sup> De klantgroepen WGA en Wajong tonen in grote lijnen dezelfde ontwikkeling in hetzelfde tempo als hierboven beschreven. Ook hier gaan, net als bij de Werkfit-dienstverlening, de ontwikkelingen bij de Ziektewet-groep sneller, en treden ze vooral op in het eerste halfjaar na de start van de dienstverlening.

De verschillen tussen de klantgroepen WGA en Wajong zitten wederom vooral in het aandeel dat na twee jaar werkt of juist niet. In de WGA-groep neemt het aandeel werkenden toe tot 44% na een jaar en 45% na twee jaar. In de Wajong-groep neemt het aandeel werkenden toe tot 50% na een jaar en 53% na twee jaar. In de Ziektewet neemt het aandeel werkende toe tot 45% na een half jaar, daarna stijgt het aandeel verder tot 56% na twee jaar.

**Figuur 5.2 Ontwikkeling in status vanaf de start van 'Naar werk'**



*Leeswijzer: Deze figuur toont de situaties waarin mensen zich x-maanden na de startdatum van Naar werk-dienstverlening bevinden: in werk, in een Werkfit-traject of opnieuw dienstverlening 'Naar werk', een combinatie van werk en dienstverlening, een proefplaatsing, scholing of geen ingekochte dienstverlening en ook geen werk. Deze cijfers zijn gebaseerd op bestandsanalyse, op basis van een koppeling van MIP-gegevens met de polisadministratie.<sup>41</sup> Op de horizontale x-as van de figuur staat het aantal maanden na de startdatum van de dienstverlening, op de verticale y-as staat het percentage mensen dat zich in die maand in de verschillende situaties bevindt.*

<sup>40</sup> Deze uitsplitsingen zijn opvraagbaar bij de auteurs.

<sup>41</sup> Naarmate het aantal maanden groter wordt, zitten er minder personen achter deze cijfers. Dat komt doordat er steeds minder mensen in het databestand zitten die we zo lang kunnen volgen na afloop van de dienstverlening. Het aantal observaties neemt dus maandelijks af, omdat we niet iedereen even lang kunnen volgen. N = 11.267 in maand 1; N = 953 in maand 24. Deze keuze heeft geen consequenties voor het beeld dat ontstaat.

---

## 6. Blik vooruit

De centrale onderzoeksvragen van dit rapport zijn beschrijvend. De voorgaande hoofdstukken in dit rapport beantwoorden de vragen voor wie UWV welke dienstverlening inkoop, wat die dienstverlening behelst en hoe het klanten na afloop van die dienstverlening vergaat. Veel gepresenteerde bevindingen vragen echter om verdere verdieping. Dit hoofdstuk brengt die inzichten en vragen samen en creëert een overzicht van (mogelijke) vervolgstappen. UWV is een lerende organisatie en heeft oog voor continue verbetering van de dienstverlening. Op grond van de observaties in dit hoofdstuk zijn al enkele concrete verbeteracties op gang gebracht. Andere zullen op een later moment worden opgepakt. Daarbij worden voortdurend afwegingen gemaakt op grond van capaciteit en prioriteit. Per categorie van bevindingen geven we aan welke verbeteringen UWV in gang heeft gezet en welke vragen en aanbevelingen er zijn voor de toekomst.

### Voor wie wordt dienstverlening ingezet?

Wat betreft de inzet van dienstverlening valt het volgende op:

- Zowel dienstverlening 'Werkfit maken' als 'Naar werk' wordt meer dan gemiddeld voor jongeren ingezet.
- Qua geslacht is de ingezette dienstverlening 'Werkfit maken' in verhouding met het aandeel mannen en vrouwen in de uitkering, maar in dienstverlening 'Naar werk' zijn mannen oververtegenwoordigd.
- Mensen die gevoelig zijn voor stress krijgen nauwelijks dienstverlening 'Naar werk', terwijl zo'n een op de drie mensen in Werkfit-dienstverlening belemmeringen heeft t.a.v. omgaan met stress.

Op dit moment is onduidelijk wat de achterliggende oorzaken zijn voor de waargenomen over- en ondervertegenwoordiging van bepaalde groepen in de dienstverlening. Werkfit-dienstverlening kan bijvoorbeeld minder vaak succesvol zijn voor bepaalde groepen, waardoor ze minder vaak vervolgdienstverlening 'Naar werk' krijgen. Het is ook mogelijk dat dienstverlening 'Werkfit maken' en 'Naar werk' vooral worden ingezet voor groepen waarvan professionals verwachten dat ze er het meest effectief voor zijn. Het kan ook impliceren dat er onbewust kansen voor bepaalde groepen blijven liggen.

### Verder onderzoeken:

- Achterhalen van de achtergrond van de geobserveerde verschillen. Bijvoorbeeld door professionals hierover onderling met elkaar in gesprek te laten gaan en via data-analyse te bekijken welke groepen succesvol Werkfit-dienstverlening afronden en vervolgens wel/niet doorstromen naar Naar werk-dienstverlening.
- Onderzoeken welke vormen van dienstverlening voor welke groepen het effectiefst zijn en daar de dienstverlening vervolgens gericht op inzetten (in zoverre dat niet nu al gebeurt).

### In beeld brengen van de klant

Wat betreft de wijze waarop klanten in beeld worden gebracht in de rapportages en hoe beschreven wordt welke dienstverlening wordt ingezet, valt het volgende op:

- De werkervaring en het opleidingsniveau van de klant staan voor lang niet iedereen beschreven in het werkplan/plan van aanpak.
- Ook de belemmeringen t.a.v. werk zijn niet voor iedereen opgenomen in deze documenten.
- Een goede onderbouwing van de gemaakte keuzes, waaruit blijkt dat er een heldere analyse aan ten grondslag heeft gelegen, ontbreekt vaak in het werkplan/plan van aanpak (opgesteld door UWV) en het daaropvolgende re-integratieplan (opgesteld door het re-integratiebedrijf).

Het in beeld brengen van klanten begint bij het werkplan/plan van aanpak van UWV. Hierin wordt nu in een open veld gevraagd om 'Visie UWV', wat veel ruimte biedt aan UWV-professionals om dit naar eigen inzicht in te vullen. Dit verklaart waarschijnlijk waarom een grote variatie wordt waargenomen in wat wel en niet wordt beschreven.

### Reeds ingeplande verbeteringen:

- In 2020 past UWV het werkplan aan om te komen tot een werkplan dat de UWV-professionals ondersteunt in het vastleggen van de redeneerlijn en het SMART<sup>42</sup> formuleren van gemaakte afspraken met de klant en externe opdrachtnemers in het kader van re-integratie. De re-integratiebranche zal hierbij betrokken worden.
- In 2019 is UWV gestart met de methodische aanpak re-integreren, die in 2020 binnen heel UWV wordt geïmplementeerd. Deze aanpak helpt UWV-professionals om een goed beeld te krijgen van de werkzoekende, van de belemmeringen die hij ervaart op weg naar werk, hoe deze kunnen worden weggenomen en welke re-integratieactiviteiten hierbij de beste ondersteuning bieden. Een beter en uniformer klantbeeld en op basis daarvan gemaakte afwegingen kunnen bijdragen aan meer methodisch, overdraagbaar en navolgbaar (toetsbaar) werken en kunnen bovendien de efficiëntie en kwaliteit van dienstverlening vergroten.

---

<sup>42</sup> Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden. SMART formuleren help om plannen richtinggevend te maken. Een SMART geformuleerd plan geeft concreet aan wat men ermee wil bereiken, met meetbare uitkomsten waar een tijdpad bij hoort (dus welke resultaten moeten wanneer bereikt worden).

## Verder onderzoeken:

- a. Samen met professionals van zowel UWV als re-integratiebedrijven onderzoeken welke informatie minimaal in het werkplan/plan van aanpak opgenomen zou moeten worden om de klant goed in beeld te krijgen en wat in het werkplan/plan van aanpak en re-integratieplan beschreven zou moeten worden over de gemaakte keuzes.

## Aangevraagde, ingezette en uitgevoerde activiteiten

Wat betreft de daadwerkelijk ingezette activiteiten valt vooral op dat zowel bij dienstverlening 'Werkfit maken' als 'Naar werk' de inhoud van de werkplannen/plannen van aanpak van de UWV-professionals en de re-integratieplannen en eindrapportages van re-integratiebedrijven niet met elkaar overeenkomen. We constateren bijvoorbeeld het volgende:

- Werkplannen/plannen van aanpak van UWV-professionals geven vaak geen beschrijving van de concrete activiteiten. Voor re-integratieplannen geldt dit ook (in mindere mate) bij Werkfit-dienstverlening.
- Doordat de eindrapportages vaak geen beschrijving geven van de uitgevoerde activiteiten, is er op grond van de rapportages niet goed te achterhalen wat er uiteindelijk precies is gebeurd met een klant. Vooral veel activiteiten die betrekking hebben op het versterken van persoonlijke effectiviteit of werknemersvaardigheden komen niet terug in de eindrapportages. Het blijft daarmee onhelder of deze activiteiten daadwerkelijk zijn uitgevoerd.
- Op basis van de beschreven activiteiten in de diverse rapportages lijkt er een verschuiving plaats te vinden gedurende het proces. Wat betreft het in beeld brengen van de arbeidsmarktpositie vragen de professionals van UWV bijvoorbeeld in de werkplannen/plannen van aanpak niet vaak om activiteiten gericht op het verbeteren van de sollicitatievaardigheden en zoekstrategieën.<sup>43</sup> In eindrapportages worden deze activiteiten juist wel vaak genoemd. Het creëren van functies speciaal voor de klant wordt in de werkplannen voor Naar werk-dienstverlening juist vaker gevraagd dan volgens de eindrapportages daadwerkelijk gebeurt.

Op dit moment is niet helder in hoeverre verwacht wordt dat UWV-professionals in het werkplan/plan van aanpak concrete activiteiten benoemen, of dat het afdoende is om een heldere onderbouwing te geven van de situatie van de klant en de weg die bewandeld moet worden richting werk, waarbij het aan de expertise van de re-integratiebedrijven wordt overgelaten om hier concrete activiteiten bij te benoemen. Eindrapportages geven geen helder beeld van wat er precies met de klant is gebeurd tijdens het re-integratietraject, terwijl dat contractueel wel vereist is.<sup>44</sup> Ook worden afwijkingen ten opzichte van eerdere plannen meestal niet geëxpliciteerd en uitgelegd, en is vaak niet helder op grond waarvan van een plan is afgeweken en of hierover overleg is geweest met UWV.

## Reeds ingeplande verbeteringen:

- a. Naar aanleiding van de bevindingen in dit rapport is inmiddels besloten om binnenkort het format van de eindrapportages aan te passen, zodat het meer uitnodigt tot consistentie met de activiteiten uit het re-integratieplan en het benoemen van de daarmee behaalde resultaten.
- b. Momenteel ontwikkelt UWV voor zijn medewerkers de opleiding 'Hoe koop ik wat in'.<sup>45</sup>
- c. De eerder genoemde aanpassing van het format van het werkplan kan ook op dit punt behulpzaam zijn.

## Aanbeveling voor de toekomst:

- a. De taak van UWV en die van de re-integratiebedrijven helder afbakenen en vastleggen: hoe concreet moeten specifieke activiteiten in het werkplan/plan van aanpak beschreven worden?
- b. Er beter op toe zien dat eindrapportages een helder beeld geven van wat er precies met de klant is gebeurd tijdens het re-integratietraject.
- c. Erop toezien dat re-integratieplannen en eindrapportages van re-integratiebedrijven inhoudelijk voortborduren op elkaar en op de werkplannen/plannen van aanpak van de UWV-professionals. Deze plannen moeten met elkaar overeenkomen en/of duidelijk beargumenteren hoe en waarom ze van elkaar afwijken en of daarover overleg is geweest. Alleen dan kunnen alle UWV-professionals op ieder moment direct inzicht krijgen in de geschiedenis en de huidige situatie van iedere klant en de dienstverlening naadloos voortzetten. Deze consistente documentatie is bijvoorbeeld van belang indien de klant wordt overgedragen aan een collega of na enige tijd weer terugkeert in de dienstverlening.

## Grenzen tussen 'Werkfit maken' en 'Naar werk'

Wat betreft de grens tussen dienstverlening 'Werkfit maken' en 'Naar werk' valt het volgende op:

- De grens tussen dienstverlening 'Werkfit maken' en 'Naar werk' is niet altijd helder. Binnen de dienstverlening 'Werkfit maken' vinden volgens de eindrapportages veel activiteiten plaats die thuishoren onder dienstverlening 'Naar werk'. Binnen dienstverlening 'Naar werk' vinden ook activiteiten plaats die vallen onder 'Werkfit maken'.
- Bovendien hebben veel mensen na afronding van Werkfit-dienstverlening al werk.

Dit roept de vraag op of de grens tussen dienstverlening 'Werkfit maken' en 'Naar werk' in de praktijk minder hard is dan op papier. Dit kan het gevolg zijn van maatwerk dat nog verder reikt dan de invulling van afzonderlijke trajecten binnen de tweedeling 'Werkfit maken' en 'Naar werk'.

<sup>43</sup> Formeel behoren deze activiteiten zelfs niet tot dienstverlening 'Werkfit maken', maar zouden ze alleen onder dienstverlening 'Naar werk' moeten plaatsvinden.

<sup>44</sup> In de financiële afspraken omtrent het inkoopkader staat helder verwoord dat "... [UWV] bij het akkoord [gaan met] ... het re-integratieplan de opdracht geeft tot het uitvoeren van de in het re-integratieplan opgenomen re-integratieactiviteiten". In het overzichtsdocument van het inkoopkader staat vermeld: "In de eindrapportage legt het bedrijf een link met het door UWV geaccordeerde re-integratieplan. Daarbij geeft hij o.a. inzicht in en verantwoording over de ingezette activiteiten en het door hem bereikte resultaat."

<sup>45</sup> Dit is een werktitel voor de te ontwikkelen opleiding.

## Aanbeveling voor de toekomst:

- Het zou goed zijn als UWV-professionals de dialoog met elkaar aangaan over wanneer ze kiezen voor dienstverlening 'Werkfit maken' en wanneer direct voor dienstverlening 'Naar werk'.
- Achterhalen hoe de grens tussen beide vormen van dienstverlening in de praktijk wordt gehanteerd (door UWV-professionals en re-integratiebedrijven) en vervolgens na te denken over waar de grens tussen beide vormen van dienstverlening zou moeten liggen, of er überhaupt een harde grens tussen beide moet zijn, en wat professionals moeten doen bij grensgevallen. Dit kan onderdeel worden van op de opleiding 'Hoe koop ik wat in' die op dit moment wordt ontwikkeld.
- Hoe komt het dat een substantieel deel van de mensen na afronding van de dienstverlening 'Werkfit maken' werkt, terwijl dat feitelijk nog niet het doel was van de dienstverlening. Welke rol spelen bijvoorbeeld werkervaringsplaatsen en/of de inzet van activiteiten gericht op het vinden van werk (die officieel niet bij dienstverlening 'Werkfit maken' thuishoren) hierin?
- Uitzoeken in hoeverre UWV-professionals realistisch zijn in de keuze voor Werkfit-dienstverlening, of dat zij een te negatieve kijk hebben op re-integratiemogelijkheden van de klant en om die reden vaak kiezen voor Werkfit-dienstverlening waar Naar werk-dienstverlening zou kunnen volstaan.
- Onderzoek de duurzaamheid van het werk van de groep die werkt na afronding van Werkfit-dienstverlening, hoe ze worden begeleid nadat ze aan het werk zijn gegaan en hoe groot het risico is op uitval.

## Uren en looptijd

Wat betreft het aangevraagde/ingezette aantal uren en de looptijd bevat dit rapport enkele constatering die vragen oproepen:

- De inschatting van de benodigde uren voor dienstverlening 'Naar werk' door de UWV-professional ligt bij Ziektewet-klanten lager dan bij re-integratiebedrijven; bij de Wajong en de WGA zetten de UWV-professionals al bijna standaard het maximum van 25 uur in en re-integratiebedrijven doen dat ook (ook bij de Ziektewet). In de eindrapportages blijkt dat er vaak minder uren worden gerapporteerd dan oorspronkelijk werd gedacht. Qua looptijd zijn de bevindingen min of meer gelijk aan de bevindingen voor de ingekochte uren.
- In eindrapportages worden bij alle groepen, bij zowel dienstverlening 'Werkfit maken' als dienstverlening 'Naar werk', minder uren opgegeven dan er in het re-integratieplan zijn aangevraagd (en op grond waarvan wordt betaald). Oorzaak van het lagere aantal uren ligt deels in voortijdige terugmeldingen, maar ook bij volledig afgeronde trajecten zijn volgens de eindrapportages minder uren besteed dan aangevraagd in het re-integratieplan.

## Verder onderzoeken:

- Welke overwegingen spelen bij de keuze voor het aantal uren en de looptijd? Laat bijvoorbeeld professionals van UWV en re-integratiebedrijven hierover onderling met elkaar in gesprek gaan. Doelstelling hierbij is het verhogen van de doelmatigheid van ingekochte dienstverlening door het aantal uren geprognosticeerde en het aantal daadwerkelijk geleverde uren dienstverlening meer met elkaar in overeenstemming te brengen.

## Informatieverstrekking bij afronding

In de eindrapportages wordt aan re-integratiebedrijven een vervolgadvis gevraagd. Zij zijn op dat moment immers het best op de hoogte van de situatie van de klant en deze informatie kunnen ze via de eindrapportages aan UWV doorgeven. Ook moeten re-integratiebedrijven bij niet-succesvol afgeronde dienstverlening in de eindrapportage vermelden wat de reden hiervoor is. In dit rapport constateren we dat deze informatie niet altijd volledig en helder is, of anderszins vragen oproept:

- Bij succesvol afgeronde Werkfit-dienstverlening krijgt ruim een kwart geen vervolgadvis. Twee derde à driekwart hiervan betreft mensen die direct na afronding van het traject aan het werk zijn (67%) en/of in de loop van het jaar daarna aan het werk zijn gegaan (76%), maar ook voor een aanzienlijk deel van de klanten die geen werk hebben krijgt UWV geen vervolgadvis van het re-integratiebedrijf.
- Bij niet-succesvolle afronding van Werkfit-dienstverlening krijgt rond de 30% het vervolgadvis dat de klant niet verder naar werk kan worden begeleid. Desondanks gaat een deel van hen in de loop van het jaar erna aan het werk (17%).
- Bij niet-succesvol afgeronde dienstverlening 'Naar werk' en voortijdige terugmeldingen is er niet altijd een vervolgadvis. Is dat er wel, dan valt daar van alles onder, zoals 'klant is niet werkfit', 'intensieve begeleiding door UWV', 'beschut werk', of 'vrijwilligerswerk is het maximaal haalbare'.
- Belemmeringen van de klant die ernstiger bleken dan gedacht blijken de belangrijkste reden voor niet-succesvolle afronding en voortijdige beëindigingen. Ook onvoldoende medewerking van de klant, verslechtering van de gezondheidssituatie en problemen in de privésituatie worden veel genoemd als reden.

Om overdraagbaar te kunnen werken en de juiste vervolgdienstverlening te kunnen bieden – ook als dat pas na enige tijd is, of wanneer de professional aan UWV-zijde is vervangen door een collega – is een gedegen en goed onderbouwd vervolgadvis van belang. Dit geldt ook voor klanten die wel werk hebben aan het eind van de dienstverlening. Een aanzienlijk deel van hen verliest immers het werk weer<sup>46</sup> en zal op een later moment weer naar werk moeten worden bemiddeld.

Bovenstaande observaties roepen niet alleen de vraag op waarom re-integratiebedrijven in voorkomende gevallen geen vervolgadvis geven in de eindrapportage, maar ook waarom UWV die eindrapportages dan toch goedkeurt. Dit geldt ook voor rapportages die aangeven dat onvoldoende medewerking van de klant de reden is voor niet-succesvolle afronding, zonder dat er melding wordt gemaakt van contact hierover met UWV (die daar eventueel handhaving op in

<sup>46</sup> Zie paragraaf 4.6 en bijvoorbeeld ook de UWV Monitor Arbeidsparticipatie.

---

had kunnen zetten). En voor rapportages die aangeven dat de belemmeringen van de klant ernstiger bleken dan gedacht, zonder dat er melding wordt gemaakt van professioneel overleg met een arbeidsdeskundige van UWV over de belastbaarheid van de klant.

#### **Aanbevelingen voor de toekomst:**

- a. UWV en re-integratiebedrijven kunnen in gesprek gaan over de kwaliteit van de vervolgadvisen in de eindrapportages, en hoe die te verbeteren.
- b. Het is van belang dat UWV in de toekomst beter toeziet op de goedkeuring van eindrapportages die onvoldoende informatie bevatten over bijvoorbeeld het vervolgadvis, contact met UWV over voortijdige terugmelding en/of belemmeringen die ernstiger bleken dan gedacht.

#### **Vervolgdiensverlening**

Ook wat betreft de vervolgdiensverlening bevat dit rapport enkele bevindingen die vragen oproepen:

- Bij afronding van Werkfit-dienstverlening krijgt een groot deel van de klanten het advies om vervolgdiensverlening 'Naar werk' in te zetten. Bij ruim de helft wordt ook daadwerkelijk Naar werk-dienstverlening ingezet in het jaar na afronding. Dit roept de vraag op wat er met de andere mensen gebeurt<sup>47</sup>, waarom de UWV-professionals er in die gevallen voor hebben gekozen om de geadviseerde vervolgdiensverlening niet in te zetten en welke rol de (situatie van de) klant daarin heeft gespeeld.
- Zo'n 10% van de klanten die succesvol werkfit zijn gemaakt, krijgt in de eindrapportage van het re-integratiebedrijf het advies om eerst scholing te volgen. Dat gebeurt lang niet voor iedereen die dit advies kreeg; 31% van de mensen voor wie dit advies is gegeven start daadwerkelijk een scholingstraject in het jaar na het re-integratietraject.
- Bij niet-succesvolle afronding van Werkfit-dienstverlening krijgt rond de 30% het vervolgadvis dat de klant niet verder naar werk kan worden begeleid. Desondanks start bijna een op de tien mensen in deze groep gedurende het jaar na afronding van de Werkfit-dienstverlening met dienstverlening 'Naar werk'. Het is het uitzoeken waard door welke factoren c.q. in welke klantsituaties er toch voor gekozen wordt om vervolgdiensverlening in te kopen, hoe goed onderbouwd het vervolgadvis van de re-integratiebedrijven in die situaties was en welke resultaat deze vervolgdiensverlening dan heeft.

#### **Verder onderzoeken:**

- a. Welke overwegingen liggen ten grondslag aan besluitvorming rondom het inzetten van vervolgdiensverlening in de vorm van ingekochte dienstverlening? Wanneer wordt dit wel gedaan, wanneer niet? Welke rol spelen de professional, de klant en het (vervolgadvis van het) re-integratiebedrijf daarin?

#### **Overkoepelend**

Veel van de constatering in dit hoofdstuk betreffen verbeterpunten op het gebied van het onderbouwen en verantwoorden van de gemaakte keuzes. Om dit aan te pakken werkt UWV in 2020, zoveel mogelijk in overleg met de re-integratiebranche, aan een aanpassing van het format van het werkplan en de eindrapportages, schoolt UWV zijn medewerkers in methodisch handelen en ontwikkelt UWV een opleiding 'Hoe koop ik wat in' voor diezelfde medewerkers.

---

<sup>47</sup> Wordt de klant in die gevallen bijvoorbeeld bemiddeld door een Werkgeversservicepunt?

---

# Lijst van afkortingen

<b>AG</b>	arbeidsgehandicapten (mensen met een uitkering op grond van de Wajong, WIA, WGA, WAO of WAZ)
<b>AD</b>	arbeidsdeskundige
<b>AID</b>	adviseur Intensieve Dienstverlening
<b>CEC</b>	Centraal Expertise Centrum voor verzekeringsgeneeskunde en arbeidsdeskundig handelen
<b>DFA</b>	dossier Financiële Afspraken
<b>DV</b>	dienstverlening
<b>ECR</b>	Expertisecentrum re-integratie
<b>MIP</b>	Mijn Informatie Portaal
<b>NW</b>	Naar werk
<b>PVA</b>	plan van aanpak
<b>RIB</b>	re-integratiebedrijf
<b>SLA</b>	servicelevelagreement
<b>SMZ</b>	Sociaal Medische Zaken (divisie van UWV)
<b>SZW</b>	ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
<b>UWV</b>	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
<b>WAO</b>	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering, de voorloper van de WIA
<b>WAZ</b>	Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen
<b>WF</b>	Werkfit
<b>WIA</b>	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
<b>WIA&lt;35</b>	Werknemers met minder dan 35% verlies aan verdien capaciteit, die wettelijk gezien wel (deels) arbeidsongeschikt zijn, maar geen recht hebben op een uitkering in het kader van de WIA.
<b>WGA</b>	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsgeschikten
<b>ZW</b>	Ziektewet
<b>ZW&lt;35</b>	Voormalig werknemers die een jaar in de Ziektewet hebben gezet en na een jaar (bij de eerstejaars Ziektewet-beoordeling) minder dan 35% verlies aan verdien capaciteit hadden en dus wettelijk gezien wel (deels) arbeidsongeschikt zijn, maar geen recht hebben op een uitkering in het kader van de Ziektewet.



---

# Begrippenlijst

## Betekenis volgens Inkoopkader AG 2016-2020

### Begeleidingsuur

Een begeleidingsuur omvat zestig minuten waarin re-integratieactiviteiten direct gericht op de klant worden uitgevoerd.

### Beëindigde re-integratiedienst

De re-integratiedienst 'Werkfit maken' eindigt doordat:

- Het door opdrachtgever gedefinieerde resultaat is behaald dan wel;
- De maximale individuele doorlooptijd van de re-integratiedienst is bereikt en het resultaat niet is behaald dan wel;
- Er sprake is van een voortijdige terugmelding;
- De klant op basis van het evaluatiemoment wordt teruggemeld.

De re-integratiedienst 'Naar werk' eindigt doordat:

- De plaatsing is behaald binnen de maximale individuele doorlooptijd van de re-integratiedienst dan wel;
- De maximale individuele doorlooptijd van de re-integratiedienst is bereikt zonder plaatsing dan wel;
- Er sprake is van een voortijdige terugmelding.

### Eindrapportage

Een re-integratiebedrijf stelt bij de beëindiging van de re-integratiedienst een eindrapportage op. Deze eindrapportage moet binnen veertien kalenderdagen nadat de re-integratiedienst is beëindigd, zijn ontvangen. In de eindrapportage legt het bedrijf een link met het door UWV geaccordeerde re-integratieplan. Daarbij geeft het o.a. inzicht in en verantwoording over de ingezette activiteiten en het door hen bereikte resultaat. De klant dient de eindrapportage te ondertekenen. Het bereikte resultaat zoals neergelegd in de eindrapportage wordt bij de klant geverifieerd.

### Evaluatiemoment

Het vaste moment tijdens de uitvoering van de re-integratiedienst 'Werkfit maken' waarop door opdrachtnemer een inschatting wordt gemaakt of de ontwikkelingen van een klant zodanig zijn dat hij naar verwachting werkfit is te maken binnen de maximale individuele doorlooptijd van de re-integratiedienst.

### Inkooporder

Document waarmee UWV akkoord geeft op het re-integratieplan en tevens de opdracht geeft tot het uitvoeren van de in het re-integratieplan opgenomen re-integratieactiviteiten.

### Modulaire re-integratiediensten

Sinds 2019 loopt er een proef met 'Modulaire re-integratiediensten'. Daaronder vallen vier diensten:

- 'Participatie-interventie'. Deze dienst is voor klanten voor wie 'Werkfit maken' (nog) niet passend is.
- 'Bevorderen maatschappelijke deelname'. Ook deze dienst biedt ondersteuning aan klanten voor wie 'Werkfit maken' (nog) niet passend is.
- 'Praktijkassessment'. Bedoeld voor klanten van wie het moeilijk in te schatten is wat de mogelijkheden zijn om te werken.

'Begeleiding bij scholing'. Voor klanten die ondersteuning nodig hebben bij het volgen van een opleiding. Scholing is voor hen noodzakelijk om weer aan het werk te kunnen.

### Plaatsing

Werkhervatting die ten minste drie aaneengesloten maanden heeft geduurd. Voor zover het werk is hervat in een dienstbetrekking geldt dat de klant:

- Gedurende de gehele periode van drie maanden verloonde uren heeft genoten over gemiddeld ten minste de helft van het aantal uren dat hij geacht wordt te kunnen werken in het geval de klant een uitkering heeft op grond van de ZW, WIA, WAO of WAZ of;
- Gedurende de gehele periode van drie maanden verloonde uren heeft genoten over gemiddeld ten minste de helft van het aantal uren waarop zijn recht op WW-uitkering per datum akkoord re-integratieplan voor de dienst 'Naar werk' is gebaseerd in het geval de Klant een uitkering heeft op grond van de WW of;
- In elke week tenminste twaalf uur per week heeft gewerkt in het geval de klant een uitkering op grond van de Wajong heeft.

In geval van zelfstandig ondernemerschap gaat het erom dat gedurende de gehele periode van drie maanden inkomsten uit het zelfstandig ondernemerschap zijn verkregen.

De termijn van drie maanden wordt verlengd met perioden van onderbrekingen ten gevolge van ziekte.



---

## Re-integratiedienst

De re-integratieactiviteit of gefaseerde aaneenschakeling van re-integratieactiviteiten die door een opdrachtnemer ter uitvoering van de inkooporder dienen te worden verricht.

### Re-integratiedienst 'Naar werk'

De re-integratiedienst 'Naar werk' heeft tot doel om klanten die zijn toegerust om het werk te hervatten daadwerkelijk te plaatsen in werk en vervolgens en ten minste zodanig lang aan het werk te houden dat van een plaatsing kan worden gesproken.

### Re-integratiedienst 'Werkfit maken'

De re-integratiedienst 'Werkfit maken' is gericht op UWV-klanten die beschikken over arbeidsvermogen, maar nog niet voldoende zijn toegerust om het werk te hervatten. Het doel van de ingekochte re-integratiedienstverlening is om deze klanten geschikt te maken om het werk te hervatten, door ze een realistisch beeld te geven van hun mogelijkheden op de arbeidsmarkt en in staat te stellen om hun aandacht en inzet te richten op terugkeer in het arbeidsproces.

### Re-integratieplan

Door opdrachtgever afgegeven beschikking, zoals bedoeld in artikel 30a, zesde lid van de Wet SUWI, waarin op basis van het werkplan/plan van aanpak de opdrachtnemer samen met de klant de inhoud van het werkplan/plan van aanpak, zowel naar inhoud als naar de van toepassing zijnde rechten en plichten, nader concretiseert. Het re-integratieplan is gericht op het behoud en verkrijgen van mogelijkheden tot het verrichten van arbeid en inschakeling in arbeid.

### Resultaat

Voor de re-integratiedienst 'Werkfit maken' is het resultaat dat de klant, eventueel na het volgen van een scholing, het werk kan hervatten.

### Voortijdige terugmelding/beëindiging

Er is sprake van een voortijdige terugmelding als de klant voor de eerste dag na datum beëindigde re-integratiedienst wordt teruggemeld zonder dat het gedefinieerde resultaat is gerealiseerd.

### Werkhervatting

De klant heeft het werk hervat waarbij is voldaan aan de volgende voorwaarden:

- Het gaat om werk in dienstbetrekking bij een of meer werkgevers dan wel als zelfstandig ondernemer én;
- De dag waarop de klant het werk hervat, ligt binnen de maximale individuele doorlooptijd van de re-integratiedienst 'Naar werk' dan wel uiterlijk binnen drie maanden daarna of binnen de maximale individuele doorlooptijd van de re-integratiedienst 'Werkfit maken' én;
- De klant met een uitkering op grond van de ZW, WW, WIA, WAO of WAZ hervat voor ten minste de helft van het aantal uren per week waarop hij geacht wordt te kunnen werken en de klant met een uitkering op grond van de Wajong hervat voor ten minste twaalf uur per week én;
- over de uren waarvoor de klant het werk hervat moet loon (uit dienstbetrekking) dan wel inkomsten (als zelfstandige ondernemer) zijn genoten.

### Werkplan of plan van aanpak

Door UWV afgegeven beschikking, zoals bedoeld in artikel 30a, vierde lid van de Wet SUWI (re-integratievisie). Voor klanten met een ZW-uitkering heet deze beschikking een plan van aanpak; voor klanten met een AG- of WW-uitkering een werkplan. In het werkplan of plan van aanpak verwoordt UWV zijn visie op de re-integratiemogelijkheden van de klant en de rechten en plichten die samenhangen met het in aanmerking (blijven) komen van de klant voor een UWV-uitkering.

---

# Colofon

## Uitgave

UWV *Strategie Beleid en Kenniscentrum*

## Postadres

Postbus 58285  
1040 HG Amsterdam

## Inlichtingen

[Marloes.Degraaf@uwv.nl](mailto:Marloes.Degraaf@uwv.nl)

[Maurice.Guiaux@uwv.nl](mailto:Maurice.Guiaux@uwv.nl)

## Auteurs

Marloes de Graaf-Zijl

Maurice Guiaux

Volg ons



## Disclaimer

Alles uit deze uitgave mag, met bronvermelding, worden overgenomen.

UWV © 2020

De kennispublicaties van UWV hebben betrekking op vier gebieden. Deze kennen een eigen kleurcodering. Zo kunt u snel zien op welk gebied een publicatie betrekking heeft:

ontwikkelingen in de sociale zekerheid

arbeidsmarkt en arbeidsparticipatie

verder professionaliseren van de dienstverlening

financiële aspecten van de sociale zekerheid

