



BEGRIP EN BELEVING VAN DE WGA
Ervaringen van WGA-cliënten met de WGA

oktober 2009

Projectnr. 08/458

drs. C.L. van der Burg
drs. D.A.G. Arts
V. Veldhuis MSc.

Bureau *ASTri*
Stationsweg 26
2312 AV Leiden

Tel.: 071 – 512 49 03
Fax: 071 – 512 52 47
E-mail: astri@astri.nl
Website: www.astri.nl

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	5
1.1	Achtergrond en doelstelling van het onderzoek	5
1.2	Opzet van het onderzoek	6
1.3	Leeswijzer	8
2	KENNIS EN BEGRIP VAN DE WGA-WETGEVING	9
2.1	Inleiding	9
2.2	Bewustzijn van type en verloop uitkering	10
2.3	Bewustzijn financiële gevolgen van werkhervatting	11
2.4	Prikkel tot werkhervatting?	13
2.4.1	Algemene reacties op beoogde prikkelwerking	13
2.4.2	Factoren die ervaren van prikkelwerking belemmeren	14
2.5	Conclusie	15
3	COMMUNICATIE OMTRENT WGA-UITKERING	17
3.1	Inleiding	17
3.2	Conceptueel kader: samengesteld communicatiemodel	17
3.3	Ervaringen met de informatiekkanalen van UWV	19
3.4	WGA'ers en communicatie over de WGA	23
3.5	Conclusie	25
4	PRIKKELS EN BELEMMERINGEN BIJ WERKHERVATTING/- UITBREIDING	27
4.1	Inleiding	27
4.2	Conceptueel kader: ICF- en Wanberg-model gecombineerd	27
4.3	Prikkels en belemmeringen	29
4.3.1	Ervaringen van de werkhervatters	29
4.3.2	Ervaringen van de niet-werkenden	31
4.4	Aspecten waarin UWV werkhervatting kan stimuleren	33
4.5	Conclusie	35
5	VERWACHTINGEN VAN BEGELEIDING NAAR WERK DOOR UWV	37
5.1	Inleiding	37
5.2	Kennis van eigen rechten en plichten	37
5.3	Visie op mogelijkheden tot werkhervatting of -uitbreiding	38
5.4	Verwachtingen van begeleiding naar werk door UWV	39
5.5	Ontvangen begeleiding van re-integratiebedrijf	40
5.6	Conclusie	41

6	CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	43
6.1	Inleiding	43
6.2	Hoe kan UWV cliënten beter informeren over de WGA en inkomensgevolgen?	43
6.2.1	Hoe kan de prikkelwerking van de WGA het best duidelijk gemaakt worden?	44
6.2.2	Hoe kan de algemene informatie rond de WGA verbeterd worden?	47
6.3	Hoe zijn niet- of weinig werkenden door UWV te beïnvloeden om 'in beweging' te komen?	48
6.4	Hoe kan UWV beter inspelen op de verwachtingen over begeleiding naar werk?	51
7	REACTIE VAN UWV	53
	BIJLAGE: GEHANTEERDE VRAAGPUNTENLIJST	57

1 INLEIDING

1.1 Achtergrond en doelstelling van het onderzoek

WGA-monitor liet op drie terreinen knelpunten zien

AStri heeft in opdracht van UWV een monitoronderzoek uitgevoerd onder een cohort WGA-instromers van 2006: de WGA-monitor. Bij deze groep is driemaal een schriftelijke enquête afgenomen, 4, 8 en 20 maanden na ontvangst van de WIA-uitslag. De rapportage is in maart 2009 aangeboden aan de Tweede Kamer¹.

Uit de WGA-monitor blijkt onder meer dat het bewustzijn van de WGA-uitkeringssystematiek beperkt is en deze na verloop van tijd lijkt weg te zakken. De WGA'ers zijn er niet goed van op de hoogte welk type uitkering ze hebben, hoe lang deze voortduurt en dat – afhankelijk van verschillende factoren – de hoogte te zijner tijd in meer of mindere mate kan veranderen. Dit ondanks de informatie die zij van UWV ontvangen over de WIA en hun persoonlijke situatie.

Daarnaast ervaart een deel van de niet-werkenden barrières bij werkherleving. Gedeeltelijk arbeidsgeschikte WGA'ers zonder (voldoende) werk worden geacht zelf mee te werken aan werkherleving. Het lijkt erop dat dit maar tot op zekere hoogte gebeurt: het merendeel van de groep die na 20 maanden nog niet werkt, zo blijkt uit de monitor, acht zich hiertoe ook niet in staat. Zij ondernemen vaak ook weinig of geen activiteiten op dit punt.

Verder blijkt dat degenen die begeleiding naar werk via UWV gekregen hebben na de WIA-beoordeling, soms andere verwachtingen hebben dan wat er aan begeleiding geboden wordt. Dit kan betekenen dat onvoldoende maatwerk is geleverd, maar het kan ook betekenen dat de verwachtingen niet realistisch zijn of de wensen van de cliënt niet stroken met het uitgangspunt van 'de kortste weg naar werk'.

Diepte-interviews moeten handreiking geven voor aanpak

Dit vormen mogelijke verbeterpunten, waarvoor UWV meer handreikingen wenst te verkrijgen over de wijze waarop zij deze het beste kan oppakken:

- Hoe kan UWV klanten goed informeren over de WGA en de inkomensgevolgen in de verschillende regelingen?
- Hoe zijn niet-werkenden (of minder dan de verdien capaciteit verdienenden) door UWV te beïnvloeden om 'in beweging' te komen?

¹ Burg, C.L. van der & P.G.M. Molenaar-Cox (januari 2009). *Monitoring WGA-instromers van 2006. Klantvolgonderzoek naar arbeidssituaties, inkomsten en beleving van begeleiding door UWV 4, 8, en 20 maanden na de WIA-beoordeling. Een eerste inventarisatie*. Leiden: AStri.

- Hoe kan UWV beter inspelen op de verwachtingen over begeleiding naar werk en eventuele onrealistische verwachtingen beïnvloeden (verwachtingsmanagement)?

Om hiervoor handvatten te krijgen heeft UWV *AStri* opdracht gegeven om diepte-interviews te houden met 20 WGA-cliënten.

1.2 Opzet van het onderzoek

De twintig diepte-interviews hebben in april-mei 2009 plaatsgevonden onder gedeeltelijk arbeidsgeschikten (35-80% arbeidsongeschikten)². Dit betreft personen die in oktober-november 2007 een WGA-uitkering kregen toegekend. De interviews vonden dus plaats zo'n anderhalf jaar na de WGA-toekenning. Het betreft deels WGA'ers die op dat moment geen werk hebben, en deels WGA'ers die *na* de claimbeoordeling het werk hervat hebben.

Aanschrijving

In totaal voldeden 248 personen aan de gestelde voorwaarden³. Deze 248 personen zijn aangeschreven door UWV, met de vraag of ze wilden deelnemen aan een face-to-face-interview. In een toelichtingsblad is achtergrondinformatie over het onderzoek gegeven. Indien men daaraan wil meewerken, kon men een antwoordformulier invullen en rechtstreeks aan *AStri* retourneren.

Om de deelnamebereidheid te verhogen, is een kleine cadeaubon (15 euro) in het vooruitzicht gesteld.

Deelnamebereidheid

Op basis van eerdere ervaringen werd een deelnamebereidheid verwacht van maximaal 20% van de aangeschrevenen. Uiteindelijk hebben 81 respondenten het antwoordformulier teruggestuurd en wilden deelnemen aan een interview. De werkelijke deelnamebereidheid was daarmee boven verwachting: 33%.

² Het betreft deelnemers aan een tweede WGA-cohort, die aan de eerste en/of tweede (schriftelijke) meetronde hebben deelgenomen. Over de uitkomsten van deze eerste en tweede meting is alleen intern gerapporteerd. Reden om de rapportage niet naar buiten te brengen is dat de uitkomsten nagenoeg gelijk waren aan die van het eerste rapport en het daarmee geen meerwaarde heeft. Om diezelfde reden is geen derde schriftelijke meetronde gehouden, maar zijn in plaats daarvan deze interviews uitgevoerd.

³ Ze hadden aan de eerdere meting(en) meegedaan en waren (zowel volgens UWV-gegevens als eigen opgave) gedeeltelijk arbeidsgeschikt.

Selectie deelnemers

Het merendeel van de respons bestond uit werkbehouders (mensen die op alle meetmomenten sinds de claimbeoordeling aan het werk waren). Dankzij het grote aantal reacties kon echter een selectie gemaakt worden binnen twee andere groepen, waarvan verwacht werd dat deze meer interessante informatie zouden opleveren: niet-werkenden en werkhervatters sinds de claimbeoordeling. Een gelijke verhouding vangnetters/niet-vangnetters is daarbij nagestreefd. Ook is erop gelet enige spreiding in leeftijd te krijgen (relatief veel ouderen hebben gerespondeerd).

Voor de selectie van deelnemers is gebruik gemaakt van de gegevens van de twee metingen. Aanvullend zijn twee korte vragen op het antwoordformulier gesteld, die een nadere selectie mogelijk maakte. De geselecteerde deelnemers zijn door een van de interviewers van AStri opgebeld voor het maken van een afspraak.

Er zijn 13 niet-werkenden en 7 werkhervatters geïnterviewd. Van hen waren 9 aan te merken als vangnetter en 11 als niet-vangnetter. Verschillende leeftijdsgroepen waren vertegenwoordigd: 2 respondenten zijn jonger dan 35 jaar, 9 zijn tussen 35 en 55 jaar en 9 zijn 55-plusser. Ook het opleidingsniveau varieerde: 7 hebben een opleiding op vmbo/lbo-niveau of lager, 7 een hbo-opleiding of hoger, en 6 een opleiding daartussen in. Van de geïnterviewden waren er 19 autochtoon en 1 allochtoon (die de Nederlandse taal redelijk beheerste).

Representativiteit

Middels de diepte-interviews is inzicht verkregen in de belevingswereld van de gedeeltelijk arbeidsgeschikte WGA'ers ten aanzien van de onderzochte thema's. Doel daarbij is om zoveel mogelijk verschillende meningen en ervaringen aan bod te laten komen, teneinde een zo compleet mogelijk beeld te krijgen. Een onderzoeksomvang van 20 respondenten is doorgaans adequaat om voldoende verschillende meningen te verzamelen. Uit de interviews hebben we ook de indruk gekregen dat dit aantal voldoende was om het beeld compleet te krijgen. Daarmee is het onderzoek in inhoudelijke zin representatief: het representeert het scala aan mogelijke reacties en houdingen die binnen de doelgroep over de onderzochte thema's kunnen worden gevonden. Het onderzoek is echter niet representatief in de statistische zin van het woord: op basis hiervan kunnen niet automatisch uitspraken worden gedaan over de totale populatie gedeeltelijk arbeidsgeschikte WGA'ers.

Uitvoering diepte-interviews

De twintig diepte-interviews hebben bij de mensen thuis plaatsgevonden. Ze duurden gemiddeld circa anderhalf uur.

De interviews zijn uitgevoerd door ervaren medewerkers van *AStri* met kennis van de materie. De interviews zijn gevoerd aan de hand van een vraagpuntenlijst (zie bijlage). Het concept hiervan is eerst aan UWV voorgelegd.

De interviewers hebben van elk diepte-interview een intern gespreksverslag gemaakt, dat de basis vormde voor de analyses en het rapport dat voor u ligt.

1.3 Leeswijzer

In de navolgende hoofdstukken wordt achtereenvolgens ingegaan op de drie hoofdthema's van dit onderzoek. Hoofdstuk 2 beschrijft de kennis en het begrip van de WGA-wetgeving. Hoofdstuk 3 besteedt aandacht aan de communicatie omtrent de WGA in het algemeen en de persoonlijke situatie. In hoofdstuk 4 komen de prikkels en beperkingen bij werkhervatting/-uitbreiding aan de orde. Zowel in hoofdstuk 3 als 4 wordt daarbij een theoretisch kader gegeven. Vervolgens wordt in hoofdstuk 5 ingegaan op de verwachtingen ten aanzien van begeleiding naar werk door UWV. DE conclusies en aanbevelingen staan beschreven in hoofdstuk 6. Het rapport wordt afgesloten met een reactie van UWV (hoofdstuk 7).

2 KENNIS EN BEGRIP VAN DE WGA-WETGEVING

2.1 Inleiding

In het eerste onderdeel van de interviews is achterhaald wat men weet en begrijpt van de WGA-uitkeringssystematiek. Nagegaan is of men zich bewust is van de financiële gevolgen van (voldoende) werkhervatting en of men dat daadwerkelijk als prikkel tot werkhervatting ervaart. Doel hiervan is te achterhalen wat het kennisniveau van cliënten is, teneinde daarop te kunnen aansluiten in de UWV-communicatie (waarover meer in hoofdstuk 3).

De uitgangssituatie is de uitkering die de cliënten ten tijde van het interview ontvangen. Van daaruit is bekeken wat men hierover – en over eventuele navolgende uitkeringen – weet. De meeste ondervraagden ontvangen nog een loongerelateerde uitkering (LGU). Voor de één duurt dit nog maar kort, voor de ander zal deze nog een paar jaar blijven doorlopen. Twee respondenten zijn, vanwege hun leeftijd, al uit de LGU. De één krijgt nu een loonaanvullingsuitkering (LAU) en de ander een vervolguitkering (VVU).

De LGU bedraagt 70% van het verschil tussen het vroegere loon⁴ en het huidige loon (bruto). Dit komt erop neer dat werkenden bruto 30% mogen 'houden' van wat zij verdienen. Niet-werkenden krijgen 70% van het vroegere loon. Verdient men bij afloop van de LGU minstens 50% van de verdien capaciteit, dan stroomt men door naar de LAU, verdient men minder of niets dan gaat men naar de VVU⁵. De LAU bedraagt 70% van het verschil tussen het vroegere loon en de verdien capaciteit. De VVU is afhankelijk van het arbeidsongeschiktheidspercentage en bedraagt 28% tot 50,75% van het minimumloon. De verdiensten die men naast een LAU of VVU heeft, mag men wel allemaal 'houden'⁶.

Achtereenvolgens gaan we in op het bewustzijn van het type en verloop van de uitkering, het bewustzijn van de financiële gevolgen van werkhervatting en hoe de prikkel tot werkhervatting ervaren wordt.

⁴ Het loon dat men verdiende in het jaar voordat men ziek werd.

⁵ Indien men later alsnog meer gaat verdienen dan 50% van de resterende verdien capaciteit, dan wordt de VVU vervangen door de LAU (en vice versa).

⁶ Tenzij men meer verdient dan de resterende verdien capaciteit; dan bedraagt de LAU 70% van het verschil tussen het vroegere loon en het huidige loon (net als bij de LGU). Indien men 65% of meer gaat verdienen van het loon voordat men ziek werd, dan eindigt de uitkering.

2.2 Bewustzijn van type en verloop uitkering

Aan het begin van het interview is de WGA'ers gevraagd of ze weten wat voor uitkering ze precies krijgen en wat het verdere verloop van deze uitkering is.

Type uitkering

De meeste ondervraagden weten alleen dat ze een WIA-uitkering of (minder genoemd) WGA-uitkering ontvangen, zonder dat ze dit nader kunnen specificeren. Slechts enkelen weten de specifieke soort WGA-uitkering te noemen – soms pas na het opsommen van de drie typen uitkeringen die er zijn.

Verschillende ondervraagden zitten tijdens het interview met een map naast zich, waarin alle UWV-papieren zitten. Men is snel geneigd hierin op te zoeken welke uitkering men ontvangt, maar weet het dus meestal niet uit het hoofd. Dit zegt echter nog niets over de mate waarin men op de hoogte is van het verloop en de implicaties van de uitkering, waarover hierna meer.

Verloop van uitkering

Gevraagd naar het verdere verloop van deze uitkering, of deze tijdelijk of blijvend is, blijkt ruim de helft van de ondervraagde LGU-ontvangers te weten dat deze tijdelijk is. Dit betreft relatief vaak niet-werkenden. Vaak weten zij ook hoe lang precies zij de huidige uitkering blijven ontvangen.

Bijna de helft van de LGU-ontvangers is zich echter niet bewust van de tijdigheid van de LGU. Zij denken dat deze blijvend is, of weten niet of deze tijdelijk of blijvend is. Ook de twee cliënten die geen LGU meer ontvangen, maar een LAU of VVU, weten niet of deze uitkering tijdelijk dan wel blijvend is.

Na afloop van de LGU

Gevraagd naar wat er na afloop van de huidige uitkering (LGU) gebeurt, noemen sommigen dat er daarna een vervolguitkering volgt (de VVU), die een stuk lager is dan hun huidige uitkering. Enkelen van hen zijn desgevraagd bekend met de hogere uitkering als men tegen die tijd voldoende werk heeft (de LAU). Enkele anderen zijn ervan overtuigd dat de VVU dan de enige mogelijke uitkering is; zij weten dus niet dat de hoogte van de volgende uitkering beïnvloed wordt door de mate van werkherleving.

De meeste geïnterviewden – waaronder cliënten die wel weten dat de LGU tijdig is – hebben echter geen duidelijk beeld van wat er na afloop van de LGU gebeurt. Factoren die daarin een rol spelen, komen later aan bod (in paragraaf 3.4).

Sommige cliënten maken zich er zorgen om wat er na afloop van de LGU gebeurt (voor zover zij zich van de tijdigheid bewust zijn), anderen maken zich er op dit moment niet zo druk om.

De twee cliënten die inmiddels geen LGU meer ontvangen, wisten van te voren niet dat ze zouden overgaan naar een andere uitkering.

2.3 Bewustzijn financiële gevolgen van werkhervatting

Actief bewustzijn

De meeste respondenten kunnen desgevraagd uit zichzelf benoemen dat het totale inkomen stijgt als men (meer) zou gaan werken. Sommigen noemen spontaan dat 'het loont om te werken' – dit is kennelijk een begrip dat duidelijk bij deze mensen is doorgekomen. De ideeën en verwachtingen die men daarbij precies heeft, verschillen echter. Voor sommigen is duidelijk dat het totaalinkomen (salaris + uitkering) stijgt als men (meer) gaat werken, anderen zijn verbaasd te ervaren dat de uitkering dan daalt.

Een aantal – werkhervatters of niet-werkenden die voorheen wel werk hadden – heeft zelf ervaren dat werken loont. Zij hebben ervaren wat het totaalinkomen is zonder werk en met werk. Voor enkele werkhervatters kwam dit overigens als verrassing. Zij hadden verwacht dat hun uitkering zou stoppen.

Toch is nog niet iedereen ervan op de hoogte dat werken loont, of er niet zeker van in welke gevallen dat geldt. Men weet ook niet altijd hoe dit in praktijk precies zal uitpakken en over welke bedragen het zou kunnen gaan.

Enkele niet-werkenden hebben totaal geen idee wat er met salaris en uitkering gebeurt als ze aan het werk gaan. Sommige anderen denken dat hun totaalinkomen hetzelfde zal blijven als ze (meer) zouden werken. Zij verwachten dat hun uitkering dan evenredig zal dalen met de stijging van hun salaris. De (onterechte) gedachte dat de uitkering gelijk geheel stopt als men het werk hervat, blijkt in enkele gevallen WGA'ers te hebben geremd om weer aan het werk te gaan.

De meeste geïnterviewden hebben geen goed beeld van wat er ná afloop van de LGU gebeurt, zoals eerder aangegeven. Zij konden dan ook moeilijk uit zichzelf aangeven wat er na afloop van de LGU gebeurt met hun inkomen en de invloed van (voldoende) werk hierop. Slechts enkelen weten precies van de hoed en de rand.

Latente kennis

Teneinde meer reacties los te krijgen over de bekendheid met de werking van de WGA en de latent aanwezige kennis hierover, zijn de cliënten in het interview enkele kaartjes met teksten voorgelegd. Hierop is hun reactie gevraagd.

Kaart A1

De WIA is zo geregeld dat u er altijd financieel op vooruit gaat als u (meer) gaat verdienen. Het loont dus om te werken.

Hoe meer u werkt, hoe hoger uw inkomen is.

Deze eerste kaart blijkt bij bijna iedereen herkenning op te roepen – voor zover men dit niet al uit zichzelf genoemd had. Verschillende malen wordt gezegd dat “dit klopt”. Ook negatieve geluiden zijn echter hoorbaar, namelijk op de prikkelwerking als zodanig (zie hiervoor paragraaf 2.4). Voor enkelen blijkt deze informatie evengoed nieuw of doet hooguit in de verte een belletje rinkelen; zij kunnen zich er niet altijd goed een voorstelling van maken wat dit in de praktijk betekent.

Degenen met een LGU is daarna de volgende kaart voorgelegd.

Kaart A2

De eerste uitkering die u krijgt/kreeg, is tijdelijk. Na afloop gaat deze uitkering over in een andere uitkering.

Dit heeft gevolgen voor de hoogte van uw totale inkomen.

Hoe hoog de nieuwe uitkering wordt, hangt er vanaf of u dan werkt en hoeveel u daarmee verdient.

Verdient u dan minstens de helft van wat u volgens UWV nog kan verdienen, dan krijgt u de hoogste uitkering.

Verdient u minder of niets, dan krijgt u een lagere uitkering.

Het tonen van de tweede kaart roept verschillende reacties op. Bij degenen die hiervan nog niet op de hoogte waren, bestaan de reacties enerzijds uit ongeloof en onbegrip, anderzijds uit het nadenken over de consequenties hiervan. Sommigen trekken voor zichzelf de conclusie dat werkhervatting essentieel is, voor anderen verandert er niets aan hun motivatie tot werkhervatting. Niet voor iedereen is gelijk duidelijk of dit verhaal ook voor hen geldt – waarschijnlijk omdat ze hier nooit eerder over gehoord hebben en daarom eraan twijfelen.

De twee geïnterviewden met een LAU respectievelijk VVU is een andere tweede kaart voorgelegd, met een op hun situatie van toepassing zijnde tekst⁷. Beiden blijken onbekend zijn met het feit dat de hoogte van hun uitkering kan veranderen als ze minder gaan werken respectievelijk werk hervatten.

Wat opvalt in de gesprekken met degenen die niets blijken af te weten van de financiële voordelen van werken, is dat het tonen van de teksten op de kaartjes (met name de tweede kaart, zie paragraaf 2.3) en het – waar nodig – nader uitleggen van de uitkeringssystematiek, in het ene geval al snel leidt tot inzicht en begrip, terwijl het in het andere geval onmogelijk lijkt de boodschap op enige manier over te brengen. Hieruit leiden we af dat (a) het in een paar woorden op papier zetten van de uitkeringssystematiek al verhelderend kan werken voor een bepaalde groep cliënten, (b) hetzelfde geldt voor het mondeling uitleggen dan wel toelichten ervan en (c) dat er waarschijnlijk altijd een restgroep zal zijn aan wie de uitkeringssystematiek moeilijk uit te leggen blijft.

Het feit dat een deelgroep redelijk makkelijk de boodschap lijkt te kunnen oppikken, terwijl ze hier toch niet van op de hoogte waren, kan mede verklaard worden door verschillende 'ruis'factoren. Hierop gaan we in hoofdstuk 3 nader in.

2.4 Prikkel tot werkhervatting?

Zoals we in de vorige paragraaf zagen, zijn de financiële voordelen van werken van de WGA niet altijd bekend. Ook onderzocht is hoe de beoogde prikkelwerking overkomt op de WGA'ers en door hen ervaren wordt. Daarop wordt nu ingegaan. Eerst benoemen we de algemene reacties, daarna gaan we in op factoren die het ervaren van de prikkelwerking blijken te belemmeren.

2.4.1 Algemene reacties op beoogde prikkelwerking

Mede op basis van de getoonde kaarten (en zonodig uitleg daarbij) is de geïnterviewden gevraagd of ze de uitkeringssystematiek van de WGA zien of ervaren als prikkel tot werkhervatting of -uitbreiding. Hierop wordt verschillend gereageerd.

Een deel vindt de uitkeringssystematiek wel een prikkel geven om aan het werk te gaan, omdat meer inkomsten altijd aantrekkelijk zijn.

⁷ Zie bijlage. Omdat dit slechts twee maal één persoon betreft, wordt dit hier niet verder behandeld.

Een ander deel heeft hier twijfels over of denkt dat het niet voor iedereen een prikkel zal vormen. Met name een slechte gezondheid of slechte kansen op de arbeidsmarkt kunnen dermate een belemmering vormen om aan het werk te gaan, dat een financiële stimulans hier volgens de geïnterviewden geen verandering in zal brengen. Voor de werkhervatters zijn redenen als 'willen werken', 'onder de mensen zijn' en 'meedoen aan het maatschappelijke leven' minstens zo belangrijk geweest om weer aan het werk te gaan, als financiële redenen⁸.

Sommigen zien de prikkelwerking als een negatieve stimulans; zij voelen zich hierdoor alleen maar opgejaagd. Eén respondent geeft aan dat de prikkel maar tot bepaalde hoogte werkt: als men boven een bepaalde grens komt⁹, eindigt de uitkering en valt men terug in inkomen.

2.4.2 Factoren die ervaren van prikkelwerking belemmeren

De financiële voordelen van werken zijn niet altijd als zodanig bekend, of men heeft er een verkeerd beeld van. Uit de interviews zijn echter nog een tweetal factoren naar voren gekomen die het ervaren van de prikkelwerking in de weg zitten:

- onvoldoende voelbaarheid van de prikkelwerking;
- verlies van inzicht in de prikkelwerking door nabetalingen.

Onvoldoende voelbaarheid prikkelwerking

Uit de interviews komt een groep naar voren die wel een beeld hebben van de prikkelwerking, maar deze als onvoldoende 'voelbaar' ervaren (in ieder geval zolang men in de LGU zit).

Verschillende geïnterviewden noemen dat wanneer je werkt "je 30% mag houden". Dit wordt niet altijd als een voldoende financiële prikkel gezien om te gaan werken. Sommigen vinden die 30% sowieso te weinig of vinden het onterecht dat "70% voor UWV" is. Zij zien dit niet zozeer als een daling in hun (loonaanvullende) uitkering als ze (meer) gaan werken, maar eerder als het door UWV inhouden van een deel van hun loon. Dit heeft een andere, negatievere, gevoelswaarde.

Een paar geïnterviewden geven aan dat ze veel minder overhouden dan die 30%. De één spreekt over extra (vervoers)kosten die erbij komen, waardoor er uiteindelijk minder overblijft. Twee anderen geven aan dat de 30% bruto uiteindelijk

⁸ Zie hoofdstuk 5 voor meer informatie over prikkels en belemmeringen bij werkhervatting.

⁹ Dit geldt als men 65% of meer verdient van het loon voordat men ziek werd.

netto veel ongunstiger uitvalt¹⁰; voor hen is dit zelfs reden om te (gaan) stoppen met werken.

Verlies inzicht prikkelwerking door nabetalingen

Verschillende geïnterviewden hebben te maken gehad met nabetalingen en terugvorderingen van geldbedragen. Dit lijkt in de meeste gevallen te maken te hebben met veranderingen in werksituatie (van wel naar niet werken of andersom). Deze nabetalingen en terugvorderingen blijken soms tot onduidelijkheid te leiden, vooral als ze een periode betreffen die een eindje terug in de tijd ligt. Ook is niet altijd helder waarop de bedragen gebaseerd zijn. Dit maakt dat mensen het financiële overzicht kwijt raken en het verband ook slecht kunnen zien tussen bijvoorbeeld werk en de hoogte van het inkomen. Hierdoor wordt de prikkelwerking minder transparant.

2.5 Conclusie

Kennis van de WGA-regelingen

Uit het eerdere kwantitatieve onderzoek was reeds naar voren gekomen dat de uitleg over de werking van de WGA-regelingen nog onvoldoende landt bij de gedeeltelijk arbeidsgeschikte WGA'ers. Dit zien we in de interviews weer terug: men weet vaak niet welke WGA-uitkering men precies ontvangt, maar ook – en dat is belangrijker – weet niet iedereen dat de loongerelateerde uitkering (LGU) eindig is. In de interviews is doorgevraagd wat men weet over wat er na afloop van de LGU gebeurt. Ook degenen die op de hoogte zijn van de tijdigheid van de LGU blijken vaak geen duidelijk beeld te hebben van wat er daarna gebeurt.

Kennis van de financiële gevolgen van (voldoende) werkhervatting

De term dat 'het loont om te werken' blijkt goed bekend bij de ondervraagde WGA'ers. De ideeën en verwachtingen die men daarbij heeft, verschillen echter. Niet iedereen weet in welke gevallen dit wel of niet geldt. Uit het kwantitatieve onderzoek wisten we al dat een beperkt deel (enigszins) de financiële consequenties kent van de mate waarin ze *na afloop* van de LGU werken. Uit de interviews blijkt dat ook niet iedereen weet wat de financiële consequenties zijn als ze *gedurende* de LGU (meer) werken.

¹⁰ Premie- en belastinginhoudingen op uitkering en loon (en mogelijke belastingkortingen, zoals de arbeidskorting) veroorzaken inderdaad een verschil tussen brutobedragen en wat men netto overhoudt. Daarnaast kunnen mogelijk andere factoren meespelen, bijvoorbeeld wisselende verdiensten. Bij wisselende verdiensten kan de exacte hoogte van de inkomsten, en daarmee de hoogte van de uitkering, pas na afloop definitief worden vastgesteld. Door de vertraging die dit oplevert, kan er een periode zijn waarin zowel loon als uitkering relatief laag liggen.

Ervaren van de prikkel tot werkhervatting

De meningen over de beoogde prikkelwerking lopen uiteen. Een deel vindt de uitkeringssystematiek wel een prikkel geven om aan het werk te gaan – meer inkomsten zijn immers altijd aantrekkelijk – terwijl een ander deel hier enige twijfels bij heeft. Ook mét een financiële stimulans zouden bestaande belemmeringen, zoals een slechte gezondheid en slechte arbeidsmarktkansen, niet altijd overwonnen kunnen worden.

De prikkelwerking wordt niet altijd als zodanig ervaren, doordat men er onvoldoende mee bekend is of er een verkeerd beeld van heeft. Daarnaast zijn er uit de interviews nog twee factoren naar voren gekomen die het ervaren van de prikkelwerking in de weg kunnen zitten: onvoldoende voelbaarheid van de prikkelwerking en verlies van inzicht in de prikkelwerking door nabetalingen en terugvorderingen.

3 COMMUNICATIE OMTRENT WGA-UITKERING

3.1 Inleiding

In het voorgaande hoofdstuk hebben we stilgestaan bij de bekendheid met en de meningen over de WGA-uitkeringsystematiek. De financiële gevolgen van werkhervatting, ofwel 'werken loont', is de boodschap die UWV op cliënten wil overbrengen. In dit hoofdstuk staan we nader stil bij de communicatie van deze boodschap (en andere communicatie omtrent de WGA). Cliënten is gevraagd op welke wijze zij informatie zoeken en hoe zij de informatie afkomstig van UWV ervaren. Is de informatie duidelijk, voldoende, hoe wordt men te woord gestaan en wat zijn dringende vragen die op dit moment nog onbeantwoord zijn. Het doel hiervan is nadere aanknopingspunten krijgen over de wijze waarop UWV cliënten het best kan informeren over de WGA.

3.2 Conceptueel kader: samengesteld communicatiemodel

Het thema communicatie is benaderd vanuit twee samengevoegde communicatiemodellen. Hierbij willen we opmerken dat het model dient als een ruim hanteerbaar kader ter ondersteuning en verduidelijking van de verslaglegging (en dat het niet onze bedoeling is een volledige theoretische onderbouwing en verantwoording voor dit model af te leggen).

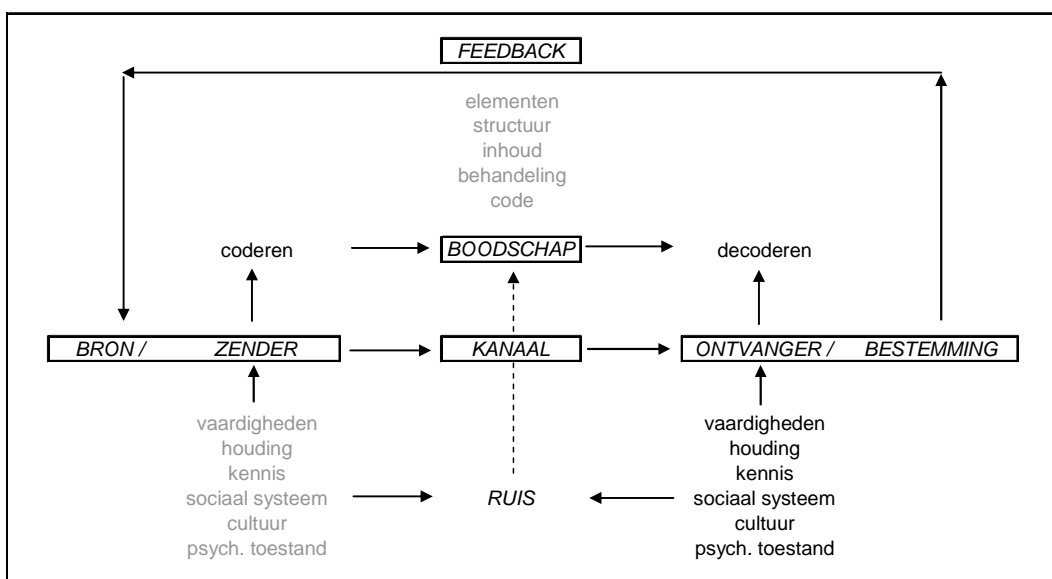
Als basismodel gebruiken we het veelgebruikte communicatiemodel van Shannon en Weaver. Dit model gaat uit van een informatiebron of zender die een boodschap codeert en deze vervolgens via een kanaal (bijvoorbeeld via de post) verstuurt naar de ontvanger die de boodschap op zijn beurt decodeert. Op het moment dat de ontvanger de boodschap verstuurt kan er ruis plaatsvinden die mogelijk van invloed is op de overdracht van de informatie. Denk hierbij bijvoorbeeld aan verkeersgeluiden die een gesprek verstoren of inktvlekken op papier.

In het Shannon-Weaver-model ontbreekt de wederkerigheid van communicatie. Het gaat uit van eenrichtingsverkeer terwijl communicatie zoals wij die in dit onderzoek benaderen natuurlijk twee kanten op kan gaan, de ontvanger kan zender worden, bijvoorbeeld door vragen te stellen naar aanleiding van een ontvangen brief. Verder is dit model specifiek geënt op communicatietechnologie en niet gericht op sociale en psychologische aspecten van communicatie, die voor ons onderzoek wel degelijk relevant kunnen zijn.

Daarom wordt het model aangevuld met aspecten uit het SMCR-model van Berlo (SMCR = Source, Message, Channel, Receiver).

In het SMCR-model wordt ervan uitgegaan dat de manier waarop de boodschap gecodeerd wordt door de zender en gedecodeerd door de ontvanger, en daarmee het 'slagen' van de communicatie, afhankelijk is van verschillende sociale en psychologische aspecten: communicatieve vaardigheden, kennisniveau, houdingen ten opzichte van de zender/ontvanger, psychische toestand en sociale en culturele systemen waarin we leven en opgroeien. Deze aspecten zou je ook vormen van ruis kunnen noemen die dan niet optreden bij het versturen van de boodschap maar bij het coderen en decoderen van de boodschap en die ervoor zorgen dat de boodschap niet goed overkomt. Inzicht in de ruisaspecten die optreden bij het decoderen van de boodschap door de cliënt kan aanknopingspunten opleveren voor de verbetering van de communicatie. Samenvattend zou een voor in deze context bruikbaar communicatiemodel er dan uit kunnen zien als het model in figuur 3.1.

Figuur 3.1 Samengesteld communicatiemodel



Wanneer we dit model betrekken op het onderliggende onderzoek dan staat de zender voor UWV. Dat kan zijn in de persoon van de arbeidsdeskundige, medewerkers van de UWV Telefoon of de schrijvers van verschillende communicatiematerialen zoals de brochures en brieven. UWV probeert haar boodschap ('het loont om te werken') via de verschillende kanalen – telefoon, post, balie en internet – over te brengen. De ontvanger van deze boodschap is de cliënt.

Het duidelijk doorkomen van de boodschap is afhankelijk van verschillende ruisaspecten die zich kunnen voordoen.

Zodoende is dit model als kapstok gebruikt om de verkregen informatie uit de interviews omtrent communicatiegebonden aspecten te structureren.

In het voorgaande hoofdstuk hebben we stilgestaan bij de boodschap zelf (dat hoe meer men werkt, hoe hoger het inkomen is). Bekeken is in hoeverre deze boodschap überhaupt is overgekomen en op welke wijze deze 'gedecodeerd' (geïnterpreteerd) wordt. In dit hoofdstuk zullen we nader ingaan op de verschillende kanalen, die UWV gebruikt om deze boodschap en andere informatie over de WGA en iemands specifieke situatie over te brengen en de ruisaspecten die er bestaan. Hierbij komen voornamelijk de ruisaspecten die kunnen ontstaan door de persoonlijke kenmerken van de cliënt naar voren. Eventuele ruisaspecten die optreden bij codering door de zender (UWV) zijn niet expliciet meegenomen in het onderzoek. Indien enkele van deze ruisaspecten toch naar voren komen dan zijn deze als zodanig gepercipieerd door de cliënt. Kenmerken van de boodschap (elementen, structuur, inhoud, behandeling en code) vallen buiten het kader van dit onderzoek.

3.3 Ervaringen met de informatiekkanalen van UWV

Informatiekkanalen

UWV gebruikt een viertal kanalen – post (brieven en brochures), balie (persoonlijke gesprekken), telefoon en internet – om haar cliënten te informeren over de WGA in het algemeen en hun persoonlijke uitkering.

Tijdens de claimbeoordeling hebben de cliënten een gesprek met de arbeidsdeskundige, waarin reeds het één en ander wordt toegelicht. In de beschikking die de cliënten daarna ontvangen, staat aangegeven welke uitkering zij krijgen, wat de hoogte daarvan is en wat de begin- en einddatum van deze uitkering is. In bijgevoegde brochure *'Ik krijg een WGA-uitkering. Wat betekent dat voor mij?'* wordt toegelicht wat een cliënt kan doen om weer aan het werk te gaan, hoe de verschillende typen WGA-uitkeringen in elkaar zitten en wat de cliënt van UWV mag verwachten c.q. wat UWV van de cliënt verwacht. Bij verandering van de uitkering ontvangt men daarover weer een brief. Daarnaast kan men bij vragen contact opnemen met de UWV Telefoon of meer algemene informatie over de WGA-regeling vinden op www.uwv.nl.

Cliënten blijken goed op de hoogte van het bestaan van de verschillende kanalen. Zij geven aan de dat zij voornamelijk de post van UWV (zowel brieven als brochures) gebruiken als informatiebron. Daarnaast belt een groot deel van de on-

dervraagde cliënten met enige regelmaat met UWV wanneer met name de brieven die ze ontvangen vragen oproepen omtrent hun specifieke situatie. De meesten bellen dan het algemene nummer van de UWV Telefoon, een enkeling geeft aan direct contact op te nemen met de arbeidsdeskundige.

Ongeveer de helft van de ondervraagde cliënten gebruikt (ook) het internet als bron van informatie over de WGA. Op het internet wordt veelal de UWV website bezocht maar daarnaast ook andere sites zoals diverse fora, de website van Welder en overheidssites. Zowel de UWV website, alsook die van de overheid geven veel informatie over de WGA in het algemeen. Fora en de website van Welder worden door een enkeling gebruikt om ervaringen van anderen te horen.

Een enkeling krijgt of haalt informatie met name bij de eigen werkgever of het re-integratiebureau. In twee van deze gevallen hebben werkgever en re-integratiebureau aangegeven dat cliënten met vragen en post afkomstig van UWV, dit door hen af kunnen laten handelen. De werkgever of re-integratiebureau beantwoordt vragen van de cliënt en neemt contact op met UWV indien nodig. Deze cliënten zijn tevreden over de beschreven werkwijze.

Gesprekken arbeidsdeskundige (kanaal 'balie')

Bij de beoordeling heeft men doorgaans een gesprek met de arbeidsdeskundige. Deze kan informatie hebben gegeven over de WGA en iemands specifieke situatie. Ook nadien kan men contacten met de arbeidsdeskundige hebben gehad.

Vrijwel iedereen kan zich herinneren een gesprek te hebben gehad met een arbeidsdeskundige, maar voor een groot deel heeft dit (laatste) gesprek lange tijd geleden plaatsgevonden (bij de beoordeling anderhalf jaar geleden) en is het moeilijk te herinneren wat de exacte strekking van dit gesprek was. Voor velen is het niet meer terug te halen welke informatie over de WGA en hun specifieke situatie ze toentertijd wel of niet hebben gehad. Niettemin geeft men aan zich te herinneren dat men over het algemeen positief was over het verloop van dit gesprek. Een enkeling voelt zich onjuist bejegend, wat maakt dat er in de houding en wisselwerking tussen arbeidsdeskundige en cliënt ruis kan ontstaan.

Een deel van de cliënten kan zich het eerste gesprek met de arbeidsdeskundige nog wel inhoudelijk herinneren. Zij geven aan dat de arbeidsdeskundige toentertijd niet veel over de financiële gevolgen heeft uitgelegd. Een mogelijk ruisaspect dat hierin echter kan meespelen is de psychische toestand van de cliënt op dat moment, waardoor het moeilijk kan zijn de informatie op te nemen. Een enkeling weet dit zelf ook als zodanig te benoemen. De beoordeling op zichzelf kan heel ingrijpend zijn en stress opleveren.

Een aantal cliënten heeft na het eerste gesprek nog direct telefonisch contact opgenomen met de arbeidsdeskundige. Het merendeel echter doet dit niet of geeft aan geen telefoonnummer of naam van een arbeidsdeskundige te hebben en is daardoor bij eventuele vragen aangewezen op de UVW Telefoon. Respondenten die na het eerste gesprek met de arbeidsdeskundige nog direct telefonisch contact hebben gehad zijn vaak minder positief over dit vervolgcontact; dit wordt enerzijds veroorzaakt doordat respondenten steeds nieuwe arbeidsdeskundigen krijgen toegewezen en anderzijds doordat telefonisch contact onpersoonlijk is. Daarnaast geven enkelen aan dat de arbeidsdeskundige niet altijd een antwoord heeft op hun vragen.

Brieven (kanaal 'post')

Op verschillende momenten ontvangen de WGA'ers brieven van UWV. Zo ontvangt men bij de toekenning van de WGA-uitkering een beschikking met daarin een korte toelichting op de hoogte en duur van de uitkering. Nadien ontvangen ze onder andere brieven bij tussentijdse wijzigingen in de hoogte van de uitkering en bij het overgaan van het ene type uitkering naar het andere.

Het merendeel van de cliënten geeft aan dat de brieven die ze ontvangen meestal duidelijk zijn. Enkelen geven aan dat zij de brieven die zij ontvangen van UWV veelal moeilijk te lezen vinden. Daarin kunnen verschillende ruisaspecten een rol spelen, zoals de lees- en taalvaardigheid (afhankelijk van opleidingsniveau en beheersing van de Nederlandse taal door cliënten waarvan Nederlands niet de moedertaal is) en de psychische toestand van de cliënt op dat moment. Ook het onzorgvuldig lezen en het daardoor niet goed kunnen decoderen van de boodschap kan meespelen.

Enkele cliënten geven aan dat zij hulp inschakelen bij het lezen en begrijpen van de brieven die zij van UWV krijgen. Deze hulp wordt gezocht bij de UWV Telefoon, de werkgever/casemanager, de partner of ander familielid.

Enkelen willen graag de in UWV-brieven gegeven berekening over de hoogte van de uitkering narekenen om het te kunnen begrijpen en te bekijken of alles klopt. Dit narekenen blijkt ingewikkeld.

Brochure (kanaal 'post')

Bij de brief van toekenning van de WGA-uitkering ontvangt men een informatiebrochure van UWV: *'Ik krijg een WGA-uitkering. Wat betekent dat voor mij?'*. In deze folder wordt onder andere de WGA-uitkeringssystematiek uitgelegd. Voor ieder van de drie typen WGA-uitkering – de loongerelateerde uitkering (LGU), de loonaanvullingsuitkering (LAU) en de vervolguitkering (VVU) – wordt een rekenvoorbeeld gegeven van enerzijds het inkomen van een fictief persoon die naast

de uitkering werkt en een persoon die niet werkt. Uit deze voorbeelden blijkt dat 'werken loont'.

Vrijwel iedereen geeft aan dat ze zich nog vaag kunnen herinneren ooit een folder te hebben gehad met algemene informatie. Sommige cliënten kunnen zich ook nog herinneren dat daar een rekenvoorbeeld in stond. Dit rekenvoorbeeld op zich was duidelijk, maar men vond het moeilijk het op de eigen situatie te betrekken. Wat iemand zelf 'onder de streep' zou overhouden staat niet genoemd. Zo staat er bijvoorbeeld niet in hoe je je WIA-maandloon kunt berekenen. In de brochure wordt veel achtergrondinformatie gegeven, maar hiervan is nu nog weinig bekend (zie hoofdstuk 2). Uit de interviews valt niet altijd te herleiden of men deze brochure destijds wel of niet volledig gelezen heeft, in hoeverre de informatie toen is blijven hangen en in hoeverre geheugeneffecten meespelen.

Enkele cliënten geven aan de brochure na verloop van tijd nog wel eens te willen ontvangen en lezen omdat zij er toentertijd niet aan toe zijn gekomen. Dit werd dan bijvoorbeeld veroorzaakt doordat zij toen in beslag werden genomen door medische behandelingen of het accepteren van de arbeidsongeschiktheidstatus, en hun hoofd er niet naar stond om deze informatie te lezen (ruis), laat staan in zich op te nemen. Niet iedereen weet de folder nog terug te vinden of denkt daaraan.

UWV Telefoon Werknemers (kanaal 'telefoon')

Zowel in brieven als in de brochure wordt er naar de UWV Telefoon verwezen indien men nog verdere vragen heeft. Op één persoon na blijken alle cliënten dan ook bekend met de UWV Telefoon en bijna iedereen heeft er ervaring mee. De cliënt die het nummer niet kent geeft aan dat zijn werkgever alles voor hem regelt en afhandelt. Het merendeel van de cliënten is van mening dat ze vriendelijk te woord worden gestaan maar niet altijd (eenduidig) antwoord krijgen op vragen. Een paar cliënten geven aan de indruk te hebben dat de medewerkers van het callcenter een standaardlijst met antwoorden op vragen hebben die ze mogen afhandelen. Als je vraag niet op de lijst staat hebben ze geen antwoord. De vragen waarop cliënten aangeven geen antwoord te krijgen hebben met name betrekking op de specifieke (financiële) situatie van de cliënt, en op de hoogte van de uitkering, bijvoorbeeld waarom die niet precies 70% van het laatste loon is. Bovendien klagen enkele cliënten over het lang in de wacht te staan en veelvuldig worden doorverbonden om vervolgens zonder duidelijk antwoord weer op te moeten leggen. Cliënten raken hierdoor ontmoedigd om nog te bellen bij vragen.

Er zijn ook positieve geluiden te horen over de UWV Telefoon. Deze hebben dan met name betrekking op de vriendelijkheid en correctheid van de medewerkers en het terugbellen wanneer ze aangeven dat te gaan doen.

Op basis van het voorgaande lijkt het alsof de negatieve ervaringen met de UWV Telefoon talrijker zijn dan de positieve. Enige nuancering is hier op zijn plaats aangezien wij dit niet met representatieve kwantitatieve gegevens kunnen staven. Het is denkbaar dat wij meer ontevreden dan tevreden cliënten hebben gesproken omdat de eerste groep graag haar verhaal kwijt wil en zich daardoor eerder zal aanmelden voor een interview dan de tweede groep. Daarnaast kan één negatieve ervaring maken dat men met name op deze ervaring de nadruk legt in het interview.

www.UWV.nl (kanaal 'internet')

Het merendeel van de cliënten is bekend met de website van UWV en heeft hier ook wel eens op gekeken. De informatie op de website is over het algemeen duidelijk maar algemeen, terwijl cliënten soms juist behoefte hebben aan voor hun situatie specifieke informatie.

3.4 WGA'ers en communicatie over de WGA

Voorkeur voor informatievoorziening

Aan cliënten is de vraag voorgelegd op welke wijze zij bij voorkeur worden geïnformeerd over de WGA en hun persoonlijke situatie met betrekking tot de WGA. Vrijwel iedereen is het erover eens dat het prettig is om informatie en veranderingen zowel in het algemeen als in de persoonlijke situatie op papier bevestigd te krijgen, zodat dit nog eens rustig na te lezen is. Daarbij geeft een groot deel van de respondenten aan dat er daarnaast een mogelijkheid moet zijn om met een contactpersoon te bellen bij onduidelijkheden of om een persoonlijke afspraak te kunnen maken. Dit telefonisch of persoonlijk contact moet dan wel plaatsvinden met een medewerker van UWV die uitleg kan geven over de persoonlijke situatie van de persoon in kwestie en die bij voorkeur ook toezeggingen kan doen of waar concrete afspraken mee gemaakt kunnen worden. Overigens zijn vrijwel alle cliënten het erover eens dat de frequentie waarmee UWV communiceert voldoende is (en ook niet te hoog).

Openstaande vragen

Eerder zagen we dat de WGA'ers veelal niet weten hoe het precies zit met hun uitkering en het verloop ervan. Opvallend is dat verschillende geïnterviewden toch zeggen dat "alles duidelijk" is van wat ze hebben gelezen in de brieven,

brochure en op de UWV website. Zij geven aan dat ze op dit moment geen openstaande vragen hebben. Sommigen van hen geven aan hierin ook nauwelijks geïnteresseerd te zijn, of achten dit niet relevant doordat zij dicht tegen de pensioenleeftijd aanzitten of verwachten weer volledig aan het werk te komen. Anderen lijken niet te weten wat te moeten vragen of hoe de vraag te formuleren omdat ze daar te weinig voorkennis van de WGA voor hebben. Ook ontstaat de indruk dat sommigen het voor zichzelf of anderen niet willen toegeven dat ze het niet begrijpen.

Bij een deel van de WGA'ers leven op dit moment echter wel specifieke vragen. De vragen die men dan heeft, hebben onder andere betrekking op de berekening van de uitkering, de verrekening van inkomen uit werk (vooral bij zelfstandigen met een wisselend aantal gewerkte uren) of de rechten en plichten. Velen geven aan dat zij, naar aanleiding van hun vragen, reeds contact hebben opgenomen met UWV maar dat zij geen afdoende antwoord hebben gekregen. Ook komt het voor dat men steeds andere antwoorden krijgt van UWV. Overigens is het niet uit te sluiten dat mensen een antwoord kregen dat ze niet begrepen.

Belemmeringen (ruis) bij het doorkomen van de boodschappen

In dit hoofdstuk zijn al verschillende vormen van ruis aan de orde gekomen als verklaring voor het feit dat cliënten niet op de hoogte zijn van de werking van de WGA, of waarom zij moeite hebben met het begrijpen of opnemen van informatie daarover. In aanvulling hierop zijn er nog enkele andere ruisfactoren gedurende de interviews naar voren gekomen, expliciet of impliciet, die kunnen verklaren waarom de boodschap van de financiële voordelen van werken (zie ook hoofdstuk 2) en het verloop van de uitkering niet altijd bekend of duidelijk is. Alle ruisfactoren die we hebben gevonden, worden hier op een rijtje gezet:

- het onderwerp heeft geen prioriteit (gehad), doordat men in beslag wordt genomen door bijvoorbeeld gezondheidsproblemen en behandelingen;
- men is nog bezig met het verwerken en accepteren van de situatie waar men nu in zit (ziek en gedeeltelijk arbeidsongeschikt);
- de situatie (het arbeidsongeschikt zijn) is te confronterend, waardoor men er nog niet teveel van wil weten;
- het onderwerp acht men niet relevant;
- de uitleg en informatie heeft lange tijd geleden plaatsgevonden, waardoor deze (deels) is weggezakt;
- verwachting dat UWV toch geen duidelijkheid kan verschaffen of negatieve ervaringen met UWV;
- de materie is moeilijk te begrijpen door een beperkt kennisniveau of beperkte kennis van de Nederlandse taal;

- men durft aan zichzelf of anderen niet toe te geven dat men de materie niet begrijpt.

Overigens moet hierbij worden opgemerkt dat het niet uit te sluiten is dat ruis ontstaat tijdens het coderen van de boodschap door de zender. Dit valt echter buiten het kader van dit onderzoek.

3.5 Conclusie

Bekende en gebruikte informatiekanalen

Informatie over de WGA halen de WGA'ers uit verschillende kanalen die UWV hiervoor inzet. Cliënten weten over het algemeen goed waar ze informatie over de WGA vandaan kunnen halen en waar ze met eventuele vragen terecht zouden kunnen. Zowel de UWV Telefoon, brieven, als de website van UWV zijn goed bekend en worden veelvuldig gebruikt bij het invullen van informatiebehoeften. De UWV Telefoon wordt veelal gebeld wanneer er onduidelijkheden blijken in de brieven omtrent de persoonlijke situatie. Ondanks dat cliënten het erover eens zijn dat ze vriendelijk te woord worden gestaan, blijken er ook klachten te bestaan over de beantwoording van hun vragen, lange wachttijden of het aantal malen dat men doorverbonden wordt. De UWV-website wordt geraadpleegd voor meer algemene informatie omtrent de WGA. De informatie die erop staat vindt men duidelijk, maar wordt soms als té algemeen ervaren.

Informatie over de financiële voordelen van werken

Niet altijd te achterhalen is waar eventueel beklijfde informatie over de financiële voordelen van werken vandaan gehaald is; vaak betreft dit ook een combinatie van bronnen. Vanuit de interviews krijgen we wel verschillende signalen dat de WGA'ers behoefte hebben aan meer op hun persoon toegespitste informatie. Dit kan het beeld van de prikkelwerking ook verhelderen.

Belemmeringen (ruis) bij het doorkomen van de boodschappen

Zoals eerder bleek zijn de boodschappen van UWV omtrent de uitkeringssystematiek en de prikkelwerking niet altijd goed doorgekomen of beklijfd. Dit heeft mede te maken met 'ruis' die bij de cliënten optreedt. Expliciet of impliciet uit de interviews naar voren gekomen vormen van ruis, betreffen de psychische toestand van de cliënt, hun kennisniveau of vaardigheden, hun houding en/of culturele aspecten. Daarnaast kan meespelen dat de informatie inmiddels is wegge-zakt vanwege de inmiddels verstreken tijd.

Voorkeur voor informatiekkanalen

Cliënten geven zelf aan dat zij bij de informatievoorziening vanuit UWV een voorkeur hebben voor schriftelijke informatie, zodat men alles rustig kan nalezen, in combinatie met de mogelijkheid een (vaste) contactpersoon telefonisch of persoonlijk te spreken bij vragen.

4 PRIKKELS EN BELEMMERINGEN BIJ WERKHERVATTING/-UITBREIDING

4.1 Inleiding

Het laatste thema waarin de diepte-interviews inzicht dienen te verschaffen, betreft de ervaren prikkels en belemmeringen bij werkhervatting en -uitbreiding. Onderzocht is hoe de niet-werkenden te beïnvloeden zijn om 'in beweging' te komen, respectievelijk hoe het de werkhervatters gelukt is aan het werk te komen. Daarbij is specifiek nagegaan welke rol UWV hierin zou kunnen spelen.

Het thema 'prikkels en belemmeringen bij werkhervatting/-uitbreiding' is benaderd vanuit een combinatie van het ICF- en Wanberg-model¹¹. Deze modellen zullen eerst worden toegelicht, waarna de resultaten uit de interviews beschreven worden.

4.2 Conceptueel kader: ICF- en Wanberg-model gecombineerd

ICF-model

Het ICF-model is een internationaal erkend model, ontwikkeld door de WHO. Het model kan gebruikt worden om in kaart te brengen welke factoren van invloed zijn op gezondheidsbeleving en werkhervatting. Het model bevat de basisaspecten die van belang zijn voor de bevordering van arbeidsparticipatie van mensen met gezondheidsproblemen. Gedachte is dat de gezondheidstoestand van invloed kan zijn op het menselijk functioneren op drie aspecten: lichamelijk/psychisch functioneren, activiteiten van de persoon en participatie in de samenleving. Basis van het model is dat niet alleen de objectiveerbare klachten van invloed zijn op de beleving en het gedrag van mensen, maar dat ook persoonlijke en externe factoren een rol spelen bij participatie. Deze factoren zijn van invloed op de situatie waarin twee gelijke mensen met dezelfde ziekte en beperkingen, geheel anders kunnen denken over hun kansen en mogelijkheden op de arbeidsmarkt.

¹¹ Deze invulling is grotendeels gebaseerd op de beschrijving uit de UWV Kwartaal Verkenning 2008-I (hoofdstuk 7).

Wanberg-model

Het Wanberg-model is een model dat op basis van zeven componenten de kans op succes op de arbeidsmarkt probeert te voorspellen:

- arbeidsmarkt (krapte/overschot, zoals ervaren door de cliënt);
- menselijk kapitaal (bekwaamheid, opleiding, persoonlijkheid, persoonskenmerken);
- sociaal kapitaal (ondersteunend sociaal netwerk);
- obstakels (situationele factoren, persoonlijke belemmeringen, gezondheid);
- economische noodzaak (financiële bronnen, gezinssituatie, hoogte uitkering);
- werkzoekgedrag (intensiteit, kwaliteit, helderheid van het zoeken);
- discriminatie (oneigenlijke selectie op niet-werkgerelateerde aspecten als leeftijd, geslacht, etniciteit).

Gecombineerd model

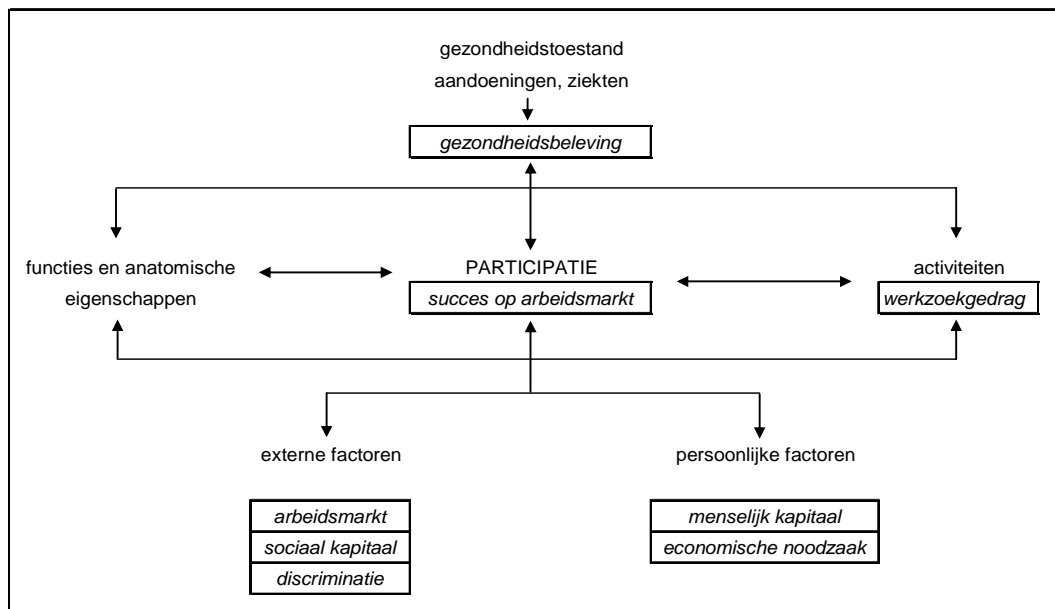
De componenten uit het Wanberg-model zijn goed inpasbaar in het ICF-model en vormen als het ware een nadere specificatie daarvan.

De componenten 'menselijk kapitaal' en 'economische noodzaak' kunnen worden gezien als verbijzondering van de persoonlijke factoren uit het ICF-model. De componenten 'arbeidsmarkt', 'sociaal kapitaal'¹² en 'discriminatie' kunnen worden gezien als voorbeelden van externe factoren. De factor 'obstakels' valt deels ook terug te voeren op de persoonlijke respectievelijk externe factoren, deels betreft dit gezondheidsaspecten. De laatste factor, 'werkzoekgedrag', is te herleiden tot het aspect participatie uit het ICF-model.

Figuur 4.1 geeft het aldus gecombineerde ICF- en Wanberg-model schematisch weer. Het lijndiagram betreft het ICF-model en daarin zijn (in cursieve blokjes) de componenten uit het Wanberg-model ingepast. Dit gecombineerde model heeft als kapstok gediend in de interviews om nader inzicht te verkrijgen in de ervaren prikkels en belemmeringen bij werkhervatting en -uitbreiding.

¹² Sociaal kapitaal zou zowel onder persoonlijke als externe factoren geplaatst kunnen worden. Wij hebben ervoor gekozen om het onder externe factoren te scharen.

Figuur 4.1 Combinatie van ICF- en Wanberg-model



4.3 Prikkels en belemmeringen

We gaan nu in op de door de geïnterviewden ervaren belemmeringen en prikkels om aan het werk te komen of te blijven, volgens het hiervoor gepresenteerde model. Achtereenvolgens gaan we in op de ervaringen van de werkhervatters en de niet-werkenden.

4.3.1 Ervaringen van de werkhervatters

Werkzoekgedrag

Van de werkhervatters zijn er vier werkzaam bij een nieuwe werkgever en drie zijn weer aan de slag gegaan bij hun oude werkgever. Voor de werkhervatters bij een nieuwe werkgever heeft hun werkzoekgedrag er uiteindelijk toe geleid dat ze weer aan het werk zijn. Uit de interviews blijkt dat dit vaak niet makkelijk was en er wel het nodige doorzettingsvermogen en eigen initiatief voor nodig was. Sommigen hebben – met wisselend succes – geprobeerd als tussenstap via vrijwilligerswerk of een werkervaringplek aan de slag te komen, toen het solliciteren op reguliere functies niet snel genoeg ging. Werkhervatters bij de oude werkgever hadden het in die zin makkelijker, maar ook daar was het soms moeilijk passend werk te krijgen.

Gezondheidsbeleving

De werkenden hebben in verschillende mate door hun gezondheid belemmeringen ervaren om aan het werk te komen of blijven. Voor de één heeft de gezondheid een directe rol gespeeld, of speelt deze rol nog, bijvoorbeeld doordat men te maken heeft (gehad) met verergerde klachten of langdurige behandelingen. Hierdoor heeft men soms een terugval of tijdelijke uitval in werk, of dit belemmert hen om meer te gaan werken. In een enkel geval heeft een werkgever door werkaanpassingen de belemmeringen kunnen verminderen.

Voor de ander heeft de gezondheid meer een indirecte rol gespeeld bij het vinden van werk, doordat men als gevolg van de gezondheidsklachten niet meer voor alle functies geschikt is. Dit kan zowel volgens eigen ervaring of inzicht zijn, als volgens werkgevers¹³. Door te solliciteren op andere functies, en zich hiervoor zo nodig te laten om- of bijscholen, zijn deze mensen uiteindelijk weer aan het werk gekomen.

Persoonlijke factoren

Uit het gegeven dat sommigen zich hebben laten om- of bijscholen, blijkt al dat het menselijk kapitaal (arbeidskwalificaties) soms ook een belemmering heeft gevormd om aan passend werk te komen. Met de opleiding en ervaring die men heeft, was het niet altijd eenvoudig werk te vinden.

Ook kunnen de arbeidskwalificaties een belemmering zijn om op zoek te gaan naar ander, minder zwaar werk dat men makkelijker zou kunnen doen of uitbreiden. Dit heeft men niet altijd aan den lijve ondervonden; dit kan ook een veronderstelling van de cliënt zijn. Men ziet er soms ook tegenop om zich te laten omscholen, mede gezien de extra energie die dit kost. Degenen die zich wel hebben laten bijscholen, ervaren dit echter alleen maar als positief.

Een andere persoonlijke factor die kan meespelen is de economische noodzaak. Financiële redenen kunnen een prikkel hebben gevormd om te (gaan) werken. Uit de interviews blijkt dat de financiën hierin meestal wel hebben meegespeeld, maar de ondervraagden geven allen aan dat dit niet de hoofdreden is geweest om te (gaan) werken. Daarin speelt ongetwijfeld mee dat de financiële voordelen van werken in de WGA slechts in beperkte mate bekend zijn. Voor een enkeling is het beperkt ervaren van de financiële prikkel zelfs reden om te gaan stoppen met werken (zie paragraaf 2.4.2).

Als het gesprek over de financiën gaat, geven de werkenden aan dat voor hen minstens zo belangrijk is dat ze meedraaien in de maatschappij, en dat ze ook de wil hebben om te werken.

¹³ Dit grenst aan het aspect 'discriminatie' (zie verderop), waarbij het echter gaat om oneigenlijke selectie.

Externe factoren

De vraag op de arbeidsmarkt als zodanig (in termen van krapte) heeft volgens de werkhervatters niet zozeer een belemmering gevormd om aan het werk te komen. Eerder zou er sprake zijn van oneigenlijke selectie door werkgevers, dus 'discriminatie'. Aspecten die daarin met name zouden meespelen zijn leeftijd en de arbeidsongeschiktheidsstatus. Dit is echter veelal een vermoeden van de werkhervatters dat moeilijk hard te maken is.

Sommige werkhervatters hebben expliciet baat gehad bij steun van anderen (sociaal kapitaal). Dat kan variëren van het emotioneel steunen van de werkhervattingspogingen door familie en vrienden tot het kunnen putten uit het persoonlijk netwerk bij het zoeken naar nieuw werk.

Een aparte factor in het sociale netwerk vormt de oude werkgever. De werkhervatters die weer bij hun oude werkgever aan de slag zijn gegaan, ervaren dit als steun. De werkgever kent hen immers persoonlijk, men heeft hier 'credits' opgebouwd, en dit heeft voordelen. Deze werkhervatters hebben het gevoel dat ze hierdoor makkelijker kunnen blijven werken binnen hun beperkingen en dat het hen minder snel 'aangerekend' wordt als ze verminderd inzetbaar zijn. Bij een nieuwe werkgever verwachten ze hiermee meer problemen.

4.3.2 Ervaringen van de niet-werkenden

Werkzoekgedrag

De niet-werkenden zijn ten tijde van het interview in wisselende mate op zoek naar werk. Sommigen zijn heel actief op zoek naar werk, anderen hebben hun sollicitaties op een laag pitje gezet.

Degenen die actief op zoek zijn, hebben vaak via verschillende kanalen en op verschillende typen functies gesolliciteerd. Zij verwachten meestal wel weer aan het werk te komen, ook al denken ze dat dit – mede gezien hun ervaringen tot nu toe – wel moeite zal kosten. Ze staan open voor herscholing en werk in andere branches. Een paar zitten nog in een re-integratietraject, van waaruit zij begeleiding en steun krijgen bij hun sollicitaties.

Degenen die nu niet actief op zoek zijn naar werk, hebben soms in het (recente) verleden nog wel actief gesolliciteerd of zelfs gewerkt. Op dit moment zijn zij echter vaak het vertrouwen kwijt dat het hen nog zal lukken aan werk te komen. Een verslechterde gezondheid kan hiervoor de reden zijn, maar ook de inschatting dat men slechte kansen heeft op de arbeidsmarkt (al dan niet uit eigen ervaring gebleken) of psychische factoren (stress, depressieve klachten, gebrek aan zelfvertrouwen) kunnen een rol spelen. Deze aspecten komen in het navolgende verder aan bod.

Gezondheidsbeleving

Voor de één speelt de gezondheid een overheersende rol en vormt een belangrijke belemmering om weer aan het werk te gaan. Er kan sprake zijn van een verergering van de aandoening die men heeft of een mentale terugslag. Voor de ander speelt de gezondheid wel mee, maar is niet de overheersende factor.

Net als bij de werkhervatters zien we dat de gezondheid zowel een directe als indirecte rol kan spelen. De indirecte rol bestaat uit het gegeven dat men als gevolg van de aandoening niet meer voor alle functies geschikt is. Dit kan hebben te maken met de zwaarte van de functie of het aantal uren dat staat voor een functie. Als men een vacature ziet voor een te zware of omvangrijke functie schrikt dit sommigen bij voorbaat al af. Men is niet snel geneigd te solliciteren op functies voor meer uren dan men aankan. Ook denken enkelen dat zij sowieso minder kans maken op werk omdat werkgevers niet op hen zouden "zitten te wachten" (zie ook bij 'discriminatie'). Naast inhoudelijke aspecten van een functie kan ook de reisafstand een belemmering zijn om te solliciteren. Sommigen kunnen een grote reisafstand niet goed meer aan, omdat dit te veel energie kost. Niet iedereen laat zich echter bij voorbaat afschrikken om te solliciteren. Enkelen merken echter tijdens het sollicitatiegesprek dat een functie te zwaar is.

Persoonlijke factoren

Met de opleiding, vaardigheden en werkervaring (menselijk kapitaal) die de niet-werkenden hebben, kunnen ze niet altijd functies vinden die ze met hun beperkingen nog kunnen uitoefenen. Sommigen zijn aan het nadenken in wat voor andere functies zij aan de slag zouden kunnen gaan en welke bijscholingen daarvoor eventueel nodig zijn. Anderen staan daar minder voor open of hebben hier nooit zo over nagedacht.

Enkele 50-plussers geven aan dat ze met hun beperkingen op zich nog wel in hun eigen vakgebied zouden kunnen werken, maar dat ze te duur zijn om nog aangenomen te worden; vaak wordt voorkeur gegeven aan (goedkopere) jongeren. Om zich nog te laten omscholen, zien zij – mede gezien hun leeftijd – niet altijd meer zitten.

Soms dént men niet over de juiste arbeidskwalificaties te beschikken, zonder dit aan de praktijk getoetst te hebben. Op voorhand sluiten zij bepaalde functies uit.

Een ander persoonskenmerk dat een rol kan spelen betreft de psychische toestand waarin iemand verkeert. Stress, depressieve klachten of een gebrek aan zelfvertrouwen vormen voor sommigen een belemmering om te solliciteren.

Naast het menselijk kapitaal is de economische noodzaak een persoonlijke factor die kan meespelen. Onder de geïnterviewde niet-werkenden troffen we zowel mensen die het financieel niet breed hebben en dus alle extra inkomsten goed kunnen gebruiken, als mensen die financieel wat ruimer zitten (bijvoorbeeld omdat ze een verdienende partner hebben). De financiële situatie werkt dus niet per definitie als prikkel om het werk te hervatten. Dit komt mede door de beperkte bekendheid met de financiële voordelen van werken van de WGA, maar ook doordat het simpelweg niet iedereen gelukt is aan werk te komen (door de gezondheid, arbeidskwalificaties en/of externe factoren). Net als bij de werkhervatters geven sommige niet-werkenden bovendien aan dat de wil om te werken evengoed een prikkel vormt als de financiën.

Voor enkelen is het financiële aspect juist (mede) reden geweest om te stoppen met werken, omdat zij het financiële voordeel van werken als te klein hebben ervaren (zie paragraaf 2.4.2).

Externe factoren

De krapte op de arbeidsmarkt, mede als gevolg van de kredietcrisis, bemoeilijkt het vinden van werk volgens veel niet-werkenden. Door deze krapte hebben werkgevers meer keuze uit het aanbod van personeel, en dan zouden ze liever kiezen voor iemand zonder beperkingen.

Nog los van de krapte op de arbeidsmarkt, denken de niet-werkenden dat er sowieso sprake is van oneigenlijke selectie door werkgevers, dus 'discriminatie'. Met name hun arbeidsongeschiktheidsstatus zou daarin meespelen; werkgevers zouden liever iemand aannemen met minder kans op uitval en minder papieren rompslomp. Maar ook leeftijd kan een aspect zijn waarop werkgevers selecteren. Slechte ervaringen met sollicitaties (niet uitgenodigd worden, keuze die steeds op iemand anders valt) versterken deze ideeën.

De derde externe factor, steun van anderen (sociaal kapitaal), lijkt slechts bij een enkeling een duidelijke rol te spelen in de huidige status van niet-werkende. In dat geval is er sprake van mensen in de omgeving die de niet-werkende afremmen in de werkhervatting door te zeggen dat ze daartoe niet meer goed in staat zijn. In een ander geval is het eigen netwerk juist behulpzaam bij het zoeken naar werk. Voor het merendeel lijkt de rol van het sociale netwerk hierin beperkt.

4.4 Aspecten waarin UWV werkhervatting kan stimuleren

Nagegaan is op welke aspecten UWV een rol zou kunnen spelen in het verminderen van belemmeringen bij werkhervatting, danwel het vergroten van positieve prikkels.

De werkhervatters geven aan niet te hebben ervaren dat UWV een rol heeft gespeeld bij hun werkhervatting, maar sommigen zien wel een toekomstige rol voor UWV in het wegnemen van belemmeringen die zij daarbij ervaren hebben. Ook een aantal niet-werkenden ziet een rol voor UWV in het slechten van bepaalde drempels bij werkhervatting.

Hieronder worden de aspecten weergegeven waarbij UWV een rol zou kunnen spelen. Deze zijn deels door geïnterviewden zelf genoemd, en deels af te leiden uit de verhalen.

Benadrukken bij werkgevers van voordelen van in dienst nemen WGA'ers

Verschillende WGA'ers hebben het gevoel dat er sprake is van oneigenlijke selectie door werkgevers (discriminatie) vanwege hun WGA-status. Mogelijk zou UWV volgens enkelen op een actievere manier werkgevers kunnen informeren over de voor- en nadelen van het in dienst nemen van een WGA'er, en welke voorzieningen en vergoedingen daarin mogelijk zijn.

Financiële voordelen van werken duidelijker maken

Zoals in hoofdstuk 2 al aan de orde gekomen is, zijn de financiële voordelen van werken in de WGA lang niet altijd duidelijk. Dit heeft in een enkel geval het werkhervattingsproces vertraagd. Hoewel financiële prikkels niet automatisch leiden tot werkhervatting, omdat andere factoren ook belemmerend kunnen werken, zal dit sommigen misschien wel over de streep trekken om (eerder) het werk te hervatten.

Mogelijkheden voor WGA'ers zelf versoepelen en breder communiceren

Op enkele punten zou UWV en eventueel het re-integratiebedrijf mogelijk meer ondersteuning kunnen bieden richting de WGA'ers zelf. Dit betreft echter punten die slechts door enkelen zijn genoemd, zoals:

- meer mogelijkheden tot om- of bijscholing bieden en hierin meer toestaan;
- WGA'ers meer stimuleren tot om- of bijscholing;
- meer meedenken over de mogelijkheden tot werkhervatting (deze hulp heeft men soms in onvoldoende mate gekregen);
- WGA'ers meer de ruimte geven (dan wel dit duidelijker maken) om de werkhervatting langzaam op te bouwen, in plaats van te 'pushen' dat ze gelijk een grotere functie moeten zoeken;
- meer samenwerking met UWV Werkbedrijf (voorheen CWI), vanuit de behoefte meer zicht te krijgen op geschikte vacatures;
- duidelijker en breder communiceren wanneer iemand voor kinderopvang in aanmerking komt. Dit zou met name alleenstaande ouders kunnen ondersteunen in het (eerder) hervatten van werk.

4.5 Conclusie

Werkzoekgedrag

Zowel werkhervatters als zoekenden geven aan dat het *zoeken naar* en vinden van *werk* niet eenvoudig was of is. Cliënten die erin geslaagd zijn het werk te hervatten geven aan dat hiervoor een behoorlijk doorzettingsvermogen en eigen initiatief nodig zijn. De groep niet-werkenden valt uiteen in cliënten die nog actief op zoek zijn en tevens het vertrouwen hebben om weer aan de slag te komen en de groep die niet (meer) actief zoekt omdat zij dit vertrouwen om verschillende redenen zijn kwijtgeraakt.

Gezondheidsbeleving als belemmerende factor bij werkhervatting

Voor zowel de werkhervatters als niet-werkenden blijkt dat de *gezondheid* in meerdere of mindere mate van invloed is (geweest) op de werkhervatting of het aan het werk blijven. Dit kan een directe invloed hebben, doordat klachten verergeren of doorgaande behandelingen leiden tot (tijdelijke) uitval. Daarnaast kan het ook een indirecte rol spelen doordat men door de lichamelijke of psychische beperkingen niet meer alle functies kan uitvoeren of men alleen een beperkt aantal uren aankan. Dit werkt ontmoedigend en verkleint het aantal banen waarvoor men in aanmerking zou komen.

Rol van persoonlijke factoren bij werkhervatting

Doordat men wegens de gezondheid niet meer alle functies aankan zijn *arbeidskwalificaties* soms niet voldoende en kan her- en bijscholing noodzakelijk zijn. Actief werkzoekenden staan hier veelal voor open en het heeft ook enkele werkhervatters geholpen bij het vinden van een baan. Niet-zoekenden staan hier veelal minder voor open. Zowel werkhervatters, als zoekenden en niet-zoekenden geven aan dat zij opzien tegen bij- en omscholing omdat dit veel energie kost die men niet altijd heeft.

De *economische noodzaak* lijkt slechts in enige mate een bevorderende rol te spelen bij het zoeken naar werk. Alhoewel alle inkomsten meegenomen zijn, is dit zeker niet de enige prikkel om werk te zoeken; de wil om te werken is evengoed van belang. Anderzijds zijn de financiële voordelen van werken in de WGA voor enkelen te klein en zelfs reden om te stoppen met werken, omdat zij van mening zijn dat de kosten niet tegen de baten opwegen.

Rol van externe factoren bij werkhervatting

Zowel werkhervatters als niet-werkenden geven aan dat zij vermoeden dat *oneigenlijke selectie* door werkgevers, op basis van leeftijd en arbeidsgeschiktheid, een belemmerende rol speelt bij het vinden van werk. De *krachte op de arbeids-*

markt komt daar nog bovenop. Slechte ervaringen met sollicitaties versterken dit vermoeden.

Het *sociaal kapitaal* speelt eerder een bevorderende dan een belemmerende rol bij het zoeken naar en vinden van werk, maar voor de ene groep WGA'ers meer dan de andere. Met name werkhervatters die bij de oude werkgever zijn teruggekeerd ervaren de persoonlijke en 'historische' band met de werkgever als steun bij werkhervatting. Anderen geven aan dat zij hun sociale netwerk ook wel inzetten voor het zoeken naar werk.

Rol van UWV bij werkhervatting

Werkhervatters geven aan dat UWV naar hun mening geen rol heeft gespeeld bij de werkhervatting. Zowel sommige werkhervatters als niet-werkenden zien wel een rol voor UWV weggelegd. UWV zou een rol kunnen spelen door bij werkgevers de voordelen, voorzieningen en vergoedingen bij het in dienst nemen van WGA'ers te benadrukken. Daarnaast zou UWV werkhervatting wellicht kunnen stimuleren door de financiële voordelen van werken te verduidelijken. Sommigen zien een rol voor UWV weggelegd door de mogelijkheden voor WGA'ers zelf uit te breiden, te versoepelen en breder te communiceren.

5 VERWACHTINGEN VAN BEGELEIDING NAAR WERK DOOR UWV

5.1 Inleiding

Het laatste thema waarin de diepte-interviews inzicht dienen te verschaffen betreft de verwachtingen die WGA'ers hebben van UWV ten aanzien van begeleiding naar werk. Door middel van het in kaart brengen van de kennis omtrent de eigen rechten & plichten, de mate van overeenstemming over werkhervattingsmogelijkheden en de verwachtingen die men heeft ten aanzien van UWV in de begeleiding naar werk, proberen we te achterhalen hoe UWV beter op de verwachtingen kan inspelen en eventuele onrealistische verwachtingen kan beïnvloeden.

5.2 Kennis van eigen rechten en plichten

Alvorens in de interviews concreet is ingegaan op de visie van UWV betreffende de mogelijkheden tot (meer) werken en op de eigen verwachtingen ten aanzien van begeleiding naar werk, is eerst in het algemeen gevraagd naar de plichten en rechten die verbonden zijn aan het ontvangen van een WGA-uitkering.

Plichten

Op de vraag of duidelijk is wat UWV van de ondervraagde verwacht, antwoordt de één wat stilliger dan de ander. Iedereen lijkt echter doordrongen van het belang van werk. De antwoorden variëren van verwijzingen naar de inzet en medewerking die UWV verwacht ten aanzien van re-integratie, tot het werken aan het eigen herstel en werken zoveel als men kan. Sommigen gebruiken de term 'sollicitatieplicht'. De plicht om te werken aan re-integratie is dus min of meer helder.

Rechten

Op de algemene vraag wat WGA'ers van UWV kunnen verwachten, weet niet iedereen direct een antwoord te geven. Qua begeleiding naar werk heeft men vaak ook niet veel verwachtingen van UWV. Een enkeling geeft uit zichzelf aan dat UWV weinig zelf doet in het kader van re-integratie. Wat UWV volgens sommigen wel doet is het beoordelen van de voortgangsrapportages en de financiering van re-integratietrajecten. Enkele ondervraagden geven aan dat je als WGA'er ook zelf een gesprek aan kunt vragen met de arbeidsdeskundige om de re-integratie te bespreken. In paragraaf 5.4 wordt nader ingegaan op de verwachtingen over begeleiding naar werk door UWV.

5.3 Visie op mogelijkheden tot werkhervatting of -uitbreiding

De arbeidsdeskundige bespreekt met de WGA'er wat zijn of haar visie is op de mogelijkheden tot werkhervatting. Dit wordt vervolgens door de arbeidsdeskundige vastgelegd in de re-integratievisie. Hierin wordt beschreven wat voor de betreffende persoon de kortste weg naar werk is, wat de re-integratiemogelijkheden zijn en welke afspraken daarover gemaakt worden.

De geïnterviewde WGA'ers is gevraagd of het voor hen duidelijk is wat de visie van UWV is op hun mogelijkheden tot (meer) werken en of zij het met deze visie eens zijn.

De visie van UWV op de eigen mogelijkheden tot (meer) werken

Alle ondervraagden geven aan dat zij weten wat de visie van UWV is op hun mogelijkheden om (meer) te werken. De gedetailleerdheid van de antwoorden loopt echter uiteen. Waar sommigen alleen zeggen dat UWV vindt dat men (meer) kan werken, noemen anderen tot in detail een uren aantal en type functies. Dit wil overigens niet zeggen dat de details die door de ondervraagden worden weergegeven ook juist geïnterpreteerd zijn door hen (zie verderop in deze paragraaf).

Hoe geïnformeerd over de visie van UWV

De manier waarop men is geïnformeerd over de visie van UWV (en wat men zich daarvan na anderhalf jaar herinnert), verschilt. Het gesprek met de arbeidsdeskundige wordt door vrijwel iedereen genoemd, maar niet iedereen herinnert zich hiervan iets op papier te hebben teruggezien.

Overeenstemming over mogelijkheden tot (meer) werken

Ongeveer de helft van de ondervraagden is positief over de visie van UWV op hun mogelijkheden tot werken. Bij hen komt de inschatting van UWV overeen met het beeld dat zij zelf hebben van het eigen arbeidsvermogen. Ze ervaren ook weinig druk vanuit UWV om harder te werken aan hun re-integratie dan ze nu doen. Een aantal ondervraagden zegt daarbij ook blij te zijn met het begrip dat ze vanuit UWV gekregen hebben voor hun situatie.

Soms is de inschatting van UWV over het aantal uren dat men kan werken lager dan dat de ondervraagde zelf op voorhand had ingeschat of verwacht. Achteraf is men dan toch tevreden met de inschatting van de arbeidsdeskundige.

Enkele ondervraagden geven aan dat zij het op dat moment eens waren met de visie van UWV, maar stellen ook dat zij de gevolgen toen nog niet echt konden overzien van wat werkhervatting of -uitbreiding precies voor hen zou betekenen.

Geen overeenstemming over mogelijkheden tot (meer) werken

De ondervraagden die het niet (volledig) eens zijn met de visie van UWV op hun werkmogelijkheden, vallen uiteen in twee deelgroepen. Een deel is het op zich wel eens met de inschatting over de mate waarin men nog kan werken, maar ziet niet hoe men de verdien capaciteit in de praktijk kan brengen. Een ander deel is het überhaupt niet eens met de visie van UWV op hun mogelijkheden tot werken.

De eerste deelgroep, ongeveer een kwart van de ondervraagden, is het eens met de inschatting dat men (bepaald) werk zou kunnen doen, maar betwijfelt of daar vraag naar is op de markt. Men twijfelt dus aan de haalbaarheid van de visie van UWV. Deze twijfel lijkt overigens deels onterecht. Zo blijkt uit de verhalen en woordkeuze die men gebruikt tijdens de interviews dat sommige cliënten bepaalde informatie verkeerd interpreteren. Zo interpreteert een aantal 'de lijst met functies' die de arbeidsdeskundige aan hen voorlegde als zouden dat, volgens de arbeidsdeskundige, reële opties voor hen zijn waar zij naar kunnen zoeken en solliciteren. Wat blijkbaar niet iedereen begrijpt is dat deze functies een indicator zijn op basis waarvan de verdien capaciteit wordt bepaald. Ook noemt een aantal personen dat zij maar een bepaald aantal uren "mogen" werken of maar een bepaalde tijd achtereen "mogen zitten of staan".

Daarnaast komt in het kader van de haalbaarheid van UWV's visie op werk – naast de vraag op de arbeidsmarkt – nog één van de belemmeringen bij werkhervatting naar voren die reeds eerder in hoofdstuk 4 besproken zijn, namelijk de oneigenlijke selectie van werkgevers op basis van leeftijd en gezondheid.

De tweede deelgroep betreft cliënten die het überhaupt niet eens zijn met de visie van UWV wat betreft de werkmogelijkheden. Men vindt dat UWV meer verwacht (qua traject of hervatting) dan men zelf denkt aan te kunnen, of men voelt een te grote druk om snel te moeten re-integreren.

5.4 Verwachtingen van begeleiding naar werk door UWV

Scheiding tussen trajectdeel UWV versus dat van het re-integratiebedrijf

De meeste ondervraagden weten wat ze van UWV kunnen verwachten (en wat niet) als het gaat om begeleiding naar werk. Zij zijn goed in staat het onderscheid te maken tussen de taken en verantwoordelijkheden van UWV en die van een re-integratiebedrijf: UWV geeft eventueel richtinggevende adviezen, maar heeft de uiteindelijke begeleiding uitbesteed aan het re-integratiebedrijf. Dit is hen veelal duidelijk uitgelegd door de arbeidsdeskundige van UWV of anders door het re-integratiebedrijf zelf.

Er is een kleine groep die niet goed weet wat ze van UWV mag verwachten, en wat een re-integratiebedrijf voor hen zou kunnen doen. Enkelen van hen geven aan dat zij begeleiding ontvangen van de arbodienst en dat de rol van UWV daarom voor hen niet relevant is.

Meer of andere begeleiding verwacht

Het merendeel heeft niet meer of andere begeleiding verwacht dan wat ze gekregen hebben. Degenen die wel meer van UWV hadden verwacht, geven aan dat deze verwachtingen met name betrekking hebben op de informatievoorziening vanuit UWV. Zij hebben behoefte aan meer informatie over de technische en financiële details van de uitkering (in relatie tot werk). In een enkel geval heeft dit WGA'ers geremd in hun werkhervatting.

Sommigen benadrukken dat ze zelf meer initiatief moesten nemen dan ze van tevoren hadden gedacht. Enkele niet-werkenden zitten te wachten op een gesprek met de arbeidsdeskundige; ze hadden verwacht dat UWV contact met hen zou opnemen toen ze stopten met werken.

Ook als men lijkt te begrijpen wat de rolverdeling tussen UWV en re-integratiebedrijven is, heeft men soms inhoudelijk andere begeleiding van UWV verwacht. Denk aan het doorspelen van geschikte vacatures en het verder helpen richting werk. Gezien de kennis die bij UWV aanwezig is over de cliënt en zijn of haar situatie, lijkt het deze ondervraagden simpelweg logisch als UWV dit soort taken ook op zich zou nemen.

5.5 Ontvangen begeleiding van re-integratiebedrijf

Een groot deel van de ondervraagden heeft in ieder geval één of andere vorm van begeleiding naar werk gehad. Deze begeleiding werd meestal gegeven door het re-integratiebedrijf waar men via UWV naar is doorverwezen. Enkelen hebben (daarnaast) begeleiding gekregen van een re-integratiebedrijf via de werkgever. Tevredenheid of ontevredenheid over de begeleiding naar werk is vaak terug te voeren op tevredenheid of ontevredenheid over het re-integratiebedrijf.

Tevredenheid over ondersteuning van re-integratiebedrijf

Een deel van de respondenten die ondersteuning heeft gehad van een re-integratiebedrijf heeft dit als zeer zinvol ervaren of is zeer tevreden over deze begeleiding. Dit ondanks het feit dat voor slechts enkelen van hen deze ondersteuning ook daadwerkelijk heeft geleid tot werkhervatting. Werkhervatters geven aan dat het re-integratiebedrijf voor hen deuren heeft geopend die zij zelf waarschijnlijk

niet hadden kunnen openen. Anderen geven aan dat zij weliswaar nog niet aan het werk zijn, maar zeer tevreden zijn over het maatwerk in de ondersteuning.

Meer of andere ondersteuning van re-integratiebedrijf verwacht

Een deel van de ondervraagde cliënten geeft aan dat zij weinig hebben gehad aan de ondersteuning van het re-integratiebedrijf. Sommigen hadden andere ondersteuning verwacht dan dat ze kregen. Zo wilden enkelen bijvoorbeeld een specifieke opleiding volgen waarvoor ze geen toestemming kregen, anderen hadden behoefte aan specifieke hulp (bijvoorbeeld bij het schrijven van sollicitatiebrieven) en kregen deze niet. Een aantal van hen geeft aan dat zij via het re-integratiebedrijf een opleiding of cursus hebben kunnen doen waarmee ze uiteindelijk zelf werk hebben gevonden. Echter, doordat zij zelf veel initiatief moesten nemen bij het zoeken van een baan na afloop van de opleiding, is hun oordeel over de ondersteuning vanuit het re-integratiebedrijf niet geheel positief. Tenslotte geeft een enkeling aan dat zij weinig aan de ondersteuning hebben gehad omdat zij, om verschillende redenen, er zelf niet veel moeite voor hebben gedaan om werk te hervatten.

Re-integratie via werkgever

Een deel van de respondenten heeft wel hulp gehad maar niet via UWV. Deze mensen zijn via de werkgever (waarschijnlijk eigen risicodragers) bij een re-integratiebedrijf terecht gekomen of hebben hulp gehad van de arbodienst. Degenen die hulp hebben gehad van de arbodienst zijn weer aan het werk bij hun oude werkgever.

Geen behoefte aan hulp bij re-integratie

Van degenen die geen begeleiding naar werk hebben gehad geven enkelen aan dat zij dit ook niet op prijs stelden.

5.6 Conclusie

Rechten en plichten

Gevraagd naar welke plichten verbonden zijn aan het ontvangen van een WGA-uitkering, blijken vrijwel alle ondervraagde WGA'ers min of meer te weten dat er van hen verwacht wordt dat zij werken aan hun re-integratie. Op de algemene vraag naar hun rechten, weten velen in eerste instantie geen antwoord te geven, maar men verwacht vaak ook niet veel van UWV in de begeleiding naar werk.

Visie op mogelijkheden tot (meer) werk

Alle ondervraagden weten op zijn minst globaal wat de visie van UWV is op hun mogelijkheden om (meer) te gaan werken. In veel gevallen komt de inschatting van de arbeidsdeskundige over mogelijkheden voor werk overeen met de inschatting die de cliënt zelf heeft. Een deel van de cliënten geeft echter aan dat zij twijfelen aan de haalbaarheid of praktische uitvoerbaarheid van de visie van UWV. Tenslotte is er een aantal cliënten die het geheel niet eens zijn of waren met de visie van UWV, wat betreft de snelheid of intensiteit van de werkhervatting. Een enkeling heeft hiertegen ook bezwaar aangetekend, anderen hebben het erbij laten zitten.

Verwachtingen ten aanzien van begeleiding vanuit UWV

Vrijwel iedereen weet een scheiding te maken tussen het trajectdeel van UWV versus dat van het re-integratiebedrijf. Dit is hen veelal duidelijk gemaakt door de arbeidsdeskundige van UWV of door het re-integratiebedrijf. Niettemin hadden sommigen meer of andere begeleiding verwacht van UWV dan ze nu gekregen hebben. Met name op het gebied van informatievoorziening. Daarnaast hadden sommigen verwacht dat UWV contact met hen zou opnemen over begeleiding en re-integratie. In plaats daarvan moeten ze zelf veel initiatief tonen om begeleiding of ondersteuning te krijgen.

Begeleiding vanuit het re-integratiebedrijf

(On)tevredenheid met de begeleiding naar werk hangt vaak samen met het re-integratiebedrijf. Vrijwel iedereen heeft begeleiding naar werk gehad van een re-integratiebureau. De één ervaart deze ondersteuning als zeer zinvol en is inmiddels weer aan het werk of waardeert de aanpak van het bureau. De ander had meer of andere ondersteuning verwacht. Zowel bij tevreden als ontevreden cliënten lijkt het tegemoet komen aan hun specifieke behoeften bepalend te zijn geweest voor hun oordeel.

6 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

6.1 Inleiding

In april-mei 2009 hebben diepte-interviews plaatsgevonden onder WGA'ers die anderhalf jaar eerder gedeeltelijk arbeidsgeschikt zijn verklaard. Daarmee wenst UWV een scherper beeld te krijgen van wat cliënten qua informatie en begeleiding van UWV verwachten en welke verbeteringen of wijzigingen in de dienstverlening van UWV hen kan helpen op de weg naar (meer) werk. Dit mede naar aanleiding van de uitkomsten van eerder kwantitatief onderzoek (de WGA-monitor¹⁴).

Met 20 gedeeltelijk arbeidsgeschikten heeft een persoonlijk diepte-interview plaatsgevonden. Er zijn 13 niet-werkenden en 7 werkhervatters geïnterviewd. Van hen waren 9 aan te merken als vangnetter en 11 als niet-vangnetter.

Op basis van de bevindingen uit de diepte-interviews doen wij in dit hoofdstuk een aantal aanbevelingen op de punten waarop UWV meer handreikingen wenst te verkrijgen over de wijze waarop zij deze het beste kan oppakken:

- Hoe kan UWV klanten goed informeren over de WGA en de inkomensgevolgen in de verschillende regelingen?
- Hoe zijn niet-werkenden (of minder dan de verdien capaciteit verdienenden) door UWV te beïnvloeden om 'in beweging' te komen?
- Hoe kan UWV beter inspelen op de verwachtingen over begeleiding naar werk en eventuele onrealistische verwachtingen beïnvloeden (verwachtingsmanagement)?

6.2 Hoe kan UWV cliënten beter informeren over de WGA en inkomensgevolgen?

Apart zal worden stilgestaan bij de informatievoorziening omtrent de prikkelwerking en de algemene informatievoorziening omtrent de WGA.

¹⁴ Burg, C.L. van der & P.G.M. Molenaar-Cox (januari 2009). *Monitoring WGA-instromers van 2006. Klantvolgonderzoek naar arbeidssituaties, inkomsten en beleving van begeleiding door UWV 4, 8, en 20 maanden na de WIA-beoordeling. Een eerste inventarisatie*. Leiden: AStri.

6.2.1 Hoe kan de prikkelwerking van de WGA het best duidelijk gemaakt worden?

Kennis van de WGA-regelingen

Uit het eerdere kwantitatieve onderzoek was reeds naar voren gekomen dat de uitleg over de werking van de WGA-regelingen nog onvoldoende landt bij de gedeeltelijk arbeidsgeschikte WGA'ers. Dit zien we in de interviews weer terug: men weet vaak niet welke WGA-uitkering men precies ontvangt, maar ook – en dat is belangrijker – weet niet iedereen dat de loongerelateerde uitkering (LGU) eindig is. In de interviews is doorgevraagd wat men weet over wat er na afloop van de LGU gebeurt. Ook degenen die op de hoogte zijn van de tijdigheid van de LGU blijken vaak geen duidelijk beeld te hebben van wat er daarna gebeurt. Sommigen maken zich daar zorgen om, anderen niet. Een klein groepje weet wel te benoemen dat er na de LGU een vervolgutkering (VVU) komt, die een stuk lager is dan hun huidige uitkering. Niet iedereen van dit groepje weet evenwel dat er nog een financieel gunstiger alternatief is als ze tegen die tijd (voldoende) werken: de loonaanvullingsuitkering (LAU). Twee van de geïnterviewden hebben inmiddels de overgang naar LAU of VVU gemaakt; zij wisten beiden van te voren niet dat ze zouden overgaan naar een andere uitkering.

Kennis van de financiële gevolgen van (voldoende) werkhervatting

De term dat 'het loont om te werken' blijkt goed bekend bij de ondervraagde WGA'ers. De ideeën en verwachtingen die men daarbij heeft, verschillen echter. Niet iedereen weet in welke gevallen dit wel of niet geldt. Uit het kwantitatieve onderzoek wisten we al dat een beperkt deel (enigszins) de financiële consequenties kent van de mate waarin ze *na afloop* van de LGU werken. Uit de interviews blijkt dat ook niet iedereen weet wat de financiële consequenties zijn als ze *gedurende* de LGU (meer) werken.

Er blijken bij sommigen ideeën te leven dat de uitkering stopt als men het werk hervat, wat in enkele gevallen WGA'ers zelfs geremd heeft om weer aan het werk te gaan. Anderen denken dat hun totaalinkomen hetzelfde zal blijven als ze (meer) zouden werken, of hebben hier geen idee van. Een groep WGA'ers heeft zelf ervaren dat het loont om te werken of weet dat men per saldo 30% van het salaris mag houden.

De interviews leren dat het in een paar woorden op papier zetten van de uitkeringssystematiek soms al verhelderend kan werken voor cliënten, in combinatie met het mondeling toelichten ervan. Het gegeven dat deze kennis velen redelijk eenvoudig blijkt 'bij te brengen' met een paar zinnen, kan betekenen dat er sprake is geweest van 'ruis' (zie verderop).

Er zal echter waarschijnlijk altijd een restgroep zijn aan wie de uitkeringssystematiek moeilijk uit te leggen blijft. Voor sommige mensen is de materie te ingewikkeld om te bevatten of ze zitten te veel vast in hun eigen denkpatroon.

Bekende en gebruikte informatiekanalen

Informatie over de WGA halen de WGA'ers uit verschillende kanalen die UWV hiervoor inzet. Cliënten weten over het algemeen goed waar ze informatie over de WGA vandaan kunnen halen en waar ze met eventuele vragen terecht zouden kunnen. Zowel de UWV Telefoon, brieven, als de website van UWV zijn goed bekend en worden veelvuldig gebruikt bij het invullen van informatiebehoeften, waarbij de UWV Telefoon veelal gebeld wordt wanneer er onduidelijkheden blijken in de brieven omtrent de persoonlijke situatie. De UWV-website wordt geraadpleegd voor meer algemene informatie omtrent de WGA.

Informatie over de financiële voordelen van werken

Niet altijd te achterhalen is waar eventueel beklijfde informatie over de financiële voordelen van werken vandaan gehaald is; vaak betreft dit ook een combinatie van bronnen. In hoeverre men informatie over de financiële voordelen van werken heeft ontvangen van de arbeidsdeskundige tijdens het beoordelingsgesprek is niet meer te achterhalen, omdat men zich dit doorgaans niet meer precies kan herinneren (te lang geleden). Ook de inhoud van de brochure die men bij de beoordelingsbrief ontving, staat velen niet meer duidelijk voor ogen. Enkel herinneren zich het rekenvoorbeeld waarin een vergelijking wordt gegeven van het inkomen van iemand die werkt naast de uitkering en iemand die niet werkt naast de uitkering. Dit voorbeeld vond men op zich inzichtelijk, maar niet direct toepasbaar op de eigen situatie. Vanuit de interviews krijgen we verschillende signalen dat de WGA'ers juist behoefte hebben aan meer op hun persoon toegespitste informatie. Dit kan het beeld van de prikkelwerking ook verhelderen.

Ervaren van de prikkel tot werkhervatting

De meningen over de beoogde prikkelwerking lopen uiteen. Een deel vindt de uitkeringssystematiek wel een prikkel geven om aan het werk te gaan – meer inkomsten zijn immers altijd aantrekkelijk – terwijl een ander deel hier enige twijfels bij heeft. Ook mét een financiële stimulans zouden bestaande belemmeringen, zoals een slechte gezondheid en slechte arbeidsmarktkansen, niet altijd overwonnen kunnen worden.

De prikkelwerking wordt niet altijd als zodanig ervaren, doordat men er onvoldoende mee bekend is of er een verkeerd beeld van heeft. Daarnaast zijn er uit de interviews nog twee factoren naar voren gekomen die het ervaren van de prikkelwerking in de weg zitten. De eerste factor is de onvoldoende voelbaarheid van de prikkelwerking, waar verschillende geïnterviewden over spreken. Deels

wordt dit in de hand gewerkt door de terminologie 'je mag 30% van je salaris houden' die verschillende geïnterviewden hanteren. Deze kreet blijft kennelijk makkelijker hangen dan het gegeven dat 'de uitkering 70% is van het bedrag dat je minder verdient in vergelijking met het vroegere loon'. Deze 30% wordt niet altijd als 'terecht' ervaren of als een voldoende grote prikkel. Daar komt bij dat sommigen ervaren hebben (netto) minder over te houden dan die 30%. Werken loont voor hen dan onvoldoende. De tweede factor is dat soms het inzicht in de prikkelwerking vertroebeld raakt door nabetalingen en terugvorderingen, die volgens sommige WGA'ers pas na maanden plaatsvinden. Behalve dat dit vervelend is, maakt dit de prikkelwerking ook minder transparant. Het verband tussen werk en de hoogte van de inkomsten blijft hierdoor niet altijd duidelijk.

Belemmeringen (ruis) bij het doorkomen van de boodschappen

Zoals eerder bleek zijn de boodschappen van UWV omtrent de uitkeringssystematiek en de prikkelwerking niet altijd goed doorgekomen of beklifd. Dit heeft mede te maken met 'ruis' die bij de cliënten optreedt. Expliciet of impliciet uit de interviews naar voren gekomen vormen van ruis, betreffen de psychische toestand van de cliënt (men is meer bezig met de gezondheid en acceptatie van de situatie), het kennisniveau of de vaardigheden (materie is te ingewikkeld, Nederlandse taal is men onvoldoende machtig), de houding (negatief ten aanzien van UWV, onderwerp niet relevant achten) en/of culturele aspecten (men durft aan zichzelf of aan anderen niet toe te geven dat men de materie niet begrijpt). Daarnaast kan meespelen dat de informatie inmiddels is weggezakt vanwege de inmiddels verstreken tijd.

Aanbevelingen

Op basis van de bevindingen uit de 20 diepte-interviews kunnen de volgende aanbevelingen worden gedaan:

- Het is zinvol om na verloop van tijd (ruim voordat de LGU afloopt) de cliënten opnieuw te informeren over het verloop van hun uitkering en de financiële consequenties van (meer) werken.
- Korte, kernachtige teksten verdienen daarbij de voorkeur. Teksten die uitgaan van de specifieke situatie van de persoon ('u zit nu in deze uitkering, en gaat straks naar die of die uitkering') worden als duidelijk ervaren.
- Hetzelfde geldt voor rekenvoorbeelden: deze worden als meer verhelderend gezien indien hierin aangegeven wordt wat iemands *persoonlijke* financiële situatie is. Te denken valt aan rekenvoorbeelden van het totaalinkomen in het geval die persoon niet werkt, respectievelijk de verdien capaciteit volledig benut (en misschien een tussensituatie). Daarmee kan de invloed van werkhervatting of -uitbreiding op het totaalinkomen concreter worden gemaakt.

Daarbij zou duidelijk(er) vermeld mogen worden dat het om brutobedragen gaat, en dat dit netto anders kan uitpakken.

- Het is tevens belangrijk (nogmaals) duidelijk te maken wat er na afloop van de LGU kan gebeuren. Essentieel daarbij is (nog meer) te benadrukken dat het belanden in de LAU respectievelijk VVU een door de cliënten te beïnvloeden situatie is: men kan uit de VVU komen door (meer) te gaan werken, respectievelijk men kan vanuit de LAU in de VVU terecht komen als men stopt met werken of te weinig verdient.
- Op het moment dat mensen in de LAU of VVU terecht komen, is het zinvol dit laatste opnieuw te benadrukken (misschien in een verkorte brochure?). Ook hier geldt weer dat specifieke rekenvoorbeelden kunnen helpen.
- Waarschijnlijk blijft er altijd een restgroep aan wie de uitkeringssystematiek moeilijk duidelijk te maken is. Mogelijk kan herhaling van informatie hier nog iets aan veranderen. Belangrijk is ook de mogelijkheid te geven om (opnieuw) een mondelinge toelichting te krijgen bij de verzonden informatie. Daarbij dient beseft te worden dat niet iedereen die de informatie niet begrijpt ook daadwerkelijk zal vragen om uitleg.
- Het is aan te bevelen bij de LGU zoveel mogelijk het begrip '30% mag je houden' te vermijden. Dit heeft een andere gevoelswaarde dan wanneer dit wordt verwoord als 'de uitkering is 70% van het bedrag dat je minder verdient in vergelijking met het vroegere loon', zoals dit overigens ook in de brochure verwoord staat. Het begrip '30% mag je houden' is wel makkelijker te onthouden en komt uiteindelijk op hetzelfde neer, maar is niet altijd even gunstig voor de beeldvorming over de prikkelwerking.
- Bekeken zou kunnen worden of het verwerken van financiële mutaties versneld kan worden. Dit kan de transparantie van de prikkelwerking groter maken.

6.2.2 Hoe kan de algemene informatie rond de WGA verbeterd worden?

Ervaring met de UWV Telefoon en website

Zoals eerder vermeld wordt de UWV Telefoon veel gebruikt door de ondervraagde cliënten voor het krijgen van meer informatie bij onduidelijkheden. Ondanks dat cliënten het erover eens zijn dat ze vriendelijk te woord worden gestaan, blijken er ook klachten te bestaan. Er wordt geklaagd over het krijgen van onduidelijke antwoorden op vragen, tegenstrijdige antwoorden, of het geheel niet krijgen van antwoorden omdat men deze niet heeft. Het gaat dan om vragen over de persoonlijke situatie en de berekening van de hoogte van de uitkering en de verrekening van het gewerkte aantal uren daarbij. Verder klagen sommige WGA'ers over de lange wachttijden of het aantal malen dat ze doorverbonden worden.

De UWV-website wordt regelmatig geraadpleegd voor het verkrijgen van meer algemene informatie. De informatie die erop staat vindt men duidelijk, maar wordt soms als té algemeen ervaren, te weinig toegespitst op de eigen situatie.

Voorkeur voor informatiekanalen

Cliënten geven zelf aan dat zij bij de informatievoorziening vanuit UWV een voorkeur hebben voor schriftelijke informatie, zodat men alles rustig kan nalezen, in combinatie met de mogelijkheid een (vaste) contactpersoon telefonisch of persoonlijk te spreken bij vragen. Lang niet iedereen beschikt echter over een eigen contactpersoon, zoals een arbeidsdeskundige die ze kunnen bellen. Voor zover men dit wel heeft, heeft deze ook niet altijd antwoord op hun vragen.

Aanbevelingen

Op basis van de bevindingen uit de 20 diepte-interviews kunnen de volgende aanbevelingen worden gedaan:

- Het kan zinvol zijn om vaste contactpersonen te benoemen met uitgebreide kennis over de WGA. Bij vragen over (veranderingen in) de uitkering of andere specifieke vragen omtrent de persoonlijke situatie, kunnen mensen hier dan terecht. De contactgegevens van deze persoon zouden in briefwisselingen kunnen worden aangegeven.
- Bekeken kan worden of de UWV Telefoon op bepaalde punten verbeterd kan worden. De klantvriendelijkheid lijkt in orde, maar de kennis van de medewerkers over de WGA, de wachttijden en het aantal malen dat men doorverbonden wordt, vormen mogelijke verbeterpunten.
- Onderzocht zou kunnen worden in hoeverre de informatie op de UWV-website meer op de persoon toegespitst kan worden. Bijvoorbeeld door meer specifieke situaties te benoemen (zie de vragen in paragraaf 3.4), of door een module in te bouwen waarin men verschillende financiële situaties kan doorrekenen.

6.3 Hoe zijn niet- of weinig werkenden door UWV te beïnvloeden om ‘in beweging’ te komen?

Werkzoekgedrag

Zowel werkhervatters als zoekenden geven aan dat het *zoeken naar* en vinden van *werk* niet eenvoudig was of is. Cliënten die erin geslaagd zijn het werk te hervatten geven aan dat hiervoor een behoorlijk doorzettingsvermogen en eigen initiatief nodig zijn. De groep niet-werkenden valt uiteen in cliënten die nog actief op zoek zijn en tevens het vertrouwen hebben om weer aan de slag te komen en

de groep die niet (meer) actief zoekt omdat zij dit vertrouwen om verschillende redenen zijn kwijtgeraakt.

Gezondheidsbeleving als belemmerende factor bij werkhervatting

Voor zowel de werkhervatters als niet-werkenden blijkt dat de *gezondheid* in meerdere of mindere mate van invloed is (geweest) op de werkhervatting of het aan het werk blijven. Dit kan een directe invloed hebben, doordat klachten verergeren of doorgaande behandelingen leiden tot (tijdelijke) uitval. Daarnaast kan het ook een indirecte rol spelen doordat men door de lichamelijke of psychische beperkingen niet meer alle functies kan uitvoeren of men alleen een beperkt aantal uren aankan. Dit werkt ontmoedigend en verkleint het aantal banen waarvoor men in aanmerking zou komen.

Rol van persoonlijke factoren bij werkhervatting

Doordat men wegens de gezondheid niet meer alle functies aankan zijn *arbeidskwalificaties* soms niet voldoende en kan her- en bijscholing noodzakelijk zijn. Actief werkzoekenden staan hier veelal voor open en het heeft ook enkele werkhervatters geholpen bij het vinden van een baan. Niet-zoekenden staan hier veelal minder voor open. Zowel werkhervatters, als zoekenden en niet-zoekenden geven aan dat zij opzien tegen bij- en omscholing omdat dit veel energie kost die men niet altijd heeft.

De *economische noodzaak* lijkt slechts in enige mate een bevorderende rol te spelen bij het zoeken naar werk. Alhoewel alle inkomsten meegenomen zijn, is dit zeker niet de enige prikkel om werk te zoeken; de wil om te werken is evengoed van belang. Anderzijds zijn de financiële voordelen van werken in de WGA voor enkelen te klein en zelfs reden om te stoppen met werken, omdat zij van mening zijn dat de kosten niet tegen de baten opwegen.

Rol van externe factoren bij werkhervatting

Zowel werkhervatters als niet-werkenden geven aan dat zij vermoeden dat *oneigenlijke selectie* door werkgevers, op basis van leeftijd en arbeidsgeschiktheid, een belemmerende rol speelt bij het vinden van werk. De *krachte op de arbeidsmarkt* komt daar nog bovenop. Slechte ervaringen met sollicitaties versterken dit vermoeden.

Het *sociaal kapitaal* speelt eerder een bevorderende dan een belemmerende rol bij het zoeken naar en vinden van werk, maar voor de ene groep WGA'ers meer dan de andere. Met name werkhervatters die bij de oude werkgever zijn teruggekeerd ervaren de persoonlijke en 'historische' band met de werkgever als steun bij werkhervatting. Anderen geven aan dat zij hun sociale netwerk ook wel inzetten voor het zoeken naar werk.

Rol van UWV bij werkhervatting

Werkhervatters geven aan dat UWV naar hun mening geen rol heeft gespeeld bij de werkhervatting. Zowel sommige werkhervatters als niet-werkenden zien wel een rol voor UWV weggelegd. UWV zou een rol kunnen spelen door bij werkgevers de voordelen, voorzieningen en vergoedingen bij het in dienst nemen van WGA'ers te benadrukken. Daarnaast zou UWV werkhervatting wellicht kunnen stimuleren door de financiële voordelen van werken te verduidelijken, aangezien niet iedereen deze begrijpt of dat er misvattingen over bestaan die werkhervatting juist belemmeren. Sommigen zien een rol voor UWV weggelegd door de mogelijkheden voor WGA'ers zelf uit te breiden, te versoepelen en breder te communiceren. Dit varieert van het bieden van meer mogelijkheden tot scholing, tot het meer meedenken over en uitdragen van mogelijkheden tot werkhervatting en voorzieningen daarbij, alsmede het soepeler omgaan met de wensen die de WGA'ers daarbij hebben.

Aanbevelingen

Op basis van de bevindingen uit de 20 diepte-interviews kunnen de volgende aanbevelingen worden gedaan:

- Bekeken kan worden of werkgevers meer/actiever geïnformeerd kunnen worden over voordelen, voorzieningen en vergoedingen bij het in dienst nemen van WGA'ers. Daarbij mogelijk werkgevers informeren hoe creatief om te gaan met re-integrerende WGA'ers (bijv. flexibele uren).
- Mogelijk kan cliënten in voorkomende gevallen meer de ruimte worden gegeven (dan wel duidelijker gemaakt) om de werkhervatting langzaam op te bouwen. Door de kans te krijgen stapsgewijs het aantal uren uit te breiden, kunnen cliënten meer zelfvertrouwen opbouwen.
- Belangrijk is cliënten zo optimaal mogelijk te informeren over de financiële voordelen van werken in de WGA.
- Bezien kan worden of er (nog) meer meegedacht kan worden met de WGA'ers over de mogelijkheden tot werkhervatting. Het is niet voor iedereen simpel of voor de hand liggend om 'out of the box' te denken, zeker niet als men bepaald werk al heel lang gedaan heeft.
- Voor zover dit niet al gebeurt, kan het zinvol zijn WGA'ers na verloop van tijd opnieuw te benaderen voor een gesprek over re-integratie. Hiermee kan mogelijk bereikt worden dat degenen die zijn vastgelopen in hun werkhervattingpogingen (opnieuw) een steuntje in de rug krijgen. WGA'ers bij wie het niet op korte termijn gelukt is aan werk te komen, kunnen op die manier weer gemotiveerd worden of staan dan wellicht meer open voor ander soort functies waarin ze re-integratiebegeleiding nodig hebben.

6.4 Hoe kan UWV beter inspelen op de verwachtingen over begeleiding naar werk?

Rechten en plichten

Gevraagd naar welke plichten verbonden zijn aan het ontvangen van een WGA-uitkering, blijken vrijwel alle ondervraagde WGA'ers min of meer te weten dat er van hen verwacht wordt dat zij werken aan hun re-integratie. Door sommigen wordt de term 'sollicitatieplicht' gebruikt.

Op de algemene vraag naar hun rechten, weten velen in eerste instantie geen antwoord te geven, maar men verwacht vaak ook niet veel van UWV in de begeleiding naar werk.

Visie op mogelijkheden tot (meer) werk

Alle ondervraagden weten op zijn minst globaal wat de visie van UWV is op hun mogelijkheden om (meer) te gaan werken. In veel gevallen komt de inschatting van de arbeidsdeskundige over mogelijkheden voor werk overeen met de inschatting die de cliënt zelf heeft. Een deel van de cliënten geeft echter aan dat zij twijfelen aan de haalbaarheid of praktische uitvoerbaarheid van de visie van UWV. Zij zien vooral belemmeringen bij het zoeken en vinden naar werk door hun gezondheid, leeftijd en beperkt aanbod op de arbeidsmarkt van functies die ze met hun beperking nog zouden kunnen doen. Sommigen blijken daarbij echter de door de arbeidsdeskundige gegeven informatie (omtrent aantal uren of functies die men zou kunnen vervullen) te interpreteren als strikte richtlijn.

Tenslotte is er een aantal cliënten die het geheel niet eens zijn of waren met de visie van UWV, wat betreft de snelheid of intensiteit van de werkhervatting. Een enkeling heeft hiertegen ook bezwaar aangetekend, anderen hebben het erbij laten zitten.

Verwachtingen ten aanzien van begeleiding vanuit UWV

Vrijwel iedereen weet een scheiding te maken tussen het trajectdeel van UWV versus dat van het re-integratiebedrijf. Dit is hen veelal duidelijk gemaakt door de arbeidsdeskundige van UWV of door het re-integratiebedrijf. Niettemin hadden sommigen meer of andere begeleiding verwacht van UWV dan ze nu gekregen hebben. Met name op het gebied van informatievoorziening. Zo heeft men behoefte aan meer informatie over de financiële details van de uitkering in relatie tot werk, iets wat men ook verwacht van UWV te krijgen. Daarnaast hadden sommigen verwacht dat UWV contact met hen zou opnemen over begeleiding en re-integratie. In plaats daarvan moeten ze zelf veel initiatief tonen om begeleiding of ondersteuning te krijgen. Ondanks de veelal duidelijke rolverdeling verwachten sommigen dat UWV een actievere rol speelt in de begeleiding, bijvoorbeeld door het aandragen van vacatures waar men op kan solliciteren. De reden waarom

men dit een logische taak voor UWV acht is omdat zij reeds over alle informatie van een cliënt beschikt, qua opleiding, werkervaring en beperkingen.

Begeleiding vanuit het re-integratiebedrijf

(On)tevredenheid met de begeleiding naar werk hangt vaak samen met het re-integratiebedrijf. Vrijwel iedereen heeft begeleiding naar werk gehad van een re-integratiebureau. De één ervaart deze ondersteuning als zeer zinvol en is inmiddels weer aan het werk of waardeert de aanpak van het bureau. De ander had meer of andere ondersteuning verwacht, bijvoorbeeld het kunnen volgen van een specifieke opleiding of concrete hulp bij het zoeken van werk na het voltooien van de opleiding. Zowel bij tevreden als ontevreden cliënten lijkt het tegemoet komen aan hun specifieke behoeften bepalend te zijn geweest voor hun oordeel.

Aanbevelingen

Op basis van de bevindingen uit de 20 diepte-interviews kunnen de volgende aanbevelingen worden gedaan:

- Bezien kan worden in hoeverre het nodig is de communicatie vanuit de arbeidsdeskundigen richting cliënten aan te passen, waar het gaat om het type werk en aantal uren werk dat men zou kunnen verrichten, evenals de snelheid en intensiteit van de werkhervatting. Belangrijk is de cliënt duidelijk te maken wanneer informatie richtinggevend bedoeld is en wanneer verplichtend.
- Er zijn geen aanwijzingen dat UWV extra aandacht zou moeten besteden aan hetgeen WGA'ers van UWV kunnen verwachten qua begeleiding naar werk. In de voorlichting zou UWV eerder meer het zwaartepunt mogen leggen bij het informeren van de WGA'ers over de financiële voordelen van werken.
- Bekeken kan worden in hoeverre UWV actiever kan en dient in te spelen op de behoefte van sommige WGA'ers aan een (extra) gesprek over de re-integratiemogelijkheden met een arbeidsdeskundige van UWV.
- Onderzocht kan worden of er mogelijkheden zijn om (nog) meer aandacht te besteden aan het doorverwijzen van WGA'ers naar een passend re-integratiebedrijf dat voldoende maatwerk kan leveren.

7 REACTIE VAN UWV

Begin 2009 is de WGA-monitor gepubliceerd, waarin de bevindingen zijn neergelegd van het monitoronderzoek dat *AStri* in opdracht van UWV heeft uitgevoerd onder een cohort WGA-instromers uit 2006. Dit monitoronderzoek heeft enkele thema's voor het voetlicht gebracht, die voor UWV aanleiding zijn geweest *AStri* te vragen een kwalitatief onderzoek te starten om meer inzicht te bieden in de eerdere bevindingen.

Het gaat daarbij om de volgende thema's:

- informatievoorziening omtrent WGA, inkomensgevolgen en prikkelwerking;
- activering van gedeeltelijk arbeidsongeschikten die niet werken of minder werken dan op grond van het resterende verdienvermogen verwacht mag worden;
- verwachtingen van cliënt over begeleiding van UWV.

UWV heeft met belangstelling kennisgenomen van de bevindingen en aanbevelingen die *AStri* op grond van de 20 diepte-interviews met cliënten doet. De bevindingen bevestigen het beeld dat UWV heeft gekregen uit de WGA-monitor, maar ook uit ander onderzoek. UWV stelt dan ook vast dat het bestaande beleid, zowel op het gebied van communicatie als re-integratie, maar ook de activiteiten die inmiddels mede naar aanleiding van de WGA-monitor in gang zijn gezet, aansluiten op de bevindingen uit de diepte-interviews.

Het eerste thema is de informatievoorziening over de WGA. Communicatie met de cliënt is voor UWV een zeer belangrijk onderdeel van de dienstverlening. De cliënt heeft een uitgebreid scala van mogelijkheden om kennis te vergaren over de WGA in het algemeen, maar ook over de individuele positie. In algemene zin is de internetsite uwv.nl een uitgebreide informatiebron, met de nodige uitleg over wet- en regelgeving, inclusief de nodige verwijzingen naar andere relevante sites. Wanneer een cliënt een WIA-uitkering aanvraagt ontvangt hij naast een brief een uitgebreide brochure. Tijdens de beoordeling vinden er meerdere gesprekken plaats met verzekeringsarts en arbeidsdeskundige. Tijdens deze gesprekken komen uiteraard ook de inkomensgevolgen en prikkelwerking van de WGA aan de orde. Wanneer er hierna nog onduidelijkheden zijn, kan de cliënt vragen stellen via het KlantContact-centrum. Ook een aanvullend gesprek met de arbeidsdeskundige is mogelijk. Bij herbeoordelingen vanwege een (verwachte) wijziging in de arbeidsmogelijkheden komen de aspecten inkomensgevolgen en prikkelwerking, toegesneden op de specifieke situatie, uiteraard opnieuw aan de orde.

Twee elementen bepalen begrip en kennis van WGA, inkomensgevolgen en prikkelwerking. Enerzijds is dat het inhoudelijke aspect. De WGA is, als onderdeel van de WIA, complexe wetgeving. Deze blijkt voor de cliënt niet altijd eenvoudig uitlegbaar. Daarmee wordt onmiddellijk de tweede component geraakt, die betreft de communicatie van UWV over de WGA. Zowel op inhoud als op communicatie speelt het tijdselement een belangrijke rol. Immers, gedurende het recht op uitkering verandert de (inkomens)positie van de cliënt. Eén van de concrete aanbevelingen van *AStri* is dan ook om voorafgaand aan het aflopen van de loongerelateerde uitkering (LGU) de cliënt nogmaals te informeren over het verloop van de uitkering en de consequenties van (meer) werken. Ook nu al communiceert UWV daarover, wanneer een herbeoordeling daar aanleiding toe geeft. UWV had op basis van de WGA-monitor al besloten tot het sturen van een brief in dat stadium, onafhankelijk van een eventuele herbeoordeling. Op dit moment wordt gewerkt aan aanpassing van processen en systemen die dat mogelijk moet maken. Deze verbetermaatregel past in het Verbetertraject van het klantcommunicatieproces 'Ik ben langdurig ziek'. Dit traject, onder regie van K&S, moet leiden tot verbetering van de communicatie in zowel het claimbeoordeling- als re-integratietraject. Hiervoor worden bevindingen uit zowel klant- als medewerkeronderzoek gebruikt. De beoogde verbeterlagen moeten vanaf eind 2009 hun vorm krijgen.

Het tweede thema betreft de activering van gedeeltelijk arbeidsongeschikten. Voor een deel betreffen de aanbevelingen communicatieaspecten die, zoals hierboven aangegeven, aanleiding zijn om het klantcommunicatieproces te beschouwen en waar nodig te herzien. Daarnaast wordt gepleit voor meer diversiteit in de re-integratiebegeleiding en een creatieve werkgeversbenadering. Met het onderbrengen van de re-integratieactiviteiten in het WERKbedrijf denkt UWV de randvoorwaarden geschapen te hebben om deze elementen nog meer dan nu deel uit te laten maken van de re-integratiebegeleiding. Immers, ook nu al zijn de inspanningen van UWV erop gericht de cliënt te activeren en conform de resterende mogelijkheden aan de slag te helpen. Met alle cliënten die gedeeltelijk tot arbeid in staat worden geacht worden afspraken gemaakt over re-integratie. Daarbij wordt als regel gehanteerd dat er een re-integratietraject wordt ingezet. Slechts in uitzonderingssituaties (cliënt denkt zelf werk te kunnen vinden, gaat tijdelijk vrijwilligerswerk doen) wordt hiervan afgezien. Daarbij wordt in toenemende mate gebruik gemaakt van de Individuele Re-integratie Overeenkomst (IRO). De IRO biedt maatwerk in het vormgeven van re-integratietrajecten. Deze aanpak van re-integratie doet UWV concluderen dat de activering van gedeeltelijk arbeidsongeschikten voldoende is geborgd. In het WERKbedrijf wordt de matching van cliënt en werk ondergebracht. De werkcoach koppelt kennis van de klant aan kennis van de arbeidsmarkt, waarbij gebruik gemaakt wordt van het

netwerk van publieke en private partijen die een rol kunnen spelen bij de optimalisering van de kans op werk. UWV verwacht met deze aanpak dit thema nog beter te kunnen adresseren.

Daarnaast heeft de WGA-monitor geleid tot de vraag aan het Kenniscentrum van UWV om nader onderzoek te doen naar de relatie beleving van de gezondheid en deelname aan een re-integratietraject. Binnen het Kenniscentrum wordt gewerkt aan een onderzoeksvoorstel, waarbij inmiddels de vraagstelling breder wordt getrokken: Welke factoren beïnvloeden deelname aan een re-integratietraject?

Ten slotte worden er aanbevelingen gedaan over de verwachtingen van een cliënt betreffende de begeleiding door UWV. Ook deze aanbevelingen richten zich voornamelijk op het communicatieaspect en hebben een plaats gekregen in het Verbetertraject K&S. Daarnaast zal de positionering van de re-integratieactiviteiten in het WERKbedrijf leiden tot een andere relatie van de cliënt tot de werkcoach, in vergelijking tot de huidige relatie cliënt-arbeidsdeskundige. Er zal meer ruimte zijn voor persoonlijk contact, met een vaste contactpersoon. Wij verwachten dat door de inzet op het terrein van K&S en WERKbedrijf de verwachtingen van de cliënt en de daadwerkelijk ervaren begeleiding beter op elkaar aan zullen sluiten.

UWV ziet in het samenstel van aanbevelingen ondersteuning voor de veranderingen in de organisatiestructuur. Deze is er immers op gericht de diverse kernactiviteiten van UWV binnen directies onder te brengen met een meer eenduidige focus. De re-integratieactiviteiten worden uitgevoerd door het WERKbedrijf, de sociaal-medische beoordeling door SMZ en de divisie Uitkeren zorgt voor het uitkeringsaspect. Naast de aandacht die deze divisies aan de klant besteden, heeft de directie K&S specifiek als doel de relatie met de cliënt ter hand te nemen.

UWV is tevreden met het resultaat dat dit kwalitatieve onderzoek heeft opgeleverd. Behalve dat de bevindingen het beeld bevestigen dat UWV heeft met betrekking tot de benoemde aspecten, hebben de interviews enkele specifieke aandachtspunten opgeleverd die hun plaats hebben gekregen in het Verbetertraject Klantcommunicatie dat door K&S is opgezet. Binnen de vernieuwde organisatiestructuur zullen wij op de diverse deelterreinen aandacht blijven besteden aan onze communicatie, dienstverlening en de ervaringen van onze cliënten, om zodoende de uitvoering van de WGA te optimaliseren.

BIJLAGE: GEHANTEERDE VRAAGPUNTENLIJST

Vraagpuntenlijst voor interviews WGA'ers

Beschikbare achtergrondinformatie paraat hebben:

- demografische kenmerken
- type uitkering (LGU/LAU/VVU)
- actuele + vroegere werksituatie (wel/niet werkend)
- antwoorden uit enquête(s) m.b.t. gespreksonderwerpen

A. Kennis en begrip van de WGA-wetgeving

Doel: achterhalen van kennisniveau en hoe daarop aan te sluiten in de UWV-communicatie:

- *Wat weet men van de WGA-uitkeringssystematiek?*
 - *Is men zich bewust van de financiële gevolgen van (voldoende) werkhervatting?*
 - *Ervaart men dat als prikkel tot hervatting?*
 - *Hoe kan de prikkelwerking van de WGA het best duidelijk gemaakt worden?*
1. Wat voor uitkering krijgt u precies?
Zowel nagaan op globaal niveau (WIA/WGA) als uitkeringstype (LGU/LAU/VVU)
 2. Hoe is het verdere verloop van deze uitkering?
 - Is dit een tijdelijke of blijvende uitkering?
 - *Indien tijdelijk:* Wat gebeurt er als deze afloopt met de hoogte van uw uitkering?
 - Weet u wanneer dat is?
 3. Wat gebeurt er met uw inkomen als u (meer) gaat werken?
Nagaan in huidige situatie, en (indien nu LGU) in situatie na afloop LGU:
 - In welk geval zal uw totale inkomen toenemen?
 - Denkt u dat het uitmaakt hoeveel u dan verdient?
 - Is de hoogte van uw salaris t.o.v. de verdien capaciteit (= wat u volgens UWV kan verdienen) van belang?
 - Wat gebeurt er als u niet werkt? En als u weinig verdient?
 - *Indien in zekere mate met uitkeringsystematiek bekend:* Ervaart u dit zelf als een stimulans om verder te zoeken naar mogelijkheden om (meer) te werken? Toelichting?

4. **Toon kaarten A1 t/m A4, één voor één (voor zover van toepassing).**

Bespreek steeds:

- Wist u dit?
- Wat vindt u hiervan? Wat leidt u hieruit af?
- Als u dit zo leest, denkt u dat dit mensen zal stimuleren om te zoeken naar mogelijkheden om (meer) te gaan werken? Waarom wel/niet?
- Welke conclusie trekt u hieruit voor uzelf?
- *Achterhaal:* Welke aspecten spreken hierin meer/minder aan? Duidelijk/onduidelijk? Tips?

B. Communicatie omtrent WGA algemeen en persoonlijke situatie

Doel: aanknopingspunten krijgen over de wijze waarop UWV klanten het best kan informeren over de WGA.

1. Waar haalt u de kennis/informatie omtrent de WGA en uw situatie specifiek vandaan? (UWV, anders)

2. *Bespreek:*

- a. Gesprek met de arbeidsdeskundige van UWV
- b. Brieven van UWV over uw uitkering
- c. Folder "Ik krijg een WGA uitkering, wat betekent dat voor mij?"

Punten die hierbij aan de orde moeten komen:

- Wanneer (voor het laatst) gehad?
- Informatie uit gekregen? Welke?
- Duidelijk? Nog vragen?

3. Zijn er op dit moment zaken omtrent uw uitkering die nog onduidelijk zijn of waarover u meer informatie zou willen krijgen?

4. Weet u waar u terecht kunt met uw vragen? Maakt u daar gebruik van? Ervaringen?

Bespreek ook:

- UWV Telefoon
- UWV-website

5. Wat vindt u van de hoeveelheid momenten (frequentie) waarop u wordt geïnformeerd door UWV over uw persoonlijke situatie en de WGA in het algemeen?

6. Op welke manier ontvangt u informatie van UWV het liefst? (schriftelijk/mondeling, specifieke voorkeuren daarbij, tips?)

- informatie over de WIA en WGA in het algemeen
- informatie over veranderingen in uw persoonlijke situatie

C. Rechten en plichten

Doel: achterhalen van kennis van rechten/plichten en overeenstemming over aanpak.

1. Is duidelijk wat UWV van u verwacht? (qua werk zoeken)
En wat u van UWV kan verwachten? (qua begeleiding)
2. Is duidelijk wat de visie van UWV is op uw mogelijkheden tot (meer) werken?
3. Is een beschrijving hiervan (re-integratievisie) gezamenlijk opgesteld? En is dit besproken? Was hierover overeenstemming tussen UWV en u?
4. *Indien er discrepantie zit tussen de mening van UWV versus die van cliënt over de mogelijkheid tot werken: nagaan waarin dit zit:*
 - Heeft UWV gezegd dat u mogelijkheden tot werken heeft? En dat u (meer) werk moet zoeken?
 - *Indien niet:* Wat heeft UWV dan gezegd?
 - Wat vindt u daarvan? Toelichting?

D. Verwachtingen ten aanzien van begeleiding naar werk door UWV

Doel: achterhalen wat men aan begeleiding naar werk van UWV verwacht en hoe UWV daar beter op kan inspelen:

- *Hoe kan UWV meer aan verwachtingsmanagement doen (verwachtingen beïnvloeden middels adequate informatieverstrekking)?*
 - *Hoe kan UWV voorkómen dat cliënten onrealistische verwachtingen over de re-integratiedienstverlening hebben?*
1. Welke vormen van begeleiding heeft u gehad met hulp van UWV?
Was deze begeleiding naar u mening zinvol, heeft dit u verder geholpen?
 2. Had u meer of andere begeleiding verwacht van UWV? Welke?
 3. *Indien ja:* Weet u waarom u deze andere begeleiding niet heeft gekregen van UWV?
Waarom vindt u het een taak van UWV deze hulp te bieden? (ergens gelezen, gehoord van anderen etc.)
 4. *Achterhalen of cliënt een scheiding weet te maken tussen het trajectdeel van UWV versus dat van het re-integratiebedrijf:*
 - Denkt u dat UWV deze begeleiding zelf kan geven?
 - Wat denkt u dat een re-integratiebedrijf voor u kan doen?

5. Vindt u dat UWV duidelijk is in wat u van hen kan verwachten qua begeleiding naar werk? Wat kan hierin beter?
6. Wat kan er beter in de geboden begeleiding zelf?

E. Prikkels en belemmeringen bij werkhervatting/-uitbreiding

Doel: achterhalen van prikkels en belemmeringen bij werkhervatting/-uitbreiding:

- *Hoe zijn niet-werkenden (of minder dan de verdiencapaciteit verdienen) te beïnvloeden om 'in beweging' te komen?*
- *Specifiek: hoe kan UWV hen hierin beter stimuleren?*
- *Welke lessen zijn hierbij te leren van de werkenden?*

Werkenden:

1. In hoeverre heeft u in afgelopen periode belemmeringen ervaren om aan het werk te komen/blijven?
Behandel de volgende mogelijke belemmeringen en negatieve prikkels (nadruk op door UWV beïnvloedbare aspecten):
 - Gezondheid
 - Persoonlijke factoren
 - arbeidskwalificaties: opleiding, vaardigheden, werkervaring, persoonlijkheid
 - economische noodzaak: financiële bronnen, gezinssituatie, hoogte uitkering
 - Externe factoren
 - vraag arbeidsmarkt: krapte/overschot
 - discriminatie werkgevers: oneigenlijke selectie op leeftijd/geslacht/ethniciteit
 - steun van anderen (sociaal netwerk): instrumenteel, informatief of emotioneel

Indien werk hervat na de claimbeoordeling of werk uitgebreid (met hoger salaris):
2. Wat heeft u geholpen om weer/meer te gaan werken?
Aandachtspunten: zelfde rijtje als bij 1, maar dan benaderen als positieve prikkels (nadruk op door UWV beïnvloedbare aspecten).
3. Hoe heeft u gezocht naar (meer) werk? (intensiteit, doelgerichtheid, kwaliteit)
4. Welke rol heeft UWV erin gespeeld dat u weer/meer bent gaan werken? Had UWV nog meer kunnen doen? (wegwerken van belemmeringen)

Niet-werkenden +

Werkenden die minder dan verdien capaciteit verdienen:

5. Wat is uw eigen visie op uw mogelijkheden om (meer) te werken, nu of later?
6. In hoeverre bent u op zoek of heeft u gezocht naar (meer) werk? (intensiteit, doelgerichtheid, kwaliteit)
7. Welke belemmeringen ervaart u in het vinden van (meer) werk?
Behandel de volgende mogelijke belemmeringen en negatieve prikkels (nadruk op door UWV beïnvloedbare aspecten):
 - Gezondheid
 - Persoonlijke factoren
 - arbeidskwalificaties: opleiding, vaardigheden, werkervaring, persoonlijkheid
 - economische noodzaak: financiële bronnen, gezinssituatie, hoogte uitkering
 - Externe factoren
 - vraag arbeidsmarkt: krapte/overschot
 - discriminatie werkgevers: oneigenlijke selectie op leeftijd/geslacht/ethniciteit
 - steun van anderen (sociaal netwerk): instrumenteel, informatief of emotioneel
8. Wat zou u kunnen helpen om (meer) te gaan werken?
Aandachtspunten: zelfde rijtje als bij 7, maar dan benaderen als positieve prikkels (nadruk op door UWV beïnvloedbare aspecten).
9. *Indien gezondheid en/of arbeidskwalificaties genoemd als belemmering: Toon kaart B.*
 - Vindt u dat deze man nog wel ander werk zou kunnen doen? Waarom wel/niet? (gezien gezondheid, arbeidskwalificaties)
 - Ziet u nog mogelijkheden voor uzelf om ander werk te doen?
10. Welke rol kan UWV erin spelen dat u aan (meer) werk komt? (wegwerken van belemmeringen)

Afsluiting interview

We zijn aan het einde gekomen. Heeft u nog iets toe te voegen aan het besprokene?

Kaart A1

De WIA is zo geregeld dat u er altijd financieel op vooruit gaat als u (meer) gaat verdienen. Het loont dus om te werken.

Hoe meer u werkt, hoe hoger uw inkomen is.

Indien LGU (gehad):

Kaart A2

De eerste uitkering die u krijgt/kreeg, is tijdelijk. Na afloop gaat deze uitkering over in een andere uitkering.

Dit heeft gevolgen voor de hoogte van uw totale inkomen. Hoe hoog de nieuwe uitkering wordt, hangt er vanaf of u dan werkt en hoeveel u daarmee verdient.

Verdient u dan minstens de helft van wat u volgens UWV nog kan verdienen, dan krijgt u de hoogste uitkering. Verdient u minder of niets, dan krijgt u een lagere uitkering.

Indien nu LAU (minimaal 50% van verdiencapaciteit verdienend):

Kaart A3

De uitkering die u nu krijgt, kán overgaan in een andere uitkering wanneer u minder gaat werken.

Dit is het geval als u minder dan de helft gaat verdienen van wat u volgens UWV nog kan verdienen. Of wanneer u stopt met werken.

In beide gevallen zal uw uitkering lager worden dan uw huidige uitkering. Uw totale inkomen wordt dan dus lager.

Indien nu VVU (< 50% van verdiencapaciteit verdienend):

Kaart A4

De uitkering die u nu krijgt, kán overgaan in een andere uitkering wanneer u (meer) gaat werken.

Dit is het geval als u minstens de helft gaat verdienen van wat u volgens UWV nog kan verdienen.

Dan zal uw uitkering hoger worden dan uw huidige uitkering.

Uw totale inkomen wordt dan dus hoger.

Kaart B

Een man van 31 jaar werkt als metselaar bij een bouwbedrijf. Hij doet dit werk al sinds hij van school af is. Het werk vormt echter een steeds zwaardere belasting voor zijn rechterschouder. Na verloop van tijd meldt hij zich ziek met schouderklachten. Uiteindelijk wordt hij voor 60% arbeidsongeschikt verklaard. Het werk van metselaar kan hij niet meer doen met zijn slechte schouder. Ervaring of een opleiding in ander werk heeft hij niet.