



UWV Kennisagenda 2012 & 2013

2011 © UWV Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen.
Bronvermelding is verplicht.

Eindredactie:
Katinka van Brakel, Hester Houwing, Anneke van der Giezen, Kenniscentrum UWV.

Voor nadere informatie over deze publicatie: telefoon (020) 687 5188 of (020) 687 5489
UWV Kennisagenda is op het internet te vinden onder: <http://www.uwv.nl/kenniscijfersonderzoek>

Voorwoord

UWV beschikt over een enorme hoeveelheid kennis. Niet alleen in de hoofden van de professionele medewerkers (zoals verzekeringsartsen, arbeidsdeskundigen, werkcoaches, bedrijfsadviseurs, juridisch medewerkers) maar ook in de rijkdom aan gegevens in de administraties van UWV. De huidige kwaliteit en toegankelijkheid van de polisadministratie is hierbij een belangrijke bron; dankzij de gegevens uit de polisadministratie beschikken we over veel kennis over de participatie van verschillende klantgroepen. Deze kennis kunnen we strategisch inzetten om arbeidsparticipatie te verhogen en, waar mogelijk, uitkeringslasten te beperken. UWV ziet het dan ook als haar taak om deze kennis te ontsluiten, niet alleen om de eigen organisatie meer en meer met kennis onderbouwd te laten werken maar ook om deze kennis te delen met haar partners in de keten van werk en inkomen. Dit doen we vaak in samenwerking met andere partijen als kennisinstituten en universiteiten, al dan niet door het uitbesteden van onderzoek en het verstrekken van subsidies voor onderzoek. In deze kennisagenda 2012-2013 geven we onze agenda voor de strategische kennis die we in de komende twee jaren zelf of in samenwerking met anderen zullen verzamelen. We kiezen voor een periode van twee jaar omdat het vergaren van kennis een lange-termijn proces is. We besteden in deze kennisagenda meer aandacht aan het verbinden van het ontwikkelen van kennis met het gebruik ervan zodat we nog meer met kennis onderbouwd kunnen werken.

Ik wens u veel leesplezier!

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fred Paling', written over a horizontal line.

Fred Paling,
Raad van Bestuur UWV

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Samenvatting	7
1. Inleiding	11
1.1 Doel van de kennisagenda	11
1.2 Context van de kennisagenda	11
1.3 Uitwerking in 5 hoofdstukken	12
2. De veranderende arbeidsmarkt	15
2.1 Transparante arbeidsmarkt	15
2.2 Ontwikkelingen in dienstverbanden/populatie verzekerden	17
2.3 Flexibiliteit, mobiliteit en aanspraak op sociale zekerheid	19
2.4 Matchen arbeidsmarkt/werkgeversbenadering	20
3. Arbeidsparticipatie van kwetsbare groepen	23
3.1 Participatiemonitor	23
3.2 Werken met een beperking/ Wajong	24
3.3 Gezondheidsbeleving en arbeidsparticipatie	26
3.4 Innovaties in beoordeling, diagnose en begeleiding	27
4. Beperken uitkeringslasten	35
4.1 Preventie van instroom	36
4.2 Beperken uitkeringslasten door middel van handhaving	36
4.3 Inzet financiële en/of gedragsprikkel	38
4.4 Professionele Prikkel Objectief Model	39
5. Kennisprogramma E-dienstverlening	41
5.1 Toegankelijkheid en gebruik van e-dienstverlening	41
5.2 Dienstverleningsprofielen	42
5.3 Profilings-/diagnose-instrumenten	44
5.4 Effecten e-dienstverlening	45
6. Kennisprogramma Ziektewet-arborol van UWV	49
6.1 Leren uit bestaand onderzoek	50
6.2 Profielgroepen binnen de vangnetpopulatie	51
6.3 Inzicht in verschillen tussen kantoren	52
6.4 Inzicht in voorgeschiedenis einde dienstverbanders	52
6.5 Inzicht in het effect van de conjunctuur op de vangnetsamenstelling en duur	52
6.6 Inzicht in verbetermogelijkheden overdracht backoffice - frontoffice	53
6.7 Ad hoc vragen en invullen nieuw ontdekte kennislacune	53
Bijlage I Overzicht kennis binnen UWV	55
Bijlage II Raakvlakken met kennis buiten UWV	59
Bijlage III UWV Subsidieonderzoek	61
Bijlage IV Kennisproducten en communicatie over kennis	63

Samenvatting

De kennisagenda laat zien hoe we de komende twee jaar invulling geven aan de strategische kennisfunctie van UWV. Deze kennisfunctie richt zich op de volgende doelstelling:

(semi-)Wetenschappelijke kennis leveren over hoe UWV doelmatig en doeltreffend kan bijdragen aan het verhogen van arbeidsparticipatie en, waar mogelijk, het beperken van de uitkeringslasten.

Nieuw in de kennisagenda zijn twee kennisprogramma's. Het doel van kennisontwikkeling binnen deze programma's is dat de uitkomsten van de diverse kennisprojecten gebruikt worden en renderen in met kennis onderbouwde verbeteringen in de uitvoering en zo een bijdrage te leveren aan het verhogen van participatie en, waar mogelijk, het beperken van de uitkeringslasten. Door een aantal kennisprojecten binnen één thema onder te brengen in een kennisprogramma verbinden we kennisontwikkeling en evaluatie met innovatie en implementatie van deze kennis in de uitvoering. We kiezen ervoor om dit nu op twee urgente en belangrijke thema's te richten, namelijk e-dienstverlening en de Ziektewet-arborol van UWV. Een tweede vernieuwing is dat we ons meer gaan richten op het onderzoeken van de (maatschappelijke) kosten/baten. Het doel is dat UWV kosten en baten, veel meer dan gebruikelijk was, zal betrekken in de kennisvragen.

In de kennisagenda 2012-2013 staan vijf thema's centraal: de veranderende arbeidsmarkt, arbeidsparticipatie van kwetsbare groepen, beperken uitkeringslasten (onder andere door nadruk op handhaving), e-dienstverlening en de Ziektewet-arborol van UWV. Hieronder volgt per thema een kort overzicht van de subthema's en de betrokkenen vanuit UWV en in welk jaar het zwaartepunt van de kennisprojecten valt.

Hoofdstuk 2 De veranderende arbeidsmarkt

Voor UWV is het van belang zicht te hebben op de verschuivingen in vraag en aanbod op de arbeidsmarkt en of en in welke beroepen of sectoren er kansen zijn voor werkzoekenden. Kennis is gericht op het in beeld brengen van veranderingen in vraag en aanbod: het transparant maken van de arbeidsmarkt. Een volgende stap is een analyse aan de vraagkant: in welke sectoren en bedrijven zijn veel vacatures te verwachten, en hoe zijn werkgevers te bewegen kwetsbare groepen voor deze vacatures aan te nemen? Tegelijkertijd brengen we de aanbodkant in kaart: wat zijn de kenmerken van de populatie van verzekerden en hoe verschuift dit door de tijd? Hierbij besteden we naast vergrijzing, flexibilisering, en stromen tussen uitkeringen voor het eerst ook aandacht aan internationalisering als relevante ontwikkeling waar UWV mee te maken heeft.

Subthema's Veranderende arbeidsmarkt	Paragraaf	Betrokkenen	Zwaartepunt
Transparante arbeidsmarkt	2.1	WERKbedrijf Kenniscentrum	2012 & 2013
Ontwikkelingen in dienstverbanden en verzekeringspopulatie	2.2	Kenniscentrum	2012 & 2013
Flexibiliteit, mobiliteit en aanspraak op sociale zekerheid	2.3	Kenniscentrum	2013
Matchen op de arbeidsmarkt/werkgeversdienstverlening	2.4	Kenniscentrum	2013

Hoofdstuk 3 Arbeidsparticipatie van kwetsbare groepen

UWV concentreert de dienstverlening op de meest kwetsbare groepen: Wajongers, arbeidsbeperkten, oudere werklozen en werklozen met een lage opleiding. De forse bezuinigingen die het kabinet ons oplegt, noopt ons tot een herziening van de dienstverlening. Om kwetsbare groepen op een deskundige manier (medisch) te beoordelen en te begeleiden is het van belang dat de professionals in de uitvoeringspraktijk beschikken over kennis van participatiebelemmerende factoren en participatiebevorderende interventies. In dit hoofdstuk komen naast kennisvragen van Kenniscentrum UWV ook de kennisvragen van het Kenniscentrum Verzekeringsgeneeskunde (KCVG) en het Arbeidsdeskundig Kenniscentrum (AKC) aan de orde.

Kenniscentrum UWV zal de arbeidsparticipatie van kwetsbare groepen en de ontwikkelingen daarin blijven monitoren. Daarnaast is inzicht nodig in welke factoren van invloed zijn op de participatie van kwetsbare groepen. We weten inmiddels bijvoorbeeld dat een negatief ervaren gezondheidsbeleving van invloed is op participatie. Kennisontwikkeling is dan onder andere relevant voor de vraag: Hoe kunnen we een negatieve gezondheidsbeleving ombuigen in een positieve beleving? En welke, niet gezondheidsgerelateerde, factoren spelen verder nog een rol?

Subthema's Arbeidsparticipatie	Paragraaf	Betrokkenen	Zwaartepunt
Participatiemonitor	3.1	Kenniscentrum	2012&2013
Werken met een beperking/Wajong	3.2	Kenniscentrum	2013
Gezondheidsbeleving en arbeidsparticipatie	3.3	Kenniscentrum	2013
Innovaties in beoordeling	3.4	KCVG AKC	2012&2013

Hoofdstuk 4 Beperken uitkeringslasten

Naast het bevorderen van arbeidsparticipatie wil UWV ook, waar mogelijk, bijdragen aan het beperken van de uitkeringslasten. Uitkeringslasten zijn mogelijk te beperken door goed gebruik te maken van financiële en/of gedragsprikkelers en door alert te zijn op fraude, misbruik en het niet naleven van regels. Bij het beperken van uitkeringslasten kunnen de volgende kennisvragen gesteld worden: Begrijpen klanten de financiële prikkels? Zijn financiële prikkels zoals sancties effectief voor het bevorderen van arbeidsparticipatie of zijn andere vormen van prikkels mogelijk? Leidt een intensieve inzet van een wettelijk verplicht passend werkaanbod bij werklozen (PaWa) tot een grotere uitstroom naar werk? Wat zijn de

kosten/baten van een intensievere inzet van PaWa? Kunnen de ervaringen bij de WWB met betrekking tot prikkels in de uitvoering worden vertaald naar de uitvoeringsorganisatie van UWV?

Nieuw is dat we vanaf 2012 kennisontwikkeling ook richten op het onderzoeken van (maatschappelijke) kosten/baten. We beogen dat we de kosten/batenvraagstukken veel meer dan tot nu toe gebruikelijk betrekken in de kennisvragen. We voorzien hierin een groeipad om de expertise op te bouwen voor dit type onderzoek. Leidend daarbij is de afweging van de kosten van de kleine geldstroom (uitvoeringskosten) afgewogen tegen de baten in de grote geldstroom (uitkeringslasten).

Subthema's Beperken uitkeringslasten	Paragraaf	Betrokkenen	Zwaartepunt
Preventie van instroom/verklaring WIA instroom	4.1	Kenniscentrum	2012&2013
Beperken uitkeringslasten door middel van handhaving	4.2	Handhaving	2012&2013
Inzet financiële en/of gedragsprikkelers (inclusief evaluatie PaWa)	4.3	Kenniscentrum UWV WERKbedrijf	2013
Professionele Prikkelers Objectief Model	4.4	WERKbedrijf Kenniscentrum	2012

Hoofdstuk 5 Kennisprogramma e-dienstverlening

E-dienstverlening neemt een grote vlucht. Nu levert UWV al veel elektronische diensten aan werkzoekenden en werkgevers via werk.nl. UWV zal de komende jaren de e-dienstverlening in een hoog tempo verder ontwikkelen. De focus ligt daarbij in eerste instantie op de WW-klantgroep. De ontwikkeling van en overgang naar e-dienstverlening vereist kennis op diverse onderwerpen. Zo is er kennis nodig over de toegankelijkheid en gebruik

van e-dienstverlening. Om dienstverlening en handhaving te kunnen inzetten op basis van klant- en risicoprofielen is kennis nodig over welke kenmerken relevant zijn voor deze profielen en welke dienstverlening daarbij past, hoe bij WW-ers goed te onderscheiden is voor wie face-to-facedienstverlening het meest nodig is. UWV zal ook monitoren wat de effecten van dienstverlening zijn op de klanttevredenheid, dienstverlening aan werkgevers en op participatie en beperken van uitkeringslasten.

Subthema's E-dienstverlening	Paragraaf	Betrokkenen	Zwaartepunt
Toegankelijkheid en gebruik van e-dienstverlening	5.1	WERKbedrijf Kenniscentrum	2012&2013
Dienstverleningsprofielen	5.2	WERKbedrijf Kenniscentrum Handhaving Klant & Service	2012&2013
Profilings- en diagnose instrumenten	5.3	Kenniscentrum WERKbedrijf Handhaving	2012&2013
Effecten e-dienstverlening	5.4	Kenniscentrum WERKbedrijf Klant & Service	2012&2013

Hoofdstuk 6 Kennisprogramma Ziektewet-arborol van UWV

Personen die ziek worden en geen werkgever meer hebben om hen te re-integreren en het loon door te betalen, vallen onder vangnet Ziektewet (ZW). De re-integratie van deze "vangnetters" is moeilijk omdat de afstand tot de arbeidsmarkt relatief groot is en er geen werkgever meer is waar men passend werk kan verrichten. Bij de inrichting van dienstverleningsconcepten en bij de sturing op resultaten van de uitvoering kan slimmer gebruik gemaakt worden van kennis uit onderzoek en analyse. Daarom starten Kenniscentrum UWV en SMZ een kennisontwikkelingsproject rond de vangnet Ziektewet. Daarbij staat met kennis onderbouwde werken centraal: onderzoeken welke de werkzame

elementen in de begeleiding zijn voor de verschillende typen klanten, om vervolgens de (organisatie van de) uitvoering te voeden en adviseren met deze kennis. Daarbij wordt ook kennis ontwikkeld rond de invloed van de regionale en macro-economische context, zodat hiermee beter rekening gehouden kan worden. Het kennisprogramma richt zich op effecten op het middellang tot lang verzuim (langer dan vier weken). Wat het resultaat betreft zullen we ons op de volgende outcome-maten richten: vermindering van de WIA-instroom en uitkeringslasten, kostenbesparing in de uitvoering en werkhervatting op langere termijn (na uitstroom ZW) door verkleining van de afstand tot de arbeidsmarkt.

Subthema's Ziektewet/Arborol	Para-graaf	Betrokkenen	Zwaartepunt
Leren uit bestaand onderzoek	6.1	SMZ Kenniscentrum	2012&2013
Profielgroepen binnen de vangnetpopulatie	6.2	SMZ Kenniscentrum	2012&2013
Inzicht in voorgeschiedenis 'einde dienstverbanden'	6.3	SMZ Kenniscentrum	2012&2013
Inzicht in effect van conjunctuur op de vangnetsamenstelling en duur	6.4	SMZ Kenniscentrum	2012&2013
Inzicht in verbetermogelijkheden overdracht back-office- frontoffice	6.5	SMZ Kenniscentrum	2012&2013
Adhoc vragen en invullen nieuw ontdekte kennislacunes	6.6	SMZ Kenniscentrum	2012&2013

1. Inleiding

1.1 Doel van de kennisagenda

De kennisagenda laat zien hoe we invulling geven aan de strategische kennisfunctie van UWV. Deze kennisfunctie richt zich op de volgende doelstelling:

(Semi-)wetenschappelijke kennis leveren over hoe UWV doelmatig en doeltreffend kan bijdragen aan het verhogen van arbeidsparticipatie en, waar mogelijk, het beperken van de uitkeringslasten.

Deze kennisagenda geeft onze belangrijkste strategische kennisthema's voor 2012 en 2013 weer. Het laat zien welke kennisvragen wij hebben en op welke wijze deze kennisvragen opgepakt worden met en door Kenniscentrum UWV, UWV WERKbedrijf, Sociaal Medische Zaken, Handhaving, Klant en Service, het Kenniscentrum Verzekeringsgeneeskunde en het Arbeidsdeskundig Kennis Centrum. Kenniscentrum UWV heeft een integrerende en coördinerende rol bij de UWV-brede kennisverwerving.

UWV is een kennisintensieve organisatie; in vrijwel alle divisies ontwikkelen en gebruiken medewerkers wetstechnische, sociaal-medische en klantgerichte kennis. Niet al deze kennis valt echter onder wat we de 'strategische' kennisfunctie van UWV noemen. Zo is kennis in enge zin voor de dagelijkse uitvoering van het primaire

proces en kennis ten behoeve van de verbetering van de controlefunctie en bedrijfsvoering zeer belangrijk, maar we nemen dit soort vragen niet op in de kennisagenda. Vandaar dat we hier over de strategische kennisfunctie spreken: het genereren, verspreiden en toe laten passen van (semi-) wetenschappelijke kennis gericht op het verhogen van participatie en verminderen van uitkeringslasten. Bijlage I geeft een beschrijving van de verschillende divisies binnen UWV die met de kennisfunctie verbonden zijn.

1.2 Context van de kennisagenda

Bij het opstellen van de kennisagenda houden we rekening met relevante ontwikkelingen en actuele beleidsplannen binnen de keten van werk en inkomen (zie box 1.1). Zo gaat per 1 januari 2013 de nieuwe Wet werken naar vermogen (Wwnv) in. Jong gehandicapten die nog kunnen werken vallen dan onder deze Wwnv, terwijl voor jong gehandicapten die volledig en duurzaam arbeidsongeschikt zijn de Wajong blijft bestaan. Wij zullen de kennis die we in de loop der jaren hebben opgebouwd over deze jong gehandicapten beschikbaar stellen aan onze partners in de keten. Verder zet het kabinet sterk in op handhaving. Het niet naleven van regels op het gebied van de sociale zekerheid, misbruik en fraude moeten worden voorkomen en aangepakt.

Box 1.1 Ontwikkelingen die relevant zijn voor de sociale zekerheid

Bij het opstellen van de kennisagenda houden we rekening met de verwachte ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, binnen de zorg en uiteraard met de actuele en te verwachten beleidsplannen. Een aantal in het oog springende ontwikkelingen die van belang zijn voor UWV vinden we op twee terreinen:

1. Arbeidsmarkt: vergrijzing, langer doorwerken, krimp beroepsbevolking, mogelijke krapte, arbeidsmigratie MOE-landen, flexibilisering, afname beroepsgroepen op middenniveau, veranderingen in opnamecapaciteit van werkgevers voor 'kwetsbare groepen', meer risicogroepen op de arbeidsmarkt (van onder andere chronisch zieken), meer verbinding nodig tussen arbeidsmarkt en zorg.
2. Beleid: Wet werken naar vermogen, modernisering Ziektewet, sterke focus op schadelast beperking, sterke focus op handhaving, grotere wens om kosten/baten zichtbaar te maken, terugtrekkende overheid, taakstellingen SZW-domein (geen/minder re-integratiebudget, minder uitvoeringsbudget), privaat waar het kan en publiek waar moet, zelfredzame burgers als uitgangspunt, digitaal waar het kan, persoonlijk waar nodig.

De forse bezuinigingen die het kabinet ons oplegt zijn uiteraard van grote invloed op de invulling van deze kennisagenda. Zowel het re-integratiebudget als het uitvoeringsbudget van UWV nemen sterk af, wat noopt tot een herziening van de dienstverlening. Een belangrijk gevolg is dat er meer sprake zal zijn van e-dienstverlening en minder van face-to-facedienstverlening. Box 1.2 beschrijft kort hoe UWV WERKbedrijf onder de naam 'redesign' de dienstverlening en organisatie opnieuw gaat inrichten.

Box 1.2 Redesign UWW WERKbedrijf

Het uitvoeringsbudget van UWW zal de komende jaren sterk afnemen als gevolg van maatregelen en taakstellingen uit het regeerakkoord. In 2015 bestaat het uitvoeringsbudget van het WERKbedrijf uit minder dan de helft van het budget uit 2011. Dit vereist een ingrijpende herziening van dienstverlening van UWW WERKbedrijf. UWW gaat de dienstverlening en organisatie van het WERKbedrijf onder de noemer 'redesign' opnieuw inrichten.

In 2015 is de dienstverlening van UWW WERKbedrijf geconcentreerd in vijf kerncompetenties:

1. Kenniscentrum van de arbeidsmarkt: leveren van actuele en betrouwbare arbeidsmarktinformatie
2. Werkgeversdienstverlening: landelijk dekkend netwerk van 30 regiovestigingen voor specialistische werkgeversdienstverlening
3. E-dienstverlening: digitale dienstverlening aan alle burgers via werk.nl
4. Intensieve dienstverlening aan de werkzoekenden met een grote afstand: voor alle klanten met een arbeidshandicap en 10% van de WW-ers die tussen drie en twaalf maanden werkloos zijn
5. Handhaving: vanaf de dag van inschrijving tot het einde van de uitkering is handhaving aan de orde, onder andere door monitoring van de inspanningen van de klant via de werkm@p.

Tussen 2012 en 2015 zal het budget stapsgewijs afnemen. Ook het aantal face-to-face contacten met werkzoekenden neemt stapsgewijs af terwijl e-dienstverlening toeneemt (zie ook hoofdstuk 5).

1.3 Uitwerking in 5 hoofdstukken

In de kennisagenda 2012-2013 staan vijf thema's centraal: de veranderende arbeidsmarkt, arbeidsparticipatie van kwetsbare groepen, beperken uitkeringslasten (onder andere door nadruk op handhaving), e-dienstverlening en de Ziektewet-arborol.

Hoofdstuk 2 brengt de context van UWW in beeld door de veranderingen op de arbeidsmarkt te schetsen. Hoofdstuk 3 en 4 bevatten de onderzoeksthema's en -vragen die behoren bij de centrale doelen van UWW: het vergroten van de arbeidsparticipatie van kwetsbare groepen en het beperken van uitkeringslasten.

Hoofdstuk 5 en 6 beschrijven twee kennisprogramma's rond e-dienstverlening (H5) en de Ziektewet-arborol van UWW (H6). Bij deze thema's organiseren we binnen UWW een intensievere manier van werken dan bij de reguliere kennisprojecten in hoofdstuk 2 t/m 4. Rond deze thema's investeren we namelijk (nog) meer tijd aan onderlinge interactie tussen de deelprojecten, tussen de deelnemers, en tussen kennisleveranciers en kennisafnemers. Kortom we investeren nog nadrukkelijker in de kenniswaardeketen¹. Onder de kenniswaardeketen verstaan we "het zodanig inrichten en besturen van de processen dat daardoor het rendement en het plezier van de productiefactor kennis vergroot wordt" (Weggeman 1997).

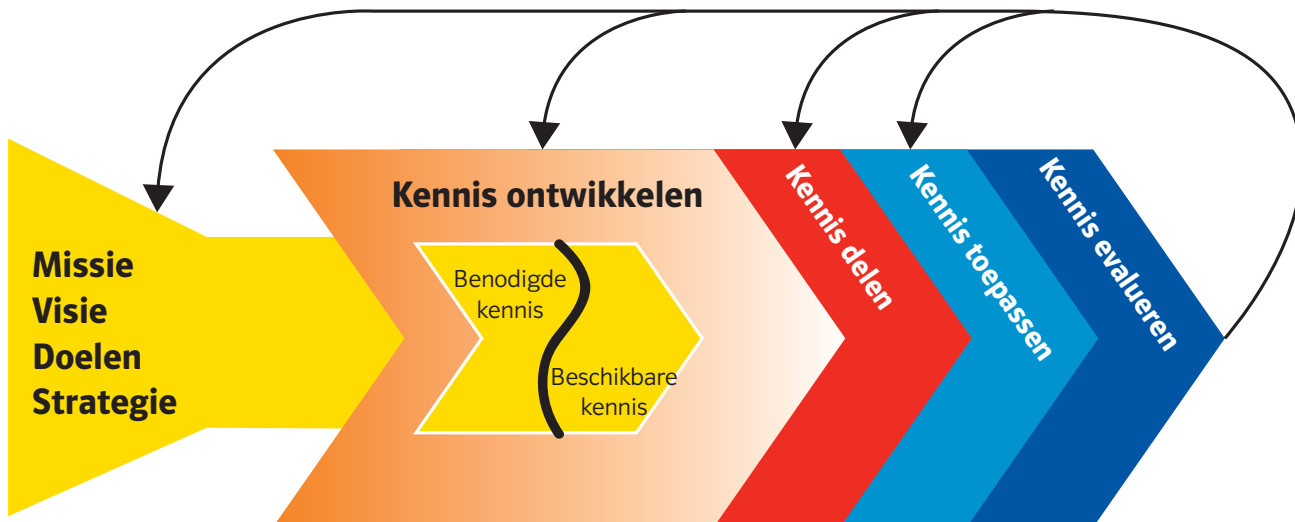
Het doel van kennisontwikkeling is dat de uitkomsten van de diverse kennisprojecten verspreid en gebruikt worden en renderen in met kennis onderbouwde² verbeteringen in de uitvoering en daarmee een bijdrage leveren aan het verhogen van participatie en/of verminderen van uitkeringslasten. Door een aantal kennisprojecten binnen één thema onder te brengen in een kennisprogramma verbinden we kennisontwikkeling en evaluatie met innovatie en implementatie van deze kennis in de uitvoering. Het kennisprogramma is in feite één geheel tussen kennisontwikkelaars en -gebruikers, waar in de reguliere projecten beiden onderling wel contact hebben maar niet één geheel vormen.

We kiezen ervoor om dit nu op 'slechts' twee urgente en belangrijke thema's te richten, e-dienstverlening en ZW-arborol, en niet deze werkwijze binnen alle thema's uit te voeren. Enerzijds omdat we eerst ervaring op willen doen met deze voor ons meer intensieve werkwijze op kennisgebied, en anderzijds omdat de reguliere werkwijze ook voldoet en minder capaciteit kost. We verwachten dat de nieuwe aanpak juist op de twee gekozen thema's het meest zal renderen.

1 Weggeman, M. (1997). Kennismanagement: Inrichting en besturing van kennisintensieve organisaties.

2 Met 'kennis onderbouwde' dienstverlening verwijzen we naar het wetenschappelijke veld waar veelvuldig gebruik wordt gemaakt van de termen 'evidence based' en 'evidence informed'. Evidence based werken is afkomstig uit de medische hoek en wordt daar Evidence Based Medicine (EBM) genoemd. EBM is primair ontwikkeld als een methode die artsen moet helpen bij het kiezen van de best passende behandeling voor hun patiënt. Sackett en zijn collegae – de grondleggers van de EBM – beschrijven het als volgt: 'Evidence based medicine (EBM) is the integration of best research evidence (a) with clinical expertise and patient values (b).' (1997, 1). In plaats van 'evidence based' gebruikt UWW de term 'met kennis onderbouwd'. Hiermee duiden we aan dat UWW ernaar streeft om via kennisprojecten opgedane inzichten zoveel mogelijk te gebruiken bij de keuzes voor optimale en effectieve dienstverlening.

Figuur 1: De kenniswaardeketen volgens Weggeman



Deze kennisagenda gaat niet in op de wijze waarop we een en ander precies organiseren. De lezer van deze kennisagenda zal daarom niet veel verschil zien tussen de kennisvragen in hoofdstuk 2,3,4 en hoofdstuk 5 en 6. Bij hoofdstuk 5 en 6 geldt echter dat de hier gestelde kennisvragen tussentijds kunnen veranderen in inhoud en prioriteit. Bij de programma's staat immers het doel van e-dienstverlening en het doel van de ZW-arbo rol centraal, en niet de precieze kennisvragen in deze agenda. De kennisvragen kunnen daarom binnen het programma tussentijds bijgesteld worden, en nieuwe kennisvragen kunnen naar voren komen gezien een continu proces van co-creatie binnen de groep van betrokken deelnemers.

We pakken de kennisvragen op door middel van eigen onderzoek en analyse, en door onderzoek uit te besteden. Daarnaast kunnen we onderzoeken financieren met

behulp van een subsidieartikel uit de Wet SUWI (zie bijlage III, UWV-subsidieonderzoek). In deze kennisagenda geven we aan bij welke thema's en kennisvragen financiering via subsidie mogelijk het geval is. Kennisvragen met de hoogste prioriteit geven we aan als 'kern'³, deze vragen gaan wij in ieder geval oppakken. De overige kennisvragen zijn ook relevant voor UWV en we zijn ook van plan om deze uit te voeren, maar we kunnen hiervan afwijken als prioriteiten en/of beschikbare capaciteit wijzigen. Bijlage IV geeft een overzicht van kennisproducten en manier van communiceren over kennis.

³ Dit onderscheid geldt niet voor de onderzoeksprojecten van AKC en KCVG.

2. De veranderende arbeidsmarkt

“Hoe transparanter de arbeidsmarkt, des te gemakkelijker vinden werkgevers en werknemers elkaar.”

De meest relevante ontwikkelingen op de arbeidsmarkt in 2012 zijn grote onzekerheid ten aanzien van ontwikkelingen in de economie en de vergrijzing van de werkende beroepsbevolking. Er wordt af en toe gesproken van (naderende) krapte, al is de omvang hiervan en het moment waarop deze zich in verschillende beroepen en sectoren aandient niet duidelijk. Voor UWV is het van belang zicht te hebben op de verschuivingen in vraag en aanbod op de arbeidsmarkt en of en in welke beroepen of sectoren er kansen zijn voor werkzoekenden. Een aantrekkelijke vraag kan mogelijkheden bieden voor werkzoekenden ingeschreven bij UWV, maar dit is niet vanzelfsprekend. Een voorwaarde hiervoor is dat de vraag naar arbeid voldoende overeenkomt met het aanbod dat UWV kan bieden. En als dat (deels) niet het geval is, is het belangrijk te weten hoe de vraag van werkgevers en het UWV-aanbod bij elkaar gebracht kunnen worden. Veel klanten van UWV hebben een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt omdat ze ouder zijn (45+), lager opgeleid, of een arbeidsbeperking hebben. De kansen voor lager opgeleiden hangen bovendien samen met kansen voor hoger opgeleiden, omdat deze laatste groep bij gebrek aan voldoende banen op het eigen niveau de lager opgeleiden kan ‘verdringen’⁴. Flexibiliteit speelt bij werkherstellingen van kwetsbare groepen een centrale rol. Zo is van lageropgeleiden, die zijn oververtegenwoordigd onder de klantgroepen van UWV, bekend dat zij relatief vaker werkzaam zijn op basis van bijvoorbeeld tijdelijke arbeidscontracten⁵. Het is van belang in beeld te hebben hoe de positie van kwetsbare groepen al dan niet verbetert als zij weer (met bijvoorbeeld een tijdelijk contract) aan het werk gaan. Zo is bekend dat een deel van de tijdelijke (uitzend)krachten relatief vaak terugvalt in een uitkeringssituatie⁶.

In dit hoofdstuk laten we zien hoe UWV allereerst veranderingen in vraag en aanbod op de arbeidsmarkt in kaart brengt: transparant maakt. Een volgende stap is een analyse aan de aanbodkant: wat zijn de kenmerken van de populatie van verzekerden en hoe verschuift dit door de tijd? Hierbij besteden we naast vergrijzing, flexibel werk en stromen tussen verschillende soorten uitkeringen voor het eerst ook aandacht aan internationalisering als

relevante ontwikkeling waar UWV mee te maken heeft. Tegelijkertijd brengen we de vraagkant in kaart: in welke sectoren en bedrijven zijn veel vacatures te verwachten? Hierbij speelt ook de vraag hoe UWV werkgevers moet benaderen om ervoor te zorgen dat zij klantgroepen van UWV voor hun vacatures aannemen? Hieronder gaan we in op de kennisvragen die UWV het komende jaar oppakt op bovengenoemde terreinen, met de daarbij behorende aanpak.

2.1 Transparante arbeidsmarkt

Genereren, verrijken en verspreiden van actuele, regionale arbeidsmarktinformatie

Een transparant beeld van de landelijke en regionale vraag naar en aanbod van arbeid is noodzakelijk voor een goede werking van de arbeidsmarkt. Met transparantie kan arbeidsmarktbeleid verbeterd worden, waardoor de arbeidsmarkt beter functioneert. De match tussen werkgevers en werkzoekenden vindt eerder plaats. Vacatures blijven korter openstaan en werkzoekenden vinden zo snel mogelijk werk.

Deze transparantie ontstaat niet vanuit de markt zelf en is ook niet door de markt te organiseren omdat de markt versnipperd is en private partijen weinig belang hebben om die transparantie tot stand te brengen. UWV WERKbedrijf brengt daarom regulier actuele en betrouwbare arbeidsmarktinformatie uit die gebruikt wordt door verschillende arbeidsmarktpartijen als gemeenten, werkgevers etc. Arbeidsmarktpartijen gebruiken deze informatie om landelijk, regionaal en sectoraal arbeidsmarktbeleid te ontwikkelen, mobiliteit over de grenzen van gemeenten, sectoren en regio's heen te stimuleren en om scholing arbeidsmarktgericht in te zetten. UWV WERKbedrijf stimuleert bovendien regionale netwerken van gemeenten, werkgevers, onderwijsinstellingen en uitzendbedrijven, en ondersteunt ze met kennis- en informatieproducten.

Kennisvraag:

- a. Hoe ontwikkelen de (toekomstige) vraag naar arbeid en aanbod van arbeid zich op landelijk, regionaal en sectoraal niveau?

4 Gesthuizen, M. en M.H.J. Wolbers (2011). Kansen van laagopgeleide mannen: structurele en cyclische verdringing in Nederland. In: Dynamiek op de Nederlandse arbeidsmarkt. De focus op kwetsbare groepen. CBS, Den Haag/Heerlen.

5 SEO (2010) Langdurig verplijf in de flexibele schil van de arbeidsmarkt.

6 Zie paragraaf 4.2 in UKV 2010-II en paragraaf 3.1 in UKV 2011-III.

Aanpak: (kern) UWV WERKbedrijf publiceert in 2012 een nieuwe arbeidsmarktprognose. De toegenomen noodzaak en ook de toegenomen politieke belangstelling voor het regionale arbeidsmarktbeleid onderstreept het belang van een goede arbeidsmarktprognose. UWV WERKbedrijf publiceert daarnaast regelmatig actuele cijfers en periodieke rapportages, zie voor details Bijlage I. Bovendien kunnen gebruikers via www.werk.nl op maat gemaakte eigen cijfermatige rapportages samenstellen over het aantal werkzoekenden en het aantal vacatures. UWV WERKbedrijf neemt ten slotte deel aan het Project Onderwijs Arbeidsmarkt (POA), uitgevoerd door het Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt (ROA). Doel van het project is de studiekeuze van jongeren te beïnvloeden waardoor toekomstige discrepanties, zoals onnodig lang openstaande/moeilijk vervulbare vacatures van werkgevers, zoveel mogelijk voorkomen worden. Bovendien krijgen werkzoekenden een beeld van kansrijke beroepen en sectoren op de middellange termijn.

Vacatureonderzoek biedt inzicht in kansen voor werkzoekenden

Om kansen voor werkzoekenden breed in beeld te brengen voert UWV WERKbedrijf jaarlijks het vacatureonderzoek uit. Elke vacature is een kans op werk voor een werkzoekende, maar tegelijkertijd ook een

knelpunt in de personeelsvoorziening van een werkgever. Door inzicht in de behoefte aan personeel en de vacaturemarkt kunnen werkzoekenden gericht zoeken en zij vergroten daarmee hun kans op werk. Met deze kennis draagt WERKbedrijf bij aan de transparantie van de vraagzijde op de arbeidsmarkt.

Kennisvragen:

- b. Wat is de behoefte aan personeel in Nederland? Waar zitten de knelpunten in de personeelsvoorziening (krapte)?
- c. In hoeverre en op welke manier voorzien werkgevers in de personeelsbehoefte?

Aanpak: (kern) De aanpak van het vacatureonderzoek door UWV WERKbedrijf is in 2012 anders dan voorheen, omdat UWV de samenwerking met CBS verder intensiveert. Deze samenwerking houdt in dat voor een beter inzicht in de ontwikkeling van vacatures een innovatieve aanpak via een zogenaamde 'vacaturemeter' wordt ingezet. De vacaturemeter is een nieuwe informatiebron die inzicht geeft in alle vacatures in Nederland die op internet geplaatst worden. Dit gebeurt met behulp van een webspider die systematisch en continu (24 uur per dag, 365 dagen per jaar) het internet op vacatures doorzoekt.

Box 2.1 Resultaten kennisagenda 2011: Vacature onderzoek

Het vacatureonderzoek over 2010 laat zien dat het aantal vacatures in 2010 nog steeds daalde, maar dat de daling was afgenomen ten opzichte van 2009. In 2010 vonden meer werklozen een baan. Dit hangt deels samen met teruglopende mobiliteit bij studenten en zittende werknemers, en met toenemende werkloosheid onder 'gewilde' groepen als jongeren en hoger opgeleiden. Werkgevers vragen een steeds hoger opleidingsniveau van nieuwe werknemers. De baankansen voor lager opgeleide werklozen en ook voor werklozen ouder dan 45 jaar zijn relatief klein.

UWV/Ecorys (2011). *Vacatures in Nederland 2010. De vacaturemarkt en personeelwerving in beeld.*

Meer inzicht in sector- en beroepenmobiliteit

De economie lijkt steeds veranderlijker te worden. Elke economische sector kent een eigen dynamiek. De werkgelegenheid in de industrie neemt af, die van de zorg groeit. Werkzoekenden kunnen mogelijk hun kansen op de arbeidsmarkt vergroten door zich ook te oriënteren op andere sectoren dan waaruit ze werkloos geworden zijn. Of vallen zij terug op werkloosheid? Los van sectoren zien we ook dat de vraag naar beroepen wijzigt. Immers banen verdwijnen en nieuwe banen – met andere gewenste kwalificaties – ontstaan. Enerzijds ontstaan daardoor extra werkzoekenden, anderzijds kan deze dynamiek als een kans op werk gezien worden. Meer inzicht in de horizontale dynamiek is nodig: van beroep naar beroep. Met meer inzicht in beroependynamiek wordt duidelijk welke kansrijke beroepen verwant zijn met andere (minder kansrijke) beroepen waardoor een overstap van het ene naar het andere beroep relatief makkelijk is.

Een specifieke sector is de uitzendbranche die net als UWV mensen vanuit werkloosheid dan wel vanuit werk naar nieuw werk begeleidt. Voor deze sector is het relevant zicht te hebben op stromen vanuit uitzendwerk naar banen op basis van een tijdelijk of vast dienstverband direct met een werkgever. In dit onderzoek nemen we deze specifieke analyses voor de uitzendbranche mee. Ook dit onderzoek wordt gebruikt om de arbeidsmarkt transparanter te maken voor degenen die werkzoekenden helpen bij het vinden van werk.

Kennisvragen:

- d. Tussen welke sectoren bestaat de hoogste mobiliteit van personen?
- e. Welke dynamiek is te zien tussen beroepen; hoe vaak komt mobiliteit tussen beroepen voor?
- f. In hoeverre slagen mensen erin om via een uitzendbaan door te stromen naar vast werk (stepping stone theorie)?
- g. Zijn er ook (groepen) werkzoekenden die niet door uitzendbedrijven kunnen worden bereikt?

Aanpak: UWV WERKbedrijf is trekker van dit project, Kenniscentrum UWV voert aanvullende analyses uit. Op basis van de administratieve bestanden van UWV zijn analyses van verschillende vormen van mobiliteit mogelijk. Via een pilotonderzoek maken we een eerste verkenning van het bereik van uitzendbedrijven.

De sector zorg en welzijn als kansrijke sector voor werkzoekenden

Een specifiek onderdeel binnen het transparant maken van de arbeidsmarkt is zicht hebben op kansrijke sectoren voor werkzoekenden. De sector 'zorg en welzijn' biedt zeker mogelijkheden, zo laten ook de ontwikkelingen in de afgelopen jaren zien⁷. De kennis uit dit onderzoek wordt gebruikt om kansen voor werkzoekenden inzichtelijk te maken.

Kennisvraag:

- h. Hoe ontwikkelt de vraag naar arbeid zich in de sector zorg en welzijn in zowel kwalitatieve als kwantitatieve zin?

Aanpak: (kern) UWV WERKbedrijf pakt dit thema op binnen het Onderzoeksprogramma Zorg en Welzijn waaraan zij zich in 2010 voor drie jaar (2010-2012) heeft geëngageerd. UWV WERKbedrijf werkt in dit programma samen met het Kenniscentrum Calibris, Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, sectorfondsen zorg en welzijn, en de branches zorg en welzijn. Een van de onderdelen is het inzicht krijgen in de toekomstige arbeidsvraag en -aanbod in de sector zorg en welzijn die door zijn omvang en toekomstige groei mogelijkheden biedt voor werkzoekenden.

Dynamiek op de arbeidsmarkt en stedelijke economie ontwikkeling

Steden en economische regio's staan voor de opgave om zowel kansen te bieden aan kwetsbare groepen als het bedrijfsleven te helpen aan voldoende bekwaam personeel. Deze opgave verschilt per stad omdat steden en regio's verschillen in bijvoorbeeld de kwaliteit van de beroepsbevolking, sector- en baanstructuur en groeipotentieel. Er is momenteel nog te weinig inzicht in de rol van met name de stedelijke context op loopbanen en mobiliteit van werkenden, schoolverlaters en werklozen. Een project van het NICIS genaamd 'Kennis voor Krachtige Steden' heeft tot doel hier inzicht in te geven. In samenwerking met de Rijksuniversiteit Groningen (RUG) heeft UWV de intentie uitgesproken om als partner deel te gaan nemen in dit project. UWV brengt dan als maatschappelijke partij praktijkkennis- en ervaring in, terwijl de RUG voor de wetenschappelijke randvoorwaarden zorgt. Dit onderzoek wordt gebruikt om met name de stedelijke arbeidsmarkt transparanter te maken en te zien waar kansen liggen voor werkzoekenden.

Kennisvragen:

- i. Wat is de dynamiek op de stedelijke arbeidsmarkt en wat zijn loopbaanpatronen van schoolverlaters, werklozen en werkenden (baan-baan mobiliteit)?
- j. Op welke wijze zijn bedrijfstakken via loopbanen en werkenden met elkaar verbonden? Welke sectoren staan vooral aan het begin van een loopbaan? Welke sectoren/regio's trekken mensen aan?
- k. Is er een verband tussen de stedelijke werkgelegenheidsstructuur en de mobiliteit op de arbeidsmarkt?
- l. Is er een typering aan te brengen in stedelijke en regionale arbeidsmarkten die kan leiden tot effectief place-based arbeidsmarktbeleid waarin kwetsbare groepen aan het werk komen en de regionale werkgelegenheidsstructuur wordt versterkt?

Aanpak: Het onderzoek heeft een kwalitatief en een kwantitatief deel en een looptijd van april 2012 t/m april 2014. In het kwantitatieve deel wordt de dynamiek op de stedelijke en regionale arbeidsmarkt geanalyseerd en geclassificeerd door de RUG. Hierbij wordt o.a. gebruik gemaakt van de administratieve bestanden van UWV. In het kwalitatieve deel organiseert de RUG workshops met maatschappelijke partners om de relevante dimensies uit het kwalitatieve onderzoek te duiden en succesfactoren te definiëren die mensen in reguliere arbeid kunnen laten participeren. UWV WERKbedrijf neemt als een van de partners deel aan deze workshops.

2.2 Ontwikkelingen in dienstverbanden/ populatie verzekerden

De populatie verzekerden bestaat uit alle werknemers die bekend zijn bij UWV. Dit kan zijn doordat zij aan het werk zijn en er voor hen premiebetalingen plaatsvinden voor een of meerdere werknemersverzekeringen, of als ontvanger van een uitkering (WW, WAO, WIA, ZW). Zowel inzicht in de omvang als de samenstelling van de populatie verzekerden is van belang om uitspraken te kunnen doen over werkloosheids- en arbeidsongeschiktheidsrisico's en het financiële draagvlak van de sociale zekerheid. De ontwikkeling van de populatie verzekerden is vergelijkbaar met de werkgelegenheidsontwikkeling van de werkzame beroepsbevolking (CBS), hoewel beide populaties elkaar niet volledig overlappen. Wat betreft de omvang van de populatie verzekerden is er sprake van een geleidelijke stijging, onderbroken door conjuncturele inzinkingen. De verwachting is dat de verzekerdenpopulatie in de komende jaren nog licht zal stijgen als gevolg van een stijgende arbeidsparticipatie van oudere werknemers (55-plussers). De samenstelling van de populatie verzekerden is aan het veranderen, onder andere met betrekking tot vergrijzing, flexibilisering, verschuivingen tussen bedrijfstakken en de invloed van arbeidsmigratie. UWV brengt in kaart hoe de populatie verzekerden zich ontwikkelt en wat de gevolgen zijn van een veranderende samenstelling voor het beroep op de sociale zekerheid.

⁷ Zie bijvoorbeeld CBS, 'Werkgelegenheid zorg groeit spectaculair', webmagazine 18 juli 2011.

Arbeidsmigratie uit MOE-landen

Naast onzekerheid over economische ontwikkelingen en de vergrijzende arbeidsmarkt is een actuele ontwikkeling internationalisering. Het gaat dan in het bijzonder om arbeidsmigratie van werknemers uit de Midden- en Oost-Europese landen (de MOE-landen⁸) die de afgelopen jaren in toenemende mate werkzaam zijn in Nederland. Begin 2011 zijn er bijna 200.000 arbeidsmigranten uit de MOE-landen in Nederland geregistreerd als inwoner of werknemer⁹. Berekend als aandeel van het totaal van circa 7,1 miljoen werknemers is het aandeel arbeidsmigranten uit de MOE-landen circa 3% van de verzekerde populatie¹⁰. Ruim twee op de drie is afkomstig uit Polen. Er is op dit moment nog weinig bekend over het effect van de toenemende arbeidsmigratie uit MOE-landen op de werknemersverzekeringen. Een eerste stap in deze analyse is een zo betrouwbaar mogelijk inzicht te krijgen in de ontwikkeling van de omvang van de groep arbeidsmigranten in de populatie verzekerden. Vervolgens moet in kaart gebracht worden in welke mate (hoe vaak en hoe lang) zij aanspraak maken op werknemersverzekeringen (WW, WIA, ZW). Tot nu toe lijken er nog relatief weinig werknemers uit MOE-landen (vooral Polen) bij UWW aan te kloppen. Voor de groep die dat wel doet willen we ten slotte inzicht hebben in mogelijke knelpunten in de begeleiding en handhaving. Zo brengt het feit dat MOE-landers met een werkloosheids- en/of arbeidsongeschiktheidsuitkering terug mogen keren naar hun thuisland mogelijk risico's met zich mee. Het is moeilijk te controleren of MOE-landers echt niet meer in Nederland verblijven, of ze zich in hun thuisland voldoende inspannen om werk te vinden en of ze, hier of in hun thuisland, niet zwart werken. Kennis uit dit onderzoek wordt gebruikt om te signaleren of dienstverlening van UWW aangepast dient te worden.

Kennisvragen:

- m. Hoe heeft het aantal arbeidsmigranten uit de MOE-landen in Nederland zich in de afgelopen jaren ontwikkeld? In welke sectoren zijn zij oververtegenwoordigd ten opzichte van Nederlandse werknemers, en in hoeverre is er sprake van tijdelijk dan wel vast werk?
- n. In welke mate doen de werknemers uit de MOE-landen een beroep op WW-, WIA- en ZW-uitkeringen? Welke ontwikkeling is hierin te zien en hoe verhoudt de omvang van dit beroep zich tot dat van Nederlandse werknemers?
- o. Tegen welke eventuele knelpunten lopen werknemers uit MOE-landen en medewerkers van UWW aan op het moment dat werknemers uit MOE-landen een beroep doen op de sociale zekerheid?

Aanpak: (kern) Voor kennisvragen m en n voert Kenniscentrum UWW met behulp van gegevens uit de administratieve bestanden van UWW analyses uit. Daarnaast werkt UWW samen met CBS op het terrein van verzekerde populaties en zal worden onderzocht of aanvulling vanuit CBS bronnen mogelijk is. Voor de derde kennisvraag zal Kenniscentrum UWW kwalitatief onderzoek uitzetten in 2013.

Toenemende vergrijzing van de verzekerde populatie

Het aandeel werknemers van 55 jaar en ouder is de afgelopen jaren gestegen en zal naar verwachting ook in de toekomst verder groeien. Deze verschuiving naar meer ouderen heeft gevolgen voor het beroep op de werknemersverzekeringen. Ouderen hebben als zij zonder werk komen te zitten, een veel lagere kans dan jongeren om vanuit een werkloosheidsuitkering weer aan het werk te komen. Ook hebben zij een relatief hoger arbeidsongeschiktheidsrisico dan jongeren. Met name voor de WIA betekent dit naar verwachting een grotere instroom, al heeft de WIA stijging ook met andere factoren te maken (zie hoofdstuk 4 van deze kennisagenda). Met deze kennis kunnen we signaleren wat de gevolgen van vergrijzing voor onze klantpopulatie is en of veranderingen in dienstverlening nodig zijn.

Kennisvragen:

- p. Hoe ontwikkelt het instroomrisico WW en WIA zich voor de groep oudere werknemers? Wat zijn hiervan de gevolgen voor het uitkeringsvolume, de uitkeringsduur en de uitkeringslasten, en hoe kan UWW hierop inspelen?

Aanpak: (kern) Met behulp van gegevens uit de administratieve bestanden van UWW voert Kenniscentrum UWW analyses uit.

Flexibele dienstverbanden

Kwetsbare groepen hebben relatief vaker een flexibel dienstverband en (daarmee) een groter risico om aanspraak te maken op werknemersverzekeringen. Onder flexibele dienstverbanden verstaat UWW tijdelijke (uitzend) contracten. Uit onderzoek blijkt dat het merendeel van de baanvinders gaat werken op basis van een tijdelijk (uitzend) contract. Het is voor UWW van belang in beeld te hebben wat de ontwikkeling is van het aandeel van deze flexibele dienstverbanden en welke kenmerken werknemers met dergelijke dienstverbanden hebben (sector, leeftijd etc.), omdat dit een groep is die relatief vaak aanspraak maakt op dienstverlening van UWW. Door kennis over deze ontwikkelingen heeft UWW een beter beeld van klantgroepen en welke dienstverlening nodig is.

8 De MOE-landen bestaan uit Estland, Letland, Litouwen, Tsjechië, Slowakije, Polen, Hongarije en Slovenië. Roemenië en Bulgarije komen hier vanaf 2014 bij en tot die tijd zijn tewerkstellingsvergunningen nodig. Tot 2014 is er voor Roemenen en Bulgaren dus nog geen vrij werknemersverkeer, zoals al wel geldt voor de werknemers uit de MOE-landen.

9 CBS, Aantal Midden- en Oost-Europeanen in vijf jaar tijd verdubbeld, Webmagazine, 25 juli 2011

10 De omvang van 7,1 miljoen werknemers geldt voor oktober 2010 (zie UKV 2011-II)

Kennisvragen:

- q. Wat is de ontwikkeling in aandeel werknemers met een tijdelijk (uitzend)dienstverband en welke kenmerken hebben deze werknemers?

Aanpak: (kern) Met behulp van gegevens uit de administratieve bestanden van UWV voert Kenniscentrum UWV analyses uit. Kenmerken die in deze bestanden aanwezig zijn, zijn onder meer leeftijd, geslacht, bedrijfstak en regio. De ontwikkeling in tijdelijke (uitzend)dienstverbanden wordt in ieder geval twee keer per jaar in kaart gebracht.

Monitoring stromen sociale zekerheid

Het is voor zowel UWV als voor gemeenten van belang zicht te hebben op de stromen tussen verschillende soorten uitkeringen. Het gaat dan met name om de stromen tussen de werknemersverzekeringen en de Wet Werk en Bijstand. Zo zijn er mensen die na het aflopen van een werkloosheidsuitkering naar de bijstand doorstromen (eventueel na een kort dienstverband) en mensen die na een bijstandsuitkering naar de WW, WIA, of Wajong stromen (ook eventueel via een kort dienstverband). Daarnaast zijn ook stromen tussen werknemersverzekeringen onderling relevant, bijvoorbeeld vanuit het vangnet Ziektewet naar de WW. Deze kennis wordt in de keten van werk en inkomen gebruikt om zicht te krijgen op verwachte klantstromen.

Kennisvragen:

- r. Welke stromen zijn er tussen verschillende soorten uitkeringen binnen de sociale zekerheid?

Aanpak: (kern) In het kader van het monitoren van de stromen tussen verschillende soorten uitkeringen analyseert UWV kenniscentrum jaarlijks een of twee specifieke stromen.

2.3 Flexibiliteit, mobiliteit en aanspraak op sociale zekerheid

Gevolgen van flexibiliteit voor inrichting sociale zekerheid

Flexibele arbeid heeft zich de laatste jaren zowel in omvang als in verschijningsvormen steeds verder ontwikkeld. Een vast dienstverband van enkele decennia bij dezelfde werkgever wordt steeds zeldzamer. De flexibilisering van

de arbeidsmarkt betekent een grotere druk op de uitvoering van de sociale zekerheid. Het is namelijk bekend dat werknemers met een tijdelijk- of uitzendcontract vaker een beroep doen op werknemersverzekeringen. Tegelijkertijd is dit beroep vaak kortdurend. Hoewel de uitkeringslast dus vaak beperkt is, kunnen de kosten voor de uitvoering relatief hoog zijn. Ook is het de vraag of de uitvoering van de werknemersverzekeringen voldoende flexibel is ingericht om snel in te spelen op veranderende arbeidsmarktsituaties van individuen. Met het antwoord op deze vraag kan UWV de aangeboden dienstverlening optimaal vormgeven.

Kennisvragen:

- s. Wat is de dynamiek tussen vast en (verschillende typen) flexibel werk?
t. Hoe vaak en hoe lang doen flexibele werknemers een beroep op werknemersverzekeringen in vergelijking met vaste werknemers? Zijn hier patronen in te ontdekken?
u. Flexwerkers doen gemiddeld vaker, maar ook gemiddeld korter, een beroep op werknemersverzekeringen. Welk effect heeft flexibilisering op de werkprocessen en uitvoeringskosten van UWV? Zijn aanpassingen in werkprocessen nodig?

Aanpak: (kern) Op basis van de analyses onder 2.2 ontstaat een beeld van de aantallen en soorten flexwerkers. Van twee representatieve cohorten van werknemers die in 2008 een vast respectievelijk een flexibel dienstverband hadden brengt Kenniscentrum UWV in beeld hoe vaak en hoe lang zij tussen 2008-2011 aanspraak maakten op welke werknemersverzekeringen. Hierbij wordt gekeken wat de verschuivingen zijn tussen vast en flexibel onderling; in hoeverre is er duidelijk sprake van een 'flexibel' en een 'vast' cohort voor een periode van vier jaar? Vervolgens wordt berekend welke uitkerings- en uitvoeringskosten hieraan zijn verbonden. Op basis van beide kostenplaatjes kan in kaart gebracht worden wat de financiële druk van flexibilisering is op de uitvoering van de sociale zekerheid. Hiernaast wordt gekeken of een kerndoelstelling van UWV, snel inkomen bieden wanneer nodig, voldoende gerealiseerd kan worden voor deze groep. Noopt flexibilisering tot aanpassingen in werkprocessen?

Box 2.2 Resultaten kennisagenda 2011: Omvang flexibele schil

In de kennisagenda 2011 stelden we onszelf de vraag: wat is de omvang en samenstelling van de 'flexibele schil' op de arbeidsmarkt? In samenwerking met het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) hebben we deze vraag opgepakt door de berekeningen van de CBS- en de UWV-cijfers naast elkaar te leggen. In 2010 publiceerde Kenniscentrum UWV dat de omvang van de flexibele schil 34% zou bedragen terwijl het CBS cijfers voor dezelfde periode een omvang van 17% naar voren. In een artikel gepubliceerd in Sociaal Economische Trends in juni 2011 leggen wij samen met CBS uit dat het verschil in cijfers vooral komt door verschillende definities van flexibele arbeid. Het grootste verschil zit in het wel (CBS) of niet (UWV) tellen van tijdelijke dienstverbanden van langer dan een jaar of met uitzicht op vast als vaste dienstverbanden. Hierbij komt dat CBS in tegenstelling tot UWV alleen personen meetelt die 12 uur of meer per week werken. Omdat de keuze welke definitie van flexibel werk de 'juiste' is een ideologische afweging is, sluit het artikel af met een overzicht van verschillende mogelijke definities van flexibel werk.

Hilbers, P., H. Houwing en L. Kösters (2011). *De flexibele schil - Overeenkomsten en verschillen tussen CBS- en UWV-cijfers*. In: Sociaaleconomische Trends, 2e kwartaal 2011.

Gevolgen van meer baan-baan mobiliteit

Het stimuleren van baan-baan mobiliteit om werkloosheid te voorkomen wordt van steeds groter belang geacht. Werkgevers en werknemers spelen hierin samen de cruciale rol; een rol die zij ook steeds meer invulling geven. Het is voor UWV van belang goed in beeld te hebben hoe de ontwikkelingen richting meer mobiliteit 'van werk naar werk' eruit zien en wat dit betekent voor de samenstelling van de klantpopulatie van UWV. Er is een mogelijkheid dat de klantpopulatie van UWV relatief minder 'kansrijk' wordt, wat gevolgen heeft voor de inrichting van de dienstverlening.

Kennisvragen:

- v. In welke sectoren, bij welke werkgevers, en onder welke omstandigheden worden 'van-werk-naar-werk' (VWNW) trajecten ingezet?
- w. In hoeverre zorgt het toenemend belang van VWNW trajecten ervoor dat de populatie die aanspraak maakt op werknemersverzekeringen relatief minder kansrijk wordt en wat betekent dit voor de dienstverlening van UWV?

Aanpak: Allereerst is informatie nodig over de kenmerken van werkgevers en werknemers die participeren in VWNW-trajecten, en voor welke werknemers deze benadering succesvol is. Hoe vindt 'selectie' in dergelijke trajecten plaats en welke werknemers nemen niet deel of voor welke werknemers is het traject niet succesvol? Dit kan door met name literatuuronderzoek en eventueel een aanvullende enquête onder een representatieve steekproef van werkgevers en werknemers. Daaruit kan afgeleid worden welke werknemers wel en niet via een VWNW-traject aan ander werk komen, en of dit leidt tot een oververtegenwoordiging van bepaalde groepen die aanspraak maken op een werkloosheidsuitkering. Op basis van de uitkomsten kan nagegaan worden of er aanpassingen in de dienstverlening van UWV nodig zijn. Kenniscentrum UWV zal dit onderzoek aanbesteden en begeleiden.

2.4 Matchen arbeidsmarkt/ werkgeversbenadering

Vanaf januari 2012 is de werkgeversdienstverlening georganiseerd vanuit dertig regionale werkgeversservicepunten. Dit gaat gepaard met nieuwe vormen van werkgeversdienstverlening en werkgeversbenaderingen. De (intensiteit van de) inzet is afhankelijk van de zelfredzaamheid van de werkgever bij werving en selectie en of de werkgever bereid is werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt aan te nemen (preferente werkgever is of wil worden).

Effect van werkgeversbenaderingen en -dienstverlening (voor kwetsbare groepen)

Het werkbedrijf maakt onderscheid tussen werkgeversbenadering en werkgeversdienstverlening. Onder benadering worden alle activiteiten verstaan die te maken hebben met acquisitie en relatieonderhoud met de werkgever. De dienstverlening is vervolgens de invulling

die aan de relatie wordt gegeven door middel van diensten, producten en instrumenten. Vanaf 2012 zal de werkgeversdienstverlening plaatsvinden vanaf één landelijk en dertig regionale werkgeversservicepunten en zich voornamelijk richten op preferente werkgevers. Preferent zijn werkgevers die open staan, of ertoe te bewegen zijn, werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt aan te nemen. Hierbinnen zullen convenanten met werkgevers, speeddates en banenmarkten een grote rol gaan spelen. Ook de werkgeversbenadering zal anders worden. Waar deze eerder vooral uit face-to-face contact bestond, zal in de nieuwe situatie multi-channelling, ofwel het gebruik verschillende kanalen zoals telefonie, sociale media en e-mail, de voorkeur krijgen. Het is momenteel nog onduidelijk wat de effecten van de nieuwe vorm van dienstverlening en benadering zullen zijn op de uitstroom van personen met een afstand tot de arbeidsmarkt. De benadering van werkgevers door het Werkbedrijf wordt hiervoor vergeleken met die in commerciële branches, waarin ook vaak wordt gemonitord via welk kanaal en welke strategie klanten worden benaderd, welke kosten daaraan verbonden zijn, en welke invloed dit heeft op conversiegetallen (de hoeveelheid klanten die benaderd moeten worden om één plaatsing te realiseren). Deze kennis wordt gebruikt om de werkgeversbenadering en -dienstverlening van UWV te verbeteren.

Kennisvragen:

- x. Hoe kan UWV leren van klantbenaderingen (of elementen daaruit) die in de zakelijke dienstverlening worden gehanteerd? Zijn deze bruikbaar voor werkgeversbenaderingen van het Werkbedrijf?
- y. Hoe zien de conversiegetallen er uit voor werkgeversbenadering en dienstverlening in de met UWV vergelijkbare zakelijke dienstverlening?
- z. Wat is het effect van verschillende vormen van werkgeversbenadering en dienstverlening in relatie tot het plaatsen van werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt?
- aa. Zijn dezelfde benaderingen en vormen van dienstverlening (even) effectief voor verschillende groepen werkgevers of sectoren?

Aanpak: De effecten van de nieuwe werkgeversdienstverlening en -benadering kunnen pas na verloop van tijd worden onderzocht. De kennisvragen zullen daarom in twee fasen worden opgedeeld. De eerste fase vindt plaats in 2012 en heeft betrekking op de eerste twee kennisvragen. De methode die Kenniscentrum UWV hiervoor gebruikt is deskresearch. Mogelijk vullen we dit in overleg met UWV Werkbedrijf aan met interviews met uitzenders en recruiters. Daarnaast probeert Kenniscentrum UWV in 2012 zicht te krijgen op de mogelijkheden die de UWV administratie systemen bieden om de effecten van de nieuwe werkgeversdienstverlening te onderzoeken. De tweede fase heeft betrekking op de derde en vierde kennisvraag en zal uitgevoerd worden in 2013. In overleg met UWV Werkbedrijf gaat Kenniscentrum UWV na of en hoe de diverse vormen van de nieuwe werkgeversdienstverlening en -benaderingen op basis van

de bestaande registratiesystemen kunnen worden onderzocht en geëvalueerd.

Herkennen van preferente werkgevers

Het Werkbedrijf maakt bij de nieuwe werkgeversdienstverlening en werkgeversbenadering vanaf de werkgeversservicepunten onderscheid tussen preferente en niet-preferente werkgevers. UWV bedrijfsadviseurs willen actief en gericht preferente werkgevers benaderen, en Werkbedrijf wil extra inspanning leveren om de groep preferente werkgevers (steeds) groter te maken. Hiervoor is nodig dat preferente werkgevers te onderscheiden zijn op basis van hun kenmerken. Hiernaast is kennis nodig over hoe deze werkgevers het beste te benaderen zijn. Deze kennis kunnen de bedrijfsadviseurs van UWV gebruiken om nog onbekende preferente werkgevers op het spoor te komen.

Kennisvragen:

- bb. Wat zijn kenmerken van werkgevers die bereid zijn personen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan te nemen of die hiertoe te bewegen zijn? Is op basis hiervan een profiel te maken van preferente werkgevers waarmee bedrijfsadviseurs werkgevers kunnen herkennen?
- cc. Is er binnen deze profielen een verdere onderverdeling te maken in groepen preferente werkgevers die vooral specifieke doelgroepen (willen) aannemen?
- dd. Welke kennis bestaat er op basis van onderzoeken met betrekking tot de dienstverlening van UWV over manieren waarop werkgevers benaderd kunnen worden?

Aanpak: In 2011 heeft Kenniscentrum UWV aan de hand van de administratieve bestanden van UWV in kaart gebracht welke werkgevers ouderen hebben aangenomen. In 2012 wordt deze analyse uitgevoerd voor andere groepen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Kenmerken van werkgevers zijn bijvoorbeeld de bedrijfsgrootte, de sector, de regio, de leeftijdsopbouw van het personeelsbestand, de omvang van flexibele arbeid in het bedrijf, de verhouding voltijd ten aanzien van deeltijd, en het aantal ontslagen.

Over het benaderen van werkgevers is al veel kennis beschikbaar die wordt verzameld binnen kennisprojecten van UWV. Zo is er veel bekend over werkgevers op basis van de 'Pilots werken naar vermogen'. Middels een literatuuronderzoek zal Kenniscentrum UWV de kennis over werkgeversdienstverlening uit de onderzoeksrapporten van deze projecten bij elkaar brengen en een aantal handreikingen voor de uitvoering opstellen.

3. Arbeidsparticipatie van kwetsbare groepen

“Mensen zijn op hun best als ze met werk kunnen deelnemen aan de maatschappij. De maatschappij functioneert het best als zoveel mogelijk mensen er met werk aan deelnemen.”

De netto arbeidsparticipatie is behoorlijk hoog in Nederland, zo'n tweederde van de potentiële beroepsbevolking werkt. Toch is arbeidsparticipatie geen vanzelfsprekendheid voor iedereen. Sommige mensen hebben een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt, ze komen moeilijk aan de slag en/of verliezen snel het werk. We zien grote verschillen in kenmerken van mensen die wel en niet deelnemen aan de arbeidsmarkt. Zo is de arbeidsparticipatie van 55-plussers (49%) een stuk lager dan die van 55-minners (72%) en is het aandeel werkenden onder laag opgeleiden veel lager dan dat onder hoger opgeleiden. Van mensen met een vmbo of mbo1 opleiding werkt ongeveer de helft, terwijl het aandeel werkenden onder hbo-ers en wo-ers ruim boven de 80% ligt¹¹.

De maatschappelijke en politieke wens is dat ook mensen met een ziekte en/of (gezondheidsgerelateerde) beperking meer participeren op de arbeidsmarkt. Dit gaat echter niet vanzelf. Om mensen met een beperking perspectief te bieden op een baan is deskundige begeleiding nodig. Sommige arbeidsbeperkten komen en/of blijven alleen met behulp van intensieve (financiële) ondersteuning aan het werk. Dit geldt bijvoorbeeld voor het merendeel van de Wajongers. Een kwart van de populatie Wajongers werkt. Meer dan de helft van deze Wajongers werkt onder beschutte omstandigheden in de Sociale Werkvoorziening (SW). Van Wajongers die bij een reguliere werkgever werken, krijgt ruim 80 procent ondersteuning, vaak in de vorm van loondispensatie en/of een jobcoach en/of een aanvullende uitkering¹². Van de mensen met een gedeeltelijke arbeidsbeperking was in 2010 bijna de helft aan het werk. Deze arbeidsparticipatie volgt dan op een periode van langdurige ziekte en instroom in de WIA¹³.

UWV concentreert de dienstverlening juist op de meest kwetsbare groepen: Wajongers, arbeidsbeperkten, oudere werklozen en werklozen met een lage opleiding. De forse bezuinigingen die het kabinet ons oplegt, noopt ons tot een herziening van de dienstverlening. Alleen klanten met een arbeidsbeperking en nog een klein deel van de WW-klanten die tussen de drie en twaalf maanden werkloos zijn, kunnen nog in aanmerking komen voor

intensieve face-to-face dienstverlening. Deze dienstverlening moet zo effectief en professioneel mogelijk worden ingericht.

Om kwetsbare groepen op een deskundige manier (medisch) te beoordelen en te begeleiden is het van belang dat de professionals in de uitvoeringspraktijk beschikken over kennis van participatiebelemmerende factoren en participatiebevorderende interventies. In dit hoofdstuk komen naast kennisvragen van Kenniscentrum UWV ook de kennisvragen van het Kenniscentrum Verzekeringsgeneeskunde (KCVG) en het Arbeidsdeskundig Kenniscentrum (AKC) aan de orde¹⁴. Deze kenniscentra hebben als doel de verzekeringsgeneeskundige en arbeidsdeskundige beroepspraktijk te professionaliseren, inclusief het optimaliseren van de sociaal medische beoordeling en begeleiding.

Kenniscentrum UWV zal de arbeidsparticipatie van kwetsbare groepen en de ontwikkelingen daarin blijven monitoren. Daarnaast is inzicht nodig in welke factoren van invloed zijn op de participatie van kwetsbare groepen. We weten inmiddels bijvoorbeeld dat een negatief ervaren gezondheidsbeleving van invloed is op participatie. Kennisontwikkeling is dan onder andere relevant voor de vraag: Hoe kunnen we een negatieve gezondheidsbeleving ombuigen in een positieve beleving? En welke, niet gezondheidsgerelateerde, factoren spelen verder nog een rol? Wat is bijvoorbeeld de invloed van een bepaalde inkomenspositie (en/of het hebben van schulden) op participatie?

3.1 Participatiemonitor

Kenniscentrum UWV ontwikkelt een participatiemonitor om de arbeidsparticipatie van de volgende kwetsbare klantgroepen van UWV te volgen:

- Wajongers (zowel de totale Wajong-populatie als de populatie nieuwe Wajong)
- Arbeidsbeperkten:
 - Personen die een arbeidsongeschiktheidsuitkering ontvangen van UWV in het kader van WIA/ WAO
 - Personen die bij een eerste WIA-claimbeoordeling minder dan 35% arbeidsongeschikt bevonden zijn
 - Personen van wie de WAO-uitkering in het kader van de aSB-herbeoordelingsoperatie is beëindigd
- Oudere/ laag opgeleide/ langdurig werklozen

11 Bron: CBS Statline. Bij werken gaat het om betaald werk van 12 uur per week of meer.

12 Zie UWV (2011) UWV Kennisverslag 2011-I op http://www.uwv.nl/OverUWV/publicaties/Kennis_onderzoeken/Kennisverslagen_UKV/UWV_Kennisverslag_2011-I.aspx.

13 Zie UWV (2011) Monitor Arbeidsbeperkten en Werk die in najaar 2011 verschijnt.

Deze is dan te vinden op http://www.uwv.nl/OverUWV/kennis_cijfers_en_onderzoek/zoekresultaten.aspx?Type=Kennis/onderzoeken.

14 Zie bijlage I voor een korte beschrijving van KCVG en AKC.

De monitor zal bestaan uit een jaarlijkse basismonitor met een overzicht van volume-ontwikkelingen, kenmerken van de kwetsbare groepen en de arbeidsparticipatie van deze groepen. Daarbij geldt voor arbeidsbeperkten, en vooral bij Wajongers, dat het vaak gaat om werk naast een uitkering. De participatiemonitor wordt gebruikt om de outcome van UWV (arbeidsparticipatie) te monitoren en ontwikkelingen in arbeidsparticipatie te signaleren. De participatiemonitor vervangt de Monitor Arbeidsbeperkten en Werk en de Wajongmonitor, twee monitoren die Kenniscentrum UWV in 2010 en 2011 heeft uitgebracht.

Kennisvragen:

- a. Wat zijn de volume-ontwikkelingen van de kwetsbare klantgroepen van UWV?
- b. Wat zijn de kenmerken van de kwetsbare klantgroepen?
- c. Welk deel van deze kwetsbare groepen is (duurzaam) aan het werk?

Naast de basismonitor zijn periodieke verdiepingen mogelijk waarbij we bijvoorbeeld dieper inzoomen op één specifieke kwetsbare groep, op bepaalde belemmerende factoren voor arbeidsparticipatie of op (de effecten van) de inzet van dienstverlening en/of voorzieningen. Enkele voorbeelden van aanvullende kennisvragen zijn: Wat zijn de effecten van dienstverlening aan WIA-klanten op participatie? Zijn er verschillen in arbeidsparticipatie tussen Wajongers en jongeren van wie de aanvraag voor een Wajonguitkering is afgewezen? De arbeidsparticipatie kan belemmerd worden vanwege een problematische inkomenssituatie en/of schulden. In hoeverre hebben de kwetsbare klantgroepen van UWV schulden? Wat is het effect van een problematische inkomenssituatie op de arbeidsparticipatie?

Aanpak: (kern) Kenniscentrum UWV pakt de kennisvragen op met behulp van gegevens uit de administratieve bestanden van UWV. Kenniscentrum UWV bekijkt nog of ook voor de zogeheten 'vangnetters' een participatiestatus bepaald kan worden. Verdiepende analyses zijn afhankelijk van prioriteiten van UWV, middelen (fte en budget) en aanwezigheid en kwaliteit van benodigde gegevens in de administratieve bestanden. Voor het beantwoorden van een verdiepende kennisvraag wordt mogelijk onderzoek extern aanbesteed door Kenniscentrum UWV. Kenniscentrum UWV start in het najaar 2011 met het opstellen van een plan van aanpak voor de participatiemonitor en bespreekt deze opzet met relevante interne en externe stakeholders. De eerste participatiemonitor wordt verwacht in het najaar van 2012.

3.2 Werken met een beperking/ Wajong

Bevorderen arbeidsparticipatie van licht verstandelijk beperkten (LVB)

Een grote groep (circa een derde) van de instroom in de Wajong betreft mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB). Zij hebben naast sociale aanpassingsproblemen vaak ook psychiatrische problemen en ondervinden hinder van bijkomende problematiek (zoals leerproblemen en zelfoverschatting). Hoewel de term LVB wellicht anders suggereert, is er dus zeker geen sprake van een lichte beperking. Een aanzienlijk deel van de LVB'ers heeft juist het leven lang en op alle levensterreinen begeleiding nodig, zeker ook als het gaat om arbeidsparticipatie. Zij hebben niet alleen te maken met UWV, maar bijvoorbeeld ook met instellingen voor speciaal onderwijs, GGZ en soms ook met justitie (bijvoorbeeld vanwege detentie of gedwongen jeugdzorg). De huidige beleidsmatig ontwikkelingen in het onderwijs, de AWBZ en de Wajong zullen gevolgen hebben voor de participatiemogelijkheden van LVB'ers. Het doel van dit project is om inzicht te krijgen in de arbeidsgerelateerde problematiek van deze groep en om te achterhalen wat nodig is om de arbeidsparticipatie van deze groep te bevorderen.

Kennisvragen:

- d. Over wie hebben we het als het over (18-24 jarige) LVB'ers gaat en zijn er subgroepen te onderscheiden in relatie tot kansen op werk?
- e. Welke problemen op diverse levensterreinen ondervinden (subgroepen van) LVB'ers en hoe vertalen die zich in belemmerende en bevorderende factoren voor arbeidsparticipatie/kansen op werk?
- f. Welke ondersteuning hebben (subgroepen van) LVB'ers nodig vanuit diverse circuits (zorg/GGZ, onderwijs, justitie, sociale zekerheid)?
- g. Wat is de kans op werk van (subgroepen van) LVB'ers, en wat belemmert of bevordert arbeidsparticipatie?
- h. Welke interventies en onderdelen van interventies in de arbeidsbegeleiding van (subgroepen van) LVB'ers zijn werkzaam en hoe is die werkzaamheid onderbouwd?
- i. Welke (combinatie van) arbeidsbegeleiding van (subgroepen van) LVB'ers levert het meeste op en wat zijn de maatschappelijke kosten en baten van die (combinatie van) arbeidsbegeleiding?

Aanpak: Dit thema is niet alleen voor UWW relevant maar ook voor partners in de keten van werk en inkomen en/of voor maatschappelijke ondersteuning bij beperkingen en/of bij zorgverleners. Daardoor leent dit vraagstuk zich goed voor UWW-subsidieonderzoek¹⁵, dat voor al deze partijen aansprekend is en waarvan de resultaten ook voor meerdere partijen bruikbaar zijn (zie bijlage III). Kenniscentrum UWW zal, in samenwerking met relevante partners (zoals reclassering en GGZ), een subsidiethema uitzetten waarop onderzoeksbureaus zich kunnen inschrijven. De precieze aanpak van het project zal in overleg met genoemde partners en onderzoeksbureaus worden bepaald.

Arbeidsmogelijkheden van Wajongers in de nieuwe Wajong

De nieuwe Wajong is per 1 januari 2010 ingevoerd. Een onderdeel van de nieuwe wet is het onderscheid in drie regelingen. Wajongers die nu en in de toekomst geen arbeidsmogelijkheden hebben, komen in de uitkeringsregeling. Wajongers die nu of in de toekomst wel mogelijkheden hebben komen in de werkregeling en Wajongers die nog op school of studeren zitten komen in

de studieregeling. Ook binnen de werkregeling zijn er verschillen in arbeidsmogelijkheden tussen Wajongers. In de Wajongmonitor: tweede rapportage is een uitgebreide analyse gedaan naar de arbeidsmogelijkheden van Wajongers (zie box 3.1). Kenniscentrum zal de ontwikkelingen op hoofdlijnen volgen en zo de gevolgen van de nieuwe Wajong in beeld te brengen.

Kennisvragen:

- j. Wat zijn de kenmerken en de participatiemogelijkheden van Wajongers in de nieuwe Wajong en wat zijn hier de ontwikkelingen in?

Aanpak: (kern) Kenniscentrum UWW voert met behulp van gegevens uit de administratieve bestanden van UWW analyses uit waarover minstens één keer per jaar zal worden gerapporteerd.

Box 3.1 Resultaten kennisagenda 2011: Wajongmonitor: arbeidsmogelijkheden van Wajongers in de nieuwe Wajong

Één van de hoofdvragen die in de Wajongmonitor centraal stonden was: Wat zijn de mogelijkheden van Wajongers in de nieuwe Wajong? Aan de hand van de verdeling naar de drie regelingen in de nieuwe Wajong en de subgroepen binnen de werkregeling die kunnen worden onderscheiden is inzicht hierin gekregen.

In 2010 was de instroom in de nieuwe wet als volgt verdeeld: uitkeringsregeling 13%, werkregeling 54% en studieregeling 34%. De werkregeling bestaat uit vier duidelijk van elkaar verschillende groepen: de groep 'tijdelijk geen mogelijkheden' (20%-punt), de groep 'beschut werk' (3%-punt), de groep 'regulier werk' (26%-punt) en een groep die een opleiding volgt die niet onder de studiefinanciering valt, noch onder de wet tegemoetkoming onderwijsbijdrage in schoolkosten (5%-punt). De groep tijdelijk geen mogelijkheden lijkt qua eigenschappen sterk op de groep Wajongers in de uitkeringsregeling. We verwachten daarom dat het aandeel uitkeringsregeling op termijn zal toenemen tot ten minste 25%. Daarnaast zal ook het aandeel van de werkregeling toenemen naarmate meer Wajongers hun opleiding afmaken en overgaan van de studieregeling naar de werkregeling. Het aandeel studieregeling zal dus steeds kleiner worden. De verdeling van de instroom laat zien dat aanvankelijk een beperkt deel (29%) van de totale groep Wajongers in aanmerking komt voor bemiddeling naar werk. Dit percentage zal in de loop van de tijd stijgen. Dat hangt samen met de ontwikkeling van Wajongers. Eerst moet de school worden afgemaakt of de behandeling succesvol worden afgerond. Daarna wordt begeleiding naar werk relevant en tenslotte werk en behoud van werk. Gezien dit ontwikkelingspad zal de arbeidsparticipatie van Wajongers pas op termijn toenemen.

UWW (2011) *Wajongmonitor: tweede rapportage. Een analyse van de nieuwe Wajong in 2010.*

Te vinden op http://www.uww.nl/OverUWW/publicaties/Kennis_onderzoeken/Monitoren/Wajongmonitor_tweede_rapportage.aspx.

Arbeidsparticipatie van Wajonggerechtigden

Universitair Medisch Centrum Groningen (UMCG) voert onderzoek uit naar de participatiemogelijkheden van Wajongers. Het doel van het project is tweeledig: beschrijving van de groep Wajonggerechtigden na instroom in de Wajong en het in kaart brengen van factoren die van invloed zijn op de participatiemogelijkheden in werk van Wajonggerechtigden.

Kennisvragen:

- k. Welke factoren (o.a. psychosociale factoren) zijn van invloed op het verkrijgen en behouden van regulier/niet regulier werk?

¹⁵ Zie bijlage III voor informatie over het financieren van UWW-subsidieonderzoek op basis van de Wet SUWI.

Aanpak: omdat dit thema niet alleen relevant is voor UWV maar ook voor partners in de keten van werk en inkomen heeft UMCG een UWV-subsidieonderzoek uitgevoerd. Het gaat om een prospectief cohortonderzoek onder 3500 Wajong-aanvragers in Noord-Nederland. De Wajongers zijn twee jaar gevolgd. Het onderzoek zal inzicht geven in de participatiemogelijkheden, knelpunten en succesfactoren ten aanzien van het verkrijgen en behouden van werk met behulp van informatie uit vragenlijsten die zijn afgenomen bij verschillende actoren (Wajonger, arbeidsdeskundige, werkgever, re-integratiebedrijf) op diverse momenten. De resultaten van het onderzoek worden verwacht in de eerste helft van 2012.

3.3 Gezondheidsbeleving en arbeidsparticipatie

Hoe mensen met gezondheidsbeperkingen hun eigen gezondheid ervaren, is vaak nog bepalender voor werkherwinning dan de feitelijk vastgestelde beperking. Rondom dit onderwerp is in 2011 een UWV-subsidieonderzoek naar gezondheidsbeleving afgerond (zie box 3.2). Hierdoor is meer inzicht ontstaan in de achtergrond van een negatieve gezondheidsbeleving (ervaren gezondheidsbelemmeringen) van de doelgroep die dergelijke belemmeringen ondervindt, maar wel in staat wordt geacht (deels) te kunnen werken. Ook is een begin gemaakt met het in beeld brengen van effectieve interventies gericht op ervaren gezondheidsbelemmeringen die bijdragen aan werkherwinning. Kenniscentrum UWV start eind 2011 in vervolg hierop een nieuw subsidieproject rondom ervaren gezondheidsbelemmeringen en arbeidsparticipatie. Het doel van dit nieuwe project is professionals in de keten van werk en inkomen handvatten te bieden om de invloed van door klanten ervaren gezondheidsbelemmeringen die arbeidsparticipatie hinderen te verminderen of de ervaren belemmeringen weg te nemen, en hen zo efficiënter naar werk te begeleiden.

Op basis van het afgeronde onderzoek is er al veel bekend over ervaren gezondheidsbelemmeringen en participatie, maar er zijn ook nog hiaten. Het vervolgproject wil deze leemtes opvullen; zo volledig mogelijke kennis is immers een voorwaarde voor goede diagnose- en begeleidingsinstrumenten. Hiernaast zijn er twee andere vervolgstappen, namelijk het verspreiden van kennis zodat deze door professionals wordt gebruikt, en het vaststellen welke instrumenten (interventies) het meest effectief zijn om een positieve ervaren gezondheid, en daarmee ook arbeidsparticipatie, te bevorderen. Hieruit volgend onderscheiden we drie onderdelen die zich laten vertalen in drie groepen kennisvragen: 1) kennis en diagnosestelling, 2) deskundigheidsbevordering en 3) effectiviteit van interventies. In 2012 richten we ons op de kennisvragen behorend bij onderdelen 1 en 2. De uitkomsten hiervan worden gebruikt voor het ontwikkelen van vervolgonderzoek over de effectiviteit van interventies (onderdeel 3) in 2013.

Kennisvragen kennis en diagnosestelling:

- l. Welke rol speelt de visie van professionals in de gezondheidszorg enerzijds en de keten van werk en inkomen anderzijds in de discrepantie tussen vastgestelde en ervaren gezondheidsbelemmeringen?
- m. Welke indeling in subgroepen met specifieke problematiek ten aanzien van ervaren gezondheidsbelemmeringen is het best bruikbaar voor professionals in de keten van werk en inkomen met het oog op bevordering van participatie en re-integratie?

Kennisvraag deskundigheidsbevordering:

- n. Hoe kan het meest efficiënt worden gefaciliteerd dat professionals de beschikbare kennis over ervaren gezondheidsbelemmeringen gebruiken om klanten met ervaren gezondheidsbelemmeringen te diagnosticeren en participatie en re-integratie te bevorderen?

Kennisvraag effectiviteit interventies:

- o. Wat is op basis van een afweging van kosten van inzet en baten in participatie/schadelastbeperking de meest effectieve (doelgroepspecifieke) interventie om de ervaren gezondheid positief te beïnvloeden?

Aanpak: Dit thema is niet alleen voor UWV relevant maar ook voor partners in de keten van werk en inkomen en/of voor maatschappelijke ondersteuning bij beperkingen en/of bij zorgverleners. Daarom nodigt Kenniscentrum UWV voor dit project externe organisaties uit een projectvoorstel in te dienen voor een UWV-subsidieonderzoek. Voor het beantwoorden van de eerste onderzoeksvraag moet gekeken worden naar verschillende regels waarmee klantgroepen te maken hebben. Wat betreft een mogelijke indeling in subgroepen wordt in eerste instantie uitgegaan van bestaande onderverdelingen. Voor de onderste twee kennisvragen kunnen experts en professionals bevroegd worden en kan met hen worden gebrainstormd in groepsbijeenkomsten. Hierbij is de vraag onder welke voorwaarden professionals kennis zullen implementeren en wat een handzaam hulpmiddel (bv argumentenkaart) hiervoor is. Kenniscentrum UWV bekijkt op basis van de uitkomsten die in 2012 beschikbaar komen, hoe onderdeel 3 van het project (effectiviteit van interventies) zal worden vormgegeven.

Box 3.2 Resultaten kennisagenda 2011: Literatuuronderzoek gezondheidsbeleving van werklozen

De hoofdvragen uit het literatuuronderzoek van 2011 zijn: Wat zijn determinanten van een negatieve gezondheidsbeleving en hun relatieve belang? Wat zijn effectieve/veelbelovende interventies gericht op verbetering van de gezondheidsbeleving en op werkhervatting bij een negatieve gezondheidsbeleving.

Van een aantal factoren is samenhang met gezondheidsbeleving overtuigend aangetoond: een gebrek aan grip op het eigen leven, gebrek aan sociale steun, financiële problemen, een hogere leeftijd, een lager opleidingsniveau, een niet-Nederlandse etnische achtergrond en een langere werkloosheidsduur komen consistent uit het literatuuronderzoek naar voren als factoren die samenhangen met een negatieve gezondheidsbeleving. Een gebrek aan grip ervaren, ofwel het idee hebben zelf weinig invloed uit te kunnen oefenen op gebeurtenissen (ook wel een 'externe locus of control' genoemd), hangt samen met iemands motivatie, zelfredzaamheid en 'mindset', en kan een aangrijpingspunt zijn voor interventies. Onder een gebrek aan sociale steun als factor die tot een negatieve gezondheidsbeleving kan leiden, valt ook een negatieve of kritische houding van iemands omgeving.

Er zijn veel interventies die direct of indirect zijn gericht op de gezondheidsbeleving. Er is bewijs dat (groepsgewijze) cognitieve gedragstherapeutische interventies die zijn gericht op het vergroten van controle de gezondheidsbeleving verbeteren. Bij controle gaat het dan om grip op en kennis van de gezondheid, en die kan bijvoorbeeld worden verworven door succeservaringen op te doen of via contact met ervaringsdeskundigen. Onder de noemer van cognitieve gedragstherapeutische interventies kan bovendien worden gedacht aan aandachtsgerichte cognitieve therapie en rouwverwerking. Er bestaat ook sterk bewijs voor het positieve effect van werk als therapie oftewel praktijkleren. Dit betreft vooral een snellere werkhervatting met Individual Placement and Support (IPS), in vergelijking met die bij de gebruikelijke arbeidsbegeleiding (voorbereiding op betaald werk via assessment, training en vrijwilligerswerk).

Schuring, M., Reijenga, F.A., Carlier, B. & Burdorf, A. (2011). *Gezondheidsbeleving van werklozen: wat is bekend en wat zijn witte vlekken?* Rotterdam/Leiden: Erasmus Medisch Centrum/ASTri Beleidsonderzoek en -advies. Zie http://www.uwv.nl/OverUWV/publicaties/Kennis_onderzoeken/Onderzoeksrapporten/Literatuurstudie_gezondheidsbeleving_van_werklozen.aspx.

3.4 Innovaties in beoordeling, diagnose en begeleiding

Evaluatie van Fit4Work

Fit-4-Work is een interventie om mensen met psychische problemen aan het werk te krijgen. Het verschil met andere interventies is dat sprake is van een integrale aanpak, waarbij men zich allereerst richt op plaatsing op een werkplek. Vervolgens worden problemen van cliënten en hun gezinsleden aangepakt via een combinatie van zorg, preventie, thuishulp en wijkaanpak. Cliënten worden daarbij niet doorverwezen naar andere hulpverleners (zoals maatschappelijk werk of psychiater), maar de hulpverleners zijn direct betrokken bij het re-integratieproces. Het project Fit-4-Work kent een driedelige doelstelling: vergroting van de participatie en uitkeringsuitstroom van deze groep zeer moeilijk bemiddelbaren, alsmede verbetering van hun gezondheid, zonder dat de kosten de maatschappelijke baten overstijgen. Om de effecten van Fit-4-Work te meten start in 2012 een gerandomiseerd experiment in de vier grote steden. Binnen het experiment werken UWV en gemeenten (DWI/SoZaWe en GGD) samen. Het experiment dient twee doelen: 1) nagaan of de arbeids- en sociale participatie dankzij Fit-4-Work verbetert en langs welke weg dit gebeurt; 2) nagaan of de kosten vanuit maatschappelijk perspectief de baten niet overstijgen. Aanvullend zal de afdeling Maatschappelijke

Gezondheidszorg van het Erasmus Medisch Centrum (Erasmus MC) nagaan of de ervaren gezondheid (psychisch en fysiek) dankzij Fit-4-Work verbetert, of de zelfwaardering en veerkracht toenemen en of de zorgconsumptie afneemt.

Vraagstelling/kennisvragen:

- p. Wat zijn de effecten van de Fit-4-Work-methodiek op werkhervatting (volledig of gedeeltelijk), gezondheid en sociale participatie bij uitkeringsgerechtigde werkzoekenden met psychische problematiek? En voor welke (sub)groepen van uitkeringsgerechtigde werkzoekenden met psychische problematiek werkt de methodiek het best?
- q. Wat zijn de werkzame en niet-werkzame bestanddelen van de Fit-4-Work-methodiek?
- r. Wat is in financieel opzicht de maatschappelijke meerwaarde van de Fit-4-Work-methodiek als deze wordt ingezet voor uitkeringsgerechtigde werkzoekenden met psychische problematiek?

Aanpak: Voor alle vraagstellingen geldt dat naast Kenniscentrum UWV ook de onderzoeksafdeling van de gemeente Rotterdam betrokken zal zijn. De exacte aanpak ligt nog niet vast. De analyses worden waarschijnlijk uitbesteed. Tevens wordt samengewerkt met Erasmus MC die de onderdelen die betrekking hebben op de gezondheid evalueert.

De eerste vraagstelling wordt beantwoord door de arbeidsparticipatie, gezondheid en sociale participatie (denk aan vrijwilligerswerk of een werk dat dient als opstap naar regulier werk) van deelnemers aan Fit-4-Work na afloop van de interventie te vergelijken met die van niet-deelnemers (de controlegroep). Dit wordt gedaan middels een gerandomiseerd experiment. Daar waar nodig wordt niet alleen na afloop van de interventie naar de variabelen gekeken, maar ook voordat de interventie begint.

Voor de tweede vraagstelling wordt bekeken welke vooraf door de projectverantwoordelijken gedefinieerde werkende bestanddelen (zoals geformuleerd in het Fit-4-Work methodisch kader, denk bijvoorbeeld aan draaglastverkleining, direct plaatsen in werk, doelen stellen) van de methodiek het sterkst samenhangen met de effecten en voor welke het ontbreken ervan het sterkst samenhangt met uitval, om zo de werkzame en niet-werkzame bestanddelen te kunnen identificeren. Er wordt gekeken of er aanvullend op de bestandsanalyses casusbeschrijvingen kunnen worden opgesteld door per (sub)groep interviews te houden met representatieve casussen van deelnemers en uitvallers, en bij de casussen betrokken uitvoerders (zoals professionals uit het multidisciplinaire team, klantmanagers, ondersteuners van re-integratiebedrijven).

De derde vraagstelling beoogt op basis van de uitkomsten van het gerandomiseerde experiment de maatschappelijke meerwaarde van de Fit-4-Work aanpak door middel van een maatschappelijke kosten/baten analyse (MKBA) inzichtelijk te maken. In de MKBA zullen schattingen worden gemaakt van de effecten op onder meer de arbeidsproductie, loonkosten, uitkeringslasten en zorgkosten. Daarbij kunnen de opbrengsten worden uitgesplitst in opbrengsten voor de cliënt zelf en opbrengsten voor de belastingsbetaler (UWV/gemeente). Om al een indruk te krijgen van te verwachten

rendementen is voorafgaand aan het experiment een ex ante MKBA uitgevoerd op basis van eerdere effectstudies bij de vergelijkbare methodiek Individual Placement and Support (IPS).

Effectieve verzekeringsgeneeskundige interventies ter bevordering van adequaat participatiegedrag in de WIA-populatie, KCVG

De taak van de verzekeringsarts is in de laatste jaren steeds verder verschoven van het vaststellen van een uitkeringsrecht naar het daarnaast stimuleren van participatie en re-integratie in betaalde arbeid. Een systematiek die concrete invulling geeft aan hoe verzekeringsartsen vanuit een participatiegerichte beoordeling tot een participatiebevorderende advisering (advies tot het opstarten van bijvoorbeeld medische interventies) kunnen komen, kan mogelijk bijdragen aan het efficiënt stimuleren van adequaat participatiegedrag. Het doel van dit project is een dergelijke systematiek te ontwikkelen en evalueren. Er is zeer weinig bekend over de effectiviteit van interventies op participatie. De uitkomsten van dit onderzoek zullen worden gebruikt om meer kennisonderbouwde interventies in te zetten.

Kennisvragen:

- s. Is de ontwikkelde systematiek bij cliënten met gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid ten tijde van de WIA-keuring in vergelijking met de huidige werkwijze effectief en kosteneffectief wat betreft werkhervatting?

Aanpak: KCVG ontwikkelt de genoemde systematiek vanuit literatuuronderzoek, resultaten uit lopend onderzoek en focusgroepsbijeenkomsten. Vervolgens wordt deze geëvalueerd door middel van een gecontroleerd gerandomiseerd experiment, waarbij cliënten door middel van loting ingedeeld worden in een interventiegroep of een controlegroep. Naast de effectiviteit evalueert KCVG ook de kosten-effectiviteit.

Box 3.3 Resultaten kennisagenda 2011: Effectieve implementatie verzekeringsgeneeskundig protocol Depressie

Eén van de hoofdlijnen van het onderzoek binnen het KCVG was de beoordeling van participatiemogelijkheden door verzekeringsartsen. Hierbinnen is een studie uitgevoerd gericht op de innovatie van de wijze van implementeren van het verzekeringsgeneeskundige protocol Depressie. Het KCVG heeft een implementatiestrategie ontwikkeld die beantwoordt aan de behoeften van verzekeringsartsen. Deze strategie bestaat uit een combinatie van hulpmiddelen (zoals een bureaulegger en checklists) en een ééndaagse training waarin de toepassing van het protocol wordt geoefend aan de hand van realistische casuïstiek op DVD. Het onderzoek waarin deze implementatiestrategie is geëvalueerd (een zogeheten 'randomised controlled trial') liet zien dat deze strategie leidt tot een betere toepassing van het protocol en meer kennis over het protocol dan de gebruikelijke implementatie bij UWV via e-learning. Door de training en het gebruik van de hulpmiddelen nam de kwaliteit van de verzekeringsgeneeskundige rapportages toe. Bureauleggers en checklisten zijn op basis van dit onderzoek ingevoerd door SMZ bij de implementatie van nieuwe protocollen.

Zwerver, F., Schellart, A.J.M., Anema, J.R., Rammeloo, K.C., Beek, A.J. van der (2011). *Intervention mapping for the development of a strategy to implement the insurance medicine guidelines for depression*. BMC Public Health, 5;11:9.

Samenhang tussen langdurige arbeidsongeschiktheid en psychische gezondheid, KCVG

Psychische stoornissen met een chronisch beloop komen veel voor onder de beroepsbevolking en gaan vaak samen met een somatische of andere psychische stoornis, en leiden dan tot langdurige arbeidsongeschiktheid. De prevalentie van psychische stoornissen onder personen die langdurig arbeidsongeschikt zijn, de aard en omvang van psychische comorbiditeit, het beloop en de prognose van herstel van gezondheid en functioneren zijn echter goeddeels onbekend. Naarmate de duur van de arbeidsongeschiktheid toeneemt, gaan waarschijnlijk persoonlijke en externe factoren een belangrijke rol spelen bij de stagnatie van herstel en het uitblijven van werkherleving. Dit is vergelijkbaar met de uitgangspunten van het onderzoek naar gezondheidsbeleving (zie ook paragraaf 3.3). De aard en omvang van persoonlijke en externe factoren zijn weinig onderzocht, maar zorggebruik, sociale steun en copingvaardigheden lijken belangrijke factoren te zijn die herstel en werkherleving kunnen ondersteunen of belemmeren. Kennis over en inzicht in deze processen zijn nodig om risicogroepen te identificeren met het oog op het bevorderen van arbeidsparticipatie. Met de resultaten zal de verzekeringsarts een meer betrouwbare prognose kunnen geven van het beloop na twee jaar arbeidsongeschiktheid. Dat zal worden gebruikt om de termijn van heronderzoek te bepalen, door de verzekeringsarts geïnitieerd dan wel door andere divisies aan te geven indien de ontwikkeling achterloopt bij de aangegeven prognose. De resultaten hebben ook toegevoegde waarde voor beleidsmakers in het stelsel van sociale zekerheid. Bovendien kunnen de resultaten helpen bij de ontwikkeling van interventies als secundaire en tertiaire preventie van langdurige arbeidsongeschiktheid.

Kennisvragen:

- t. Wat is de prevalentie en incidentie van psychische stoornissen (zowel oorzakelijke als bijkomende stoornis) bij langdurige arbeidsongeschiktheid?
- u. Wat is de prognose van langdurige arbeidsongeschiktheid door psychische stoornissen?
- v. Welke factoren (demografie, zorggebruik, copingvaardigheden, sociale steun) voorspellen langdurige arbeidsongeschiktheid door psychische stoornissen?

Aanpak: KCVG verricht een prospectief cohortonderzoek met een follow-up van 1 jaar onder 1150 personen die een WIA-uitkering aanvraagden. Dit is gestart in 2008 en loopt tot juli 2012. De psychische gezondheid, het functioneren, de arbeidsongeschiktheid, zorggebruik, copingvaardigheden en sociale steun worden onderzocht met door de deelnemers zelf in te vullen vragenlijsten en met het CIDI-interview. Ook worden gegevens uit het UWV-dossier gebruikt en vullen de verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen die betrokken zijn bij de WIA-claimbeoordeling een vragenlijst in.

Chronische vermoeidheid en werkherleving bij oncologische aandoeningen, KCVG

Vermoeidheid is een door kankerpatiënten veel genoemde klacht, welke een negatieve invloed kan uitoefenen op het algemeen dagelijks functioneren in de thuissituatie, vrije tijdsbesteding, sociale contacten en arbeid. Met betrekking tot arbeid kan vermoeidheid bij kankerpatiënten samengaan met verminderde productiviteit, een beperking in arbeidsduur en/of frequenter dan wel langer durend verzuim. Patiënten die behandeld zijn voor kanker ervaren werkherleving vaak als een weg terug naar het reguliere bestaan en hervinden hierdoor weer een zekere mate van controle. Vermoeidheid kan echter ook, lang nadat behandeling is afgerond, werkherleving hinderen. Soms leidt het zelfs tot volledige arbeidsongeschiktheid. Om deze reden verdient de relatie tussen vermoeidheid en arbeidsongeschiktheid/werkherleving bij kankerpatiënten de aandacht. In het bijzonder bij kankerpatiënten met langdurend verzuim, die aanhoudende vermoeidheidsklachten rapporteren. Onder aanname dat vermoeidheid invloed uitoefent op de mogelijkheden tot werkherleving kan kennis van prognostische factoren van vermoeidheidsklachten de verzekeringsarts van dienst zijn bij de beoordeling van kankerpatiënten met langdurig verzuim. Inzicht in voorspellers en achtergronden van vermoeidheid in relatie tot arbeidsongeschiktheid kan helpen interventies op tijd in te zetten en verbeteren van de prognosestelling.

Kennisvragen:

- w. Wat zijn de voorspellers voor vermoeidheid bij kankerpatiënten die langdurig verzuimen?
- x. Hoe ziet de relatie eruit tussen langdurige vermoeidheid en werkherleving bij kankerpatiënten die langdurig verzuimen?
- y. Hoe kan een instrument voor verzekeringsartsen worden ontwikkeld om het verloop van vermoeidheid en de mate van arbeidsongeschiktheid op lange termijn vast te stellen bij kankerpatiënten die een aanvraag doen voor een WIA-uitkering?

Aanpak: KCVG verricht een systematische literatuurstudie en een prospectieve cohortstudie onder 400 cliënten die een eerste einde wachttijd WIA-aanvraag indienen bij naderend 104 weken verzuim. De kwantitatieve data worden verzameld met vragenlijsten. Daarnaast wordt een kwalitatieve studie gedaan onder professionals met verschillende achtergrond, kennis en ervaring: er worden drie focusgroepen gevormd bestaande uit oncologen, bedrijfs- en verzekeringsartsen.

Box 3.4 Resultaten kennisagenda 2011: Trainingen voor verzekeringsartsen gericht op de claimbeoordeling

Eén van de hoofdlijnen van het onderzoek binnen het KCVG was het methodisch handelen van de verzekeringsarts. In dit kader zijn in 2010/2011 twee onderzoeken afgerond waarin trainingen gericht op spreekkamervaardigheden van verzekeringsartsen tijdens de claimbeoordeling werden ontwikkeld en geëvalueerd. Het ene onderzoek betrof de driedaagse gespreksmethodiek 'Belastbaarheid Gerichte Beoordeling' (BGB) en het andere de tweedaagse training 'Professionele cliëntcommunicatie' (PCC). De BGB-gespreksmethodiek is een semi-gestructureerd interview waarbij gestructureerd de domeinen stoornissen, beperkingen en participatie in kaart worden gebracht. Belangrijk onderdeel daarbij is de anamnese naar concrete en gedetailleerde voorbeelden van belemmeringen en nog ondernomen activiteiten. De training PCC richt zich op gespreksvaardigheden tijdens de eerste kennismaking met de cliënt, de informatieverzameling en het meedelen van de bevindingen van de verzekeringsgeneeskundige beoordelingen. Basistechnieken als luisteren, het begrip van de cliënt checken en stiltes inzetten komen daarbij uitgebreid aan bod. Beide trainingen werden opgezet voor de WIA-claimbeoordeling, maar bleken gaandeweg het onderzoek breder bruikbaar. De evaluaties via een interventiestudie (een zogeheten 'randomised controlled trial') lieten niet alleen zien dat de trainingen een toegevoegde waarde hebben in de beoordelingspraktijk, maar ook dat de verzekeringsartsen zelf de trainingen waarderen en zinvol vinden. De trainingen werden aangeboden door de afdeling Opleidingen van UWV (CEC) en zullen vanwege de positieve eerste resultaten deel blijven uitmaken van het bijscholingsaanbod van UWV.

Rijssen, J. van (2010). *Communication between social insurance physicians and work disability claimants*. Proefschrift. VU medisch centrum, Amsterdam. Zie <http://dare.uvu.vu.nl/handle/1871/19505>.

Spanjer, J. (2010). *Disability Assessment Structured Interview. Its reliability and validity in work disability assessment*. Proefschrift. Universitair Medisch Centrum Groningen. Zie: <http://irs.ub.rug.nl/ppn/324494890>.

Optimaliseren van het sociaal medisch handelen van de verzekeringsarts bij multiproblematiek, KCVG
In de verzekeringsgeneeskundige beoordeling zijn werknemers met multiproblematiek problematiek na langdurig ziekteverzuim een lastige groep. Veelal betreft het hier cliënten die wel zorg hebben gehad echter zonder daar voldoende baat bij te hebben. Van belang is dat de verzekeringsarts in staat is een goede analyse te doen van de problematiek om meer gericht interventies te kunnen inzetten met het doel de cliënt sneller te laten participeren. Als verzekeringsartsen extra handvatten zouden hebben om herstelbelemmerende en -bevorderende factoren voor langdurig ziekteverzuim efficiënt te kunnen identificeren, kunnen zij deze klanten wellicht gericht adviseren om de re-integratie te bevorderen. Mogelijk komt deze groep werknemers hierdoor eerder aan het werk.

Kennisvragen:

- z. Welke belemmerende en bevorderende factoren zijn van belang bij terugkeer naar werk van langdurig zieke werknemers met multiproblematiek?
- aa. Hoe kan de wijze van het beoordelen door verzekeringsartsen van de arbeidsongeschiktheid van werknemers met complexe problematiek na langdurig ziekteverzuim worden geoptimaliseerd?

Aanpak: KCVG heeft na een systematisch literatuuronderzoek, focusgroepgesprekken en interviews, een Delphi-onderzoek onder verzekeringsartsen uitgevoerd met als vraag welke factoren in de WIA-beoordeling meegenomen moeten worden. Dit heeft geresulteerd in een negental factoren waarvan nu wordt onderzocht hoe deze in de verzekeringsgeneeskundige praktijk geoperationaliseerd kunnen worden, via de ontwikkeling

van een instrument dat bruikbaar is in de spreekkamer van de verzekeringsarts.

Consulent verzekeringsartsen oncologie en psychiatrie ter bevordering van de terugkeer naar werk bij zieke uitzendkrachten en werklozen met een oncologische dan wel psychische aandoening, KCVG

Het beoordelen van de mogelijkheden tot functioneren van zieke uitzendkrachten en zieke werklozen met een oncologische of psychische aandoening is complex vanwege de complexiteit van de problematiek. Hetzelfde geldt voor het ondersteunen van deze groepen bij de re-integratie. Bovendien is geschikt nieuw werk vinden voor deze groepen extra lastig, omdat zij geen werkgever (meer) hebben om geleidelijk het werk bij te hervatten. Vandaar dat gespecialiseerde verzekeringsartsen in de oncologie en psychiatrie opgeleid gaan worden om collega-verzekeringsartsen te ondersteunen in de beoordeling en stimulering van re-integratie van deze groepen. Deze consulent verzekeringsartsen zullen een cruciale rol vervullen bij het verbeteren van arbeidsgerelateerd functioneren en terugkeer naar werk van kankerpatiënten en van zieke vangnetters met een psychische aandoening. Op basis van dit onderzoek zal blijken of de inzet van consulent verzekeringsarts effectief bij genoemde doelgroep toegevoegde waarde heeft.

Kennisvragen:

- bb. Wat is de effectiviteit van de inzet van een consulent verzekeringsarts oncologie respectievelijk psychiatrie in de uitvoeringspraktijk van verzekeringsartsen bij UWV die patiënten met een oncologische respectievelijk psychische aandoening (sociaal-medisch) beoordelen en begeleiden?

- cc. Hoe moet een 'terugkeer naar werk'-interventie voor zieke vangnetters met een oncologische respectievelijk psychische aandoening eruit zien?
- dd. Wat is de effectiviteit van de nieuw ontwikkelde ondersteunende interventie ter bevordering van participatie en terugkeer naar werk van zieke vangnetters met een oncologische respectievelijk psychische aandoening?

Aanpak: KCVG voert twee aparte projecten uit: één voor de consulent verzekeringsarts oncologie en één voor de consulent verzekeringsarts psychiatrie. Beide projecten starten met de ontwikkeling van een opleiding voor verzekeringsartsen tot consulent verzekeringsarts. Daarna wordt in een procesevaluatie de effectiviteit van de inzet van de consulent verzekeringsarts geëvalueerd en wordt een gecontroleerd gerandomiseerd onderzoek opgezet. De cliënten in de interventiegroep krijgen daarbij naast de gebruikelijke Ziektewet-begeleiding de ontwikkelde interventie aangeboden en de cliënten in de controlegroep krijgen alleen het gebruikelijke aanbod. Er zal gekeken worden naar het effect van de interventie op de tijd tot duurzame werkhervatting/terugkeer naar werk, vermoeidheid, depressie, en kwaliteit van leven.

Verzuimbegeleiding door de verzekeringsarts bij zieke werklozen en uitzendkrachten met een stress gerelateerde stoornis, KCVG

Er is weinig bekend over de effectiviteit van re-integratiebevorderende interventies bij werklozen door de verzekeringsarts in de arborol. Het doel van dit project is om de verzuimbegeleiding van zieke werklozen en uitzendkrachten met psychische klachten door verzekeringsartsen te optimaliseren. Verzekeringsartsen worden ondersteund in het herkennen van risico op langdurige arbeidsongeschiktheid en instrumenten worden ontwikkeld om de arborol zo optimaal mogelijk in te vullen. Dit onderzoek toont aan of de methode van verzuimbegeleiding bij deze doelgroepen effectiever ten aanzien van werkhervatting is dan de gebruikelijk methode. Indien dit het geval is zal dit landelijk worden geïmplementeerd.

Kennisvragen:

- ee. Wat is de meest effectieve verzekeringsgeneeskundige interventie bij werklozen en uitzendkrachten (vangnetters) met een stress gerelateerde stoornis voor terugkeer naar werk als het gaat om (1) ziekteduur, (2) ervaren functioneren en beperkingen en (3) werkvermogen?

Aanpak: Het KCVG-onderzoek omvat tot nu toe een systematische literatuurstudie naar effectieve interventies om werklozen aan het werk te helpen, een cohortonderzoek naar voorspellende factoren voor arbeidsgeschiktheid bij zieke vangnetters met psychische klachten.

Methodisch vaststellen van secundaire factoren voor het bepalen van de gevolgen voor de arbeidsmogelijkheden, AKC

Dit project borduurt voort op een eerder AKC project getiteld: "Van arbeidsgeschied naar werk" (Meershoek e.a., 2011), dat als doel had om inzicht te krijgen in de wijze waarop arbeidsdeskundigen inschatten/beoordelen welke waarde zij geven aan secundaire beperkingen bij activering en re-integratiebegeleiding. Bij secundaire beperkingen gaat het om beperkingen in functioneren die niet rechtstreeks voorkomen uit de aanwezige stoornis, maar daar wel mee samen kunnen hangen, en belemmeringen vormen bij re-integratie. Bij de diagnosefase dient een arbeidsdeskundige deze secundaire beperkingen te onderkennen. De arbeidsdeskundigen geven aan behoefte te hebben aan methodieken en instrumenten waarmee de secundaire factoren in relatie tot arbeidscapaciteit en arbeidsmogelijkheden systematisch kunnen worden geïnventariseerd en, zo mogelijk, gemeten. Dit onderzoek heeft tot doel om arbeidsdeskundigen methodieken en instrumenten te geven om beter in beeld te brengen wat de arbeidscapaciteit en arbeidsmogelijkheden van klanten zijn, om van daaruit een beter onderbouwde visie op participatie op te kunnen stellen.

Kennisvragen:

- ff. Voor welke secundaire beperkingen willen arbeidsdeskundigen betere methodieken om de gevolgen voor arbeidsparticipatie vast te stellen en/of om de juiste interventie te plegen?
- gg. Welke methodieken/instrumenten bestaan er en voor welke secundaire factoren dienen daarvoor aanvullende methodieken/ instrumenten ontwikkeld te worden?
- hh. Op welke wijze kan vastgesteld worden hoe de secundaire factoren van invloed zijn op de zelfredzaamheid van de cliënt en hoe daar rekening mee te houden bij de begeleiding/interventie?
- ii. Op welke wijze kan de verkregen informatie over secundaire factoren worden vertaald naar een optimale balans tussen de ondersteuningsbehoeften van cliënten en het ondersteuningsaanbod in re-integratietrajecten?

Aanpak: AKC besteedt het onderzoek aan. De onderzoekers dienen zich te richten op de rol van de arbeidsdeskundigen betreffende diagnosestelling bij mensen met beperkte arbeidsmogelijkheden waar secundaire factoren spelen. Een mogelijke doelgroep zou de zw vangnet populatie kunnen zijn waarvoor het UWV de Arborol vervult. De doorlooptijd van het onderzoek bedraagt 12- 18 maanden.

Implementatie en evaluatie bruikbaarheid van Handboek voor analyse en herontwerp van werkprocessen ten behoeve van duurzame arbeidsparticipatie van werknemers met beperkingen, AKC

In opdracht van het AKC is door de Universiteit Maastricht een handboek voor arbeidsdeskundigen geschreven, gericht op de arbeidsanalyse en het herontwerp van werkprocessen. Het uitgangspunt van deze methodiek is om structurele banen voor mensen met beperkingen te creëren. Dit implementatie-onderzoek richt zich op het implementeren van het ontwikkelde handboek. Het doel van dit onderzoek is het meten van de (beoogde) effecten, en vast te stellen of de methodiek is uit te voeren en uitgevoerd wordt zoals bedoeld en leidt tot een voor het bedrijf en de plaatsing van mensen met beperkingen werkbaar herontwerp van de werkprocessen.

Kennisvragen:

- jj. Wat is de bruikbaarheid en toepasbaarheid van de ontwikkelde training en wat zijn mogelijkheden voor verbetering?
- kk. Wat is de kwaliteit van de kennis en vaardigheden van de getrainde arbeidsdeskundigen en wat zijn mogelijkheden voor opleiding en bijscholing van arbeidsdeskundigen ten behoeve van verdere professionalisering van de arbeidsdeskundigen op het terrein van arbeidsanalyse en procesherontwerp?
- ll. Wat is de kwaliteit van procesherontwerp interventies en wat zijn mogelijkheden voor verbetering?
- mm. Wat is de arbeidsparticipatie bij de doelgroep en wat zijn mogelijkheden voor verbetering?

Aanpak: AKC besteedt het onderzoek aan. AKC zal vragen om in samenwerking met onder andere partijen als de NVvA¹⁶, het UWV WERKbedrijf, arbodiensten, re-integratiebedrijven, jobcoachorganisaties, branches, werkgevers en het AKC praktijkprojecten in te richten waar de methodiek kan worden toegepast. In praktijksituaties worden arbeidsdeskundigen getraind in de methodiek. Hiernaast worden arbeidsanalyses uitgevoerd in 10-15 grote bedrijven (>150 werknemers), waar werkprocessen worden herontworpen. Ten slotte wordt vastgesteld welke specifieke doelgroepen het beste matchen met de herontworpen werkprocessen. De doorlooptijd van het onderzoek bedraagt 24 maanden.

Resultaten gebruik praktijkgids Interventie keuzes en kwaliteit, AKC

In opdracht van het AKC heeft onderzoeksinstituut APE een praktijkgids Interventie keuze ontwikkeld. De gids objectificeert de keuze van de inzet van re-integratie methodieken door arbeidsdeskundigen bij verschillende casussen. Het AKC wil een effectiviteitsstudie uit laten voeren naar de resultaten van het gebruik van deze praktijkgids en de kwaliteit van de toepassing door

arbeidsdeskundigen. Dit onderzoek heeft tot doel om vast te stellen of arbeidsdeskundigen die een training/coaching op basis van de praktijkgids hebben gehad meer effectieve keuzes maken in de te kiezen strategie van begeleiding en interventie richting werkhervatting.

Kennisvragen:

- nn. Maken arbeidsdeskundigen die de training/coaching praktijkgids hebben gehad in vergelijking met arbeidsdeskundigen die deze training/coaching niet hebben gehad andere keuzes in de te kiezen strategie van begeleiding en interventie richting werkhervatting? Welke andere keuzes maken deze arbeidsdeskundigen?
- oo. Leiden de keuzes van arbeidsdeskundigen die de training hebben gehad tot een effectievere weg naar werk?
- pp. Welke verbeteringen kunnen er in de praktijkgids en de training worden doorgevoerd om het resultaat verder te verbeteren?

Aanpak: Allereerst wordt er een training ontwikkeld op basis van de praktijkgids voor arbeidsdeskundigen. Er worden twee groepen arbeidsdeskundigen gevormd; de ene groep krijgt de training/coaching praktijkgids, de andere (controle) groep krijgt deze training/coaching niet. Er wordt vervolgens een keuze uit twee goed te onderscheiden re-integratie populaties gemaakt. Dit kunnen populaties zijn uit de sociale zekerheid zoals vangnetters of verzuimende werknemers bij werkgevers die eigen risico drager zijn. De resultaten van het onderzoek worden niet alleen gepresenteerd in een onderzoeksrapport maar ook in een artikel in een vakblad en in Een presentatie/workshop op het NVvA/AKC wetenschappelijk congres in najaar 2012 of op een AD-werkcollege. Het onderzoek loopt tot uiterlijk half 2013.

Naar een cultureel competente beroepsuitoefening door de Arbeidsdeskundige, AKC

Voor mensen van allochtone afkomst die door arbeidsdeskundigen begeleid worden, vragen etnische en culturele factoren om aangepaste werkwijzen. Daarbij kunnen zaken spelen als sociaal-culturele aspecten (bijvoorbeeld cliëntopvattingen over ziekte/gezondheid, over werk(hervatting), verwachtingen t.a.v. medicus) en communicatieproblemen (i.v.m. beperkte beheersing van de Nederlandse taal). Dit onderzoek heeft tot doel bij te dragen aan "cultureel competente" arbeidsdeskundige dienstverlening.

Kennisvragen:

- qq. Welke ervaringen (inclusief resultaten) en behoeften bestaan er met betrekking tot 'cultureel competente' arbeidsdeskundige dienstverlening bij UWV, re-integratie bedrijven, arbodiensten, gemeenten, verzekeraars en de arbeidsdeskundigen?

¹⁶ Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen.

- rr. Welke werkwijzen en/of methodieken worden thans specifiek voor cliënten met een Turkse, Marokkaanse of Antilliaanse achtergrond toegepast op het terrein van arbeidsre-integratie (voorlichting, intake, keuze en uitvoering traject, plaatsing, begeleiding/nazorg)? Is hierbij sprake van een sekse specifieke aanpak?
- ss. Op welke wijze wordt, in de dienstverlening op andere terreinen, omgegaan met culturele belemmeringen? Welke ervaringen zijn er mee opgedaan? Welke verbeterpunten zijn er (nog) in de eerstelijns gezondheidszorg, de arbozorg, en de psychiatrie/ psychosociale zorg?
- tt. Welke lessen zijn uit de ervaringen op deze vier terreinen te trekken voor de AD-en en arbeidsre-integratie?

Aanpak: AKC besteedt het onderzoek aan. Het onderzoek heeft een inventariserend karakter en wordt uitgevoerd door middel van expert interviews, literatuuronderzoek en een internet search. De doorlooptijd van het onderzoek bedraagt maximaal vier maanden; gereed maart 2012.

Implementatie Werkscan en evaluatie validiteit en bruikbaarheid Werkscan, AKC

In opdracht van het AKC ontwikkelen Astri en het Coronel Instituut voor Arbeid en Gezondheid momenteel een Werkscan. De Werkscan bestaat uit een online vragenlijst en een online rapportage format, een protocol voor semi-structureerde advies- en interventiegesprekken, en een opleidingsmodule voor arbeidsdeskundigen om de Werkscan adequaat te gebruiken. De Werkscan heeft tot doel een werkende inzicht te geven in zijn/haar actuele balans tussen de (toekomstige) eisen in het werk en zijn/haar (toekomstige) belastbaarheid. De Werkscan draagt, al dan niet door tussenkomst en of advisering van de arbeidsdeskundige, bij aan zelfreflectie en zelfregie van de werkende op zijn (toekomstig) arbeidsperspectief. De werkscan is in het najaar van 2011 klaar voor gebruik. Dit onderzoek heeft tot doel de werkscan zorgvuldig te implementeren en de kwaliteit te toetsen.

Kennisvragen:

- uu. Wat is de kwaliteit, de toepassing en de meerwaarde van het instrument Werkscan?
- vv. Wat is, op basis van de Werkscan, relevante (sturing) informatie waar het gaat om maatregelen ter bevordering van duurzame participatie?
- ww. Wat is de kwaliteit van de vragenlijsten? Meten (screenen) de vragenlijsten wat ze pretenderen te meten? Wat zijn verbetervoorstellen?
- xx. Wat is de kwaliteit van het semi-structureerde gespreksprotocol op inhoud en de opgestelde adviezen? Ondernemen werkenden na deelname aan Werkscan daadwerkelijk gerichte actie ter verbetering/verduurzaming van hun arbeidsleven?
- yy. Wat is de kwaliteit van de opleidingsmodule voor arbeidsdeskundigen en de werking daarvan?
- zz. Wat is de effectiviteit van de Werkscan bij individuele werknemers (3e en 4e jaar)?

Aanpak: AKC bouwt ten behoeve van de uitvoering van het onderzoek een database die het mogelijk maakt om informatie op te slaan en te reproduceren over de scores op de vragenlijsten en de interventies door middel van adviesgesprekken. De eerste twee jaar van het onderzoek zijn voornamelijk gericht op de kwaliteit en beheersbaarheid van het gebruik van het instrument, de kwaliteit van het meetinstrument en de gespreksprotocollen, en de arbeidsdeskundige vertrouwd maken met het hanteren en toepassen van het instrument. De laatste twee jaar gaan over de effectiviteit van de Werkscan. Gezien de omvang en de aard van de vraagstelling betreft het een in principe vier jaar durend onderzoek. De aanbesteding valt uiteen in twee delen: De eerste twee jaar worden in de ronde najaar 2011 aanbesteed. Over het derde en vierde jaar wordt op basis van de geleverde prestatie na 1,5 jaar in overleg met de onderzoekers besloten in september van 2013.

Werkscan uitbreiding naar werkzoekenden, AKC

Zie hierboven voor beschrijving van de Werkscan. De Werkscan is in eerste instantie gericht op personen met een arbeidsrelatie zonder specifiekere (gezondheids) problemen. De specifieke problematiek waarmee werkzoekenden te maken hebben leidt er toe dat de screening door de werkscan voor werkenden en werkzoekenden niet gelijk kan zijn qua methodiek. Het arbeidsdeskundig advies dat voor die groepen met de Werkscan wordt gegeven moet gericht zijn op: 1) richting geven bij het zoeken van een geschikte arbeidsplek op basis van de actuele belastbaarheid en de risico's die deze belastbaarheid op korte of lange termijn kunnen verstoren in relatie tot de huidige persoonlijke vaardigheden en omstandigheden; 2) zelfreflectie en zelfregie van de werkzoekende op zijn (toekomstig) arbeidsperspectief. Dezelfde doelstelling van de Werkscan, inzicht geven in de balans tussen de (toekomstige) eisen in het werk en (toekomstige) belastbaarheid, kan ook helpen om werkzoekenden naar werk te begeleiden. De Werkscan Werkzoekenden richt zich op langdurig werklozen met of zonder ervaren gezondheidsproblemen (WW, WWB en straks WWNV), en intreders op de arbeidsmarkt (WIJ, Wajong). Dit onderzoek heeft tot doel de mogelijkheid om een Werkscan Werkzoekenden te ontwikkelen in kaart te brengen.

Kennisvragen:

- aaa. Is er een variant van de Werkscan te ontwikkelen voor werkzoekenden? Hoe zou deze eruit moeten zien?

Aanpak: AKC besteedt het onderzoek aan. AKC vraagt van de onderzoekers dat zij samen met de arbeidsdeskundige beroepsgroep en deskundige experts op dit terrein het programma van eisen voor deze Werkscan opstellen. Hierna ontwikkelen zij de Werkscan specifiek voor werkzoekenden. Vervolgens worden de onderzoekers gevraagd na te gaan in hoeverre de arbeidsdeskundige gespreksprotocollen aangepast moeten worden om de werkzoekende concrete en haalbare adviezen te kunnen geven. De doorlooptijd van het onderzoek bedraagt maximaal 9 maanden.

4. Beperken uitkeringslasten

“Als werken onmogelijk is, zorgen wij snel voor inkomen”.

Naast het bevorderen van arbeidsparticipatie wil UWW ook, waar mogelijk, bijdragen aan het beperken van de uitkeringslasten. Uitkeringslasten zijn mogelijk te beperken door goed gebruik te maken van financiële en/of gedragsprikkel en door alert te zijn op fraude, misbruik en het niet-naleven van regels.

Prikkel zijn al lang een onderdeel van het sociale zekerheidstelsel. Zo is bijvoorbeeld een uitkering bijna altijd een stuk lager dan loon uit werken. Daardoor hebben mensen een financiële prikkel om aan het werk te blijven. De sociale zekerheid wordt echter vooral gestuurd via regels. Je moet aan bepaalde eisen voldoen om een uitkering te krijgen en te houden, uitvoeringsorganisaties moeten zorgen dat deze regels worden nageleefd. Ook krijgen uitvoeringsorganisaties doelstellingen waaraan ze moeten voldoen, bijvoorbeeld in de vorm van een uitvoeringsbudget. In het laatste decennium zien we echter een verschuiving optreden. In wetgeving wordt steeds meer geprobeerd om via endogene prikkels gewenst gedrag te creëren, zowel bij uitkeringsgerechtigden als bij uitvoeringsorganisaties. Om enkele voorbeelden te noemen: premiedifferentiatie in de WW en WIA (stimulatie van werkgevers om de uitkeringslast te beperken), verlenging ziektewet (stimulatie van werkgevers om instroom in de WIA te beperken), vervolguitkering in de WIA (stimulatie van arbeidsongeschikten om weer aan de slag te gaan), Wet Werken en Bijstand (stimuleren van gemeenten om meer te doen aan het beperken van de uitkeringlast), een passend werkaanbod (PaWa) voor langdurige uitkeringsgerechtigden WW (naast een instrument voor de uitvoering een stimulans voor uitkeringsgerechtigden om intensiever naar werk te zoeken).

Er zijn drie redenen waarom inzicht in financiële en gedragsprikkel voor UWW van belang is¹⁷:

- Wij moeten antwoord kunnen geven op vragen van de maatschappij/opdrachtgever t.a.v. het effect van beleid en het doelmatig aanwenden van premie- en belastinggelden;
- Wij hebben er belang bij dat prikkels en de daarbij behorende gedrageffecten die in wetgeving zijn opgenomen empirisch onderbouwd zijn en op goede manier zijn vorm gegeven;
- Wij hebben inzicht nodig in de werking van gedragsprikkel ten behoeve van de dagelijkse uitvoeringspraktijk.

Bij het beperken van uitkeringslasten kunnen de volgende kennisvragen gesteld worden: Zijn klanten financieel bewust? Begrijpen klanten de financiële prikkels? Bij welke type klant is welke vorm van prikkel, bijvoorbeeld sancties versus premies, effectief? Zijn financiële prikkels zoals sancties effectief voor het bevorderen van arbeidsparticipatie of zijn andere vormen van prikkels mogelijk? Wat zijn internationale ervaringen met diverse vormen van prikkels? Hoe kan naleving van regels bevorderd worden? Leidt een intensieve inzet van een wettelijk verplicht passend werkaanbod bij werklozen (PaWa) tot een grotere uitstroom naar werk en wat zijn de kosten/baten hiervan? Kunnen de ervaringen bij de WWB met betrekking tot prikkels in de uitvoering worden vertaald naar de uitvoeringsorganisatie van UWW?

Nieuw is dat we vanaf 2012 kennisontwikkeling ook richten op het onderzoeken van (maatschappelijke) kosten/baten. We beogen de kosten/baten-vraagstukken, veel meer dan tot nu toe gebruikelijk is, te betrekken in de kennisvragen. We voorzien hierin een groeipad om de expertise op te bouwen voor dit type onderzoek. Leidend daarbij is de afweging van de kosten van de kleine geldstroom (uitvoeringskosten) afgewogen tegen de baten in de grote geldstroom (uitkeringslasten).

¹⁷ In de sturingsvisie 2015 UWW is sturen op uitkeringslasten een speerpunt.

Ramingen uitkeringsvolumina

In het kader van de planning en control cyclus (begroting) en de financiële verantwoording (fondsnota's) maakt Kenniscentrum UWV drie keer per jaar ramingen van de uitkeringsvolumina. Voor dit doel beschikt het kenniscentrum UWV over speciaal ontwikkelde modellen. Dit instrumentarium wordt ook gebruikt voor het bepalen van besparingen op uitkeringslasten.

Kennisvragen:

- Wat zijn de achtergronden van de ontwikkeling van de volumina bij de verschillende wetten (WIA, Wajong, WAO, WAZ, ZW en WW)?
- Wat is de verwachte ontwikkeling de volumina bij de verschillende wetten (WIA, Wajong, WAO, WAZ, ZW en WW)?

Aanpak: (kern) Voor de ramingen worden op basis van bestandsgegevens analyses gemaakt van de ontwikkeling bij de verschillende wetten. De parameters uit deze analyses vormen samen met de macro-economische ontwikkeling input voor de ramingen. De resulterende ramingen vormen, in overleg met FEZ, de basis voor een advies over de te gebruiken volumina in de Planning & Control-cyclus. De resultaten worden verder opgenomen in de fondsnota's die door UWV worden opgesteld ter verantwoording van de stand van zaken bij de uitkeringsfondsen.

Ten behoeve van de ramingen ontwikkelt en onderhoud het Kenniscentrum UWV modellen, die regelmatig aangepast worden aan nieuwe wetgeving. Voor de periode 2012/2013 staat in ieder geval onderhoud voor het WAO en het WAZ-model op de agenda en moet het Wajongmodel aangepast worden aan de nieuwe wetgeving (nieuwe Wajong/wet Werken naar Vermogen). Voor de periode 2012/2013 worden twee nieuwe activiteiten verwacht: de raminginstrumenten worden ingezet bij het bepalen van besparingen op de uitkeringslasten en vermoedelijk wordt het Kenniscentrum UWV in 2013 belast met het beheer van de objectieve verdeelmodellen (zie paragraaf 4.4).

4.1 Preventie van instroom

Verklaren stijging WIA-instroom

In 2010 en 2011 heeft kenniscentrum UWV samen met SZW onderzoek gedaan naar de achtergronden van de toename van de instroom in de WIA. Daaruit bleek dat de stijging voor ca. 50% te verklaren is via bij UWV bekende factoren (demografie, verdeling verzekerden over sectoren, aspecten van de WIA claimbeoordeling). Verschillende aanvullende hypothesen zijn denkbaar, zoals bijvoorbeeld dat de stijging in 2009 en 2010 het gevolg is van de economische crisis. UWV beschikt echter niet over de informatie om de hypothesen met betrekking tot verklaring voor de WIA instroom die voortkomen buiten UWV gelegen factoren, te toetsen. In hoofdstuk 6 beschrijven we het kennisprogramma gericht op kennisvragen met betrekking tot de ontwikkelingen in de ziektewet (vangnet): UWV onderzoekt daar welke factoren binnen de invloed van UWV van invloed zijn op de WIA instroom en hoe die effectief verbeterd kunnen worden.

Kenniscentrum UWV wil in dit onderzoeksproject andere partijen (buiten UWV) uitnodigen om ideeën te ontwikkelen over factoren die buiten de invloed van UWV liggen maar die wel bijdragen aan de stijging van het aantal WIA-aanvragen. Vervolgens moeten deze ideeën vertaald worden naar een uitvoerbaar onderzoeksvoorstel. Het gaat hierbij dus om bredere ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, kenmerken van werknemers, toestroom tot het ZW-vangnet, wat er gebeurt in de eerste twee ziektejaren door werkgevers en werknemers enzovoorts. Langs verschillende elkaar aanvullende onderzoeken wil UWV zicht krijgen op de belangrijkste oorzaken van de WIA-stijging en de beïnvloedbaarheid daarvan door beleid en/of uitvoering.

Kennisvragen:

- a. Welke aanvullende, nog niet in beeld gebrachte, verklaringen zijn er voor de stijging van het aantal WIA-aanvragen in de afgelopen jaren?

Aanpak: Dit thema is niet alleen voor UWV relevant maar ook voor partners in de keten van werk en inkomen en/of maatschappelijke ondersteuning bij beperkingen en/of bij zorgverleners, waardoor dit vraagstuk zich leent voor UWV-subsidieonderzoek (zie bijlage III). Kenniscentrum UWV vraagt onderzoeksbureaus om een onderzoeksvoorstel in te dienen. Daarvan worden er bij voldoende kwaliteit twee of drie partijen geselecteerd voor verkrijgen van de subsidie.

4.2 Beperken uitkeringslasten door middel van handhaving

Metten nalevingniveaus

SZW wil de nalevingniveaus binnen de diverse klantpopulaties van UWV, met name de WW-ers, WAO-ers en de WIA-klanten, maar in de toekomst mogelijk ook voor Ziektewet-klanten en Wajongers jaarlijks meten.

Kennisvraag:

- b. Welk percentage van de UWV-klanten leeft de aan hun uitkering verbonden regels na?

Aanpak: (kern) Het CBS doet de metingen voor het nakomen van de inlichtingenplicht voor zwarte fraude. Het percentage witte fraude wordt door SZW berekend op basis van de controleresultaten van UWV Handhaving. UWV Handhaving herhaalt de 0-meting uit 2010 voor wat betreft het naleven van de inspanningsplicht (je best doen om weer aan het werk te komen) in de tweede helft van 2012 en 2013, tenzij SZW kiest voor een alternatief dat momenteel door het CBS wordt ontwikkeld.

Motieven (spontane) naleving

Niet alle klanten overtreden dezelfde regels en ook niet om dezelfde redenen. Regelovertreding is niet alleen een kwestie van niet willen, de oorzaak kan ook liggen in niet weten of niet kunnen. Als het mogelijk is om daarbij bepaalde klanttypen te onderscheiden, kunnen deze op een verschillende manier benaderd kunnen worden, bijvoorbeeld door ze te informeren, te helpen of te straffen.

Kennisvraag:

- c. Welke klanten leven welke regels niet na en waarom niet?

Aanpak: (kern) UWV Handhaving start in het eerste halfjaar van 2012 met dit onderzoek. De kennisvraag kan op verschillende manieren worden beantwoord. Het meest voor de hand ligt het analyseren van de controleresultaten van UWV. Een andere aanpak is het bevragen van klanten. Dat kan via enquêtes, zoals het Rechten & Plichten-onderzoek dat sinds 2006 jaarlijks (behalve in 2010) wordt gehouden op verzoek van SZW. Een andere optie is om inspecteurs de motieven van regelovertreedende klanten te laten achterhalen en registreren. Deze instrumenten kunnen voor het achterhalen van motieven voor zwarte en witte fraude en het niet nakomen van de inspanningsverplichting worden ingezet. Belangrijk hierbij is om over klantkenmerken te beschikken die verschillen in naleving kunnen verklaren. Om deze reden wordt een proef met het gebruik van consumentendata uitgevoerd. UWV gaat de komende vier jaar onderzoeken of externe, openbare bronnen en/of lifestyle-gegevens kunnen helpen om tot betere klantsegmentaties te komen zodat beter maatwerk mogelijk is bij de dienstverlening door UWV.

Beïnvloeden van nalevingsgedrag

Er bestaat nog weinig duidelijkheid over hoe bevorderd kan worden dat klanten de aan hun uitkering verbonden regels naleven en in hoeverre dit effect heeft op de uitstroom uit de uitkering. Het sanctieregime binnen de sociale verzekeringen zal per 1 juli 2012 ingrijpend wijzigen. De boetes worden vertienvoudigd en recidivisten wordt gedurende 5 jaar het recht op een uitkering van UWV onttrokken. UWV zal de effecten van dit nieuwe sanctiestelsel nauwgezet monitoren. De resultaten kunnen gebruikt worden om handhaving te verbeteren.

Kennisvragen:

- d. Hoe kunnen klanten optimaal gestimuleerd worden tot naleving?
- e. Welke handhavingstijl is het meest effectief bij welk type klant?
- f. Welk type klant kan op welke manier het beste bereikt worden?
- g. Heeft streng handhaven positieve effecten op de motivatie van de klant om actief naar werk te zoeken en werk te aanvaarden?
- h. Welke effecten heeft het nieuwe, strengere sanctieregime?

Aanpak: (kern) Er bestaan al diverse onderzoeken en (sociaal-psychologische) theorieën over de relatie tussen sanctioneren en naleven. Daarom wordt voor de beantwoording van enkele van deze kennisvragen begonnen met een literatuuronderzoek en een inventarisatie van lopend onderzoek op dit terrein door UWV Handhaving. Zo zal voor het eerste punt worden begonnen met een verkennende literatuurstudie op basis van reeds door het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid¹⁸ (CCV) uitgevoerd onderzoek naar beïnvloedingstechnieken.

Verbetering bestrijding witte fraude

Witte fraude betreft overtredingen van de inlichtingenplicht door uitkeringsgerechtigden die kunnen worden getraceerd door bestandsvergelijking. Een vorm van witte fraude die verhoudingsgewijs veel voorkomt is het hebben van een reguliere baan waarvoor belasting en premies worden afgedragen maar waarvan de gewerkte uren of verdiensten niet (volledig) zijn gemeld aan UWV. Zo'n 4% van de WW-ers pleegt witte fraude, meestal uit nalatigheid maar soms ook bewust. UWV en de Belastingdienst zijn in 2010 een onderzoeksprogramma gestart, mede naar aanleiding van het besluit tot uitstel van invoering van de Wet Eenduidige Loonaangifte, met als inzet de doorontwikkeling van de polisadministratie tot een basisregistratie lonen, arbeids- en uitkeringsverhoudingen. Het onderzoeksprogramma omvat als één van de elementen een onderzoek naar de kansen om inkomstenverrekening bij lopende uitkeringen met gegevens uit de polisadministratie mogelijk te maken. Onderzocht zal worden wat ervoor nodig is om een deel van de huidige witte fraudes eerder in het proces te ondervangen en inkomsten met de uitkering te verrekenen. Echter, totdat het zover is, zal verbetering van de bestrijding van witte fraude bereikt moeten worden door verbetering van de preventie en detectie van witte fraude.

¹⁸ Het CCV is een centrum dat kennis en samenhangende instrumenten ontwikkelt en implementeert om de maatschappelijke veiligheid te vergroten. Aangesloten partijen bij het CCV zijn Min. Van Justitie, Min. Binnenlandse Zaken, Verbond van Verzekeraars, VNO-NCW, VNG, Raad van Korpschefs.

Kennisvraag:

- i. Welk type klanten pleegt witte fraude, waarom en hoe kan dit worden voorkomen door gedragsbeïnvloeding?
- j. Hoe kan het proces voor het signaleren en afhandelen van witte fraude efficiënter en effectiever worden gemaakt?

Aanpak: (kern) UWV Handhaving brengt het proces in kaart dat begint bij het toekennen van de WW-uitkering, en loopt via het signaleren van mogelijke witte fraude en het onderzoeken van deze signalen, tot het afhandelen ervan, inclusief een eventueel bezwaar van de klant. Het onderzoek start begin 2012 en loopt tot eind 2012.

Naleving: signaleren van ontwikkelingen met betrekking tot de klantpopulatie

Sinds 2011 zijn zogenaamde expertiseteams operationeel binnen UWV. Deze teams analyseren de klantprocessen (bijvoorbeeld: 'ik word / ben werkloos') op potentiële nalevingsrisico's en komen met voorstellen tot verbetering van preventieve of repressieve handhaving. Ter ondersteuning van deze teams zijn analyses noodzakelijk waarmee toekomstige maatschappelijke en demografische ontwikkelingen in de klantpopulatie en daarmee samenhangende nalevingsrisico's kunnen worden voorspeld.

Kennisvragen:

- k. Hoe ontwikkelt het aantal uitkeringsontvangers zich in demografisch opzicht en welk effect heeft dit op de omvang van de regelovertreding?
- l. Welke ontwikkelingen in de maatschappij en de wet- en regelgeving zijn van invloed zijn op het nalevingsgedrag van de klantpopulatie van UWV?

Aanpak: UWV Handhaving combineert de beschikbare ramingen van de uitkeringspopulaties (van Kenniscentrum UWV) met de risicomodellen om te komen tot een gekwantificeerd inzicht in de belangrijkste nalevingsrisico's binnen de klantprocessen van UWV. Tevens zal een eerste analyse op aanwezige handhavingmaatregelen (preventie, controle of repressie), inclusief prioritaire verbeterpunten, worden uitgevoerd. Dit project loopt in 2012 en 2013.

4.3 Inzet financiële en/of gedragsprikkel

Gedragsprikkel algemeen

Het begrip gedragsprikkel is niet nieuw, er is al het nodige over geschreven. De eerste vraag is daarom wat er in de literatuur over het onderwerp bekend is en vervolgens wat daarvan relevant is voor UWV.

Kennisvragen:

- m. Wat is er binnen de literatuur bekend over gedragsprikkel en wat is relevant voor UWV?

Aanpak: Kenniscentrum UWV treedt in overleg met SZW over een literatuuronderzoek naar prikkels aangezien SZW ook activiteiten op deze vraagstelling ontplooit. Het beoogde literatuuronderzoek van SZW gaat over de (in) directe en lange termijn effecten van beleid. Hierbij ligt de focus op sociale zekerheid en re-integratie, onder meer op prikkels voor werkgevers om mensen in dienst te nemen of te houden en de effecten van re-integratie. De vraag van UWV is daarnaast ook gericht op gedragseffecten in de uitvoering (gedragseffecten op vestigingen en/of bij personeel). De uitkomsten van de literatuurstudie zal de basis vormen voor een startnotitie "Financiële en gedragsprikkel bij UWV", die in 2012 verschijnt. Daarin worden gerichte onderzoeksvragen geformuleerd. Het gaat daarbij om de effecten van prikkels op gedrag van zowel UWV cliënten als op gedrag van UWV-medewerkers.

Effectiviteit van PaWa

UWV doet volgens taakstelling per jaar aan 5.000 werkzoekenden die 52 weken volledig en aaneengesloten WW recht hebben gehad een wettelijk verplicht passend werkaanbod (PaWa). Het doel van dit passend werkaanbod moet zijn dat de werkzoekende aan het werk gaat c.q. de uitkering opzegt. In deze fase van de WW (52 weken) kan elke baan als passend worden geacht. In de 9e maand van werkloosheid wordt de werkzoekende opnieuw gewezen op passend werkaanbod dat hij moet accepteren als de werkgever hem wil aannemen en worden voorbeeldvacatures meegegeven of meegestuurd.. Vanaf de 12e maand worden de sollicitatiegesprekken gearrangeerd waar de klant naar toe moet en zich constructief moet opstellen. Uiterlijk in de 13de maand doet UWV een passend werkaanbod waarbij UWV vooraf contact opneemt met de werkgever om de verwijzing van een kandidaat door te spreken tenzij het vooraf contact opnemen met de werkgever geen toegevoegde waarde heeft. Van PaWa wordt geacht een preventieve werking uit te gaan. Vandaar dat in de 9e maand van de WW er een eerste contact met de werkzoekende is om hem te wijzen op een niet vrijblijvend werkaanbod door UWV na 52 weken WW. UWV heeft in het kader van de evaluatie van de Richtlijn Passende Arbeid in 2012 aan SZW toegezegd te onderzoeken welke effecten PaWa heeft op de uitstroomkansen voor langdurig werklozen. De resultaten van onderzoek kunnen gebruikt worden om te signaleren of PaWa leidt tot de gewenste resultaten.

Kennisvragen:

- n. Leidt het uitvoeren van PaWa tot een grotere uitstroom naar werk?
- o. In hoeverre leidt uitstroom naar werk tot het volledig stopzetten van de uitkering en in hoeverre is sprake van inkomstenverrekening?
- p. In hoeverre leidt het uitvoeren van PaWa tot het vrijwillig opzeggen van de uitkering zonder dat sprake is van werk?
- q. In welk soort dienstverbanden en bij welk soort werkgevers (sectoren) komen werkzoekenden via PaWa terecht?
- r. In hoeverre leidt PaWa tot een gemiddeld kortere uitkeringsduur tussen de 9 en 12 maanden (preventieve werking)?
- s. In hoeverre leidt PaWa tot een gemiddeld kortere uitkeringsduur na 12 maanden werkloosheid (directe effect werkaanbod)?
- t. Wat zijn de kosten en baten (door besparing uitkeringslasten) van PaWa?
- u. Welke sancties zijn hoe vaak in het kader van PaWa opgelegd?

Aanpak: (kern) Het effect van PaWa zal optreden vanaf de 9e maand WW. Gezien het feit dat in de 12e maand twee vacatures worden aangeboden limiteren we de periode waarin het effect kan optreden tot de 15e maand. Kenniscentrum UWV volgt samen met WERKbedrijf het effect van PaWa in de tijd door groepen WW klanten te vergelijken die wel en die geen PaWa aanbod hebben gehad. Onderzocht worden WW klanten die tenminste 9 maanden aaneengesloten WW hebben ontvangen. We nemen hiervoor de instroom in de WW in de periode 1 januari 2011 tot 1 januari 2012. Dat betekent dat het eerste PaWa contact plaatsvindt in oktober 2011, het laatste in oktober 2012; het eerste PaWa aanbod vindt plaats eind 2011, het laatste begin 2013. Van deze WW'ers volgen we de uitstroom naar werk in de 9e tot 15e maand WW. In principe wordt elke WW-gerechtigde er in de 9e maand van werkloosheid (via face to face contact of langs digitale weg) op gewezen dat vanaf de 12e maand van werkloosheid iedere arbeid als passend wordt beschouwd. De preventieve werking van PaWa kan dus niet worden vastgesteld door de uitstroomkansen van de PaWa-groep te vergelijken met die van een controlegroep. In plaats daarvan moet het preventieve effect worden geschat door de uitstroom- en baankansen in de maanden voor en na de 9e maand WW onderling te vergelijken. Als referentie zullen deze kansen ook worden berekend voor de periode direct voorafgaand aan de introductie van PaWa (d.i. juli 2008 tot juli 2009). Aangezien niet alle 12 maands werklozen een concreet werkaanbod in het kader van PaWa krijgen, kan het directe effect van PaWa in principe wel worden vastgesteld door de uitstroomkansen van de PaWagroep te vergelijken met die van een controlegroep. Voorwaarde is wel dat PaWagroep en controlegroep voldoende vergelijkbaar zijn of dat voor eventuele verschillen kan worden gecorrigeerd. In overleg met een onderzoeksbureau zal nadere selectie plaatsvinden van WW klanten die voor het onderzoek in aanmerking komen.

4.4 Professionele Prikkel Objectief Model

Sinds de invoering van de WWB bestaat er een nieuw uitvoeringsmodel voor gemeenten. Daarbij wordt vastgesteld welk deel van de uitkeringslasten wordt bepaald door objectieve factoren als populatiesamenstelling, regionale aspecten et cetera. Het overblijvende deel is dan beïnvloedbaar door de uitvoering. Op basis van de uitkomsten wordt de verwachte omvang van de uitkeringslasten bepaald. Als de feitelijke uitkeringslasten minder zijn dan verwacht, mogen de gemeenten het overblijvende deel gebruiken voor eigen doeleinden. Er is dus een financiële prikkel om de uitkeringslasten te beperken. Sinds de invoering van de WWB zijn de bijstandsuitkeringen behoorlijk gezakt. Inmiddels zijn de bijstandsuitkeringen weer gestegen; dit komt omdat de daling ook andere oorzaken heeft dan alleen de uitvoering (zie de evaluatie van de WWB).

De vraag is of een dergelijk model ook kan functioneren voor UWV. Daarbij is van belang dat gemeenten in een andere wettelijke omgeving opereren dan UWV. Het model kan dus niet zonder meer worden overgezet naar de uitvoering van UWV.

Kennisvragen:

- v. Kan er adequaat een objectief verdeelmodel worden bepaald voor de WW?
- w. Kan met het model en de daarop gebaseerde (fictieve) budgetten gewerkt worden?
- x. Worden uitkeringslasten van pilotvestigingen daadwerkelijk meer beperkt dan van controlevestigingen (de overige vestigingen) en hoe hoog is deze besparing?
- y. Met welke maatregelen wordt op uitkeringslasten gestuurd?
- z. Welke prikkels werken hierbij wel en niet?
- aa. Zijn er ongewenste effecten van het model in de uitvoering?

Aanpak: (kern) UWV WERKbedrijf heeft voor de WW een aangepast model laten ontwikkelen dat vanaf april 2011 getest wordt in een pilot die doorloopt in 2012. Het hoofddoel van de pilot is onderzoeken of UWV door meer directe sturing op schadelastbeheersing de uitkeringslasten verder kan beperken. Beoogd wordt dat vestigingen en hun personeel in de dagelijkse praktijk meer de focus hebben op het beperken van uitkeringlasten i.p.v. op mogelijke instrumentele prestaties. Te denken valt dan o.a. aan een meer effectieve inzet voor wat betreft bemiddeling, handhaving, etc. De resultaten worden in 2012 verwacht. Naar aanleiding van de evaluatie van de pilot wordt besloten of de methode integraal ingevoerd zal worden (op alle werkpleinen). Daarnaast wordt onderzocht of een dergelijk model ook kan werken bij de andere wetten (WIA, Wajong).

5. Kennisprogramma E-dienstverlening

E-dienstverlening neemt een grote vlucht. Nu levert UWV al veel elektronische diensten aan werkzoekenden en werkgevers via werk.nl. E-dienstverlening past in de trend van digitalisering waarbij mensen internet steeds meer gebruiken om informatie aan te vragen, gegevens door te geven, financiële zaken te regelen, et cetera. Voor veel private en publieke organisaties is internet inmiddels het primaire dienstverleningskanaal, waarmee het voldoet aan de wens van tijds- en plaatsafhankelijke dienstverlening. Het toenemende gebruik van de elektronische weg komt echter niet alleen voort uit de wens van burgers, maar ook uit een noodzaak tot bezuinigingen en het terugdringen van administratieve lasten bij (publieke) organisaties.

Gezien de ingrijpende bezuinigingen waar UWV mee te maken krijgt, zal UWV de komende jaren de e-dienstverlening in een hoog tempo verder ontwikkelen. De focus ligt daarbij in eerste instantie op de WW-klantgroep. Onder de noemer 'redesign' richt UWV WERKbedrijf de dienstverlening en organisatie opnieuw in (zie ook hoofdstuk 1). In de periode 2012 tot 2015 neemt de intensiviteit van e-dienstverlening aan werkzoekenden toe en het aantal face tot face contacten af. Op beperkte schaal zal dienstverlening aan werkzoekenden door werkcoaches mogelijk blijven bestaan. Het gaat dan om activiteiten als trainingen, workshops, speeddates. Het WERKbedrijf wil de dienstverlening zo gericht en selectief mogelijk in te zetten met behulp van dienstverleningsprofielen. Deze profielen ontstaan door klantgroepen en bijbehorende dienstverleningsvormen te identificeren met als doel zo snel mogelijk (liefst duurzame) werkherleving te realiseren.

In 2014 is e-dienstverlening volledig verankerd in de organisatie en dienstverlening. Werkzoekenden met een WW-uitkering maken dan in de eerste drie maanden alleen nog gebruik van e-dienstverlening. UWV ondersteunt hiermee de klanten in de eigen verantwoordelijkheid bij het vinden van werk. Voor werklozen vanaf drie en tot twaalf maanden worden E-coaches ingezet. Na 12 maanden wordt de e-coaching afgesloten met PaWa-diensten¹⁹. Na 12 maanden zijn alleen e-diensten via werk.nl beschikbaar voor ww-ers. UWV zal intensieve face-to-face dienstverlening inzetten voor werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt zoals klanten met een arbeidshandicap en een klein deel (10%) van de werklozen.

De ontwikkeling van en overgang naar e-dienstverlening vereist kennis op diverse onderwerpen. Zo is er kennis nodig over de toegankelijkheid en gebruik van e-dienstverlening (paragraaf 5.1). Wat is de toegankelijkheid van het digitale kanaal? Om dienstverlening en handhaving te kunnen inzetten op basis van klant- en risicoprofielen is kennis nodig over welke kenmerken relevant zijn voor deze profielen en welke dienstverlening daarbij past (paragraaf 5.2), hoe bij WW-ers goed te onderscheiden is voor wie face-to-facedienstverlening het meest nodig is (paragraaf 5.3). UWV zal ook monitoren wat de effecten van dienstverlening zijn op de klanttevredenheid, dienstverlening aan werkgevers en op participatie en beperken van uitkeringslasten (paragraaf 5.4).

5.1 Toegankelijkheid en gebruik van e-dienstverlening

Toegankelijkheid en gebruik van e-dienstverlening

Het gebruik van internet als primair dienstverleningskanaal sluit aan bij de wensen van UWV-klanten en onze opdrachtgever en bij maatschappelijke ontwikkelingen. Bij UWV WERKbedrijf overstijgt het internetgebruik het vestigingsbezoek aanzienlijk. De komende jaren staat in het teken van verdere ontwikkeling van e-dienstverlening aan werklozen. Recent onderzoek laat zien dat 90% van de huishoudens in Nederland toegang heeft tot internet. Zo'n 10% van de Nederlandse bevolking maakt geen gebruik van internet. Automatische doorleiding vanaf e-intake naar e-dienstverlening in de eerste drie maanden zal voor 80% van de werkzoekenden van toepassing zijn. UWV streeft naar 100% in 2013. De toegankelijkheid van het digitale kanaal en daarmee de toegankelijkheid van e-dienstverlening zullen we onderzoeken.

De keuze voor e-dienstverlening kan er mogelijk toe leiden dat er groepen werkzoekenden geen gebruik (kunnen) maken van aangeboden dienstverlening. UWV WERKbedrijf wil dan ook weten ten tijde van het transitieproces naar e-dienstverlening wat het gebruik is van e-dienstverlening en de toepassing ervan voor werklozen.

¹⁹ Voor iedereen die vanaf 1 juli 2008 werkloos is geworden, geldt dat na twaalf maanden werkloosheid alle arbeid op elk opleidingsniveau en loonniveau passend is. Elke werkzoekende die 52 weken volledig en aangesloten WW-recht heeft gehad krijgt een wettelijk verplicht passend werkaanbod (PaWa).

Kennisvragen toegankelijkheid e-dienstverlening:

- a. Wat is de toegankelijkheid van het digitale kanaal?
- b. Wat zijn de voorzieningen die getroffen moeten worden om de toegankelijkheid van het digitale kanaal mogelijk te maken?

Kennisvragen gebruik van e-dienstverlening:

- c. In welke mate en hoe wordt door werkzoekenden in de risicogroepen gebruik gemaakt van e-dienstverlening?
- d. Welke klantbeïnvloedingsmogelijkheden zijn er voor werkzoekenden via e-dienstverlening door UWV Werkbedrijf?

Aanpak: (kern) Eind 2011 gaan alle vestigingen over op automatische toeleiding van e-intake werk naar e-dienstverlening. Daarmee kan WERKbedrijf meten wat de toegang is tot het digitale kanaal en daarmee de kennisvraag naar de toegankelijkheid van e-dienstverlening beantwoorden. Rondom de precieze aanpak en uitvoering van de kennisvragen b, c en d naar gebruik van e-dienstverlening zal nadere besluitvorming nog plaatsvinden. De aanpak zal bestaan uit onder meer literatuurstudie, kwalitatieve verkenningen en bestandsanalyse. De verwachting is dat de aanpak eind 2011 bekend is en het onderzoek begin 2012 kan starten. De aanpak wordt zo ingericht dat de planning voor het opleveren van de onderzoeksresultaten aansluit bij de plateau planning van de implementatie van e-dienstverlening.

5.2 Dienstverleningsprofielen

Innoveren en evalueren dienstverleningsprofielen WERKbedrijf

Dienstverleningsprofielen kunnen behulpzaam zijn voor het gericht en selectief inzetten van dienstverlening. Deze profielen ontstaan door klantgroepen en dienstverleningsvormen te identificeren met als doel zo snel mogelijk (liefst duurzame) werkhervatting te realiseren. Ook het moment waarop de dienstverlening wordt ingezet, kan daarbij van belang zijn. Het gaat er met andere woorden om de juiste combinatie te vinden van klantprofiel Y, dienstverlening Z en moment X. De overgang naar e-dienstverlening geeft zowel de mogelijkheid als de noodzaak te komen tot een grotere standaardisering van dienstverlening. Daarmee is het ontwikkelen van adequate dienstverleningsprofielen in belang toegenomen.

UWV WERKbedrijf heeft op basis van 'harde', relatief gemakkelijk vaststelbare persoonskenmerken (zoals leeftijd en opleidingsniveau) verschillende dienstverleningsprofielen onderscheiden. Daarnaast wil men nog profielen onderscheiden op basis van de aanwezigheid van een arbeidshandicap en vanuit handhavingsoptiek. De vraag is of een dergelijke indeling toereikend is en of ook niet meer 'zachte' persoonskenmerken, zoals arbeidsmotivatie, geloof in eigen kunnen en gezondheidsbeleving, in de profielen

moeten worden opgenomen. Idealiter wordt een klantprofiel opgesteld op basis van de volgende drie factoren: afstand tot de arbeidsmarkt (kans op werk), aard van de belemmering(en) en benodigde ondersteuning. Als een klantprofiel eenmaal is opgesteld, is het vervolgens zaak na te gaan welke vorm van dienstverlening het meest geschikt is en op welk moment deze het best kan worden ingezet. De resultaten van onderzoek kunnen gebruikt worden om de dienstverleningsprofielen aan te passen.

Kennisvragen:

- e. Zijn de juiste klantgroepen bepaald? Welke (aanvullende) kenmerken moeten in de klantprofielen worden opgenomen om te komen tot een adequate indeling in klantgroepen?
- f. Wordt de juiste dienstverlening ingezet bij de klantgroepen? Voor welke klantgroepen kunnen welke dienstverleningsconcepten het best worden ingezet?
- g. Wordt de dienstverlening op het juiste moment ingezet? Op welk moment kan welke dienstverlening voor welke klantgroep het best worden ingezet?

Aanpak: (vraag e is kern) UWV WERKbedrijf en Kenniscentrum UWV vullen de onderzoeks aanpak nog in. Wel kan nu al worden gezegd, dat het onderzoek in feite uit twee delen bestaat met elk hun eigen aanpak. In het ene deel wordt op zoek gegaan naar adequate klantprofielen. Daarbij kan gebruik worden gemaakt van de resultaten van het onderzoek naar voorspellers van werkhervatting (zie ook box 5.1), aangevuld met inzichten en ervaringen van werkcoaches. Aandachtspunten zijn dat de klantgroepen relatief gemakkelijk identificeerbaar zijn, voldoende omvang hebben, onderling verschillen qua problematiek en/of kans op werk en er binnen de groepen overeenkomsten zijn die relevant zijn voor werkhervatting en/of manier van benaderen. In het andere deel wordt nagegaan welke vormen van dienstverlening voor wie wanneer het best kan worden ingezet, waarbij o.a. rekening wordt gehouden met de gevolgen voor de kans op werkhervatting. Dit deel van het onderzoek moet nog nader worden ingevuld.

Dienstverleningsprofielen: Identificeren en beïnvloeden van niet-nalevers

Face-to-face contacten worden beperkt tot enkele doelgroepen en daarnaast tot een klein aantal contactmomenten. Om toch te borgen dat klanten de regels naleven, zullen op basis van risicoprofielen bij risicovolle klanten specifieke reminders in hun werkm@p worden geplaatst of zullen ze geselecteerd worden voor controle door een e-coach of een inspecteur. Zowel handhaving als dienstverlening zijn beide gericht op het bevorderen dat de klant de door WERKbedrijf aangereikte instrumenten ook daadwerkelijk gebruikt om zo snel mogelijk betaald werk te vinden. Handhaving is dus een integraal onderdeel van dienstverlening en daarom dienen risicoprofielen onderdeel uit te maken van dienstverleningsprofielen.

Kennisvragen:

- h. Hoe kan op basis van de geregistreeerde gegevens over de klant en zijn transacties geautomatiseerd worden vastgesteld wanneer de kans groot is dat hij bepaalde regels overtreedt?
- i. Hoe kan het nalevingsgedrag van klanten via Internet worden bevorderd?

Aanpak: (kern) Eerst zal UWV Handhaving risicocategorieën op basis van bestaand onderzoek vaststellen en vervolgens een risicodatabase voor het signaleren van risicovolle klanten ontwikkelen. Inspecteurs zullen controles uitvoeren om inzicht te krijgen in het nalevingsgedrag van 'e-klanten'. Als eerste stap voor de beantwoording van de tweede vraag zal het Kenniscentrum UWV al in 2011 een verkennende literatuurstudie door het Centrum voor Criminaliteitspreventie (CCV) laten uitvoeren, met mogelijke uitloop in 2012. Op basis van de uitkomsten van deze verkenning kunnen mogelijke vervolgstudies of pilots in 2012 volgen, uit te voeren door Handhaving samen met Kenniscentrum UWV en UWV WERKbedrijf.

Zelfredzamen met onvoldoende nalevingsbereidheid

Een specifieke risicogroep vormen de zelfredzamen. Deze klanten die zelfredzaam zijn op zowel de arbeidsmarkt als op Internet, krijgen doorgaans minder persoonlijke aandacht bij het zoeken naar werk en daarom ook minder handhavingsaandacht. Deze verminderde aandacht staat op gespannen voet met de winst die met gerichte aandacht bij hen valt te behalen. Zowel in het kader van het bevorderen van de (spontane) naleving als voor profilering voor de e-dienstverlening door WERKbedrijf is het daarom wenselijk om meer inzicht te krijgen in deze klantgroep.

Kennisvragen:

- j. In hoeverre is het mogelijk om de risicogroep zelfredzamen met onvoldoende nalevingsbereidheid te onderscheiden?
- k. Hoe kan via handhaving de snelheid van werkhervatting bij de risicogroep zelfredzamen met onvoldoende nalevingsbereidheid worden bevorderd?

Aanpak: (kern) In 2011 is door UWV Handhaving nagegaan hoe de risicogroep 'onwillige zelfredzamen' het beste geïdentificeerd kan worden. In 2012 zal Handhaving als vervolg hierop via expertmeetings en/of literatuuronderzoek nagaan welke inzichten nuttig zijn om toe te passen in het werkproces van het WERKbedrijf en met name geschikt zijn voor toepassing binnen de e-dienstverlening. Handhaving gaat samen met UWV WERKbedrijf en Kenniscentrum UWV na óf en hoe deze inzichten kunnen worden vertaald naar (pilots in) het werkproces.

Dienstverlening en multichannelmanagement

UWV digitaliseert in een relatief hoog tempo haar dienstverlening. Niet alleen binnen UWV WERKbedrijf wordt gewerkt aan digitalisering, ook de overige klantprocessen maken gebruik van een digitalere vorm

van klantencontact en klantinteractie. Voor een deel om aan te sluiten op de behoeften van de hedendaagse maatschappij, maar ook om kosten te besparen. Bijvoorbeeld doordat klanten minder bellen of doordat er minder poststukken verstuurd hoeven te worden. Wanneer UWV in staat is om gericht op een kanalenmix te sturen, wordt uiteindelijk de klanttevredenheid en de efficiëntie van de organisatie verhoogd. Onderstaande kennisvragen zijn op deze kanaalsturing gericht. We moeten ons hierin verdiepen doordat de klant steeds meer verwachtingen heeft op het gebied van e-diensten.

Kennisvragen:

- l. Wat zijn de factoren die de efficiëntie en effectiviteit van de verschillende communicatiekanalen van UWV bepalen?
- m. Wat is een optimale combinatie tussen 'producten', 'kanalen' en 'klantgroepen' en hoe flexibel moet deze mix zijn?
- n. Zijn er (klant of proces) kenmerken te ontdekken, die een voorspellende waarde hebben op het digitale gedrag van de klant? (blijft de klant gebruik maken van het digitale kanaal?)
- o. Bestaat er een relatie tussen kanaal en product enerzijds en klanttevredenheid anderzijds?

In samenhang met het voorgaande thema is de ontwikkeling van een klantsegmentatiemodel respectievelijk klantprofielen gericht op communicatie van belang. Wanneer we met klantprofielen werken, kunnen we de communicatie richten op klantsegmenten. Zo maken we de informatie 'persoonlijker' en dichter bij de onze klanten. UWV werkt tot op heden met klantprocessen die zijn ingestoken rondom de inhoudelijke lijnen van de wetgeving. Onderzoek naar klantgedrag laat echter zien dat er belangrijke relaties liggen tussen de klantprocessen. Veel WW klanten komen in aanraking met Ziektewet en ZW klanten belanden mogelijk in de WIA. Dit brengt ons tot de vraag of de huidige klantprocessen wel voldoen aan de wens om de klant zo goed mogelijk te bedienen. Wanneer we deze vraag kunnen beantwoorden, zijn we wellicht beter in staat om dienstverlening op maat te bieden en te voorkomen dat klanten langdurig afhankelijk worden van een uitkering.

Kennisvraag:

- p. Zijn er (klant) kenmerken die een voorspellende waarde hebben op het verloop van het communicatieproces met de klant bij de verschillende wetten?

Aanpak: (vraag p is kern) UWV Klant &Service bouwt een eigen analyseomgeving op waarin alle noodzakelijke informatie wordt geladen. Op basis van statistische analyses en vergelijkingen worden daarbij verschillende klantgroepen geprofileerd. Het onderzoek start in 2012, de doorlooptijd is nog niet bekend.

5.3 Profilings-/diagnose-instrumenten

Doorontwikkelen persoonsverkenner

Kenniscentrum UWV heeft in 2011 de Persoonsverkenner ontwikkeld op basis van een onderzoek naar Voorspellers van Werkhervatting (zie box 5.1). De Persoonsverkenner is een screenings- en diagnoseinstrument. Als screeningsinstrument geeft het inzicht in de kans op werkherhervatting van WW'ers binnen één jaar. Als diagnoseinstrument laat het zien wat de belangrijkste harde en zachte factoren zijn die werkherhervatting bevorderen dan wel belemmeren. De Persoonsverkenner kan nu gebruikt worden voor de selectie van dienstverlening door UWV WERKbedrijf. De Persoonsverkenner moet worden doorontwikkeld om de screening, diagnose en voorspelkracht te verfijnen. Nu is de Persoonsverkenner gebaseerd op de data uit het onderzoeksproject Voorspellers van Werkhervatting dat in Noord-Holland heeft plaatsgevonden. De doorontwikkeling wordt gebaseerd op landelijke data over de WW-instroom.

Vanaf 2015 zal UWV WERKbedrijf voor 10% van de werkzoekenden met een WW-uitkering nog face-to-face dienstverlening inzetten om hen te ondersteunen bij de terugkeer naar werk, de rest van de WW'ers maakt gebruik van e-dienstverlening. In de jaren ervoor wordt het percentage dat nog face to face dienstverlening ontvangt stapsgewijs afgebouwd tot 10%. De selectie voor face-to-face dienstverlening zal gaan plaatsvinden op basis van de uitkomsten van de Persoonsverkenner, namelijk de werkzoekenden met een geringere kans op werkherhervatting binnen 12 maanden.

Het WERKbedrijf wil de juiste dienstverlening (zowel binnen de e-dienstverlening als binnen de face to face dienstverlening) inzetten voor de verschillende klantgroepen. Daarnaast wil WERKbedrijf een geautomatiseerd dienstverleningsaanbod aan e-klanten aanbieden o.b.v de uitkomsten van de Persoonsverkenner. Het streven is om in 2013 de Persoonsverkenner integraal te hebben ingevoerd voor gebruik binnen de e-dienstverlening. 2012 is daarmee een overgangsjaar, waarin de ontwikkelde kennis ge-implementeerd en getest wordt.

Kennisvragen:

- q. Wat zijn de voorspellers van werkherhervatting na landelijke doorontwikkeling en welke grenswaarde per voorspeller zijn relevant voor de diagnose?
- r. Hoe kan de Persoonsverkenner zo verfijnd worden dat de voorspelkracht van 70% van de huidige Persoonsverkenner verder verhoogd wordt?
- s. Wat zijn voorspellende factoren voor dienstverleningsprofielen binnen de WW en hoe kunnen deze vertaald worden in specifieke Persoonsverkenners per profiel?
- t. Wat zijn voorspellende factoren voor doelgroepen buiten de WW (ZW, WWB) en hoe kan dit vertaald worden in specifieke Persoonsverkenners per doelgroep?
- u. Hoe kunnen de uitkomsten van de Persoonsverkenner gerelateerd worden aan dienstverlening en vertaald worden naar een geautomatiseerd dienstverleningsaanbod?
- v. Hoe kunnen we doorlopend de Persoonsverkenner actualiseren t.b.v de selectie voor face to face dienstverlening en de diagnose van persoonlijke arbeidsmarktbelemmeringen en - mogelijkheden?

Aanpak: (vragen q,r,s,v zijn kern) Begin 2012 start Kenniscentrum UWV met de landelijke doorontwikkeling van de Persoonsverkenner. Dit wordt uitbesteed aan een onderzoeksbureau met specifieke kennis van ontwikkeling diagnostische instrumenten. Eindresultaten zijn eind 2013 bekend, tussentijdse resultaten zullen vanaf het najaar van 2012 beschikbaar komen (onderzoeksvragen q, r, s, v). De vertaling van de Persoonsverkenner naar doelgroepen buiten de WW (onderzoeksvraag t) wordt alleen opgepakt wanneer er een opdrachtgever is die budget en capaciteit beschikbaar stelt. Het ontwikkelen van een geautomatiseerd dienstverleningsaanbod op basis van de diagnose uit de Persoonsverkenner (kennisvraag u), gebeurt in eerste instantie via een kwalitatieve methode in het 2e en 3e kwartaal van 2012. De selectiecriteria voor de face-to-face dienstverlening (onderzoeksvraag v) worden elk jaar bepaald op basis van eigen analyses op de onderzoeksbestanden. Na een landelijke implementatie van de Persoonsverkenner in 2013 kan een doorlopend onderzoeksbestand opgebouwd worden, zodat actualisatie van het instrument mogelijk is. Ook voor de secundaire analyses die nodig zijn voor het vaststellen van dienstverleningsprofielen (kennisvraag e uit paragraaf 5.2) geldt deze aanpak.

Box 5.1 Resultaten kennisagenda 2011: Onderzoek naar Voorspellers van Werkhervatting

Het Kenniscentrum UWW heeft in samenwerking met de Rijksuniversiteit Groningen en Universitair Medisch Centrum Groningen (RUG/UMCG) in augustus 2011 een onderzoek naar "Voorspellers van Werkhervatting" opgeleverd. De centrale vraagstelling uit dit onderzoek was: Wat zijn voorspellende persoons- en situatiekenmerken voor werkherhervatting binnen 12 maanden na aanvang van de werkloosheid? Het onderzoek is gehouden onder de WW-instroom in Noord-Holland.

De onderzoeksresultaten laten zien dat vier factoren werkherhervatting bevorderen. De kans op werkherhervatting neemt toe als de werkzoekende een gunstige visie op terugkeer naar werk heeft, actief mogelijke werkgevers heeft benaderd, een hoge werkzoekintentie en een goed algemeen werkvermogen heeft. Zes factoren belemmeren werkherhervatting. Een hogere leeftijd, het niet (goed) begrijpen van de Nederlandse taal en een groot aantal jaren werken in het laatste beroep zijn belemmerend. Als de werkzoekende zich te ziek voelt om te werken en gezondheidsproblemen ervaart of als de werkzoekende zijn werkloosheidssituatie veelal toeschrijft aan externe variabele factoren (een hoge externe attributie heeft) dan is de kans op werkherhervatting ook geringer.

Op basis van resultaten van het onderzoek heeft Kenniscentrum UWW de 'Persoonsverkenner' ontwikkeld, een verkorte vragenlijst die bestaat uit 11 factoren met 19 items. Het doel van de Persoonsverkenner is: Screening: het selecteren en segmenteren op basis van de kans op werkherhervatting binnen 12 maanden. Diagnose: het bieden van inzicht aan de werkcoach waarom een werkloze niet snel aan het werk kan komen en welke factoren veranderd dienen te worden om de kans op werkherhervatting te vergroten.

Brouwer, S. et al. (2011). *Eindrapportage Voorspellers van Werkhervatting. Een onderzoek onder werklozen in Noord-Holland*. UMCG, UWW.

Doorontwikkelen van klant- en risicoprofielen

Het Handhavingsprogramma 2011-2014 stelt dat fraudebestrijding gebaat is bij een hoge pakkans en dat om die reden gebruik gemaakt wordt van informatiegestuurd handhaven. Een vorm van informatiegestuurd handhaven is het op basis van risicoprofielen geautomatiseerd selecteren van risicovolle klanten voor gerichte controle of andere interventies. Een noodzakelijke voorwaarde hiervoor is dat de klantgegevens waarop deze profielen gebaseerd zijn, beschikbaar zijn. Bovendien moeten deze gegevens betrouwbaar en kwalitatief zodanig zijn dat de hierop gebaseerde reacties naar de klanten juist zijn. Op dit moment gebruiken UWW en de gemeenten uiteenlopende instrumenten om de kenmerken van hun cliënten in kaart te brengen en om risico's op regelovertreding in een vroegtijdig stadium te detecteren. De samenwerking op de Werkpleinen maakt het gewenst te onderzoeken welke synergiemogelijkheden er zijn om te komen tot uniformering - of juist specificering - van de gebruikte klantprofielen en risicomodellen. Dit geldt ook waar het gaat over het registreren van kwalitatief goede klantinformatie die verderop in het uitkeringsproces cruciaal is voor het nemen van de juiste beslissingen.

Het doorontwikkelen van klant- en risicoprofielen richt zich met name op profielen die bedoeld zijn voor handhaving binnen de e-dienstverlening aan de kop van het proces. Zij dragen in sterke mate bij aan het kunnen automatiseren van de handhaving binnen de e-dienstverlening.

Kennisvragen:

- w. Welke instrumenten voor informatiegestuurd handhaven hanteren de diverse gemeenten?
- x. Welke klantinformatie die relevant is voor de beoordeling van de nalevingsbereidheid van klanten (frauderisico) kan door gemeenten en UWW worden gedeeld?

Aanpak: (kern) Divosa en UWW Handhaving hebben afgesproken om met het oog op een effectievere handhaving op de Werkpleinen de mogelijkheden te onderzoeken voor een wederzijdse validering van de gebruikte instrumenten. RCF's²⁰ zullen daarbij ondersteuning bieden. Dit onderzoek start in het eerste half jaar van 2012.

5.4 Effecten e-dienstverlening

Effecten e-dienstverlening op klanttevredenheid/ klantcontacten/klachten

Met de invoering van de e-dienstverlening wordt UWW een meer klantgestuurde organisatie. In een volledig klantgestuurde organisatie zijn klanten in hoge mate zelfredzaam en zijn zij zelf de regisseur van hun terugkeer naar werk. E-dienstverlening is in deze optiek ondersteunend aan de zelfredzame klant. Klanten bepalen zelf wanneer en van welke e-diensten van UWW zij gebruik maken in hun terugkeer naar werk. Een optimale ontwikkeling van e-dienstverlening vereist niet alleen kennis over de klant zelf maar ook kennis over de ervaringen (klantsignalen) van de klant met

20 De RCF's - Kenniscentra Handhaving (voorheen Regionale Coördinatiepunten Fraudebestrijding) vormen samen een landelijk dekkend kennisnet voor gemeenten.

e-dienstverlening. Door het monitoren en analyseren van klantsignalen zoals de klanttevredenheid, klachten en andere klantcontacten kunnen we de e-dienstverlening (continue) verbeteren.

Het thema 'effecten van e-dienstverlening op de klanttevredenheid/klantcontacten/klachten' valt in twee delen uiteen die nauw met elkaar verbonden zijn: klantprincipes en klantsignalen. Klantprincipes kunnen gezien worden als pijlers van de dienstverlening en zijn zodoende de kernpunten om de dienstverlening te meten, analyseren, sturen en verbeteren. Door het hanteren van klantprincipes kunnen klantsignalen vanuit verschillende bronnen en invalshoeken geordend worden. Een systematische ordening van klantsignalen maakt een integrale en consistente interpretatie en analyse van klantsignalen mogelijk. Sinds 2009 hanteert UWV 5 klantprincipes²¹. Op basis van eerdere analyses op de klanttevredenheid onder de WW populatie weten we dat persoonlijke aandacht en maatwerk voor de klant belangrijke klantprincipes zijn die samen een substantieel deel van de klanttevredenheid bepalen. Met de overgang van persoonlijke dienstverlening op basis van face-to-face contact met werkcoaches naar e-dienstverlening en e-coaches kun je je enerzijds afvragen of de invulling van de klantprincipes nog voldoende adequaat is. En anderzijds kun je je afvragen of en in welke mate het belang van de klantprincipes in de totale waardering van klanten met de dienstverlening verschuift. Zijn andere klantprincipes nu belangrijker voor de waardering? Het is van belang om in de context van e-dienstverlening de klantprincipes zo adequaat mogelijk in te vullen en de onderlinge relatie tussen de klantprincipes te kennen.

Kennisvragen klantprincipes:

- y. Op welke wijze kunnen de klantprincipes ten behoeve van het meten van de klanttevredenheid met betrekking tot e-dienstverlening het best ingevuld worden?
- z. Wat is de totale impact van de afzonderlijke klantprincipes op de klantwaardering?
- aa. Welke elementen in de e-dienstverlening hebben het meeste impact op de klantwaardering?
- bb. Hoe ziet het verklarende klanttevredenheidsmodel er in de context van e-dienstverlening met betrekking tot re-integratie uit?

Kennisvragen effecten e-dienstverlening klantsignalen:

- cc. Zijn de digitale klanten meer tevreden of ontevreden over de dienstverlening dan niet digitale klanten en wat zijn de oorzaken?
- dd. Dienen digitale klanten meer klachten in dan niet digitale klanten en wat zijn hier de oorzaken van?
- ee. Stellen digitale klanten meer of minder vragen over de dienstverlening en hoe kunnen de vragen worden voorkomen?
- ff. Welke conclusies en aanbevelingen leveren deze klantsignalen op?

Aanpak klantprincipes: (kern) Klant en Service zal in 2012 een eerder ontwikkelde vragenlijst met klantprincipes door middel van enquêtes (die meelopen met reguliere klantmetingen) onder de e-dienstverleningspopulatie toetsen en valideren. Vervolgens worden statistische analyses uitgevoerd die ons in staat stellen om de meest optimale operationalisatie van de klantprincipes (vragenlijst Klanttevredenheid) te bepalen voor de e-dienstverlening, die zoveel mogelijk de klanttevredenheid van de e-dienstverlening kunnen verklaren.

Aanpak effecten e-dienstverlening klantsignalen: (kern) Klant & Service inventariseert eerst samen met Kenniscentrum UWV en WERKbedrijf welke inzichten en onderzoeksresultaten reeds bekend zijn ten aanzien van de digitale dienstverlening en de effecten op klanttevredenheid, calls en klachten. In 2012 richt K&S een meetinstrumentarium in om de effecten op klanttevredenheid, calls en klachten in beeld te brengen. In 2013 zal K&S de klantsignalen monitoren en het formuleren van conclusies en aanbevelingen continueren.

Effecten e-dienstverlening op dienstverlening aan werkgevers

Dienstverlening van UWV aan werkgevers op het gebied van arbeidsparticipatie bestaat onder andere uit a) toegang verlenen tot het werkzoekenden bestand, b) informatie en advies leveren over de arbeidsmarkt en c) het bieden van een regionale infrastructuur om uitkeringsgerechtigden te ontmoeten. UWV levert deze standaarddienstverlening via verschillende kanalen. De ambitie is om meer en meer dienstverlening via het online kanaal aan te bieden. Naast deze focus levert het UWV een beperkte persoonlijke dienstverlening aan zogenaamde 'preferente werkgevers', werkgevers die de bereidwilligheid hebben om klanten met een afstand tot de arbeidsmarkt aan te nemen (zie hoofdstuk 2.4).

De dienstverlening van UWV aan reguliere en preferente werkgevers wordt in grote mate gedigitaliseerd. De digitalisering kan van invloed zijn op meerdere aspecten van de dienstverlening aan werkgevers, zoals de klanttevredenheid, de product-markt combinaties²² en mogelijk de mate waarin werkgevers bereid zijn om werkzoekende klanten van UWV in dienst te nemen. Het is daarom van belang om te bepalen in welke mate deze voorgenomen digitalisering effect heeft op de dienstverlening aan werkgevers. Deze kennis wordt gebruikt om de klanttevredenheid van werkgevers te kunnen sturen en het in dienst nemen door werkgevers van moeilijke klantgroepen van UWV te faciliteren.

²¹ De klantprincipes zijn: bereikbaarheid & toegankelijkheid, persoonlijke aandacht, maatwerk, tijdigheid, duidelijkheid.

²² Met product-markt combinaties wordt bedoeld welke diensten een werkgever bij UWV afneemt in combinatie met de sector waarin een werkgever actief is.

Kennisvragen:

- gg. Welke factoren zijn van belang voor de tevredenheid van werkgevers over de dienstverlening door UWV?
- hh. In welke mate hangt de digitalisering van de dienstverlening samen met de tevredenheid van de werkgever? In welke mate heeft digitalisering van de dienstverlening invloed op de factoren die van belang zijn voor de klanttevredenheid?
- ii. Wat zijn factoren die bijdragen aan de bereidheid van werkgevers om gebruik te maken van digitale dienstverlening? Zijn dit kenmerken die in de aard of omvang van de onderneming gevonden kunnen worden, of is er een samenhang met het dienstenportfolio dat de werkgever afneemt van UWV?
- jj. Wat is het effect van de digitalisering op het aantal calls, klachten en bezwaren?
- kk. In welke mate draagt een digitale dienstverlening - naar het oordeel van de werkgever - bij aan een verhoogde beleving van administratief gemak?
- ll. In welke mate draagt digitalisering van de dienstverlening aan werkgevers bij aan het in dienst nemen van UWV klantgroepen door werkgevers?

Aanpak: (vragen gg, hh zijn kern) K&S onderzoekt in samenwerking met onderzoeksbureau Synovate of er verklarende modellen voor de klanttevredenheid (en de invloed van digitalisering daarop) van werkgevers worden gevonden. Dit wordt in belangrijke mate gedaan op basis van de huidige klantgerichtheidsmonitor met aanvullende verdiepende interviews. Dit moet uiteindelijk leiden tot een simulatiemodel (dashboard) waarin de effecten van de verschillende klantprincipes op de uiteindelijke dienstverlening inzichtelijk worden. Dit proces is al gestart in 2011.

De kennisvraag naar de factoren die bijdragen aan de bereidheid van werkgevers om gebruik te maken van digitale dienstverlening kan deels beantwoord worden door analyses op werkgeversbestanden. Op deze wijze kan een (risico)model worden gemaakt waarin de inzet van digitale dienstverlening door de werkgever in verband wordt gebracht met kenmerken van deze werkgever of zijn werknemers. In een onderzoek door Synovate zal naar meningen van werkgevers worden gevraagd. De laatste twee kennisvragen worden beantwoord met behulp van databronnen bij UWV.

Effecten E-dienstverlening op participatie en beperken uitkeringslasten

Bij de overgang naar e-dienstverlening is de doelstelling dat de nieuwe werkwijze zo min mogelijk een negatief effect heeft op het percentage werkzoekenden dat uiteindelijk werk vindt en op de snelheid waarmee werkzoekenden werk vinden. Zouden dit percentage en/of deze snelheid afnemen als gevolg van de overgang naar de nieuwe werkwijze, dan heeft dit niet alleen negatieve gevolgen voor de betrokken werkzoekenden maar leidt dit ook tot extra uitkeringslasten. Het is daarom zowel vanuit een oogpunt van participatiebeleid als vanuit een oogpunt van beperking van uitkeringslasten (een van de outcome doelen van UWV) belangrijk de effecten van introductie van e-dienstverlening te traceren en scherp te monitoren.

Kennisvragen:

- mm. Wat zijn de gevolgen van de toenemende hantering van e-dienstverlening voor het percentage werkzoekenden dat uiteindelijk werk vindt en de snelheid waarmee succesvolle werkzoekenden werk vinden?
- nn. Zijn er verschillen in gevolgen tussen verschillende te onderscheiden subgroepen binnen het werkzoekendenbestand (zoals jongeren - ouderen, laag - hoogopgeleiden e.d.)?
- oo. Hoe vertalen eventuele gevolgen zich door in de uitkeringslasten WW?

Aanpak: (kern) UWV WERKbedrijf volgt de percentages uitstroom naar werk en de gemiddelde snelheid van werk vinden per vestiging, als onderdeel van de reguliere resultaatmonitoring. Bezien zal nog worden of en hoe daarnaast specifiek onderzoek wordt uitgevoerd ter beantwoording van bovenstaande kennisvragen. Daarbij kan dan gebruik worden gemaakt van de omstandigheid dat de overgang naar e-dienstverlening gefaseerd plaatsvindt. Zo zal in 2012 de helft van de nieuwe WW-klanten te maken krijgen met e-dienstverlening, terwijl voor de andere helft (na drie maanden WW) nog een face tot face benadering geldt. Zodoende is het mogelijk de uitstroom naar werk te volgen van groepen werkzoekenden die verschillende vormen van dienstverlening ontvangen. Verschillen in het uitstroombatruon tussen deze groepen vormen een indicatie voor de gevolgen van het verschil in dienstverlening. De monitoring van de introductie van e-dienstverlening wordt uitgevoerd als een samenwerkingsproject van Kenniscentrum UWV en UWV WERKbedrijf.

6. Kennisprogramma Ziektewet-arborol van UWV

Aanleiding

Personen die ziek worden en geen werkgever meer hebben om hen te re-integreren en het loon door te betalen, vallen onder het vangnet Ziektewet (ZW). UWV is verantwoordelijk voor de verzuim- en re-integratiebegeleiding voor deze zogenaamde 'vangnetters'. De groep bestaat voor het grootste deel uit mensen die ziek werden tijdens uitzendwerk, tijdens de WW-periode of bij afloop van een vast of tijdelijk dienstverband. De gemiddelde verzuimduur van de zieke WW'ers en de 'einde dienstverbanders' is hoog. Op dit moment bereikt ongeveer eenderde het einde van de wachttijd voor de WIA. In 2010 was ongeveer de helft van de WIA-instromers afkomstig uit het vangnet. Het is daarom belangrijk om goed zicht te krijgen op de mogelijkheden om de verzuimduur van zieke vangnetters te verkorten en de re-integratie te bevorderen. De re-integratie van vangnetters is moeilijk omdat de afstand tot de arbeidsmarkt relatief groot is en er geen werkgever meer is waar men passend werk kan verrichten. Het beperken van de verzuimduur wordt gecompliceerd door het nog geldende arbeidsongeschiktheids criterium van geschiktheid voor de laatst verrichte functie. Na invoering van de 'modernisering Ziektewet' in 2013 wordt dit criterium vanaf 1 jaar ziekte verruimd: als men met passend werk minimaal 65% van het oude inkomen kan genereren, wordt de Ziektewetuitkering beëindigd.

Bij de inrichting van dienstverleningsconcepten en bij de sturing op resultaten van de uitvoering kan slimmer gebruik gemaakt worden van kennis uit onderzoek en analyse. Daarom starten Kenniscentrum UWV en Sociaal Medische Zaken (SMZ) een kennisontwikkelingsproject rond de vangnet-Ziektewet. Daarbij staat met kennis onderbouwd werken centraal: onderzoeken welke de werkzame elementen in de begeleiding zijn voor de verschillende typen klanten, om vervolgens de (organisatie van de) uitvoering te voeden en adviseren met deze kennis. Daarbij wordt ook kennis ontwikkeld rond de invloed van de regionale en macro-economische context, zodat hiermee beter rekening gehouden kan worden.

Aansluiting bij andere SMZ-ontwikkelingen

Het kennisprogramma bestaat uit een aantal uiteenlopende activiteiten die erop gericht zijn bestaande en nieuwe kennis te ontsluiten. Hierbij ligt de nadruk primair op verlaging van de WIA-instroom en verkorting van de verzuimduur. In dit project wordt zo goed mogelijk aansluiting gezocht bij al lopende ontwikkelingen: de inrichting van de modernisering ZW, het verbeterplan ZW-Arbo, het huidige pakket van stuur- en verantwoordingsinformatie, het Arboconvenant met de ABU (verbond van uitzendondernemingen) en de beslissing die moet worden genomen over de

positionering van de ZW-Arborol binnen UWV. Uitgangspunt is dat dit kennisprogramma lopende projecten versterkt en verbeterd door het toevoegen van de kenniscomponent, zonder de voortgang van lopende trajecten te vertragen.

Begrenzing

Het project richt zich vooral op de frontoffices. Dit zijn de regiokantoren van waaruit de ZW-arboteams de vangnetters begeleiden. Het project richt zich daarmee op effecten op het middellang tot lang (> vier weken) verzuim. Het kortdurend verzuim (< vier weken) wordt namelijk beheerst vanuit de backoffices. Deze kantoren ontvangen de ziekmeldingen, verzamelen achtergrondinformatie over de klant, toetsen het recht op uitkering en zorgen dat uitbetaling kan plaatsvinden. Bij dreigend langdurig verzuim, maar uiterlijk na vier weken, draagt het backoffice de klant over naar het frontoffice. Hoewel we ons richten op de werkzaamheden in de frontoffices, wordt wel bekeken of het herkennen van dreigend langdurig verzuim nog verder verbeterd kan worden. Waar mogelijk sluiten we aan bij de leer- en innovatieplatforms (LIPS) binnen UWV SMZ, bijvoorbeeld als het gaat om het in kaart brengen van de regionale context en het toetsen van adviezen. Het project loopt van juli 2011 tot juli 2013 en is opgedeeld in twee fasen van een jaar. De hier beschreven onderzoeksactiviteiten betreffen alleen het eerste jaar. Dit omdat de uitkomsten en conclusies van het eerste jaar, de tweede fase van het project vorm geven. Het project richt zich in de eerste fase/eerste jaar op het ontwikkelen van kennis en niet op het implementeren van kennis. Wel wordt de mogelijkheid opengehouden om de werkzaamheid van adviezen op kleine schaal te testen in de uitvoering. Dit piloten zal vooral in het tweede projectjaar aan de orde zijn.

Samenwerking tussen divisies

Het zwaartepunt van dit kennisprogramma ligt bij UWV SMZ en Kenniscentrum UWV. Daarnaast houden ook andere divisies zich bezig met kennisontwikkeling rond de Ziektewet, of hebben belang bij kennis de vangnet-groep. Het gaat onder andere om K&S, WERKbedrijf, Uitkeren (waaronder de backoffices Ziektewet vallen) en Handhaving. Met deze divisies en afdelingen zal contact onderhouden worden en kennis gedeeld.

Doelstelling

De hoofddoelstelling van dit project is het leveren van kennis en advies aan het management over *welke activiteiten voor de klanten binnen het vangnet Ziektewet het meeste resultaat opleveren: wat werkt voor wie?*

Wat het resultaat betreft zullen we ons op de volgende outcome-maten richten.

1. vermindering van de WIA-instroom en uitkeringslasten (verkorting duur, verdiscontering met inkomsten uit passend werk)
2. kostenbesparing in de uitvoering
3. werkhervatting op langere termijn door verkleining van de afstand tot de arbeidsmarkt (na uitstroom ZW)

Met de juiste dienstverlening kan UWV de uitkomst van het ziektevertraject positief beïnvloeden, dat wil zeggen WIA-instroom voorkomen, de verzuimduur verkorten en meer vangnetters aan werk helpen. De dienstverlening in de ZW kent vier dimensies: de inhoud, de timing en organisatie, de kwaliteit, en de controlerende/handhavende dienstverlening. Hoewel de aandacht primair uitgaat naar de inhoud van de dienstverlening, zullen we ook leerpunten voor de overige drie dimensies meenemen en hierover adviseren. Na het overzicht van de dimensies gaan we in op de kennisvragen en daarbij behorende aanpak. Op dit moment zijn de kennisvragen wel in grote lijnen bekend, maar moet nog uitgewerkt worden welke onderzoeksactiviteiten precies op welke manier uitgevoerd gaan worden.

Dimensie 1. Inhoud van de dienstverlening

De kennisontwikkeling richt zich op de volgende elementen in de dienstverlening aan zieke vangnetters:

- overdracht van backoffice naar frontoffice (welke klanten wanneer?)
- sociaal medische begeleiding bij (nog) niet belastbaren (door re-integratiebegeleiders en verzekeringsartsen, vooral via gesprekken of telefonisch contact)
- inkoop van interventies gericht op herstel
- inkoop van interventies of trajecten gericht op werk (verkleinen afstand arbeidsmarkt, werkhervatting)
- begeleiding naar werk door de arbeidsdeskundige en/of werkcoach van UWV
- aanbod van/stimuleren tot zoeken naar passend werk

Dimensie 2. De timing en organisatie van de dienstverlening

Voor een vlotte re-integratie is het belangrijk dat UWV geen tijd verloren laat gaan: contacten met de vangnetter moeten plaatsvinden zodra 'beweging van de klant' mogelijk is. Hiervoor moet UWV een vinger aan de pols houden. Ook moet UWV organisatorisch in staat zijn om de contacten tijdig te plannen, door een goede logistieke stroomlijning. Dit vereist onder meer voldoende capaciteit van de verschillende type professionals, goed teamwerk, en stabiele teams.

Dimensie 3. De kwaliteit van de dienstverlening

Kwaliteit heeft verschillende dimensies. Belangrijk zijn in ieder geval de volgende:

- klantgerichtheid van de arboprofessionals, conform de zes dimensies van klantgerichtheid in klantcontacten: deskundigheid en zorgvuldigheid tonen, inlevend zijn, goed luisteren, correct zijn richting klant, en de klant heldere uitleg geven.

- deskundigheid: professionals passen de 'stand van wetenschap' toe wat betreft de begeleiding van de klant, zoals actuele medische kennis van de functionele beperkingen die aandoeningen met zich meebrengen, protocollen en richtlijnen hanteren, behandel mogelijkheden en interventie/traject mogelijkheden inzetten, en vaardigheden hebben om klanten te coachen en te stimuleren richting gewenst herstel- en re-integratiegedrag.

Dimensie 4. Controlerende/handhavende dienstverlening

Bij de controlerende/handhavende dienstverlening gaat het allereerst om een wetstechnisch correcte toekenning en beëindiging van de Ziektewet. Bij handhaving gaat het meer specifiek om het duidelijk wijzen van de klant op zijn plichten, en deze goed handhaven. Bij onvoldoende re-integratie-inspanningen, niet solliciteren op passend werk of onvoldoende werken aan herstel wordt zondig een sanctie opgelegd.

6.1 Leren uit bestaand onderzoek

Onderzoeken onder vangnetters zijn vaak gericht op het beantwoorden van één of meer specifieke onderzoeksvragen. Om deze vragen te kunnen beantwoorden, wordt veel informatie verzameld. Deze onderzoeken bevatten daarmee vaak ook signalen voor verbeteringsmogelijkheden, die niet expliciet terugkomen in de conclusies en aanbevelingen van deze onderzoeken. We zullen daarom bestaande onderzoeken systematisch screenen op verbetermogelijkheden voor backoffice (BO) en frontoffice (FO). Daarbij kijken we zowel naar verbetermogelijkheden in de inhoud van de dienstverlening, als naar verbetermogelijkheden in de organisatie van de dienstverlening. Dit doen we onder andere op basis van het dossieronderzoek van AStri/TNO en het daaraan gekoppelde interne deelonderzoek naar (de)medicalisering, en het Weg naar WIA-onderzoek van APE/AStri. Verder richt ook een aantal KCVG-onderzoeken zich op de vangnetters, en kunnen daarmee aanwijzingen voor verbeteringsmogelijkheden geven. De kennis wordt gebruikt om directie SMZ te adviseren over quick wins of nader uit te werken mogelijke aangrijpingspunten ter verbetering van de uitkomst van de ZW-arbobegeleiding.

Kennisvragen:

- a. Wat zijn de verbetermogelijkheden voor backoffice (BO) en frontoffice (FO) op basis van bestaande onderzoeken?

Aanpak: (kern) Systematisch screenen van bestaand onderzoek, hierover advies opstellen, en in een interactief proces met betrokkenen bepalen of en hoe deze opgepakt kunnen worden.

6.2 Profielgroepen binnen de vangnetpopulatie

Het dossieronderzoek van AStri/TNO heeft laten zien dat langdurig zieke vangnetters in te delen zijn in verschillende profielgroepen: langdurig baanlozen, draaideuren, persoonlijkheidsbelemmerden, privé-gestressten, kansrijken en overigen (ofwel: profiellozen). Deze indeling is gebaseerd op hun belastbaarheid, het werk- en uitkeringsverleden, de medische diagnose en de aanwezigheid van psychosociale problemen en de eigen re-integratie-initiatieven (zie box 6.1). De volgende stap is te bepalen hoe deze kennis geïntegreerd kan worden in de dienstverlening, om zo een bijdrage te leveren aan verkorting van de verzuimduur, vermindering van de WIA-instroom en werkhervatting. SMZ zal op basis van dit onderzoek nagaan of een gedifferentieerde aanpak per doelgroep tot meer effectiviteit leidt en - voor zover dit het geval is - dat ook implementeren.

Kennisvragen:

- b. Hoe kunnen de in het dossieronderzoek AStri gevonden profielgroepen voor vangnetters en de effectiviteit van de huidige dienstverlening vertaald worden naar adviezen voor de dienstverlening?

Aanpak: (kern) De resultaten van het dossieronderzoek vertalen in concrete adviezen, en in een interactief proces met betrokkenen bepalen of en hoe deze opgepakt kunnen worden.

Box 6.1 Resultaten kennisagenda 2011: Een korte schets van de zes vangnetprofielgroepen

Profielgroep 1: Lang baanlozen (10%)

De lange baanlozen zijn WW'ers die doorgaans lang (minstens 2 jaar) geen dienstverband meer hebben voor hun ziekmelding. Hun laatste dienstverband was vaak langdurig (minstens 5 jaar, maar vaak veel langer). Daarmee samenhangend hebben ze in het algemeen weinig dienstverbanden gehad in de afgelopen jaren. Qua leeftijd betreft het relatief veel 55-plussers en weinig personen jonger dan 35 jaar.

Profielgroep 2: Draaideuren (11%)

Tot de profielgroep draaideuren behoren klanten met een Ziektewet- en/of WW-verleden van beduidende omvang of frequentie. Mensen die behoren tot de profielgroep "draaideuren" zijn meestal via de WW of als uitzendkracht in de Ziektewet gekomen.

Profielgroep 3: Persoonlijkheidsbelemmerden (22%)

De persoonlijkheidsbelemmerden hebben tijdens de Ziektewetperiode vaak een zware psychische problematiek (persoonlijkheidsstoornissen, verslaving aan psycho-activa), maar ook matige psychische problematiek kan voorkomen (stress- of stemmingsstoornis, overige psychische stoornis). Deze gaat gepaard met interne belemmeringen die zich uiten in de vorm van een verslaving, sociale isolatie, slechte persoonlijke verzorging, afwijkend dagritme of een ongezonde levensstijl. Iets vaker dan gemiddeld betreft het einde dienstverbanders, maar het komt ook voor bij uitzendkrachten en WW'ers.

Profielgroep 4: Privé-gestressten (17%)

De privé-gestressten hebben net als de persoonlijkheidsbelemmerden psychische problematiek, maar deze is lichter van aard en hangt vaak samen met privé-omstandigheden. Daarbij gaat het vaak om problematische familieomstandigheden (veel zorgtaken, rouwverwerking) en/of financieel-juridische problematiek (schulden, schuldsanering, juridische procedures, huiselijk geweld/scheiding, geen vaste woon-/verblijfplaats). Iets vaker dan gemiddeld betreft het einde dienstverbanders, maar het komt ook voor bij uitzendkrachten en WW'ers.

Profielgroep 5: Kansrijken (22%)

De kansrijken kenmerken zich, doordat ze vaak al belastbaar zijn voor passend werk in het eerste halfjaar van de Ziektewet. Ze zijn zelf vaak actief op zoek gegaan naar werk tijdens de Ziektewetperiode, of hebben andere inspanningen gedaan om aan werk te komen. Daarnaast hebben ze relatief vaak een hoge opleiding (hbo/wo) en een hoge Ziektewetmaatstaf (gebaseerd op inkomen uit laatste functie). Het betreft relatief vaak uitzendkrachten.

Profielgroep 6: Overigen / geen bijzondere kenmerken (40%)

In tegenstelling tot bij de andere groepen, speelt bij deze groep volgens de dossiers geen verzwarende nevenproblematiek. Aan de andere kant is ook geen sprake kansrijkheid in de zin van een grotere kans op snelle uitstroom of werkhervatting. Dit is relatief vaak het geval bij de einde dienstverbanders, maar komt ook bij WW'ers en uitzendkrachten voor.

Bron: C.L. van der Burg. *Profiling langdurig zieke vangnetters: kenmerken en begeleiding op basis van een dossieronderzoek*. Leiden, AStri, 2011.

6.3 Inzicht in verschillen tussen kantoren

Kantoren verschillen onderling in de wijze waarop de ZW-arbobegeleiding precies is georganiseerd, de mate waarin ze de verschillende dienstverleningsvormen inzetten en in het resultaat wat ze met de vangnetters bereiken. Ook verschilt de samenstelling en de kansrijkheid van de klanten tussen kantoren. Bij samenstelling en kansrijkheid gaat het bijvoorbeeld om de verhouding WW'ers, einde dienstverbanders en uitzendkrachten, om de regionale arbeidsmarkt en om de mate waarin de verschillende profielgroepen uit het dossieronderzoek voorkomen.

Met dit deelproject willen we een reëel beeld krijgen van de prestatiemogelijkheden per kantoor, door de regionale context en de invloed hiervan op de resultaten in kaart te brengen. Ook willen we succes- en faalfactoren gelegen in inhoud en organisatie van de begeleiding in kaart brengen. SMZ gebruikt de kennis om de prestaties van kantoren beter in perspectief te kunnen plaatsen, en om zicht te krijgen op goede kantoor specifieke werkwijzen die als voorbeeld voor andere kantoren kunnen dienen.

Kennisvragen:

- c. Welke niet beïnvloedbare klant- en contextfactoren zijn medebepalend voor de resultaten van kantoren?
- d. Welke kantoor specifieke elementen van inhoud en organisatie van de dienstverlening laten een positieve uitkomst zien op de WIA-instroom, de verzuimduur en de werkhervatting?

Aanpak: (kern) Via de volgende stappen, willen we een reëel beeld krijgen van de prestatiemogelijkheden per kantoor, en tevens succes- en faalfactoren in kaart brengen.

1. Kantoorcijfers naast elkaar zetten op het terrein van resultaten in termen WIA-instroompercentage, uitstroomprofielen, werken in dienstverband tijdens en na uitstroom per vangnetgroep. Hierbij hoort ook een kantoor specifieke analyse op basis van het dossieronderzoek AStri TNO (dit laatste alleen voor de 9 betrokken kantoren).
2. Kwantitatief onderzoek naar objectieve contextelementen per kantoor op basis van CBS data en arbeidsmarktgegevens Werkbedrijf.
3. Kwalitatief onderzoek naar kantoor specifieke kenmerken.

6.4 Inzicht in voorgeschiedenis einde dienstverbanders

Einde dienstverbanders vormen een bijzondere groep binnen het vangnet. In de eerste periode van de ziekte is namelijk de werkgever verantwoordelijk geweest voor de begeleiding; UWV heeft als taak deze re-integratie-inspanningen te toetsen. Een belangrijk deel van de langdurig verzuimers bestaat uit einde dienstverbanders. Ongeveer de helft van de vangnetters die het einde van de wachttijd bereikt is einde dienstverbander. De groep is sterk in omvang gestegen en ligt sinds 2009 op een stabiel hoog niveau. Uit analyses van Kenniscentrum UWV blijkt dat de kans dat een einde dienstverbander het einde van

de wachttijd bereikt, groter is naarmate men voorafgaand aan de ontslagdatum al langer ziek was. Dit kan betekenen dat de begeleiding door de werkgever onvoldoende was. Als dit inderdaad zo is, zou UWV zijn (preventie)activiteiten meer moeten richten op de werkgever, bijvoorbeeld door het plan van aanpak stringenter te toetsen. Als de begeleiding echter meestal voldoende is, zou UWV de capaciteit primair kunnen inzetten op het snel en adequaat overpakken van de controle en begeleiding. Einde dienstverbanders kunnen zowel werknemers zijn van wie het tijdelijke contract afliep tijdens het ziekteverzuim, als werknemers met een vast contract. Ontslag tijdens ziekte is alleen bij uitzondering mogelijk. Het zal daarom meestal ofwel gaan om de uitzonderingen (bijvoorbeeld bij faillissement) of om ziekmelding na ontslagaanvraag. Uit het dossieronderzoek blijkt dat de gezondheid vaak een rol speelde bij het ontslag. Het is daarmee niet onwaarschijnlijk dat werkgevers ook ziekteverzuimrisico's laten meewegen bij de keuze tot contractverlening of bij de selectie van werknemers bij reorganisaties. Kennis over de begeleiding in de werkgeversperiode en de achtergrond van het ontslag, helpt UWV bij het stellen van prioriteiten in en invullen van de dienstverlening. SMZ zal de kennis die hieruit naar voren komt gebruiken om accenten aan te brengen in de wettelijke taakstellingen om de effectiviteit van inzet te vergroten.

Kennisvraag:

- e. In hoeverre is begeleiding aan einde dienstverbanders in de werkgeversperiode adequaat en in hoeverre heeft UWV last van een slechte start in de werkgeversperiode?
- f. Wat waren de achtergronden van het ontslag van de einde dienstverbanders, en wat betekent dit voor de dienstverlening?

Aanpak: Op basis van bestaand onderzoek en via secundaire analyse van bestaande onderzoeksbestanden (dossieronderzoek en Weg naar WIA-onderzoek), zullen we de kennis over de kwaliteit van de begeleiding in de werkgeversperiode op een rij zetten, en SMZ op basis hiervan adviseren en/of nader onderzoek in gang zetten.

6.5 Inzicht in het effect van de conjunctuur op de vangnetsamenstelling en duur

Uitzendkrachten, zieke WW'ers en einde dienstverbanders hebben elk hun specifieke verzuimduurpatroon, gemiddelde aantal uitkeringsdagen en aantal wachtdagen. Het verzuim van WW'ers duurt over het algemeen lang, maar de eerste 13 weken blijft de WW-uitkering doorlopen, pas daarna gaat de ZW-uitkering in. Ook het verzuim van einde dienstverbanders duurt over het algemeen lang. Er zijn geen wachtdagen, maar er is wel een variërende werkgeversperiode. Terwijl WW'ers en einde dienstverbanders zich over het algemeen alleen melden bij UWV als de ziekte van langere duur is, melden uitzendkrachten – net als werknemers dat doen bij hun werkgever – ook de kortdurende ziekten. Na twee wachtdagen gaat UWV tot uitkering over. Ruim 80 procent

van de uitzendkrachten herstelt binnen twee weken. Slechts een klein percentage bereikt einde wachttijd. De omvang van de drie groepen is sterk conjunctuurgevoelig. Zodra de economie aantrekt, stijgt het aantal uitzendkrachten en daarmee het aantal kortdurende ziekmeldingen. Zodra de economie inzakt, daalt dit aantal. Omdat dan ook de werkloosheid stijgt, gaat het aantal zieke WW'ers stijgen. En ook het aantal einde dienstverbanders kan via twee wegen stijgen bij een krimpende economie: minder tijdelijke contracten worden verlengd en er zijn meer ontslagen uit vaste dienstbanden door reorganisaties en faillissementen (waarbij waarschijnlijk juist de minst gezonden worden ontslagen). De conjunctuur heeft dus invloed op de samenstelling en daarmee op de gemiddelde uitkeringsduur en het aandeel vangnetters dat einde wachttijd bereikt. Naast dit instroomeffect is er ook een uitstroomeffect. Als er weinig banen zijn, is het moeilijker voor de vangnetters om passend werk te vinden. Zo zien we dat de einde dienstverbanders die begin 2007 en begin 2008 instroomden in de Ziektewet, vaker na 10 maanden weer aan het werk zijn, dan degenen die begin 2009 of begin 2010 in de Ziektewet kwamen. Passend werk is een belangrijke manier om herstel en uitstroom te bevorderen. In laagconjunctuur is deze route lastiger begaanbaar dan in hoogconjunctuur. SMZ gebruikt deze kennis om bij de inzet van capaciteit en middelen beter rekening te houden met te verwachten veranderingen in de samenstelling en omvang van de verschillende klantgroepen.

Kennisvraag:

- g. Hoe ontwikkelen uitstroomprofielen en omvang per klantgroep zich in relatie tot de conjunctuur (2007-2011)?

Aanpak: Op basis van analyse van het uitkeringsbestand UZS (2007-2011) proberen we een beeld te krijgen van de invloed van de economie op de samenstelling van de vangnetpopulatie, het aantal ziekmeldingen, de gemiddelde uitkeringsduur en de gemiddelde ziekte duur.

6.6 Inzicht in verbetermogelijkheden overdracht backoffice - frontoffice

De controle en begeleiding van vangnetters is verdeeld over backoffices en frontoffices. De backoffices vallen onder de divisie uitkeren en zijn verantwoordelijk voor de intake van de ziekmelding en de beslissing om tot uitkering over te gaan. Zij houden contact met de kortdurende verzuimers, tot het moment van herstel melding. De frontoffices vallen onder SMZ en zijn verantwoordelijk voor de begeleiding van de langdurig verzuimers. De scheidingslijn ligt bij vier weken verzuim. Als het verzuim naar verwachting korter dan vier weken duurt en er verder geen bijzondere omstandigheden zijn, handelt de backoffice het af. Als het naar verwachting langer dan vier weken duurt, wordt de klant zo snel mogelijk overgedragen naar de frontoffice (FO). Dit gebeurt via een overdrachtformulier: een standaardformulier waarin alle relevante informatie over de klant, de ziekte en de (mogelijke) achtergronden

daarvan op een rij zijn gezet. Ook einde dienstverbanders van wie een re-integratieverslag getoetst moet worden, worden direct overgedragen. Over het algemeen wordt de werkwijze van de backoffice (BO) als zeer adequaat beschouwd. Dit sluit echter niet uit dat verdere optimalisering mogelijk is. Zo zijn er wellicht klanten, van wie niet voorzien werd dat het verzuim langdurig zou worden. Of zijn er misschien klanten die zo snel na overdracht herstellen, dat deze niet nodig was geweest? Op basis de uitkomsten van dit onderzoek zal de werkwijze van het BO in relatie tot het FO worden geëvalueerd en zonedig worden aangepast.

Kennisvragen:

- h. Bij welke klanten is het verzuim langer dan tevoren verwacht, en bij welke klanten is het verzuim juist zo kort dat overdracht wellicht meer kost dan dat het oplevert?

Aanpak: De verbetermogelijkheden willen we onderzoeken door het verband tussen de inhoud van de overdrachtsformulieren en de uitkomst (zoals de ziekte duur) te onderzoeken. Hiermee komen we mogelijk klantkenmerken op het spoor waarbij dreigend langdurig verzuim gemist is of bij wie - ondanks dat het verzuim wat langer dan vier weken duurt - overdracht geen meerwaarde heeft.

6.7 Ad hoc vragen en invullen nieuw ontdekte kennislacunes

In de praktijk krijgt Kenniscentrum UWW altijd ad hoc vragen vanuit beleid (RvB, SZW via SBK). En ook vanuit de andere relevante SMZ-projecten kunnen ad hoc vragen opkomen. Voor zover dergelijke vragen onder de doelstelling van dit kennisontwikkelingsproject te scharen zijn en capaciteit en budget dit toelaten, zullen we deze meenemen. Verder zullen de onderzoeksactiviteiten waarschijnlijk relevante nieuwe vragen oproepen of kennislacunes aan het licht brengen. Dit alles zullen we in overleg met SMZ oppakken. Het zwaartepunt van dit nieuwe aanvullende onderzoek zal in de tweede helft van 2012 en de eerste helft van 2013 liggen. Beantwoording van ad hoc vragen is van belang om snel te inzicht te verwerven in feiten en omstandigheden die de uitvoering raken, om hier efficiënt en effectief op te kunnen reageren.

Kennisvraag:

- i. Welke witte vlekken komen er voort uit bovengenoemde onderzoeksactiviteiten? Welk nieuw/verdiepend onderzoek kan hiervoor worden ontwikkeld?

Aanpak: De aanpak is uiteraard afhankelijk van de onderzoeksvraag, en zal te zijner tijd uitgewerkt worden.

Bijlage I Overzicht kennis binnen UWV

Binnen UWV wordt op diverse plaatsen aan kennisontwikkeling gedaan. Voor afstemming met relevante partners buiten UWV wordt vooral gebruik gemaakt van het Kennisplatform Werk en Inkomen.

Strategie, Beleid en Kenniscentrum (SBK)

De directie SBK heeft als opdracht het vervullen van een coördinerende en integrerende rol op de afstemming tussen UWV en SZW als opdrachtgever over beleid, begroting, verantwoording en toezicht; analyse en positiebepaling met betrekking tot de strategische thema's van UWV; relatiemanagement met beleidsbepalende organisaties; en UWV-brede kennisverwerving, -deling en -benutting.

De specifieke taken van het Kenniscentrum zijn coördinatie van de kennisfunctie binnen UWV, het uitvoeren van onderdelen van de kennisagenda, incidentele advisering en ondersteuning bij strategische advisering aan de RvB en divisies, beantwoorden van ad hoc vragen, monitoring ontwikkelingen klantgroepen, subsidiebeheer, deelname aan kennisplatform werk en inkomen. Tenslotte draagt Kenniscentrum UWV door een actieve kenniswoordvoering bij aan externe uitstraling van UWV als gezaghebbende kennisorganisatie.

Het speelveld van het Kenniscentrum UWV kenmerkt zich door de volgende aspecten:

- kennisontwikkeling, signalering en advisering
- door beschrijvend, verklarend en voorspellend onderzoek
- over aantallen en soorten klanten, relaties tussen dienstverlening, instroom, uitstroom en arbeidsparticipatie,
- met het oog op beleidsdoelstellingen en mogelijkheden tot effectievere uitvoering door UWV.

Een van de vaste taken is het maken van volumeramingen ten behoeve van de planning en control-cyclus, het fondsenbeheer en diverse beleidsanalyses- en evaluaties (bijvoorbeeld bij verwachte wetwijzigingen). Ook het bouwen en aanpassen van ramingsmodellen hoort hierbij.

Het kenniscentrum publiceert regelmatig over de resultaten van de analyses en onderzoeken in UWV Kennis Verslag (UKV), kennismemo's en in tijdschriftartikelen. Deze producten zijn te vinden op: <http://www.uwv.nl/kenniscijfersonderzoek>.

UWV WERKbedrijf

UWV WERKbedrijf heeft als centrale taak op het terrein van kennis het transparant maken van de arbeidsmarkt. Het WERKbedrijf gaat met werk.nl een landelijk en onafhankelijk internetplatform bouwen waarop alle private en publieke partijen, werkgevers, werknemers en

werkzoekenden vacatures en cv's kunnen plaatsen, informatie die dan voor iedereen beschikbaar is. Doel is om vacatures snel in te vullen en werkloosheid zo kort mogelijk te houden.

UWV WERKbedrijf stelt daarnaast actuele en betrouwbare arbeidsmarktinformatie beschikbaar waarmee landelijk, regionaal en sectoraal arbeidsmarktbeleid ontwikkeld kan worden en mobiliteit over de grenzen van gemeenten, sectoren en regio's heen gestimuleerd kan worden. Het beschikbaar stellen van arbeidsmarktinformatie vindt plaats via de jaarlijkse arbeidsmarktprognose en door middel van generieke informatieproducten die in eigen beheer worden opgesteld. Zo wordt maandelijks de Regionale Basisset, een gezamenlijk CBS/UWV Persbericht, de Nieuwsflits, Factsheets regionale arbeidsmarkt en een E-Nieuwbrief Arbeidsmarktinformatie opgesteld. Daarnaast worden, zij het minder frequent, informatieproducten als de dertig Regionale Arbeidsmarktschetsen, Kwartaalset Jeugdwerkloosheid, Regio in Beeld en een Sectorbarometer opgesteld. Met dit soort informatie- en adviesproducten profileert UWV WERKbedrijf zich als kenniscentrum op het gebied van actuele en toekomstige arbeidsmarktinzichten

Sociaal Medische Zaken (SMZ)

Kennisontwikkeling bij SMZ is vooral gericht op het verder professionaliseren van de expertise en het handelen van verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen. Hiernaast is het doel om op basis van kennis een kwaliteitslag te maken in de claimbeoordeling. Ten slotte wordt kennis gegenereerd om beleidsinformatie te maken die een rol kan spelen in politieke besluitvorming. Kennisontwikkeling op het terrein van Sociaal Medische Zaken vindt plaats in het Centraal Expertise Centrum en bij het Kenniscentrum Verzekeringsgeneeskunde (KCVG) en het Arbeidsdeskundig Kennis Centrum (AKC). Een van de publicaties van SMZ is de jaarlijkse Cliëntenmonitor. Deze monitor geeft de tevredenheid van de klanten met de verschillende aspecten van de claimbeoordeling door de verzekeringsarts en arbeidsdeskundige weer.

Centraal Expertise Centrum (CEC):

Het CEC ondersteunt verzekeringsartsen, arbeidsdeskundigen en procesbegeleiders bij hun vakinhoudelijke kennis en ontwikkeling. Het CEC wil een bijdrage leveren aan het snel, professioneel en deskundig helpen van de klanten van SMZ, het ondersteunen van professionals bij het uitoefenen van hun vak, het versterken van de wetenschappelijke onderbouwing van de vakgebieden en het bevorderen van de kennisuitwisseling in de keten van Werk en Inkomen. De eenheid Onderzoek van CEC coördineert met name het verzekeringsgeneeskundig en het arbeidsdeskundig onderzoeksprogramma. Het feitelijke wetenschappelijk

onderzoek vindt plaats in het KCVG, het AKC en in andere onderzoeksinstellingen. CEC levert een bijdrage in de samenstelling van de onderzoeksprogramma's. Bovendien wordt onderzocht op welke wijze uitkomsten van de wetenschappelijk onderzoek kunnen worden toegepast en geïmplementeerd binnen SMZ/UWV.

Kenniscentrum Verzekeringsgeneeskunde (KCVG)

Het KCVG is formeel in 2005 opgericht. In het KCVG werkt SMZ samen met het Coronel Instituut voor Arbeid en Gezondheid van het Academisch Medisch Centrum in Amsterdam, de afdeling Sociale Geneeskunde van het Universitair Medisch Centrum Groningen en de afdeling Sociale Geneeskunde van het VU medisch centrum in Amsterdam. De missie van het KCVG is bij te dragen aan het optimaal maatschappelijk participeren van de potentiële beroepsbevolking met gezondheidsproblemen door middel van het optimaliseren van de kwaliteit van het verzekeringsgeneeskundig sociaal medisch beoordelen en begeleiden. Het KCVG heeft een Programmaraad, bestaande uit een hoogleraar van elke van de drie deelnemende universiteiten, de onderzoekscoördinator SMZ, het Centraal Expertisecentrum SMZ, de leerstoelhouder van Stichting Instituut Gak en de UWV leerstoelhouder. Tevens wordt een adviesraad ingesteld ter versterking van de bekendheid en het maatschappelijke draagvlak van het KCVG. De adviesraad heeft een (niet bindende) adviserende taak aan de Programmaraad over het onderzoeksprogramma.

Het onderzoeksprogramma 2005-2010 van het KCVG richtte zich op het ontwikkelen van wetenschappelijk onderbouwde methoden, richtlijnen en hulpmiddelen voor de verzekeringsgeneeskunde en op het vaststellen van de effectiviteit van interventies. De eerste promotietrajecten zijn in 2006 van start gegaan. Een aantal projecten is inmiddels afgerond en een aantal loopt nog door in 2012. Vanaf 2010 legt het KCVG de nadruk op het vormgeven van de academische werkplaatsen. Hiermee wordt beoogd de wisselwerking tussen onderzoek, onderwijs en praktijk in de verzekeringsgeneeskunde te versterken. Wetenschappelijk gegenereerde kennis wordt daarbij vertaald in praktisch bruikbare producten, diensten en instrumenten. Andersom worden relevante praktijkproblemen vertaald in wetenschappelijke vraagstellingen. Samenwerking met andere onderzoeksinstituten en andere stakeholders wordt nagestreefd om een zo breed mogelijke participatie op het onderzoeksgebied te realiseren.

Arbeidsdeskundig Kenniscentrum (AKC)

Het Arbeidsdeskundig Kenniscentrum (AKC) is een kenniscentrum voor professionalisering door en van arbeidsdeskundigen, opgericht in 2009. Het AKC wordt gefinancierd door UWV en de Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen (NVvA). Het AKC streeft er naar via kortlopend onderzoek van 6 tot maximaal 12 maanden, snel resultaten terug te kunnen koppelen naar de beroepspraktijk van de arbeidsdeskundigen in de vorm van kennismodules, trainingmodules en

opleidingsmodules. De activiteiten zijn gericht op Evidence Informed Practice en, waar mogelijk, bewezen effectief handelen. Het AKC vertaalt onderzoek naar de praktijk en naar praktische richtlijnen of werkwijzers.

Het bestuur van het Arbeidsdeskundig Kennis Centrum (AKC) en de programmaraad van het AKC hebben in juli 2011 de derde ronde van hun onderzoeksprogramma "Professionalisering Arbeidsdeskundig Handelen (PAH)" vastgesteld. Het onderzoeksprogramma bestaat uit tien lopende of afgesloten onderzoeken. In juli 2011 zes nieuwe onderdelen uitgeschreven voor een offerteronde, die in de winter van 2011 zullen starten. PAH bestaat uit vijf onderzoeksonderwerpen, die door de programmaraad en het bestuur van AKC uit de vragen van het arbeidsdeskundige veld zijn gekozen. Deze onderzoeksonderwerpen zijn:

1. Methodisch vaststellen van secundaire factoren voor het bepalen van gevolgen voor arbeidsmogelijkheden;
 2. Resultaten gebruik praktijkgids "Interventie keuzes" en kwaliteit toepassing;
 3. Naar een cultureel competente beroepsuitoefening door de Arbeidsdeskundige;
 4. Implementatie Werkscan en evaluatie validiteit en bruikbaarheid Werkscan;
 5. Werkscan uitbreiding naar werkzoekenden
- Tenslotte wordt er binnenkort een 17e onderzoek, een promotie onderzoek, binnen AKC opgestart.

Handhaving

De missie van het directoraat Handhaving is het bevorderen van het draagvlak voor de sociale zekerheid door naleving van wetten en regels te stimuleren. Uitgangspunt hierbij is dat UWV primair dient te voorkomen dat klanten de regels overtreden, met name door hen goed te informeren, en in tweede instantie degenen die toch de regels overtreden snel sanctioneert. Om hieraan invulling te geven, heeft Handhaving kennis nodig over welke klanten welke regels niet naleven en waarom niet. Tevens is kennis nodig over hoe deze klanten het best gestimuleerd kunnen worden tot naleving. Dat verschilt per soort klant en daarom is het belangrijk om te weten welke stijl van handhaven (bijvoorbeeld informeren, helpen of straffen) het beste past bij welk soort klant. Het onderdeel Risicomanagement van Handhaving maakt daartoe risicoanalyses van zowel klanten als klantprocessen. Een andere lijn van onderzoek is gericht op handhaving in de e-dienstverlening. Dit zal grotendeels geautomatiseerd plaats dienen te vinden door gebruik te maken van risicoprofielen. Kennis van de nalevingsniveaus is belangrijk voor het kunnen beoordelen van zowel het effect van handhaving als de behoefte aan handhaving. Daarom ontwikkelt Risicomanagement in samenwerking met SZW en CBS hiervoor meetinstrumenten. Tenslotte is het zowel voor beleidsvorming als voor beleidevaluatie van belang om inzicht te hebben in de ontwikkelingen in de maatschappij en de wet- en regelgeving die van invloed zijn op de naleving van de sociale zekerheidswetten die UWV uitvoert.

Klant en Service (K&S)

K&S ontwikkelt zich met behulp van de afdeling Markt en Onderzoek tot de kennisspecialist die door (klant) dataverzameling alle beschikbare informatie over UWV klanten, van belgedrag tot klanttevredenheid, bundelt en analyseert. K&S maakt diverse rapportages over klantencontact, klanttevredenheid en klantsignalen. K&S wordt hiermee het klantexpertisecentrum van UWV, de plaats waar 'verbetersignalen' uit de verschillende communicatiekanalen kunnen leiden tot innovaties en procesverbeteringen in alle divisies. Bij geconstateerde tekortkomingen in de uitvoering kan met behulp van deze expertise corrigerend worden opgetreden en kunnen structurele verbeteringen worden doorgevoerd. Aan de hand van onderzoeken bij klanten, analyses van data en door de analyse van klantgedragingen ontwikkelt K&S de klantexpertise, die randvoorwaardelijk is om de dienstverlening te optimaliseren.

Bezwaar en Beroep (B&B)

Binnen het Juridisch Kenniscentrum (JKC) wordt alle juridische kennis van de sociale verzekeringswetgeving ten behoeve van UWV samengebracht. Het JKC, dat is opgehangen aan de directie Bezwaar & Beroep, fungeert daarbij als een 'shared service center' voor alle divisies. Het JKC levert juridische bijdragen in de beleidsontwikkelingscyclus; van u-toetsen bij nieuwe wet- en regelgeving tot principiële hogere beroepszaken waarin de rechter de gemaakte keuzes toetst. Het JKC levert die bijdragen zoveel mogelijk in nauwe samenwerking met de beleidsadviseurs van de divisies, vanuit een partnership-benadering. Naast deze algemene rol bij de beleidsontwikkeling, heeft het JKC ook een rol in de kennisdeling en -borging ten aanzien van de B&B-uitvoering.

Om juridische kennis te ontsluiten en binnen UWV te verspreiden is een digitale databank, de juridische kennisbank, opgezet. Het doel van de kennisbank is het beter borgen en toegankelijk maken van juridische kennis binnen UWV. Dit past ook goed binnen het bredere doel van UWV om 'leercirkels' binnen de organisatie te organiseren, zodat medewerkers professioneel, kundig en klantgericht kunnen werken binnen de bandbreedtes van regelgeving. Om deze taken zo goed mogelijk in te kunnen vullen werkt een deel van de juristen van het JKC decentraal: hun kennis en kunde is daarmee in de districten zelf beschikbaar en geborgd, terwijl hun ervaring met de uitvoeringspraktijk weer van toegevoegde waarde is voor de centrale beleidsontwikkeling. Vanuit deze structuur van beleidskringen en leercirkels kunnen vragen opkomen die in de toekomst kunnen leiden tot onderzoeksprogramma's.

Data en informatie bij UWV

Op meerdere plaatsen binnen UWV is informatie en kennis van de sociale zekerheid aanwezig. UWV Gegevensdiensten (UGD) ziet als belangrijkste functies het verzamelen, beheren en beschikbaar stellen van gegevens over inkomens, uitkeringen en arbeidsverhoudingen van alle verzekerden in Nederland en het bieden van kennis, expertise en adviezen over gegevensgebruik.

Financieel Economische Zaken (FEZ) verzorgt de informatie ten behoeve van sturing en beheersing van UWV en haar programma's. FEZ is leverancier van UWV-brede beleids- en uitvoeringsinformatie en publiceert met enige regelmaat diverse statistische publicaties en WGA/WAO instroomcijfers op internet²³. De Afdeling Datawarehouse (DWH), onderdeel van FEZ, levert met name geaggregeerde, statistische informatie. UWV WERKbedrijf beschikt over gegevens van alle ingeschreven niet-werkende werkzoekenden, ingekochte trajecten en ingezette dienstverlening. Ook heeft UWV WERKbedrijf informatie over de bij hen aangemelde vacatures. De administratieve bestanden van werkloosheids- en arbeidsongeschiktheidsuitkeringen en inschrijvingen bij het WERKbedrijf worden ook aan het CBS geleverd, waarmee deze data breed toegankelijk zijn.

Uitkeren

De missie van de divisie Uitkeren sluit aan op de missie van UWV: "Wij stimuleren werken. Als werken onmogelijk is, zorgen wij snel voor tijdelijk inkomen". De opdracht hierbinnen is het snel en correct verzorgen van uitkeringen, wanneer werk niet of niet direct mogelijk is. Als motto hanteert Uitkeren "snel, eenvoudig en voorspelbaar". Een optimale dienstverlening aan de klant is in het denken en handelen van Uitkeren leidend. Vertrouwen in de klant is daarvan een belangrijk onderdeel: uitkeren, tenzij. De klant wordt in één keer goed geholpen en de klant weet wat hij van de divisie Uitkeren mag verwachten. De missie is denken in oplossingen, pro-actief zijn en open staan voor commentaar en verbetering. Uitkeren heeft op termijn (enige jaren) een zoveel mogelijk geautomatiseerd en gestandaardiseerd proces van aanvraag tot en met uitkering. Hierdoor kunnen in overwegende mate de aanvragen voor een uitkering snel verwerkt worden.

Uitkeren kent een groot aantal medewerkers met veel kennis in huis op het terrein van de wet- en regelgeving, zowel op nationaal als internationaal terrein. Maar ook kennis van uitvoeringsprocessen en systeemcomplexen. De systemen en applicaties van Uitkeren bevatten een schat aan informatie die gebruikt wordt voor meerdere doeleinden. Bijvoorbeeld bij de evaluatie van beleid, maar ook voor de externe verantwoording aan onze opdrachtgever. Al deze kennis stelt Uitkeren in staat om belangrijke bijdragen te leveren aan de beleidsontwikkeling en de in- en externe informatievoorziening. De aanwezige kennis draagt eveneens bij aan het realiseren van de missie van UWV.

23 http://www.uwv.nl/OverUwv/publicaties/Kennis_onderzoeken/WGA_WAO_instroomcijfers/WAO_instroom_grote_werkgevers_2010.aspx.

Bijlage II Raakvlakken met kennis buiten UWV

Kennisplatform Werk en Inkomen (KWI)

Sinds september 2009 bestaat het Kennisplatform Werk en Inkomen, met SZW, UWV, de Raad van Werk en Inkomen (RWI), Inspectie Werk en Inkomen (IWI), Divosa, Sociale Verzekeringsbank (SVB), het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en de gemeenten Amersfoort en Amsterdam als deelnemende organisaties.

De missie van het platform is: kennis delen, kennis ontsluiten, samenwerken en verbinding zoeken, afstemmen van kennisagenda's. Het platform wil relevante kennisontwikkeling voor het domein van werk en inkomen bevorderen. Taken van het kennisplatform zijn:

1. Het voorzien in *informatie* over het onderzoek in de keten
2. Het *afstemmen* van onderzoeksactiviteiten
3. Indien wenselijk en mogelijk: *het gezamenlijk ondernemen* van onderzoeksactiviteiten:
4. Het *bevorderen van kennisverspreiding/kennisdelen* naar uitvoerders en beleidsmakers binnen de keten
5. Het stimuleren van de *kwaliteit* van onderzoek
6. *Verbreding van kennisnetwerk* naar gemeenten en externe kennispartners.

Het voorzien van informatie over onderzoek vindt plaats door regelmatige actualisatie van een overzicht van afgesloten, lopende en voorgenomen onderzoeken binnen de keten. Daarnaast houdt het Platform regelmatige themabijeenkomsten waarbij we per thema ingaan op vragen zoals: Welk onderzoek is de laatste jaren verricht op dit thema? Wat heeft dit onderzoek opgeleverd? Welke conclusies trekken we ten aanzien van het in de toekomst te verrichten onderzoek en (eventueel) ten aanzien van het beleid en de uitvoering? Is het nodig om (gezamenlijk) vervolginiciatieven te nemen? Hoe kunnen we de onderzoeksresultaten (beter) gebruiken bij beleid en in de uitvoering.

Het afstemmen van onderzoeksactiviteiten vindt plaats door gebruik te maken van de onderzoeksoverzichten en door in een vroeg stadium kennisagenda's en jaarplannen met elkaar te vergelijken. Het KWI kan ook gezamenlijk onderzoeksactiviteiten opzetten. Zo is 2010 een metastudie naar ouderen gestart, waar SZW penvoerder (en financier) van is, en een aantal KWI-leden mee dachten over de vraagstelling van het onderzoek. Het platform wil initiatieven nemen om de kennisverspreiding en het gebruik van kennis te bevorderen. Om de kwaliteit van onderzoek te stimuleren is binnen het KWI afgesproken om onderzoeken die gebruik maken van registerdata voorzien worden van een methodologische bijlage. Het Kennisplatform gaat contacten onderhouden met meer gemeenten en organisaties zoals KING, SIG, SCP, Crossover, et cetera.

Het hoofd Kenniscentrum UWV zit namens UWV in het Kennisplatform Werk en Inkomen. De voorzitter van de RvB van UWV neemt deel aan de stuurgroep KWI.

Samenwerking met RWI en COLO

De Raad voor Werk en Inkomen (RWI) en het UWV WERKbedrijf hebben het (eenmalige) onderzoek 'Arbeidsmarkt informatiebronnen: verbetermogelijkheden vanuit gebruikersperspectief' laten uitvoeren. Doel van het onderzoek is om:

- Zicht te krijgen op de kwaliteit, validiteit en betrouwbaarheid van Nederlandse arbeidsmarkt informatiebronnen;
- Zicht te krijgen op witte vlekken, overlap in informatiebronnen, verbetermogelijkheden;
- Zicht te krijgen op de vraag hoe gebruikers van arbeidsmarkt informatie daarmee omgaan: weten zij de goede bronnen te vinden en te gebruiken, welke keuzes maken zij daarbij?
- Zicht te krijgen op de vraag hoe het gebruik van arbeidsmarkt informatie in de praktijk kan worden verbeterd.

In samenwerking met COLO worden drie keer per jaar de Basiscijfers Jeugd gepubliceerd. Deze publicatie geeft inzicht in leerwerkbanen en werkloosheidscijfers in 30 arbeidsmarktregio.

Samenwerking Sociaal Cultureel Planbureau

Het SCP heeft in 2007 en in 2010 in samenwerking met CBS en TNO Kwaliteit van Leven de ontwikkelingen in verzuim, arbeidsongeschiktheid en arbeidsparticipatie in kaart gebracht in de rapporten 'Beter aan het werk' en 'Beperkt aan het werk'. Uit deze studies blijkt dat het ziekteverzuim sinds decennia nog niet zo laag geweest is als de afgelopen jaren en dat de instroom in de arbeidsongeschiktheidsuitkeringen WAO/WIA het afgelopen decennium flink afgenomen is, maar dat ondanks alle re-integratieinspanningen de arbeidsparticipatie van mensen met een gezondheidsbeperking sinds 2001 niet is toegenomen.

In 2012 komt de volgende trendrapportage uit. In de trendrapportage 2012 staat de volgende vraag centraal: *Hoe hebben het ziekteverzuim, het arbeidsongeschiktheidsvolume en de arbeidsparticipatie van arbeidsgehandicapten zich de afgelopen jaren ontwikkeld en welke factoren lagen ten grondslag aan deze ontwikkelingen?* UWV draagt bij aan deze publicatie in de vorm van twee volledige hoofdstukken (Gezondheidsbeleving en arbeidsdeelname en Arbeidsmarktpositie werkgeverlozen werknemers) en een bijdrage aan het hoofdstuk over de arbeidsparticipatie van arbeidsbeperkten.

ZonMw

UWV en ZonMw wisselen kennisprogramma's met elkaar uit. Op meerdere terreinen is namelijk een duidelijk raakvlak tussen de kennisprogramma's van UWV en van ZonMw. Belangrijke programma's van ZonMw die raken aan het programma van UWV zijn:

- programma participatie en gezondheid
- het onderzoeksprogramma disabilitystudies (voorloper op het participeren in het initiatief disabilitystudies in Nederland, samen met UWV)
- een programma jeugd en jongeren waarin ook veel aandacht is voor maatschappelijke participatie, school- en werkuitval
- een klein onderzoeksprogramma samen met kenniscentrum CrossOver over participatie van jongeren
- de wens voor een programma over mentaal vermogen en psychische weerbaarheid

UWV SMZ en ZonMW organiseren gezamenlijk een kennismarkt in najaar 2011/voorjaar 2012, met als doel met elkaar uit te wisselen welke onderzoeken ieder heeft lopen en welke kennis wederzijds bruikbaar is.

Reflect

ReflecT is een onderzoeksinstituut voor *flexicurity*, arbeidsmarktdynamiek en sociale cohesie van de Universiteit Tilburg. Het is een inter-facultair en multidisciplinair onderzoeksinstituut waarin de disciplines rechtsgeleerdheid, economie en management, en sociale wetenschappen samenwerken. Het onderzoeksterrein van ReflecT laat zich omschrijven als: de uitdagingen die voortkomen uit enerzijds de ontwikkeling richting en roep om meer flexibiliteit en efficiëntie van arbeidsmarkten, arbeidsverhoudingen en de organisatie van werk, en anderzijds de behoefte aan het vasthouden of verder ontwikkelen van sociale cohesie en participatie door sociale zekerheid en solidariteit. Met onderzoekers van ReflecT werkt Kenniscentrum UWV aan twee artikelen over het thema flexibiliteit van de arbeidsmarkt. Het eerste artikel gaat over de gevolgen van de flexibilisering op de arbeidsmarkt voor de positie van jongeren. Dit artikel is in juni 2011 gepresenteerd op een internationale conferentie en wordt in het voorjaar van 2012 gepubliceerd. Het tweede artikel gaat over de doorstroom van verschillende vormen van flexibel werk naar een vaste baan. Dit artikel wordt in oktober 2011 op de Nederlandse Arbeidsmarkt Dag gepresenteerd en hierna verwerkt tot artikel voor publicatie in een internationaal tijdschrift in de loop van 2012.

Bijlage III UWV Subsidieonderzoek

Op basis van de wet SUWI, artikel 32b organiseert UWV regelmatig subsidierondes waarin subsidie wordt verstrekt aan externe partijen. Voor elke subsidieronde bepaalt Kenniscentrum UWV één of meer maatschappelijk relevante vraagstellingen die betrekking hebben op een actueel thema rondom werk en re-integratie van personen met een zogeheten 'structurele functionele beperking'. Dit betekent dat subsidierondes altijd betrekking hebben op personen met een ziekte of handicap die hen belemmert bij het werken of zoeken naar werk. Het gaat dan bijvoorbeeld om werknemers met een WIA-uitkering, Wajongers, of personen die gebruik maken van hulpmiddelen of voorzieningen die worden betaald door UWV. Na publicatie van de subsidieronde kunnen onderzoeksinstellingen en -organisaties een subsidieaanvraag indienen die betrekking heeft op (een deel van) de vraagstelling van de subsidieronde. Op basis van vooraf door UWV vastgestelde beoordelingscriteria²⁴ selecteert Kenniscentrum UWV vervolgens één of meer aanvragen die worden gehonoreerd. Na afronding van een gehonoreerd subsidieproject is het eindrapport vrij toegankelijk via de website van UWV.

²⁴ Zie http://www.uwv.nl/OverUwv/kennis_cijfers_en_onderzoek/subsidieonderzoek.aspx.

Bijlage IV Kennisproducten en communicatie over kennis

Kenniscentrum UWV publiceert over de resultaten van de analyses en onderzoeken in UWV Kennis Verslag (UKV), kennismemo's en in tijdschriftartikelen. UWV Kennisverslag bevat de meest recente inzichten in de gerealiseerde en verwachte volumeontwikkelingen en laat de stand van zaken zien rond verworven kennis met een duiding van het belang van deze kennis voor UWV. Met UWV Kennisverslag deelt UWV kennis met betrokkenen binnen en buiten UWV (zoals SZW en onderzoeksinstituten). De producten van Kenniscentrum UWV zijn te vinden op: <http://www.uwv.nl/kenniscijfersonderzoek>.

UWV WERKbedrijf stelt actuele en betrouwbare arbeidsmarktinformatie beschikbaar via de jaarlijkse arbeidsmarktprognose en door middel van generieke informatieproducten die in eigen beheer worden opgesteld zoals de Regionale Basisset, een gezamenlijk CBS/UWV Persbericht, de Nieuwsflits, Factsheets regionale arbeidsmarkt, E-Nieuwsbrief Arbeidsmarktinformatie, Regionale Arbeidsmarktschetsen, Kwartaalset Jeugdwerkloosheid, Regio in Beeld en een Sectorbarometer. Deze producten zijn te vinden op: www.werk.nl

De kennisproducten uit deze kennisagenda en producten als de maandelijks arbeidsmarktinformatie, UWV Kennisverslag en de arbeidsmarktprognose worden met regelmaat gepubliceerd. Om op de hoogte te blijven van onze producten kunt u zich aanmelden voor de mailservice via onze website www.uwv.nl. U kunt ons ook volgen op twitter via @UWVnl.

Congressen

U bent van harte welkom op de congressen die UWV organiseert. Een actueel overzicht vindt u op www.uwv.nl

Arbeidsmarktcongres:

Met een jaarlijks wisselend thema wordt ieder jaar in juni het arbeidsmarktcongres georganiseerd. Op het congres wordt de Arbeidsmarktprognose gepresenteerd. Het congres wordt bezocht door bestuurders en directeuren

van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, sociale partners, belangen- en koepelorganisaties, wethouders Sociale Zaken en directeuren Sociale Dienst van gemeenten.

UWV werkgeverscongres:

Speciaal voor HR-professionals van grote werkgevers houdt UWV in september en oktober congressen op verschillende locaties in het land. Tijdens de congressen worden de bezoekers geïnformeerd over ingewikkelde wet- en regelgeving.

SMZ congres:

De divisie Sociaal Medische Zaken van UWV organiseert jaarlijks een congres in het najaar. Tijdens het congres geven toonaangevende deskundigen hun visie op (het verhogen van) de arbeidsparticipatie van arbeidsbeperkten. Het congres is bedoeld voor behandelaars, onderzoekers, beleidsmakers en begeleiders.

Landelijk juridisch congres:

UWV WERKbedrijf organiseert ieder najaar het landelijk juridisch congres. Tijdens het congres worden bezoekers geïnformeerd over actuele ontwikkelingen op arbeids- en ontslagrecht. Het congres is bestemd voor advocaten, mediators, arbeidsrechtjuristen, rechtsbijstandadviseurs, brancheorganisaties, de vakbeweging en het bedrijfsleven (HRM/Legal Affairs).

Een UWV spreker op uw congres?

Bent u geïnteresseerd in een spreker van UWV op uw congres? We zijn graag bereid te komen. Neem contact op met de UWV sprekersdesk. Contactpersoon is Maud Veldkamp maud.veldkamp@uwv.nl of 020-6871445. Zij neemt de mogelijkheden met u door.

