

GA | Klantenquête W
A/WGA | Klantenquête WIA/W
GA | Klantenquête W
/WGA | Klantenquête W
Klantenquête WIA/W
tenquête WIA/WGA
Klantenquête WIA/WGA | Klant
ntenquête WIA/WGA |
A | Klantenquête WIA/WG
quête WIA/WGA Klanten
te WIA/WGA | Klanten
WGA | Klantenquête WI
IA/WGA | Klantenqu
ête WIA/WGA | Klantenquête
VGA Klantenquête WIA/WGA |
A | Klantenquête WIA/WG
quête WIA/WGA Klanten
te WIA/WGA | Klanten
WGA | Klantenquête WI
| Klantenquête WIA
A/WGA | Klantenquête WIA/WGA
GA Klantenquête WIA/WGA | K
A | Klantenquête WIA/WG



Inspectie SZW
Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Klantenquête WIA/WGA

*Welke hulp ervaren
mensen in de WGA
en hoe waarderen ze
deze ondersteuning?*

Inhoud

Factsheets WGA	4
Samenvatting en conclusies	7
Conclusies	7
Samenvatting	9
Inleiding	13
1.1 Aanleiding onderzoek	13
1.2 De focus van deze rapportage: de WIA/WGA	13
1.3 Onderzoeksvragen	14
1.4 Onderzoeksaanpak	14
1.5 Leeswijzer	15
Nader kennismaken met de WGA-populatie	17
2.1 Subgroepen binnen de WGA	17
2.2 Achtergrondkenmerken	18
Werk zoeken	22
3.1 Wel of niet zoeken naar werk	22
3.2 Hulp bij het zoeken en wijze van zoeken	23
3.3 Digitale ondersteuning	24
3.4 Attitude ten aanzien van werk	25
Keuring, re-integratie, begeleiding en activering	30
4.1 De keuring: Medisch en arbeidskundig onderzoek	30
4.2 Re-integratie en activering	31
Werk en ondersteuning tijdens werk	37
5.1 Recente werkzaamheden	37
5.2 Restverdiencapaciteit	38
5.3 Voorzieningen en hulpmiddelen tijdens werk	38
Rechten en plichten en cliëntondersteuning	40
6.1 Bekendheid met rechten en plichten	40
6.2 Sollicitatie- en re-integratieverplichting	40
6.3 Onafhankelijke cliëntondersteuning	41
Kwaliteit en oordeel over de dienstverlening	43
7.1 Oordeel over de inkomensondersteuning	43
7.2 Oordeel over de re-integratieondersteuning	43
7.3 Effecten van ondersteuning bij het zoeken naar werk	45

7.4 Rapportcijfer	45
7.5 Samenhangende factoren met waardering van de ondersteuning	46
Verschillen tussen jaarcohorten	48
8.1 Beleidsmatige achtergrond	48
8.2 Werk, werk zoeken en verwachtingen voor de toekomst naar instroomjaar	48
8.3 Contact met UWV of re-integratiebedrijf naar instroomjaar	49
8.4 Re-integratieondersteuning en waardering naar instroomjaar	49
WGA'ers met psychische aandoeningen	51
9.1 Achtergrondkenmerken en huidige situatie van WGA'ers met psychische aandoeningen	51
9.2 Contact met UWV of re-integratiebedrijf en gesprek met de verzekeringsarts	52
9.3 Ontvangen ondersteuning en waardering voor de dienstverlening	53
9.4 Slotbeschouwing WGA'ers met psychische aandoeningen	54
Naschrift Inspectie op bestuurlijke reactie UWV	55
Bijlage 1	
Bestuurlijke reactie UWV	56
Bijlage 2	
Uitsplitsingen subgroepen	62
Bijlage 3	
Methodologie	68
Bijlage 4	
Vragenlijst ervaringen uitkeringsgerechtigden	76

Factsheets WGA

WGA 35-80

1



Ongeveer de helft van deze groep is aan het werk naast de uitkering.

De niet-werkenden ervaren beperkte dwang: de meesten zoeken niet naar werk en nog geen kwart van hen voelt een plicht om mee te werken aan zijn re-integratie.

Volgens minder dan drie op de tien gedeeltelijk arbeidsongeschikten vergroot de ontvangen hulp de kans op werk, vier op de tien denkt juist van niet, de rest is neutraal.

WGA 80-100

2

Ruim twee van de drie WGA'ers in deze groep weet niet wat het hoofddoel van de ondersteuning vanuit UWV is.



De meeste volledig/niet duurzaam arbeidsongeschikten verwachten nooit meer aan het werk te komen: 58%. In 2015 gold dit zelfs nog voor 68%.



Effect ondersteuning

3



Een recent gesprek bij UWV of een re-integratiebedrijf, een vast contactpersoon bij deze organisaties en bekendheid met een re-integratieplan hangen samen met een positieve werkhouding (willen werken, actief naar werk zoeken en positief over de eigen kans om werk te vinden).

Deze vormen van ondersteuning worden duidelijk vaker ervaren door WGA'ers die nog relatief kort in de uitkering zitten, en nemen dus af naar verloop van tijd.

WGA'ers met psychische klachten

4

Ongeveer de helft van de WGA'ers heeft psychische problematiek (depressie, burnout of anderszins). Deze groep werkt veel minder vaak naast de uitkering dan WGA'ers met andere belemmeringen.



Wel ontvangt deze groep bovengemiddeld veel ondersteuning van UWV, toch is deze groep duidelijk kritischer over de ontvangen ondersteuning. Dit geldt ondermeer voor de gesprekken met de verzekeringsartsen.

Samenvatting en conclusies

Dit rapport gaat in op de ervaringen van mensen in de Werkhervattingsregeling Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA). De WGA maakt onderdeel uit van de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA), die sinds 1 januari 2006 open staat voor mensen die vanwege een ziekte of handicap geheel of gedeeltelijk arbeidsongeschikt (ao) zijn geworden op of na 1 januari 2004. Voorheen waren deze mensen aangewezen op de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO). De WIA bestaat uit de Inkomensvoorziening Volledig Arbeidsgeschikten (IVA) en de WGA. Mensen die nog gedeeltelijk kunnen werken (35%-80% ao) of tijdelijk niet kunnen werken (80%-100% ao) komen in de WGA, mensen die volledig en duurzaam arbeidsongeschikt zijn in de IVA.

Eind 2017 zijn er 277.000 WIA-gerechtigden, waarvan 35% volledig en duurzaam arbeidsongeschikt (IVA) en 65% behorend tot de groep WGA-uitkeringsgerechtigden. Circa een derde van de WGA-uitkeringsgerechtigden is gedeeltelijk arbeidsongeschikt (35%-80%) en tweederde is niet duurzaam volledig arbeidsongeschikt (80% tot 100%). Voor dit onderzoek is een steekproef uit beide subgroepen van de WGA getrokken, van personen met een uitkeringsduur van minimaal 2 maanden.

Conclusies

Bij de voorgaande meting in 2015 concludeerde de Inspectie dat de uitvoering van de WGA vanuit het perspectief en de ervaringen van de cliënt onvoldoende activerend was. Deze conclusie gold vooral voor de groep volledig maar niet duurzaam arbeidsongeschikten, die zich in meerderheid hadden afgekeerd van de arbeidsmarkt en slechts geringe ondersteuning en dwang vanuit UWV ervoeren. De afgelopen jaren heeft UWV, in nauw overleg met het ministerie van SZW, **aanpassingen in de dienstverlening** voor WGA'ers doorgevoerd. Speerpunt hierbij is het beter in beeld hebben en houden van de WGA'ers middels frequenter contact, waarbij extra wordt ingezet op de groep volledig arbeidsongeschikten met arbeidsmogelijkheden.

Hoewel er sinds 2015 enige vooruitgang lijkt te zijn geboekt, blijft de conclusie dat de dienstverlening voor **de groep 80-100** nog weinig activerend is ook nu overeind. Het aandeel dat denkt nooit meer aan het werk te komen is weliswaar gedaald (van 68% in 2015 naar 58% nu), maar nog altijd erg hoog. Het doel voor de nabije toekomst zal moeten zijn, zeker in de huidige periode van economische voorspoed, om een groter deel van de groep volledig maar niet duurzaam arbeidsongeschikten echt perspectief op werk te bieden. De middelen die UWV hiertoe kan inzetten, zoals het vastleggen van concrete afspraken in een werkplan, het voeren van gesprekken op kantoor of het inzetten van een re-integratietraject of scholing wordt door de ruime meerderheid van deze groep nog niet ervaren. Ook ervaart een zeer beperkt deel (7%) een plicht om mee te werken aan zijn re-integratie. Dat tweederde van de groep 80-100 überhaupt niet weet wat het hoofddoel van de ondersteuning is lijkt een direct gevolg van deze beperkte dienstverlening.¹

Positief is dat een groot deel van **de groep 35-80** in de WGA betaald werk heeft naast de uitkering. Daar staat tegenover dat van degenen die (nog) niet werken het grootste deel ook niet actief op zoek is naar werk. Dit lijkt voor deze groep met arbeidsvermogen in strijd met het doel van de WIA: werken naar vermogen. Deze groep ervaart slechts zeer beperkt ondersteuning of dwang vanuit UWV om aan zijn re-integratie te werken, terwijl een sollicitatieplicht helemaal zelden wordt ervaren. Het voorgaande geldt ook voor de gedeeltelijk arbeidsongeschikten die al wel werken maar nog niet op hun volledige restverdien capaciteit. Ook bij de groep 35-80 zit naar de overtuiging van de Inspectie dan ook nog de nodige ruimte om de ondersteuning meer activerend te maken.

¹ Opgemerkt moet worden dat de Inspectie in dit onderzoek voor de groep 80-100 vanwege privacywetgeving geen onderscheid kan maken tussen respondenten die op arbeidskundige of op medische gronden zijn afgekeurd. De subdoelgroep WGA 80-100 medisch ontvangt geen re-integratiedienstverlening van UWV, maar wacht op een door de verzekeringsarts geplande professionele herbeoordeling. Deze groep kan momenteel geen arbeid verrichten maar wellicht op termijn wel. De WGA 80-100 bestaat voor ongeveer 70% uit mensen die om arbeidskundige gronden en 30% die op medische gronden 80-100% loonverlies hebben.

Er zijn verschillende indicaties dat de **ondersteuning aan WGA'ers tot een actievere zoekhouding kan leiden** en de kans op werk daadwerkelijk kan vergroten. Zo staan WGA'ers die recent een re-integratietraject of scholing hebben gehad, recent een gesprek met een medewerker van UWV of een re-integratiebedrijf hebben gevoerd, die bij één van deze organisaties een vast contactpersoon hebben en die op de hoogte zijn van het bestaan van een werk- of re-integratieplan, vaker positief tegenover werk. Deze WGA'ers geven vaker aan graag te willen werken, de komende periode naar werk te gaan zoeken en schatten ook de kans op het vinden van werk hoger in. Een dergelijke relatie met een positieve werkhouding is ook zichtbaar bij de groep WGA'ers die aangeeft een sollicitatieplicht te hebben. Bijna al deze uitvoeringsaspecten die er echt toe lijken te doen worden door degenen die relatief kort in de uitkering zitten (veel) vaker ervaren dan door degenen die al langer in de WGA zitten. Het is natuurlijk de vraag hoe lang het loont om te investeren in WGA'ers. Dat neemt niet weg dat ondersteuning bij arbeidsinschakeling een wettelijk recht van de uitkeringsgerechtigde is.²

Een laatste conclusie betreft de omvangrijke groep WGA'ers met een **psychische aandoening**. Deze groep, die circa de helft van de WGA-populatie omvat, ontvangt bovengemiddeld veel ondersteuning en heeft ook vaker en meer contact met de uitvoering. Toch is deze groep minder vaak werkzaam naast de uitkering en ook duidelijk minder tevreden over de ondersteuning. Ook werkt deze groep, als ze nog wel werken, veel minder vaak bij de werkgever waar men werkte voordat de arbeidsongeschiktheid aanving. Deze bevindingen roepen vragen op over de passendheid van de geboden ondersteuning aan deze groep, zowel in de periode vóór instroom in de WIA, wanneer de ex-werkgever vaak nog verantwoordelijk is voor de ondersteuning, als in de periode vanaf de WIA-instroom, wanneer UWV deze verantwoordelijkheid draagt.

Op basis van de bevindingen in deze enquête is het niet mogelijk om met zekerheid vast te stellen of er sprake is van een oorzakelijk verband tussen de ondersteuning aan WGA'ers met psychische problematiek en de achterblijvende arbeidsparticipatie van deze groep. Wel leveren de bevindingen indicaties op van mogelijke knelpunten in de ondersteuning. In recent Inspectieonderzoek waren al risico's gesignaleerd bij de WIA-claimbeoordeling, specifiek bij WGA'ers met psychische problematiek, en de mogelijke negatieve consequenties die dat heeft voor de effectiviteit van de ingezette ondersteuning.³ In voorliggend onderzoek worden deze risico's opnieuw onderstreept, ondermeer doordat WGA'ers met psychische aandoeningen relatief vaak de uitkomst van het gesprek met de verzekeringsarts onjuist noemen. Voorts beschikt de arts naar de mening van de cliënt in veel gevallen over te weinig kennis van de specifieke aandoening, wat ertoe zou kunnen leiden dat de functionele mogelijkheden van de WGA'er niet adequaat vastgesteld kunnen worden.

Gezien de forse omvang van deze groep is het zowel op financiële als sociale gronden van groot belang om beter zicht te krijgen op welke ondersteuning écht werkt voor hen. Daarom is het sterk aan te bevelen om de komende tijd meer verdiepend onderzoek te programmeren op het thema effectieve ondersteuning voor WGA'ers met psychische problematiek.

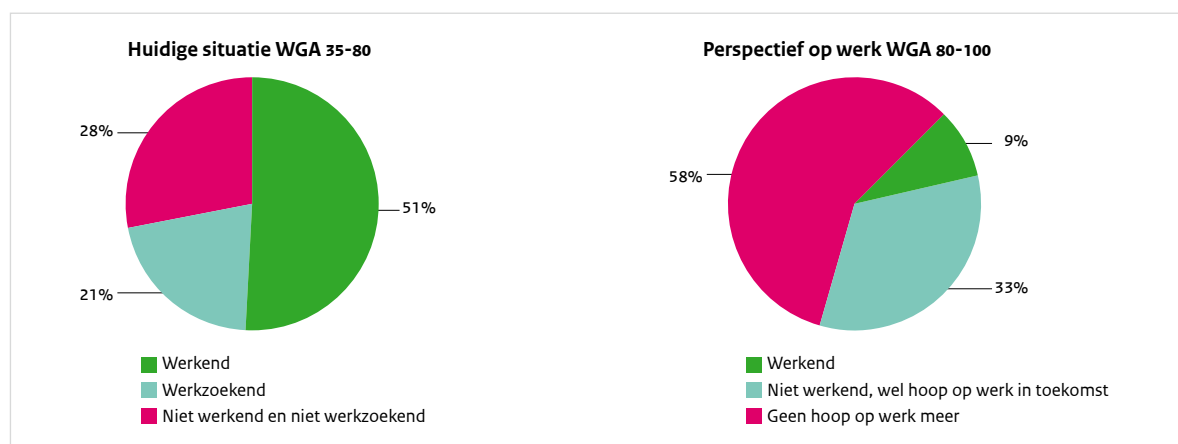
² UWV en SZW hebben de afspraak dat er maximaal 5 jaar re-integratieondersteuning wordt geboden. Ondersteuning na deze 5 jaar is mogelijk, maar enkel op verzoek van de klant.

³ "Claimbeoordeling WIA bij psychische problematiek", Inspectie SZW, mei 2018.

Samenvatting

Algemene bevindingen

- Van de gedeeltelijk arbeidsongeschikten heeft ongeveer de helft betaald werk naast de uitkering, twee op de tien werkt niet maar zoekt wel actief naar werk en drie op de tien werkt niet en zoekt ook niet naar werk. Van de werkenden werkt circa een derde nog niet op zijn volledige restverdiencapaciteit, tweederde dus wel.
- Van de volledig arbeidsongeschikten heeft één op de tien betaald werk. Eén op de drie werkt nog niet maar verwacht op termijn wel weer aan het werk te komen. Ruim de helft van de groep WGA 80-100 verwacht nooit meer aan het werk te komen. Naast de 10% werkenden is eveneens circa 10% actief op zoek naar werk. Acht op de tien werken dus niet en zoeken ook niet naar werk.



- Van de gedeeltelijk arbeidsongeschikten die nog niet aan het werk zijn, verwacht de helft nooit meer aan het werk te zullen komen.
- Bij ongeveer vier van de tien WGA'ers (zowel de gedeeltelijk als de volledig arbeidsongeschikten) is de aandoening of ziekte (op zijn minst voor een deel) volgens de respondent het gevolg van het werk dat men deed.

Hoe ervaren en waarderen de uitkeringsgerechtigden in de WGA de dienstverlening van UWV gericht op participatie?

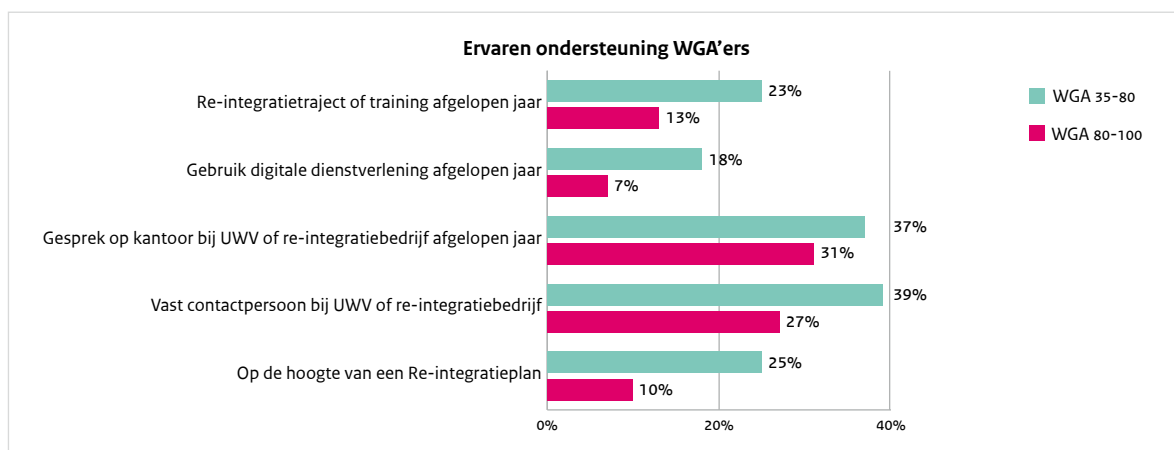
Contact met UWV/Re-integratiebedrijf

- Ongeveer één op de drie WGA'ers (groep 35-80: 37%, groep 80-100: 31%) heeft het afgelopen jaar een gesprek over zijn re-integratie gevoerd op kantoor bij UWV of een re-integratiebedrijf, tweederde dus niet. Vier van de tien gedeeltelijk arbeidsongeschikten en ongeveer de helft van de volledig arbeidsongeschikten heeft het afgelopen jaar op geen enkele wijze contact gehad met UWV of een re-integratiebedrijf in het kader van zijn re-integratie.
- Circa 40% van de gedeeltelijk arbeidsongeschikten en ruim een kwart van de volledig arbeidsongeschikten heeft een vast contactpersoon bij UWV of een re-integratiebedrijf.
- De meeste WGA'ers vinden de hoeveelheid contact precies goed; 15% (volledig ao) tot 20% (gedeeltelijk ao) is van mening dat er sprake is van te weinig contact.

Ondersteuning om aan het werk te komen

- Het aandeel WGA'ers dat bekend is met een werk- of re-integratieplan is beperkt, van 10% onder de volledig arbeidsongeschikten tot 25% van de groep gedeeltelijk arbeidsongeschikten. Gevraagd naar het hoofddoel dat UWV volgens respondenten heeft met de geboden ondersteuning, moet ruim een derde van de groep 35-80 en bijna tweederde van de groep 80-100 het antwoord schuldig blijven. Een kwart van degenen die wel weten wat het hoofddoel is, is van mening dat UWV de mogelijkheden van de cliënt overschat, iets minder dan één op de tien vindt juist dat er sprake is van onderschatting, maar de meerderheid is het wel eens met het hoofddoel.

- Het gebruik van een specifiek re-integratie instrument in de vorm van een traject ('Naar werk traject' of 'Werkfit traject') of scholing/training gedurende het afgelopen jaar varieert van 13% onder de volledig arbeidsongeschikten tot 23% onder de gedeeltelijk arbeidsongeschikten. Ruim de helft van deze gebruikers van een specifiek re-integratie instrument is hier tevreden over. Een kwart had liever meer en/of andere ondersteuning ontvangen.
- Het gebruik van generieke digitale ondersteuning via de werkmap of werk.nl is beperkt (minder dan één op de vijf van de gedeeltelijk arbeidsongeschikten en minder dan één op de tien van de volledig arbeidsongeschikten) en is gedaald in vergelijking met de meting in 2015 (van 28% naar 18% van de gedeeltelijk arbeidsongeschikten).



Ondersteuning om aan het werk te blijven

- Ruim de helft van de werkende gedeeltelijk arbeidsongeschikten die nog niet op zijn volledige restverdiencapaciteit werkzaam is, heeft geen afspraken gemaakt om het maximale te gaan verdienen. Ongeveer een kwart heeft hierover afspraken gemaakt met UWV of een re-integratiebedrijf, 6% met de werkgever, de rest weet niet of dergelijke afspraken bestaan.
- Ongeveer één op de vijf werkende WGA'ers heeft een jobcoach tijdens zijn werk naast de uitkering.⁴ Zij zijn over het algemeen tevreden over de aandacht die de jobcoach voor hen heeft en noemen de hulp zinvol. De meesten schatten in dat de jobcoach de kans op succes in het werk daadwerkelijk vergroot.
- Andere vormen van ondersteuning vanuit UWV om aan het werk te kunnen blijven, zoals ten aanzien van het woon-werk vervoer, werkplekaanpassingen of opleidingen komen in beperkte mate voor.

Algemene waardering van de op participatie gerichte dienstverlening

- Ongeveer een derde vindt dat hij genoeg hulp heeft gehad bij het zoeken naar werk, een vergelijkbaar aandeel vindt juist van niet, de rest is hier neutraal over. Het aandeel dat op een eerder moment hulp had willen ontvangen varieert van 34% onder de gedeeltelijk arbeidsongeschikten tot 40% onder de groep 80-100.
- Op de vraag of de geboden hulp de kans op werk heeft vergroot, is de groep respondenten die ontkennend antwoordt groter dan de bevestigende groep. Op de vraag of de ondersteuning motiveert om werk te gaan zoeken, zijn de antwoorden van de positieven en de negatieven redelijk in evenwicht. Ten opzichte van de meting in 2015 zijn er nu meer gedeeltelijk arbeidsongeschikten die de ondersteuning als motiverend ervaren (34%, 26% in 2015). Verder zijn er meer WGA'ers die de hulp in het algemeen als zinvol typeren dan WGA'ers die het hier juist niet mee eens zijn.
- Gedeeltelijk arbeidsongeschikten geven de dienstverlening gemiddeld een 6.1, volledig arbeidsongeschikten komen uit op een 6.6. Deze gemiddelden zijn vergelijkbaar met de scores bij de voorgaande meting in 2015.
- Van de gedeeltelijk arbeidsongeschikten geven degenen die werken de dienstverlening gemiddeld een hoger cijfer dan degenen die (nog) niet werken, te weten een 6.3 versus een 5.9. Binnen de groep werkenden valt het grote verschil op tussen degenen die werkzaam zijn op hun verdiencapaciteit (gemiddeld een 6.6) en zij die onder hun verdiencapaciteit werken (5.9).

⁴ UWV is terughoudend met de inzet van jobcoaching voor WIA-gerechtigden.

Hoe ervaren en waarderen de uitkeringsgerechtigden in de WGA de dienstverlening van UWV gericht op informatieverstrekking en handhaving?

- De ruime meerderheid van de WGA'ers is tevreden over de informatievoorziening vanuit UWV over zijn rechten en plichten: er wordt voldoende informatie verstrekt, de informatie is duidelijk en bij vragen weten de meeste WGA'ers bij wie ze moeten zijn. De meerderheid noemt de verplichtingen redelijk en denkt dat UWV het door zou hebben wanneer hij de regels niet zou naleven.
- Ongeveer een kwart van zowel de groep 35-80 als de groep 80-100 is van mening dat ze in algemene zin te veel onder druk worden gezet, een derde reageert neutraal op deze stelling, ruim vier op de tien vindt juist van niet. Er is sprake van een lichte stijging in ervaren druk ten opzichte van de voorgaande meting.
- Ruim een derde van de gedeeltelijk arbeidsongeschikten en ongeveer een kwart van de volledig arbeidsongeschikten heeft weleens behoefte aan onafhankelijk advies over de uitkering of over ondersteuning bij de re-integratie. Dat men voor dergelijk advies bij de gemeente terecht kan is bij nog geen één op de tien WGA'ers bekend.
- Nog geen 10% van de gedeeltelijk arbeidsongeschikten geeft aan een verplichting te hebben om te solliciteren. Onder degenen die al werken maar nog niet op hun volledige restverdien capaciteit ligt het aandeel met een sollicitatieplicht hier nog onder.
- Het aandeel dat zegt verplicht te worden om mee te werken aan zijn re-integratie varieert van 7% onder de volledig arbeidsongeschikten tot 16% van de gedeeltelijk arbeidsongeschikten. Weliswaar ligt onder de gedeeltelijk arbeidsongeschikten die nog niet werken het aandeel dat zegt verplicht te worden om mee te werken aan zijn re-integratie iets hoger, maar ook van hen ervaart nog geen kwart een dergelijke verplichting.

Wat zijn kenmerken van WGA- uitkeringsgerechtigden (harde en zachte kenmerken) en hoe verhouden deze kenmerken zich tot de ervaren dienstverlening en de waardering daarvan?

Kenmerken van de WGA'er

- Bij de groep 35-80 zijn mannen licht oververtegenwoordigd, bij de groep 80-100 zijn de vrouwen juist in de meerderheid. Ongeveer vier op de tien gedeeltelijk arbeidsongeschikten is ouder dan 55 jaar, bij de volledig arbeidsongeschikten is het aandeel 55-plussers circa drie op de tien.
- Het aandeel dat al minimaal 5 jaar in de uitkering zit varieert van ongeveer 30% onder de 35-80 groep tot circa 40% bij de groep 80-100.
- Zes op de tien gedeeltelijk arbeidsongeschikten en zeven op de tien volledig arbeidsongeschikten geven aan dat het hen soms allemaal teveel wordt. Van de groep 35-80 heeft ruim een derde regelmatig hulp van anderen nodig, van de groep 80-100 is dat zelfs 60%. Het aandeel dat de eigen gezondheid als slecht typeert varieert van bijna 60% onder de gedeeltelijk arbeidsongeschikten tot bijna 80% onder de groep volledig arbeidsongeschikten.
- De ziekten en aandoeningen van WGA'ers zijn zeer divers. Het meest genoemd worden depressie, overspannenheid/burn out en lage rug aandoeningen. Bij circa vier op de tien WGA'ers is de aandoening, naar eigen zeggen, (deels) gevolg van het werk, bij een vergelijkbaar aandeel is dit juist niet het geval, de rest kan dit niet aangeven.
- Van de gedeeltelijk arbeidsongeschikten geeft ruim de helft aan een psychische aandoening te hebben, onder de volledig arbeidsongeschikten gaat het om zes op de tien. WGA'ers met een psychische aandoening werken in vergelijking met de overige WGA'ers minder vaak naast de uitkering. Als ze wel werkzaam zijn is dit vaker bij een andere werkgever als voor instroom in de WIA.
- Ruim een derde van de WGA'ers is het oneens met de stelling dat ze goed kunnen rondkomen van hun totale huishoudinkomen, één op de tien bouwt serieuze schulden op.

Werkhouding WGA'er

- Tweederde van de groep 35-80 en een derde van de groep 80-100 wil graag werken, het aandeel dat aangeeft dat het van hen verwacht wordt dat ze (gaan) werken loopt van bijna 20% onder de volledig arbeidsongeschikten tot bijna 60% onder de groep 35-80.
- Willen werken en kunnen werken zijn sterk met elkaar verweven: Van degenen die niet willen werken denkt circa 90% ook geen werk te kunnen vinden als ze daar echt moeite voor doen.

Relatie kenmerken WGA'er en dienstverlening

- WGA'ers die nog maar kort in de uitkering zitten hebben vaker gesprekken op kantoor van UWV of een re-integratiebedrijf, beschikken vaker over een vast contactpersoon bij één van deze organisaties en ontvangen ook meer specifieke ondersteuning. Ook ervaren recent ingestroomde WGA'ers vaker de verplichting om mee te werken aan hun re-integratie.
- Gedeeltelijk arbeidsongeschikten die de eigen gezondheid als goed inschatten, die zelfredzaam zijn en 55-plussers geven de dienstverlening gemiddeld een hoger cijfer.
- WGA'ers met psychische aandoeningen zijn duidelijk minder tevreden over de dienstverlening. Toch ontvangen WGA'ers met psychische belemmeringen relatief veel ondersteuning. Een duidelijk verschil is waarneembaar bij de beoordeling van de gesprekken met de verzekeringsarts; WGA'ers met psychische problematiek zijn significant minder vaak van mening dat de uitkomst van deze gesprekken klopt en vinden vaker dat de verzekeringsartsen te weinig kennis hebben van hun specifieke aandoening.

Is er een relatie te leggen tussen de dienstverlening enerzijds en de participatie en nalevingsbereidheid anderzijds? En zo ja, hoe ziet deze relatie eruit?

- Het hebben van een vast contactpersoon bij UWV of re-integratiebedrijf en het beschikken over een werk- of re-integratieplan vertonen beide samenhang met zowel een positief oordeel over de mate waarin de dienstverlening tot een grotere kans op werk leidt als met de mate waarin er aandacht is voor de persoonlijke situatie van de cliënt.
- Vooral bij de gedeeltelijk arbeidsongeschikten is er een positieve relatie tussen het recent gevolgd hebben van een re-integratietraject of scholing en de intentie om werk te zoeken, de wil om te werken, de mate waarin het van de WGA'er verwacht wordt dat hij een baan vindt en de kans die de WGA'er zichzelf toedicht om nog aan het werk te komen. Dit geldt eveneens voor het recent gevoerd hebben van een gesprek op kantoor bij UWV of een re-integratiebedrijf en voor het hebben van een re-integratieplan waarin afspraken over de te ondernemen activiteiten gericht op re-integratie zijn vastgelegd. Ook het hebben van een sollicitatieplicht is gerelateerd aan een actieve werkhouding van de gedeeltelijk arbeidsongeschikten.
- Bij de groep 80-100 is er een positieve samenhang tussen het hebben van een vast contactpersoon bij UWV of een re-integratiebedrijf en de wil om te werken. Daarnaast is er een positieve correlatie tussen het recent gevolgd hebben van een re-integratietraject of scholing en de ingeschatte kans om in de toekomst nog werk te vinden.
- Tot slot is er sprake van positieve samenhang tussen het hebben van een vast contactpersoon en de ingeschatte pakkans bij het niet naleven van de regels: respondenten met een vast contactpersoon zijn vaker van mening dat men het doorheeft als de regels niet worden nageleefd.

1

Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

De Inspectie SZW beoordeelt de effectiviteit van het stelsel van werk en inkomen aan de hand van de bijdrage die de uitvoering levert aan het bereiken van de doelstellingen van de wetgever. Om een volledig beeld te krijgen, acht de Inspectie het van belang om ook de ervaring en waardering van de cliënten die gebruik maken van het stelsel in haar oordeel mee te nemen. Daarom doet de Inspectie periodiek onderzoek naar de ervaring en waardering van uitkeringsgerechtigden met de dienstverlening door uitvoeringsinstantie(s) waarmee zij binnen de keten van werk en inkomen te maken hebben of hebben gehad.

Het stelseltoezicht van de Inspectie vindt plaats binnen het programma Participatie en Financiële Zelfredzaamheid (P&FZ). Het programma P&FZ wil met het project klantenquête 2018 de ervaringen en waarderingen van de uitkeringsgerechtigden van drie wetten in beeld brengen: de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong), de werkhervattingsuitkering gedeeltelijk arbeidsgeschikten (WGA) binnen de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA), en de Werkloosheidswet (WW). Het gaat in alle gevallen om de dienstverlening van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV). Daarbij ligt de focus op uitkeringsgerechtigden met arbeidsmogelijkheden.

De vorige klantenquête was in 2015 uitgezet, waarover de (toenmalige) directie Werk en Inkomen van de Inspectie in 2016 heeft gerapporteerd. Bij deze meting was onderzoek gedaan naar de ervaringen van uitkeringsgerechtigden in de Wet werk en bijstand (WWB), Wajong, WGA en WW met de dienstverlening door uitvoeringsinstanties. De resultaten uit die klantenquête zijn wat betreft de WWB en Wajong gebruikt als nulmeting voor de Monitor Participatiewet.⁵ Daarnaast zijn de verkregen gegevens over de uitvoering van de WW en WGA in de vorm van twee aparte monitorrapportages aangeboden aan de minister van SZW. Op 12 september 2016 heeft de minister in een brief aan de Tweede Kamer aangegeven dat de Inspectie de ontwikkelingen blijft volgen om in

2017 en mogelijk daarna vast te stellen wat het effect is van de getroffen maatregelen bij de WW en WGA.⁶

UWV doet zelf ook regelmatig (periodiek) onderzoek naar de klanttevredenheid van de dienstverlening. Zo publiceert zij kwartaal- en jaarverslagen waarin onder andere de klanttevredenheid aandacht krijgt.⁷ Een beperking van deze rapportages is dat er voornamelijk wordt gerapporteerd over algemene waardeoordelen (rapportcijfers). Dit zijn in essentie goede indicaties voor de algemene klanttevredenheid, maar in deze onderzoeken worden specifieke ondersteuning en instrumenten beperkt geëvalueerd. De meerwaarde van het onderzoek van de Inspectie is daarom met name te vinden in de specifieke bevraging naar de ervaringen en beoordelingen van klanten met betrekking tot verschillende diensten en ondersteuning die UWV haar klanten biedt.

1.2 De focus van deze rapportage: de WIA/WGA

Voorliggende rapportage gaat in op de ondersteuning die WGA'ers vanuit UWV of een re-integratiebedrijf ervaren bij het werkfit worden, aan het werk komen en aan het werk blijven. Daarnaast zal ook de ervaren inkomensondersteuning en mate waarin dwang en drang wordt ervaren aan de orde komen. Ook de waardering over de ontvangen ondersteuning wordt belicht.

In 2004 is de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) vervangen door de Wet werk en inkomen (WIA). Sinds 2006 kunnen werknemers die arbeidsongeschikt zijn een beroep doen op de WIA. De WIA kent twee doelen: het stimuleren dat mensen met een arbeidsbeperking werken naar vermogen en het bieden van inkomensbescherming bij arbeidsongeschiktheid.

Na een periode van twee jaar ziekte kan een werknemer aanspraak maken op een WIA-uitkering. Voorwaarde is wél dat hij minimaal 26 van de laatste 36 weken voor hij ziek werd, heeft gewerkt. De WIA maakt onderscheid tussen (duurzaam) volledig arbeidsongeschikten en gedeeltelijk arbeidsongeschikten.

⁵ Tweede Kamer der Staten generaal, vergaderjaar 2015-2016. 34 352, nr. 1. *Uitvoering en evaluatie Participatiewet*.

⁶ Tweede Kamer der Staten Generaal, Vergaderjaar 2015-2016. 26 448, nr. 574. *Structuur van de uitvoering werk en inkomen (SUWI)*.

⁷ Kwartaalrapportage [uwv.nl - werk.nl](http://uwv.nl-werk.nl) Q1 2018. Zie ook de Klantgerichtheidsmonitors van UWV.

Duurzaam volledig arbeidsongeschikten hebben recht op een uitkering op grond van de Inkomensverzekering voor volledig en duurzaam arbeidsongeschikten (IVA). De uitkering bedraagt 75 procent van het WIA-maandloon.

WIA/WGA (35-80 en 80-100)

Een werknemer krijgt een WGA-uitkering als hij nog gedeeltelijk kan werken of als hij tijdelijk niet kan werken maar dat binnen afzienbare termijn wel weer zal kunnen. De WGA maakt onderscheid tussen gedeeltelijk arbeidsongeschikten (WGA 35-80) en volledig, maar niet duurzaam arbeidsongeschikten (WGA 80-100). Is het arbeidsongeschiktheidspercentage minder dan 35% dan is er geen recht op een WIA-uitkering.

De WGA-uitkering bestaat uit een tijdelijke loongerelateerde uitkering (LGU) en aansluitend een loonaanvulling (LAU) óf een vervolgitkering (VVU). De loongerelateerde uitkering (LGU) duurt minimaal 3 maanden. De maximale duur hangt af van het arbeidsverleden. Gedeeltelijk arbeidsongeschikten die minstens 50% van hun resterende verdien capaciteit werken na de loongerelateerde fase recht op een loonaanvulling. Gedeeltelijk arbeidsongeschikten die na afloop van de loongerelateerde periode niet of voor minder dan vijftig procent van de verdien capaciteit werken, krijgen een lagere WGA-vervolgitkering. De uitkering is dan een bepaald percentage van het minimumloon, waarbij het percentage afhankelijk is van de arbeidsongeschiktheidsklasse.

Volume WIA - IVA/WGA

Na de eerste instroom in de WIA in 2006 is het uitkeringsvolume gegroeid naar 277.000 eind 2017. Daarvan is 35% volledig en duurzaam arbeidsongeschikt (IVA) en 65% behoort tot de groep WGA-uitkeringsgerechtigden. Binnen de laatste groep behoort 31% tot de groep gedeeltelijk arbeidsongeschikten (35%-80% loonverlies) en is 69% volledig maar niet duurzaam arbeidsongeschikt (80% tot 100% loonverlies).

1.3 Onderzoeksvragen

In deze klantenquête wordt gevraagd naar de ervaring en mening van de klant over de dienstverlening van UWV, alsmede diverse andere aspecten van werken en werk zoeken. De hoofdvraag luidt:

Hoe ervaren en waarderen de WGA-uitkeringsgerechtigden de dienstverlening van UWV en in hoeverre draagt de dienstverlening bij aan de participatie en de nalevingsbereidheid?

De hoofdvraag valt uiteen in de volgende deelvragen:

A: Hoe ervaren en waarderen de WGA'ers de dienstverlening van UWV gericht op participatie?

B: Hoe ervaren en waarderen de WGA'ers de dienstverlening van UWV gericht op informatieverstrekking en handhaving?

C: Wat zijn kenmerken van de WGA'ers (harde en zachte kenmerken) en hoe verhouden deze kenmerken zich tot de ervaren dienstverlening en de waardering daarvan?

D: Is er een relatie te leggen tussen de dienstverlening en de participatie en nalevingsbereidheid onder WGA'ers en zo ja, hoe ziet deze relatie eruit?

De antwoorden op de onderzoeksvragen worden daar waar relevant en mogelijk gerelateerd aan het wettelijk kader en specifiek UWV-beleid, evenals aan de bevindingen uit voorgaand onderzoek uit 2015.

De Inspectie SZW benadrukt dat het een perceptie-onderzoek betreft, ofwel de mening van uitkeringsgerechtigden. Daar waar opportuun zullen deze percepties worden gerelateerd aan feiten en/of afspraken op macroniveau.

1.4 Onderzoeksaanpak

Onderzoekspopulatie en afbakening onderzoek

De onderzoekspopulatie bestaat uit mensen die op 31 december 2017 minimaal twee maanden een WGA-uitkering ontvingen. Het gaat zowel om gedeeltelijk (35 tot 80%) arbeidsongeschikten als om mensen die volledig, maar niet duurzaam (80 tot 100%) arbeidsongeschikt zijn. Voor deze laatste groep is relevant te weten dat zij of op medische gronden of op arbeidskundige basis volledig arbeidsongeschikt verklaard kunnen zijn. De groep WGA (80-100) medisch ontvangt namelijk geen re-integratiedienstverlening, maar wacht op een professionele herbeoordeling. Helaas kon UWV als gevolg van privacywetgeving het onderscheid tussen arbeidskundige en medische gronden niet aan de Inspectie leveren, waardoor we hier ook in de analyses geen onderscheid in kunnen aanbrengen.

Er zijn geen vragenlijsten verzonden aan mensen die een uitkering ontvangen in het kader van de IVA.

De WIA is een hybride stelsel: Werkgevers hebben de keuze om zich voor het arbeidsongeschiktheidsrisico van hun werknemers te verzekeren via het publieke

stelsel (UWV) of om eigenrisicodragers te worden (via een private verzekeraar). Voor dit onderzoek zijn uitsluitend WGA'ers benaderd die vallen onder het publieke stelsel.

Steekproeftrekking twee groepen

De selecties zijn gemaakt op basis van de gegevens uit de POLIS-administratie waarin alle inkomsten-verhoudingen worden geregistreerd. Uit dit bestand is een gestratificeerde steekproef getrokken van 6.000 WGA'ers, te weten 4.000 uit de groep 35-80 en 2.000 uit de groep 80-100.

Door alleen personen bij het onderzoek te betrekken met een uitkeringsduur van minimaal twee maanden is gewaarborgd dat respondenten voldoende ervaring met de dienstverlening van UWV hebben om de enquêtevragen te kunnen beantwoorden.

Respons en representativiteit

De respons van de gehele populatie bedraagt 41%. Van de WGA-groep 35-80 heeft 44% de vragenlijst teruggestuurd en van de WGA-groep 80-100 35%.

Omdat mannen, jongeren tot 27 jaar en laagopgeleiden ondervertegenwoordigd waren in de respons, is er voor aanvang van de analyse herwogen naar geslacht, leeftijd en opleidingsniveau. Hiermee is de respons zo goed mogelijk representatief gemaakt voor de populatie van WGA'ers. Met dergelijke enquêteonderzoek resteert er ook na herweging altijd een risico dat er specifieke groepen onder- of juist oververtegenwoordigd zijn, waarvoor op basis van beschikbare achtergrondkenmerken niet gecorrigeerd kan worden.⁸ Dit impliceert dat de bevindingen in dit rapport een onzekerheidsmarge hebben.

Vragenlijst

De vragenlijst kon tussen 9 juni en 1 augustus 2018 worden ingevuld. De vragen hebben betrekking op de recente ervaringen, waarbij maximaal twee jaar wordt teruggekeken. Het betreft voornamelijk vragen over de uitkering, het arbeidsverleden, het zoeken naar werk en de ondersteuning door en contacten met de uitkerende instantie en indien aan de orde een re-integratiebedrijf.

⁸ Te denken valt daarbij bijvoorbeeld aan een ondervertegenwoordiging van mensen die weinig met de dienstverlening in aanraking komen en daarom minder gemotiveerd kunnen zijn om deel te nemen. Of een ondervertegenwoordiging van minder zelfredzame personen die moeite kunnen hebben met het invullen van een dergelijke vragenlijst

Geen vergelijking van beide groepen 35-80 en 80-100

In het belang van de leesbaarheid worden in deze rapportage de antwoorden van beide groepen op onderwerp feitelijk naast elkaar gepresenteerd. De ervaringen van de twee groepen worden echter niet met elkaar vergeleken, aangezien zij sterk van elkaar afwijken wat betreft arbeidsmogelijkheden en ondersteuningsbehoefte. Onderlinge vergelijking leidt daarmee niet tot informatie met meerwaarde.

Weergave van de N bij de figuren

De figuren in dit rapport zijn voor een belangrijk deel gebaseerd op de totale responsgroepen, te weten 1.700 gedeeltelijk arbeidsongeschikten en 680 volledig arbeidsongeschikten. Indien figuren gebaseerd zijn op slechts een deel van de totale respons (omdat bepaalde vragen alleen van toepassing zijn op specifieke subgroepen, bijvoorbeeld bij vragen die alleen gesteld zijn aan degenen met een baan naast de uitkering), dan zal de in de figuur verwerkte respons (N) expliciet worden weergegeven. Indien er geen N vermeld staat gaat het dus steeds om de totale respons.

1.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 leren we de twee WGA-doelgroepen beter kennen. Welk deel werkt, welk deel werkt nog niet maar is wel actief op zoek naar werk en welk deel heeft zich (voorlopig) afgekeerd van de arbeidsmarkt? En als er gewerkt wordt, in hoeverre wordt dan de volledige restverdien capaciteit benut? Verder wordt in dit hoofdstuk ingegaan op aspecten als opleidingsniveau, uitkeringsduur, zelfredzaamheid en de aandoeningen waar mensen in de WGA mee te kampen hebben.

Hoofdstuk 3 handelt over het zoeken naar werk door de WGA-doelgroepen, de ondersteuning die zij ervaren bij dat zoeken, en over hun algemene gedachten over het verrichten van arbeid.

Hoofdstuk 4 gaat nader in op de ondersteuning door UWV of het re-integratiebedrijf, bij de activering en re-integratie van de mensen in de WGA. Hoe vaak vindt er contact plaats met UWV of een re-integratiebedrijf, is er een re-integratieplan opgesteld en welke specifieke ondersteuning ontvangt de cliënt?

Hoofdstuk 5 focust op het werk dat door WGA'ers verricht wordt en de eventuele ondersteuning die zij hierbij ontvangen.

In hoofdstuk 6 staan de rechten en plichten die behoren bij de uitkering centraal, inclusief de plicht om te solliciteren en om mee te werken aan de eigen re-integratie. Er wordt ingegaan op de vraag in hoeverre men op de hoogte is van zijn plichten en of er bepaalde lacunes zijn.

Hoofdstuk 7 handelt over het oordeel van de respondent over de kwaliteit van de dienstverlening door UWV, zowel wat betreft de inkomens als de re-integratieondersteuning. In hoeverre wordt de ondersteuning als zinvol ervaren, in hoeverre voelen zij zich onder druk gezet en in hoeverre is de hulp voldoende motiverend om werk te zoeken? Dit hoofdstuk eindigt, voor beide groepen, met een rapportcijfer.

Hoofdstuk 8 gaat in op de verschillende cohorten van instroom in de WGA. Ervaren mensen die recent in de WGA zijn gekomen nu meer of andere ondersteuning dan degenen die er al langer zitten?

Tenslotte wordt in het afsluitende hoofdstuk 9 nog ingezoomd op een specifieke groep arbeidsongeschikten in de WGA, namelijk de omvangrijke groep met een psychische ziekte of aandoening.

2 Nader kennismaken met de WGA-populatie

In dit hoofdstuk wordt de WGA-populatie nader geïntroduceerd. In de inleiding werden de twee subgroepen gedeeltelijk arbeidsongeschikt en volledig arbeidsongeschikt al onderscheiden. In het rapport wordt daarnaast op meerdere plekken ook onderscheid gemaakt tussen andere subgroepen van WGA'ers. Deze worden eerst nader geëxpliciteerd. Vervolgens wordt een aantal kenmerken van de onderzoekspopulaties beschreven, zoals het opleidingsniveau en de gezondheidssituatie.

2.1 Subgroepen binnen de WGA

2.1.1 Gedeeltelijk (35-80) versus volledig (80-100) arbeidsongeschikten

De WGA staat open voor zowel personen met een gedeeltelijk verlies aan arbeidsvermogen als voor personen met een volledig (maar niet duurzaam) verlies aan arbeidsvermogen. De eerste groep wordt in het vervolg steeds aangeduid als 'groep 35-80' of 'de gedeeltelijk arbeidsongeschikten', de tweede als 'groep 80-100' of 'de volledig arbeidsongeschikten'.

2.1.2 Subgroepen binnen de groep 35-80

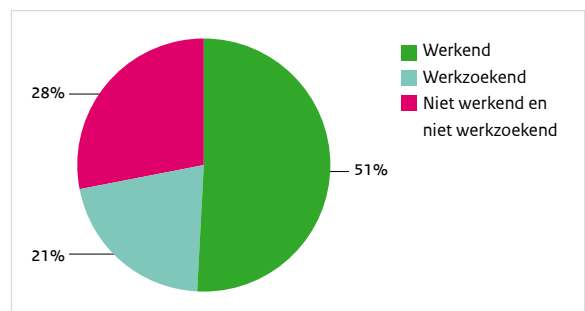
a. Werkend, werkzoekend of niet werkend/niet zoekend

In de enquête is gevraagd of men op dat moment betaald werk verricht (naast de uitkering) en of men recent werk heeft gezocht. Op basis van deze twee vragen is de groep 35-80 uitgesplitst naar:

1. **Werkenden:** personen die op het moment van de enquête betaald werk hebben.
2. **Werkzoekenden:** personen die op het moment van de enquête geen betaald werk hebben maar recent (het afgelopen half jaar) wel naar werk hebben gezocht.
3. **Niet werkend en niet werkzoekend:** personen die op het moment van de enquête geen betaald werk hebben en recent (het afgelopen half jaar) ook niet naar werk hebben gezocht.

De groep 35-80 bestaat voor circa de helft uit werkenden, voor ruim twee op de tien uit werkzoekenden en voor iets minder dan drie op de tien uit niet werkende en niet zoekende gedeeltelijk arbeidsongeschikten.

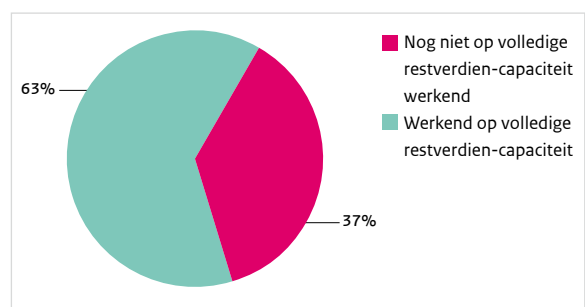
Figuur 2.1 Groep 35-80 naar werkend, werkzoekend en niet werkend/niet zoekend (N=1.700)



Aangezien het aannemelijk is dat het accent van de ondersteuning verschilt per subgroep, zeker tussen de werkenden en niet-werkenden, wordt bij de bevindingen over de groep 35-80 regelmatig onderscheid gemaakt tussen deze drie subgroepen.

b. *Werkenden 35-80 op of onder hun restverdiencapaciteit*
Zoals hiervoor opgemerkt bestaat de groep 35-80 voor ongeveer de helft uit personen die op het enquêtemoment betaald werk hebben. Deze werkenden is gevraagd of ze met dit werk al het maximale verdienen wat ze gezien de mate van hun arbeidsongeschiktheid kunnen verdienen, of dat die volledige restverdiencapaciteit nog niet wordt benut. Een kwart van de werkenden wist het antwoord op deze vraag niet. Van degenen die dit wel wisten geeft ruim één derde aan nog niet op hun restverdiencapaciteit te werken, iets minder dan tweederde zegt hier al wel op te werken.

Figuur 2.2 Groep 35-80 met werk: al dan niet werkend op restverdiencapaciteit (eigen inschatting van de respondent) (N=620)

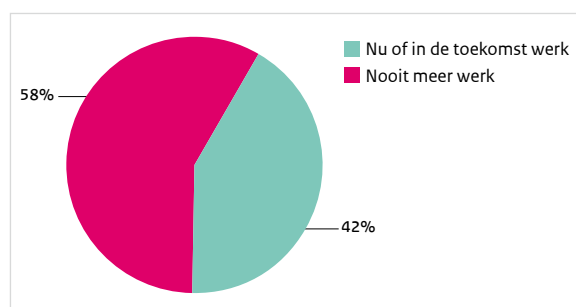


Daar waar relevant wordt in het rapport onderscheid gemaakt tussen deze twee subgroepen van gedeeltelijk arbeidsongeschikten met werk.

2.1.3 Subgroepen binnen de groep 80-100: met of zonder perspectief op werk

Aan respondenten is gevraagd een inschatting te geven op de kans om aan het werk te komen. Met name bij de groep 80-100 is er een grote groep die verwacht nooit meer aan het werk te komen. Dit betreft bijna zes op de tien volledig arbeidsongeschikten. Iets meer dan vier op de tien van de groep 80-100 verwacht dus nog wel aan het werk te komen (of werkt al).

Figuur 2.3 Groep 80-100 naar wel of geen perspectief op werk (eigen inschatting) (N=680)



Bij de beschrijving van de groep 80-100 wordt regelmatig onderscheid gemaakt tussen deze twee subgroepen.

2.2 Achtergrondkenmerken

2.2.1 Uitkeringsduur, leeftijd en geslacht

Vrijwel alle respondenten onder zowel de gedeeltelijk als volledig arbeidsongeschikten ontvingen op het moment van invullen van de vragenlijst een WGA-uitkering. Bij 2% was de uitkering het afgelopen half jaar beëindigd.

Groep 35-80

Ongeveer tweederde van de gedeeltelijk arbeidsongeschikten zit nog geen 5 jaar in de WGA, één op de drie dus wel. Binnen de subgroep van werkenden is het aandeel dat langer dan 5 jaar een uitkering heeft groter dan dat onder de werkzoekenden en onder de niet werkenden die ook niet naar werk zoeken.

Ruim vier op de tien gedeeltelijk arbeidsongeschikten is 55 jaar of ouder en minder dan één op de tien is jonger dan 35 jaar. Het aandeel 55-plussers is het hoogst – ruim de helft – in de subgroep van niet werkenden die ook geen werk zoeken.

Mannen zijn licht oververtegenwoordigd in de groep 35-80. De verdeling naar geslacht verschilt niet significant tussen de subgroepen.

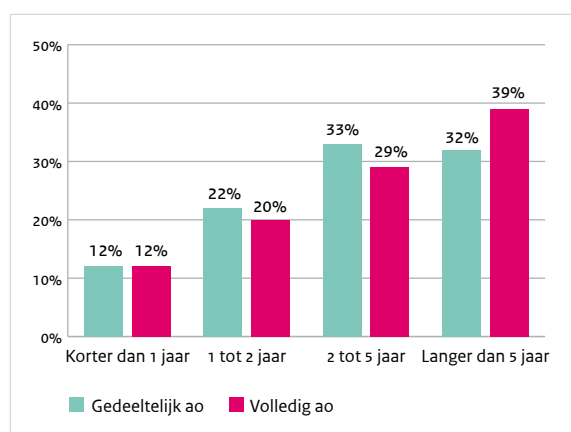
Groep 80-100

Onder de volledig arbeidsongeschikten in de WGA bedraagt het aandeel dat nog geen 5 jaar in de uitkering zit zo'n 60%. Onder degenen die denken nooit meer aan het werk te komen is dat aandeel duidelijk lager (54%) dan onder degenen die optimistischer zijn over hun kans op (meer) werk (72%).

Iets minder dan één op de drie volledig arbeidsongeschikten is 55-plus, iets meer dan één op de tien is jonger dan 35 jaar. Het aandeel 55-plussers in de subgroep van WGA'ers die niet meer verwachten aan het werk te komen is ruim twee keer zo groot als in de optimistischere groep: 41% versus 17%.

In tegenstelling tot de gedeeltelijk arbeidsongeschikten zijn bij de volledig arbeidsongeschikten in de WGA de vrouwen oververtegenwoordigd. Ook hier is geen sprake van een verschil naar geslacht tussen de subgroepen.

Figuur 2.4 Uitkeringsduur (N=1.700 gedeeltelijk ao en N=680 volledig ao)⁹



2.2.2 Opleidingsniveau

Groep 35-80

De ruime meerderheid van de gedeeltelijk arbeidsongeschikten beschikt over een startkwalificatie, drie op de tien heeft HBO of universiteit afgerond. Onder de subgroep die niet werkt en ook niet naar werk zoekt ligt het aandeel met minimaal een

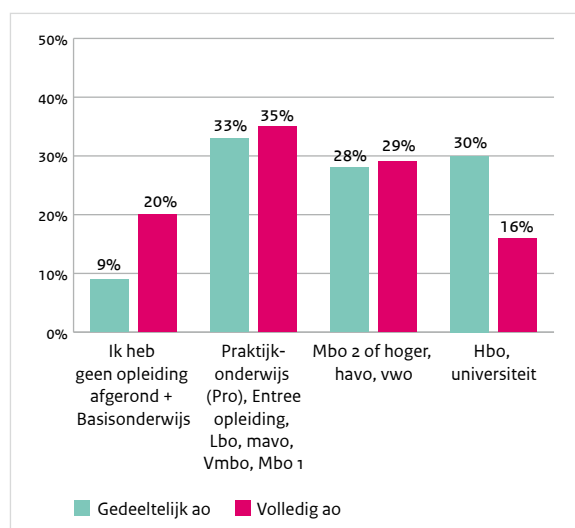
⁹ Zoals in hoofdstuk 1 al opgemerkt zal in het vervolg alleen de N worden vermeld bij figuren die niet op het geheel maar op slechts een deel van de steekproef zijn gebaseerd.

startkwalificatie beduidend lager (minder dan de helft) dan onder de werkende en de werkzoekende gedeeltelijk arbeidsongeschikten.

Groep 80-100

Onder de groep volledig arbeidsongeschikten is het aandeel met een startkwalificatie 45%. De respondenten binnen deze groep die zelf nog perspectief op werk zien, beschikken duidelijk vaker over minimaal een startkwalificatie dan degenen zonder dergelijk perspectief (59% versus 37%).

Figuur 2.5 Hoogst afgeronde opleiding



2.2.3 Zelfredzaamheid en financiële situatie

Om de doelgroep WGA beter in beeld te krijgen heeft de Inspectie de respondenten ook gevraagd naar diverse aspecten van zelfredzaamheid c.q. hulpbehoefte en naar hun financiële situatie.

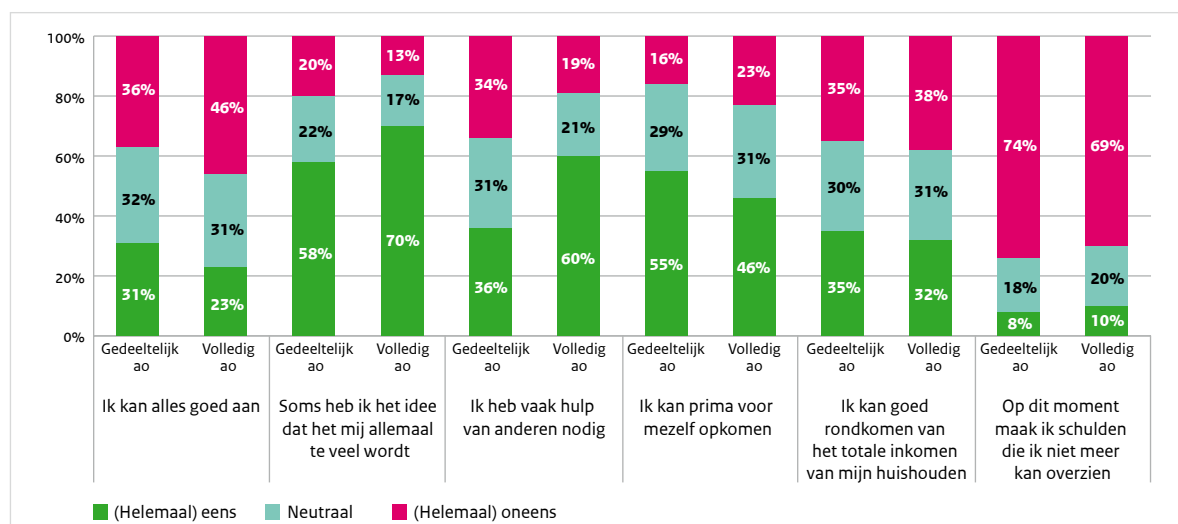
Groep 35-80

- Een meerderheid van de gedeeltelijk arbeidsongeschikten geeft aan dat het hen soms allemaal teveel wordt.
- Ruim een derde heeft vaak hulp van anderen nodig. Dit geldt met name voor de gedeeltelijk arbeidsongeschikten in de subgroep niet werkenden die ook niet naar werk zoeken; van hen heeft de helft vaak hulp van anderen nodig. Gedeeltelijk arbeidsongeschikten met werk zijn duidelijk vaker zelfredzaam: onder deze subgroep geeft één op de vier aan vaak om hulp van anderen verlegen te zijn.
- Ongeveer één op de drie respondenten zegt goed te kunnen rondkomen van het totale huishoudinkomen, eveneens één op de drie kan dat juist niet. Het deel dat niet goed rond kan komen ligt onder de niet-werkenden een stuk hoger dan onder de werkenden (45% versus 23%).
- Bij iets minder dan één op de tien uit de groep 35-80 is er sprake van schuldenproblematiek.

Groep 80-100

- Van de volledig arbeidsongeschikten geven zeven van de tien aan dat het hen soms allemaal teveel wordt.
- Zes van de tien hebben vaak hulp van anderen nodig. Dit aandeel ligt onder degenen die niet meer verwachten aan het werk te komen nog iets hoger dan onder degenen die hier nog wel perspectief voor zien (66% versus 52%).
- Bijna vier op de tien respondenten uit de groep 80-100 is het oneens met de stelling dat ze goed kunnen rondkomen van het totale huishoudinkomen; bij één op de tien is er sprake van schuldenproblematiek.

Figuur 2.6 Stellingen over zelfredzaamheid en financiële situatie



2.2.4 Ervaren gezondheid

Aan de respondenten is gevraagd aan te geven hoe ze hun eigen gezondheidssituatie inschatten.

Groep 35-80

Bijna zes op de tien gedeeltelijk arbeidsongeschikten typeert de gezondheid als slecht tot zeer slecht. Slechts een klein deel, minder dan 10%, vindt de eigen gezondheidstoestand goed tot zeer goed, de rest zegt dat het wel gaat. Onder de subgroep niet werkenden die ook geen werk zoeken is het aandeel met een (zeer) slechte gezondheid zelfs driekwart.

Groep 80-100

Bijna acht op de tien volledig arbeidsongeschikten typeren de eigen gezondheid als (zeer) slecht; slechts één op de twintig noemt deze (zeer) goed. Onder degenen die nooit meer aan het werk denken te komen ligt het aandeel dat de eigen gezondheid (zeer) slecht noemt een stuk hoger dan onder de volledig arbeidsongeschikten die nog wel perspectief op werk zien (86% versus 66%).

2.2.5 Aandoeningen en relatie van aandoeningen met voormalig werk

WGA'ers is tevens gevraagd naar langdurige ziekten en aandoeningen waar men mee kampt, en in hoeverre deze aandoeningen het gevolg zijn van het werk dat ze in het verleden hebben verricht.

Groep 35-80

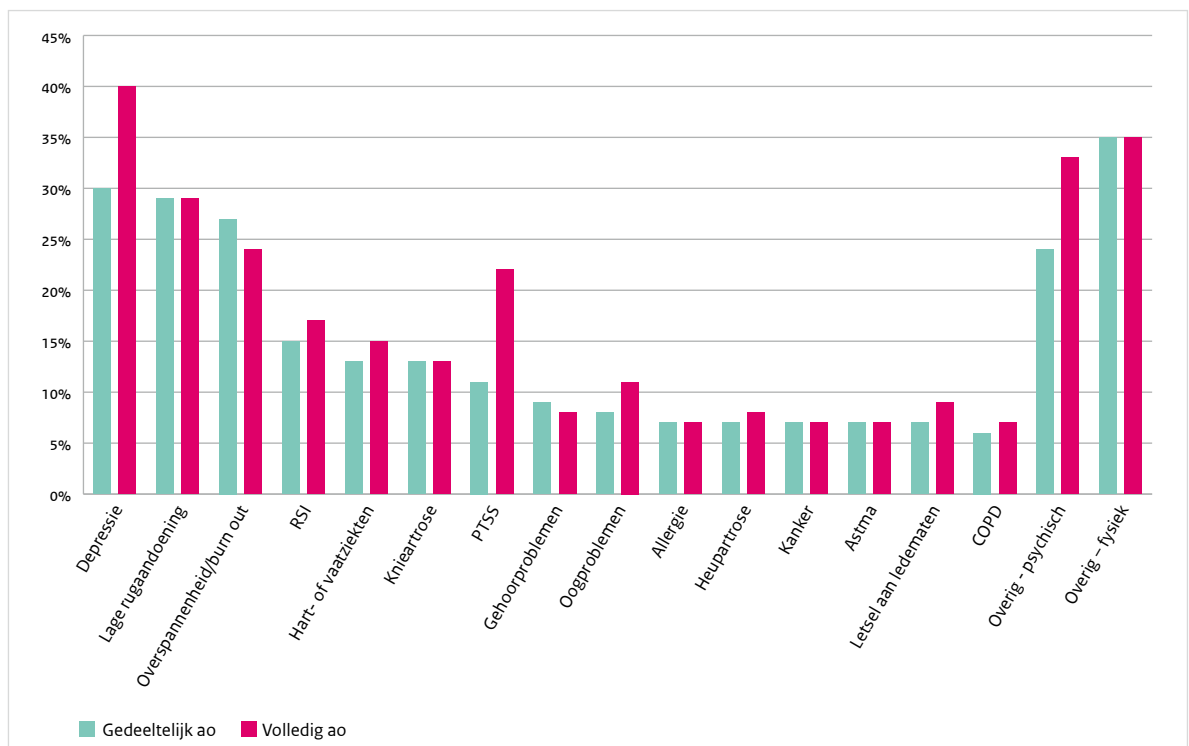
Van de ziekten en aandoeningen die gedeeltelijk arbeidsongeschikten noemen komen depressie (30%), lage rug aandoening (29%) en overspannenheid (27%) het meest voor. Wanneer de gedeeltelijk arbeidsongeschikten worden opgeteld die depressie, overspannenheid, PTSS dan wel overige psychische problemen hebben aangekruist, dan heeft iets meer dan de helft van hen een aandoening van psychische aard. In hoofdstuk 9 wordt specifiek ingegaan op deze groep en op de vraag in hoeverre de ondersteuning die zij ervaren en hun waardering over de dienstverlening afwijkt van die van gedeeltelijk arbeidsongeschikten die geen psychische aandoening hebben gerapporteerd.

Groep 80-100

Onder de volledig arbeidsongeschikten komen de ziekten/aandoeningen depressie (40%), lage rug aandoening (29%), overspannenheid (24%) en PTSS (22%) het vaakst voor. Zes op de tien personen in de groep 80-100 noemt één of meer psychische aandoeningen/ziekten. Ook deze groep wordt in hoofdstuk 9 nader belicht.

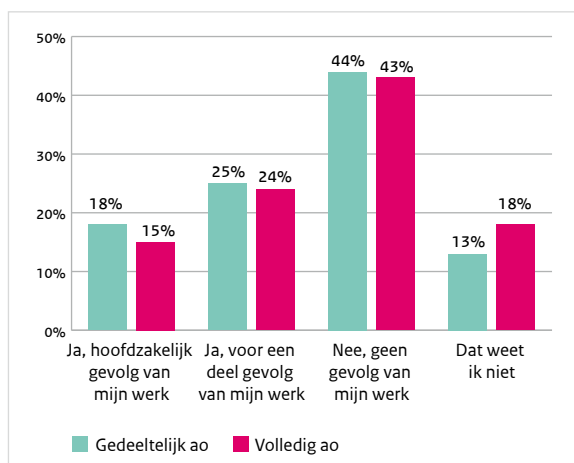
Volgens ongeveer vier van de tien WGA'ers (zowel de gedeeltelijk als de volledig arbeidsongeschikten) is de aandoening of ziekte minimaal gedeeltelijk het gevolg van het werk dat ze deden. Volgens een

Figuur 2.7 Langdurige ziekten of aandoeningen (Meerdere antwoorden mogelijk)



vergelijkbaar aandeel heeft het werk geen rol gespeeld bij het ontstaan van de aandoening. De overige WGA'ers kunnen geen inschatting geven van het effect van het werk op hun ziekte of aandoening.

Figuur 2.8 Ziekte of aandoening veroorzaakt door het werk



Bij WGA'ers met aandoeningen of ziekten van psychische aard is het aandeel waarbij de oorzaak van de aandoening (deels) in het werk gelegen is duidelijk hoger dan bij andere aandoeningen/ziekten: 52% bij WGA'ers met een psychische aandoening versus 31% bij de overige WGA'ers. Zie verder over de groep met psychische aandoeningen hoofdstuk 9.

3

Werk zoeken

In dit hoofdstuk wordt nagegaan in hoeverre WGA'ers actief naar werk zoeken en de hulp die ontvangen wordt bij het zoeken, inclusief de mate waarin gebruik wordt gemaakt van de beschikbare digitale ondersteuning. Ook wordt ingegaan op de houding ten aanzien van werk, de verwachting die WGA'ers hebben wat betreft de kans om aan het werk te komen en ervaren belemmeringen bij het vinden en houden van werk.

3.1 Wel of niet zoeken naar werk

Groep 35-80

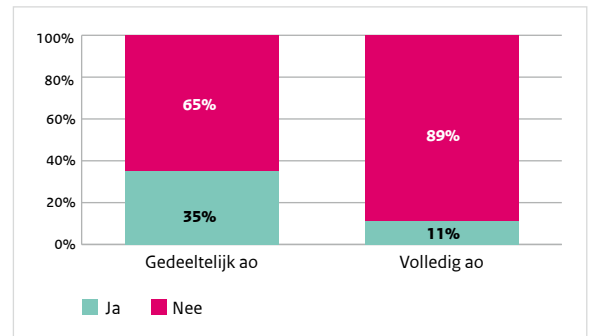
Ruim een derde van de groep gedeeltelijk arbeidsongeschikten geeft aan de afgelopen 6 maanden naar (ander of meer) werk gezocht te hebben, bijna twee op de drie dus niet. Meer dan de helft van deze laatste groep heeft geen werk gezocht, omdat ze dat al hebben, en bijna een derde geeft aan niet naar werk te zoeken, omdat zij nog niet staat zijn om te gaan werken. Het aandeel gedeeltelijk arbeidsongeschikten dat actief naar werk zoekt ligt lager dan bij de voorgaande meting in 2015 (35% nu tegen 45% in 2015). Ook onder degenen die nog niet werken zoekt een minderheid (ruim 40%) actief naar werk.

Als nader wordt ingezoomd op de groep werkenden die naast hun baan nog over restverdiencapaciteit beschikken, dan blijkt dat minder dan de helft actief naar méér werk zoekt. Op de vraag waarom ze niet méér werk zoeken, geven ze in bijna alle gevallen aan dat dat is omdat ze al werk hebben.

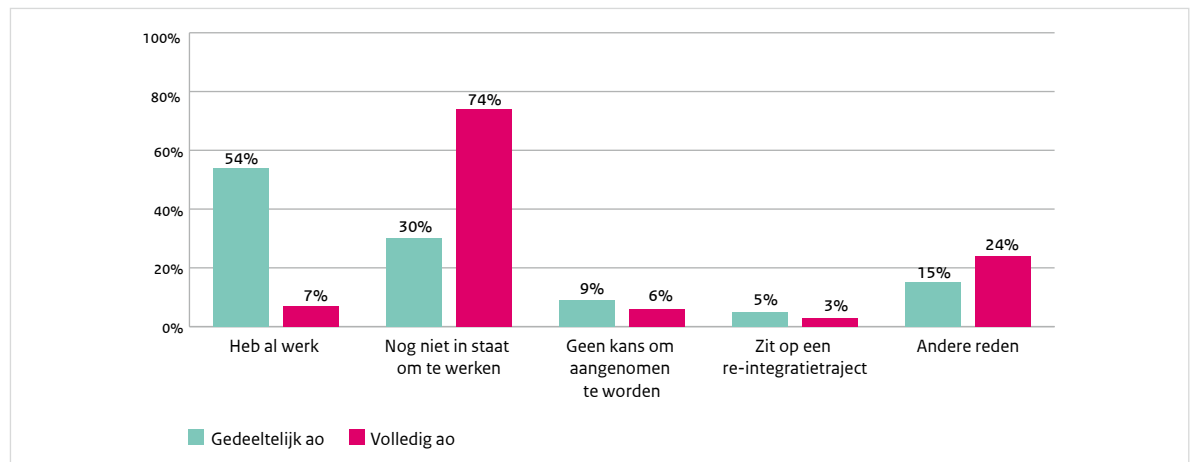
Groep 80-100

Eén op de tien volledig arbeidsongeschikten heeft afgelopen half jaar naar werk gezocht, negen op de tien niet. Driekwart van de niet-zoekers geeft aan dat men nog niet in staat is om te werken.¹⁰

Figuur 3.1 Wel of niet naar werk gezocht gedurende de afgelopen 6 maanden



Figuur 3.2 Redenen voor het niet naar werk zoeken (Meerdere antwoorden mogelijk) (N=1.100 gedeeltelijk ao en N=600 volledig ao)



¹⁰ De WGA 80-100 bestaat voor 30% uit mensen die (tijdelijk) vanwege medische redenen geen arbeidsmogelijkheden hebben, bijvoorbeeld vanwege bedlegerigheid. De overige 70% is om arbeidsdeskundige redenen volledig arbeidsongeschikt verklaard. Van ongeveer 40% van deze 70% (dus 28% van de totale WGA 80-100 groep) kan worden vastgesteld dat zij in bepaalde mate nog wel regulier werk kunnen doen, waarmee ze het minimumloon (per uur) kunnen verdienen. (Bron: IBO, "Geschikt voor de arbeidsmarkt". April 2017)

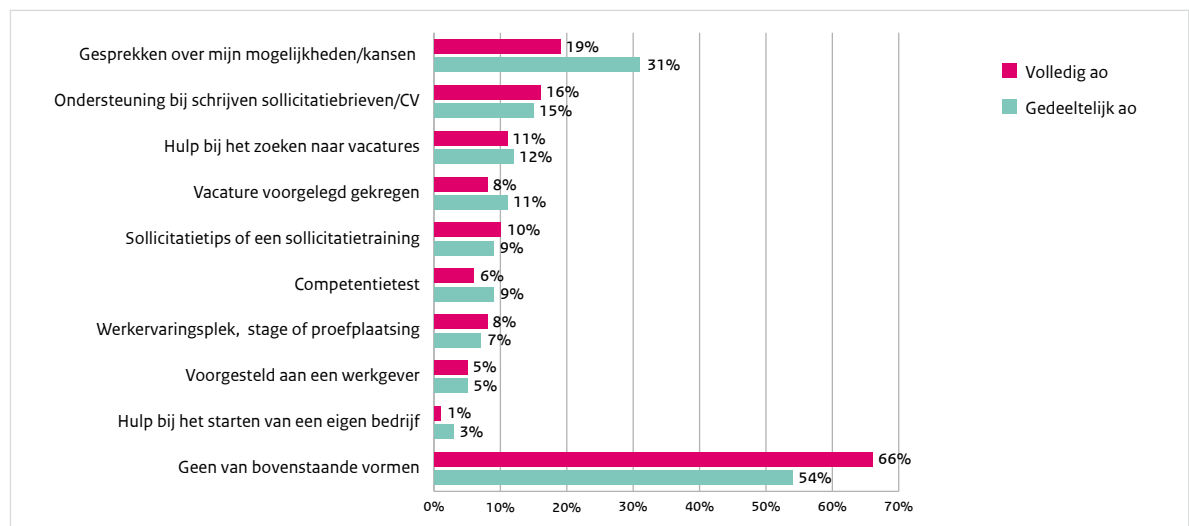
3.2 Hulp bij het zoeken en wijze van zoeken

UWV of een re-integratiebedrijf kan op verschillende manieren helpen bij het zoeken naar werk, variërend van sollicitatietrainingen tot het aanbieden van een concrete werkervaringsplek of voorstellen aan een specifieke werkgever. Ruim de helft van de gedeeltelijk arbeidsongeschikten en tweederde van de volledig arbeidsongeschikten die naar (meer) werk zoeken geeft aan dat zij het afgelopen half jaar geen van de door de Inspectie genoemde vormen van hulp hebben ontvangen van UWV of een re-integratiebureau. Onder degenen die dat wel kregen, bestond de meest voorkomende vorm van ondersteuning uit één of meerdere gesprekken over hun mogelijkheden en

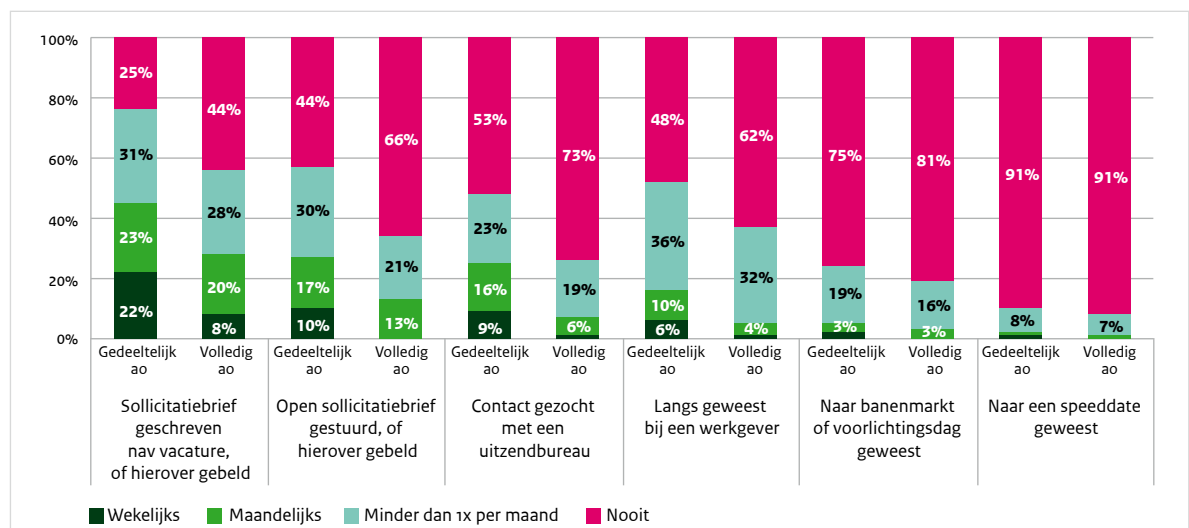
kansen op werk. Ongeveer drie op de tien werkzoekende gedeeltelijk arbeidsongeschikten en twee op de tien werkzoekende volledig arbeidsongeschikten hebben zulke gesprekken gevoerd.

Als gekeken wordt naar de wijze waarop WGA'ers naar werk zoeken dan is de algemene trend onder zowel de gedeeltelijk als de volledig arbeidsongeschikten dat zij dat vooral doen door het schrijven van een sollicitatiebrief op een vacature. Open sollicitaties komen minder voor. De helft van de groep gedeeltelijk arbeidsongeschikten die werk zoeken maakt ook gebruik van uitzendbureaus. De actief naar werk zoekende volledig arbeidsongeschikten maakt hier in een kwart van de gevallen gebruik van.

Figuur 3.3 Vormen van hulp bij het zoeken naar werk (Meerdere antwoorden mogelijk)(N=590 gedeeltelijk ao en N=75 volledig ao)



Figuur 3.4 Hoe vaak heeft u de afgelopen 6 maanden op onderstaande manieren naar werk gezocht (N=590 gedeeltelijk ao en N=75 volledig ao)



Wat minder populaire manieren om naar werk te zoeken in beide groepen zijn de banenmarkt of voorlichtingsdagen. Ook het fenomeen speeddates wordt niet vaak benut; slechts in 10 procent van de gevallen wordt dit genoemd.

3.3 Digitale ondersteuning

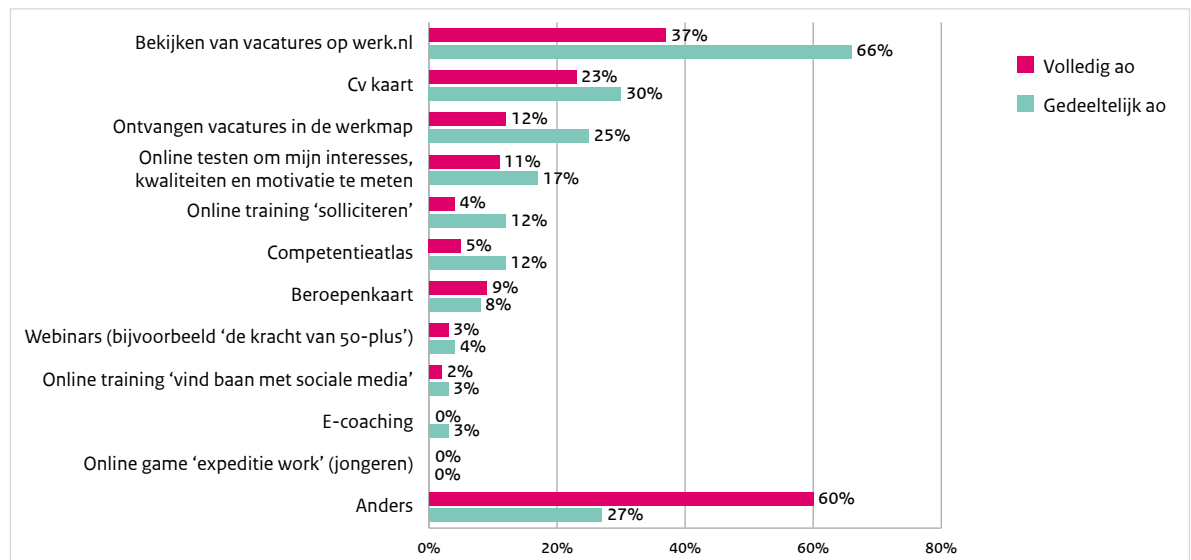
Aan alle respondenten (dus niet alleen aan de actief naar werk zoekende) is gevraagd of zij het afgelopen jaar gebruik hebben gemaakt van digitale ondersteuning via de werkmap of werk.nl. Dit gebruik is in beide groepen beperkt: 18% van de gedeeltelijk arbeidsongeschikten en 7% van de volledig arbeidsongeschikten. Het gebruik van digitale dienstverlening ligt hiermee met name bij de groep

35-80 lager dan bij de meting in 2015 (18% nu tegen 28% in 2015).

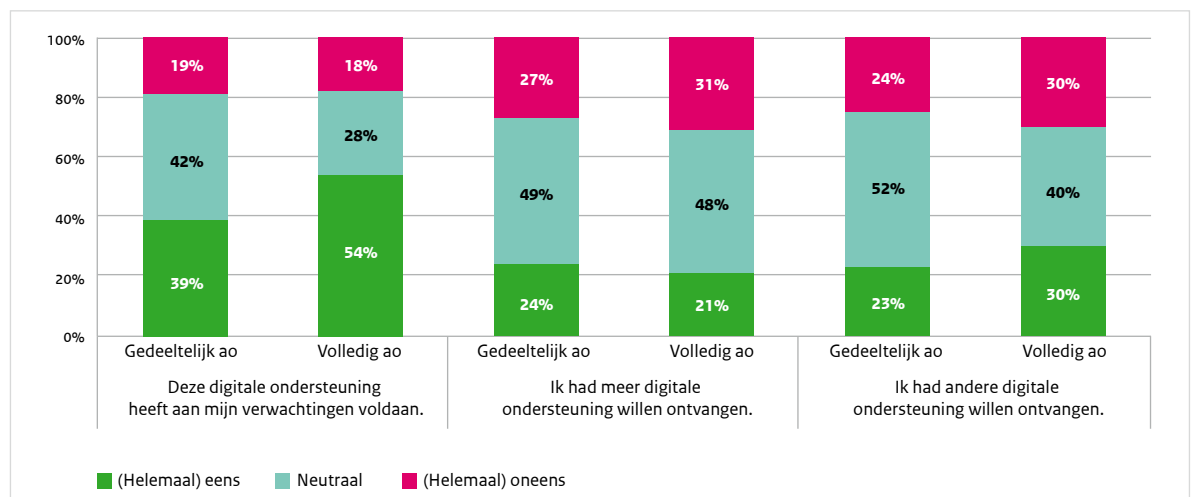
Onder de gedeeltelijk arbeidsongeschikten die gebruik hebben gemaakt van digitale dienstverlening komt het bekijken van vacatures op werk.nl veruit het meeste voor, namelijk bij twee op de drie van deze personen. Op de tweede en derde plaats staan de cv-kaart (30%) en het ontvangen van vacatures in de werkmap (25%).

Onder de volledig arbeidsongeschikten die gebruik hebben gemaakt van digitale dienstverlening zijn dit ook de drie meest genoemde vormen van digitale ondersteuning, al is het gebruik over de hele linie wel lager. Zo heeft één op de drie van deze volledig

Figuur 3.5 Gebruikte ondersteuning in de vorm van werkmap/werk.nl (Meerdere antwoorden mogelijk) (N=310 gedeeltelijk ao en N=50 volledig ao)



Figuur 3.6 Mening over digitale ondersteuning (N=310 gedeeltelijk ao en N=50 volledig ao)



arbeidsongeschikten vacatures bekeken op werk.nl, terwijl ruim twee op de tien de cv-kaart hebben benut en iets meer dan één op de tien vacatures heeft ontvangen in de werkmap.

Vier op de tien gedeeltelijk arbeidsongeschikten zijn tevreden over de gebruikte digitale dienstverlening, terwijl een kwart van deze groep meer dan wel andere digitale ondersteuning had willen hebben. In de groep volledig arbeidsongeschikten is meer dan de helft van de gebruikers tevreden. Drie op de tien had echter andere digitale ondersteuning willen hebben.

3.4 Attitude ten aanzien van werk

Aan de respondenten is een aantal stellingen voorgelegd over het vinden van betaald werk. Ook is gevraagd een inschatting te geven van de kans om nog aan het werk te komen (of te blijven) en naar belemmeringen die men ervaart om werk te vinden of te behouden.

3.4.1 Houding, verwachtingen en belemmeringen groep 35-80

Van plan om werk te gaan zoeken en hangt geluk af van werk?
Minder dan één op de drie gedeeltelijk arbeidsongeschikten is van plan om de komende periode (ander) werk te gaan zoeken. Ook onder de nog niet werkenden is een minderheid dit van plan (40%).

Bij de meerderheid hangt hun geluk niet af van het al of niet vinden van (ander) werk, hoewel zeven op de tien aangeven wel graag te willen werken. Zowel het aandeel gedeeltelijk arbeidsongeschikten dat van plan is de komende periode werk te zoeken als het aandeel dat zegt voor zijn geluk afhankelijk te zijn van het vinden van een baan, is afgenomen sinds de meting uit 2015.

Legt de naaste omgeving druk op om werk te zoeken?
Terwijl meer dan de helft van de gedeeltelijk arbeidsongeschikten van mening is dat UWV van hen verwacht dat ze werk vinden (of behouden), lijkt hun eigen omgeving minder streng. Een aandeel van bijna tweederde van deze groep is het oneens is met de stelling dat de mensen die belangrijk voor hen zijn vinden dat ze moeten werken. Vergeleken met de meting in 2015 is het aandeel WGA'ers dat aangeeft dat anderen verwachten dat ze een baan vinden c.q. weer gaan werken toegenomen.

Verwacht men ooit nog aan het werk te gaan?
De helft van deze groep werkt al. Van degenen die nog niet werken verwacht de meerderheid nooit meer aan

het werk te komen, de rest (20% van de totale groep gedeeltelijk arbeidsongeschikten en 40% van de niet-werkenden van deze groep) werkt nog niet maar denkt dit wel weer te gaan doen.

Verschillen per subgroep

Van de drie subgroepen (werkenden, werkzoekenden en niet werkenden die ook geen werk zoeken) wijken met name de antwoorden van de laatsten af. Zo wil slechts iets meer dan een kwart van hen graag werken en wordt het volgens eveneens een kwart van hen verwacht dat men werkt. Tweederde van deze groep verwacht sowieso nooit meer aan het werk te komen.

Gezondheid als belemmering voor werk

Onder het overgrote deel van de gedeeltelijk arbeidsongeschikten vormt de gezondheid een belemmering om te werken. Psychische klachten worden minder vaak genoemd dan lichamelijke belemmeringen. Verder ervaart meer dan de helft van hen problemen met het aantal uur dat ze kunnen werken en ruim één op de drie met het niet kunnen werken op onregelmatige tijden, terwijl drie op de tien denken te oud te zijn om nog aan het werk te komen.

3.4.2 Houding, verwachtingen en belemmeringen groep 80-100

Hoe graag wil men werken?

Ruim één op de drie volledig arbeidsongeschikten zegt graag te willen werken. Er zijn meer volledig arbeidsongeschikten die zeggen graag te willen werken dan bij de meting in 2015 (37% versus 27%).

Verwacht men ooit nog te gaan werken?

Het aandeel volledig arbeidsongeschikten dat van plan is de komende periode (ander) werk te gaan zoeken en van wie het naar eigen zeggen verwacht wordt dat ze een baan vinden (of behouden) ligt bij de groep 80-100 tussen de 15% en 20%. Zo'n zes op de tien volledig arbeidsongeschikten verwachten nooit meer te werken, drie op de tien verwachten in de toekomst nog wel aan het werk te komen en één op de tien werkt al. In vergelijking met 2015 zegt de volledig arbeidsongeschikte nu iets vaker dat anderen verwachten dat hij weer werk vindt.

Deze bevindingen bevestigen het beeld dat ook uit de vorige klantenquête is gebleken: een groot deel uit de groep 80-100 heeft eigenlijk al afscheid genomen van de arbeidsmarkt. Wel is het aandeel dat verwacht nooit meer aan het werk te komen gedaald ten opzichte van de voorgaande meting (van 68% naar 58%). Dat betekent dat 42% nog wel hoop heeft om

ooit aan het werk te komen, tegen 32% in 2015. Hoe langer men in de WGA zit, des te pessimistischer men is over de kans op werkhervatting (zie ook hoofdstuk 8).

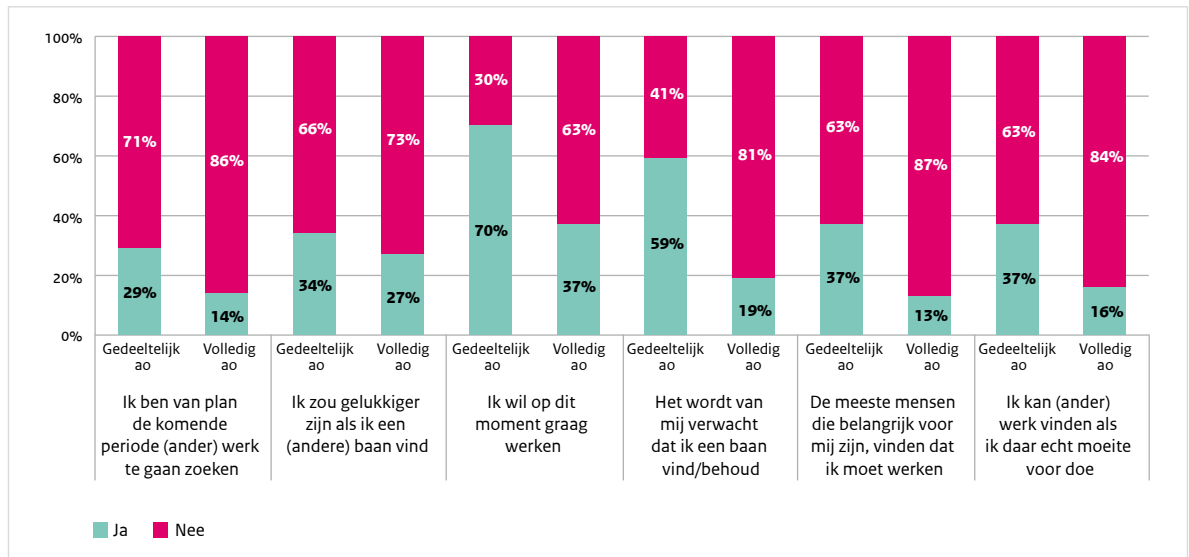
Perspectief op werk en druk uit omgeving

Er zijn flinke verschillen tussen volledig arbeidsongeschikten die geen perspectief meer zien om aan het werk te komen en zij die daar nog wel hoop op hebben. Zo zeggen zes op de tien van degenen die nog perspectief zien dat ze op dit moment graag willen werken en ruim één op de drie dat hun omgeving ook

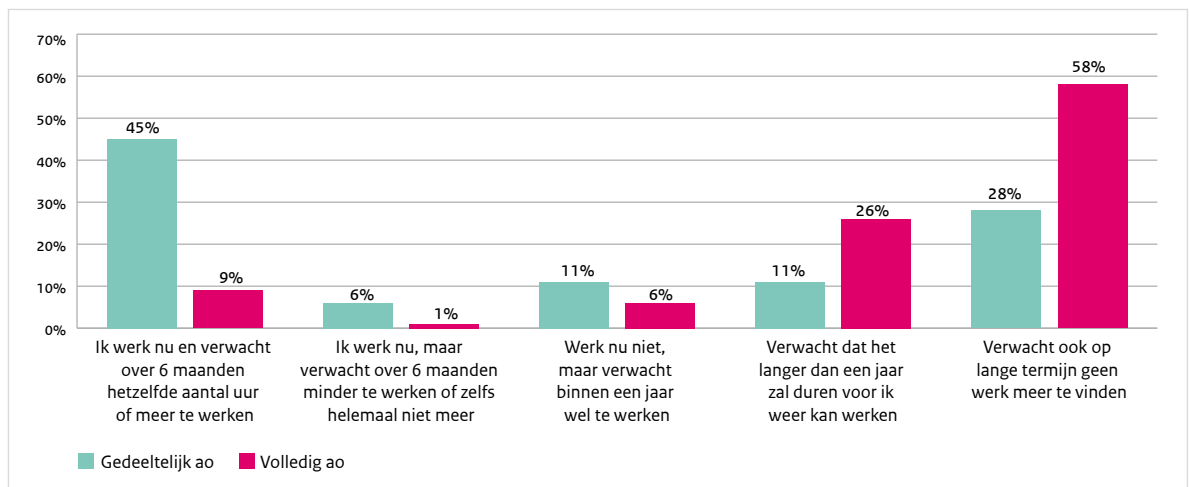
verwacht dat ze weer gaan werken. Van de volledig arbeidsongeschikten die geen perspectief meer zien, zegt nog geen kwart graag te willen werken, terwijl bij slechts één op de twintig de eigen omgeving verwacht dat hij nog aan het werk gaat.

Acht op de tien van de volledig arbeidsongeschikten geeft aan dat hun lichamelijke gezondheid het moeilijk maakt om te werken en zes op de tien noemt hun psychische gezondheid als belemmering.

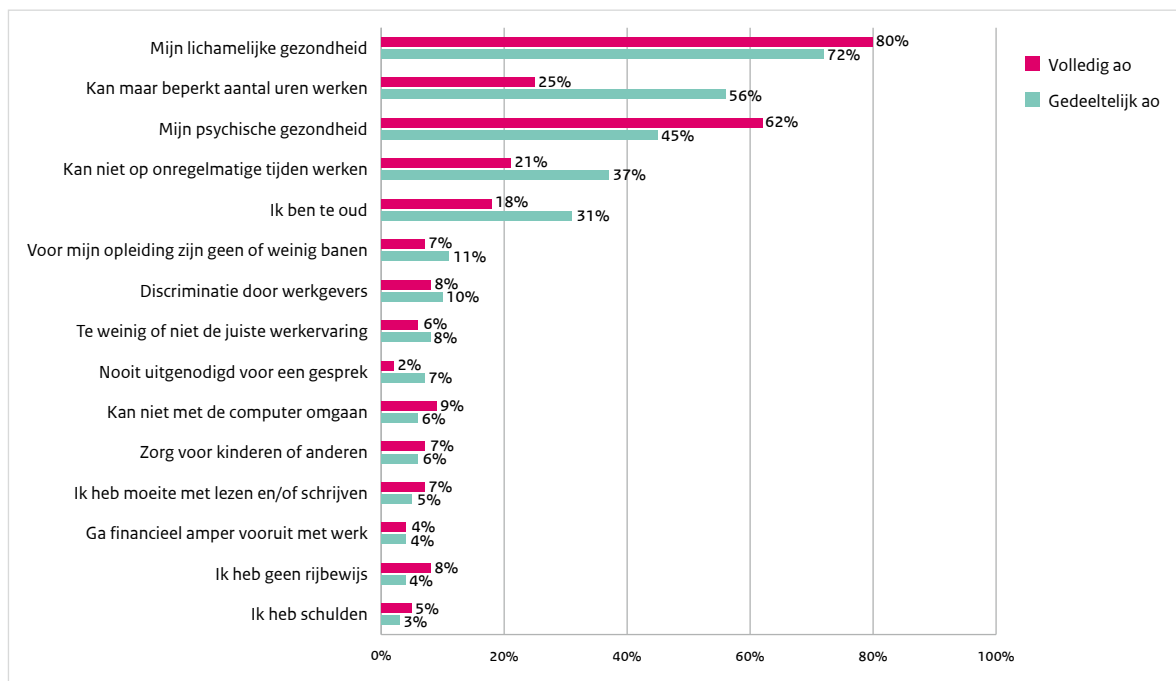
Figuur 3.7 Stellingen over het vinden van betaald werk



Figuur 3.8 Welke situatie is het meest op u van toepassing?



Figuur 3.9 Moeilijkheden om werk te vinden en/of te behouden (Meerdere antwoorden mogelijk)



3.4.3 Willen werken en kunnen werken

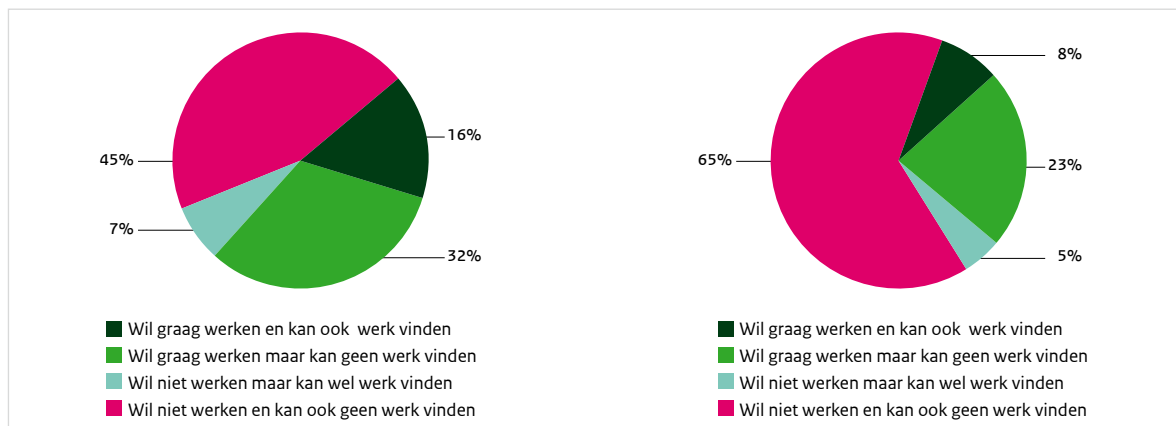
In de voorgaande paragraaf is gekeken naar het aandeel WGA'ers dat wil werken en tevens naar het aandeel dat denkt werk te kunnen vinden als ze daar echt moeite voor doen. Om meer inzicht te krijgen in de verhouding tussen willen en kunnen worden beide aspecten in onderstaande figuren gecombineerd. Hierbij wordt alleen gekeken naar de WGA'ers die nog niet (betaald) werken.

Van de niet werkende gedeeltelijk arbeidsongeschikten wil iets meer dan de helft ook niet werken, van de niet werkende volledig arbeidsongeschikten gaat het om ongeveer 70% 'niet willers'. Maar uit de figuur wordt duidelijk dat niet willen en niet kunnen sterk met

elkaar verweven zijn: Slechts een beperkt deel van de niet willers denkt wel werk te kunnen vinden (7% van de groep 35-80 en 5% van de groep 80-100). Veel vaker is er sprake van niet willers die denken ook geen werken te kunnen vinden (45% van de niet-werkenden uit de groep 35-80 en 65% van de groep 80-100).

Ook van degenen die wel willen werken schat het grootste deel in geen werk te kunnen vinden. Van alle niet werkende gedeeltelijk arbeidsongeschikten geeft daardoor slechts 16% aan graag te willen werken en ook werk te kunnen vinden, onder de niet werkende volledig arbeidsongeschikten is dit aandeel van willers én kunners nog lager: 8%.

Figuur 3.10 Wilt u graag werken versus kunt u werk vinden? Niet werkenden. (Links gedeeltelijk ao: N=720 Rechts volledig ao N=500)



Als nader wordt ingezoomd op de groep WGA'ers die niet willen werken dan blijkt deze groep op een aantal aspecten af te wijken van de WGA'ers die wel willen werken. Zo gebruikt/ontvangt deze groep minder ondersteuning (zowel digitale dienstverlening als re-integratietrajecten en andere diensten), voert men veel minder gesprekken met medewerkers van UWV of een re-integratiebedrijf en is er ook minder vaak sprake van een werk- of re-integratieplan. Verder zijn de niet willers gemiddeld genomen negatiever over de eigen gezondheid en ligt het aandeel 55-plussers onder de niet willers beduidend hoger dan onder de WGA'ers die aangeven wel graag te willen werken.

3.4.4 Factoren die samenhangen met houding en verwachtingen

Tot slot is nagegaan welke factoren samenhangen met een aantal van de besproken stellingen over het vinden van betaald werk, zie tabel 3.7.¹¹ Er is hierbij gekeken naar de WGA'ers die op het enquêtemoment nog niet aan het werk waren.

Ondersteuningsaspecten gedeeltelijk arbeidsongeschikten die samenhangen met positieve houding

Bij de gedeeltelijk arbeidsongeschikten hangt een positieve houding tegenover het zoeken van werk duidelijk samen met een recent gevolgd re-integratietraject of scholing/training en het hebben van een re-integratieplan: gedeeltelijk arbeidsongeschikten die een re-integratieplan hebben en degenen die het afgelopen jaar gebruik hebben gemaakt van een traject of scholing geven vaker aan de komende periode werk te gaan zoeken, graag te willen werken, dat anderen van hen verwachten dat ze een baan zullen vinden en ook dat ze zelf nog verwachten werk te zullen vinden. Ook het recent hebben gevoerd van een gesprek met UWV of een re-integratiebedrijf en het hebben van een sollicitatieplicht draagt bij aan een positieve houding. Gedeeltelijk arbeidsongeschikten met een vast contactpersoon bij UWV of het re-integratiebedrijf zijn tot slot optimistischer over de kans om ooit nog aan het werk te komen.

Persoonlijke aspecten gedeeltelijk arbeidsongeschikten die samenhangen met positieve houding

Oudere gedeeltelijk arbeidsongeschikten hebben een minder positieve houding tegenover werk, terwijl respondenten die minimaal een startkwalificatie hebben en WGA'ers die de eigen gezondheidssituatie als relatief goed typeren, juist een positievere houding hebben ten aanzien van werk zoeken. Gedeeltelijk arbeidsongeschikten die aangeven te kampen met een psychische aandoening of ziekte (zoals een depressie of burn out) geven vaker aan dat anderen van hen verwachten dat ze een baan vinden, ook zijn ze zelf vaker optimistisch over de kans om werk te vinden in de toekomst. In hoofdstuk 9 wordt dieper ingegaan op de groep WGA'ers met een psychische aandoening.

Ondersteuningsaspecten volledig arbeidsongeschikten die samenhangen met positieve houding

Onder volledig arbeidsongeschikten zijn er duidelijk minder ondersteuningsaspecten die samenhang vertonen met een positieve houding en verwachtingen ten aanzien van werk. Volledig arbeidsongeschikten met een vast contactpersoon bij UWV of een re-integratiebedrijf geven vaker aan graag te willen werken. Verder zijn volledig arbeidsongeschikten die recent een traject of scholing hebben gevolgd optimistischer over de kans om ooit nog werk te kunnen vinden.

Persoonlijke aspecten volledig arbeidsongeschikten die samenhangen met positieve houding

Ook onder volledig arbeidsongeschikten zijn ouderen vaak minder positief over het zoeken naar en vinden van werk. Verder neemt de mate waarin volledig arbeidsongeschikten graag willen werken en verwachten nog aan het werk te komen af bij het oplopen van de uitkeringsduur, terwijl mensen met een afgeronde opleiding op tenminste startkwalificatieniveau juist vaker positief zijn op deze punten.

¹¹ Het betreft factoren die statistisch samenhangen met een positief antwoord op de stellingen, gecorrigeerd voor andere factoren (middels logistische regressie), op het 5%-significantieniveau.

Tabel 3.1 Factoren die samenhangen met een positief antwoord op de stelling

	Gedeeltelijk AO	Volledig AO
Ik ben van plan werk te zoeken	<p><i>Aspecten ondersteuning:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Re-integratieplan (+) • Recent traject of scholing ontvangen (+) • Sollicitatieplicht (+) • Gebruik digitale dienstverlening (+) <p><i>Persoonlijke aspecten:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Opleidingsniveau startkwalificatie (+) • Ervaren gezondheid (+) • Zelfredzaam (+) 	<p><i>Te weinig respondenten uit deze groep zoeken al naar werk om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over aspecten die hiermee samenhangen</i></p>
Ik wil graag werken	<p><i>Aspecten ondersteuning:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Re-integratieplan (+) • Recent gesprek met UWV of re-integratiebedrijf (+) • Recent traject of scholing ontvangen (+) • Sollicitatieplicht (+) <p><i>Persoonlijke aspecten:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Leeftijd (-) • Opleidingsniveau startkwalificatie (+) • Ervaren gezondheid (+) 	<p><i>Aspecten ondersteuning:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Vast contactpersoon (+) <p><i>Persoonlijke aspecten:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Leeftijd (-) • Uitkeringsduur (-) • Opleidingsniveau startkwalificatie (+) • Psychische aandoening (-)
Wordt van mij verwacht dat ik een baan vind	<p><i>Aspecten ondersteuning:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Re-integratieplan (+) • Recent gesprek met UWV of re-integratiebedrijf (+) • Recent traject of scholing ontvangen (+) • Sollicitatieplicht (+) <p><i>Persoonlijke aspecten:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Leeftijd (-) • Psychische aandoening (+) 	<p><i>Te weinig respondenten uit deze groep zoeken al naar werk om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over aspecten die hiermee samenhangen.</i></p>
Ik verwacht ooit nog werk te vinden	<p><i>Aspecten ondersteuning:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Vast contactpersoon (+) • Re-integratieplan (+) • Recent gesprek met UWV of re-integratiebedrijf (+) • Recent traject of scholing ontvangen (+) <p><i>Persoonlijke aspecten:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Leeftijd (-) • Opleidingsniveau startkwalificatie (+) • Psychische aandoening (+) 	<p><i>Aspecten ondersteuning:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Recent traject of scholing ontvangen (+) <p><i>Persoonlijke aspecten:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Leeftijd (-) • Uitkeringsduur (-) • Opleidingsniveau startkwalificatie (+) • Ervaren gezondheid (+) • Zelfredzaam (+)

4 Keuring, re-integratie, begeleiding en activering

In dit hoofdstuk gaan we nader in op de keuring en de ondersteuning die WGA'ers ervaren bij hun re-integratie. Hoe vaak heeft men contact met medewerkers van UWV of een re-integratiebureau en wat voor specifieke ondersteuning ontvangt men?

4.1 De keuring: Medisch en arbeidskundig onderzoek

Bij de aanvraag en herbeoordeling van de arbeidsongeschiktheidsuitkering bij UWV zijn verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen betrokken. Een verzekeringsarts kijkt naar de gezondheidssituatie en beoordeelt of de aanvrager vanwege de gezondheid minder of niet kan werken. De arbeidsdeskundige kijkt vervolgens wat voor werk de cliënt nog zou kunnen verrichten en wat hij daarmee zou kunnen verdienen.

De Inspectie is nagegaan hoe de respondenten het medisch en arbeidskundig onderzoek door UWV hebben ervaren.

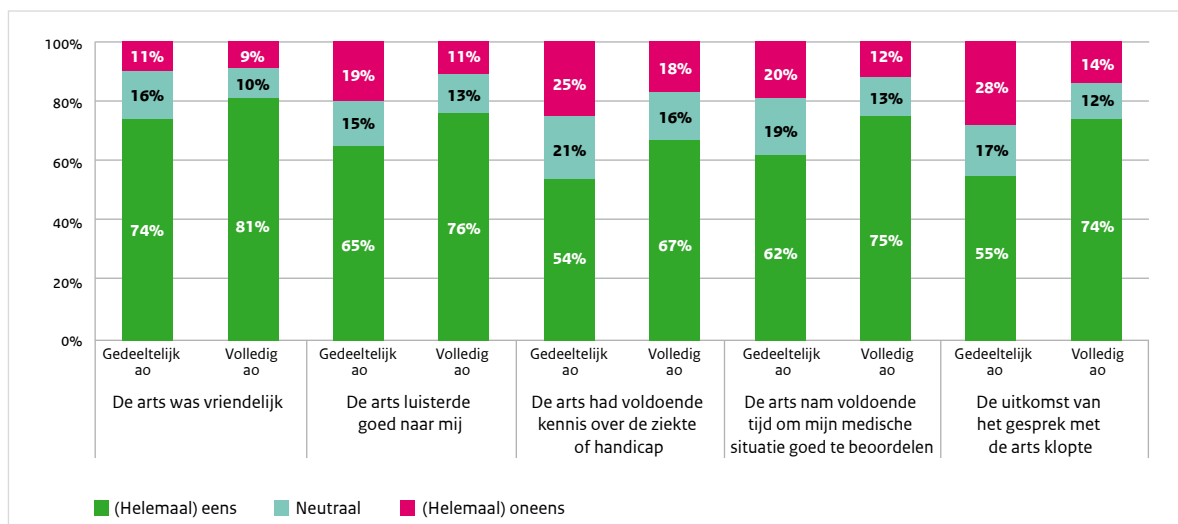
4.1.1 Het medisch onderzoek: Contact met de verzekeringsarts

Groep 35-80

Voor bijna acht op de tien van de respondenten in de groep gedeeltelijk arbeidsongeschikten was het laatste contact met de verzekeringsarts meer dan een jaar geleden (of men kon het zich niet meer herinneren). Ruim twee op de tien had het afgelopen jaar nog contact met een verzekeringsarts. Op de vraag of de verzekeringsarts ook de desbetreffende huisarts had geraadpleegd antwoorden zes van de tien van deze groep niet te weten of dit is gebeurd. Eén op de tien gedeeltelijk arbeidsongeschikte respondenten geeft aan dat men vond dat de huisarts wel geconsulteerd had moeten worden, maar dat de verzekeringsarts dat niet nodig vond.

Middels enkele stellingen is gevraagd hoe de WGA'er het gesprek met de verzekeringsarts heeft ervaren. (Ruim) de helft van de respondenten vond dat de arts goed naar de cliënt luisterde, dat de arts voldoende tijd nam en was het uiteindelijk ook eens met de conclusies van de verzekeringsarts. Bijna drie op de tien geeft aan het niet eens te zijn met de uitkomst van het gesprek.

Figuur 4.1 Stellingen over verzekeringsarts (N=1.560 gedeeltelijk ao en N=590 volledig ao)



Groep 80-100

Voor ruim zeven op de tien in de groep volledig arbeidsongeschikten was hun contact met de verzekeringsarts meer dan een jaar geleden (of men kon het zich niet meer herinneren), bijna drie op de tien had in het afgelopen jaar contact met de verzekeringsarts. Bijna zes op de tien van de groep 80-100 weet niet of de verzekeringsarts de huisarts heeft geraadpleegd. Een beperkt deel (6%) vindt dat de huisarts wel geconsulteerd had moeten worden, maar dat dit niet nodig werd bevonden door de verzekeringsarts.

Uiteindelijk is driekwart van de respondenten het eens met de conclusies van de verzekeringsarts en is een ruime meerderheid in deze groep positief over de benadering en de expertise van de verzekeringsarts. Eén op de zeven volledig arbeidsongeschikten is het niet eens met de uitkomst van het gesprek met de verzekeringsarts.

4.1.2 Het arbeidskundig onderzoek: Contact met de arbeidsdeskundige

Groep 35-80

Ongeveer driekwart van de groep gedeeltelijk arbeidsongeschikten geeft aan dat het contact met een arbeidsdeskundige van UWV meer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden (of men weet dit niet meer). Een kwart heeft het afgelopen jaar wel contact gehad met een arbeidsdeskundige van UWV. De mensen die aan hebben gegeven wel een gesprek te hebben gehad zijn over het algemeen positief hierover. Ook met de gemaakte afspraken stemt men

in het merendeel van de gevallen in, één op de acht gedeeltelijk arbeidsongeschikten kan zich niet in de gemaakte afspraken vinden.

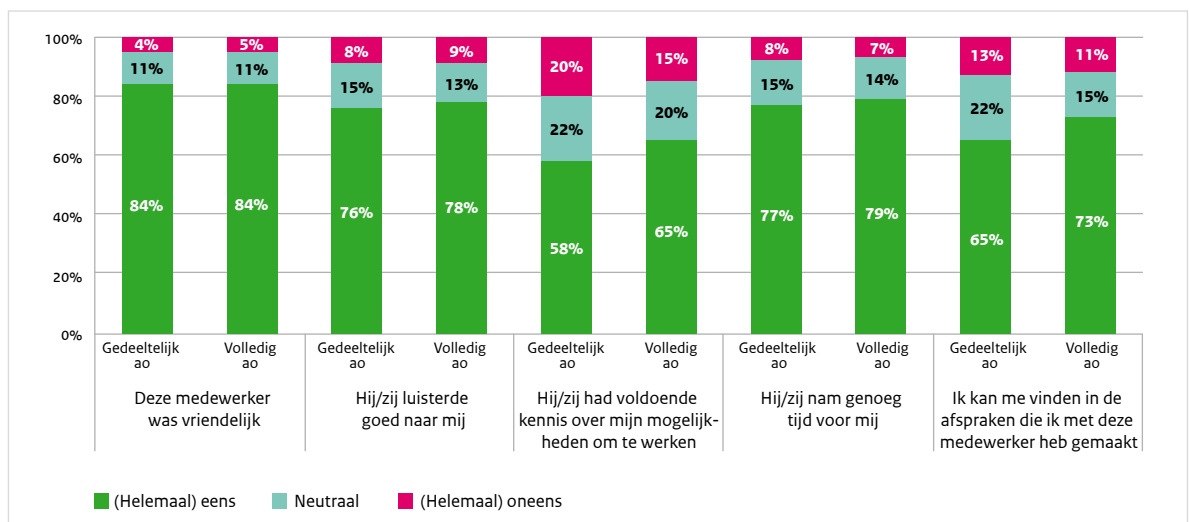
Groep 80-100

Ook van de groep volledig arbeidsongeschikten zegt circa driekwart dat het contact met de arbeidsdeskundige meer dan een jaar geleden was (of dat men dit niet meer weet). Ongeveer een kwart van deze groep heeft het afgelopen jaar wel contact gehad met een arbeidsdeskundige van UWV. Over het algemeen is men positief over het gesprek met de arbeidsdeskundige, zowel wat betreft de bejegening als wat betreft de uitkomst van dit gesprek. Eén op de tien is het oneens met de gemaakte afspraken.

4.2 Re-integratie en activering

UWV ondersteunt mensen met een WIA-uitkering om hun resterende verdiencapaciteit zoveel mogelijk te benutten. In het verleden werd op grond van beleidsmatige (financiële) keuzes de re-integratiedienstverlening WGA vooral ingezet voor de groep gedeeltelijk arbeidsongeschikten. In samenspraak met SZW is het re-integratiebeleid voor de WGA recent herijkt en zal UWV zich meer dan het geval was gaan richten op de groep volledig arbeidsongeschikten. Sinds 2017 heeft UWV met SZW tevens een nieuw dienstverleningsmodel afgesproken waarmee de persoonlijke dienstverlening aan klanten met een WIA-uitkering gedurende de eerste 5 jaar wordt geïntensiveerd. Vanaf 2017 zouden er voor alle groepen minimaal één en gemiddeld twee contactmomenten moeten plaatsvinden. De gedachte

Figuur 4.2 Stellingen over de arbeidsdeskundige (N=1.260 gedeeltelijk ao en N=430 volledig ao)



hierachter is dat door dit contactmoment meer zicht wordt verkregen op de (arbeids)mogelijkheden van de betrokkene waardoor gerichte activerende dienstverlening kan worden ingezet, waar mogelijk.

4.2.1 Contact met UWV of het re-integratiebedrijf

De Inspectie heeft respondenten gevraagd of zij het afgelopen jaar gesprekken over werk op het kantoor van UWV of het re-integratiebedrijf hebben gevoerd, op welke andere wijze er contact is geweest, wat men vond van de hoeveelheid contact en of er sprake is van een vast contactpersoon.

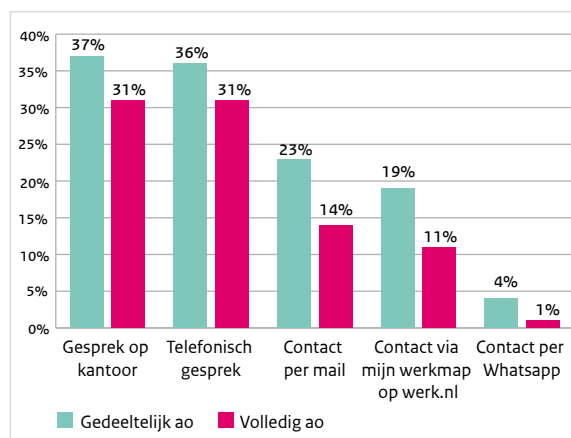
Groep 35-80

Ruim één op de drie gedeeltelijk arbeidsongeschikten heeft het afgelopen jaar een gesprek op kantoor bij UWV of een re-integratiebedrijf gevoerd, twee op de drie dus niet. Verder heeft eveneens één derde telefonisch contact gehad en ongeveer een kwart per email. Vier op de tien gedeeltelijk arbeidsongeschikten zegt het afgelopen jaar op geen van de genoemde manieren contact te hebben gehad met UWV of een re-integratiebedrijf. Het streven van minimaal één contactmoment per jaar lijkt voor de gehele groep 35-80 zodoende nog niet gehaald te worden. Het aandeel dat recent contact heeft gehad en ook de frequentie van contact ligt onder recent ingestroomde gedeeltelijk arbeidsongeschikten beduidend hoger dan onder langer geleden ingestroomde WGA'ers uit de groep 35-80. Zo rapporteert van de in 2017 ingestroomden tweederde minimaal één gesprek op kantoor (zie verder hoofdstuk 8).

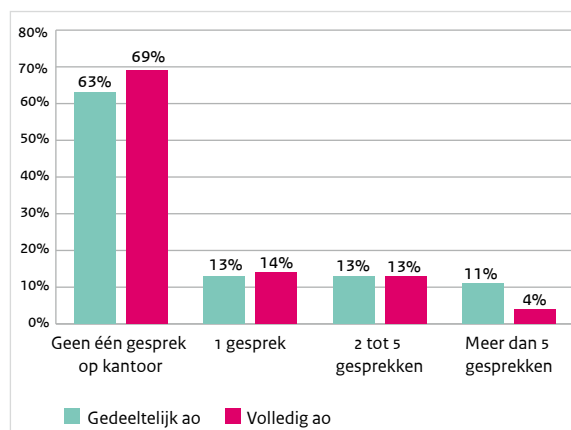
Driekwart van de groep 35-80 vond de hoeveelheid contact het afgelopen jaar precies goed, twee van de tien vond dat er sprake was van te weinig contact. Het aandeel uit deze groep dat de hoeveelheid contact te weinig vond is afgenomen in vergelijking met de voorgaande meting in 2015. Onder degenen die het afgelopen jaar in het geheel geen contact heeft gehad is het aandeel dat het contact te weinig vond groter dan onder degenen die wel contact hebben gehad (26% versus 17%).

Circa vier van de tien gedeeltelijk arbeidsongeschikten heeft een vast contactpersoon bij UWV of het re-integratiebedrijf. Een vergelijkbaar aandeel zegt dit niet te hebben, de overigen weten dit niet. Ook hier geldt dat hoe recenter iemand in de uitkering is gekomen, des te vaker er sprake is van een vast contactpersoon: Van de instroom in 2017 heeft bijna twee op de drie aan vast contactpersoon (zie hoofdstuk 8).

Figuur 4.3a Contact UWV/Re-integratiebedrijf afgelopen jaar (meerdere antwoorden mogelijk)



Figuur 4.3b Aantal gesprekken op kantoor afgelopen jaar



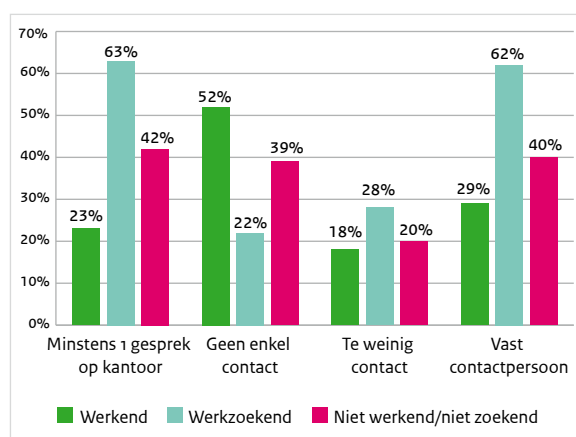
Er is sprake van grote verschillen in contact tussen de subgroepen werkenden, werkzoekenden en niet werkenden/niet zoekenden.¹² Zo hebben werkenden duidelijk het minste contact: minder dan een kwart van hen heeft afgelopen jaar een gesprek op kantoor gehad en meer dan de helft heeft in het geheel geen contact gehad met UWV of een re-integratiebedrijf. Bij de werkenden die nog niet op hun volledige restverdiencapaciteit werkzaam zijn ligt het aandeel dat wel contact heeft gehad weliswaar iets hoger dan onder degenen die al wel op hun volledige capaciteit zitten, maar ook van deze groep heeft circa 70% geen gesprek op kantoor gehad. Deze groep is ook significant vaker van mening dat er sprake is van te weinig contact.

Het meeste contact vindt plaats met de subgroep werkzoekenden. Van hen heeft bijna tweederde het

¹² Dit is deels ook te verwachten, aangezien men wordt uitgeschreven voor dienstverlening zodra er sprake is van volledige (afgezet tegen de restverdiencapaciteit) werkhervatting.

afgelopen jaar een gesprek op kantoor gevoerd en een vast contactpersoon. Maar desondanks is het aandeel dat de hoeveelheid contact te weinig vindt juist onder de werkzoekenden relatief hoog. Wat betreft de hoeveelheid contact, de tevredenheid over deze hoeveelheid en het hebben van een vast contactpersoon nemen de niet werkenden/niet zoekenden een middenpositie in.

Figuur 4.4 Verschillen in contact tussen subgroepen gedeeltelijk arbeidsongeschikten



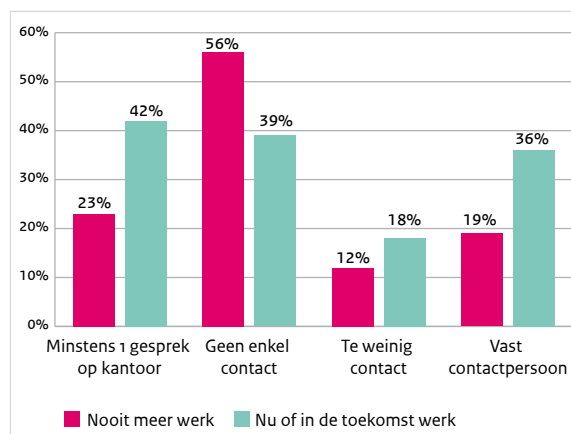
Groep 80-100

Ongeveer drie op de tien volledig arbeidsongeschikten heeft het afgelopen jaar een gesprek op kantoor van UWV of een re-integratiebedrijf gevoerd over zijn re-integratie, zeven op de tien niet (van de in 2017 ingestroomden heeft de helft recent een dergelijk gesprek gevoerd, zie hoofdstuk 8). Een vergelijkbaar aandeel heeft telefonisch contact gehad. Bij bijna de helft van de groep 80-100 was er het afgelopen jaar geen contact middels een gesprek op kantoor, via de telefoon, per mail, noch per whatsapp of via de werkmap. Ook bij deze groep lijkt het streven van minimaal één contactmoment per jaar dus nog niet gehaald te worden.

De overgrote meerderheid (circa 80%) vond de hoeveelheid contact precies goed, ongeveer één op de zeven volledig arbeidsongeschikten beoordeelt de hoeveelheid contact als te weinig. Onder degenen die in het geheel geen contact hebben genoten het afgelopen jaar ligt dit aandeel ontevredenen een fractie hoger (bijna 20%). Ruim een kwart van de volledig arbeidsongeschikten heeft een vast contactpersoon bij UWV of het re-integratiebedrijf, ruim vier op de tien heeft naar eigen zeggen zeker geen vast contactpersoon, drie op de tien weet dit niet. Wederom komen vaste contactpersonen vaker voor bij degenen die relatief kort in de uitkering zitten (zie hoofdstuk 8).

Er zijn significante verschillen in de mate van contact en het hebben van een vast contactpersoon tussen degenen die zelf nog perspectief op werk zien en degenen die nooit meer aan het werk denken te komen. Degenen mét perspectief hebben bijna twee keer zo vaak minimaal één gesprek op kantoor gevoerd en eveneens bijna twee keer zo vaak een vaste contactpersoon dan de volledig arbeidsongeschikten die ervan overtuigd zijn nooit meer aan het werkt te komen. Op basis van de enquêteresultaten is niet vast te stellen of er hierbij sprake is van een oorzakelijk verband.

Figuur 4.5 Verschillen in contact tussen subgroepen volledig arbeidsongeschikten



4.2.2 Werk/re-integratieplan en doel van de ondersteuning

In een werk- of re-integratieplan worden afspraken vastgelegd over de re-integratie activiteiten en het doel van de ondersteuning. Respondenten is gevraagd of zij een werk- of re-integratieplan hebben, wat UWV volgens hen als hoofddoel van de ondersteuning ziet en in hoeverre de WGA'er het eens is met dit hoofddoel.

Groep 35-80

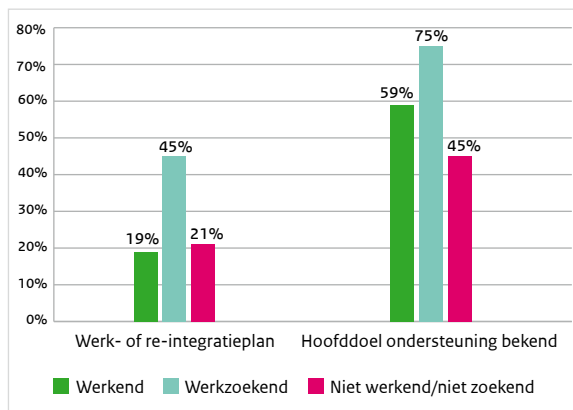
Een kwart van de groep gedeeltelijk arbeidsongeschikte respondenten beschikt over een werk- of re-integratieplan, zes op de tien heeft dit niet, de overige 15% weet dit niet. Van degenen die in 2017 in de WGA zijn beland is een beduidend groter aandeel (43%) bekend met een dergelijk plan.

Als respondenten gevraagd wordt naar het hoofddoel dat UWV volgens hen heeft met de geboden ondersteuning dan is meest voorkomende antwoord (ruim een kwart) "Ervoor zorgen dat ik aan het werk blijft en zo mogelijk weer meer ga werken", gevolgd door "Dat het voor mij weer mogelijk wordt om in de toekomst te kunnen werken" (één op de zes) en "Dat ik zo snel mogelijk aan het werk kom" (één op de

tien). Ruim een derde van de groep weet niet wat het hoofddoel van de ondersteuning is. Dit geldt bovengemiddeld vaak voor de al langer geleden in de uitkering gestroomde WGA'ers 35-80 (zie hoofdstuk 8).

Werkzoekende gedeeltelijk arbeidsongeschikten zijn duidelijk vaker bekend met het bestaan van een werk- of re-integratieplan dan de subgroepen van werkende en niet werkende/niet zoekende gedeeltelijk arbeidsongeschikten, en weten ook vaker wat het hoofddoel van de ondersteuning is. Er is op beide aspecten geen significant verschil tussen werkenden die al wel of nog niet op hun restverdiencapaciteit werkzaam zijn. Van de niet werkende/niet zoekende gedeeltelijk arbeidsongeschikten kan minder dan de helft aangeven wat het hoofddoel van de ondersteuning is.

Figuur 4.6 Verschillen in bestaan re-integratieplan en bekendheid met hoofddoel ondersteuning tussen subgroepen gedeeltelijk arbeidsongeschikten

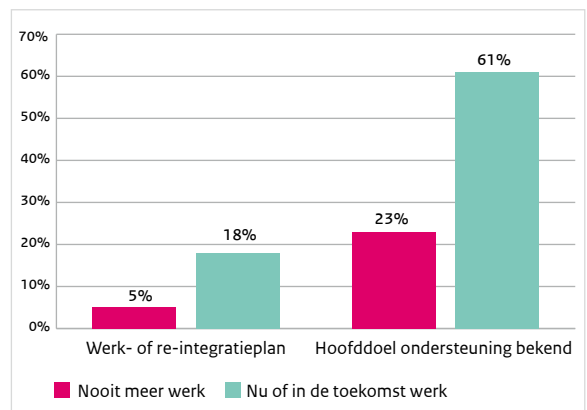


Groep 80-100

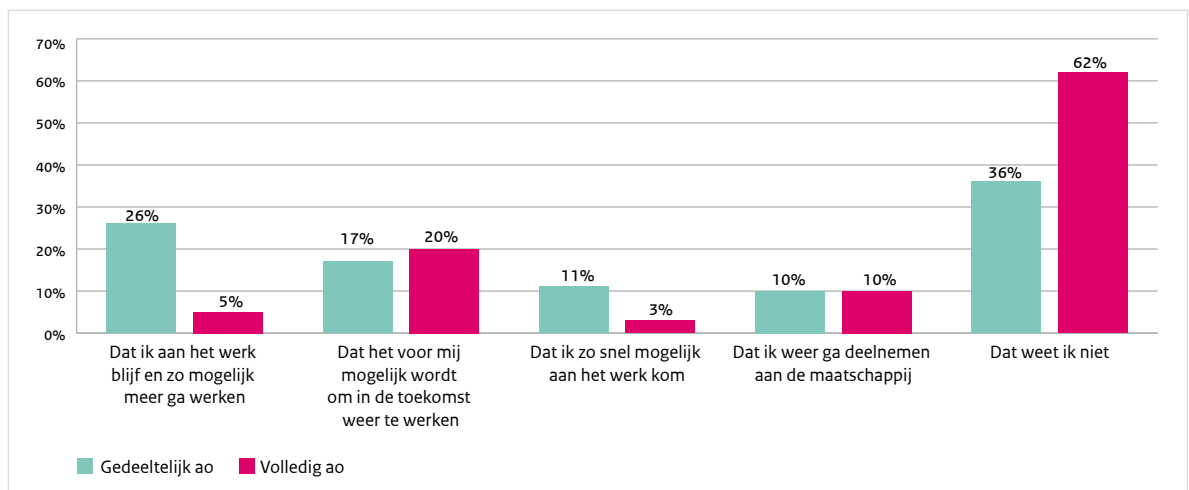
In de groep volledig arbeidsongeschikten beschikt één op de tien respondenten over een werk- of re-integratieplan. Gevraagd naar het hoofddoel van de ondersteuning is het meest voorkomende antwoord (20%) “dat het voor mij weer mogelijk wordt om in de toekomst te kunnen werken”. Ruim zes op de tien heeft echter geen idee wat het hoofddoel van de ondersteuning is. Onder recent ingestroomden ligt de aandeel iets lager (zie hoofdstuk 8).

Er zijn grote verschillen tussen degenen met en zonder perspectief op werk. Degenen die denken nu of in de toekomst nog aan het werk te komen beschikken vaker over een re-integratieplan dan degenen die denken dat dit nooit meer gaat lukken (18% versus 5%), terwijl het hoofddoel van de ondersteuning bij die eerste groep ook veel vaker bekend is (61% versus 23%).

Figuur 4.7 Re-integratieplan en bekend met hoofddoel subgroepen volledig arbeidsongeschikten

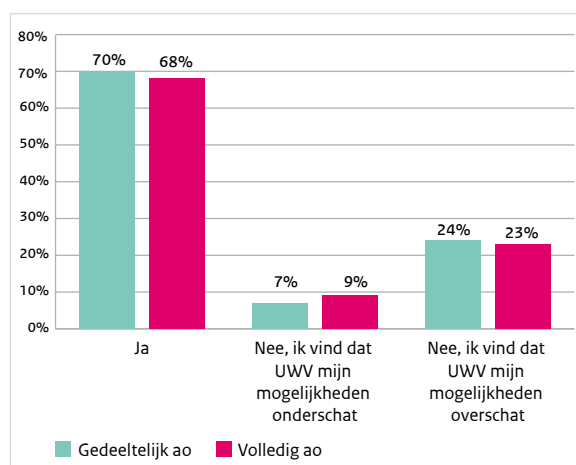


Figuur 4.8 Wat is volgens u het hoofddoel van de ondersteuning?



Zoals opgemerkt weet ruim een derde van de gedeeltelijk arbeidsongeschikten en ruim zes op de tien van de volledig arbeidsongeschikt niet wat het hoofddoel van de ondersteuning is. Van degenen die bekend zijn met het hoofddoel van de ondersteuning is 70% het eens met dit hoofddoel, maar bijna een kwart van beide groepen respondenten is van mening dat UWV hun mogelijkheden overschat.

Figuur 4.9 Bent u het eens met hoofddoel? (N=1.070 gedeeltelijk ao en N=240 volledig ao)



4.2.3 Specifieke ondersteuning: Trajecten en scholing

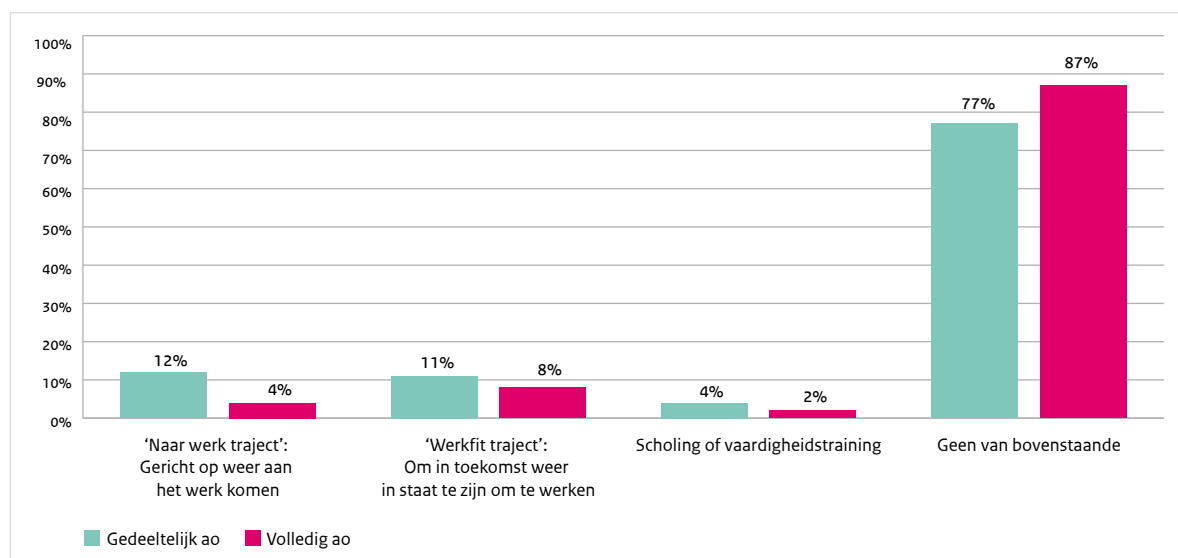
Bijna een kwart van de gedeeltelijk arbeidsongeschikten en ruim 10% van de volledig arbeidsongeschikten heeft afgelopen jaar een re-integratietraject, scholing

of vaardigheidstraining gehad. In de groep gedeeltelijk arbeidsongeschikten worden de instrumenten ‘naar werk traject’ en ‘werkfit traject’ beiden in ruim 10% van de gevallen genoemd, tegenover 4% respectievelijk 8% in de groep volledig arbeidsongeschikte respondenten.

Zeker voor mensen in de WGA 80-100 lijken er zodoende zeer beperkt specifieke re-integratie instrumenten te worden ingezet, terwijl een deel van hen wel arbeidsmogelijkheden heeft. Immers, ongeveer 70% van de mensen die instromen in de WGA 80-100 wordt om arbeidskundige redenen volledig arbeidsongeschikt verklaard. Dat wil zeggen dat zij medisch gezien benutbare mogelijkheden hebben. Van ongeveer 40% van deze 70% kan worden vastgesteld dat zij nog wel regulier werk kunnen doen (per uur het minimumloon kunnen verdienen).¹³

Er zijn duidelijke verschillen in de mate van gebruik van de re-integratieondersteuning tussen de subgroepen. Zo heeft ruim de helft van de werkzoekende gedeeltelijk arbeidsongeschikten het afgelopen jaar een traject of scholing ontvangen, tegen minder dan een kwart van de niet werkenden/niet zoekenden en minder dan één op de vijf van de werkenden uit de groep 35-80. Bij de volledig arbeidsongeschikten ligt het gebruik van één van de genoemde ondersteuningsvormen onder degenen die verwachten nog aan het werk te komen drie keer zo hoog als onder degenen die dit niet meer verwachten (24% versus 8%).

Figuur 4.10 Gebruik van re-integratieondersteuning afgelopen jaar (meerdere antwoorden mogelijk)



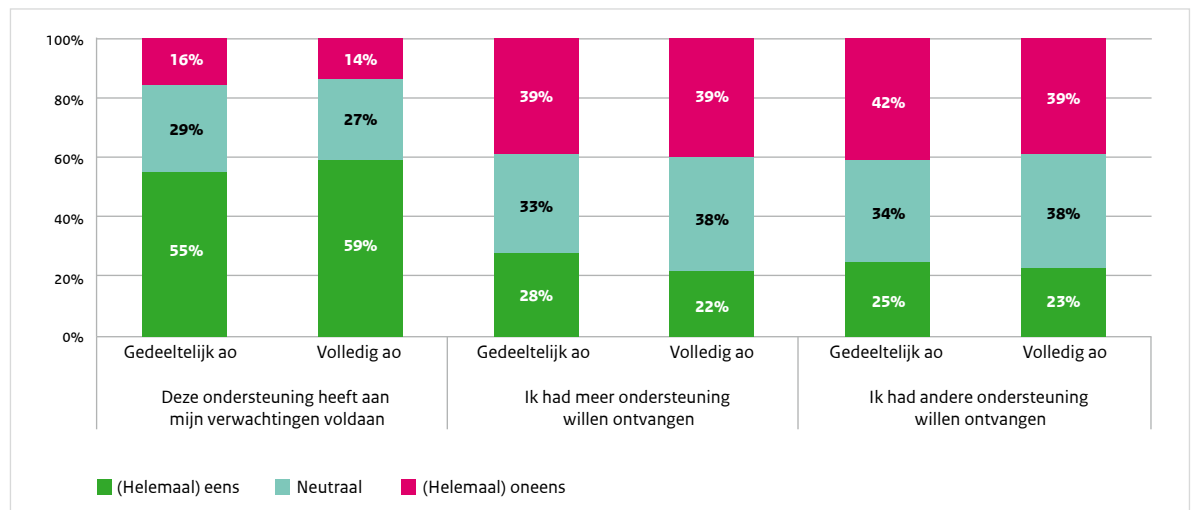
¹³ Zie IBO Geschikt voor de arbeidsmarkt, *Mogelijkheden om de arbeidsparticipatie in de WIA te bevorderen* (blz 54); april 2017

Ook is er sprake van aanzienlijke verschillen in mate van gebruik van re-integratieondersteuning naar jaar van instroom in de WGA, met over het algemeen meer gebruik door degenen die nog relatief kort in de uitkering zitten. Dit geldt met name voor de werkfittrajecten. Zie verder hoofdstuk 8.

Aan degenen die het afgelopen jaar één van de genoemde vormen van ondersteuning hebben ontvangen is vervolgens middels enkele stellingen gevraagd wat men van deze ondersteuning vond. Voor ruim de helft van de gevallen in beide groepen heeft de ondersteuning aan de verwachtingen voldaan. In een kwart van de gevallen had men liefst andere of meer ondersteuning ontvangen.

De mening over de ondersteuning varieert tussen de ontvangers van verschillende vormen van ondersteuning. Zo zijn WGA'ers die scholing hebben ontvangen minder vaak van mening dat de ondersteuning aan de verwachtingen heeft voldaan dan degenen die een traject hebben gehad. WGA'ers die een werkfittraject hebben ontvangen zijn het meest tevreden: Onder deze groep is het aandeel dat meer, dan wel andere ondersteuning had willen ontvangen duidelijk kleiner dan onder degenen die gebruik hebben gemaakt van een 'naar werk traject' of van scholing.

Figuur 4.11 Wat vond u van de ondersteuning? (N=370 gedeeltelijk ao en N=85 volledig ao)



5

Werk en ondersteuning tijdens werk

In dit hoofdstuk wordt gekeken naar betaald werk dat de WGA'ers op het enquêtemoment hebben of recent hebben gehad, het al dan niet benutten van de volledige restverdiencapaciteit met dit werk en de mate van ondersteuning die gedurende het werk ontvangen wordt

5.1 Recente werkzaamheden

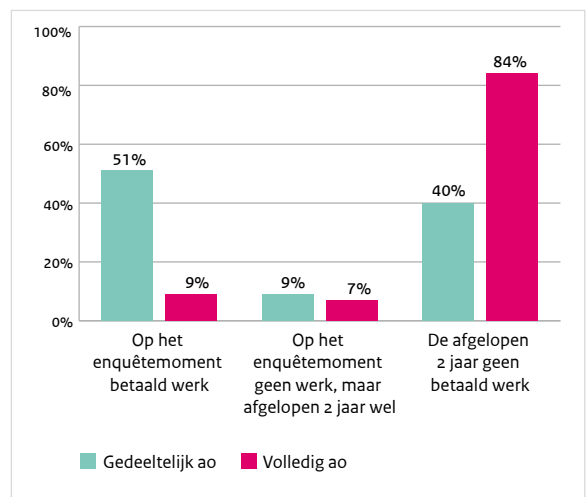
Groep 35-80

De helft van de groep gedeeltelijk arbeidsongeschikte respondenten heeft op het moment van het onderzoek betaald werk. Ongeveer één op de tien respondenten uit deze groep heeft nu geen werk, maar dit de afgelopen twee jaar wel gehad. In de meeste gevallen werkt(e) men met een vast contract voor een vast aantal uren. De groep gedeeltelijk arbeidsongeschikte respondenten die nu werken doet dit in een derde van de gevallen bij dezelfde werkgever als waar men werkte voordat men een WIA/WGA-uitkering ontving. Werk bij dezelfde werkgever komt onder degenen die werken op hun volledige restverdiencapaciteit bijna drie keer zo vaak voor als onder degenen die nog niet op hun volledige restverdiencapaciteit werken (45% versus 17%). Ook hebben zij vaker een vast contract dan degenen die

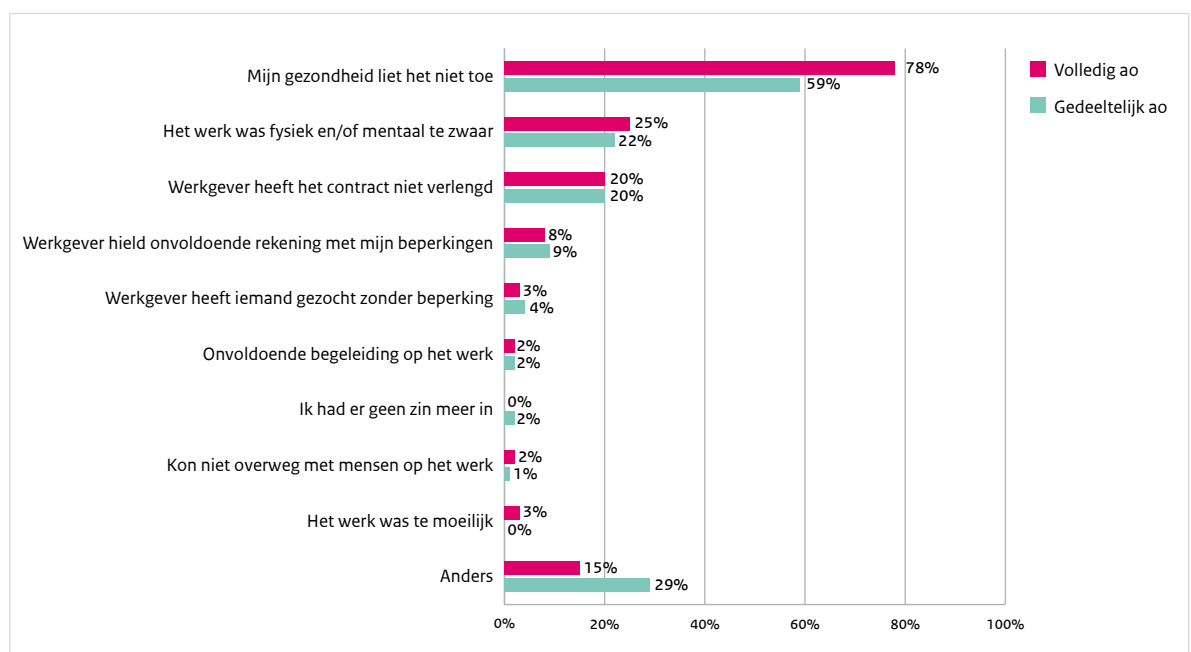
nog meer zouden kunnen werken, gegeven hun restverdiencapaciteit.

Door degenen die in de afgelopen twee jaar werk hebben gehad maar nu geen werk meer hebben worden diverse redenen genoemd voor het feit dat men nu niet meer werkt. In de meeste gevallen was de gezondheid (direct of indirect) de reden voor uitval.

Figuur 5.1 Werkervaring gedurende de afgelopen twee jaar



Figuur 5.2 Redenen voor het niet meer aan het werk zijn (Meerdere antwoorden mogelijk) (N=160 gedeeltelijk ao en N=50 volledig ao)



Groep 80-100

In de groep van de volledig arbeidsongeschikte respondenten heeft ongeveer één op de tien respondenten momenteel betaald werk en 7% had dit de afgelopen twee jaar, maar nu niet. Eén derde van degenen die op het enquêtemoment werkt is aan de slag bij de dezelfde werkgever als waar men ziek is geworden.

In verreweg de meeste gevallen speelde de gezondheid een rol bij de uitval uit werk onder degenen die recent nog gewerkt hebben maar op het enquêtemoment niet meer. Uit het IBO-rapport blijkt dat een substantieel deel van de uitkeringsgerechtigden in de WGA 80-100 aangeeft wel te kunnen werken als er rekening wordt gehouden met de gezondheidssituatie. Dit duidt erop dat er ruimte voor verbetering is.¹⁴

5.2 Restverdiencapaciteit

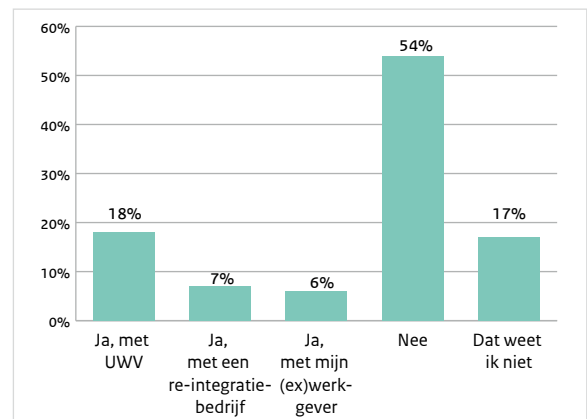
UWV stelt de zogenaamde restverdiencapaciteit vast. De mate van arbeidsongeschiktheid is gebaseerd op het verlies van verdiencapaciteit, afgezet tegen het verdienvermogen van de cliënt voor zijn ziekte. Zieke werknemers met dezelfde aandoening en dezelfde resterende mogelijkheden kunnen daardoor in verschillende uitkeringsregimes terecht komen. Vanuit de doelstelling van inkomensverzekering tegen arbeidsongeschiktheid is dat logisch: het verlies aan verdiencapaciteit is verzekerd.

Groep 35-80

WGA'ers die op het enquêtemoment werken is gevraagd of men met dit werk het maximale verdient dat men gezien hun restverdiencapaciteit zou kunnen verdienen. In de groep gedeeltelijk arbeidsongeschikten met betaald werk weet een kwart niet of ze al het maximale verdienen. Van degenen die dit wel weten verdient iets minder dan tweederde het maximale wat hij of zij volgens UWV zou kunnen verdienen. Ruim één op de drie respondenten met een baan geeft aan dat zij meer kunnen verdienen.

Bijna één op de vijf gedeeltelijk arbeidsongeschikten die op het enquêtemoment werken én nog niet hun volledige verdiencapaciteit benutten, heeft afspraken met UWV gemaakt om te proberen het maximale te verdienen wat mogelijk is. In sommige gevallen zijn dergelijke afspraken gemaakt met een re-integratiebedrijf of met de (ex)werkgever. Ruim de helft van deze gedeeltelijk arbeidsongeschikten heeft hierover in het geheel geen afspraken gemaakt.

Figuur 5.3 Werkenden groep 35-80, nog niet werkend op restverdiencapaciteit: Zijn er afspraken om te proberen het maximale te verdienen? (Meerdere antwoorden mogelijk) (N = 230)



Groep 80-100

In de groep volledig arbeidsongeschikten is het aantal dat op het enquêtemoment werkt te laag om uitsplitsingen te maken zoals hiervoor is gedaan bij de groep werkende gedeeltelijk arbeidsongeschikten.

Uit het IBO-rapport blijkt dat het risico op herbeoordeling en het verlies van de uitkering uitkeringsgerechtigden ervan weerhoudt om meer te werken dan hun door UWV vastgestelde resterende verdiencapaciteit. Voor de groep WGA 80-100 kan dat betekenen dat zij terughoudend zijn om überhaupt te gaan werken.¹⁵

5.3 Voorzieningen en hulpmiddelen tijdens werk

Als een uitkeringsgerechtigde passend werk heeft gevonden, kan UWV ondersteuning bij het werk bieden. Te denken valt aan het verstrekken van hulpmiddelen zoals een aangepaste bureaustoel. Ook kan het gaan om voorzieningen, die verder gaan dan alleen de werkplek. Bij voorzieningen kan gedacht worden aan diensten zoals hulp door een schrijf- en gebarentolk of begeleiding door een jobcoach. Een jobcoach helpt werknemers bij het inwerken of maakt een persoonlijk inwerkprogramma voor de werknemer om het werk aan te leren. De jobcoach begeleidt werknemers ook tijdens het werk. Het doel is dat de werknemer zijn werk uiteindelijk zelfstandig kan uitvoeren.

De Inspectie vroeg de respondenten die in het verleden hebben gewerkt of nu werken of UWV de

¹⁴ IBO, Geschied voor de gezondheidsmarkt, april 2017, pagina 6.

¹⁵ Zie IBO, Geschied voor de arbeidsmarkt, april 2017, pagina 9.

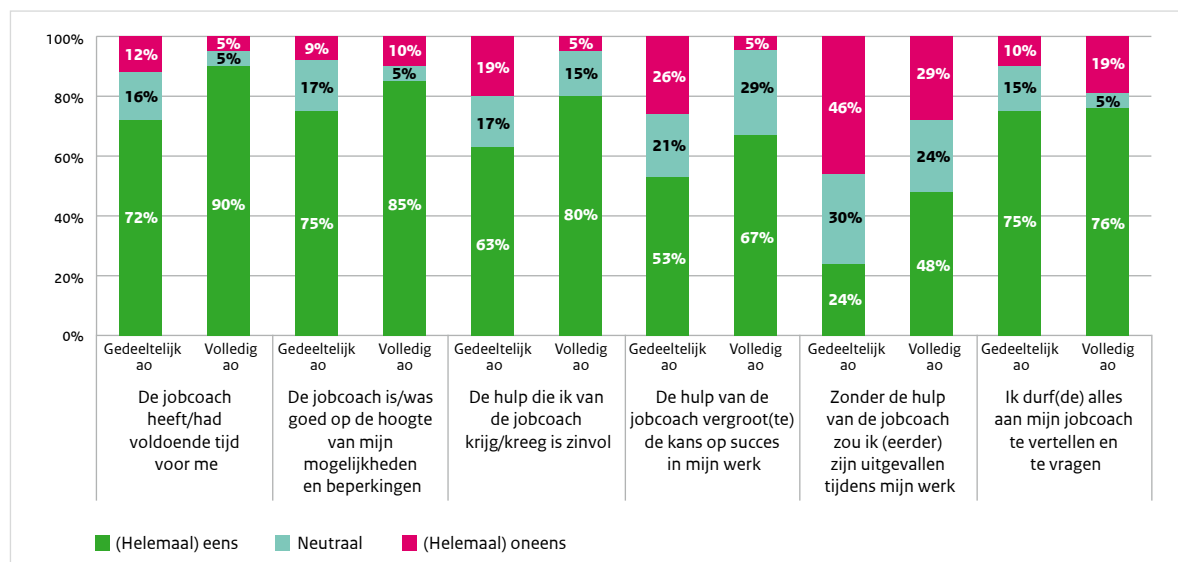
hierboven genoemde vormen van ondersteuning heeft verleend.

Uit het onderzoek blijkt dat werkenden in beide groepen in ongeveer één op de vijf gevallen een jobcoach heeft (gehad) tijdens werk of proefplaatsing. Over het algemeen was men ook tevreden over de jobcoach: een ruime meerderheid vond dat de jobcoach voldoende tijd had, zinvolle hulp bood en de kans vergrootte op succes in het werk. Ook was er in de meeste gevallen sprake van een goede vertrouwensband met de jobcoach, getuige het grote aandeel dat alles aan de jobcoach durfde te vertellen.

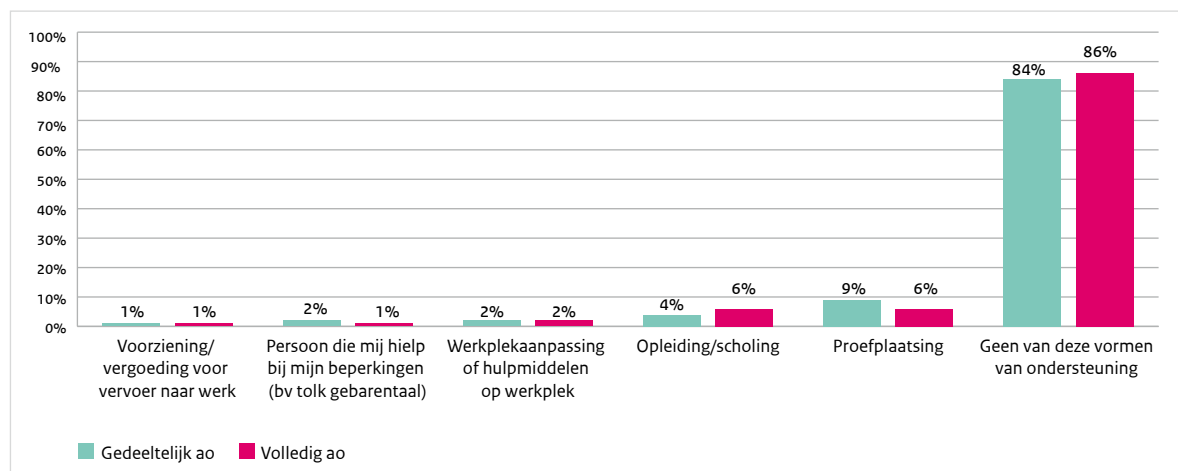
Circa een kwart van de gedeeltelijk arbeidsongeschikten en de helft van de volledig arbeidsongeschikten die hebben gewerkt met ondersteuning door een jobcoach, zijn van mening dat de jobcoach heeft voorkomen dat men (eerder) zou zijn uitgevallen op het werk.

Overige vormen van ondersteuning waarnaar in de enquête is gevraagd komen amper voor. Als er wel sprake is van ondersteuning gaat het vooral om een proefplaatsing of om scholing.

Figuur 5.4 Stellingen over de jobcoach (N=170 gedeeltelijk ao en N=20 volledig ao)



Figuur 5.5 Overige ondersteuning gedurende het werk (Meerdere antwoorden mogelijk) (N=1.030 gedeeltelijk ao en N=110 volledig ao)



6

Rechten en plichten en cliëntondersteuning

Bij een WIA uitkering horen naast rechten ook plichten. In dit hoofdstuk wordt nagegaan in hoeverre de respondenten op de hoogte zijn van hun rechten en plichten en of de beschikbare informatie voldoende is. Daarnaast wordt gezien in welke mate arbeidsongeschikten in de WGA een plicht ervaren om mee te werken aan hun re-integratie. Tot slot wordt ingegaan op de bekendheid van WGA'ers met de mogelijkheid om onafhankelijke cliëntondersteuning te vragen.

6.1 Bekendheid met rechten en plichten

De ruime meerderheid van zowel de gedeeltelijk als de volledig arbeidsongeschikten vindt dat zij voldoende informatie hebben gekregen over rechten en plichten en dat deze informatie duidelijk is. Ook weet de meerderheid bij wie men moet zijn met vragen over hun rechten en plichten. De meerderheid vindt verder dat de verplichtingen redelijk zijn en ook is de algemene bereidheid om de regels na te leven hoog.

De pakkans bij overtreden wordt eveneens hoog ingeschat: ongeveer tweederde denkt dat UWV het door zou hebben als men zich niet aan de regels zou

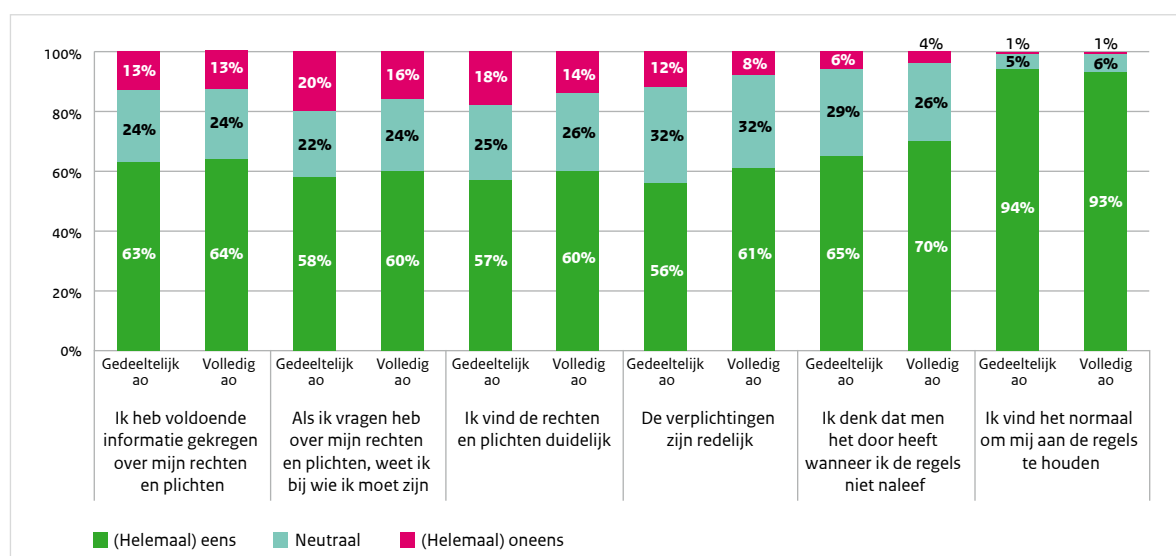
houden. Dit is wel iets minder dan bij de voorgaande meting in 2015, toen ruim 70% van de WGA'ers de pakkans hoog inschatte.

Er is sprake van een statistische samenhang tussen het hebben van een vast contactpersoon bij UWV of een re-integratiebedrijf en de ingeschatte pakkans bij het niet naleven van de regels: WGA'ers met een vast contactpersoon zijn het namelijk vaker eens met de stelling dat men het doorheeft als hij de regels niet naleeft.¹⁶

6.2 Sollicitatie- en re-integratieverplichting

WGA-uitkeringsgerechtigden met arbeidsvermogen worden geacht passende arbeid te verrichten of te verkrijgen. De arbeidsdeskundige bepaalt de arbeidsmogelijkheden van de WGA-gerechtigde en stelt in samenspraak met de cliënt de re-integratieactiviteiten vast. Anders dan bij de WW gelden er geen algemene regels omtrent de verplichtingen om te solliciteren en re-integreren, deze dienen namelijk afgestemd te worden op de medische mogelijkheden van de cliënt.

Figuur 6.1 Stellingen over rechten en plichten



¹⁶ Nagegaan met logistische regressie, samenhang is vastgesteld op het 5%-significantieniveau.

Groep 35-80

Van de gedeeltelijk arbeidsongeschikten geeft minder dan één op de tien aan dat ze momenteel van UWV moeten solliciteren en één op de zes dat ze verplicht worden om mee te werken aan hun re-integratie. Als alleen de niet-werkenden worden beschouwd, ligt dit aandeel wel iets maar niet veel hoger: 11% van de niet-werkenden ervaart een sollicitatieplicht en 22% een verplichting om mee te werken aan hun re-integratie.

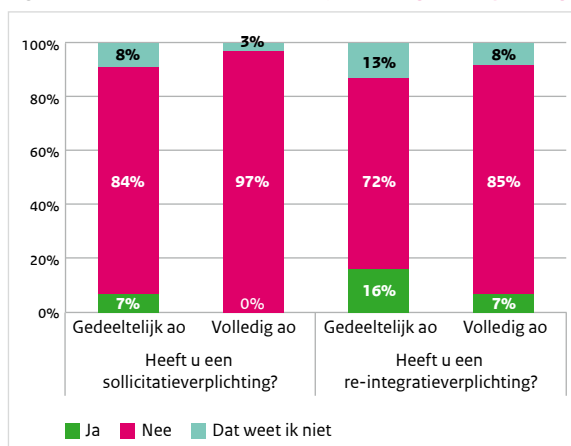
Specifiek bij de subgroep van werkzoekende gedeeltelijk arbeidsongeschikten liggen deze aandelen nog wel een stuk hoger: een kwart van hen moet solliciteren en ruim één op de drie dient mee te werken aan hun re-integratie. Onder de niet werkende/niet zoekende gedeeltelijk arbeidsongeschikten, maar ook onder de werkenden die nog niet op hun maximale verdiencapaciteit werkzaam zijn, is er (volgens de WGA'ers zelf) maar in sporadische gevallen sprake van dergelijke verplichtingen.

Onder recent ingestroomde niet werkende WGA'ers is er vaker sprake van een re-integratie-plicht: van de in 2017 ingestroomden ervaart 34% een dergelijke plicht, tegen 17% onder de niet-werkende WGA'ers 35-80 die al voor 2015 in de WGA zijn beland (zie ook hoofdstuk 8).

Groep 80-100

In de groep volledig arbeidsongeschikten komt de sollicitatieplicht niet voor. Ook wordt van deze groep 85% naar eigen zeggen niet verplicht om mee te werken aan de eigen re-integratie. Onder de groep volledig arbeidsongeschikten die zelf denken nog aan het werk te komen ligt het aandeel dat melding maakt van een re-integratieplicht een factor vier hoger dan onder degenen die denken nooit meer aan het werk te komen (12% versus 3%).

Figuur 6.2 Heeft u een sollicitatie- en/of re-integratieverplichting?



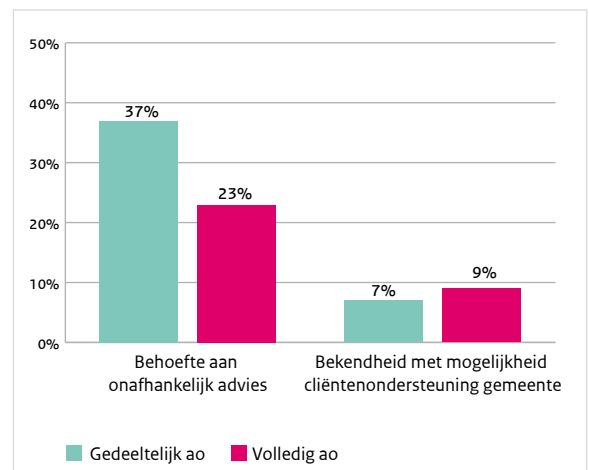
6.3 Onafhankelijke cliëntondersteuning

Indien cliënten van UWV vragen hebben over de uitkering of ondersteuning bij re-integratie, bestaat voor hen de mogelijkheid aan te kloppen bij de gemeente voor advies bij de onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO).

Op de vraag of WGA'ers wel eens behoefte hebben gehad aan een onafhankelijk advies over de uitkering of over ondersteuning bij hun re-integratie antwoordt ruim één op de drie van de groep gedeeltelijk arbeidsongeschikten bevestigend. In de groep volledig arbeidsongeschikten is dit ongeveer een kwart.

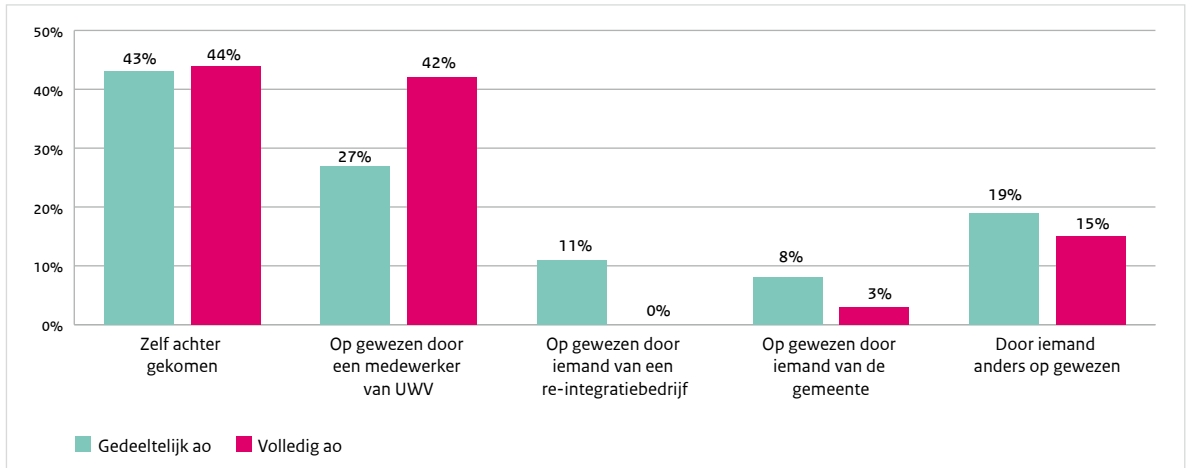
De bekendheid van het bestaan van onafhankelijke cliëntondersteuning vanuit de gemeente is gering in beide groepen respondenten (7% gedeeltelijk, 9% volledig).

Figuur 6.3 Behoeftte aan en bekendheid met cliëntondersteuning



Aan de respondenten die bekend zijn met de mogelijkheid voor onafhankelijke ondersteuning is gevraagd hoe zij hiermee bekend zijn geraakt. De volledig arbeidsongeschikte respondenten die hiervan op de hoogte waren gaven in bijna de helft van de gevallen aan dat zij hier door een medewerker van UWV op zijn geweest, onder de gedeeltelijk arbeidsongeschikten gaat het om ruim een kwart die hier door UWV op is geweest. Bijna de helft is hier zelf achter gekomen.

Figuur 6.4 Hoe bent u bekend geraakt met de cliëntondersteuning (Meerdere antwoorden mogelijk)
(N=120 gedeeltelijk ao en N=60 volledig ao)



7

Kwaliteit en oordeel over de dienstverlening

De Inspectie wil graag weten hoe tevreden men is over de ontvangen ondersteuning. Respondenten zijn daarvoor bevroegd over diverse algemene aspecten van dienstverlening als ook over de ondersteuning bij het zoeken naar werk en over de effecten van deze ondersteuning. Ook wordt in dit hoofdstuk gezien welke aspecten van de ondersteuning en persoonlijke aspecten samenhangen met een positief oordeel over de ontvangen dienstverlening.

7.1 Oordeel over de inkomensondersteuning

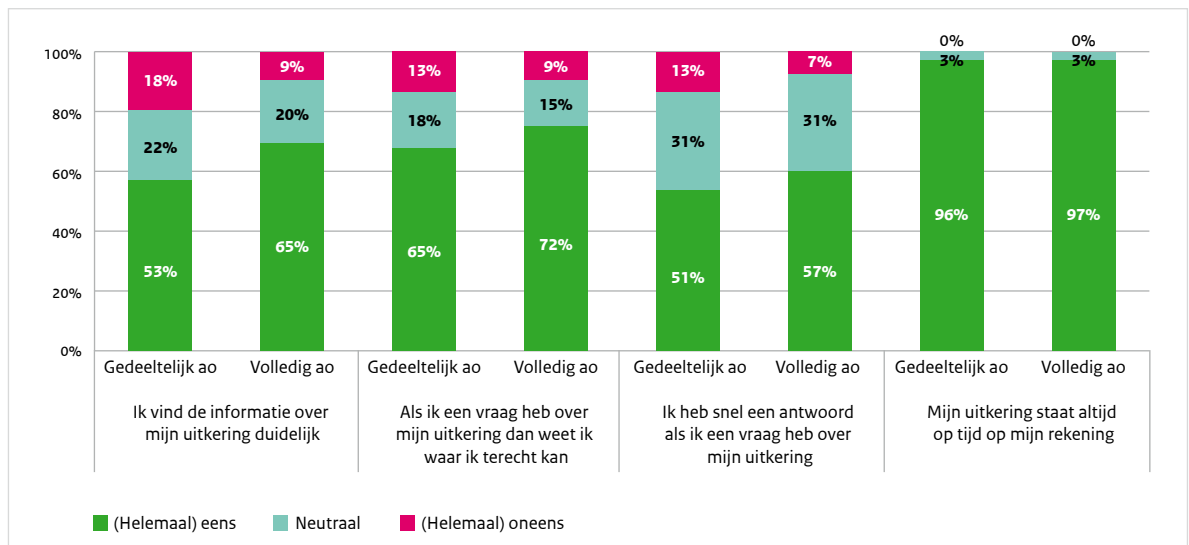
Zowel de gedeeltelijk als de volledig arbeidsongeschikten zijn in meerderheid tevreden over de inkomensondersteuning van UWV, bijvoorbeeld betreffende de bereikbaarheid van UWV bij vragen en de tijdigheid van de betaling van de uitkering. Wel zijn de gedeeltelijk arbeidsongeschikten op een aantal aspecten minder tevreden dan de volledig arbeidsongeschikten. Dit geldt met name voor de duidelijkheid van de informatie over de uitkering.

7.2 Oordeel over de re-integratieondersteuning

Naast stellingen over de inkomensondersteuning is respondenten ook stellingen voorgelegd over de ondersteuning bij het zoeken naar werk door UWV, zie figuren 7.2 en 7.3. De helft van de WGA'ers vindt de informatie over werk zoeken duidelijk, één op de zeven vindt juist van niet. Verder houdt het aantal arbeidsongeschikten dat vindt dat ze voldoende hulp heeft gehad bij het zoeken naar een nieuwe baan en degenen die het hier juist niet mee eens zijn elkaar in evenwicht. Ook het oordeel over de kennis over het vinden van werk van de medewerkers die de WGA'ers hebben geholpen is sterk verdeeld.

Ongeveer een kwart is van mening dat ze teveel onder druk worden gezet. Een vergelijkbaar beeld komt naar voren bij de stelling of er voldoende aandacht is voor de persoonlijke situatie, waar 20-30% van de respondenten het niet mee eens is. Dit geldt overigens sterker voor de gedeeltelijk arbeidsongeschikten. Op de stelling of men eerder hulp had willen krijgen bij het zoeken naar een nieuwe baan houden de positieve en de negatieve antwoorden elkaar weer in evenwicht.

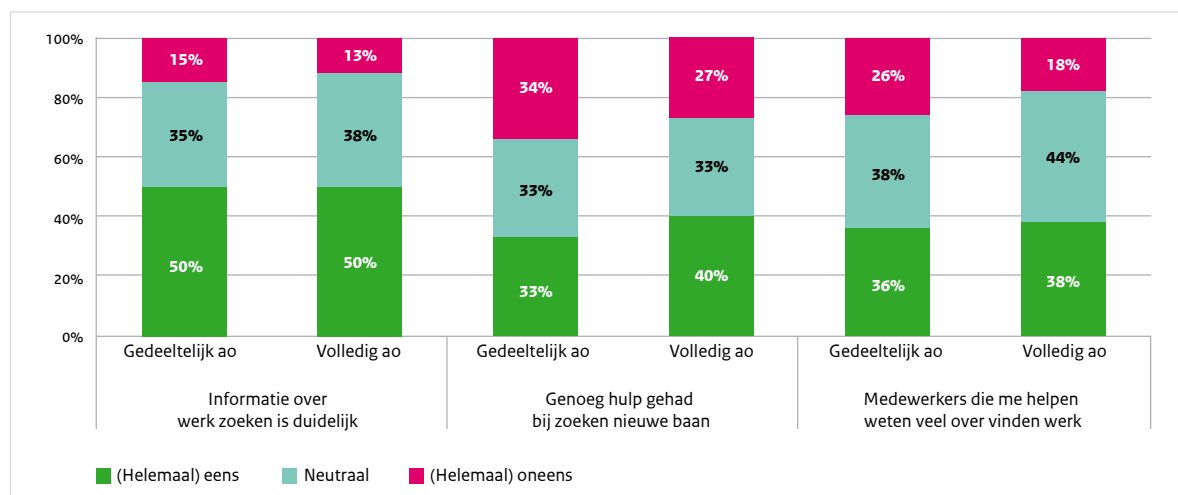
Figuur 7.1 Stellingen over de inkomensondersteuning



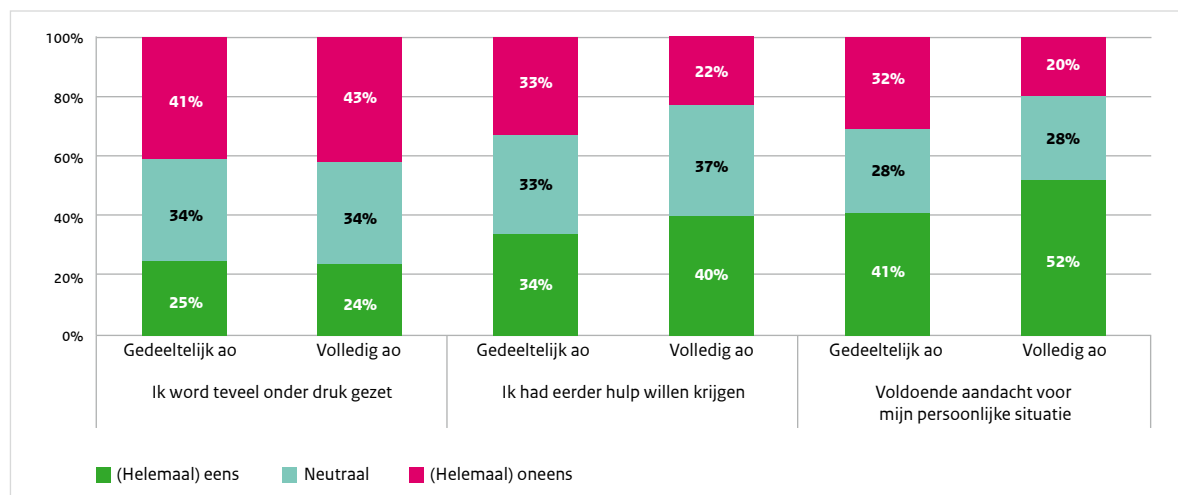
Onder de gedeeltelijk arbeidsongeschikten is het aandeel dat zich teveel onder druk voelt gezet licht gestegen ten opzichte van 2015, terwijl nu een kleiner deel van deze groep zegt eerder hulp gehad te willen hebben dan bij de voorgaande meting. Onder de volledig arbeidsongeschikten is het aandeel dat eerder hulp had gewild juist toegenomen.

Opvallend is dat de gedeeltelijk arbeidsongeschikte respondenten die momenteel niet werken, maar ook niet naar werk zoeken, relatief vaak aangeven dat ze teveel onder druk worden gezet (40%).

Figuur 7.2 Stellingen over de re-integratieondersteuning (A) (N=950 gedeeltelijk ao en N=190 volledig ao)¹⁷



Figuur 7.3 Stellingen over de re-integratieondersteuning (B) (N=950 gedeeltelijk ao en N=190 volledig ao)¹⁸



¹⁷ Aangezien nog niet alle WGA'ers in staat zijn om te kunnen werken is bij deze stellingen ook de antwoordcategorie 'niet van toepassing' opgenomen. In de figuur zijn alleen de antwoorden verwerkt van degenen die op de betreffende stellingen iets anders dan niet van toepassing hebben aangekruist.

¹⁸ Idem.

7.3 Effecten van ondersteuning bij het zoeken naar werk

Ten minste vier van de tien respondenten in beide groepen geven aan dat de ontvangen hulp van UWV in het algemeen zinvol was. Verder zijn respondenten die de ondersteuning typeren als motiverend om werk te zoeken licht in de meerderheid ten opzichte van degenen die het juist oneens zijn met deze stelling. Met name onder de gedeeltelijk arbeidsongeschikten is het aandeel dat de hulp motiverend noemt gestegen in vergelijking met 2015 (van 26% naar 34%). Het minste eens zijn WGA'ers het met de stelling dat de hulp daadwerkelijk leidt tot een grotere kans op werk. Van de gedeeltelijk arbeidsongeschikten geeft vier op de tien aan het hiermee oneens te zijn, tegen ruim een kwart dat deze stelling juist wel onderschrijft.

Onder de subgroep gedeeltelijk arbeidsongeschikten die momenteel werken is het aandeel dat vindt dat de hulp van UWV leidt tot een grotere kans om aan het werk te komen iets hoger: van hen is drie op de tien het hiermee eens. Dit is weliswaar niet fors hoger maar toch significant meer dan bij de naar werk zoekenden en de niet-werkers/niet-zoekers. Ook is er een significant verschil tussen de werkenden in de groep 35-80 die al op hun volledige restverdiencapaciteit zitten en degenen die nog meer zouden kunnen werken gegeven hun restverdiencapaciteit. De eerste subgroep is vaker de mening toegedaan dat de hulp van UWV zinvol was en dat deze de kans op werk heeft vergroot.

7.4 Rapportcijfer

Tot slot is aan de respondenten gevraagd de ondersteuning vanuit UWV uit te drukken in een rapportcijfer.

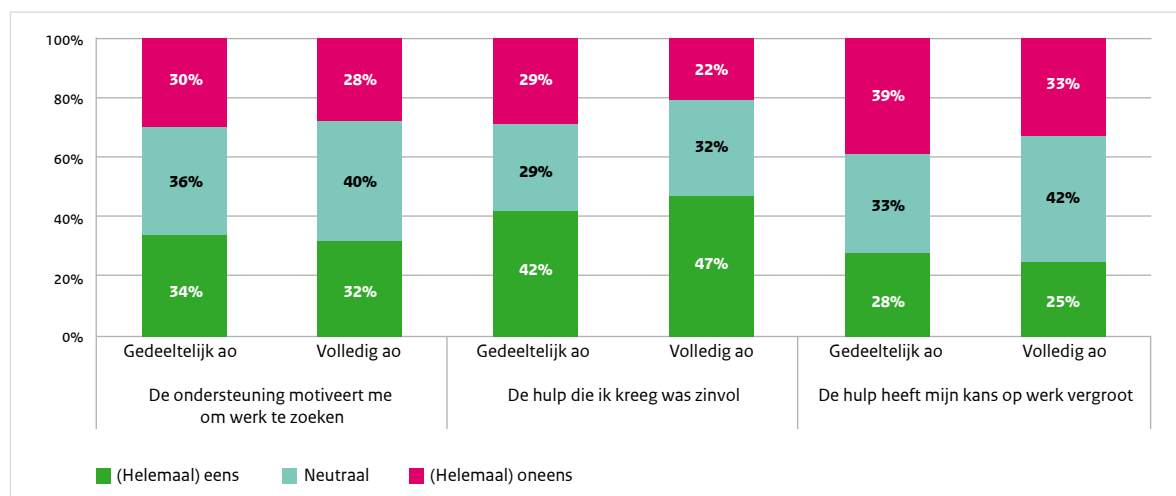
Groep 35-80

De gedeeltelijk arbeidsongeschikten waarden de dienstverlening van UWV gemiddeld met een 6.1. Hiermee is het gemiddeld rapportcijfer behoorlijk vergelijkbaar met dat in 2015, toen het gemiddelde op 6.0 uitkwam.²⁰

Zeven van de tien in deze groep geeft de dienstverlening een voldoende (een 6 of hoger), met als vaakst gegeven cijfer een zeven.

De subgroep van werkenden in de groep 35-80 geeft gemiddeld het hoogste rapportcijfer, namelijk een 6.3, tegen gemiddeld een 5.9 die wordt gegeven door de werkzoekenden en de niet-werkers/niet-zoekers. Verder is het verschil in gemiddeld cijfer tussen werkenden die werkzaam zijn op hun volledige restverdiencapaciteit en degenen die nog meer zouden kunnen verdienen aanzienlijk, te weten een 6.6 bij de eerste subgroep tegen een 5.9 bij de tweede subgroep.

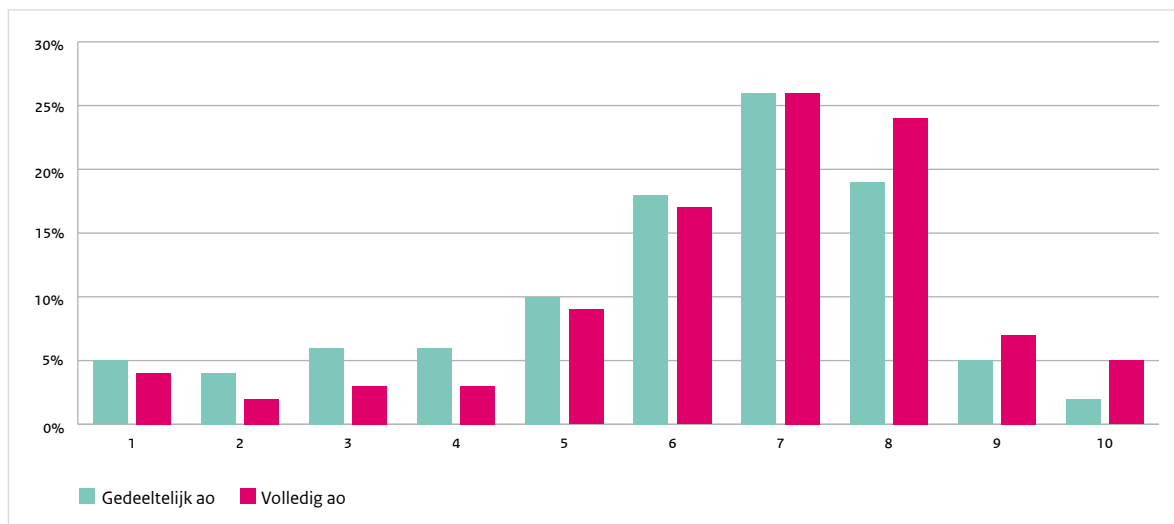
Figuur 7.4 Stellingen over het effect van ondersteuning (N=860 gedeeltelijk ao, N=140 volledig ao)¹⁹



¹⁹ Aangezien nog niet alle WGA'ers in staat zijn om te kunnen werken is bij deze stellingen ook de antwoordcategorie 'niet van toepassing' opgenomen. In de figuur zijn alleen de antwoorden verwerkt van degenen die op de betreffende stellingen iets anders dan niet van toepassing hebben aangekruist.

²⁰ UWV komt in haar meest recente Klantgerichtheidsmonitor over het 1^e halfjaar van 2018 uit op een gemiddeld rapportcijfer van 6,9 voor deze groep.

Figuur 7.5 Rapportcijfer over de dienstverlening in zijn geheel



Groep 80-100

De groep volledig arbeidsongeschikten waardeert de dienstverlening van UWV gemiddeld met een 6.6. Ook dit is goed vergelijkbaar met het gemiddelde cijfer bij de voorgaande meting (6.7).²¹ Bijna 80% van deze groep waardeert de dienstverlening met een voldoende. Ook in deze groep is het meest gegeven rapportcijfer een zeven.

Degenen die niet meer verwachten ooit aan het werk te komen waarderen de hulp van UWV gemiddeld net iets hoger (6.7) dan degene die denken nu of in de toekomst wel weer aan het werk te komen (6.4).

7.5 Samenhangende factoren met waardering van de ondersteuning

Tot slot van dit hoofdstuk wordt ingegaan op de factoren die samenhangen met de waardering van de ondersteuning, zie tabel 7.1.²²

Bij de gedeeltelijk arbeidsongeschikten hangen met name het hebben van een vast contactpersoon bij UWV of een re-integratiebedrijf en het hebben van een re-integratieplan samen met een positief oordeel over de ondersteuning. Werkzoekenden en respondenten die aangeven te kampen met een psychische aandoening of ziekte (bijvoorbeeld overspannenheid, burn out of depressie) oordelen over het algemeen negatiever. Ouderen en mensen die hun eigen gezondheid op zijn minst als redelijk typeren juist positiever. Opvallend is nog dat personen die zelfredzaam zijn weliswaar een hoger cijfer geven, maar juist minder vaak vinden dat de hulp de kans op werk vergroot. Waarschijnlijk hechten deze mensen überhaupt minder aan hulp van UWV.

Onder volledig arbeidsongeschikten zijn duidelijk minder significante factoren aangetroffen. Het hebben van een vast contactpersoon heeft ook bij deze groep een positieve samenhang met de mate waarin voldoende aandacht voor de persoonlijke situatie wordt ervaren.

²¹ Voor de WGA 80-100 komt UWV in de Klantgerichtheidsmonitor over het 1^e halfjaar van 2018 uit op een gemiddeld rapportcijfer van 7,2.

²² Het betreft factoren die statistisch samenhangen met een positief antwoord op de stellingen, gecorrigeerd voor andere factoren (middels logistische regressie), op het 5%-significantieniveau. Bij de factoren die samenhangen met het rapportcijfer is de analyse uitgevoerd middels lineaire regressie.

Tabel 7.1 Factoren die samenhangen met een positief antwoord op de stelling (zie 1e kolom) dan wel een hoger rapportcijfer

	Gedeeltelijk AO	Volledig AO
Er is voldoende aandacht voor mijn persoonlijke situatie	<p><i>Aspecten ondersteuning:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Vast contactpersoon (+) • Re-integratieplan (+) • Recent gesprek bij UWV of re-integratiebedrijf (+) <p><i>Persoonlijke aspecten:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Werkzoekend (-) • Leeftijd (+) • Ervaren gezondheid (+) • Psychische aandoening (-) • Opleidingsniveau (-) • Noord-Nederland²³ (-) 	<p><i>Aspecten ondersteuning:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Vast contactpersoon (+) <p><i>Persoonlijke aspecten:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Werkzoekend (-) • Ervaren gezondheid (+)
De hulp heeft mijn kans op werk vergroot	<p><i>Aspecten ondersteuning:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Vast contactpersoon (+) • Re-integratieplan (+) <p><i>Persoonlijke aspecten:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Werkend (+) • Vrouw (-) • Zelfredzaam (-) • Ervaren gezondheid (+) • Psychische aandoening (-) 	<p><i>Te weinig respondenten uit deze groep zoeken al naar werk om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over aspecten die hiermee samenhangen</i></p>
Rapportcijfer (Hoe beoordeelt u de dienstverlening in zijn geheel?)	<p><i>Aspecten ondersteuning:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Vast contactpersoon (+) • Re-integratieplan (+) • Sollicitatieplicht (-) <p><i>Persoonlijke aspecten:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Werkend (+) • Werkzoekend (-) • Leeftijd (+) • Zelfredzaam (+) • Ervaren gezondheid (+) • Psychische aandoening (-) • Oost-Nederland (+)²⁴ 	<p><i>Onvoldoende verklaring van onderzochte aspecten op de het gegeven rapportcijfer, om over te kunnen rapporteren</i></p>

²³ Noord-Nederland betreft de provincies Groningen, Friesland en Drenthe.

²⁴ Oost-Nederland betreft de provincies Overijssel, Flevoland en Gelderland.

8

Verschillen tussen jaarcohorten

In dit hoofdstuk wordt een vergelijking gemaakt tussen WGA'ers die in verschillende jaren in de uitkering zijn gekomen. Welke verschillen in ondersteuning en waardering zijn er tussen WGA'ers die nog maar kort in de uitkering zitten en degenen die al langer geleden zijn ingestroomd?

8.1 Beleidsmatige achtergrond

Zoals eerder aangegeven in hoofdstuk 4.2 heeft het ministerie in 2016 met UWV nieuwe dienstverleningsafspraken voor arbeidsongeschikten gemaakt, met als doel om de begeleiding en activering van WGA-gerechtigden te intensiveren. In het nieuwe dienstverleningsconcept herstelt en onderhoudt UWV Werkbedrijf vanaf 1 januari 2017 zoveel mogelijk het contact met WGA'ers. Het streven is om met iedere WGA-gerechtigde gemiddeld twee keer per jaar contact te hebben gedurende maximaal 5 jaar. UWV krijgt de middelen om hen goed in beeld te brengen en te houden en naar gelang de kenmerken en behoefte van de WGA-gerechtigde, gerichte interventies in te zetten. UWV geeft in zijn Jaarverslag 2017 aan dat zij zich in het bijzonder gaat richten op de WGA'ers aan wie om arbeidskundige redenen een volledige WGA-uitkering is toegekend.

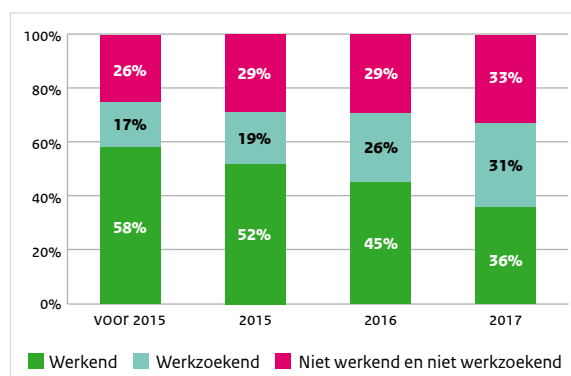
UWV kan ervoor kiezen zelf de begeleiding te verzorgen, maar koopt meestal een re-integratiedienst of -traject in. De activering is gericht op het maximaal benutten van de mogelijkheden van de WGA'er, het bevorderen van hun zelfredzaamheid en het bijdragen aan de rechtmatigheid van de uitkering. Concreet bestaat de dienstverlening uit oriëntatie- en monitorgesprekken, het opstellen van een werkplan - waarin afspraken met betrekking tot werk worden vastgelegd - en een klantprofiel. Waar mogelijk matcht UWV WGA'ers op beschikbare vacatures en wanneer een herbeoordeling aan de orde is voert UWV deze uit. Na vijf jaar verstrekt UWV alleen nog de uitkering, maar als de WGA'er erom vraagt verleent UWV nog wel dienstverlening. De WGA'er moet zelf blijven werken aan zijn re-integratie en blijft verplicht om wijzigingen aan UWV door te geven. In geval van een wijziging in de sociaal-medische situatie vindt zo nodig opnieuw een beoordeling plaats.

De Inspectie heeft een aantal aspecten van de dienstverlening gecategoriseerd naar jaar van instroom, om daar waar mogelijk al enig inzicht te krijgen in hoe bovenstaande vernieuwde aanpak uitpakt voor verschillende cohorten.

8.2 Werk, werk zoeken en verwachtingen voor de toekomst naar instroomjaar

Voor de gedeeltelijk arbeidsongeschikten is nagegaan welk deel per instroomcohort op het enquêtemoment betaald werk heeft, geen betaald werk heeft maar wel naar werk zoekt en welk deel zich (voorlopig) heeft afgekeerd van de arbeidsmarkt (niet werkend en ook niet zoekend). De grootste verschillen zitten in het aandeel werkenden, dat toeneemt naarmate de gedeeltelijk arbeidsongeschikten langer in de uitkering zitten. Het spiegelbeeld hiervan is zichtbaar bij het aandeel dat naar werk zoekt: dit neemt juist af naarmate de uitkeringsduur verstrijkt.

Figuur 8.1 Verdeling groep 35-80 huidige situatie naar jaar van instroom WGA



Bij de volledig arbeidsongeschikten valt vooral het verschil op bij de vraag over de inschatting van de kans om op termijn nog werk te vinden. Bij personen die al voor 2015 in de WGA zijn gekomen ligt het aandeel dat verwacht nooit meer werk te kunnen vinden duidelijk hoger dan onder degenen die vanaf 2015 in de uitkering zijn gestroomd, namelijk 64% versus 49%.

8.3 Contact met UWV of re-integratiebedrijf naar instroomjaar

Van de arbeidsongeschikten (zowel de groep 35-80 als de groep 80-100) die voor 2015 in de WGA zijn gekomen heeft een kwart het afgelopen jaar één of meer gesprekken bij UWV of een re-integratiebedrijf op kantoor gevoerd over zijn re-integratie naar werk, driekwart dus niet. Onder WGA'ers die recenter in de uitkering zijn beland ligt het aandeel dat het afgelopen jaar een dergelijk gesprek heeft gevoerd duidelijk hoger. Op deze groepen ligt voor UWV ook de focus.

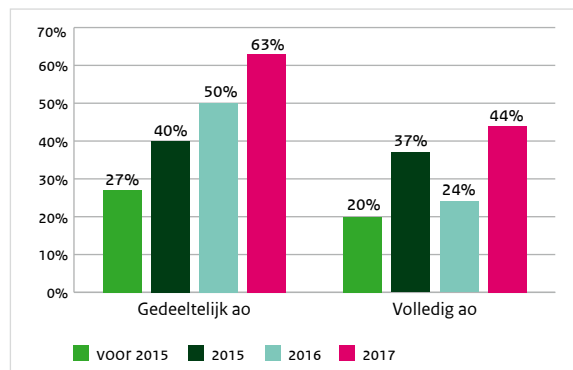
Van de gedeeltelijk arbeidsongeschikten die in 2017 in de uitkering zijn terechtgekomen heeft ongeveer de helft het afgelopen jaar minimaal twee gesprekken op kantoor gevoerd over zijn re-integratie. Eén derde van de in 2017 ingestroomde gedeeltelijk arbeidsongeschikten en de helft van de volledig arbeidsongeschikten die in 2017 zijn ingestroomd heeft recent geen gesprek op kantoor gevoerd.

Als ook andere vormen van persoonlijk contact (telefonisch, digitaal) worden meegenomen dan heeft ongeveer 80% van de in 2017 ingestroomde gedeeltelijk arbeidsongeschikten op enige wijze contact over zijn re-integratie gehad, 20% dus niet. Onder de in 2017 ingestroomde volledig arbeidsongeschikten gaat het om 70% met en 30% zonder contact.

Bijna tweederde van de gedeeltelijk arbeidsongeschikten die in 2017 in de WGA zijn ingestroomd hebben een vast contactpersoon bij UWV of een re-integratiebedrijf. Hoe langer de gedeeltelijk arbeidsongeschikte in de uitkering zit, des te kleiner de kans dat er sprake is van een vast contactpersoon. Zo is het aandeel met een vast contactpersoon bij degenen uit de groep 35-80 die voor 2015 zijn

ingestroomd ongeveer een kwart. WGA'ers in de groep 80-100 hebben sowieso minder vaak een vast contactpersoon, maar ook hier komt een vast contactpersoon beduidend vaker voor onder de personen die recenter in de uitkering zijn terechtgekomen.

Figuur 8.3 Vast contactpersoon naar jaar van instroom

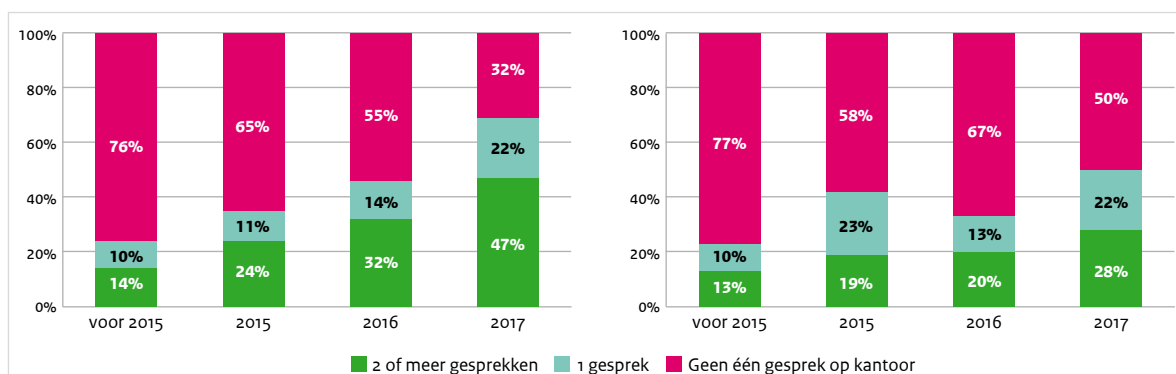


8.4 Re-integratieondersteuning en waardering naar instroomjaar

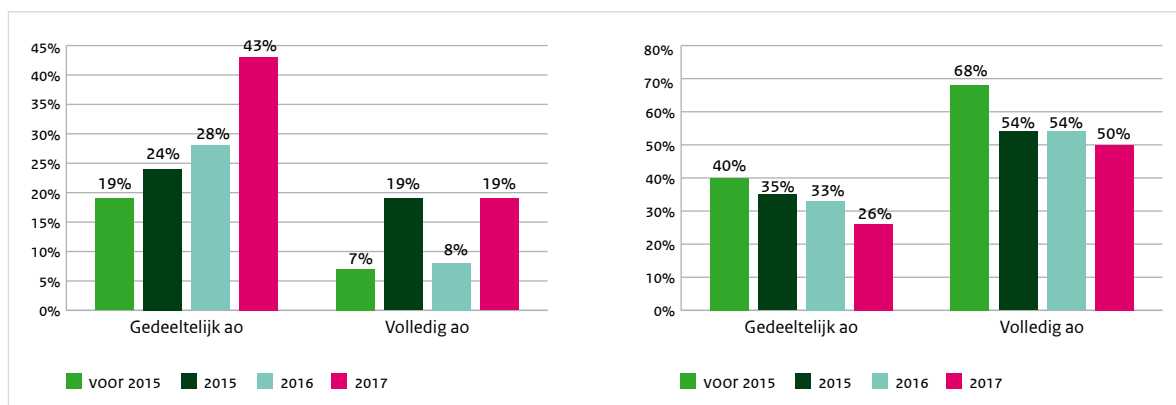
Het aandeel gedeeltelijk arbeidsongeschikten dat bekend is met een werk- of re-integratieplan varieert van circa één op de vijf onder personen die al voor 2015 in de uitkering zijn beland tot ruim twee op de vijf onder degenen die sinds 2017 een WGA-uitkering ontvangen. Ook onder volledig arbeidsongeschikten is er bij de recente uitkeringsinstroom vaker sprake van een werk- of re-integratieplan.

Ook op de vraag naar het hoofddoel van de ondersteuning moeten WGA'ers die al langer in de uitkering zitten duidelijk vaker het antwoord schuldig blijven dan recent ingestroomden. Zo weet vier op de tien vóór 2015 ingestroomde gedeeltelijk arbeidsongeschikten niet wat het hoofddoel van de ondersteuning is, tegen een kwart van de in 2017 ingestroomden uit de groep 35-80.

Figuren 8.2a Aantal gesprekken over re-integratie op kantoor naar jaar van instroom WGA 35-80 (linker figuur) en 8.2b WGA 80-100 (rechter figuur)



Figuren 8.4a Werk- of re-integratieplan naar jaar van instroom (links)
en 8.4b Aandeel dat niet weet wat het hoofdoel van de ondersteuning van UWV is (rechts)



In onderstaande figuren worden de aandelen WGA'ers gepresenteerd die het afgelopen jaar een specifiek re-integratietraject ('naar werk traject' of 'werkfittraject') of scholing of een training hebben ontvangen. Er is hierbij alleen gekeken naar de WGA'ers die op het enquêtemoment nog geen betaald werk hebben. Met name bij de trajecten die erop gericht zijn om op termijn weer in staat te zijn om te kunnen werken (werkfittrajecten) is duidelijk te zien dat deze veel vaker worden gegeven aan personen die nog relatief kort in de uitkering zitten.

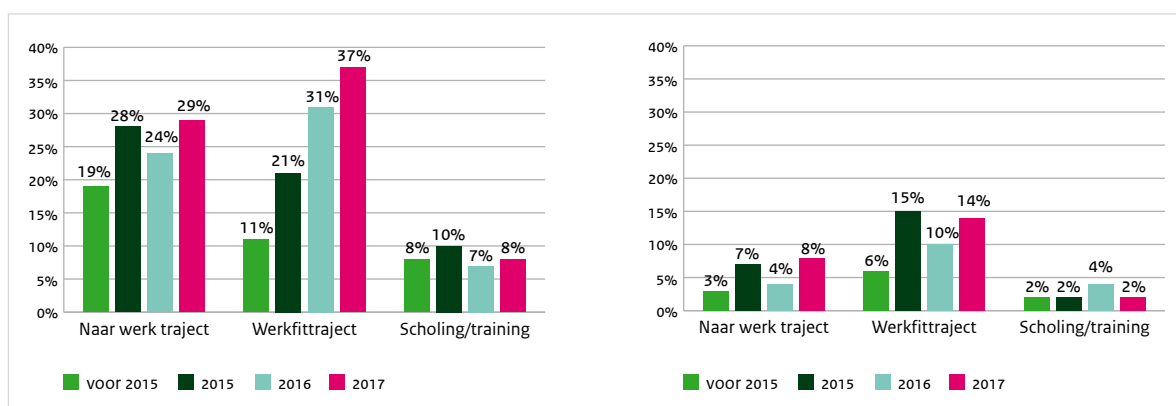
Wanneer het aandeel van de op het moment van enquêteren niet-werkenden wordt bezien dat aangeeft verplicht mee te moeten werken aan zijn re-integratie, dan blijkt dat deze plicht veel vaker wordt ervaren door de recent ingestroomde gedeeltelijk arbeidsongeschikten. Van het cohort 2017 ervaren twee keer zo veel WGA'ers uit de groep 35-80 een re-integratieplicht dan van degenen die al voor 2015 in de uitkering zijn gekomen (34% versus 17%).

Tot slot van deze paragraaf over verschillen tussen instroomcohorten is nagegaan of er verschil is in algemene waardering van de dienstverlening van UWV, zoals door respondenten is uitgedrukt in een rapportcijfer. Dit blijkt niet of nauwelijks het geval te zijn.

Tabel 8.1 Gemiddeld cijfer dienstverlening naar jaar van instroom

	Groep 35-80	Groep 80-100
2006-2014	6,1	6,6
2015	6,0	6,6
2016	6,1	6,5
2017	6,3	6,7
Totaal	6,1	6,6

Figuren 8.5a Recente specifieke re-integratieondersteuning naar jaar van instroom (alleen niet-werkenden) WGA 35-80 (links)
en 8.5b WGA 80-100 (rechts)



9 WGA'ers met psychische aandoeningen

In dit afsluitende hoofdstuk wordt ingezoomd op de groep WGA'ers die kampen met een psychische aandoening; ervaart deze groep andere ondersteuning dan WGA'ers met andere aandoeningen en hoe zit het met de waardering voor de dienstverlening bij deze groep?

De Inspectie vindt het zinvol om extra aandacht aan deze groep te besteden, enerzijds vanwege het forse aandeel van personen met psychische problematiek in de gehele WGA-populatie, anderzijds vanwege de huidige maatschappelijke aandacht voor de relatie tussen arbeid en psychosociale belasting.

9.1 Achtergrondkenmerken en huidige situatie van WGA'ers met psychische aandoeningen

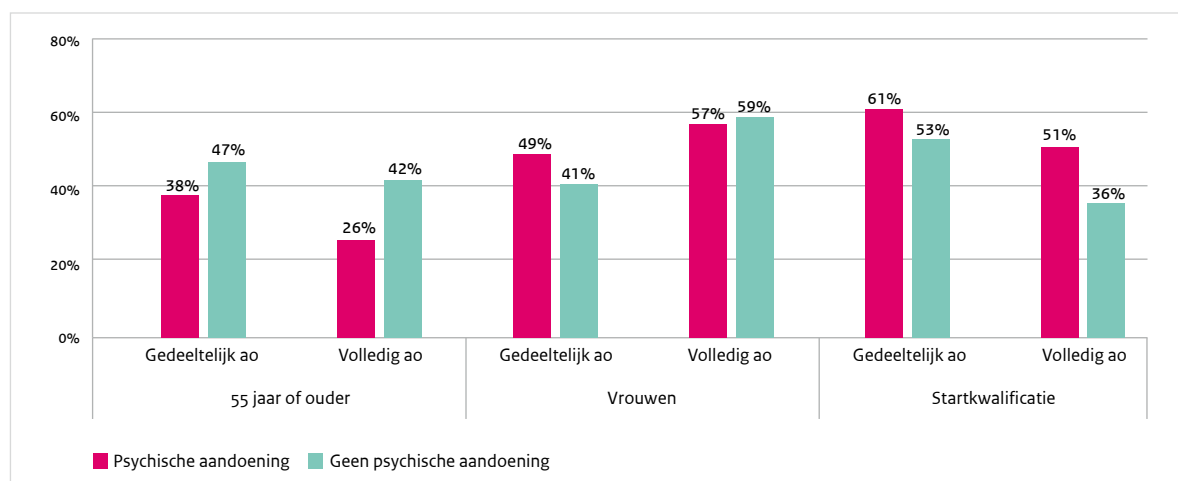
De groep WGA'ers met psychische aandoeningen is afgebakend op basis van de antwoorden die respondenten hebben gegeven op de vraag of men last heeft van één of meerdere aandoeningen of langdurige ziekten uit een lijst met mogelijke aandoeningen (zie paragraaf 2.2.5). Degenen die bij

deze vraag overspannenheid/burn out, en/of depressie, en/of posttraumatische stressstoornis en/of de categorie overig psychisch hebben aangekruist zijn ingedeeld in de groep WGA'ers met psychische aandoeningen. Van de gedeeltelijk arbeidsongeschikten valt via deze methode iets meer dan de helft (52%) in de subgroep met psychische aandoeningen, van de volledig arbeidsongeschikten gaat het om zes op de tien WGA'ers.

Gedeeltelijk arbeidsongeschikten met een psychische aandoening zijn minder vaak 55 jaar of ouder, zijn vaker vrouw en hebben vaker een startkwalificatie als hoogste opleidingsniveau dan gedeeltelijk arbeidsongeschikten die geen melding hebben gemaakt van een psychische aandoening.

Ook bij volledig arbeidsongeschikten met een psychische aandoening zijn personen met een afgeronde startkwalificatie oververtegenwoordigd, evenals 55-minners. In tegenstelling met de groep 35-80 is binnen de groep 80-100 geen significant verschil tussen mannen en vrouwen in het aandeel met een psychische aandoening.

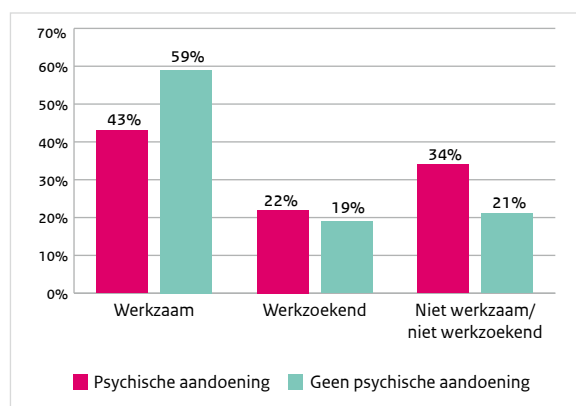
Figuur 9.1 Verschillen in achtergrondkenmerken WGA'ers met en zonder psychische aandoening



Opvallend is verder het verschil in aandeel gedeeltelijk arbeidsongeschikten met en zonder psychische aandoening tussen landelijke regio's. Dit varieert van 29% in Noord-Nederland (bestaande uit de provincies Groningen, Friesland en Drenthe) tot 56% in West-Nederland (provincies Noord- en Zuid-Holland, Utrecht en Zeeland).

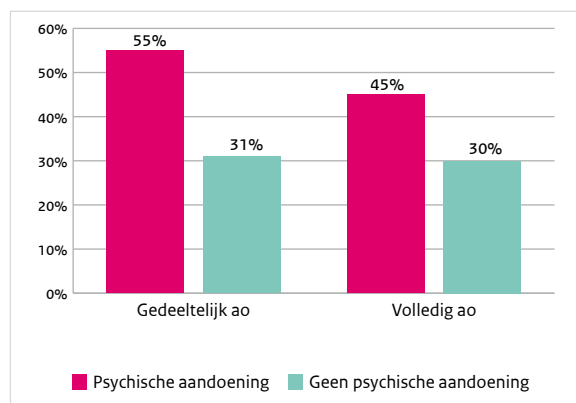
Wanneer de huidige situatie (werkzaam, werkzoekend of niet werkzaam/niet werkzoekend) wordt beschouwd dan blijken gedeeltelijk arbeidsongeschikten met een psychische aandoening duidelijk minder vaak werkzaam te zijn en vaker in de categorie niet werkzaam/niet werkzoekend te zitten. Bij de volledig arbeidsongeschikten is er geen significant verschil te zien in deze driedeling tussen personen met en zonder een psychische aandoening.

Figuur 9.2 Huidige situatie gedeeltelijk arbeidsongeschikten met en zonder psychische aandoening



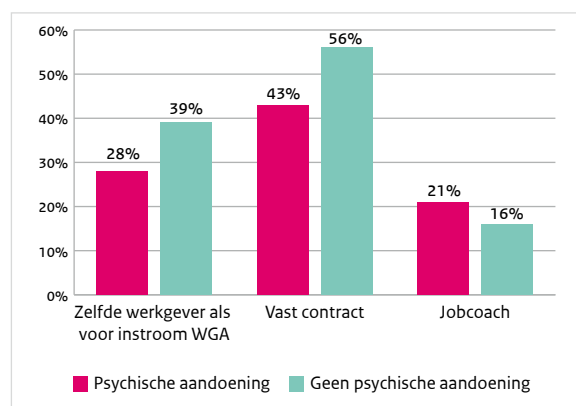
WGA'ers met psychische aandoeningen rapporteren duidelijker vaker dan de overige WGA'ers dat hun aandoening (op zijn minst deels) veroorzaakt is door het werk dat men verrichtte voordat men arbeidsongeschikt raakte.

Figuur 9.3 Ziekte of aandoening geheel of gedeeltelijk gevolg van werk



Onder de werkzame gedeeltelijk arbeidsongeschikten is het aandeel dat bij dezelfde werkgever werkt als waar men werkte voordat men in de WGA belandde, bij personen met een psychische aandoening beduidend lager dan bij de werkenden zonder psychische aandoening. Ook werken degenen met een psychische aandoening minder vaak in vaste dienst. Een jobcoach komt onder werkenden met een psychische aandoening wel vaker voor dan onder werkenden zonder psychische aandoening.

Figuur 9.4 Kenmerken werk, werkenden uit de groep 35-80 met en zonder psychische aandoening

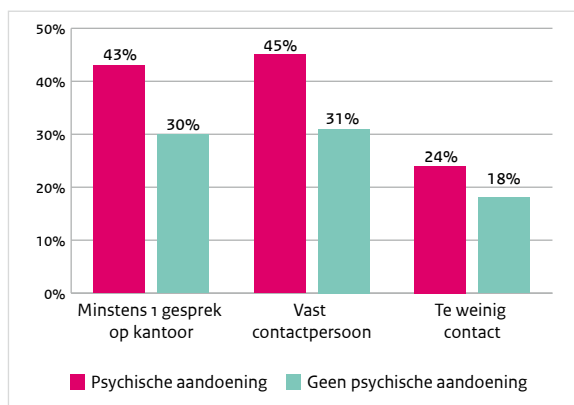


9.2 Contact met UWV of re-integratiebedrijf en gesprek met de verzekeringsarts

Gedeeltelijk arbeidsongeschikten met een psychische aandoening hebben vaker gesprekken op kantoor bij UWV of een re-integratiebedrijf over hun re-integratie en beschikken ook vaker over een vast contactpersoon bij één van deze organisaties. Desalniettemin geven zij vaker aan dat de hoeveelheid contact te laag ligt.

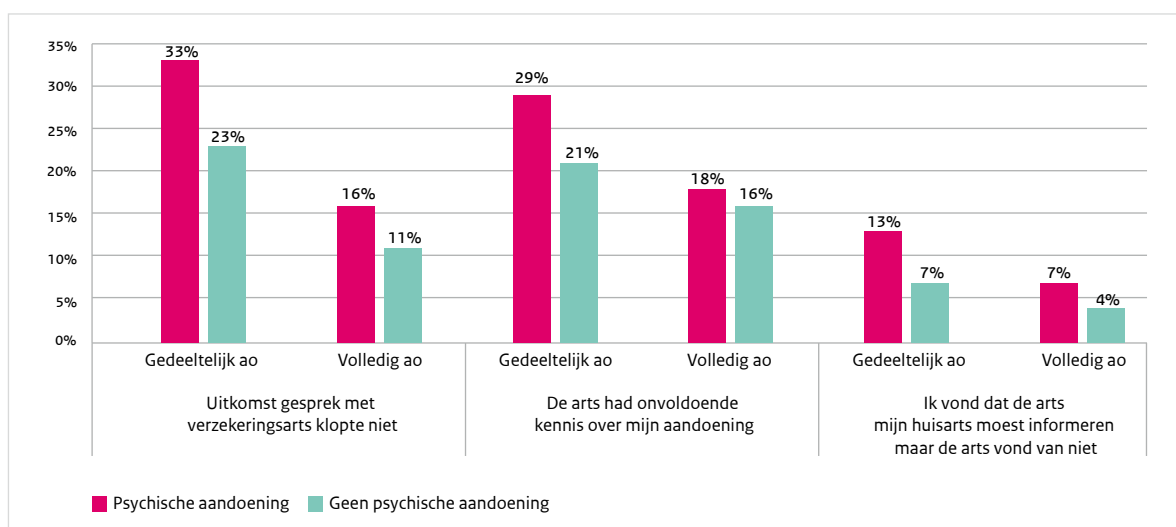
Bij volledig arbeidsongeschikten is er geen verschil waarneembaar in de mate van contact, het hebben van een vast contactpersoon en de tevredenheid over de hoeveelheid contact tussen personen met en zonder een psychische aandoening.

Figuur 9.5 Contact met UWV/re-integratiebedrijf groep 35-80 met en zonder psychische aandoening²⁵



Naast gesprekken op kantoor over de re-integratie bij UWV of een re-integratiebedrijf voeren WGA'ers ook gesprekken met verzekeringsartsen van UWV. In deze gesprekken worden de functionele mogelijkheden van de WGA'er in beeld gebracht. Een dergelijk gesprek vindt plaats aan het begin van de uitkeringsperiode (bij de claimbeoordeling), en soms ook in een later stadium in het kader van een herbeoordeling. Op meerdere aspecten zijn de WGA'ers met psychische aandoeningen kritischer over de gesprekken met verzekeringsartsen dan de overige WGA'ers. Zo zijn WGA'ers die kampen met psychische problematiek vaker van mening dat de uitkomst van het gesprek met de verzekeringsarts niet klopte, dat de arts

Figuur 9.6 Oordeel WGA'ers met en zonder psychische aandoening over gesprek met verzekeringsarts



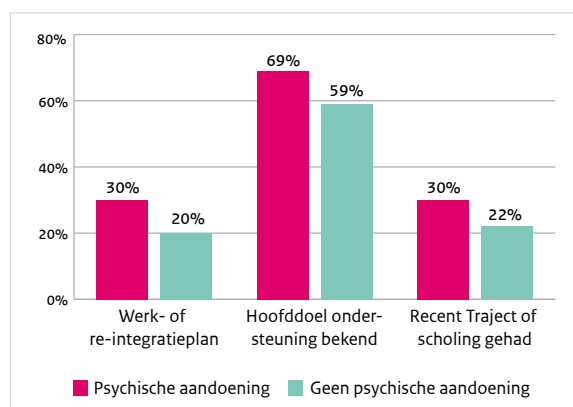
²⁵ Ook na correctie (middels logistische regressie) voor achtergrondkenmerken (leeftijd, opleidingsniveau, etc) blijven de verschillen ten aanzien van contact met UWV/re-integratiebedrijf tussen WGA'ers met en zonder psychische aandoening in stand.

onvoldoende kennis had over zijn aandoening en dat de verzekeringsarts ten onrechte geen contact had opgenomen met de huisarts van de WGA'er.

9.3 Ontvangen ondersteuning en waardering voor de dienstverlening

Behalve meer contact met UWV of een re-integratiebedrijf hebben gedeeltelijk arbeidsongeschikten met een psychische aandoening ook vaker een werk- of re-integratieplan, weten ze vaker wat het hoofddoel van de ondersteuning is en ontvangen ze ook vaker een specifiek traject of scholing.

Figuur 9.7 Aspecten van de ondersteuning groep 35-80 met en zonder psychische aandoening²⁶



²⁶ Ook na correctie (middels logistische regressie) voor achtergrondkenmerken (leeftijd, opleidingsniveau, etc) blijven de verschillen ten aanzien van deze aspecten van de ondersteuning tussen WGA'ers met en zonder psychische aandoening in stand.

Ook bij de volledig arbeidsongeschikten ontvangen degenen met een psychische aandoening vaker een traject of scholing dan degenen zonder een dergelijke aandoening en is ook het hoofddoel van de ondersteuning beter bekend bij de eerste groep.

Hoewel arbeidsongeschikten met een psychische aandoening door de bank genomen dus meer ondersteuning ontvangen dan arbeidsongeschikten zonder een psychische aandoening en ook vaker contact hebben met UWV of een re-integratiebedrijf, is de waardering voor de dienstverlening onder de groep met een psychische aandoening relatief laag. Immers, zowel gedeeltelijk als volledig arbeidsongeschikten met een psychische aandoening geven de dienstverlening gemiddeld een significant lager cijfer dan degenen die geen psychische aandoening hebben.²⁷

Tabel 9.1 Gemiddeld cijfer dienstverlening

	Groep 35-80	Groep 80-100
Psychische aandoening	5,8	6,4
Geen psychische aandoening	6,4	6,9
Totaal	6,1	6,6

9.4 Slotbeschouwing WGA'ers met psychische aandoeningen

Resumerend kan worden gesteld dat WGA'ers met psychische aandoeningen relatief veel ondersteuning ontvangen en ook relatief veel contact hebben met UWV of een re-integratiebedrijf. Qua achtergrondkenmerken (met name opleidingsniveau en leeftijd) behoren deze WGA'ers ook tot de kansrijkere groep om te re-integreren naar werk. Toch lukt het WGA'ers met psychische belemmeringen juist minder goed om aan het werk te komen dan andere WGA'ers.

Op basis van de bevindingen in deze enquête is het niet mogelijk om met zekerheid vast te stellen of er sprake is van een oorzakelijk verband tussen de ondersteuning aan WGA'ers met psychische problematiek en de achterblijvende arbeidsparticipatie van deze groep. Wel leveren de bevindingen indicaties op waar mogelijke knelpunten in de ondersteuning aangetroffen kunnen worden. Daarbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan de rol van de verzekeringsartsen, gezien de relatief grote mate van ontevredenheid van WGA'ers met psychische klachten over de gesprekken met deze artsen. Maar mogelijk ook aan de rol van de ex-werkgever in de verzuimbegeleiding, mede omdat WGA'ers met psychische klachten duidelijk minder vaak het werk weten te hervatten bij de ex-werkgever dan andere WGA'ers.

Ook andere onderzoeken wijzen in deze richtingen. Zo kwam uit recent onderzoek van de Inspectie SZW naar de WIA-claimbeoordeling bij psychische problematiek naar voren dat in de periode voorafgaand aan de WIA-claimbeoordeling de behandeling en verzuimbegeleiding (te weinig maatwerk en overleg tussen professionals) niet optimaal zijn.²⁸ En wees eerder onderzoek uit dat er onderherkenning van bijvoorbeeld recente stemmings- en angststoornissen bij de WIA claimbeoordeling door verzekeringsartsen voorkomt.²⁹

Om nog beter de vinger op de zere plek te kunnen leggen is het aanbevelenswaardig om de komende tijd meer verdiepend onderzoek te programmeren op het thema effectieve ondersteuning aan WGA'ers met psychische problematiek. Gezien de grote omvang van deze groep loont het zowel op financiële als sociale gronden om meer zicht te krijgen op wat écht werkt voor hen.

²⁷ Ook na correctie (middels lineaire regressie) voor achtergrondkenmerken (leeftijd, opleidingsniveau, etc) en aspecten van de ondersteuning (recent traject, recent gesprek, etc) blijven deze verschillen in gemiddeld cijfer voor de dienstverlening in stand.

²⁸ "Claimbeoordeling WIA bij psychische problematiek", Inspectie SZW, mei 2018.

²⁹ Cornelius, L.(2013). A view beyond the horizon: a prospective cohort study on mental health and longterm disability. Groningen: s.n.

10 Naschrift Inspectie op bestuurlijke reactie UWV

De Inspectie SZW heeft kennisgenomen van de reactie van UWV. De Inspectie deelt de mening van UWV dat de klantenquêtes als aanvulling gezien kunnen worden op klanttevredenheidsonderzoeken die UWV zelf op reguliere basis laat verrichten.

Voorts stelt de Inspectie met tevredenheid vast dat UWV de bevindingen beschouwd als een kans om de dienstverlening verder te verbeteren en beter te laten aansluiten op de kenmerken en behoeften van haar klanten. In de bestuurlijke reactie geeft UWV hier reeds een aantal concrete voorbeelden voor. Dat betreft onder andere het nog meer inzetten op een voor de cliënt optimale dienstverlening met meer aandacht voor persoonlijke begeleiding en maatwerk, en het meenemen van het inzicht dat het voeren van een gesprek op het UWV-kantoor de beleefde pakkans vergroot. Specifiek voor de WIA/WGA geeft UWV aan verder te zullen investeren in een meer activerende dienstverlening, ondermeer door regelmatig contact te hebben met de WGA'er, en te blijven inzetten op het goed in beeld krijgen van de arbeidsmogelijkheden van de omvangrijke groep met psychische problematiek.

Daarnaast stelt UWV voor om met de Inspectie gezamenlijk na te gaan waar er verdere relaties gelegd kunnen worden tussen de ervaren en de feitelijke dienstverlening. De Inspectie gaat graag op dit verzoek in, vanuit het gedeelde belang om te streven naar een zo effectief mogelijke dienstverlening.

Tot slot zal de Inspectie bij een volgende meting de overweging van UWV meenemen om, daar waar mogelijk, een relatie te leggen tussen de klantenquêtes en lopende onderzoeken naar de effectiviteit van specifieke onderdelen van de dienstverlening.

Bijlage 1
Bestuurlijke reactie
UWV



Datum

25 FEB. 2019

Ons kenmerk

SBK/98819/SK

Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Mevrouw N. Kroon, directeur Werk en Inkomen
Postbus 90801
2509 LV Den Haag

Pagina 1

Onderwerp

Bestuurlijke reactie op uw rapportage Klanten enquêtes WW, WIA/WGA en Wajong

Geachte mevrouw Kroon,

Hartelijk dank voor het ontvangen van de resultaten van de Klanten enquêtes WW, WIA/WGA en Wajong. Graag maken wij gebruik van de geboden gelegenheid namens UWV in te gaan op de betekenis van de resultaten voor UWV.

We zien uw onderzoek ook dit keer weer als een aanvulling op de tevredenheidsonderzoeken die vanuit UWV worden geëntameerd. De rapporten gaan uitgebreid in op hoe de dienstverlening van UWV wordt ervaren en waar mogelijkheden worden gezien deze te verbeteren en beter te doen aansluiten bij de kenmerken en behoeften van onze klanten.

Uitkomsten rapportage Klanten enquêtes WW

Uit de rapportage van de enquête onder WW-gerechtigden valt op dat de waardering voor de dienstverlening sinds 2015 wat toeneemt, maar met een 6,0 nog steeds beperkt is. Tegelijkertijd constateert u dat er signalen zijn dat verschillende aspecten van onze dienstverlening in positieve zin zijn veranderd. Deze positieve ontwikkelingen kunnen mogelijk worden toegeschreven aan de toename en tijdige inzet van persoonlijke dienstverlening bij vooral de werkzoekenden met een relatief grotere afstand tot de arbeidsmarkt.

Persoonlijke dienstverlening draagt bij aan een positieve waardering

Meerdere aspecten van persoonlijke dienstverlening, zoals individuele begeleiding, het opstellen van een werkplan, het voorstellen aan werkgevers en het kunnen volgen van scholing worden niet alleen gewaardeerd en als motiverend ervaren, maar er is ook een positieve samenhang met een sterker gevoel dat de dienstverlening de kans op werk heeft vergroot. Dit is voor ons een herkenbaar beeld.

De resultaten laten zien dat we als UWV hier ook de komende jaren op moeten blijven inzetten:

- UWV zet de komende jaren nog meer in op individuele dienstverlening. We sturen actiever op een sluitende dienstverlening: na ieder contactmoment met de klant wordt een afspraak gemaakt over aanvullende dienstverlening en/of een afspraak om de voortgang van diens terugkeer naar werk te bespreken.
- De mogelijkheden tot maatwerk ondersteuning nemen toe, nu UWV een eigen scholingsbudget beschikbaar heeft (sinds medio 2018) en er met ingang van 2019 externe re-integratietrajecten ingekocht kunnen worden voor personen met een <35% WIA status.
- We blijven inzetten op het creëren van ontmoetingen tussen werkzoekenden en werkgevers.

Effectiviteit van persoonlijke dienstverlening

We zijn, in overleg met het ministerie van SZW, op 1 december 2017 gestart met een meting die inzichtelijk moet maken wat de netto-effectiviteit is van persoonlijke dienstverlening aan WW-gerechtigden. Op dit moment zijn er nog geen resultaten bekend waardoor we niet weten of de beleving van de geënquêteerden in lijn is met de daadwerkelijke bijdrage van onze dienstverlening aan het vinden van werk.

Waardering van digitale ondersteuning

Als UWV zetten we in op 'blended services', waarbij digitale ondersteuning de vanuit de vestigingen geleverde face-to-face ondersteuning versterkt. U geeft aan dat WW-gerechtigden de effectiviteit van digitale ondersteuning op het vinden van werk als gering inschatten. Het is voor ons een herkenbaar beeld dat klanten de effectiviteit van digitale ondersteuning wat lager waarderen dan de effectiviteit van persoonlijke dienstverlening, maar we hebben ook geconstateerd dat dit los staat van de waardering van digitale dienstverlening door klanten in algemene zin.

Uit (eigen) klantenonderzoeken komt naar voren dat klanten het gemak van de digitale ondersteuning waarderen, zeker naarmate men meer gebruik maakt van deze ondersteuning. Daarom stimuleren wij klanten om er juist gebruik van te maken.

Daarnaast laten resultaten van eigen klant onderzoeken zien dat juist het aanbieden van een werkoriëntatiegesprek in combinatie met digitale ondersteuning een positieve invloed heeft op de klanttevredenheid. WW'ers met wie we in de eerste drie maanden van hun werkloosheid een werkoriëntatiegesprek voeren, waarderen onze dienstverlening bij het zoeken naar werk met een 6,7. Jongeren (35 jaar of jonger) waarderen de combinatie van digitale dienstverlening met een persoonlijk werkoriëntatiegesprek zelfs met een 7,0. Naast leeftijd zijn uiteraard ook kenmerken als mate van digivaardigheid en algemene houding jegens digitale dienstverlening van invloed op de waardering voor digitale dienstverlening. Daarnaast blijkt dat ook het soort instrument en de mate waarin interactie met medewerkers van UWV mogelijk is (bijvoorbeeld Webinars en e-coaching) van invloed zijn op de waardering.

Uitkomsten rapportage Klanten enquêtes Wajong

De algemene waardering van Wajongers voor de dienstverlening van UWV is sinds 2015 wat afgenomen (naar een 6,1), wat mogelijk het effect is van de herbeoordelingsoperatie die vanaf 2015 is uitgevoerd en geresulteerd heeft in een uitkeringsverlaging van 75% naar 70% van het WML voor Wajongers met arbeidsvermogen per 1 januari 2018.

Persoonlijke dienstverlening draagt ook bij Wajongers bij aan een positieve waardering

We zien tegelijkertijd ook dat verschillende aspecten van de geboden ondersteuning duidelijk als positief worden ervaren. Het is positief dat de Inspectie tot de conclusie komt dat persoonlijke dienstverlening en het opstellen van een werkplan duidelijk positief bijdraagt aan de klanttevredenheid. Zoals ook door de klant wordt bevestigd in uw enquête, hebben we juist op die persoonlijke dienstverlening meer kunnen inzetten. In 2018 zijn we namelijk gestart met een nieuw dienstverleningsmodel Wajong, waarbij we ons tot doel hebben gesteld dat we alle Wajongers met arbeidsvermogen in beeld hebben, ongeacht of zij een uitkering op grond van de oude Wajong of de Wajong 2010 ontvangen. Dit onder meer door het periodiek voeren van persoonlijke gesprekken.

Contact met werkende Wajongers

Met de Monitor Arbeidsmarktparticipatie beschrijven we de ontwikkelingen in de arbeidsmarktparticipatie van mensen met een arbeidsbeperking die in aanmerking komen voor een uitkering bij UWV. Uit de juist gepubliceerde Monitor 2018 blijkt dat van de ruim 115.000 Wajongers met arbeidsvermogen, bijna de helft eind 2017 aan het werk was. Een percentage van 58% van deze groep klanten ontving ondersteuning in de vorm van bijvoorbeeld loondispensatie of begeleiding door een jobcoach.

Wij onderschrijven uw bevinding dat er vaker contact zou kunnen plaatsvinden met werkende Wajongers. Vanaf 2019 zullen we ook Wajongers met een vaste arbeidsovereenkomst bij een reguliere werkgever gaan benaderen om de actuele ondersteuningsbehoefte in kaart te brengen. Wij verwachten dan ook dat bij de eerstvolgende klant enquête een groter deel van deze groep contact met en ondersteuning door UWV zal hebben ervaren.

Verskillende verwachtingen voor wat betreft aanwezigheid van arbeidsvermogen

Daarnaast wijst u ons op de verschillen tussen de verwachtingen van uitkeringsgerechtigden betreffende de aanwezigheid van arbeidsvermogen en die van UWV. Alhoewel het in uw onderzoek om ervaringen gaat en geen strikte definitie van arbeidsvermogen wordt gehanteerd, benadrukt deze uitkomst het belang om deze groep, overeenkomstig de uitgangspunten van het dienstverleningsmodel Wajong, periodiek te spreken om zo een actueel beeld te houden over hun re-integratiemogelijkheden en hen zo mogelijk (toch) te activeren richting betaald werk.

Werken loont onvoldoende

Tenslotte constateert u dat ongeveer de helft van de werkende Wajongers van mening is dat werk niet heeft geleid tot financiële vooruitgang. Dit geldt met name voor het grote aandeel Wajongers dat op parttimebasis werkt. Daarnaast schat een groot deel van de werkende Wajongers (37%) in eigenlijk meer waard te zijn dan de vastgestelde loonwaarde. Deze bevindingen roepen bij u vragen op over het effect van de huidige systematiek op de motivatie van de Wajonger om aan het werk te komen én te blijven.

Belangrijk om te melden in dit kader is de (door het Kabinet) voorgenomen harmonisering van de verschillende regels voor het berekenen van de onderscheiden Wajong-uitkeringen. Uitgangspunt bij de nieuwe regels voor het berekenen van de uitkering is dat (meer) werken moet lonen.

De beleving dat werk niet of onvoldoende loont kan ook van invloed zijn op de perceptie van de Wajonger van zijn loonwaarde. Deze uitkomst vormt daarom voor ons aanleiding om te bezien of de toelichting op de totstandkoming van de vastgestelde loonwaarde verbetering behoeft.

Uitkomsten rapportage Klanten enquêtes WIA/WGA

In vergelijking met de uitkomsten uit 2015 is de klanttevredenheid onder doelgroep WIA/WGA met een 6,1 vrijwel gelijk gebleven. U geeft aan dat, alhoewel er enige vooruitgang is geboekt, de uitvoering van de WGA vanuit de klant nog steeds als onvoldoende activerend wordt ervaren. U geeft aan dat UWV juist nu de vruchten zou moeten plukken van economische groei en een groter deel van de groep volledig maar niet duurzaam arbeidsongeschikten perspectief op werk moet bieden. Ook omdat er signalen zijn dat persoonlijke ondersteuning tot een actievere zoekhouding kan leiden en de kans op werk kan vergroten. U geeft aan dat er vooral bij de groep 35-80 in de WGA nog de nodige ruimte zit om de ondersteuning naar werk meer activerend te maken.

Uit de resultaten van de UWV Monitor Arbeidsparticipatie 2018 blijkt dat de arbeidsparticipatie van gedeeltelijk WGA'ers en WIA 35-minners zich positief ontwikkelt. Het aandeel werkende gedeeltelijk WGA'ers steeg van 43,9% eind 2016 naar 44,8% eind 2017, het aandeel werkende WIA 35-minners groeide van 43,5% naar 46,4%. De arbeidsmarktparticipatie van volledig WGA'ers bleef met 8,4% gelijk.

Activerende dienstverlening

We hebben met het Ministerie van SZW in 2016 heldere afspraken gemaakt over de dienstverlening aan de doelgroep WIA/WGA. De dienstverlening is erop gericht mensen die de WIA/WGA instromen en arbeidsmogelijkheden hebben gedurende vijf jaar te activeren om hun mogelijkheden maximaal te benutten, hun zelfredzaamheid te bevorderen en bij te dragen aan de rechtmatigheid van de uitkering. Deze afspraken hebben betrekking op personen die vanaf 2017 in de WIA/WGA zijn ingestroomd. De belangrijkste afspraak is dat we met elke klant minimaal één contactmoment per jaar hebben. Daarnaast maken we maximaal gebruik van in te kopen re-integratietrajecten. In 2018 zijn er ruim 9.000 re-integratietrajecten ingekocht. Dat is een derde meer dan in 2017 is ingekocht. Er zijn in 2016 ook afspraken gemaakt over de klanten die voor 2017 in de WIA/WGA zijn ingestroomd. Voor de instroom van WIA/WGA klanten in 2011 en 2012 is een intensivering van de dienstverlening afgesproken wat inhoudt dat we meerdere gesprekken per jaar voerden gericht op activering en werkhervatting (o.a. door coachingsgesprekken, groepsactiviteiten en inkoop van dienstverlening). Deze klanten die in 2011 en 2012 waren ingestroomd waren door UWV in de jaren daarvoor nauwelijks gesproken. Ook voor de instroom 2013 en 2014 zijn met SZW afspraken gemaakt over de dienstverlening. Ook deze groepen kregen aanvullende dienstverlening, maar niet zo intensief als de instroom 2011 en 2012. Voor de klanten met instroom in 2015 en 2016 is met SZW afgesproken dat zij minimaal 1x per jaar gesproken worden door UWV.

Vanuit het regeerakkoord zijn extra middelen beschikbaar gesteld om te starten met een experiment waarin de klant meer tijd aan dienstverlening ontvangt. Deze dienstverlening zal eind 2019 starten. Een effectevaluatie moet uitwijzen hoe doeltreffend en doelmatig de extra WGA-dienstverlening is. Het betreft een meerjarig onderzoek waarvan de eerste tussenresultaten in 2021 verwacht worden.

De groep WGA-gerechtigden met een psychische beperking

U adviseert om gezien de forse omvang van deze groep en al eerder gesignaleerde risico's bij de WIA-claimbeoordeling beter zicht te krijgen op welke ondersteuning passend is voor deze doelgroep.

We blijven inzetten op het goed in beeld krijgen van de mogelijkheden van deze doelgroep om vandaaruit de juiste ondersteuning te kunnen bieden. Dit doen we bijvoorbeeld door inzet van een instrument als praktijkassessment waarmee we middels observatie in een praktijksituatie de mogelijkheden van de klant beter in kaart kunnen brengen.

Daarnaast verleent UWV met ingang van 2017 subsidie aan GGZ instellingen om IPS-trajecten uit te voeren voor personen met een UWV uitkering en ernstige psychische aandoeningen. Tot eind 2018 zijn er in totaal 1.077 IPS-trajecten ingezet, waarvan 354 trajecten voor klanten met een WIA-uitkering.

Algemene bevindingen

Naast bevindingen per doelgroep, zien wij een aantal voor ons relevante doelgroepoverstijgende thema's ontstaan.

Dat is allereerst de constatering dat de algemene waardering voor onze dienstverlening naar werk over de tijd redelijk constant is gebleven, maar dat er duidelijke signalen zijn dat persoonlijke dienstverlening en maatwerk positieve effecten heeft op de waardering van klanten.

Een ander thema is de gepercipieerde pakkans bij fraude. U heeft in uw enquêtes ook gekeken naar rechten en plichten. Twee derde van de respondenten denkt dat UWV het door heeft wanneer regels worden overtreden. Een uitvoeringsaspect dat samenhangt met een hoge gepercipieerde pakkans is onder meer het recent hebben gevoerd van een gesprek op kantoor van UWV. Dit gegeven nemen we mee in overweging betreffende onze handhavingsaanpak.

Ook geeft u als algemene bevinding aan dat minder dan 10% van alle geënquêteerden bekend is met de mogelijkheid om onafhankelijk advies over de uitkering of ondersteuning bij de aanvraag aan te vragen bij een door de wetgever benoemd gemeentelijk loket. Op aangeven van de gemeenten willen wij bezien op welke manier de bekendheid van dit loket bij zowel de professionals van UWV als bij de klanten zelf vergroot kan worden.

Tenslotte, constateren wij dat uw enquêtes een inzicht geven in de ervaringen van klanten. Wij gaan graag met u het gesprek aan over hoe we een relatie kunnen leggen tussen uw onderzoek naar ervaringen en de feitelijke dienstverlening. Ook geven we u in overweging in een volgend onderzoek een relatie te leggen met ook effectiviteitsonderzoeken, zoals het onlangs gestarte onderzoek naar de effectiviteit van de persoonlijke dienstverlening voor de WW-doelgroep.

Overige opmerkingen zijn met uw ambtenaren gedeeld.

Hoogachtend,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Fred Paling', is written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

Fred Paling,
Voorzitter Raad van Bestuur

Bijlage 2
Uitsplitsingen
subgroepen

Verschillen tussen gedeeltelijk arbeidsongeschikten die werken, werk zoeken en niet werkende / werkzoekende gedeeltelijk arbeidsongeschikten (N = 1.698)

	Werkend	Werkzoekend	Niet werkend / werkzoekend
Verdeling landelijk WGA 35-80	51%	21%	28%
<i>Verdeling binnen landsdeel³⁰</i>			
• Noord	52%	22%	26%
• Oost	58%	20%	22%
• West	50%	21%	30%
• Zuid	47%	23%	31%
Hoe vaak komt iets voor binnen de subgroepen?			
Ondersteuning			
• Re-integratieplan	19%	45%	21%
• Recent traject of scholing	17%	52%	24%
• Hoofddoel ondersteuning bekend	59%	75%	47%
Contact			
• Minstens 1 gesprek op kantoor	23%	63%	42%
• Geen enkel contact	52%	22%	39%
• Te weinig contact	18%	28%	20%
• Vast contactpersoon	29%	62%	40%
Verplichtingen			
• Verplicht solliciteren	4%	24%	2%
• Verplicht meewerken re-integratie	9%	36%	13%
Oordeel over hulp			
• Rapportcijfer	6,3	5,9	5,9
• De hulp heeft kans op werk vergroot	31%	24%	21%
• Ik word teveel onder druk gezet	21%	24%	39%
Motivatie en verwachtingen			
• Ik wil op dit moment graag werken	91%	77%	28%
• Wordt van mij verwacht dat ik werk	75%	62%	26%
• Verwacht nooit meer werk te vinden	nvt	43%	66%
Gezondheid, belemmeringen, zelfredzaamheid			
• Ervaren gezondheid (zeer) slecht	51%	57%	75%
• Psychische belemmeringen	36%	51%	59%
• Lichamelijke belemmeringen	68%	75%	78%
• Vaak hulp van anderen nodig	26%	39%	51%
Persoonskenmerken			
• Langer dan 5 jaar in WGA	38%	23%	27%
• Ouder dan 55 jaar	35%	44%	53%
• Aandeel vrouwen	47%	45%	43%
• Opleiding: Minimaal startkwalificatie	63%	62%	46%

Bij cursieve cijfers is er sprake van een significant (5%) verschil.

³⁰ Noord betreft de provincies Groningen, Friesland en Drenthe; Oost is Overijssel, Flevoland en Gelderland; West is Utrecht, Noord en Zuid-Holland en Zeeland, en Zuid zijn de provincies Noord-Brabant en Limburg.

Verschillen WGA'ers 35-80, met en zonder zelf gemelde psychische aandoening (N = 1.614)

	Geen psychische aandoening	Wel psychische aandoening
Verdeling landelijk WGA 35-80	48%	52%
<i>Verdeling binnen landsdeel</i>		
• Noord	71%	29%
• Oost	51%	49%
• West	44%	56%
• Zuid	50%	50%
Hoe vaak komt iets voor binnen de subgroepen?		
Huidige situatie		
• Werkzaam	59%	43%
• Niet werkzaam, wel werkzoekend	19%	22%
• Niet werkzaam en niet werkzoekend	21%	34%
Kenmerken werk en ondersteuning werk³¹		
• Zelfde werkgever als voor WGA-uitkering	39%	28%
• Vast contract	56%	43%
• Hulp van Jobcoach (gehad)	16%	21%
Ondersteuning re-integratie		
• Re-integratieplan	20%	30%
• Recent traject of scholing	22%	30%
• Hoofddoel ondersteuning bekend	59%	69%
Contact		
• Minstens 1 gesprek op kantoor	30%	43%
• Geen enkel contact	49%	37%
• Te weinig contact	18%	24%
• Vast contactpersoon	31%	45%
Verplichtingen		
• Verplicht solliciteren	6%	8%
• Verplicht meewerken re-integratie	11%	20%
Oordeel over hulp		
• Rapportcijfer	6,4	5,8
• De ontvangen hulp was zinvol	45%	39%
• Ik word teveel onder druk gezet	19%	29%
Gezondheid en zelfredzaamheid		
• Ervaren gezondheid (zeer) slecht	56%	62%
• Lichamelijke belemmeringen	79%	68%
• Vaak hulp van anderen nodig	25%	46%
Persoonskenmerken		
• Langer dan 5 jaar in WGA	34%	29%
• Ouder dan 55 jaar	47%	38%
• Aandeel vrouwen	41%	49%
• Opleiding: Minimaal startkwalificatie	53%	61%

Bij cursieve cijfers is er sprake van een significant (5%) verschil.

³¹ Als percentages van degenen die betaald werken op het moment van enquêteren.

Verschillen werkende WGA'ers 35-80, werkend op / onder restverdiencapaciteit (N = 629)

	Werkend op rest-verdiencapaciteit	Werkend onder rest-verdiencapaciteit
Verdeling landelijk WGA 35-80	63%	37%
<i>Verdeling binnen landsdeel</i>		
• Noord	59%	41%
• Oost	62%	38%
• West	60%	40%
• Zuid	66%	34%
Hoe vaak komt iets voor binnen de subgroepen?		
Kenmerken werk en ondersteuning werk		
• Zelfde werkgever als voor WGA-uitkering	45%	17%
• Vast contract	63%	40%
• Hulp van Jobcoach (gehad)	13%	23%
Ondersteuning re-integratie		
• Re-integratieplan	19%	23%
• Recent traject of scholing	13%	24%
• Hoofddoel ondersteuning bekend	76%	74%
Contact		
• Minstens 1 gesprek op kantoor	19%	29%
• Geen enkel contact	57%	44%
• Te weinig contact	14%	26%
• Vast contactpersoon	24%	41%
Verplichtingen en zoeken naar werk		
• Verplicht solliciteren	3%	6%
• Afgelopen 6 maanden werk gezocht	18%	42%
• Verplicht meewerken re-integratie	8%	12%
Oordeel over hulp		
• Rapportcijfer	6,6	5,9
• De hulp heeft de kans op werk vergroot	37%	26%
• De ontvangen hulp was zinvol	49%	37%
• Ik word teveel onder druk gezet	19%	23%
Gezondheid, belemmeringen, zelfredzaamheid		
• Ervaren gezondheid (zeer) slecht	56%	45%
• Psychische belemmeringen	34%	42%
• Lichamelijke belemmeringen	70%	62%
• Vaak hulp van anderen nodig	24%	27%
Persoonskenmerken		
• Langer dan 5 jaar in WGA	42%	30%
• Ouder dan 55 jaar	39%	29%
• Aandeel vrouwen	49%	49%
• Opleiding: Minimaal startkwalificatie	66%	74%

Bij cursieve cijfers is er sprake van een significant (5%) verschil.

Verschillen WGA'ers 80-100, met en zonder werkperspectief (eigen inschatting) (N = 632)

	Geen perspectief op werk vinden	Wel perspectief op werk
Verdeling landelijk WGA 80-100	58%	42%
<i>Verdeling binnen landsdeel</i>		
• Noord	56%	44%
• Oost	58%	42%
• West	54%	46%
• Zuid	65%	35%
Hoe vaak komt iets voor binnen de subgroepen?		
Huidige situatie		
• Werkzaam	0%	22%
• Niet werkzaam, wel werkzoekend	5%	13%
• Niet werkzaam en niet werkzoekend	95%	63%
Ondersteuning re-integratie		
• Re-integratieplan	5%	18%
• Recent traject of scholing	8%	24%
• Hoofddoel ondersteuning bekend	23%	61%
Contact		
• Minstens 1 gesprek op kantoor	23%	42%
• Geen enkel contact	56%	39%
• Te weinig contact	12%	18%
• Vast contactpersoon	19%	36%
Verplichtingen		
• Verplicht solliciteren	0%	1%
• Verplicht meewerken re-integratie	3%	12%
Oordeel over hulp		
• Rapportcijfer	6,7	6,4
• Voldoende aandacht persoonlijke situatie	54%	49%
Motivatie en verwachtingen		
• Ik wil op dit moment graag werken	22%	59%
• Wordt van mij verwacht dat ik werk	6%	37%
Gezondheid, belemmeringen, zelfredzaamheid		
• Ervaren gezondheid (zeer) slecht	86%	66%
• Psychische belemmeringen	64%	63%
• Lichamelijke belemmeringen	86%	71%
• Vaak hulp van anderen nodig	66%	52%
Persoonskenmerken		
• Langer dan 5 jaar in WGA	46%	28%
• Ouder dan 55 jaar	41%	17%
• Aandeel vrouwen	57%	61%
• Opleiding: Minimaal startkwalificatie	37%	59%

Bij cursieve cijfers is er sprake van een significant (5%) verschil.

Verschillen WGA'ers 80-100, met en zonder zelf gemelde psychische aandoening (N=636)

	Geen psychische aandoening	Wel psychische aandoening
Verdeling landelijk WGA 80-100	40%	60%
<i>Verdeling binnen landsdeel</i>		
• Noord	29%	71%
• Oost	45%	55%
• West	41%	59%
• Zuid	37%	63%
Hoe vaak komt iets voor binnen de subgroepen?		
Huidige situatie		
• Werkzaam	12%	8%
• Niet werkzaam, wel werkzoekend	7%	9%
• Niet werkzaam en niet werkzoekend	81%	83%
Ondersteuning re-integratie		
• Re-integratieplan	9%	10%
• Recent traject of scholing	9%	17%
• Hoofddoel ondersteuning bekend	32%	43%
Contact		
• Minstens 1 gesprek op kantoor	29%	30%
• Geen enkel contact	52%	51%
• Te weinig contact	15%	16%
• Vast contactpersoon	26%	26%
Verplichtingen		
• Verplicht solliciteren	1%	0%
• Verplicht meewerken re-integratie	4%	8%
Oordeel over hulp		
• Rapportcijfer	6,9	6,4
• Voldoende aandacht persoonlijke situatie	55%	50%
Motivatie en verwachtingen		
• Ik wil op dit moment graag werken	40%	36%
• Wordt van mij verwacht dat ik werk	16%	22%
• Verwacht nooit meer werk te vinden	61%	55%
Gezondheid en zelfredzaamheid		
• Ervaren gezondheid (zeer) slecht	77%	79%
• Lichamelijke belemmeringen	89%	75%
• Vaak hulp van anderen nodig	48%	66%
Persoonskenmerken		
• Langer dan 5 jaar in WGA	37%	40%
• Ouder dan 55 jaar	42%	26%
• Aandeel vrouwen	59%	57%
• Opleiding: Minimaal startkwalificatie	36%	51%

Bij cursieve cijfers is er sprake van een significant (5%) verschil.

Bijlage 3 Methodologie

A1. Respons en weging

Omdat er verschillen zijn in de respons naar geslacht, leeftijd en opleidingsniveau zijn de bevindingen herwogen naar deze drie kenmerken. In onderstaande tabel staan de responspercentages per subcategorie en de weegfactoren waarmee bij de analyses gerekend is.

Categorie	WGA 35-80		WGA 80-100	
	Respons	Weegfactor	Respons	Weegfactor
man <=44 opl onbekend	27%	1,62	20%	1,74
man <=44 opl laag	20%	2,16	24%	1,48
man <=44 opl midden	27%	1,64	25%	1,43
man <=44 opl hoog	31%	1,42	24%	1,51
man 44-54 opl onbekend	42%	1,05	31%	1,14
man 44-54 opl laag	36%	1,24	23%	1,52
man 44-54 opl midden	41%	1,08	31%	1,15
man 44-54 opl hoog	47%	0,94	37%	0,97
man >=55 opl onbekend	56%	0,78	49%	0,73
man >=55 opl laag	46%	0,97	43%	0,82
man >=55 opl midden	52%	0,85	40%	0,89
man >=55 opl hoog	63%	0,70	48%	0,73
vrouw <=44 opl onbekend	34%	1,30	29%	1,21
vrouw <=44 opl laag	27%	1,61	32%	1,09
vrouw <=44 opl midden	34%	1,29	27%	1,32
vrouw <=44 opl hoog	45%	0,97	32%	1,09
vrouw 44-54 opl onbekend	50%	0,89	32%	1,10
vrouw 44-54 opl laag	41%	1,08	33%	1,08
vrouw 44-54 opl midden	40%	1,09	45%	0,79
vrouw 44-54 opl hoog	47%	0,93	37%	0,96
vrouw >=55 opl onbekend	53%	0,83	52%	0,68
vrouw >=55 opl laag	44%	0,99	47%	0,76
vrouw >=55 opl midden	51%	0,87	46%	0,78
vrouw >=55 opl hoog	65%	0,68	59%	0,60
Totaal	44%		35%	

A2. Bepalen significantie van verschillen

Op verschillende plekken in dit rapport worden subgroepen met elkaar vergeleken op specifieke vragen. De meeste vragen waarover in dit rapport wordt gerapporteerd betreffen enkele- of meerkeuzevragen met een x-aantal antwoordcategorieën (ja/nee of eens/neutral/oneens of specifieke antwoorden als het soort ondersteuning, etc). Bij dit soort vragen is de significantie van gevonden verschillen op de volgende wijze getoetst:

- Ga uit van twee (deel)steekproeven, bijvoorbeeld een van de vorige meting en een van de nieuwe meting, of de groep die werkt op het peilmoment versus degenen die naar werk zoeken.
- Bij de metingen is een schatting gemaakt van een zeker kenmerk van de populaties, bijvoorbeeld het percentage van de WW'ers dat zegt een werkplan te hebben. Stel dat dit bij de nulmeting 24% was (p_o) en bij de één-meting 32% (p_i). Is dat verschil nu significant of valt het nog binnen de marges van het toeval?
- Er wordt vervolgens gekeken naar het verschil tussen de uitkomsten. Ofwel hier:

$$\text{Verskil} = p_i - p_o$$

Dat geeft in het voorbeeld:
verschil = 32% - 24% = 8%

- De zogenaamde steekproeffout van dit verschil, uitgaande van een steekproefomvang bij de vorige meting van 500 en van 600 bij de nieuwe meting is:

$$\text{sf}(\text{verschil}) = \sqrt{\frac{p_i \cdot (1-p_i)}{n_i} + \frac{p_o \cdot (1-p_o)}{n_o}}$$

Dat geeft in het voorbeeld:

sf(verschil) = 0,0272 ofwel 2,72%.

- Het 90%-betrouwbaarheidsinterval van het verschil wordt gegeven door:
(verschil - 1,64 * sf(verschil) ;
verschil + 1,64 * sf(verschil))
Dat geeft in het voorbeeld: (8% - 1,64 * 2,72% ;
8% + 1,64 * 2,72%) ofwel (3,5% ; 12,5%)

Dat wil zeggen dat met 90% betrouwbaarheid het verschil (dat is geschat op 8%) ligt tussen 3,5% en 12,5%. Met andere woorden het verschil is zeker significant, want met (eenzijdig) 95% betrouwbaarheid dus groter dan 3,5%.

De vuistregel is dat indien 0% niet in het berekende interval ligt, de hypothese dat het verschil 0% is wordt verworpen en er dan dus sprake is van een significant verschil.

- Voor het mogen rekenen met deze vuistregel gelden wel een aantal aannames, te weten:
 - de steekproefomvang n_o en n_i en zijn beide groter dan 100;
 - de schattingen p_o en p_i liggen niet al te dicht bij 0% en 100% (zeg tussen 10% en 90%);
 - de weegfactoren wijken niet al te veel van 1 af;
 - de steekproeven zijn onafhankelijk.

A3 Regressie-analyses

In dit rapport worden de significante factoren van een aantal regressie-analyses gerapporteerd. Hieronder worden de uitkomsten van deze analyses weergegeven.

1. Logistische regressie: Ik ben van plan werk te zoeken (WGA 35-80)

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp (B)
Step 1 ^a	geslacht_dum	-,076	,193	,156	1	,693	,927
	leeft_dum	-,424	,238	3,179	1	,075	,654
	duur_dum	,136	,221	,378	1	,539	1,145
	startkwal_dum	,509	,198	6,607	1	,010	1,664
	gezond_dum	,450	,191	5,569	1	,018	1,569
	vastcontactpersoon_dum	,260	,214	1,474	1	,225	1,297
	gesprek_dum	,333	,223	2,236	1	,135	1,396
	zelfredzaam_dum	,487	,193	6,393	1	,011	1,628
	participatieplan_dum	,464	,229	4,098	1	,043	1,590
	digitaaladv_dum	,571	,223	6,572	1	,010	1,769
	Traject_dum	1,080	,230	22,043	1	,000	2,943
	sollplicht_dum	1,880	,305	38,043	1	,000	6,552
	Noord_dum	,191	,371	,266	1	,606	1,210
	Oost_dum	,281	,243	1,333	1	,248	1,324
	Zuid_dum	,062	,228	,074	1	,786	1,064
	psy_aandoening	,161	,191	,710	1	,400	1,175
	Constant	-2,193	,367	35,773	1	,000	,112

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	755,265 ^a	,249	,338

2a. Logistische regressie: Ik wil graag werken (WGA 35-80)

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp (B)
Step 1 ^a	geslacht_dum	-,116	,181	,410	1	,522	,891
	leeft_dum	-,665	,231	8,280	1	,004	,514
	duur_dum	,210	,202	1,076	1	,300	1,234
	startkwal_dum	,402	,184	4,803	1	,028	1,495
	gezond_dum	,456	,182	6,244	1	,012	1,577
	vastcontactpersoon_dum	-,181	,206	,768	1	,381	,835
	gesprek_dum	,443	,209	4,506	1	,034	1,557
	zelfredzaam_dum	,062	,178	,122	1	,727	1,064
	participatieplan_dum	,526	,229	5,258	1	,022	1,692
	digitaaladv_dum	,379	,222	2,919	1	,088	1,461
	Traject_dum	1,088	,230	22,365	1	,000	2,967
	sollplicht_dum	1,255	,292	18,441	1	,000	3,506
	Noord_dum	,556	,345	2,595	1	,107	1,743
	Oost_dum	,044	,230	,036	1	,849	1,045
	Zuid_dum	-,065	,214	,092	1	,761	,937
	psy_aandoening	-,136	,178	,590	1	,442	,872
	Constant	-,704	,330	4,555	1	,033	,495

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	832,606 ^a	,196	,261

2b. Logistische regressie: Ik wil graag werken (WGA 80-100)

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp (B)
Step 1 ^a	geslacht_dum	-,245	,233	1,111	1	,292	,782
	leeft_dum	-,715	,244	8,575	1	,003	,489
	duur_dum	-,638	,248	6,620	1	,010	,528
	startkwal_dum	,649	,234	7,733	1	,005	1,914
	gezond_dum	,290	,279	1,076	1	,300	1,336
	vastcontactpersoon_dum	,572	,276	4,303	1	,038	1,771
	gesprek_dum	,231	,286	,651	1	,420	1,259
	zelfredzaam_dum	,309	,235	1,725	1	,189	1,362
	participatieplan_dum	,081	,434	,035	1	,852	1,084
	digitaaldv_dum	,706	,410	2,957	1	,085	2,025
	Traject_dum	,332	,398	,698	1	,404	1,394
	Noord_dum	-,540	,541	,995	1	,319	,583
	Oost_dum	-,236	,300	,617	1	,432	,790
	Zuid_dum	-,119	,274	,189	1	,664	,888
	psy_aandoening	-,543	,233	5,419	1	,020	,581
	Constant	-,533	,387	1,899	1	,168	,587

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	494,046 ^a	,138	,197

3. Logistische regressie: Het wordt van mij verwacht dat ik een baan vind (WGA 35-80)

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp (B)
Step 1 ^a	geslacht_dum	,010	,184	,003	1	,957	1,010
	leeft_dum	-,642	,227	7,986	1	,005	,526
	duur_dum	-,132	,211	,388	1	,533	,877
	startkwal_dum	-,120	,188	,409	1	,522	,887
	gezond_dum	,132	,186	,503	1	,478	1,141
	vastcontactpersoon_dum	-,112	,210	,282	1	,595	,894
	gesprek_dum	,426	,213	4,013	1	,045	1,531
	zelfredzaam_dum	,097	,184	,281	1	,596	1,102
	participatieplan_dum	,529	,226	5,481	1	,019	1,697
	digitaaldv_dum	,455	,216	4,421	1	,035	1,576
	Traject_dum	,946	,226	17,459	1	,000	2,574
	sollplicht_dum	1,473	,281	27,394	1	,000	4,362
	Noord_dum	-,083	,370	,051	1	,822	,920
	Oost_dum	,305	,233	1,721	1	,190	1,357
	Zuid_dum	,020	,220	,008	1	,927	1,020
	psy_aandoening	,394	,184	4,597	1	,032	1,482
Constant	-1,067	,334	10,211	1	,001	,344	

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	801,159 ^a	,193	,260

4a. Logistische regressie: Ik verwacht ooit nog werk te vinden (WGA 35-80)

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp (B)
Step 1 ^a	geslacht_dum	,211	,183	1,332	1	,248	1,235
	leeft_dum	-1,767	,250	50,100	1	,000	,171
	duur_dum	,018	,210	,007	1	,933	1,018
	startkwal_dum	,425	,187	5,173	1	,023	1,529
	gezond_dum	,211	,189	1,256	1	,262	1,235
	vastcontactpersoon_dum	,560	,206	7,400	1	,007	1,751
	gesprek_dum	,494	,214	5,313	1	,021	1,638
	zelfredzaam_dum	,329	,185	3,154	1	,076	1,389
	participatieplan_dum	,507	,231	4,835	1	,028	1,661
	digitaaladv_dum	-,164	,222	,550	1	,458	,849
	Traject_dum	,804	,227	12,543	1	,000	2,235
	sollplicht_dum	,222	,264	,710	1	,400	1,249
	Noord_dum	-,409	,381	1,152	1	,283	,665
	Oost_dum	,435	,235	3,409	1	,065	1,544
	Zuid_dum	,039	,220	,032	1	,859	1,040
	psy_aandoening	,421	,183	5,288	1	,021	1,523
Constant	-,717	,345	4,326	1	,038	,488	

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	803,948 ^a	,250	,336

4b. Logistische regressie: Ik verwacht ooit nog werk te vinden (WGA 80-100)

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp (B)
Step 1 ^a	geslacht_dum	-,024	,218	,013	1	,911	,976
	leeft_dum	-1,002	,231	18,766	1	,000	,367
	duur_dum	-,639	,226	8,001	1	,005	,528
	startkwal_dum	,496	,218	5,175	1	,023	1,642
	gezond_dum	,563	,272	4,274	1	,039	1,756
	vastcontactpersoon_dum	,395	,267	2,191	1	,139	1,484
	gesprek_dum	,404	,262	2,371	1	,124	1,497
	zelfredzaam_dum	,520	,222	5,476	1	,019	1,682
	participatieplan_dum	,052	,421	,015	1	,902	1,053
	digitaaladv_dum	-,186	,425	,191	1	,662	,831
	Traject_dum	,843	,376	5,012	1	,025	2,323
	Noord_dum	-,426	,509	,700	1	,403	,653
	Oost_dum	,078	,269	,084	1	,772	1,081
	Zuid_dum	-,281	,266	1,122	1	,290	,755
	psy_aandoening	,170	,218	,606	1	,436	1,185
	Constant	-,650	,373	3,044	1	,081	,522

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	558,603 ^a	,167	,232

5a. Logistische regressie: Er is voldoende aandacht voor mijn persoonlijke situatie (WGA 35-80)

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp (B)
Step 1 ^a	geslacht_dum	-,059	,118	,249	1	,618	,943
	leeft_dum	,458	,144	10,159	1	,001	1,581
	duur_dum	,209	,122	2,944	1	,086	1,233
	startkwal_dum	-,343	,121	8,031	1	,005	,709
	gezond_dum	,421	,114	13,622	1	,000	1,524
	Werk_enquetemoment_dum	,189	,121	2,430	1	,119	1,208
	Werkzoekend_dum	-,408	,132	9,610	1	,002	,665
	vastcontactpersoon_dum	,625	,136	21,161	1	,000	1,869
	gesprek_dum	,484	,143	11,387	1	,001	1,623
	zelfredzaam_dum	,087	,123	,499	1	,480	1,091
	participatieplan_dum	,429	,148	8,436	1	,004	1,535
	digitaaldv_dum	,035	,151	,053	1	,818	1,035
	Traject_dum	-,192	,164	1,375	1	,241	,825
	sollplicht_dum	-,109	,215	,258	1	,611	,896
	Noord_dum	-,572	,236	5,843	1	,016	,565
	Oost_dum	,187	,141	1,746	1	,186	1,205
	Zuid_dum	-,034	,141	,057	1	,812	,967
	psy_aandoening	-,413	,115	12,832	1	,000	,662
Constant	-1,043	,223	21,808	1	,000	,352	

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	1943,514 ^a	,082	,111

5b. Logistische regressie: Er is voldoende aandacht voor mijn persoonlijke situatie (WGA 80-100)

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp (B)
Step 1 ^a	geslacht_dum	,035	,180	,039	1	,844	1,036
	leeft_dum	-,098	,203	,233	1	,629	,906
	duur_dum	-,100	,183	,299	1	,585	,905
	startkwal_dum	-,370	,184	4,056	1	,044	,691
	gezond_dum	,571	,239	5,720	1	,017	1,770
	Werk_enquetemoment_dum	-,460	,324	2,017	1	,155	,632
	Werkzoekend_dum	-,878	,320	7,512	1	,006	,416
	vastcontactpersoon_dum	,876	,244	12,834	1	,000	2,400
	gesprek_dum	,028	,225	,016	1	,900	1,029
	zelfredzaam_dum	-,211	,183	1,332	1	,248	,810
	participatieplan_dum	,127	,368	,119	1	,730	1,135
	digitaaldv_dum	,148	,370	,160	1	,689	1,160
	Traject_dum	-,551	,343	2,575	1	,109	,576
	Noord_dum	,277	,400	,479	1	,489	1,319
	Oost_dum	,067	,226	,088	1	,767	1,069
	Zuid_dum	,182	,214	,720	1	,396	1,199
	psy_aandoening	-,185	,180	1,052	1	,305	,831
	Constant	,335	,312	1,153	1	,283	1,398

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	770,370 ^a	,064	,085

6. Logistische regressie: De hulp heeft mijn kans op werk vergroot (WGA 35-80)

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp (B)
Step 1 ^a	geslacht_dum	-,392	,186	4,429	1	,035	,676
	leeft_dum	,104	,205	,256	1	,613	1,109
	duur_dum	,335	,188	3,181	1	,075	1,398
	startkwal_dum	,068	,189	,131	1	,717	1,071
	gezond_dum	,479	,171	7,813	1	,005	1,614
	Werk_enquetemoment_dum	,595	,196	9,181	1	,002	1,813
	Werkzoekend_dum	-,337	,192	3,074	1	,080	,714
	vastcontactpersoon_dum	,459	,203	5,094	1	,024	1,582
	gesprek_dum	,340	,216	2,484	1	,115	1,405
	zelfredzaam_dum	-,480	,188	6,515	1	,011	,619
	participatieplan_dum	,536	,201	7,086	1	,008	1,709
	digitaaldv_dum	-,104	,203	,261	1	,610	,901
	Traject_dum	,278	,223	1,562	1	,211	1,321
	sollplicht_dum	-,381	,296	1,650	1	,199	,683
	Noord_dum	-,639	,375	2,910	1	,088	,528
	Oost_dum	-,022	,218	,010	1	,919	,978
	Zuid_dum	-,107	,221	,234	1	,628	,899
	psy_aandoening	-,459	,178	6,674	1	,010	,632
	Constant	-1,427	,344	17,244	1	,000	,240

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	877,335 ^a	,083	,120

7. Lineaire regressie: Hoe beoordeelt u de dienstverlening in zijn geheel (WGA 35-80)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	4,999	,202		24,794	,000
	geslacht_dum	,150	,108	,036	1,383	,167
	leeft_dum	,542	,129	,107	4,212	,000
	duur_dum	,037	,112	,008	,334	,738
	startkwal_dum	-,109	,112	-,026	-,973	,331
	gezond_dum	,350	,105	,084	3,322	,001
	Werk_enquetemoment_dum	,403	,111	,098	3,631	,000
	Werkzoekend_dum	-,484	,119	-,113	-4,068	,000
	vastcontactpersoon_dum	,721	,126	,170	5,715	,000
	gesprek_dum	,208	,133	,048	1,557	,120
	zelfredzaam_dum	,317	,113	,073	2,808	,005
	participatieplan_dum	,490	,138	,102	3,547	,000
	digitaaldv_dum	,164	,141	,031	1,168	,243
	Traject_dum	-,112	,152	-,022	-,737	,461
	sollplicht_dum	-,446	,200	-,059	-2,233	,026
	Noord_dum	-,213	,207	-,026	-1,028	,304
	Oost_dum	,387	,131	,077	2,955	,003
Zuid_dum	,133	,130	,026	1,017	,310	
psy_aandoening	-,470	,106	-,114	-4,444	,000	

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	707,469	18	39,304	10,251	,000 ^b
	Residual	5808,998	1515	3,834		
	Total	6516,467	1533			

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,329 ^a	,109	,098	1,958

Bijlage 4

Vragenlijst ervaringen uitkeringsgerechtigden

Stuur de ingevulde vragenlijst terug
in bijgevoegde antwoordenvolop naar:

Antwoordnummer 1104
7500 VB ENSCHEDE

Een postzegel plakken is niet nodig.

INVULINSTRUCTIE

Welkom bij de vragenlijst van Inspectie SZW. Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met UWV. Er zijn geen goede of foute antwoorden. Het gaat om uw mening!

Het is gemakkelijk om de vragenlijst op het internet in te vullen. U krijgt dan alleen de vragen te zien die bij uw situatie passen. In de brief staat waar u de vragenlijst op het internet kunt vinden en hoe u in kunt loggen.

Let op het volgende, als u de papieren vragenlijst invult!

- Vouw of kreuk de vragenlijst niet.
- Gebruik een zwarte of blauwe pen, en geen potlood, gekleurde pen of viltstift.
- Bij de meeste vragen is het de bedoeling dat u één hokje aankruist.
- Als u meerdere hokjes mag aankruisen, wordt dat bij de vraag vermeld.
- Soms mag u vragen overslaan. Dit staat dan achter het antwoord dat u heeft gegeven.
- Zet een kruisje in het hokje bij het antwoord van uw keuze:
- Als u een antwoord verkeerd invult, maak het fout aangekruiste hokje dan helemaal zwart en kruis het goede hokje aan.

Bijvoorbeeld

Rotterdam ligt in Nederland

waar → U heeft nu 'waar' ingevuld

niet waar

ALVAST HARTELIJK BEDANKT VOOR HET INVULLEN!

BLOK 1 > UITKERING

1. Ontvangt u nu een WIA/WGA-uitkering?
- Ja
 - Nee, mijn WIA/WGA uitkering is in de afgelopen 6 maanden gestopt
 - Nee, ik heb al 6 maanden of langer geen WIA/WGA-uitkering meer gehad → **u hoeft de lijst niet verder in te vullen. STUURT U DE VRAGENLIJST ALSTUBLIEFT WEL AAN ONS TERUG.**

De volgende vraag gaat over de duur van uw WIA/WGA-uitkering. Als uw uitkering in de afgelopen 6 maanden is gestopt, wilt u de vraag dan beantwoorden voor de periode dat u nog wel een uitkering had.

2. Hoelang heeft u deze uitkering?
- Kortere dan 6 maanden
 - 6 maanden tot 1 jaar
 - 1 tot 2 jaar
 - 2 tot 5 jaar
 - Langer dan 5 jaar

BLOK 2 > ARBEIDSVERLEDEN EN ONDERSTEUNING BIJ WERK

De volgende vragen gaan over werk en uw eventuele betaalde werkzaamheden gedurende de afgelopen 2 jaar. Indien u nu geen baan heeft en afgelopen 2 jaar meerdere banen heeft gehad, denkt u dan aan uw meest langdurige baan.

3. Heeft u nu betaald werk?
- Ja → **Ga naar vraag 6**
 - Nee, ik heb nu geen betaald werk
4. Heeft u in de afgelopen 2 jaar betaald werk gedaan?
- Ja
 - Nee, ik heb de afgelopen twee jaar niet betaald gewerkt → **Ga naar BLOK 3**
5. Wat is de reden dat u niet meer werkt?
(meerdere antwoorden mogelijk)
- De werkgever heeft het contract niet verlengd
 - De werkgever heeft iemand gezocht die geen beperking had
 - De werkgever hield onvoldoende rekening met mijn beperkingen
 - Mijn gezondheid liet het niet toe
 - Het werk was te moeilijk
 - Het werk was fysiek en/of mentaal te zwaar
 - Ik kon niet overweg met de mensen op het werk
 - Ik had onvoldoende begeleiding om het werk te kunnen doen
 - Ik had er geen zin meer in
 - Anders
6. Doet of deed u dit werk bij dezelfde werkgever als waar u werkte voordat u een WIA/WGA-uitkering ontving?
- Ja
 - Nee

7. Welke situatie is van toepassing op uw huidige baan of uw baan gedurende de afgelopen 2 jaar? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Werknemer met een vast contract voor een vast aantal uren
- Werknemer met een tijdelijk contract voor een vast aantal uren
- Werknemer met een vast afroepcontract of nul urencontract
- Werknemer met een tijdelijk afroepcontract of nul urencontract
- Als uitzendkracht
- Zelfstandige zonder personeel (zzp'er)
- Zelfstandige met personeel
- Werk in de sociale werkvoorziening (Wsw)
- Anders

8. Wat voor type werk doet u of heeft u in de afgelopen 2 jaar gedaan? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Administratief werk
- Management of beleidswerk
- Technisch werk in de industrie of in de bouw
- Werk in de horeca
- Werk in een winkel
- Werk in de verzorging van mensen of dieren
- Werk in de schoonmaak
- Ander werk dan hiervoor genoemd

9. Is door UWV bij uw werk in de afgelopen 2 jaar één van de volgende vormen van ondersteuning ingezet? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Voorziening/vergoeding van vervoer naar werk
- Een speciaal persoon die mij hielp bij mijn beperkingen (zoals een tolk gebarentaal)
- Werkplekaanpassing of hulpmiddelen op de werkplek
- Opleiding/scholing
- Proefplaatsing
- Er is geen van bovenstaande vormen van ondersteuning ingezet

Soms wordt er ter ondersteuning om te kunnen werken een jobcoach ingezet. Een jobcoach helpt werknemers bij het inwerken. Of hij maakt een persoonlijk inwerkprogramma om het werk te leren. De jobcoach begeleidt ook werknemers tijdens het werk. Aan het eind van een geslaagd programma kan de werknemer zijn werk zelfstandig uitvoeren.

10. Heeft u een jobcoach (gehad) tijdens uw werk of proefplaatsing?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet } **ga naar vraag 12**

11. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over de begeleiding van de jobcoach bij het werk?

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
De jobcoach heeft/had voldoende tijd voor me	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De jobcoach is/was goed op de hoogte van mijn mogelijkheden en beperkingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De hulp die ik van de jobcoach krijg/kreeg is zinvol	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De hulp van de jobcoach vergroot(te) de kans op succes in mijn werk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zonder de hulp van de jobcoach zou ik (eerder) zijn uitgevallen tijdens mijn werk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik durf(de) alles aan mijn jobcoach te vertellen en te vragen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Goede arbeidsomstandigheden kunnen fysieke aandoeningen en ongevallen tegengaan, maar ook werkstress en ongewenste omgangsvormen. Daarnaast kunnen die goede arbeidsomstandigheden een bijdrage leveren aan het voorkomen van ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid. We willen u twee vragen stellen over discriminatie en pesten waar u momenteel werkt of waar u de afgelopen 2 jaar gewerkt heeft.

12. Is of was er bij uw bedrijf aandacht voor discriminatie, pesten op de werkvloer of andere ongewenste omgangsvormen? *(meerdere antwoorden mogelijk)*
- Ja, er is mij gevraagd of ik last had van discriminatie of andere ongewenste omgangsvormen (bijvoorbeeld in een persoonlijk gesprek of intern onderzoek)
 - Ja, er zijn/waren gedragsregels opgesteld
 - Ja, er is/was een organisatiecultuur waarin men respectvol met elkaar omgaat
 - Ja, er is/was een vertrouwenspersoon
 - Ja, er is/was een klachtenprocedure en klachtencommissie
 - Ja, er is/was opvang en begeleiding van mensen die last hebben van pesten, discriminatie of ander ongewenst gedrag
 - Ja, op discriminatie of ander ongewenst gedrag op het werk staan/stonden sancties
 - Nee
 - Dat weet ik niet
-
13. Heeft of had u zich op deze werkplek weleens gediscrimineerd gevoeld door uw eventuele beperking(en)?
- Ja
 - Nee
-
14. Verdient u nu met uw werk wat u maximaal nog kunt verdienen gezien de mate van uw arbeidsongeschiktheid *(dit heet uw 'restverdien capaciteit')*?
- Ja → **ga naar BLOK 3**
 - Nee, want ik werk nu helemaal niet
 - Nee, ik werk nu wel, maar zou meer kunnen verdienen
 - Dat weet ik niet
-
15. Heeft u afspraken gemaakt dat u gaat proberen het maximale te gaan verdienen wat mogelijk is gezien de mate van uw arbeidsongeschiktheid? *(meerdere antwoorden mogelijk)*
- Ja, met UWV
 - Ja, met een re-integratiebedrijf
 - Ja, met mijn (ex)werkgever
 - Nee
 - Dat weet ik niet

BLOK 3 > ZOEKEN NAAR WERK EN ONDERSTEUNING BIJ HET ZOEKEN

De volgende vragen gaan over wat u de afgelopen 6 maanden heeft gedaan om aan het werk te komen en welke ondersteuning u daarbij heeft ontvangen. U kunt hulp hebben gekregen van UWV of van een door UWV ingehuurd re-integratiebedrijf.

16. Heeft u de afgelopen 6 maanden naar werk gezocht? *Advertenties bekijken om een baan te vinden telt al mee*
- Ja → **Ga naar vraag 18**
 - Nee
-
17. Waarom heeft u de afgelopen 6 maanden niet naar werk gezocht? *Meerdere antwoorden mogelijk.*
- Omdat ik al werk heb
 - Omdat ik nu nog niet in staat ben om te gaan werken
 - Omdat ik op een re-integratietraject zit
 - Omdat ik toch geen kans maak om ergens aangenomen te worden
 - Andere reden

} ga naar vraag 20

18. Welke van onderstaande vormen van hulp heeft u vanuit UWV of uw re-integratiebedrijf gekregen in de afgelopen 6 maanden bij het zoeken naar werk? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik kreeg gesprekken over mijn mogelijkheden en kansen op werk
- Ik kreeg ondersteuning bij schrijven van sollicitatiebrieven/opstellen CV
- Ik kreeg hulp bij het zoeken naar vacatures
- Ik kreeg een vacature voorgelegd
- Ik ben voorgesteld aan een werkgever
- Ik kreeg sollicitatietips of een sollicitatietraining
- Ik kreeg een competentietest
- Ik kreeg een plek om werkervaring op te doen (bijv. een stage, proefplaatsing)
- Ik kreeg hulp bij het starten van een eigen bedrijf
- Geen van bovenstaande vormen

19. Hoe vaak heeft u de afgelopen 6 maanden op onderstaande manieren naar werk gezocht? (als u korter dan 6 maanden heeft gezocht, vul de vraag dan in voor de periode dat u wel heeft gezocht)

	Wekelijks	Maandelijks	Minder dan 1x per maand	Nooit
Ik heb een sollicitatiebrief geschreven op een vacature, of hierover gebeld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik heb een open sollicitatiebrief gestuurd, of hierover gebeld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik heb contact gezocht met een uitzendbureau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik ben langs geweest bij een werkgever	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik ben naar een banenmarkt of een voorlichtingsdag geweest	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik ben naar een speeddate geweest	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. Hoe denkt u in het algemeen over het vinden van betaald werk?

	Ja	Nee
Ik ben van plan de komende periode (ander) werk te gaan zoeken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik zou gelukkiger zijn als ik een (andere) baan vind	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik wil op dit moment graag werken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het wordt van mij verwacht dat ik een baan vind/behoud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De meeste mensen die belangrijk voor mij zijn, vinden dat ik moet werken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik kan (ander) werk vinden als ik daar echt moeite voor doe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. Welk van de onderstaande situaties is het meest op u van toepassing?

- Ik werk nu en verwacht over 6 maanden hetzelfde aantal uur of meer te werken
- Ik werk nu, maar verwacht over 6 maanden minder te werken of zelfs helemaal niet meer
- Ik werk nu niet, maar verwacht binnen een jaar wel te kunnen werken
- Ik verwacht dat het langer dan een jaar zal duren voor ik weer kan werken
- Ik verwacht ook op lange termijn geen werk meer te kunnen vinden

22. Mogelijk heeft u specifieke moeilijkheden om werk te vinden. Wilt u in onderstaande lijst aankruisen welke moeilijkheden dit zijn? Mocht u al aan het werk zijn, wilt u dan mogelijke problemen aankruisen die het voor u moeilijk maken om aan het werk te blijven? Als u geen moeilijkheden heeft kunt u het laatste antwoord aankruisen.
(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Mijn lichamelijke gezondheid
- Mijn psychische gezondheid
- Ik kan maar een beperkt aantal uren werken
- Ik kan niet op onregelmatige tijden werken (bijvoorbeeld nachtdienst)
- Voor mijn opleiding zijn geen of weinig banen beschikbaar
- Ik ben te oud
- Ik weet niet hoe ik moet solliciteren
- Ik word nooit uitgenodigd voor een gesprek
- Ik kan niet met de computer omgaan
- Ik heb moeite met lezen en/of schrijven
- Ik wil niet onder een baas werken
- Ik heb te weinig of niet de juiste werkervaring
- Ik heb taalproblemen
- Ik heb geen rijbewijs
- Ik heb onvoldoende motivatie om te werken
- Door te werken ga ik er financieel amper op vooruit
- Zorg voor kinderen of anderen
- Ik heb verslavingsproblemen
- Ik heb schulden
- Discriminatie door werkgevers (bijvoorbeeld op basis van leeftijd, etnische achtergrond, ziekte of handicap)
- Anders
- Ik heb geen van deze moeilijkheden

23. Moet u momenteel verplicht solliciteren van UWV?

- Ja
- Nee
- Dat weet ik niet

24. Moet u momenteel van UWV verplicht meewerken aan uw re-integratie?

- Ja
- Nee
- Dat weet ik niet

BLOK 4 > MEDISCH EN ARBEIDSKUNDIG ONDERZOEK

De volgende vragen gaan over de verzekeringsarts van UWV. Een verzekeringsarts kijkt naar uw gezondheidssituatie en beoordeelt of u vanwege uw gezondheid minder of niet kunt werken.

25. Heeft u het afgelopen jaar contact gehad met een verzekeringsarts van UWV?

- Ja
- Nee, maar wel langer dan een jaar geleden
- Nee, nog nooit of ik kan het me in ieder geval niet meer herinneren → **Ga verder naar vraag 28**

26. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over de arts?

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
De arts was vriendelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De arts luisterde goed naar mij	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De arts had voldoende kennis over de ziekte of handicap	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De arts nam voldoende tijd om mijn medische situatie goed te beoordelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De uitkomst van het gesprek met de arts klopte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27. Heeft de arts van UWV uw huisarts geraadpleegd?
- Ja
 - Nee, dat was niet nodig
 - Nee, ik vond dat wel nodig, maar de arts niet
 - Nee, de arts wilde dat wel, maar ik heb daarvoor geen toestemming gegeven
 - Dat weet ik niet

Naast medewerkers die uw medische situatie beoordelen (artsen) zijn er ook medewerkers die kijken naar het soort werk dat u zou kunnen verrichten met uw beperkingen (arbeidsdeskundigen).

28. Heeft u het afgelopen jaar contact gehad met een medewerker van UWV die met u heeft gekeken naar uw mogelijkheden om bepaald werk te gaan doen?
- Ja
 - Nee, maar wel langer dan een jaar geleden
 - Nee, nog nooit of ik kan het me in ieder geval niet meer herinneren → **Ga verder naar vraag 30**

29. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over deze medewerker?

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Deze medewerker was vriendelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hij/zij luisterde goed naar mij	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hij/zij had voldoende kennis over mijn mogelijkheden om te werken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hij/zij nam genoeg tijd voor mij	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik kan me vinden in de afspraken die ik met deze medewerker heb gemaakt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

30. Kunt u aangeven of u last heeft van één of meer van de volgende langdurige ziekten of aandoeningen? (meerdere antwoorden mogelijk)
- Dat zeg ik liever niet
 - Gehoorproblemen
 - Oogproblemen
 - Overspannenheid/burn out
 - Depressie
 - Posttraumatische stress stoornis (PTSS)
 - RSI (nek, schouders, pols, arm, hand)
 - OPS/schildersziekte
 - Lage rugaandoening
 - Heupartrose
 - Knieartrose
 - Contacteczeem
 - Allergie
 - Astma
 - COPD
 - Hart- of vaatziekten
 - Infectieziekte
 - Letsel aan ledematen
 - Brandwonden
 - Kanker
 - Overig - psychisch
 - Overig – fysiek
 - Anders
 - Geen van allen

31. Komt uw ziekte of aandoening door het werk dat u deed?
- Ja, hoofdzakelijk gevolg van mijn werk
 - Ja, voor een deel gevolg van mijn werk
 - Nee, geen gevolg van mijn werk
 - Dat weet ik niet

BLOK 5 > RE-INTEGRATIE, BEGELEIDING EN ACTIVERING

De volgende vragen gaan over de contacten met UWV of een door UWV ingehuurd re-integratiebedrijf in het afgelopen jaar in het kader van uw re-integratie naar werk.

32. Hoeveel gesprekken over uw re-integratie naar werk heeft u het afgelopen jaar gevoerd op kantoor van UWV of een re-integratiebedrijf?

- Geen één gesprek op kantoor
- 1 gesprek
- 2 tot 5 gesprekken
- Meer dan 5 gesprekken

33. Op welke van onderstaande manieren heeft u het afgelopen jaar contact gehad met UWV of een door UWV ingehuurd re-integratiebedrijf in het kader van uw re-integratie naar werk? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

- Telefonisch
- Per mail
- Per Whatsapp
- Via mijn Werkmap op werk.nl
- Geen van bovenstaande

34. Wat vond u van de hoeveelheid contact het afgelopen jaar?

- Te veel
- Precies goed
- Te weinig

35. Heeft u een vaste contactpersoon bij UWV of het re-integratiebedrijf?

- Ja
- Nee
- Dat weet ik niet

Wij zijn benieuwd welke vormen van ondersteuning u in het afgelopen jaar heeft gekregen en hoe u deze hulp heeft ervaren. De afspraken die u maakt kunnen worden vastgelegd in een werkplan of re-integratieplan.

36. Heeft u een werkplan of een re-integratieplan?

- Ja
- Nee
- Dat weet ik niet

37. Wat is volgens u voor UWV het hoofddoel van de ondersteuning die u ontvangt?

- Dat ik aan het werk blijf en zo mogelijk weer meer ga werken
- Dat ik zo snel mogelijk aan het werk kom
- Dat het voor mij weer mogelijk wordt om in de toekomst te kunnen werken
- Dat ik weer ga deelnemen aan de maatschappij
- Dat weet ik niet → **Ga naar vraag 39**

38. Bent u het eens met dit hoofddoel?

- Ja
- Nee, ik vind dat UWV mijn mogelijkheden onderschat
- Nee, ik vind dat UWV mijn mogelijkheden overschat

39. Van welke van de onderstaande re-integratie-ondersteuning heeft u het afgelopen jaar gebruik gemaakt? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

- Een re-integratietraject dat erop gericht is om weer aan het werk te komen ('naar werk traject')
- Een traject dat erop gericht is dat ik weer in staat ben om in de toekomst te kunnen werken ('werkfit traject')
- Scholing of vaardigheidstraining
- Geen van bovenstaande → **Ga naar vraag 41**

40. Wat vond u van de ondersteuning?

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Deze ondersteuning heeft aan mijn verwachtingen voldaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik had meer ondersteuning willen ontvangen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik had andere ondersteuning willen ontvangen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

41. Heeft u het afgelopen jaar gebruik gemaakt van digitale ondersteuning via de werkmap of werk.nl?

- Ja
 Nee → **Ga naar BLOK 6**

42. Welke ondersteuning in de werkmap of via werk.nl heeft u gebruikt? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Cv kaart
 Beroepenkaart
 Bekijken van vacatures op werk.nl
 Ontvangen vacatures in de werkmap
 Online testen om mijn interesses, kwaliteiten en motivatie te meten
 Competentieatlas
 Online training 'solliciteren'
 Online training 'vind een baan met sociale media'
 Online game 'expeditie work' (voor jongeren)
 Webinars (bijvoorbeeld 'de kracht van 50-plus')
 E-coaching
 Anders

43. Wat vond u van deze digitale ondersteuning?

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Deze digitale ondersteuning heeft aan mijn verwachtingen voldaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik had meer digitale ondersteuning willen ontvangen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik had andere digitale ondersteuning willen ontvangen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

BLOK 6 > ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING

Indien u vragen heeft over uw uitkering of ondersteuning bij uw re-integratie, bestaat de mogelijkheid dat u hiervoor aanklopt bij uw gemeente voor onafhankelijk advies (onafhankelijke cliëntondersteuning: OCO).

44. Heeft u wel eens behoefte gehad aan een onafhankelijk advies over uw uitkering of ondersteuning bij uw re-integratie?

- Ja
 Nee

45. Bent u bekend met de mogelijkheid voor onafhankelijke cliëntondersteuning over uw uitkering of over uw re-integratie door uw gemeente?

- Ja
 Nee → **ga naar vraag 47**

46. Op welke wijze bent u hiermee bekend geraakt?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik ben hierop gewezen door een medewerker van UWV
- Ik ben hierop gewezen door een medewerker van een re-integratiebedrijf
- Ik ben hierop gewezen door een medewerker van de gemeente
- Ik ben hier door iemand anders op gewezen
- Ik ben hier zelf achter gekomen

BLOK 7 > OORDEEL OVER DE DIENSTVERLENING EN RECHTEN EN PLICHTEN

Wij willen graag weten hoe tevreden u bent over de hulp die u heeft gekregen.

47. Hoe beoordeelt u de dienstverlening van UWV in zijn geheel?
U kunt dit aangeven met een rapportcijfer (waarbij een 1 heel slecht is en een 10 heel goed).

- | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

48. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Ik vind de informatie over mijn uitkering duidelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als ik een vraag heb over mijn uitkering dan weet ik waar ik terecht kan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik heb snel een antwoord als ik een vraag heb over mijn WIA/WGA-uitkering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Er is voldoende aandacht voor mijn persoonlijke situatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mijn uitkering staat altijd op tijd op mijn rekening	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

49. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? Indien u nu nog niet kunt werken kunt u 'Niet van toepassing' aankruisen.

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens	Niet van toepassing
Ik vind de informatie over werk zoeken duidelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik heb genoeg hulp (gehad) bij het zoeken naar een nieuwe baan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De medewerkers die mij hebben geholpen weten veel over het vinden van werk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Door de ondersteuning word ik gemotiveerd om werk te zoeken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De hulp die ik heb gekregen was zinvol	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De hulp heeft mijn kans op werk vergroot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik word teveel onder druk gezet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik had eerder hulp willen krijgen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bij een WIA/WGA-uitkering horen rechten en plichten. Wij vragen ons af in hoeverre u hiervan op de hoogte bent en of u deze informatie duidelijk genoeg vindt.

50. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Ik heb voldoende informatie gekregen over de rechten en plichten van de uitkering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als ik vragen heb over mijn rechten en plichten, weet ik bij wie ik moet zijn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik vind de rechten en plichten duidelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De verplichtingen zijn redelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik denk dat men het door heeft wanneer ik de regels niet naleef	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik vind het normaal om mij aan de regels te houden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

BLOK 8 > ALGEMENE VRAGEN

51. Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgerond? (Als u een buitenlandse opleiding heeft gedaan, vul dan in welke Nederlandse opleiding daar het meest op lijkt)

- Ik heb helemaal geen opleiding afgerond
- Basisonderwijs
- Praktijkonderwijs (Pro)
- Entreeopleiding
- Lbo, mavo, Vmbo, Mbo 1
- Mbo 2 of hoger, havo, vwo
- Hbo, universiteit

52. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over uw algemene en financiële situatie?

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Ik kan alles goed aan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soms heb ik het idee dat het mij allemaal te veel wordt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik heb vaak hulp van anderen nodig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik kan prima voor mezelf opkomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik kan goed rondkomen van het totale inkomen van mijn huishouden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Op dit moment maak ik schulden die ik niet meer kan overzien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

53. Hoe is over het algemeen uw gezondheidstoestand?

- Dat zeg ik liever niet
- Zeer goed
- Goed
- Gaat wel
- Slecht
- Zeer slecht

54. Wat is uw woonsituatie?

- Alleenstaand
- Ik woon bij mijn ouder(s)
- Ik woon onder begeleiding
- Samenwonend zonder kind(eren)
- Samenwonend met kind(eren)
- Alleenstaand met kind(eren)
- Alleenstaand met huisgenoten
- Anders

BLOK 9 > TOT SLOT

55. Heeft iemand u geholpen bij het invullen van deze vragenlijst?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- Nee, ik heb de vragenlijst helemaal zelf ingevuld
- Ja, ik ben geholpen door een familielid of kennis
- Ja, ik ben door mijn begeleider geholpen
- Ja, ik ben door nog iemand anders geholpen

56. Hieronder kunt u aangeven wat u vindt van alles wat UWV of uw (ex)werkgever voor u doet. Wat gaat er bijvoorbeeld goed of wat kan volgens u beter? Ook kunt u opschrijven wat u van deze vragenlijst vond. Het achterlaten van een opmerking is niet verplicht.

57. De Inspectie SZW voert regelmatig onderzoek uit naar diverse onderwerpen op het gebied van werk en inkomen. Zou u nog eens mee willen werken aan een onderzoek (interview, groepsdiscussie)?

- Ja, ik ben telefonisch bereikbaar op

- Ja, ik ben via het volgende e-mailadres bereikbaar

- Ja, ik ontvang graag een brief op mijn woonadres
- Nee

58. In de brief staat dat u met het invullen en versturen van de vragenlijst een goed doel kunt steunen. U kunt hier aangeven wat uw voorkeur is.

- Ik heb de vragenlijst ingevuld zonder een goed doel te willen steunen
- Voedselbanken Nederland
- HandicapNL / Fonds Verstandelijk gehandicapten en Revalidatiefonds
- MIND / Fonds Psychische Gezondheid
- VluchtelingenWerk Nederland

U heeft de vragenlijst nu helemaal ingevuld. Wij danken u hartelijk voor uw deelname!

Dit inspectierapport is een uitgave van:

Inspectie SZW

De Inspectie SZW maakt deel uit van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Projectleider

Voornaam Achternaam

Projectsecretaris

Voornaam Achternaam

Xerox/OBT, Den Haag | 118834

© Rijksoverheid | Maart 2019

Klantenquête WIA/WC
WGA | Klantenquête WIA/
Klantenquête WIA/W
| Klantenquête WIA
WGA | Klantenquête WIA/WGA |
Klantenquête WIA/WGA | **Klan**
Klantenquête WIA/WGA |
quête WIA/WGA | **Kla**
tenquête WIA/WGA
tenquête WIA/WGA | **Klanten**
WIA/WGA | **Klantenquête**
WIA/WGA | Klantenquête WIA/
WGA Klantenquête W
WIA/WGA | Klantenqu
| **Klantenquête WIA/W**
tenquête WIA/WGA
tenquête WIA/WGA | **Klanten**
WIA/WGA | **Klantenquête**
WIA/WGA | Klantenquête WIA/
WGA Klantenquête WIA/WGA
WGA | Klantenquête WIA/
Klantenquête WIA/W
tenquête WIA/WGA