

Passende WIA-WGA dienstverlening

Ontwikkeling, effecten en haalbaarheid in de praktijk
Van een instrument gebaseerd op wetenschappelijke inzichten
Voor professionals van UWV Werkbedrijf

Disclosure

Geen (potentiële) belangenverstrengeling	-
Voor bijeenkomst mogelijk relevante relaties	-
Sponsoring of onderzoeksgeld	ZonMw, Instituut GAK, sectorgelden
Honorarium of andere (financiële) vergoeding	Amsterdam UMC Verbonden aan KCVG Onderdeel van de PAC AKC Door UWV gesponsorde leerstoel gelden
Aandeelhouder	-
Andere relatie, namelijk	-



Onderzoeksteam



Christa de Geus



Han Anema



Maaïke Huysmans



Jolanda van Rijssen



Trees Juurlink



Marianne de Maaker

Projectteam

Saskia Reijnders, Pieter Ghijsen, Monique Allemans Hartog, Susan Magielse, Toos Krah
Thea Jongerius, Kees van Spaendonck



Inhoud presentatie

- Aanleiding en doelstelling project
- Ontwikkeling instrument
- Het instrument
- Resultaten vignettenstudie
- Resultaten haalbaarheidstudie
- Conclusies en aanbevelingen



WIA-WGA dienstverlening UWV



Aanleiding

- Dossierstudie -> praktijkvariatie
- Niet duidelijk op basis waarvan dienstverlening gekozen wordt
- Wens Werkbedrijf:
 - WIA WGA-dienstverlening meer uniform, doelmatiger, passender maken
 - Van werken op basis van praktijkervaring van professionals (expert based) naar methodisch werken op wetenschappelijke basis (evidence based)



Doelstelling project

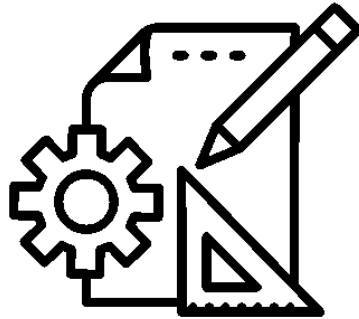
Instrument wat professional en cliënt ondersteunt bij:

- In beeld brengen cliënt
- Hulp bij keuze voor passende dienstverlening
- Opstellen onderbouwd werkplan samen met cliënt

Toetsen gebruik instrument in de praktijk:

- Effect op praktijkvariatie
- Haalbaarheid





Ontwikkeling instrument



Ontwikkeling instrument

- Literatuurstudies en kennis uit de praktijk:
 - 58 belemmerende en bevorderende factoren voor werkhervatting
 - 22 dienstverleningsrichtingen die werkhervatting kunnen bevorderen
- Delphi studie¹ experts/professionals:
 - 22 professionals: 10 AD, 9 AID, 3 VA
 - 35 factoren voor werkhervatting voor WIA-WGA populatie in instrument
 - Per veranderbare factor meest passende dienstverleningsrichtingen
- Aansluiten bij KMR

¹ De Geus ea, BMC Public Health 2022 - Return to work factors and vocational rehabilitation interventions for long-term, partially disabled workers: a modified Delphi study among vocational rehabilitation professionals



Belemmerende en bevorderende factoren



Gezondheid (3)

- Ervaren gezondheid
- Kwaliteit van leven



Functioneren in werk (5)

- Maatschappelijke participatie
- Zelfredzaamheid



Externe factoren (9)

- Zorg voor kinderen
- Huisvesting



Functioneren op de arbeidsmarkt (7)

- Sollicitatievaardigheden
- Concessiebereidheid





Persoonlijke factoren (8)

- Motivatie
- Verwachting van werkhervatting



Bij factoren passende dienstverlening

Belemmerende factoren	Passende re-integratiedienstverlening
Motivatie 	<ol style="list-style-type: none">1. Vergroten van motivatie2. Verbeteren van zelfbeeld en zelfkennis3. Vergroten van vitaliteit en fysieke weerbaarheid
Ziekteperceptie	<ol style="list-style-type: none">1. Verbeteren van zelfbeeld en zelfkennis2. Vergroten van psychische weerbaarheid3. Vergroten van vitaliteit en fysieke weerbaarheid
Maatschappelijke deelname 	<ol style="list-style-type: none">1. Vergroten maatschappelijke deelname2. Vergroten van motivatie3. Vergroten van werkhervatting





Het instrument



Stap 1: cliënt vult vragenlijst in

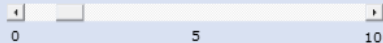
Persoonlijke factoren t.a.v. werkhervatting

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet eens/niet oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
10. Ik vind het belangrijk om werk te hebben	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11a. Ik ben gemotiveerd om de komende 3 maanden werk te gaan zoeken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11b. Ik ben van plan er alles aan te doen om werk te vinden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Ik verwacht binnen een half jaar aan het werk te zijn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Ik weet hoe ik de komende maand kan proberen werk te vinden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14a. Focussen op mijn herstel/behandeling is op dit moment belangrijker dan werkhervatting	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14b. Ik zoek steun of hulp als ik problemen heb met werkhervatting	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14c. Ik voorzie geen problemen om aan het werk te gaan met mijn klachten/beperkingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Ik denk dat mijn klachten erger worden als ik ga werken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Pijn belemmert mij om werk te vinden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Ik heb vaak het gevoel dat ik dingen minder goed kan dan andere mensen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Werken en werk zoeken / Gezondheid & participatie

De volgende vraag gaat over uw werkvermogen. Met 'werkvermogen' bedoelen we de mate waarin zowel lichamelijk als psychisch in staat bent om te werken.

18. Als u aan uw werkvermogen in de beste periode van uw leven 10 punten geeft, hoeveel punten zou u dan op dit moment aan uw werkvermogen toekennen?



	Ja	Nee
19a. Doet u vrijwilligerswerk?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19b. Heeft u wekelijks contact met anderen buitenshuis (bijv. koffieochtend, cursus, hobby, vereniging)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet eens/niet oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
20. Ik kan mijn werken privéleven goed combineren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21a. Ik kan zelfstandig mijn financiële zaken doen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21b. Ik kan zelfstandig mijn persoonlijke verzorging doen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21c. Ik kan zelfstandig het huishouden doen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22a. Als ik werk heb, houd ik mij aan afspraken op het werk, zoals op tijd komen en gepaste kleding dragen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22b. Als ik werk heb, vraag ik om hulp op het werk als dat nodig is	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Stap 2: professional en cliënt bespreken uitslag en bepalen dan de belangrijkste factoren

Selectie

Gezondheid	Algemene gezondheid	Ervaren gezondheid		<input type="checkbox"/>
	Kwaliteit van leven	Gelukkig Levenslustig Rustig en tevreden		<input type="checkbox"/>
	Leefstijl	Gezond leven Dagelijks bewegen Slaap		<input checked="" type="checkbox"/>

Externe factoren	Zorg voor kinderen	Zorg voor kinderen		<input type="checkbox"/>
	Gezinsproblematiek	Problemen in gezin		<input type="checkbox"/>
	Recente life events	Recente gebeurtenis		<input checked="" type="checkbox"/>
	Steun sociaal netwerk	Sociale steun qua werk		<input type="checkbox"/>
	Bezwaar of beroep	Bezwaar of beroep	<input type="checkbox" value="nvt"/>	<input type="checkbox"/>
	Huisvesting	Zorgen over woonsituatie	<input type="checkbox" value="nvt"/>	<input type="checkbox"/>
	Schulden	Zorgen over schulden		<input type="checkbox"/>
	Behandeltraject	In behandeling/wachlijst		<input type="checkbox"/>
Verstaving	Alcohol/drugsgebruik		<input type="checkbox"/>	

Persoonlijke factoren	Belang van werk	Vindt werk belangrijk		<input type="checkbox"/>
	Motivatie	Werk vinden <3m Alles aan doen		<input type="checkbox"/>
	Verwachting van werkherhating	Verwacht werk <6m		<input type="checkbox"/>
	Zelfeffectiviteit gericht op werk(herhating)	Hoe werk vinden		<input type="checkbox"/>
	Coping	Focus op herstel Steun/hulp zoeken Voorziet geen problemen		<input type="checkbox"/>

Selectie

Functioneren in werk	Arbeidsvermogen	Werkvermogen nu		<input checked="" type="checkbox"/>
	Maatschappelijke participatie	Vrijwilligerswerk Contact buitenshuis		<input type="checkbox"/>
	Werk privé balans	Combi werk-privé		<input type="checkbox"/>
	Zelfredzaamheid	Financiële zaken Persoonlijke verzorging Huishouden		<input type="checkbox"/>
	Werknemersvaardigheden	Afspraken nakomen Hulp vragen op werk		<input type="checkbox"/>

Functioneren op de arbeidsmarkt	Sollicitatievaardigheden	Vacatures vinden Sollicitatie schrijven Punten noemen		<input type="checkbox"/>
	Werkzoekgedrag	Zaken gedaan Activiteiten verricht		<input type="checkbox"/>
	Kennis van de arbeidsmarkt	Voldoende werkervaring Genoeg banen		<input type="checkbox"/>
	Concessiebereidheid	Onder niveau Laag salaris Uitzendwerk doen		<input type="checkbox"/>
	Diploma's	Juiste diploma's		<input type="checkbox"/>
	Taalvaardigheid Nederlands	Beheerst NL'se taal		<input type="checkbox"/>
	Vervoer	Vervoer naar werk		<input type="checkbox"/>

Hulpvragen

Factor	Vraag in de vragenlijst	Hulpvragen
Vragen over werken en werk zoeken		
Sollicitatievaardigheden	<p>3a. Ik weet waar ik vacatures kan vinden</p> <p>3b. Ik kan een (goede) sollicitatiebrief schrijven</p> <p>3c. Ik kan in een sollicitatiegesprek mijn sterke en zwakke punten benoemen</p>	<p>1. Wat is de reden dat u: 3a - niet weet waar u vacatures kunt vinden? 3b - geen (goede) sollicitatiebrief kunt schrijven? 3c - uw sterke en zwakke punten niet kunt benoemen?</p> <p>2. Wat heeft u nodig om: 3a - te weten waar u vacatures kunt vinden? 3b - een (goede) sollicitatiebrief te kunnen schrijven? 3c - uw sterke en zwakke punten in een sollicitatiegesprek te kunnen benoemen?</p>
Werkzoekgedrag	<p>4a. Ik heb tenminste één van de volgende dingen gedaan in de afgelopen 6 maanden: gesolliciteerd op vacatures, open sollicitatiebrieven gestuurd naar bedrijven, of hierover gebeld, langs geweest bij een uitzendbureau</p> <p>4b. Ik heb in de afgelopen 6 maanden tenminste één van onderstaande dingen gedaan om mijn kans op werk te vergroten: stage lopen, een werkervaringsplek of re-integratietraject (gehad) of een opleiding/cursus/workshop gevolgd</p>	<p>1. Waarom heeft u de genoemde dingen niet gedaan om werk te kunnen vinden?</p> <p>2. Weet u hoe u kunt solliciteren/ een sollicitatiebrief versturen/ waar u kunt informeren naar vacatures, stageplekken, etc?</p> <p>3. Denkt u dat u het wel kan? (zie ook vraag 2) Als iemand wel weet hoe het moet en het ook kan: Speelt er misschien iets anders? Wilt u wel graag solliciteren? Vindt u het moeilijk om de stap tot solliciteren te zetten? (geen geloof in eigen kunnen, niet gemotiveerd zijn, teveel druk uit de sociale omgeving, ontbreken van vaardigheden, zoekgedrag, actiebereidheid)</p> <p>4. Afhankelijk van antwoord op voorgaande vragen: Wat heeft u nodig om wel te solliciteren of actief op zoek te gaan naar een baan?</p>
Kenniss van de arbeidsmarkt	5a. Ik heb voldoende werkervaring om betaald werk te vinden	<p>1. Welk werk heeft u voor het laatst gedaan? Voor hoeveel uur per week?</p> <p>2. Welke werkervaring heeft u? Welk soort werk? Waarom heeft u voor bepaald werk gekozen?</p> <p>3. Waarom vindt u dat u onvoldoende werkervaring heeft?</p> <p>4. Hoe kunnen we, ondanks uw gebrek aan voldoende werkervaring, ervoor zorgen dat u weer nieuw werk vindt? Wat zou u daarbij kunnen helpen? Wat zou u kunnen doen om wel het gevoel te krijgen dat u voldoende werkervaring heeft?</p>
	5b. Ik denk dat er genoeg passende banen voor mij zijn	<p>1. Waarom denkt u dat er niet voldoende passende banen zijn?</p> <p>2. Welke banen vindt u bij u passen ook al heeft u gezondheidsklachten?</p> <p>3. Hoe maken uw gezondheidsklachten het lastiger in uw werk?</p>

Stap 3: voorstel voor dienstverlening + werkplan

Gekozen factoren

Leefstijl
Recente life events
Arbeidsvermogen

Gekozen dienstverlening

	Type dienstverlening	Factor	Selectie
1	1. Vergroten van Psychische weerbaarheid 2. Vergroten van Psychische weerbaarheid	(life-events) (arbeidsvermogen)	<input type="checkbox"/>
2	1. Vergroten vitaliteit en fysieke belastbaarheid 1. Vergroten vitaliteit en fysieke belastbaarheid	(leefstijl) (arbeidsvermogen)	<input type="checkbox"/>
3	3. Cognitieve Gedrags Therapie	(life-events)	<input type="checkbox"/>
4	1. In beeld brengen welk werk de WGA-gerechtigde kan do	(arbeidsvermogen)	<input type="checkbox"/>
5	2. Verbeteren van zelfbeeld en zelfkennis	(arbeidsvermogen)	<input type="checkbox"/>
6	2. Wijzen op diensten van andere instanties	(life-events)	<input type="checkbox"/>
7	1. Ervaring opdoen op de werkvloer	(arbeidsvermogen)	<input type="checkbox"/>
8	2. Bevorderen maatschappelijke deelname	(arbeidsvermogen)	<input type="checkbox"/>



Testen effect (vignetten studie) & haalbaarheid instrument in praktijk

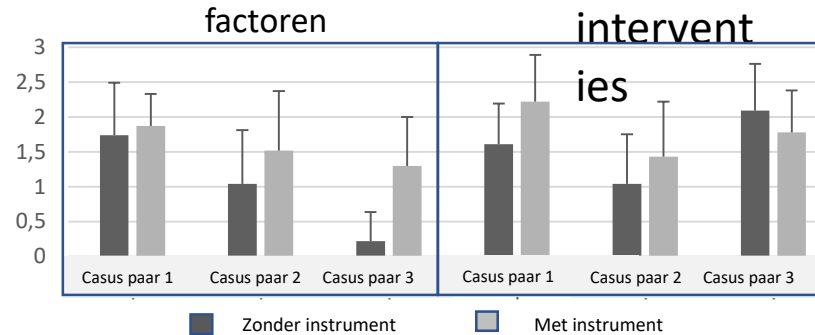


Vignettenstudie

- 23 AD/AID
- Vaststellen factoren en interventies voor fictieve casussen
 - 3 onderdelen:
 - 6 casussen – zonder instrument
 - Training gebruik instrument
 - 6 casussen – met instrument
- Effect van gebruik instrument op:
 - Overeenkomst 'gouden standaard' -> praktijkvariatie
 - Vertrouwen in eigen oordeel



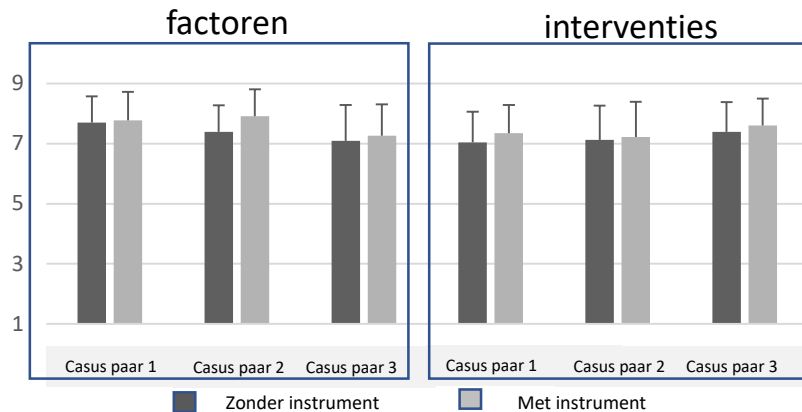
Resultaten



- Met instrument is de overeenkomst met gouden standaard groter voor factoren en interventies
- Professionals geneigd het instrument te volgen



Resultaten: vertrouwen in eigen oordeel



- Geen effect op vertrouwen in eigen oordeel

Haalbaarheidsstudie

- Haalbaarheid van gebruik van het instrument in de praktijk
 - In hoeverre is het gebruikt? Waarom wel, waarom niet?
 - Tevredenheid met gebruik
- Deelnemers:
 - 10 professionals
 - 54 cliënten
- Metingen met vragenlijsten, checklists en interviews





Resultaten haalbaarheidstudie²

- Cliënten over het algemeen tevreden met vragenlijst en gesprek
- Professionals:
 - positieve houding t.a.v. instrument en intentie tot gebruik
 - positiever over stap van factoren dan dienstverlening
 - behoefte aan intervisie

2) De Geus ea, JOOR 2023 - A Decision Aid to Support Vocational Rehabilitation Professionals Offering Tailored Care to Benefit Recipients with a Long-Term Work Disability: A Feasibility Study



Ervaringen cliënten

“Dat invullen ging heel soepeltjes eigenlijk, niet alles was even, nou ja laat ik het zo zeggen, wel duidelijk, maar niet zo makkelijk om duidelijk te beantwoorden. Je zit toch vooral van de ene kant wel of de andere kant niet. “ (...)

Heb ik onderaan nog even een notitie gemaakt voor haar uhm met een aanvulling daarop.” [de gesloten vragen] gaan niet altijd zo op, ik heb goede en slechte dagen en dat kan ik niet altijd in 1 antwoord samenvatten.”



Ervaringen professionals

In vergelijking met de huidige werkwijze, kan ik met het instrument:

- De problematiek van de klant beter in kaart brengen (100% mee eens)
- Het oriëntatie gesprek voeren (70% mee eens)

- Passende dienstverlening voor de klant kiezen (40% mee eens)
- Mijn keuze voor dienstverlening onderbouwen (60% mee eens)

- Het perspectief van de klant meenemen in mijn advies (70% mee eens)
- Een werkplan voor de klant opstellen (60% mee eens)



Ervaringen professional

- *“Kijk, wat voor mij de meerwaarde was van het instrument, is dat het heel veel inzicht geeft in de belevingswereld en re-integratiezin van de cliënt. Dus ik kan veel gericht mijn gesprek voeren, efficiënter ook daarmee.”*
- *“De cliënt heeft ook meer het gevoel alsof die eigenlijk ook zelf zijn regie voert, waardoor ik ook het idee heb dat dit daarin echt wel van toegevoegde waarde is, omdat de cliënt... zit er anders bij.”*





Conclusies en aanbevelingen



Conclusies (1)

- Instrument ondersteunt methodisch werken
 - Cliënt goed in beeld -> werkwijze meer uniform
 - Goed startpunt voor gesprek/ gesprek verloopt meer gestructureerd
 - Samen beslissen wordt gestimuleerd
 - Draagt bij aan onderbouwd werkplan met meer inbreng/regie cliënt



Conclusies (2)

- Professional lijkt instrument te volgen -> professionele vrijheid blijft
 - Draagt bij aan evidence-based werken
 - Verkleint praktijkvariatie
- Cliënten en professionals tevreden over gebruik
 - Cliënt voelt zich meer gehoord en ervaart meer eigen regie
 - Professional vindt dat stap naar dienstverlening beter kan



Aanbevelingen

- Implementeren van instrument in de praktijk
 - Na inhoudelijke verbeteringen
 - Na verbeteringen in proces



Aanbevelingen

- Bevorderende factoren meenemen



Aanbevelingen

- Verbeteren stap naar passende dienstverlening
 - Nog scherper – wat is passend?
 - Visie op ‘wanneer is cliënt klaar voor dienstverlening?’
 - Link naar re-integratiebureau



Aanbevelingen

- Cliëntvragenlijst
 - Ondersteuning bij invullen indien nodig
 - Ingevulde vragenlijst en evt uitkomst aanbieden aan cliënt
 - Mogelijkheid tot (beperkte) toelichting
 - Overlap in vragenlijsten (elders in klantreis) voorkomen



Aanbevelingen

- Technische facilitering
 - Digitaliseren en inbedden in ICT-systeem
 - Rekening houden met niet-digitaal vaardige cliënten



Aanbevelingen

- Positionering in proces
 - Wanneer vragenlijst naar cliënt? -> SMZ?
 - Periodiek afnemen?



Aanbevelingen

- Training uitbreiden
 - Terugkombijeenkomsten
 - intervisie



Hoe nu verder?

“Ik denk dat het voor mij heel veel tijd scheelt en heel veel efficiënter maakt: de inzet van dienstverlening, het contact met de cliënt, en dus mijn werk. Dus ik zeg doen!”



Dank voor uw aandacht

Voor meer informatie: m.huijsmans@amsterdamumc.nl

KCVG website: www.kcvg.nl