

# UWV Kennisagenda 2022-2025

Geactualiseerde versie

Preventie en ruimte voor  
de menselijke maat



# Inhoudsopgave

Kennis om onze strategie te realiseren	3
Contouren van deze kennisagenda	4
Kennisthema's	5 - 12
Wat onderzoekt UWV nog meer?	13 - 15
Resultaten UWV Kennisagenda 2020-2021	16 - 18

## Kennis om onze strategie te realiseren

Met de UWV Strategie 2021–2025 Ruimte voor menselijke maat in dienstverlening hebben we een duidelijke koers uitgezet waarop we ons de komende jaren gaan richten. Deze strategie geeft onze ambities weer. We willen onze dienstverlening verbeteren en verbreden, en zo de dienstverlening naar een hoger niveau tillen. We zetten in op meer aandacht voor de menselijke maat. De mens en zijn situatie staan daarbij centraal en vormen het uitgangspunt. Ook hebben we meer aandacht voor preventie. Samen met onze partners willen we dienstverlening inzetten om werkloosheid te voorkomen en gebruikmaken van onze kennis over arbeid en gezondheid om arbeidsongeschiktheid te voorkomen.

Deze nieuwe kennisagenda laat zien over welke thema's UWV de komende vier jaar kennis ontwikkelt en sluit aan bij onze strategie. Zo zullen we de komende jaren onze preventieve rol bij werkloosheid en arbeidsongeschiktheid verkennen. Het kennisthema Doenvermogen sluit aan bij ons uitgangspunt dat naast wet- en regelgeving ook onze eigen processen doenlijk moeten zijn. Met het kennisthema Lerende organisatie en de kennisontwikkeling op het gebied van maatwerkplaatsen en de toekomst van sociaal-medisch beoordelen sluit de kennisagenda aan bij de interne werkagenda van UWV. Deze werkagenda biedt een overzicht van de UWV-brede activiteiten die we de komende

jaren gaan uitvoeren om onze strategie te realiseren. UWV ontwikkelt nog veel meer kennis. De kennisproducten die de verschillende kennisenheden binnen UWV vanuit hun aandachtsgebieden verzorgen, zijn ook in deze kennisagenda opgenomen.

Om onze ambities te kunnen realiseren is het essentieel dat de verschillende bedrijfsonderdelen van UWV optimaal samenwerken, ook aan de uitwerking van de kennisvragen binnen de verschillende kennisthema's. Met als doel om te komen tot gezamenlijk gedragen kennisinzichten die vervolgens UWV-breed benut worden om onze dienstverlening te verbeteren. Deze nieuwe kennisagenda, die ik u met trots presenteer, laat zien hoe kennisontwikkeling bijdraagt aan het realiseren van kwalitatief hoogwaardige dienstverlening met oog voor de menselijke maat.

### **Maarten Camps**

Voorzitter raad van bestuur UWV



### **Kennisagenda geactualiseerd**

Bij de realisatie van onze strategie ontvouwen zich regelmatig nieuwe perspectieven en vragen. Dat vraagt soms ook om nieuw onderzoek. De UWV Kennisagenda is dan ook een levend document. Per 2024 is een nieuw, zesde onderzoeksthema toegevoegd: Bestaanszekerheid. Het thema Doenvermogen is uitgebreid met onderzoek naar factoren die bijdragen aan naleving.

## Contouren van deze kennisagenda

In de UWV Kennisagenda 2022-2025 staan vijf kennisthema's centraal. Het thema [Met ondersteuning aan het werk](#) richt zich op kennisontwikkeling die bijdraagt aan de dienstverlening voor mensen met een kwetsbare arbeidspositie om (weer) aan het werk te komen. Onder meer door technologie toe te passen in de werk- en re-integratiecontext. Met het thema [Preventie en werkloosheid](#) gaan we door op de ingeslagen weg van effectiviteitsonderzoek. Nieuw is dat we kennis bundelen om werkloosheid te voorkomen. Binnen het thema [Sociaal-medisch en arbeidskundig handelen](#) wordt kennis ontwikkeld die UWV-professionals helpt om mensen met gezondheidsklachten hun arbeidsmogelijkheden optimaal te laten benutten. Het thema Doenvermogen zetten we voort om ervoor te zorgen dat we in onze dienstverlening rekening houden met wat voor iedereen te doen is. Vanaf 2024 zullen we binnen dit thema ook aandacht besteden aan onderzoek naar factoren die bijdragen aan naleving. Daarom is de naam van het thema

aangepast: [Doenvermogen en naleving](#). Het thema Lerende organisatie heeft als doel om een brug te slaan tussen kennis en organisatie. **Nieuw toegevoegd in 2024:** Naar aanleiding van actuele maatschappelijke ontwikkelingen voegen we het thema [Bestaanszekerheid](#) toe, dat als doel heeft meer inzicht te krijgen in de factoren die de bestaanszekerheid van onze cliënten beïnvloeden.

### Aansluiting bij onze Strategie

De kennisthema's kwamen tot stand door de kennisvragen die zijn opgehaald in de verschillende UWV bedrijfsonderdelen te clusteren en te prioriteren. De thema's sluiten direct aan bij de UWV Strategie 2021-2025 en nodigen uit om daarover met elkaar in gesprek te gaan. Deze aansluiting bij onze strategie benadrukken we door de kennisagenda de titel Preventie en ruimte voor de menselijke maat te geven: de focuspunten van de strategie. Elk thema omvat diverse vraagstukken. In

2022 starten we met het vertalen van deze vraagstukken in concrete kennisvragen en werken we deze gezamenlijk uit. De doorlooptijd van deze kennisagenda tot en met 2025 loopt gelijk op met het tijdsbestek van de strategie. Met een tussentijdse evaluatie in 2023 kijken we hoe het staat met de voortgang van de kennisagenda en kunnen we inspelen op actuele vraagstukken.

### Vorige kennisagenda

De vorige kennisagenda, de UWV Kennisagenda 2020-2021, omvatte vier kennisthema's: Doenvermogen, Werkgevers beter begrijpen, Weten wat werkt en Professionalisering en vakmanschap. De belangrijke opbrengsten van deze kennisthema's staan achter in dit document vermeld.

### Blijf op de hoogte

Wilt u op de hoogte blijven van de uitkomsten van de nieuwe UWV Kennisagenda 2022-2025? Abonneert u zich dan op de maandelijkse [UWV Kennisnieuwsbrief](#). Op [uwv.nl/kennis](https://uwv.nl/kennis) vindt u onze gepubliceerde onderzoeken en UWV Kennisverslagen. In deze kennisverslagen geven we bondig en toegankelijk de resultaten van recent uitgevoerd onderzoek weer. Op ons [arbeidsmarktinformatieportaal](#) vindt u alles over onder andere de laatste arbeidsmarkt cijfers en -prognoses.



Volg ons



# Kennisthema 1: Met ondersteuning aan het werk

Mensen met een kwetsbare arbeidspositie hebben baat bij ondersteuning om (weer) aan het werk te komen. Ondersteuning in de zin van toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening, re-integratie- en scholingsactiviteiten en technologische hulpmiddelen. In het kennisthema Met ondersteuning aan het werk verzamelen we de kennis om zo goed mogelijk onze rol te kunnen vervullen bij het aan het werk helpen (en houden) van mensen met een arbeidsbeperking en het ondersteunen van hun werkgevers.

Onder dit kennisthema vallen het onderzoeksprogramma Onbeperkt aan het werk en het onderzoeksprogramma Technologie en inclusie.

## Onbeperkt aan het werk

UWV en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) zijn samen in 2018 een meerjarig onderzoeksprogramma Onbeperkt aan het werk gestart naar de inhoud, inzet, doelmatigheid en doeltreffendheid van dienstverlening aan mensen met een arbeidsbeperking. Het bepalen van de effecten van de dienstverlening is belangrijk voor UWV, omdat het de uitkomsten kan benutten om de dienstverlening te verbeteren met als hoger doel deelname aan de arbeidsmarkt te bevorderen. Met de kennis uit deze onderzoeken zijn we in staat om onze professionals meer inzicht te geven in de effecten van hun handelen en waar nodig dat handelen en de re-integratiedienstverlening te optimaliseren. We meten langdurig bij mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering de effectiviteit daarvan. De metingen lopen door tot 2023. Aanvullende kennisvragen zijn er rondom de effectiviteit van de dienstverlening voor Ziektewet, WGA en Wajong, zoals optimale dienstverlening voor mensen met multiproblematiek en voor mensen van wie de aanvraag voor de WIA-uitkering is afgewezen omdat hun inkomensverlies ten opzichte van het oude inkomen minder dan 35% is, de zogeheten WIA 35-minners.

Onderzoek naar ervaringen, motieven en begeleidingsbehoefte van ondernemers met een arbeidsongeschiktheidsuitkering zetten we in om dienstverlening in te richten en op te bouwen voor uitkeringsgerechtigden die (willen) starten met een onderneming of ondernemen naast hun arbeidsongeschiktheidsuitkering.

## Technologie en inclusie

Het kennisprogramma Technologie en inclusie richt zich op het verkrijgen van inzicht in hoe nieuwe toepassingen van technologie ingezet kunnen worden zodat mensen met een beperking aan het werk kunnen komen en blijven. UWV voert dit programma uit in samenwerking met de [Coalitie voor Technologie en Inclusie \(CTI\)](#). Dit is een samenwerkingsverband van het ministerie van SZW, AWWN, de Landelijke Cliëntenraad, Jobstap, de Robotacademie, Tilburg University, de Sectorraad GO, 4TU.Federation en UWV. De CTI zet zich in om de domeinen technologie en werk en inkomen met elkaar te verbinden, zodat technologie wordt ontwikkeld en benut voor een inclusieve arbeidsmarkt. Daarvoor zijn veel praktijkervaringen nodig. De CTI initieert daarom begin 2022 een aantal pilots waarin technologie wordt geïmplementeerd in de werk- of re-integratiecontext. UWV zorgt voor de monitoring en evaluatie van de pilots in de komende jaren. Daarnaast evalueert UWV met SZW het experiment met de generieke werkgeversvoorziening. Met een subsidie kunnen werkgevers aanpassingen doen in hun bedrijf voor werknemers met een arbeidsbeperking.

## Opbrengsten in 2022-2025

Dit thema levert de volgende resultaten op:

- Kennis over de effectiviteit – eindresultaten – van dienstverlening WIA/WGA en Wajong.
- Inzichten en verbetermogelijkheden van inzet externe jobcoaches.
- Evaluatie van de dienstverlening aan de groep mensen met een WIA 35-minuitkering.
- Kennis over de opbrengsten en impact van technologie voor mensen met een arbeidsbeperking en overkoepelende lessen van implementatie en aanbevelingen.
- **Nieuw toegevoegd in 2024:** Inzicht in de mogelijkheden voor een verdere professionalisering van het samenwerkingsverband Coalitie voor Technologie en Inclusie (CTI), om te komen tot een structurele verbinding tussen de domeinen technologie en werk en inkomen.
- Inzicht in de werking, knelpunten en verbeterpunten van de generieke werkgeversvoorziening.

## Kennisthema 2: Preventie en werkloosheid

Ook voor mensen die tijdelijk zonder werk zitten, die nu nog werken of die binnenkort de arbeidsmarkt betreden willen we een rol spelen bij het vinden van werk. Met onze kennis van en contacten in de arbeidsmarkt, onze ruime ervaring op het terrein van werk en inkomen en onze landelijke spreiding speelt UWV een rol voor al deze mensen. In onze nieuwe strategie geven we aan onze dienstverlening te willen verbeteren en verbreden, om zo de dienstverlening naar een hoger niveau te tillen, met aandacht voor de menselijke maat. We blijven daarom inzetten op effectiviteitsonderzoek van onze dienstverlening aan werkzoekenden. Zo krijgen we zicht op wat voor wie werkt en kunnen onze professionals met behulp van onder andere de Werkverkenner en de Keuzehulp evidencebased passende dienstverlening inzetten. Daarnaast investeren we in kennis over de effectiviteit van de sollicitatieplicht.

Bij onze dienstverlening leggen we de focus meer op het vervullen van vacatures en de preventie van werkloosheid. UWV werkt bij preventie niet alleen, maar met vele partners. Om werkenden die hun baan (dreigen te) verliezen extra crisisdienstverlening te bieden, zijn er 35 regionale mobiliteitsteams ingericht waaraan verschillende partijen deelnemen. Het ministerie van SZW evalueert deze samenwerking samen met alle betrokken partijen. We bezien de verschillende werkwijzen in de regionale mobiliteitsteams en onze rol daarbinnen en willen hiervan leren. Dat is belangrijk met de huidige tekorten op de arbeidsmarkt.

### Arbeidsmobiliteit

In aanvulling op de onderzoeken naar de regionale mobiliteitsteams onderzoeken we daarom hoe mensen arbeidsmobielier kunnen worden (voordat zij ontslagen worden) en wat de rol van UWV daarbij is. We onderzoeken waarom mensen niet eerder bij UWV aankloppen voor hulp en wat belemmerende factoren zijn in de transitie van werk naar werk. Dat vraagt ook inzicht in de populatie die baat kan hebben bij preventiedienstverlening en wat de behoeftes van die populatie zijn. Ook daar gaan we nader onderzoek naar doen.

### Standaardbeschrijving skills

Om inzetbaar te zijn op de arbeidsmarkt én dat te blijven moeten mensen zich een leven lang ontwikkelen. Dat is niet voor iedereen weggelegd, bijvoorbeeld voor mensen bij wie deelname aan scholing te veel van hun doenvermogen vergt. We onderzoeken hoe we hiermee rekening kunnen houden bij het ontwikkelen van dienstverlening aan burgers. De ministeries van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) en SZW hebben Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) gevraagd om samen met UWV een zogeheten skillsontologie<sup>1</sup> te ontwikkelen. Door beroeps- en opleidingsinformatie te verrijken met skillsinzichten kunnen landelijke arbeidsmarktpartijen en regionale mobiliteitsteams het aanbod van gekwalificeerde vakmensen beter matchen met de vraag van werkgevers.

### Zieke werklozen

Zieke werklozen vormen een aanzienlijk deel van de mensen die instromen in de Ziektewet. Een deel van deze mensen stroomt vervolgens weer door naar de WIA. Uit eerder onderzoek bleek dat met name tegen het einde van de WW-periode relatief veel mensen doorstromen naar de Ziektewet. Wij willen meer inzicht krijgen in de relatie tussen ziekte en werkloosheid om onze dienstverlening voor zieke werklozen te kunnen verbeteren.

### Werkloze WIA 35-minners

Uit onderzoek is gebleken dat mensen bij wie de WIA-aanvraag is afgewezen omdat ze minder dan 35% arbeidsongeschikt zijn vervolgens in de WW terecht kunnen komen, maar zich te ziek voelen om te werken. Ze komen vervolgens na een aantal maanden in de Ziektewet terecht en kunnen dan een nieuwe aanvraag voor de WIA indienen. Mogelijk zijn er dus draaideursituaties. Inzicht hierin kan een bijdrage leveren aan de preventie van deze vorm van werkloosheid.

### Opbrengsten in 2022-2025

Dit thema levert de volgende resultaten op:

- Evaluatie van de regionale mobiliteitsteams (RMT), waarbij we specifiek inzicht willen krijgen in de redenen waarom mensen niet eerder (dan dat zij daadwerkelijk werkloos worden) bij UWV aankloppen. En een antwoord op de vraag welke populatie gebruik zou kunnen maken van de RMT-dienstverlening en welke specifieke dienstverleningsbehoefte zij hebben.
- Kennis over het ontwikkelen van ontbrekende skills bij werknemers en wat het skillsgericht werken betekent voor de UWV-dienstverlening.
- Kennis over de effectiviteit van de sollicitatieplicht.
- Kennis over de relatie tussen gezondheid en werkloosheid bij WIA 35-minners en mogelijke draaideursituaties.

1. Een standaardbeschrijving van alle skills – kennis, beroeps- en gedragsvaardigheden – met zoveel mogelijk synoniemen en in verschillende contexten. Voor meer informatie zie [CompetentNL: standaard voor skills in Nederland \(werk.nl\)](https://www.competent.nl/)

## Kennisthema 3: Sociaal-medisch en arbeidskundig handelen

Om mensen met gezondheidsklachten hun arbeidsmogelijkheden optimaal te kunnen laten benutten, is het van belang om de kwaliteit, efficiëntie en effectiviteit van de dienstverlening van alle UWV-professionals (o.a. verzekeringsartsen, arbeidsdeskundigen) te onderhouden en verder te professionaliseren. We investeren daarom al jaren in kennisontwikkeling rondom sociaal-medisch en arbeidskundig handelen en werken hierbij samen met kenniscentra KCVG, AKC en CIAO.<sup>2</sup> Daar profiteren niet alleen de professionals van, maar ook burgers. In de vorige kennisagenda onderzochten we hoe onze werkwijze zo goed mogelijk kan aansluiten bij maatschappelijke ontwikkelingen zoals technologisering, flexibilisering en intensivering van werk. Daar bouwen we in deze kennisagenda op voort. Daarnaast zal de uitwerking van de agenda van De toekomst van sociaal-medisch beoordelen richting geven aan de toekomstige kennisontwikkeling.

De agenda van [De toekomst van sociaal-medisch beoordelen](#) beschrijft maatregelen om de mismatch tussen de vraag naar sociaal-medische beoordelingen en de bij UWV beschikbare capaciteit te verminderen. Als een van de oplossingen om meer burgers beter te kunnen beoordelen en begeleiden, maakt UWV de omslag naar een nieuwe werkwijze op het terrein van ziekte en arbeidsongeschiktheid: het werken volgens een regiemodel in sociaal-medische centra. Samen met de Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde (NVVG) en het ministerie van SZW heeft UWV afgesproken om de overstap naar een regiemodel voor sociaal-medische dienstverlening zo snel mogelijk te maken. In dit model voert een multidisciplinair team de dienstverlening uit onder regie van een verzekeringsarts.

De komende jaren zal UWV nieuwe werkwijzen en technieken onderzoeken en deze evalueren. Ook starten projecten waarin aspecten van deze nieuwe werkwijze, zoals het monitoren van uitkeringsgerechtigden met een indicatie 80-100% arbeidsongeschiktheid om medische redenen, de regiefunctie van de

arts en taakdelegatie nader onderzocht worden. Daarnaast kijken we naar socialezekerheidsstelsels in andere landen, om daarvan te leren en te onderzoeken welke aspecten we ook in Nederland kunnen toepassen.

### Meer kennis delen

In de UWV Strategie 2021–2025 komen participatiegericht handelen, maatwerk en preventie van arbeidsongeschiktheid aan de orde. Deze nieuwe kennisagenda zal ruimte bieden om deze aspecten in het sociaal-medische veld in kaart te brengen, om daarna gerichte keuzes in kennisvragen te formuleren. Langs deze weg kan UWV, in samenspraak met werkgevers, verder bijdragen aan het voorkomen van toename van beperkingen en uitval van werk wegens ziekte of arbeidsongeschiktheid bij mensen die met beperkingen aan het werk (willen) zijn. Uitgangspunt is om tijdens de eerste twee ziektejaren met elkaar meer kennis te delen over arbeidsongeschiktheid: ketensamenwerking, ketengeneeskunde en ketenonderzoek. Ook wordt er gekeken hoe de inzet van nieuwe technologieën kan bijdragen aan maatwerk voor de cliënt, vanuit zowel medewerkers- als cliëntperspectief. De komende jaren worden niet alleen nieuwe wetenschappelijke inzichten ontwikkeld, we bekijken ook hoe we ervoor kunnen zorgen dat de ontwikkelde kennis de werkvloer bereikt.

---

2. Kenniscentrum Verzekeringsgeneeskunde KCVG, Arbeidsdeskundig Kennis Centrum AKC, Centrum Inclusieve Arbeidsorganisaties CIAO.

### Opbrengsten in 2022–2025

Dit thema levert de volgende resultaten op:

- Inzichten in verschillende socialezekerheidsstelsels.
- Kennis over de cliënten van verschillende sociaal-medische zekerheidssystemen, overeenkomsten en verschillen.
- Inzichten in hoe juridische en moreel-ethische componenten binnen verschillende socialezekerheidsstelsels in verhouding staan tot maatwerk door de UWV-professional.
- Inzichten in de aspecten van preventie van (toename van) arbeidsongeschiktheid waarin UWV een rol kan hebben.
- Inzichten in de aspecten van participatiegericht handelen.
- Kennis over de bijdrage van technologische middelen aan de dienstverlening voor de cliënt en voor de medewerker.
- **Nieuw toegevoegd in 2024:** Verkenning van vervolgonderzoek om de dienstverlening van UWV te optimaliseren op basis van het rapport van de Onafhankelijke Commissie Toekomst Arbeidsongeschiktheidsstelsel (OCTAS) dat in februari 2024 is verschenen. Op basis van deze verkenning kijken we ook of en hoe we inzicht kunnen krijgen in hoe juridische en moreel-ethische componenten zich verhouden tot maatwerk.

## Kennisthema 4: Doenvermogen en naleving

Zijn UWV-processen te doen voor iedereen? In de UWV Strategie stellen we dat onze eigen processen en dienstverlening te begrijpen en te doen moeten zijn voor alle burgers. Denkvermogen gaat over het vermogen om informatie te begrijpen. Doenvermogen gaat over het vermogen van mensen om in actie te komen, met tegenslagen om te gaan en vol te houden. Het doel van dit kennisthema is ervoor te zorgen dat UWV in zijn dienstverlening en processen beter kan aansluiten op het doenvermogen van burgers.

Het begrip [doenvermogen](#) is door de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR)<sup>3</sup> geïntroduceerd als aanvulling op denkvermogen als belangrijke voorspeller van gedrag. Dit is relevant omdat de invloed van denkvermogen op gedrag van oudsher overschat wordt. De overheid gaat er nog te vaak van uit dat als ze de burger zo volledig mogelijk informeert over wat hij of zij moet doen, het juiste gedrag vanzelf volgt. Weten is echter nog geen doen. Daarentegen wordt de rol van doenvermogen bij gedrag vaak onderschat of genegeerd. Doen- en denkvermogen bepalen samen in grote mate de redzaamheid van burgers die van belang is om in deze samenleving te kunnen functioneren. Redzaamheid is relevant voor onder meer arbeidsparticipatie, gezondheid en financiële stabiliteit.

### Doenvermogen onder druk

De groep voor wie de eisen soms te hoog gegrepen zijn, is niet beperkt tot een kleine groep 'kwetsbaren', zoals mensen met een laag IQ of weinig basisvaardigheden. Ook mensen met een goede opleiding en een goede maatschappelijke positie overkomt het dat hun redzaamheid ontoereikend is, vooral als er sprake is van een opeenstapeling van stressvolle situaties, zoals baanverlies, arbeidsongeschiktheid of schulden.

Hun doenvermogen schiet dan tekort. We kunnen daarom vaststellen dat bij iedereen die gebruikmaakt van de dienstverlening van UWV, in principe het doenvermogen tijdelijk of structureel onder druk staat. Daarbij wijst het onderzoek van de WRR uit dat doenvermogen niet goed trainbaar is. Omdat verschillen in denk- en doenvermogen een realiteit zullen

blijven, is het belangrijk dat UWV ervoor zorgt dat iedereen de UWV-processen goed kan doorlopen, opdat mensen tijdig de juiste gegevens aanleveren en de juiste handelingen kunnen verrichten.

### Doenvermogenstoets en verder onderzoek

Met de UWV Kennisagenda 2020-2021 startte UWV onderzoek naar doenvermogen. Hiervoor verwijzen we naar Resultaten UWV Kennisagenda 2020-2021 verderop in deze kennisagenda. Met de oplevering van deze resultaten is UWV nog niet klaar met het thema. Het is van belang om de doenvermogenstoetsen voor processen en beleid door te ontwikkelen en de benutting ervan in de praktijk door UWV-professionals te bevorderen, bijvoorbeeld door workshops aan te bieden over de toepassing van de doenvermogenstoets. Daarnaast gaan we onderzoek doen naar aandachtspunten in processen en dienstverlening om deze 'doenlijker' te maken.

Het aantal uitkeringsgerechtigden met onvoldoende basisvaardigheden op het gebied van taal, rekenen en digitalisering gaan we in kaart brengen. We onderzoeken welke dienstverlening nodig is om de basisvaardigheden van deze mensen te versterken en hoe we ze gericht kunnen doorverwijzen naar de juiste instanties. Ook gaan we verder met het onderzoek naar de socialezekerheidsvaardigheden. In hoeverre hebben uitkeringsgerechtigden de vaardigheden om informatie te verkrijgen, te begrijpen en toe te passen? En hoe toegankelijk wordt die informatie door het systeem van UWV aangeboden? ▶

3. WRR (2017). [Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid](#). Den Haag.





### **Nieuw toegevoegd in 2024: Naleving**

In het wetsvoorstel voor de Wet handhaving sociale zekerheid vaart het ministerie van SZW een nieuwe koers: handhaving met de menselijke maat. De beoogde wetwijzigingen maken het mogelijk om vaker te waarschuwen bij zowel een overtreding van de inlichtingenplicht (in plaats van het opleggen van een boete) als bij een overtreding van de meewerkverplichting (in plaats van het opleggen van een maatregel zoals stopzetten van of korten op de uitkering). Dit geeft ons de mogelijkheid om recht te doen aan de situaties die wij in de praktijk tegenkomen en dit brengt ook nieuwe kennisvragen met zich mee. Kennisvragen over waarom mensen de regels overtreden, hoe we kunnen blijven bevorderen dat mensen de regels naleven en hoe we in de praktijk omgaan met het grijze gebied tussen per ongeluk een foutje maken en doelbewuste regelovertreding. Daarom zijn we gestart met verdiepend onderzoek naar oorzaken en motieven waarom mensen zich al dan niet houden aan de regels.

### **Werkwijze signaleren en doorverwijzen bij schulden**

Dit onderwerp is vanaf 2024 opgenomen onder het nieuwe onderzoeksthema [Bestaanszekerheid](#), zie aldaar.

### **Inzicht in eigen gegevens**

De overheid wil de burger meer inzicht geven in zijn of haar eigen gegevens. We onderzoeken of mensen behoefte hebben aan de huidige gegevensproducten die UWV beschikbaar stelt en hoe de wijze waarop UWV dat doet en de opgeleverde informatie beter kunnen aansluiten op hun doenvermogen.

## **Opbredingen in 2022-2025**

Dit thema levert de volgende resultaten op:

- Ontwikkelen van een werkende doenvermogenstoets voor processen.
- Uitvoeren van een implementatieplan gericht op het doenvermogen van de UWV-professional. Het gaat om hoe we ervoor zorgen dat UWV-medewerkers de doenvermogenstoets voor beleid en voor processen in hun werk kunnen toepassen en om het bevorderen van kennis en bewustzijn over wat het begrip doenvermogen betekent voor hun werk. Het betreft hier de kennisbenutting van eerdere onderzoeken naar doenvermogen.
- Toetsen van UWV-processen op het beroep dat ze doen op het doenvermogen van burgers en hoe we deze processen hierop kunnen verbeteren. We denken aan de processen invorderen, aanvragen WW en sociaal-medisch beoordelen van aanvragen voor een arbeidsongeschiktheidsuitkering.
- Inzicht in basisvaardigheden van burgers en hoe we die kunnen versterken door ondersteuning. **Nieuw toegevoegd in 2024:** Deze inzichten hopen we onder andere te verkrijgen met het onderzoek naar socialezekerheidsvaardigheden.
- Een gevalideerde vragenlijst waarmee socialezekerheidsvaardigheden van de arbeidsongeschiktheidspopulatie in kaart zijn gebracht.
- Evaluatie van de werkwijze van signaleren en doorverwijzen bij schulden. **Nieuw toegevoegd in 2024:** Dit onderwerp is vanaf 2024 opgenomen onder het nieuwe onderzoeksthema [Bestaanszekerheid](#), zie aldaar.
- Inzicht in of de huidige gegevensproducten aansluiten op de behoefte van burgers om hun eigen gegevens in te zien.
- **Nieuw toegevoegd in 2024:** Inzicht in motieven en oorzaken waarom mensen al dan niet de regels naleven.

## Kennisthema 5: Lerende organisatie

Een lerende organisatie speelt in op de voortdurende verandering in haar omgeving op zowel individueel, team- als organisatieniveau. Hoe belangrijk het is dat een organisatie openstaat voor signalen van de samenleving en burgers, komt opnieuw duidelijk naar voren in recente rapporten.<sup>4</sup> Met het kennisthema Lerende organisatie willen we hiervan leren en investeren in een betere dienstverlening. Een lerende organisatie heeft het vermogen om te veranderen op basis van signalen en daarmee effectiever de doelen van de organisatie te bereiken. Daarnaast is een lerende organisatie in staat de kwaliteiten, de talenten en het potentieel van haar medewerkers optimaal te benutten.

Het kennisthema Lerende organisatie vervult een brug tussen kennis en organisatie. Hoe gaan we om met (wetenschappelijke) kennis en hoe gaan we om met klantsignalen? Wat leren we daarvan? Het doel is van elkaar te leren en te verbeteren. Het verbeteren van dienstverlening kunnen we waarmaken als we de vertaalslag ook in de praktijk brengen. Dit kennisthema past in de UWV Strategie 2021-2025 waarin we expliciet aangeven dat we als organisatie willen leren.

### Leren op alle niveaus

UWV wil een lerende organisatie zijn op het niveau van de individuele medewerker, het team én de organisatie. Dat betekent dat UWV op al deze niveaus zaken ontwikkelt om een lerende organisatie te kunnen zijn. ▶

4. Eindrapport Tijdelijke commissie Uitvoeringsorganisaties (2021). [Klem tussen balie en beleid](#); Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (2020). [Ongekend onrecht](#); Algemene Bestuursdienst Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2020). [Werk aan Uitvoering \(fase 2\): Handelingsperspectieven en samenvatting analyse](#).



Dat loopt uiteen van het bevorderen van vakmanschap, maatwerk leveren en evidencebased werken, leidinggeven aan leren, gezamenlijk leren en samenwerken tot en met het ontwikkelen van een gemeenschappelijke visie op leren voor iedereen en het creëren van een cultuur van levenslang leren, innoveren, onderzoek doen en experimenteren. Daarbij is het ook belangrijk om te leren met en van de externe omgeving en van signalen die we ontvangen van onze cliënten en partners.

### Onderzoek

We brengen in de periode 2022-2025 het landschap van de lerende organisatie binnen UWV in kaart, inclusief de sterktes en zwaktes. We onderzoeken wat er nodig is om te groeien naar een lerende organisatie die stuurt op de bedoeling van de wet- en regelgeving. Daarnaast onderzoeken we specifieke onderwerpen, zoals het leren van signalen, feedbackloops en de maatwerkplaatsen.

### Feedbackloops en leercirkels

Via diverse kanalen ontvangen we (klant)signalen over onze dienstverlening. De onderwerpen waarop de signalen betrekking hebben en de wijze waarop ze worden opgevolgd, zijn divers. Binnen het kennisthema Lerende organisatie willen we kijken hoe de verschillende feedbackloops werken. Niet om tot een uniforme handelswijze te komen, maar om van elkaar te leren wat er nog te winnen valt met het omzetten van inzichten naar leren en verbeteren. Inspiratie hoe dit te organiseren kunnen we ook opdoen bij externe partijen.

Het werken met leercirkels is een mogelijke uitwerking van feedbackloops. Deze vorm van kwalitatief evalueren willen we opzetten en – waar mogelijk – toepassen bij acties die UWV inzet in het programma Dienstverlening. Dit plan sluit aan bij de aanbevelingen van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK) om de publieke dienstverlening te verbeteren. Het vraagt om een infrastructuur waarin ervaringen worden gedeeld met de organisatie en de organisatie deze meteen oppakt en gebruikt. Daarnaast zullen we kiezen om

andere vormen van kwalitatief onderzoek in te zetten als dat beter past bij een specifieke actie.

### Maatwerkplaatsen

In de maatwerkplaatsen zoeken we al naar passende oplossingen voor burgers die in de knel raken. In een maatwerkplaats bespreken medewerkers een casus en zoeken naar een passende oplossing. We evalueren de maatwerkplaatsen en maken gebruik van de uitkomsten voor de structurele inbedding ervan. Ruimte voor menselijke maat in dienstverlening vraagt om het toepassen van maatwerk waar nodig; we bezien hoe zich dit verhoudt tot rechtmatigheid. En we doen onderzoek in hoeverre signalen uit de uitvoering onder de aandacht zijn bij beleid en politiek.

### Nieuw toegevoegd in 2024: Lerende evaluaties

In 2024 onderzoeken we met lerende evaluaties wat we kunnen leren van de veranderingen binnen UWV die voortkomen uit het programma Dienstverlening, de ingezette beweging naar meer menselijke maat in onze dienstverlening. Specifieke vragen daarbij zijn: wat zijn de ervaringen met vaste aanspreekpunten in onze dienstverlening, hoe wordt in een bezwaar- of beroepsprocedure de menselijke maat gerealiseerd en wat kunnen we nog verbeteren om te leren van signalen en ze op te lossen?

### Werkgevers beter begrijpen

Ten slotte wordt binnen dit kennisthema geïnvesteerd in het naar de dienstverleningspraktijk vertalen van de kennisopbrengsten van het kennisthema Werkgevers beter begrijpen uit de vorige kennisagenda, die nu een plaats krijgt binnen de diverse kennisvragen.

5. Vanwege beperkte middelen is dit vooral een verkennende kennisuitwisseling met andere organisaties.

## Opbrengsten in 2022-2025

Dit thema levert de volgende resultaten op:

- Kennis over wat nodig is om te groeien naar een lerende organisatie, inclusief een bedrijfscultuur die daarvoor openstaat, die stuurt op de bedoeling van de wet- en regelgeving.
- Inzicht in hoe relevante andere organisaties leren en verbeteren.<sup>5</sup>
- Het landschap van de lerende organisatie is in kaart gebracht en biedt daarmee inzicht in UWV als lerende organisatie (sterkte-zwakteanalyse). Inclusief een overzicht van feedbackloops en inzicht in de wijze waarop die toezien op leren en verbeteren. Dit levert onder andere best practices en concrete handvatten voor verdere ontwikkeling.
- Lerende evaluatie maatwerkplaatsen met aandacht voor structurele inbedding en de relatie maatwerk-rechtmatigheid.
- Nieuw toegevoegd in 2024: Kwalitatieve en lerende evaluaties van specifieke vragen binnen het programma Dienstverlening: wat kunnen we leren van de inzet van vaste aanspreekpunten, van de beweging naar meer menselijke maat bij bezwaar en beroep, en van de manier waarop we nu omgaan met signalen en deze proberen op te lossen?
- Inzichten uit kennisthema Werkgevers beter begrijpen vertaald naar toepassingen voor de dienstverlening.

## Nieuw toegevoegd in 2024:

# Kennisthema 6: Bestaanszekerheid

Er zijn steeds meer signalen dat de bestaanszekerheid van een grote groep mensen onder druk staat. Veel mensen met een uitkering of met een laag inkomen hebben onvoldoende geld om rond te komen en mee te doen in de maatschappij.<sup>6</sup> In dit nieuwe kennisthema willen we samen met de partners in Kennisplatform Werk en Inkomen (KWI), zoals SZW, SVB, CPB, CBS, SCP en Divosa, inzicht krijgen in de inkomenssituatie van onze cliënten, de factoren die de bestaanszekerheid van onze cliënten beïnvloeden en aspecten van bestaanszekerheid waarop UWV invloed kan uitoefenen. Binnen dit thema willen we ook verder onderzoek doen naar welke groepen cliënten een hoog risico hebben om bedreigd te worden in hun bestaanszekerheid door bijvoorbeeld geldzorgen of schulden. Ten slotte willen we inzicht verkrijgen in wat we vervolgens kunnen betekenen in de dienstverlening in het geval van (preventie van) geldzorgen.

Als je je baan verliest, of door ziekte of een beperking niet (volledig) meer kunt werken, dan brengt dat onzekerheden met zich mee. Bijvoorbeeld over je inkomen, huisvesting en maatschappelijk functioneren. Het is belangrijk dat beginnende aantasting van bestaanszekerheid – zoals geldzorgen en schulden – vroegtijdig worden gesignaleerd, zodat erger kan worden voorkomen. Geldzorgen en schulden kunnen onder andere leiden tot stress, verlies aan grip en minder doenvermogen,<sup>7</sup> waardoor het moeilijk is om werk te vinden, te re-integreren en mee te doen in de maatschappij. Lopend onderzoek, zoals de evaluatie van het signaleren en doorverwijzen bij schulden, scharen we daarom ook onder dit thema.<sup>8</sup>

## Mate van niet-gebruik van toeslagen en regelingen

Cliënten die naast een uitkering recht hebben op het gebruik van toeslagen en regelingen maken hier niet altijd gebruik van, waardoor hun inkomen onnodig laag is. We hebben verschillende initiatieven ondernomen om niet-gebruik te reduceren.<sup>9</sup> Samen met cliënten onderzoeken we verder welke

verschillende oorzaken en achtergronden spelen bij niet-gebruik, zo mogelijk de omvang van deze oorzaken en wat we hier nog meer aan kunnen doen, bijvoorbeeld in dienstverlening.

## Marginale druk

Marginale druk heeft te maken met hoeveel mensen echt meer te besteden hebben als ze meer gaan werken. Een deel van wat mensen meer gaan verdienen moet ze afdragen aan belasting en premies, en mogelijk verliezen ze recht op (een deel van hun) toeslagen en (heffings)kortingen. Hoe hoger de marginale druk, des te minder men overhoudt aan het meer werken. Er zijn in Nederland een aantal groepen die een hoge marginale druk hebben en de vraag is hoe je die mensen aan het werk krijgt zonder dat zij hun eigen zekerheid verliezen.<sup>10</sup> Uit UWV-onderzoek naar gedrag van mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering blijkt dat ze een schraal maar zeker bestaan prefereren boven de onzekerheid die werken en meer inkomsten met zich mee kunnen brengen.<sup>11</sup> Graag willen we inzicht krijgen in wat er gebeurt met het daadwerkelijk besteedbaar inkomen van cliënten wanneer zij bepaalde transities doormaken, bijvoorbeeld van WW-uitkering naar werk en omgekeerd, hoe hun inkomen verandert met hun aanspraak op regelingen en hoe cliënten deze veranderingen ervaren. Met die kennis kunnen we onze cliëntgroepen meer grip bieden op hun inkomensontwikkeling als ze gaan werken.

6. Commissie sociaal minimum (2023). Een zeker bestaan. Naar een toekomstbestendig stelsel van het sociaal minimum. Rapport I en II. Den Haag.

7. Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2023). Grip. Het maatschappelijk belang van persoonlijke controle. Den Haag.

8. Zie pag. 8, thema doenvermogen.

9. Zie: [www.nlarbeidsinspectie.nl/publicaties/rapporten/2023/10/24/onderzoeksrapport-niet-gebruik-van-de-toeslagenwet](http://www.nlarbeidsinspectie.nl/publicaties/rapporten/2023/10/24/onderzoeksrapport-niet-gebruik-van-de-toeslagenwet).

10. Verslag van een commissiedebat Arbeidsmarktbeleid, 25 januari 2024.

11. Visser, S. de & Ommeren, M. van (Optimalistic), Kistemaker, S., Salomé, L. & Doelen, P. (Muzus), Kuiper, F. (Stimulansz) (2021). [Eindrapport Als verrekenen een beperking is](#).

## Opbrengsten

Dit thema start in de periode 2024–2025, zal doorlopen in de UWV Kennisagenda voor de periode erna en levert de volgende resultaten op:

- Inzicht in aan welke aspecten van bestaanszekerheid UWV kan bijdragen voor uitkeringsgerechtigden.
- Inzicht in de marginale druk bij verschillende groepen uitkeringsgerechtigden.
- Inzicht in oorzaken en achtergronden van het niet-gebruik van toeslagen en regelingen onder uitkeringsgerechtigden en wat UWV hieraan kan doen.
- Evaluatie van de werkwijze van signaleren en doorverwijzen bij schulden.

# Wat onderzoekt UWV nog meer?

Naast de onderzoeken die specifiek onder de vijf thema's van de UWV Kennisagenda 2022-2025 vallen, behoren veel andere onderzoeken en kennisproducten tot de reguliere UWV-werkzaamheden. De komende jaren leveren deze onderzoeken weer relevante en bruikbare informatie op over onder andere de arbeidsmarkt, verzekeringsgeneeskunde, dienstverlening en monitoring van wetgeving en volumeontwikkelingen. Een overzicht.

## Arbeidsmarktinformatie en -advies

De afdeling Arbeidsmarktinformatie en -advies (AMI) heeft tot doel de (regionale) arbeidsmarkt transparanter te maken door inzicht, betekenis en advies te geven over actuele en toekomstige ontwikkelingen op de arbeidsmarkt. Met inzichten over de arbeidsmarkt wil AMI beleidsmakers en professionals in de uitvoering in staat stellen een handelingsperspectief te formuleren (van informatie naar actie). Een aantal bekende producten van AMI zijn: de [arbeidsmarktprognoses](#), [Regio in Beeld](#), (regionale) [Kansrijke en minder kansrijke beroepen](#), het [werkgeversonderzoek](#), de dashboards [Spanningsindicator](#) en [WW-uitkeringen](#) en [doorstroom naar de bijstand](#). Deze producten en presentaties en trainingen van AMI worden gebruikt voor het ontwikkelen van regionaal arbeidsmarktbeleid, voor dienstverlening aan werkzoekenden en werkgevers, voor het beantwoorden van Kamervragen en voor beleid van landelijke politiek en brancheorganisaties.

In lijn met de strategie van UWV ligt de focus van AMI de komende jaren op het bieden van inzichten en inspiratie bij het verkleinen van de mismatch op de arbeidsmarkt, het terugbrengen van de personeelstekorten nu en in de komende jaren en het voorkomen van werkloosheid. Om dit te bereiken wil AMI de toepasbaarheid van de arbeidsmarktinformatie versterken, waardoor ook een betere basis voor het handelen van professionals ontstaat, bijvoorbeeld bij de marktwerking of de advisering aan mensen die op zoek moeten naar ander werk. Hiervoor gaat AMI verder met een aantal lopende

## Skills en beroepen

 Bekijk op volledig scherm

## Startscherm



Kansrijke beroepen



Kansarme beroepen



Overstappen naar kansrijk



Zoeken vanuit taak of soft skill

ontwikkelingen uit de vorige kennisagenda enerzijds en wordt geïnvesteerd in de mogelijkheden tot verrijking van de huidige arbeidsmarktinformatie met nieuwe bronnen anderzijds.

Om nog makkelijker inzicht te bieden in de (regionale) arbeidsmarkt heeft AMI [dashboards](#) ontwikkeld. In de komende kennisagendaperiode worden deze nog verder verfijnd en aangevuld. Een van deze dashboards biedt inzicht in de skills die horen bij beroepen. Deze informatie biedt kennis over veranderingen in beroepen en overstapmogelijkheden. AMI levert een bijdrage aan de ontwikkeling van de skillsontologie die hieraan ten grondslag ligt. De arbeidsmarktinformatie van AMI was tot nu toe vooral gericht op professionals. Om deze informatie ook direct toepasbaar te maken voor de individuele burger, werkt AMI samen met partners op het gebied van Leven Lang Ontwikkelen aan de realisatie van een digitaal arbeidsmarktadvies voor werkzoekenden en worden de Leerwerkloketten en de regionale mobiliteitsteams voorzien van informatie en inzichten.

Vanwege de krapte op de arbeidsmarkt is er veel vraag naar meer inzicht in het aanbod van mensen die nog aan de kant staan, inclusief degenen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt. Daarom onderzoekt AMI de komende jaren de mogelijkheden om diepgaander inzicht in het onbenut arbeidspotentieel te krijgen. Zo vindt er een verkenning plaats naar de mogelijkheden om arbeidsmarktinformatie over mensen met een arbeidsbeperking te ontwikkelen. Ook wordt bekeken of informatie uit de Werkverkenner gebruikt kan worden om arbeidsmarktproducten te verrijken en zo meer achtergrondinformatie te verstrekken over mogelijkheden en belemmeringen van werkzoekenden. Daarnaast gaat AMI onderzoeken of en welke informatie op het terrein van opleidingen kan helpen bij het verkleinen van de mismatch op de arbeidsmarkt en het makkelijker realiseren van overstappen. Ten slotte gaan wij de mogelijkheid verkennen om overschotten en tekorten op de Europese arbeidsmarkt inzichtelijk te maken, waarmee wij de EURES-adviseurs kunnen faciliteren. ▶

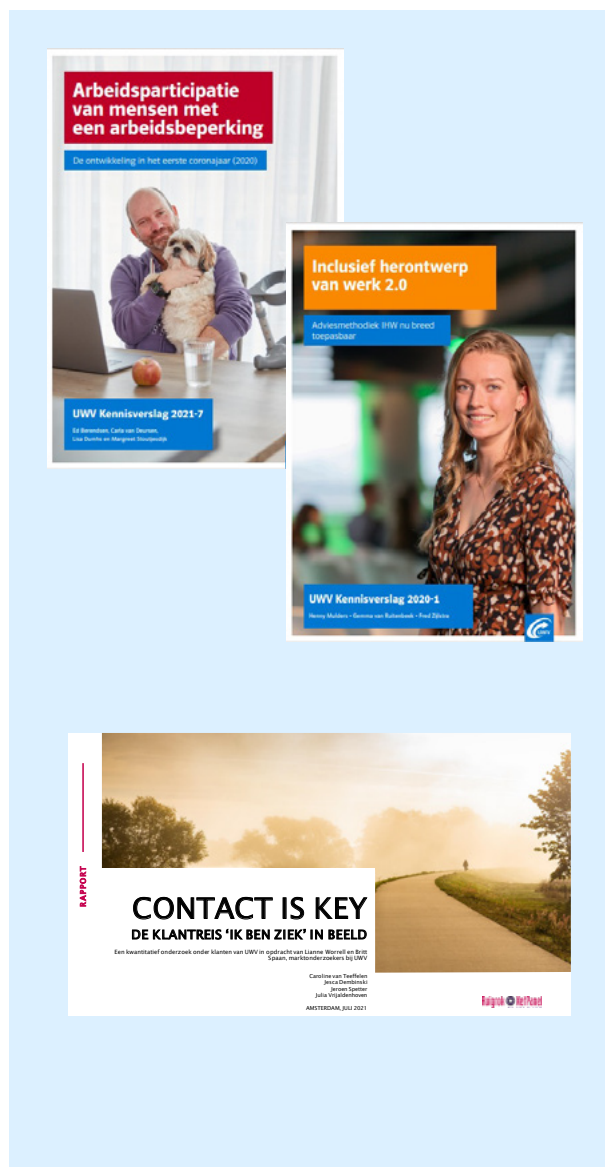
## Monitoring wetgeving en raming volumeontwikkelingen

Vijf keer per jaar raamt de directie Strategie, Beleid en Kenniscentrum (SBK) de ontwikkeling van het aantal uitkeringen voor wetten als de WW, WAO, WIA, Wajong en Ziektewet. Hier publiceert SBK over in de volumenummers van het [UWV Kennisverslag](#). Deze ramingen zijn belangrijk voor de beleidsmakers om te zien welke ontwikkelingen er op ons afkomen en voor de uitvoering om te bepalen hoeveel mensen en middelen we nodig hebben om de stroom aanvragen te kunnen afhandelen. Daarnaast monitort SBK de ontwikkelingen in volumes, samenstelling en bewegingen van de verschillende mensen die een beroep doen op UWV voor inkomensondersteuning en begeleiding bij het vinden van werk. Het doel van deze monitoren is om veranderingen binnen de regelingen die UWV uitvoert te volgen en te begrijpen, zodat UWV snel hier met zijn dienstverlening op in kan spelen. Een belangrijke monitor is de [UWV Monitor arbeidsparticipatie arbeidsbeperkten](#) die periodiek verschijnt.

## Monitoring banenafpraak en beschut werk

De divisie Gegevensdiensten maakt verschillende rapportages en informatieproducten om in beeld te brengen hoe het gaat met de banenafpraak en beschut werk.

In het sociaal akkoord van 2013 is afgesproken dat er eind 2025 voor mensen die onder doelgroep van de banenafpraak vallen 125.000 nieuwe banen gecreëerd moeten zijn ten opzichte van de nulmeting eind 2012. De officiële meting, de Banenmonitor, wordt jaarlijks opgeleverd aan het ministerie van SZW. Deze bevat de officiële stand van zaken over de realisatie van extra banen die meetellen voor de banenafpraak. Ook rapporteert Gegevensdiensten jaarlijks aan het ministerie over de duurzaamheid van de banen binnen de verschillende doelgroepen in de banenafpraak.



Om de voortgang ook door het jaar heen te kunnen monitoren, worden er sinds 2017 ieder kwartaal cijfers over de banenafpraak gepubliceerd. Vanaf medio 2021 gebeurt dit via interactieve dashboards op [werk.nl](#). Via het [dashboard Banenafpraak](#) is het mogelijk om gericht cijfers te zoeken en te vinden op het gewenste niveau. Bijvoorbeeld alleen de kerncijfers of juist detailinformatie.

Naast de banenafpraak biedt ook beschut werk een mogelijkheid om mensen met een arbeidsbeperking aan het werk te helpen. UWV publiceert hierover ieder kwartaal cijfers in een [dashboard Beschut werk](#) via [werk.nl](#). Het gaat hierbij om mensen die zijn aangewezen op beschut werk in het kader van de Participatiewet: mensen over wie UWV adviseert dat zij zo veel (structurele) begeleiding of aanpassing van de werkplek nodig hebben, dat dit niet van een reguliere werkgever mag worden verwacht.

## Werken aan persoonlijke en waardevolle dienstverlening

De divisie Klant en Service van UWV werkt aan persoonlijke en waardevolle dienstverlening. Haar missie is het realiseren van klantgerichte en efficiënte dienstverlening die ook recht doet aan de specifieke situatie van de burger of werkgever. UWV zet klantexpertise door onderzoek en advies in om de dienstverlening te verbeteren en de stem van de cliënt te horen in de ontwikkeling van nieuwe dienstverlening. Voorbeelden daarvan zijn onderzoeken over de NOW onder werkgevers, onderzoeken naar de behoefte van cliënten over de STAP-regeling en de zogenaamde brievenchallenge waarmee we de brieven van UWV klantvriendelijker maken.

Structureel brengt UWV klantreizen in kaart en monitoren we de klanttevredenheid over onze uitvoering van verschillende wetten. Met deze klantreizen verbetert Klant en Service in samenwerking met divisies de dienstverlening. ▶

Vanuit het perspectief van de cliënt (uitkeringsgerechtigden en werkgevers) brengen we wet- en doelgroepoverstijgend de specifieke 'reis' van een cliënt in kaart. Wat moet de cliënt van UWV doen? Wat doet UWV voor de cliënt? Wat willen cliënten, welke emoties ervaren zij tijdens de klantreis en waar in de klantreis zitten zogenaamde momenten van de waarheid waar UWV het verschil kan maken voor cliënten? In 2021 zijn de volgende klantreizen in kaart gebracht: Mijn werkgever gaat failliet, Ik word werkloos en Ik ben ziek - arbeidsbeperkt. Klantreizen geven de subjectieve beleving van cliënten weer met ondersteuning van objectieve data (datagedreven) en zorgen voor verbetering van dienstverlening.

Met de Klantgerichtheidsmonitor (KGM) brengt UWV de klanttevredenheid in kaart. De inhoud van de KGM gaan we omvormen tot een Menselijke Maat Monitor (werktitel). Deze monitort de relatie tussen cliënt en UWV op de dienstverleningsprincipes en geeft inzicht in welke mate cliënten de menselijke maat ervaren.

Nieuw is het instrument Direct Feedback dat we de komende jaren verder ontwikkelen. Dit instrument geeft de individuele medewerker feedback op hoe hij of zij in de interactie met cliënten de menselijke maat hanteert, maatwerk verzorgt en de cliënt verder helpt. Met deze feedback kunnen medewerkers hun vakmanschap in het terugbrengen van de menselijke maat in de uitvoering vergroten.

### **Kennisontwikkeling om organisaties inclusiever te maken**

UWV werkt samen binnen het [Centrum Inclusieve Arbeidsorganisatie](#) (CIAO), een expertisecentrum van Maastricht University dat in 2016 in samenwerking met UWV is opgericht. CIAO faciliteert partijen die zich professioneel inzetten voor de bevordering van duurzame arbeidsparticipatie, in het bijzonder van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. UWV en Maastricht University werken al sinds 2009 samen om organisaties te helpen inclusiever te worden. Dat heeft onder meer geresulteerd in de methodiek Inclusief herontwerp van werk. Deze methodiek brengt in kaart welke werkzaamheden zich lenen voor werkzoekenden

die (nog) niet over de juiste kwalificaties beschikken om een bestaande functie in een organisatie uit te oefenen, maar wel ondersteunende werkzaamheden kunnen uitvoeren, die bijdragen aan vermindering van de werkdruk in bijvoorbeeld de zorg en het onderwijs.

### **Academisering verzekeringsgeneeskunde en arbeidsdeskundig vakgebied**

UWV participeert sinds 2005 in het [Kenniscentrum Verzekeringsgeneeskunde](#) (KCVG). Binnen het KCVG lopen promotieonderzoeken ter bevordering van de academisering van de verzekeringsgeneeskunde. Het KCVG is een gezamenlijk initiatief van de afdeling Public and Occupational Health van Amsterdam Universitair Medisch Centrum, de afdeling Gezondheidswetenschappen van het Universitair Medisch Centrum Groningen (UMCG) en de divisie Sociaal-medische zaken (SMZ) van UWV. Het doel van het kenniscentrum is het bevorderen van de kwaliteit en de wetenschappelijke onderbouwing van de verzekeringsgeneeskunde door het ontwikkelen en evalueren van methoden, richtlijnen, hulpmiddelen en interventies. Hiernaast streeft het KCVG ernaar om de verzekeringsgeneeskunde aan de orde te laten komen in het onderwijs aan studenten geneeskunde en basisartsen in opleiding tot verzekeringsgeneeskundige.

UWV is ook een belangrijke stakeholder van het [Arbeidsdeskundig Kennis Centrum](#) (AKC), dat in 2009 is opgericht specifiek voor arbeidsdeskundigen. De AKC Kennisagenda sluit aan bij de UWV Kennisagenda, maar valt onder een zelfstandige stichting waar onderzoek wordt uitgevoerd. Het AKC heeft een onderzoeksprogramma Professionalisering Arbeidsdeskundig handelen dat zich richt op het totale werkveld van de arbeidsdeskundigen. In het meerjarenprogramma 2018-2021 zijn activiteiten opgenomen gericht op de valorisatie, de implementatie en het bevorderen van het gebruik van de reeds beschikbare kennis. Een nieuw meerjarenprogramma is momenteel in ontwikkeling.

Er wordt ook geïnvesteerd in Academische Werkplaatsen (AWP's) in elk UWV-district om kennisdeling tussen wetenschap en sociaal-medische praktijk te versterken.

SMZ-professionals zoals (verzekerings)artsen en arbeidsdeskundigen kunnen hier terecht als zij onderzoek willen doen om de dienstverlening te verbeteren. Deze onderzoeken kunnen worden begeleid door een onderzoeker van het KCVG. De AWP's organiseren daarnaast academiseringsdagen, waarin nieuwe wetenschappelijke kennis wordt gedeeld met SMZ-professionals. Tweemaal per jaar komen de AWP's uit alle districten bijeen om academiseringsactiviteiten, onderzoeksprojecten en resultaten die behaald zijn met elkaar te delen. Zo wordt door de AWP's kennisdeling gestimuleerd om de SMZ-dienstverlening te verbeteren.

Verder trekt het kabinet € 18 miljoen uit om baankansen voor mensen met een psychische kwetsbaarheid te vergroten: een mijlpaal voor het convenant Sterk door Werk (2021-2024). Hiermee kan het convenant met het project Hoofdzaak Werk 2.300 IPS-trajecten (Individuele plaatsing en steun) realiseren. Mensen met een psychische kwetsbaarheid die nu een uitkering ontvangen, krijgen zo de kans om te re-integreren. Ervoor zorgen dat meer mensen een kans maken op duurzaam werk is het belangrijkste speerpunt van het convenant Sterk door Werk, waaraan naast UWV o.a. organisaties als de Nederlandse GGZ, Divosa, VNG, AWWN, MIND en nu ook Zorgverzekeraars Nederland zich hebben verbonden.

### **Subsidieonderzoek**

Naast de onderzoeken die UWV zelf uitvoert of laat uitvoeren, stelt UWV ook subsidie beschikbaar voor onderzoek. De onderwerpen van onderzoeken hebben betrekking op thema's rondom werk en re-integratie van mensen met een ziekte of handicap. Thema's voor dit type onderzoek komen veelal tot stand in samenspraak met niet-commerciële maatschappelijke organisaties. UWV zet gedurende de looptijd van de kennisagenda meerdere subsidierondes uit en maakt deze bekend via de Staatscourant, de webpagina [www.uwv.nl](http://www.uwv.nl) en UWV Marktplaats. Een subsidieronde bestaat uit twee fasen. In de eerste fase leggen onderzoekinstellingen hun projectideeën voor via een beknopte subsidieaanvraag. In een volgende fase selecteert een brede beoordelingscommissie de onderzoekinstellingen die hun aanvraag verder mogen aanvullen en uitwerken.

## Resultaten kennisagenda 2020-2021

De vorige kennisagenda, de UWV Kennisagenda 2020-2021, omvatte vier kennisthema's: Doenvermogen, Werkgevers beter begrijpen, Weten wat werkt en Professionalisering en vakmanschap. Hierbij een aantal voorbeelden van de resultaten tot nu toe en hoe ze worden ingezet.

### Kennisthema Doenvermogen

UWV startte met onderzoek naar doenvermogen. Dit resulteerde in een [verkenning van de begrippen doenvermogen en basisvaardigheden](#). Dit onderzoek heeft duidelijk gemaakt dat doenvermogen in de context van UWV afhangt van onze eigen processen en dienstverlening. UWV moet zich erop richten dat de eigen dienstverlening voor cliënten makkelijk(er) te doen wordt. Daarvoor hebben we methodisch de factoren van een [doenvermogenstoets 'processen'](#) voor UWV vastgesteld en er een prototype voor ontworpen. Om te toetsen of nieuwe wet- en regelgeving doenlijk is voor de burger, heeft UWV de doenvermogenstoets 'beleid' ontwikkeld. De WRR heeft positief gereageerd op de toets. De beleidsadviseur van UWV maakt gebruik van de doenvermogenstoets 'beleid' in de beleidsvoorbereidende fase en in het uitvoeringstoetsproces. ▶





Een belangrijk resultaat van het onderzoek [Als verrekenen een beperking is](#), is dat het niet de financiële gevolgen zijn die mensen met een arbeidsbeperking die naast hun uitkering werken als grootste knelpunt ervaren, maar de onduidelijkheid en de onzekerheid over de hoogte van het inkomen en de complexiteit om de juiste antwoorden te krijgen. Dit kan ertoe leiden dat ze bijvoorbeeld niet méér uren willen werken of zelfs stoppen met werken. Bij mensen met een arbeidsbeperking die nog niet werken kan dit ertoe leiden dat ze de stap naar werk niet durven te maken. De onderzoekers ontwikkelden ook de serious game Eén uur in de bijstand, waarmee professionals deze problemen zelf kunnen ervaren. UWV geeft vervolg aan de aanbevelingen uit het onderzoek door de mogelijkheden te verkennen om de verrekensystematiek en de wet- en regelgeving aan te passen, de dienstverlening te verbeteren en de doorontwikkeling van een serious game voor UWV-professionals.

In 2020-2021 is met behulp van een verkennende vragenlijst in het online WIA/WGA-klantpanel van UWV geconstateerd dat 35% van de mensen met een WIA/WGA-uitkering verminderde socialezekerheidsvaardigheden heeft. Ook bleek dat verminderde vaardigheden samenhangen met socio-economische factoren, zoals het niet hebben van een partner. In interviews en focusgroepen met uitkeringsgerechtigden, medewerkers en cliëntvertegenwoordigers zijn communicatiematerialen zoals brieven en websitepagina's beoordeeld. Hieruit zijn voorstellen aan UWV gekomen die socialezekerheidsvaardigheden kunnen verbeteren. Bijvoorbeeld het simpeler maken van brieven en uitkeringsberekeningen, het toegankelijker maken van digitale informatie en meer aandacht in gesprekken voor verminderde socialezekerheidsvaardigheden.

### Kennisthema Werkgevers beter begrijpen

Werkgevers zijn belangrijke cliënten voor UWV. UWV heeft in het contact met werkgevers verschillende taken te vervullen waar verschillende rollen uit voortkomen. Over de rolavvattingen van medewerkers en hoe werkgevers dit ervaren is kwalitatief onderzoek verricht. Het onderzoek toont dat werkgevers UWV weliswaar als één organisatie



zien, maar zich er tegelijkertijd van bewust zijn dat het Werkgeversservicepunt, de backoffice en het KCC verschillende eenheden zijn die verschillende functies vervullen. In de rolavvattingen van UWV-medewerkers zijn vooral accentverschillen gevonden langs twee lijnen: de mate waarin besluitvorming van een medewerker geënt moet zijn op wetgeving en de mate waarin een medewerker afhankelijk is van de medewerking van een werkgever. Afhankelijk van die twee lijnen wordt in het onderzoek onderscheid gemaakt tussen taken en rolavvattingen waarbij sprake is van 'toetsen', 'samenwerken' en 'faciliteren'. Als twee taken samenkomen en elkaar overlappen, dan kan dat leiden tot vragen en mogelijk soms tot wrijving. Deze notie van verschillende rolavvattingen

nemen we mee in onze dienstverlening aan werkgevers. Hoe we onze werkgeversdienstverlening kunnen voorbereiden op de toekomst, hebben we onderzocht door trends op de arbeidsmarkt voor de komende jaren in kaart te brengen.<sup>12</sup> Dit gebeurde allereerst met een brede inventarisatie, een contextanalyse. Daarna volgde een verdiepende analyse van trends waarbij deze in onderlinge samenhang zijn gezien. Toenemende baanpolarisatie, meer intermediairs (die werkgevers ontzorgen) en geavanceerde zoeksystemen zijn omvattende trends aan de vraagzijde van de arbeidsmarkt. Andere inzichten uit dit kennisthema, zoals UWV-brede data-inzichten in de werkgeversdienstverlening en leren van reeds aanwezige kennis en ervaring, vertalen we in de huidige kennisagenda naar toepassingen voor de dienstverlening.

### Kennisprogramma Weten wat werkt

In 2021 zijn de eerste [twee rapporten](#) van het meerjarige effectonderzoek naar persoonlijke dienstverlening WW opgeleverd. Uit de ervaringen van werkzoekenden blijkt dat de persoonlijke dienstverlening zorgt voor een grotere klanttevredenheid en dat er een duidelijke behoefte is aan persoonlijke aandacht. De tussenrapportage over de kans op werk na 12 maanden in de WW toont aan dat de persoonlijke dienstverlening leidt tot een grotere baankans (2,0 procentpunt) en een afname van het beroep op de WW (2,1 procentpunt). In 2022 is het [eindrapport](#) verschenen, met daarin de resultaten van de langetermijneffecten, tot en met 30 maanden na instroom in de WW.

Daarnaast zijn in 2020 twee onderzoeken naar scholing afgerond binnen het kennisprogramma Onbeperkt aan het werk; een samenwerkingsverband tussen SZW en UWV om meer kennis op te doen over dienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking. Het gaat om [Scholing van UWV-klanten met een arbeidsbeperking](#) en [Extra scholingsmogelijkheden voor WGA'ers](#). ▶

12. Strockmeijer, A. (2022). Inzicht in UWV-dienstverlening aan werkgevers. [UWV Kennisverslag 2022-3](#). Amsterdam: UWV.

Uit beide onderzoeken blijkt dat mensen met een arbeidsongeschiktheids- of Ziektewet-uitkering na scholing bijna twee keer zo vaak een baan vinden als zij die geen cursus, opleiding of training volgden. Ook behouden arbeidsbeperkten die werk vonden na scholing langer hun baan. Daarnaast komt uit de onderzoeken naar voren dat UWV scholing voor mensen met een arbeidsbeperking vaker in zou kunnen zetten. Op basis van deze uitkomsten heeft UWV in 2021 geïnvesteerd in de kennis over scholing bij UWV-professionals en er zijn stappen gezet om extra leerwerkcombinaties in te kunnen zetten. Tot slot heeft UWV het trainingsaanbod uitgebreid met trainingen gericht op basisvaardigheden, zoals taaltrainingen.

### Professionalisering en vakmanschap

In 2020 zijn twee proefschriften afgerond en gepubliceerd, waarvan de resultaten bijdragen aan verdere professionalisering en vakmanschap van UWV-professionals. De [eerste studie](#) gaat over bevordering van arbeidsparticipatie bij niet-aangeboren hersenletsel. Die kennis is vertaald in een onderwijsprogramma voor verzekeringsartsen, gericht op de verzekeringsgeneeskundige beoordeling. In de [tweede studie](#) is een beslisshulp ontwikkeld die de verzekeringsarts ondersteunt om het werkvermogen van een individuele WIA-gerechtigde over één jaar in te schatten. Hiermee is de verzekeringsarts in staat WIA-herbeoordelingen doelmatiger te plannen en uit te voeren, en gerichte dienstverlening in te zetten voor terugkeer naar werk.

Halverwege 2020 is gestart met de ontwikkeling van een vragenlijst voor de cliënt, die mogelijk bij kan dragen aan de efficiëntie van de arbeidsongeschiktheidsbeoordeling. Deze vragenlijst is in concept klaar. Toekomstig onderzoek zal zich richten op het testen van deze vragenlijst in de praktijk. Verder is in 2021 een survey afgerond naar de ervaringen en handelwijzen van UWV-professionals omtrent het veinzen van gezondheidsklachten door cliënten. De meeste professionals erkennen het bestaan van dit fenomeen. De grens tussen

veinzen en niet veinzen blijft echter vaak een grijs gebied en het is voor professionals niet altijd duidelijk hoe zij hiermee om moeten gaan. Deze deelstudie is een stap in het hoofdonderzoek om uiteindelijk aan de professionals handvatten en een mogelijke handelwijze te bieden bij het signaleren van veinzen van gezondheidsklachten.

Daarnaast is onderzoek gedaan naar het bevorderen van de implementatie van kennisproducten binnen UWV. Vanuit UWV-literatuur is een overzicht gemaakt van de factoren die implementatie binnen UWV hebben beïnvloed. Daarover is in 2020 het UKV-verslag [Implementatie van kennisproducten](#) uitgebracht. Vervolgens is een verdiepingsslag gemaakt door betrokkenen te interviewen over reeds ingevoerde kennisproducten binnen onze organisatie. De perceptie van de medewerker over het product lijkt bepalend voor het verloop van de implementatie. De 'menselijke' kant van implementaties speelt een grote rol: het is essentieel dat gebruikers en management inspraak hebben in de vroege fase van productontwikkeling. Ook de inzet van ambassadeurs heeft een positieve invloed op het implementatieproces. Er wordt momenteel onderzocht welke gedragsmethodieken kunnen worden ingezet om in te spelen op deze factoren om de kans op succesvolle implementatie te vergroten. **Nieuw toegevoegd in 2024:** In 2023 verscheen hierover een [UWV Kennisverslag](#) Hoe kan je bevorderen dat innovaties worden gebruikt.



## Colofon

### Uitgave

UWV Kenniscentrum

### Postadres

Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

### Inlichtingen

[kennis@uwv.nl](mailto:kennis@uwv.nl)

### Volg ons



© UWV 2024

### Disclaimer

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