



UWV Kennisagenda 2020-2021



Een nieuwe kennisagenda, met focus op vier thema's

De UWW Kennisagenda 2020–2021 geeft weer op welke thema's UWW de komende twee jaar kennis nodig heeft. Kennis om de dienstverlening te verbeteren en een deskundige en efficiënte uitvoering van de werknemersverzekeringen te waarborgen. Voortbouwend op de kennis uit de UWW Kennisagenda 2018–2019, focussen we onze onderzoeksactiviteiten de komende twee jaar op vier thema's.

De thema's Weten wat werkt en Professionalisering en vakmanschap lopen door uit de vorige kennisagenda. Bij Weten wat werkt is er de afgelopen twee jaar veel inzicht ontwikkeld in de dienstverlening, in het bijzonder voor klanten met een arbeidsbeperking. We maken nu de stap naar het inzichtelijk krijgen hoe effectief die is. In het thema Professionalisering en vakmanschap gaan we verder met het valoriseren van resultaten uit onderzoek en het verankeren van die inzichten in onze dienstverlening.

Daarnaast is er in deze kennisagenda veel aandacht voor de werkgever met het thema Werkgevers beter begrijpen. Door hun afwegingen en gedrag beter te begrijpen, kunnen we onze dienstverlening beter op hen afstemmen en zo meer werkgelegenheid creëren, in het bijzonder voor niet-standaard werknemers.

Tegelijk blijft het cruciaal om ons in te leven in de klant. Wat vragen wij van de klant en hoeervaart deze dit? Het gaat in dit thema om de vraag hoe wij onze dienstverlening en processen beter kunnen laten aansluiten bij het 'doenvermogen' van de klant. In dit nieuwe thema Doenvermogen komen aspecten als redzaamheid, financiële problematiek en het toepassen van gedragsinzichten samen.

Meer nog dan voorheen organiseren we de samenwerking tussen de verschillende divisies van UWW bij de onderzoeken binnen deze vier thema's. De thema's zijn zo gekozen dat ze voor zoveel mogelijk bedrijfsonderdelen relevant zijn. Daarmee stimuleren we de onderlinge samenwerking en betrokkenheid. En bevorderen we de brede benutting van onderzoeksresultaten binnen UWW.

Uiteindelijk gaat het er bij al onze onderzoeken steeds om hoe we onze dienstverlening, of het nu om re-integratie, claimbeoordeling of handhaving gaat, zo goed mogelijk laten aansluiten bij de situatie van de klant. Zo bouwen we aan een sociale zekerheid met oog voor de menselijke maat.

Fred Paling

Voorzitter raad van bestuur UWW

Contouren van deze kennisagenda

UWW zorgt voor een deskundige en efficiënte uitvoering van de werknemersverzekeringen, zoals de WW, de Ziektewet en de WIA. Om die uitvoering te verbeteren, gebruiken we kennis. De UWW Kennisagenda 2020–2021 geeft een overzicht van de beoogde verbeteringen en bijbehorende kennisvragen in de komende twee jaar.

Hij is bedoeld als een gids naar de (nabije) toekomst, inspelend op de ontwikkelingen in onze omgeving. Daarom zijn de verbeterpunten en kennisvragen breed binnen UWW en bij stakeholders geïnventariseerd. Vervolgens hebben we die input geclusterd en geprioriteerd naar relevantie en benutbaarheid. Het resultaat daarvan zijn de volgende vier thema's.

Doenvermogen

Dit thema is erop gericht een werkwijze te ontwikkelen waarmee we het doenvermogen van verschillende klantgroepen kunnen vaststellen. Daarnaast onderzoeken we hoe UWW beter kan aansluiten bij het doenvermogen van klanten en hoe we basisvaardigheden van klanten kunnen versterken. Specifieke aandacht bij onze dienstverlening gaat binnen dit thema uit naar het voorkomen van financiële problemen bij klanten met beperkt doenvermogen.

Werkgevers beter begrijpen

Dit thema draait om de vraag hoe UWW in zijn dienstverlening beter kan aansluiten bij de afwegingen die een werkgever maakt om niet-standaard werkzoekenden te werven en aan te nemen.

Wat is er al bekend over die afwegingen en hoe kan UWW werkprocessen en dienstverlening daarop aanpassen?

Weten wat werkt

Dit programma draait om de vraag welke dienstverlening effectief is. Voor de dienstverlening aan WW'ers ronden we een groot onderzoek naar de effectiviteit van persoonlijke dienstverlening af. Voor klanten met een arbeidsgeschiktheidsuitkering worden de tussenresultaten van studies naar de effectiviteit van dienstverlening WIA-WGA en Wajong bekend. Ook ontwikkelen we inzicht in hoe scholing als re-integratie-instrument ingezet kan worden.

Professionalisering en vakmanschap

Het doel van dit thema is tweeledig. Enerzijds onderzoeken we UWW-breed hoe resultaten van onderzoek beter benut kunnen worden, voor verschillende soorten professionals. Daarnaast onderzoeken we hoe de methode voor de beoordeling van arbeids(on)geschiktheid van klanten door UWW-professionals verkrijgt kan worden met ander type kenmerken van de klant, zoals informatie over zijn vaardigheden.

Bij alle onderzoeken binnen deze thema's gebruiken we data. Niet alleen helpen data om dienstverlening en de effecten ervan inzichtelijk te maken, ook kan UWW hiermee proactief dienstverlening aan specifieke groepen klanten aanbieden. Dat roept bijvoorbeeld de vraag op wat klanten ervan zouden vinden als UWW hen proactief gaat herkennen op basis van de aanwezige gegevens en indien nodig gegevens uitwisselt met andere organisaties (al dan niet met toestemming van de klant). Ook zorgen beveiliging en privacy ervoor dat klanten en werkgevers soms meer dan eens dezelfde gegevens moeten aanleveren, terwijl zijzelf hogere verwachtingen hebben van de mogelijkheden van digitalisering. Dit soort vragen nemen we mee in de uitwerking van de thema's, waarbij we ook ervaringen van organisaties buiten UWW betrekken.

Werkwijze binnen UWW

Kernwaarden binnen de UWW Kennisagenda 2020–2021 zijn samenwerking en benutting van inzichten uit onderzoek. Binnen het thema Weten wat werkt was al sprake van een UWW-breed team, dat samen met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) aan de onderzoeken werkt. Binnen Professionalisering en vakmanschap zal er de komende twee jaar ook nadrukkelijk samengewerkt worden met andere divisies. Dit doen we om

niet alleen bij arbeidsdeskundigen en verzekeringsartsen maar ook bij andere professionals te experimenteren met manieren om inzichten uit onderzoek op te nemen in de dagelijkse praktijk.

De twee nieuwe thema's zijn met opzet zo gekozen dat ze ook voor een breed samengesteld team relevant zijn. Op die manier komt de kennis en ervaring van verschillende bedrijfsonderdelen ten goede aan het onderzoek en vindt het resultaat makkelijker zijn weg naar alle bedrijfsonderdelen van UWW.

Bij het bevorderen en ondersteunen van die samenwerking gaat het Living Lab van UWW een belangrijke rol spelen. Het Living Lab@UWW is een ruimte binnen UWW die is ingericht op effectief en creatief samenwerken. Deze omgeving wordt de vaste ruimte voor de teams om met elkaar aan de slag te gaan en om te onderzoeken hoe resultaten uit de kennisagenda toegepast kunnen worden. Het Living Lab is bedoeld als een werkplaats voor het bouwen van prototypes waarin kennis wordt toegepast. Daarbij is de ruimte zo ingericht dat er altijd aandacht is voor het perspectief van de klant. Ook komt er maandelijks een leesclub rond ethische thema's samen. Ook hierin wordt de relatie met de thema's van de kennisagenda gelegd.

Samenwerking met partners in het veld

Bij de totstandkoming en uitvoering van de UWV Kennisagenda 2020-2021 werkt UWV nauw samen met zijn partners in het veld van werk en inkomen. Zo vindt er regelmatig op inhoud afstemming plaats met het ministerie van SZW en is de Landelijke Cliëntenraad waar nodig betrokken bij de voorbereiding en begeleiding van nieuw onderzoek. Het thema Weten wat werkt wordt in nauwe samenwerking met het ministerie van SZW uitgevoerd.

Verder vindt periodiek afstemming en uitwisseling van kennis plaats in het Kennisplatform Werk en Inkomen (KWI). De leden van het KWI komen zes keer per jaar bijeen. Het ministerie van SZW, het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP), het Centraal Planbureau (CPB), de Sociale Verzekeringsbank (SVB), Divosa, de Inspectie SZW, het Instituut Gak en de gemeenten Amersfoort, Amsterdam en Rotterdam maken (naast UWV) deel uit van dit platform.

Het platform publiceert elk half jaar een overzicht van onderzoek dat loopt bij de leden (zie www.kennisplatformwerkeninkomen.nl). Onderzoeken rond hetzelfde thema, zoals het niet-gebruik van uitkeringen, worden in themasessies van het platform besproken.

Zo delen de leden kennis en ervaring met elkaar en worden gezamenlijk nieuwe onderzoeksprojecten gestart.

Blijf op de hoogte

Wilt u op de hoogte blijven van de uitkomsten van deze kennisagenda? Abonneert u zich dan op de maandelijkse UWV Kennisnieuwsbrief via uwv.nl/kennis. Hier vindt u ook de door UWV gepubliceerde onderzoeken en UWV Kennisverslagen. In deze kennisverslagen geven we bondig en toegankelijk de resultaten van recent uitgevoerd onderzoek weer. Ten slotte heeft u via uwv.nl/kennis toegang tot het portal met arbeidsmarktinformatie, waar u over de laatste arbeidsmarkt cijfers en -prognoses leest.

U kunt ons ook volgen op Twitter via @uwv.nl.



Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid



Centraal Planbureau



Sociaal en Cultureel Planbureau



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank



Gemeente Rotterdam



Inspectie SZW
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid



instituut gak



LIVING LAB

Doenvermogen

In navolging van de aanbeveling van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) dat de overheid meer rekening moet houden met het doenvermogen van burgers, hebben wij het zo goed mogelijk aansluiten bij het doenvermogen van onze klanten als apart thema in deze kennisagenda opgenomen.

De WRR maakt onderscheid tussen het denkenvermogen en het doenvermogen. Het denkenvermogen wordt beïnvloed door cognitieve vaardigheden en intelligentie. Het doenvermogen hangt af van de persoonskenmerken temperament, zelfcontrole en overtuiging van eigen kunnen. Doenvermogen staat dus voor een groot deel los van intelligentie.

Uit onderzoek van de WRR weten we dat redzaamheid van burgers zijn grenzen kent. Door ontwikkelingen als digitalisering, flexibilisering, complexe regelgeving en klantprocessen bereiken burgers deze grenzen eerder. Dit gebeurt vooral als sprake is van een opeenstapeling van problemen, zoals langdurige werkloosheid, financiële instabiliteit, schulden, armoede, laaggeletterdheid en gezondheidsklachten. Het doenvermogen van burgers komt dan onder druk te staan. Bij een samenloop van gebeurtenissen, zoals baanverlies, echtscheiding, ziekte, burn-out en stress, kan iedereen dit tijdelijk overkomen. Maar een ontoereikend doenvermogen kan ook langdurig zijn, wanneer deze gebeurtenissen lange tijd aanhouden.

Bijzonder kwetsbaar zijn mensen die, naast beperkt denkenvermogen, basisvaardigheden missen. Dit uit zich in een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt en te weinig redzaamheid om zich een weg te banen in overheidsprocessen. Zo is de kans groot dat een burger door ontoereikend denkenvermogen een fout begaat, zonder dat hier opzet achter zit.

Van belang is dat de overheid uitgaat van een realistisch perspectief op de redzaamheid van de burger. Het doel van dit thema is dat UWW in zijn werkprocessen en dienstverlening beter kan aansluiten bij het doenvermogen van klanten en waar nodig en mogelijk het doenvermogen van klanten kan versterken. We onderzoeken de hierna genoemde twee hoofdonderwerpen.

Nieuwsgierig? Klik op de afbeelding voor het rapport.



Bron: WRR

Aansluiten bij het doenvermogen van de klant

UWW heeft te maken met diverse en complexe klantgroepen die afhankelijk zijn van ondersteuning door UWW. Belangrijk is daarbij dat deze ondersteuning aansluit op het doenvermogen van klanten om (verdere) problemen te voorkomen en deze vroeg te signaleren. We onderzoeken binnen dit thema wat het doenvermogen van verschillende klantgroepen is en hoe we dat kunnen vaststellen. Op basis hiervan zullen we een doenvermogenstoets ontwikkelen. Een doenvermogenstoets helpt een instantie als UWW om vooraf te toetsen of een regeling 'doenlijk' is voor klanten. Zij moeten de wet namelijk niet alleen kennen maar ook 'kunnen'. We onderzoeken hoe een doenvermogenstoets, naast nieuwe wet- en regelgeving, toegepast kan worden op bestaande werkprocessen van UWW en de dienstverlening die wij aanbieden. We besteden binnen dit thema speciale aandacht aan financiële problematiek. De werkprocessen van UWW kunnen namelijk bij klanten, onbedoeld, financiële problemen veroorzaken, omdat zij soms niet door hebben dat ze bepaalde handelingen moeten verrichten. We onderzoeken daarom of en welke knelpunten in de uitvoering bij klanten kunnen leiden tot financiële onzekerheid en hoe we die kunnen wegnemen.

Tevens onderzoeken we hoe UWW kan voorkomen dat klanten onbedoeld fouten maken en, als dit toch gebeurt, hoe we daarmee kunnen omgaan.

Gevolgen van onvoldoende basisvaardigheden

Naast doenvermogen kunnen gebrekkige vaardigheden op het gebied van taal en rekenen of digitale vaardigheden een belemmering zijn bij het vinden van werk en alles wat daarbij komt kijken. We onderzoeken binnen dit thema hoeveel en welke klanten van UWW onvoldoende basisvaardigheden hebben en in hoeverre hen dit belemmert om hun weg binnen UWW en de weg naar werk te vinden. Daarbij gaan we na wat er nodig is om deze klanten goed te ondersteunen en toe te rusten zodat zij aan het werk komen.

Opbrengsten in 2020-2021

Dit thema levert in de periode 2020-2021 de volgende resultaten op:

- Een werkwijze voor het vaststellen van doenvermogen van verschillende klantgroepen.
- Inzicht in welke uitvoeringsprocessen bij en dienstverlening aan klanten met beperkt doenvermogen tot (financiële) problemen leiden en hoe we die kunnen oplossen.
- Inzicht in hoe we doenvermogen en basisvaardigheden van klanten kunnen versterken door ondersteuning.

Werkgevers beter begrijpen

Zelfs in tijden van hoogconjunctuur komen velen niet aan een baan en is er een groot onbenut arbeidspotentieel. Werkzoekenden met een arbeidsbeperking of met een migratieachtergrond vinden minder snel (betaald) werk omdat werkgevers minder vaak aan niet-standaard werknemers denken bij het vervullen van vacatures. Hoewel veel werkgevers al werken met een inclusief personeelsbeleid en dé werkgever niet bestaat, is er nog winst te behalen bij het stimuleren en begeleiden van werkgevers om niet-standaard werkzoekenden aan te nemen en in dienst te houden.

Veel is al bekend over het wervingsgedrag van werkgevers: een inclusief personeelsbeleid heeft bij werkgevers geen grote prioriteit; ze profileren en richten hun functies op een bepaalde manier in en zijn niet altijd bekend met regelingen en subsidies om niet-standaard werkzoekenden in dienst te nemen.

Ook kunnen we positieve ervaringen van werkgevers beter benutten om andere werkgevers te overtuigen. De komende jaren verrijken we de bestaande kennis over het (wervings)gedrag van werkgevers en hun ervaringen, zodat we werkgevers beter begrijpen met als uiteindelijke doel meer werkgelegenheid te creëren voor niet-standaard werknemers.

Wat we al weten

Werkgevers zijn al lang een belangrijke partner voor UWW. In de loop der jaren hebben we veel kennis ontwikkeld en verzameld over de afwegingen van werkgevers en hun aanpak bij het werven, aannemen en in dienst houden van

niet-standaard werknemers. Om voort te bouwen op die kennis, zorgen we in eerste instantie voor inzicht in en een overzicht van de factoren die bepalen dat een werkgever open staat voor het aannemen van verschillende niet-standaard werkzoekenden.

Wat UWW kan doen

Op basis van de bestaande kennis onderzoeken we of en welke (gedrags) interventies aansluiten bij de realiteit van de werkgever en of die bijdragen aan het creëren van meer werkgelegenheid voor niet-standaard werkzoekenden. Daarbij onderzoeken we ook hoe UWW in strategie en werkprocessen beter kan aansluiten bij de werkgever.



Opbrengsten in 2020-2021

Dit thema levert in de periode 2020-2021 de volgende resultaten op:

- Een overzicht van bestaande kennis over de factoren die bepalen of een werkgever al dan niet openstaat voor het aannemen van niet-standaard werkzoekenden.
- Kennis over de (gedrags)interventies die UWW kan inzetten om werkgevers aan te zetten meer niet-standaard werkzoekenden te werven en aan te nemen.
- Inzicht in hoe UWW werkprocessen en dienstverlening aan werkgevers kan aanpassen zodat deze beter aansluiten bij de vraag van de werkgever.

Weten wat werkt

Het centrale uitgangspunt voor de re-integratieondersteuning die UWW biedt, is dat deze toegevoegde waarde moet hebben. Met leercirkels, analyses van klantsignalen en onderzoek zijn we continu op zoek naar manieren om onze dienstverlening te verbeteren en onze toegevoegde waarde voor de klant en de maatschappij te vergroten.

Het thema Weten wat werkt loopt door vanuit de UWW kennisagenda 2018-2019. Dit thema is erop gericht om op basis van wetenschappelijke inzichten en analyses kennis te vergroten over de effectiviteit van onze dienstverlening. Het accent komt de komende twee jaar in toenemende mate te liggen op het duiden van concrete toepassingsmogelijkheden van opgedane inzichten.

Wat werkt voor mensen met een arbeidsbeperking?

De focus in het programma ligt op personen met een Ziektewet- of arbeidsongeschiktheidsuitkering (AG). Samen met het ministerie van SZW is een uitgebreid onderzoeksprogramma AG opgesteld met de titel Onbeperkt aan het werk. Hierin werken we aan het structureel vergroten van inzicht in wat de effecten van de dienstverlening zijn en hoe we deze effecten kunnen vergroten. Dit betreft zowel de UWW-dienstverlening als de dienstverlening die wordt ingekocht bij re-integratiebedrijven.

Wat werkt voor mensen met een WW-uitkering?

Bij de WW-dienstverlening wordt in 2020 een vernieuwde versie van de Werkverkenner geïmplementeerd, het resultaat van eerder onderzoek in het kader van de UWW Kennisagenda. Belangrijkste in deze nieuwe kennisagenda is de afronding van het onderzoek naar de effectiviteit van meer persoonlijke dienstverlening aan klanten.

Opbrengsten in 2020-2021

Dit thema levert in de periode 2020-2021 de volgende resultaten op:

- Advies over klant-in-beeldinstrumenten en methodisch werken door professionals.
- Kennis over de effectiviteit – tussenresultaten – van dienstverlening WIA/WGA en Wajong.
- Inzicht in hoe scholing als re-integratie-instrument ingezet kan worden. En gebaseerd op dat inzicht zo mogelijk met de markt scholingsproducten ontwikkelen.
- Empirisch onderbouwd inzicht in de effectiviteit van meer persoonlijke dienstverlening aan WW'ers.



Professionalisering en vakmanschap

Doorlopende professionalisering van alle UWW-praktijkprofessionals is van belang voor het op niveau blijven van de kwaliteit en efficiëntie van de UWW-dienstverlening. Daar profiteren niet alleen de professionals van, maar ook onze klanten. Het gaat bij dit thema over gebruik van kennis door UWW-professionals (o.a. verzekeringsartsen, arbeidsdeskundigen en adviseurs werk) en de (verdere) onderbouw en ontwikkeling van instrumenten, methoden en richtlijnen. De al lopende onderzoeken worden gecontinueerd.

Gebruik van kennis door professionals

UWW investeert veel in het ontwikkelen van nieuwe kennis met intern en extern onderzoek, waarbij de implementatie van nieuwe kennisproducten een onlosmakelijk onderdeel is van het beoogde resultaat. Hoewel het belang van het benutten van de nieuwe kennisproducten onderkend wordt, blijft een belangrijke vraag wat er nodig is om succesvolle implementatie te bereiken. Binnen dit thema bouwen we voort op onderzoek naar factoren die kennisimplementatie beïnvloeden. Op basis hiervan gaan we na hoe we bestaande kennis binnen UWW beter toepasbaar kunnen maken en hoe we het gebruik ervan door professionals kunnen bevorderen.

Verrijking beoordelingsmethode arbeids(on)geschiktheid

We gaan een strategische verkenning doen hoe de beoordeling van arbeids(on)geschiktheid bij klanten kan worden vernieuwd of verrijkt. De onderliggende vraag is hoe we in onze werkwijze zo goed mogelijk kunnen aansluiten bij maatschappelijke ontwikkelingen zoals technologisering, flexibilisering en intensivering van werk.

Het huidige belastbaarheidsprofiel van de klant wordt samengesteld met behulp van de functionele mogelijkheden lijst (FML). De FML is een meetlat die geschikt is voor een zo'n groot mogelijk aantal mensen en door verzekeringsartsen (VA) wordt gebruikt om iemands beperkingen, ofwel functionele mogelijkheden, vast te leggen. De arbeidsdeskundige (AD) onderzoekt na de VA welke functies de klant nog kan verrichten. De AD kijkt naar de belasting in verschillende functies (geanalyseerd door een arbeidsdeskundig analist) die passen bij de mogelijkheden van de klant.



Opbrengsten in 2020-2021

Dit thema levert in de periode 2020-2021 de volgende resultaten op:

- Nieuwe inzichten en advies voor implementatie en benutting van kennisproducten binnen UWW.
- Een advies voor de verrijking van de methode voor de beoordeling van arbeids(on)geschiktheid door UWW-professionals.
- Adviezen voor de optimalisering van het proces rondom de sociaal-medische beoordeling.

Dit systeem van functies stamt uit een tijd dat overwegend werd uitgegaan van voltijds dienstbetrekkingen voor onbepaalde tijd.

Een van de onderzoeksvragen is hoe we met meer aandacht voor de vaardigheden van klanten bij het bepalen van het belastbaarheidsprofiel van de klant eerder een stap naar participatie (naar vermogen) kunnen maken.

Wat onderzoekt UWV nog meer?

Naast de onderzoeken die specifiek onder de vier thema's van de UWV Kennisagenda 2020–2021 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 ontwikkelingen van verschillende klantgroepen, arbeidsmarktontwikkelingen en klantervaringen. Een overzicht.

Monitoring wetgeving

Via diverse monitoren houdt de directie Strategie, Beleid en Kenniscentrum van UWV zicht op ontwikkelingen in volumes, samenstelling en bewegingen van UWV-klantgroepen. UWV signaleert op basis hiervan veranderingen en onderzoekt vervolgens de achterliggende oorzaken van geobserveerde verschuivingen.

Waargenomen veranderingen kunnen immers aanleiding zijn om de inhoud of organisatie van de dienstverlening aan te passen. In de vorige kennisagenda heeft UWV onder andere de gevolgen van de verschillende onderdelen van de Wet werk en zekerheid (Wwz) onderzocht. Ook hebben we onderzoek gedaan naar verschillen tussen arbeidsmarktregio's voor wat betreft de vervulling van de banenafpraak.

In deze nieuwe kennisagenda borduren we voort op deze inzichten en de verkregen inzichten. Daarnaast zullen we binnen onze reguliere onderzoeksactiviteiten ook nieuwe vragen opnemen. Het doel is om veranderingen binnen de regelingen die UWV uitvoert te monitoren en begrijpen, zodat UWV

hier met zijn dienstverlening snel op in kan spelen. We werken de komende twee jaar in ieder geval aan de volgende onderwerpen:

- Gevolgen van de veranderingen in de re-integratieverslagtoets voor de loonsancties.
- Uitbreiding en verdieping van de Monitor arbeidsparticipatie voor de doelgroep van de Participatiewet.

Arbeidsmarktinformatie

De wettelijke taken van UWV op het gebied van arbeidsmarktinformatie zijn vastgelegd in de Wet SUWI: het verschaffen van informatie over de landelijke, regionale en sectorale arbeidsmarkt (transparantie) en zorgdragen voor informatie en advies aan en over de arbeidsmarktregio's voor het regionale arbeidsmarktbeleid. De afdeling Arbeidsmarktinformatie en -advies (AMI) voorziet in deze taken. De producten van AMI (publicaties, factsheets, adviezen, trainingen etc.) worden gebruikt voor het ontwikkelen van regionaal arbeidsmarktbeleid, voor dienstverlening aan werkzoekenden en





Werkgeversgedrag

Werving en behoud van personeel in 2019

werkgevers, voor het beantwoorden van Kamervragen en voor beleid van landelijke politiek en brancheorganisaties. De publicaties van AMI krijgen veel aandacht van de (landelijke) pers, wat een bijdrage levert aan het imago van UWV als kennisorganisatie en -partner. Een aantal bekende producten zijn: de maandelijkse regionale en landelijke nieuwsflitsen, de Regio in Beeld, de spanningsindicator, de arbeidsmarktprognose, de kansrijke beroepen, het wervingsgedrag van werkgevers en de analyse van uitstroom uit de WW.

De rode draad van AMI in de komende jaren is 'de veranderende arbeidsmarkt'. Deze veranderende arbeidsmarkt uit zich onder andere in het verdwijnen van functies, het ontstaan van nieuwe functies, maar ook in veranderende taken en vaardigheden binnen bestaande functies. Om deze ontwikkelingen goed in kaart te brengen, wordt een skillsontologie ontwikkeld. Met deze skillsontologie is het mogelijk om concreter inzicht te geven in match en mismatch op de arbeidsmarkt en daarmee meer zicht te krijgen op

bijvoorbeeld kansrijke overstappen. Binnen het thema veranderende arbeidsmarkt past ook het toepassen van andere wijzen van kennisvergaring en -verspreiding. Daarom ook dat AMI (op verzoek van het ministerie van SZW) gaat inzetten op de ontwikkeling van een dashboard arbeidsmarkt voor beleidsmakers en gemeenten enerzijds en in het kader van de regeling-STAP (stimulering arbeidsmarktpositie) op een digitaal arbeidsmarktadvies voor werkzoekenden anderzijds.

De veranderende arbeidsmarkt heeft ook betrekking op de structurele trends en ontwikkelingen op arbeidsmarkt. In 2017 heeft AMI met behulp van input en zienswijzen van vele stakeholders een brede arbeidsmarktanalyse uitgebracht over de uitdagingen die deze ontwikkelingen met zich meebrengen. In 2020 en 2021 zal AMI hiervan korte updates geven, die ingaan op relevante ontwikkelingen op dat moment. Een van de structurele ontwikkelingen is de opkomst van flexibel werk. Dit beïnvloedt de wijze waarop mensen door de keten van werk en uitkering stromen.

Op dit moment kijken we nog afzonderlijk naar uitstroom uit de WW, werkherleving na instroom en doorstroom van de WW naar de bijstand. Een compleet beeld van alle soorten in-, uit- en doorstroom tussen situaties ontbreekt echter. Hiervoor ontwikkelt UWV een volledig stroommodel dat deze hele keten in beeld brengt. Hiermee kunnen we bijvoorbeeld meer inzicht verschaffen in de duurzaamheid van het werk dat mensen vanuit een uitkering gaan doen.

Monitoring banenafspraken en beschut werk

UWV maakt verschillende rapportages om in beeld te brengen hoe het gaat met de banenafpraak en beschut werk.

Tendrapportages: de divisie Gegevensdiensten stelt deze op en UWV brengt op verzoek van het ministerie van SZW en de Werkkamer sinds het derde kwartaal van 2015 elk kwartaal de tendrapportage uit om werkgevers, gemeenten en andere betrokkenen in de arbeidsmarktregio een indicatie te geven van de voortgang van de banenafpraak per arbeidsmarktregio. De regionale tendrapportage geeft aan hoe de omvang van de doelgroep populatie zich ontwikkelt en hoeveel banen (in de definitie van de banenafpraak) in de regio's gerealiseerd zijn.

Banenafpraak: daarnaast voert de divisie jaarlijks een meting uit die opgeleverd wordt aan het ministerie van SZW. Publicatie gebeurt nadat de Tweede Kamer door de staatssecretaris aan het eind van het parlementaire jaar is geïnformeerd over de officiële stand van zaken met betrekking tot de realisatie van extra banen die meetellen voor de banenafpraak. In het sociaal akkoord van 2013 is afgesproken dat er eind 2026 125.000 nieuwe banen gecreëerd moeten zijn voor mensen die onder doelgroep van de banenafpraak vallen ten opzichte van de nulmeting eind 2012.

Beschut werk: naast de banenafpraak biedt ook beschut werk een mogelijkheid om mensen met een arbeidsbeperking aan het werk te helpen. UWV publiceert hierover ieder kwartaal de rapportage beschut werk. Het gaat hierbij om mensen die zijn aangewezen op beschut werk in het kader van de Participatiewet: mensen waarover UWV adviseert dat zij zoveel (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 UWW 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. UWW zet klantexpertise middels onderzoek en advies in om de dienstverlening te verbeteren. Zo voert UWW klantreizen uit, monitoren we structureel de klanttevredenheid over onze uitvoering van verschillende wetten en ontwikkelen we dashboards zodat medewerkers zelfstandig data kunnen benutten voor de dienstverlening.

Inmiddels hebben we achttien klantreizen. Vanuit het perspectief van de klant brengt UWW divisie-, wet- en doelgroepoverstijgend de specifieke 'reis' van een klant in kaart. Wat moet de klant van UWW doen? Wat doet UWW voor de klant? En nog belangrijker, wat willen klanten en welke emoties ervaren zij tijdens de klantreis? In vier weken tijd brengt UWW de klantreis in kaart met een divisieoverstijgend multidisciplinair team, waar ook de klant deel van uitmaakt. Elke klantreis levert een klantreisposter, een naslagwerk, een backlog van verbeterinitiatieven en indien mogelijk een klantreismonitor op.

Met de Klantgerichtheidsmonitor brengt UWW de klanttevredenheid in kaart. Het is het verantwoordingsinstrument naar het ministerie van SZW. De resultaten worden gebruikt om onze klantgerichtheid te verbeteren. UWW meet de klanttevredenheid maandelijks voor de WW- en WIA-populatie. Elk half jaar doen we dat ook voor andere doelgroepen zoals Wajongers, WAO'ers en werkgevers. Daarnaast voert UWW jaarlijks het Klantwaarderingsonderzoek uit voor het bedrijfsonderdeel Bezwaar en Beroep.

Kennisontwikkeling om organisaties inclusiever te maken

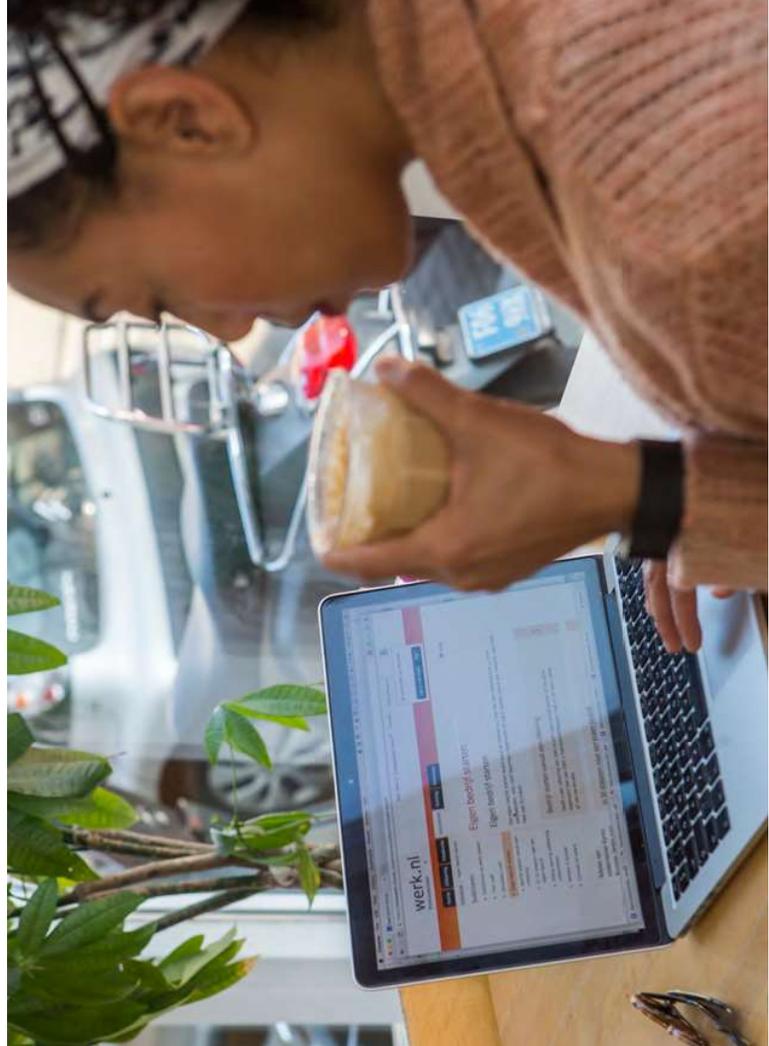
Het Centrum Inclusieve Arbeidsorganisatie (CIAO) faciliteert en biedt een platform aan alle partijen die zich professioneel inzetten voor de bevordering van duurzame arbeidsparticipatie, in het bijzonder van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. CIAO is een expertisecentrum van Maastricht University dat in 2016 in samenwerking met UWW is opgericht. UWW en Maastricht University werken al sinds 2009 samen om kennis, methoden en werkwijzen te ontwikkelen die kunnen helpen om organisaties inclusiever te maken. Dat heeft onder meer geresulteerd in de methodiek Inclusief herontwerp van werk (IHW). Deze methodiek vormt de basis voor het bedrijfsadvies inclusieve

arbeidsorganisatie dat UWW kosteloos aanbiedt aan werkgevers die hun organisatie toegankelijk willen maken voor mensen met een arbeidsbeperking.

Academisering verzekeringsgeneeskunde en arbeidsdeskundig vakgebied

UWW participeert in het Kenniscentrum Verzekeringsgeneeskunde (KCVG). Binnen het KCVG lopen tal van promotieonderzoeken ter bevordering van de academisering van de verzekeringsgeneeskunde. Dit kenniscentrum is een gezamenlijk initiatief van het Coronel Instituut (Amsterdam UMC, locatie AMC), Universitair Medisch Centrum Groningen (UMCG), de afdeling Sociale Geneeskunde van het Amsterdam UMC, locatie VUmc en de divisie Sociaal Medische Zaken van UWW.

Het doel van het kenniscentrum is het bevorderen van de kwaliteit en de wetenschappelijke onderbouwing van de verzekeringsgeneeskunde met het ontwikkelen en evalueren van methoden, richtlijnen, hulpmiddelen en interventies. Hiernaast wordt er samen met het AMC, UMCG en het VUmc naar gestreefd om de verzekeringsgeneeskunde aan de orde te laten komen in het onderwijs aan studenten geneeskunde en basisartsen in opleiding tot verzekeringsgeneeskundige.





Naast het KCVG neemt UWV ook deel aan het Arbeidsdeskundig Kennis Centrum (AKC), specifiek voor arbeidsdeskundigen.

De AKC kennisagenda sluit aan bij de UWV Kennisagenda, maar valt onder een zelfstandige stichting waar onderzoek wordt uitgevoerd. In het meerjarenprogramma 2018-2021 zijn activiteiten opgenomen gericht op de valorisatie, implementatie en het bevorderen van het gebruik van de reeds beschikbare kennis. Verder loopt een aantal grotere projecten:

- Uniformering van de loonwaardebepaling in opdracht van de staatssecretaris van SZW.
- Redesign van de Werkscan en herpositionering van preventie als arbeidsdeskundige dienstverlening.
- Herzieningen en actualisatie van de leidraad verzuim, leidraad spoor 1 en 2 en leidraad werkvoorzieningen.



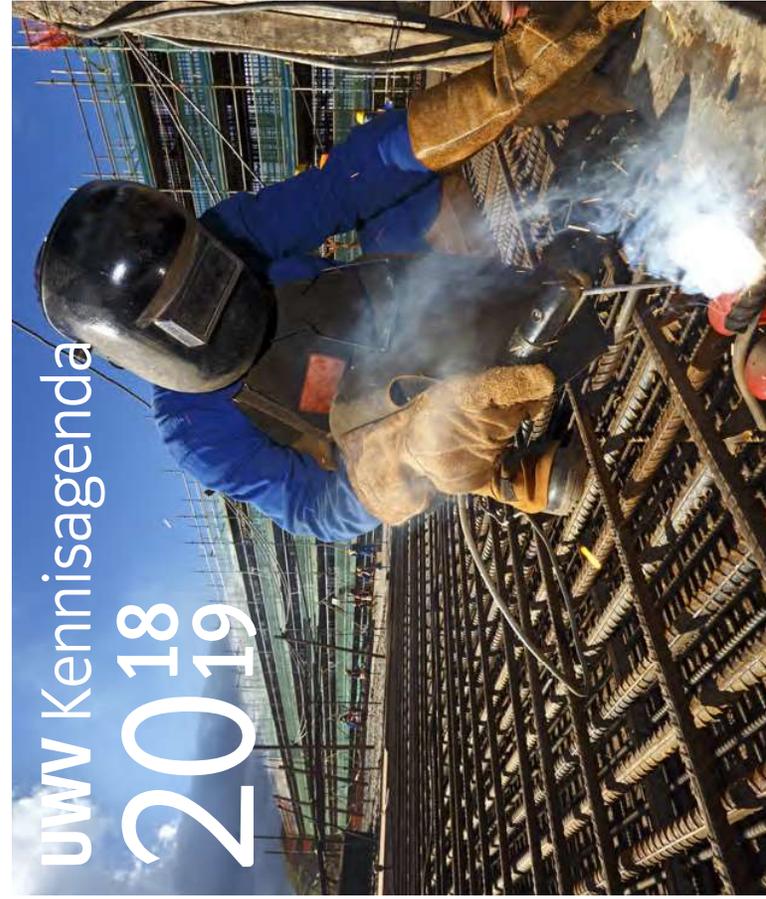
Kenniscentrum
Verzekeringsgeneeskunde



Arbeidsdeskundig Kennis Centrum

Resultaten UWV Kennisagenda 2018-2019

Uiteindelijk blijkt het succes van een kennisagenda uit de mate waarin uitgevoerde onderzoeken de beleids- en uitvoeringspraktijk hebben beïnvloed. De UWV Kennisagenda 2018-2019 levert daarvan een aantal mooie voorbeelden op, hieronder per kennisprogramma weergegeven.



Kennisprogramma Financiële problematiek en schulden

Gedurende 2018 en 2019 hebben medewerkers van UWV in een pilot geëxperimenteerd met het signaleren en zo goed mogelijk naar gemeenten doorverwijzen van klanten met financiële problematiek of schulden.

Deze pilot liet zien dat bij tijdig ingrijpen van UWV de financiële problemen van veel klanten konden worden opgelost, zonder dat een doorverwijzing naar een gemeente altijd nodig is. De pilot liet ook zien dat door UWV overgedragen klanten aan de gemeenten in veel gevallen daar nog niet in beeld waren. De gesignaleerde klanten waardeerden het dat UWV meedacht met hun financiële problemen. Deze waardering was vooral groot onder klanten die

UWV direct kon helpen. In 2020 zullen de pilotresultaten worden gebruikt om de pilotwerkwijze te vertalen naar standaardbeleid binnen UWV.

Kennisprogramma Professionalisering en vakmanschap

In het kader van het kennisprogramma Professionalisering en vakmanschap is een proefschrift afgerond over hoe bij niet-aangeboren hersenletsel de arbeidsparticipatie bevorderd kan worden. Die kennis is vertaald in een eendaags onderwijsprogramma voor verzekeringsartsen, gericht op de verzekeringsgeneeskundige beoordeling. Dit onderwijsprogramma is geëvalueerd: de kennis van deelnemende verzekeringsartsen

is toegenomen en verder vonden deelnemers de onderwezen kennis leesbaar, relevant en nuttig voor de praktijk.

Verder is een beslissing ontwikkeld die de verzekeringssarts ondersteunt, door aan te geven of het werkvermogen van een individuele WIA-gerechtigde over één jaar waarschijnlijk zal verbeteren, gelijk blijven of verslechteren. Hiermee is de verzekeringsarts in staat WIA-herbeoordelingen doelmatiger uit te voeren. De toegevoegde waarde van dit instrument wordt nu onderzocht.

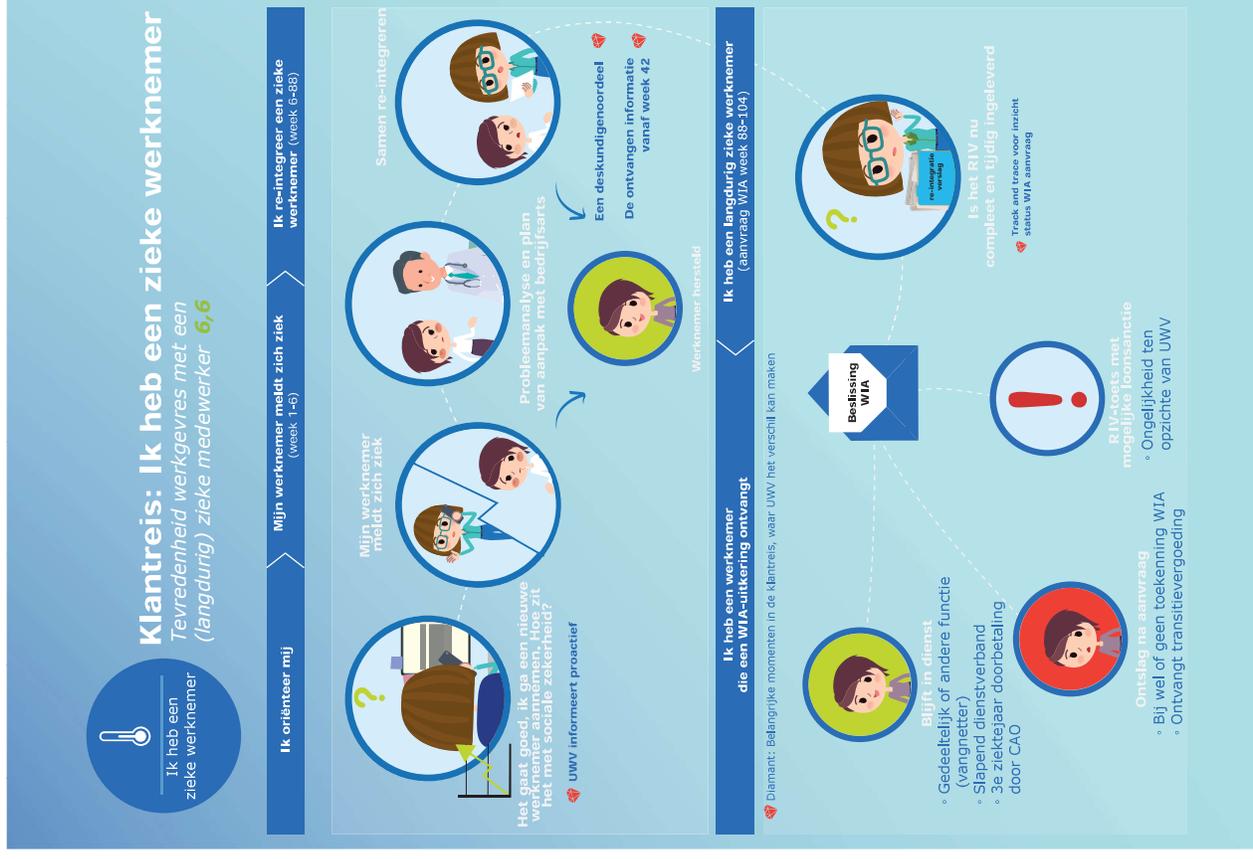
In het kader van het onderzoek naar het signaleren van veinen van gezondheidsklachten is een verkennende literatuurstudie uitgevoerd. Er is een overzicht gemaakt hoe het vermoeden van veinen door klanten binnen UWV wordt gesignaleerd en behandeld. Een belangrijk aspect daarbij is het correct en adequaat verzamelen van bewijs. Uit de verkenning blijkt dat deze werkzaamheden niet altijd goed zijn in te passen in de reguliere werkzaamheden en systemen. Deze deelstudie is de eerste stap richting het doel van de hoofdstudie: het komen tot een ondersteuning voor de uitvoeringsprofessionals bij het signaleren van veinen van gezondheidsklachten.

Kennisprogramma Klanttevredenheid werkgevers en werknemers

Voor werkgevers is de impact van een zieke werknemer in kaart gebracht met de klantreis. Ik heb een zieke werknemer. Hiervan was een belangrijke conclusie dat een werkgever al bij het aannemen van zijn eerste personeelslid op de hoogte zou moeten zijn van wat er gebeurt als zijn werknemer ziek wordt. Het verbeterinitiatief dat hieruit voortvloeit is dat UWV een werkgever proactief informeert op het moment hij iemand aanneemt over mogelijke gevolgen bij ziekte van een werknemer.

Er is een factsheet ontwikkeld over methoden die werkgevers gebruiken om personeel te werven. Adviseurs werk gebruiken de factsheet om werkzoekenden te adviseren bij hun zoektocht naar een nieuwe baan. Zo stimuleren zij werkzoekenden hun zoekgedrag af te stemmen op de wervingsmethoden van werkgevers.

Om vorm te geven aan de 'één klant, één UWV-gedachte', zijn er binnen UWV de laatste twee jaar verschillende pilots uitgevoerd. Hierbij stond het multidisciplinair werken centraal. Met een best-practicerapport hebben we deze initiatieven bij elkaar gebracht en geven we vorm aan de opgedane kennis en ervaringen.



Kennisprogramma Maatschappelijke ontwikkelingen

Uit onderzoek is bekend dat scholing een van de meest effectieve re-integratie-instrumenten is voor een duurzame kans op werk. We hebben onderzocht welke maatregelen kansrijk zijn om werkzoekenden met een WW- of arbeidsongeschiktheidsuitkering te stimuleren om scholing te volgen. De gevonden inzichten en verbeterpunten voor de UWW-dienstverlening worden in 2020 vertaald naar de praktijk. Verder is er een gestructureerde manier ingevoerd om nieuwe technologie te beoordelen op toepasbaarheid en benutbaarheid binnen UWW. Dit technologie-impactassessment kijkt niet alleen naar kosten en technische haalbaarheid maar ook naar de impact op medewerkers en klanten.

Kennisprogramma Toepassen van gedragsinzichten

Voor twee veelvoorkomende afspraken, het werkoriëntatiegesprek en de eerste-jaars Ziektewet-beoordeling, hebben we interventies ontwikkeld om no-show van klanten te voorkomen. Die worden nu in de praktijk getest.

Om waarschuwingen en kortingen te voorkomen, is een interventie ontwikkeld om werkzoekenden te stimuleren tijdig voldoende sollicitatieactiviteiten door te geven. Als uit de praktijktest blijkt dat de interventie effectief is, zal die in 2020 worden geïmplementeerd.

Kennisprogramma Monitoring wetgeving

Er zijn meerdere artikelen verschenen over de ontwikkeling in de WIA-ininstroom, met bijzondere aandacht voor de instroom van oudere werknemers. De instroom van deze groep medewerkers neemt toe, vooral als gevolg van het feit dat door het verhogen van de pensioenleeftijd er meer oudere werknemers aan het werk zijn.

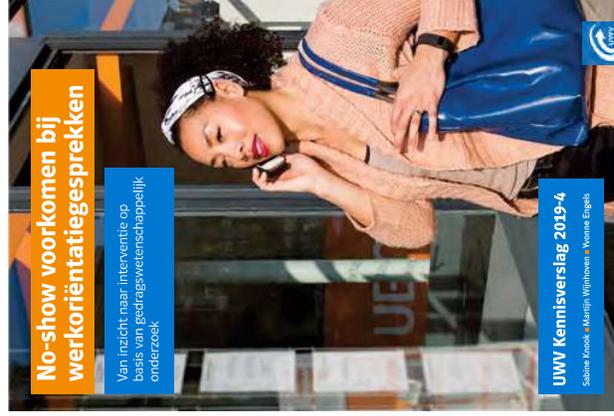
Begin 2019 werd de jaarlijkse Monitor Arbeidsparticipatie gepubliceerd, die gedetailleerd in beeld brengt hoe de arbeidsparticipatie van mensen met een Wajong- en WIA-uitkering zich ontwikkelt. Dit is een belangrijke bron

van informatie voor beleidsmakers in het veld van werk en inkomen. In het verlengde van de monitor verscheen er een analyse die de regionale verschillen in de resultaten voor de banenafsprak in kaart brengt en verklaart. Deze analyse is met presentaties toegelicht aan betrokken partijen in het land.

Kennisprogramma Arbeidsmarkt

Om de transparantie van de arbeidsmarkt te vergroten, is de Regio in Beeld-rapportage van grote toegevoegde waarde. Deze jaarlijkse publicatie wordt zowel binnen als buiten UWW steeds meer gezien als het uitgangspunt bij het opstellen van regionaal arbeidsmarktbeleid.

Dieper inzicht in de vraag naar arbeid werd verkregen dankzij het wervingsonderzoek onder werkgevers. De publicatie daarover met 24 oplossingsrichtingen bij moeilijk vervulbare vacatures, geeft praktische handvatten voor werkgevers om toch hun vraag naar arbeid te kunnen vervullen. Ook verschenen de rapportage Moelijk vervulbare vacatures en de lijsten met kansrijke beroepen, die instrumenteel zijn voor het al dan niet toekennen van scholingsgeelden aan werkzoekenden.



Kennisprogramma Weten wat werkt

Voor de WW-dienstverlening is de Werkverkenner geüpdatet en hebben de adviseurs werk de beschikking gekregen over de zogenaamde Keuzehulp. Deze ondersteunt hen tijdens het gesprek met de klant bij het vertalen van de Werkverkennerscore in passende dienstverlening.

Bij de dienstverlening aan klanten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering is in beeld gebracht welke dienstverlening wordt ingekocht en zijn met de betrokken professionals verbetervoorstellen geformuleerd om die dienstverlening effectiever in te zetten.

Ook is duidelijk geworden hoe het Wajongers en WGA'ers vergaat die aan het werk zijn gegaan met ondersteuning van een jobcoach. Het onderzoek biedt extra onderbouwing om nader te onderzoeken hoe door de jobcoach beter geanticipeerd kan worden op naderend baanverlies bij de coachee.



Werkenden met een
jobcoach

Hoe vergaat het ze op de
arbeidsmarkt?

UWV Kennisverslag 2019-9

Martien de Groot 2019 - Paul de Klerk - Arie-Jan van der Toorn -
Elske de Weesbouwer



Weten wat werkt

Doenvermogen

Professionalisering
en vakmanschap

Werkgevers beter
begrijpen

