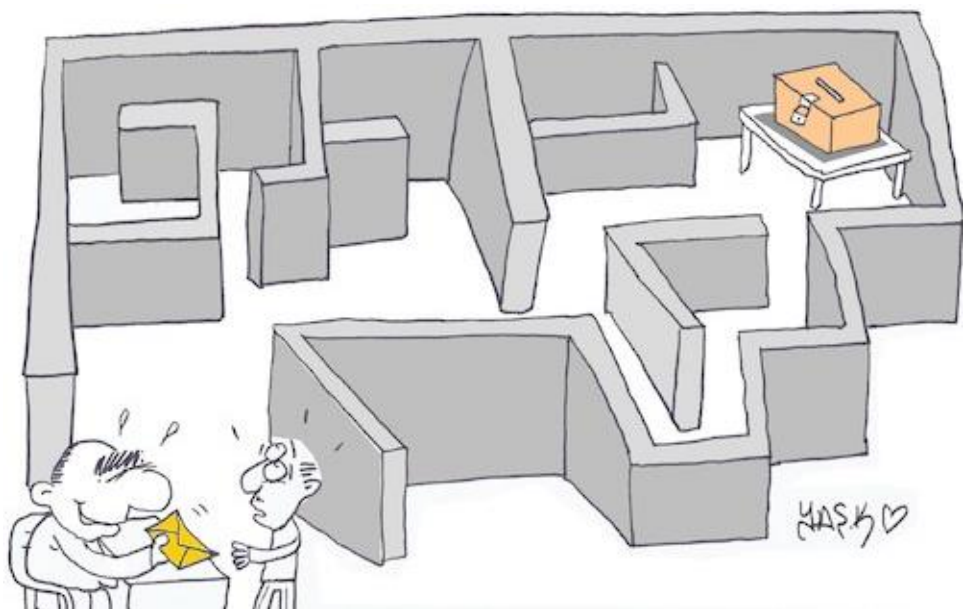


De rol van verminderde sociale zekerheidsvaardigheden in de aanvraag van een WIA-uitkering

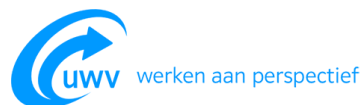


Drs. Marco Boonstra

Prof. Dr. Sandra Brouwer

Dr. Femke Abma

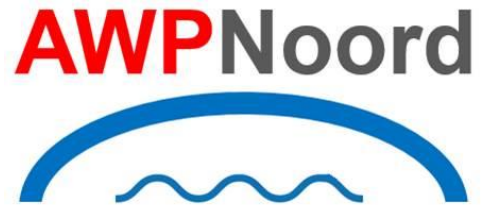
Drs. Loes Wilming



Disclosure belangen spreker

(Potentiële) belangenverstrengeling	Geen
Voor bijeenkomst mogelijk relevante relaties met bedrijven	Geen
<ul style="list-style-type: none">• Sponsoring of onderzoeksgeld• Honorarium of andere (financiële) vergoeding<ul style="list-style-type: none">• Aandeelhouder• Andere relatie, namelijk ...	Geen

Aanleiding



Jaarverslag Cliëntenraad Noord:
'Werken aan betere communicatie tussen arts en cliënt'
'Het is belangrijk dat cliënten zich in de beslissing herkennen'

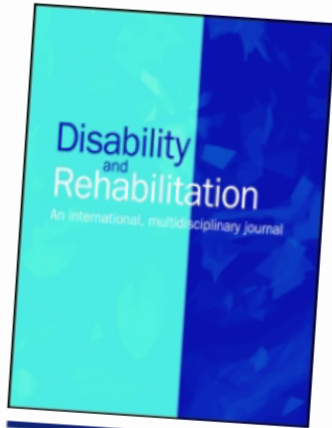


'Communicatie is voor verbetering vatbaar'

→ Hier moeten we iets mee...



Tegelijkertijd...



Disability and Rehabilitation



ISSN: 0963-8288 (Print) 1464-5165 (Online) Journal homepage: <https://www.tandfonline.com/loi/idre20>

Social insurance literacy: a scoping review on how to define and measure it

Christian Ståhl, Elin A. Karlsson, Jan Sandqvist, Gunnel Hensing, Sandra Brouwer, Emilie Friberg & Ellen MacEachen

To cite this article: Christian Ståhl, Elin A. Karlsson, Jan Sandqvist, Gunnel Hensing, Sandra Brouwer, Emilie Friberg & Ellen MacEachen (2019): Social insurance literacy: a scoping review on how to define and measure it, Disability and Rehabilitation, DOI: [10.1080/09638288.2019.1673111](https://doi.org/10.1080/09638288.2019.1673111)

To link to this article: <https://doi.org/10.1080/09638288.2019.1673111>

Sociale zekerheidsvaardigheden?

‘de mate waarin individuen informatie in een systeem voor sociale zekerheid kunnen **verkrijgen, begrijpen en toepassen**, gerelateerd aan de **begrijpelijkheid van de informatie** zoals die door het **systeem** wordt aangeboden’



Doel onderzoek

- Inzicht krijgen in de aard en omvang van sociale zekerheidsvaardigheden problemen voor klanten met een WIA-WGA uitkering en op welke terreinen deze met name spelen

Brieven en werkplannen begrijpen, in gesprek gaan over re-integratie en ziekte, formulieren invullen, documenten opsturen, internet gebruiken, procestermijnen bewaken. Dit zijn zomaar wat vaardigheden die klanten van UWV nodig hebben om een WIA-uitkering aan te vragen.

Methoden

- Vragenlijst sociale zekerheidsvaardigheden (n=567)
 - WIA-klienten, lid van online klantpanel UWV
- Telefonische interviews (n=8)
 - Klienten die het WIA-proces onlangs doorliepen
- Online focusgroepen (n=31)
 - Medewerkers UWV van uiteenlopende functies
 - Cliëntenraad en Cliëntondersteuners van FNV
- Beoordeling begrijpelijkheid communicatiemiddelen
 - Brieven, website, werkplan

Vragenlijst:

	8 items	11 items	6 items	Totale score individueel	Totale score systeem
	8 items	11 items	6 items		12 items
	Verkrijgen van informatie (klant)	Begrijpen van informatie (klant)	Handelen naar informatie (klant)		Toegankelijkheid en begrijpelijkheid (systeem)
Contact en Communicatie 8 items	Klanten kunnen informatie vinden door contact te leggen of middelen te raadplegen.	Klanten kunnen informatie begrijpen.	Klanten kunnen informatie geven tijdens contact.		Informatie is gemakkelijk te verkrijgen, adequaat en gegeven op het juiste moment.
Navigeren van het systeem 10 items	Klanten kunnen informatie vinden over regelgeving en processen.	Klanten kunnen regelgeving en processen begrijpen en vertalen naar hun eigen situatie.	Klanten kunnen de processen succesvol doorlopen en hiernaar handelen.		Medewerkers en informatie helpen om regelgeving te begrijpen en processen te doorlopen.
Beslissingen en bezwaren 7 items	Klanten kunnen informatie over beslissingen vinden en hoe ze daarop kunnen reageren.	Klanten begrijpen redenen voor en gevolgen van beslissingen en bezwaarmogelijkheden.	Klanten kunnen adequaat handelen na een beslissing.		Beslissingen zijn duidelijk, voorspelbaar en transparant.

Omvang van het probleem

- 35% heeft verminderde sociale zekerheidsvaardigheden
- Prevalente problemen:
 - Begrip wet- en regelgeving en (criteria voor) beslissingen
 - Actief bijdragen aan gesprekken / ruimte nemen voor eigen verhaal
 - Vindbaarheid van informatie / digitale toegankelijkheid

Relatie sociaaleconomische factoren

- Hogere individuele totaalscore heeft een relatie met:
 - Een partner hebben
 - Wonen in de noordoostelijke regio
 - Betere taalbeheersing
- Klanten met lagere opleiding of mindere taalbeheersing beoordelen de begrijpelijkheid van UWV hoger

Begripsproblemen

- Cijfers en beslissingen
- Van ziekte naar 'toetsingscriteria'

Procesproblemen

- Digitale vaardigheden
- Verheldering zoeken
- Overzicht over proces

Thema's 'klant':

Invloed ziekzijn

- Grillig ziektebeeld
 - Stress
- Ziekteacceptatie / mogelijkheden zien

Ruimte voor verhaal klant

- **Positieve ervaringen:** op gemak gesteld worden, ruimte voor eigen verhaal, duidelijke uitleg
- **Negatieve ervaringen:** eenrichtingsverkeer, weinig empathie.

Begripsproblemen

- Juridische taal begrijpelijk maken
- Inconsistenties

Procesproblemen

- Versplintering van informatie
- Eén regievoerend medewerker nodig?

(Niet) passende informatie

- Timing van informatie (kan eerder)
- Digitalisering vs. fysiek contact
- Verbinden klantsituatie aan criteria

Thema's 'systeem'

Gespreksvoering

- Geven van informatie neemt meer tijd, gaat ten koste van andere gespreksdoelen
 - Hoe informeer / motiveer je?

Samenwerking

- Goede werkgever faciliteert proces
- Samenwerking klant en netwerk

Conclusies

- Verminderde sociale zekerheidsvaardigheden komen veel voor en hangen samen met sociaaleconomische factoren;
- Klanten hebben moeite met opzoeken van informatie, bijdragen aan gesprekken en begrijpen beslissingen;
- UWV kan eerder informeren, visuele informatie gebruiken en beslissingen beter toelichten;
- Contextfactoren, zoals het netwerk en werkgever, hebben invloed op het begrijpen en doorlopen van processen.

Hoe nu verder?

- Project afronden met expertmeeting en strategisch plan
- Internationaal en lokaal verder ontwikkelen:
 - Onderzoek in bredere populatie
 - Link projecten binnen UWV
 - Co-creatie van mogelijke oplossingen

Met dank aan:

- UMCG, Gezondheidswetenschappen
- Kenniscentrum Verzekeringsgeneeskunde / AWP Noord
- Klant en Service / Klantpanel UWV
- CEC Kennis en Innovatie UWV
- Stichting ABC, panel laaggeletterden
- Zweedse onderzoekers Linköping University

Contact en vragen?

Marco Boonstra

m.d.boonstra@umcg.nl

06-53243985

