



Opdrachtgever

UWV



Opdrachtnemer

UWV

Onderzoek

UWV Kwartaal Verkenning 2007-II

Startdatum – 1 juli 2007

Einddatum – 1 juli 2007

Categorie

Algemeen

UWV Kwartaal Verkenning 2007-II

Conclusie

Dit rapport geeft een overzicht van de (verwachte) ontwikkelingen op het gebied van de werknemersverzekeringen en de betrokkenheid daarbij van het UWV.

Achtereenvolgens komen de volgende thema's aan de orde:
volumeontwikkelingen, klant(oriëntatie), arbeids(on)geschiktheid, werk en re-integratie, en de prestaties van de SUWI-keten. Bron: Bibliotheek SZW

Link naar bestand

<http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/ggzvcneb>



Uwv Kwartaal Verkenning 2007-II

**Kenniscentrum Uwv
Directie SBK**

6 juli 2007



Inhoud

1	Inleiding en samenvatting	1
2	Volumeontwikkelingen	5
2.1	Economisch beeld	5
2.2	Arbeidsmarktontwikkelingen	6
2.3	WW	8
2.4	WAO	10
2.5	WIA	11
2.6	Wajong	13
2.7	Waz	13
2.8	Vangnet Ziektewet	14
2.9	Re-integratie	15
3	Klantoriëntatie	17
3.1	Klachten en klachtintensiteit	17
3.2	De WW: klantsegmentatie en klachten	18
3.3	Klantsignalen	21
4	Arbeids(on)geschiktheid	25
4.1	Vangnet	25
4.2	WIA toegespitst op de groep < 35% arbeidsongeschiktheid	28
4.3	Wajong	31
4.4	aSB	34
5	WERK, persoonlijke belemmeringen en re-integratie	37
5.1	Inleiding	37
5.2	Kenmerken zittend bestand arbeidsongeschikten	38
5.3	Kenmerken zittend bestand werklozen	40
5.4	Conclusie: aspecten van re-integratieactiviteiten en re-integratiebanen	42
5.5	Nadere verkenning zachte factoren	44
6	SUWI-keten, trends uitkeringen, werk en terugval	50
6.1	Inleiding	50
6.2	Historische ontwikkeling: veel discussie en wetswijzigingen	50
6.3	De SUWI-keten, instroom van werklozen en uitstroom naar werk	54

In tegenstelling tot vroegere kwartaal verkenningen heeft deze UKV geen hoofdstuk Handhaving. In verband met optimale allocatie van de beschikbare personele capaciteit in het licht van de relatieve nieuws waarde zal dit onderwerp vanaf nu niet meer regulier ieder kwartaal worden beschreven. Wel zal het regelmatig in een caput selectum aan de orde komen.

© Bron vermelding is verplicht. Dit is een publicatie van het kenniscentrum UWV, waarin vanuit de kennisoptiek informatie en analyses en hiermee signalen worden aangedragen voor beleid en uitvoering. Het gaat hier dus niet om verantwoordingsinformatie of al ingenomen beleidsstandpunten.

Voor nadere informatie over deze publicatie: telefoon 020 - 687 5181 of 020 - 687 5489

Puntsgewijze samenvatting van de belangrijkste signalen uit UKV 07-II

Re-integratiepotentieel, belemmeringen en wat daar aan te doen

Het re-integratiepotentieel van de WW'ers, niet werkende arbeidsongeschikten en Wajongers van zittend bestand 2006 en verwachte instroom in de periode 2007-2010 bedraagt meer dan een half miljoen personen. Van het zittend bestand van werklozen zijn persoonskenmerken onderzocht. Onvoldoende opleiding en ervaring, hogere leeftijd, beperkte beschikbaarheid (in aantal uren en/of op afwijkende werktijden) en gezondheidsproblemen worden vaak als oorzaak genoemd van langdurige werkloosheid. De arbeidsmotivatie en het zelfvertrouwen blijken redelijk hoog te scoren. Van een aanzienlijke groep (ongeveer eenderde) langdurig werklozen is de economische noodzaak om snel betaald werk te vinden laag. Al deze eigenschappen zijn van belang voor de inhoud van een 'voortraject' op het optimale re-integratiepad naar duurzaam werk in een reguliere baan. Dat vereist maatwerk bij de inzet, met kennis en kundigheid van de professional, en het kost tijd en middelen voor interventies en ondersteuning (H.5). Inmiddels blijkt het re-integratiebestand bij de aanhoudende hoogconjunctuur relatief ouder (en dus kansarmer) te worden. (H.2)

WW en WWB, uitstroom en terugval

WW en WWB vertonen over langere tijd een vergelijkbare volumeontwikkeling met dalende trends vanaf het begin van de jaren 90. Bij de WW wordt ca. 54% van de uitstroom gerealiseerd door werkhervatting, bij de WWB is dat circa 30%. Ongeveer 37% van de WWB'ers die uitstromen naar werk valt terug in een uitkering (waarvan circa ¼ naar de WW). Bij de hervatte WW'ers bedraagt de totale terugval 33% (bijna volledig naar de WW). Uitzendbedrijven blijken favoriet te zijn bij het vinden van werk, 50% van de mensen vanuit de bijstand en 34% bij de WW; de terugval uit deze groepen is wel aanzienlijk, namelijk 50% en 44% voor WW resp. WWB. Bij deze uitkomsten spelen uiteraard verschillen in populatiesamenstelling een rol. (H.6)

Volumeaanpassingen

De ramingen van de WIA-instroom blijven vooralsnog ongewijzigd op 28.700, hoewel op den duur een verder neerwaartse bijstelling mogelijk is. Het WW volume zal vermoedelijk iets lager uitkomen dan voorheen werd verwacht; nu worden 209.000 uitkeringen voor 2007 geraamd. (H.2)

Vangnetters

Het onevenredig hoge aandeel van vangnetters in de WIA-instroom gaat gepaard met een relatief hoog aandeel afwijzingen. Voor een deel is dit laatste te verklaren door effecten van leeftijd, geslacht, bedrijfstak en diagnose. Na correctie hiervoor blijven er verschillen over en ook de behoefte om verdere populatieverschillen te onderzoeken, naast het effect van inkomensverschillen. (H.4.1)

Wajongers

Uit dossieronderzoek blijkt dat de groei van de instroom in de periode van 2002 tot en met 2005 vooral afkomstig is uit het voortgezet speciaal onderwijs en het praktijkonderwijs. Deze groei loopt parallel met de groei van het aantal leerlingen op deze scholen. Na deze periode speelt ook de toegenomen doorstroom vanuit de bijstand een rol. Deze doorstroom draagt bij aan de stijging van de instroom in de eerste helft van 2007, die 6% hoger is dan in dezelfde periode van 2006. (H.4.3)

35-ers, afgewezen voor WIA

Van de reguliere werknemers die afgewezen zijn voor de WIA doet gemiddeld 41% van de reguliere werknemers een beroep op de WW; dit percentage neemt bij mannen af met de leeftijd. Verder zijn er relaties met omvang bedrijf (meer bij kleinere), met de sector (meer bij landbouw, bouw en uitzendwezen) en met de diagnose (meer bij moeilijk objectiveerbare aandoeningen). (H.4.2)

aSB herbeoordeelden van 45 jaar en ouder

Er kan niet worden geconstateerd dat de kansen om het verlies aan uitkering te compenseren met betaald werk voor 45-plussers duidelijk slechter zijn dan voor de jongere leeftijdsgroepen. (H.4.4)

WW klachten

De klachtintensiteit bij de WW is aanzienlijk gedaald van 0,9% in begin 2006 naar 0,2% heden. De klachtintensiteit verschilt voor afzonderlijke klantgroepen; samenloop met WAO of afgewezen WIA cliënten klagen drie maal zo vaak als zelfredzame WW klanten die een geringe afstand tot de arbeidsmarkt hebben. Klachten hangen in belangrijke mate samen met opleiding; hoger opgeleide klanten klagen ruim tweemaal zo vaak als de overigen. Hoger opgeleide klanten klagen vaker over de communicatie met UWV, lager opgeleide klanten over de gebrekkige informatie. (H.3)

1 Inleiding en samenvatting

Het aantal vacatures bereikt dit en volgend jaar naar verwachting een recordhoogte van 1,1 miljoen. Door te profiteren van dit gunstige economisch tijdstip kan de arbeidsmarkt vlot worden getrokken. Met andere woorden, dit biedt meer dan ooit de mogelijkheid om mensen zonder werk aan een baan te helpen. Groepen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt, zoals langdurig werklozen, gedeeltelijk arbeidsongeschikten, laagopgeleiden en ouderen hebben nu een grotere kans om werk te vinden. Hiervoor zijn wel de nodige inspanningen vereist van alle betrokken partijen, omdat de discrepanties tussen gevraagde en aangeboden (kwaliteiten van) arbeid vaak groot is. In de vorige kwartaalverkenning is al aandacht besteed aan de bijdrage die UWV kan leveren aan het participatiestreven van de regering door de omvang van het re-integratiepotentieel binnen de WW- en WIA/WAO-populaties bij benadering in kaart te brengen. Belangrijke vraag hierbij is: wat is bekend over het re-integratiepotentieel (kenmerken, mogelijkheden)? Het antwoord hierop is van belang voor de vervolgvraag: hoe zijn deze groepen het beste naar werk te begeleiden of hiervoor geschikt te maken (inzet van welke re-integratie instrumenten)? In deze UWV Kwartaalverkenning (UKV) ligt het accent op de eerste vraag, dat wil zeggen op de samenstelling van de verschillende uitkeringspopulaties naar diverse kenmerken: het zittende bestand in de WW, WAO en WIA en de vangnetgroepen.

Een ander onderwerp in deze UKV is de ontwikkeling in de Wajong en de factoren die een rol spelen bij de toename in de afgelopen jaren. De eerste resultaten uit het dossieronderzoek werpen meer licht op deze zaak. Ook de meest recente resultaten in het kader van aSB komen ter sprake. Een terugkerend thema is de klant die ditmaal vanuit de WW-optiek en klantsignalen wordt belicht. Het opvangen van klantsignalen kan op uiteenlopende wijzen plaatsvinden. In deze UKV wordt betoogd dat een goed beeld kan worden verkregen door middel van een modelmatige aanpak met gebruikmaking van de vijf klantprincipes van het AKO.

Economische ontwikkeling florissant

In 2007 en 2008 neemt het aantal banen met 120.000 per jaar toe (+1,5%). Daardoor is het aantal banen in 2007 en 2008 hoger dan ooit. In tijden van economische voorspoed wisselen mensen bovendien vaker van baan. Deze opengevallen plaatsen moeten weer worden herbezet. De uitbreiding van de werkgelegenheid en de baanwisselingen zorgen ervoor dat het aantal ontstane vacatures stijgt naar recordhoogte. In 2007 en 2008 ontstaan 1,1 miljoen vacatures per jaar. Ook gerelateerd aan het aantal banen (vacaturepercentage) is sprake van een hoog niveau. In 2008 komt het aantal nieuwe vacatures als percentage van het aantal banen uit op 15,7%. Een dergelijk hoog percentage heeft zich niet eerder voorgedaan.

Profiteren van opgaande conjunctuur

Het verhogen van de arbeidsparticipatie is een belangrijke doelstelling van de regering. De ketenpartners (CWI, UWV en gemeenten) kunnen hier een waardevolle bijdrage aan leveren door geschikte en geschikt te maken werkzoekenden aan te bieden. Het creëren van 200.000 extra banen voor langdurig werklozen biedt bijvoorbeeld een uitgelezen mogelijkheid, omdat de vervulling van deze banen gericht is op werkzoekende werklozen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt. Los van alle haken en ogen die aan de uitwerking van een dergelijk plan zijn verbonden is het van essentieel belang dat inzicht bestaat in de mogelijkheden en eigenschappen van de groep langdurig werklozen. Met andere woorden, breng de klant zo goed mogelijk in kaart zorg ervoor dat de geselecteerde kandidaten voldoen aan de eisen die aan de baan worden gesteld. Ook in het kader van andere re-integratiewegen geldt dat kennis over de klant onontbeerlijk is voor het aan het werk helpen van langdurig werklozen en andere groepen zoals gedeeltelijke arbeidsongeschikten en vangnetters. Deze UKV geeft inzicht in de samenstelling van de te re-integreren doelgroepen naar persoonskenmerken aan de hand van onder meer het zittende bestand WW en de WAO/WIA populatie. Hierbij dient te worden opgemerkt dat de re-integratiepopulatie arbeidsongeschikten, na de herbeoordelingen en de aangescherpte toetredingsprocedures, steeds meer uit relatief kansarme personen bestaat, die moeilijker plaatsbaar en moeilijker terug te leiden zijn naar werk. Ook bij de WW is een dergelijk proces naar een relatief kansarme populatie zichtbaar. Dit proces wordt versterkt door de doorstroom van afgewezen WIA-aanvragen naar de WW.

Nadere analyse re-integratiepotentieel: kenmerken en belemmeringen

Het re-integratiepotentieel van de langdurig werklozen, de niet werkende arbeidsongeschikten en jonggehandicapten omvat ruim een half miljoen personen. Dit betreft het zittend bestand ultimo

2006 en de verwachte nieuwe instroom in de periode 2007-2010. Er is een analyse verricht van het zittend bestand om na te gaan wat de mogelijke belemmeringen bij arbeidsongeschikten en werklozen zijn die een succesvolle en duurzame terugkeer naar de arbeidsmarkt in de weg staan. Voor deze groep geldt dat een hogere leeftijd, beperkte beschikbaarheid qua uren en afwijkende werktijden voor werk en gezondheidsproblemen belangrijke beperkende factoren zijn. Uit een analyse van het zittend bestand van WW'ers blijkt ook dat opleiding en werkervaring belangrijk zijn. Het tekort hieraan is vaak een belemmering gebleken bij het verwerven van een baan. De arbeidsmotivatie en ook het zelfvertrouwen blijken uit de analyse redelijk hoog te scoren bij het zittend bestand, maar wel iets lager dan bij mensen die na een werkloosheidsperiode weer snel het werk hebben hervat. Een niet te veronachtzamen deel van de langdurig werklozen (27%) ervaart geen sociaal psychologische problemen (zoals zich nutteloos voelen e.d.) van werkloosheid. Van een nog grotere groep (ongeveer eenderde) is de economische noodzaak om betaald werk te vinden laag. Het gaat hier over het algemeen om oudere langdurig werklozen en vrouwen (van 35-55 jaar) met zorgtaken. Bij oudere langdurig werklozen kunnen het lange recht op WW en aanvullende inkomsten een rol spelen (bijvoorbeeld aanvullende financiële compensatie van vorige werkgever). Ook blijkt dat oudere langdurig werklozen, in hun ogen, door hun leeftijd niet aantrekkelijk voor een werkgever zijn. Aandachtspunt voor de dienstverlening is dat dus zowel vanuit de vraag- als aanbodkant er belemmerende factoren voor werkherleving van ouderen zijn.

Omdat de mensen in het zittend bestand langere tijd van de arbeidsmarkt zijn weg geweest zal een 'voortraject' nodig zijn om duurzame re-integratie te realiseren. Dat kan op verschillende manieren worden ingevuld. Het kan zowel aangrijpen bij de persoon als bij de baan, of beide. Het gaat hier bijvoorbeeld om het bevorderen van de werkzoekintentie, motivatie en zelfvertrouwen, maar ook om aanbodversterking, waarbij competenties en vaardigheden op het door de arbeidsmarkt gevraagde niveau worden gebracht. Ook aanpassingen van werk en werkorganisatie behoren tot de mogelijkheden. Zo'n voortraject moet op maatwerk zijn gebaseerd, omdat de belemmeringen in de persoonskenmerken zeer verschillend zijn en ook verschillende oplossingen vereisen. Dat vereist kennis en kundigheid van de professional, en het kost tijd waarbij ieder individu beoordeeld moet worden op wat voor hem of haar het optimale re-integratiepad naar werk is.

De bevindingen bij de WW gelden in grote lijnen ook voor de WAO/WIA-populatie waar het gaat om het niet (meer) aansluiten van kenmerken en kwaliteiten op de arbeidsmarkteisen en om het aandeel ouderen: ruim 60% is ouder dan 50 jaar. Er bestaan wel verschillen ten aanzien van de bedrijfstak van herkomst en extra gezondheidsproblemen van WAO/WIA'ers (zie hoofdstuk 5).

Vangnetters verschillen van werknemers: hoger afwijzingspercentage WIA

De vangnetpopulatie onderscheidt zich van reguliere werknemers. In deze UKV is nader aandacht besteed aan de verschillen in diagnoseoorzaken en afwijzingspercentages voor de WIA tussen vangnetters en niet-vangnetters (reguliere werknemers). Het aandeel afwijzingen WIA ligt bij vangnetters duidelijk hoger dan bij reguliere werknemers, 53 versus 46%. Een deel van dit verschil is het gevolg van een andere populatiesamenstelling. Zo bevat de vangnetpopulatie meer jongeren, meer mensen met psychische aandoeningen en een groter aandeel uitzendkrachten dan de werknemerspopulatie. Door hiervoor te corrigeren is nagegaan in hoeverre deze verschillen de uitkomsten beïnvloeden. Hieruit blijkt dat het verschil tussen beide groepen kleiner wordt, maar dat het aandeel afwijzingen bij vangnetters nog steeds hoger is. Nadere analyse zal moeten uitwijzen welke andere factoren hiervoor verantwoordelijk zijn, zoals inkomen en zachte kenmerken als motivatie, competenties, attitude en arbeidsethos. Vooral inkomen zal naar verwachting bijdragen aan het hogere afwijzingspercentage van vangnetters (zie hoofdstuk 4.1).

Bij WIA over de hele linie ernstige gezondheidsproblemen

Bij de WIA claimbeoordeling is de diagnose alléén zeker geen alles bepalende factor als het gaat om de toekenning van IVA of WGA, of een afwijzing. Veel pregnanter is de invloed, die uitgaat van de aard en ernst van de beperkingen. Daarnaast speelt uiteraard het inkomen (in verband met verlies aan verdien capaciteit) dat iemand had een grote rol. Tegelijkertijd moet worden vastgesteld, dat er over de hele linie (IVA, WGA én afwijzingen) sprake is van ernstige gezondheidsproblemen. Door het strikte duurzaamheids criterium is het overigens waarschijnlijk dat er een secundaire stroom op gang komt van WGA naar IVA. Immers 19% van de WGA-instroom bestaat uit personen met potentieel ernstige ziektebeelden (zie hoofdstuk 4.2).

WIA raming blijft nog gehandhaafd, WAO instroom daalt minder hard dan verwacht

Bij de WIA zijn de verwachtingen ten opzichte van het vorige kwartaal niet bijgesteld. Het aantal geraamde toekenningen in 2007 blijft gehandhaafd op 28.700, het aantal lopende uitkeringen komt ultimo 2007 uit op bijna 42.000. De realisaties in het tweede kwartaal van 2007 blijven echter wel enigszins achter bij de verwachtingen. Indien deze ontwikkeling zich blijft voortzetten zal de raming van de instroom WIA naar beneden worden bijgesteld. Het aantal WAO-uitkeringen daalt

gestaag, maar er vindt in 2007 nog steeds instroom plaats in verband met de herleving van uitkeringsrechten. Deze resterende instroom in de WAO neemt minder snel af dan tot nu toe werd verwacht. De oorzaak ligt in een toename van het aantal heropende uitkeringen. Deze toename is het gevolg van de herbeoordelingen in het kader van aSB. Onder invloed daarvan zijn de verwachtingen voor de instroom naar boven bijgesteld. In 2007 worden 10.000 instromers verwacht en bijna 62.000 beëindigingen. Het aantal lopende uitkeringen daalt hierdoor verder tot ruim 587.000 eind 2007 (zie hoofdstuk 2).

Wajong instroom blijft in 2007 verder stijgen

De instroom in de Wajong blijft verder toenemen. Op basis van de voorlopige cijfers is de instroom in de eerste helft van 2007 gestegen met 6% ten opzichte van de eerste helft van 2006. Vermoedelijk is deze toename onder meer het gevolg van de langer aanhoudende doorstroom vanuit de bijstand. Niettemin geven de eerste resultaten uit het Wajong dossieronderzoek aan dat ook andere factoren voor een permanente opwaartse druk zorgen. Uit dossieronderzoek blijkt dat de groei van de instroom tot en met 2005 vooral afkomstig is uit het voortgezet speciaal onderwijs en het praktijkonderwijs. Deze groei loopt parallel met de groei van het aantal leerlingen op deze scholen. Het beeld in 2006 is dat de bijstand voor circa 25% bijdraagt aan de instroomstijging in de Wajong. De bijstand verklaart dus niet de volledige stijging in 2006. Andere factoren spelen ook een rol.

Uit het dossieronderzoek blijkt verder dat de groep met een verstandelijke beperking verreweg het grootste blijft met een aandeel van 37,5% in de instroom in 2006 (de laatste jaren nemen vooral de lichtere categorieën toe). Een andere bevinding is dat het instroomaandeel van de groep met een stoornis in het autistisch spectrum de laatste jaren sterk is toegenomen en in 2006 een aandeel heeft van circa 10%. De groep met een aandachtstekortstoornis (onder andere ADHD) bedraagt slechts 3% van de instroom en neemt in 2006 niet verder toe.

Er is een verband tussen de ontwikkelingen in de herkomstcategorieën en de ziektebeelden. De sterke groei vanuit het speciaal onderwijs (tot en met 2005) is vooral terug te zien bij de groei van het aantal Wajongers met verstandelijke beperkingen. De groei vanuit een instelling en vanuit de bijstand (in 2006) leidt tot een stijging van de psychische ziektebeelden (zie hoofdstuk 4.3).

Resultaten aSB onderzoek en kansen op werk voor 45-50 jarigen vergelijkbaar met die van 45-minners

Parallel aan de herbeoordelingsoperatie die nu ruim 2,5 jaar loopt, voert Astri een monitor onderzoek uit waarover regelmatig wordt gerapporteerd. In deze periode zijn ruim 210.000 WAO'ers herbeoordeeld. De laatste stand van zaken levert de volgende uitkomsten op:

- Bij vrouwen wordt de uitkering duidelijk vaker beëindigd dan bij mannen.
- Het percentage verlagingen blijft vrij constant in de periode 2005 tot en met mei 2007
- Het percentage beëindigingen is sterk gedaald in de loop van twee jaar
- Het (som)percentage verlagingen plus beëindigingen is het eerste kwartaal van 2007 duidelijk lager dan in de beginperiode (29% ten opzichte van 47% in 2005)
- Het aantal verhogingen neemt toe van 4 tot 7%.

Op basis van kwartaalcijfers en monitor uitkomsten is een globale schatting te maken van de omvang van alle verlagingen en beëindigingen (ongeveer 40% van het totale aantal herbeoordelingen). Hieruit volgt:

- De groep die niet werkte bij de herbeoordeling, en van wie de uitkering is verlaagd en/of beëindigd omvat bijna 50.000 personen. Begeleiding naar werk door UWV is in eerste instantie op deze groep gericht.
- In tegenstelling tot wat wellicht verwacht mag worden komen beëindigingen (ten opzichte van verlagingen) relatief vaak voor bij niet-werkenden (op het moment van herbeoordeling), zowel bij mannen als bij vrouwen.
- De omvang van de groep vrouwen die niet werkt op het moment van herbeoordeling (31.900) is bijna twee keer zo groot als de groep mannen die op het moment van herbeoordeling niet werkt (17.050).

Uit het onderzoek naar de effecten voor WAO'ers die zijn herbeoordeeld volgens het aangepaste schattingsbesluit kan verder worden geconcludeerd dat het aandeel werkende 45-50 jarigen niet of nauwelijks afwijkt van de jongere leeftijdsgroepen. Dit wijst erop dat de kansen om het verlies aan uitkering te compenseren met betaald werk voor 45-plussers niet ongunstiger zijn dan voor jongere leeftijdsgroepen (zie hoofdstuk 4.4).

WW en WWB vertonen vergelijkbare volumeontwikkeling

Hoewel de laatste werkloosheidsgolf nog maar net achter ons ligt blijkt de hoogte van de werkloosheidspiek lager te liggen dan in de vorige recessies halverwege de jaren 80 en 90. De afge-

lopen 20 jaar is de beroepsbevolking sneller gegroeid dan het gemiddelde beroep op de WW, zodat we zelfs kunnen spreken van een dalende trend van het WW percentage. Ook bij de bijstand is sinds 1990 een dalende trend zichtbaar (zie hoofdstuk 6).

WW en WWB: terugval in uitkering niet onderschatten

(Keten)Prestaties moeten verbeterd en inzichtelijk gemaakt worden. Dit maakt het noodzakelijk dat er goede (keten)prestatie-indicatoren komen. De indicator 'Uitstroom naar werk' levert een beperkt beeld van succesvolle uitstroom, bijvoorbeeld omdat de (conjunctuurafhankelijke) populatiesamenstelling en het verschijnsel terugval niet worden meegenomen. Met betrekking tot terugval: bij de WW wordt circa 54% van de uitstroom gerealiseerd door werkhervatting, bij de WWB is dat circa 30%. Een deel van het succes gaat verloren doordat mensen weer terugvallen op de uitkering. Dit wil zeggen dat is gekeken naar het aantal mensen dat na het vinden van werk terugvalt in een WW- of WWB-uitkering. Bij de hervatte WWB'ers blijkt dit in 2004 en 2005 ongeveer 37% te zijn (27% valt terug in de WWB en 10% in de WW). Bij de hervatte WW'ers bedraagt de totale terugval 33% (waarvan 31% terugval in WW en 2% in WWB). Uitzendbedrijven blijken favoriet te zijn bij het vinden van werk, 50% van de mensen die vanuit de bijstand komen vindt werk bij een uitzendbedrijf. Bij mensen in de WW hebben de uitzendbedrijven een minder grote rol, 34% vindt hier werk (30% bij langdurige WW). Deze banen zijn het minst duurzaam. Door het grote aantal banen leveren uitzendbanen echter toch een substantiële bijdrage aan het vinden van duurzaam werk.

Met alleen de indicator 'Uitstroom naar werk' is niet inzichtelijk of de banen duurzaam zijn. Een aanvullende indicatie wordt geleverd door de meting van de terugval op de uitkering. Juist omdat er mensen zijn die van WW naar WWB stromen en na werkhervatting weer terugstromen naar WWB en WW, ligt het voor de hand om deze groep werknemers in samenwerking met gemeenten duurzaam naar werk te begeleiden (zie hoofdstuk 6).

Klachtintensiteit WW en vangnet ZW blijft laag; klachten bij WW gaan vooral over communicatie en informatie

Na de forse dalingen in 2006 heeft de daling van de klachtintensiteit (het aantal klachten per 1.000 beslissingen) zich in 2007 bij de WW en ziektewet nagenoeg gestabiliseerd. Bij de WW is de klachtintensiteit gedaald van 0,9% begin 2006 naar 0,4% eind 2006 en gemiddeld 0,3% in de eerste vijf maanden van 2007. Bij de ziektewet liep de daling van 1,1% naar 0,5% eind 2006 en is in 2007 op dat niveau gebleven. De klachtintensiteit van de arbeidsongeschiktheidsbeslissingen is in 2007 gestegen en blijft structureel hoger dan die van beslissingen over de WW en de ziektewet, maar ligt nog steeds onder het niveau van 2006 (zie hoofdstuk 3.1).

Een analyse van de instroom in de WW en de door deze instroom veroorzaakte klachten laat zien dat de klachtintensiteit verschilt voor afzonderlijke klantgroepen in de WW. Klanten met een arbeidshandicap die WW aanvragen (samenloop met WAO of afgewezen WIA cliënten) klagen het vaakst. Bij hen is de klachtintensiteit drie maal zo hoog als bij zelfredzame WW klanten die een geringe afstand tot de arbeidsmarkt hebben (fase 1) en niet arbeidsgehandicapt zijn. Klachten hangen in belangrijke mate samen met opleiding. Bij alle klantgroepen in de WW klagen hoger opgeleide klanten ruim tweemaal zo vaak als de overigen. Hoger opgeleide klanten klagen vaker over de communicatie met UWV, lager opgeleide klanten over de gebrekkige informatie. Klachten over de informatie en de communicatie spelen vooral bij WAO'ers die WW aanvragen. Vooral lager opgeleide WAO cliënten klagen over een gebrekkige informatie over de WW. Onduidelijk is welke informatie voor hen ontbreekt, de klachtregistratie geeft hierover geen uitsluitsel (zie hoofdstuk 3.2).

Klantsignalen ordenen met behulp van een conceptueel model

Er komen vanuit verschillende bronnen klantsignalen binnen over de dienstverlening van UWV. Klachten vormen één van de bronnen, bezwaren een andere. Ook uit diverse klantenonderzoeken komen signalen binnen over de dienstverlening. Koppeling van deze signalen en ordening binnen een model waarin een aantal algemene klantprincipes worden onderscheiden kan meer inzicht leveren in de kwaliteit van de dienstverlening op afzonderlijke onderdelen. Deze ordening kan ook leemten in de kennis over afzonderlijke aspecten van dienstverlening blootleggen. Het AKO heeft vijf klantprincipes onderscheiden: (1) Bereikbaarheid en toegankelijkheid; (2) Tijdigheid; (3) Persoonlijke aandacht en persoonlijke inbreng; (4) Houvast; (5) Evenwichtige behandeling. Het ordenen van klantsignalen in klantprincipes laat zien dat er een zekere mate van consistentie is tussen de verschillende bronnen van deze signalen. Vergelijking tussen deelaspecten van bereikbaarheid toont aan dat UWV op sommige aspecten beter scoort dan op andere. Ontrafeling van alle klantprincipes maakt het mogelijk deze principes ook onderling te vergelijken en zo uitspraken te kunnen doen over UWV op het niveau van deze klantprincipes (zie hoofdstuk 3.3).

2 Volumeontwikkelingen

Het economische beeld is vrijwel ongewijzigd. De verwachtingen voor 2008 komen grotendeels overeen met de verwachtingen voor 2007. Het aantal banen en vacatures stijgen in beide jaren naar recordhoogten. Dit biedt mogelijkheden voor groepen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt om werk te vinden. Hierdoor blijft de WW afnemen en is de instroomraming voor 2007 wat verlaagd. Het is zeer wel mogelijk dat de WW-ramingen verder verlaagd zullen worden. Door de aantrekkende economie verandert de samenstelling van het WW-bestand sterk. Het aandeel jongeren neemt fors af met als tegenhanger een flinke toename van het aandeel ouderen. De invoering van WWS versterkt tot nu toe deze verschuivingen door een verkorting van de maximale WW-duur voor de voormalige groep kortdurende uitkeringen (KDU) van 6 naar 3 maanden. Deze verkorting is vooral van invloed op het WW-bestand van de jongeren. Ondanks de gunstige economie neemt het aantal ouderen (55 jaar en ouder) tot nu toe nog nauwelijks af. Wel blijkt dat het zwaartepunt van de re-integratie-inspanning verschuift in de richting van de ouderen. De re-integratiepopulatie arbeidsongeschikten bestaat in vergelijking met eerdere jaren na de herbeoordelingen en na de aangescherpte toetredingseisen steeds meer uit relatief kansarme personen die moeilijker plaatsbaar en moeilijker terug te leiden zijn naar werk. Ook bij de WW is een dergelijk proces naar een relatief kansarme populatie zichtbaar. Dit proces wordt versterkt door de doorstroom van afgewezen WIA-aanvragen naar de WW.

Bij de WIA zijn de verwachtingen zijn ten opzichte van het vorige kwartaal niet bijgesteld. De realisaties blijven echter achter bij de verwachtingen. Indien deze trend zich blijft voortzetten zullen de ramingen van de beslissingen en de instroom naar beneden worden bijgesteld.

De resterende instroom in de WAO neemt minder snel af dan tot nu toe werd verwacht. De oorzaak ligt in een toename van het aantal heropende uitkeringen. Deze toename is het gevolg van de herbeoordelingen in het kader van aSB. Onder invloed daarvan zijn de verwachtingen voor instroom naar boven bijgesteld.

De instroom in de Wajong blijft verder toenemen. Op basis van de voorlopige cijfers is de instroom in de eerste helft van 2007 is gestegen met 6% t.o.v. de eerste helft van 2006. Naar alle waarschijnlijkheid is deze toename vooral het gevolg van de sterk toegenomen doorstroom vanuit de bijstand. Niettemin geven de eerste resultaten uit het Wajongdossieronderzoek aan dat ook ander factoren voor een permanente opwaartse druk zorgen.

Voor de toekenningen van de ZW-uitkeringen wordt in 2007 een lichte daling verwacht, ondanks een (lichte) stijging bij de uitzendkrachten, overige flexwerkers en arbeidsgehandicapten. De daling is het gevolg van een verder dalende werkloosheid en een wijziging in het WW-stelsel per 1 mei 2007 (doorbetaling WW bij ziekte).

2.1 Economisch beeld

Economie groeit met 2,5% in eerste kwartaal 2007

De meest recente raming van het CBS geeft aan dat de groei van het bbp in het eerste kwartaal van 2007 2,5% bedraagt¹. Ten opzichte van het vorige kwartaal groeide de economie met 0,6%. Dit percentage is vergelijkbaar met de groeipercentages van de afgelopen zeven kwartalen die tussen 0,6 en 0,9% lagen. Het beeld van de conjunctuur is eind maart 2007 iets minder gunstig dan in de voorafgaande maanden. Dit komt vooral doordat de consumptie en uitvoer minder hard zijn gegroeid. De consumptiegroei bleef achter door het lage gasverbruik. Hiertegenover staan een sterke groei van de productie in de bouw en industrie. Ook de investeringen in machines en gebouwen zijn gestegen. Uit het conjunctuurbericht van het CBS blijkt dat zowel het consumenten- als producentenvertrouwen hoog blijft².

Tabel 2.1 Enkele relevante conjunctuurgegevens voor UWV, 2003-2008

	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Economische groei (in % van het bbp)	0,30	2,00	1,50	2,90	2,75	2,75
Olieprijs (Brent, in dollars per vat)	28,8	38,2	54,4	65,2	55,0	55,0
Werkgelegenheid (arbeidsjaren)	-1,10	-1,40	-0,30	1,50	1,50	1,25
Werkloosheid (in % van beroepsbevolking)	5,40	6,50	6,50	5,50	4,75	4,0

Bron: CPB, Centraal Economisch Plan 2007, maart/april 2007

¹ CBS, persbericht, 15 mei 2007

² CBS, Conjunctuurbericht 25 mei 2007

Aangezien op dit moment nog geen nieuwe ramingen door het CPB zijn gepubliceerd, zijn de cijfers in tabel 2.1 voor 2007 en 2008 ongewijzigd ten opzichte van de vorige kwartaalverkenning. Wel is de bbp-groei in 2006 aangepast op basis van de laatste CBS-cijfers.

Niveau openstaande vacatures blijft hoog, ondanks lichte afname in 2007

Het aantal openstaande vacatures is in het eerste kwartaal van 2007 licht gedaald tot 212.000³. Dit zijn er 10.000 minder dan een kwartaal eerder. Het is volgens het CBS echter nog te vroeg om te spreken van een omslagpunt. De daling volgt op een vrijwel voortdurend oplopend aantal vacatures in de periode september 2003 tot en met december 2006. Gemiddeld steeg het aantal vacatures in deze periode elk kwartaal met 10.000. De daling in 2007 komt vrijwel geheel voor rekening van de commerciële dienstverlening. Deze bedrijfstak is goed voor ongeveer de helft van alle vacatures en telt er eind maart 2007 122.000. Dit zijn 8.000 vacatures minder dan een kwartaal eerder. Binnen de commerciële dienstverlening treedt de grootste daling op in de zakelijke dienstverlening met 5.000 vacatures.

Het aantal openstaande vacatures per 1.000 banen is in 2006 verder gestegen. Eind 2006 ligt de vacaturegraad op 30 (eind 2005: 23). De hoogste vacaturegraden zijn te vinden in de bouw-nijverheid (39), horeca (43), financiële instellingen (41) en zakelijke dienstverlening (43). Wel is er ten opzichte van het derde kwartaal 2006 sprake van een lichte daling in deze bedrijfstakken (met uitzondering van de zakelijke dienstverlening). Over 2007 zijn nog geen vacaturegraden bekend omdat het CBS niet over recente cijfers van het aantal banen beschikt.

De dynamiek op de arbeidsmarkt blijft groot. Dit is ook af te lezen aan de toename van twee andere vacaturegrootheden, de ontstane en vervulde vacatures (zie hierna paragraaf 2.2). In het eerste kwartaal van 2007 zijn 272.000 vacatures ontstaan, 20.000 meer dan een jaar eerder. Het aantal vervulde vacatures bedraagt in dezelfde periode 257.000, 33.000 meer dan in het eerste kwartaal van 2006.

2.2 Arbeidsmarktontwikkelingen⁴

Aantal banen en vacatures stijgen naar recordhoogte

De economie ontwikkelt zich goed in 2007 en 2008 met een jaarlijkse groei van 2,75% (zie paragraaf 2.1). Voor de periode vanaf 2009 wordt uitgegaan van een meer gemiddeld groei-percentage van 2%. De economische groei is mogelijk door een hogere arbeidsproductiviteit en meer banen. Beide stijgen dit en volgend jaar. In 2007 en 2008 neemt het aantal banen met 120.000 per jaar toe (+1,5%). Daardoor is het aantal banen in 2007 en 2008 hoger dan ooit. Daarna (2009-2012) zet naar verwachting de stijging door maar in een lager tempo. Het aantal banen stijgt dan jaarlijks met gemiddeld 70.000, minder dan 1% per jaar. De huidige stijging van het aantal banen is duidelijk minder groot dan in de vorige hoogconjunctuur, de groei van het arbeidsaanbod ook.

De hoogconjunctuur zorgt dus voor uitbreiding van de werkgelegenheid. Om deze banen te vervullen worden vacatures geplaatst. Bovendien wisselen in tijden van economische voorspoed meer mensen van baan. De opengevallen plaatsen moeten worden herbezet. De uitbreiding van de werkgelegenheid en de baanwisselingen zorgen ervoor dat het aantal ontstane vacatures stijgt naar recordhoogte. In 2007 en 2008 ontstaan 1,1 miljoen vacatures per jaar. Ook gerelateerd aan het aantal banen (vacaturepercentage) is sprake van een hoog niveau. In 2008 komt het aantal nieuwe vacatures als percentage van het aantal banen uit op 15,7%. Een dergelijk hoog percentage heeft zich niet eerder voorgedaan. Het aantal vacatures wordt vooral bepaald door het aantal baanwisselaars. De invloed van vervanging van ouderen die met pensioen gaan, heeft maar beperkte invloed op de stijging van het aantal vacatures.

Intermezzo: Pensionering ouderen maar beperkt van invloed op omvang vacatures

Door de vergrijzing zullen de komende jaren steeds meer ouderen de arbeidsmarkt verlaten. Vaak zullen deze functies opnieuw moeten worden vervuld. Het effect van de pensionering van ouderen op het totaal aantal ontstane vacatures is – in vergelijking tot de gewone baanwisselaars – beperkt. Zo zijn er in de beroepsbevolking circa 1 miljoen personen ouder dan 55 jaar. Globaal zullen per jaar 100.000 personen met pensioen gaan. Een deel van deze groep zal een baan achterlaten die niet herbezet wordt. De conclusie is dat vergrijzing uiteindelijk verantwoordelijk is voor circa 8% van het totaal aantal ontstane vacatures.

³ CBS, Persbericht 16 mei 2007

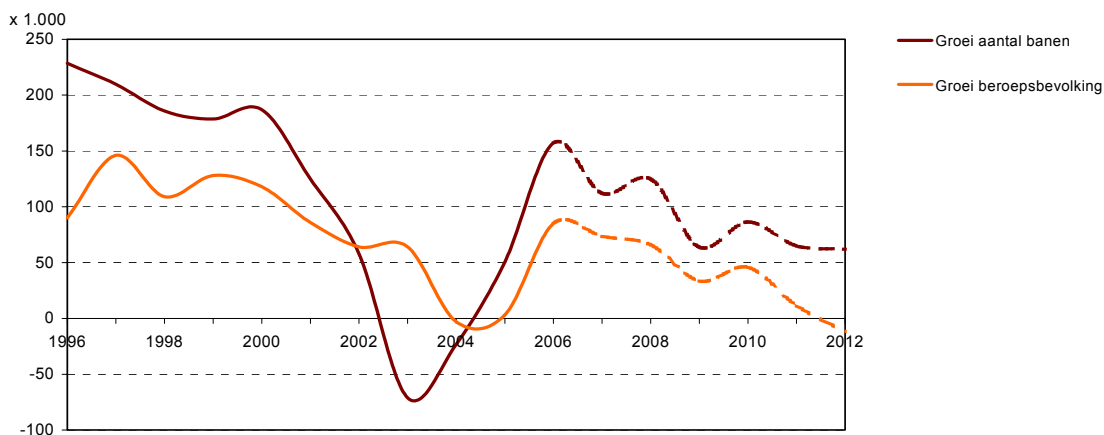
⁴ Deze paragraaf is gebaseerd op de CWI-publicatie 'CWI-Arbeidsmarktprognose 2007-2012', juni 2007

Beroepsbevolking stijgt weer

Nadat in de periode 2003-2005 de beroepsbevolking niet groeide, stijgt de beroepsbevolking weer. De beroepsbevolking wordt bepaald door de omvang van de bevolking met een leeftijd van 15-64 jaar (potentiële beroepsbevolking) en de arbeidsparticipatie. De komende jaren is de omvang van de potentiële beroepsbevolking praktisch stabiel. De groei van de beroepsbevolking wordt dus vooral veroorzaakt doordat de arbeidsparticipatie stijgt. Deze stijgt vooral bij ouderen en vrouwen. Deze ontwikkelingen worden ondersteund door de gunstige conjunctuur (economische groei trekt meer mensen naar de arbeidsmarkt) en door het beleid van de overheid.

In 2007 en 2008 stijgt de beroepsbevolking met circa 70.000 personen per jaar (+1,0%). Daarna vlakkt de toename van de beroepsbevolking langzaam af. Aan het eind van de prognoseperiode neemt de beroepsbevolking zelfs af: in 2012 met ongeveer 0,2%. De hogere arbeidsparticipatie levert dan te weinig tegenwicht voor de afname van de potentiële beroepsbevolking. In 2011 bereikt namelijk de babyboomgeneratie de pensioengerechtigde leeftijd. Daardoor neemt de potentiële beroepsbevolking behoorlijk af. De huidige groei van de beroepsbevolking is duidelijk lager dan in de voorgaande hoogconjunctuur.

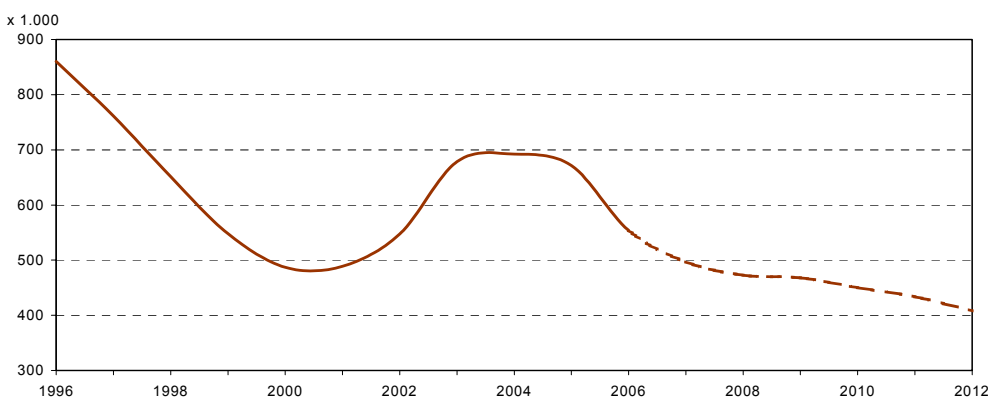
Figuur 2.1 Groei werkgelegenheid en beroepsbevolking



Aantal niet-werkende werkzoekenden daalt verder

Gegeven de ontwikkelingen in het aantal banen en de beroepsbevolking, is het niet verrassend dat de werkloosheid daalt. Ook het aantal bij CWI ingeschreven niet-werkende werkzoekenden vermindert snel. Deze daling zet zich dit en volgend jaar voort. De afname is 57.000 personen in 2007. Door de lagere groei van het aantal vacatures in 2008, neemt het aantal NWW minder sterk af (24.000 personen). Hierdoor wordt eind 2008 het aantal niet-werkende werkzoekenden geschat op 473.000 personen.

Figuur 2.2 Ontwikkeling aantal niet-werkende werkzoekenden



In de periode na 2008 wordt uitgegaan van een verdere daling, zij het in een gematigd tempo. Immers het aantal banen blijft stijgen bij een beperkte toename van de beroepsbevolking. Eind

2012 wordt het aantal niet-werkende werkzoekenden geschat op ruim 400.000 personen. Het is daarmee lager dan in de voorgaande hoogconjunctuur. Medio 2001 bedroeg het aantal niet-werkende werkzoekenden 444.000 personen.

Kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt

Laagopgeleiden, ouderen en langdurig werklozen blijven kwetsbare groepen. Dit blijkt onder meer uit de relatief lage arbeidsparticipatie onder laagopgeleiden en ouderen. Voor ouderen is door CWI een speciaal project opgezet: 'Talent 45-plus'. CWI gaat meer ouderen naar werk bemiddelen en probeert de onjuiste beeldvorming over de inzetbaarheid van ouderen bij te stellen. De eerste resultaten zijn bemoedigend. In de periode januari-april 2007 zijn bijna 9.000 meer ouderen naar werk bemiddeld dan vorig jaar.

Werkgelegenheid stijgt vooral in de zakelijke diensten en de zorg

Naast landelijke ontwikkelingen zijn in de CWI arbeidsmarktprognose ook sectorale ontwikkelingen geanalyseerd. De werkgelegenheid en het aantal vacatures stijgt het meest in de sectoren IT, overige zakelijke diensten (uitzendbureaus en adviesbureaus) en zorg en welzijn. De industrie en het openbaar bestuur laten een daling van de werkgelegenheid zien.

Het aantal banen in de meeste beroepsgroepen groeit. Alleen het aantal banen in de transport en opslag neemt af als gevolg van de licht dalende werkgelegenheid in de vervoerssector. Daarnaast vragen werkgevers een steeds hogere opleiding. De groei van het aantal hoger opgeleiden is relatief en absoluut hoger dan die van de andere opleidingscategorieën.

Ook de beroepsbevolking is steeds beter opgeleid. Daarnaast is opvallend dat de beroepsgroep productie- en onderhoudspersoneel in de beroepsbevolking afneemt.

Regionale ontwikkelingen

In de sterk verstedelijkte gebieden stijgt het aantal banen de komende jaren vooral in de noordvleugel van de Randstad: Zuidelijk Noord-Holland en Utrecht. Gebieden die grenzen aan de Randstad zullen naar verwachting eveneens meer dan gemiddeld groeien. Zij profiteren van de 'uitstralingseffecten' van de Randstad. Daarbij valt vooral Flevoland op. Deze jonge regio kent veel bouwactiviteiten en heeft veel ruimte. Daarom kent Flevoland een forse werk-gelegenheids-groei: deze is meer dan dubbel zo hoog als het landelijk gemiddelde.

De ontwikkeling van de beroepsbevolking verschilt per regio. Weliswaar stijgt in alle regio's in 2007 en 2008 de arbeidsparticipatie, de bevolkingsgroei is wel duidelijk verschillend per regio. Steeds meer regio's krijgen te maken met een dalende potentiële beroepsbevolking. In 2008 daalt deze in meer dan de helft van de regio's. Vooral in Zuid-Limburg neemt de potentiële beroepsbevolking relatief fors af (circa 1%). In Flevoland groeit de bevolking en beroepsbevolking nog steeds. Echter de toename wordt steeds kleiner. Was eind jaren negentig nog een jaarlijkse bevolkingsstijging (15-64 jaar) van 4% te meten, in 2012 is de groei van de bevolking in Flevoland onder de 1% gezakt.

Het aantal niet-werkende werkzoekenden als percentage van de beroepsbevolking (NWW-percentage) daalt in alle regio's. De grootste afname is te vinden in Twente en Nijmegen. Dit zijn twee gebieden met een behoorlijke banengroei in 2007 en 2008. Van de sterk verstedelijkte gebieden heeft vooral Rijnmond een hoog NWW-percentage. De gebieden nabij de grote steden hebben een relatief laag NWW-percentage. Zuid-Limburg steekt ongunstig af. De daling van het aantal NWW is laag; immers de banengroei blijft daar achter bij het landelijk gemiddelde.

2.3 WW

De daling van WW zet zich voort

Onder invloed van de economische verwachtingen en de nieuwe realisatiecijfers verwachten we een verdere daling van de WW-beslissingen en het WW-bestand in 2007. De daling is wat groter dan in de vorige raming werd verwacht. Voor de WW-beslissingen wordt de raming daarom voor 2007 met 9.000 (-2,5%) verlaagd. Deze bijstelling is vooral het gevolg van de ontwikkeling van de realisaties bij de toekenningen in de laatste maanden. Voor de prognose zijn de herbeoordelingen in het kader van aSB relevant. Vooralsnog wordt er van uitgegaan om deze uit te smeren over de periode tot 1 april 2008.

De prognose van het aantal beëindigingen is niet veranderd. Per saldo wordt door de verlaging van de instroomprognose en het handhaven van de uitstroomprognose de prognose voor het lopend bestand voor 2007 ook verlaagd, en wel met 8.000 (-3,2%).

Tabel 2.2 WW-instroom, -uitstroom, lopend bestand en afwijzingen⁵ (x1.000)

	2004	2005	2006	2007-I	2007-II	2007-III	2007-IV	2007
Beslissingen	515,9	452,6	371,0	94,0	69,7			(316) 307
Afwijzingen	98,4	76,2	59,9	15,1	12,5			(53) 51
Toekenningen	417,5	376,4	311,1	78,9	57,2			(263) 256
Beëindigingen	375,9	392,3	369,8	90,4	88,3			(296) 296
Lopend bestand	323,3	307,4	249,5	237,9	206,9			(217) 209
Mutaties (%)								
Beslissingen	-3,9	-12,3	-18,0					(-17,4) -17,3
Afwijzingen	-17,2	-22,6	-21,4					(-14,2) -14,2
Toekenningen	-0,1	-9,8	-17,3					(-18,0) -17,9
Beëindigingen	9,8	4,4	-5,7					(-21,7) -20,0
Lopend bestand	15,6	-4,9	-18,9					(-13,6) -16,2

Tussen haakjes staan de ramingen uit de vorige UKV

Op basis van de voorlopige realisatiecijfers over het eerste half jaar kan worden geconcludeerd dat de daling van het aantal toekenningen sneller blijft gaan. Wel moet opgemerkt worden dat er sprake is van een substantieel seizoenspatroon. Het is dus zeer wel mogelijk dat bij de volgende projectie een verdere verlaging naar voren komt. De realisaties laten ook zien dat de uitstroom op een relatief hoog niveau blijft, wat ook in een volgende prognose tot uiting zal kunnen komen. Het gevolg zal zijn dat de prognose van het bestand dan verlaagd wordt.

Invoering WWS leidt tot minder jongeren in de WW

In oktober 2006 is de wet Wijziging WW-stelsel (WWS) ingevoerd. Als onderdeel van deze wet is de maximale WW-duur verkort. We zien daar nu de eerste effecten van. Uit tabel 2.3 blijkt dat het aandeel van de uitstroom wegens het bereiken van de maximale WW-duur verder gestegen is van 21,3% in het eerste kwartaal van 2006 naar 24,5% in het eerste kwartaal van 2007. Het stijging is vooral het gevolg van de inkorting van de maximale WW-duur voor de groep WW-gerechtigden die niet aan de arbeidsverledeneis voldoen (de vroegere kortdurende uitkeringsgerechtigden: KDU). Voor hen is de maximale WW-duur ingekort van 6 tot 3 maanden (daar staat tegenover dat zij nu een hogere uitkering krijgen). Op termijn zal het aandeel uitstroom wegens maximale duur verder gaan stijgen als ook de veranderingen voor de groep WW-gerechtigden die wel aan de arbeidsverledeneis voldoen hun werking krijgen. Voor de oudere leeftijdscategorieën van de deze groep is de WW-duur verkort van maximaal 60 maanden naar maximaal 38 maanden.

Tabel 2.3 Verdeling WW-uitstroom naar uitstroomreden (procentuele verdeling)

	2004 kw1	2005 kw1	2006 kw1	2007 kw1
Uitstroom naar werk	53,3	52,6	54,1	51,7
Uitstroom wegens maximale WW-duur	9,9	16,1	21,3	24,5
Overige uitstroomredenen	36,9	31,3	24,6	23,8
Totaal	100,0	100,0	100,0	100,0

De wetwijzigingen hebben ook invloed op de samenstelling van het lopend bestand. De verkorting van de loongerelateerde basisuitkering tot 3 maanden heeft vooral consequenties voor jongeren. Tabel 2.4 laat zien dat het aandeel jongeren (<35 jaar) in het eerste kwartaal van 2007 met 5%-punt afneemt. Daartegenover staat een toenemend aandeel ouderen (55 jaar en ouder). In absolute zin neemt het aantal jongeren sterk af van 59.624 in het eerste kwartaal van 2006 naar 34.842 in het eerste kwartaal van 2007, terwijl aantal ouderen in dezelfde periode nauwelijks daalt (van 82.871 naar 80.690). De verschuivingen kunnen echter maar voor een deel worden toegewezen aan de wetwijzigingen. De conjunctuur speelt ook een belangrijke rol. We zien in de

⁵ Het aantal afwijzingen daalt sinds 2004, mede door een verbetering van de registratie.

tabel dat het aandeel jongeren in een conjunctuurdal toeneemt (2003/2004) en bij het aantrekken van de conjunctuur ook weer sterk daalt. Bij de ouderen zien we het tegenovergestelde beeld.

Tabel 2.4 Leeftijdsverdeling lopend bestand in procenten (eerste kwartalen 2001-2007)

	2001 kw1	2002 kw1	2003 kw1	2004 kw1	2005 kw1	2006 kw1	2007 kw1
t/m 24 jaar	4,0%	4,8%	6,2%	6,7%	5,8%	4,2%	2,9%
25 t/m 34 jaar	18,0%	19,4%	22,3%	22,9%	20,2%	15,2%	11,8%
35 t/m 44 jaar	19,6%	21,4%	23,8%	25,5%	27,2%	26,5%	23,0%
45 t/m 54 jaar	20,4%	19,8%	20,4%	21,5%	23,7%	27,0%	28,5%
55 tot 57,5 jaar	6,0%	6,1%	6,1%	5,9%	6,1%	7,1%	8,2%
57,5 jaar en ouder	32,0%	28,6%	21,2%	17,5%	17,0%	19,9%	25,7%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

We kunnen de feitelijke bijdrage van de wetswijzigingen tot en met het eerste kwartaal van 2007 benaderen via een modelsimulatie. Daarbij wordt de ontwikkeling zonder wetswijziging vergeleken met wetswijziging. De resultaten zijn weergegeven in tabel 2.5. De gevolgen zijn vooral zichtbaar worden voor de groep t/m 24 jaar. Voor overige leeftijdsgroepen zijn de verschillen klein.

Tabel 2.5 Verschuiving leeftijdsaandeel in 2007-I
In %-punt t.o.v. 2006-I

t/m 24 jaar	-0,9%-punt
25 t/m 34 jaar	-0,1%-punt
35 t/m 44 jaar	0,1%-punt
45 t/m 54 jaar	0,4%-punt
55 jaar en ouder	0,5%-punt
Totaal	0,0%-punt

Als we de resultaten uit tabel 2.4 en 2.5 combineren dan blijkt dat de verschuiving in 2007 bij de leeftijdsgroep t/m 24 jaar bijna volledig toe te wijzen is aan de gevolgen van de wetswijzigingen. Bij de overige leeftijdsgroepen zijn de wetswijzigingen maar voor een klein deel in staat om de verschuivingen te verklaren. Het is daar vooral de economie die de ontwikkeling bepaalt. WWS heeft tot nu toe een beperkte invloed die vooral geconcentreerd is bij de jongste leeftijdsgroep. De wetswijzigingen versterken wel de verschuiving in samenstelling die het gevolg is van de aantrekkende economie: jongeren vinden sneller een baan terwijl ouderen moeilijker aan de bak komen. Geconcludeerd kan ook worden dat het aantal ouderen in de WW nog nauwelijks afneemt.

2.4 WAO

De resterende instroom in de WAO daalt minder snel dan verwacht

De nog resterende instroom in de WAO bestaat uit overloop uit oudere instroomjaren en uit zogenaamde herlevende rechten. De instroom daalt minder snel dan verwacht. Vergeleken met het vorige kwartaal is de instroom daarom voor 2007 naar boven bijgesteld. Verderop in deze paragraaf wordt ingegaan op de reden voor deze minder snelle afname.

De uitstroomverwachting voor 2007 is niet gewijzigd. Door het wegvallen van de instroom zal het lopend bestand in snel tempo afnemen. De wijziging in de instroomprognose zorgt er echter voor dat het lopend bestand in 2007 wat minder snel afneemt dan het vorige kwartaal werd verwacht.

Dit minder snelle afname van de instroom is het gevolg van het toenemen van het aantal heropende uitkeringen. Het aantal heropeningen neemt toe van circa 5.000 in 2003/2004 tot ruim 8.000 in 2007. In het eerste kwartaal van 2007 bestaat 75% van de instroom uit heropeningen (zie figuur 2.3)

De toename van het aantal heropeningen hangt nauw samen met de gevolgen van de herbeoordelingen in het kader van aSB. Als er meer mensen uitstromen wegens herstel of herbeoordeling kan de uitkering ook bij meer mensen heropend worden. Een reden daarvoor kan bijvoorbeeld een verslechterd ziektebeeld zijn, maar het kan ook zijn dat een cliënt in beroep is gegaan tegen de beslissing. Bestandsanalyse geeft aan dat in het eerste kwartaal van 2007 bij 48% van de instroom sprake is geweest van een herbeoordeling in het kader van aSB

voorafgaande aan de hernieuwde toekenning. De gemiddelde periode tussen de beëindiging van de uitkering en het moment van heropening bedraagt circa 10 maanden. De herbeoordelingen in het kader van aSB leiden dus op termijn dus tot meer instroom als gevolg van heropeningen. Het netto effect van aSB is daarmee kleiner dan uit de initiële overzichten van aSB blijkt. Als gevolg van dit secundaire effect zal er bovendien nog zeker een jaar na het afsluiten van aSB sprake zijn van extra instroom.

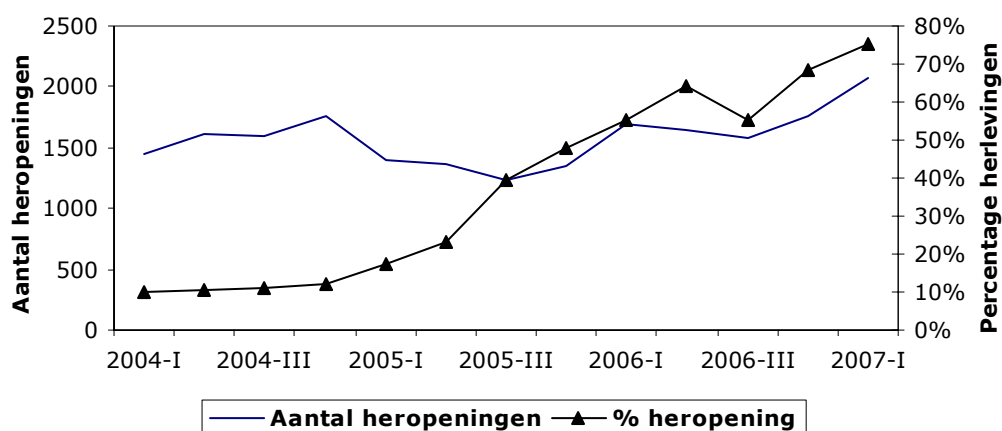
Tabel 2.6 WAO-instroom, -uitstroom, lopend bestand (x1.000)

	2004	2005	2006	2007-I	2007-II	2007-III	2007-IV	2007 ⁶
Beslissingen ⁷	96,9	26,4	12,1	3,0	2,3			(6,9) 11,0
Afwijzingen	37,7	6,5	1,1	0,3	0,2			(0,6) 1,0
Toekenningen	59,2	19,9	11,0	2,7	2,1			(6,3) 10,0
Beëindigingen	78,9	82,3	74,8	16,3	14,1			(61,8) 61,8
Lopend bestand	765,9	703,1	639,3	625,5	613,5			(583,8) 587,5

Mutaties (%)

Beslissingen		-82,8	-54,1					-42,5 -9,1
Afwijzingen		-72,8	-82,3					-42,5 -9,1
Toekenningen	-10,7	-66,4	-45,0					-42,5 -9,1
Beëindigingen	-5,1	4,3	-9,1					-17,4 -17,4
Lopend bestand	-2,6	-8,2	-9,1					-8,7 -8,1

Tussen haakjes staan de ramingen uit het vorige kwartaal

Figuur 2.3 Ontwikkeling aantal heropeningen per kwartaal (2004-2007)


2.5 WIA

WIA-instroom neemt af

De realisaties over de laatste maanden blijven achter bij de verwachtingen voor 2007. Het aantal claimbeoordelingen neemt zelfs af vergeleken met de laatste maanden van 2006. Waar het aantal toekenningen rond de jaarwisseling ongeveer 2.000 per maand bedroeg ligt dit aantal de laatste maanden rond 1.700. Bovendien stabiliseert het percentage afgewezen claimbeoordelingen op het lagere percentage van 45%. Er is nog geen duidelijke verklaring voor de afname van de toekenningen. Het is echter nog te vroeg om hier conclusies uit te trekken. Mogelijk speelt het aantal werkdagen in april en mei een rol bij de lage aantallen in deze maanden. Indien dit het geval is zullen de aantallen in juni een stuk groter zijn. De instroompatronen zijn voor het overige stabiel.

⁶ Bij de prognose is nog geen rekening gehouden worden met de afspraken uit het regeerakkoord. De invulling van deze afspraken is nog onvoldoende concreet.

⁷ Beslissingen inclusief voorschotten en heropeningen.

Het feit dat de instroompatronen stabiel blijven ondersteunt de gedachte dat er niet wezenlijk iets veranderd is.

Tabel 2.7 Claimbeoordelingen WIA

	2006		2007-I		2007-II*	
		in%		in%		in%
Claimbeoordelingen	35.322	100	10.439	100	8.736	100
Afwijzingen	17.315	49	4.722	45	3.911	45
Toekenningen totaal	18.007	51	5.717	55	4.825	55
Toekenningen totaal	18.007	100	5.717	100	4.825	100
* IVA	2.812	16	915	16	763	16
* IVA gering herstel	853	5	286	5	249	5
* IVA verkort	130	1	35	1	48	1
IVA totaal	3.795	21	1.236	22	1.060	22
* WGA volledig ao	8.906	49	2.906	51	2.404	50
* WGA gedeeltelijk ao	5.306	29	1.575	28	1.361	28
WGA totaal	14.212	79	4.481	78	3.765	78

* Tweede kwartaal 2007 is voorlopig.

De verwachtingen voor 2007 zijn nog niet aangepast

Als de realisaties ook na mei verder achterblijven bij de verwachtingen zal de raming voor de instroom verlaagd worden. Ook de raming van het aantal afwijzingen zal dan neerwaarts worden bijgesteld. Voorlopig blijven de realisaties zich bewegen binnen de marges van de verwachtingen. De verwachtingen zijn dan ook nog niet aangepast.

Tabel 2.8 Ontwikkeling WIA-volume⁸ (x 1.000)

	2006	2007-I	2007-II	2007-III	2007-IV	2007 ⁹
Beslissingen	38,3	10,8	9,0			(52,3) 52,3
Afwijzingen	17,3	4,8	3,9			(23,6) 23,6
Toekenningen	21,0	6,0	5,1			(28,7) 28,7
- IVA ¹⁰	3,8	1,1	1,0			(8,6) 8,6
- WGA ¹¹	17,2	4,7	4,1			(20,1) 20,1
Beëindigingen	2,0	0,9	0,7			(5,9) 5,9
- IVA	0,3	0,2	0,1			(0,7) 0,7
- WGA	1,7	0,7	0,5			(5,2) 5,2
Lopend bestand	19,0	24,1	28,7			(41,8) 41,8
- IVA	3,5	4,9	6,0			(11,4) 11,4
- WGA	15,5	19,2	22,7			(30,4) 30,4
Mutaties (%)						
Beslissingen	-					(36,6) 36,6
Afwijzingen	-					(36,4) 36,4
Toekenningen	-					(36,7) 36,7
Beëindigingen	-					(195,0) 195,0
Lopend bestand	-					(120,0) 120,0

Tussen haakjes staan de ramingen uit het vorige kwartaal

Inmiddels komen er ook steeds meer overgangen van WGA naar IVA. Voor een deel zijn dit voorschotten die na toekenning zijn omgezet in een IVA-uitkering, en voor deel zijn dit initiële WGA-toekenningen die naar verloop van tijd zijn omgezet in een IVA-uitkering. Per saldo is de netto doorstroom in het eerste kwartaal circa 300. Hoewel er 4.700 nieuwe WGA-uitkeringen zijn

⁸ WIA-volume inclusief voorschotten en heropeningen.

⁹ Bij de prognose is nog geen rekening gehouden worden met de afspraken uit het regeerakkoord. De invulling van deze afspraken is nog onvoldoende concreet.

¹⁰ Toekenningen IVA zijn inclusief overgangen van WGA naar IVA

¹¹ Toekenningen WGA zijn exclusief overgangen van WGA naar IVA

bijgekomen bedraagt de netto instroom maar 4.400. Voordat echter een duidelijk oordeel gevormd kan worden over de overgangen tussen WGA en IVA zijn meer realisaties nodig¹².

De uitstroom komt langzaam op gang, maar blijft relatief laag. Steeds duidelijker lijkt te worden dat de uitstroomkans in de WIA (IVA en WGA) fors lager is dan in de WAO.

2.6 Wajong

De raming van de instroom voor 2007 is verder verhoogd.

Sinds het laatste kwartaal van 2006 bewegen de realisaties van de instroom zich op een zeer hoog niveau. In de eerste helft van de 2007 is instroom ten opzichte van de eerste helft van 2006 met 6% gestegen. Daarbij moet opgemerkt dat de instroom in de eerste helft van 2006 een extra maand telde in verband met de instroom van Walvis. In de vorige UKV werd aangegeven dat deze instroomstijging vermoedelijk samenhangt met een toegenomen instroom vanuit de bijstand. In hoofdstuk 4 wordt hier nader op ingegaan.

Onder invloed van de realisaties is de raming van instroom voor 2007 verder naar boven bijgesteld. We gaan er nu van uit dat het effect van de toegenomen doorstroom vanuit de bijstand langer aanhoudt dan voorheen werd aangenomen. Toen werd nog verwacht dat deze doorstroom in de loop van 2007 zou afnemen. Niet uitgesloten moet worden dat de instroom in de loop van het jaar verder naar boven zal moeten worden bijgesteld.

De eerste inzichten uit het Wajong dossieronderzoek (zie hoofdstuk 4) geven aan dat de huidige instroomstijging niet volledig toegeschreven kan worden aan de doorstroom vanuit de bijstand. Het blijkt dat de toegenomen instroom ook afkomstig is uit de voortgezet speciaal onderwijs (VSO) en uit het praktijkonderwijs (PRO). Deze toename vanuit het VSO/PRO loopt parallel aan de stijging van het aantal leerlingen op deze scholen. Als het aantal leerlingen op deze scholen blijft stijgen, en de tekenen daarvoor zijn er, dan zal dat naar alle waarschijnlijkheid ook leiden tot een verder toename van de instroom in de Wajong. In dat geval moeten de verwachtingen verder worden verhoogd.

Tabel 2.9 Wajong-instroom, -uitstroom, lopend bestand (x 1.000)

	2004	2005	2006	2007-I	2007-II	2007-III	2007-IV	2007
Beslissingen ¹³	12,7	14,6	17,5	5,2	4,4			(15,9) 17,2
Afwijzingen	3,3	4,2	3,9	1,3	1,0			(3,4) 4,0
Toekenningen	9,4	10,4	13,6	3,9	3,4			(12,6) 13,2
Beëindigingen	5,0	5,6	4,9	1,2	1,0			(4,8) 4,8
Lopend bestand	142,6	147,2	155,9	158,6	160,9			(163,6) 164,2
Mutaties (%)								
Beslissingen	-	14,9	25,2					(-7,5) -1,7
Afwijzingen	-	25,5	10,5					(-7,5) 1,7
Toekenningen	14,1	11,2	30,2					(-7,5) -2,6
Beëindigingen	14,6	11,9	-13,5					(-1,1) -0,9
Lopend bestand	3,2	3,2	5,9					(5,0) 5,4

Tussen haakjes staan de ramingen uit het vorige kwartaal

De verwachting ten aanzien van de uitstroom is daarentegen niet bijgesteld.

2.7 Waz

De WAZ blijft zich ontwikkelen conform de verwachtingen

Net als bij de WAO bestaat de nog resterende instroom in de WAZ uit overloop uit oudere instroomjaren en vooral uit zogenaamde herlevende rechten. Na de sluiting van de WAZ voor nieuwe rechten zal deze instroom snel dalen. Omdat de daling iets minder snel gaat dan eerder

¹² De verwachting is dat het zeker tot eind 2007 zal duren voor er voldoende gegevens zijn.

¹³ Beslissingen inclusief voorschotten en heropeningen.

werd verondersteld, is de instroom vergeleken met het vorige kwartaal daarom voor 2007 licht naar boven bijgesteld.

Tabel 2.10 Waz-instroom, -uitstroom, lopend bestand (x1.000)

	2004	2005	2006	2007-I	2007-II	2007-III	2007-IV	2007
Beslissingen ¹⁴	9,0	6,8	1,5	0,2	0,2			(0,5) 0,6
Afwijzingen	2,8	2,1	0,2	0,0	0,0			(0,1) 0,1
Toekenningen	6,2	4,7	1,2	0,2	0,2			(0,4) 0,5
Beëindigingen	6,6	6,9	7,2	1,6	1,4			(5,7) 5,7
Lopend bestand	55,5	53,4	47,4	45,9	44,7			(42,2) 42,2
Mutaties (%)								
Beslissingen		-24,2	-78,5					(-67,1) -56,7
Afwijzingen		-23,7	-88,3					(-67,1) -56,7
Toekenningen	-10,0	-23,4	-74,2					(-67,1) -56,7
Beëindigingen	-8,4	3,8	5,1					(-21,4) -21,4
Lopend bestand	-0,7	-3,8	-11,2					(-11,1) -10,8

Tussen haakjes staan de ramingen uit het vorige kwartaal

Omdat maar een klein deel van de populatie herbeoordeeld wordt is de invloed van aSB op de uitstroom beperkt bij de WAZ. Niettemin blijft de uitstroom relatief hoog (de uitstroom is voor 60% pensionering). Het lopend bestand blijft dan ook gestaag dalen. De raming van de uitstroom en bestand zijn vrijwel niet gewijzigd.

2.8 Vangnet Ziektewet

Telwijze toekenningen aangepast

In de vorige kwartaalverkenning (UKV 2007-I) is voor 2006 gebruik gemaakt van toegekende meldingen omdat gegevens over toegekende betalingen nog niet beschikbaar waren. Inmiddels zijn ook de toegekende betalingen in 2006 bekend, zodat weer aansluiting is gevonden bij de toekenningen in 2005 en voorgaande jaren, die ook op basis van toegekende betalingen zijn geteld. Dit betekent dat ook de raming voor 2007 betrekking heeft op toegekende betalingen, ofwel kortweg toekenningen. Voor de meeste vangnetgroepen zijn de verschillen tussen beide telwijzen gering, uitgezonderd de uitzendkrachten. Bij deze vangnetgroep bedraagt de neerwaartse bijstelling ruim 40% als gevolg van het grote aantal ziekmeldingen dat binnen de wachttijdperiode van 2 dagen is hersteld en niet tot betaling leiden.

Tabel 2.11 ZW, toekenningen per vangnetgroep (x 1.000)

Vangnetgroep	2005	2006	Raming 2007
Ziekte ivm zwangerschap	60,6	78,2	70,1
Uitzendkrachten	162,2	174,9	192,4
Overige flexwerkers	24,0	27,4	27,7
Werklozen	72,8	67,7	27,5
Overig incl. arbeidsgehandicapten	37,3	42,0	45,7
Totaal	356,9	390,3	363,4

Raming toekenningen per vangnetgroep blijft ongewijzigd

De gerealiseerde toekenningen in het eerste kwartaal van 2007 geven geen aanleiding om de ramingen voor de toekenningen bij te stellen. Zoals in de vorige kwartaalverkenning al is opgemerkt, is bij de groep zieke werklozen rekening gehouden met een sterke daling vanwege de invoering (per 1 mei 2007) van de doorbetaling WW gedurende de eerste 13 weken van de ziekteperiode. Dit betekent dat pas na 13 weken ziekte een toekenning ZW plaatsvindt. Dit effect komt bovenop de afname van het aantal WW uitkeringen als gevolg van de aantrekkende conjunctuur. De ramingen voor 2007 bevatten een meer dan normale onzekerheidsmarge en hebben dientengevolge nog meer een voorlopig karakter.

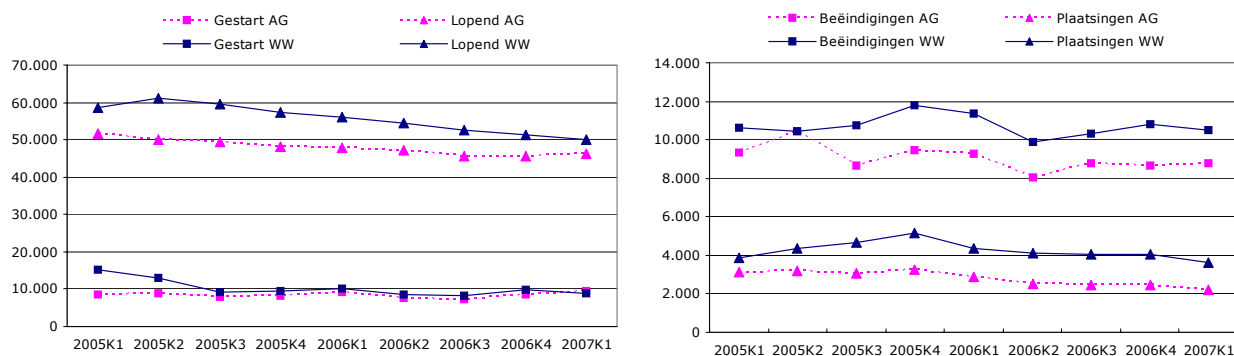
¹⁴ Beslissingen inclusief voorschotten en heropeningen.

2.9 Re-integratie

Aantal WW-trajecten neemt verder af

Productieschommelingen daargelaten is vanaf 2006 een stabilisatie van het aantal gestarte AG re-integratietrajecten¹⁵ zichtbaar. Ook het aantal lopende AG-trajecten is de laatste kwartalen gestabiliseerd. Bij de WW is het beeld anders. Daar is sprake van een langzame afname van het aantal gestarte WW-trajecten. Het aantal beëindigde trajecten is groter dan het aantal gestarte trajecten omdat er in het recente verleden meer trajecten zijn gestart. Het gevolg is een verdere afname van het aantal lopende WW-trajecten. De afname van het aantal WW-trajecten hangt grotendeels samen met de daling van het WW-bestand onder invloed van de conjunctuur.

Figuur 2.4 Ontwikkeling inzet re- integratietrajecten¹⁶



Het plaatsingspercentage bij AG en WW neemt af

De economische ontwikkelingen zijn en blijven gunstig. De werkloosheid daalt, en gezien de constante hoge vraag naar arbeid lijkt het makkelijker om een baan te vinden. Voor de re-integratie van het UWV-bestand is het van belang om op te merken dat het karakter van deze populatie verandert. De AG-populatie bestaat in vergelijking met eerdere jaren na de herbeoordelingen en na de aangescherpte toetredingseisen steeds meer uit relatief kansarme personen die moeilijker plaatsbaar en moeilijker terug te leiden zijn naar werk. Ook bij de WW is een dergelijk proces naar een relatief kansarme populatie zichtbaar. Dit proces wordt versterkt door de doorstroom van afgewezen WIA-aanvragen naar de WW. Verwacht kan daarom worden dat de plaatsingspercentages gaan dalen. Figuur 2.5 laat dit inmiddels zien.

Figuur 2.5 Ontwikkeling plaatsingspercentage re-integratietrajecten



¹⁵ In deze paragraaf wordt de ontwikkeling van het aantal re-integratietrajecten beschreven. De re-integratie die de re-integratiecoach bewerkstelligt door intensieve begeleiding van klanten is hierin niet meegenomen. Gegevens hierover staan in het UWV jaarverslag 2006.

¹⁶ De gepresenteerde cijfers zijn de geregistreerde aantallen in het kwartaal (transactiebasis) en zijn gecorrigeerd voor de geschatte vertragingseffecten in de registratie van gegevens. De hier gepresenteerde cijfers kunnen daardoor afwijken van die uit jaar- en kwartaalverslagen van UWV waarin een aanbestedingscohorten in de tijd gevolgd worden.

Het zwaartepunt van de re-integratie inspanning verschuift naar de ouderen

In paragraaf 2.3 is geconstateerd dat de samenstelling van het WW-bestand verandert: veel minder jongeren bij een bijna gelijkblijvend bestand oudere werklozen. De vraag is of dit ook zichtbaar is bij de gestart WW-trajecten. In tabel 2.12 is de verdeling van het aantal gestarte trajecten in het eerste kwartaal van 2007 vergeleken met het aantal gestarte trajecten in het eerste kwartaal van 2006.

Tabel 2.12 Verdeling gestarte trajecten WW vergeleken met lopend bestand WW

	<i>Aantal gestarte trajecten</i>		<i>Aandeel gestarte trajecten</i>		<i>Lopend bestand WW</i>	
	2006 kw1	2007 kw1	2006-1	2007-1	2006 kw1	2007 kw1
t/m 24 jr	191	189	2,0%	2,1%	4,2%	2,9%
25 t/m 34 jr	1.530	1.092	15,9%	12,1%	15,2%	11,8%
35 t/m 44 jr	3.469	2.783	36,1%	30,9%	26,5%	23,0%
45 t/m 54 jr	3.246	3.515	33,7%	39,0%	27,0%	28,5%
55 jr en ouder	1.182	1.424	12,3%	15,8%	27,0%	33,9%
Totaal	9.618	9.003	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Conclusies

Het aantal gestarte trajecten is afgenomen maar het aantal trajecten voor de oudere werklozen is toegenomen. Het zwaartepunt van de re-integratieinspanningen verschuift langzaam richting de oudere leeftijdsgroepen. Het aandeel gestarte WW-trajecten voor de oudere werklozen blijft echter sterk ondervertegenwoordigd. Trajecten worden vooral ingezet bij de leeftijdsgroepen tussen 35 en 54. De verschuiving van de re-integratieinspanningen naar de ouderen betekent echter wel dat het plaatsingspercentage zal gaan dalen, omdat de plaatsingspercentages voor deze groep duidelijk lager zijn.

3 Klantoriëntatie

Na de forse dalingen in 2006 heeft de daling van de klachtintensiteit zich in 2007 bij de WW en ziektewet nagenoeg gestabiliseerd. Bij de WW is de klachtintensiteit gedaald van 0,9% begin 2006 naar 0,4% eind 2006 en gemiddeld 0,3% in de eerste vijf maanden van 2007. Bij de ziektewet liep de daling van 1,1% naar 0,5% eind 2006 en is in 2007 op dat niveau gebleven. De klachtintensiteit van de arbeidsongeschiktheidsbeslissingen is in 2007 gestegen en blijft structureel hoger dan die van beslissingen over de WW en de ziektewet, maar ligt nog steeds onder het niveau van 2006.

Een analyse van de instroom in de WW en de door deze instroom veroorzaakte klachten laat zien dat de klachtintensiteit verschilt voor afzonderlijke klantgroepen in de WW. Klanten met een arbeidshandicap die WW aanvragen (samenloop met WAO of afgewezen WIA cliënten) klagen het vaakst. Bij hen is de klachtintensiteit drie maal zo hoog als bij zelfredzame WW klanten die een geringe afstand tot de arbeidsmarkt hebben (fase 1) en niet arbeidsgehandicapt zijn.

Klachten hangen samen met leeftijd en (vooral) met opleiding. Bij alle klantgroepen in de WW klagen hoger opgeleide klanten ruim tweemaal zo vaak als de overigen. Het duidelijkst is dit zichtbaar bij klanten die bij claimbeoordeling als minder zelfredzaam worden beoordeeld en een grotere afstand tot de arbeidsmarkt hebben (fase 2, 3 of 4). Hoger opgeleide klanten klagen vaker over de communicatie met UWV, lager opgeleide klanten over de gebrekkige informatie.

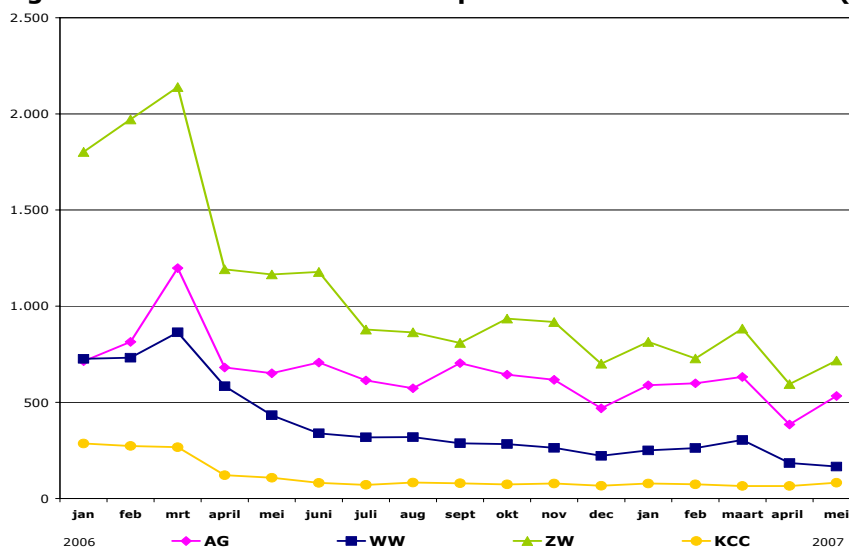
Klachten over de informatie en de communicatie spelen vooral bij WAO'ers die WW aanvragen. Vooral lager opgeleide WAO cliënten klagen over een gebrekkige informatie over de WW. Onduidelijk is welke informatie voor hen ontbreekt, de klachtregistratie geeft hierover geen uitsluitel. Afgewezen WIA cliënten klagen vooral over de WW betalingen. Een deel van deze betalingsklachten is ongegrond en kan te maken hebben met onvolledige informatievoorziening over de WW betalingen. Ook bij de WIA cliënten klagen vooral lager opgeleiden over gebrekkige of tegenstrijdige informatie. Bejegening is voor de WIA klanten bij de WW aanvraag geen grote bron van klachten meer, wat wel het geval was bij de WIA claimbeoordeling.

Het ordenen van klantsignalen in klantprincipes laat zien dat er een zekere mate van consistentie is tussen de verschillende bronnen van deze signalen. Omdat een normenkader ontbreekt moeten we deelaspecten en klantprincipes onderling gaan vergelijken om te zien waar UWV goed of minder goed presteert, om zo een relatief waardeoordeel te kunnen geven. Vergelijking tussen deelaspecten van bereikbaarheid laat zien dat UWV op sommige aspecten beter scoort dan op andere. Ontrafeling van alle klantprincipes maakt het mogelijk deze principes ook onderling te vergelijken en zo uitspraken te kunnen doen over UWV op het niveau van deze klantprincipes.

3.1 Klachten en klachtintensiteit

In de eerste vijf maanden van 2007 zijn bij UWV ruim 8.000 klachten ingediend over de WW, de AG wetten (WAO, WIA, WAZ en Wajong), de ziektewet en het Klantcontactcentrum (KCC).

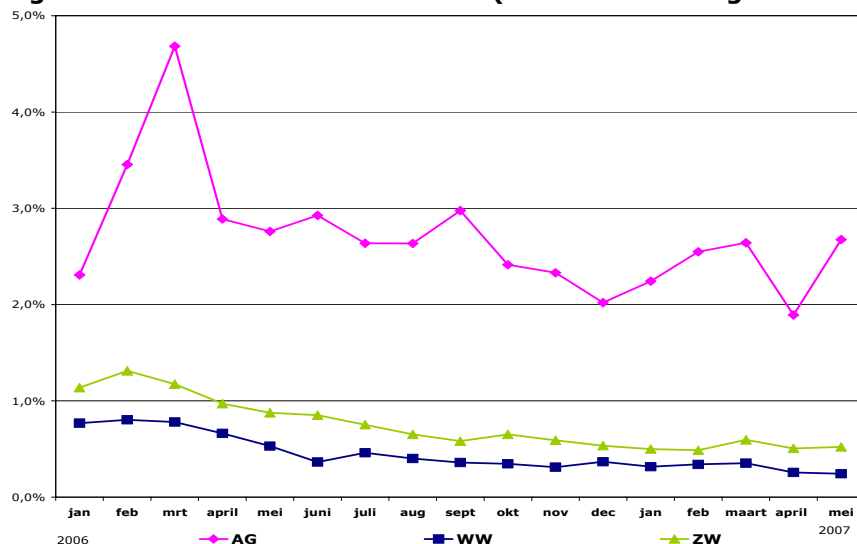
Figuur 3.1 Totaal aantal klachten per maand in 2006 en 2007 (jan-mei)



In vergelijking met het aantal klachten in de eerste vijf maanden van 2006 is dit een daling van 52%. De grootste daling vond plaats bij de WW en het KCC (65% minder klachten in 2007), gevolgd door de ziektewet (55% minder klachten). Evenals in 2006 zijn de meeste klachten ontvangen over de ziektewet.

De klachtintensiteit (klachten in verhouding tot het aantal beslissingen) is in de loop van 2006 bij alle wetten gedaald, vooral als gevolg van de verbetermaatregelen die zijn ingevoerd. De klachtintensiteit over de eerste vijf maanden van 2007 is ten opzichte van de eerste vijf maanden in 2006 bij alle wetten fors lager, het sterkst bij de WW waar de klachtintensiteit 57% lager is, gevolgd door de ziektewet met 55%. Vergelijking van beide perioden lijkt er op te duiden dat zich een structurele vermindering heeft afgetekend in de relatieve klachtomvang. De daling van de klachtintensiteit heeft zich in 2007 niet voortgezet. In de eerste vijf maanden van 2007 is de klachtintensiteit bij de WW en de ziektewet nagenoeg constant gebleven, met rond de 3 (WW) respectievelijk 5 (ZW) klachten per 1000 beslissingen. Na de forse daling in 2006 is bij AG de klachtintensiteit in 2007 gestegen van 20 naar 27 per 1000 beslissingen, maar zit nog onder het niveau van 2006. De klachtintensiteit van arbeidsongeschiktheidbeslissingen blijft structureel hoger dan van beslissingen op het vlak van werkloosheid of ziektewet.

Figuur 3.2 Klachtintensiteit in 2006 (exclusief betalingsklachten)



Zoals in vorige UKV'en al vermeld, is het aantal complexe (meervoudige) klachten bij AG groot en zijn beslissingen op het gebied van arbeidsongeschiktheid gevoelig en vaak ingrijpend voor de cliënt. Bij AG zijn, meer nog dan bij de andere uitvoeringsdomeinen, bejegening en communicatie naar de klant belangrijk, zeker wanneer er een verschil bestaat tussen de perceptie van de klant en de beoordeling door UWV van de (mate van) arbeidsongeschiktheid. In de klachtintensiteit bij de AG wetten lijkt zich een seizoenpatroon af te tekenen, met een toename in de eerste maanden van het jaar. Mogelijk dat dit patroon samenhangt met het soort klachten dat in de loop van het jaar wordt ingediend over AG. In een volgende UKV kan hier nader aandacht aan worden besteed.

Een klacht is een uiting van ongenoegen over de dienstverlening. Dit kan te maken hebben met de kwaliteit van de dienstverlening. Maar mogelijk ook met het resultaat van de dienstverlening of met verwachtingen van klanten. Wanneer de uitslag van een claimbeoordeling niet overeenkomt met deze verwachtingen, kan dat aanleiding zijn tot een bezwaar maar ook om een klacht over de communicatie of de bejegening in te dienen. Door klachten op individueel niveau te relateren aan beslissingen kunnen we meer inzicht krijgen in welke onderdelen van de dienstverlening specifieke klachten veroorzaken en bij welke klantgroepen dit optreedt.

3.2 De WW: klantsegmentatie en klachten

De vorige UKV¹⁷ liet zien dat er verschillen bestaan tussen de WIA klantgroepen in klachtpatronen. Ook voor de WW kan een klachtanalyse gemaakt worden door de WW populatie te segmenteren in

¹⁷ UWV Kwartaal Verkenning 2007-I, H.3 Klantoriëntatie

afzonderlijke klantgroepen en hierbinnen de klachtintensiteit en aard van de klachten te bekijken. Voor een analyse van de klachten over de dienstverlening WW delen we de WW klanten in vijf klantgroepen in. We gebruiken hiervoor de fase-indeling door CWI (als indicatie voor afstand tot de arbeidsmarkt), aanwezigheid van een arbeidshandicap (samenloop met WAO of afwijzing WIA) en de aard van de WW beslissing (afwijzing of toekenning). We kunnen de volgende klantgroepen onderscheiden:

- (1) *zelfredzame klanten met geringe afstand tot de arbeidsmarkt* (fase 1 en niet arbeidsgehandicapt, dus niet WIA of WAO beoordeeld)
- (2) *verminderd zelfredzame klanten met grotere afstand tot de arbeidsmarkt* (fase 2,3 of 4, maar niet arbeidsgehandicapt)
- (3) *verminderd zelfredzame klanten met een arbeidshandicap en WIA achtergrond* (klanten afgevoerd voor de WIA met -35% arbeidsongeschiktheid en WW toegekend)
- (4) *verminderd zelfredzame klanten met een arbeidshandicap die WAO ontvangen naast een WW uitkering*
- (5) *klanten van wie de aanvraag WW is afgewezen.*

De faseindeling wordt als begrip om afstand tot de arbeidsmarkt vast te stellen vervangen door de A en B routing. Deze nieuwe indeling wordt echter nog niet volledig en op alle kantoren geregistreerd, zodat we daar voor deze analyse nog geen gebruik van kunnen maken.

Van de nieuwe instroom WW (alle klanten die in 2006 en januari 2007 een WW uitkering hebben aangevraagd) is gekeken wie heeft geklaagd en waarover. Alle klachten die zijn ingediend in 2006 en in de eerste vier maanden van 2007 zijn in deze analyse betrokken. Klanten kunnen tot geruime tijd na een beslissing een klacht indienen, zeker wanneer zij eerst in bezwaar of beroep gaan. Dit betekent dat de (in deze analyse opgenomen) beslissingen uit januari 2007 hierdoor minder 'kans' hebben gehad een klacht te genereren. Dit kan een ondervertegenwoordiging van klachten over de meest recente beslissingen als gevolg hebben. Voor een diepergaande klachtanalyse moet daarom ook de duur van de uitkering worden meegenomen. Dit kan bijvoorbeeld in een multivariate analyse, waarbij naast de duur ook kenmerken als opleiding, leeftijd en regio worden meegenomen en kan worden onderzocht wat onder meer het effect van de duur is op het ontstaan van klachten. Het gaat hier echter om een eerste stap in het beschrijvend analyseren van aard en omvang van de klachten voor de onderscheiden klantsegmenten. Niet alle WW beslissingen zijn in de analyse meegenomen. Van klanten met meerdere WW rechten (en dus beslissingen) is telkens één WW beslissing in de analyse meegenomen. In feite nemen we dus klanten en geen beslissingen, waardoor de klachtintensiteit iets hoger uitkomt dan wanneer alle beslissingen worden meegenomen. Voor de verdeling van de klachtintensiteit over de verschillende klantgroepen maakt dit geen verschil.

Klachtintensiteit WW naar klantsegment

In 2006 en de eerste maand van 2007 hebben ruim 326.000 mensen een WW uitkering aangevraagd. Hiervan heeft 0,5% één of meerdere klachten over de WW ingediend. Dit betreft dus het aantal *personen* dat een claimaanvraag WW heeft ingediend (en waarvan de aanvraag is toegekend of afgewezen) dat heeft geklaagd. In totaal hebben deze klagende personen ruim 2.600 klachten over de WW ingediend. In tabel 3.1 is de klachtintensiteit per onderscheiden klantgroep te zien. De gemiddelde klachtintensiteit is 0,75%, dat wil zeggen dat 0,75% van de beslissingen WW tot een of meerdere specifieke WW klachten heeft geleid.

Tabel 3.1 Klachtintensiteit WW klantgroepen, januari 2006 t/m januari 2007*

	klachtintensiteit
(1) Zelfredzaam, geringe afstand arbeidsmarkt (fase1)	0,6%
(2) Niet/verminderd zelfredzaam, afstand tot arbeidsmarkt (fase 2, 3, 4, niet AO)	1,1%
(3) Afgewezen WIA -35% arbeidsongeschikt	1,9%
(4) Samenloop met WAO	2,0%
(5) Afwijzing	0,3%
Gemiddeld	0,75%
<i>Totaal aantal WW klachten*</i>	<i>2.640</i>

* Klachten over de WW die zijn ingediend in de eerste zeven maanden na toekenning WW of bij een afwijzing WW (klachtsignalen en Nationale Ombudsmanklachten niet meegeteld).

WW klanten met een arbeidshandicap klagen het meest

Zelfredzame klanten met een geringe afstand tot de arbeidsmarkt klagen relatief weinig. Zij vormen het grootste klantsegment, met 60% van de WW toekenningen. Arbeidsgehandicapte klanten

met een WIA of WAO achtergrond die een WW uitkering hebben aangevraagd klagen het vaakst. Hoewel deze twee klantsegmenten relatief klein zijn (zo'n 7% van alle toekenningen) nemen zij een verhoudingsgewijs groot aandeel van de klachten voor hun rekening, namelijk 16%. Het zijn klantgroepen met een vaak complexe situatie met betrekking werk, gezondheid en terugkeer naar de arbeidsmarkt. De klachtintensiteit is drie keer zo hoog als bij de klanten met een eenvoudige situatie en geringe afstand tot de arbeidsmarkt. De hoogste klachtintensiteit treffen we aan bij WAO cliënten die WW hebben aangevraagd. Belangrijk voor de dienstverlening lijkt te zijn dat klanten met gezondheidscomplicaties en waarbij sprake is van samenloop met WAO of van een afwijzing voor de WIA, extra aandacht verdienen (zie ook tabel 3.2).

Klachten hangen samen met opleiding en leeftijd

Hoger opgeleiden¹⁸ klagen bijna tweemaal zo vaak als lager opgeleiden. Ouderen (55 jaar en ouder) en vooral jongeren (jonger dan 25 jaar) klagen het minst, in de tussenliggende leeftijdsgroepen (25 – 55 jaar) loopt de klachtintensiteit op met de leeftijd.

Dat hoger opgeleide klanten vaker klagen is zichtbaar bij alle klantgroepen, het duidelijkst bij de klantgroep die niet/verminderd zelfredzaam is met grotere afstand tot de arbeidsmarkt. Hoger opgeleide klanten binnen deze klantgroep dienen meer dan tweemaal zo vaak een klacht in. Zij vormen 21% van deze klantgroep, en zijn verantwoordelijk voor ruim 30% van de klachten in deze groep. Ook bij de zelfredzame klanten met geringe afstand tot de arbeidsmarkt en bij WW cliënten die zijn afgewezen voor de WIA is de klachtintensiteit aanzienlijk hoger bij de hoger opgeleiden. Bij WW klanten die zijn afgewezen voor de WIA vormen hoger opgeleiden een relatief kleine groep (10% is hoger opgeleid). Bij de zelfredzame klanten is dit beeld anders, 25% van hen is hoger opgeleid en is verantwoordelijk voor ruim 30% van de klachten.

Opleiding levert een duidelijker patroon op in de klachtintensiteit dan leeftijd. Bij de zelfredzame klanten en bij de niet/verminderd zelfredzame klanten is de klachtintensiteit duidelijk het laagst bij de jongeren (jonger dan 25 jaar) en bij ouderen (ouder dan 55 jaar). Vooral jongeren klagen relatief weinig. Bij de afgewezen WIA cliënten neemt de klachtintensiteit juist toe met leeftijd, ouderen klagen het meest.

Uit klantonderzoeken blijkt dat klanttevredenheid onder meer samenhangt met het vertrouwen bij de klant dat de beslisser deskundig is, dat de klant het gevoel heeft dat er naar hem geluisterd wordt en dat de klant krijgt wat hij verwacht van de dienstverlening. Niet uitgesloten is dat hoger opgeleiden op al deze punten andere en hogere eisen stellen aan de dienstverlening en mogelijk ook kritischer zijn. Ook hun verwachtingen kunnen anders zijn. Teleurstelling en een kritische houding kunnen leiden tot klachten. Verder onderzoek op dit punt kan onderdeel zijn van de eerder genoemde multivariate klachtanalyse, waarbij ook gekeken wordt naar het soort klachten dat klanten(groepen) indienen.

Tabel 3.2 Klachten van nieuwe klanten in de WW over de WW

	Zelfredzaam (fase 1)	Niet/verminderd zelfredzaam (fase 2, 3, 4)	Afgewezen WIA -35% ao	Samenloop WAO	Afwijzing	Totaal
Behandelingsduur	15%	12%	11%	19%	24%	15%
Bejegening	13%	13%	12%	10%	15%	13%
Begeleiding/Behandeling	4%	4%	3%	1%	4%	4%
Bereikbaarheid/Toegankelijkheid	2%	2%	3%	1%	-	2%
Betaling	24%	26%	35%	21%	4%	24%
Informatie/Communicatie	42%	43%	36%	48%	53%	42%
<i>Totaal aantal klachten</i>	100% 1.034	100% 1.043	100% 174	100% 212	100% 169	100% 2.632

De grootste klachtbron bij alle WW klantgroepen is de informatie en communicatie (tabel 3.2). Dit komt overeen met UWV brede klachtanalyses, waaruit telkens blijkt dat dit de belangrijkste klachtbron is. Tussen de WW klantgroepen bestaan echter verschillen in klachtenpatronen.

¹⁸ laag opgeleid: basisschool, Mulo, Mavo, Vmbo; middelbaar opgeleid: Havo, Vwo, Mbo; Hoog opgeleid: HBO, Universiteit.

WAO'ers met WW klagen het meest over informatievoorziening en communicatie

Klachten over de informatie en communicatie spelen vooral bij afgewezen klanten en bij WAO klanten die een WW uitkering hebben aangevraagd en toegekend gekregen. Deze laatste groep betreft voor een deel mensen die bij een herbeoordeling aSB verminderd arbeidsongeschikt zijn bevonden en (nog) geen werk of urenuitbreiding hebben gevonden. De belangrijkste klachtbron bij hen is de ontbrekende of inconsistente *informatie* over de WW. Vooral klachten van laagopgeleide cliënten gaan over de gebrekkige of onjuiste informatievoorziening. Onduidelijk is waar nu precies de klachten over gaan, uit de klachtregistratie valt niet op te maken welke informatie ontbreekt. Klachten over de *communicatie*, zoals het niet worden teruggebeld of geen reactie krijgen op brieven of e-mails, zijn vaker afkomstig van hoger opgeleide cliënten.

Klachten over de behandelingsduur spelen ook vooral bij WAO'ers die WW aanvragen. Het gaat dan vooral om WW toekenningen die te laat zijn gedaan en het niet op tijd ontvangen van de uitkering.

Afgewezen WIA klanten klagen vooral over de betalingen

Opmerkelijk genoeg spelen klachten over informatie en communicatie veel minder bij WW klanten die zijn afgewezen voor de WIA (minder dan 35% ao). In de vorige UKV bleek dat deze klantgroep ook bij de claimbeoordeling WIA verhoudingsgewijs weinig klaagt over de informatie en communicatie, maar juist veel over de bejegening. Bejegening is voor deze klantgroep geen grote klachtbron meer bij de aanvraag en behandeling van de WW. De betalingen echter wel. De belangrijkste klachten zijn dat de betalingen ontbreken, te laag zijn of dat er geen voorschotmogelijkheden zijn. Eenderde van deze klachten is door UWV gegrond verklaard, eenderde is ongegrond. De ongegronde klachten kunnen te maken hebben met onvolledige voorlichting of informatie over de WW betalingen.

Voor deze klanten gelden dezelfde rechten en plichten als voor overige WW gerechtigde klanten. Zij zijn arbeidsgeschikt bevonden, maar ervaren vanwege gezondheidsklachten vaak aanzienlijke belemmeringen om weer aan het werk te gaan. Voor de re-integratiecoaches ligt een belangrijke opgave maatwerk te leveren om deze klantgroep terug te begeleiden naar werk en hen goed te informeren over de hoogte van de uitkering, rechten en plichten en de mogelijkheden voor re-integratie. Vooral laagopgeleide afgewezen WIA cliënten klagen over gebrekkige en tegenstrijdige informatie over de WW.

Weinig verschil tussen klanten met kleine en grote afstand tot de arbeidsmarkt

Bij WW klanten zonder arbeidshandicap is, ongeacht de afstand tot de arbeidsmarkt, gebrekkige informatie en communicatie de grootste klachtbron. Bij klachten over de informatievoorziening is weinig verschil tussen klanten met verschillende opleidingsachtergronden. Het zijn vooral de hoger opgeleide klanten die klagen over een gebrekkige communicatie, zoal niet worden teruggebeld of geen reacties op hun brieven krijgen.

3.3 Klantsignalen

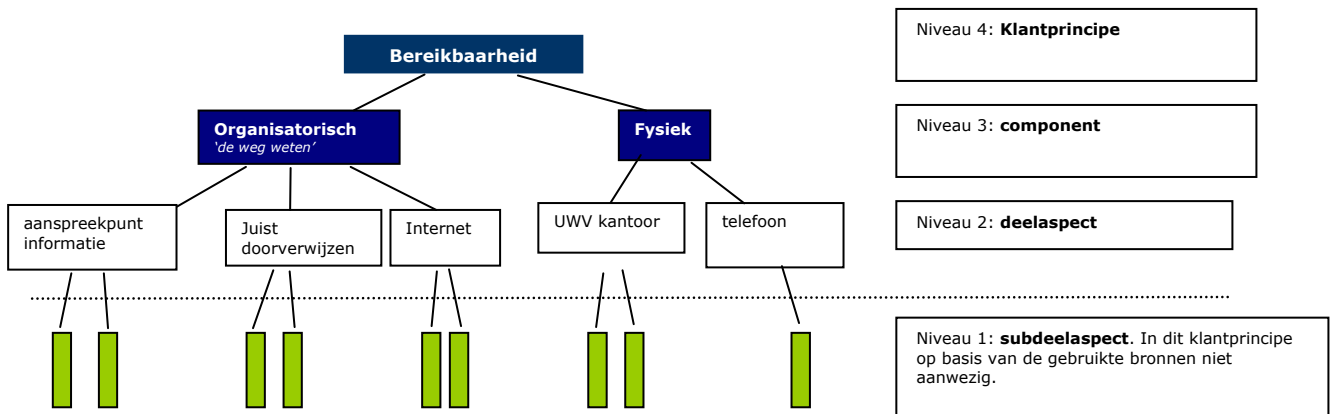
Klachten zijn een van de bronnen voor klantsignalen, zij geven informatie over wat er schort aan de dienstverlening en kunnen aangrijpingspunten bieden voor verbeteringen. Andere signalen zijn bijvoorbeeld ingediende bezwaren, die kunnen voortkomen uit onvrede van de klant over de dienstverlening, maar ook (en veel vaker) samenhangen met de inhoud van de genomen beslissingen. Daarnaast zijn er verschillende signalen over de dienstverlening afkomstig uit klantonderzoeken. Koppeling van deze signalen en ordening binnen een model waarin een aantal algemene klantprincipes worden onderscheiden kan meer inzicht leveren in de kwaliteit van de dienstverlening op afzonderlijke onderdelen. Deze ordening kan ook leemten in de kennis over afzonderlijke aspecten van dienstverlening blootleggen.

Ordening klantsignalen

Vanuit verschillende bronnen en invalshoeken komt bij UWV veel informatie binnen over hoe de klant de interactie met UWV ervaart en waardeert en wat de klant belangrijk vindt in de dienstverlening van UWV. Om vanuit deze veelheid aan klantinformatie een overall klantbeeld te kunnen destilleren is het nodig om deze informatie op een consistente manier te interpreteren en te beoordelen. Hiertoe is een ordeningsmechanisme nodig wat vanuit een conceptueel model is opgezet. In vorige UKV'en is al uitgebreid stilgestaan bij het ordenen van klantsignalen en langs welke weg dat mogelijk gedaan kan worden; de AKO klantprincipes.

Toepasbaarheid AKO klantprincipes

Binnen de SUWI keten zijn vijf brede klantprincipes¹⁹ ontwikkeld en gevalideerd. Deze klantprincipes worden met ingang van 2007 gebruikt bij de Suwi monitor Klantgerichtheid in de keten onder werkloze en werkzoekende cliënten, die ervaring hebben met ten minste twee van de ketenorganisaties. Een belangrijke overweging deze klantprincipes als conceptueel startpunt te gebruiken voor het ordenen en interpreteren van klantsignalen binnen UWV is dat zij een ketenbrede toepassing hebben. In vorige UKV is ingegaan op de toepasbaarheid van de AKO klantprincipes als ordeningsmechanisme voor de klantsignalen van UWV. Voor het klantprincipe 'bereikbaarheid en toegankelijkheid' is door middel van het semantisch ordenen van informatie uit de grote UWV klantonderzoeken en de klachtenregistratie nagegaan in hoeverre deze in dit klantprincipe in te passen zijn. Belangrijkste conclusie uit die exercitie was dat de klantprincipes te breed geformuleerd zijn en dat er voor UWV gebruik een verfijning en verdieping van deze klantprincipes nodig is. Onderstaande uitwerking van het principe bereikbaarheid geeft deze verfijning en verdieping weer (zie verder UKV 2007-I).



Afstemming klantsignalen

Hoe komen we vanuit 4 verschillende bronnen²⁰ tot een beoordeling van de bereikbaarheid van UWV. Het afstemmen van klantsignalen gebeurt waar mogelijk op cijfermatige gronden, bijvoorbeeld tevredenheidsscores in de vorm van een rapportcijfer. Daarnaast beschikken we over gegevens vanuit de klachtenrapportages. Door methodologische verschillen en het veelal ontbreken van informatie op detailniveau (dat wil zeggen op het niveau van de subdeelaspecten of items waaruit de deelaspecten zijn samengesteld) is het niet mogelijk om te komen tot een oordeel over de "bereikbaarheid UWV" uitgedrukt in een cijfer of percentage. De vraag is dan, of we wel een kwalitatieve analyse kunnen doen waarbij de verschillende uitkomsten op hun waarde kunnen worden geschat en geïnterpreteerd?

Component 1: Organisatorische bereikbaarheid:

Organisatorische bereikbaarheid is de mate waarin de klant de weg binnen UWV weet om informatie te krijgen en door te geven of antwoorden op zijn vragen te krijgen. Deze component bestaat uit drie verschillende deelaspecten: *aanspreekpunt informatie*, *(juist) doorverwijzen*, en *internet*.

- *Aanspreekpunt informatie*

Hoe goed zijn klanten op de hoogte van en hoe oordelen zij over het hebben van een (vast) aanspreekpunt binnen UWV om informatie of antwoorden op vragen te krijgen of zaken aan UWV door te geven. In totaal oordeelt 78% van de WW gerechtigden neutraal tot positief op de stelling 'Als ik een vraag heb over mijn uitkering dan weet ik waar of bij wie ik antwoord kan krijgen'. Ruim de helft van de WW'ers heeft hiermee positieve ervaringen. Ook zijn klanten voldoende op de hoogte waar ze bij UWV terecht kunnen met vragen. Wat of wie het vaste aanspreekpunt van de klanten is, is onduidelijk. Voor de meesten zal dit het KCC zijn. Ook wat betreft het doorgeven van wijzigingen ervaart de klant UWV als voldoende bereikbaar.

¹⁹ De 5 AKO-klantprincipes zijn: Bereikbaarheid en Toegankelijkheid; Tijdigheid; Persoonlijke aandacht en Persoonlijke inbreng; Houvast; Evenwichtige behandeling. Zie verder "klantgerichtheid in de SUWI-keten", Bureau Astri, juni 2006.

²⁰ Suwi klantgerichtheidsmonitor; KTO; KGM; Klachtenregistratie.

- *(Juist) Doorverwijzen*

Ook hierover oordeelt 78% van de WW'ers neutraal tot positief. Vanuit de klachtenregistratie komt het signaal naar voren dat veel klanten vinden dat ze 'steeds worden doorverwezen'. Schijnbaar hebben klanten die hierover een klacht ingediend hebben ervaring met het niet juist worden doorverwezen. Van alle klachten die gaan over de bereikbaarheid van UWV heeft 11% betrekking op het steeds worden doorverwezen. Kijken we echter naar alle klachten dan blijkt dat 0,3% van de UWV populatie hierover geklaagd heeft.

- *Internet*

De mate waarin internet bereikbaar is in de informatiebehoefte komt naar voren in dit deelaspect. Internet wordt in het kader van 'organisatorische bereikbaarheid' met een 7- beoordeeld. Klachten over de organisatorische bereikbaarheid van internet kwamen in 2006 niet of nauwelijks voor.

Component 2: Fysieke bereikbaarheid

Fysieke bereikbaarheid is de meest letterlijke definitie van het begrip bereikbaarheid, namelijk de mate waarin een klant verbinding of contact kan krijgen met UWV. Deze valt uiteen in twee deelaspecten, te weten telefonische bereikbaarheid en bereikbaarheid van het UWV kantoor.

- *Bereikbaarheid UWV kantoor*

De bereikbaarheid van het UWV kantoor wordt in het klanttevredenheidsonderzoek als ruim voldoende beoordeeld. Dit houdt in dat de ligging van de kantoren bereikbaar is, maar ook dat de kantoren voor minder validen ruim te bereiken zijn. Ook komen hierover nauwelijks klachten binnen.

- *Telefonische bereikbaarheid*

Heel algemeen gevraagd naar de mate waarin klanten vinden dat UWV telefonisch goed bereikbaar is, scoort UWV een 6-. Meer in detail blijkt dat over de wachttijd ofwel de snelheid waarmee klanten een UWV medewerker te spreken krijgen, men onvoldoende tevreden is (werkgevers rondt negatief). In hoeverre hiermee ook gedoeld wordt op de terugbelsnelheid van de UWV kantoren wanneer het KCC hiertoe een verzoek voor indient, is uit de onderzoeken niet bekend. Wel weten we vanuit de klachtenregistraties dat ruim een derde van de klachten die betrekking hebben op de bereikbaarheid van UWV gaat over het niet kunnen bereiken van het UWV kantoor in de regio. Op totaal niveau gaat 1,2% van de klachten over het niet rechtstreeks kunnen bereiken van het regio kantoor. Schijnbaar ligt hier wel een pijnpunt voor de klant.

Bij deze kwalitatieve analyse van de klantsignalen vallen een aantal dingen op. De informatie over de deelaspecten komt uit verschillende bronnen. Geen enkel deelaspect bevat informatie uit één bron. Bij de verschillende deelaspecten is dus nauwelijks overlap in de onderzoeken. Dat wil zeggen dat er geen exact dezelfde items in verschillende bronnen zijn aangetroffen. Het deelaspect 'aanspreekpunt informatie' bijvoorbeeld, wordt gevormd door twee verschillende items die elk uit een andere bron komen. Bovendien rijst de vraag of je op basis van twee items al een gefundeerde uitspraak doen over een deelaspect. Hier ligt mogelijk een leemte in de kennis over dit deelaspect. Wel opmerkelijk is dat er enige consistentie uit de verschillende bronnen is te zien.

Klanten vinden bereikbaarheid gemiddeld belangrijk

Over het relatieve belang dat klanten hechten aan de verschillende klantprincipes is nog weinig bekend. Vanuit het AKO onderzoek is bereikbaarheid/toegankelijkheid het derde belangrijkste klantprincipe. De stelling waarmee het belang uitgevraagd wordt ("Het is duidelijk waar ik moet zijn met verschillende vragen") gaat specifiek over de organisatorische bereikbaarheid. Er zijn in totaal 5 klantprincipes. Bereikbaarheid in de zin van organisatorische bereikbaarheid wordt dus als gemiddeld belangrijk ervaren. De telefonische belangrijkheid blijkt uit het KTO als 8^{ste} belangrijkste aspect van in totaal 16 gevraagde aspecten gevonden. Evenzo wordt telefonische bereikbaarheid als gemiddeld belangrijk gevonden.

Internetgebruik is een positieve factor in de bereikbaarheid klantwaardering

Van het samengestelde klantprincipe Bereikbaarheid/toegankelijk is vanuit de Suwi monitor bekend dat het internetgebruik van klanten een effect heeft op klantwaardering. Hoe meer klanten zelf internet gebruiken, des te positiever men oordeelt over het klantprincipe bereikbaarheid/toegankelijkheid. Dit terwijl er in de Suwi monitor geen vragen zijn opgenomen over de bereikbaarheid/toegankelijkheid van de UWV internetsite. Dus door hun internet gedrag dragen klanten zelf bij aan het ontsluiten van voor henzelf relevante informatie en dit werkt door in hun algehele oordeel over de ervaring wat betreft bereikbaarheid en toegankelijkheid van UWV. Misschien zijn

klanten die vaker internet gebruiken meer zelfredzaam en dus beter in staat om zelf hun vragen of informatie behoefte op te lossen via internet.

Normenkader ontbreekt voor vellen waardeoordeel

Wat kunnen we nu over de bereikbaarheid van UWV zeggen? Uit deze analyse is gebleken dat het op één noemer brengen van klantsignalen niet mogelijk is. We kunnen dus geen uitspraken doen in de trant van 'fysieke bereikbaarheid UWV gemiddeld 6,5' of '80% van de UWV klanten vindt bereikbaarheid voldoende'. Wel opvallend is de zekere mate van consistentie tussen de verschillende bronnen. Als een bepaald deelaspect in het ene onderzoek zo rond de 6 uitkomt, wordt dat deelaspect in andere bronnen niet veel hoger of veel lager gewaardeerd. Ook de hoeveelheid klachten is hiermee in zekere overeenstemming.

Opvallend is in dit verband wat hierboven (bij component 1) geschreven is onder 'aanspreekpunt informatie'. Dat geeft de indruk van een redelijk tevreden beeld, terwijl de meeste klachten gaan over de informatie en de communicatie. Hierbij moet bedacht worden dat in totaal 0,8% van de WW beslissingen tot een klacht leidt. In verhouding tot het aantal beslissingen is het aantal klachten over de informatievoorziening dus betrekkelijk gering, waardoor toch een redelijke tevredenheid wordt bereikt over de organisatorische bereikbaarheid van UWV.

Zonder normenkader is echter geen waardeoordeel te vellen over de goede of slechte bereikbaarheid van UWV. Is het gegeven dat 78% neutraal tot positief antwoord op een bepaalde stelling goed te noemen? En is bijvoorbeeld een gemiddeld rapportcijfer van 6,2 op een bepaalde vraag net zo goed of minder goed? Wat wel kan is de deelaspecten onderling met elkaar vergelijken en daar een (soort van) oordeel over geven. Zo weten we nu dat de telefonische bereikbaarheid minder positief beoordeeld wordt in vergelijking met het deelaspect 'fysieke bereikbaarheid UWV kantoor'. Wellicht zijn dergelijke uitspraken ook te doen voor het klantprincipe niveau wanneer alle klantprincipes zijn ontrafeld en op hun 'waarden' zijn geschat. Pas dan kun je op een hoger abstractie-niveau relaties leggen en zo mogelijk een rangorde aanbrengeen tussen de klantprincipes. De noodzakelijk volgende stap is dan ook om eerst alle informatie naar de klantprincipes te ordenen. Ordenen van klantsignalen kan leemten in de klantsignalen aan het licht brengen. Het kan ons op het spoor zetten van deelaspecten waar (nog) weinig kennis of informatie over bestaat of van deelaspecten die nog niet in de klantprincipes zijn opgenomen en hieraan kunnen worden toegevoegd.

4 Arbeids(on)geschiktheid

De vangnetpopulatie onderscheidt zich van reguliere werknemers. Dit komt onder meer tot uiting in een hoger aandeel afwijzingen bij de WIA-beoordeling. Uit een eerste analyse blijkt dat dit hogere aandeel deels het gevolg is van verschillen in populatiesamenstelling naar leeftijd, geslacht, diagnose, bedrijfstak. Nadere analyse moet uitwijzen welke andere factoren, zoals inkomenen persoonskenmerken een rol spelen.

Bij de WIA claimbeoordeling, is de diagnose alléén zeker geen alles bepalende factor als het gaat om de toekenning van IVA of WGA, of een afwijzing. Veel pregnanter is de invloed, die uitgaat van de aard en ernst van de beperkingen. Daarnaast speelt uiteraard het inkomen dat iemand had een grote rol. Tegelijkertijd moet worden vastgesteld, dat er over de hele linie (IVA, WGA én afwijzingen) sprake is van ernstige gezondheidsproblemen.

Door het strikte duurzaamheids criterium is het overigens denkbaar dat er een secundaire stroom op gang komt van WGA naar IVA. Immers, 19% bij de WGA-instroom bestaat uit personen met potentieel ernstige ziektebeelden.

Van de reguliere werknemers die afgewezen zijn voor de WIA blijkt het beroep op WW af te nemen met de leeftijd. Deze afname manifesteert zich overigens uitsluitend bij mannen. Dit is mogelijk een gevolg van verschillen in aandoeningen, bedrijfstak en attitude van werkgevers. De mate van het beroep op WW is tevens geassocieerd met het ziektebeeld dat de aanleiding is geweest voor de uitval. Hieruit komt naar voren dat het beroep op WW minder groot is bij klinisch objectiveerbare, vrij vaak "zwaardere", ziektebeelden dan bij overige, minder objectiveerbare diagnoses.

Uit het dossieronderzoek Wajong blijkt dat de instroom tussen 2002 en 2005 vooral is gestegen bij jonggehandicapten die direct vanuit school of studie – en dan met name vanuit het voortgezet speciaal onderwijs en praktijkonderwijs – de Wajong instromen. Dit gaat gepaard met groei van de groep met een verstandelijke beperking. Vooral de lichtere categorieën zijn in deze periode toegenomen. In 2006 speelt de bijstand een grote rol, circa 25% van de toename is het gevolg van de gestegen instroom van de bijstand. Over de hele periode 2002 tot en met 2006 zien we vooral het aantal Wajongers met stoornissen in het autistisch spectrum stijgen.

Uit het onderzoek naar de effecten voor WAO'ers die zijn herbeoordeeld volgens het aangepaste schattingsbesluit kan worden geconcludeerd dat het aandeel werkende 45-plussers niet of nauwelijks afwijkt van de jongere leeftijdsgroepen. Dit geldt zowel voor het 2005- als 2006-cohort. Dit wijst erop dat de kansen om het verlies aan uitkering te compenseren met betaald werk voor 45-plussers relatief niet ongunstig zijn.

4.1 Vangnet

In vorige UKV-en is al gemeld dat het vangnet een onevenredig groot aandeel heeft in de WIA-instroom (ruim 35% in 2006 tegen een aandeel van circa 13% van de verzekerden). In een zoektocht naar de oorzaken wordt in deze paragraaf een vergelijking gemaakt tussen vangnetters en niet-vangnetters op basis van hun diagnose bij WIA-beoordeling. Ook wordt aandacht besteed aan de verschillen in uitkomsten van de WIA-beoordeling. Waarom ligt het aandeel afwijzingen hoger bij vangnetters en is het aandeel IVA lager dan bij niet-vangnetters? Een eerste verschillenanalyse richt zich op de kenmerken leeftijd, geslacht, diagnose en bedrijfstak.

WIA- instroom naar diagnose

De vraag is of er duidelijke verschillen zijn in diagnoses en WIA-beoordelingen van vangnetters en niet-vangnetters. In tabel 4.1 wordt de samenstelling van de WIA-instroom naar hoofddiagnosecodes weergegeven voor vangnetters en niet-vangnetters. Hierbij is gecorrigeerd voor de effecten van leeftijd- en geslachtsamenstelling. De gegevens hebben betrekking op WIA-beoordelingen in 2006.

Uit tabel 4.1 blijkt dat de belangrijkste ziekteoorzaak die leidt tot een WIA-claimbeoordeling bij vangnetters de psychische aandoeningen zijn, gevolgd door aandoeningen aan het bewegings-

apparaat. Bij niet-vangnetters is deze verdeling omgekeerd en is het aandeel psychische klachten ook kleiner. 88% procent van alle vangnetters met een WIA-beoordeling en 85% van de niet-vangnetters heeft een diagnose die onder een van de 5 genoemde hoofddiagnosegroepen valt. Binnen de psychische klachten zijn zowel voor de vangnetters als voor de niet-vangnetters de depressieve episode en "surmenage" (overspannenheid) de meest voorkomende diagnoses. Onder vangnetters is het aandeel depressieve episode en surmenage echter aanmerkelijk hoger dan onder niet-vangnetters.

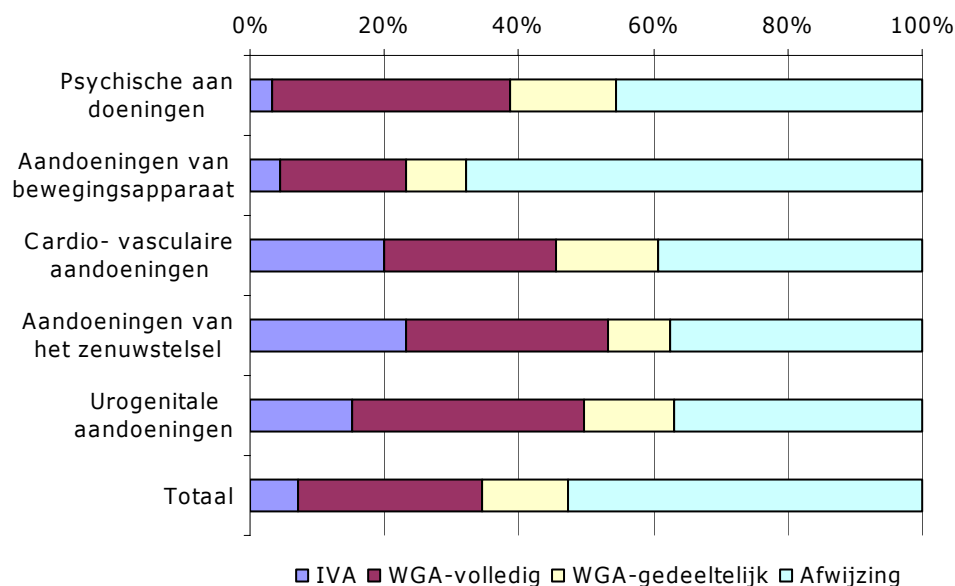
Tabel 4.1 WIA-beoordelingen naar diagnose, percentages vangnetters en niet-vangnetters, gestandaardiseerd voor leeftijd en geslacht, 2006¹

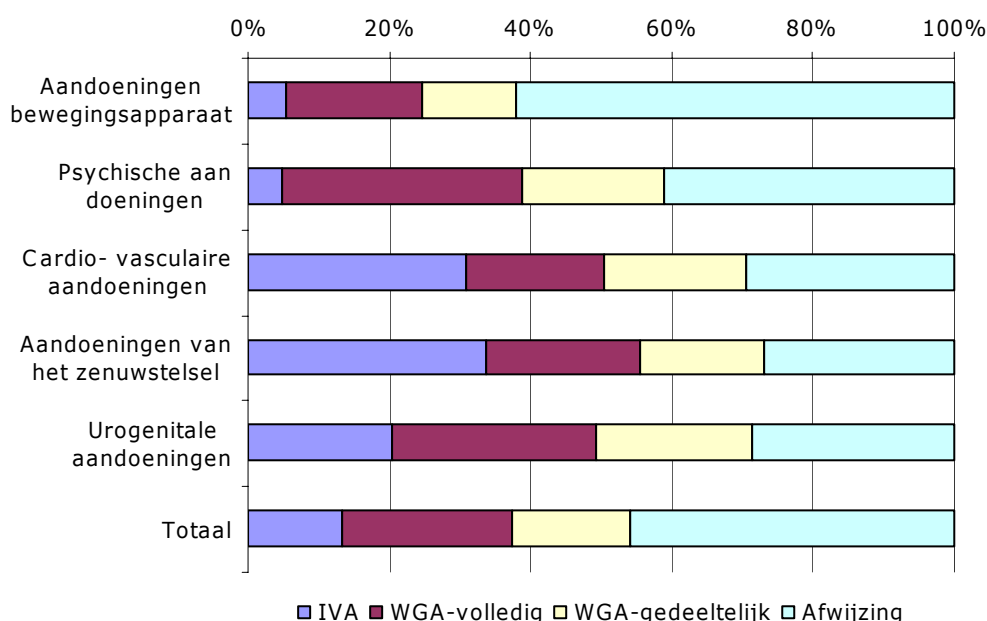
Diagnose	Vangnet	Niet-vangnet
P: psychische aandoeningen	40,4%	30,5%
L: aandoeningen van bewegingsapparaat	33,7%	32,6%
C: cardio-vasculaire aandoeningen	6,2%	8,1%
N: aandoeningen aan het zenuwstelsel	5,7%	9,4%
U aandoeningen aan het urogenitale stelsel	2,5%	3,9%
Overige diagnoses	11,5%	15,5%
Totaal	100%	100%

¹exclusief WIA-beoordelingen waarvan de diagnose niet bekend is (ongeveer 5%); herberekend bij eenzelfde samenstelling naar leeftijd en geslacht

In de figuren 4.1 en 4.2 wordt per hoofddiagnosegroep de verdeling weergegeven over IVA, WGA-volledig AO, WGA-gedeeltelijk AO en Afwijzingen (minder dan 35% AO) voor vangnetters en niet-vangnetters.

Figuur 4.1 WIA-toekenningen en afwijzingen voor vangnetters, 2006



Figuur 4.2: WIA-toekenningen en afwijzingen voor niet-vangnetters, 2006


Uit deze twee figuren blijkt dat binnen alle hoofddiagnosecategorieën het afwijzingspercentage onder vangnetters hoger ligt dan onder niet-vangnetters. Vangnetters worden met dezelfde diagnose dus vaker afgewezen dan niet-vangnetters. De vraag is of hier naast het effect van verdien capaciteit nog andere elementen een rol spelen.

WIA-beoordelingen vangnetters en niet-vangnetters vergeleken

Uit analyses in eerder UKV-en is niet alleen gebleken dat het instroompercentage van vangnetters hoger is, vangnetters worden ook vaker afgewezen voor de WIA dan niet-vangnetters.

Vangnetters zijn gemiddeld jonger dan niet-vangnetters en bevinden zich vaker in het onderste segment van de arbeidsmarkt. Om het effect van leeftijd zichtbaar te maken is een analyse uitgevoerd per leeftijdscategorie. Zo kan voor dergelijke samenstellingseffecten worden gecorrigeerd. Op dezelfde wijze is in deze analyse ook rekening gehouden met bedrijfstak, diagnose en geslacht. De resultaten hiervan zijn weergegeven in tabel 4.2²¹.

Tabel 4.2 WIA-beoordelingen vangnetters en niet-vangnetters, verdeling naar uitslag (in procenten)

	vangnetters	Niet-vangnetters ongecorrigeerd	Niet-vangnetters Gecorr. Lft/gesl en bedrijfstak	Niet-vangnetters Gecorr. Lft/gesl en bedrijf/diag
IVA	7%	13%	11%	9%
WGA volledig	28%	25%	25%	27%
WGA gedeeltelijk	13%	17%	16%	16%
Afwijzing	52%	45%	48%	48%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Uit de tabel is af te lezen dat kenmerken als leeftijd, bedrijfstak en diagnose van invloed zijn, maar dat zij de verschillen tussen vangnetters en niet-vangnetters niet volledig verklaren. Het grootste verschil treedt op bij de afwijzingen. Een mogelijke verklaring is dat vangnetters gemiddeld minder verdienen dan de niet-vangnetters en als gevolg hiervan ook minder vaak een groot verlies aan verdien capaciteit ondervinden. Met andere woorden, er zijn genoeg banen waarin zij, ondanks hun arbeidsbeperkingen, meer dan 65% van het oude inkomen kunnen verdienen. Verdere analyse zal moeten uitwijzen hoe groot de invloed van het inkomen is op de uitkomst van de WIA-beoordeling en of er nog andere populatie elementen zoals persoonskenmerken een rol spelen. Hierop voortlopend merken we op dat van de harde kenmerken naast inkomen ook opleiding en beroep vermoedelijk van invloed zijn. Er zal echter sprake zijn van een sterke correlatie met het inkomen,

²¹ In deze analyse zijn gevallen zonder diagnose buiten beschouwing gebleven.

omdat hoogopgeleiden vaker meer zullen verdienen dan laagopgeleiden. In hoeverre ook 'zachte' kenmerken zoals motivatie, competenties en houding een rol spelen is moeilijker vast te stellen, omdat informatie hierover (nog) niet beschikbaar is.

4.2 WIA toegespitst op de groep < 35% arbeidsongeschiktheid

In opdracht van de Stichting van de Arbeid is onderzoek gedaan naar de gevolgen van de invoering van WIA voor werknemers²². De aandacht richt zich daarbij op werknemers die zijn afgewezen voor de WIA, met andere woorden op grond van verdiencapaciteit minder dan 35% arbeidsongeschikt zijn. Uit het onderzoek komt onder meer naar voren dat relatief veel werknemers uit deze zogenaamde 35-min groep belemmeringen ondervinden bij de terugkeer vanuit ziekte naar eigen of ander werk. De belangrijkste belemmeringen liggen op het vlak van gezondheid en het gebrek aan geschikt werk.

Deze paragraaf geeft de huidige stand van kennis over de groep 35-min, met het accent op werknemers²³. De aandacht richt zich hier op het resultaat van de WIA-beoordelingen naar diagnosegroepen in 2006 en het beroep dat de 35-min groep op de WW doet. Het zijn deels bijgewerkte gegevens en aanvullingen op eerder verschenen informatie over deze onderwerpen.

WIA-beoordelingen

In vergelijking met eerder gepresenteerde ziektebeelden van WIA-beoordelingen zijn de verschillen klein te noemen. Dit betekent nog steeds dat de IVA-instroom wordt gekenmerkt door (zeer) ernstige ziektebeelden (zie tabel 4.3). Maar ook bij de WGA treffen we deze ziektebeelden aan, zij het in mindere mate. Naar aanleiding van de eerste ervaringen met WIA is een dossieronderzoek²⁴ uitgevoerd met betrekking tot de indeling in hetzij IVA, hetzij WGA volledig arbeidsongeschikt bij bepaalde potentieel ernstige ziektebeelden. Daarbij is vastgesteld dat degenen die ingestroomd zijn in de IVA, ernstig ziek zijn. Ofwel ze hebben een zeer ongunstige levensverwachting (bijvoorbeeld bij bepaalde vormen van kanker), ofwel ze zijn blijvend afhankelijk van de hulp van derden voor hun dagelijkse levensverrichtingen (bijvoorbeeld bij ernstig herseninfarct/-bloeding). Alleen deze mensen komen in de IVA terecht als gevolg van het bij de IVA geldende criterium van duurzame arbeidsongeschiktheid. Door dit criterium worden alleen die volledig arbeidsongeschikten tot de IVA toegelaten voor wie is vastgesteld dat herstel of verbetering van de belastbaarheid in de toekomst is uitgesloten dan wel nauwelijks is te verwachten. Deze strikte afbakening betekent dat er ook mensen met zeer ernstige gezondheidsproblemen in de WGA terecht kunnen komen, bij wie verbetering of herstel op termijn niet volledig is uit te sluiten. Dit fenomeen doet zich ook voor bij de afwijzingen (zie tabel 4.3).

Tabel 4.3 Resultaat claimbeslissingen WIA in 2006 per herkomstgroep

	IVA	WGA volledig ao	WGA gedeelt. ao	afwijzing WIA
Nieuwvorming/carcinoom/tumor/"kanker"	18%	7%	7%	3%
CVA (herseneninfarct, -bloeding, "beroerte")	12%	2%	3%	1%
Zenuwstelsel m.n. multipale sclerose	15%	3%	4%	1%
Hartdecompensatie (hartfalen), hartinfarct	4%	1%	2%	1%
Luchtwegen: emfyseem, COPD	3%	1%	2%	1%
Psychiatrisch m.n. schizofrenie, psychose	3%	2%	1%	0%
sub-totaal	56%	17%	19%	8%
Overige psychische problematiek	9%	40%	36%	27%
Overige aandoeningen	36%	43%	44%	65%
Totaal	100%	100%	100%	100%
Totaal aantal	3.809	8.956	5.302	17.228

²² Onderzoek naar de re-integratie van werknemers die minder dan 35% arbeidsongeschikt zijn, Regioplan Beleidsonderzoek, december 2006

²³ In Kennismemo 07/09, "De groep WIA 35-min in kaart gebracht", mei 2007 wordt nader op deze materie ingegaan.

²⁴ Kennismemo 06/08. Dossierstudie WIA 80-100. Toepassing criterium 'duurzaam' bij bepaalde ernstige aandoeningen.

Hieruit kan het volgende worden geconcludeerd:

Als het gaat om het resultaat van de claimbeoordeling, is de diagnose alléén zeker geen alles bepalende factor. Veel pregnanter is de invloed, die uitgaat van de aard en ernst van de beperkingen. Daarnaast speelt uiteraard het inkomen dat iemand had een grote rol.

Tegelijkertijd moet worden vastgesteld, dat er over de hele linie (IVA, WGA én afwijzingen) sprake is van ernstige gezondheidsproblemen.

Door het strikte duurzaamheids criterium is het overigens denkbaar dat er een secundaire stroom op gang komt van WGA naar IVA. Immers, 19% bij de WGA-instroom bestaat uit personen met potentieel ernstige ziektebeelden.

Beroep op WW bij minder dan 35% arbeidsongeschiktheid

In de vorige kwartaalverkenning (UKV2007-I) werd al geconstateerd dat 41% van de reguliere werknemers die minder dan 35% arbeidsongeschiktheid zijn bevonden, een beroep doet op de WW. Hierin werd ook aangegeven dat er een duidelijk onderscheid was tussen de verschillende bedrijfstakken (met name in de bouw, landbouw en uitzendbranche ligt het beroep op WW iets hoger) en bedrijfsgroottes. Het beroep op WW werd meer geconstateerd bij kleinere bedrijven dan bij grotere. Hoogstwaarschijnlijk is er een verband met het bredere palet aan te verrichten werkzaamheden bij grotere bedrijven dan bij kleinere waardoor de mogelijkheden tot re-integratie groter zijn. Hieronder wordt ingegaan op twee andere kenmerken, leeftijd en diagnose.

Het beroep op WW bij afwijzing WIA neemt, vanaf 35 jaar, af met de leeftijd van de betrokken werknemers. Hierbij is wel een onderscheid tussen mannen en vrouwen. De afname met de leeftijd manifesteert zich uitsluitend bij mannen. Bij vrouwen is er nauwelijks een onderscheid tussen de diverse leeftijdsklassen (zie tabel 4.4). Mogelijk dat hierbij aspecten een rol spelen als attitude van de werkgevers, kostwinnerschap (ook anno 2006), andersoortige aandoeningen en bijvoorbeeld bedrijfstak.

Tabel 4.4 Beroep op WW bij afwijzing WIA (bij reguliere werknemers) naar leeftijd

	Afwijzing			Beroep			Beroep		
	Totaal	op ww	In %	Man	op ww	In %	Vrouw	op ww	In %
tot 35 jaar	1.760	712	40%	705	284	40%	1.055	428	41%
35 tot 45	2.678	1.206	45%	1.309	611	47%	1.369	595	43%
45 tot 55	3.362	1.388	41%	1.563	587	38%	1.798	801	45%
55 tot 65	1.663	616	37%	961	306	32%	702	310	44%
Totaal	9.463	3.922	41%	4.538	1.788	39%	4.924	2.134	43%

De mate van het beroep op WW is, naast leeftijd, bedrijfstak en bedrijfsgroote, tevens geassocieerd met het ziektebeeld dat de aanleiding is geweest voor de uitval. Tabel 4.5 geeft de meest voorkomende diagnoses (top-30) weer bij de afwijzingen WIA evenals het beroep op WW bij deze afwijzingen. De top-30 omvat circa de helft van de afwijzingen bij reguliere werknemers. Duidelijk blijkt dat het beroep op WW minder groot is bij klinisch objectieveerbare, vrij vaak "zwaardere", ziektebeelden (met blauw aangegeven) dan bij overige, minder objectieveerbare diagnoses (met oranje aangegeven).

Een eenduidige verklaring voor deze verschillen is momenteel niet voorhanden. Dit vereist nader onderzoek. Een verklaring kan zijn dat een scherper omschreven ziektebeeld van de (sociaal)-medische problematiek meer richting geeft aan de te ondernemen re-integratie-inspanningen. Daarnaast kan bijvoorbeeld acceptatie door de collega's in de directe omgeving ook van invloed zijn.

Als aanvulling op het overzicht naar diagnose ziektebeeld (tabel 4.5) is nagegaan in hoeverre er verschillen zijn in functionele beperkingen en mogelijkheden tussen 35-minners die wel respectievelijk geen beroep op de WW doen.

De verzekeringsarts geeft zijn beoordeling van de mogelijkheden en beperkingen van de WIA-aanvrager weer met de FML (Functionele Mogelijkheden Lijst). De FML bevat 70 afzonderlijke aspecten van functioneren.

Tabel 4.5 Beroep op WW bij afwijzing WIA (bij reguliere werknemers) per ziektebeeld

Diagnose ziektebeeld	Afwij- zingen	Beroep op ww	In %
P652: Depressieve episode	553	238	43%
L103: Chronische aspecifieke (lage) rugpijn	372	225	60%
P619: Surmenage ("overspannenheid")	349	150	43%
L621: Hernia lage rug (HNP L4-L5/L5-S1)	298	129	43%
L642: Artrose knie	230	135	59%
L698: Fibromyalgie / 'reuma'	183	108	59%
L550: 'Whiplash'-letsel	176	69	39%
P611: Burn out	158	57	36%
U229: Nieuwvorming in borst	154	45	29%
P109: Spanningsklachten	146	67	46%
L622: Discopathieën nno	139	78	56%
L601: Artrose van wervelkolom	136	70	51%
C611/612: Hartinfarct	135	41	30%
L690: Adhesieve capsulitis van schouder	123	62	50%
L649: Artrose nno	121	66	55%
L121: Pijn in bovenste extremiteit	109	69	63%
C639: CVA (herseninginfarct, -bloeding)	109	33	30%
L632: Reumatoïde artritis	94	35	37%
L689: Aandoening bindweefsel druk/belasting	93	47	51%
P620: Posttraumatische stress-stoornis	85	32	38%
P699: Overige psychische stoornissen	82	30	37%
L620: Discopathie cervicaal	77	37	48%
L641: Artrose heup	74	39	53%
L699: Aandoening "weke delen" nno	72	44	61%
L112: Knieklachten	71	42	59%
N601: Multipole sclerose	71	12	17%
P648: Overige spec. persoonlijkheidsstoornis	66	29	44%
L100: Nekpijn	65	39	60%
L652: Dérangement interne van knie	64	31	48%
P630: Paniekstoornis	61	29	48%
<i>sub-totaal</i>	4.466	2.088	47%
overige diagnoses	4.997	1.834	37%
Totaal	9.463	3.922	41%

Werknemers van wie de WIA-aanvraag is afgewezen wegens een verlies aan verdien capaciteit van minder dan 35% (na een volledig medisch-arbeidsdeskundige beoordeling) hebben daarna wél of niet een WW-aanvraag ingediend. Bij de groep die wél WW heeft aangevraagd, heeft de verzekeringsarts vaker beperkingen in functioneren van het bewegingsapparaat vastgesteld. Voor de groep die géén WW-aanvraag heeft ingediend, heeft de verzekeringsarts vaker een medische urenbeperking vastgesteld. Dit is het beeld dat ook verwacht mag worden op grond van de hierboven geconstateerde verschillen in diagnoses: meer aandoeningen van het bewegingsapparaat bij de WW-aanvragers, meer aandoeningen van hart en bloedvaten, hersenaandoeningen en kanker bij de niet-WW-aanvragers. De somscores van de 11 hierbij gehanteerde clusters bevestigen dit beeld. Gemiddeld hebben – zo blijkt – de WW-aanvragers meer beperkingen op de aspecten van het functioneren van het bewegingsapparaat. De niet-WW-aanvragers hebben meer beperkingen ten aanzien van werktijden. Daarnaast blijken de niet-WW-aanvragers een iets hogere gemiddelde score te vertonen op de clusters die aangeven dat begeleiding bij werk noodzakelijk is en dat communicatie en zelfstandig vervoer een problemen opleveren.

Een belangrijke aanvullende bron ter verklaring van de verschillen tussen werknemers die wel en geen beroep op de WW doen is mogelijk gelegen in enkele facetten die met het werk te maken hebben. In de vorige UKV zagen we al een verschil tussen werknemers die afkomstig zijn van grote en kleine bedrijven. Op globaal niveau was ook al een verschil op sectorniveau waarneembaar. Een andere belangrijke verklarende factor is ongetwijfeld gelegen in het type werk dat iemand deed voordat hij met gezondheidsproblemen uitviel. Immers: gegeven bepaalde gezondheidsproblemen is een hervatting bij bepaalde typen werk gemakkelijker dan bij andere typen. Dat leidt tot de aanbeveling om bij verder onderzoek – zowel als het gaat om de periode van de eerste twee jaar van arbeidsongeschiktheid, als ook om de periode daarna – nadrukkelijk een aantal facetten van het werk te betrekken, waaronder:

- De inhoud en organisatie van het werk
- De bedrijfsomvang
- De variëteit in functies en werkzaamheden
- De regelruimte om taken en werktijden aan te passen

4.3 Wajong

Tussen 2002 en 2006 is de instroom in de Wajong sterk gestegen. Deze stijging heeft ertoe geleid dat de Wajong volop in de aandacht staat. Enerzijds is het de vraag waarom de instroom in de Wajong zo toeneemt, anderzijds is het de vraag hoe de (arbeids)participatie van de steeds groter wordende Wajong populatie bevorderd kan worden. Om dit soort vragen goed te kunnen beantwoorden is kennis nodig over de achterliggende factoren van de instroomgroei (waar komen Wajongers vandaan en wie zijn ze?), welke mogelijkheden (verschillende groepen) Wajongers hebben, wat voor werk ze kunnen doen, hoe Wajongers, maar ook banen, daarvoor geschikt zijn te maken en hoe werkgevers over de streep getrokken kunnen worden om Wajongers in dienst te nemen.

In vorige UWV Kwartaalverkenningen is aangegeven dat een deel van de instroomstijging in 2005 en 2006 niet op basis van bestandsanalyse verklaard kon worden. Om meer inzicht te krijgen in de factoren die de verandering van het instroomniveau bepalen is een omvangrijk dossieronderzoek²⁵ uitgevoerd. Dit dossieronderzoek richt zich op het waarom van de instroomstijging: dus waar komen Wajongers vandaan en wie zijn de Wajongers die (nu) de Wajong instromen. Gezichtspunten daarbij zijn:

- Hoe verandert de samenstelling van de instroom met betrekking tot de herkomst van jonggehandicapten? Welk deel komt bijvoorbeeld uit de bijstand? Een andere belangrijke hypothese is de invloed van het sterk stijgende aantal leerlingen in het speciaal onderwijs. De vraag is of het aandeel jonggehandicapten dat afkomstig is van het speciaal onderwijs navenant stijgt. Zo zijn er nog meer categorieën waarvan we willen weten hoe het aandeel in de instroom verandert.
- Wat zit er achter de toename van het aandeel in de instroom van de twee CAS-codes P697 (verstandelijk gehandicapten) en P699 (overige psychische stoornissen). Een van de hypothesen is dat de toename van de instroom vooral het gevolg is van nieuwe ziektes. Ziektes als ADHD en stoornissen in het autismespectrum. Voor de beantwoording van deze vraag is een aanvulling op de standaard CAS-code tabel gemaakt. Op basis van deze aanvulling en de informatie in het dossier wordt opnieuw een diagnose gesteld. Zo krijgen we een beeld van de samenstelling van de twee groepen en kunnen we de ontwikkeling hiervan in kaart brengen.

Inmiddels is de fase van het doorlichten van de dossiers afgerond en in deze paragraaf wordt ingegaan op de (voorlopige) resultaten.

De herkomst van Wajongers

Om inzicht te krijgen in de groei van de instroom is onderzocht waar Wajongers vandaan komen voordat ze de Wajong instromen (herkomst). Hierbij is de herkomst op het moment van beoordeling als uitgangspunt genomen. Omdat herkomstcategorieën elkaar niet volledig uitsluiten – men kan bijvoorbeeld vanuit de bijstand komen en ook in een instelling zitten – is een vorm van hiërarchie toegepast²⁶. In tabel 4.6 zijn de resultaten weergegeven. Opgemerkt moet worden dat ook bij de resultaten uit het dossieronderzoek geldt dat de stijging in 2006 voor een deel het gevolg is van het tellen van een extra maand door de invoering van Walvis (zie UKV-2007-I). De daadwerkelijke stijging binnen de herkomstgroepen ligt daarom circa 8%-punt lager. Dit geldt ook voor de ontwikkelingen bij de ziektebeelden die hierna wordt besproken.

²⁵ Het onderzoek is uitgevoerd op drie kantoren en heeft betrekking op de instroomjaren 2002 t/m 2006. Van een kwart van deze instroom zijn de dossiers bekeken. Dit betekent wel dat de resultaten niet per definitie representatief zijn voor de landelijke instroom. De redenen om hiervoor te kiezen zijn gelegen in de uitvoerbaarheid en de wens om geconstateerde regionale verschillen te kunnen verklaren. Wel is het zo dat het totaalbeeld van de gekozen regio's redelijk overeenkomt met het landelijke beeld.

²⁶ Bij deze hiërarchie heeft heropening de hoogste prioriteit, gevolgd door instroom vanuit een andere uitkering (Bijstand, ZW, WAO of WIA), wonend of wegens behandeling in een instelling, instroom via werk, instroom via school of studie en tot slot thuiswonend.

Tabel 4.6 Herkomst van Wajongers (%-verdeling)

	2002	2004	2005	2006
heropening	12,6%	13,3%	10,7%	7,3%
bijstand	8,2%	9,0%	10,2%	14,1%
ZW/WAO/WIA	12,8%	10,4%	5,1%	5,9%
instelling	18,5%	17,6%	18,4%	21,1%
werk	7,3%	6,5%	6,8%	7,6%
school/studie	33,3%	33,2%	38,0%	31,9%
thuis	6,9%	9,6%	9,2%	11,0%
overig	0,4%	0,3%	1,5%	1,1%
totaal	100%	100%	100%	100%
aantallen in steekproef	283	344	384	490

Uit tabel 4.6 kan een aantal conclusies getrokken worden. Ten eerste kan worden vastgesteld dat de groei zich niet bij één enkele categorie voortdoet. De belangrijkste herkomstgroep is school/studie gevolgd door instelling: elk jaar komt meer dan de helft van de instroom uit deze twee categorieën. In 2005 zien we naast een sterke stijging van de instroom vanuit school ook de instroom vanuit de bijstand en vanuit een instelling toenemen. Deze twee nemen in 2006 nog sterker toe. De instroom vanuit de bijstand is in 2006 zelfs met 75% gestegen vergeleken met 2005. Dat de instroom vanuit de bijstand sterk stijgt was verwacht (zie ook UKV 2007-I). Waarom de instroom vanuit de instellingen in 2006 zo sterk stijgt moet nader worden geanalyseerd. Datzelfde geldt voor de sterke toename van de herkomstcategorie thuis in 2006. De directe instroom vanuit school stijgt daarentegen in 2006 maar met 5%.

Voor alle onderzochte jaren geldt dat de meeste Wajongers instromen vanuit school of studie. Tweederde van de directe instroom vanuit school komt vanuit het voortgezet speciaal onderwijs en het praktijkonderwijs (VSO/PRO) (zie kader voor beschrijving). Binnen de VSO/PRO scholen zijn de cluster 3 scholen en het praktijkonderwijs de grootste groepen in de Wajong. Tussen 2002 en 2005 is de instroom vanuit het praktijkonderwijs verdubbeld. Ook de directe instroom vanuit de cluster 4 scholen is verdubbeld, maar het betreft hier een beperkte groep.

Beschrijving voortgezet speciaal onderwijs en praktijkonderwijs

Voortgezet speciaal onderwijs

Speciale Commissies voor Indicatiestellingen (CvI) beslissen aan de hand van landelijke criteria of een kind recht heeft op een plaats op een speciale school. Door de invoering van de Wet op expertisecentra is gezorgd dat de Commissies voor de indicatiestelling onafhankelijk van de speciale scholen hun beslissing over de aanvraag van een leerlinggebonden budget kunnen nemen. De speciale scholen werken binnen een regio samen in een Regionaal Expertisecentrum (REC). De scholen in het Voortgezet speciaal onderwijs zijn ingedeeld in de volgende vier verschillende clusters:

- Cluster 1: Onderwijsinstellingen voor visueel gehandicapte leerlingen:
 - scholen voor kinderen die blind of slechtziend zijn
 - scholen voor meervoudig gehandicapte blinde of slechtziende kinderen
- Cluster 2: Scholen voor auditief en communicatief gehandicapte leerlingen:
 - scholen voor kinderen die doof zijn (DOV)
 - scholen voor kinderen die slechthorend zijn (SH)
 - scholen voor meervoudig gehandicapte dove of slechthorende kinderen
 - scholen voor kinderen met ernstige spraak- / taalmoeilijkheden (ESM).
- Cluster 3: Scholen voor verstandelijk gehandicapte leerlingen, lichamelijk gehandicapte leerlingen (inclusief chronisch zieke leerlingen) en meervoudig gehandicapte leerlingen:
 - scholen voor zeer moeilijk lerende kinderen (ZMLK)
 - scholen voor langdurig zieke kinderen met somatische problematiek (LZK)
 - scholen voor kinderen met een lichamelijke handicap (mytylscholen)
 - scholen voor meervoudig gehandicapte kinderen met een lichamelijke handicap (tyltylscholen)
- Cluster 4: Scholen voor leerlingen met ernstige ontwikkelingspsychopathologie:
 - scholen voor kinderen met ernstige problemen in het gedrag, met ontwikkelingsproblemen / of psychiatrische problemen (ZMOK scholen (zeer moeilijk opvoedbare kinderen, Pedologische Instituten (PI), LZK met psychiatrische problematiek)

Praktijkonderwijs

In 1999 is begonnen met de invoering van het Voorbereidend Middelbaar Beroepsonderwijs

(VMBO), met een nieuwe leerwegen- en zorgstructuur. De bestaande voorzieningen voor IVBO, SVO-LOM en SVO-MLK zijn omgezet in leerwegondersteunend onderwijs en praktijkonderwijs.

Praktijkonderwijs (PrO) is bedoeld voor die leerlingen (moeilijk lerende kinderen) die – ook met extra zorg – geen regulier diploma in een van de leerwegen kunnen halen en die het beste gediend zijn met onderwijs in de eerste fase van het voortgezet onderwijs dat hen direct toe leidt naar de arbeidsmarkt. Het praktijkonderwijs leidt dus niet op voor een diploma. De indicatiestelling wordt door een onafhankelijke commissie, de Regionale Verwijzingscommissie Voortgezet Onderwijs gedaan.

De ziektebeelden bij de Wajong

De samenstelling van de instroom verandert geleidelijk. Het aandeel van twee specifieke diagnosecategorieën met als hoofddiagnose “verstandelijk gehandicapt” (CAS-code²⁷ P697) en “Overige psychische stoornissen” (CAS-code P699) in de instroom stijgt sterk. Tussen 2002 en 2005 neemt dit aandeel toe van 43,2% naar 55,9. Niet alleen nemen deze twee categorieën sterk toe, ze zijn ook containerbegrippen geworden. Daardoor is er onvoldoende inzicht in de aard van de aandoeningen en stoornissen waarmee deze jongeren te kampen hebben en bij welke aandoeningen en stoornissen de stijging van de instroom zich voordoet. Één van de vermoedens is dat de groei het gevolg is van de nieuwe ziektebeelden als ADHD en stoornissen in het autistisch spectrum. Deze worden bij gebrek aan een toepasbare diagnosecode ingedeeld in een van de beide genoemde categorieën. Het is daarom nodig om deze twee categorieën op te splitsen. Door UWV is daarvoor een voorstel ontwikkeld.

Het voorstel houdt in dat er een nieuwe hoofdgroep wordt toegevoegd aan de standaard CAS-code indeling; O: Ontwikkelingsstoornissen, incl. gedragsstoornissen ontstaan in de zuigelingentijd tot adolescentie. Onder deze hoofdgroep vallen de subgroepen:

- O30 Aangeboren afwijkingen met verstandelijke beperking
- O6 Overige ontwikkelingsstoornissen en vroeg ontstane gedragsstoornissen. Deze omvatten:
 - O60 verstandelijke beperking
 - O61 autistisch spectrumstoornissen (ASS)
 - O62 aandachtstekortstoornis (ADHD, ADD)
 - O63 gedragsstoornis (bijv. O630 Oppositioneel opstandige gedragsstoornis)
 - O64 leerstoornis
 - O69 overige ontwikkelingsstoornissen

De codes P697 en P699 zijn aan de hand van dit voorstel in het dossieronderzoek opnieuw gecodeerd. Daarnaast is ook een aantal andere diagnosecodes dan P697 en P699 (uit het statistiekbestand) gewijzigd. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om gevallen waarbij de diagnosecode in het dossier afweek van die in het statistiekbestand (waaronder een groep met een onbekende diagnosecode in het statistiekbestand).

In tabel 4.7 zijn de (voorlopige) resultaten opgenomen van de hercodering van de diagnose. Het gaat daarbij om de primaire diagnosecode Dit is de diagnose die het meest leidend is voor de toekenning van een Wajong uitkering.

Tabel 4.7 Instroom naar primaire diagnose na hercodering (%-verdeling)

	2002	2004	2005	2006
O30 / O60 verstandelijk gehandicapt	31,5%	36,1%	39,3%	37,5%
O61 autistische spectrumstoornis	9,1%	7,5%	10,2%	10,6%
O62 aandachtstekortstoornis	1,7%	1,9%	3,9%	2,9%
O63 gedragsstoornis	0,5%	1,2%	1,7%	0,8%
O64 leerstoornis	0,0%	0,0%	0,5%	0,2%
O69 overige ontwikkelingsstoornissen	0,2%	1,4%	0,6%	0,6%
Andere psychische ziektebeelden	37,1%	35,2%	30,6%	31,8%
Somatische ziektebeelden	19,8%	16,8%	13,1%	15,6%
totaal	100%	100%	100%	100%
aantallen in steekproef	283	344	384	490

²⁷ CAS = Classificaties voor ARBO en SV. Dit is de standaard die UWV hanteert voor de indeling van ziektebeelden.

In tegenstelling tot voorafgaande jaren nemen in 2006 de categorieën andere psychische en somatische ziektebeelden sterk toe. Vermoedelijk houdt dit onder meer verband met de toegenomen instroom vanuit de bijstand. Dit moet echter nog verder worden uitgezocht. Tabel 4.7 laat zien dat ook na hercodering de groep met een verstandelijke beperking verreweg de grootste groep is (37,5% van de totale instroom in 2006). Wel is er inzicht in de mate van verstandelijke beperking. De categorie licht en zeer licht verstandelijk beperkt (voorheen zwakbegaafdheid genoemd²⁸) omvat circa 26% van de totale instroom. De groei van de instroom heeft zich vooral voorgedaan bij deze lichtere categorieën. In 2002 viel 58% van de groep met een verstandelijke handicap in de lichte of zeer lichte categorie, in 2006 is dit aandeel 75%. De groep met een stoornis in het autistisch spectrum bedraagt circa 10% van de totale instroom in 2006 en deze groep neemt de laatste jaren sterk toe. De groep met een aandachtstekortstoornis (onder andere ADHD) bedraagt 3% van de instroom en neemt in 2006 niet verder toe. Hieruit kunnen we concluderen dat voor de Wajong met betrekking tot de nieuwe ziektebeelden het vooral ziektebeelden in het autistisch spectrum betreft. De overige onderscheiden ziektebeelden binnen de ontwikkelingsstoornissen zijn qua omvang verwaarloosbaar.

Er is een verband tussen de ontwikkelingen in de herkomstcategorieën en de ziektebeelden. De sterke groei vanuit het speciaal onderwijs (tot en met 2005) is vooral terug te zien bij de groei van het aantal Wajongers met verstandelijke beperkingen. De groei vanuit een instelling en vanuit de bijstand (in 2006) leidt tot een stijging van de psychische ziektebeelden.

Algemene conclusie

Op basis van deze resultaten kunnen we de volgende globale conclusies trekken. De groei van de instroom tot en met 2005 kwam vooral vanuit school/studie en met name vanuit het voortgezet speciaal onderwijs en vanuit het praktijkonderwijs. Deze groei loopt parallel aan de toename van het aantal leerlingen op deze scholen. Er lijkt dus een verband te bestaan tussen de toename van het aantal leerlingen op deze scholen en de groei van de instroom in de Wajong. In 2006 is het beeld anders. In de vorige UKV is aangegeven dat een groot deel van de instroomstijging niet verklaarbaar was. Duidelijk is dat de bijstand een grote rol speelt (circa 25% van de toename in 2006 is het gevolg van de gestegen instroom vanuit de bijstand). Echter de bijstand verklaart niet de volledige stijging. Ook andere factoren spelen een rol.

4.4 aSB

De herbeoordelingsoperatie loopt nu ruim 2½ jaar. Met enige regelmaat worden de resultaten door UWV gepubliceerd in kwartaal- en jaarrapportages. Parallel daaraan loopt de Asb-monitor van Astri waaruit tot op dit moment 5 rapporten zijn voortgekomen. Waar in de kwartaalrapportages de resultaten van de Asb-operatie in grote lijnen worden geschetst, wordt in de monitor meer op relevante deelonderwerpen ingegaan. Centraal staat daarbij de re-integratie van en de hulp en de begeleiding aan de cliënt.

Deze paragraaf bevat een kort overzicht van de stand van zaken op dit moment met gebruikmaking van de verschillende bronnen van informatie. Informatie uit kwartaal/jaarverslagen en monitor wordt daarbij gecombineerd. We besteden daarbij speciaal aandacht aan de groep die ouder is dan 45 jaar, die zoals bekend in het coalitieakkoord is uitgesloten van herbeoordeling. Daarover is de volgende afspraak gemaakt: *De grens van boven de 50 jaar op de peildatum 1 juli 2004 voor vrijstelling van de herbeoordelingsoperatie met het aangepaste Schattingsbesluit wordt verlaagd naar 45 jaar.* Op dat moment waren al zo'n 46.000 herbeoordelingen bij deze groep uitgevoerd. Ook in de Astri-monitor is deze groep ruim vertegenwoordigd waardoor we deze groep hier op een aantal aspecten nader in beeld kunnen brengen.

De laatste stand van zaken is weergegeven in een totaal overzicht (zie tabel 4.8). Uit de tabel is het volgende af te leiden met betrekking tot de ontwikkeling van uitkomsten van de herbeoordelingen:

- Bij vrouwen wordt de uitkering duidelijk vaker beëindigd dan bij mannen.
- Het percentage verlagingen blijft vrij constant in de loop der tijd
- Het percentage beëindigingen is sterk gedaald in de loop van twee jaar

²⁸ Volgens de DSM IV is de onderverdeling van verstandelijke handicap als volgt. Licht verstandelijk: IQ van 50-70; zeer licht verstandelijk: IQ van 71-85

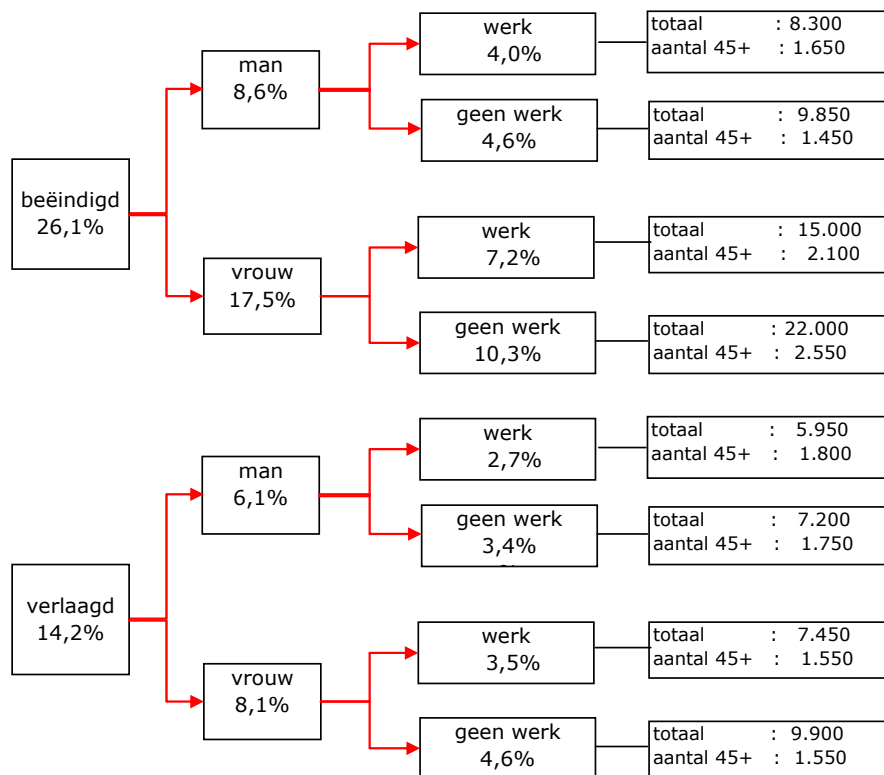
- Het (som)percentage verlagingen + beëindigingen is het eerste kwartaal van 2007 duidelijk lager dan in de beginperiode
- Het aantal verhogingen neemt toe van 4 tot 7%

Tabel 4.8 Overzicht uitgevoerde herbeoordelingen WAO, aantallen

	Totaal stand Per 31-5-2007	Mannen	vrouwen	2005	2006	Eerste kwartaal 2007
Aantal	210.271	88.189	122.082	87.451	91.104	20.002
% <15 ao(niet ao)	26,0	20,4	30,4	32	23	17
% lager	14,3	14,7	14,1	15	15	12
% gelijk	54,2	58,9	50,6	48	57	64
% hoger	5,4	6,0	4,9	4	6	7

De verklaring voor deze ontwikkelingen ligt onder andere in de verandering van kenmerken van de herbeoordeelde groep. Vooral de toename van het maatmanloon, sterk samenhangend met leeftijd en geslacht is daarvoor verantwoordelijk²⁹. Licht over de totale periode het percentage bijstellingen (< 15% ao + verlagingen) voor alle herbeoordelingen iets boven 40%, voor de oudere groep ligt deze op ongeveer 30%³⁰.

In figuur 4.3 zijn kwartaalcijfers en monitor uitkomsten gecombineerd. Er zijn voor verlagingen en beëindigingen groepen gevormd op basis van geslacht, werk/geen werk (op het moment van herbeoordeling) en leeftijd. Daarbij is een (globale) schatting gemaakt van de kwantitatieve omvang van deze groepen die samen alle verlagingen/beëindigingen omvatten, circa 40% van 210.271.

Figuur 4.3 Beëindigde en verlaagde herbeoordelingen naar geslacht en werk/geen werk, percentages en aantallen

²⁹ zie UKV 2006-IV

³⁰ zie voetnoot 29

We signaleren het volgende:

- De groep die niet werkte bij de herbeoordeling, en van wie de uitkering is verlaagd en/of beëindigd omvat bijna 50.000 personen. Begeleiding naar werk door UWV is in eerste instantie op deze groep gericht.
- In tegenstelling tot wat wellicht verwacht mag worden komen beëindigingen (ten opzichte van verlagingen) relatief vaak voor bij niet-werkenden (op het moment van herbeoordeling), zowel bij mannen als bij vrouwen.
- De omvang van de groep vrouwen die niet werken op het moment van herbeoordeling (31.900) is bijna 2 keer zo groot als de groep mannen die op het moment van herbeoordeling niet werkt (17.050). In de door UWV te begeleiden groep bevinden zich dus tweemaal zoveel vrouwen als mannen.

Het aandeel verlagingen/beëindigingen van de ouderen (45-50-jarigen, ofwel de 45-plussers) is ongeveer 17% van het totaal aantal verlagingen/beëindigingen, een substantiële groep dus. De grootste subgroep (2.550) binnen de oudere groep is de groep oudere vrouwen van wie de uitkering is beëindigd, en die niet werkten op het moment van herbeoordeling.

Hierna gaan we nader in op de re-integratie van de oudere groep in vergelijking met de jongeren.

De werkhervatting van de 45 plussers (45-50-jarigen) ³¹

In tabel 4.9 is te zien dat in beide cohort-jaren 45-plussers relatief vaak al aan het werk zijn op het moment van de herbeoordeling. Zetten we de ontwikkeling in het aandeel werkenden in de groep 45-plussers af tegen de ontwikkeling van andere leeftijdsgroepen dan zien we:

- dat de ontwikkeling over de hele linie voor 2006 gunstiger is dan voor 2005.
- dat de ontwikkeling in het aandeel werkenden over beide cohorten bekeken bij de 45-plussers niet aantoonbaar afwijkt van de jongere leeftijdsgroepen ³².

Tabel 4.9 Totaal percentage werkenden na 0, 4, 8 en 18 maanden, naar leeftijd op 31 december 2004, cohort 2005 en 2006

leeftijdsgroep	0 maanden	4 maanden	8 maanden	18 maanden
2005				
jonger dan 35 jaar	32%	38%	44%	50%
35 t/m 44 jaar	40%	44%	45%	53%
45 jaar en ouder	43%	44%	44%	45%
Totaal	36%*	41%	44%	51%
2006				
jonger dan 35 jaar	36%	44%	41%	-
35 t/m 44 jaar	43%	48%	57%	-
45 jaar en ouder	46%	51%	58%	-
Totaal	42%*	47%*	52%*	-

* Het verschil tussen de drie leeftijdsgroepen is statistisch significant ($p < 0,05$).

Conclusie

Zowel in 2005 als in 2006 zijn de 45-plussers relatief vaak al aan het werk op het moment van de herbeoordeling. Op geen van de daarop volgende peilmomenten zijn duidelijke, consistente verschillen in re-integratiepercentages vast te stellen tussen 45-plussers, 35-minners en 35-44 jarigen. Het netto resultaat wat het werken van de 45-plussers betreft, verschilt in 2006 van 2005. Bezien over beide jaren, constateren we dat de ontwikkeling in het aandeel werkenden bij de 45-plussers niet duidelijk afwijkt van de jongere leeftijdsgroepen ³³.

Al met al kan op basis van de beschikbare cijfers niet worden geconstateerd dat de kansen om het verlies aan uitkering te compenseren met betaald werk voor 45-plussers duidelijk slechter zijn dan voor de jongere leeftijdsgroepen.

³¹ Voor het vervolg is geput uit Carla van Deursen: Herbeoordeeld.....En dan? Stand van zaken acht maanden na de uitslag 2005 en 2006, UWV april 2007

³² De betrouwbaarheidsmarges rond de waargenomen percentages zijn groot door kleine aantallen in de steekproef. Bij deze aantallen zijn alleen grote verschillen aan te tonen. Bezien over beide jaren, constateren we dat de ontwikkeling in het aandeel werkenden bij de 45-plussers niet aantoonbaar afwijkt van de jongere leeftijdsgroepen.

³³ Zie voetnoot 32

5 WERK, persoonlijke belemmeringen en re-integratie

Verhoging van de arbeidsparticipatie is een belangrijk speerpunt van beleid. Het re-integratiepotentieel van de WW'ers, niet werkende arbeidsongeschikten en Wajongers van het zittend bestand 2006 en de verwachte instroom in de periode 2007-2010 bedraagt meer dan een half miljoen personen. In dit hoofdstuk gaan we in op de belemmeringen die de arbeidsongeschikten en werklozen hebben, zodat we een beeld kunnen krijgen welke aspecten van de re-integratieactiviteiten en -banen van belang zijn om een succesvolle en duurzame terugkeer naar arbeid te bewerkstelligen. Centraal staan het zittend bestand ultimo 2006 van arbeidsongeschikten en werklozen, waarvan de kenmerken zijn onderzocht. Uit een analyse van het zittend bestand WW van WW'ers blijkt onder andere dat opleiding en ervaring belangrijk zijn. Het tekort hieraan is vaak een belemmering gebleken bij het verwerven van een baan. Daarnaast zijn hogere leeftijd, beperkte beschikbaarheid (in uren en/of op afwijkende werktijden) en gezondheidsproblemen belangrijke beperkende factoren. De arbeidsmotivatie en ook het optimisme en zelfvertrouwen blijken uit de analyse redelijk hoog te scoren bij het zittend bestand, maar wel iets lager dan bij mensen die na een werkloosheidsperiode weer snel het werk hebben hervat. Een niet te veronachtzamen deel van de langdurig werklozen (27%) ziet geen psychosociale nadelen in niet werken. Van een nog grotere groep (ongeveer eenderde) is de economische noodzaak om snel betaald werk te vinden laag. Het gaat hier over het algemeen om oudere langdurig werklozen en vrouwen (van 35-55 jaar) met zorgtaken. Bij oudere langdurig werklozen kunnen hier het lange recht op WW en aanvullende inkomsten (bijvoorbeeld financiële compensatie) een rol spelen. Ook blijkt dat oudere langdurig werklozen, in hun ogen, door hun leeftijd niet aantrekkelijk voor een werkgever zijn. Aandachtspunt voor de dienstverlening is dat dus zowel vanuit de vraag- als aanbodkant er belemmerende factoren voor werkherhervatting van ouderen zijn.

Omdat deze mensen langere tijd van de arbeidsmarkt zijn weg geweest, zal een 'voortraject' nodig zijn om duurzame re-integratie te realiseren. Dit kan op verschillende manieren worden ingevuld, namelijk als intensief onderdeel van het beoordelings- en bemiddelingsproces, maar ook als separaat onderdeel voorafgaand aan of als een ingebed onderdeel in het begin van de (al dan niet gesubsidieerde) baan om te herstarten. Zo'n voortraject is bijvoorbeeld gewenst om de werkzoekintentie, motivatie en zelfvertrouwen te bevorderen; maar ook om aanbodversterking te bewerkstelligen, waarbij competenties en vaardigheden worden verbeterd in lijn met de vraag op de arbeidsmarkt. Kortom, de focus weer effectief richten op werk en het elimineren (of pareren) van fysieke, psychische en andere beperkingen. Dit kan zowel aangrijpen bij de persoon als bij de baan, of beide. Uiteindelijk moet het kunnen uitmonden in duurzaam werk in een reguliere baan. Dit 'voortraject' moet op maatwerk zijn gebaseerd, omdat de belemmeringen in de persoonskenmerken zeer verschillend zijn. Dit behelst een groot aantal terreinen, zoals de benadering van de persoon, de in te zetten hulpmiddelen of interventies en ook de karakteristieken van de 're-integratiebaan' of de inhoud van 'het rugzakje', en wat er van de werkgever wordt gevraagd. Dat vereist inzet, met kennis en kundigheid van de professional, en het kost tijd waarbij ieder individu beoordeeld moet worden op wat voor hem of haar het optimale re-integratiepad naar duurzaam werk in een reguliere baan is.

5.1 Inleiding

De verhoging van de arbeidsparticipatie is één van de speerpunten van het kabinetsbeleid. In dat kader heeft UWV een indicatie gegeven van het re-integratiepotentieel voor de WAO/WIA, WW en Wajong³⁴. Het (bruto) potentieel van deze groepen voor wie re-integratie in principe als mogelijk wordt beschouwd, wordt voor de periode 2007-2010 geschat op ruim een half miljoen personen, bestaande uit het zittend bestand ultimo 2006 en verwachte nieuwe instroom voor de jaren 2007-2010. Bij werklozen worden alleen zij die geen sollicitatieplicht hebben als niet re-integreerbaar beschouwd; onder de niet werkende WAO'ers, zij die ouder zijn dan 60 jaar, zij die een zeer ernstige aandoening hebben en (onder degenen die ouder zijn dan 45 jaar) die al langer dan 10 jaar een uitkering ontvangen. Bovendien worden vanwege het gevaar van dead weight loss alleen die werklozen in beschouwing genomen, die meer dan één jaar werkloos (zullen) zijn. In dit hoofdstuk gaan we in op de belemmeringen die de arbeidsongeschikten en werklozen hebben, zodat we een beeld kunnen krijgen welke aspecten van de re-integratieactiviteiten en -banen van belang zijn om een succesvolle en duurzame terugkeer naar arbeid te bewerkstelligen. Het

³⁴ zie UKV 07-I, en nader uitgewerkt in de kennismemo's 07/05 en 07/10.

gaat hier om arbeidsongeschikten en werklozen; we richten ons op het zittend bestand ultimo 2006, waarvan de kenmerken zijn onderzocht³⁵. Zoals bekend hebben veel UWV klanten niet (meer) de kenmerken die direct aansluiten op de eisen van de arbeidsmarkt van vandaag en morgen. In UKV 06-IV kwam naar voren dat een aanzienlijk aantal langdurig werklozen ervaringen heeft in beroepen waar nu veel openstaande vacatures zijn. Toch zijn deze mensen werkloos. Dit leidt tot de conclusie dat naast harde kenmerken zoals de aansluiting van werkervaring en opleiding op de gevraagde functies ook andere ('zachte') kenmerken van belang zijn. Daarbij is onder meer te denken aan het belang dat de werkzoekende hecht aan werk en de persoonlijke instelling van de werkzoekende, maar ook de (ervaren of gepercipieerde) motieven voor afwijzing door werkgevers, die werkzoekenden rapporteren. Van de arbeidsongeschikten kennen we alleen de 'harde kenmerken' als diagnose, leeftijd, geslacht en sector van herkomst. Van de langdurig werklozen is ook het opleidingsniveau bekend en hebben we een onderzoek naar 'zachte' factoren laten uitvoeren door de Rijksuniversiteit van Groningen³⁶. Voor het onderzoek is ook ter vergelijking een steekproef van WW-gerechtigden benaderd die binnen een jaar het werk weer hervat heeft (de snelle werkhervatters). Deze steekproef bestaat uit personen die in de voorafgaande periode van één jaar het werk weer hebben hervat, en waarbij de samenstelling op basis van leeftijdsklasse, geslacht en maximumduur van het recht op uitkering vergelijkbaar is met het zittend bestand WW. Hierdoor kunnen de eventuele verschillen die worden gevonden niet aan de betreffende kenmerken worden toegeschreven. Wanneer in de rest van dit hoofdstuk gesproken wordt over snelle werkhervatters dan wordt dus dit onderzoeksbestand genoemd (dat vergelijkbaar is met het zittend bestand WW op de voornoemde kenmerken).

Naast de beschrijving van de belemmeringen voor directe re-integratie die met de genoemde 'harde' en 'zachte' persoonskenmerken samenhangen, zal in paragraaf 5.5 nader op deze zachte factoren worden ingegaan en worden gezien welke vragen daarbij nog resterend zijn. Hierbij is ook een vergelijking gemaakt met de onderzochte groep snelle werkhervatters. Bij de interpretatie van de resultaten moet rekening worden gehouden met het moment van afname van de vragenlijsten bij het zittend bestand WW en de groep snelle werkhervatters. Zo dienen bij voorbeeld de snelle werkhervatters in gedachten terug te gaan naar de periode dat ze nog een uitkering hadden en op basis van die situatie een groot aantal vragen te beantwoorden. Risico op geheugeneffecten en de invloed van de nu positievere situatie (nu ze aan het werk zijn) kunnen de antwoorden beïnvloeden hebben. Bekend is dat succes (werkhervatting) vaak meer toegeschreven wordt aan eigen handelen en falen (werkloosheid) aan andere omstandigheden. Daarnaast zijn de mensen uit het zittend bestand WW al meer dan een jaar werkloos, wat van invloed kan zijn op hun gemoedstoestand, zoals motivatie en gewenning aan een bepaalde situatie. Ook hebben zij meer tijd gehad om bewuster met het zoeken naar werk bezig te zijn dan snelle werkhervatters. Hoewel er natuurlijk voldoende gevalideerde testvragen zijn ingebouwd is dit type onderzoek toch enigszins gevoelig voor sociaal wenselijke beantwoording van de vragen.

5.2 Kenmerken zittend bestand arbeidsongeschikten

Er zijn veel overeenkomsten, maar ook relevante verschillen tussen het re-integratiepotentieel afkomstig uit het WW-bestand van langdurig werklozen en het re-integratiepotentieel afkomstig uit het WAO/WIA-bestand. Veel van de WAO/WIA klanten hebben, evenals veel langdurig werkloze WW'ers niet (meer) de kenmerken en kwaliteiten die direct aansluiten op de eisen van de arbeidsmarkt van vandaag en morgen. Evenals bij de langdurig werkloze WW'ers, zijn er onder het re-integratiepotentieel WAO/WIA relatief veel ouderen: ruim 60% is ouder dan 50 jaar. Met betrekking tot de problematiek van meer zachtere persoonskenmerken gaan we ervan uit dat die zich ook voordoet bij arbeidsongeschikten die al langere tijd geen werk hebben; zij zullen er vermoedelijk niet beter aan toe zijn dan langdurig werklozen.

Wel kunnen hun beroepservaringen vanuit de sector van herkomst anders zijn dan van de langdurig werklozen. Bij werkloosheid spelen immers hoofdzakelijk economische factoren van conjuncturele en structurele aard, terwijl bij arbeidsongeschiktheid meer elementen van arbeidsinhoud en arbeidsomstandigheden aan de orde zullen zijn. Ook spelen bij arbeidson-

³⁵ Er is op voorhand geen reden om aan te nemen dat de samenstelling van de verwachte instroom in het re-integratiepotentieel significant anders zal zijn.

³⁶ Binnenkort verschijnen kennismemo 07/12 dat ingaat op de stand van zaken van het onderzoek naar het zittend bestand WW en kennismemo 07/13 dat een uitgebreide beschrijving geeft van samenstelling van het zittend bestand WW. De resultaten zijn gebaseerd op een steekproef uit het zittend bestand WW van maart 2006 en zijn gewogen op leeftijd en geslacht naar het zittend bestand WW van december 2006 (tabel 5.2).

geschikten altijd extra belemmeringen ten gevolge van gezondheidsproblemen; bij de langdurig werklozen is dit bij 35 à 40% het geval (zie tabellen 5.3 en 5.4). Daarom wordt op deze laatste twee aspecten hier verder ingezoomd met betrekking tot het WAO/WIA-potentieel

Een groot deel, ruim 40%, van het re-integratiepotentieel WAO/WIA is afkomstig uit de bedrijfstakken gezondheid, uitzendbedrijven, onderwijs, gemeenten (overheid) en kleinere metaal- & technische bedrijven. Op het meer gedetailleerde niveau van sectoren blijkt dat 70% komt van de instroom 15 sectoren, die ongeveer een even groot deel van de werkgelegenheid representeren (zie tabel 5.1).

Tabel 5.1 Re-integratiepotentieel WAO/WIA³⁷: sector van herkomst, 70% van het re-integratiepotentieel

Sector	WAO/WIA in %	aandeel in werkgelegenheid %*
35 Gezondheid, geestelijk/maatsch.belangen	17	17
52 Uitzendbedrijven	8	5
61 Overheid: onderwijs, wetenschappen	6	6
64 Overheid: provincie, gemeente, waterschap	5	3
12 MTB: Metaal- en technische bedrijfstakken	5	6
03 Bouwbedrijf	4	2
17 Detailhandel en ambachten	4	6
45 Zakelijke dienstverlening III	4	5
42 Groothandel II	4	4
18 Reiniging	3	2
19 Grootwinkelbedrijf	3	4
44 Zakelijke dienstverlening II	3	5
10 (Groot)Metaalindustrie	2	2
32 Overig goederenvervoer land/lucht	2	2
33 Horeca algemeen	2	4
sub-totaal	71	73

* Bron verzekerd 2005

Zakelijke dienstverlening II: reclame-advies-, marketing- en PR, economische, ingenieurs- en architecten- en expertise bureaus en software-ontwikkeling.

Zakelijke dienstverlening III: dienstverlening op het gebied van o.a. beleggingen, administratie, journalistiek, onroerend goed, recherche en incasso en tussenpersonen t.b.v. bank-/verzekeringswezen.

Groothandel II: tussenpersonen t.b.v. de handel, coöperatieve aan- en verkoopverenigingen, fruitpachtersbedrijf, veilingen land- en tuinbouwbedrijf en eiermijnen en overige groothandel (exclusief groothandel in bouwmaterialen, technische producten en metalen en banden)

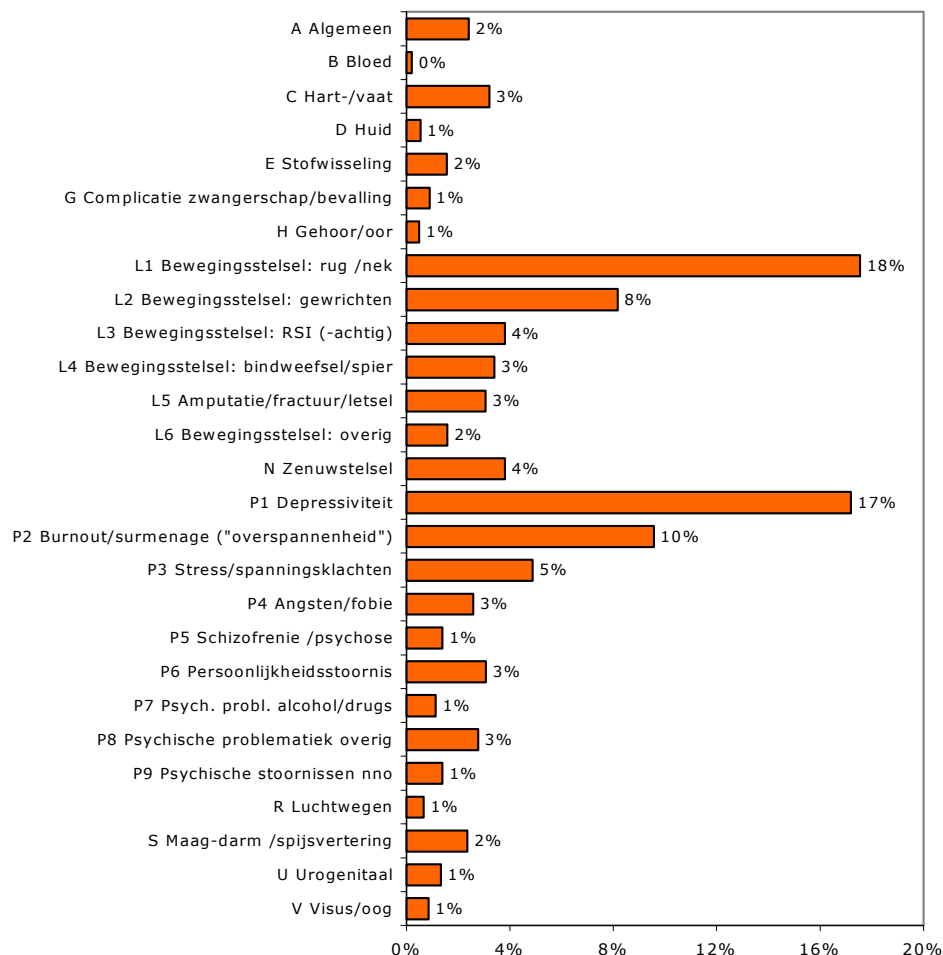
Op grond van de toegekende diagnoses kunnen we aangeven dat psychische problematiek (44%) en aandoeningen van het bewegingsstelsel (38%) bij ruim 80% van het re-integratiepotentieel WAO/WIA de aanleiding zijn geweest voor de arbeidsongeschiktheid. Binnen deze hoofdgroepen voeren aandoeningen van rug/nek en (temporele) depressiviteit de boventoon (zie figuur 5.1). Andere belangrijke diagnosesgroepen zijn burnout/overspannenheid, stress/spanningsklachten, gewrichtsaandoeningen en RSI(-achtige) ziektebeelden. Samen omvatten deze zes groepen circa 60% van het re-integratiepotentieel zittend bestand.

Bij een groot deel van de toegekende diagnoses is er sprake van klinisch moeilijk objectiveerbare aandoeningen. Zo bestaat de categorie P1 Depressiviteit voor het overgrote deel uit personen met de diagnose depressieve episode. Hetzelfde fenomeen zien we bij de categorie L1 Bewegingsstelsel: rug-/nek. Voor een deel objectiveerbaar (bijvoorbeeld manifeste hernia), voor een ander deel moeilijk objectiveerbaar (bijvoorbeeld chronisch specifieke rugpijn).

³⁷ Op basis van zittend bestand WAO ultimo 2006 exclusief (zoals in Kennismemo's 07/05 en 07/10) 60-plussers, duur WAO 10 jaar of langer en ernstige ziektebeelden/diagnoses zoals CVA, kanker en progressief neurologische ziektebeelden zoals Parkinson en multipale sclerose.

Kortom: arbeidsongeschikten vertonen een grote variëteit aan ervaringen uit bedrijfstakken en beroepen. Hun diagnoses zijn van uiteenlopende psychische of fysieke aard. Omdat zij bovendien uiteenlopende opleidingsniveaus hebben, is hier een zeer divers pakket aan persoonskenmerken in het geding, die uiteenlopende benaderingen bij re-activering en re-integratie vragen. Maatwerk met de daarvoor vereiste kennis en deskundigheid van de uitvoerende professional, alsmede een intensief selectie- en toewijzingsproces door deze professionals zijn dan ook geboden.

Figuur 5.1 Diagnoses bij re-integratiepotentieel zittend bestand WAO/WIA



5.3 Kenmerken zittend bestand werklozen

Het zittend bestand WW bestaat ultimo 2006 voor 55% uit mannen en voor 45% uit vrouwen. Hiervan heeft 14% naast een WW-uitkering een gedeeltelijke ao-uitkering. Langdurige werkloosheid onder de 35 jaar met een WW-uitkering komt nauwelijks voor. Het zittend bestand WW bestaat voor 45% uit ouderen (55 jaar of ouder), bij langdurig werkloze mannen is dit zelfs meer dan de helft. De leeftijdsverdeling van langdurig werkloze vrouwen is wat meer gelijk verdeeld over de leeftijdsklassen vanaf 35 jaar (zie tabel 5.2).

Het overgrote deel van het zittend bestand WW had een vaste baan voor de werkloosheid (ruim 70%), slechts 1% was werkzaam als zelfstandig ondernemer³⁸.

³⁸ Deze langdurig werklozen hebben nog recht op WW vanuit een beëindigd dienstverband met een werkgever. Zij zijn vanuit de WW gestart als zelfstandige maar inmiddels ook weer beëindigd waardoor hun oude WW-rechten herleven.

Tabel 5.2 Verdeling zittend bestand WW naar leeftijd en geslacht (december 2006) in %

	man	vrouw	Totaal
25 t/m 34	2	4	3
35 t/m 44	15	24	19
45 t/m 54	32	36	34
55 t/m 64	52	35	45
Totaal	100	100	100

Langdurig werklozen met een elementair of laag beroepsniveau komen het vaakst voor (44%). Daarnaast bestaat het zittend bestand WW voor een belangrijk deel uit personen met een middelbaar beroepsniveau (ruim eenderde) en een hoog beroepsniveau (ruim eenvijfde). In dit verband moet ook op een OSA studie³⁹ gewezen worden, die concludeert dat opleidingsrichting, in combinatie met de verstreken duur sinds het afronden van de opleiding, veel relevanter is dan opleidingsniveau voor participatie.

Langdurig werklozen hebben vóór hun werkloosheid gewerkt in alle sectoren. De grootste aandelen van het zittend bestand WW zijn afkomstig uit de sectoren: gezondheid, uitzendbedrijven, zakelijke dienstverlening, industrie en winkelbedrijf en groothandel. Het aandeel dat de sector gezondheid in de werkgelegenheid inneemt is groter dan het aandeel dat het inneemt in het zittend bestand WW. Voor de uitzendbedrijven is het aandeel in de werkgelegenheid lager.

Hoewel een grote groep van het zittend bestand WW bestaat uit ouderen en personen met een laag beroepsniveau, is het zittend bestand WW te divers om het als zodanig te karakteriseren. Zo zijn langdurig werkloze vrouwen gemiddeld jonger en heeft een belangrijke groep binnen het zittend bestand WW een middelbaar en hoog beroepsniveau. Daarbij is het zittend bestand WW werkzaam geweest in diverse sectoren.

Wat betreft de zachte factoren kan het volgende beeld worden gegeven. Figuur 5.2 en tabel 5.3 geven een samenvatting van de analyses die in paragraaf 5.5 worden uitgewerkt. Hier zijn twee hoofdelementen aan de orde: hoe is de persoonlijke attitude ten opzichte van werk, solliciteren en alles daaromheen, zoals zelfvertrouwen en optimisme. En daarnaast: welke persoonlijke kenmerken en omstandigheden vormen, naar hun mening of ervaring, voor werkgevers een belemmering om hen aan te nemen?

Hier valt op dat echt lage arbeidsmotivatie en werkzoekintentie, zelfs als mensen meer dan één jaar geen baan gevonden hebben, niet vaak voorkomt. Een zelfde conclusie geldt met betrekking tot het zelfvertrouwen en optimisme van de mensen. Wel geeft 27% van het zittend bestand WW aan dat zij de situatie van niet werken niet als negatief ervaart als gevolg van uitschakeling uit de maatschappij en sociaal isolement (psycho-sociale problemen). Ook geeft 32% aan er geen acuut financieel belang bij te hebben om snel werk te vinden. Een deel van de werklozen heeft nog andere inkomsten naast de werkloosheidsuitkering, bijvoorbeeld door werk of door aanvullende financiële regelingen vanuit hun voormalige werkgever. Ook kan het zijn dat voor sommige werklozen het verschil tussen de verwachte inkomsten uit werk en de huidige uitkering klein is, waardoor er op korte termijn geen financiële noodzaak tot werken is. Overigens kan deze perceptie wel veranderen als de maximale einddatum van de WW-uitkering in zicht komt.

Tabel 5.3 Belemmeringen van het zittend bestand WW bij het krijgen van werk

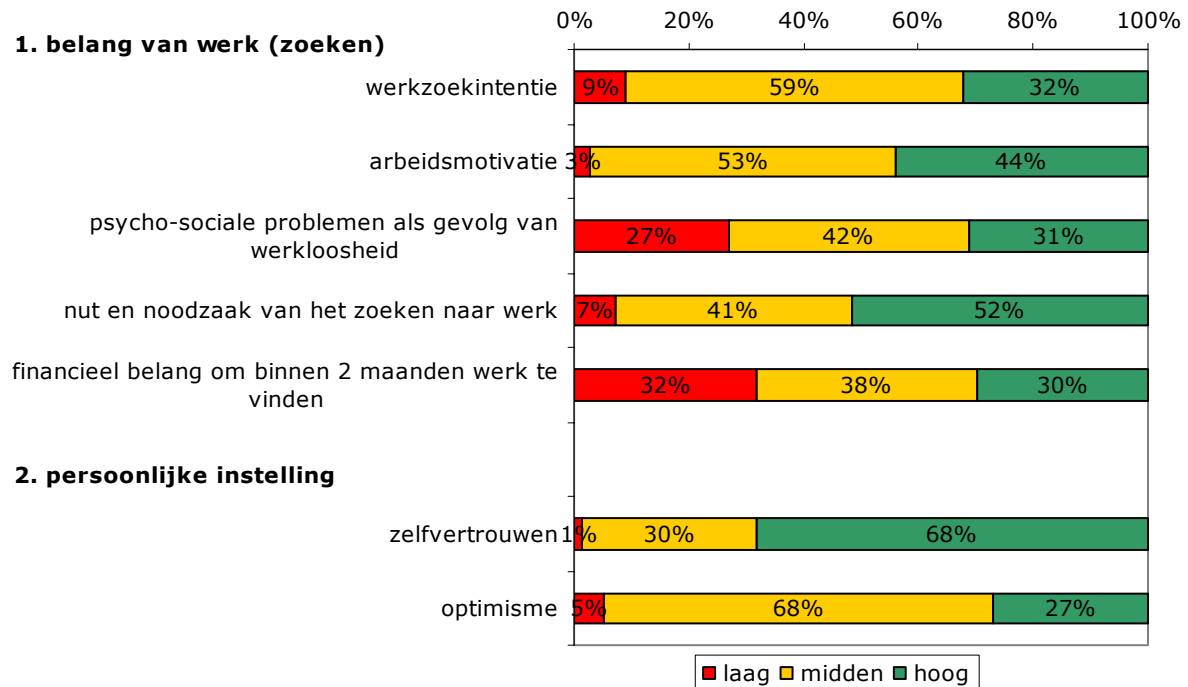
	% belemmerd
Lichamelijke gezondheidsproblemen	35
Psychische gezondheidsproblemen	22
Verkeerde opleiding	47
Te weinig of niet de juiste werkervaring	47
Uw leeftijd	90
Uw beschikbaarheid voor afwijkende werktijden	42
Het aantal uren dat u kunt en wilt werken	34

Uit tabel 5.3 blijkt dat leeftijdsdiscriminatie in zeer hoge mate wordt ervaren. Andere belemmerende factoren worden door minder dan de helft van het zittend bestand ervaren. Aanzienlijk

³⁹ OSA. Werkt scholing? Het effect van opleiding en post-initiële scholing op de arbeidsparticipatie en de loonvoet (2006).

hierbij zijn beperkingen met betrekking tot onvoldoende opleiding en ervaring, gezondheidsproblemen en beperkte beschikbaarheid

Figuur 5.2: Kenmerken van het re-integratiepotentieel zittend bestand WW (eind 2006)

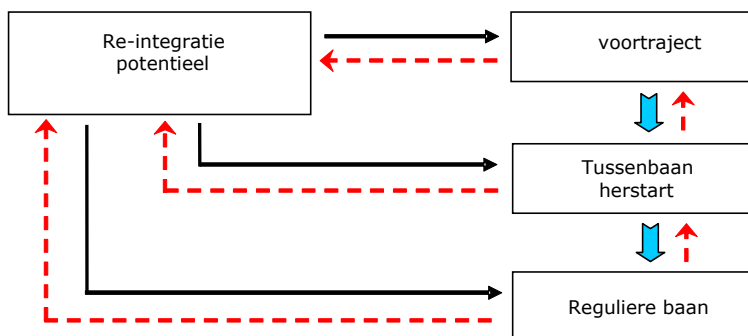


5.4 Conclusie: aspecten van re-integratieactiviteiten en re-integratiebanen

Voor mensen die langere tijd van de arbeidsmarkt zijn weg geweest, wordt een voortraject nodig geacht. Dit kan op verschillende manieren vorm worden gegeven, namelijk als intensief onderdeel van het beoordelings- en bemiddelingsproces, maar ook als separaat onderdeel voorafgaand aan of als een ingebed onderdeel in het begin van de (al dan niet gesubsidieerde) baan om te herstarten. Doel is de focus weer effectief op werk te zetten en het elimineren (of pareren) van fysieke, psychische en andere beperkingen. Het gaat bijvoorbeeld om het bevorderen van de werkzoekintentie, motivatie en zelfvertrouwen, maar ook om aanbodversterking, waardoor competenties en vaardigheden worden verhoogd naar het door de arbeidsmarkt gewenste niveau. Dit voortraject moet op maatwerk zijn gebaseerd, omdat de belemmeringen in de persoonskenmerken zeer verschillend zijn en ook verschillende oplossingen vereisen. Dit behelst een groot aantal terreinen, zoals de benadering van de persoon, de in te zetten hulpmiddelen of interventies en ook de karakteristieken van de re-integratiebaan of de inhoud van het 'rugzakje', en wat er van de werkgever wordt gevraagd. Dat vereist inzet, met kennis en kundigheid van de professional, en het kost tijd waarbij ieder individu beoordeeld moet worden op wat voor hem of haar het optimale re-integratiepad naar werk is. Kortom, het grijpt zowel bij de persoon als bij de baan aan.

Het schema in figuur 5.3 toont de mogelijke stappen in de re-integratie. Daar zijn twee mogelijke tussenstappen van de uitkerings situatie naar een volledig reguliere baan aangegeven. Na een eventueel voortraject kan ook een (al dan niet met gedeeltelijke subsidie of premievrijstelling) ondersteunende 'tussenbaan om te herstarten' aan de orde zijn, om werkende weg de belemmeringen voor de reguliere arbeidsmarkt te elimineren.

Dit is een theoretisch schema. In sommige gunstige gevallen kunnen stappen worden overgeslagen. Soms zullen bij tussenbanen de eisen voor dezelfde persoon worden opgeschroefd, waarmee die baan tot een volledig reguliere baan uitgroeit; ook kan die tussenbaan worden verlaten voor een reguliere, waarna die tussenbaan bezet kan worden door een nieuwe instromer uit het re-integratiepotentieel.

Figuur 5.3 Re-integratieschema


Aan de kop van het proces bij beoordeling en bemiddeling lijkt motiveren (waaronder ook actief sanctioneren) slechts bij een kleine groep noodzakelijk. Wel zal zeker bij ouderen, maar wellicht ook bij andere (nader te verkennen) groepen het nut en de noodzaak (c.q. de voordelen) van werk meer onder de aandacht gebracht moeten worden.

Onvoldoende onderwijs en ervaring zijn vaak een probleem; zeker ook qua richting. Om dat te pareren heb je tijd nodig, maar het kan zeker gedeeltelijk ook 'on the job' gebeuren; in dat geval moet daar wel ruimte voor zijn.

De ziektebeelden die tot de arbeidsongeschiktheid hebben geleid, en de beperkingen in functioneren die daar uit voortvloeien, stellen eisen aan de terugleiding naar werk. Zo zullen waarschijnlijk begeleiding, coaching, (rug)trainingen aan de orde zijn, wil de (proef)plaatsing bij een groot deel van dit re-integratiepotentieel succesvol zijn. Er zijn tegenwoordig tal van interventies beschikbaar met bewezen effecten op het herstel van lichamelijk en psychisch functioneren bij het type aandoeningen dat prominent aanwezig is in het WAO/WIA-potentieel. Deze zullen een essentieel onderdeel moeten vormen van het voortraject naar werk voor deze doelgroep. Daarnaast zullen er de nodige eisen moeten worden gesteld aan de aard van de werkzaamheden (lichtere in plaats van zware), het werkpatroon (flexibel en hierbij in het begin een gewenningsperiode/opbouwfase), de werkdruk (minder) en de arbeidsomstandigheden (specifieke aanpassingen op basis van ziektebeeld/beperkingen)⁴⁰. In een lichtere tussenbaan kan aan deze aspecten aandacht worden besteed, om zo via tussenstappen een succesvolle, duurzame plaatsing te realiseren. Tot op zekere hoogte is deze aanpak ook noodzakelijk voor WW'ers met lichamelijke of psychische beperkingen (zie tabel 5.3).

Relatief vaak wordt ook de beschikbaarheid qua aantal uren en afwijkende werktijden als belemmering geconstateerd. Deels hangt dit ook samen met fysieke belemmeringen. Ook anderszins kunnen daar objectief valide redenen voor zijn. Uitgezocht zal moeten worden in welke gevallen er niet sprake is van valide redenen.

Een groot deel van het re-integratiepotentieel is ouder dan 50 jaar. Om deze groep daadwerkelijk te kunnen plaatsen zal leeftijdsdiscriminatie die bij de werving soms voorkomt, moeten worden uitgebannen. Dat geldt natuurlijk voor iedere discriminatie, ook die ten opzichte van arbeidsongeschikten.

Ruwweg redenerend dienen zich op het gebied van werk zoeken drie groepen van ongeveer gelijke omvang aan (eenderde); namelijk zij die

- Urgent op zoek zijn naar werk
- Niet doordrongen zijn van de noodzaak om op korte termijn werk te zoeken
- Op deze dimensie een tussenpositie innemen.

⁴⁰ Hier liggen nog veel mogelijkheden open, zo kan – in analogie redenerend – geconcludeerd worden uit twee nog niet afgeronde studies. Astri concludeert in "Het oprekken van mogelijkheden om werk aan te passen" dat bedrijven dit consequent toepassen veel meer mensen uit de arbeidsongeschiktheidsregelingen houden. Regioplan stelt hierbij in "Het besluitvormingsproces van werkgevers bij investeren in herstel" dat de persoon van de werknemer (houding, belang voor bedrijf, e.d.) een grote rol speelt.

Denkend in categorieën voor re-integratieactiviteiten en -banen komen we (als we leeftijdsdiscriminatie uitschakelen) tot de volgende (elkaar overlappende) groepen van het re-integratiepotentieel van werklozen en arbeidsongeschikten. Mensen:

- Met te weinig motivatie of die onvoldoende voordeel zien in werk (motiveren en sanctioneren)
- Niet voldoende beschikbaar, wat te verhelpen is (eliminieren van knelpunten of overreding)
- Niet voldoende beschikbaar voor normale werktijden wat niet te verhelpen is (bij re-integratiebanen meer variëteit in werktijden)
- Met niet goed aansluitende opleiding en ervaring (bijscholen, apart, maar vooral 'on the job')
- Met psychische/ fysieke gezondheidsproblemen, die door gerichte interventies en ondergeschikte aanpassingen aan werkomstandigheden zijn te elimineren
- Met psychische/ fysieke gezondheidsproblemen, waarvoor naast interventies aanpassingen van de banen (organisatorisch, inhoudelijk of qua werktijden enz) noodzakelijk zijn
- Overigen

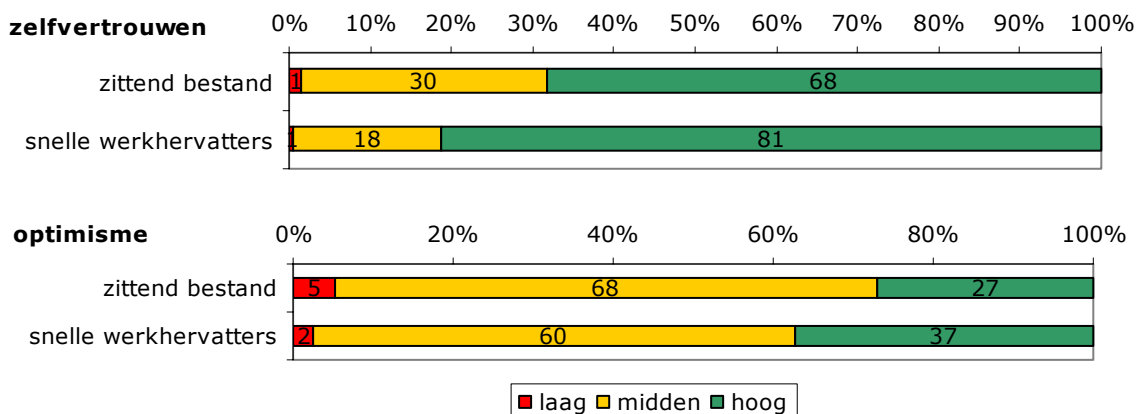
5.5 Nadere verkenning zachte factoren

In deze paragraaf wordt een aantal zachte kenmerken uit het onderzoek naar het zittend bestand WW belicht omdat dit een beeld geeft van het re-integratiepotentieel. Hier zijn twee hoofdgroepen te onderscheiden: namelijk kenmerken met betrekking tot de persoonlijke attitude (belang van werk en werk zoeken en houding ten opzichte van de omstandigheden ervan) en kenmerken met betrekking tot persoonlijke ervaringen en omstandigheden.

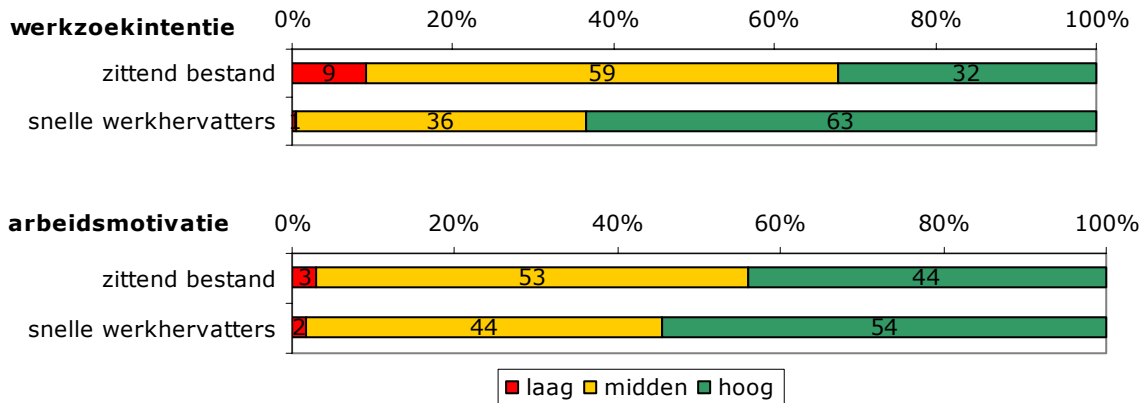
5.5.1 Kenmerken met betrekking tot de persoonlijke attitude

De persoonlijke instelling van de werkzoekende is naast het belang dat mensen hechten aan het hebben van werk een wezenlijke persoonskenmerk in het licht van re-integratie. De verwachting van een werkzoekende of hij werkt vindt, hangt namelijk ook af van zijn zelfvertrouwen en hoe optimistisch hij in het leven staat. Gezien de langdurig werkloosheidssituatie waarin het zittend bestand WW verkeert, kan gesteld worden dat deze groep over het algemeen een positieve persoonlijke instelling heeft: bijna 70% heeft een groot zelfvertrouwen en ruim een kwart heeft een optimistische kijk op het leven (zie figuur 5.4). Relatief meer snelle werkhervatters hebben deze positieve instelling, maar ze bekijken dit ook vanuit een situatie waarin ze werk hebben.

Figuur 5.4 Persoonlijke instelling van de werkzoekende: zelfvertrouwen en optimisme



Het belang dat mensen hechten aan het hebben van werk komt in een aantal hier beschreven grootheden tot uiting. Te noemen zijn: werkzoekintentie, arbeidsmotivatie, voor- en nadelen van niet werken, ervaren nut en noodzaak van werk en het financieel belang van werken.

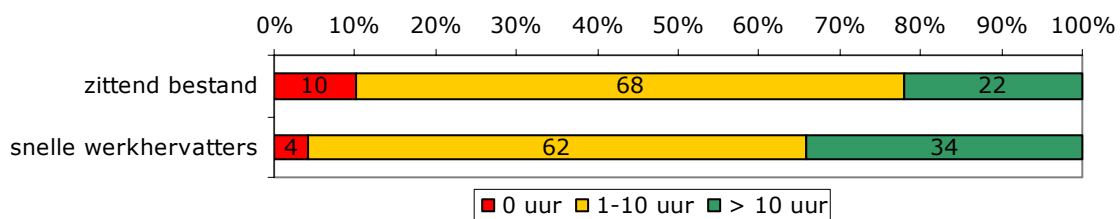
Figuur 5.5 Werkzoekintentie en arbeidsmotivatie


De factor werkzoekintentie is het gemiddelde van vijf stellingen (zie onderstaand kader), waarbij het zittend bestand WW op basis van zijn huidige situatie zijn mening geeft en de vergelijkbare groep snelle werkhervatters terugkijkt naar de tijd van werkloosheid.

Stellingen werkzoekintentie

1. Ik ben van plan de komende maand er alles aan te doen om werk te vinden.
2. Mij staat helder voor ogen waar (bedrijf, instelling, persoon) ik de komende maand ga proberen werk te vinden.
3. Mij staat helder voor ogen hoe ik de komende maand kan proberen werk te vinden (open sollicitatie, rechtstreeks contact, advertenties op een bepaalde internetsite of in een bepaalde krant bekijken, etc).
4. Ik ben zeer gemotiveerd om de komende maand werk te zoeken.
5. Ik ben van plan de komende maand veel tijd te steken in het vinden van een baan.

Ruim eenderde van het zittend bestand WW rapporteert op dit moment, ondanks de langdurige werkloosheid, een hoge werkzoekintentie. Wel is de groep snelle werkhervatters die aangeeft een hoge werkzoekintentie te hebben ten tijde van de werkloosheid tweemaal zo hoog (figuur 5.5). Opvallend is dat ruim eenderde van het zittend bestand WW niet of nauwelijks goed voor ogen heeft bij wie ze de komende maand (bedrijf, instelling, persoon) werk probeert te vinden. De vraag hierbij is of deze onbekendheid ook al speelde aan het begin van de werkloosheid van het zittend bestand WW of juist het gevolg is van de langdurige werkloosheid. In het laatste geval kan het immers zo zijn dat langdurig werklozen bij alle relevante werkgevers al een keer gesolliciteerd hebben. Het niet (meer) weten bij wie je moet solliciteren, kan het zoeken naar werk ontmoedigen. We zien in figuur 5.6 dat 10% van het zittend bestand WW - hoewel sollicitatieplichtig - niet (meer) van plan is om tijd te steken in het zoeken naar werk. Driekwart van deze groep is 55 jaar of ouder. Het niet meer weten waar je moet solliciteren en de negatieve gevolgen hiervan voor het werkzoekgedrag is een belangrijk gegeven voor de dienstverlening van UWV. Wanneer mensen geruime tijd een WW-uitkering hebben is het belangrijk om met ze in gesprek te komen en te blijven, om te zien welke problemen er spelen bij de werkintentie.

Figuur 5.6 Tijdsbesteding zoeken naar baan, gemiddeld aantal uren per week


Ruim een vijfde van het zittend bestand WW is nog steeds gemiddeld meer dan 10 uur per week bezig met het zoeken naar een baan. Tijdens de kortere werkloosheidsperiode van de snelle werkhervatters was ongeveer eenderde gemiddeld meer dan 10 uur per week bezig met het zoeken

naar een baan (figuur 5.6). De vraag is waarom langdurig werklozen minder tijd besteden aan het zoeken naar werk. Dit kan te maken met het minder goed voor ogen hebben waar ze werk proberen te vinden, maar het kan ook te maken hebben met belemmeringen bij het zoeken naar werk.

In dit verband is vermeldenswaard dat aan respondenten uit het zittend bestand WW en de groep snelle werkhervatters is gevraagd welke belemmeringen zij ondervinden (respectievelijk: ondervonden) bij het zoeken naar werk. In tabel 5.4. is ten behoeve van de overzichtelijkheid het percentage respondenten aangegeven dat melding maakt van belemmeringen. Dit percentage is gebaseerd op een tweedeling in de antwoorden: 'niet belemmerend' versus 'een beetje tot zeer belemmerend'.

Tabel 5.4 Belemmeringen bij het zoeken naar werk

	Zittend bestand WW % belemmerd	Snelle werkhervatters % belemmerd
Lichamelijke gezondheidsproblemen	42	22
Psychische gezondheidsproblemen	27	18
Financiële problemen	32	28
Gebrek aan (betaalbare) kinderopvang	8	5
Zorg voor familieleden	20	14
Problemen met de Nederlandse taal	7	3
Geen (betrouwbaar) vervoermiddel	22	13

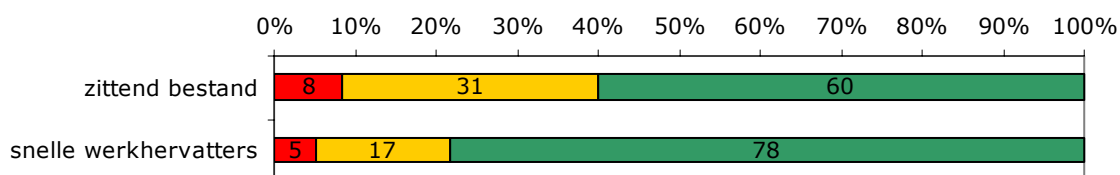
Het aandeel dat belemmeringen rapporteert is in het zittend bestand WW hoger dan in de groep snelle werkhervatters. Belemmeringen als gevolg van lichamelijke gezondheidsproblemen komen het meest voor bij het zittend bestand WW (42% en 81% bij personen die naast een WW-uitkering ook een AO-uitkering hebben).

Financiële problemen worden relatief vaak gerapporteerd, maar hierin verschillen beide groepen niet significant. Op alle andere aspecten rapporteren de werkzoekenden uit het zittend bestand WW significant vaker belemmeringen bij het zoeken naar werk dan de groep snelle werkhervatters.

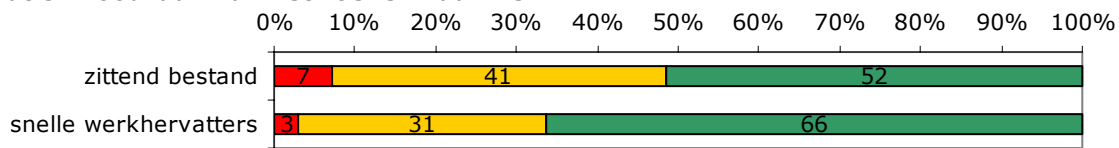
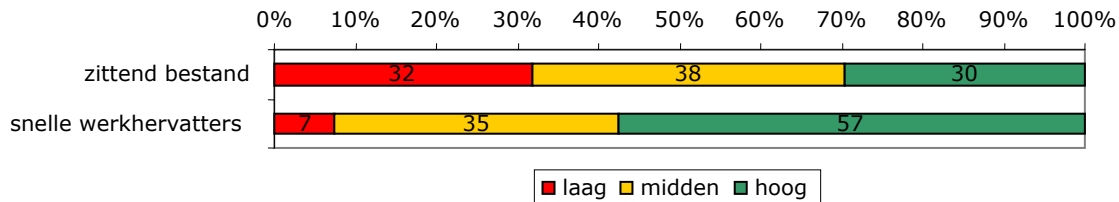
Ook is de arbeidsmotivatie⁴¹ van het zittend bestand WW redelijk hoog te noemen, al is het aandeel snelle werkhervatters met een hoge arbeidsmotivatie iets groter (figuur 5.5). Van het zittend bestand WW heeft 44% een hoge arbeidsmotivatie, tegen 54% van de snelle werkhervatters. Dus ondanks de lange periode dat het zittend bestand WW werkloos is, zegt bijna de helft van het zittend bestand WW een hoge motivatie te hebben.

Figuur 5.7 Voor- en nadelen van niet-werken, nut en noodzaak van het zoeken van werk en financieel belang om binnen twee maanden werk te vinden.

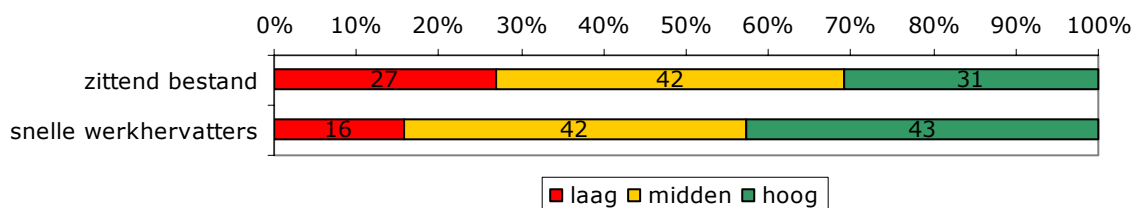
situatie van niet-werken is overwegend meer nadelig dan voordelig



⁴¹ In dit onderzoek bestaat de factor motivatie uit de volgende items: werk is zeer belangrijk voor mij, ook al zou een uitkering even hoog zijn als een salaris dan zou ik nog liever werken, werk betekent voor mij meer dan alleen geld verdienen, werk geeft inhoud aan het leven, ik ben zeer gemotiveerd om te werken.

nut en noodzaak van het zoeken naar werk

financieel belang om binnen twee maanden werk te vinden


Alle voor- en nadelen tegen elkaar afwegend, vinden meer snelle werkhervatters de situatie van niet-werken overwegend nadeliger dan het zittend bestand WW, met name ervaren ze meer psychosociale problemen als gevolg van werkloosheid. Psychosociale problemen zijn bijvoorbeeld: doelloos en nutteloos voelen, gevoel van uitschakeling uit de maatschappij en sociaal isolement. Deze nadelige effecten van werkloosheid worden hooguit door eenderde van het zittend bestand WW als ernstig ervaren (zie figuur 5.8).

Figuur 5.8 Psycho-sociale problemen als gevolg van werkloosheid


Bijna de helft van het zittend bestand WW ziet geen hoge nut en noodzaak in het zoeken naar werk. Zeven procent ziet dit zelfs niet of nauwelijks. Deze groep is vrijwel geheel 55 jaar of ouder (circa 90%), terwijl 45% van het totale zittend bestand WW 55 jaar of ouder is (figuur 5.7). Bijna 10% van het zittend bestand WW vindt de situatie van niet-werken zelfs voordelig, ook gaat het hier vooral om de groep 55-plussers (75%).

Van het totale zittend bestand WW vindt bijna eenderde het vanuit financieel oogpunt niet zo belangrijk om binnen twee maanden betaald werk te vinden (figuur 5.7). De vraag is wie van het zittend bestand WW weinig financieel belang heeft bij het snel vinden van betaald werk. Tabel 5.5 laat zien dat ook hier leeftijd een belangrijke rol speelt. Bijna 70% van deze groep is ouder dan 55 en bij de mannen is dit zelfs 80%. Ruim de helft van de vrouwen die weinig belang hecht aan het snel vinden van betaald werk is 55 jaar of ouder. Deze mensen hebben over het algemeen een lang recht op WW en krijgen soms vanuit hun vorige werkgever aanvullende financiële compensatie tot aan hun pensioen. Bij het hervatten van werk zouden ze mogelijk deze aanvulling kwijt raken. Wanneer gekeken wordt naar de vrouwen die jonger zijn dan 55 en die weinig financieel belang hechten aan het snel vinden van betaald werk, dan zien we dat een groter deel (56%) zorgtaken heeft voor thuiswonende kinderen in vergelijking met alle vrouwen uit het zittend bestand jonger dan 55 jaar (38%).

Tabel 5.5 Zittend bestand WW dat weinig financieel belang hecht aan het binnen 2 maanden vinden van betaald werk ten opzichte van het totale zittend bestand WW, vergeleken naar leeftijd, geslacht en zorgtaken voor thuiswonende kinderen (in %)

	zittend bestand met weinig financieel belang			totaal zittend bestand		
	25 t/m 54	55 t/m 64	totaal	25 t/m 54	55 t/m 64	totaal
Totaal	32	68	100	55	45	100
Man	21	79	100	48	52	100
Vrouw	47	53	100	65	35	100
	met zorgtaken	zonder zorgtaken	totaal	met zorgtaken	zonder zorgtaken	totaal
vrouw < 55 jaar	56	44	100	38	62	100

Tegenover de eerder geconstateerde redelijke motivatie van het zittend bestand WW, staat dat een bepaald deel van het zittend bestand WW weinig voordelen ziet in werken, weinig nut en noodzaak onderkent van het zoeken naar werk en ook geen financieel belang hecht aan het vinden van werk binnen twee maanden (figuur 5.7). Het lijkt erop dat deze groep een andere zinvolle invulling geeft aan de werkloosheidsperiode dan het zoeken naar betaald werk.

Nu komt de vraag naar voren: zijn er naast het genoemde leeftijdsverschijnsel en daarmee samenhangende elementen prikkels of disincentives om werk te zoeken; bij welke groepen is dat aan de orde? Vermoedelijk kan een nadere analyse van de samenhang met uitkeringshoogte en de duur waarin men nog recht heeft op een uitkering hier meer uitsluitel geven. Dit zal voor een volgende UKV nader worden bezien.

5.5.2 Kenmerken met betrekking tot persoonlijke ervaringen en omstandigheden

Aan de respondenten uit het zittend bestand WW en de groep snelle werkhervatters is ook gevraagd of bepaalde persoonlijke kenmerken of persoonlijke omstandigheden naar hun mening voor werkgevers een belemmering vormen om hen aan te nemen. Net als in Tabel 5.4. gaat het in tabel 5.6 om het percentage dat een beetje tot zeer belemmerend rapporteert.

Tabel 5.6 Belemmeringen bij het krijgen van werk

	zittend bestand WW % belemmerd	snelle werkhervatters % belemmerd
Lichamelijke gezondheidsproblemen	35	15
Psychische gezondheidsproblemen	22	10
Financiële problemen	17	12
Gebrek aan (betaalbare) kinderopvang	8	4
Zorg voor familieleden	15	6
Verkeerde opleiding	47	34
Te weinig of niet de juiste werkervaring	47	38
Problemen met Nederlandse taal	9	4
Uw leeftijd	90	80
Uw (buitenlandse) afkomst (etniciteit)	9	3
Uw religieuze opvattingen	4	1
Uw beschikbaarheid voor afwijkende werktijden	42	16
Het aantal uren dat u kunt en wilt werken	34	18

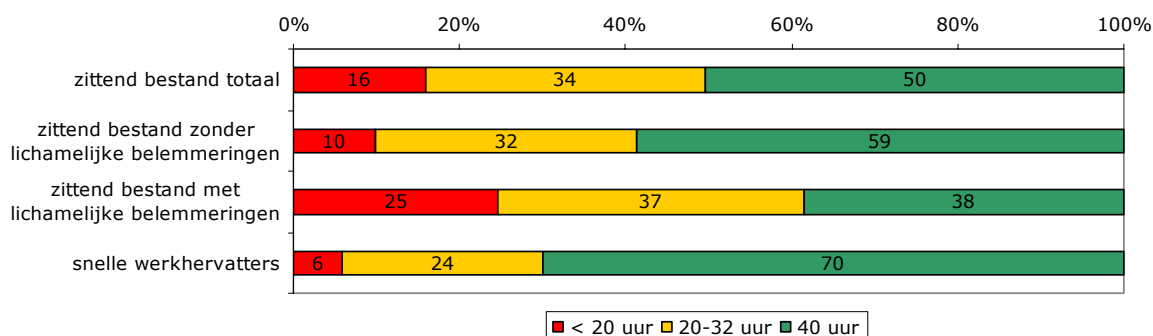
Als werkzoekenden zichzelf door de bril van werkgevers beschouwen onderkennen ze tal van persoonlijke kenmerken en omstandigheden als obstakels om aangenomen te worden voor een baan. Deze kenmerken maken hen in hun eigen ogen minder aantrekkelijk voor werkgevers. Op vrijwel alle aspecten die aan de orde zijn gesteld in de vragenlijst 'Belemmeringen bij het krijgen van werk' rapporteren respondenten uit het zittend bestand WW significant vaker deze obstakels. Verreweg het vaakst wordt leeftijd als nadeel genoemd: 9 van de 10 langdurig werklozen. Ook snelle werkhervatters hebben dit als een groot obstakel ervaren bij het krijgen van werk, maar zijn desondanks toch aan het werk gekomen. Er zijn kennelijk werkgevers die dit niet een belemmering vinden of van mening zijn dat de kwaliteiten van de werkzoekende deze belemmering compenseert. Hoewel leeftijd een, logischerwijs, niet door UWV beïnvloedbare factor is, is het toch belangrijk om het ervaren effect van leeftijd op werkhervatting hier te signaleren. Eerder is al geconstateerd dat ouderen minder vaak de voordelen, het nut en de noodzaak en het financieel belang van (het zoeken naar) werk inzien. Aandachtspunt voor de dienstverlening is dat er dus zowel vanuit de vraag- als aanbodkant belemmerende factoren voor werkhervatting van ouderen zijn. Naast de leeftijd, worden beperkingen vanwege gezondheid en beschikbaarheid voor werk, en

de aansluiting van opleiding en werkervaring op de functie (tabel 5.6) als meest belemmerend ervaren. Dit zijn belemmeringen waarvoor UWV in haar dienstverlening aandacht moet hebben.

Beschikbaarheid voor werk

Bij de veronderstelde belemmeringen voor werkgevers om een sollicitant aan te nemen is al gebleken dat beide groepen verschillen in de mate waarin ze rapporteren dat beschikbaarheid voor werk volgens hen een rol speelt (zie boven, tabel 5.6). Werkzoekenden uit het zittend bestand WW geven twee keer zo vaak aan dat het niet beschikbaar zijn op afwijkende werktijden hun parten speelt (in de vragenlijst gedefinieerd als nachtdienst, avonddienst, onregelmatige dienst en ploegendienst). Ook geeft de groep zittend bestand bijna twee keer zo vaak aan dat de beschikbare arbeidstijd een belemmering voor werkgevers vormt om hen aan te nemen (gedefinieerd in de vragenlijst als: 'het aantal uren dat u kunt en wilt werken'). Volgens opgave van de respondenten zijn langdurig werklozen ook daadwerkelijk minder beschikbaar voor werk. Het gemiddelde aantal uren per week beschikbaar voor arbeid bedraagt voor de groep langdurig werkzoekenden 30 uur en voor de groep snelle werkhervatters 35 uur. Dit verschil is statistisch significant. De helft van het zittend bestand WW kan fulltime werken, tegenover 70% van de snelle werkhervatters (zie figuur 5.9).

Figuur 5.9 Verdeling zittend bestand WW en snelle werkhervatters naar daadwerkelijk beschikbare uren voor werk per week



Ruim 40% van het zittend bestand WW ondervindt bij het zoeken naar werk belemmeringen als gevolg van (geringe tot veel) lichamelijke gezondheidsbeperkingen. Personen met deze beperkingen zijn gemiddeld minder uren beschikbaar voor werk (figuur 5.9). Circa 60% van het zittend bestand WW dat geen lichamelijk gezondheidsbelemmeringen ondervindt, is fulltime beschikbaar voor werk tegenover bijna 40% van het zittend bestand WW met wel lichamelijke gezondheidsbeperkingen. Dit betekent dat deze mensen bemiddeld en gere-integreerd moeten worden naar banen die rekening houden met deze lichamelijke gezondheidsbeperkingen. Dit vraagt ook inspanningen van werkgevers die banen aanbieden, zoals ook in de conclusie in paragraaf 5.4 aan de orde is gekomen.

Tot slot

De zachte arbeidsmarktrelevante factoren behandeld in dit hoofdstuk geven een beeld van het zittend bestand WW. De onderzoeksresultaten bieden inzicht in meer factoren en daarbij is het belangrijk om ook relaties tussen deze factoren te leggen. Hierover zullen we in volgende kwartaalverkenningen en kennismemo's rapporteren.

6 SUWI-keten, trends uitkeringen, werk en terugval

De SUWI-keten staat weer in het middelpunt van de aandacht. Het kabinet verwacht een belangrijke bijdrage van de keten bij de participatie van langdurig werklozen. Hiervoor zijn betere prestaties van de SUWI-keten nodig. De prestaties van de keten kunnen echter niet los gezien worden van de historische ontwikkeling van de (samenstelling van de) uitkeringsvolumes in de bijstand en de WW. Die ontwikkeling is vooral afhankelijk van wetgeving en de economische groei, maar ook van de groei van de (beroeps)bevolking en het aantal huishoudens.

Als rekening gehouden wordt met de groei van de (beroeps)bevolking en het aantal huishoudens, daalt het beroep op WW en bijstand al circa 20 jaar trendmatig.

(Keten)Prestaties moeten verbeterd en inzichtelijk gemaakt worden. Dit maakt het noodzakelijk dat er goede (keten)prestatie-indicatoren komen.

De indicator 'Uitstroom naar werk' levert een beperkt beeld van succesvolle uitstroom. Bij de WW wordt ca. 54% van de uitstroom gerealiseerd door werkhervatting, bij de WWB is dat ca. 30%. Een deel van het succes gaat weer verloren doordat mensen weer terugvallen op de uitkering.

Bij de WWB is deze terugval 37% (27% terugval op een bijstandsuitkering en 10% valt terug op een WW-uitkering). Bij de WW is de totale terugval 33% (31% terugval op WW en 2% valt terug op een bijstandsuitkering). Bij langdurige WW (langer dan 1 jaar, zittend bestand) is de terugval 35% (33% terugval op WW en 2% valt terug op een bijstandsuitkering).

Uitzendbedrijven blijken favoriet te zijn bij het vinden van werk, 50% van de mensen die vanuit de bijstand komen vindt werk bij een uitzendbedrijf. Bij mensen in de WW hebben de uitzendbedrijven een minder grote rol, 34% vindt hier werk (30%, bij langdurige WW). Deze banen zijn het minst duurzaam. Door het grote aantal banen leveren uitzendbanen echter toch een substantiële bijdrage in het vinden van duurzaam werk.

Met alleen de indicator 'Uitstroom naar werk' melden we niet of de banen duurzaam zijn. Een aanvullende indicatie wordt geleverd door de meting van de terugval op de uitkering.

Juist omdat er mensen zijn die van WW naar WWB stromen en na werkhervatting weer terugstromen naar WWB en WW, ligt het voor de hand om deze groep werknemers in samenwerking met gemeenten duurzaam naar werk te geleiden.

Er ligt hier een gemeenschappelijke uitdaging, zorgen dat mensen duurzaam uitstromen naar werk.

6.1 Inleiding

Sinds de laatste kabinetsformatie staat de SUWI-keten weer in het middelpunt van de belangstelling. Het kabinet ziet een belangrijke rol voor de ketenpartners weggelegd bij het realiseren van een grotere participatie van burgers in de samenleving. Daarnaast verwacht het kabinet betere prestaties van de SUWI-keten. De ketenpartners moeten in de komende periode hieraan werken.⁴²

We gaan hier in op het aandachtsgebied Werk. De activiteiten van de ketenpartners raken (en overlappen) elkaar daar wellicht het meest. Eerst geven we een overzicht van de historische ontwikkeling van de werkloosheidsverzekeringen en het beroep op uitkeringen (6.2). In dit overzicht worden de lange termijn trends van het beroep op de WW- en bijstandsuitkeringen weergegeven. De prestaties van de ketenpartners kunnen daarna afgezet worden tegen de lange termijn trends. Daarna gaan we in op de prestatie-indicatoren die betrekking hebben op de uitstroom naar werk (6.3). We betrekken de duurzaamheid van de uitstroom in deze prestatie-indicatie door na te gaan wat de omvang van de terugval op een uitkering is.

6.2 Historische ontwikkeling: veel discussie en wetwijzigingen

De vraag of en op welke wijze de centrale overheid zich met de werkloosheidsverzekering moet bemoeien, speelt al sinds het einde van de 19^{de} eeuw. Overheidsbemoeienis past in de dan al overheersende opvatting over de rol van de overheid.⁴³ Doelstelling van de beoogde wetgeving is vooral armoedebestrijding en het voorkomen van maatschappelijke onrust.

⁴² Meibrief Keten Werk en Inkomen, ministerie SZW, mei 2007

⁴³ In die (christendemocratische) opvatting handhaaft de overheid de rechtsorde en neemt daarnaast maatregelen op sociaal gebied die in het algemeen belang noodzakelijk zijn, als het private initiatief ontoereikend is. Deze opvatting houdt het 'midden' tussen de individualistische (de overheid beperkt zich tot het beschermen van de rechten van de burger) en de socialistische opvatting (overheid dient ook op te komen voor de zwakke groepen in de samenleving).

Door de discussie over wie er verzekerd zijn, al dan niet vrijwilligheid van de verzekering, financiering, hoogte en duur van de uitkering en publieke of private uitvoering, de crisisjaren en oorlogen, duurt het nog ruim een halve eeuw voordat er een werkloosheidsverzekering tot stand komt. De discussiepunten blijven ook na invoering van de WW een rol spelen en leiden tot diverse aanpassingen van de wet- en regelgeving. In box 1 en 2 op de volgende pagina's wordt kort ingegaan op de historische ontwikkeling van de werkloosheidsverzekeringen en de trendmatige ontwikkeling van de uitkeringspopulaties.⁴⁴

Ontwikkeling van het beroep op de WW

Het beroep op werkloosheidsuitkeringen (zie box 1) blijkt vooral beïnvloed te worden door schommelingen in de economische groei en (grote) wijzigingen in de wetgeving. Kenmerkend voor de WW-uitkering is dat deze gerelateerd is aan het loon en dat de duur van de uitkering gemaximeerd is (sinds de laatste wetwijziging 3 jaar en 2 maanden). Doordat de uitkering alleen voor werknemers toegankelijk is, is het beroep sterk gevoelig voor conjuncturele schommelingen in de vraag naar arbeid. Daarnaast is het beroep uiteraard sterk afhankelijk van de omvang van de verzekerde populatie. Hoe meer mensen er een dienstverband hebben hoe groter het aantal uitkeringsclaims is (bij een gelijk blijvend risico op werkloosheid).

Door de toegenomen arbeidsparticipatie is de populatie verzekerden sterk gegroeid. Vanaf 1985 is de participatie toegenomen van 59% naar 73%. Vooral de participatie van vrouwen is sterk gestegen (van 36% naar 65%), terwijl de participatie van mannen vrijwel gelijk bleef (82%). De toegenomen arbeidsparticipatie maakt burgers in principe minder afhankelijk van bijstand. Bij ontslag stromen mensen meestal de WW in. De maximale uitkeringsduur is vaak voldoende lang om weer werk te vinden. Het verscherpen van toegangseisen en verkorten van de uitkeringsduur bij de WW remt het beroep op WW en veroorzaakt echter weer een groter beroep op bijstandsuitkeringen. De lange termijnontwikkeling van de WW is gunstig te noemen. De afgelopen 10 jaar is er sprake van een dalende trend bij de ontwikkeling van het aantal uitkeringen.

De trendmatige groei van de beroepsbevolking (deze loopt gelijk op met het aantal verzekerden) is groter dan de trendmatige groei van het beroep op WW. Hierdoor daalt het beroep op WW, gerelateerd aan de beroepsbevolking, al vanaf het eind van de jaren '80. Dit is waarschijnlijk mede het gevolg van de vele wetwijzigingen die het beroep op WW inperken. Fondsvorming is steeds voldoende gebleken om de financiële gevolgen van de grote fluctuaties in het aantal claims op te vangen.

Ontwikkelingen van het beroep op bijstand (WWB)

Sinds de maximale duur van de WW verlengd werd, van een half jaar naar maximaal 7½ jaar, is de bijstand nauwelijks nog gevoelig voor conjuncturele schommelingen (zie box 2). Vooral jonge alleenstaande werknemers blijken na de WW door te stromen naar de WWB⁴⁵. Deze mensen vinden meestal weer snel werk. De groep oudere werknemers die tijdens de WW-periode geen werk vinden vormen een knelpunt. Zij zullen ook in de bijstand moeilijk werk vinden en meestal pas uitstromen doordat zij (of eventueel hun partner) een (AOW-)pensioenuitkering ontvangen.

De lange termijnontwikkeling van de bijstand (WWB) is evenals de WW, gunstig. Bij de bijstand is echter al langer sprake van een dalende trend. De bijstandpopulatie (< 65 jaar) krimpt al vanaf het eind van de jaren '80.

Bij de trendmatige ontwikkeling van de bijstand speelt de sterke groei van het aantal huishoudens een grote rol. Bijstand is namelijk geen individueel recht zoals de WW, maar wordt aan een huishouden verstrekt. Door de verdergaande individualisering van de maatschappij neemt het aandeel éénpersoonshuishoudens toe en is de groei van het aantal huishoudens sterker dan de groei van de bevolking. De trendmatige groei van de bevolking én het aantal huishoudens is groter dan de trendmatige groei van het beroep op bijstand. Daardoor daalt het beroep op bijstand, gerelateerd aan het aantal huishoudens, sinds begin jaren '80. Waarschijnlijk is de sterke groei van de bevolking en het aandeel éénpersoonshuishoudens de belangrijkste factor in deze lange termijn trend.

Als we inzoomen op de periode voor en na de introductie van de WWB (1 januari 2004), is op het oog geen ontwikkeling te ontdekken die toe te schrijven is aan de structuurbreuk van de WWB-introductie. De grafiek toont aan dat op korte termijn de ontwikkeling van de bijstandpopulatie afvlakt. Cyclische fluctuaties van in- en uitstroom, veroorzaakt door de aantrekkende economie, vormen waarschijnlijk de belangrijkste verklarende factor voor de daling na 2004.⁴⁶

⁴⁴ Bij de analyses zijn WW en WWV samen genomen, evenals ABW en RWW. Voor analyse op totaalniveau levert samennemen vanaf de ingangsdatum van WW en ABW (resp. 1952 en 1965) het meest zuivere beeld.

⁴⁵ Kennismemo 05-04 Doorstroom van WW naar WWB per regio en Kennismemo 07/01 Doorstroom van WW naar WWB, per gemeente, 2003-2010.

⁴⁶ Jan van Ours, De werking van de Wet werk en bijstand, ESB juni 2007.

Box 1: Werkloosheidswet en werkloosheidsvoorziening
Werkloosheidswet

De Werkloosheidswet (de WW 'van 1949') voor werkloze werknemers is in 1952 (volledig) in werking getreden. De WW is een verplichte verzekering voor de meeste werknemers en verzekert het inkomensverlies bij onvrijwillige werkloosheid. De wet vervangt in '52 een stelsel van wachtgeldregelingen (geregeld door werkgevers) en vrijwillige werkloosheidskassen (voor vakbondsleden). Aanvankelijk kon de uitkering maximaal een half jaar verstrekt worden. De wet werd uitgevoerd door bedrijfsverenigingen en is gefinancierd uit premies van werkgevers en werknemers en een overheidsbijdrage. De uitkering is gebaseerd op het laatst verdiende loon.

In 1987 is de WW vervangen door de 'nieuwe' WW. De toegangseisen hierbij zijn aangescherpt en de duur is afhankelijk van het arbeidsverleden en de leeftijd van de verzekerde. De WWV wordt grotendeels in de WW geïntegreerd. Voor de meeste werknemers geldt dat ze bij werkloosheid een langduriger beroep op WW kunnen doen dan voorheen (maximaal 7½ jaar). Daardoor stromen ze veel minder vaak, of pas bij zeer langdurige werkloosheid, door naar de bijstand.

Na 1987 is de WW een aantal keer ingrijpend aangepast. Grote aanpassingen waren: de introductie van de kortdurende en de loongerelateerde uitkeringen, aanscherping van de toegangseisen (beide in 1995), de afschaffing van de vervolgutkering (2003), verdere aanscherping van de toegangseisen en beperking van de uitkeringsduur (2005 en 2006). Een gevolg van de aanpassingen is dat het doorstromen van werklozen naar bijstand weer toeneemt. Dit houdt een lastenverzwaring voor gemeenten in.

Wet Werkloosheidsvoorziening

De Wet Werkloosheidsvoorziening (WWV) is in 1965 in werking getreden en kwam voort uit een aantal overheidsregelingen. De uitkering op grond van de WWV wordt verstrekt aan mensen die na de WW nog steeds werkloos zijn en voor een kleine groep werknemers die wel voor de WW verzekerd zijn, maar geen recht op WW-uitkering hebben. De uitkering duurde maximaal 2 jaar, de hoogte was gerelateerd aan het loon, werd uitgevoerd door de gemeenten en gefinancierd uit de algemene middelen.

Conjunctuurgevoelig

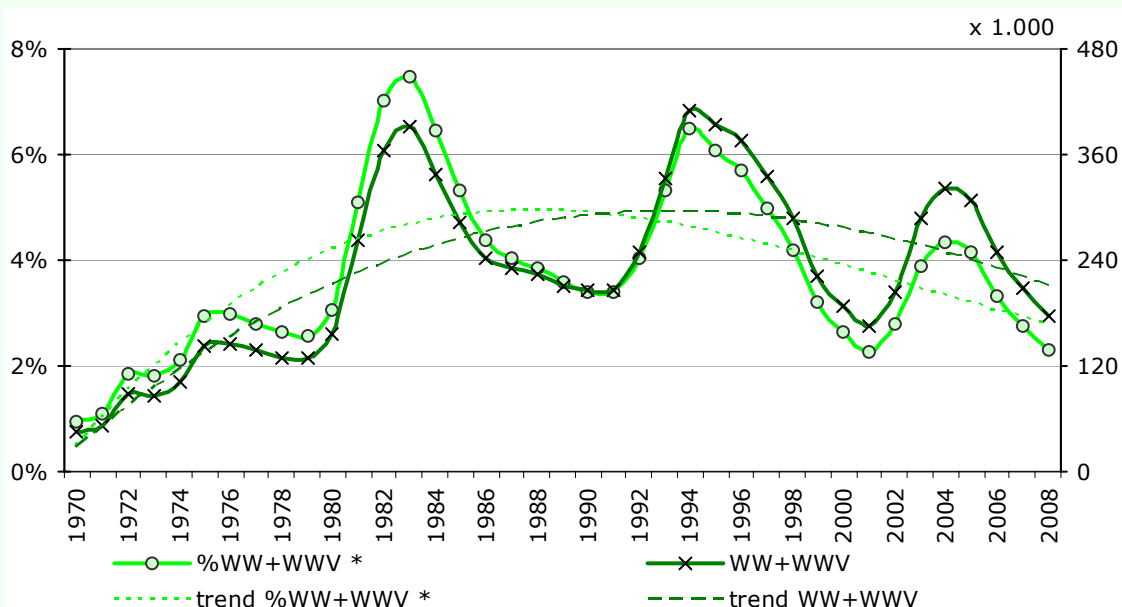
Kenmerkend voor WW en WWV is dat het beroep op deze uitkeringen sterk afhankelijk is van de conjunctuur.

Het beroep op WW- en WWV-uitkeringen is tot 1972 beperkt. Door de sterke economische groei en de krapte op de arbeidsmarkt vinden werklozen weer snel werk. Tijdens de eerste Oliecrisis (1973) groeit het beroep op de uitkeringen licht. De tweede Oliecrisis (1979) leidt tot een forse werkloosheid. Het beroep op WW en WWV blijken zeer conjunctuurgevoelig. Tijdens economische malaise stijgt het aantal uitkeringen sterk. Bij herstel van de economie daalt het aantal uitkeringen echter ook weer snel.

Tot begin jaren '90 is er sprake van een stijgende trend in het beroep op WW en WWV. In 1994, vijf jaar na de tweede Oliecrisis, is het aantal uitkeringen maximaal (410.000).

Groeiende beroepsbevolking

Als we de groei van de beroepsbevolking betrekken in de analyse van de trend, dan blijkt het beroep op WW al vanaf circa 1987 een dalende trend te vertonen. De afgelopen 20 jaar is de beroepsbevolking sterker gegroeid dan het (gemiddelde) beroep op WW. De sterke groei van de beroepsbevolking is vooral het gevolg van de sterk gestegen arbeidsparticipatie van (jonge) vrouwen en de bevolkingsgroei.

Grafiek 6.1 Historische ontwikkeling van WWV en WW


*) WW- en WWV-uitkeringen gerelateerd aan de beroepsbevolking

Bron: CBS (WWV, beroepsbevolking), UWV (WW), gegevens 2007 en 2008 zijn geraamd (door UWV)

Box 2: Sociale voorzieningen, bijstandsregelingen en WWB
Bijstandsregelingen

Begin 20^{ste} eeuw vormen gemeenten, mede onder druk van vakorganisaties, zogenoemde Werkloosheidskassen. Deze kassen werden gefinancierd door gemeenten en centrale overheid. In 1931, tijdens de economische crisis, wordt de Rijkssteunregeling ingevoerd. De uitkeringen uit de Werkloosheidskassen en de Rijkssteunregeling werden bepaald op basis van de gezinsbehoefte. In 1944 werd, in afwachting van het tot stand brengen van de Werkloosheidswet, de Overbruggingsregeling ingesteld. De uitkering was daarbij wel gerelateerd aan het laatst verdiende loon. In 1947 volgde hierop de Sociale Bijstandsregeling, waarbij de uitkering weer op de behoefte gebaseerd werd. Als in 1952 de langverwachte WW in werking treedt, gaat de Sociale Bijstandsregeling over in de Sociale Voorziening. Deze regeling is nodig voor werklozen waarvan de uitkeringsduur langer dan een half jaar duurt. De uitkering van de Sociale Voorziening is evenals bij de Sociale Bijstandsregeling gebaseerd op de behoeften. In 1960 wordt de Sociale Voorziening aangepast en is de uitkering weer (tot 1965) gebaseerd op het laatst verdiende loon.

Met het invoeren van de Algemene Bijstandswet (ABW) in 1965 wordt de Sociale Voorziening ingetrokken. Tegelijk treedt de Rijksgroepsregeling Werkloze Werknemers (RWW) in werking, bijstand voor zeer langdurig werklozen. ABW- en RWW-uitkering zijn beide gebaseerd op de behoefte. In 1996 gaat de RWW op in de ABW. In 2004 is de ABW vervangen voor de Wet Werk en Bijstand (WWB).

Beperkte conjunctuurgevoeligheid

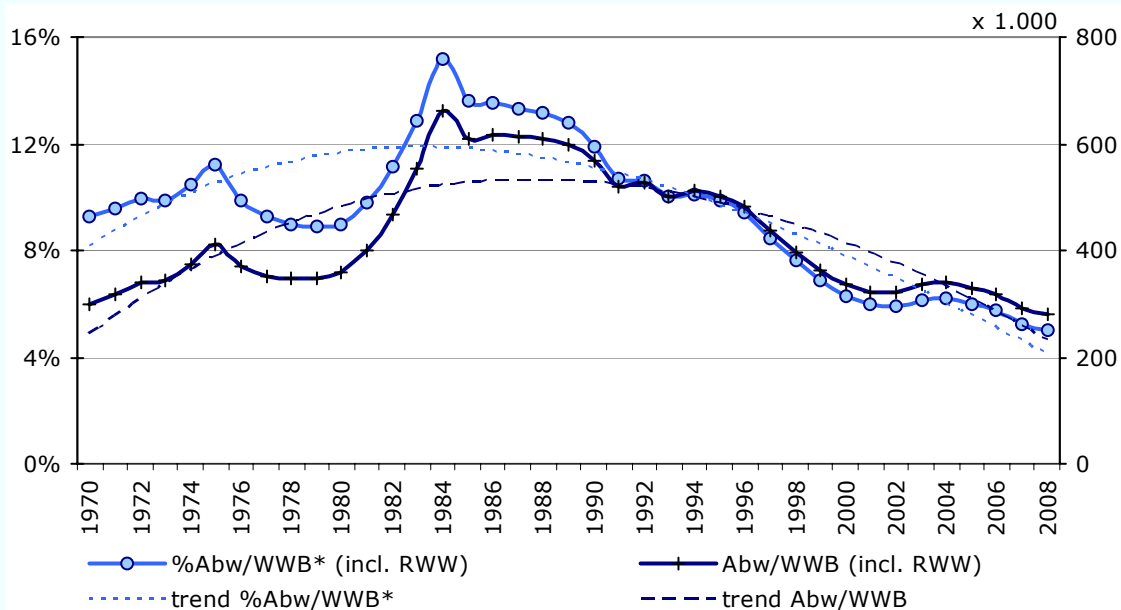
Kenmerkend voor bijstandsuitkeringen is de beperkte conjunctuurgevoeligheid. Dit wordt veroorzaakt door het ruime bereik en duur van de WW (van 1987). De WW vangt de eerste klappen van werkloosheid tijdens de laagconjunctuur op. Een beperkte groep werklozen, die niet aan de entree-eis voor de WW voldoet of na een kort durende WW-uitkering nog werkloos is, zorgt voor een lichte groei van de bijstandsinstroom. Alleen de 2^e Oliecrisis leidde tot een zeer sterk gestegen beroep op bijstand: bijna 500.000 meer dan de huidige ca. 300.000 mensen met een WWB-uitkering.

Dalende trend

Vanaf ca. 1990 vertoont het aantal bijstandsuitkeringen een dalende trend. In de grafiek 6.2 is te zien dat de daling in de periode 1994-1996 (iets) sterker is dan in 2004-2006 (na de introductie van de WWB). De huidige krimp is kleiner dan de lange termijntrend. De prognose is (CPB) dat het aantal uitkeringen in 2007 en 2008 verder zal dalen, maar deze krimp lijkt de sterke afname van het bestand tussen 1994-2001 niet te gaan evenaren. Het afvlakken van de krimp is mogelijk het gevolg van het al uitgestroomd zijn van mensen met een goede kans op werk. De omvang van het bestand wordt dan vooral beheerst door de ontwikkeling van het zogenaamde granieten bestand. Hierin zitten mensen die vaak meerdere jaren niet gewerkt hebben en/of door fysieke, psychische of sociale beperkingen niet kunnen werken.

Aantal huishoudens groeit sterker dan de bevolking

Een bijstandsuitkering is geen individueel recht (zoals bij de WW), maar een uitkering aan een huishouden. Daarom relateren we de bijstand aan het aantal huishoudens voor de analyse. Dan blijkt de bijstand gerelateerd aan het aantal huishoudens al na ca. 1984 een dalende trend te vertonen die groter is dan de dalende trend van het absolute aantal uitkeringen. De sterke groei van het aantal huishoudens is mede het gevolg van het groeiende aandeel éénpersoonshuishoudens en éénoudergezinnen.

Grafiek 6.2 Historische ontwikkeling van Bijstandsuitkeringen


*) Bijstandsuitkeringen gerelateerd aan het aantal huishoudens waarvan de zgn. referentiepersoon in de leeftijd van 20 tot 65 jaar is.

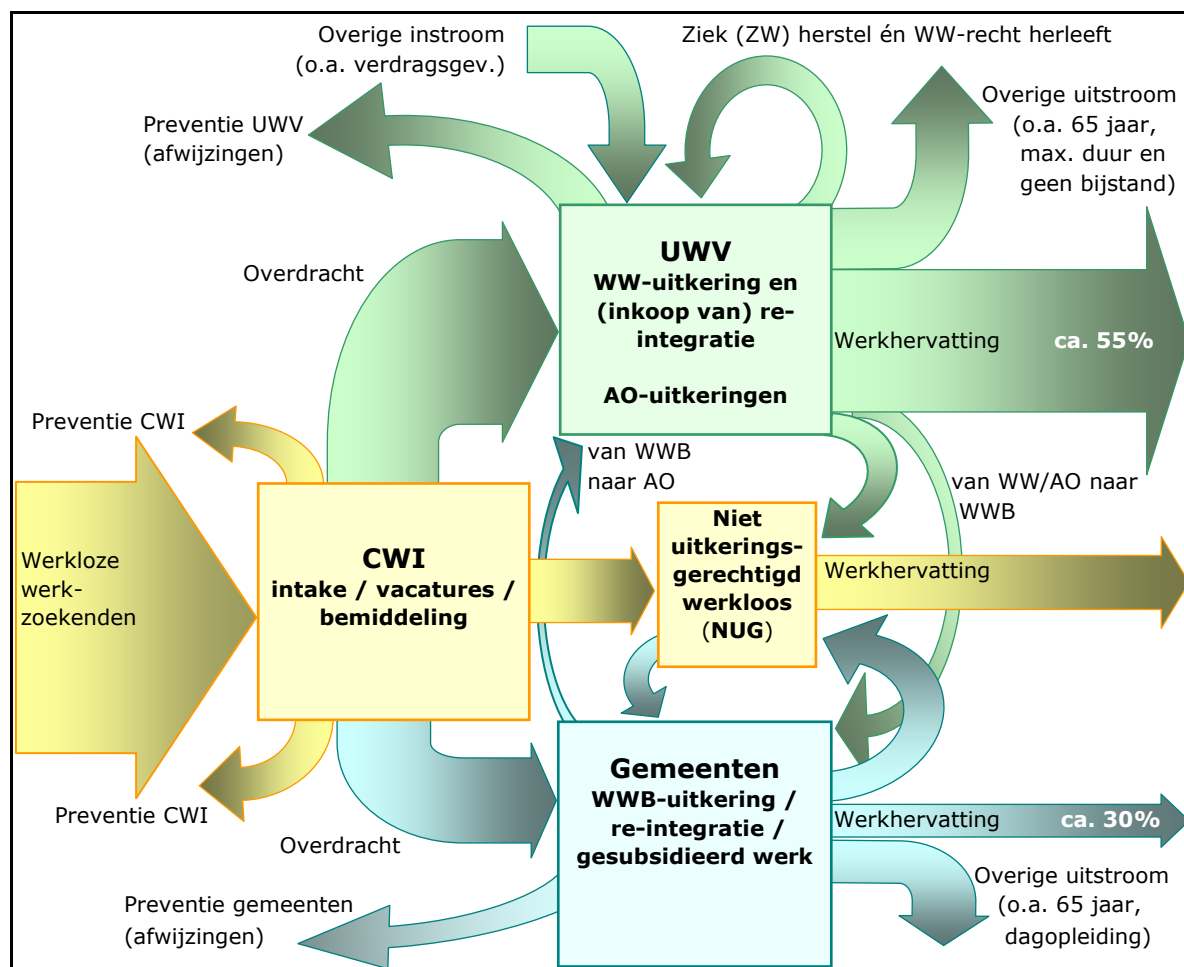
Bron: CBS-gegevens RWW/ABW/WWB, 2007 en 2008 zijn geraamd (door CPB)

6.3 De SUWI-keten, instroom van werklozen en uitstroom naar werk

Een grote klantstroom in de uitvoering van de sociale zekerheid is de stroom werkloze werkzoekenden die via het CWI naar gemeenten en UWV loopt. CWI doet daarbij o.a. de uitkeringsintake en voorziet in vacatures en gemeenten en UWV beoordelen de uitkeringsclaim, zorgen voor re-integratietrajecten en gesubsidieerde banen (gemeenten) voor klanten die dat nodig hebben (zie figuur 6.1).

Een groot deel van de werklozen gaat weer aan het werk en stroomt zo weer de uitkering uit. Bij ongeveer 54% van de WW-uitstroom wordt de uitkering beëindigd doordat de WW-gerechtigde werk vindt. Bij de WWB-uitkeringen is dat circa 30% van de totale uitstroom. Een deel van deze mensen wordt kort na het vinden van een baan opnieuw werkloos en vallen weer terug op een uitkering. In het volgende deel van dit hoofdstuk gaan we dieper in op de meting van uitstroom naar werk en de terugval op een uitkering.

Figuur 6.1 Stromen in de SUWI-keten Werk en Inkomen



Prestaties meten in de keten: uitstroom naar werk en terugval op de uitkering

Met de indicator *Uitstroom naar werk* geven we een beeld van de mate waarin de uitkeringsgerechtigden, door het vinden van werk, onafhankelijk van een uitkering worden. Anders gezegd het geeft een indicatie van de doelstelling *Werk boven uitkering*. We geven hierbij geen indicatie of het werk ook duurzaam is. Als we daar verder niet naar kijken zouden we ook excellent kunnen presteren door mensen massaal aan een paar weken werk te helpen en verder weer aan hun lot over te laten. Bij de indicator *Uitstroom naar werk* meten we (nog) geen herhaald beroep (terugval) op WW en/of WWB.

Uit het schema van figuur 6.1 kan duidelijk worden afgeleid dat de uitstroom- en ook terugval-percentages afhankelijk zullen zijn van de populatiesamenstelling van de verschillende schakels.

Deze zijn op hun beurt weer afhankelijk van preventie en doorstroom vanuit de vorige schakel in de keten. De problematiek van de eerste schakel (en overigens ook de preventiemogelijkheden) hangt nauw samen met de arbeidsmarktontwikkeling.

Terugvallen op een uitkering na werkhervatting en duurzame werkhervatting

In het volgende deel van dit hoofdstuk gaan we in op het weer terugvallen op de uitkering. SZW publiceert daar hier sinds een paar jaar voor de bijstand cijfers over, maar deze gegevens betreffen de totale WWB-uitstroom en niet alleen de uitstroom naar werk.⁴⁷ Voor de keten meten we de terugval na werkhervatting (nog) niet. We onderscheiden de volgende situaties. Terugval op een uitkering na werkhervatting kan inhouden dat mensen:

- Na een WW- of WWB-uitkering een kortdurende baan vinden en bij ontslag daarna een WW-uitkering toegekend krijgen (verder *terugval op WW* genoemd)
- Na een WW- of WWB-uitkering een kortdurende baan vinden en bij ontslag daarna een WWB-uitkering (bijstand) toegekend krijgen (verder *terugval op WWB* genoemd)

Voor meting van de totale *terugval op een uitkering*, moeten terugval op WW en terugval op WWB bij elkaar opgeteld worden. Deze terugval op een uitkering levert een indicatie van de duurzame werkhervatting op.⁴⁸

Uitstroom naar werk, na WW-uitkering

Als we nagaan in welke sector mensen vanuit de WW werk vinden, dan blijkt dat opvallend vaak een baan bij een uitzendbedrijf gevonden wordt (34%). Dit aandeel lijkt groot in verhouding tot de omvang van de sector, maar bij de uitzendbedrijven ontstaan de meeste nieuwe banen (die vaak van korte duur zijn). Het aandeel banen bij uitzendbedrijven is 44% van alle nieuwe banen. In tabel 6.1 is de toptien van sectoren weergegeven waarin WW-gerechtigden werk vinden.

Tabel 6.1 WW, werkhervatting en terugval op uitkering naar sector (2006)

Nr	Sector	Aandeel sector bij vinden van werk	Omvang sector (in % van totale aantal banen)	Uitstroom werk 2006 (geraamd*)	Waarvan:		
					Terugval WW perc.	Terugval WWB perc.	Terugval totaal perc.
1	Uitzendbedrijven	34%	5%	68.600	45%	4%	50%
2	Zakelijke dienstverlening II	9%	4%	17.200	24%	1%	24%
3	Gezondheid, geest./maatsch.bel.	7%	17%	14.900	20%	2%	21%
4	Zakelijke dienstverlening III	5%	4%	9.600	22%	1%	22%
5	Metaal- en technische bedrijfst.	5%	5%	9.100	22%	1%	23%
6	Detailhandel en ambachten	4%	6%	8.700	22%	2%	24%
7	Groothandel II	4%	4%	8.200	29%	1%	29%
8	Bouwbedrijf	3%	2%	5.700	29%	1%	30%
9	Horeca algemeen	3%	5%	5.600	25%	4%	29%
10	Groothandel I	2%	2%	4.800	19%	0%	19%
	Subtotaal	76%	55%	152.400	33%	3%	36%
	Overige sectoren	24%	45%	48.100	25%	1%	26%
	Totaal	100%	100%	200.500	31%	2%	33%

*) Totaal conform jaarverslag. De verdeling over de sectoren in 2006 is geraamd met behulp de verdeling van de uitstroom naar werk over 2^e halfjaar 2004 (sectoren met veel seizoenswerkloosheid in de winter zijn hierdoor ondervertegenwoordigd).

Hoewel een groot aandeel van de werkhervatting via de uitzendbedrijven loopt, wordt hier ook het hoogste percentage terugval gevonden (50%). Van de top-10 sectoren scoort de Groothandel I het gunstigst bij de terugval: 19%. De indicator voor de duurzaamheid van de werkhervatting is dus

⁴⁷ Onder meer: Wet werk en bijstand, de feiten op een rij, SZW, 13 april 2007. In de rapportages wordt dit de draaideurratio genoemd. Dit is het percentage uitstromers dat binnen 12 maanden opnieuw een uitkering (WWB) ontvangt.

⁴⁸ Voor de bepaling van de terugval is nagegaan hoeveel mensen een baan gevonden hebben na een WW of een WWB-uitkering. Vervolgens is nagegaan hoe vaak er dan opnieuw een uitkering volgt en of dat een WW-, dan wel een WWB-uitkering is. De analyse heeft betrekking op dienstverbanden die ingegaan zijn tussen 1 juli en 31 december 2004; terugval is gemeten na 1 juli 2004 en voor 31 december 2005. Een deel van de gestarte banen leidt niet tot het stopzetten van de bijstandsuitkering, meestal omdat de baan te kort duurt. Bij een deel van de mensen zullen meerdere banen, achtereenvolgens leiden tot het stoppen van de bijstand en/of het opbouwen van een WW-recht. Bij twee of meer (opeenvolgende) banen per persoon, zijn de kenmerken van de eerste baan na de uitkering gepresenteerd.

81% (100% minus 19%). Over alle sectoren is de gemiddelde terugval 33% (31% valt terug op een WW-uitkering en 2% op een WWB/bijstandsuitkering).

Totaal omvat de terugval op WW, na werkhervatting vanuit WW ca. 62.400 uitkeringen (2006). De terugval op WWB, na werkhervatting vanuit WW omvat ca. 4.700 uitkeringen (2006).

Uitstroom naar werk, na langdurig WW (meer dan 1 jaar WW)

Werklozen die langer dan een jaar een WW-uitkering gehad hebben, maken een klein deel uit van de totale populatie uitstroom. Circa 22.500 (11%) van de 200.500 beëindigde uitkeringen betreft mensen die langer dan 1 jaar WW gehad heeft. Als we nagaan in welke sector de langdurige werklozen vanuit de WW werk vinden, dan blijkt dat iets minder vaak een baan bij een uitzendbedrijf gevonden wordt (30%). De zakelijke dienstverlening⁴⁹ en de gezondheidszorg blijken grote werk-aanbieders voor de langdurig werklozen te zijn.

In tabel 6.2 is de top tien van sectoren weergegeven waarin WW-gerechtigden, die langer dan een jaar een WW-uitkering gehad hebben, werk vinden. Hoewel een groot aandeel van de werkhervatting via de uitzendbedrijven loopt, wordt hier ook het hoogste percentage terugval gevonden (54%). Van de top tien sectoren scoort de sector Onderwijs het gunstigst bij de terugval: 16%. De indicator voor de duurzaamheid van de werkhervatting is dus 84% (100% minus 16%). Over alle sectoren is de gemiddelde terugval 35% (33% valt terug op een WW-uitkering en 2% op een WWB/bijstandsuitkering).

Qua opbouw verschilt het bestand langdurig werklozen (zittend bestand) van het totale WW-bestand. Zo zijn oudere werklozen sterk oververtegenwoordigd en jongeren ondervertegenwoordigd in het zittende bestand. Deze verschillen vinden we weer terug in de uitstroom naar werk vanuit het zittende bestand. Slechts 2% is jonger dan 25 jaar (bij alle werkhervatters: 16%) en 31% is 45 jaar of ouder (bij alle werkhervatters: 20%).

Tabel 6.2 WW (> 1 jaar), werkhervatting en terugval op uitkering naar sector (2006)

Nr	Sector	Aandeel sector bij vinden van werk	Uitstroom werk 2006 > 52 wkn. (geraamd*)	Waarvan:		
				Terugval WW perc.	Terugval WWB perc.	Terugval totaal perc.
1	Uitzendbedrijven	30%	6.800	49%	5%	54%
2	Zakelijke dienstverlening II	13%	2900	27%	0%	27%
3	Gezondheid, geestel./maatsch.bel.	7%	1500	23%	1%	24%
4	Zakelijke dienstverlening III	6%	1300	24%	1%	25%
5	Metaal- en technische bedrijfst.	4%	1000	28%	2%	30%
6	Groothandel II	4%	900	35%	0%	35%
7	Groothandel I	3%	700	18%	1%	19%
8	Detailhandel en ambachten	3%	600	29%	2%	31%
9	Bouwbedrijf	3%	600	35%	1%	35%
10	Onderwijs en wetenschappen	2%	600	15%	1%	16%
	Subtotaal	74%	16700	35%	3%	38%
	Overige sectoren	26%	5800	25%	2%	27%
	Totaal	100%	22.500	33%	2%	35%

*) Totaal conform jaarverslag. De verdeling over de sectoren in 2006 is geraamd met behulp de verdeling van de uitstroom naar werk over 2^e halfjaar 2004 (sectoren met veel seizoenswerkloosheid in de winter zijn hierdoor ondervertegenwoordigd).

Uitstroom naar werk, na bijstandsuitkering (WWB)

Bij de bijstand werk is de uitstroom door werkhervatting is betrekkelijk klein ten opzichte van de WW. Bij de bijstand gaat het om circa 31.500 mensen (exacter is: uitkeringen aan huishoudens), dit is 30% van de totale uitstroom uit de bijstand (105.000). Bij de WW gaat het om circa 200.500 mensen (exacter is: uitkeringsrechten van werknemers), wat 54% van de totale uitstroom uit de WW is (370.000). Deze aantallen worden nog meer geaccentueerd als we de omvang van de uitkeringspopulaties er bij betrekken: eind 2006 ontvangen circa 300.000 huishoudens een bijstandsuitkering en zijn er circa 250.000 WW-uitkeringen.

⁴⁹ Zakelijk dienstverlening II zijn o.a. de software-, expertise-, efficiency-, advies en ingenieursbureaus; zakelijke dienstverlening III zijn o.a. administratiekantoren, effectenhandelaren, beheers en beleggingsmaatschappijen, tussenpersonen voor bank en verzekeringswezen, woningbouwcorporaties, publiekrechtelijke bedrijfsorganisaties,.

De bestanden zijn dan ook zeer verschillend opgebouwd. Bij de WW omvat het bestand vooral werknemers, terwijl de WWB ook grote groepen huishoudens betreft waarbij de kostwinner (tijdelijk) niet in staat is om (betaald) werk te verrichten. Een groot deel van deze mensen is dan ook vrijgesteld van werkplicht (zoals alleenstaande ouders met zeer jonge kinderen).

Als we nagaan in welke sector mensen vanuit de bijstand werk vinden dan blijkt dat een baan bij een uitzendbedrijf nog vaker voorkomt dan bij de WW (50%). In tabel 6.3 is de top-10 van sectoren weergegeven waarin mensen vanuit de bijstand werk vinden. Als we naar de terugval kijken, dan blijkt gemiddeld 27% terug te vallen op een bijstandsuitkering en 10% op een WW-uitkering (totaal 37%). Totaal omvat de terugval op WWB, na werkhervatting vanuit WWB ca. 8.400 uitkeringen (2006). De terugval op WW, na werkhervatting vanuit WWB omvat ca. 3.200 uitkeringen (2006). Bij de terugval in de uitkering scoren de Uitzendbedrijven ook hoog: 44%. Laag (gunstig) scoren de sectoren Werk en (re-)integratie (waaronder WSW-bedrijven vallen) en Metaal- en technische bedrijfstakken.

Aan de andere kant is het ook gunstig te noemen dat 50% werk vindt via een uitzendbureau en dat 56% daarvan niet meer terugvalt op een uitkering. Uitzendbureaus spelen door de grote hoeveelheid banen een belangrijke rol bij het vinden van (duurzaam) werk.

Tabel 6.3 WWB, werkhervatting en terugval op uitkering naar sector (2006)

Nr	Sector	Aandeel sector bij vinden van werk	Uitstroom werk 2006 (geraamd*)	Waarvan:		
				Terugval WWB perc.	Terugval WW perc.	Terugval totaal perc.
1	Uitzendbedrijven	50%	15.900	33%	12%	44%
2	Gezondheid, geest./maatsch. bel.	6%	2.000	21%	7%	28%
3	Horeca algemeen	5%	1.700	25%	4%	29%
4	Reiniging	5%	1.500	25%	4%	28%
5	Zakelijke dienstverl II	3%	1.100	17%	12%	28%
6	Detailhandel en ambachten	3%	1.100	22%	11%	33%
7	Werk en (re-)integratie	3%	1.000	13%	11%	24%
8	Zakelijke dienstverl III	3%	900	14%	14%	28%
9	Metaal- en technische bedrijfst.	2%	700	16%	9%	24%
10	Groothandel II	2%	600	19%	13%	32%
	Subtotaal	84%	26.300	28%	10%	38%
	Overige sectoren	16%	5.200	21%	9%	31%
	Totaal	100%	31.500	27%	10%	37%

*) Bronnen totaal: CBS/SZW. Bron verdeling: UWV verzekerden administratie. De verdeling over de sectoren in 2006 is geraamd met behulp de verdeling van de uitstroom naar werk over 2^e halfjaar 2004 (sectoren met veel seizoenswerkloosheid in de winter zijn hierdoor ondervetegenwoordigd).

Inloed op de terugval

Bij uitstroom door werkhervatting is bij de WWB de terugval iets groter (37%) dan bij de WW (33%). Bij de bijstand blijkt een relatief grote groep (10%-punt), bij terugval, niet terug te vallen op bijstand, maar op WW. Blijkbaar heeft de betrokkene dan voldoende gewerkt op aan de entree-eis voor de WW te voldoen.⁵⁰

Terugvallen op een andere uitkering dan de oorspronkelijke uitkering, komt bij de WW minder voor. Bij de WW blijkt maar 2%-punt terug te vallen op WWB (en niet op WW). De betrokkene heeft dan blijkbaar geen uitkeringsrecht dat herleven kan (een deel van de uitstroom door werkhervatting valt samen met het bereiken van de maximale uitkeringsduur van het uitkeringsrecht). Meestal zal bij de WW een oud uitkeringsrecht herleven, of er is voldoende lang gewerkt om aan de entree-eis van een nieuw uitkeringsrecht te voldoen.

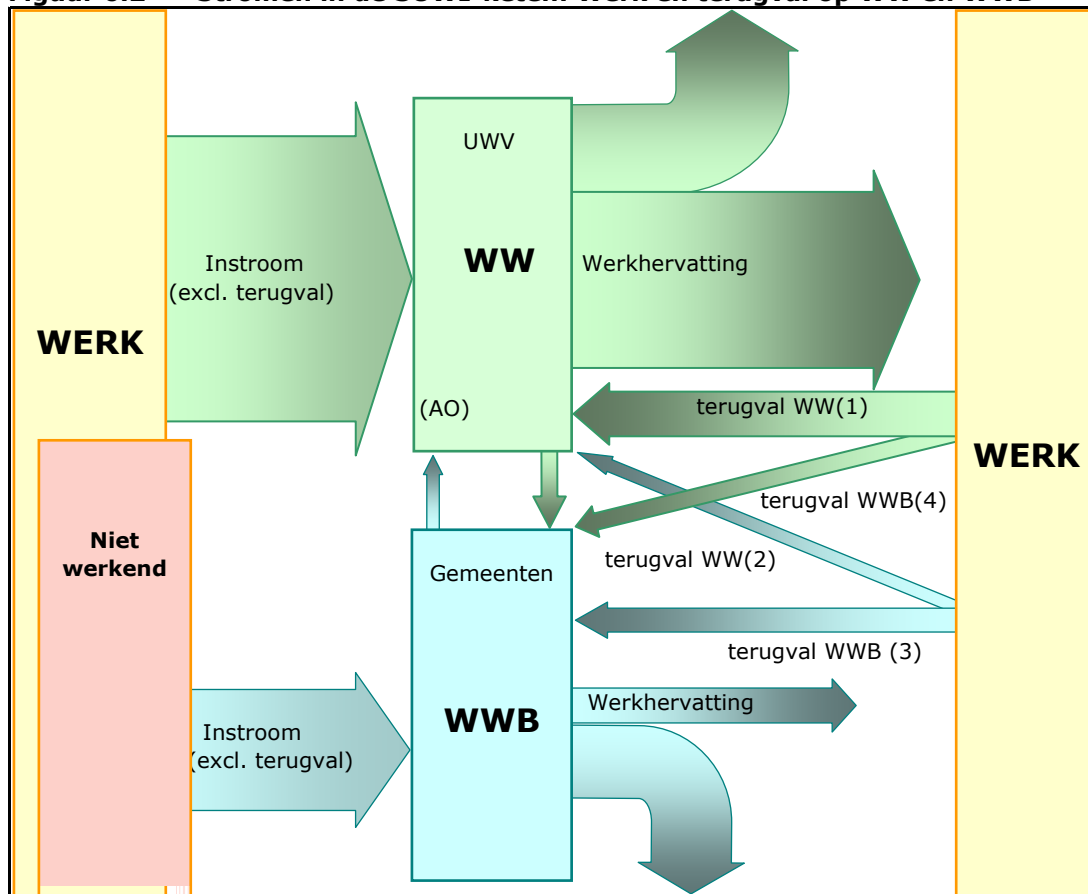
In figuur 6.2 is de terugval schematisch weergegeven, in de toegevoegde tabel is de omvang van de stromen aangegeven.

Als we terugval op een uitkering vanuit de gehele keten zien (ongeacht vanuit welke uitkering de werkhervatting plaatsvindt), dan zien we dat een groot deel van de werkhervatting weer door de

⁵⁰ Als voorwaarde voor het recht op een WW-uitkering geldt dat de werknemer in 26 van de laatste 36 weken (voor het ontstaan van de werkloosheid) gewerkt moet hebben. Dit wordt wel de wekeneis genoemd.

'ketenterugval' teniet gedaan wordt. Bij de bijstand valt dit het meest op: tegenover ca. 31.500 uitstroom door werkhervatting staat de instroom van 13.100 uitkeringen door terugval (42%).

Figuur 6.2 Stromen in de SUWI-keten: Werk en terugval op WW en WWB



	WW	WWB
Instroom	311.000	99.000
waarvan:		
- terugval (WW-werk) op WW (1)	62.400	-
- terugval (WWB-werk) op WW (2)	3.200	-
- totale terugval op WW	65.600	-
terugval als percentage instroom	21%	
- terugval (WWB-werk) op WWB (3)	-	8.400
- terugval (WW-werk) op WWB (4)	-	4.700
- totale terugval op WWB	-	13.100
terugval als percentage instroom		13%
Instroom exclusief terugval	245.400	85.900
Uitstroom werkhervatting	200.500	31.500
Ketenterugval als percentage uitstroom werk	33%	42%

Scholing

Scholing lijkt mede van invloed op het weer terugvallen in de uitkering na werkhervatting vanuit de WW. Mensen met Hoger beroeps- en Wetenschappelijke opleidingen vallen veel minder vaak terug op een uitkering dan gemiddeld (21-26%, zie tabel 6.4). Hoger opgeleiden vallen ook minder vaak terug op een bijstandsuitkering. Naarmate de opleiding lager is, vallen betrokkenen vaker terug op bijstand (WWB).

Werknemers met alleen een basisopleiding die vanuit de WW werk vinden vallen relatief vaak terug op een uitkering (48%). Waarschijnlijk is dat mede het gevolg van het beroep dat uitgeoefend wordt (relatief veel bouwvakpersoneel, zie tabel 6.6).

Tabel 6.4 WW, werkherhvatting en terugval op uitkering naar opleiding (2006)

Opleiding	Aandeel opleiding werkvinders	Uitstroom werk 2006 (geraamd*)	Waarvan:		
			Terugval WW perc.	Terugval WWB perc.	Terugval totaal perc.
Basisonderwijs	3%	6.800	44%	3%	48%
Vbo mavo vmbo	21%	41.200	35%	4%	39%
Mbo havo vwo	48%	97.100	33%	2%	35%
Hbo/ Wo (bachelor)	19%	37.800	25%	1%	26%
Wo (master)	8%	16.300	21%	1%	21%
Onbekend	1%	1.200			
Totaal	100%	200.500	31%	2%	33%

*) Bronnen totaal: CBS/SZW. Bron verdeling: UWV verzekerden administratie. De verdeling over opleiding in 2006 is geraamd met behulp van de opleidingsverdeling van de uitstroom naar werk over 2^e halfjaar 2004.

Bij de WWB is het beeld anders dan bij de WW. Het aandeel mensen met alleen een basisopleiding die werk vinden is bij de WWB veel groter dan bij de WW. Dit is een afspiegeling van de opbouw van de WWB- en WW-populatie. Ook bij de WWB geldt dat mensen met Hoger beroeps- en Wetenschappelijke opleidingen minder vaak terug op een uitkering terugvallen dan gemiddeld (27-31%). Opmerkelijker is dat mensen met alleen een basisopleiding bij werkherhvatting vanuit de WWB iets minder vaak dan gemiddeld terugvallen op een uitkering. Voor de groep bijstandsgerechtigden heeft opleiding minder invloed op de terugval dan bij de WW.

Tabel 6.5 WWB, werkherhvatting en terugval op uitkering naar opleiding (2006)

Opleiding	Aandeel opleiding werkvinders	Uitstroom werk 2006 (geraamd*)	Waarvan:		
			Terugval WW perc.	Terugval WWB perc.	Terugval totaal perc.
Basisonderwijs	11%	3.300	26%	9%	36%
Vbo mavo vmbo	34%	10.600	29%	9%	38%
Mbo havo vwo	40%	12.500	28%	11%	39%
Hbo/Wo (bachelor)	11%	3.300	20%	11%	31%
Wo (master)	5%	1.600	17%	10%	27%
Onbekend	0%	100			
Totaal	100%	31.500	27%	10%	37%

*) Totaal conform jaarverslag. De verdeling over opleiding in 2006 is geraamd met behulp de opleidingsverdeling van de uitstroom naar werk over 2^e halfjaar 2004.

Leeftijd

Leeftijd heeft betrekkelijk weinig invloed op de terugval. Mensen van 45 jaar en ouder vallen iets vaker dan gemiddeld terug op een uitkering en mensen van 24 jaar of jonger vallen iets minder vaak terug op een uitkering dan gemiddeld. Mogelijk is er een verband met het opleidingsniveau, of zien jongeren vaker af van een uitkering om weer te gaan studeren.

Beroep

De verschillen tussen WW en WWB komen, naast het opleidingsniveau van de uitkeringspopulaties, ook naar voren bij het beroep van de werkherhvatting. Vooral het aandeel van de beroepsgroepen verschilt al sterk per wet (zie tabel 6.6). Bouwvakpersoneel is bij de werkherhvatting in de WW de grootste beroepsgroep (9,7%), bij de bijstand is dat productiepersoneel (11,8%). Blijkbaar gaat een groot deel van het bouwvakpersoneel via een uitzendbedrijf aan het werk, want de sector bouw heeft slechts een aandeel van 3% bij de werkherhvatting (WW).

Bij de terugval zijn er minder verschillen, zij het dat de terugval bij de WWB vaak groter is. De terugvaluitschieters in de WW zijn : installatie-/montagepersoneel, ongeschoold (hoge terugval, 53%) en wetenschappelijk personeel (lage terugval, 17%). Bij de WWB zijn de uitschieters: eveneens installatie-/montagepersoneel, ongeschoold (48%) en beleidsadviseurend personeel (23%). Verschillen tussen hoge en lage terugval zal waarschijnlijk vooral het gevolg zijn van het verschil in opleidingsniveau.

Tabel 6.6 Werkhervatting en terugval op uitkering naar beroep en soort uitkering, WW en WWB (2006)**

Beroepsgroep	WW		WWB	
	Aandeel beroepsgr. werkvinders	Terugval totaal perc.	Aandeel beroepsgr. Werkvinders*	Terugval totaal perc.
bouwvakpersoneel	9,7%	42%	6,6%	41%
verkooppersoneel	9,4%	31%	11,0%	36%
administratief personeel	9,0%	29%	4,9%	34%
commercieel personeel	8,9%	26%	4,6%	34%
productiepersoneel	7,2%	52%	11,8%	44%
verzorgingspersoneel	7,2%	26%	6,2%	37%
transportpersoneel	7,0%	36%	7,0%	39%
leidinggevend personeel	6,1%	19%	2,1%	32%
horecapersoneel	4,4%	33%	8,2%	36%
metaalpersoneel	4,3%	41%	2,7%	44%
overig (proces)technisch personeel	3,7%	32%	1,3%	35%
automatiseringspersoneel	3,4%	22%	1,5%	30%
schoonmaakpersoneel	3,2%	43%	8,9%	39%
installatie-/montagepers. (geschoold)	3,2%	38%	2,0%	35%
(para)medisch personeel	1,7%	21%	1,0%	27%
onderwijspersoneel	1,6%	33%	1,1%	38%
installatie-/montagepers. (ongesch.)	1,6%	53%	1,2%	48%
landbouwpersoneel	1,3%	45%	2,1%	40%
creatief personeel	1,2%	61%	0,6%	33%
wetenschappelijk personeel	1,0%	17%	0,5%	24%
grafisch personeel	1,0%	29%	0,5%	27%
voeding-/chemiepersoneel	1,0%	30%	1,1%	36%
beleidsadviseurend personeel	0,6%	18%	0,2%	23%
beveiligingspersoneel	0,5%	23%	0,5%	32%
huishoudelijk personeel	0,3%	20%	1,0%	33%
textiel-/kledingpersoneel	0,3%	40%	0,3%	32%
overige beroepen	0,0%	22%	0,0%	25%
onbekend	1,2%		10,9%	
Totaal	100,0%	33%	100,0%	37%

*) Bij de bijstand (WWB) is een groter deel van de mensen via een zogenoemde verkorte procedure ingeschreven bij CWI. Van deze mensen is het beroep veelal niet bekend, hierdoor is ook het aandeel van de beroepsgroep 'onbekend' bij de WWB groter dan bij de mensen met WW.

**) De verdeling over 'beroep' in 2006 is geraamd met behulp de opleidingsverdeling van de uitstroom naar werk over 2^e halfjaar 2004.

Conclusies

(Keten)prestatie indicatoren goed overwogen kiezen

Met de indicator *Uitstroom naar werk* melden we niet of de banen duurzaam zijn. Daar moet echter wel zicht op zijn. Een aanvullende indicatie wordt geleverd door de meting van de *terugval op de uitkering*. De indicator moet dan wel zo gekozen worden dat er onderscheid is tussen terugval op de WW en terugval op de WWB.

Samenwerking met gemeenten

De korte frequente uitkeringsperiodes bieden weinig tijd om adequaat trajecten in te zetten. Het risico bestaat dat deze mensen langdurig werkloos worden of aangewezen blijven op een onzeker bestaan van tijdelijke banen. Juist omdat er mensen van WW naar WWB stromen of van WWB naar WW, ligt het voor de hand om deze groep werknemers in samenwerking met gemeenten duurzaam naar werk te leiden.

Er ligt hier een gemeenschappelijke uitdaging: zorgen dat mensen duurzaam uitstromen naar werk.