



Een wankel evenwicht

*Gedrag van personen met een
arbeidsongeschikheidsuitkering*



- EINDRAPPORT -

Auteurs

Thomas van Arkel (TU Delft)

Yannick Bleeker (Regioplan, yannick.bleeker@regioplan.nl)

Boukje Cuelenaere (Centerdata)

Noor Galesloot (Regioplan)

Vera Haanstra (Regioplan)

Angelou Korstjens (Regioplan)

Nynke Tromp (TU Delft)

Amsterdam, 22 augustus 2023

Publicatienr. 21033b

© 2023 Regioplan, in opdracht van UWV

Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Niets uit deze uitgave mag worden veeleenvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Regioplan. Regioplan aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
Inleiding	1
Conclusies	1
Richting voor de toekomst	3
1 Inleiding	5
1.1 Inleiding	5
1.2 Afbakening	5
1.3 Onderzoeksvragen	6
1.4 Onderzoeksopzet	6
1.5 Leeswijzer	9
2 Gedrag is geen model met knoppen om aan te draaien	11
2.1 Inleiding	11
2.2 Integratief gedragsmodel en de zelfdeterminatietheorie	11
2.3 Sociaalecologische systemen en de adaptieve cyclus	12
3 Veerkracht als motor van een cyclisch re-integratieproces	16
3.1 Inleiding	16
3.2 Werkzoekgedrag in een sociaal ecologisch systeem	16
3.3 Veerkracht als de motor van een re-integratieproces	18
3.4 Duurzaam evenwicht	19
3.5 Vijf stagnaties in een re-integratieproces	20
4 Samen beslissen over omgaan met onzekerheid	25
4.1 Inleiding	25
4.2 De context van professionals	26
4.3 Het handelen van professionals	27
4.4 Samen beslissen	32
5 De interactie verbeteren	35
5.1 Inleiding	35
5.2 Interventieontwikkeling	35
5.3 Experiment (opzet en aanpak)	38
5.4 Resultaten	39
5.5 Inzichten uit het experiment	46
6 Conclusies en richting voor de toekomst	49
6.1 Inleiding	49
6.2 Conclusies	49
6.3 Richting voor de toekomst	51
Bijlage 1 – Literatuur	54
Bijlage 2 – Literatuurstudie	57
Bijlage 3 – Geïnterviewde personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering	65
Bijlage 4 – Kenmerken van observaties	66
Bijlage 5 – De gespreks- en invulkaarten	67
Bijlage 6 – Gevoerde gesprekken in experiment	70



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

Samenvatting

S

Samenvatting

Inleiding

Aanleiding

Al jaren zijn mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering in mindere mate aan het werk dan de rest van de beroepsbevolking. Dit verschil is groter dan op grond van hun beperkingen verwacht mag worden. Een groot deel van de ZW-, WGA- en Wajonggerechtigden kan immers nog wel (gedeeltelijk) aan het werk, maar dit lukt blijkbaar moeilijk. Verschillende professionals van UWV en van re-integratiebedrijven proberen in hun contacten met uitkeringsgerechtigden mensen zo goed mogelijk op weg te helpen naar werk. In dit onderzoek keken we naar hoe het gedrag van uitkeringsgerechtigden beschreven kan worden, welke factoren en dynamieken het gedrag beïnvloeden en welke handelingsperspectieven de uitvoering geboden zouden kunnen worden om tot effectieve(re) re-integratie te komen. We beantwoordden de volgende onderzoeksvraag:

Hoe beïnvloeden dienstverlening en wet- en regelgeving het gedrag van uitkeringsgerechtigden bij re-integratie en welke (verbeterde) concrete handelingsperspectieven kunnen de uitvoering worden geboden om tot een effectieve(re) re-integratie te komen?

Aanpak

Om hier een beeld van te krijgen, is allereerst de literatuur over werkzoekgedrag en de re-integratiepraktijk bestudeerd. Vervolgens hielden we 60 diepte-interviews onder drie groepen uitkeringsgerechtigden: mensen met een Wajong-uitkering, mensen met een (gedeeltelijke of volledige) WGA-uitkering en mensen met een Ziektewetuitkering. Vervolgens observeerden we twaalf gesprekken tussen uitkeringsgerechtigden en hun professionals, inclusief een nagesprek met de professional en een aantal praktijkateliers. In de tweede fase van dit onderzoek is aan de hand van de inzichten uit de eerste fase samen met professionals een interventie ontwikkeld. Deze interventie heeft als doel om professionals en uitkeringsgerechtigden te equiperen om het gesprek aan te gaan over de mogelijkheden en de wensen van de uitkeringsgerechtigden met betrekking tot re-integratie. Deze interventie is vervolgens getest in de praktijk en middels intervisiebijeenkomsten gemonitord. Daarnaast hebben we tot slot bijgedragen aan een door UWV georganiseerde benuttingssessie.

Conclusies

Hieronder gaan we in op de conclusies van het onderzoek. De conclusies zijn nader uitgewerkt in hoofdstuk 7 van dit rapport.

Gedrag is geen model met knoppen om aan te draaien

Het sociaal ecologische en cyclische perspectief kan bestaande, veelgebruikte benaderingen aanvullen

In veel onderzoek naar werkzoekgedrag van uitkeringsgerechtigden wordt uitgegaan van een model waarbij de intentie van werkzoekenden centraal staat. Deze modellen zijn waardevol en kennen beperkingen. Als aanvulling op deze modellen zijn inzichten uit theorieën over sociaalecologische systemen en de adaptieve cyclus noodzakelijk. Deze benaderingen gaan ervan uit dat gedrag van mensen complex, onoverzichtelijk en veranderlijk is. Het gaat niet alleen over een sociaal vangnet dat iemand wel of niet heeft, maar ook over de ervaringen met systemen van bijvoorbeeld gezondheidszorg, hulpverlening en sociale zekerheid. Daarnaast is het uitgangspunt dat de situatie van mensen dynamisch is en dat mensen (en systemen) zich in een continue cyclus aanpassen. Deze adaptieve cyclus bestaat uit vier stadia. Een situatie van *evenwicht* kan gevolgd worden door een *verstoring* waarna een *heroriëntatie* moet plaatsvinden die leidt tot *groei* (naar een nieuw evenwicht). Zonder aandacht voor deze cyclus met vier stadia kan een re-integratieaanpak te weinig aandacht hebben voor de dynamiek waar mensen zich in bevinden, een dynamiek die re-integratie zowel kan belemmeren als kan versnellen.

Mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering ervaren een wankel evenwicht

Een volgende stap brengt onzekerheid met zich mee, professionals kunnen helpen om zekerheid te blijven ervaren

Factoren zoals veerkracht, een sociaal netwerk en zelfvertrouwen beïnvloeden de mate van succes waarmee mensen zich door de cyclus bewegen. In dit onderzoek bleek dat mensen op vijf manieren kunnen vastzitten op een punt in deze adaptieve cyclus. Deze manieren noemen we vastzittend in evenwicht, vechtend in ontregeling, verdwaald in heroriëntatie, geremd in groei en rennend door het proces. Bij elk van deze vijf stagnaties is een mechanisme te ontwaren waarmee mensen naar een volgende fase geholpen kunnen worden. Deze mechanismen variëren van helpen om tijdens de fase van ontregeling meer veiligheid en zekerheid te ervaren tot het bieden van bronnen om een steunsysteem te bouwen. Professionals kunnen bijdragen aan de transitie van de ene naar de andere fase. Dit onderzoek naar de werkelijkheid van de uitkeringsgerechtigden en die van de professionals laat zien dat er een discrepantie is tussen de behoeften van de uitkeringsgerechtigden, namelijk de behoefte om te identificeren in welke stagnatie van het re-integratieproces mensen zich bevinden en daar vervolgens op aansluiten met het juiste sleutelmechanisme, en de mogelijkheden die professionals nu hebben.

Langzaam gaan voor snel resultaat is een belangrijke sleutel tot succes

Niet alle professionals passen hun tempo, houding en gedrag veelvuldig aan

Re-integratie is meestal geen lineair proces, waarbij een persoon van A (werk zoeken) naar B (werk vinden) gaat. Voor veel personen is het noodzakelijk om de vier fasen van ontregeling, heroriëntatie, groei en uiteindelijk nieuw evenwicht door te gaan om tot een duurzame plaatsing te komen. Waar deze benadering op de korte termijn wellicht langzaam of zelfs inefficiënt lijkt, kan er op de lange termijn juist tijd gewonnen worden door de inzichten vanuit de adaptieve cyclus te gebruiken. De professional kan sneller tot de kern van het probleem komen bij een uitkeringsgerechtigde die vast lijkt te zitten in het re-integratieproces, door te identificeren in welke fase de uitkeringsgerechtigde is gestagneerd. Vervolgens kan de professional via vijf geïdentificeerde sleutelmechanismen de uitkeringsgerechtigde tegemoetkomen in zijn of haar belang. Hieronder verbinden we deze stagnaties aan geobserveerde, mogelijk effectieve handelingsmechanismen.

Stagnatie	Handelingsmechanisme
Vastzittend in evenwicht	Mensen helpen om veilig te ontregelen en zo vanuit het evenwicht tot groei te komen.
Vechtend in ontregeling	Mensen ruimte geven om beperkingen te accepteren om zo tot groei en een nieuw evenwicht te komen.
Verdwaald in heroriëntatie	Variëteit creëren om mensen perspectief te bieden om zo tot groei en een nieuw evenwicht te komen.
Geremd in groei	Mensen bronnen bieden om een steunsysteem te bouwen om groei en een nieuw evenwicht wel te kunnen realiseren.
Rennend door proces	Mensen begeleiding bieden om zelfkennis te vergroten en zo heroriëntatie en groei aan te kunnen gaan.

Samen beslissen is een mooi streven, maar gaat niet vanzelf

Stimulering tot veilige zelfreflectie kan leiden tot een beter gesprek en mogelijk tot betere keuzes

Om het samen beslissen te laten slagen, is het noodzakelijk dat uitkeringsgerechtigden de mogelijkheid krijgen en in staat zijn om hun verhaal te doen. In dit onderzoek komt naar voren dat dat niet altijd vanzelfsprekend is. Soms ervaart de uitkeringsgerechtigde dermate veel stress dat het hem of haar niet lukt om op de eigen situatie te reflecteren. Andere keren is de professional geneigd om te snel (vermeende) oplossingen aan te dragen zonder goed naar het verhaal te luisteren. Hoe dan ook; er is iets nodig om samen beslissen te stimuleren. Tijdens dit onderzoek ontwikkelden we na een analyse van bestaande interventies een nieuwe interventie die tot doel heeft om de uitkeringsgerechtigde te helpen om voorbereid, met (meer) zelfinzicht en met een helder idee van het mogelijke vervolg naar het gesprek te laten komen. Deze interventie omvat, kort gezegd, een kaartenset die professionals voorafgaand aan het gesprek naar de uitkeringsgerechtigde kunnen sturen. Uit het gebruik van deze kaarten in de praktijk blijkt dat de interventie kan bijdragen aan een beter gesprek. De kans dat knelpunten (eerder) op tafel

komen is groter. Het leidt ertoe dat professionals (soms) minder grip hebben op het verloop van het gesprek en dat de uitkomst minder voorspelbaar is.

Richting voor de toekomst

Naar aanleiding van de conclusies formuleerden we enkele toekomstrichtingen. Deze richtingen zijn nader uitgewerkt in hoofdstuk 7 van dit rapport.

Verankeren van sociaal-ecologisch perspectief in eigen visie en aansturing

Uit ons onderzoek komt naar voren dat het sociaal-ecologisch perspectief zowel in theorie als praktijk de manier waarop we over re-integratiegedrag denken, kan aanvullen. Het verdient aanbeveling om te onderzoeken hoe dit perspectief meer geïntegreerd kan worden met de wijze waarop UWV de dienstverlening inricht. Hierbij moet (vooral) ook aandacht zijn voor aansluiting bij bestaande structuren zoals de UWV Academy, het betrekken van de gedragswetenschappers die UWV in huis heeft en bestaande elementen in de werkprocessen zoals werkplannen en protocollen.

Doorontwikkelen, opschalen en implementeren van (principes uit) interventie

Dit project maakt aannemelijk dat het stimuleren van reflectie door de uitkeringsgerechtigde voorafgaand aan een gesprek met een professional kan leiden tot een beter gesprek. Eventuele doorontwikkeling zou zich moeten richten op het verbeteren van de toegankelijkheid van de interventie. Hierbij is betrokkenheid vanuit het management van UWV onmisbaar.

Bredere aandacht voor benutting binnen UWV

We merken dat het voor UWV niet eenvoudig is om aanknopingspunten uit projecten zoals dat van ons ten volle te benutten. Benutting van onderzoek zou binnen UWV hoog op de agenda moeten staan. We adviseren dan ook om binnen UWV (of desnoods binnen SMZ en Werkbedrijf apart) een plek in te richten waarop op strategisch niveau over benutting van onderzoek wordt nagedacht. We benadrukken dat ook onderzoekers zelf een verantwoordelijkheid in het stimuleren van benutting. Zij kunnen bijvoorbeeld bijdragen door bij de start van projecten goed aan te sluiten op de bestaande kennisbasis, aan te haken bij bestaande structuren binnen UWV en benutting een expliciete plek te geven in hun aanpak.



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

Inleiding

1

1 Inleiding

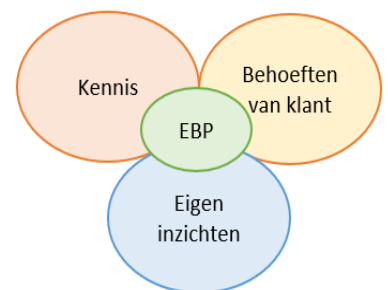
1.1 Introductie

De arbeidsparticipatie van personen met een beperking blijft achter

Arbeidsparticipatie van personen¹ met een arbeidsbeperking blijft achter bij de rest van de beroepsbevolking. Halverwege 2021 was de arbeidsparticipatie van de Nederlandse beroepsbevolking 78 procent. Van de Wajongers met arbeidsvermogen, de gedeeltelijk WGA arbeidsongeschikten en Participatiewetters in het doelgroepenregister werkte 50 procent.² Zeker in de huidige arbeidsmarktsituatie betekent dat dat er talent onbenut blijft. Maar ook vanuit het perspectief van werkgevers is de relatief lage arbeidsparticipatie van personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering een probleem. Onderzoek laat immers zien dat werkgevers (ook in bedrijfseconomische zin) baat hebben bij een inclusieve werkvloer.³

Gedrag als sleutel richting meer participatie

Meer en meer beoogt UWV gedragswetenschappelijke inzichten in dienstverlening te verwerken. Onder de paraplu van het versterken van *evidence based practice* heeft UWV al meerdere acties ondernomen om ten eerste meer kennis te ontwikkelen, en ten tweede deze kennis in de uitvoeringspraktijk te integreren. Zo heeft UWV al verschillende hulpmiddelen ontwikkeld om gedragskennis aan werkwijzen toe te voegen. Denk hierbij aan de ontwikkeling van de Keuzehulp voor de WW-dienstverlening en het opzetten van het Kader Methodische aanpak Re-integreren, waarmee het ICF-model in de praktijk geïntegreerd wordt.



Het veranderen van gedrag is niet eenvoudig

Gedrag van personen is complex. Dat blijkt ook wel uit de uiteenlopende gedragstheorieën. Het meest gebruikte model in het domein van arbeidsactivatie is het integratief gedragsmodel (Blonk, 2018). Dit model beschrijft factoren die intentie en zoekgedrag beïnvloeden. Hoewel gedragswetenschappers het belang van intentie niet onderschatten, worden later andere routes aan het denken over gedrag toegevoegd. Bovendien kunnen gegeneraliseerde gedragstheoretische inzichten ons helpen om gedrag te onderzoeken, maar geven ze professionals weinig handvatten om in individuele gevallen te bepalen wat er kan en moet gebeuren.

Dit onderzoek

De achterblijvende arbeidsparticipatie van personen met een beperking was in 2018 voor UWV en het ministerie van SZW een van de redenen om het onderzoeksprogramma Onbeperkt aan het Werk in te richten. Binnen dit onderzoeksprogramma is het perspectief van personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering, zo stelde UWV, nog onderbelicht. UWV heeft aan Regioplan, Centerdata en de TU Delft gevraagd om een actieonderzoek uit te voeren waarin niet alleen nieuwe gedragsinzichten moeten worden ontwikkeld, maar ook nieuwe handelingsperspectieven voor de praktijk moeten worden gecreëerd.

1.2 Afbakening

We concentreren ons in dit onderzoek op verschillende groepen cliënten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Ten eerste concentreren wij ons op de **Wajong** en kijken hierbij naar Wajongers met arbeidsvermogen. Daarnaast richten we ons op **Ziektewetgerechtigden**. Het gaat hier om mensen die vanuit de WW of vanuit een tijdelijk dienstverband (eindedienstverbanders of uitzendkrachten) ziek worden en dan recht hebben op een vangnet ziektewetuitkering en voor wie UWV de arborol vervult. Tot slot betrekken we personen met een **WGA 35-80-uitkering** en een **WGA 80-100-uitkering** met ontwikkelbare mogelijkheden.

¹ In dit rapport gebruiken we het woord 'persoon' om personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering aan te duiden. Als dat tot onbegrijpelijke zinnen leidt, bijvoorbeeld omdat in dezelfde zin professionals genoemd worden gebruiken we 'personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering'. Als dat tot te lange zinnen leidt kiezen we in lijn met de terminologie van UWV voor 'klant'.

² UWV (2022) Monitor arbeidsparticipatie arbeidsbeperkten 2021.

³ Accenture (2018) Getting to Equal: The Disability Inclusion Advantage.

1.3 Onderzoeksvragen

Hoe beïnvloeden dienstverlening en wet- en regelgeving het gedrag van uitkeringsgerechtigden bij re-integratie en welke (verbeterde) concrete handelingsperspectieven kunnen de uitvoering worden geboden om tot een effectieve(re) re-integratie te komen?

- 1 Hoe kunnen willen, kunnen en doen van uitkeringsgerechtigden worden getypeerd?
 - a. Welke verschillen zijn er tussen cliëntgroepen?
- 2 Welke factoren beïnvloeden het willen, kunnen en doen van uitkeringsgerechtigden?
 - a. Welke modererende en mediërende factoren (uitkeringsgerechtigde-, dienstverlenings- en wetgevingsgerelateerd) beïnvloeden het willen, kunnen en doen?
 - b. Hoe hangen willen, kunnen en doen samen?
 - c. Welke verschillen zijn er tussen cliëntgroepen?
- 3 Welke handelingsperspectieven zetten professionals in om het willen, kunnen en doen van uitkeringsgerechtigden te beïnvloeden?
 - a. Welke handelingsperspectieven hebben volgens professionals en uitkeringsgerechtigden het gewenste effect, welke hebben geen effect en welke hebben een averechts effect?
 - b. In hoeverre passen professionals in verschillende situaties verschillende handelingsperspectieven toe?
 - c. Welke verschillen zijn er tussen professionals en tussen cliëntgroepen?
 - d. Welke handelingsperspectieven (handelen van professionals en keuzes voor trajecten) kunnen een aanvulling zijn voor de dagelijkse praktijk van professionals?
- 4 In hoeverre hebben uitkeringsgerechtigden invloed op hun ondersteuning?
 - a. Zijn uitkeringsgerechtigden in staat en in de gelegenheid om ondersteuning te vragen en regie over hun ondersteuning te voeren?
 - b. In hoeverre houden professionals bij het inzetten van handelingsperspectieven rekening met de wensen van de uitkeringsgerechtigde?
 - c. Welke handelingsperspectieven kunnen uitkeringsgerechtigden inzetten om meer regie over hun ondersteuning te kunnen voeren?
- 5 Hoe kunnen de nieuwe handelingsperspectieven na het onderzoek worden geïmplementeerd in de uitvoeringspraktijk van UWV?

1.4 Onderzoeksopzet

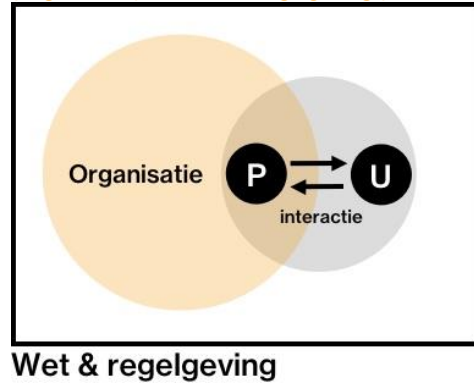
Methodie

Vanwege de hoge eisen aan de handelingsperspectieven, de kenmerken van de cliëntgroepen en de complexiteit van het onderzoek kozen we voor **actieonderzoek** als methodologisch kader.⁴ Dit kader stelde ons in staat om samen met uitkeringsgerechtigden, professionals en actoren in de organisatiecontext nieuwe gedragskennis te ontwikkelen en deze gedragskennis tegelijkertijd te vertalen naar concrete, toepasbare en implementeerbare handelingsperspectieven. Een van de kenmerken van actieonderzoek is dat het perspectieven met elkaar combineert en vanuit die combinatie aan oplossingsrichtingen werkt. Ook ons actieonderzoek betreft deze verschillende perspectieven en niveaus⁵ (figuur 1).

⁴ Het begrip 'actieonderzoek' werd reeds in 1948 door Kurt Lewin geïntroduceerd (zie Lewin, K. (1948) *Action research and minority problems*, New York: Harper & Row. Om het belang van samenwerking met actoren in het veld te onderstrepen, werd pas later van Participatief Actieonderzoek gesproken. Toegankelijke publicaties die (participatief) actieonderzoek introduceren zijn Van Lieshout F, Jacobs G & Cardiff S. (2017) *Actieonderzoek. Principes voor verandering in zorg en welzijn*. Assen: Van Gorcum; McIntyre, A. (2008). *Participatory Action Research*. London: Sage; en Jacobs, G., Lieshout, F. & Cardiff, S. (2018). 'Actieonderzoek: de praktijk centraal.' *TVZ – Verpleegkunde in praktijk en wetenschap* 4.

⁵ Het betreft een in actieonderzoek veelgebruikt onderscheid tussen niveaus. Zie Regeer, B., et al. (2020) *Een lerende evaluatie van 6 pilots jeugdbescherming. Zoektochten in beeld*. Athena Instituut van de Vrije Universiteit.

Figuur 1 De verschillende perspectieven en niveaus in dit onderzoek: uitkeringsgerechtigde (U), professional (P), interactie tussen uitkeringsgerechtigde (interactie), organisatiecontext van de professional (Organisatie) en wet- en regelgeving (Wet & regelgeving)



- **Het perspectief van de uitkeringsgerechtigde (U).** Het perspectief van de uitkeringsgerechtigde is leidend in het ontwikkelen van nieuwe gedragsinzichten en het selecteren van handelingsperspectieven. Zicht op hun beleving van ondersteuning en interpretatie van de handelingen van professionals is onmisbaar voor het ontwikkelen van perspectieven.
- **De interactie tussen de uitkeringsgerechtigde en de professional.** Het niveau van de interactie tussen uitkeringsgerechtigden en professionals is het niveau waarop handelingsperspectieven gebruikt moeten worden. Het analyseren van de interactie tussen uitkeringsgerechtigden en professionals kan veel inzichten in de impact van handelingen van professionals bieden.
- **Het perspectief van de professional (P).** Het perspectief van professionals is belangrijk omdat zij uiteindelijk met de nieuwe handelingsperspectieven aan de slag moeten kunnen en goed zicht hebben op wat volgens hun beleving wel en niet werkt.
- **De organisatiecontext van de professional.** Ook op het niveau van de organisatie werden er in het onderzoek activiteiten ondernomen. De handelingsperspectieven moeten immers aansluiten bij wat er al is (bijvoorbeeld de Keuzehulp voor de WW-dienstverlening en het Kader Methodische aanpak Re-integreren) en teamleiders en managers van SMZ, UWV Werkbedrijf en re-integratiebedrijven moeten na afloop van het onderzoek een rol krijgen in het implementeren van handelingsperspectieven.
- **Wet- en regelgeving.** Het niveau van wet- en regelgeving is voornamelijk van belang voor het kunnen identificeren van prikkels en beperkingen die de dienstverlening van UWV en het willen, kunnen en doen van uitkeringsgerechtigden beïnvloeden.

Onderzoeksactiviteiten

Ons actieonderzoek bestond uit vier fases; voorbereiding, analyse, ondernemen van actie en evalueren van resultaat.

1. Voorbereiding

Tijdens de voorbereidende fase organiseerden we een kick off met de begeleidingscommissie en organiseerden we ten eerste verkennende gesprekken met de belangrijkste stakeholders. We gingen in gesprek met Divosa, OVAL, SAM, SBCM, AKC en NOLOC om het onderzoek aan te kondigen en mogelijkheden tot kennisverspreiding te bespreken. Ten tweede interviewden we sleutelfiguren binnen UWV. Hierbij ging het bijvoorbeeld om adviseurs leren en ontwikkelen, staf-arbeidsdeskundigen, en regionale en landelijke opleidingsadviseurs. Bevindingen uit deze gesprekken kunnen we gebruiken om te ontwikkelen handelingsperspectieven bij de huidige (kennis)infrastructuur van UWV aan te laten sluiten.

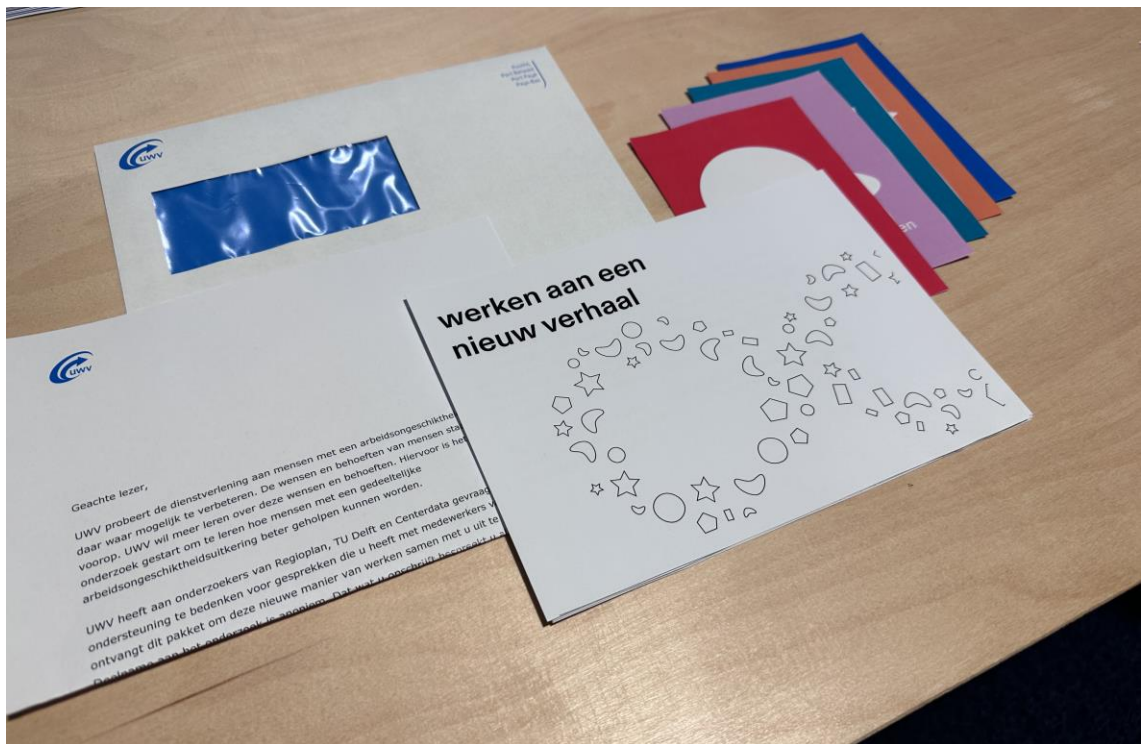
2. Analyse

Tijdens de analysefase voerden we ten eerste een literatuurstudie uit. We bestuurden in totaal 34 wetenschappelijke artikelen en onderzoeksrapporten over theorieën en empirische resultaten rond zoekgedrag. De resultaten van de literatuurstudie zijn te vinden in bijlage 2. Ten tweede voerden we in totaal 60 diepte-interviews met personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Ten tijde van de benadering hadden 24 van de 60 gespreksdeelnemers een Wajonguitkering; vijftien hadden een ZW-

uitkering, elf hadden een WGA 35-80 uitkering en tien hadden een WGA 80-100 uitkering. Een overzicht van de achtergrondkenmerken van de gespreksdeelnemers is te vinden in bijlage 4. We constateren dat we een diverse groep personen hebben gesproken en dat mensen met een migratieachtergrond in zeer beperkte mate aan het onderzoek hebben deelgenomen. Ten derde hebben we gesprekken tussen personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering en professionals systematisch geobserveerd. We woonden online en face-to-face gesprekken bij en observeerden aan de hand van een observatieschema het handelen en kiezen van professionals. Elke observatie werd afgesloten met een kort gesprek met de uitkeringsgerechtigde en/of met de professional. In bijlage 5 presenteren we de kenmerken van de professionals en de personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering die aan de observaties deelnamen.

3. Ondernemen van actie

In de derde fase van het onderzoek organiseerden we werksessies met professionals. Op basis van deze werksessies ontwikkelden we een interventie die door professionals kon worden toegepast in de ondersteuning van klanten. De interventie omvatte een set kaarten waarmee klanten het volgende gesprek met hun professional konden voorbereiden. Meer uitleg over de interventie is te vinden in hoofdstuk 5 van dit rapport. In een periode van zes weken zijn twee groepen van drie professionals aan de slag gegaan met het inzetten van de interventie.



4. Evalueren van resultaat

Het gebruik van de interventie is gedurende zes weken middels intervisiebijeenkomsten met professionals gemonitord. In deze periode organiseerden we drie bijeenkomsten van anderhalf uur waarin we met de professionals gezamenlijk reflecteerden op het experiment. In de startbijeenkomst werden achtergrond, informatie en instructies toegelicht over het gebruik van de interventie. Na ongeveer drie weken vond de tussenbijeenkomst plaats waarin we reflecteerden op de eerste ervaring van de inzet van de interventie en leerden van elkaars best practices. Tijdens de reflectiebijeenkomst reflecteerden we op het gebruik van de interventie en de bredere inzet in de dienstverlening van UUV. Naast dataverzameling uit deze reflectiesessies hebben professionals per gevoerd gesprek met de interventie een reflectiekaart ingevuld, waarin zowel eigen observaties als een evaluatie van de uitkeringsgerechtigde (zoals uitgevraagd door de professional) worden verzameld. Daarnaast is tijdens de vierde fase van het onderzoek een bijdrage geleverd aan een door UUV georganiseerde benuttingssessie waarin de resultaten van het project werden gepresenteerd en mogelijkheden voor opschaling en implementatie werden verkend.

Begeleidingscommissie

Ons onderzoek wordt begeleid door een brede begeleidingscommissie. In deze begeleidingscommissie zijn, in wisselende samenstelling, de volgende partijen vertegenwoordigd: UWV SBK, UWV Werkbedrijf, UWV SMZ, het ministerie van SZW, OVAL, Ieder(in), UWV Cliëntenraad, NVVA, NOLOC en de LCR. De begeleidingscommissie wordt voorgezeten door emeritus lector Armoede Interventies dr. Roeland van Geuns.

1.5 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk (hoofdstuk 2) gaan we nader in op de gedragstheorieën die we in dit onderzoek betrokken hebben. We beschrijven de wijze waarop UWV op dit moment naar gedrag van werkzoekenden kijkt en verkennen theorieën die deze blik kunnen verbreden. In het daaropvolgende hoofdstuk (hoofdstuk 3) gaan we in op het werkzoekgedrag van uitkeringsgerechtigden. We bespreken achtereenvolgens het werkzoekgedrag vanuit verschillende theoretische perspectieven en presenteren vijf stagnaties waarin cliënten binnen het re-integratieproces kunnen verkeren. In hoofdstuk 4) van deze rapportage gaan we in op de ondersteuning die uitkeringsgerechtigden van UWV-professionals ontvangen. We gaan hierbij in op het handelen van professionals, hoe het handelen van professionals door hun context wordt beïnvloed en de mate waarin uitkeringsgerechtigden de kans krijgen om over hun eigen ondersteuning mee te beslissen. In hoofdstuk 5 gaan we in op de interventie we ontwikkelden en laten we zien welke meerwaarde deze in de praktijk had. Het zesde hoofdstuk omvat de conclusies van het project, inclusief richtingen voor de toekomst. Dit laatste hoofdstuk kan ook gelezen worden als een samenvatting.



Gedrag is geen model met knoppen om aan te draaien

Theorie



2 Gedrag is geen model met knoppen om aan te draaien

Belangrijkste bevindingen

- 1 Werkzoekgedrag is complex en kan vanuit meerdere theoretische perspectieven worden bekeken.
- 2 De meest gebruikte theorie in het domein van arbeidsparticipatie is het integratief gedragsmodel, een toepassing van de theorie van gepland gedrag op werkzoekgedrag. Deze theorie ziet de intentie als cruciale route richting gedragsverandering. Een andere relevante theorie is de zelfdeterminatietheorie waarin intrinsieke motivatie een essentiële rol speelt.
- 3 Het integratief gedragsmodel en de zelfdeterminatietheorie geven relevante knoppen om aan te draaien, maar zijn ook sterk reductionistisch van aard. Daarom moeten we ook op zoek naar theoretische perspectieven die gedrag beschouwen als onderdeel van een grotere systeemdynamiek.
- 4 Daarom stellen we dat inzichten uit theorie over sociaalecologische systemen en de adaptieve cyclus waardevolle aanvullingen zijn op de huidige, gangbare theoretische kaders.

2.1 Inleiding

Menselijk gedrag houdt onderzoekers al decennia bezig. Dat heeft geleid tot een veelvoud aan theoretische raamwerken en modellen, zoals de Theorie van Gepland Gedrag of de zelfdeterminatietheorie. Het zijn mooie theorieën die ons houvast geven om complex gedrag te onderzoeken en te begrijpen. Maar ze zijn ook sterk reductionistisch en statisch van aard en bieden weinig ruimte voor veranderlijkheid en complexiteit. Daarom gebruiken we in dit onderzoek meerdere complementaire theoretische perspectieven om gedrag in zijn volledigheid te begrijpen.

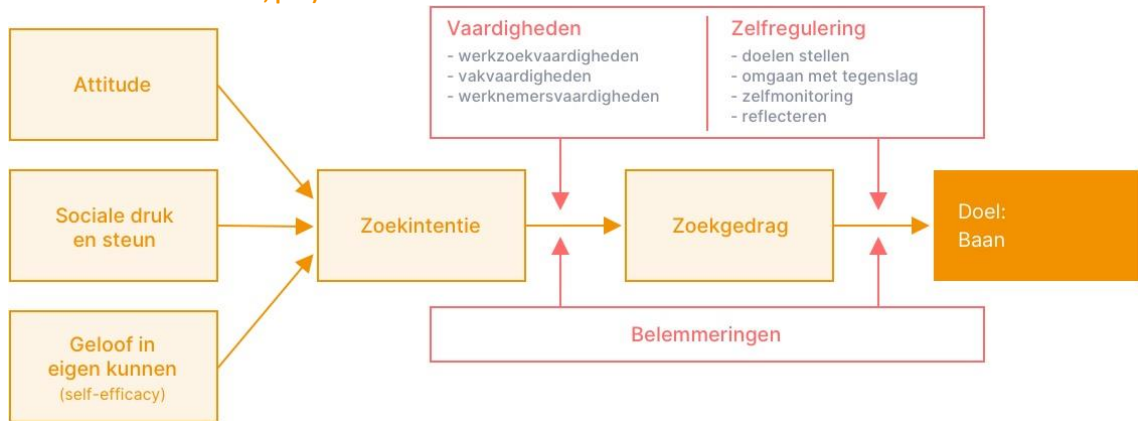
In dit hoofdstuk beschrijven wij de theoretische perspectieven die we hanteren in dit onderzoek. In paragraaf 2.2 beschrijven we het integratief gedragsmodel, waarin het willen werken, kunnen werken en werkzoekgedrag van de uitkeringsgerechtigde centraal staan. In paragraaf 2.3 presenteren we de adaptieve cyclus als complementair perspectief waarin de veranderlijkheid van de situatie van de werkzekerende centraal staat.

2.2 Integratief gedragsmodel en de zelfdeterminatietheorie

Het **integratief gedragsmodel** is in dit onderzoek gebruikt als een van de kapstukken om zicht te krijgen op het re-integratiegedrag van de uitkeringsgerechtigde. Het integratief gedragsmodel is een doorontwikkeling van de *integrative model of reasoned action* (Fishbein & Ajzen, 2011)⁶ toegepast op werkzoekgedrag (Blonk, 2018). Dit model beschrijft de relaties tussen motivatie en gedrag in het vinden en behouden van werk – ofwel het willen, kunnen en doen. Het *willen* (zoekintentie) wordt daarbij beïnvloed door de houding tegenover het *gewenste gedrag*, sociale normen in de omgeving en het geloof in eigen kunnen (self-efficacy). In het omzetten van de intentie naar daadwerkelijk zoekgedrag, ofwel het *kunnen* en *doen*, spelen vaardigheden, zelfregulering en belemmeringen een rol.

⁶ Dit model is de doorontwikkeling van de theorie van gepland gedrag (Ajzen, 1991), die gebaseerd is op de theorie van berekend gedrag (Fishbein & Ajzen, 1975)

Figuur 2.1 Het integratief gedragsmodel beschrijft de relatie tussen de factoren die de intentie en het respectievelijke gedrag in het zoeken naar werk beïnvloeden (naar Blonk, 2018; bewerking van Hazelzet et al. 2021, p. 3)



Tegelijkertijd zijn er ook andere modellen om gedrag(sverandering) te verklaren en voorspellen. Gedragsmodellen werken immers als een lens op de situatie, ze vergroten bepaalde aspecten uit terwijl andere aspecten meer op de achtergrond komen. Zo benadrukt bijvoorbeeld de **zelfdeterminatietheorie** van Ryan & Deci (2000) de rol van intrinsieke motivatie. Volgens deze theorie wordt intrinsieke motivatie vergroot wanneer drie basisbehoeften vervuld worden: autonomie (ervaren controle over de eigen keuzes), competentie (inschatting van het eigen kunnen m.b.t. het gedrag) en verbondenheid (ervaren sociale verbondenheid met anderen). Intrinsieke motivatie en de vervulling van deze basisbehoeften lijken inderdaad re-integratie te bevorderen (Vanovenberghe et al., 2020).

Voor mensen met een AG-uitkering speelt de arbeidsbeperking een belangrijke rol in de arbeidsactivering, wat in het integratief gedragsmodel voornamelijk terugkomt onder de belemmeringen. Het **ICF-model** wordt hiervoor vaak gebruikt om factoren te identificeren die, zowel vanuit de ziekte of aandoening als persoonlijke en/of externe factoren, het functioneren en mogelijkheden tot participatie beïnvloeden.

Naast de bovenstaande factoren is het ook belangrijk om de rol van **onbewuste processen** mee te nemen. In veel gevallen is gedrag namelijk niet bewust, bijvoorbeeld wanneer personen op basis van emoties een keuze maken (Kahneman, 2011) of gestuurd worden door de inrichting van de systemische context en keuzearchitectuur (Thaler & Sunstein, 2013). Daarnaast bepalen **relatief stabiele persoonlijkheidskenmerken** ook iemands neiging om re-integratiegedrag te vertonen, zoals zelfcontrole (WRR, 2017). Ten slotte kan **stress** een belemmerende rol spelen bij re-integratie (Mullainathan & Shafir, 2013).

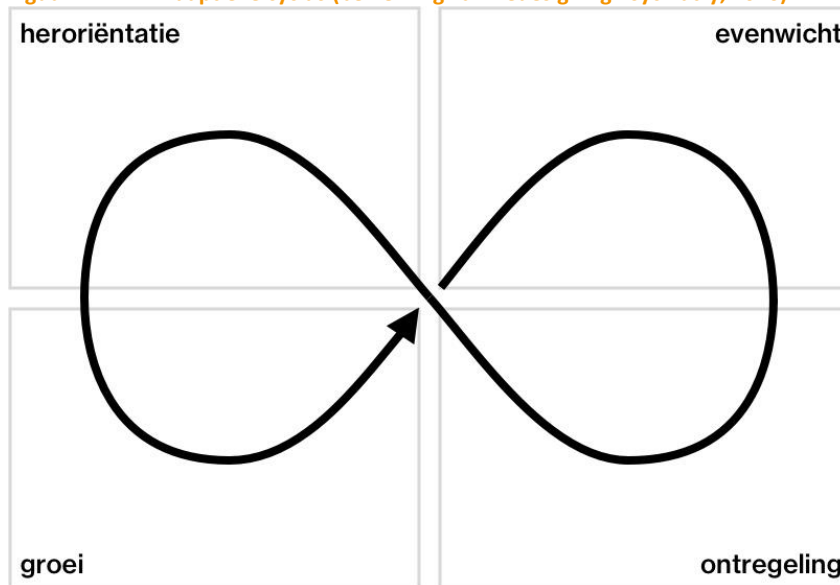
2.3 Sociaalecologische systemen en de adaptieve cyclus

In de voorgaande theorieën wordt voor het begrijpen van menselijk gedrag gebruikgemaakt van deterministische modellen om de belangrijkste factoren te onderscheiden die dat gedrag verklaren. Het gedrag wordt gezien als de som van 'kleinere' componenten (e.g., attitude, waarden, normen) en biedt daarmee een reductionistische kijk op hoe gedrag werkt. Maar door causale verbanden te leggen tussen individuele persoonskenmerken en vertoond gedrag – zoals in het integratief gedragsmodel – wordt voorbijgegaan aan de invloed van contextuele factoren, relaties en interacties met de omgeving (Lambe et al., 2020). En door een individueel perspectief te kiezen wordt gedrag begrepen als een individueel fenomeen in plaats van als een sociaal/maatschappelijk fenomeen (waarbij gedrag wordt gezien als onderdeel van een complexer systeem waar meer mensen en krachten deel van uitmaken). Als laatste gaan deze theorieën uit van een lineaire kijk op re-integratie: het proces van werk zoeken en vinden is een rechte lijn waarbij het einddoel het vinden van een baan is. Zeker voor mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering is dit niet altijd het geval.

Daarom gebruiken we als complementair theoretisch perspectief op re-integratiegedrag de theorie over **sociaalecologische systemen**. Dat stelt ons in staat om meer oog te hebben voor de complexiteit en veranderlijkheid van de context waarin gedrag plaatsvindt. In de sociaalecologische systeemtheorie worden personen gezien als een onderdeel van een groter, complex en adaptief systeem, waarbinnen interacties tussen actoren worden begrepen als veranderlijk (Folke et al., 2010; Levin et al., 2013). Simpel gezegd: eigenschappen van mensen worden mede gevormd door de interacties die ze hebben met anderen (in plaats van dat het enkel de eigenschappen zijn die de interacties vormgeven). Complexe adaptieve systemen zijn altijd op zoek naar een evenwicht.⁷ Deze zoektocht naar evenwicht wordt ook wel gemodelleerd als de adaptieve cyclus. De adaptieve cyclus (Holling, 1986) beschrijft het proces van ontregeling, heroriëntatie en groei tot een nieuwe balans.

Als we werkzoekgedrag vanuit dit model begrijpen levert dat drie belangrijke implicaties op: 1) het gedrag is onderdeel van een groter systeem waarin ook sociale omgeving, hulpverlening en de arbeidsmarkt als geheel een rol spelen, 2) dat systeem is continu in verandering en kan in vier te onderscheiden stadia zitten, en 3) een veerkrachtig systeem is goed in staat te navigeren tussen deze vier stadia.

Figuur 2.2 Adaptieve cyclus (bewerking van *Redesigning Psychiatry*, 2020)



Dit laatste is een belangrijke implicatie, en het is goed even stil te staan bij wat dat betekent in relatie tot werkzoekgedrag van mensen met een beperking. In de regel doen we een sterk beroep op de veerkracht van mensen met een beperking. Mensen die hun hele leven al een beperking hebben moeten continu accepteren dat zij niet 'normaal' mee kunnen doen in de maatschappij, en mensen die plotseling geconfronteerd worden met een beperking moeten hun verwachtingen voor het leven (tijdelijk of voorgoed) bijstellen.

De adaptieve cyclus introduceert een sociaalecologisch perspectief op veerkracht. Dit betekent ten eerste dat het niet gaat om individuele veerkracht, maar relationele veerkracht. Oftewel, als iemand arbeidsongeschikt raakt gaat het erom hoe het hele sociaalecologische systeem waar deze persoon in zit daarmee omgaat en wat we kunnen typeren als wel of niet veerkrachtig – dus ook hoe de werkgever, UWV, het sociale netwerk van de cliënt en onze economische systemen hiermee omgaan. Ten tweede gaat het niet om mechanische veerkracht waarin *weerbaarheid* een kernbegrip is (hoe kunnen we na deze tegenslag zo snel mogelijk weer naar onze oude balans?), maar om ecologische veerkracht waarin *adaptatie* en *transformatie* kernbegrippen zijn (hoe kunnen we ons na deze tegenslag heroriënteren en groeien naar een nieuwe balans?).

⁷ Het is belangrijk om hierbij op te merken dat een evenwicht hier neutraal is – niet goed of slecht – aangezien er ook onwenselijke evenwichtssituaties kunnen zijn waarbij het juist lastig is om daar uit te komen.

Dit theoretisch perspectief stelt dat wanneer mensen met vergelijkbare arbeidsbeperkingen ander werkzoekgedrag laten zien, dit niet enkel vanuit individuele kenmerken begrepen moet worden. In plaats daarvan moeten deze verschillen in werkzoekgedrag voornamelijk begrepen worden vanuit de interactie van deze mensen *in* het systeem, waarvan ook UWV onderdeel is. Iemand met een stevig sociaal netwerk, een begripvolle (ex-)werkgever, en een stabiel en overzichtelijk maatschappelijk vangnet zal ander werkzoekgedrag laten zien dan iemand die dat niet heeft. Hierbij houden we ook oog voor andere systeemfactoren en machtsverhoudingen die inspelen op het individu. Eén van de kritiekpunten op een veerkrachtperspectief is namelijk dat het nog steeds uitgaat van een sterk individualistische kijk op adaptatie: iemand is in staat om zich aan te passen aan een nieuwe situatie of niet. In werkelijkheid hangt dat ook heel erg af van de kansen die iemand vanuit de systeemwereld krijgt om te kunnen reintegreren, en hoe die samenhangen met mogelijkheden en iemands wensen (Boonstra et al., 2016). Daarnaast biedt het model een procesperspectief dat laat zien dat ontregeling hoort bij het leven en dat hét kenmerk van veerkrachtige systemen is dat ze zich ontwikkelen (i.e., door de vier stadia navigeren) in plaats van in balans blijven (i.e., in equilibrium blijven).



Veerkracht als motor van een cyclisch re-integratieproces

*Het perspectief van uitkerings-
gerechtigden*

3

3 Veerkracht als motor van een cyclisch re-integratieproces

Belangrijkste bevindingen

1. Werkzoekgedrag moet worden gezien als onderdeel van een groot sociaalecologisch systeem waarin persoonsgerelateerde en contextgerelateerde factoren invloed op elkaar hebben. Deze invloeden zijn dynamisch van aard en hangen ook af van *life events*.
2. Deze dynamiek leidt ertoe dat de adaptieve cyclus (Holling, 1986) gebruikt kan worden om het gedrag van mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering te beschrijven. Aan de hand van enkele casussen laten we zien hoe mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering in interacties in het systeem door de adaptieve cyclus navigeren.
3. Ons onderzoek levert daarnaast inzicht in vijf stagnaties in re-integratie die ontstaan door complexe interacties tussen individuele en systemische factoren: vastzitten in evenwicht, vechtend in ontregeling, verdwaald in heroriëntatie, geremd in groei, of rennend in het proces.

3.1 Inleiding

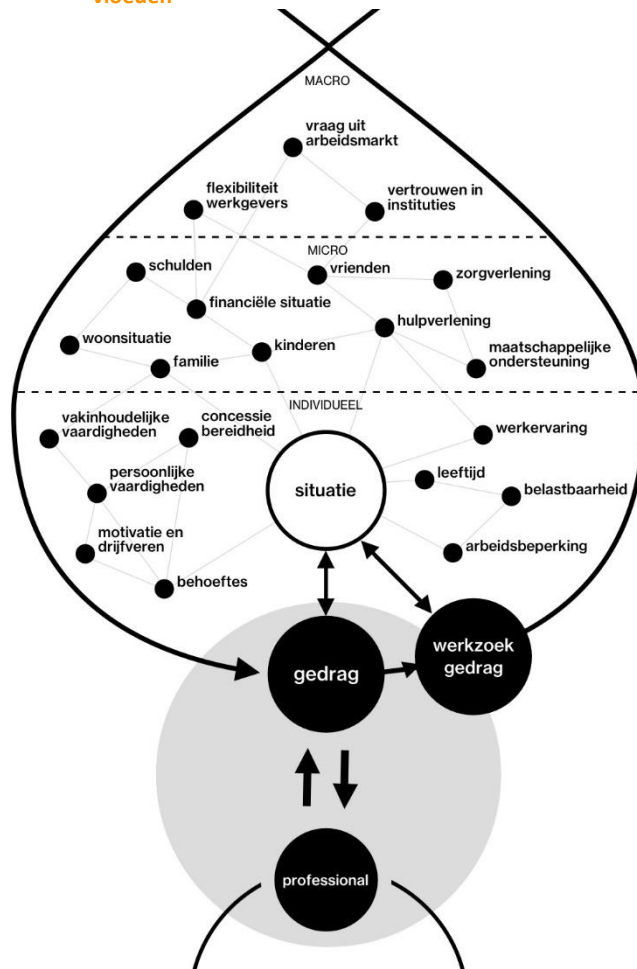
Werkzoekgedrag wordt meestal gedefinieerd als een set van werkzoekactiviteiten zoals netwerken, het opstellen van een cv, het opzoeken van vacatures en het schrijven van sollicitatiebrieven (Kanfer, Wanberg & Kantrowitz, 2001). Uit onderzoek weten we dat verschillende factoren werkzoekgedrag beïnvloeden, zoals vertrouwen in eigen kunnen, een positieve attitude ten opzichte van werk, ervaren sociale druk en een positieve gezondheidsbeleving (Brouwer et al., 2009; Versantvoort & Echtelt, 2012). Gesprekken met mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering en observaties van gesprekken tussen professionals en mensen, bevestigt een groot deel van deze veronderstelde relaties, maar laat ook zien dat deze relaties lang niet altijd zo ‘eenvoudig’ zijn als ze lijken. Willen werken, kunnen werken, durven werken, werk (willen en kunnen) zoeken, werk vinden, werk behouden en gedragsbeïnvloedende factoren omvatten een complex systeem van interacties.

In dit hoofdstuk proberen we in lijn met de theoretische uitgangspunten uit het vorige hoofdstuk een completer beeld te schetsen van het gedrag van personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering en van de wijze waarop dit gedrag wordt beïnvloed. We starten het hoofdstuk met het definiëren van werkzoekgedrag. Hiervoor gebruiken we met name sociaal ecologische theorie. Vervolgens presenteren we aan de hand van de adaptieve cyclus hoe dat werkzoekgedrag door de tijd heen kan veranderen en welke gedragsbeïnvloedende factoren we in het onderzoek tijdens de diepte-interviews met personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering en de observaties van gesprekken met professionals waarnemen. Hierbij geven we eerst een algemeen beeld van werkzoekgedrag en de factoren die dit beïnvloeden. Vervolgens presenteren we vijf veelvoorkomende stagnaties in een re-integratieproces.

3.2 Werkzoekgedrag in een sociaal ecologisch systeem

Zoals eerder genoemd beïnvloeden verschillende factoren werkzoekgedrag. Dit kunnen persoonskenmerken zijn, zoals leeftijd of opleidingsniveau (ministerie van SZW, 2019). Daarnaast spelen invloeden uit de omgeving een belangrijke rol. Denk bijvoorbeeld aan sociale steun of de thuissituatie. Deze invloeden zijn echter zelden statisch. Gedrag wordt in feite gevormd door de relaties die personen met elkaar aangaan en beïnvloed door kenmerken van de sociale context. Figuur 3.1 toont een aantal factoren die de situatie van mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering vormen. Daarmee beïnvloeden deze factoren de houding en het gedrag van uitkeringsgerechtigden tijdens gesprekken met professionals en het uiteindelijke werkzoekgedrag.

Figuur 3.1 Een overzicht van factoren op individueel, micro en macro niveau die de situatie van mensen beïnvloeden



Binnen dit systeem wordt van de persoon met een arbeidsongeschiktheidsuitkering verwacht dat zij of hij naar werk zoekt. Binnen dit systeem is er bovendien sprake van continue wisselwerkingen die het gedrag van de uitkeringsgerechtigde beïnvloeden. Vanuit het perspectief van ons onderzoek lijkt de belangrijkste wisselwerking de **wisselwerking** tussen de persoon met een arbeidsongeschiktheidsuitkering en de UWV-professional. Zij maken samen een plan om de kans op werk te vergroten en voeren dit plan vervolgens stapsgewijs uit. Maar hoe deze wisselwerking er precies uitziet en de mate waarin dit gedragsverandering oplevert, wordt beïnvloed door een spectrum van andere wisselwerkingen. Wat is het materieel welzijn van werkzoekenden en welke zekerheden heeft iemand om terugval op te vangen? Heeft iemand de vaardigheden om werk te zoeken en een omgeving die dat aanmoedigt? Hoe is het sollicitatieproces ingericht en in hoeverre is dat inclusief? Welke normen liggen er besloten in ons beleid en hoe motiverend zijn die?

In het onderzoek komen we voorbeelden tegen van personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering die behalve met UWV ook (regelmatig) contact hebben met meerdere afdelingen van de gemeente, het CAK, een re-integratiebedrijf, de woningbouw, onderwijsinstellingen, jeugdzorg, ziekenhuizen, schuldhulpverlening, maatschappelijk werk of ggz. Het contact dat uitkeringsgerechtigden met UWV moeten onderhouden, moet dus vaak worden gezien in een breder netwerk van relaties die de uitkeringsgerechtigde moet onderhouden. Denk daarbij aan het op de hoogte raken van rechten, en het nakomen van verplichtingen en afspraken met professionals. Dit vraagt van uitkeringsgerechtigden dat ze veel 'bureaucratische vaardigheden' hebben, en dat is niet voor elke uitkeringsgerechtigde vanzelfsprekend. Daarbij komt dat hun beleving van de werkelijkheid niet altijd strookt met die van instanties. Hoe worden zij wegwijs in deze complexe systeemcontext en hoe beïnvloedt het contact met professionals het vertrouwen in de overheid?

Naast complexiteit als gevolg van de veelvoud aan (interacterende) persoons- en omgevingsgerelateerde factoren die de **interacties tussen** personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering en de UWV-professional beïnvloeden, is er sprake van **dynamiek**. Situaties veranderen. Dat maakt het sociaal ecologisch systeem ook enigszins onvoorspelbaar. Denk bijvoorbeeld aan life events zoals scheiden of een overlijdensgeval in de familie. Maar ook ogenschijnlijk kleinere wijzigingen in de structuur rond een persoon met een arbeidsongeschiktheidsuitkering kunnen grote gevolgen hebben. De personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering die we spreken vertellen bijvoorbeeld over het krijgen van een nieuwe leidinggevende, het krijgen van een nieuwe contactpersoon bij UWV, het veranderen van de benaderings- en werkwijze van UWV of personeelsverloop bij andere instanties waar de persoon mee te maken heeft.

3.3 Veerkracht als de motor van een re-integratieproces

In dit deel illustreren we werkzoekgedrag tijdens het re-integratieproces aan de hand van de adaptieve cyclus. Hiervoor gebruiken we enkele illustratieve casussen uit de diepte-interviews die gevoerd zijn met 60 personen met een (gedeeltelijke) WGA-, ZW- of Wajonguitkering. Details zoals naam, leeftijd en beroep zijn uit privacyoverwegingen gefingeerd of achterwege gelaten.

In een ideale situatie kunnen systemen *veerkrachtig navigeren*: individuen worden ziek en respectievelijke uitval werkt ontregelend, maar door bijvoorbeeld persoonlijke factoren, ondersteuning van naasten of dienstverlening van UWV laat het systeem veerkracht zien: personen kunnen goed werken aan herstel of transformatie, werkgeverschap kan veranderen of nieuwe relaties met de arbeidsmarkt kunnen worden gelegd, met uiteindelijke duurzame plaatsing tot gevolg.

Dave (32) had jarenlang verscheidene commerciële banen via een uitzendbureau, alvorens hij een kantoorbaan vond bij een thuiszorgorganisatie met uitzicht op een vast contract. Tijdens zijn eerste jaar kreeg hij een auto-ongeluk, waarna meerdere operaties nodig waren om te herstellen. Door corona werden die operaties echter uitgesteld, waardoor zijn contract niet werd verlengd en hij uiteindelijk in de ZW belandde. Door het steeds maar weer uitstellen van de operatie zat hij heel lang thuis, en kreeg hij licht depressieve klachten door het gebrek aan perspectief en sociaal isolement. Tijdens die periode was het moeilijk om uit bed te komen, en überhaupt over solliciteren na te denken. Hij werd snel door UWV benaderd waarbij de bal vooral bij hem werd gelegd, maar ook werd gevraagd naar waar hij ondersteuning bij nodig had. Doordat hij aangaf mogelijk een ander carrièrepad te willen, werd vanuit UWV een re-integratiebedrijf in de hand genomen. Zelf schakelde hij een coach in om hem meer op persoonlijk vlak te helpen. Hoewel hij vanuit UWV de ruimte kreeg om te werken aan herstel, ervoer hij vanuit zijn sociale omgeving wel druk om weer aan de slag te gaan:

“Wat ik heel erg vond waren de vragen van buitenaf. Er is natuurlijk ook wel interesse hoe het met je gaat, maar je omgeving wil ook weten ‘hoe gaat het solliciteren?’, ‘heb je al een baan?’. Je hebt het gevoel dat je verantwoording moet afleggen naar personen, dat je moet uitleggen waarom je overdag in de sportschool bent.”

Na de operatie en revalidatie wilde hij zo snel mogelijk weer oprabbelen: vanuit een intrinsieke wil om weer onderdeel te zijn van de maatschappij, maar ook vanwege de inkomensval en de druk van de hypotheek van het huis dat hij net had gekocht voor het ongeluk. Om zijn belastbaarheid langzaam te kunnen uitproberen, en vanuit het gevoel iets terug te moeten doen voor het ontvangen van een uitkering, startte hij met een werkervaringsplek bij een GGD-vaccinatie locatie. Hierdoor kwam hij weer onder de mensen, en kon hij langzaam uitvinden of hij alweer klaar was om volledig te gaan werken. Op het moment dat hij voelde er weer klaar voor te zijn, ging hij meteen proactief op zoek naar een nieuwe baan. Hij vond uiteindelijk een vergelijkbare functie en werkgever als voor zijn uitval, en stroomde vrij snel uit de ZW.

Als we deze casus beschouwen aan de hand van de adaptieve cyclus dan is goed te zien dat in dit re-integratietraject deze man goed in staat is om veerkrachtig door de fasen heen te navigeren. Door een samenloop van factoren (ongeluk, ernst van letsel, einde dienstverband, uitstel operaties) eindigt hij in de ZW en een diepere staat van *ontregeling*. Hoewel dit geen prettige periode is, helpt ondersteuning hier om deze periode goed door te komen. Vanaf het moment dat er zicht is op een mogelijkheid om weer te kunnen gaan werken gaat hij aan de slag om te *oriënteren* op werk. Dit gaat zowel vanuit een intrinsieke motivatie (weer onderdeel voelen van de samenleving, het meeste overal uithalen) als een omgeving

die niet-werken afkeurt. Door zelf proactief hulp in te schakelen op het juiste moment, en een dienstverlening van UWV die daar goed op inspeelt, lukt het om langzaam te *groeien* in een werkervaringsplek, waar zijn lichaam stapje voor stapje kan werken aan herstel, en hij [niet zijn lichaam] niet meer het gevoel heeft om alleen maar op kosten van de maatschappij te leven. Door genoeg tijd te nemen voor herstel is het uiteindelijk gelukt om in een duurzame *evenwichtssituatie* te komen.

3.4 Duurzaam evenwicht

Een duurzaam evenwicht is alleen niet de uitkomst van ieder re-integratietraject. Er zijn mensen die zichzelf—mede gedreven door contextuele factoren—door de verschillende fasen heen brengen, maar nooit in een duurzame en stabiele evenwichtssituatie eindigen, en er dus niet het vermogen ontstaat om (nieuwe) tegenslag te kunnen weerstaan.

Sandra (56) had haar hele leven lang verschillende banen: van toeristisch werk tot de administratie bij overheid en universiteiten. Op haar 29ste kreeg ze een vorm van lymfeklierkanker waarvan ze herstelde en daarna ging ze weer fulltime aan het werk. Haar baan in 2012 hield op waardoor ze in de WW belandde, en tijdens die periode begonnen meer gezondheidsklachten op te spelen (zoals een ruggenmergontsteking, hartinfarct en longembolieën) waardoor ze in de ZW kwam (sinds 2018 heeft ze een WGA35-80-uitkering). Haar klachten zijn heel variabel en zorgen ervoor dat ze zowel niet lang kan staan als niet lang kan zitten. In die periode ging ze wel weer zo snel mogelijk proberen om weer aan het werk te komen. Werk is namelijk belangrijk voor haar, omdat ze alleenstaand is, en het dus zowel sociaal als financieel nodig heeft. Omdat haar arbeidsbeperking zo lastig in te schatten valt, gaat ze vaak maar gewoon beginnen met een baan (vaak uitzendwerk) om te kijken of het gaat. Het vinden van werk is namelijk niet de uitdaging, dat gaat haar gemakkelijk af omdat ze goed is in sollicitatiebrieven schrijven en vaak ook wordt aangenomen. Vaak blijkt de functie echter niet passend, omdat ze zelf inziet dat het niet gaat, of omdat ze veel fysieker werk moet uitvoeren van werkgevers dan van tevoren werd voorgesteld. Hierdoor blijft ze iedere keer maar weer uitvallen, waardoor ze ook al vele keren van uitkering is gewisseld: van WW naar ZW naar WIA naar WW naar bijstand, en iedere keer weer teveel ontvangen toeslagen moet terugbetalen aan de Belastingdienst. De enige reden dat ze financieel nog rondkomt is door een financiële bijdrage van haar ouders. Wel komt ze steeds meer in een sociaal isolement, omdat leuke dingen doen in de stad vaak ook geld kost.

Ze ervaart dat werkgevers weinig willen of kunnen doen om een functie passender voor haar situatie te maken. Ze wil graag eerlijk zijn over haar situatie bij werkgevers, maar kreeg als advies bij een sollicitatie om dat niet te doen omdat dat haar kansen zou vergroten, waardoor ze zich vaak schuldig voelt als ze weer onverhoopt uitvalt.

"Ik had laatst weer een sollicitatie. Ik werd gelijk al uitgenodigd op mijn brief, want die sprong eruit. Dat is nooit een probleem geweest. Maar zodra ik dan begin over gezondheidsklachten, dan zie je die gezichten gewoon betrekken en horen ze alleen maar 'ziekte' en 'het kost geld'."

Ze voelt zich erg aan haar lot overgelaten, en heeft zelf geen idee meer wat een passende baan zou kunnen zijn. Vanuit UWV ervaart ze weinig aandacht en hulp, want bijvoorbeeld een goedbedoelde cursus over solliciteren en sollicitatiebrieven schrijven is nou niet bepaald het type ondersteuning dat zij nodig heeft.

In deze casus zien we duidelijk het belang van het vinden van een duurzame *evenwichtssituatie*. Zowel intrinsieke motivatie als externe factoren beïnvloeden sterk de wil van deze mevrouw om maar weer aan het werk te gaan. Uitkeringssystematiek stimuleert daarbij het vinden van werk, maar niet per se het vinden van duurzaam werk, waardoor deze mevrouw meerdere keren door verscheidene uitkeringen heen beweegt (wat goede ondersteuning verder bemoeilijkt). Deze ervaren druk vanuit de uitkeringssystematiek speelt vooral een rol in de WGA35-80- en ZW-uitkeringen, waar na verloop van tijd door bijvoorbeeld het eindigen van de uitkering of het moeten invullen van restverdiencapaciteit er grotere druk ontstaat om betaald werk te zoeken om korting te voorkomen.

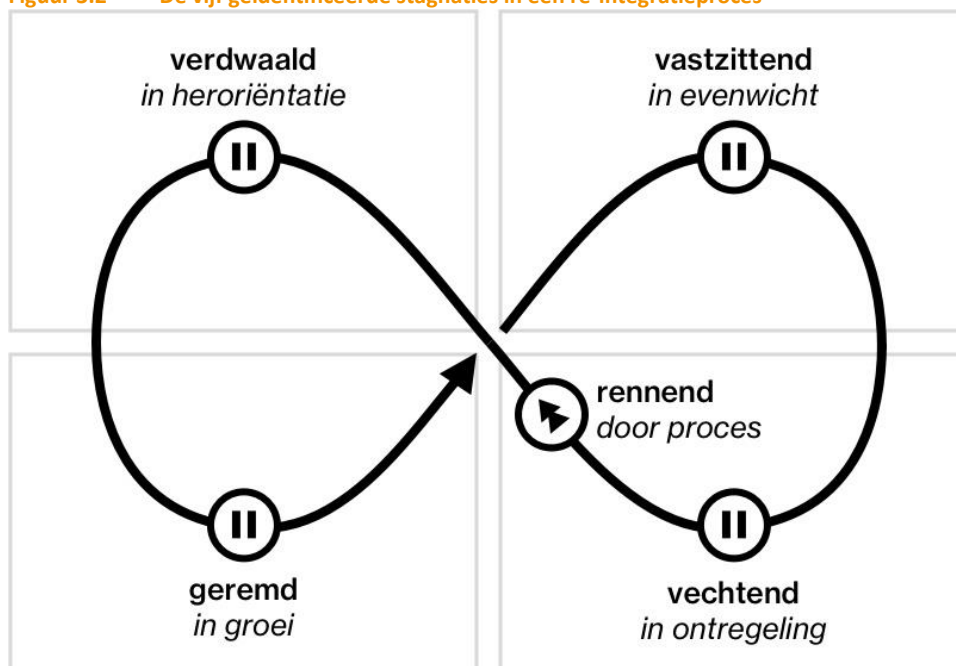
Toen ik een uitkering kreeg, was het alsof er duizenden kilo's van mijn schouders afvielen. Ik had alle tijd om aan mezelf te werken en de tijd te nemen om hulp te zoeken. [...] Ik ben nog niet volledig hersteld, maar het voelt alsof ik richting betaalde arbeid word geduwd. Dan ervaar ik toch de spanning en druk die ik nu niet kan hebben.

(interview uitkeringsgerechtigde met WGA35-80)

3.5 Vijf stagnaties in een re-integratieproces

Veerkrachtig navigeren is niet iets wat altijd lukt of wat voor iedereen mogelijk is, waardoor personen ofwel te snel weer naar werk gaan en niet tot een stabiele evenwichtssituatie komen, ofwel vast blijven zitten in één van de fasen. Daarom presenteren we in dit deel vijf stagnaties (figuur 3.2) in een re-integratieproces die het bereiken van een nieuw duurzaam evenwicht in de weg zitten. Dit zijn gegeneraliseerde situaties die samen de enorme diversiteit van uitkeringsgerechtigden, hun beleving en hun situaties beschrijven. De stagnaties zijn met name gebaseerd op 60 diepte-interviews met uitkeringsgerechtigden van UWV met een (gedeeltelijke) ZW-, Wajong- of WGA-uitkering. Voor al deze uitkeringstypen zien we dat mensen in één van de stagnaties terecht kunnen komen.

Figuur 3.2 De vijf geïdentificeerde stagnaties in een re-integratieproces



Hieronder presenteren we de vijf stagnaties met een korte beschrijving, enkele illustratieve citaten van geïnterviewden en het sleutelmechanisme achter de stagnatie.

Vastzittend in evenwicht

Allereerst kunnen mensen vastzitten in evenwicht: een situatie waarin er een stabiel evenwicht is, maar dat evenwicht niet erg weerbaar is tegen tegenslag (bijv. financieel, sociaal/relatieel, terugval in ziekte etc.). In zo'n situatie is het juist belangrijk om mensen uit dat evenwicht te halen, bijvoorbeeld iemand in de Wajong te motiveren om een baan te gaan vinden. Persoonlijke en omgevingsfactoren motiveren niet om iets aan de situatie te veranderen, mede omdat diegene daardoor een proces van ontregeling, heroriëntatie en groei door moet. We benadrukken hierbij dat er ook mensen zijn met een stabiele, chronische ziekte.

“Ik werk al 8 jaar niet. Aan de ene kant heb ik daar een klein beetje spijt van, want je komt echt heel moeilijk aan een baan nu. [...] Ik ben een alleenstaande moeder, en heb verder niemand om me heen. Ik heb dus wel eisen: het moet goed betalen, en genoeg uren, en dat ik mijn zoontje naar school kan brengen en van school kan halen. [...] Als het niet aan die eisen voldoet, dan ga ik ook niet werken. Ik ga mijn kind niet de hele dag naar de opvang sturen, daar ben ik geen moeder voor geworden.” (interview uitkeringsgerechtigde met Wajong-uitkering)

“Mij bekruipt het gevoel dat mijn carrière op zijn einde is. Ik drijf steeds verder af van mijn contacten. Ik betwijfel of het nog wel realistisch is om te werken. Ik wil mezelf geen dingen wijs gaan maken.” (interview uitkeringsgerechtigde met WGA35-80-uitkering)

“Bij sommige ouderen zie je dat ze vastzitten, bijvoorbeeld als ze zo rond de 60-65 in de WGA80-100 zitten; ze zien dat als een soort voor-pensioen. Heel moeilijk dan om hen te laten beseffen: hoe word ik prettig 80? Ze willen vooral met rust gelaten worden.” (professionals tijdens praktijk-atelier)

Sleutelmechanisme: borging ervaren om zekerheden los te laten

Vanuit evenwicht het re-integratieproces in gang zetten betekent navigeren naar ontregeling. Dit brengt onzekerheid met zich mee, bijvoorbeeld door het risico op afwijzing bij een sollicitatie, het risico op opnieuw uitvallen of de financiële gevolgen van (meer) werken. Deze onzekerheid is wat navigeren naar ontregeling belemmert. Hoe kan de dienstverlening adaptief zijn en (financiële) zekerheid bieden in het navigeren naar ontregeling? Hoe kunnen we mensen helpen veilig te ontregelen?

Vechtend in ontregeling

Mensen die vechtend in ontregeling zitten hebben vaak een onduidelijk ziektebeeld waarbij er een gebrek aan voorspelbaarheid is. Dit kunnen onduidelijke, onbekende of niet vastgestelde lichamelijke aandoeningen zijn, maar ook complexe psychische aandoeningen. Mensen hebben daardoor zelf noch zicht op de arbeidsbeperking noch op de mogelijkheden. Mensen ervaren hier vaak een verschil in de ervaren belastbaarheid en de ingeschatte belastbaarheid door UWV. Ook wordt het gevoel zich niet gehoord te voelen versterkt doordat dit niet alleen bij UWV speelt, maar ook in bijvoorbeeld het ziekenhuis, bij andere instanties en in hun sociale omgeving. Dit leidt tot veel weerstand waardoor mensen zich verder ingraven en bestaande structuren en patronen niet losgelaten kunnen worden.

“Uiteindelijk moet je op het bureau komen en dan kom ik met de rollator, omdat het van mijn auto naar het gebouw te ver lopen is. Dan zeggen ze: ‘U loopt met een rollator, als u dat op een sollicitatiegesprek doet, dan wordt u natuurlijk niet aangenomen.’ Maar ja, dit is wel de realiteit, ik loop niet voor de show met dat ding, ik heb het echt nodig.” (interview uitkeringsgerechtigde met ZW-uitkering)

“Toen ik uiteindelijk naar een WIA ging en ik ook een datum had voor mijn behandeling in Amerika voor niet-aangeboren hersenletsel, toen hadden ze pas door dat ik er wel alles aan doe om beter te worden. Dat was volgens mij de eerste keer dat ze zeiden: ‘Ik bel u over een jaar terug’. Toen dacht ik: ‘Een heel jaar hoef ik niet tegen UWV te vechten.’” (interview uitkeringsgerechtigde met WGA80-100-uitkering)

“Heel verdrietig, want je voert al zo'n strijd met je lijf, met jezelf, met je hoofd, met je gezin en dan moet je tegen artsen vechten, en dan krijg je ook nog UWV eroverheen. Op al die vlakken moet je vechten; met het zoeken naar de juiste diagnose, in je persoonlijke levenssfeer en dan met UWV. Dat is een beetje veel.” (interview uitkeringsgerechtigde met WGA80-100-uitkering)

Sleutelmechanisme: ruimte krijgen om beperkingen te accepteren

Vanuit ontregeling het re-integratieproces in gang zetten betekent navigeren naar heroriëntatie. Een belangrijke voorwaarde hiervoor is het accepteren van de situatie en de tijdelijke of blijvende beperkingen. Dit kan tijd kosten, en het is belangrijk om die tijd te krijgen om succesvol te navigeren naar heroriëntatie. Ook, zo blijkt uit de gesprekken met geïnterviewden, is erkenning vanuit de omgeving (het eigen netwerk of re-integratieprofessionals) bevorderend voor deze acceptatie.

Verdwaald in heroriëntatie

Mensen in heroriëntatie zijn op zoek naar nieuwe structuren en patronen gegeven hun arbeidsbeperking, maar raken verdwaald als er geen zicht is op wat er mogelijk is met deze arbeidsbeperking, of werkgevers daar wel rekening mee willen houden, en of er überhaupt nog wel een plek voor hen in de maatschappij is. Een gebrek aan persoonlijk inzicht in de eisen die vanuit de arbeidsmarkt gesteld worden aan werknemers kan hier ook een rol bij spelen.

“Zeker met mijn geschiedenis denk ik echt niet dat er iemand op mij zit te wachten op de arbeidsmarkt; dat geeft een heel verdrietig gevoel [...]. Ik zie niet hoe ik ergens in pas in de normale werkwereld.” (interview uitkeringsgerechtigde met WGA80-100-uitkering)

“Ik heb aangekaart bij UWV dat ik wel iets zou willen gaan doen. Maar ik kan niet lang lopen of in dezelfde houding staan. Als ik vier uurtjes zou werken met pauze, dan zou het wel kunnen. Dat gooien ze (UWV) dan in de computer en dan komt er geen beroep uit.” (interview uitkeringsgerechtigde met WGA80-100-uitkering)

“Ik vind het heel jammer, want ik ben jong. Ik wil gewoon toekomstperspectief hebben en ik zit er niet per se op te wachten om een uitkering te hebben en niet mijn geld te kunnen verdienen. [...] Maar als ik daar geen hulp bij krijg, dan gaat het ook niet lukken, want dan blijf je in zo'n negatieve cirkel hangen.” (interview uitkeringsgerechtigde met ZW-uitkering)

“Soms heb ik een dag dat ik denk van, jeetje, ik voel me oké, en wat zou er allemaal mogelijk zijn? Dan begin ik meteen weer te dromen en te denken dat er wellicht toch weer iets is. Helaas word je volgende dag weer helemaal onderuit gehaald. Gaat het op deze manier ooit nog lukken om een baan te vinden, om ergens überhaupt bij aan de slag te gaan? En, wie durft dat aan... zijn er werkgevers die dat aan zouden durven?” (interview uitkeringsgerechtigde met WGA80-100-uitkering)

Sleutelmechanisme: variëteit creëren om perspectief te bieden

Vanuit heroriëntatie het re-integratieproces in gang zetten betekent navigeren naar groei. Hier speelt vooral de (soms) beperkte variëteit aan mogelijke arbeidsparticipatie een belemmerende rol. Pas als je ziet waar er mogelijkheden zijn om weer deel te nemen in de maatschappij, kun je groeien.

Geremd in groei

Mensen in groei hebben inzicht in zowel de arbeidsbeperking en hun mogelijkheden en zijn klaar om nieuwe vermogens te ontwikkelen, maar worden in die groei geremd als ze zelf niet de stap durven zetten of de kans niet krijgen richting betaald werk waardoor ze blijven hangen in vrijwilligerswerk of een opleiding. Daarnaast kan dit ook komen door opstartproblemen omdat mensen weinig ervaring hebben met werk in een professionele context, wat angst geeft voor het moment dat die ondersteuning wegvalt. De groeifase is immers niet klaar op het moment dat iemand begint met werken—juist dan moet er nog een nieuw evenwicht worden gevonden waar er onder andere een goede werk-leefbalans binnen de grenzen van de arbeidsbeperking en een prettig werkklimaat zijn.

“Vakinhoudelijk kan ik het wel, maar ik loop vast op dingen die anderen heel makkelijk vinden. Mijn vaardigheden zijn verdeeld. Dat is lastig. Ik ben goed in m'n vak. Maar niet in voor mezelf zorgen.” (interview uitkeringsgerechtigde met Wajong-uitkering)

“Er werd van alles achter mijn rug om gezegd, er was geen begrip. Ik had een Wajong, mijn collega's hadden een fulltime baan. Dan zeiden ze: 'Ik zou dat ook wel willen, zo'n tropenrooster'. Nou, ik wil best met je ruilen.” (interview uitkeringsgerechtigde met Wajong-uitkering)

“Tegenwoordig leven we in een maatschappij waarin alles heel snel moet. Er wordt geen investering in mensen meer gedaan. Je moet het al kunnen als je begint.” (interview uitkeringsgerechtigde met Wajong-uitkering)

“Zo ben ik aan die baan gekomen, dus ik ben van mening dat je een soort gunfactor nodig hebt. Van iemand die jou wel iets gunt, jou verder zou willen helpen.” [...] “Dan komt dat wel doordat ik al in beeld was via het vrijwilligerswerk. Als ik een brief had gestuurd op die functie, dan vermoed ik dat ik gewoon een afwijzing had gekregen.” (interview uitkeringsgerechtigde met Wajong-uitkering)

“Ik werd zo kwaad toen UWV mijn opleiding afwees (niet wilde bekostigen). Andere mensen worden gedwongen om te werken. Ik ben gemotiveerd en dan wijzen ze je af voor een opleiding.” (interview uitkeringsgerechtigde met WGA80-100-uitkering)

Sleutelmechanisme: bronnen bieden om steunsysteem te bouwen

Vanuit groei het re-integratieproces in gang zetten betekent navigeren naar een nieuw en wenselijk evenwicht. Voor evenwicht zijn relaties nodig die het nieuwe systeem stabiel maken: relaties die steunend zijn in de kwetsbare transitie naar evenwicht en ondersteunend zijn bij fluctuaties (als je even twijfelt als werknemer of werkgever).

Rennend door proces

Er zijn mensen die tijdens hun re-integratie grote stappen kunnen zetten en juist gebaat zijn bij een hoog tempo. Tijdens dit onderzoek spreken we ook mensen die wel grote stappen zetten, maar zichzelf daarbij min of meer voorbijlopen. Mensen die rennend door het proces gaan, nemen of krijgen niet de tijd om de cyclus te doorlopen en daarmee voldoende buffers op te bouwen om nieuwe tegenslag te kunnen weerstaan. Er is vaak een intrinsieke en extrinsieke motivatie om snel weer aan het werk te gaan. Enerzijds komt dit door ontkenning of niet willen zien van de situatie, of de neiging om altijd maar overal ja op te zeggen, wat door onderstaande citaten geïllustreerd wordt:

“Ik heb onvoldoende helder wat mijn sterke en zwakke punten zijn. Zonder het krijgen van een duidelijke opdracht heb ik te hoge verwachtingen, dat is gedoemd te mislukken. Ik overvraag mijzelf.” (interview uitkeringsgerechtigde met WGA35-80-uitkering)

“Ik heb eerst anderhalve maand thuisgezeten [nadat ik was uitgevallen op het werk] en toen kwam ik in de WW terecht. Ik ging toen heel voortvarend te werk, ik begon gelijk sollicitatiebrieven uit te sturen. Maar toen de eerste werkgever belde, vloog de paniek me gelijk naar de keel. Toen drong pas de ernst van mijn situatie door.” (interview uitkeringsgerechtigde met ZW-uitkering)

“Ik had een werkcoach bij UWV, en daar heb ik een heel goed gesprek mee gehad, want die doorzag mij. Ze zegt: ‘we moeten je echt afremmen’, want ik denk: ‘ik wil gaan werken en dat gaat goed’. Maar zij zegt: ‘het gaat helemaal niet goed, je moet het rustig aan doen’.” (interview uitkeringsgerechtigde met WGA35-80-uitkering)

“Ik denk dat het wel belangrijk is om wat dieper door te vragen, want ik kom anders over. Ik kan heel goed de schijn ophouden dat ik me goed voel. Als ik nu bijvoorbeeld een sollicitatiegesprek zou hebben, dan word ik bij wijze van spreken meteen aangenomen. Want je ziet niet dat ik ziek ben, en dat zou ik dan nog best lang volhouden, totdat ik op een gegeven moment door de mand val. Op de werkvloer lukt het wel, maar thuis ben je een draak.” (interview uitkeringsgerechtigde met ZW-uitkering)

Anderzijds zijn er ook vele externe prikkels die dit proces kunnen aanjagen, zoals de financiële situatie, druk vanuit de directe sociale omgeving en de rest van de maatschappij.

“Mijn familie heeft veel moeite om mijn uitkering te accepteren. Dan vragen ze: ‘Is het niet eens tijd om een fatsoenlijke baan te zoeken?’, alsof ik een beetje niks zit te doen. Er rust een stigma op.” (interview uitkeringsgerechtigde met WGA35-80-uitkering)

“Ik ben me ook altijd bewust van het feit dat ik hier op de bank zit, ik ben thuis, en mensen die hier voorbij lopen kijken naar binnen en zien mij zitten op een tijdstip dat mensen normaal aan het werk zijn. Ik ben me daar heel erg van bewust, en het is ook wel eens zo dat ik niet hier op mijn bank durf te zitten, een deel van de gordijnen dicht laat of naar mijn slaapkamer ga, omdat ik anders het gevoel heb dat mensen van alles van mij zullen denken als ze mij hier zo op de bank zien zitten overdag.” (interview uitkeringsgerechtigde met WGA80-100-uitkering)

Sleutelmechanisme: begeleiding bieden om zelfkennis te vergroten

Voordat een uitkeringsgerechtigde vanuit de stagnatie ‘rennend door proces’ duurzaam kan re-integreren moet diegene beter leren navigeren.



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

Samen beslissen over omgaan met onzekerheid

Het perspectief van professionals

4

4 Samen beslissen over omgaan met onzekerheid

Belangrijkste bevindingen

1. Het handelen van professionals wordt beïnvloed door een veelvoud aan factoren, variërend van wettelijke en beleidsmatige, beroepsmatige, organisatorische, professionalgerelateerde, cliëntgerelateerde, arbeidsmarktgerelateerde en overige factoren.
2. Interacties tussen professionals en personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering laten zich structureren aan de hand van de voorbereiding door de professional, het handelen tijdens het gesprek en besluiten die de professional en de persoon met een arbeidsbeperking naar aanleiding van dat gesprek nemen.
3. Tijdens interacties laten professionals hun handelen naar eigen zeggen grotendeels afhangen van het gedrag van de persoon met een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Op basis van dat gedrag kiest de professional er bijvoorbeeld (bewust of onbewust) voor om de controle te nemen, meer informatie in te winnen, een leermoment te creëren of een eerder gekozen handeling te herhalen.
4. Naast voorkennis, een reeds bestaand plan van aanpak en gedrag van de persoon met een arbeidsongeschiktheidsuitkering spelen ook factoren in de context van de professional een rol. We maken hierbij onderscheid tussen factoren in de organisatiecontext en in wet- en regelgeving.
5. De mate waarin er sprake is van 'samen beslissen' verschilt per (geobserveerd) gesprek. Het komt ook voor dat dit een bewuste keus van de professional is. Niet elke uitkeringsgerechtigde vindt het immers prettig om veel over zijn of haar situatie te vertellen. Er zijn situaties waar uitkeringsgerechtigden ervoor willen kunnen kiezen dat iemand anders (tijdelijk) keuzes voor hen maakt. Anderen ervaren gelijkwaardig beslissen en het leiden van gesprekken juist als heel prettig.

4.1 Inleiding

Uit eerder onderzoek van bijvoorbeeld Bennenbroek et al. (2021) blijkt dat afwegingen van professionals bij re-integratie en jobcoaching door een breed scala aan factoren worden beïnvloed. Op basis van literatuuronderzoek en interviews met professionals onderscheidden de onderzoekers de volgende categorieën van factoren:

- **wettelijke en beleidsmatige factoren**, waaronder bijvoorbeeld de wettelijke en beleidsmatige kaders waarbinnen groepen personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering vallen;
- **beroepsmatige factoren**, zoals intervisie met collega's of uitgangspunten van evidence-based werken;
- **organisatorische factoren**, bijvoorbeeld de organisatiecultuur, caseload van de professionals of de ruimte die de professional heeft om op basis van eigen kennis en ervaring beslissingen te nemen;
- **professionalgerelateerde factoren**, waaronder vakinhoudelijke en sociale vaardigheden, eerdere ervaringen met de uitkeringsgerechtigde of persoonlijke opvattingen over de rol als professional;
- **cliëntgerelateerde factoren**, zoals de aard van de beperking, motivatie of aanwezigheid van andere problematiek;
- **werkgevergerelateerde factoren**, bijvoorbeeld de motivatie om iemand met een arbeidsbeperking aan te nemen of de begeleidingsmogelijkheden;
- **overige factoren**, namelijk de situatie op de arbeidsmarkt en de coronacrisis.

Dit hoofdstuk laat zien hoe factoren rond de professional van invloed zijn op de wijze waarop professionals zich in gesprekken opstellen, wat zij tijdens die gesprekken doen en welke keuzes zij maken. Daarnaast kijken we hoe personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering hierop reageren en hoe de context van professionals houding, gedrag en keuzes beïnvloedt. In dit hoofdstuk richten we ons, nadat we in het vorige hoofdstuk al uitvoerig ingegaan zijn op de cliëntgerelateerde factoren⁸, op de wettelijke en beleidsmatige, organisatorische en professionalgerelateerde factoren die het handelen van professionals beïnvloeden. Om zicht te krijgen op het handelen van professionals wordt gebruikgemaakt van eerder onderzoek, de inzichten uit observaties van gesprekken tussen uitkeringsgerechtigden en professionals, de nagesprekken met professionals, de praktijkateliers met arbeidsdeskundigen, adviseurs intensieve dienstverlening en professionals bij re-integratiebedrijven, en de 60 diepte-interviews met mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering.

⁸ Handelen wordt namelijk zeker ook beïnvloed door wie een professional voor zich heeft en door hoe een uitkeringsgerechtigde zich opstelt tijdens gesprekken.

4.2 De context van professionals

UWV-professionals en professionals van door UWV gecontracteerde bedrijven handelen in een complexe context waarin ze mogelijk tegengestelde belangen tussen werkzoekenden, werkgevers en overheidsbeleid met elkaar moeten zien te verenigen binnen de specifieke organisatiecontext van hun organisatie. Wettelijke, beleidsmatige en organisatorische factoren spelen een belangrijke rol in het handelen van professionals, en **begrenzen** daarmee die ruimte voor professioneel handelen. (Landelijke) beleidskaders verbonden aan wet- en regelgeving beïnvloeden de keuzes die gemaakt mógen worden. Organisatorische factoren sturen welke keuzes gemaakt kúnnen worden. Voorbeelden hiervan zijn organisatiecultuur, aansturingstijl van de leidinggevende, leerklimaat, caseload en onderlinge samenwerking met andere UWV-divisies of instanties.

Tegelijkertijd hebben professionals bij UWV ook een hoge mate van **autonomie** in de wijze waarop zij cases aanpakken en gesprekken voeren met mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Hier spelen individuele professionele factoren een rol zoals ervaren werkdruk, scholing, ervaring en persoonlijke kijk op het werk. Deze autonomie manifesteert zich niet alleen op het niveau van individuele professionals, maar ook op team- en districtsniveau. Hoewel er vergelijkbare patronen te herkennen zijn in hoe factoren het handelen van professionals beïnvloeden, vertellen professionals ons ook dat er verschillen zijn tussen professionals en teams.

(professional 1) “Binnen ons team dragen we soms cases over, omdat we weten dat iemand de beter passende adviseur is, omdat het soms ook voor een cliënt echt nodig is om zakelijk te zijn en dicht op de regels te zitten.” (professional 2) “Ik zou heel graag in team willen werken waarin we cases kunnen bespreken, maar nu is er geen tijd om het gesprek aan te gaan als ik een case wil overdragen: ‘draag maar over en dan zie ik diegene wel een keer’.” (professionals van twee verschillende kantoren tijdens praktijkatelier)

“Toen ik 18 was had ik een jobcoach die heel strikt en recht door zee was, hij zei vooral wat ik moest doen, de jobcoach die ik nu heb denkt meer met mij mee. Dat werkte allebei wel: op dat punt in mijn leven had ik vooral een schop onder mijn kont nodig, nu heb ik dat minder.” (interview persoon met Wajong-uitkering)

Het, op sommige vlakken, ontbreken van gestandaardiseerde werkwijzen kan een positieve en negatieve uitwerking hebben op het handelen van professionals. Sommige professionals pakken de ruimte om meer of minder tijd te besteden aan uitkeringsgerechtigden of een traject sneller of langzamer te doorlopen dan het protocol voorschrijft. Daardoor kunnen zij naar eigen zeggen meer maatwerk leveren. Ook zijn er professionals die in relatief grote mate van protocollen afwijken. Denk dan aan tijdens coronacrisis anderhalf uur lang met een uitkeringsgerechtigde bellen, op huisbezoek gaan wanneer zij dit van toegevoegde waarde achten, actief contact onderhouden, of meegaan naar afspraken bij maatschappelijke partners die bij uitkeringsgerechtigden betrokken zijn (dit laatste is vanuit de schakelfunctie in bijzondere gevallen toegestaan). Maar niet iedere professional ziet mogelijkheden deze ruimte te pakken. Hoe meer vertrouwen professionals beleven vanuit het management, hoe meer professionals autonome beweegruimte ervaren. Hoe sterker zij verwachten afgerekend te worden op normafwijkend handelen, hoe kleiner de beleefde beweegruimte. Tegelijkertijd is die ruimte er soms ook simpelweg niet, door een te hoge caseload en werkdruk. De rust om per persoon te reflecteren op wat er nodig is en bewust te kiezen is er dan niet. Het gevolg hiervan is dat er routinematig wordt gehandeld.

Proceshouding

De organisatiecontext beïnvloedt de houding die een professional inneemt in een re-integratieproces. Deze houding beïnvloedt het daadwerkelijk handelen in interactie met een persoon met een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Ook al wordt deze proceshouding beïnvloed door de wetgevings- en organisatiecontext, uiteindelijk ligt het binnen de persoonlijk handelingsruimte van de professional om te bepalen welke houding die aanneemt. Dit betekent dat de proceshouding zowel kan veranderen van moment tot

moment, als van professional tot professional. Op basis van dit onderzoek identificeren we drie veelvoorkomende proceshoudingen in een casus, die respectievelijk het handelen van een professional in interactiemomenten met mensen met een uitkering beïnvloeden.

1. Kortetermijn-gericht uitvoeren van de casus
2. Ruimte maken in casus voor afwijkend maatwerk
3. Laten rusten van de casus

Kortetermijn-gericht uitvoeren van de casus

Wettelijke, beleidsmatige, culturele en organisatorische factoren stimuleren professionals om casussen in enige mate routinematig, efficiënt en doelmatig uit te voeren en daarbij te sturen op snelle (gedeeltelijke) werkhervatting van uitkeringsgerechtigden. Professionals vertellen ons dat de organisatie waarin ze werken 'blauw' is, gegeven de dominante rol van prestatie-indicatoren en de systemische vinkjes. Daarnaast kan de uitkeringsystematiek ook – soms tegen beter weten in – leiden tot deze proceshouding, bijvoorbeeld bij het snel moeten invullen van de restverdiencapaciteit om te voorkomen dat men in een ander uitkeringsregime komt. Een andere factor is het verschil in achtergrond, ervaring en opleidingsniveau van professionals: professionals die opgeleid zijn binnen de taakgerichte omgeving van UWV handelen op een andere manier dan professionals die ervaring elders, bijvoorbeeld in hulpverlening, rechtsbijstand of het bedrijfsleven, hebben opgedaan.

Ruimte maken in casus voor afwijkend maatwerk

Professionals kunnen er ook voor kiezen om meer ruimte te maken voor een casus, bijvoorbeeld door dieper het dossier in te duiken of vaker coachingsgesprekken te voeren. Ruimte maken is hierbij een expliciete afweging, omdat dit vanwege de hoge caseload ook betekent dat andere mensen daarmee minder vaak geholpen kunnen worden. Professionals nemen deze houding vaak aan zodra ze daadwerkelijk kansen zien dat (een periode) van intensievere begeleiding daadwerkelijk tot voortgang gaat leiden.

“Wij kunnen niet bij iedere cliënt meerdere gesprekken aan. Daar waar ik een haakje [om op in te spelen in de re-integratie] vind, zoom ik in. Daar waar ik in een gesprek geen haakje vind, bel ik volgend jaar wel weer terug.” (professional praktijkatelier)

Laten rusten van de casus

Als laatste kunnen professionals een casus loslaten, waarbij professionals terugvallen op het minimum aantal gesprekken in de ondersteuningsperiode (of zelfs minder). Dit doen ze ofwel omdat het beter voor iemand is om hem/haar even met rust te laten geworden om bijvoorbeeld te komen tot een stabielere situatie.

“Als ik iemand heb die heel graag wil, maar nog net niet klaar is, dan plan ik iets in voor over een halfjaar. En anders zeg ik oriënteer je: en dan bel ik volgend jaar weer terug.” (professional praktijkatelier)

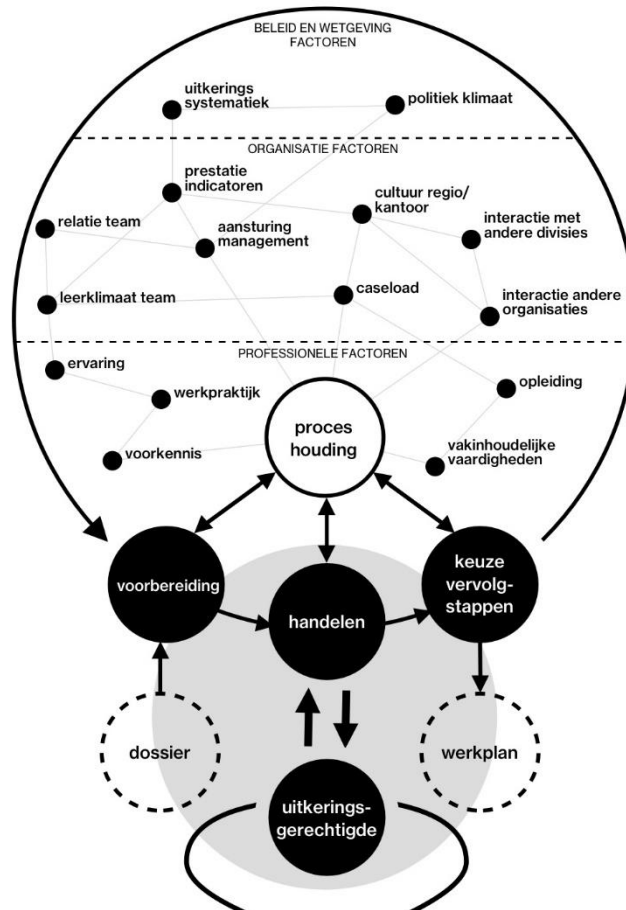
4.3 Het handelen van professionals

Het handelen van professionals rond gesprekken tussen uitkeringsgerechtigde en professional kan grofweg in drie fasen ingedeeld worden.

- **Het voorbereiden op een gesprek:** professionals stellen doelen voor het gesprek op en bedenken een plan van aanpak (attitude en gesprekstechnieken) passend bij deze doelstellingen.
- **Het handelen tijdens het gesprek:** professionals winnen actuele informatie in en maken keuzes tijdens gesprekken die overeenkomen of soms juist sterk afwijken van het vooropgestelde plan van aanpak.
- **Het maken van keuzes rond vervolgstappen in het re-integratieproces:** professionals maken, in meer of mindere mate samen met uitkeringsgerechtigden, keuzes over volgende stappen in het re-integratietraject van de uitkeringsgerechtigde.

In deze paragraaf zullen de eerste twee fasen aan bod komen. In paragraaf 4.4 zal in beeld gebracht worden welke factoren van invloed zijn op het maken van keuzes over volgende stappen in het re-integratietraject.

Figuur 4.1 Visueel overzicht van de drie fasen van het handelen van professionals tijdens een gesprek met uitkeringsgerechtigden, en een aantal beleidsmatige, organisatie en professionele factoren die dat handelen beïnvloeden



Voorbereiden op het gesprek

Uit de gesprekken die na afloop van de observaties gevoerd zijn met professionals komt naar voren dat hoe een professional een gesprek aangaat mede wordt beïnvloed door de voorkennis die de professional over de persoon met een arbeidsbeperking heeft. Voorkennis is volgens professionals de kennis opgedaan uit eigen eerdere ervaringen met de persoon met de arbeidsbeperking en de indruk die de professional heeft op basis van die eerdere ervaringen. Deze voorkennis heeft uiteraard voordelen. Zo kan de professional voortbouwen op eerdere ervaringen en afspraken uit eerdere interacties opvolgen. Tegelijkertijd kan de voorkennis er ook voor zorgen dat de professional de brede blik verliest en minder sensitief is voor veranderingen in de situatie die zich sinds de laatste interactie hebben voorgedaan. Voorkennis kan zich, kortgezegd, in de praktijk uiten als bias. Het is belangrijk dat professionals zich hiervan bewust zijn, zoals blijkt uit het onderstaande citaat:

“Ik wist van tevoren dat deze mevrouw ontwijkend gedrag vertoont. Ze vertelde dat ze in een diagnostisch traject zit, maar ik geloofde dat niet zo. Deze aannames maken dat je wat scherper bent.” (gesprek met professional na een observatie)

Andere onderdelen zijn bijvoorbeeld online dossiers of registraties van andere UWV-professionals die aan het werk zijn met de persoon die kunnen worden geraadpleegd of telefonisch contact met andere

professionals om voortgang of knelpunten op te vragen. Tot slot is ook de beoordeling van de verzekeringsarts een kennisbron die door professionals vaak voorafgaand aan een gesprek wordt geraadpleegd en van invloed kan zijn op hoe een professional zich voorneemt het gesprek in te zullen steken. Naast voorkennis is het soort uitkering dat een uitkeringsgerechtigde ontvangt bepalend voor de doelen die voorafgaand aan een gesprek worden opgesteld. Wetten geven verschillende kaders en voorwaarden waar personen aan moeten voldoen, die daardoor het handelen van professionals beïnvloeden. Hier wordt dieper op ingegaan in paragraaf hoofdstuk 4.3. In lijn met het eerder aangehaalde onderzoek van Bennenbroek et al. (2021) maken voorkennis en wet- en regelgeving, gecombineerd met de visie op professioneel handelen en het persoonlijke gevoel dat een professional bij een uitkeringsgerechtigde heeft, welke doelen een professional voorafgaand aan een contactmoment opstelt.

Handelingen tijdens interacties: actuele informatie inwinnen

We zien dat vrijwel alle professionals in het begin van het gesprek met mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering tijd steken in het zicht krijgen op de behoeften en wensen van personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Professionals zijn in deze fase van het gesprek vooral bezig met zicht krijgen op de volgende aspecten:

- **Wensen, behoeften en voorkeuren** van de persoon ten aanzien van het re-integratieproces of werk.
- **Aanwezige angsten en onzekerheden** van de uitkeringsgerechtigde ten aanzien van het traject of re-integratie in bredere zin.
- **Gepercipieerde mogelijkheden en belemmeringen** in termen van talenten, vaardigheden of belemmeringen veroorzaakt door de arbeidsbeperking of de actuele situatie van een persoon.
- **Praktische obstakels** binnen het traject of re-integratie in bredere zin.
- **De ondersteuningskansen/belemmeringen** vanuit het eigen netwerk van de persoon.

Professionals gebruiken vooral open vragen om zicht te krijgen op de bovenstaande punten. Welke vragen ze stellen en hoelang ze op een specifiek aspect ingaan is afhankelijk van welke (type) persoon zij voor zich hebben en van de beroepshouding van de professional. Bij uitkeringsgerechtigden die het, naar inschatting van de professional, lastig vinden om op de bovenstaande thema's te reflecteren wordt er voor andere strategieën gekozen en worden de aspecten minder intensief en diepgaand uitgevraagd. Dat geldt ook voor uitkeringsgerechtigden waarbij door professionals een stagnatie in het traject wordt waargenomen en waarbij zij de inschatting maken dat er sprake is van een obstakel. In plaats van open vragen kiest een professional er bij deze personen vaak voor om beter inzicht te krijgen in de bovenstaande thema's met gesloten keuzevragen. Daarnaast verschilt de mate waarin thema's (herhaaldelijk) aan bod komen in gesprekken per professional. Uit de gesprekken na afloop van de observaties kwam naar voren dat sommige professionals de bovenstaande thema's vrijwel in ieder gesprek opnieuw aan bod laten komen. Deze professionals zeggen dit te doen om het beeld van de uitkeringsgerechtigde actueel te houden. Andere professionals kiezen ervoor samen te vatten wat de uitkeringsgerechtigde eerder heeft verteld, in plaats van de informatie opnieuw uit te vragen. Hierbij kan de professionals de uitkeringsgerechtigde vragen om deze informatie te actualiseren indien er iets is veranderd. In sommige gevallen rekent de professional echter op de zelfredzaamheid van een uitkeringsgerechtigde om de professional te verbeteren wanneer een beeld opgebouwd uit eerdere gesprekken niet (langer) actueel is. Hoewel dat voor het kunnen ondersteunen van individuen wel relevant is en we weten dat professionals dit ook doen, zien we tijdens observaties professionals geen arbeidsmarktinformatie raadplegen om zicht te krijgen op kansrijke sectoren.

Handelingen tijdens interacties: actie ondernemen

Uit de observaties komen negen onderscheidende handelingsperspectieven naar voren die professionals laten zien tijdens gesprekken met uitkeringsgerechtigden. Dit zijn: controle nemen, leermoment creëren, empathisch reageren, uitkeringsgerechtigde laten praten, informatie inwinnen en informatie geven, gekozen handeling herhalen, kiezen voor alternatief handelen, gekozen attitude bijstellen. Voor al deze handelingskeuzes is het aannemelijk dat de keuze voortkomt uit de vooraf opgestelde doelstellingen. Hoe strak tijdens gesprek aan deze doelstellingen wordt gehouden is afhankelijk van de interactie tussen de persoon met een arbeidsbeperking en professional. Tevens bepaalt regelgeving hoeveel ruimte er is om van doelen af te wijken. Het kan hierdoor verschillend zijn per type uitkering hoeveel ruimte een professional beleeft om af te wijken.

Een Adviseur Intensieve Dienstverlening licht in gesprek toe dat de arbeidsbeperkingen eisen aan de in te zetten ondersteuning stelt. De uitkeringsgerechtigde in kwestie was bezig met het opzetten van haar eigen bedrijf. Omdat ze hiermee niet genoeg inkomen genereert, is zij verplicht om daarnaast nog een andere baan te vinden, zodat ze voldoende verdient om haar loonaanvullingsuitkering te behouden. Het gevolg is dat de persoon aanzienlijk meer uren maakt dan de uren die ze volgens haar keuringsrapport zou mogen maken. De professional in kwestie vertelt achteraf dat ze het gevoel heeft geen passende keuze te kunnen maken voor deze uitkeringsgerechtigde. Het opzetten van het nieuwe bedrijf had volgens mevrouw, haar psychiater én de professional een grote positieve invloed op haar herstel. Het verplichte baantje om inkomen te genereren had dat niet. Tijdens het gesprek werd duidelijk dat overvraging op de loer lag, wat het herstel juist in de weg zou staan. Omdat de inkomenseis van de WIA vaststaat, ervaart deze professional tijdens het gesprek geen andere keuze dan oplossingen te zoeken waardoor er toch minder tijd geïnvesteerd wordt in datgene wat die persoon nu juist erg helpt.

In het onderstaande schema wordt inzichtelijk gemaakt hoe het gedrag van uitkeringsgerechtigden tijdens een gesprek van invloed kan zijn op handelen van een professional tijdens dat gesprek. We benadrukken dat handelingsperspectieven elkaar kunnen opvolgen en elkaar niet onderling uitsluiten. Daarnaast merken we op dat het geobserveerde gedrag in elke stagnatiefase kan voorkomen. De stagnatiefase hangt immers niet alleen af van het gedrag van de persoon. Ook de context speelt een bepalende rol.

<i>Gedrag van de persoon met arbeidsongeschiktheidsuitkering</i>	<i>Handelingsperspectief</i>	<i>Handelen van professional (voorbeelden)</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Heeft algehele passieve houding t.a.v. re-integratie - Heeft algehele neiging zichzelf te overvragen - Blijft hangen in negativiteit of details van een verhaal 	Controle nemen	<ul style="list-style-type: none"> - geeft op directieve wijze een opdracht waar uitkeringsgerechtigde in gesprek mee aan de slag moet - stopt iemand abrupt, midden in diens verhaal "je vertelt heel veel, zullen we het even in stukjes hakken en uitvouwen wat er gebeurd is?" - geeft uitkeringsgerechtigde weinig keuzeruimte, omdat zij denkt dat uitkeringsgerechtigde anders blijft wiebelen en geen stappen maakt in het gesprek.
<ul style="list-style-type: none"> - Vertelt over obstakels in re-integratie - Vertelt over oude en bekende valkuilen - Laat nieuw gedrag zien - Laat gebrek aan inzicht of kennis zien 	Leermoment creëren	<ul style="list-style-type: none"> - Rollenspel om spannende situaties te oefenen - Samen formuleren van successen - Uitleg geven waarom handelen van uitkeringsgerechtigde of juist van werkgever niet acceptabel is - Strenge feedback geven: "Ik kan geen consequente lijn ontdekken in wat je wil. Eigenlijk weet je dat zelf niet." - Vragen om tot nadenken aan te zetten: "Is dat echt zo? Of denk je dat alleen?"
<ul style="list-style-type: none"> - Vertelt over ernstige gebeurtenissen, frustraties - Uitkeringsgerechtigde is boos, verdrietig, zenuwachtig, bang, gefrustreerd, etc. 	Empathisch reageren	<ul style="list-style-type: none"> - "Het is echt niet jouw schuld." - "Wat waanzinnig dat ze er pas zo laat achter komen!" - Uitkeringsgerechtigde laten praten
<ul style="list-style-type: none"> - Uitkeringsgerechtigde uit zich ambivalent, negatief of juist positief over ervaringen en wensen - Uitkeringsgerechtigde stelt zich passief op - Verhaal van uitkeringsgerechtigde is niet duidelijk of compleet voor professional 	Meer informatie inwinnen	<ul style="list-style-type: none"> - Stelt open of gesloten vragen over obstakels en wensen - Verkent wat netwerk kan betekenen voor uitkeringsgerechtigde - Stelt verdiepende vragen over een ervaring van de uitkeringsgerechtigde - Verkent of eerder ervaren belemmeringen nog actueel zijn - Informeert hoe psychiater van uitkeringsgerechtigde over een situatie denk

<i>Gedrag van de persoon met arbeidsongeschiktheidsuitkering</i>	<i>Handelingsperspectief</i>	<i>Handelen van professional (voorbeelden)</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Uitkeringsgerechtigde vertelt over obstakels in re-integratie - Uitkeringsgerechtigde stelt concrete, praktische hulpvraag of heeft informatieverzoek 	Informatie/advies geven	<ul style="list-style-type: none"> - Geeft uitleg over mogelijke hulpmiddelen (spraaksoftware) - Geeft advies over hoe uitkeringsgerechtigde zo snel mogelijk een nieuwe dokter kan krijgen na verhuizen - Adviseert om te stoppen met huidige baan
<ul style="list-style-type: none"> - Reageert niet op verwachte manier op gekozen handeling 	Eerder gekozen handeling herhalen	<ul style="list-style-type: none"> - Dringt meerdere malen gedurende het gesprek aan op spraaksoftware (uitkeringsgerechtigde reageert steeds verdedigend, ontkennend en met weerstand)
<ul style="list-style-type: none"> - Reageert na diverse herhalingen van handeling niet zoals verwacht 	Kiezen voor alternatieve handeling	<ul style="list-style-type: none"> - Empathische confrontatie gaf de doorslag, bij keer 6 erkent de uitkeringsgerechtigde dat meer hulpmiddelen wenselijk zijn: "Jij geeft jezelf niet prijs en daardoor maakt je het jezelf moeilijk." - Verkent of uitkeringsgerechtigde informatie juist begrepen heeft
<ul style="list-style-type: none"> - Uitkeringsgerechtigde nuanceert assumpties van professional - Uitkeringsgerechtigde geeft nieuwe informatie of vult bekende informatie aan - Uitkeringsgerechtigde laat nieuw gedrag zien 	Gekozen attitude bijstellen	<ul style="list-style-type: none"> - Van confronteerde houding, naar begripvol nadat blijkt dat assumpties ongegrond waren - Van open luisterende houding naar strenge sturende houding nadat zorgen ontstaan bij professional

Bij het maken van de keuze voor vervolgstappen beslissen professionals in enkele gevallen vóór de uitkeringsgerechtigde. Dit betreft over het algemeen de personen die moeizaam een keuze kunnen maken, op inschatting van de professional te snel willen of juist personen die in ogen van de professional baat zullen hebben bij lichte drang om tot activering te komen. Dit kan dreigen met stopzetten van een uitkering zijn, wanneer niet aan afspraken gehouden wordt, maar kan ook een simpele mededeling zijn over een traject dat zal gaan starten zonder dat een uitkeringsgerechtigde gevraagd wordt mee te denken. Regelmatig besluiten professionals om maatwerkbeslissingen te nemen. Dit kan gaan om het vertragen, versnellen, herhalen of juist overslaan van standaardstappen. In de meeste gevallen komt deze keuze tot stand vanuit een beeld van de uitkeringsgerechtigde dat bij de professional gedurende het gesprek is ontstaan. Dat beeld is ontstaan doordat professionals ofwel zelf verdiepende vragen hebben gesteld, vanuit waar nieuwe informatie is ontstaan, personen uit zichzelf nieuwe informatie hebben verteld, of personen uitgesproken assumpties van professionals hebben aangescherpt. Naast maatwerk in de vorm van het traject zijn er ook specifieke activiteiten of handelingen die professionals inzetten, die niet tot de standaardprotocollen behoren. Voorbeelden hiervan die aan bod gekomen tijdens de observaties zijn onder andere afspreken vaker of juist minder vaak contact te hebben, meegaan naar een gesprek bij een zorgpartner, een extra afspraak inplannen om met iets praktisch te ondersteunen, informatie toesturen die losstaat van arbeidsintegratie of contact opnemen met afdeling werk en inkomen van de gemeente om de overgang van UWV-uitkering naar bijstandsuitkering soepel te laten verlopen. Het lijkt er dus op dat de protocollen van UWV ruimte bieden voor maatwerk. Enkele professionals zeggen wel dat ze moeite hebben met het bieden van maatwerk, wat deels lijkt te komen door werkdruk, maar mogelijk ook doordat richtlijnen van UWV te rigide opgevat worden, oftewel dat er in de praktijk meer mogelijk is binnen de richtlijnen dan sommige professionals denken. De meeste professionals zeggen echter goed maatwerk te kunnen leveren binnen de richtlijnen van UWV.

Wanneer professionals een vraag van een persoon niet goed kunnen beantwoorden, kunnen zij ervoor kiezen om de vraag 'on hold' te zetten en toe te zeggen informatie te zullen inwinnen bij collega's. Tijdens de observaties gebeurde dit in meerdere gesprekken waar een uitkeringsgerechtigde vragen had over beschikbare hulpmiddelen. Andere momenten waarop een professional kiest voor het inwinnen

van informatie bij een collega als een vervolgstap is wanneer er tijdens het gesprek onduidelijkheden zijn ontstaan over re-integratieactiviteiten bij een collega. Dit kan onduidelijkheid zijn bij de uitkeringsgerechtigde over het verdere verloop van een traject, maar ook een ontwikkeling in het traject waarover zorgen zijn ontstaan bij de professional.

4.4 Samen beslissen

Gedurende een re-integratietraject worden steeds beslissingen genomen die invloed hebben op de invulling en het effect van het traject. Dit gaat om welke instrumenten worden ingezet, maar ook over het tempo van het traject. Hoewel re-integratieprofessionals degenen zijn die hier uiteindelijk over beslissen, zien we ook dat personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering bij deze beslissingen worden betrokken.

In deze paragraaf schetsen we een beeld van de wijze waarop en mate waarin professionals en personen met een beperking tijdens interacties samen optrekken. De input voor deze indrukken wordt gehaald uit diepte-interviews met uitkeringsgerechtigden, observaties van gesprekken tussen professional en uitkeringsgerechtigden en interviews met professionals.

De mate waarin professionals uitkeringsgerechtigden mee laten beslissen over vorm en tempo van vervolgstappen in het re-integratietraject is afhankelijk van welke persoon een professional voor zich heeft en welk gedrag de uitkeringsgerechtigde laat zien tijdens de interactie. Uitkeringsgerechtigden lijken daarnaast meer keuzeruimte te krijgen naarmate zij verder zijn in hun re-integratieproces. Volgens professionals is dit een logisch gevolg van het aangeleerd hebben van vaardigheden om passende en helpende keuzes te (laten) maken. Maar ook terugkoppelingen van andere collega's kunnen van invloed zijn op de keuzes die een professional maakt over een vervolgstap en hoe groot de stem van een uitkeringsgerechtigde hierin kan zijn. Tot slot is uiteraard de inschatting van de professional van hoe goed zij een persoon in staat achten om keuzes te maken die de kans op succesvol re-integreren sterk bepalend.

In enkele gevallen verzoeken uitkeringsgerechtigden specifiek of een professional voor hen wil besluiten. In feite wordt er dan alsnog samen besloten over de besluitvorming. In andere gevallen schat een professional in dat het in het belang van de uitkeringsgerechtigde is wanneer deze niet zelf besluit.

“Ik denk dat dit bij jou past, want jij hebt baat bij zakelijke aansturing. Zal ik een afspraak inplannen?”

De professional vertelt dat de huidige werkgever onvoldoende bijdraagt aan herstel van uitkeringsgerechtigde en geeft opdracht dat uitkeringsgerechtigde een andere werkgever zoekt.

De professional deelt mede over twee weken te zullen bellen om na te vragen of het gelukt is. Zo niet, dan krijgt de uitkeringsgerechtigde een coach voor extra ondersteuning.

Het huidige traject heeft opvolgend deel. Dit deel sluit volgens de professional niet aan bij leerdoelen van de uitkeringsgerechtigde. Daarom kiest ze direct voor een Werkfit-traject.

In enkele gevallen kiezen professionals voor maatwerk of het heroverwegen van het re-integratieplan⁹, zonder dat een uitkeringsgerechtigde zegt hier baat bij te hebben. In dergelijke gevallen is er opnieuw sprake van controle nemen en schat de professional in dat de uitkeringsgerechtigde er baat bij zal hebben. In de meeste gevallen is er echter sprake van een besluit dat professional en uitkeringsgerechtigde samen nemen.

⁹ Met ‘re-integratieplan’ bedoelen wij hier het plan waarin gemaakte afspraken voor de re-integratie worden vastgelegd. Dit plan wordt opgesteld door professionals van UWV of een re-integratiebedrijf. Bij re-integratiebedrijven is de term ‘re-integratieplan’ gangbaar, binnen UWV worden andere termen gebruikt: ‘Plan van Aanpak’ voor ZW-gerechtigden en ‘Werkplan’ voor alle overige uitkeringsgerechtigden.

De professional stelt voor een tussenstop met vrijwilligerswerk te doen.

De professional vraagt aan de uitkeringsgerechtigde wat deze wil na afsluiting traject. Legt uit dat er ook ruimte is om te blijven ondersteunen als ze al als zzp'er aan het werk is.

De professional had de uitkeringsgerechtigde eigenlijk over moeten dragen naar een collega op dit punt van het traject, maar kiest er samen met de cliënt voor om haar te blijven begeleiden omdat ze denkt dat uitkeringsgerechtigde veel baat heeft bij continuïteit.

De professional stelt voor aan uitkeringsgerechtigde om extra ruimte in vervolgtraject in te lassen zodat ze zichzelf niet hoeft te overvragen én om te kijken of dezelfde begeleider een volgende traject kan doen (hoewel dit niet de standaard is).



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

De interactie verbeteren

5

5 De interactie verbeteren

Belangrijkste bevindingen

1. Op basis van de kennis uit de voorgaande hoofdstukken ontwikkelden we een interventie die de uitkeringsgerechtigde helpt om zich op het volgende gesprek met de professional voor te bereiden. Het voornaamste doel van de interventie was om in te grijpen in de interactie tussen uitkeringsgerechtigden en professionals. Daarbij willen we dat de uitkeringsgerechtigde gestimuleerd wordt om op de eigen situatie te reflecteren, geholpen wordt in het identificeren van knelpunten en mogelijkheden en de veiligheid ervaart om zijn of haar eigen verhaal te doen en dat de professional ruimte ervaart om het zelfinzicht van de uitkeringsgerechtigde en dat wat nodig is op weg naar werk centraal te stellen en serieus te nemen.
2. De pilot, waarbij we de interventie testten in de praktijk, leverde kwalitatief inzicht op in het werkingsmechanisme van de interventie. Hierbij zagen we een aantal positieve ervaringen van professionals.
3. De professionals zagen dat de interventie mensen in beweging kan brengen en dat dit kan leiden tot een beter gesprek waarin de kans groter is dat onderliggende, ervaren knelpunten op tafel komen of dat deze knelpunten eerder op tafel komen. Er zijn tegelijkertijd ook professionals die niet overtuigd zijn van de meerwaarde van de interventie, bijvoorbeeld omdat knelpunten vanuit het perspectief van de cliënt anders ook op tafel zouden zijn gekomen.
4. De interventie lijkt de autonomie van uitkeringsgerechtigden te vergroten, doordat zij beter in staat lijken te zijn om hun verhaal naar voren te brengen. Daarmee zou de interventie mogelijk concrete invulling kunnen geven aan meer samen beslissen.
5. De interventie kan leiden tot een voor de professional onverwacht gesprek met onverwachte uitkomsten. Dat vraagt een afwachende, coachende en adviserende rol van re-integratieprofessionals.

5.1 Inleiding

Op basis van de kennis uit de voorgaande fase ontwierpen we een interventie die vervolgens twee maanden lang in de praktijk werd toegepast. Hiermee verkrijgen we zowel beter inzicht in het probleem, als een mogelijke oplossingsrichting voor het ontwikkelen van nieuwe handelingsperspectieven op de uitvoering. Dit hoofdstuk beschrijft de ontwikkeling van een interventie op basis van de onderzoeksresultaten, en de uitvoering en resultaten van een experiment waarin we deze interventie in de uitvoeringspraktijk hebben ingezet.

5.2 Interventieontwikkeling

Bestaande interventies

Als eerste stap hebben we gekeken naar bestaande interventies¹⁰ om te leren van best practices en interventiestrategieën. Hierin zien we twee dominante strategieën naar voren komen: ondersteunen in het maken van geïnformeerde keuzes en het versterken van het eigen functioneren van de professional. De eerste strategie richt zich voornamelijk op het versterken van de informatiepositie van professionals en daarmee te ondersteunen in het maken van (*evidence-based*) keuzes in een re-integratieproces. Dit zijn bijvoorbeeld instrumenten die op basis van informatie over de situatie van een uitkeringsgerechtigde de meest effectieve vervolgstappen voorstellen aan professionals (zie bijvoorbeeld Wijnhoven & Guiaux, 2019 en VNG, 2022), of die voorbereidende informatie ophalen bij de uitkeringsgerechtigde (zie bijvoorbeeld Veldhuis et al., 2012). De tweede strategie richt zich ook op het inbrengen van kennis, maar niet ten behoeve van een individuele casus. Dit kan bijvoorbeeld door professionals te laten reflecteren op eigen afwegingen die ze maken (zoals in Bennenbroek et al., 2021) of om de professionele intuïtie te versterken (zoals in Kistemaker et al., 2020).

Beide strategieën richten zich vooral op de professional en geven daarmee een tot op een zekere hoogte passieve rol aan de uitkeringsgerechtigde. Zo wordt er vaak informatie opgehaald, bijvoorbeeld door middel van een vragenlijst (Veldhuis et al., 2012), die na het invullen door de professional wordt geïnterpreteerd. Professionals zijn tijdens het gesprek echter vooral bezig met het begrijpen van de situ-

¹⁰ Hiervoor keken we in het bredere domein van werk en inkomen, zoals bijvoorbeeld ook in de WW-dienstverlening.

atie van de uitkeringsgerechtigde en hebben daardoor weinig tijd voor het ophalen van nieuwe informatie. Daarom wordt vaak voor de reflectieve strategie gekozen, vergelijkbaar met wat we in het vorige hoofdstuk het creëren van een leermoment noemen. (Kistemaker et al., 2020).

Dat neemt niet weg dat er wel kansen liggen om de interactie tussen professional en uitkeringsgerechtigde meer vorm te geven op een manier die aansluit bij de werkpraktijk van professionals, maar ook ruimte biedt om meer samen te beslissen over vervolgstappen.

Ontwerp en rationale

In het voorgaande hoofdstuk stelden we dat het succes van een re-integratieproces, naast contextuele factoren, sterk afhangt van de interactie tussen professional en uitkeringsgerechtigde, waarbij zowel het gedrag van de uitkeringsgerechtigde als dat van de professional de voortgang beïnvloeden. Daarom kiezen we, anders dan in de hierboven beschreven interventies, om daadwerkelijk in te grijpen in de interactie tussen uitkeringsgerechtigde en professional tijdens het gesprek met de uitkeringsgerechtigde en deze daarmee op een andere manier vorm te geven. Daarbij willen we dat de uitkeringsgerechtigde gestimuleerd wordt om op de eigen situatie te reflecteren, geholpen wordt in het identificeren van mogelijkheden en de veiligheid ervaart om zijn of haar eigen verhaal te doen, en dat de professional ruimte ervaart om het zelfinzicht van de uitkeringsgerechtigde en dat wat nodig is op weg naar werk centraal te stellen en serieus te nemen.

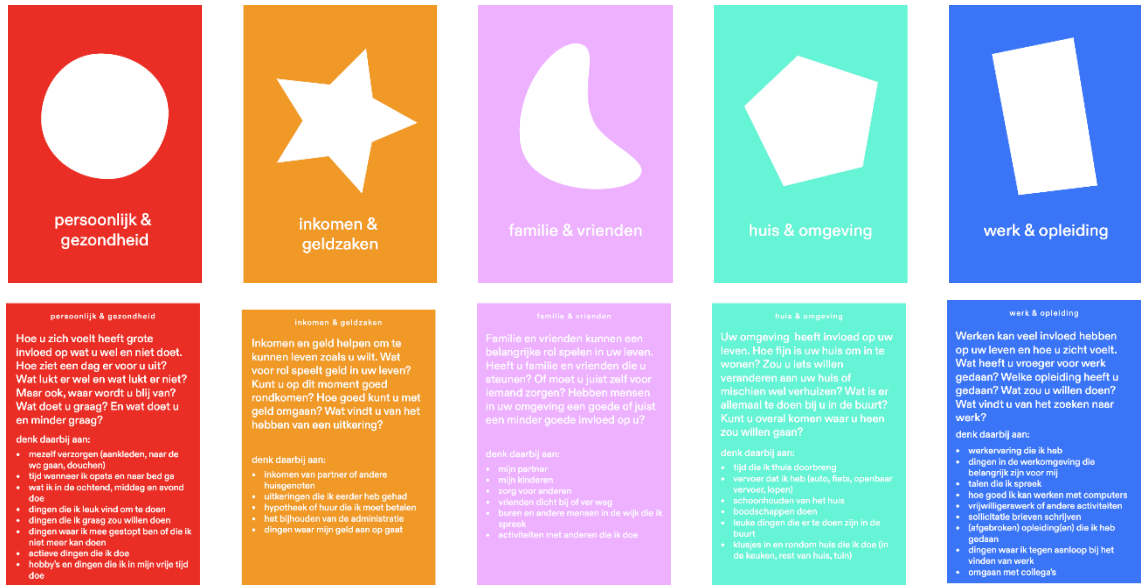
In dit deel leggen we de interventie en de belangrijkste ontwerpkeuzes in relatie tot het werkingsmechanisme uit. Deze keuzes zijn gemaakt op basis van de inzichten opgedaan in de voorgaande onderzoeksactiviteiten. In de interventie stuurt de professional voorafgaand aan een (oriëntatie)gesprek een pakket met kaarten op (figuur 5.1). Hierop staan enkele vragen die de uitkeringsgerechtigde voorafgaand aan het gesprek in kan vullen. Door zelf al aan de slag te gaan, komen mensen dan mogelijk al een beetje in **de actiestand**, door na te denken over wat ze zelf aan de situatie zou kunnen doen.

Figuur 5.1 De interventie met de invulkaarten met opdrachten (wit) en domeinkaarten (gekleurd)



Belangrijk bij het ontwikkelen van zelfinzicht is het stimuleren van een brede kijk op de situatie, in lijn met de inzichten uit het eerste deel van het onderzoek. De gekleurde domeinkaarten (figuur 5.2) helpen om een **breed en systemisch perspectief** op de situatie te verkrijgen. Een combinatie van vragen en concrete voorbeelden van factoren helpen om zowel belemmerende factoren als eventuele hulpbronnen te identificeren.

Figuur 5.2 De domeinkarten met op de achterkant verschillende reflectieve vragen en voorbeelden van factoren die een rol kunnen spelen in de situatie van een uitkeringsgerechtigde (zie bijlage 5)



Gelijkwaardigheid in het gesprek, en de middelen aanbieden om te ondersteunen in gespreksvoering voor zowel professional als uitkeringsgerechtigde zijn namelijk ook belangrijke factoren om **samen** te kunnen **beslissen** (*shared decision making*, Hazelzet et al., 2019). Daarnaast kan het ervaren van meer **controle over eigen keuzes** (autonomie) een rol spelen in het vergroten van intrinsieke motivatie (Ryan & Deci, 2000).

Figuur 5.3 De invulkaarten (zie ook bijlage 5), met de introductie (1), een inventarisatie van hoe mensen tegen hun eigen situatie aankijken en hoe deze veranderd is in de afgelopen tijd (2), het relateren van de situatie aan een van de stagnaties (3), inventariseren van factoren die de situatie in stand houden (4), of juist zouden kunnen bijdragen aan het veranderen van die situatie (5), en doelen en vervolgstappen (6)

Met deze interventie richten we ons op de start van een traject in een van de AG-uitkeringen, in een van de eerste gesprekken die een uitkeringsgerechtigde met een professional heeft. Dit is een belangrijk moment in het proces omdat hierin keuzes voor vervolgstappen richting werk worden gemaakt. Daarbij is het wel belangrijk om dat vanuit de juiste houding te doen:

“Mensen hebben vaak al een hele reis achter de rug met vele minder goede ervaringen als ze bij ons komen. En dat is dan het startpunt van ons oriëntatiegesprek. (professional 2) Bij SMZ gaat het twee jaar lang over wat niet kan, en in het tweede spoor wordt alles op alles gezet om maar niet in die WIA te komen. (professional 1) De focus ligt dan heel erg op belemmerende factoren, en niet op de bevorderende factoren, en dat is iets dat wij soms ook nog wel eens uit het oog verliezen.” (professionals tijdens werksessie)

Daarom is een ander doel van de interventie om het gesprek te **richten op de toekomst**, van *wat kan er niet* naar *wat kan wel*. Dit doen we door bijvoorbeeld te vragen naar factoren die de situatie in stand houden (en dus mogelijk aangepakt kunnen worden), maar ook naar wat juist zou kunnen helpen. Ook forceert de laatste kaart om over doelen en mogelijke stappen na te denken.

5.3 Experiment (opzet en aanpak)

Voor het evalueren van de interventie hanteren we de aanpak van een 'safe-to-fail' experiment (Snowden & Boone, 2007). In een 'safe-to-fail' experiment wordt uitgegaan van het idee dat, hoewel complexe probleemsituaties niet makkelijk op te lossen zijn en de effecten van een interventie onvoorspelbaar zijn, het wel mogelijk is om deze effecten achteraf te observeren en analyseren (van der Bijl-Brouwer et al., 2021). Op basis van deze geobserveerde effecten kan een interventie dan verder opgeschaald (of juist uitgefaseerd) worden, en identificeren we mogelijkheden voor complementaire interventies die samen leiden tot gewenste verandering op het vraagstuk.

Scope

Voor de uitvoering van dit experiment hadden we beperkte tijd en middelen. Daarom hebben we in de interventieontwikkeling gekozen om binnen deze kaders te interveniëren op het aangrijpingspunt waar de meeste winst te behalen valt om dit vraagstuk verder te brengen; namelijk het eerste gesprek tussen een professional en de uitkeringsgerechtigde. Daarnaast richten we ons in dit onderzoek op professionals die werken bij het UWV (arbeidsdeskundigen, adviseurs intensieve dienstverlening, ZW re-integratiebegeleiders) binnen de AG-uitkeringsdienstverlening. Dit is mede ingegeven door het specifieke interventiepunt (de start van een traject) en het feit dat UWV op deze professionals meer invloed heeft.

Opzet

Doel van het experiment was om breed, kwalitatief inzicht te verkrijgen in de ervaring van het gebruik van de interventie, primair gericht op het toetsen van het werkingsmechanisme en het identificeren van voorwaarden waarin deze effectief kan zijn. In een periode van zes weken zijn twee groepen van drie professionals¹¹ aan de slag gegaan met het inzetten van de interventie. In deze periode organiseerden we drie bijeenkomsten van 1,5 uur waarin we met de professionals gezamenlijk reflecteerden op het experiment. In de startbijeenkomst werden achtergrond, informatie en instructies toegelicht over het gebruik van de interventie. Na ongeveer drie weken vond de tussenbijeenkomst plaats waarin we reflecteerden op de eerste ervaring van de inzet van de interventie en leerden van elkaars best practices. Tijdens de reflectiebijeenkomst reflecteerden we op het gebruik van de interventie en de bredere inzet in de dienstverlening van UWV. Naast dataverzameling uit deze reflectiesessies hebben professionals per gevoerd gesprek met de interventie een reflectiekaart ingevuld, waarin zowel eigen observaties als een evaluatie van de uitkeringsgerechtigde (zoals uitgevraagd door de professional) worden verzameld.

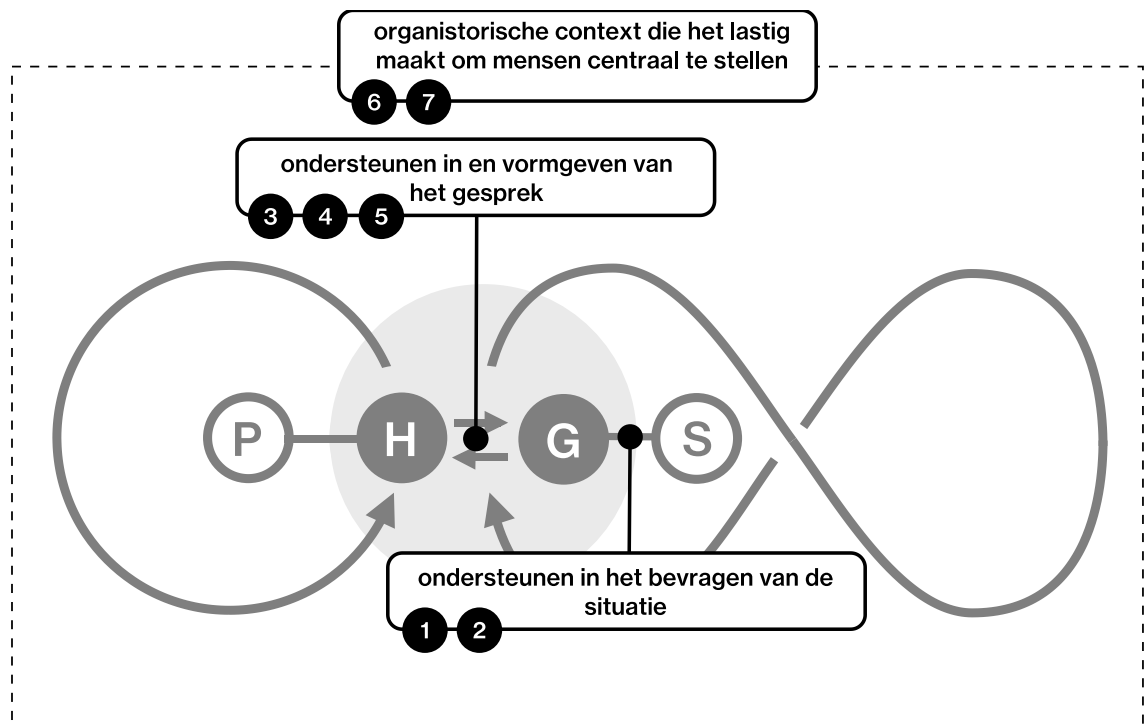
¹¹ In dit hoofdstuk zullen we aan deze groepen refereren als G1 en G2. In G1 zaten twee arbeidsdeskundigen en een ZW re-integratiebegeleider, in G2 zaten drie adviseurs intensieve dienstverlening.

5.4 Resultaten

In de periode van het experiment is de interventie door de professional elf keer ingezet op een wijze die leidde tot een substantieel gesprek waarin de opbrengsten besproken kunnen worden (zie bijlage 6). Daarnaast zijn er ongeveer twaalf casussen¹² waarin de interventie wel is ingezet, maar deze niet tot een substantieel gesprek heeft geleid. Er zijn een aantal redenen te onderscheiden voor dit relatief hoge aantal mensen dat uiteindelijk niet heeft deelgenomen. Zo waren sommige mensen met een ZW-uitkering al beter gemeld voordat het oriëntatiegesprek überhaupt plaats kon vinden. Ook meldden een aantal mensen zich ziek voor de afspraak waardoor het gesprek verplaatst moest worden naar een moment buiten de periode van dit experiment. Ook namen mensen soms de opgestuurde kaarten niet mee, waardoor de resultaten niet besproken zijn in het gesprek.

We zullen thematisch ingaan op de inzichten die we hebben opgedaan door het experimenteren met de interventie. Allereerst zoomen we in op hoe de interventie helpt (of juist niet) in het bevragen van de situatie van de uitkeringsgerechtigde (1+2). Daarna bespreken we hoe de interventie helpt in het ondersteunen en vormgeven van de interactie tussen professional en uitkeringsgerechtigde (3+4+5). Als laatste gaan we in op de organisatorische factoren die het lastig maken om daadwerkelijk mensen centraal te stellen in het re-integratieproces (6+7). Hierbij maken we de nuance dat bevindingen zijn gebaseerd op een beperkt aantal keer dat de interventie ingezet kon worden.

Figuur 5.4 Inzichten uit het experiment



- | | |
|--|---|
| <p>1 confrontatie met de eigen situatie</p> <p>2 op gepaste wijze de situatie bevragen, maar niet voor iedereen</p> <p>3 mensen ondersteunen in de gespreksvoering</p> <p>4 inzet van de interventie</p> | <p>6 professionele autonomie en werkpraktijk</p> <p>7 ruimte maken en krijgen om mensen niet te verliezen</p> |
|--|---|

¹² Dit aantal is uit de transcripties van de gesprekken met professionals gehaald. Het exacte aantal kon hierin niet achterhaald worden.

1. Confrontatie met de eigen situatie

Een kwalificatie die in beide bijeenkomsten met professionals naar voren kwam, was dat het gebruik van de interventie voor mensen *confronterend* was.

“In eerste instantie was de ervaring negatief, omdat hij voor zichzelf dan in kaart ging brengen hoe het met zijn gezondheid was en hoe zijn gezondheid hem ook in het dagelijks leven belemmerde. Dat had hij zich niet zo gerealiseerd, want dat was zo heel zachtjes aan erin geslopen. Maar het zorgde er wel voor dat hij zei: “dat wil ik eigenlijk helemaal niet.” (professional tijdens reflectiebijeenkomst, G1)

Dat confronterende element van het in kaart brengen van de eigen situatie kan een factor zijn in het weer in beweging krijgen van mensen. In een aantal situaties zagen professionals dat mensen weer in beweging kwamen, zelfs vanuit een situatie waarin er eerder veel weerstand was. Het inzichtelijk maken van de situatie draagt bij aan het stimuleren van zelfinzicht, bijvoorbeeld door de huidige situatie te relateren aan wensen en behoeftes.

“Die had wel een heel duidelijk beeld over haar toekomst en hoe ze dat allemaal wilde aanpakken en hoe ze er dan uit moest komen. Maar, zegt ze, ik zit nu in een mindere periode, dus nu kan ik niks doen. En toen zijn we toch weer teruggedaan naar die kaartjes, van nu kan je niks doen? Je kan een heleboel doen. Dus toch weer terug naar die motivatie, waar zit het dan in? En dan komt het onderaan de streep uit op angst, nieuwe situatie, nieuwe balans moeten zoeken.” (professional tijdens reflectiebijeenkomst, G2)

Ook het identificeren van een van de stagnaties kan bijdragen aan het ontwikkelen van zelfinzicht, bijvoorbeeld in een situatie waarin iemand ‘rennend door het proces’ gaat.

“Ze vond het eigenlijk allemaal maar veel te diep gaan die vragen. Dat was toch onzin? Want ze zat al op een werkervaringsplek en misschien krijgt ze wel een betaald contract. Nou, uiteindelijk kwam daar dus wel uit dat ze zo hard door het proces ging rennen omdat ze zich zo schaamde voor het WIA-verhaal dat ze daardoor eigenlijk iets aan doen is waarvan ik mijn twijfels heb of ze het wel vol kan houden.” (professional tijdens tussenbijeenkomst, G2)

2. Op gepaste wijze de situatie verkennen, maar niet voor iedereen

De domeinkaarten spelen een belangrijke rol bij het verkennen van de situatie, en kunnen factoren naar boven halen die anders niet naar boven waren gekomen maar die wel essentieel zijn in het begrijpen van de situatie.

“Aan de hand van het kaartje over de familie is ze erover gaan nadenken dat een deel van haar probleem ook ligt in het feit dat haar directe omgeving het niet snapt. Een gebroken been, dat ziet iedereen, maar als je met een burn-out zit, dan zie je aan de buitenkant niets en dat geeft veel onbegrip bij haar familie en bij haar vrienden; dus bij de sociale omgeving. Die bleek uiteindelijk toch nog wel een grotere rol te spelen dan eigenlijk aanvankelijk werd benoemd en dat is door dat kaartje wel naar voren gekomen.” (professional tijdens reflectiebijeenkomst, G1)

Hoewel de vraagstelling duidelijk is, zit er toch voldoende ruimte in om deze naar de eigen hand te zetten, bijvoorbeeld door bij de belemmeringen meerdere thema’s dubbel te benoemen om extra nadruk te leggen. Soms hoeft datgene wat opgeschreven is (of juist niet opgeschreven is) maar heel minimaal te zijn om wel een goede indicatie te krijgen waar belangrijke aspecten liggen om verder op door te gaan.

“En toen schreef hij op: familie, familie en geld. Familie is voor hem zo belangrijk dat hij dat dubbel benoemt. Ik zeg, die vrijheid krijg je van mij. En toen zijn we eigenlijk heel erg doorgedaan op familie en vrienden. Want ik wist dat zijn oma vorig jaar was overleden. Die was heel belangrijk voor hem. En zijn moeder en zijn zusje zeggen vaak ‘wat ga je doen, ga aan het werk en zorg dat je je nuttig maakt’. Hij zat de hele dag thuis. Ik vraag, waar is dan de rest van je familie? Toen bleek dat de familie van vaders kant erg belangrijk voor hem is. Zijn vader is al jaren terug is overleden en die

familie blijkt in Tunesië te wonen. Die jongen wil daar heen. [...] Maar [dat thema hebben we alleen maar uitgediept] omdat hij twee keer familie opschreef.” (professional tijdens tussenbijeenkomst, G2)

Ook het gevoel van (h)erkenning in bepaalde formuleringen zoals in de stagnaties, kan bijdragen om het gevoel dat mensen hebben een plek te geven.

“Op dat hele kleine stukje kon ze toch haar verhaal kwijt. En toen kwam naar voren dat het voor haar belangrijk was dat zij gehoord werd. En dat ze zichzelf ook herkende in wat er stond. Ze herkende de stagnatie-fases en vond dat haar situatie niet werd begrepen. Het zat hem echt in die vijf vakjes, dat die tekst die daar stond, dat die heel aansprekend was.” (professional tijdens tussenbijeenkomst, G1)

Tegelijkertijd zien we dat de interventie in de huidige vorm niet altijd even geschikt is voor alle mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Dit kan mede verklaren waarom het inzetten van het instrument niet tot een substantieel (ander) gesprek heeft geleid en waarom mensen überhaupt de interventie niet invullen. Soms zijn dus praktische redenen de oorzaak, maar het kan ook te maken hebben met hoe mensen de interventie (in eerste instantie) ervaren.

“En die zei: ‘Ik vind het te spannend, want het is voor het UWV en ik wil wel een goede bijdrage doen en stel je voor dat ik de verkeerde antwoorden geef. Ik durf het niet, want ik vind het zo eng. Ik wil je niet teleurstellen.’” (professional tijdens reflectiebijeenkomst, G2)

Hoewel professionals aandacht hebben besteed aan het introduceren van de interventie door mensen vooraf telefonisch te benaderen, en er ook expliciet aandacht aan besteed is in de introductietekst, blijft dit een uitdaging. De inzet en het gebruik van de interventie vraagt dus om een bepaalde mate van vertrouwen tussen uitkeringsgerechtigde en professional. Dit zien we vooral ook naar voren komen bij mensen met een Wajong-uitkering.

“Dan bel ik ze, en dan is het van: ‘ja hoor, stuur maar op, dat ga ik doen want jij zegt dat ik dat moet doen.’ Nee, je mag dat doen zeg ik dan. ‘Is goed dat ga ik doen, geen probleem’. En dan gaandeweg de gesprekken merk je eigenlijk dat er [iets niet uitgesproken wordt]. Wat ik merk met die Wajong-klienten is dat je eigenlijk de tijd moet nemen om een band met ze op te bouwen. Je moet hun vertrouwen winnen voordat je stappen kan maken. Maar dat vertrouwen winnen, daar moet je eigenlijk toch wel echt je best voor doen, want er zijn er een hoop [Wajongers] die dan denken, ja, maar dat ga ik je echt nog niet vertellen hoor.” (professional tijdens reflectiebijeenkomst, G2)

Daarnaast zijn er ook factoren die meer structureel van aard zijn. Zo doen bepaalde vragen een beroep op een cognitief vermogen en taalbeheersing die niet alle uitkeringsgerechtigden hebben.¹³

“En waar zij ook niet zo veel mee konden is, wat zou helpen om de situatie te veranderen; dan moeten ze over een nieuwe situatie gaan denken en dat is voor deze Wajong-klienten heel lastig.” (professional tijdens reflectiebijeenkomst, G2)

Het (soms hoge) beroep dat de interventie doet op de cognitieve vermogens en taalbeheersing van mensen kan ook invloed hebben gehad op het aantal gevoerde gesprekken. Dit naast het feit dat de pilotduur kort was.

“En ik moest echt wel zoeken naar geschikte kandidaten, want ik weet niet wat jullie bij de WIA nu binnenkrijgen, maar er zijn best wel behoorlijk wat klienten die de taal wat minder machtig zijn. [...] En ik had er bijvoorbeeld eentje met een hersenaandoening. Die kon het ook allemaal niet combineren.” (professional tijdens reflectiebijeenkomst, G2)

¹³ Of doen ze een beroep op iets waar ze tijdelijk niet toe in staat zijn door de arbeidsbeperking.

Dat wat werkt is ook heel persoonlijk; wat werkt voor de één werkt niet voor de ander (iets wat we ook in het eerste deel van het onderzoek hebben gezien). De interventie in de huidige vorm is flexibel genoeg om deze aan te passen op de wensen en behoeften van de uitkeringsgerechtigde. Zo heeft een van de professionals bij een uitkeringsgerechtigde de interventie niet van tevoren opgestuurd maar op locatie laten maken, om eventuele weerstand te voorkomen. Tegelijkertijd is afstemmen op de persoonlijke behoefte van uitkeringsgerechtigden iets wat tijd kost.

3. Mensen ondersteunen in de gespreksvoering

Een belangrijk doel van de interventie is het simuleren van samen beslissen, om daarmee mensen te ondersteunen in het regie kunnen nemen of ervaren over hun eigen re-integratieproces. Het alvast nadenken over de eigen situatie is daarin een belangrijke stap.

“Ik denk dat ik als ik het gesprek op mijn normale manier had gedaan, het er ook zo was uitgekomen. Mensen zijn echter nu beter voorbereid op de moeilijke vragen die komen gaan. Hoe gaat het nu eigenlijk met u? Maar ze kunnen er nu van tevoren over nadenken en iets op papier zetten. En gewoon het idee dat ze eigen regie hebben. Dat ze ook iets te vertellen hebben. Dat is een stukje betrokkenheid.” (professional tijdens tussenbijeenkomst, G1)

“Wat ik het fijne eraan vind, is dat mensen hierdoor wel voorbereid zijn om in een bepaalde richting te gaan denken. En ook al had die mevrouw van tevoren nog niet deze conclusie bedacht. Ze stond al wel een klein beetje ‘aan’ als het ware, om na te denken over haar situatie.” (professional tijdens reflectiebijeenkomst, G1)

Daarbij werd opgemerkt dat in sommige gevallen zelfs bij mensen die de kaarten niet hadden ingevuld maar ze alleen hadden doorgelezen, er een merkbaar verschil was ten opzichte van mensen die zonder voorbereiding een gesprek binnenkomen.

Daarbij ondersteunen de kaarten ook in de gespreksvoering, en dit maakt het gesprek tussen professional en uitkeringsgerechtigde gelijkwaardiger.

“Die klanten die moeten met zo'n instantie gaan praten. Die zijn helemaal niet getraind [om met ons te praten]. En wat je met die vraagstelling op die papiertjes eigenlijk doet, is die persoon meenemen in dezelfde soort gesprekstechniek als die wij volgen.” (professional tijdens reflectiebijeenkomst, G1)

Mensen weten vooraf al ongeveer wat ze kunnen verwachten tijdens het gesprek, en wanneer ze mogelijk wat in willen en kunnen brengen.

“Ze waren voorbereid. Het gaf houvast, en structuur. Ze hadden zelf ook al een beetje kunnen nadenken van nou, wat wil ik wel vertellen? Wat wil ik niet vertellen?” (professional tijdens reflectiebijeenkomst, G2)

Samen beslissen betekent ook dat er wederzijds afgetast kan worden wat fijn werkt, en dat soms minder keuze zelfs beter werkt dan meer.

“En dat vond ik wel mooi, omdat je best wel veel informatie krijgt. Ik geef mensen altijd de keuze uit drie re-integratiebedrijven. En nu kwam bij haar naar voren, dat ze ervan uitging dat haar situatie niet begrepen werd. En dat het er ook aan lag wie ze gesproken had en of het wel klikte. Toen zei ik dat ik wel een bedrijf wist waar de coach misschien wel voor haar openstond. Toen zei zij: ‘ik ga ook niet meer verder zoeken. Ik vertrouw op jou.’ Dus er was een vertrouwensband. En ze vond het goed als ik een intakegesprek, een oriëntatiegesprek, zou regelen. En ze wilde er graag voor gaan als de klik er zou zijn. Die vertrouwensband is dus in dit gesprek ontstaan.” (professional tijdens tussenbijeenkomst, G1)

4. Inzet van de interventie

In de ontwikkeling van de interventie is in samenspraak met de organisatie de interventie geëvolueerd van iets wat onderdeel is van dienstverlening (i.e. naar alle mensen met een AG-uitkering wordt uitgestuurd), naar een middel dat door de professional ingezet kan worden. Hierbij was het uitgangspunt dat dit een zo breed mogelijke groep zou moeten zijn, waarbij als er ook maar enige inschatting is dat er een kleine stap richting werk gezet kan worden het gepast is om de interventie in te zetten. In de uiteindelijke inzet van de interventie zien we dat professionals op basis van voorkennis keuzes maken om de interventie wel of niet in te zetten. Vaak doen ze dit bij complexe situaties waar informatie mist, of wanneer er snel actie nodig is.

“Kijk jij zelf naar dat het niet voor alle klanten even geschikt zou kunnen zijn, dat jij eigenlijk op voorhand zelf een keuze maakt? [andere professional] Ja dat heb ik wel echt gedaan bij de instroom, want er waren mensen die WGA 80-100 zijn en die bijvoorbeeld maar 20 uur belastbaar waren en die volop in een behandeltraject zaten en de taal niet machtig waren. Naar hen heb ik het niet gestuurd, dat was gewoon zinloos geweest.” (professional tijdens reflectiebijeenkomst, G2)

“Die twee mensen die ik uitgezocht heb, waren allebei mensen die ook een ‘einde loongerelateerde uitkering’ hadden die wat moesten verdienen, dus die wel een bepaalde richting op moesten gaan. Dus daar was het dan makkelijker bij om ze over de streep te trekken, denk ik. Het is wel een keuze die ik maak, terwijl ik het ook aan anderen had kunnen sturen, maar ik wilde gewoon nu resultaat zien.” (professional tijdens reflectiebijeenkomst, G2)

5. Maken van keuzes voor vervolgstappen

Naast het ontwikkelen van zelfinzicht is ook samen beslissen over vervolgstappen richting werk een belangrijk onderdeel van de interventie. Daarbij is het uitgangspunt dat de interventie zou moeten helpen bij het in kaart brengen van de situatie om hierop gebaseerd gepaste keuzes te maken. Allereerst werd door professionals benoemd dat er niet altijd informatie naar boven komt die ze anders niet te weten waren gekomen, maar dat deze nu wel eerder in het proces op tafel komen te liggen.

“Het zijn geen dingen waarvan ik denk, die haal ik uiteindelijk misschien niet boven tafel. Of wel, dat weet ik niet, maar je hebt het nu wel gelijk bij de kop te pakken [bij de instroom]” (professional tijdens reflectiebijeenkomst, G2)

Daarbij is het ook goed dat het gesprek ook gericht is op de vervolgstappen, mede doordat de focus ligt op het identificeren van factoren die verandering kunnen brengen.

“Ik heb meer ruimte ervaren om richting de oplossing te komen. Door deze structurele manier, waarbij er ook voor de klant geen twijfel is waar we het over gaan hebben, is er voor mij meer ruimte [om het over vervolgstappen te hebben].” (professional tijdens reflectiebijeenkomst, G1)

Dit komt ook deels doordat de situatie, als de interventie is ingevuld, al in kaart is gebracht en dat het startpunt van het gesprek vormt.

Ik moet zeggen, toen we telefonisch contact hadden, bleef ze daar wel over doorgaan, ‘ik herken dit niet en dat niet’. Maar [tijdens het gesprek] hebben we het er maar kort over gehad. Het stond op papier. Ze zei: ‘Mijn situatie wordt niet zo goed begrepen. Maar we gaan wel kijken naar de toekomst.’ Dat wilde ze zelf. (professional tijdens tussenbijeenkomst, G1)

Het in kaart brengen van de situatie kan ook bijdragen aan het identificeren van de belangrijkste punten waarop stappen gezet moeten worden, waardoor er ook gericht met een re-integratietraject kan worden gestart, of juist tot de conclusie leiden dat er op dit moment geen stappen mogelijk zijn.

“Het geeft gewoon heel duidelijk weer waar je kan beginnen, waar de knelpunten zitten en waar je de eerste winst kan boeken. [...] Want ik gebruik eigenlijk die [inkoop]trajecten vooral om de

bouwstenen financiën, gezondheid, huis e.d. op orde te maken, zodat je dan klaar raakt voor die laatste stap. Want ik denk dat werk bij heel veel mensen het laatste blokje is wat dan erbij gevoegd kan worden. Eerst moeten al die andere dingen op orde zijn, wil er ruimte zijn voor werk.”

“Je moet gewoon kijken naar de situatie van de klanten en daarop stappen nemen. Soms is het ook te vroeg om nu gelijk te gaan inkopen. [...] En daar kan die interventie natuurlijk heel mooi bij helpen.”

In het huidige experiment heeft dit een enkele keer geleid tot het daadwerkelijk maken van een andere keuze. Vaak werd door professionals gesteld dat er niet wezenlijk andere keuzes zijn gemaakt, maar dat men wel op een andere manier tot die keuzes is gekomen.

“Dus ik denk dat ik, als ik het [zonder interventie] gedaan had, ook die richting gegaan was. Maar nu denk ik dat het iets meer voelt als haar eigen keuze. Dat ze meer regie had over het pad dat ze ging wandelen. En ik voelde ook dat ik iets meer richting moest bieden. Door niet een keuze te geven voor drie re-integratiebureaus, maar gewoon te zeggen wie dan het meest geschikt zou zijn. Dat dat nog wel een soort nuanceverschil is dat je misschien anders ook niet had gehad.” (professionaal tijdens tussenbijeenkomst, G1)

Hier zouden ook de sleutelmechanismen een prominentere rol kunnen spelen in het maken van keuzes, bijvoorbeeld bij mensen in een evenwichtsstagnatie.

“Als je bij Wajong’ers daarin gaat wroeten, [in dat evenwicht dat] ze hebben, dat vinden ze dat heel spannend en eng, want alles is dan [voor hen] gestructureerd en op orde en dan ga je daar in proberen te wroeten. Ja, en dan komt er angst.” (professional tijdens reflectiebijeenkomst, G2)

Dit is iets wat wel verder moet worden vormgegeven op een manier die ook aansluit op het gesprek.

6. Professionele autonomie en werkpraktijk

In hoofdstuk 4 constateerden we dat professionals bij het UWV binnen de grenzen een hoge mate van autonomie hebben in hoe zij hun werk uitvoeren. De interventie heeft de potentie om bij te dragen aan het versterken van de werkpraktijk van professionals, bijvoorbeeld door het structureren van het gesprek zodat de volledige situatie beter in kaart wordt gebracht.

“Ik merk wel dat ik er in mijn andere gesprekken bewuster mee bezig ben dat ik al die onderwerpen wel aftik. Soms laat je je dan toch verleiden door het verhaal van de klant, als ze het allemaal zo mooi voorschotelen, om daar dan te makkelijk in mee te gaan.” (professional tijdens reflectiebijeenkomst, G2)

Maar het gebruik kan soms ook leiden tot inzichten die dieper gaan dan alleen de individuele casus.

“En eigenlijk vind ik het van mezelf ook heel raar, want met Poolse klanten bespreek ik het wel. Waar ligt je hart? Ligt dat hier of ligt dat in Polen en dan kun je heel makkelijk vanuit daar de stappen maken. Misschien ook wel omdat ik die situatie vaker tegenkom, en vaker dezelfde antwoorden daarin krijg. Dan leg ik het eigenlijk meteen maar in het begin op tafel. In andere gevallen bespreek ik dit niet [uit mezelf]. En dat vind ik dan interessant. Hoezo doe ik dat dan niet?” (professionaal tijdens tussenbijeenkomst, G2)

Er werd vaak gesteld dat de interventie vooral een goed hulpmiddel zou zijn voor mensen met minder ervaring. Daarnaast speelt de achtergrond van de professional ook een rol. Professionals die eerder ergens anders gewerkt hebben, bijvoorbeeld in de rechtshulpverlening of revalidatiezorg, stellen in hun werkpraktijk het perspectief van de uitkeringsgerechtigde al vaker centraal.

“Ik heb hiervoor in een revalidatiecentrum gewerkt, en dan staat de cliënt centraal en ga je kijken, waar ligt de vraag en hoe kan ik ondersteunen om vervolgstappen te zetten richting een bepaald

doel? En zo ben ik ook hier bij het UWV gekomen en ik merk wel dat in de loop van de jaren UWV steeds meer de cliënt centraal stelt in plaats van de eigen processen en de doelen. En dan voel ik me er alleen maar meer thuis, want de processen centraal stellen, dat vond ik al heel erg lastig.” (professional tijdens reflectiebijeenkomst, G1)

In dat soort gevallen werd het gebruik van de interventie tijdens het gesprek soms als conflicterend met de eigen werkwijze ervaren, omdat het op een bepaalde manier de insteek van het gesprek ‘overneemt’. Dit speelt ook een rol bij het eventueel verplichtender maken van het karakter van de interventie. Professionals waardeerden het open karakter van de inzet van de interventie, waarbij de inzet overgelaten wordt aan de professional zelf.

“Ik heb niet zozeer iets tegen verplicht, maar ik heb er wel iets tegen als het verplicht is, wanneer het niet helpend is voor het doel dat je na wilt streven.” (professional tijdens reflectiebijeenkomst, G1)

Tegelijkertijd lijkt er ook wel waarde te zitten in het ondersteunen van professionals in het samen beslissen met uitkeringsgerechtigden. In beide groepen kwam namelijk impliciet naar voren dat professionals het gevoel hebben dat ze veel zelf aan het woord moeten zijn.

“Nee, eigenlijk was het voor mij een beetje op je handen zitten. Ik hoefde wat minder te werken, laat ik het zo zeggen.” (professional tijdens reflectiebijeenkomst, G1)

“Nou, dat zijn meestal dingen die ik niet direct in een eerste gesprek naar boven haal, omdat je al zoveel moet vertellen.” (professional tijdens reflectiebijeenkomst, G2)

Daarnaast kan de interventie, naast het ruimte geven aan de uitkeringsgerechtigde, ook bijdragen aan de goede insteek.

“Vanmorgen had ik een stagiaire bij me die een keer meekeek en die zei op het eind van het gesprek dat hij een beetje verbaasd was. Hij zei: ‘jouw gesprekken gaan heel anders dan bij collega’s’. Een hele hoop andere gesprekken van re-integratiebegeleiders gaan steeds over het ziekteproces en wat er mankeert, en weinig over het zoeken naar oplossingen. En ik kan me dus ook voorstellen dat het niet alleen voor die klant een andere manier van nadenken betreft, maar dat het ook bij sommige re-integratiebegeleiders het gesprek anders gaat maken.”

7. Ruimte maken en krijgen om mensen niet te verliezen

Mensen centraal stellen in de ondersteuning op weg naar werk is het uitgangspunt waar de interventie ondersteuning in biedt. Maar dat gedachtegoed daadwerkelijk voor iedere uitkeringsgerechtigde in de praktijk brengen is niet altijd mogelijk.

Zo kwam in de ontwikkeling van de opzet van het experiment naar voren dat het gesprek idealiter in twee delen wordt gevoerd: een kennismakingsgesprek gericht op beeldvorming om in te schatten of vervolgstappen op dit moment zinvol zijn, waarna de interventie kan worden meegegeven in voorbereiding op een vervolgesprek (gericht op oordeelsvorming en samen beslissen). Maar geen van de professionals heeft het op deze manier gedaan (alhoewel enige triagering wel voorafgaand telefonisch is gedaan). Enerzijds komt dit door praktische bezwaren; er kan niet verwacht worden dat mensen twee keer kort achter elkaar naar een UWV-kantoor komen. Maar een belangrijkere reden is dat professionals niet de ruimte ervaren om dit zo te doen, ook niet als het misschien voor de uitkeringsgerechtigde beter is.

“Maar ja, zo’n oriëntatiegesprek. Op een gegeven moment zijn die mensen ook klaar met een gesprek, dus dan plan ik een vervolgesprek in. [...] Maar ja, ik heb niet zoveel ruimte in mijn agenda, dus je probeert toch zoveel mogelijk binnen het eerste gesprek af te krijgen.” (professional tijdens reflectiebijeenkomst, G2)

Het volledig in kaart brengen van de situatie is daardoor ook niet altijd mogelijk.

“Nou, eigenlijk zijn dit al die onderwerpen die je eigenlijk met al je klanten altijd helemaal uitgediept wil hebben en ik merk echt wel dat door hoe wij zijn vormgegeven en hoe onze processen zijn ingericht dat je daar eigenlijk niet de kans toe krijgt en dat je soms gewoon echt onderwerpen overslaat die wel de sleutel kunnen zijn tot het antwoord.” (professional tijdens tussenbijkomst, G2)

Dat het gebruik van de interventie leidt tot langere gesprekken werd daarom als bezwaarlijk gezien, ook al zou dit mogelijk in de toekomst tot verbetering van de situatie kunnen leiden.

Maar het gaat daarbij niet alleen over wat er tijdens het gesprek moet gebeuren, maar ook daarna. Het werk omvat namelijk niet alleen het voeren van gesprekken, maar er moet ook opvolging gegeven worden aan de vervolgstappen die er uit komen.

“Ik vind het een heel mooie tool, maar ik kan hem niet bij al mijn klanten tegelijk inzetten. Vanwege dat wat je eruit gaat krijgen; ik heb gewoon niet de ruimte om daarmee actief met iemand aan de gang te gaan. Ik heb er geloof ik bijna 200 in mijn caseload met 32 uur in de week. [...] Ik moet eigenlijk vooraf al een keuze gaan maken, kan ik die tijd die jij nodig hebt in je investeren? Dat voelt heel slecht, dat ik iemand op de reservebank moet zetten, dat vind ik heel naar.” (professional tijdens reflectiebijkomst, G2)

Dit betekent dat mensen soms mogelijk niet op het juiste moment de ondersteuning richting werk krijgen die ze nodig hebben. Sturingsmechanismen zijn een belangrijke factor bij het maken van keuzes. Zo wordt er vaak aan de ‘vinkjescultuur’ binnen de organisatie gerefereerd.

“Dit zou ik eigenlijk als professional niet moeten voelen, want UWV zegt steeds: ‘we willen maatwerk. Je moet de klant centraal stellen’. En vervolgens worden wij als medewerker en UWV als geheel door de overheid afgerekend op de afspraak op de prestatie-indicatoren die alleen maar iets zeggen over kwantitatieve eenheden.” (professional tijdens reflectiebijkomst, G1)

Dit correspondeert met de proceshouding zoals beschreven in hoofdstuk 4, en is een belangrijke factor in de afwegingen die professionals maken.

“Als ik iemand met WGA 80-100 krijg ga ik niet zeggen, die moet nog geen behandeling want daar kan ik even niks mee. Want als je die laat zitten in het monitorbestand kan het best zijn dat een collega volgend jaar denkt: ik ga me er niet meer helemaal in verdiepen, even een gesprekje op vinkje zetten en klaar.” (professional tijdens reflectiebijkomst, G1)

“Dat zou fijn zijn als daar meer aandacht voor is, want dit hoor ik bij de meeste collega's. Ze zeggen: ‘ja, ik wil wel, maar ik moet zoveel klantenafspraken doen’. En: ‘Als ik zoveel klantenafspraken moet doen, kan ik het niet zo uitgebreid oppakken als wat er nu van mij gevraagd wordt. Want ik moet meerdere mensen spreken. Er komen ook nog allerlei andere acties uit voort’.” (professional tijdens reflectiebijkomst, G1)

5.5 Inzichten uit het experiment

In dit hoofdstuk beschreven wij de ontwikkelde methode en een experiment waarin wij deze methode hebben getest in de praktijk. Aan de hand van dit experiment hebben wij kwalitatief inzicht verkregen in het werkingsmechanisme van de methode. Zo beschreven we hierboven een aantal positieve ervaringen van professionals die de methode hebben getest in de praktijk. Dit experiment vond echter plaats in een kort tijdsbestek, waardoor slechts een beperkt aantal gesprekken met de ontwikkelde methode zijn uitgevoerd. Hierdoor kunnen we geen harde conclusies aan deze eerste ervaringen verbinden.

In dit experiment zagen we een aantal gevallen van uitkeringsgerechtigden die weer in beweging kwamen bij het gebruik van de methode. Het is echter niet mogelijk om te stellen of het gebruik van de interventie leidt tot andere en/of betere keuzes in het maken van vervolgstappen richting werk, oftewel

of deze gevallen zijn toe te wijzen aan het gebruik van de methode. Omdat opvolging van die gesprekken buiten het experiment viel, weten we bovendien niet hoe lang dit effect heeft standgehouden. Hiervoor is het ook belangrijk om niet alleen inzicht te verkrijgen in de ervaring van de professional (en uitkeringsgerechtigde), maar ook in hoe die interactie daadwerkelijk plaatsvindt (bijvoorbeeld door het uitvoeren van observaties).

Als we naar de ervaring van uitkeringsgerechtigden kijken, dan constateerden we in het voorgaande deel van het onderzoek dat deze vergelijkbaar is door uitkeringsgroepen heen. In dit experiment zien we dat wat betreft de stagnaties dat inderdaad klopt, maar dat er op een andere punten wel degelijk verschil bestaat. Zo is de instroom bij de ZW veel onvoorspelbaarder en is er vooraf vaak weinig informatie beschikbaar. Voor vervolgon ontwikkeling zou het daarom nodig kunnen zijn om aanpassingen te doen aan de specifieke dienstverleningscontext waarin gewerkt wordt.

Dit experiment liet zien dat de ontwikkelde methode professionals en uitkeringsgerechtigden kan equiperen samen het gesprek aan te gaan over de wensen en mogelijkheden van de uitkeringsgerechtigde voor re-integratie, en de eventuele obstakels die de uitkeringsgerechtigde tegenkomt binnen het re-integratieproces. Wel zijn er een aantal punten waarop de interventie doorontwikkeld kan worden; zo gaven sommige professionals aan dat ze de interventie ook willen kunnen inzetten voor digitale afspraken. Om duidelijke conclusies te kunnen trekken over de effecten van de methode zou deze getest moeten worden door meer professionals bij meer uitkeringsgerechtigden. Tot slot zou het goed zijn om de interacties tussen professionals en uitkeringsgerechtigden te observeren, om zo meer zicht te krijgen op de wijze waarop professionals de methode inzetten en welke effecten dit teweegbrengt bij de uitkeringsgerechtigden.



Conclusies en richting voor de toekomst

6

6 Conclusies en richting voor de toekomst

6.1 Inleiding

Aanleiding

Al jaren zijn mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering in mindere mate aan het werk dan de rest van de beroepsbevolking. Dit verschil is groter dan op grond van hun beperkingen verwacht mag worden. Een groot deel van de ZW-, WGA- en Wajonggerechtigden kan immers nog wel (gedeeltelijk) aan het werk, maar dit lukt blijkbaar moeilijk. Verschillende professionals van UWV en van re-integratiebedrijven proberen in hun contacten met uitkeringsgerechtigden mensen zo goed mogelijk op weg te helpen naar werk. In dit onderzoek kijken we naar hoe het gedrag van uitkeringsgerechtigden beschreven kan worden, welke factoren en dynamieken het gedrag beïnvloeden en welke handelingsperspectieven de uitvoering geboden zouden kunnen worden om tot effectieve(re) re-integratie te komen.

Aanpak

Om hier een beeld van te krijgen, is allereerst de literatuur over werkzoekgedrag en de re-integratiepraktijk bestudeerd. Vervolgens hielden we 60 diepte-interviews onder drie groepen uitkeringsgerechtigden: mensen met een Wajong-uitkering, mensen met een (gedeeltelijke of volledige) WGA-uitkering en mensen met een Ziektewetuitkering. Vervolgens observeerden we twaalf gesprekken tussen uitkeringsgerechtigden en hun professionals, inclusief een nagesprek met de professional en een aantal praktijkateliers. In de tweede fase van dit onderzoek is aan de hand van de inzichten uit de eerste fase samen met professionals een interventie ontwikkeld. Deze interventie heeft als doel om professionals en uitkeringsgerechtigden te equiperen om het gesprek aan te gaan over de mogelijkheden en de wensen van de uitkeringsgerechtigden met betrekking tot re-integratie. Deze interventie is vervolgens getest in de praktijk en middels intervisiebijeenkomsten gemonitord. Daarnaast hebben we tot slot bijgedragen aan een door UWV georganiseerde benuttingssessie.

6.2 Conclusies

Gedrag is geen model met knoppen om aan te draaien

Het sociaal ecologische en cyclische perspectief kan bestaande, veelgebruikte benaderingen aanvullen

In veel onderzoek naar werkzoekgedrag van uitkeringsgerechtigden wordt uitgegaan van een model waarbij de intentie van werkzoekenden centraal staat. Bekende voorbeelden hiervan zijn het integratief gedragsmodel (Blonk, 2018) en de zelfdeterminatietheorie Ryan & Deci (2000). Een goed beeld van wat deze intentie beïnvloedt, kan professionals helpen om de werkzoekenden te begeleiden richting werk, zo is de veronderstelling. Deze modellen kennen tegelijkertijd ook beperkingen. Ze gaan uit van een tamelijk statische benadering van de situatie, de motivatie en de intenties van de werkzoekenden en laten weinig ruimte voor de interactie met het ondersteunend systeem in brede zin en met de sociale omgeving. De situatie van veel uitkeringsgerechtigden is vaak zo grillig, dat een modelmatige blik op de werkelijkheid lang niet altijd past. Als aanvulling op deze modellen zijn inzichten uit theorieën over sociaal-ecologische systemen en de adaptieve cyclus noodzakelijk. Deze benaderingen gaan ervan uit dat gedrag van mensen complex, onoverzichtelijk en veranderlijk is. Factoren (zoals intentie en vaardigheden) hebben uiteraard hun invloed. Maar de manier waarop en de sterkte van deze invloed is grillig. Het begrijpen van gedrag kan niet zonder oog voor de interactie tussen het individu en het systeem rond het individu. Het gaat niet alleen over een sociaal vangnet dat iemand wel of niet heeft, maar ook over de ervaringen met systemen van bijvoorbeeld gezondheidszorg, hulpverlening en sociale zekerheid. Daarnaast is het uitgangspunt dat de situatie van mensen dynamisch is en dat mensen (en systemen) zich in een continue cyclus aanpassen. Deze adaptieve cyclus bestaat uit vier stadia. Een situatie van *evenwicht* kan gevolgd worden door een *verstoring* waarna een *herorientatie* moet plaatsvinden die leidt tot *groei* (naar een nieuw evenwicht). Zonder aandacht voor deze cyclus met vier stadia kan een re-integratieaanpak te weinig

“Soms heb ik een dag dat ik me heel goed voel. Dan begin ik meteen weer te dromen en te denken dat er wellicht toch weer iets is. Helaas word je de volgende dag weer helemaal onderuitgehaald. Gaat het op deze manier ooit nog lukken om een baan te vinden?”

Uitkeringsgerechtigde tijdens de diepte-interviews

aandacht hebben voor de dynamiek waar mensen zich in bevinden, een dynamiek die re-integratie zowel kan belemmeren als kan versnellen.

Mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering ervaren een wankel evenwicht

Een volgende stap brengt onzekerheid met zich mee, professionals kunnen helpen om zekerheid te blijven ervaren

In het leven en de loopbaan van mensen is (vrijwel) altijd op een of andere wijze de adaptieve cyclus te herkennen. Factoren zoals veerkracht, een sociaal netwerk en zelfvertrouwen beïnvloeden de mate van succes waarmee mensen zich door de cyclus bewegen. Maar hoewel mensen veel zelf kunnen oplossen, kan er stagnatie ontstaan. In het onderzoek naar de situatie van uitkeringsgerechtigden bleek dat mensen op vijf manieren kunnen vastzitten op een punt in deze adaptieve cyclus. Deze manieren noemen we vastzittend in evenwicht, vechtend in ontregeling, verdwaald in heroriëntatie, geremd in groei en rennend door het proces. Bij elk van deze vijf stagnaties is een mechanisme te ontwaren waarmee mensen naar een volgende fase geholpen kunnen worden. Deze mechanismen variëren van helpen om tijdens de fase van ontregeling meer veiligheid en zekerheid te ervaren tot het bieden van bronnen om een steunsysteem te bouwen. Niet elke professional (h)erkent de onzekerheid die transitie tussen werk en uitkering met zich meebrengen. Professionals hebben niet altijd de ruimte in hun werk om hier de benodigde tijd en aandacht aan te geven. Professionals handelen in een complexe context waarin ze weliswaar een bepaalde mate van professionele autonomie hebben, maar tegelijkertijd begrensd worden door wet- en regelgeving, budgetafwegingen en organisatorische factoren. Bovendien spelen arbeidsmarktdynamiek en conjunctuur een belangrijke rol in context van de re-integratie. De combinatie van het onderzoek naar de werkelijkheid van de uitkeringsgerechtigden en die van de professionals laat zien dat er een discrepantie is tussen de behoeften van de uitkeringsgerechtigden, namelijk de behoefte om te identificeren in welke stagnatie van het re-integratieproces mensen zich bevinden en daar vervolgens op aansluiten met het juiste sleutelmechanisme, en de mogelijkheden die professionals nu hebben.

Langzaam gaan voor snel resultaat is een belangrijke sleutel tot succes

Niet alle professionals passen hun tempo, houding en gedrag veelvuldig aan

Re-integratie is meestal geen lineair proces, waarbij een persoon van A (werk vinden) gaat. Voor veel personen is het noodzakelijk om de vier fasen van ontregeling, heroriëntatie, groei en uiteindelijk nieuw evenwicht door te gaan om tot een duurzame plaatsing te komen. Een persoon die te snel door de fasen gaat, kan stagneren in het re-integratieproces ('rennend door proces'), omdat er onvoldoende buffers opgebouwd worden. Daarnaast is het noodzakelijk eventuele steunbronnen en obstakels te identificeren om te voorkomen dat de uitkeringsgerechtigde stagneert in een van de vier fasen. Waar deze benadering op de korte termijn wellicht langzaam of zelfs inefficiënt lijkt, kan er op de lange termijn juist tijd gewonnen worden door de inzichten vanuit de adaptieve cyclus te gebruiken. De professional kan sneller tot de kern van het probleem komen bij een uitkeringsgerechtigde die vast lijkt te zitten in het re-integratieproces, door te identificeren in welke fase de uitkeringsgerechtigde is gestagneerd. Vervolgens kan de professional via vijf geïdentificeerde sleutelmechanismen de uitkeringsgerechtigde tegemoetkomen in zijn of haar belang. Hieronder verbinden we deze stagnaties aan geobserveerde, mogelijk effectieve handelingsmechanismen.

Stagnatie	Handelingsmechanisme
Vastzittend in evenwicht	Mensen helpen om veilig te ontregelen en zo vanuit het evenwicht tot groei te komen.
Vechtend in ontregeling	Mensen ruimte geven om beperkingen te accepteren om zo tot groei en een nieuw evenwicht te komen.
Verdwaald in heroriëntatie	Variëteit creëren om mensen perspectief te bieden om zo tot groei en een nieuw evenwicht te komen.
Geremd in groei	Mensen bronnen bieden om een steunsysteem te bouwen om groei en een nieuw evenwicht wel te kunnen realiseren.
Rennend door proces	Mensen begeleiding bieden om zelfkennis te vergroten en zo heroriëntatie en groei aan te kunnen gaan.

Het zorgvuldig doorlopen van de vier fasen zorgt ervoor dat de uitkeringsgerechtigde samen met professionals voldoende steunbronnen identificeert en aangrijpt om verder te kunnen komen in het proces. Hierdoor wordt de kans kleiner dat de uitkeringsgerechtigde op een later moment stagneert in het proces en wordt de kans op een duurzame plaatsing groter. De uitkeringsgerechtigde heeft immers de tijd genomen om te identificeren welk werk momenteel past bij diens mogelijkheden en wensen ('heroriëntatie') en heeft de eigen belastbaarheid kunnen ontdekken ('groei'). Het valt in dit onderzoek op dat professionals in gelijke situaties compleet anders kunnen handelen en dat professionals in ongelijke mate tussen verschillende situaties variëren. Dit hangt enerzijds af van de houding die professionals ten opzichte van de uitkeringsgerechtigde aannemen. Op basis van dit onderzoek identificeren we drie veelvoorkomende proceshoudingen in een casus, die het handelen van een professional in interactiemomenten met mensen met een uitkering mede beïnvloeden: Kortetermijngericht uitvoeren van de casus, ruimte maken in casus voor afwijkend maatwerk of het laten rusten van de casus. Niet alle professionals passen hun houding en handelingen op basis van de inbreng van uitkeringsgerechtigden aan. Bovendien, zo weten we ook uit eerder onderzoek, vinden professionals het soms lastig om op hun eigen handelingen te reflecteren. Maar ook de hoge caseload, gepercipieerde mogelijkheden en belemmeringen in wet- en regelgeving spelen een bepalende rol. Het valt tegelijkertijd op dat veel professionals stellen dat er voldoende mogelijkheden zijn om per uitkeringsgerechtigde een passende aanpak samen te stellen.

Samen beslissen is een mooi streven, maar gaat niet vanzelf

Stimulering tot veilige zelfreflectie kan leiden tot een beter gesprek en mogelijk tot betere keuzes

De laatste jaren is er in de re-integratiepraktijk meer aandacht gekomen voor het concept Samen Beslissen. Dit concept omvat, simpel gezegd, het streven om de gelijkwaardigheid tussen professionals en uitkeringsgerechtigden tijdens het re-integratieproces te vergroten. Het komt de autonomie van werkzoekenden ten goede, leidt tot een beter gesprek en vergroot het draagvlak bij de uitkeringsgerechtigde voor de uitkomst ervan. Ook in de re-integratiepraktijk wordt nu meer en meer concrete invulling gegeven aan het concept. Dit is meer dan alleen het vergroten van de stem van de uitkeringsgerechtigde in de spreekkamer. Om het samen beslissen te laten slagen, is het echter wel noodzakelijk dat uitkeringsgerechtigden de mogelijkheid krijgen en in staat zijn om hun verhaal te doen. In dit onderzoek komt naar voren dat dat niet altijd vanzelfsprekend is. Soms ervaart de uitkeringsgerechtigde dermate veel stress dat het hem of haar niet lukt om op de eigen situatie te reflecteren. Andere keren is de professional geneigd om te snel (vermeende) oplossingen aan te dragen zonder goed naar het verhaal te luisteren. Hoe dan ook; er is iets nodig om samen beslissen te stimuleren.

"De wens van de uitkeringsgerechtigde is soms iets anders dan het belang van de uitkeringsgerechtigde"

Professional tijdens symposium
Vijf Jaar Onbeperkt aan het Werk

Tijdens dit actieonderzoek ontwikkelden we na een analyse van bestaande interventies een nieuwe interventie die tot doel heeft om de uitkeringsgerechtigde te helpen om voorbereid, met (meer) zelfinzicht en met een helder idee van het mogelijke vervolg naar het gesprek te laten komen. Deze interventie omvat, kort gezegd, een kaartenset die professionals voorafgaand aan het gesprek naar de uitkeringsgerechtigde kunnen sturen. Op de kaarten in de set staan reflectieve vragen verspreid over meerdere leefdomeinen. Daarnaast prikkelen de kaarten de uitkeringsgerechtigden om in mogelijkheden in plaats van in belemmeringen te denken. Uit het gebruik van deze kaarten in de praktijk blijkt dat de interventie kan bijdragen aan een beter gesprek. De kans dat knelpunten (eerder) op tafel komen is groter. Het leidt ertoe dat professionals (soms) minder grip hebben op het verloop van het gesprek en dat de uitkomst minder voorspelbaar is. Ook leidt het soms tot handelsverlegenheid omdat professionals niet altijd weten wat zij met de informatie aan moeten. Of het betere gesprek ook tot andere of zelfs betere keuzes leidt, is nog onduidelijk.

6.3 Richting voor de toekomst

Verankeren van sociaal-ecologisch perspectief in eigen visie en aansturing

Uit ons onderzoek komt naar voren dat het sociaal-ecologisch perspectief zowel in theorie als praktijk de manier waarop we over re-integratiedrag denken, kan aanvullen. Professionals en anderen binnen de

organisatie van UWV zien de meerwaarde van het sociaal ecologische perspectief. Dit perspectief is in de visie en aansturing van UWV op re-integratieondersteuning nog geen gemeengoed. Het verdient aanbeveling om te onderzoeken hoe dit perspectief meer geïntegreerd kan worden met de wijze waarop UWV de dienstverlening inricht. Hierbij moet (vooral) ook aandacht zijn voor aansluiting bij bestaande structuren zoals de UWV Academy, het betrekken van de gedragswetenschappers die UWV in huis heeft en bestaande elementen in de werkprocessen zoals werkplannen en protocollen.

Doorontwikkelen, opschalen en implementeren van (principes uit) interventie

Dit project maakt aannemelijk dat het stimuleren van reflectie door de uitkeringsgerechtigde voorafgaand aan een gesprek met een professional kan leiden tot een beter gesprek. De kans dat doorslaggevend factoren of fundamentele belemmeringen (tijdig) op tafel komen is groter. Maar het is nog onduidelijk of dat betere gesprek ook daadwerkelijk leidt tot andere keuzes of een effectiever re-integratieproces. Ook gezien het enthousiasme waarmee de interventie door professionals en anderen binnen UWV werd ontvangen, denken we dat er nagedacht moet worden over mogelijkheden om de interventie door te ontwikkelen, op te schalen en (later) te implementeren. Doorontwikkeling zou zich moeten richten op het verbeteren van de toegankelijkheid van de interventie. Volgens professionals is de interventie nu nog wat “talig”, en vraagt de interventie nog vrij veel van de cognitieve vermogens van de uitkeringsgerechtigden. Daarnaast wijzen stakeholders erop dat er vertrouwen tussen de uitkeringsgerechtigde en de professional nodig is en is het de vraag in hoeverre de interventie aan dat vertrouwen bijdraagt. Daarnaast kan er nog meer geleerd worden over het moment waarop de interventie het best tot zijn recht komt en de mate waarin de interventie leidt tot andere, effectievere handelingen van professionals. Implementatie zou zich ook moeten richten op het integreren van principes uit de interventie in de bestaande praktijk, via opleiding, werkrichtlijnen en bestaand ondersteuningsmateriaal. Hierbij is betrokkenheid vanuit het management van UWV onmisbaar.

"Ik heb het gevoel dat we werken aan nieuwe wielen voor een auto zonder motor"
 staf-arbeidsdeskundige
 tijdens benuttingssessie

Bredere aandacht voor benutting binnen UWV

We merken dat het voor UWV niet eenvoudig is om aanknopingspunten uit projecten zoals dat van ons ten volle te benutten. Dat is niet vreemd. Er is een veelvoud aan onderzoek met elk eigen interessante inzichten en benuttingsmogelijkheden. Daarnaast vraagt brede implementatie veel van de organisatie en de capaciteit van professionals. Tegelijkertijd merken we ook dat het binnen UWV lang niet altijd duidelijk is hoe benutting aangepakt zou moeten worden. Benutting van onderzoek zou binnen UWV hoog op de agenda moeten staan. We adviseren dan ook om binnen UWV (of desnoods binnen SMZ en Werkbedrijf apart) een plek in te richten waarop op strategisch niveau over benutting van onderzoek wordt nagedacht. We benadrukken dat ook onderzoekers zelf een verantwoordelijkheid in het stimuleren van benutting. Zij kunnen bijvoorbeeld bijdragen door bij de start van projecten goed aan te sluiten op de bestaande kennisbasis, aan te haken bij bestaande structuren binnen UWV en benutting een expliciete plek te geven in hun aanpak.

"Mooi onderzoek, maar professionals krijgen hier in de praktijk weinig van mee"
 Professional tijdens symposium
 Vijf Jaar Onbeperkt aan het Werk



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

Bijlagen

B

Bijlage 1 – Literatuur

- Aarts, L., van Hout, C., Thijs, C., & Visscher, K. (2008). *Evaluatie jobcoaching*. Den Haag: Ministerie van SZW.
- Achterberg, T. J., Holwerda, A., Verhoof, E., Wind, H., Brouwer, S., Maurice-Stam, H., Groothoff, J.W., Frings-Dresen, M.H.W., & van der Klink, J. J. (2010). Wajongers aan het werk: Welke factoren kunnen van belang zijn voor arbeidsparticipatie van jonggehandicapten? *Tijdschrift voor Bedrijfs- en Verzekeringsgeneeskunde*, 18, 52-58.
- Ahlstrom, L., Hagberg, M., & Dellve, L. (2013). Workplace rehabilitation and supportive conditions at work: a prospective study. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 23(2), 248-260.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211.
- Bennenbroek, F., Buckle, A., Drijvers, A., Kistemaker, N., Oomkens, R., Rossetti, S., Salomé, L., van der Schoor, R., & Wachter, M. (2021). *Afwegingen bij re-integratie en jobcoaching*. Panteia, Muzus en ZINZIZ.
- Berendsen, E., van Deursen, C., Dumhs, L., Stoutjesdijk, M. (2021). *Monitor arbeidsparticipatie arbeidsbeperkten 2020*. Amsterdam: UWV Kenniscentrum.
- Berglind, H., & Gerner, U. (2002). Motivation and return to work among the long-term sicklisted: an action theory perspective. *Disability and Rehabilitation*, 24(14), 719-726.
- Boonstra, W. J., Björkvik, E., Haider, L. J., & Masterson, V. (2016). Human responses to social-ecological traps. *Sustain Sci*, 11(6), 877-889. <https://doi.org/10.1007/s11625-016-0397-x>
- Blonk, R. W. B. (2018). We zijn nog maar net begonnen. Tilburg University.
- Brouwer, S., Krol, B., Reneman, M. F., Bültmann, U., Franche, R. L., van der Klink, J. J., & Groothoff, J. W. (2009). Behavioral determinants as predictors of return to work after long-term sickness absence: an application of the theory of planned behavior. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 19(2), 166-174.
- Brouwer, S., Reneman, M. F., Bültmann, U., Van der Klink, J. J., & Groothoff, J. W. (2010). A prospective study of return to work across health conditions: perceived work attitude, self-efficacy and perceived social support. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 20(1), 104-112.
- Bovens, M., Keizer, A. G., & Tiemeijer, W. (2017). *Weten is nog geen doen: Een realistisch perspectief op redzaamheid* (No. 97). Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR).
- de Graaf-Zijl, M., de Hek, P., van der Toorn, A.J., de Vleeschouwer, E. (2019). *Werkenden met een jobcoach: Hoe vergaat het ze op de arbeidsmarkt?* Amsterdam: UWV Kenniscentrum.
- de Rijk, A., Joling, C., & Nijhuis, F. (2009). *Een rol om op te bouwen? Zelfbeeld, levensstrategieën en re-integratietrajecten van langdurigarbeidsongeschikten*. Maastricht: Universiteit Maastricht.
- de Visser, S., van Ommeren, M., Kistemaker, S., Salomé, L., Doelen, P., Kuiper, F. (2021). *Als verrekenen een beperking is*. Amsterdam: UWV Kenniscentrum.
- Ervasti, J., Joensuu, M., Pentti, J., Oksanen, T., Ahola, K., Vahtera, J., ... & Virtanen, M. (2017). Prognostic factors for return to work after depression-related work disability: a systematic review and meta-analysis. *Journal of Psychiatric Research*, 95, 28-36.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (2011). *Predicting and changing behavior: The reasoned action approach*. Psychology Press.
- Fishbein, M. & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention And Behavior*. Addison-Wesley.
- Folke, C., Carpenter, S. R., Walker, B., Scheffer, M., Chapin, T., & Rockström, J. (2010). Resilience thinking: integrating resilience, adaptability and transformability. *Ecology and society*, 15(4). <https://www.jstor.org/stable/26268226>
- Gagné, M., & Deci, E. L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 331-362.
- Gelderblom, A., De Koning, J., & Lachhab, K. (2007). *Effecten van "zachte" kenmerken op de reïntegratie van de WWB, WW en AO populatie: een literatuurstudie*. Den Haag, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
- Hazelzet, A. M., Otten, W., & Rosenkrantz, N. V. (2021). *Geleerde lessen bij de ontwikkeling van de eerste Kopkrakers-dilemma's*. TNO. <https://repository.tno.nl/islandora/object/uuid%3Af18bdb94-97ee-4a43-baed-142e1a82270d>
- Hazelzet, A., Otten, W., Vooijs, M., & van Kesteren, N. (2019). Samen beslissen: hoe kansrijk is dat voor het werk en inkomen domein? *Sociaal Bestek*, 81, 34-37.

- Heyma, A., van der Werff, S., Volkerink, M. (2011). *Vraaggestuurde re-integratie: Methode of mythe?* Hilversum: Stichting Instituut GAK.
- Holwerda, A., Brouwer, S., & Boer, M. D. (2012). *Wat werkt bij Wajongers: Voorspellers voor vinden en behouden van werk in de Wajongpopulatie*. Groningen: Universitair Medisch Centrum Groningen, Sociale Geneeskunde.
- Holwerda, A., van der Klink, J. J., Groothoff, J. W., & Brouwer, S. (2010). Wajong-cohort in Noord-Nederland: kenmerken van Wajong-aanvragers. *Tijdschrift voor Bedrijfs- en Verzekeringsgeneeskunde*, 18(10), 456-462.
- Huijs, J. J., Koppes, L. L., Taris, T. W., & Blonk, R. W. (2012). Differences in predictors of return to work among long-term sick-listed employees with different self-reported reasons for sick leave. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 22(3), 301-311.
- Holling, C. S. (1986). Resilience of ecosystems; local surprise and global change. In W.C. Clark & R. E. Munn (eds.). *Sustainable Development of the Biosphere*. Cambridge University Press. pp. 292-317
- Kanfer, R., Wanberg, C. R., & Kantrowitz, T. M. (2001). Job search and employment: A personality-motivational analysis and meta-analytic review. *Journal of Applied Psychology*, 86(5), 837.
- Kistemaker, N., Vreeken, K., Salomé, L., & Rietdijk, R. (2020). *Kopkrakers: kies voor maatwerk*. Muzus.
- Koen, J., Klehe, U. C., & Van Vianen, A. E. (2012). Training career adaptability to facilitate a successful school-to-work transition. *Journal of Vocational Behavior*, 81(3), 395-408.
- Koen, J., van Vianen, A. E., & Klehe, U. C. (2014). De sleutel tot succesvolle re-integratie: over de cruciale rol van inzetbaarheid bij het vinden van (passend) werk. *Gedrag & Organisatie*, 27(3).
- Labriola, M., Lund, T., Christensen, K. B., Albertsen, K., Bültmann, U., Jensen, J. N., & Villadsen, E. (2007). Does self-efficacy predict return-to-work after sickness absence? A prospective study among 930 employees with sickness absence for three weeks or more. *Work*, 29(3), 233-238.
- Lankhaar, H. (2017, 26 januari). Pak (langdurige) arbeidsongeschiktheid aan met het ICF-model. *HR Praktijk*. <https://www.hrpraktijk.nl/ziekteverzuim-re-integratie/nieuws/pak-langdurige-arbeidsongeschiktheid-aan-met-het-icf-model>
- Lambe, F., Ran, Y., Jürisoo, M., Holmlid, S., Muhoza, C., Johnson, O., & Osborne, M. (2020). Embracing complexity: A transdisciplinary conceptual framework for understanding behavior change in the context of development-focused interventions. *World Development*, 126, 104703. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2019.104703>
- Levin, S., Xepapadeas, T., Crépin, A.-S., Norberg, J., de Zeeuw, A., Folke, C., Hughes, T., Arrow, K., Barrett, S., Daily, G., Ehrlich, P., Kautsky, N., Mäler, K.-G., Polasky, S., Troell, M., Vincent, J. R., & Walker, B. (2013). Social-ecological systems as complex adaptive systems: modeling and policy implications. *Environment and Development Economics*, 18(2), 111-132. <https://doi.org/10.1017/s1355770x1200046>
- Mani, A., Mullainathan, S., Shafir, E., & Zhao, J. (2013). Poverty impedes cognitive function. *Science*, 341(6149), 976-980.
- Ministerie van Financiën (2017). *IBO: Geschiedenis voor de arbeidsmarkt: Mogelijkheden om de arbeidsparticipatie in de WIA te bevorderen*. Den Haag: Ministerie van Financiën.
- Ministerie van SZW (2012). *Vraaggerichte dienstverlening voor vangnetters*. Den Haag: Ministerie van SZW.
- Ministerie van SZW (2016). *Rapport regionale verschillen arbeidsparticipatie 2016*. Den Haag: Ministerie van SZW.
- Ministerie van SZW (2019). *Klantenquête Wajong 2010*. Den Haag: Ministerie van SZW.
- Ministerie van SZW (2019). *Klantenquête WIA/WGA*. Den Haag: Ministerie van SZW.
- Ministerie van SZW (2020). *Factsheet verschillen arbeidsmarkt, uitkeringen en re-integratie mannen en vrouwen*. Den Haag: Ministerie van SZW.
- Nielsen, M. B. D., Bültmann, U., Madsen, I. E., Martin, M., Christensen, U., Diderichsen, F., & Rugulies, R. (2012). Health, work, and personal-related predictors of time to return to work among employees with mental health problems. *Disability and Rehabilitation*, 34(15), 1311-1316.
- Nielsen, M. B. D., Madsen, I. E., Bültmann, U., Christensen, U., Diderichsen, F., & Rugulies, R. (2011). Predictors of return to work in employees sick-listed with mental health problems: findings from a longitudinal study. *The European Journal of Public Health*, 21(6), 806-811.
- Noordzij, G., & Van Hooft, E. A. (2008). De invloed van doeloriëntaties op de effectiviteit van re-integratie. *Gedrag & Organisatie*, 21(3), 331-351.

- Polstra, L. (2011). Laveren tussen belangen. Hanzehogeschool Groningen. <https://research.hanze.nl/nl/publications/laveren-tussen-belangen>
- Redesigning Psychiatry (2020). Adaptieve cyclus. Geraadpleegd via <https://www.redesigningpsychiatry.org/tools/adaptieve-cyclus>
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1), 68-78.
- Schuring, M., Mackenbach, J., Voorham, T., & Burdorf, A. (2011). The effect of re-employment on perceived health. *Journal of Epidemiology & Community Health*, 65(7), 639-644.
- Snowden, D. J., & Boone, M. E. (2007). A leader's framework for decision making. *Harvard Business Review*, 85(11), 68.
- Sol, C. C. A. M., & Kok, K. (2014). *'Fit or unfit': Theorie en praktijk van re-integratie*. Hilversum: Stichting Instituut GAK.
- Solinger, O. N., Ezerman, C., Schilder, L. (2016). De trechtermethodiek: Een nieuwe werkmethode voor de professionele begeleiding van willers, niet-willers en niet-kunners in re-integratie. Geraadpleegd via <https://www.re-integratieacademie.nl/wp-content/uploads/2016/01/Trechtermethodiek-en-onderzoeksvoorstel.pdf>
- Solinger, O. N., Hofmans, J., Bal, P. M., & Jansen, P. G. (2016). Bouncing back from psychological contract breach: How commitment recovers over time. *Journal of Organizational Behavior*, 37(4), 494-514.
- Spijkerman, M. (2021). *Waardoor verandert de arbeidsparticipatie WGA 35-80?* Amsterdam: UWV Kenniscentrum.
- van de Ven, D., Robroek, S. J., Hengel, K. M. O., van Zon, S. K., Brouwer, S., Ots, P., ... & Schuring, M. (2022). Associations of within-individual changes in working conditions, health behaviour and BMI with work ability and self-rated health: a fixed effects analysis among Dutch workers. *BMJ Open*, 12(4), e058574.
- van der Bijl-Brouwer, M., Kligyte, G., & Key, T. (2021). A Co-evolutionary, Transdisciplinary Approach to Innovation in Complex Contexts: Improving University Well-Being, a Case Study. *She Ji: The Journal of Design, Economics, and Innovation*, 7(4), 565-588.
- Van Hooft, E. A., & Noordzij, G. (2009). The effects of goal orientation on job search and reemployment: A field experiment among unemployed job seekers. *Journal of Applied Psychology*, 94(6), 1581.
- van Vuuren, T., & Joling, C. (2008). Re-integratie van zieke werknemers: feiten, verklaringen en mogelijkheden. *TNO*
- Vanovenberghe, C., Van den Broeck, A., Lauwerier, E., Goorts, K., & Du Bois, M. (2020). Motivation in the return to work process: a self-determination cluster approach. *Disability and Rehabilitation*, 1-10.
- Varekamp, I., Bos, D. P., Knijn, T., & van Wel, F. R. (2013). *Onderzoek naar re-integratie van langdurig uitkeringsafhankelijke cliënten in Utrecht*. Utrecht: Universiteit Utrecht.
- Veldhuis, V., Cuelenaere, B., van Merendonk, S., van Rijn, R., Schuring, M., & Burdorf, I. (2013). *Scan werkvermogen werkzoekenden*. Leiden: Arbeidsdeskundig Kennis Centrum.
- Versantvoort, M., & van Echtelt, P. (2012). *Belemmerd aan het werk*. Den Haag: UWV Kenniscentrum.
- VNG. (2022). *Handreiking methodisch werken met Eva*.
- Volker, D., Zijlstra-Vlasveld, M. C., Brouwers, E. P. M., Van Lomwel, A. G. C., & Van Der Feltz-Cornelis, C. M. (2015). Return-to-work self-efficacy and actual return to work among long-term sick-listed employees. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 25(2), 423-431.
- Vooijs, M., Putnik, K., Hermans, L., Fermin, B., Hazelzet, A., & Genabeek, J. V. (2019). *Duurzame plaatsing in werk van werknemers met een arbeidsbeperking*. Den Haag: Ministerie van SZW.
- Wijnhoven, M., & Guiaux, M. (2019). *Evidencebased werken bij dienstverlening aan werkzoekenden: Over het ontstaan en gebruik van de Keuzehulp dienstverlening WW*. UWV Kenniscentrum.

Bijlage 2 – Literatuurstudie

In deze bijlage geven we een beknopt overzicht van de relevante literatuur over arbeidsparticipatie onder personen met een AG-uitkering. We geven eerst een overzicht van wat bekend is over de verschillende klantgroepen op het gebied van willen, kunnen en doen. Vervolgens gaan we in op de meest relevante factoren die het willen, kunnen en doen van uitkeringsgerechtigden beïnvloeden. Ten slotte beschrijven we de invloed van professionals op het willen, kunnen en doen van uitkeringsgerechtigden.

B2.1 Willen, kunnen en doen

Het re-integratiegedrag van personen met een AG-uitkering wordt omschreven als willen, kunnen en doen:

- **Willen:** Met ‘willen’ wordt de motivatie om re-integratiegedrag te laten zien bedoeld. Enerzijds draait het bij ‘willen’ om de vraag of iemand de wens heeft om weer aan het werk te gaan, maar hierbij speelt ook mee of diegene dit aandurft, bijvoorbeeld vanwege een slechte gezondheid of financiële gevolgen.
- **Kunnen:** In dit onderzoek beschouwen we ‘kunnen’ als iemands mogelijkheden om het werk weer te hervatten. Dit gaat bijvoorbeeld om het arbeidsvermogen dat wordt vastgesteld door UWV. Maar mogelijk belangrijker nog gaat ‘kunnen’ ook om iemands eigen inschatting of hij/zij in staat is het werk te hervatten.
- **Doen:** Met ‘doen’ wordt bedoeld of iemand daadwerkelijk re-integratiegedrag laat zien. Denk hierbij aan actief werk zoeken of solliciteren.

Willen, kunnen en doen staan uiteraard niet los van elkaar. Motivatie om weer te gaan werken hangt sterk samen met de inschatting van de eigen werkmogelijkheden (Berglind & Gerner, 2002). Ook uit de klantenquêtes onder Wajongers en personen in de WGA komt naar voren dat personen die aangeven perspectief te hebben op werk, vaak ook willen werken. Personen die hun eigen werkmogelijkheden echter negatief inschatten, willen minder vaak werken (ministerie van SZW, 2019). Daarnaast is iemands motivatie voor werk of iemands inschatting van de eigen werkmogelijkheden een voorspeller voor werkzoekgedrag, oftewel ‘doen’ (Gelderblom et al., 2007; ministerie van SZW, 2019).

B2.2 Verschillen tussen cliëntgroepen

Hieronder geven wij een beschrijving van de belangrijkste kenmerken van de verschillende cliëntgroepen. Hierbij gaan we in op wat bekend is over het willen, kunnen en doen van deze cliëntgroepen.

Wajong

Personen die onder de Wajong (Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten) vallen, zijn op jonge leeftijd door een ziekte of handicap arbeidsgeschikt geworden en kunnen daardoor niet werken of niet voldoende verdienen. De groep Wajongers bestaat uit meer mannen dan vrouwen, voornamelijk jonge mensen en vaak met een laag opleidingsniveau (Berendsen et al., 2021; Holwerda et al., 2010). Wat betreft beperkingen komen ontwikkelingsstoornissen het vaakst voor onder Wajongers, gevolgd door psychiatrische ziektebeelden en lichamelijke aandoeningen (Berendsen et al., 2021; Holwerda et al., 2010).

Wat betreft arbeidsparticipatie willen veel Wajongers graag werken. Ongeveer de helft van de Wajongers heeft arbeidsvermogen, de andere helft heeft duurzaam geen arbeidsvermogen (Berendsen & et al., 2021). Als wordt gevraagd naar hun eigen inschatting schat een vijfde van de Wajongers in dat ze nooit betaald werk zullen kunnen verrichten (ministerie van SZW, 2019). Van alle Wajongers heeft ongeveer een derde in het afgelopen jaar naar werk gezocht.

Van alle Wajongers met arbeidsvermogen, werkt ongeveer de helft (Berendsen et al., 2021). Wajongers wisselen relatief vaak van werk. Van alle Wajongers die in 2018 aan het werk waren, waren bijna vier op de tien personen een jaar later bij dezelfde werkgever aan het werk, en een klein deel bij een andere werkgever (Berendsen et al., 2021).

ZW-gerechtigden

ZW-gerechtigden hebben geen werkgever op het moment van de claimbeoordeling. Dit zijn bijvoorbeeld personen die ziek worden als uitzendkracht of vanuit de WW. Deze groep komt in het vangnet van de Ziektewet terecht en ze worden daarom ook wel ‘vangnetters’ genoemd. Vervolgens kunnen zij doormoeten naar de WIA (voormalige vangnetters).

Uit onderzoek blijkt dat ZW-gerechtigden relatief weinig pogingen doen om hun werk te hervatten of te re-integreren. Zij stromen vaker door in de WIA dan op basis van hun gezondheid verwacht zou worden (ministerie van Financiën, 2017). Van de voormalige vangnetters in de WGA 35-80 werkt ongeveer 35 procent, in de WGA 80-100 werkt ongeveer 7 procent (Berendsen et al., 2021). Met name bij de WGA 35-80 is het aandeel voormalige vangnetters dat werkt relatief laag, vergeleken met de totale groep WGA 35-80 die aan het werk is. Wat betreft werkbehoud, blijft een groot deel (81%) van de voormalige vangnetters in de WGA 35-80 aan het werk als zij werk hebben kunnen vinden na de claimbeoordeling. Voor voormalige vangnetters in de WGA 80-100 is dit iets minder dan de helft (Berendsen et al., 2021).

WGA 35-80

Personen die onder de WGA 35-80 vallen zijn gedeeltelijk arbeidsongeschikt, met 35-80 procent loonverlies. Van hen wordt verwacht dat zij de uitkering aanvullen met betaald werk. De groep WGA 35-80 bestaat uit ongeveer evenveel mannen als vrouwen, relatief veel 55-plussers en weinig personen jonger dan 45 jaar (Berendsen et al., 2021). Psychische aandoeningen komen relatief veel voor onder deze groep. Van de WGA 35-80 is ongeveer de helft (47%) aan het werk (Berendsen et al., 2021). De meeste niet-werkenden in de WGA 35-80 zoeken ook niet naar werk en voelen geen plicht om mee te werken aan de re-integratie (ministerie van SZW, 2019). Van de niet-werkenden verwacht de meerderheid (60%) dit ook nooit meer te kunnen doen. Wel wil twee derde van de groep WGA 35-80 graag werken (ministerie van SZW, 2019).

WGA 80-100

De WGA 80-100 is voor personen die volledig arbeidsongeschikt zijn, met 80-100 procent loonverlies, maar die nog niet duurzaam arbeidsongeschikt zijn. In de groep WGA 80-100 zitten meer vrouwen dan mannen en zijn er relatief veel personen jonger dan 45 jaar (Berendsen et al., 2021). Evenals bij de groep gedeeltelijk arbeidsongeschikten zijn psychische aandoeningen het meest voorkomend. Ten slotte heeft twee derde van personen in de WGA 80-100 geen startkwalificatie (ministerie van Financiën, 2017).

Een derde van de groep WGA 80-100 wil graag werken (ministerie van SZW, 2019). Bij de groep WGA 80-100 zijn relatief weinig personen aan het werk (9%). Ook schat de meerderheid in nooit meer aan het werk te komen. Slechts één op de tien personen in de WGA 80-100 heeft het afgelopen half jaar actief naar werk gezocht (ministerie van SZW, 2019).

B2.3 Theoretisch kader

In deze paragraaf beschrijven wij de theorieën die een rol spelen bij het willen, kunnen en doen van uitkeringsgerechtigden.

Theorie van gepland gedrag

Re-integratie van personen met een AG-uitkering is in essentie een vorm van gedragsverandering, waarbij arbeidsparticipatie het gewenste gedrag is. Een belangrijke theorie voor gedragsverandering is de theorie van gepland gedrag. Deze theorie stelt dat de kans dat iemand bepaald gedrag laat zien afhankelijk is van de intentie van diegene om dat gedrag uit te voeren (Ajzen, 1991). Deze gedragsintentie is ook afhankelijk van enkele factoren, namelijk:

- 1 attitudes ten opzichte van het gedrag, oftewel in hoeverre de uitkomst van het gedrag als positief of negatief beoordeeld wordt;
- 2 subjectieve normen, oftewel wat je denkt dat anderen vinden van het gedrag;
- 3 ervaren controle over het gedrag, oftewel in hoeverre je denkt controle te hebben over het gedrag.

Volgens de theorie van gepland gedrag is de kans groter dat een uitkeringsgerechtigde re-integratiegedrag laat zien wanneer diegene de uitkomst van dit gedrag (werken) als positief beoordeelt, denkt dat anderen in zijn/haar omgeving re-integratiegedrag als positief beoordelen en wanneer diegene denkt in staat te zijn dit gedrag uit te voeren (Brouwer et al., 2009).

De zelfdeterminatietheorie

De zelfdeterminatietheorie van Gagné en Deci (2005) stelt dat motivatie afhankelijk is van de bevrediging van drie psychologische basisbehoeften:

- autonomie, oftewel het gevoel dat je eigen keuzes kan en mag maken;
- competentie, oftewel het gevoel dat je in staat bent bepaald gedrag uit te voeren;
- verbondenheid, oftewel het gevoel dat je sociaal verbonden bent met anderen.

Volgens deze theorie zijn uitkeringsgerechtigden meer gemotiveerd om werk te zoeken of te behouden wanneer deze basisbehoeften vervuld worden. Werknemers zijn bijvoorbeeld gemotiveerder en tevredener met hun werk wanneer het werkklimaat hun autonomie bevordert. Denk hierbij aan werkgevers die rekening houden met het perspectief van hun werknemers, hun werknemers de mogelijkheid geven om hun eigen keuzes te maken en wanneer zij eigen initiatief stimuleren. Daarnaast kan sociale verbondenheid tussen collega's de motivatie versterken (Gagné & Deci, 2005).

B2.4 Factoren die willen, kunnen en doen beïnvloeden

Willen

Een eerste factor die van invloed is op de motivatie om te gaan werken is de aanwezigheid van een **financiële prikkel**, oftewel of iemand financieel voordeel zal ervaren van (meer) werken. Dit verschilt sterk tussen de verschillende doelgroepen. Bij de huidige Wajong is het niet mogelijk dat een uitkeringsgerechtigde er financieel op achteruitgaat door (meer) te gaan werken (de Visser et al., 2021). Personen in de WGA 35-80 gaan er vaak ook financieel op vooruit door (meer) te gaan werken, terwijl personen in de WGA 80-100 er juist op achteruitgaan vanwege de inkomstenverrekening (ministerie van Financiën, 2017). Uitkeringsgerechtigden in de ZW gaan er ook vaak op achteruit als zij zich beter melden terwijl ze nog in de Ziekwet zitten, aangezien zij dan het recht op arbeidskorting verliezen (ministerie van Financiën, 2017).

Hierdoor krijgen sommige uitkeringsgerechtigden die de overstap naar werk maken financiële problemen (de Visser et al., 2021). Deze financiële nadelen van (meer) gaan werken zorgen voor onzekerheid en angst. Het duurt bijvoorbeeld vaak lang voordat er duidelijkheid is over de gevolgen van werken voor de uitkering. Met name die **onzekerheid over financiële gevolgen** van (meer) werken zorgt ervoor dat personen liever niet (meer) willen werken of zelfs stoppen met werken (de Visser et al., 2021).

Ten tweede bestaat er een samenhang tussen de **gezondheidsbeleving** en de motivatie om te werken: WGA'ers die niet willen werken zijn vaker negatief over de eigen gezondheid, terwijl WGA'ers die positief denken over hun gezondheid vaker wel gemotiveerd zijn om te werken (ministerie van SZW, 2019). Bovendien werkt het ook andersom: doordat iemand niet werkt gaat diegene steeds minder doen, waardoor hij of zij zich steeds minder fit voelt en minder gemotiveerd raakt. Onderzoek laat zien dat de ervaren gezondheid bepalender is voor re-integratie dan objectief vastgestelde beperkingen (Versantvoort & Echtelt, 2012).

Ten derde is het van belang om welke reden iemand (weer) aan het werk wil gaan, oftewel of iemand **autonoom of gecontroleerd gemotiveerd** is (Gagné & Deci, 2005). Bij autonome motivatie wil iemand graag werken omdat hij/zij dat leuk of belangrijk vindt. Bij gecontroleerde motivatie voelt iemand zich echter verplicht om te werken, bijvoorbeeld om geld te kunnen verdienen. Gecontroleerde motivatie lijkt vaker voor te komen onder personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering en lijkt negatief samen te hangen met re-integratie en zoekgedrag, terwijl personen met autonome motivatie juist meer zoekgedrag laten zien (Koen, van Vianen & Klehe, 2014; Vanovenberghe et al., 2020). Motivatie kan wel beïnvloed worden: personen die een re-integratietraject als nuttig ervaren, ontwikkelen vaak meer autonome motivatie (Koen et al., 2014).

Ten vierde kan het **sociaal netwerk** van de uitkeringsgerechtigde bevorderend of belemmerend werken voor de motivatie om te gaan werken. Zo lijkt het bevorderend te werken wanneer anderen in de sociale omgeving verwachten dat de uitkeringsgerechtigde gaat werken (Varekamp et al., 2013; ministerie van SZW, 2019). Voor Wajongers lijkt het sociale netwerk een nog grotere rol te spelen. Zo vormen be-

schermende, overbezorgde ouders een belemmering voor de arbeidsparticipatie onder Wajongers, terwijl ouders met een positieve houding ten opzichte van werk juist de arbeidsparticipatie bevorderen (Achterberg et al., 2010). Wajongers die afkomstig zijn uit gezinnen met laagopgeleide ouders die zelf geen dagbesteding hebben, worden minder gestimuleerd om te werken, wat een negatieve invloed heeft op hun arbeidsparticipatie (ministerie van SZW, 2016).

Ook de **uitkeringsduur** is van sterke invloed op de motivatie om te werken. Door langdurige werkloosheid veroudert iemands kennis, neemt diens productiviteit af en verliest diegene het arbeidsritme en zelfvertrouwen (Sol & Kok, 2014). Wat betreft voormalige werknemers in de WGA geldt dat de motivatie om te werken afneemt met de uitkeringsduur (ministerie van SZW, 2019). Dit is ook te zien in de arbeidsparticipatie onder WGA'ers: deze neemt ook af met de uitkeringsduur (Spijkerman, 2021). Voor voormalige vangnetters geldt echter het omgekeerde: voor hen neemt de arbeidsparticipatie juist toe met de uitkeringsduur (Spijkerman, 2021).

Ten slotte lijkt motivatie om te werken ook gerelateerd aan **leeftijd** en **opleidingsniveau**. Zo willen personen in de WGA onder de 55 jaar vaker werken dan personen boven de 55 jaar (ministerie van SZW, 2019). Daarbij draagt het hebben van een startkwalificatie bij aan de motivatie om te werken (ministerie van SZW, 2019).

Kunnen

De meest belangrijke voorspeller voor de mogelijkheden van uitkeringsgerechtigden met een arbeidsbeperking om (weer) te gaan werken is de **gezondheidssituatie** van de uitkeringsgerechtigde (Gelderblom et al., 2007). Hierbij speelt de **ernst van de arbeidsbeperking** uiteraard een grote rol. Uitkeringsgerechtigden die zowel fysieke als mentale klachten hebben, zijn vaak minder goed in staat werk te hervatten (Huijs et al., 2012). Ook hebben mensen die lijden aan een ernstige en/of langdurige depressie vaak meer moeite bij de terugkeer naar werk dan mensen met stress of burn-outklachten (Ervasti et al., 2017; Nielsen et al., 2011). Ten slotte is kans op werkhervatting kleiner wanneer iemand overgewicht heeft en weinig fysieke activiteiten onderneemt (Van de Ven et al., 2022). Al met al hervatten mensen met een goede gezondheid sneller hun werk, maar tevens blijkt dat werkhervatting vaak leidt tot een betere gezondheidssituatie op een later moment (Schuring et al., 2011). Zoals eerder genoemd heeft niet alleen de objectief vastgestelde arbeidsbeperking invloed op de re-integratie, maar ook de **gezondheidsbeleving** van de uitkeringsgerechtigde (Nielsen et al., 2012). Volgens Wajongers vormen zowel de lichamelijke als de psychische gezondheid een belemmering voor hun arbeidsvermogen (ministerie van SZW, 2019). Personen in de WGA ervaren met name de lichamelijke gezondheid als een belemmering; de psychische gezondheid is volgens hen in mindere mate een belemmering (ministerie van SZW, 2019).

Ten tweede bepaald de **inzetbaarheid** van de uitkeringsgerechtigde in grote mate of een uitkeringsgerechtigde succesvol kan re-integreren. Inzetbaarheid is een verzameling van kennis, vaardigheden, gedrag en attitudes die de kans vergroten dat iemand werkt vindt of behoudt (Koen et al., 2014). De volgende factoren dragen bij aan iemands inzetbaarheid:

- **aanpassingsvaardigheid**: effectief kunnen aanpassen aan veranderende (loopbaan)omstandigheden;
- **sociaal en menselijk kapitaal**: sociaal kapitaal bestaat uit sociale vaardigheden en de mogelijkheid om te putten uit het sociaal netwerk; het menselijk kapitaal omvat de kennis, vaardigheden, training en werkervaring;
- **loopbaanidentiteit**: het belang dat iemand hecht aan werken.

Deze inzetbaarheidsfactoren vergroten de kans dat iemand succesvol re-integreert (Koen et al., 2014). Loopbaanidentiteit heeft een positieve invloed op de kans dat iemand werkt vindt dat bij hen past en aangenomen wordt. Helaas neemt loopbaanidentiteit af naarmate iemand langer werkloos is, maar het is wel mogelijk dit weer op te bouwen tijdens een re-integratietraject (Koen et al., 2014). Aanpassingsvaardigheid leidt er vooral toe dat personen volhouden in hun zoektocht naar werk en betere zoekmethoden gebruiken. Aanpassingsvaardigheid kan ook vergroot worden door middel van trainingen (Koen, Klehe & Van Vianen, 2012).

Ten derde vormt **self-efficacy**, oftewel het vertrouwen in het eigen kunnen met betrekking tot het uitvoeren van een taak, een belangrijke voorspeller van re-integratiegedrag (Gelderblom et al., 2007). Dit is in lijn met de theorie van gepland gedrag en de zelfdeterminatietheorie, die beide stellen dat iemands inschatting van de eigen competentie om bepaald gedrag uit te voeren voorspelt of diegene het gedrag daadwerkelijk uitvoert. Uit onderzoek komt naar voren dat self-efficacy inderdaad een belangrijke voorspeller is voor het hervatten van werk. Langdurig zieke werknemers die er vertrouwen in hebben dat zij hun werk kunnen hervatten, zijn vaker geneigd weer aan het werk te gaan (Volker et al., 2015). Bovendien zijn langdurig zieke werknemers die hoog scoren op self-efficacy sneller weer aan het werk (Brouwer et al., 2010; Huijs et al., 2012).

De **persoonlijke situatie** van de uitkeringsgerechtigde kan ook belemmerend werken voor re-integratie. Voor alleenstaande ouders kunnen zorgtaken een reden zijn om niet te kunnen werken (Gelderblom et al., 2007). Wanneer uitkeringsgerechtigden last hebben van problemen op meerdere leefdomen is het lastiger voor hen een baan te vinden of te behouden. Dit kan bijvoorbeeld gaan om schulden, verslaving of (dreigende) dakloosheid (ministerie van SZW, 2016). Dit heeft ook te maken met de belemmerende invloed van stress op iemands cognitieve capaciteit (Mani et al., 2013). Financiële problemen of stress in de thuissituatie kunnen er daardoor toe leiden dat een uitkeringsgerechtigde zich minder kan concentreren op effectief werkzoekgedrag.

Een werkgever hebben ten tijde van de aanvraag weegt ook mee bij het kunnen werken. Voormalige werknemers binnen de WGA 35-80 en WGA 80-100 zijn ongeveer twee keer zo vaak aan het werk als voormalige vangnetters binnen deze doelgroepen (Berendsen et al., 2021). Het hebben van een werkgever op het moment van de WIA-aanvraag is dus sterk bevorderend voor de arbeidsparticipatie. Eén mogelijke verklaring is dat voormalige werknemers de mogelijkheid hebben om geleidelijk het werk weer op te pakken, terwijl deze mogelijkheid niet bestaat voor (voormalige) vangnetters (ministerie van SZW, 2012). **Conjunctuur** speelt uiteraard een ook belangrijke rol: in een periode van economische recessie ligt de arbeidsparticipatie onder personen in de WGA lager. Deze invloed is nog veel groter voor voormalige vangnetters (Spijkerman, 2021).

Werkomstandigheden kunnen bevorderen dat de uitkeringsgerechtigde in staat is te re-integreren. De mogelijkheid om thuis of op afstand te werken kan mensen die bijvoorbeeld chronisch ziek zijn een uitkomst bieden. Voor chronisch zieken kan het bijvoorbeeld meer moeite kosten om fysiek naar het werk toe te gaan. Daarnaast kan werken op afstand het makkelijker maken om werk te combineren met bijvoorbeeld bezoeken aan de dokter (Versantvoort & Echtelt, 2012). Ook helpt het de uitkeringsgerechtigde als hij/zij sociale steun ontvangt van collega's en leidinggevenden (Ahlstrom, Hagberg & Dellve, 2013). Daarnaast is het belangrijk dat de werkgever en de uitkeringsgerechtigde goed communiceren over onderlinge verwachtingen (van Vuuren Joling, 2008).

Ten slotte neemt niet alleen iemands motivatie om te gaan werken af en met **leeftijd**, ook de eigen inschatting van werkmogelijkheden wordt hierdoor beïnvloed. Ongeveer een derde van de WGA 35-80 denkt te oud te zijn om nog aan het werk te komen (ministerie van SZW, 2019).

Doen

Doenvermogen wordt voor een groot deel bepaald door **persoonlijkheidskenmerken**. De volgende kenmerken vergroten het doenvermogen (Bovens, Keizers & Tiemeijer, 2017):

- **temperament**, oftewel of iemand stressoren uit de weg gaat of aanpakt;
- **zelfcontrole**, oftewel of iemand in staat is zijn of haar gedrag te veranderen;
- **overtuiging**, oftewel of iemand een optimistische of pessimistische kijk op het leven heeft.

Een belangrijke voorspeller van succesvolle re-integratie is het **werkzoekgedrag**, voornamelijk de intensiteit van het zoekgedrag, de hoeveelheid tijd en moeite die geïnvesteerd wordt in het zoeken naar werk en de kwaliteit van het zoekgedrag (Kanfer, 2001). Zo heeft de **zoekstrategie** die iemand hanteert invloed op diens succes bij het vinden van (passend) werk. Er zijn meerdere soorten zoekstrategieën (Koen et al., 2014):

- **lukrake strategie**: personen die deze strategie hanteren hebben geen duidelijke voorkeur qua werk;

- verkennende strategie: deze personen willen graag alle mogelijkheden bekijken en staan open voor nieuwe kansen;
- gerichte strategie: deze personen hebben een duidelijke voorkeur en solliciteren alleen naar werk dat past bij hun vaardigheden en interesses.

Uit onderzoek blijkt dat een lukrake strategie tot minder baanaanbiedingen en kwalitatief minder goed werk leidt dan verkennende of gerichte strategieën. Het meest effectief lijkt de gerichte strategie. Personen die een verkennende strategie hanteren zijn namelijk vaker geneigd te solliciteren op werk dat minder goed aansluit bij hun vaardigheden en interesses, waardoor zij later minder tevreden zijn met het gevonden werk (Koen et al., 2014). Ten slotte vergroot ook **concessiebereidheid** de kans op het vinden van werk, bijvoorbeeld concessies op het gebied van loon, omvang van het contract of de inhoud van het werk (Veldhuis et al., 2013).

Of iemand re-integratiegedrag laat zien hangt ook af van diens **zelfbeeld** (Achterberg et al., 2010). Het zelfbeeld heeft ook invloed op iemands gedrag tijdens het re-integratieproces en diens ondersteuningsbehoeften. Bij personen die langdurig arbeidsongeschikt zijn kan onderscheid worden gemaakt tussen drie categorieën (de Rijk, Joling & Nijhuis, 2009):

- Organisatoren leggen de nadruk op hun eigen rol in het organiseren van hun leven. Deze personen zien zichzelf als personen met mogelijkheden en hebben het idee dat zij grip hebben op het leven. Tijdens het re-integratietraject nemen zij zelf een centrale rol in en hebben zij vooral behoefte aan een professional die bemiddelt in de weg naar werk of die fungeert als klankbord.
- Figuranten hebben het gevoel weinig grip te hebben op hun leven: zij raken voor hun gevoel verzeild in situaties. Om deze reden vinden zij re-integratie vaak lastig en zien zij voor zichzelf maar een kleine rol in dit proces. Zij hebben behoefte aan een professional die een organiserende rol aanneemt in dit proces, oftewel een 'regisseur'.
- Zoekers vallen tussen deze categorieën in, zij ervaren nog weinig grip maar proberen een meer organiserende rol te ontwikkelen. Een re-integratietraject kan voor hen een goede mogelijkheid zijn om een organiserende rol aan te nemen. Zoekers hebben met name behoefte aan ondersteuning op meerdere domeinen tijdens dit leerproces, oftewel aan een levenscoach.

Een **doeloriëntatie** is een min of meer stabiele eigenschap die beïnvloedt hoe een individu een situatie interpreteert en daarop reageert. Doeloriëntaties zijn belangrijke voorspellers voor motivatie en prestatie met betrekking tot werk vinden en behouden (Noordzij & van Hooft, 2008). In de context van werk bestaan twee typen doeloriëntaties: een leerdoeloriëntatie en een prestatiedoeloriëntatie. Bij een leerdoeloriëntatie is een individu gefocust op het verbeteren van competenties en vaardigheden, oftewel persoonlijke vooruitgang. Bij een prestatiedoeloriëntatie ligt de focus op het demonstreren van competenties en vaardigheden, oftewel de vergelijking met anderen. Uit onderzoek naar arbeidsre-integratie komt naar voren dat personen die een leerdoeloriëntatie hanteren meer werkzoekgedrag laten zien en daardoor eerder werk kunnen vinden dan personen met een prestatiedoeloriëntatie (van Hooft & Noordzij, 2009). Dit komt waarschijnlijk doordat een prestatiedoeloriëntatie de intrinsieke motivatie ondermijnt, wat belangrijk is bij de motivatie om naar werk te zoeken. Onderzoek laat zien dat doeloriëntaties beïnvloedbaar zijn: trainingen gericht op het bevorderen van een leerdoeloriëntatie hebben positieve gevolgen voor werkzoekgedrag en het vinden van werk (Noordzij & van Hooft, 2008).

B2.5 Invloed van professionals op willen, kunnen en doen

Willen

Uit onderzoek blijkt dat een recent gevolgd **re-integratietraject en gesprekken met een begeleider** bijdragen aan een positieve houding ten opzichte van werk. Een re-integratietraject kan namelijk de negatieve spiraal doorbreken, waarbij mensen die langdurig zonder werk zitten steeds minder gemotiveerd raken om weer aan het werk te gaan. Tijdens het re-integratietraject kunnen zij bijvoorbeeld weer wenen aan een dagbesteding en het arbeidsritme (Sol & Kok, 2014). De motiverende werking van ondersteuning werkt voornamelijk voor Wajongers en mensen in de WGA 35-80 en in minder mate voor mensen in de WGA 80-100 (ministerie van SZW, 2019).

Kunnen

Ondersteuning draagt niet alleen bij aan de motivatie om te gaan werken maar ook aan de eigen inschatting over werkmogelijkheden. Mensen die een **re-integratietraject hebben gevolgd of gesprekken hebben met een vast contactpersoon** bij UWV denken veel vaker dat ze in staat zijn weer te gaan werken (ministerie van SZW, 2019). Uit onderzoek blijkt dat ondersteuning van een jobcoach vaak bijdraagt aan het behouden van werk. Met name Wajongers lijken veel baat te hebben bij een jobcoach: zij werken vaak langdurig met een jobcoach. WGA'ers gaan vaker vrij snel zonder een jobcoach aan het werk. Ten slotte blijven mensen met een verstandelijke beperking vaak langdurig werken met een jobcoach (de Graaf-Zijl, de Hek, van der Toorn, de Vleeschouwer, 2019).

Ook kan **vraaggestuurde re-integratie** een uitkeringsgerechtigde beter in staat stellen om het werk te hervatten. Bij vraaggestuurde re-integratie ligt de focus op de mogelijkheden en wensen vanuit de vraagkant van de arbeidsmarkt, in tegenstelling tot aanbodgestuurde re-integratie waarbij de focus ligt op de wensen en capaciteiten van de werkzoekende (Heyma, van der Werff & Volkerink, 2011). Bij vraaggestuurde re-integratie zijn concrete vacatures het vertrekpunt van het re-integratietraject: op basis van de vacature wordt een functieprofiel opgesteld, waarmee potentiële kandidaten vervolgens worden geselecteerd. Deze kandidaten worden actief bemiddeld naar de vacature, met indien nodig een opleidingstraject. Uit onderzoek blijkt dat vraaggestuurde re-integratie leidt tot het sneller vinden van werk en bovendien tot meer duurzame plaatsingen. Dit komt met name doordat de gevraagde en aangeboden capaciteiten beter op elkaar aansluiten (Heyma et al., 2011).

Vraaggestuurde re-integratie heeft positieve gevolgen voor de re-integratie van verschillende doelgroepen, maar voor zieke vangnetters zou het extra meerwaarde kunnen hebben. Zij hebben namelijk geen werkgever bij wie ze geleidelijk het werk kunnen hervatten en bovendien is er vaak sprake van een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Daarom hebben zij mogelijk nog meer baat bij een actieve werkgeversbenadering om een geschikte vacature te vinden (ministerie van SZW, 2012).

Daarnaast kan de professional de uitkeringsgerechtigde in staat stellen om te re-integreren door het **werkvermogen bespreekbaar te maken**. Mensen met een arbeidsbeperking verschillen sterk in hun belastbaarheid. Zo ervaren werknemers de intensiteit van hun ziekte, klachten en de werksituatie zeer verschillend. Daarnaast verandert de belastbaarheid van deze werknemers ook over de tijd. Dit maakt het voor werkgevers lastig om de belastbaarheid van hun werknemers in te schatten (Vooijs et al., 2019). Zo worden veel werknemers met een arbeidsbeperking over- of juist onderschat, waardoor zij vervolgens te zwaar of te weinig worden belast. Om deze reden is een open dialoog tussen werknemers en werkgevers over de belastbaarheid belangrijk. Veel werknemers vinden het echter lastig hun beperkingen aan te kaarten bij de werkgever. Een jobcoach kan hier een belangrijke adviserende of bemiddelde rol in hebben (Vooijs et al., 2019).

Tot slot is een belangrijk onderdeel van de begeleiding door de jobcoach het **bespreken van privéproblemen**. Dit wordt niet alleen gewaardeerd door werknemers, maar ook door de werkgevers aangezien privéproblemen de werkprestaties negatief kunnen beïnvloeden (Aarts, van Hout, Thijs & Visscher, 2008). Jobcoaches kunnen de uitkeringsgerechtigde ook **ondersteuning bieden bij praktische zaken**. Wanneer de uitkeringsgerechtigde de uitkering (deels) dreigt kwijt te raken, kan de jobcoach bijvoorbeeld helpen met het invullen van belastingformulieren of contact opnemen met de hulpverlening (Aarts et al., 2008). Deze ondersteuning lijkt een belangrijk punt bij re-integratiegedrag, gezien de negatieve invloed die onzekerheid over de financiële situatie kan hebben op de motivatie om werk te hervatten (de Visser et al., 2021).

Doen

Om te bevorderen dat uitkeringsgerechtigden overgaan tot werkzoekgedrag is het belangrijk om **maatwerk** te leveren. Zoals eerder genoemd heeft iemands zelfbeeld invloed op zijn of haar ondersteuningsbehoeften. Voor een re-integratieprofessional is het dus belangrijk in acht te nemen welke rol iemand voor zichzelf ziet tijdens het re-integratieproces. Iemand die zelf een centrale rol inneemt (organisator), heeft vooral behoefte aan een werkbemiddelaar of klankbord; iemand die de eigen rol als marginaal inschat (figurant) wil liever een 'regisseur' die een organiserende rol inneemt. Ten slotte willen zoekers

graag ondersteuning in de vorm van een levenscoach tijdens dit proces, zodat zij zelf een organiserende rol kunnen ontwikkelen (de Rijk et al., 2009).

Ook is het belangrijk om de ondersteuning aan te passen aan iemands gedrag tijdens het re-integratieproces. Een kwart van deze uitkeringsgerechtigden laat tijdens dit proces problematisch gedrag zien, zoals het niet nakomen van afspraken of niet komen opdagen voor een sollicitatiegesprek (Solinger, Ezerman & Schilder, 2016). Daarom is het belangrijk om tijdens de begeleiding onderscheid te maken tussen willers (gemotiveerde werkzoekers), niet-willers (niet-gemotiveerde werkzoekers) en niet-kunners (werkzoekers die denken geen werk te kunnen vinden). Dit onderscheid is in de praktijk echter lastig: niet-willers vertonen vaak het gemotiveerde gedrag van een willer, zolang werkopties nog weinig concreet zijn. Bij niet-kunners is het vaak niet duidelijk dat zij hun eigen werkmogelijkheden negatief inschatten. Zij lijken vaak ongemotiveerd, waardoor zij kunnen overkomen als een niet-willer (Solinger, Hofmans, Bal & Jansen, 2016).

Bijlage 3 – Geïnterviewde personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering

Uitkering

	<i>Beoogd aantal</i>	<i>Gerealiseerd aantal</i>	<i>Percentage</i>
<i>Wajong</i>	24	24	40%
<i>Ziektewet</i>	11	11	18%
<i>WGA 35-80</i>	10	10	16%
<i>WGA 80-100</i>	15	15	25%
Totaal	60	60	100

Geslacht

	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
<i>Vrouw</i>	37	61%
<i>Man</i>	23	38%
Totaal	60	100%

Leeftijd

	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
<i>22-29 jaar</i>	11	18%
<i>30-39 jaar</i>	23	38%
<i>40-49 jaar</i>	12	20%
<i>50-59 jaar</i>	12	20%
Totaal	60	100%

Type beperking

	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
<i>Vooraf psychisch</i>	31	52%
<i>Vooraf fysiek</i>	18	30%
<i>Fysiek en psychisch</i>	11	18%
Totaal	60	100%

Bijlage 4 – Kenmerken van observaties

	ZW-gerechtigden	Wajongers	WGA 35-80	WGA 80-100	Totaal
Arbeidsdeskundigen	1	2	1	1	5
Adviseurs intensieve dienstverlening		1	1	1	3
ZW-re-integratiebegeleiders	2				2
Prof. van re-integratiebedrijven, waaronder jobcoaches		1	1		2
Totaal	3	4	4	2	12

Bijlage 5 – De gespreks- en invulkaarten

Figuur B5.1 De domeinkaarten met op de achterkant verschillende reflectieve vragen en voorbeelden van factoren die een rol kunnen spelen in de situatie van een uitkeringsgerechtigde



Figuur B5.2 De invulkaarten (zie ook bijlage 4), met de introductie (1), een inventarisatie van hoe mensen tegen hun eigen situatie aankijken en hoe deze veranderd is in de afgelopen tijd (2), het relateren van de situatie aan een van de stagnaties (3), inventariseren van factoren die de situatie in stand houden (4), of juist zouden kunnen bijdragen aan het veranderen van die situatie (5), en doelen en vervolgstappen (6)

<p>beste</p> <p>Binnenkort heeft u een gesprek met iemand van het UWV om uw situatie te bespreken, en om te bekijken wat nodig is voor u om (weer) aan het werk te gaan. De kaartjes die voor u liggen zijn bedoeld om u te helpen bij het zo goed mogelijk doen van uw verhaal tijdens dat gesprek. U kunt deze kaartjes op een rustig moment in uw eigen tijd invullen. Er is geen goed of fout, en wel of niet invullen heeft geen invloed op uw uitkering.</p> <p>Tijdens het gesprek gaan we aan de slag met deze kaarten. Heeft u vragen, of komt u er niet uit? Schrijf uw vragen op en stel ze tijdens het gesprek.</p>	<p>1/6</p> <p>Kaart 1 geeft een introductie voor de cliënt over het doel van de interventie</p>
<p>Hoe is mijn huidige situatie?</p> <p>U heeft of krijgt een tijdelijke arbeidsongeschiktheidsuitkering van het UWV. Beschrijf hieronder in uw eigen woorden wat er aan de hand is.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p>Hoe gaat het nu met u?</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p>Als u terugkijkt op de afgelopen maanden, is uw situatie verbeterd of verslechterd? Of is uw situatie niet veranderd? Waar komt dat door?</p> </div> </div>	<p>2/6</p> <p>Kaart 2 gaat over het beschrijven van de huidige situatie van de cliënt, en of deze situatie in de afgelopen maanden verbeterd of verslechterd is (om ook inzicht te krijgen in de dynamische situatie). Mogelijke aanknopingspunten voor gesprek: Hoe verschilt dit van jouw perspectief?</p>
<p>Hoe zie ik mijn situatie?</p> <p>Omcirkel of markeer één van onderstaande beschrijvingen die het best past bij uw situatie.</p> <div style="display: flex; flex-wrap: wrap; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%; text-align: center;"> <p>A</p> <p>ik weet niet wat ik wil of kan veranderen aan de situatie</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%; text-align: center;"> <p>B</p> <p>mijn situatie is zoals die is en daar valt weinig aan te veranderen</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%; text-align: center;"> <p>C</p> <p>ik weet wat ik wil veranderen aan de situatie maar voel me geremd</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%; text-align: center;"> <p>D</p> <p>mijn situatie wordt niet zo goed begrepen (door anderen of mezelf)</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%; text-align: center; margin-top: 10px;"> <p>E</p> <p>ik weet wat ik wil veranderen aan mijn situatie en hoe ik dat moet doen</p> </div> </div>	<p>3/6</p> <p>Kaart 3 vraagt specifiek naar de stagnaties in een re-integratietraject. Probeer deze verder uit te vragen, is dit echt de meest toepasselijke situatie voor deze persoon?</p>
<p>Waarom is de situatie waarin u zit zoals die is?</p> <p>Pak de gekleurde kaartjes en lees ze goed door. Welke factoren zijn het meest bepalend voor uw situatie? Kies maximaal drie onderwerpen, en beschrijf waar u aan moet denken.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> gezondheid <input type="radio"/> familie en vrienden <input type="radio"/> huis en omgeving <input type="radio"/> geldzaken <input type="radio"/> werk en opleiding <div style="margin-top: 10px;"> <p>1 <input style="width: 150px; height: 25px;" type="text"/></p> <p>2 <input style="width: 150px; height: 25px;" type="text"/></p> <p>3 <input style="width: 150px; height: 25px;" type="text"/></p> </div>	<p>4/6</p> <p>Kaart 4 vraagt naar de belemmerende factoren om de situatie te veranderen (met behulp van de domein-kaarten). Wat valt op? Wat mist er misschien nog?</p>

<p>Wat zou helpen om uw situatie te veranderen? 5/6</p> <p>Bekijk opnieuw de gekleurde kaartjes. Welke factoren zouden juist kunnen helpen om uw situatie te veranderen? Kies maximaal drie onderwerpen, en beschrijf waar u aan moet denken.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> gezondheid <input type="radio"/> familie en vrienden <input type="radio"/> huis en omgeving <input type="radio"/> geldzaken <input type="radio"/> werk en opleiding <div style="margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 30px; margin-bottom: 5px; display: flex; justify-content: space-between; padding: 2px;">1</div> <div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 30px; margin-bottom: 5px; display: flex; justify-content: space-between; padding: 2px;">2</div> <div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 30px; display: flex; justify-content: space-between; padding: 2px;">3</div> </div>	<p>Kaart 5 vraagt naar de steunfactoren voor het veranderen van de situatie. Ook hier: wat valt op? Wat mist er nog?</p>
<p>Hoe kan ik verder? 6/6</p> <p>Waar zou u, als het gaat om werk, over een jaar willen staan? →</p> <div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 30px; margin: 5px auto;"></div> <p>welke eerste stap kan ik zelf ↓ zetten? waar heb ik hulp bij nodig ↓ (van UWV)?</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 5px;"> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 30px;"></div> </div>	<p>Kaart 6 vraagt naar wat de cliënt zelf ziet als een doel voor op de lange termijn, en welke stappen er dan gezet kunnen worden. Dit kan je meteen al bespreken, maar dit kan je ook bewaren tot het laatste moment.</p>

Bijlage 6 – Gevoerde gesprekken in experiment

Gevoerde gesprekken

	ZW	Wajong	WGA		Totaal	
			WGA 35-80	WGA 80-100	Anders	
G1 (2x AD, 1x ZW)	2		1	1	2	6
G2 (3x AID)		3	2			5
Totaal	2	3	3	1	2	11

Fasen/stagnaties van de adaptieve cyclus waarin de cliënten zich bevonden

	Evenwicht	Ontregeling	Heroriëntatie	Groei	Rennend door proces
ZW	1			1	
Wajong	1	1		1	
WIA	2	2		1	1
Totaal	4	3		3	1



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

RegioPlan
Jollemanhof 18
1019 GW Amsterdam
T +31(0)20 531 53 15
www.regioplan.nl