

# Rode draden klantenquêtes WW, WIA/WGA en Wajong

## Inleiding

Mensen die tijdens hun werkzame leven te maken krijgen met werkloosheid of arbeidsongeschiktheid kunnen (onder bepaalde voorwaarden) een beroep doen op een WW- of WIA-uitkering. Voor mensen die reeds op jonge leeftijd geconfronteerd worden met een ziekte of aandoening en daardoor van jongsaf aan beperkt zijn in hun mogelijkheden om te kunnen werken bestaat de Wajong. De belangrijkste maatschappelijke doelen van deze regelingen zijn het bieden van inkomenszekerheid voor degenen die door ziekte of werkloosheid onvoldoende in eigen inkomen kunnen voorzien en een zo snel mogelijke terugkeer naar de arbeidsmarkt van degenen die nog kunnen werken.

Om zicht te krijgen in hoeverre deze doelen volgens de uitkeringsgerechtigden zelf worden gerealiseerd heeft de Inspectie SZW recent een enquête uitgezet onder mensen die gebruik maken van de genoemde regelingen en over resterend arbeidsvermogen beschikken.<sup>1</sup> De WW, WIA en Wajong worden uitgevoerd door UWV. In deze enquête heeft de Inspectie mensen die een dergelijke uitkering ontvangen gevraagd hoe de ondersteuning door UWV ervaren wordt en in hoeverre deze ondersteuning volgens uitkeringsgerechtigden zelf bijdraagt aan de beoogde doelen van de wet. De inzichten die uit de enquête naar voren komen kunnen door zowel de politiek als UWV zelf benut worden om de doeltreffendheid van de uitvoering verder te verbeteren.

Onderstaand schema geeft weer welke persoonlijke gebeurtenissen leiden tot een hulpvraag aan UWV, wat UWV vervolgens aan ondersteuning kan inzetten en welke maatschappelijke doelen met deze ondersteuning worden nagestreefd. Naast de genoemde inkomenszekerheid en activering kan het voorkomen van misbruik middels handhaving als derde doel van de ondersteuning worden gezien.



Het geheel overziend kan worden gesteld dat de cliënten van UWV gemiddeld genomen redelijk tevreden zijn over de **uitkeringsverstrekking**, zowel wat betreft tijdigheid, mate waarin zij rond kunnen komen van de uitkering en bereikbaarheid van UWV bij vragen over de uitkering. Wel zijn er aanwijzingen dat met name Wajongers, zeker na de uitkeringsverlaging als gevolg van de recente herbeoordelingen, meer problemen zijn gaan ervaren en wellicht extra aandacht behoeven.

De belangrijkste conclusie ten aanzien van de **re-integratieondersteuning** is dat uitkeringsgerechtigden persoonlijke begeleiding en face to face contacten sterk waarderen en van groot belang achten om de kans op werk en activering te vergroten. De meerwaarde van digitale dienstverlening wordt minder hoog ingeschat en door WGA'ers en Wajongers ook maar beperkt gebruikt. Specifiek in de WGA valt op dat de omvangrijke groep van mensen met psychische problematiek van mening zijn dat ze minder goed geholpen worden.

Op het terrein van de **handhaving** blijkt met name een zeer groot deel van de WGA'ers weinig druk te ervaren om mee te werken aan zijn re-integratie. De rechten en plichten worden door UWV-clianten

<sup>1</sup> Omdat in dit onderzoek gekozen is om het accent op de ervaren re-integratieondersteuning te leggen is de enquête uitgezet onder mensen in de WIA en de Wajong met arbeidsvermogen. Voor de WIA betekent dit dat er alleen mensen in de WGA zijn benaderd en geen mensen in de IVA.

over het algemeen wel als duidelijk ervaren, hoewel er ook op dit punt met name volgens Wajongers zelf nog wel ruimte voor verbetering is in de communicatie door UWV. Tot slot valt op dat in vergelijking met de voorgaande meting sprake is van een lichte daling in het aandeel dat denkt dat UWV erachter komt als uitkeringsgerechtigden overtredingen begaan. Meer persoonlijk contact kan deze ongewenste ontwikkeling mogelijk keren.

Hierna wordt per thema ingegaan op de belangrijkste ervaringen van uitkeringsgerechtigden.

### ***Uitkeringsverstrekking en inkomenszekerheid: Meerderheid positief maar situatie Wajongers kwetsbaarder geworden***

Als iemand arbeidsongeschikt of werkloos wordt is hij voor zijn inkomsten veelal afhankelijk van een uitkering. De meerderheid van de uitkeringsgerechtigden kan goed rondkomen van hun totale inkomen, dus inclusief uitkering. Wel is het aandeel Wajongers dat niet goed rond kan komen sinds de vorige meting in 2015 gestegen met vijf procentpunt, naar 34%. Hiermee is het aandeel Wajongers dat moeite heeft met rondkomen vergelijkbaar met het aandeel WGA'ers dat hier moeite mee heeft. Het ligt voor de hand dat de stijging onder Wajongers samenhangt met de aanpassing van de Wajong in 2018, waarbij de uitkering van Wajongers met arbeidsvermogen is verlaagd van 75% naar 70% van het WML. Deze verlaging leidt tot aanzienlijk veel onbegrip onder Wajongers.

Quote Wajonger: *"Ik vind het niet terecht dat ik op mijn Wajong gekort ben. Ik wil graag werken, maar niemand neemt mij in dienst. Ik doe nu dagbesteding, toch word ik gekort. Ik word gestraft voor iets wat ik niet kan veranderen."*

Het percentage Wajongers dat onoverzienbare schulden zegt te maken is met 6% wel lager dan onder WGA'ers (8%-10%). WW'ers ervaren het minste moeite om financieel rond te komen.

De Inspectie constateert dat UWV-cliënten niet vaak problemen ervaren met de uitbetaling van de uitkering. Deze staat volgens de uitkeringsgerechtigden zelf bij 88% (WW) tot 97% (WGA) altijd op de rekening. Verder is de informatie over de uitkering voor de meerderheid duidelijk en ontvangt men in de meeste gevallen snel een antwoord bij een vraag over de uitkering, hoewel er met name bij de Wajong en de WGA (groep 35-80) op deze aspecten nog wel ruimte voor verbetering lijkt te zijn, gezien de ervaringen van cliënten.

### ***Re-integratieondersteuning en activering: Investeren in meer persoonlijke dienstverlening loont***

Naast het bieden van inkomensondersteuning is het activeren van uitkeringsgerechtigden een belangrijk maatschappelijk doel van de wetgever. Weliswaar is het altijd de uitkeringsgerechtigde zelf die de uiteindelijke stap naar activering moet zetten, maar UWV dient de cliënt hierbij te ondersteunen.

#### *Houding en motivatie; willen en kunnen werken*

Effectiviteit van ondersteuning richting werk valt of staat met een positieve houding en voldoende motivatie van de uitkeringsgerechtigde zelf. Met name onder WGA'ers is er een aanzienlijk deel dat zegt niet te willen werken: ruim de helft van de niet-werkende gedeeltelijk arbeidsongeschikten (groep 35-80) en 70% van de groep WGA 80-100. Deze *niet-willers* betreffen relatief veel oudere WGA'ers die vaak ook al langer in de uitkering zitten en WGA'ers met een laag opleidingsniveau. Niet *willen* werken lijkt hiermee sterk verweven met geen werk *kunnen* krijgen. Dit blijkt ook uit het feit dat circa 85% van de WGA'ers die zeggen niet meer te willen werken, verwachten geen werk te kunnen vinden, ongeacht hoeveel moeite men hiervoor doet. Maar uit de enquête komt ook naar voren dat de mate waarin WGA'ers willen werken positief samenhangt met uitvoeringsaspecten als het voeren van gesprekken op kantoor bij UWV, het hebben van een re-integratieplan en het ervaren van een sollicitatieplicht. Voorgaande impliceert dat de invloed van UWV op de groep niet-willers wellicht begrensd is, maar dat het een gemiste kans zou zijn om deze omvangrijke groep geheel los te laten.

Niet willen werken komt onder WW'ers zeer beperkt voor. Wel is de bereidheid om werk met bepaalde nadelen te gaan verrichten onder WW'ers afgenomen sinds de voorgaande meting. Dan gaat het bijvoorbeeld om werk onder het eigen niveau, met weinig doorgroeimogelijkheden, etcetera. Hoewel Wajongers niet expliciet is gevraagd of men graag wil werken, wijzen de meeste bevindingen onder deze groep wel op een positieve houding ten opzichte van werk en activering.

Een risicofactor ten aanzien van de motivatie van Wajongers om aan het werk te komen én te blijven is wel het grote deel werkende Wajongers dat aangeeft er niet op vooruit te zijn gegaan door te gaan werken. Dit geldt in het bijzonder voor de grote groep Wajongers met een kleine parttime baan.

*Quote Wajonger: "Sinds ik werk ben ik er financieel alleen maar op achteruit gegaan. Ik moet regelmatig geld terugbetalen omdat ik teveel heb verdiend. Niemand bij UWV kan me goed uitleggen hoe de berekeningen voor het terugbetalen gedaan worden. Dit alles maakt mij onzeker en motiveert me niet om te werken."*

Ongeveer een derde van de WW'ers, WGA'ers en Wajongers zegt dat de hulp van UWV hen motiveert om werk te zoeken. Ondersteuning in de vorm van individuele begeleiding en het hebben van een werk- of re-integratieplan hangt samen met een positief oordeel van uitkeringsgerechtigden over het motiverend karakter van de ondersteuning.

Wajongers zijn het meest positief over de mate waarin de hulp de kans op werk vergroot en beoordelen de hulp relatief vaak als zinvol, WW'ers zijn hier het minst positief over. Het is aannemelijk dat dit laatste samenhangt met het feit dat WW'ers meestal recente werkervaring hebben, gemiddeld zelfredzamer zijn dan de overige groepen en zodoende minder afhankelijk van ondersteuning. Dit geldt overigens niet voor alle mensen in de WW, wat voor het kabinet een belangrijke overweging is geweest om, na jaren waarbij de nadruk lag op digitale ondersteuning, sinds kort weer meer in te zetten op persoonlijke dienstverlening. De effecten van deze verschuiving hebben ogenschijnlijk al hun weerslag op de bevindingen in deze enquête. Zo is het aandeel WW'ers dat negatief oordeelt over de meerwaarde van de dienstverlening sinds de vorige meting in 2015 duidelijk afgenomen.

*Quote WW'er: "Ik heb de contacten met UWV als bijzonder prettig ervaren. Goede trainingen en medewerkers die behulpzaam zijn ook in de sociale zin des woords. Blij weer werk te hebben!"*

#### *Persoonlijke en digitale dienstverlening*

Een eerste stap in de activering is het opstellen van een plan met de afspraken tussen klant en UWV-adviseur over de wederzijdse inspanningen gericht op de activering van de klant. Elke regeling kent een dergelijk plan, weliswaar onder verschillende benamingen. De bekendheid met een dergelijk plan varieert van 10% onder de populatie WGA 80-100 tot bijna 50% onder WW'ers.

Het instrumentarium dat vervolgens ingezet wordt kan bestaan uit een mix van digitale en persoonlijke ondersteuning. Digitale ondersteuning wordt, ondanks de genoemde verschuiving naar meer persoonlijke ondersteuning, nog steeds verreweg het vaakst gebruikt door WW'ers. Onder Wajongers en WGA'ers is het gebruik van digitale ondersteuning beperkt, namelijk maximaal 20%. Binnen alle regelingen wordt de digitale dienstverlening, als hier in de beleving van respondenten al gebruikt van wordt gemaakt, minder positief gewaardeerd dan de persoonlijke ondersteuning.

Persoonlijke dienstverlening kan verschillende aspecten omvatten, variërend van gesprekken op kantoor tot re-integratievoorzieningen als scholing of een werkervaringsplek. Voorbeelden van persoonlijke ondersteuning die positief gewaardeerd worden door WW'ers zijn individuele begeleiding en het voorstellen aan werkgevers, bij Wajongers is er veel waardering voor de werkervaringsplaatsen, re-integratietrajecten en scholing (om aan het werk te komen) en jobcoaching (om aan het werk te blijven). WGA'ers zijn het meest positief over de werkfit-trajecten.

In het laatste Regeerakkoord zijn extra middelen vrijgemaakt voor de intensivering van de persoonlijke dienstverlening aan WW'ers, WGA'ers en Wajongers. Ook in de brief die door voormalig Minister Asscher aan de Tweede Kamer was gestuurd naar aanleiding van de vorige rapportages van de klantenquête door de Inspectie SZW werd gewezen op het belang van persoonlijk contact met uitkeringsgerechtigden.<sup>2</sup> In de huidige rapportages zien we zoals al opgemerkt waarschijnlijk de eerste effecten van deze intensivering, getuige de (lichte) toename van het persoonlijk contact. Ongeveer zes van de tien WW'ers geeft aan in het afgelopen jaar een gesprek met een UWV adviseur gevoerd te hebben en twee op de drie Wajongers zegt het afgelopen jaar een gesprek op kantoor te hebben gevoerd bij UWV of een re-integratiebedrijf. WGA'ers blijven hier nog wat bij achter: Ongeveer één op de drie WGA'ers geeft aan het afgelopen jaar een gesprek te hebben gehad op kantoor, maar ruim 40% van de WGA'ers zegt geen enkel contact te ervaren met UWV of het re-integratiebedrijf in het kader van de re-integratie. Recent ingestroomde WGA'ers rapporteren duidelijk vaker contact.

Dat persoonlijke dienstverlening volgens de uitkeringsgerechtigden daadwerkelijk bijdraagt aan het vergroten van de kans op werk komt uit diverse bevindingen in deze rapportages naar voren. Dit geldt voor het bekend zijn met een werk- of re-integratieplan, met het recent hebben gevoerd van een persoonlijk gesprek, het hebben van een vast contactpersoon bij UWV en zeker ook voor de intensievere begeleiding, bijvoorbeeld in de vorm van een re-integratietraject.

*Quote WW'er: "Individuele, persoonlijke begeleiding helpt. Het UWV zou nog meer persoonlijke begeleiding kunnen geven bij het zoeken naar werk en meer werkgevers kunnen matchen met werkzoekenden. De medewerkers bij UWV zijn bijzonder vakkundig en zouden daar nog veel meer rendement uit moeten kunnen halen."*

#### *Psychische problematiek in de WGA*

Speciale aandacht is tot slot op zijn plaats voor de omvangrijke groep (met name in de WGA) van uitkeringsgerechtigden met een psychische aandoening. Deze groep ontvangt weliswaar relatief veel ondersteuning, maar is gemiddeld toch minder tevreden over de hulp en slaagt er ook minder goed in om te re-integreren. Dit roept vragen op over de mate waarin de geboden ondersteuning voldoende aansluit bij de specifieke behoeften van deze groep uitkeringsgerechtigden. Meer onderzoek naar wat voor deze groep nu écht werkt is daarom gewenst, zowel vanuit sociaal (het gaat om veel mensen) als budgettair oogpunt. De enquête levert hierbij indicaties voor mogelijke knelpunten op: zo zijn deze cliënten kritisch over de uitkomsten van de gesprekken met verzekeringsartsen en over de kennis ten aanzien van psychische aandoeningen van deze artsen.

*Quote WGA'er: "Over de keuring van de UWV-arts ben ik ontevreden. Verzekeringsartsen moeten zich beter verdiepen in de medische achtergrond van hun cliënten. Ik wil ook meer contact. Het UWV heeft niet in de gaten hoe het echt met mijn gezondheid is en hoe dat komt."*

*"Vanaf het moment dat ik in een burn-out terecht kwam, heb ik dringend naar het juiste hersteltraject gezocht. Hierbij had ik graag de juiste ondersteuning gehad, ook van mijn ex-werkgever. Ik ben ervan overtuigd dat, wanneer men in een burn-out sneller op het goede spoor wordt gezet, het hersteltraject korter zal zijn."*

---

<sup>2</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2016/09/12/kamerbrief-met-monitorrapportages-ww-en-wga>

## **Handhaving en voorkomen van misbruik: Meer communicatie over rechten en plichten gewenst**

Hoewel de plicht om mee te werken aan de re-integratie in principe voor iedereen met arbeidsvermogen binnen deze regelingen geldt, ervaart lang niet iedereen deze plicht. Een generieke sollicitatieplicht geldt alleen in de WW, bij de WGA en Wajong kunnen hier wel op individuele basis afspraken over worden gemaakt tussen een medewerker van UWV en de cliënt, maar dit gebeurt vanuit het perspectief van de cliënt slechts sporadisch. Met name onder WGA'ers onderneemt een aanzienlijk deel ook vanuit zichzelf geen actie om nog aan het werk te komen en ervaart daarbij vanuit UWV ook amper druk. Zeventien procent van de WW'ers en ongeveer een kwart van de WGA'ers en Wajongers voelt zich juist teveel onder druk gezet door UWV. Bij de Wajong is dit een duidelijke stijging ten opzichte van de voorgaande meting.

*Quote Wajonger: "Het punt dat bij mij voor de grootste zorgen leidt, is het geduw richting werk terwijl het fysiek niet gaat. De hoeveelheid uren die zij denken dat ik zou moeten kunnen werken, zijn helaas onhaalbaar voor mij. Nu, en in de toekomst."*

De meerderheid noemt de rechten en plichten die horen bij de uitkering duidelijk. Met name onder Wajongers, waarvan minder dan de helft deze als duidelijk typeert, valt hier nog wel winst te boeken.

Voor onafhankelijk advies over de uitkering of over ondersteuning bij de re-integratie kunnen cliënten van UWV terecht bij een gemeentelijk loket dat onafhankelijke cliëntondersteuning biedt. De bekendheid hiermee is nog zeer beperkt: nog geen 10% van de uitkeringsgerechtigden van UWV weten dat dit kan.

Een laatste aandachtspunt betreft de inschatting door cliënten dat UWV het door zou hebben wanneer de regels niet nageleefd zouden worden (de gepercipieerde pakkans); deze is namelijk licht gedaald ten opzichte van de vorige meting in 2015. Het is gezien deze daling van belang dat UWV prioriteit blijft geven aan communicatie over de rechten en plichten en handhaving. De enquête biedt handvatten voor verhoging van de perceptie van de pakkans. Zo is er sprake van een positieve samenhang tussen het hebben van een vast contactpersoon, het recent gevoerd hebben van een persoonlijk gesprek met een UWV-medewerker en het bekend zijn met een werk- of re-integratieplan, en de ingeschatte pakkans; respondenten die dergelijke ondersteuning ervaren zijn vaker van mening dat UWV het doorheeft als de regels niet worden nageleefd.

|  | WAJONG | WGA 35-80 | WGA 80-100 | WW                   |
|--|--------|-----------|------------|----------------------|
| <b>Uitkeringsverstrekking</b>                              |        |           |            |                      |
| Uitkering staat altijd op tijd op mijn rekening            | 94%    | 96%       | 97%        | 88%                  |
| Informatie over mijn uitkering is duidelijk                | 52%    | 53%       | 65%        | 64%                  |
| Ik heb snel een antwoord bij een vraag over de uitkering   | 41%    | 51%       | 57%        | 64%                  |
| <b>Financiële situatie</b>                                 |        |           |            |                      |
| Ik kan niet goed rondkomen van mijn totale inkomen         | 34%    | 35%       | 38%        | 17%                  |
| Ik maak schulden die ik niet kan overzien                  | 6%     | 8%        | 10%        | 5%                   |
| <b>Genoten ondersteuning</b>                               |        |           |            |                      |
| Bekend met bestaan Participatie, re-integratie of werkplan | 38%    | 25%       | 10%        | 46%                  |
| Gebruik digitale dienstverlening afgelopen jaar            | 21%    | 18%       | 7%         | 64%                  |
| <b>Contact UWV/Re-integratiebedrijf</b>                    |        |           |            |                      |
| Minimaal 1 gesprek op kantoor afgelopen jaar               | 64%    | 37%       | 31%        | 62%                  |
| Vast contactpersoon UWV/Re-integratiebedrijf               | 50%    | 39%       | 27%        | <i>niet gevraagd</i> |
| Te weinig contact  | 25%    | 21%       | 15%        | <i>niet gevraagd</i> |
| <b>Omvang en tijdigheid ondersteuning</b>                  |        |           |            |                      |
| Genoeg hulp gehad  | 43%    | 33%       | 40%        | 31%                  |
| Ik had eerder hulp willen hebben                           | 41%    | 34%       | 40%        | 23%                  |
| <b>Effect en nut van de ondersteuning</b>                  |        |           |            |                      |
| Dienstverlening motiveert om werk te zoeken                | 27%    | 34%       | 32%        | 29%                  |
| De hulp vergroot de kans op werk                           | 40%    | 28%       | 25%        | 18%                  |
| De hulp was zinvol   | 48%    | 42%       | 47%        | 33%                  |
| <b>Bejegening</b>  |        |           |            |                      |
| Voldoende aandacht voor persoonlijke situatie              | 41%    | 41%       | 52%        | 37%                  |
| Ik word teveel onder druk gezet                            | 25%    | 25%       | 24%        | 17%                  |
| <b>Rechten en plichten</b>                                 |        |           |            |                      |
| De rechten en plichten zijn duidelijk                      | 46%    | 57%       | 60%        | 73%                  |
| Ik denk dat UWV het doorheeft als ik de regels niet naleef | 63%    | 65%       | 70%        | 68%                  |
| Bekend met onafhankelijke cliëntondersteuning gemeente     | 9%     | 7%        | 9%         | 9%                   |
| <b>Algemeen oordeel over de ondersteuning</b>              |        |           |            |                      |
| Gemiddeld rapportcijfer                                    | 6.1    | 6.1       | 6.6        | 6.0                  |