

26448
(SUWI)

Structuur van de uitvoering werk en inkomen

Nr. 855

Brief van de minister van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 5 november 2025

Werk is belangrijk. Niet alleen om een inkomen te verdienen, maar ook voor zingeving en om een bijdrage te leveren aan de samenleving. Het lukt echter niet iedereen om zelfstandig een passende baan te vinden. Door middel van re-integratie worden mensen door UWV ondersteund bij het vinden van werk. Dat is goed voor de betrokkenen en voor de samenwerking. Re-integratie aan deze groep vraagt om maatwerk en vakmanschap, terwijl het tegelijkertijd om grote aantallen gaat. Er is goede wet- en regelgeving, goed beleid en een goede uitvoering hiervan nodig. Hierbij is het belangrijk dat zowel UWV, gemeenten, werkgevers en mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering hierin hun rol pakken.

Om dienstverlening aan mensen met een werkhervattingsuitkering gedeeltelijk arbeidsgeschikten (WGA-uitkering) zo effectief mogelijk in te zetten wordt er onderzoek gedaan naar de dienstverlening aan deze groep. Met deze brief stuur ik uw kamer hierover twee onderzoeken: het onderzoek scholingsexperiment WGA en de effectevaluatie WGA. Deze onderzoeken leiden tot nieuwe kennis en inzichten. In deze brief wordt een reactie op de onderzoeken gegeven.

Ook informeer ik u over de acht verbetermaatregelen die – mede naar aanleiding van de onderzoeken – worden genomen om de dienstverlening te verbeteren. In deze brief zal ook worden ingegaan op de prestatieafspraken tussen UWV en SZW. Hiermee wordt opvolging gegeven aan de motie Saris (NSC)¹.

In de bijlage is voor de volledigheid een beschrijving opgenomen van de huidige WGA-dienstverlening en ontwikkelingen die daar spelen.

¹ Tweede Kamer, vergaderjaar 2024–2025, 36 600 XV, nr. 62

Onderzoeken

Om meer inzicht te krijgen in de effectiviteit van de dienstverlening aan mensen met een WGA-uitkering en deze dienstverlening te verbeteren, zijn er de afgelopen jaren verschillende onderzoeken gestart. Twee van deze onderzoeken zijn de afgelopen periode afgerond als onderdeel van het Kennisprogramma van SZW en UWV *Onbeperkt aan het Werk*: het scholingsexperiment en het experiment WGA-dienstverlening. In deze paragraaf geef ik een reactie op de onderzoeken.

Scholingsexperiment

Het rapport laat nogmaals zien dat scholing een effectief re-integratiemiddel kan zijn voor mensen met een arbeidsbeperking. Scholing is echter niet voor elke cliënt de oplossing. De professional dient samen met de cliënt te onderzoeken wat hij nodig heeft en welke (on)mogelijkheden er zijn. Dit kan bijvoorbeeld door loopbaancoaching of scholingsadvies in te zetten voordat het gesprek over scholing wordt gevoerd. Adequate inzet van scholing en leer-werktrajecten vereisen een hoge mate van expertise en vaardigheid van de UWV-professional. UWV heeft daarom kritisch gekeken naar wat er voor nodig is om scholing op het juiste moment in te zetten als re-integratiemiddel. Dit komt terug in de paragraaf over de verbeteringen van de re-integratiedienstverlening.

Onderzoek effectevaluatie WGA-dienstverlening

Het rapport geeft de resultaten van een meerjarig gerandomiseerd experiment naar activerende dienstverlening van mensen in de WIA. Ik ben de onderzoekers en deelnemers dankbaar voor het lange en intensieve traject. Dergelijke uitgebreide onderzoeken worden maar zelden gedaan en bieden de mogelijkheid om evidence based beleid te voeren.

Uit de evaluatie komen verbeterpunten voor onderzoek naar voren, zoals zorgen voor voldoende groot verschil tussen de reguliere en intensieve dienstverlening zodat de groepen ook echt onderscheidend zijn. Het onderscheid was gedurende de looptijd van dit onderzoek beperkt. Dat was het bij het begin al en is nog kleiner geworden. Dat komt doordat in de looptijd van het onderzoek extra middelen beschikbaar zijn gekomen voor de reguliere dienstverlening.

Het onderzoek laat zien dat dienstverlening waarde heeft voor mensen met een WIA-uitkering. Deze dienstverlening zetten we dan ook voort. Of mensen aan het werk komen, is mede afhankelijk van de arbeidsmarkt en de bereidheid van werkgevers om mensen met een WIA-achtergrond in dienst te nemen.

Mede naar aanleiding van het onderzoek gaat UWV kijken naar de verschillen in dienstverleningsresultaten tussen de kantoren. Dit komt terug in de paragraaf over de verbeteringen van de re-integratiedienstverlening.

Verbetering re-integratiedienstverlening

Er wordt continu gewerkt om de dienstverlening van het UWV aan mensen met een WGA-uitkering te verbeteren. Daarbij gaat het zowel om het verbeteren van (de uitvoering van) bestaande processen en projecten als het vernieuwen hiervan. Onder andere de inzichten uit de hierboven besproken onderzoeken worden

daarbij gebruikt. UWV wil mensen zo vroeg mogelijk de dienstverlening bieden die hen helpt bij hun re-integratie richting duurzaam (betaald) werk, ongeacht de wet waar ze op dat moment onder vallen, het UWV-organisatieonderdeel waar ze onder vallen en de medewerker die hen begeleidt. Graag ga ik in op de acht maatregelen die op dit moment in voorbereiding zijn of zijn ingezet om de dienstverlening aan mensen met een WGA-uitkering te verbeteren.

Vakmanschap re-integratieprofessional

Het doel van UWV is om waar mogelijk mensen weer naar werk te begeleiden. Hierin hebben mensen een wisselende ondersteuningsbehoefte en dus is re-integratie maatwerk. De effectiviteit van dat maatwerk is sterk afhankelijk van het vakmanschap van de re-integratieprofessional en de kwaliteit van de ingekochte trajecten. Dit professioneel handelen is essentieel om mensen effectief naar werk te begeleiden. Om daar meer aandacht aan te geven staat binnen het kennisprogramma *Onbeperkt aan het werk*, onder andere vakmanschap en het professioneel handelen van re-integratieprofessional centraal. Het doel van de kennisprojecten is dat UWV en SZW-handvatten krijgen om de uitstroom naar duurzaam betaald werk te vergroten via het versterken van het professioneel handelen van re-integratieprofessionals. Dit moet leiden tot kwalitatief betere dienstverlening: cliënten die zich meer gezien, gehoord en geholpen voelen en meer cliënten die duurzaam aan het werk komen.

Inzet Scholing

UWV heeft gedurende de looptijd van het eerdergenoemde scholingsonderzoek het inkoopproces voor scholing vereenvoudigd, waardoor aanvragen sneller kunnen worden verwerkt. Daarnaast zet UWV zich in om scholing eerder en vaker bespreekbaar te maken met cliënten. Ook wordt er meer geïnvesteerd in het vakmanschap van de professionals bij het inzetten van scholing en heeft de scholingsadviseur een prominenter en duidelijker rol gekregen. Daarnaast richt UWV zich op het versterken van bestaande samenwerkingen met onderwijs, werkgevers en partners in de regio. UWV zal volgend jaar via de stand van de uitvoering rapporteren over de eerste resultaten.

Werkcentra

In 2025 en 2026 worden in alle 35 arbeidsmarktregio's Werkcentra geopend waar werkenden, werkzoekenden en werkgevers terecht kunnen met vragen over werk. Het Werkcentrum dient als toegangspoort voor dienstverlening van een publiek-private

netwerksamenwerking. De samenwerking wordt vastgelegd in de wet SUWI met als beoogde ingangsdatum 1 januari 2027. In het Werkcentrum wordt samengewerkt door gemeenten, UWV, werkgevers, vakbonden en onderwijspartijen. Via het Werkcentrum wordt beschikbare arbeidsmarktdienstverlening toegankelijk gemaakt. Ook wordt er (gezamenlijk) dienstverlening ontwikkeld en verbeterd. Advies en doorverwijzing over en naar scholingsdienstverlening, zoals ontwikkelpaden, leerarrangementen en loopbaanadvies, vormt een vast onderdeel van de dienstverlening van het Werkcentrum. Het Werkcentrum is toegankelijk voor iedereen met vragen over werk en ontwikkeling naar werk, ongeacht inkomenssituatie of doelgroep. Ook mensen die tot WGA-doelgroep behoren kunnen in contact komen met het Werkcentrum en gebruik maken van dienstverlening in/via het Werkcentrum. Partijen, in het geval van de WGA-doelgroep UWV en werkgevers, blijven zelf verantwoordelijk voor de eigen doelgroepen en de inzet van dienstverlening. Via het Werkcentrum kunnen beschikbare dienstverlening en initiatieven beter worden benut.

Verschil tussen kantoren

Ieder UWV-kantoor heeft te maken met een eigen regionale arbeidsmarkt. Kennis van de regionale arbeidsmarkt is onmisbaar bij het goed begeleiden van mensen naar werk. De resultaten van de dienstverlening tussen kantoren varieert, dit blijkt uit een eerste analyse naar aanleiding van de effectevaluatie WGA-dienstverlening. De vraag is of dit ligt aan verschillen in de regionale omstandigheden of in een verschillende werkwijze. UWV verwacht meer te kunnen leren van de verschillende tussen de regio's. UWV gaat hier een analyse van maken om leerpunten te identificeren, zodat er nog meer mensen naar werk begeleid kunnen worden.

Pilot handelingsperspectieven

Onderzoekers van Regioplan, Centerdata en TU Delft deden in opdracht van UWV-onderzoek naar het gedrag van mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering bij re-integratie en werk. Het onderzoeksrapport *Een wankel evenwicht* laat zien dat mensen op vijf manieren kunnen vastzitten in hun traject richting werk na een periode van ziekte. Naar aanleiding van het onderzoek is er een interventie ontwikkeld waarbij er door middel van een set kaarten met vragen een handreiking wordt gegeven aan re-integratieprofessionals om met de klant te bepalen wat iemand nodig heeft om stappen te zetten richting werk. De interventie bleek tijdens een pilot kansrijk en wordt op dit moment doorontwikkeld. Eind 2026 wordt deze pilot naar verwachting

afgerond. Afhankelijk van de resultaten zal UWV de interventie kunnen gebruiken ter verbetering van de dienstverlening van WGA cliënten die vastzitten in hun participatie.

Tijdige start re-integratie

Door de achterstanden bij de beoordeling van de WIA-aanvragen beginnen mensen later aan hun re-integratietraject vanuit de WIA. Onderzoeken laten zien dat het juist goed is om zo vroeg mogelijk met re-integratie te beginnen. Op dit moment wordt ondersteuning aangeboden aan mensen die wachten op hun WIA-beoordeling om alvast met re-integratie te beginnen. Hier wordt slechts beperkt gebruik van gemaakt. UWV beziet hoe ze cliënten beter kunnen voorlichten over hun rechten en plichten en het belang van een tijdige start van de re-integratie, zodat cliënten ook eerder weer (gedeeltelijk) aan het werk kunnen gaan.

Psychische kwetsbaarheden

UWV ziet een toegenomen aantal mensen met een psychische kwetsbaarheid de uitkering instromen, vooral in de leeftijd tot veertig jaar.

UWV is de dienstverlening voor mensen met psychische kwetsbaarheden aan het uitbreiden. UWV heeft bijvoorbeeld het aanbod van re-integratietrajecten uitgebreid met Individuele Plaatsing en Steun (IPS). Daarnaast organiseert UWV kennissessies van het UWV Servicepunt Psychische Gezondheid & Werk om werkgevers en professionals met werkgeverscontacten te ondersteunen bij het creëren van een mentaal veerkrachtige organisatie.

In opdracht van VWS/SZW loopt het project *Hoofdzaak werk*, hetgeen onderdeel is van het landelijk convenant *Sterk door Werk*.

Partijen werken hierin samen aan een mentaal veerkrachtige werkenden samenleving, waarin meer mensen met een psychische kwetsbaarheid duurzaam aan het werk worden geholpen en werkgevers worden ondersteund. Sinds 2015 liep er een project om de samenwerking tussen werk en inkomen en GGZ tot stand te brengen, te optimaliseren en te borgen. Het programma komt tot een einde. Alle partijen zien het belang van deze samenwerking en wensen dat dit thema niet meer als project wordt behandeld, maar dat het wordt geborgd in de organisaties. Daarom wordt dit onderwerp voortaan besproken in een aparte thematafel van het landelijk beraad werkcentra.

Loonkostensubsidie

De loonkostensubsidie is bedoeld voor werkgevers die iemand met een ziekte of handicap in dienst nemen die niet zelfstandig het minimumloon kunnen verdienen. Deze subsidie is op dit moment alleen beschikbaar voor mensen die een uitkering ontvangen vanuit de Participatiewet. Werkgevers vragen de loonkostensubsidie aan bij de gemeente. Dit instrument zou ook kunnen helpen om mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering die niet zelfstandig het minimumloon kunnen verdienen aan een baan te helpen. Ik ben daarom voornemens om loonkostensubsidie ook mogelijk maken voor mensen met een WIA-uitkering 80-100. Dit maakt onderdeel uit van het traject *Beperkte verbreding Banenafpraak*. Hierover wordt uw kamer apart geïnformeerd.

Prestatieafspraken

De ambitie van SZW en UWV is om zoveel mogelijk mensen vanuit de WIA het werk weer te laten hervatten, zodat zij hun restverdiencapaciteit kunnen benutten. Sinds 2023 heeft SZW in overleg met UWV een prestatie-indicator vastgesteld die het aantal mensen in beeld brengt dat door UWV aan het werk is geholpen en daarbij de volledige restverdiencapaciteit benut.

De minister van SZW heeft geconstateerd dat de doelstelling in 2023 ruimschoots is behaald. Daarom heeft SZW in 2024 in overleg met UWV gewerkt aan het herijken van deze indicator. De plaatsingsindicator leverde geen volledig beeld op over het resultaat van de inzet van UWV op re-integratie. Naast uitstroom naar werk met benutten van volledige restverdiencapaciteit stromen ook mensen uit naar werk die de restverdiencapaciteit gedeeltelijk benutten. Verder zet UWV zich met de dienstverlening in voor het aan het werk houden van mensen in de WIA. Deze drie resultaten vormen de basis voor een nieuwe prestatie indicator. Voor 2025 heeft de minister van SZW met UWV afgesproken om toe te werken naar jaarlijks cumulatief 12.000 plaatsingen en contractverleningen te realiseren. Gelet op de door UWV afgegeven prognose, waarbij in 2025 deze norm naar verwachting niet gerealiseerd wordt, kan worden gesteld dat het gaat om een ambitieuze norm.

Naast deze zogenoemde outputindicator rapporteert UWV ook over de inzet van de dienstverlening aan mensen in de WIA. Deze kengetallen geven een beeld van de dienstverlening. SZW voert periodiek met UWV het gesprek over deze kengetallen en de realisatie van de prestatie indicator. Indien nodig zal de norm worden bijgesteld.

Tot slot

Op dit moment loopt er een experiment om dienstverlening te bieden aan mensen met een IVA- of Wajong DGA-uitkering. Ook lopen er twee interdepartementale beleidsonderzoeken die raken aan dit thema: *Mentale gezondheid en ggz* en *Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA)*. Hopelijk leveren het experiment en de beleidsonderzoeken nieuwe aanknooppunten voor UWV, gemeenten en werkgevers om de dienstverlening aan mensen met een ondersteuningsbehoefte te verbeteren. Tot die tijd gaan UWV en SZW aan de slag met deze acht maatregelen om ervoor te zorgen dat nog meer mensen met hulp van het UWW passend werk vinden.

De minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,
M.L.J. Paul

Bijlage 1: Dienstverlening UWV: werkwijze en ontwikkelingen

Inleiding

In ons stelsel zijn op verschillende momenten, verschillende partijen aan zet als het gaat om de ondersteuning en re-integratie bij ziekte van de werknemer. Als een werknemer ziek wordt, betaalt de werkgever diens loon maximaal twee jaar door. In die periode krijgt de werknemer gedurende twee jaar minimaal 70% van het brutoloon doorbetaald. Tijdens die periode werken werknemer en werkgever samen aan re-integratie. Er geldt hierbij een stappenplan dat gevolgd moet worden. In het eerste ziektejaar wordt met name gekeken naar mogelijkheden om in de oude baan terug te keren. Na maximaal een jaar dient er ook gekeken te worden naar andere mogelijkheden, bijvoorbeeld in een andere functie of re-integratie bij een andere werkgever. Voor mensen van wie een contract voor bepaalde duur tijdens ziekte afloopt, of zich ziekmelden op het moment dat ze werken als uitzendkracht of een werkloosheidsuitkering ontvangen, neemt UWV de rol van de werkgever over. De meeste mensen die ziek worden, lukt het om binnen die twee jaar het werk te hervatten in (aangepast) eigen of ander werk. De mensen die na twee jaar nog ziek zijn en geen passend werk hebben gevonden, vragen een WIA-uitkering aan. Mensen die vervolgens instromen in de WIA hebben al een lang traject doorlopen. Dit beïnvloedt de (netto)effectiviteit van de re-integratie voor deze groep.

UWV is direct verantwoordelijk voor de re-integratie van de mensen die gewerkt hebben bij publiek verzekerde werkgevers. Werkgevers die eigenrisicodragers zijn, zijn zelf de eerste tien jaar zelf verantwoordelijk voor de re-integratie van (ex-)werknemers in de WIA. Ex-werknemers van eigenrisicodragers kunnen na jaar aanspraak maken op de dienstverlening van UWV.

Fasen van re-integratie

UWV ondersteunt mensen die onder de regeling Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsgeschikten (WGA) van de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA) vallen om stappen te zetten op weg naar werk. UWV biedt ondersteuning bij het vinden van werk door middel van persoonlijke gesprekken, trainingen en inkoop van scholing en re-integratietrajecten. Cliënten stellen samen met hun arbeidsdeskundige of re-integratie-adviseur een plan op om de terugkeer naar de arbeidsmarkt te bevorderen en te realiseren. Hierbij wordt voortgebouwd op de re-integratie die tijdens de loondoorbetalings- of ziektewetperiode is gestart. Vaak zijn er

meerdere (kleine) stappen nodig om bij het uiteindelijke doel van betaald werk te komen. UWV onderscheidt daarbij vier fasen:

- A. *Stabiliseren en participeren*: de klant is nog niet in staat om te werken aan werk. Voorliggende problematiek moet beheersbaar (gestabiliseerd) worden, voordat stappen op weg naar werk te zetten zijn. Zodra de situatie van de klant dit toelaat, vinden de eerste activeringactiviteiten plaats. Daarbij kan UWV re-integratiebevorderende instrumenten inzetten, zoals *Participatie-interventie* en *Bevorderen maatschappelijke deelname*.
- B. *Werkfit worden*: de klant is nog niet helemaal klaar om het werk te hervatten. De klant werkt aan het opfrissen van werknemersvaardigheden, het opdoen van arbeidsritme en het oriënteren op nieuwe beroepen.
- C. *Op weg naar Werk*: de klant beschikt over voldoende vaardigheden en kwaliteiten om te werken in inkomensvormende arbeid. In deze fase vindt ook de match tussen vraag en aanbod plaats.
- D. *Aan het werk*: de klant is (met of zonder voorzieningen) werkzaam in betaald werk.

Participatieladder

UWV maakt gebruik van de participatieladder om te kunnen beoordelen waar mensen staan in hun ontwikkeling. Dit is een instrument dat de afstand tot de arbeidsmarkt van mensen inzichtelijk helpt te maken. Aan de hand van de participatieladder kan de ontwikkeling die mensen doormaken in beeld worden gebracht. Er zijn zes treden op de participatieladder:

1. Geïsoleerd.
2. Sociale contacten buitenshuis.
3. Deelname aan georganiseerde activiteiten.
4. Onbetaald werk.
5. Betaald werk met ondersteuning.
6. Betaald werk.

Kenmerkend aan mensen in de WGA is dat zij op het moment van instroom vaak al twee jaar geheel of gedeeltelijk niet meer deelnemen aan het arbeidsproces. De afstand tot de arbeidsmarkt is veelal groot. Meer dan de helft van het dienstverleningsbestand is laag op de participatieladder ingeschaald (trede 1 of 2). Kijkend naar de ontwikkelingen van WGA-gerechtigden op de participatieladder valt op dat er sprake is van dynamiek. Uitkeringsgerechtigden verkleinen hun afstand tot de arbeidsmarkt en/of gaan aan het werk en zetten daardoor stappen vooruit op de participatieladder. Ook zetten uitkeringsgerechtigden stappen achteruit vanwege verslechtering van de gezondheid of verlies van

werk. Er is ook een vrij grote groep die dezelfde trede behoudt als op het moment van instroom. Tot slot is er een groep die uitstroomt uit de dienstverlening omdat hun uitkering na een herbeoordeling wordt omgezet naar een IVA-uitkering, omdat zij volledig duurzaam arbeidsongeschikt zijn.

Activeren van mensen met een arbeidsbeperking is maatwerk. Arbeidsdeskundigen en re-integratiedeskundigen zetten begeleiding in door middel van persoonlijke gesprekken met uitkeringsgerechtigden. Elk dienstverleningstraject begint met een oriëntatiegesprek met de uitkeringsgerechtigde. De adviseur maakt dan gebruik van het Kader methodische aanpak re-integratie. Deze aanpak zorgt voor een informatiestructuur die helpend is bij het in beeld brengen van de participatiebelemmeringen en de kansen die iemand heeft. Aan de hand van persoonlijke en externe factoren kan besproken worden welke belemmeringen er zijn en waar ondersteuning vanuit UWV of uit de omgeving van de cliënt voor nodig is. De voorgeschiedenis, die onder andere bekend is vanuit de claimbeoordeling (o.a. het re-integratieverslag van de ex-werkgever of informatie uit ziektewet), wordt daarbij meegenomen. Samen met de cliënt wordt vervolgens afgesproken welke actie zij zelf ondernemen, welke dienstverlening UWV ter ondersteuning gaat inzetten en welke afspraken daarover worden gemaakt tussen UWV en de cliënt. Deze afspraken worden vastgelegd in een werkplan. UWV houdt vervolgens periodiek gesprekken die tot doel hebben om de uitkeringsgerechtigde te activeren en te begeleiden.

Re-integratiedienstverlening

De reguliere re-integratiedienstverlening van UWV bestaat uit (coachings)gesprekken, assessments, workshops, testen, trainingen en scholing. Deze dienstverlening wordt primair ingekocht bij re-integratiebedrijven omdat UWV een zogenaamde uitbestedingsplicht kent. Daarnaast biedt UWV zelf ook dienstverlening in de vorm van onder andere (coachings)gesprekken. Ook kunnen werknemersvoorzieningen worden toegekend als er sprake is van een structurele functionele beperking, zoals jobcoaching en aanpassing van de werkplek. Dienstverlening omvat ook inkoop van re-integratietrajecten.

- o Een Werkfit-traject is gericht op klanten die beschikken over arbeidsvermogen, maar nog niet voldoende zijn toegerust om het werk te hervatten. Activiteiten die vallen onder Werkfit-dienstverlening vallen uiteen in drie categorieën:
 1. het verbeteren van de persoonlijke effectiviteit,
 2. het versterken van werknemersvaardigheden en
 3. het in beeld brengen van de arbeidsmarktpositie.

- o Voor modulaire trajecten geldt dat UWV bepaalde diensten kan inkopen voor cliënten die nog niet toe zijn aan een Werkfit-traject of die niet onder een Naar werk-traject vallen, bijvoorbeeld omdat de klant zich laag op de participatieladder bevindt en eerst stappen gezet moeten worden ter stabilisatie, voordat er stappen richting werk gezet kunnen worden
- o Scholing is een nuttige en effectieve manier om een nieuwe, duurzame, positie op de arbeidsmarkt te krijgen. UWV heeft mogelijkheden om scholing in te kopen voor mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Bovendien kan UWV de dienst *Begeleiding bij scholing* inzetten voor cliënten die ondersteuning nodig hebben bij het volgen van scholing.
- o IPS staat voor *Individuele Plaatsing en Steun*. Het is een gestandaardiseerde methode voor mensen met ernstige psychische problemen waarbij ggz-zorg en re-integratie wordt gecombineerd. Bij IPS wordt gewerkt volgens het principe first place, then train, waarbij voor deelnemers zo snel mogelijk werk wordt gezocht en vervolgens op de werkplek benodigde vaardigheden worden aangeleerd.
- o Een Naar werk-traject heeft tot doel klanten te plaatsen in werk en hen vervolgens aan het werk te houden.
- o Re-integratiedienst Werkbehoud verstevigt de match met werk na de werkhervatting. Gedurende drie maanden ontvangt een UWV-uitkeringsgerechtigden extra begeleiding om bijvoorbeeld te wennen aan (het type) werk en de balans tussen privé en werk te vinden. Deze dienst is mede in de markt gezet met het oog op UWV-cliënten die al langer uit het arbeidsproces zijn zoals de WGA-cliënt.

Ontwikkelingen

UWV streeft ernaar om de dienstverlening met menselijke maat te bieden aan cliënten, zodat zij zich gezien, gehoord en geholpen voelen. Hiervoor heeft UWV een meerjarenstrategie opgesteld. Via klantreizen worden klantsignalen en pijnpunten in de dienstverlening opgehaald, daarnaast vinden er veel kennisonderzoeken plaats ter verbetering van de dienstverlening. UWV en SZW werken samen aan het Kennisprogramma *Onbeperkt aan het Werk*. Dit programma levert een breed scala aan onderzoeksrapporten op het gebied van re-integratiedienstverlening op met aanbevelingen om de dienstverlening te verbeteren. Deze aanbevelingen worden vertaald in zogenaamde benuttingsadviezen met verbeterpunten. De afgelopen jaren zijn er verschillende verbeteringen doorgevoerd. Zo is er een breder aanbod aan re-integratiedienstverlening gekomen, zodat ook mensen die verder

afstaan van de arbeidsmarkt externe re-integratieondersteuning kunnen ontvangen. Het proces om tot inzet van een arbeidsmarktgerichte scholing te komen is vereenvoudigd. Daarnaast is er naar aanleiding van het onderzoek *Wat kopen we in voor wie?* een nieuw format van het werkplan gekomen, waarmee het eerdergenoemde Kader Methodisch Re-integreren als basismethodiek wordt gebruikt om de inzet van dienstverlening te onderbouwen. Met ingang van 2023 verantwoordt UWV zich ook over hoe cliënten en werkgevers de kwaliteit van de dienstverlening ervaren. Dat meet UWV met de *Menselijke Maat Monitor*, welke in de tertaalverslagen openbaar worden gemaakt. UWV gebruikt de uitkomsten om de dienstverlening waar nodig verder aan te passen.

De situatie waarin veel cliënten zich bevinden is afgelopen jaren complexer geworden. Steeds vaker krijgt UWV te maken met cliënten met psychische en multiproblematiek die beperkt werkgerelateerd is. Dit betreft vaak situaties waarin de invloed van UWV beperkt is. UWV zoekt actief de samenwerking op met partijen als GGZ instellingen en wijkteams, om cliënten te begeleiden naar de ondersteuning die zij nodig hebben. Het is belangrijk dat ook werkgevers openstaan voor het in dienst nemen van mensen met een arbeidsbeperking. Over het algemeen geldt dat re-integratie bij de eigen werkgever het makkelijkst en het meest kansrijk is. Lastig is dat in de praktijk blijkt dat werkgevers terughoudend te zijn met het in dienst nemen van mensen met een psychische kwetsbaarheid. Stigma en het ontbreken van handvatten spelen hier ook een rol. Door goede voorlichting en ondersteuning, kunnen er mogelijk meer plekken gecreëerd worden voor mensen met een psychische kwetsbaarheid die vaak willen en kunnen werken.