



Amsteldijk 166
1079 LH Amsterdam

Postbus 247
1000 AE Amsterdam

T +31 (0)20 5225 444

www.kantar.com

Het vergroten van de bekendheid van de no-riskpolis onder verschillende doelgroepen Deelrapport 2 van 4: klantmanagers en adviseurs

Kwalitatief onderzoek onder klantmanagers en adviseurs van gemeenten, Werkbedrijf en werkgeversservicepunten ten behoeve van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Judith ter Berg, Yolanda Schothorst

244407862 | februari 2021

Inhoud

	Managementsamenvatting	1
	Inleiding	4
1	Context	6
1.1	Werkveld	6
1.2	Beeld over mensen met een arbeidsbeperking	6
1.3	Ervaringen met beleidsinstrumenten	7
2	Bekendheid no-riskpolis	8
2.1	Het belang van de no-riskpolis	8
2.2	Onduidelijkheden rondom de no-riskpolis bij werkgevers en klantgroepen	9
2.3	Redenen om no-riskpolis wel/niet te introduceren bij werkgevers en/of klantgroepen	10
3	Communicatie no-riskpolis	11
3.1	Aangepaste communicatie vanuit UWV over no-riskpolis	11
3.2	Hoe bekendheid no-riskpolis te vergroten onder werkgevers	11
3.3	Hoe bekendheid no-riskpolis te vergroten onder verschillende klantgroepen	13
	Bijlagen	15
Bijlage 1	Onderzoek verantwoording	16
Bijlage 2	Gehanteerde gespreksleidraad	18

Managementsamenvatting

In opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) heeft Kantar in de periode van april tot en met november 2020 een kwalitatief onderzoek uitgevoerd rond het thema no-riskpolis.

De no-riskpolis heeft als doel werkgevers te stimuleren om mensen met een arbeidsbeperking in dienst te nemen of te houden. Dit vanuit de veronderstelling dat werkgevers de perceptie/aanname hebben dat mensen met een gedeeltelijke arbeidsbeperking een hoog ziekteverzuimrisico vormen en dat deze risico-inschatting werkgevers ervan weerhoudt om hen aan te nemen. De no-riskpolis geeft werkgevers een compensatie voor de directe kosten van loondoorbetaling bij ziekte als de werknemer ziek wordt en voorkomt dat een eventuele uitkering leidt tot een stijging van de premie van de werkgever.

Bekendheid met de no-riskpolis is voor alle betrokken doelgroepen relevant: werkgevers, professionals werkzaam in de begeleiding van mensen met een arbeidsbeperking en mensen met een arbeidsbeperking zelf. Uit eerder onderzoek blijkt dat de no-riskpolis bij een deel van de doelgroepen onbekend is. Omdat dit ongewenst is, is besloten door middel van verschillende acties hier meer bekendheid aan te geven.

Voorafgaand aan de verschillende acties om deze bekendheid te vergroten, is dit onderzoek uitgevoerd om te onderzoeken hoe de bekendheid van de no-riskpolis vergroot kan worden. Als doelgroepen voor dit onderzoek zijn benoemd: UWV-doelgroep, gemeenten en werkgeversservicepunten, jongeren met scholingsbelemmeringen en werkgevers.

Dit rapport geeft de inzichten weer van de doelgroep gemeenten en werkgeversservicepunten (WSP's). Er is gesproken met klantmanagers werkzaam bij een gemeente en adviseurs werkzaam bij een werkgeversservicepunt, Werkbedrijf en afdeling klantcommunicatie van het UWV. Zij hebben in hun werk te maken met zowel werkgevers als verschillende klantgroepen en daardoor ook zicht op communicatiemogelijkheden richting deze groepen.

In het navolgende rapport zijn de bevindingen van deze professionals in detail terug te lezen, hieronder staan de belangrijkste conclusies geformuleerd.

Conclusies

- De professionals hebben de ervaring dat werkgevers zich vaak terughoudend opstellen bij het aannemen van iemand met een arbeidsbeperking. **Financieel voordeel is volgens hen een motivatie voor werkgevers om het wel te overwegen, maar werkgevers moeten ook een bereidheid in zich hebben om iemand met een arbeidsbeperking een kans te geven.** Maatwerk is een sleutelwoord dat voor zowel werkgevers als voor de verschillende klantgroepen opgaat bij het matchen van werkgevers en kandidaten met een arbeidsbeperking.
- **De no-riskpolis heeft volgens de professionals waarde als één van de instrumenten om het werkgevers makkelijker te maken iemand met een arbeidsbeperking aan te nemen.** Maar instrumenten als een loonkostensubsidie, proefplaatsing en job coaching zijn belangrijker dan de no-riskpolis. De no-riskpolis is niet van doorslaggevend belang bij de beslissing van de werkgever.
- **Het risico op een verhoogd ziekteverzuim is volgens de professionals onder werkgevers niet een groot issue, tenzij ziekteverzuim de continuïteit van het bedrijf onmiddellijk in gevaar kan brengen.**
- Vanwege het feit dat de no-riskpolis pas van kracht wordt als iemand daadwerkelijk ziek wordt, is de eventuele werking ervan op termijn en komt deze daarmee niet snel in beeld bij werkgevers.

Communicatie over de no-riskpolis

- Professionals vinden het deels onbegrijpelijk dat de no-riskpolis zo slecht bekend is onder werkgevers vanuit de gedachte dat ze deze actief onder de aandacht brengen bij werkgevers.
- Professionals vinden het wel van belang dat werkgevers op de hoogte zijn van de no-riskpolis, maar niet als solitaire regeling, maar ingebed in het scala aan regelingen. Uiteindelijk gaat het om de match tussen werkgever en kandidaat. Complicerende factor is dat professionals in gesprek met werkgevers niet als uitgangspunt hebben dat een werknemer ziek wordt.
- Voor de diverse klantgroepen is kennis over de no-riskpolis verschillend in relevantie. Klantgroepen waarbij het begrip voor dit soort regelingen soms minder aanwezig is, hoeven volgens de professionals minder bekend te zijn met de no-riskpolis dan klantgroepen die dat begrip wel hebben en/of ook zelfstandig solliciteren. Soms is er geen interesse om iets te willen weten over de no-riskpolis. Bovendien speelt wel eens mee dat sommigen het stempel afwijzen dat de no-riskpolis hen op kan leveren.
- De no-riskpolis mag ook bij de professionals zelf meer onder de aandacht worden gebracht. Er wordt gesteld dat het best een ingewikkelde polis is, die op termijn speelt en veel uitzonderingen kent. Factoren die het tot een uitdaging maken om de no-riskpolis helder over te brengen. Klantmanagers van gemeenten hebben er bovendien minder directe bemoeienis mee, omdat ze zelf geen toegang hebben tot het UWV-portaal.
- De no-riskpolis lijkt bij klantmanagers van een gemeente zodoende wat minder op de radar te staan dan bij adviseurs van een werkgeversservicepunt; deels ook vanwege het feit dat sommige klantgroepen er automatisch onder vallen en omdat de informatie over en uitvoering van de polis bij het UWV ligt.
- Ten aanzien van communicatie richting werkgevers geven professionals als suggestie mee:
 - de no-riskpolis bekend maken te midden van overige beleidsinstrumenten voor medewerkers met een arbeidsbeperking;
 - inbedden in informatie over de betekenis van het hebben van een medewerker met een arbeidsbeperking; je hebt gemotiveerde werkgevers nodig;
 - omdat de no-riskpolis een regeling is die op termijn speelt (bij ziekte), deze herhaaldelijk onder de aandacht brengen;
 - de informatie kan afkomstig zijn van gemeenten, UWV en WSP's vanwege de contacten die ze hebben en hun betrokkenheid bij het creëren van matches tussen werkgevers en kandidaten;
 - het is van belang om aan te sluiten bij informatie of bijeenkomsten van lokale werkgeversorganisaties, brancheorganisaties, collega-werkgevers en re-integratiebureaus;
 - communicatie moet meerdere keren worden gegeven en er moet gebruik worden gemaakt van natuurlijke contactmomenten (aanwezigheid op het Werkgeversportaal bijvoorbeeld vanwege ziekmelding) omdat daarmee ook werkgevers worden bereikt die niet al in contact staan met UWV vanwege een medewerker met een arbeidsbeperking;
 - communicatie dient heldere informatie te bevatten over de inhoud en werking van de polis;
 - communicatie dient succesverhalen te bevatten van collega-werkgevers; zij kunnen als ambassadeurs fungeren.
- Ten aanzien van communicatie richting de klantgroepen geven de professionals aan:
 - kennis over no-riskpolis is wisselend in relevantie: is afhankelijk van of mensen het vermogen hebben om te begrijpen wat het inhoudt, bemiddelbaar zijn naar werk, maar ook van het risico op mogelijk misbruik (bijvoorbeeld jongeren die zich dan eventueel makkelijker ziek melden);
 - degenen die het begrip hebben, moeten de kennis krijgen via een vaste begeleider (klantmanager, jobcoach, adviseur);

- voor degenen die dat begrip en handelingsvaardigheid minder hebben, is het belangrijk dat de mensen en begeleiders om hen heen er weet van hebben: begeleiders/adviseurs/jobcoaches van UWV en gemeenten, stagebegeleiders, school, ouders, jeugdzorg, trajectbegeleiders vanuit GGZ en aanpalende partijen (de indruk bestaat de begeleiders buiten UWV en gemeente om vaak niet op de hoogte zijn) ;
- de informatie moet in simpele taal basale uitleg over de no-riskpolis geven;
- de informatie moet op verschillende momenten worden aangeboden; herhaling is ook bij deze groep belangrijk. Als men informatie over de no-riskpolis heeft gekregen bij aanvang van de uitkering kan de kennis er over zijn weggezakt tegen de tijd dat men gaat solliciteren.

Inleiding

De no-riskpolis heeft als doel werkgevers te stimuleren om mensen met een arbeidsbeperking in dienst te nemen of te houden. Dit vanuit de veronderstelling dat werkgevers de perceptie/aanname hebben dat mensen met een gedeeltelijke arbeidsbeperking een hoog ziekteverzuimrisico vormen en dat deze risico-inschatting werkgevers ervan weerhoudt om hen aan te nemen. De no-riskpolis geeft werkgevers een compensatie voor de directe kosten van loondoorbetaling bij ziekte als de werknemer ziek wordt.

Bekendheid met de no-riskpolis is voor alle betrokken doelgroepen relevant: werkgevers, professionals werkzaam in de begeleiding van mensen met een arbeidsbeperking en mensen met een arbeidsbeperking zelf. Uit eerder onderzoek blijkt dat de no-riskpolis bij een deel van de doelgroepen onbekend is. Omdat dit ongewenst is, is besloten om via verschillende acties de no-riskpolis meer bekendheid te gaan geven. Hiertoe zijn verschillende initiatieven ontwikkeld. Naast deze initiatieven heeft het ministerie van Sociale Zaken Werkgelegenheid (SZW) de Tweede Kamer (TK) toegezegd onderzoek te doen om na te gaan hoe de bekendheid van de no-riskpolis kan worden vergroot onder de doelgroepen.

In opdracht van SZW heeft Kantar in de periode van april tot en met november 2020 een kwalitatief onderzoek uitgevoerd onder de volgende vier doelgroepen:

- UWV doelgroep
 - personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering (WGA 35-80);
 - personen minder dan 35% arbeidsongeschikt en weer in loondienst werkzaam bij een werkgever (35-minners);
- gemeenten en werkgeversservicepunten (WSP's): zij ondersteunen mensen vanuit de Participatiewet naar werk, waaronder de banenafpraak (garantiebanen) of beschut werk;
- jongeren met scholingsbelemmeringen;
- werkgevers in het MKB.

In het voorliggende rapport gaan we in op de resultaten van het onderzoek onder klantmanagers en adviseurs werkzaam bij gemeenten en werkgeversservicepunten Werkbedrijf en afdeling klantcommunicatie van het UWV. In de onderzoekverantwoording is terug te vinden hoe het onderzoek is uitgevoerd (bijlage 1).

Om meer inzicht te krijgen in de bekendheid met de no-riskpolis en hoe de bekendheid kan worden vergroot, is de volgende centrale vraagstelling geformuleerd:

Op welke manier(en) kan de no-riskpolis het beste bekend worden gemaakt aan de doelgroep: hoe is met hen in contact te komen en op welke manier zijn ze te bereiken met communicatie hierover?

Interpretatie rapportage

Kwalitatief onderzoek stelt ons in staat inzicht te verkrijgen in opvattingen van mensen en de achterliggende verklaringen daarvan. Deze vorm van onderzoek is open en exploratief en gaat uit van wat de deelnemers zelf ter sprake brengen. Bij kwalitatief onderzoek gaat het om het beschrijven van de diversiteit aan opvattingen en niet om de frequentie waarmee bepaalde uitspraken worden gedaan. De resultaten uit dit kwalitatieve onderzoek zijn niet generaliseerbaar naar klantmanagers en adviseurs werkzaam bij gemeenten, UWV en werkgeversservicepunten in het algemeen. Wel geven ze een beeld van de opvattingen die leven over dit onderwerp. Voor de leesbaarheid in het rapport noemen we klantmanagers van de gemeenten en adviseurs van het Werkbedrijf en werkgeversservicepunt 'professionals', tenzij iets specifiek voor een bepaalde groep geldt.

1 Context

In dit hoofdstuk gaan we in op het werkveld van de professionals en de ervaringen die ze hebben met werkgevers in het kader van het al dan niet aannemen van mensen met een arbeidsbeperking. Ook besteden we aandacht aan de waarde die de professionals hechten aan verschillende beleidsinstrumenten ter ondersteuning van werkgevers die mensen met een arbeidsbeperking in dienst willen nemen. Dit om een beeld te krijgen van de kennis en houding van professionals hier tegenover en als aanloop naar het eigenlijke onderwerp, de no-riskpolis

1.1 Werkveld

Er is gesproken met klantmanagers van gemeenten en adviseurs van Werkbedrijf van UWV en werkgeversservicepunten. Men is afkomstig uit verschillende regio's (Randstad, Zuid, Noord en Oost) en al geruime tijd werkzaam in het werkveld. Degenen die bij UWV of werkgeversservicepunten werkzaam zijn, houden zich vooral bezig met het bemiddelen van Wajongers en in mindere mate met de WIA-klantgroepen. De klantmanagers bij gemeenten hebben eveneens de focus op specifieke klantgroepen; bij de een zijn dat jongeren in het kader van de garantiebannen, bij de ander naast mensen met garantiebannen ook mensen met een indicatie voor beschermt werk. De communicatieadviseur van Werkbedrijf houdt zich vooral bezig met communicatie richting werkgevers. De professionals zien enige regionale accentverschillen in hun werk: in een niet-Randstedelijke omgeving is er een hechter contact met werkgevers en is het eigen netwerk van groot belang, de gunfactor speelt daar een grotere rol.

De professionals zijn unaniem van mening dat hun werk voor een groot deel bestaat uit maatwerk. Het is volgens hen de uitdaging om werkgevers en werkzoekenden met elkaar te matchen en dat vergt een een-op-een benadering.

Plaatsing van mensen met een arbeidsbeperking gebeurt in de optiek van de professionals vooral onder werkgevers die:

- mensen met een arbeidsbeperking in hun eigen omgeving kennen;
- eerder ervaring hebben opgedaan met medewerkers met een arbeidsbeperking; of
- goede ervaringen horen van andere werkgevers.

1.2 Beeld over mensen met een arbeidsbeperking

Hoe kijken werkgevers volgens de professionals aan tegen mensen met een arbeidsbeperking? Er is nogal wat koudwatervrees stellen de professionals. Zo komt men bijvoorbeeld tegen dat er over Wajongers wordt gedacht dat ze weinig zouden kunnen, veel begeleiding nodig hebben en vaak uitvallen. En dit vormt een behoorlijke drempel voor werkgevers om in overweging te nemen om mensen met een arbeidsbeperking aan te nemen. Ook zien de professionals dat er werkgevers zijn die vooral naar de financiële voordelen kijken van een medewerker met een arbeidsbeperking en weinig intrinsieke motivatie hebben om zo iemand aan te nemen. Werkgevers zoeken dan bijvoorbeeld zelf iemand uit de database (doelgroepregister), maar dan blijkt dat ze onvoldoende weten wat het inhoudt om een kandidaat uit het doelgroepregister of de doelgroep banenafpraak in dienst te nemen. En die kennis en motivatie zijn wel nodig, want zo stelt een klantmanager: *“Zij zoeken vooral goedkope krachten. Daar moet je het niet van hebben. Dat is niet duurzaam.”*

Intrinsiek gemotiveerde werkgevers die overwegen iemand met een arbeidsbeperking aan te nemen, kijken volgens de professionals vooral naar de mate waarin een mogelijke kandidaat past binnen de organisatie, wat hij/zij aankan en hoe er met de beperkingen van de cliënt moet worden omgegaan. Men kent overigens allemaal wel een paar grote werkgevers (energiebedrijven bijvoorbeeld) die goede trajecten hebben voor medewerkers met een arbeidsbeperking. Daarover is men zeer te spreken. Maar dat is duidelijk geen gemeengoed. Er wordt ook aangehaald dat werkgevers soms anders aankijken tegen kandidaten uit de WIA-doelgroep omdat zij al werkervaring hebben, in tegenstelling tot de kandidaten vanuit de Wajong of de Participatiewet.

Het al dan niet grotere risico op ziekteverzuim is volgens de professionals niet een groot issue bij het wel of niet aannemen van mensen met een arbeidsbeperking. Het speelt daarentegen wel bij sommige veelal kleine bedrijven waar de continuïteit in het geding komt als er iemand uitvalt. Maar als de professionals in gesprek komen met werkgevers voor wie het nieuw is om iemand met een arbeidsbeperking aan te nemen en die op zich open staan voor een medewerker met een arbeidsbeperking, blijken werkgevers niet zozeer bezig met het risico op eventuele uitval door ziekte, maar zijn ze eerder geïnteresseerd in de financiële voordelen.

Een klantmanager geeft aan dat werkgevers soms als ontbindende voorwaarde in het contract van een kandidaat laten opnemen dat als de no-riskpolis vervalt dat dan ook het contract vervalt. Dit gaat dan vaker om werkgevers die hoofdzakelijk vanuit financiële overwegingen medewerkers met een arbeidsbeperking in dienst nemen, of van wie de continuïteit van het bedrijf in gevaar komt bij uitval.

1.3 Ervaringen met beleidsinstrumenten

De instrumenten die professionals tot hun beschikking hebben om werkgevers tegemoet te komen bij het aannemen van medewerkers met een arbeidsbeperking worden ervaren als belangrijke voorwaarden voor werkgevers. Ze merken in hun dagelijkse praktijk dat er een positief effect van uitgaat. Gevraagd naar de instrumenten die volgens hen belangrijk zijn om werkgevers sneller aan te zetten tot het in dienst nemen of houden van medewerkers met een arbeidsbeperking, noemen ze de volgende:

- proefplaatsing
- (forfaitaire) loonkostensubsidie/dispensatie
- jobcoaching

De proefplaatsing geeft werkgevers de gelegenheid om ervaring op te doen met medewerkers met een arbeidsbeperking zonder dat ze aan de medewerker 'vast' zitten, met andere woorden het maakt volgens de professionals een vrijblijvende kennismaking van beide kanten mogelijk. De loonkostensubsidie biedt de werkgevers een financiële tegemoetkoming voor het in dienst nemen van een medewerker met een arbeidsbeperking. En de job coaching is van belang om te zorgen dat de medewerker wordt begeleid en de werkgever wordt ontzorgd en niet veel tijd kwijt is aan de medewerker. De no-riskpolis is volgens de professionals in dit scala aan instrumenten weliswaar een prettig instrument dat ook positief bijdraagt, maar deze wordt door de professionals als minder essentieel gezien.

2 Bekendheid no-riskpolis

In dit hoofdstuk gaan we nader in op de no-riskpolis. Hoe kijken professionals naar de no-riskpolis, welk belang heeft de no-riskpolis volgens hen en wat komen ze tegen in hun contact met werkgevers en klantgroepen. Maar ook: welke vragen leven onder werkgevers en klantgroepen over de no-riskpolis. Allemaal zaken waarmee rekening kan worden gehouden bij het communiceren over de no-riskpolis richting professionals, werkgevers en klantgroepen.

2.1 Het belang van de no-riskpolis

De professionals zijn zelf bekend geraakt met de no-riskpolis in de loop van hun werk voor deze doelgroep. En het bekend raken ermee gebeurt op verschillende manieren. Door middel van:

- interne informatiestromen: intranet, de website van UWV
- interne opleidingen met updates over wetswijzigingen

Ze vinden het zelf op de hoogte zijn van de no-riskpolis een vanzelfsprekende zaak, omdat het bij hun functie hoort om op de hoogte te zijn van alle regelingen die beschikbaar zijn. Ze kunnen zich ook niet voorstellen dat collega's van hen er niet van op de hoogte zouden zijn.

Het belang van de no-riskpolis is volgens de professionals zeker aanwezig, omdat het voor de werkgever de financiële risico's van eventuele ziekte van een medewerker met een arbeidsbeperking wegneemt/vermindert. Maar ze stellen in één adem dat de no-riskpolis over het algemeen niet van doorslaggevend belang is bij de beslissing van een werkgever om iemand met een arbeidsbeperking aan te nemen. Dit heeft met een aantal zaken te maken.

Ten eerste laat de werking van de no-riskpolis pas op termijn zijn waarde zien, namelijk als de medewerker ziek wordt. Dus het is het wegnemen van een risico dat bij het aannemen zelf niet zozeer speelt en ook niet op dat moment een bepaald voordeel biedt. Een adviseur van een werkgeversservicepunt hierover: *“Werkgevers krijgen er pas mee te maken als iemand ziek wordt, dat maakt het wel ingewikkeld.”*

Ten tweede brengen klantmanagers van gemeenten in dat het voor henzelf ook lastig is om te adviseren over het proces rondom het aanvragen van een ZW-uitkering op grond van de no-riskpolis), omdat ze zelf geen toegang hebben tot het UWV-portaal voor werkgevers en de werkgever dus ook niet kunnen informeren of helpen bij wat deze moet invullen op het portaal. Ze kunnen alleen maar informeren over het bestaan van de no-riskpolis, verwijzen naar het UWV en aangeven dat het UWV verantwoordelijk is voor de verdere afhandeling. Een communicatieadviseur van het UWV over de polis: *“Ook wel echt uitdaging voor al mijn collega's om dat goed uit te leggen. Niet alleen op de website maar ook uitleg die men aan werkgevers geeft. Het is uitzondering op uitzondering. Best wel uitdaging om het zo duidelijk en helder over te brengen aan klanten.”*

Ten derde wordt aangegeven dat je in gesprek met een werkgever niet als uitgangspunt hebt dat een kandidaat ziek wordt. Zeker bij degenen die in aanmerking komen voor beschermt werk of een garantiebanaan heeft de aard van de beperking doorgaans weinig te maken met ziek worden gedurende het werk. Een klantmanager van een gemeente die veel met jongeren werkt, geeft aan dat deze doelgroep wel de grootste uitval kent in zijn gemeente en dat de no-riskpolis werkgevers dan nog wel eens in positieve zin stimuleert.

De no-riskpolis kan een twijfelende werkgever eventueel wel over de streep trekken volgens de professionals, maar dan dus meer in het licht van de overige regelingen die er zijn. En veel belangrijker naast deze regelingen is de match die er is tussen de kandidaat en het bedrijf. Zoals een adviseur van een werkgeversservicepunt stelt: *“Bij partnerkeuze kijk je ook eerst of er een klik is en niet naar de zak geld die diegene meeneemt.”*

Werkgevers staan dus volgens professionals over het algemeen wel positief tegenover het bestaan van de no-riskpolis, maar het is een onderdeel van de overwegingen. De professionals zien het echter wel als een instrument dat niet gemist kan worden.

Kennis over de no-riskpolis onder de klantgroepen voor wie de polis geldt is volgens de professionals wisselend in relevantie. Dit heeft te maken met het al dan niet begrijpen wat de werking is van de polis, de interesse erin, het afwijzen van het stempel dat het hen op kan leveren. Bijkomend iets is dat ze de info over de no-riskpolis weliswaar krijgen bij aanvang van de uitkering, maar dat die kennis weggezakt kan zijn tegen de tijd dat ze gaan solliciteren. De kandidaten uit de klantgroepen staan volgens hen wisselend tegenover de no-riskpolis, afhankelijk van de klantgroep:

- mensen met een WIA-uitkering begrijpen de polis en het kan hen helpen bij onzekerheden die ze kunnen ervaren bij het weer aan het werk gaan;
- bij mensen met een Wajong-uitkering is het voor een deel van hen de vraag of ze de no-riskpolis begrijpen. Dit geldt ook voor mensen die in aanmerking komen voor beschermt werk of garantiebannen;
- jongeren zijn er vaak niet mee bekend en/of niet zo in geïnteresseerd.

2.2 Onduidelijkheden rondom de no-riskpolis bij werkgevers en klantgroepen

Zowel werkgevers als klantgroepen hebben wel eens vragen over de no-riskpolis volgens de professionals.

Werkgevers hebben volgens hen vaak praktische vragen over de polis:

- Wat is de no-riskpolis?
- Hoe vraag ik het aan?
- Wie vallen er onder?
- Wanneer heeft de werknemer recht op de no-riskpolis?
- Aan welke voorwaarden moet je voldoen?
- Is verlenging mogelijk van een no-riskpolis van een medewerker?
- Blijft de verplichting staan om te re-integreren?
- Hoe werkt het: waar moet je iemand ziek melden?
- Wanneer treedt de no-riskpolis in werking: na 1 week ziekte of langer?
- Hoe weet ik of de medewerker recht heeft op de no-riskpolis?
- Krijg je de no-riskpolis in handen als werkgever?

Klantgroepen hebben soms geen begrip van de no-riskpolis en hun vragen daarover geven daar ook blijk van volgens professionals. Soms hebben ze ook geen goed inzicht in hun eigen situatie wat een begrip in de weg staat. Dan zijn het vooral de WIA-gerechtigden die vragen hebben over de no-riskpolis en die gaan dan vooral over de werking ervan.

2.3 Redenen om no-riskpolis wel/niet te introduceren bij werkgevers en/of klantgroepen

Professionals geven aan dat ze de no-riskpolis altijd bespreken met de werkgever, maar dan wel als onderdeel van het pakket aan steunmaatregelen dat er is voor de werkgever. Een klantmanager geeft werkgevers een brief van de gemeente waarin alle regelingen staan. Deze brief gebruikt ze soms ook om mee te geven aan kandidaten als ze zelfstandig naar een sollicitatiegesprek gaan.

De klantgroepen krijgen volgens de professionals vaak aan het begin van hun WIA-/Wajong-/doelgroepregister traject te horen dat de no-riskpolis voor hen geldt, maar dit moment kan voor sommigen al ver in het verleden liggen. Ook geven ze aan dat de informatie over de no-riskpolis wordt opgenomen in 'het werkplan'. Soms geven ze de informatie pas op het moment dat het tot plaatsing komt, omdat het dan pas relevant wordt.

Een paar klantmanagers van gemeenten brengen in dat (verstandelijk beperkte) jongeren uit de klantgroep de no-riskpolis ook wel eens als een vrijbrief kunnen opvatten om zich ziek te melden. Om die reden noemen ze de no-riskpolis soms niet. *"Oh, dat is makkelijk. Dan maakt het niet zoveel uit of ik me ziek meld."*

3 Communicatie no-riskpolis

In dit hoofdstuk staat centraal welke ideeën leven onder professionals over wenselijke communicatie rondom de no-riskpolis. Met andere woorden: hoe kunnen werkgevers en verschillende klantgroepen werkzoekenden volgens hen het beste worden bereikt, met wat voor informatie en in welke vorm. Inzicht hierin maakt het mogelijk om de te ontwikkelen communicatie zo goed mogelijk te laten aansluiten op de behoeften van deze doelgroepen. Allereerst gaan we in op doorgevoerde aanpassingen in de communicatie van UWV over de no-riskpolis van de afgelopen tijd.

3.1 Aangepaste communicatie vanuit UWV over no-riskpolis

De no-riskpolis wordt momenteel al op verschillende manieren onder de aandacht gebracht bij werkgevers en klantgroepen. Maar de relatieve onbekendheid van en vragen over de no-riskpolis zijn voor het UWV ook aanleiding geweest om het laatste jaar meer proactief richting werkgevers te communiceren. Dat is op verschillende manieren gebeurd:

- de tekst op de site van UWV over de no-riskpolis is zo toegankelijk mogelijk gemaakt;
- een beslisboom op de site van UWV waardoor een werkgever te weten kan komen wie er voor in aanmerking komt;
- via een pop-up bij het uitloggen van het Werkgeversportaal van het UWV krijgen werkgevers info over de no-riskpolis; de pop-up wordt gebruikt om wisselende onderwerpen over het voetlicht te brengen afhankelijk van actualiteit en urgentie;
- nieuwsberichten over de no-riskpolis via de nieuwsbrief van UWV;
- een campagne waarin gedurende een maand werkgevers verschillende berichten over de no-riskpolis via de LinkedIn pagina van het UWV konden lezen.

De hierboven genoemde communicatie is echter vooral gericht op werkgevers die een relatie hebben met het UWV of al overwogen om iemand met een arbeidsbeperking in dienst te nemen. Een adviseur van een WSP geeft aan dat men daar vier keer per jaar een vacaturecafé organiseert voor werkgevers met een aparte balie waar werkgevers informatie kunnen krijgen over alle regelingen die gelden waaronder de no-riskpolis. UWV heeft de introbrieven en herinneringsbrieven aan zijn klantgroepen over de no-riskpolis gereviseerd.

3.2 Hoe bekendheid no-riskpolis te vergroten onder werkgevers

De professionals vinden het deels onbegrijpelijk dat de no-riskpolis zo onbekend is onder werkgevers. Dit vanuit hun opvatting dat de eigen beroepsgroep de no-riskpolis altijd onder de aandacht zal brengen bij werkgevers en dat werkgevers die er interesse in hebben voldoende informatie erover kunnen vinden op de UWV-site; dit veronderstelt echter wel een actieve opstelling van werkgevers. Een aantal van hen vindt het onwenselijk om de no-riskpolis als geïsoleerde/solitaire maatregel meer bekendheid te geven. Dit strookt naar hun idee niet met het gegeven dat het volgens hen van belang is om werkgevers te informeren over alle steunmaatregelen die er zijn om medewerkers met een arbeidsbeperking aan te nemen. Een paar professionals vermoeden dat de relatieve onbekendheid te maken heeft met het feit dat de regeling pas actueel wordt als een medewerker ziek wordt; de no-riskpolis is dan mogelijk inmiddels weggezaakt in het geheugen van de werkgever.

De grote werkgevers met speciale trajecten voor medewerkers met een arbeidsbeperking zullen volgens de professionals wel op de hoogte zijn van de no-riskpolis. Werkgevers die nog geen ervaring hebben met het aannemen van iemand met een arbeidsbeperking zullen waarschijnlijk sowieso niet op de hoogte zijn van de no-riskpolis.

Communicatie: kanalen en afzender

Gevraagd naar wie de informatie het beste kan geven over de no-riskpolis en van wie deze het beste afkomstig kan zijn, dragen de professionals verschillende mogelijkheden aan. Ten eerste zien ze zichzelf en collega's van gemeenten, UWV en WSP's als aangewezen personen hiervoor: adviseurs, accountmanagers, jobcoaches omdat zij degenen zijn die contact hebben met werkgevers.

Maar er zijn ook andere logische personen/organisaties die dit kunnen doen:

- (lokale) werkgeversnetwerken (lokale bijeenkomsten van MKB Nederland, Rotary, businessclubs)
- brancheorganisaties
- collega-werkgevers uit dezelfde branche
- re-integratiebureaus of arbodiensten (hebben veel contacten met werkgevers)

Wat moet er worden verteld

De informatie voor werkgevers over de no-riskpolis dient volgens de professionals een aantal elementen te bevatten:

- wat de no-riskpolis inhoudt
- voordelen van de no-riskpolis
- succesverhalen van andere werkgevers

Ten aanzien van succesverhalen van andere werkgevers is men van mening dat deze positief kunnen uitpakken op de motivatie van werkgevers om een medewerker met een arbeidsbeperking aan te nemen. Maar dan gaat het dus niet alleen over de no-riskpolis maar meer over wat het betekent om als bedrijf een medewerker met een arbeidsbeperking in dienst te hebben. WSP's leveren ook inspanningen om werkgevers met ervaring met het in dienst hebben van medewerkers met een arbeidsbeperking in te zetten als ambassadeurs, omdat naar hun idee ervaringen van collega-werkgevers heel overtuigend kunnen werken. Dit wordt onder andere gedaan aan de hand van filmpjes van bedrijven die op de site van een WSP komen te staan. Er worden verder mailings gestuurd naar werkgevers met verwijzingen naar de site van een WSP, maar de vraag is of werkgevers naar deze site gaan.

Hoe moet de informatie worden verteld

Zoals al eerder gesteld vinden professionals het van belang om informatie over de no-riskpolis te delen als ze in contact zijn met werkgevers. Maar ze zien ook andere mogelijke manieren om werkgevers te bereiken:

- website van UWV/WSP's (tegelijkertijd stellen ze dat werkgevers niet snel actief op zoek gaan)
- spotjes (op radio of tv) gericht op werkgevers met verwijzing naar WSP's
- aanwezig zijn op werkgeversbijeenkomsten/regionale bijeenkomsten van MKB Nederland en uitleg geven
- interne (gemeente/UWV) informatieverbreiding met vertaalslag naar werkgevers

Het Werkgeversportaal van UWV zou meer benut kunnen worden dan tot nu toe het geval is, omdat werkgevers voor allerlei zaken hier naartoe gaan (ziek-beterrmeldingen, re-integratieverslagen, bezwaar maken). Daarmee zouden ook werkgevers bereikt kunnen worden die niet al contact hebben met het UWV vanwege een medewerker met een arbeidsbeperking. Een klantmanager van een gemeente noemt als positief en aansprekend voorbeeld van communicatie 'de 100 van Sander', een initiatief van WSP Rijnmond waarin Sander de Kramer werkgevers met een sociaal hart oproept om mensen die langer dan drie maanden werkloos zijn een kans te geven. Hij geeft aan dat er

een meer marketingachtige aanpak mag komen om werkgevers te enthousiasmeren voor het aannemen van medewerkers met een arbeidsbeperking.

3.3 Hoe bekendheid no-riskpolis te vergroten onder verschillende klantgroepen

Het vergroten van de bekendheid van de no-riskpolis onder de klantgroepen voor wie de no-riskpolis geldt is volgens de professionals deels wenselijk. Niet zozeer voor degenen wier begrip het te boven gaat, wel voor degenen die de informatie wel kunnen bevatten, zodat ze er kennis van hebben en ook zelf kunnen beslissen of ze de polis noemen bij een eventuele zelfstandige sollicitatie bij een werkgever. Bij klantgroepen wier begrip het soms te boven zal gaan, denkt men aan Wajongers en andere personen uit de doelgroep banenafpraak of mensen die in aanmerking komen voor beschermt werk. Vooral ten aanzien van de jongeren in deze groepen is het risico aanwezig dat ze informatie over de no-riskpolis op kunnen vatten als een vrijbrief om zich makkelijker ziek te melden bij de werkgever. Maar waar dat voor de ene klantmanager reden is om hen deze informatie dan niet te geven, geldt dat voor de ander niet. Overigens is het niet zo dat professionals stellen dat klantgroepen deze informatie helemaal niet hoeven te hebben, meer dat het voor hen de vraag is of deze groepen er zelf iets mee kunnen. De WIA-groepen (<35% en 35 – 80%) zullen het sowieso moeten weten, omdat ze een arbeidsverleden hebben en in staat zijn om zelfstandig te solliciteren. Voorwaarde is volgens de professionals wel dat mensen bemiddelbaar moeten zijn naar werk, anders heeft kennis over de no-riskpolis geen zin. Een adviseur van een werkgeversservicepunt: *“Als iemand geen arbeidsvermogen heeft, dan bemiddelen we die persoon niet en die weet dan ook niet van de no-riskpolis.”*

Communicatie: afzender en kanalen

De professionals geven aan dat de meeste klantgroepen de informatie zouden kunnen krijgen via:

- hun contactpersoon bij gemeente/UWV (jobcoach, e-coach, adviseur werk);
- beoordelingsbrief van UWV over hun WIA-aanvraag;
- het in- of uitloggen op Mijn UWV;
- re-integratiebureaus;
- intermediairs zoals stagebegeleiders, scholen, jeugdzorg, volwassenenzorg, stichting MEE, WMO, trajectbegeleiders vanuit GGZ, ouders.

Ten aanzien van de intermediairs; deze spelen vooral een rol bij de klantgroepen die het begrip minder zelf hebben en voor wie het des te belangrijker is dat degenen die om hen heen staan deze kennis wel hebben. De professionals hebben de indruk dat deze intermediairs vaak niet op de hoogte zijn van de no-riskpolis. Sommigen vinden dat ze als UWV of gemeente een actievere rol kunnen hebben in het informeren van deze partijen. In het praktijkonderwijs gaat de gemeente al wel eens naar scholen toe om voorlichting te geven.

Wat moet er worden verteld

De informatie die volgens de professionals aan de diverse klantgroepen moet worden gegeven komt vooral neer op basale uitleg over de no-riskpolis in simpele taal. Zodat men er weet van heeft en het eventueel – als men dat zou willen – kan noemen bij een sollicitatie.

Hoe moet de informatie worden verteld

Men stelt dat informatie over de no-riskpolis informatie is die niet snel zal beklijven bij de klantgroepen, omdat ze er niet mee bezig zijn, het vaak niet actueel is (men is niet ziek) en ze het na verloop van tijd weer vergeten. Dus een belangrijke voorwaarde bij het geven van informatie is dat deze herhaald wordt op verschillende momenten.

Bijvoorbeeld als iemand terugkomt bij het UWV nadat een contract niet is verlengd. Tegelijkertijd geven professionals ook aan dat het een kwestie is van maatwerk; de ene werkzoekende zullen ze de informatie snel geven, terwijl bij de ander eerst andere zaken relevanter zijn om te bespreken en dan komt de no-riskpolis pas later in beeld. Soms zien professionals ook dat de informatie over de no-riskpolis overkomt als informatie die hen een gevoel van stigma geeft. Een adviseur van een werkgeversservicepunt: *“Dan zien ze het niet als een punt dat hen meehelpt maar iets wat tegenwerkt. Dat ze denken: ik word aangenomen omdat je subsidie voor me krijgt.”*

Bijlagen

Bijlage 1 Onderzoek verantwoording

Opzet en uitvoering van het onderzoek

Kantar, Public division heeft in de periode van 1 tot en met 22 oktober 2020 interviews uitgevoerd met professionals die zich bezighouden met begeleiding van klantgroepen naar werk en hiervoor contact hebben met werkgevers.

De doelgroep van het onderzoek bestond uit klantmanagers werkzaam bij gemeenten, adviseurs werkgeversdienstverlening van het UWV Werkbedrijf en werkgeversservicepunten en de afdeling Service en Dienstverlening van het UWV

Er zijn in totaal 2 online groepsinterviews uitgevoerd met een gespreksduur van anderhalf uur en twee individuele telefonische interviews van drie kwartier.

De selectie van deelnemers is op twee manieren verlopen. Bij het UWV heeft een adviseur van de afdeling Business en Communicatie van het Werkbedrijf in samenspraak met district managers deelnemers geworven, rekening houdend met een spreiding over regio en type functie. Voor de klantmanagers hebben we contact gezocht met SAM, de beroepsvereniging van klantmanagers. Zij hebben oproepen geplaatst in diverse nieuwsbrieven en op sociale media om klantmanagers te vragen mee te doen aan het onderzoek.

Dit heeft uiteindelijk geresulteerd in drie bereidwillige klantmanagers en vijf adviseurs werkzaam bij Werkbedrijf/WSP. In totaal hebben acht professionals hun medewerking verleend.

De opdrachtgever is in staat gesteld om live via inbellen mee te kijken/luisteren.

De opdrachtgever is van tevoren bekend gemaakt aan de professionals.

De gesprekken zijn gevoerd aan de hand van een gespreksleidraad die in overleg met SZW is opgesteld (zie bijlage 4.2).

De interviews zijn genotuleerd en/of uitgewerkt. Voor de analyse zijn de gespreksverslagen doorgenomen op de verschillende thema's en zijn de antwoorden geïnventariseerd. Aan de hand van deze inventarisatie en de observaties van de onderzoekers is het rapport geschreven.

Bijlage 2 Gehanteerde gespreksleidraad

CHECKLIST ARBEIDSPARTICIPATIE MENSEN MET ARBEIDSBEPERKING VERSIE KLANTMANAGERS (90 MINUTEN)

A. Introductie en kennismaking (10 minuten)

- Welkom heten bij Kantar Public
- Opdrachtgever: ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
- Thema: 'ziekte, arbeidsongeschiktheid, toegang tot de arbeidsmarkt'.
 - Spelregels: het gaat om uw meningen en ervaringen, verzoek om vrijuit te spreken.
 - Opname, meekijken en anonimiteitwaarborg.
- We beginnen met voorstelronde: naam, functie, organisatie.

B. Context werk en oordeel beleidsinstrumentarium (15 minuten)

- Om een idee te krijgen van uw dagelijks werkveld: welke groepen mensen met een arbeidsbeperking begeleidt u naar werk? *INT: specifieke doelgroepen, geen onderscheid*
- In hoeverre spelen in uw regio specifieke kwesties met betrekking tot de toeleiding van mensen met een ziekte (historie) of een arbeidsbeperking naar de arbeidsmarkt? *INT: bijv. regionale arbeidsmarkt, specifieke doelgroepen*
- Wat valt op bij het begeleiden van deze doelgroep naar een geschikte arbeidsplaats?
- Hoe kijken werkgevers tegen deze doelgroep aan? Wat voor een beeld leeft er bij hen?
- Hoe groot achten werkgevers het risico dat werknemers met een arbeidsbeperking ziek worden? Wat betekent eventuele uitval voor ze? Maakt daarbij het type aandoening of beperking nog verschil?
- Wat kan ervoor zorgen dat werkgevers mensen met een arbeidsbeperking langer in diensthouden of sneller aannemen?
- Werkgevers kunnen hierbij steun krijgen van UWV/WSP/gemeente en/of gebruik maken van regelingen van de overheid *INT: no risk polis, proefplaatsing, jobcoach scholing, werkplekaanpassing*. Welke ervaringen heeft u daarmee: wat gaat er goed en wat gaat er minder goed?
- Welke ondersteuningsmaatregelen hebben volgens u het grootste effect op de beslissing van de werkgever om iemand wel/niet in dienst te houden of in dienst te nemen? Wat is daarbij van doorslaggevend belang?

C. Introductie no-riskpolis (15 minuten)

Een van de instrumenten om het voor werkgevers makkelijker te maken om mensen met een arbeidsbeperking in dienst te nemen of te houden is de no-riskpolis.

- Hoe bent u op de hoogte gekomen van het bestaan van de no-riskpolis?
- Wat vindt u van deze polis: trekt deze werkgevers over de streep of niet? Waar zit 'm dat in? Wat is doorslaggevend?
- Hoe staan werkgevers tegenover de no-riskpolis? Wat hoort u daarover? Waar is hun houding op gebaseerd? *INT: feiten, ervaring, horen zeggen, beeldvorming*
- En hoe staan werkzoekenden met een arbeidsbeperking tegenover de no-riskpolis? Waarom? Maakt het nog uit over welke doelgroep we het dan hebben?
- Welke vragen roept de polis vragen op bij werkgevers of werkzoekenden? Wat hoort u zoal?
- In hoeverre wijst u de werkgevers eigenlijk op het bestaan van deze no-riskpolis?
- En de werkzoekenden? Wijst u hen ook op het bestaan van deze no-riskpolis?
- Wat zorgt er eventueel voor dat klantmanagers zoals u werkgevers of werkzoekenden eventueel niet op de no-riskpolis wijzen: wat kan daar aan ten grondslag liggen? Speelt onbekendheid met de regeling bij hen een rol? Andere zaken?

D. Hoe bekendheid van no-riskpolis te vergroten (45 minuten)

- Gesteld dat we het allemaal van belang vinden om de no-riskpolis meer bekendheid te geven dan nu het geval is. Wat moet daarvoor gebeuren? Welke doelgroepen moeten volgens u beslist meer weten van de no-riskpolis?
- Uit onderzoek van De Beleidsmakers naar de effectiviteit van de no-riskpolis is gebleken dat deze bij een aantal partijen niet scherp op het vizier staat/onvoldoende bekend is. Als we dat per doelgroep eens nader bekijken:
- *Werkgevers*
 - Op welke manier kunnen zij worden bereikt met info over de no-riskpolis?
 - Wie is de meest geschikte afzender van info over de no-riskpolis?
 - Zijn zij geïnteresseerd in ervaringen van andere werkgevers?
 - Wat moet hen dan vooral worden verteld over de no-riskpolis?
 - Wat kan maken dat zij positief over de inzet van de no-riskpolis denken?
 - Welke toonzetting is daarbij van belang?
- *UWV doelgroepen*
 - Is het nodig dat zij zelf op de hoogte zijn van de no-riskpolis? Zo ja:
 - Op welke manier kunnen zij worden bereikt met info over de no-riskpolis?
 - Welke intermediaire kaders zou je voor deze groep kunnen inzetten?
 - Wie is de meest geschikte afzender van info over de no-riskpolis?
 - Wanneer/op welk moment moet je deze doelgroep over de no-riskpolis informeren?
 - Wat moet hen dan vooral worden verteld over de no-riskpolis? En wat niet?
 - Op welke manier kun je hen positief over de no-riskpolis laten denken?
Welke toonzetting is van belang?
- *Personen in doelgroepregister banenafpraak*
 - Is het nodig dat zij zelf op de hoogte zijn van de no-riskpolis? Zo ja:
 - Op welke manier kunnen zij worden bereikt met info over de no-riskpolis?
 - Welke intermediaire kaders zou je voor deze groep kunnen inzetten?
 - Wie is de meest geschikte afzender van info over de no-riskpolis?
 - Wanneer/op welk moment moet je deze doelgroep over de no-riskpolis informeren?
 - Wat moet hen dan vooral worden verteld over de no-riskpolis? En wat niet?
 - Op welke manier kun je hen positief over de no-riskpolis laten denken?
Welke toonzetting is van belang?
- *Jongeren met scholingsbelemmeringen*
 - Is het nodig dat zij zelf op de hoogte zijn van de no-riskpolis? Zo ja:
 - Op welke manier kunnen zij worden bereikt met info over de no-riskpolis?
 - Welke intermediaire kaders zou je voor deze groep kunnen inzetten?
 - Wie is de meest geschikte afzender van info over de no-riskpolis?
 - Wanneer/op welk moment moet je deze doelgroep over de no-riskpolis informeren?
 - Wat moet hen dan vooral worden verteld over de no-riskpolis? En wat niet?
 - Op welke manier kun je hen positief over de no-riskpolis laten denken?
Welke toonzetting is van belang?
- Zijn er nog andere zaken waarmee rekening moet worden gehouden bij het communiceren over de no-riskpolis: welke do's en don'ts zijn nog aan te wijzen?

F. Tot slot (5 minuten)

- Zijn er nog dingen niet aan de orde geweest, maar die u wel belangrijk vindt om te noemen?
- Wilt u SZW nog iets meegeven m.b.t. de inzet van de no-riskpolis?

Dank voor de medewerking.