EFFECTEVALUATIE RE-INTEGRATIEDIENSTVERLENING VOOR MENSEN MET EEN WGA-UITKERING

SEOR: Paul de Hek, Mark den Hartog, Arie-Jan van der Toorn, Tim Koenders

Verwey-Jonker Instituut: Tamara Kool, Youp Dusault, Rosa Glijn

Met medewerking van: Shirley Oomens (HAN University of Applied Sciences); Lineke van Hal (Zuyd Hogeschool), Monique Stavenuiter (Verwey-Jonker Instituut)

COLOFON

DIT IS EEN UITGAVE VAN

SEOR BV

© SEOR BV / ROTTERDAM, JUNI 2025

Niets van deze uitgave mag op welke wijze dan ook worden verveelvoudigd zonder de voorafgaande toestemming van de uitgever en andere auteursrechthebbenden. SEOR is niet aansprakelijk voor gegevens die door derden werden verstrekt.

EFFECTEVALUATIE RE-INTEGRATIEDIENSTVERLENING VOOR MENSEN MET EEN WGA-UITKERING

CONTACTPERSOON

Naam	**Paul de Hek**
Adres	**Marconistraat 16**
	3029 AK Rotterdam
Telefoon	**06 – 4205 7423**
Email	**dehek@seor.eur.nl**

VOORWOORD

Mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering bevinden zich vaak in een kwetsbare positie. Ze kampen met gezondheidsproblemen waardoor ze vaak hun oude beroep niet meer kunnen uitoefenen. Wanneer ze nog arbeidsmogelijkheden hebben werken ze veelal niet en velen geven aan een geïsoleerd leven te leiden en waarderen hun leven met een laag cijfer. De re-integratiestrategie van UWV is erop gericht om mensen zo vroeg mogelijk dienstverlening aan te bieden die hen helpt bij het zetten van stappen richting duurzaam betaald werk.

Het ondersteunen van mensen bij hun re-integratie is maatwerk, de behoeften van de cliënt staan hierbij centraal. In gesprekken met re-integratiemedewerkers van UWV wordt gekeken welke ondersteuning cliënt helpt om stappen te zetten richting werk. Waar nodig koopt UWV re-integratiediensten in bij gespecialiseerde bedrijven. Een goed beeld van de cliënt is essentieel voor het bieden van de juiste ondersteuning.

Het verheugt mij dat het onderzoek laat zien dat meer mensen aan het werk zijn door de ondersteuning die UWV biedt aan mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Door de dienstverlening van UWV zetten mensen meer stappen richting werk, ook wanneer dit (nog) niet meteen leidt tot een betaalde baan. De re-integratiedienstverlening draagt bij aan het welbevinden: mensen die ondersteuning hebben gekregen waarderen hun leven met een hoger cijfer dan diegenen die geen ondersteuning hebben gekregen. Ook laat het onderzoek zien dat re-integratiedienstverlening bijdraagt aan het zelfvertrouwen van mensen om het werk weer te kunnen hervatten.

Ik vind dit onderzoek van grote waarde voor UWV. Het biedt concrete handvatten om onze re-integratiedienstverlening persoonlijker te maken en te verbeteren. We richten ons hierbij extra op het vakmanschap van onze medewerkers en zullen de aanbevelingen uit het onderzoek meenemen bij de verdere optimalisatie van onze uitvoering.

Ik wil hier een woord van dank uitspreken aan de medewerkers van UWV. Dit eindrapport doet verslag van een onderzoek dat in oktober 2019 is gestart. Gedurende een periode van 18 maanden zijn ruim 18 duizend mensen in het onderzoek meegenomen en vervolgens gedurende 3 jaar gevolgd. Het uitvoeren van een dergelijk onderzoek is geen eenvoudige opgave en bij de implementatie en uitvoering ervan zijn veel mensen betrokken geweest. Niet alleen staf- en beleidsmedewerkers tijdens de opzet en uitvoering van het onderzoek maar in het bijzonder ook de re-integratiemedewerkers die zich gedurende vier en een half jaar hebben ingespannen om het onderzoek volgens protocol uit te voeren. Dankzij hun inspanningen concluderen de onderzoekers van SEOR en Verwey-Jonker dat het onderzoek een solide basis vormt voor uitspraken over de bijdrage van onze re-integratiedienstverlening.

Tot slot wil ik de onderzoekers van SEOR en Verwey-Jonker bedanken voor de analyses van de gegevens en het opstellen van de mooie voortgangsrapportages en dit eindrapport.

Judith Duveen

Algemeen directeur UWV Werkbedrijf

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING 5

1 INLEIDING 12

1.1 Achtergrond en doel evaluatie 12

1.2 Onderzoeksvragen 13

1.3 Evaluatiekader 13

1.4 Onderzoekspopulatie 14

1.5 Dienstverleningsmodel 15

1.6 Aanpak van het onderzoek 17

1.7 Leeswijzer 20

2 OPZET EN UITVOERING VAN HET EXPERIMENT 21

2.1 Inleiding 21

2.2 Opzet experiment 21

2.3 Totale instroom en instroom per maand 22

2.4 Respons vragenlijst 24

2.5 Vergelijking naar persoonskenmerken 26

2.6 Vergelijking naar inzet dienstverlening 28

3 BEREIK VAN DE DIENSTVERLENING 30

3.1 Inleiding 30

3.2 Gesprekken 31

3.3 Trajecten 32

3.4 Instrumenten 33

3.5 Inzet dienstverlening naar deelgroepen 33

3.6 Inzet dienstverlening over de tijd 37

4 EFFECTEN VAN DIENSTVERLENING 39

4.1 Inleiding 39

4.2 Methoden van effectmeting 40

4.3 Regulier betaald werk 41

4.4 Tussenstappen naar betaald werk 48

4.5 Nevendoelen en afgeleiden 51

4.6 Gezondheid en welbevinden 52
4.7 Klanttevredenheid 53
4.8 Effecten naar deelgroepen 54

5 HOE WERKT DE DIENSTVERLENING 56
5.1 Inleiding 56
5.2 Methoden van effectmeting 57
5.3 Effect dienstverlening op mechanismen 58
5.4 Effect dienstverlening op Mechanismen over Tijd 59
5.5 De rol van de mechanismen in het effect van de dienstverlening 61

6 CLIËNTERVARINGEN MET DE DIENSTVERLENING 65
6.1 Inleiding 65
6.2 Factoren van de Dienstverlening 66
6.3 Externe factoren 70
6.4 Tot slot 71

7 DOELMATIGHEID VAN DE DIENSTVERLENING 72
7.1 Inleiding 72
7.2 Kosten van dienstverlening 73
7.3 Baten van dienstverlening 73

8 CONCLUSIE 76

I TABELLEN EN FIGUREN 78

II METHODEN VAN EFFECTMETING EN UITKOMSTEN IV-REGRESSIES 91

III METHODOLOGISCHE VERANTWOORDING ANALYSES MECHANISMEN EN MEDIATIE-ANALYSE 101

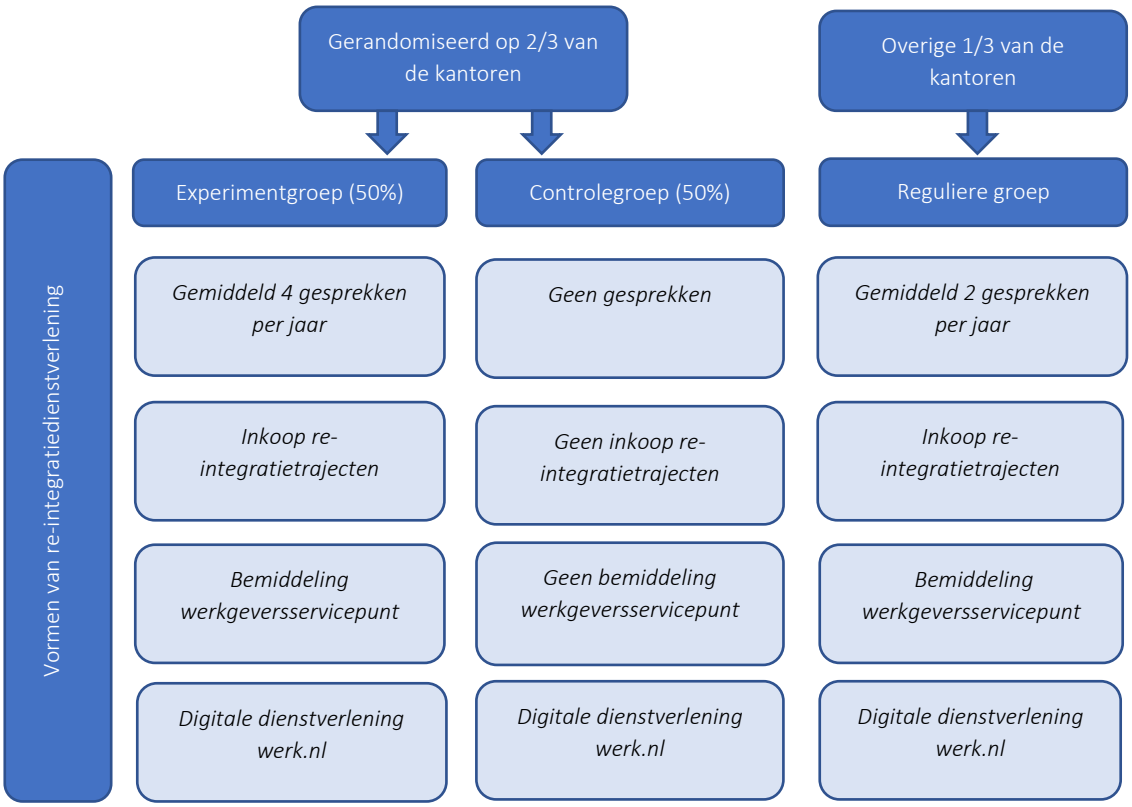
LITERATUUR 108

SAMENVATTING

INLEIDING

De activerende dienstverlening voor de WGA is in ontwikkeling. In het verleden waren de beschikbare middelen voor activerende dienstverlening voor de WGA ontoereikend om alle WGA'ers dienstverlening aan te bieden. Sinds 2017 heeft UWV de mogelijkheid om basale dienstverlening in te zetten voor alle WGA'ers. De vraag is nu of dit niveau van dienstverlening toereikend is om WGA'ers optimaal te ondersteunen bij het vinden en behouden van werk. Daarom is besloten een effectonderzoek uit te voeren naar doelmatigheid en doeltreffendheid van de dienstverlening en naar het juiste niveau van de dienstverlening. Zie figuur 1 voor een overzicht van dat effectonderzoek. In oktober 2019 is gestart met een gerandomiseerd experiment op twee derde van de kantoren. Op deze experimentkantoren is de instroom op basis van eindcijfer BSN (en dus willekeurig) verdeeld over experiment- en controlegroep. De experimentgroep krijgt uitgebreide dienstverlening en de controlegroep krijgt geen dienstverlening (behoudens digitale dienstverlening). Daarnaast worden beide groepen ook vergeleken met een reguliere groep die (buiten het experiment) op de resterende (een derde) kantoren reguliere dienstverlening krijgt. De evaluatie van dit onderzoek, waarin het experiment centraal staat, moet leiden tot een beter inzicht in de effecten van de activerende dienstverlening voor WGA'ers.

Figuur 1 Overzicht effectonderzoek*



* Dit beschrijft de geplande opzet van het onderzoek.

Het onderzoek gaat over mensen met een WGA-uitkering die in aanmerking komen voor re-integratiedienstverlening van UWV Werkbedrijf. Er is gekozen om uit te gaan van een eenduidige groep, namelijk de mensen die na twee jaar ziekte (einde wachttijd) zijn beoordeeld door een verzekeringsarts van de UWV-divisie Sociaal Medische Zaken (SMZ), de claimbeoordeling. Daarbij zijn zij publiek verzekerd, krijgen zij een WGA 35-80 of een WGA 80-100 AD[1] uitkering en benutten zij op dat moment niet volledig hun restverdiencapaciteit.

GEBRUIKTE METHODEN EFFECTMETING

In eerste instantie worden de (gemiddelde) uitkomsten tussen experiment- en controlegroep met elkaar vergeleken. De kracht van randomisatie is dat deze twee groepen op alle kenmerken (dus ook op niet observeerbare kenmerken) vergelijkbaar zijn, waardoor met meer zekerheid geconcludeerd kan worden dat verschillen in uitkomsten toegewezen kunnen worden aan het verschil in dienstverlening.

De controlegroep bevat ook WGA'ers die wel dienstverlening krijgen, de zelfmelders.[2] Een eenvoudige vergelijking tussen experiment- en controlegroep geeft daarom geen accuraat beeld van de *effecten* van dienstverlening. Omdat de zelfmelders een specifiek karakter hebben, kunnen zij ook niet zonder meer weggelaten worden. Dit kan leiden tot een vertekening van de resultaten. Daarom gebruiken we een methode die hier – selectie van zelfmelders – rekening mee houdt. Hiermee worden de gemiddelde effecten van dienstverlening bepaald.

Ook de groep die basale dienstverlening ontvangt, wordt vergeleken met de groepen die geen dienstverlening of uitgebreide dienstverlening ontvangen. Omdat de groep die basale dienstverlening ontvangt niet op basis van randomisatie vergelijkbaar is gemaakt met de groepen in het experiment, kunnen die groepen WGA'ers (ook) niet zonder meer met elkaar vergeleken worden. Daarom gebruiken we hier een methode die rekening houdt met verschillen in samenstelling en arbeidsmarktomstandigheden en, in geval van een vergelijking tussen reguliere dienstverleningsgroep en controlegroep, met de selectie van zelfmelders.

Bij het vergelijken van baankenmerken (vast contract en gemiddeld uurloon) van individuen tussen twee groepen, wordt rekening gehouden met de mogelijkheid dat de personen met een baan in de experimentgroep niet helemaal vergelijkbaar zijn met de personen met een baan in de controlegroep, omdat de kans op een baan tussen beide groepen verschilt. Hetzelfde geldt ook voor de vergelijking tussen groepen van het succesvol afsluiten van een werkfittraject, omdat de kans op een werkfittraject mogelijk anders (groter) is voor personen die extra dienstverlening krijgen.

INZICHT IN DE UITVOERING VAN HET EXPERIMENT

We kunnen concluderen dat het experiment (de randomisatie) goed is uitgevoerd en dat er voldoende basis is om hiermee de effecten van dienstverlening te bepalen. Deze conclusie is gebaseerd op de vergelijkbaarheid van de experiment- en controlegroep, het relatief beperkte aantal zelfmelders en voldoende contrast in de inzet van dienstverlening tussen de experiment- en controlegroep. Deze punten worden hieronder kort toegelicht.

---

1 Er is sprake van volledige arbeidsongeschiktheid op arbeidskundige gronden, WGA 80-100 AD, wanneer iemand nog wel benutbare mogelijkheden heeft maar er niet voldoende (minder dan drie) geschikte functies zijn of weliswaar voldoende (meer dan drie) passende functies zijn maar deze leiden tot een restverdiencapaciteit die minder is dan 20% van het oude loon.

2 De Kamer heeft ingestemd met de opzet van het experiment op voorwaarde dat mensen die in de controlegroep terechtkwamen wel de mogelijkheid kregen om op eigen verzoek re-integratiedienstverlening te krijgen.

De experiment- en controlegroep zijn vergelijkbaar.

De totale instroom is gelijk verdeeld over de groepen en ook over de tijd zijn er weinig verschillen. Wat kenmerken betreft, is de experimentgroep goed vergelijkbaar met de controlegroep.

Er is een relatief beperkt aantal zelfmelders.

WGA'ers die in de controlegroep terecht kwamen, zijn hiervan middels een brief op de hoogte gesteld. In deze brief zijn ze gewezen op de mogelijkheid om op eigen verzoek re-integratiedienstverlening te krijgen. Degenen die hiervan gebruik maakten, worden aangeduid als zelfmelders. Het aandeel zelfmelders in de controlegroep is 14%. Dit percentage is voldoende klein voor de effectmeting.

De zelfmelders zijn ook een selectieve groep, duidelijk verschillend van de gemiddelde persoon in de onderzoeksgroep, met naar verwachting grotere kansen op de arbeidsmarkt. Zij zijn bijvoorbeeld gemiddeld jonger, zijn minder vaak lager opgeleid, en vallen vaker in de categorie WGA 35-80.

Er is voldoende contrast in de inzet van dienstverlening tussen de experiment- en controlegroep.

Re-integratiedienstverlening bestaat uit gesprekken (oriëntatie-, coachings-, evaluatie- en overige gesprekken), trajecten (modulaire trajecten, scholing, werkfittrajecten en naar-werktrajecten) en instrumenten.[3] In de experimentgroep wordt significant meer dienstverlening ingezet dan in de controlegroep en in de reguliere dienstverlening. Dit geldt voor gesprekken, trajecten en instrumenten. WGA'ers in de experimentgroep hebben in drie jaar tijd gemiddeld 9,7 gesprekken gehad tegenover 6,9 gesprekken in de reguliere groep (en 1,5 gesprekken in de controlegroep). De gemiddelde aantallen trajecten zijn 0,7 (experimentgroep), 0,5 (reguliere groep) en 0,2 (controlegroep) en de gemiddelde aantallen instrumenten zijn respectievelijk 0,25, 0,17 en 0,06.

De mensen in de controlegroep krijgen dus nauwelijks dienstverlening (degenen die wel dienstverlening krijgen betreffen de zelfmelders). Dit geeft voldoende verschil in inzet van dienstverlening tussen experiment- en controlegroep. Het contrast tussen de ingezette dienstverlening in de experimentgroep en de reguliere groep is daarentegen beperkt.

INZET VAN DIENSTVERLENING

Wie krijgt welke dienstverlening? Om een indruk te krijgen bij wie (op basis van de beschikbare klantkenmerken) de verschillende soorten dienstverlening is ingezet, vergelijken we – apart voor experimentgroep en reguliere dienstverleningsgroep[4] – steeds de kenmerken van de groep die een bepaald soort dienstverlening heeft gehad met de groep die deze dienstverlening niet heeft gehad. Bijvoorbeeld, de WGA'ers in de experimentgroep die een werkfittraject hebben gevolgd, worden vergeleken met de WGA'ers in de experimentgroep die geen werkfittraject hebben gevolgd.

Op basis van deze vergelijkingen kunnen we het volgende concluderen:

- Oriëntatiegesprekken worden bij nagenoeg alle WGA'ers ingezet.
- De mensen die coachingsgesprekken, evaluatiegesprekken en overige gesprekken krijgen, verschillen op meerdere kenmerken van degenen die deze gesprekken niet krijgen. Deze gesprekken worden onder andere vaker ingezet bij vrouwen, middelbaar opgeleiden, de groep WGA 80-100 en bij mensen met psychische aandoeningen.
- De mensen die trajecten volgen zijn vaker jonger en ongehuwd. Bij modulaire trajecten zijn de deelnemers vaker lager opgeleid, vaker bij de start van de uitkering in de positie WGA 80-100, en ze hebben vaker meerdere aandoeningen. Bij de andere trajecten zijn de deelnemers vaker middelbaar (bijvoorbeeld in geval van scholing) en/of hoger (bijvoorbeeld bij trajecten naar werk) opgeleid, en hebben ze vaker de positie WGA 35-80 bij de start van de uitkering.

---

3 Zie paragraaf 1.5 in hoofdstuk 1 voor een beschrijving van de typen dienstverlening.

4 In de controlegroep wordt er nauwelijks dienstverlening ingezet, en de zelfmelders zijn een te kleine groep om hier apart te bekijken.

- De mensen die instrumenten krijgen, verschillen slechts op enkele kenmerken van degenen die deze instrumenten niet krijgen. Instrumenten worden relatief vaker ingezet bij mannen en bij mensen met de positie WGA 35-80 bij de start van de uitkering.

Kijken we naar de inzet van dienstverlening voor verschillende deelgroepen, dan zijn de verschillen niet groot:

- WGA'ers in de 35-80 groep krijgen gemiddeld meer gesprekken, meer trajecten en meer instrumenten dan de WGA'ers in de 80-100 groep. De verschillen zijn echter niet heel groot.
- De verschillen in dienstverlening naar WGA-classificatie zijn iets groter dan naar opleidingsniveau, wel of niet doorstroom vanuit Ziektewet en leeftijd, met uitzondering van de ouderen (55 jaar en ouder), die gemiddeld minder dienstverlening (vooral gesprekken) krijgen.

Bij de effectmeting wordt iedereen drie jaar gevolgd. Daarom hebben we ook bekeken hoeveel mensen na drie jaar nog deelnemen aan een traject en/of nog een nieuw traject starten:

- Na drie jaar is de dienstverlening nog niet helemaal afgerond en neemt een klein deel van de mensen nog deel aan een traject en/of start nog een nieuw traject. De meeste dienstverlening wordt echter in de eerste drie jaar ingezet en de keuze voor een volgperiode van drie jaar zal waarschijnlijk niet tot een onderschatting van het totale effect leiden.

UITKOMSTEN VAN DE EFFECTMETING

De effecten worden op verschillende uitkomstmaten gemeten. Het gaat hierbij om uitkomstmaten die iets zeggen over:

- Effecten op regulier betaald werk
  - aan het werk komen
  - duurzaamheid van werk
  - kwaliteit van werk
- Effecten op tussenstappen naar regulier betaald werk
- Nevendoelen en afgeleiden
  - o.a. effecten op de WIA-uitkering
- Effecten op (beleving van) gezondheid en welbevinden
- Effecten op klanttevredenheid

Tabel S.1 Effecten van dienstverlening op regulier betaald werk

	Experimentgroep versus controlegroep	Experimentgroep versus reguliere dienstverleningsgroep	Reguliere dienstverleningsgroep versus controlegroep
Aandeel personen dat aan het werk gaat binnen 3 jaar	3,2%***	-1,0%	3,6%***
Aandeel personen dat aan het werk gaat (≥ 12 uur/week) binnen 3 jaar	2,5%***	-0,7%	2,6%***
Aandeel personen dat aan het werk gaat (< 12 uur/week) binnen 3 jaar	0,6%	-0,3%	1,0%*
Aandeel personen dat aan het werk gaat als zelfstandige binnen 3 jaar	0,3%		
Aandeel personen dat aan het werk is na 3 jaar	2,0%***	-0,8%	2,5%**
Fractie werk dagen over 3 jaar	1,1%**	-0,4%	1,3%**
Fractie werk uren over 3 jaar	0,5%*	0,2%	0,2%
Aandeel contract onbepaalde tijd na 3 jaar†	-0,6%	1,2%	-2,1%
Gemiddeld uurloon	-€ 0,59	€ 0,14	-€ 0,67

*** significant op 1%-niveau, ** significant op 5%-niveau, * significant op 10%-niveau.

† Als aandeel van het totaal aantal personen met een baan.

Tabel S.1 geeft een overzicht van de effecten van dienstverlening op regulier betaald werk. De belangrijkste bevindingen, ook met betrekking tot de andere effecten, zijn:

- Na ongeveer driekwart jaar begint er een verschil te ontstaan tussen experimentgroep en controlegroep in het aandeel personen dat een baan vindt, en dit verschil breidt zich langzaam uit. Het aandeel personen dat binnen drie jaar na aanvang van de WGA-uitkering aan het werk gaat in een betaalde baan is – rekening houdend met zelfmelders – in de experimentgroep 3,2 procentpunten groter dan in de controlegroep (van 23,6% naar 26,8%). Dit betekent dat er in de experimentgroep door de extra dienstverlening 217 personen meer aan het werk zijn gegaan dan in het geval van geen dienstverlening. Voor grotere banen (12 uur per week of meer) is het effect 2,5 procentpunten (van 13,9% naar 16,4%), voor kleinere banen (minder dan 12 uur per week) is het effect 0,6 procentpunten (van 9,7% naar 10,3%).
- Voor de WGA 35-80 groep is het effect bij grotere banen 3,8 procentpunten (van 23,7% naar 27,5%). Voor de WGA 80-100 groep is het effect bij grotere banen 2,0 procentpunten (van 6,9% naar 8,9%).
- Het aandeel personen dat aan het werk gaat als zelfstandige is in de experimentgroep 0,3 procentpunten (20 personen) groter dan in de controlegroep (van 5,1% naar 5,4%).
- WGA'ers in de reguliere groep vinden significant vaker een baan (binnen drie jaar) dan in de controlegroep. Het effect bedraagt 3,6 procentpunten (van 23,1% naar 26,7%).
- Het aandeel personen dat twee jaar na aanvang van de WGA-uitkering aan het werk is, is in de experimentgroep 2,0 procentpunten (135 personen) groter dan in de controlegroep (van 16,8% naar 18,8%).
- Het effect van extra dienstverlening ten opzichte van geen dienstverlening op de fractie werk in dagen is 1,1 procentpunten (van 11,1% naar 12,2%). Als we dit percentage toepassen op een periode van drie jaar, betekent dit dat door de extra dienstverlening een persoon in die drie jaar gemiddeld twaalf dagen meer heeft gewerkt dan in het geval van geen dienstverlening. Het effect van reguliere dienstverlening wordt (significant) geschat op 1,4 procentpunten (van 11,2% naar 12,6%), ongeveer 15 dagen. Bij de fractie werk in uren is het effect van extra dienstverlening ten opzichte van geen dienstverlening 0,5 procentpunten (van 6,7% naar 7,2%).
- Dienstverlening, zowel extra als regulier, heeft geen significant effect op de kwaliteit van werk (gemeten op basis van vaste contracten en uurloon).
- De effecten op regulier betaald werk voor diverse deelgroepen verschillen niet zoveel van elkaar.
- In het kader van tussenstappen naar betaald werk, vinden we positieve effecten van extra dienstverlening versus geen dienstverlening op stappen op de participatieladder en het aantal sollicitatiegesprekken. Als we extra dienstverlening vergelijken met basale dienstverlening, zien we ook een positief effect op stappen op de participatieladder. Daarnaast vinden we positieve effecten op het aandeel personen dat een vervolgtraject Scholing of Op weg naar werk volgt en op het aantal sollicitatieactiviteiten.
- Voor WGA'ers met extra dienstverlening is de totale som van de uitkeringslasten over drie jaar lager dan voor WGA'ers zonder dienstverlening. Wel hebben WGA'ers met extra dienstverlening vaker na drie jaar een IVA-uitkering.
- WGA'ers met extra dienstverlening hebben na drie jaar een significant hoger niveau van welbevinden (van een 5,8 naar een 6,1).
- WGA'ers met extra dienstverlening zijn doorgaans iets meer tevreden over de dienstverlening dan de WGA'ers met reguliere dienstverlening, maar de verschillen zijn klein en niet significant.

HOE WERKT DE DIENSTVERLENING

Wat is de rol van verschillende onderliggende mechanismen (houding, gedrag en vaardigheden met betrekking tot werk en werkzoekgedrag) in de relatie tussen de dienstverlening en uitkomstmaten?

De belangrijkste bevindingen zijn:

- De dienstverlening draagt bij aan het vinden van een baan, maar heeft minder effect wanneer men aangeeft de intentie te hebben binnenkort werk te zoeken. In andere woorden, de mensen die de intentie hebben om op korte termijn werk te zoeken slagen er vaker in om aan het werk te gaan, ongeacht de dienstverlening die zij ontvangen. Wanneer mensen deze intentie minder hebben, zien we dat mensen die de intensieve dienstverlening ontvangen, relatief vaker werk vinden dan mensen die geen dienstverlening ontvingen. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de mensen die de intentie hebben om binnenkort werk te zoeken, verder zijn in hun re-integratie en daarom relatief minder behoefte hebben aan dienstverlening.
- Vertrouwen in het vinden van werk speelt een belangrijke rol in het vinden van werk. Personen die intensieve dienstverlening ontvangen, rapporteren een groter vertrouwen in hun eigen vermogen om werk te vinden dan personen die geen dienstverlening ontvangen. Dit toegenomen vertrouwen verklaart deels waarom mensen met intensieve dienstverlening vaker werk vinden.
- Ook de ervaren sociale invloed speelt een rol om werk te vinden. Individuen die de intensieve dienstverlening ontvangen, ervaren meer sociale invloed en dit verklaart deels waarom individuen met intensieve dienstverlening vaker werk vinden. Dit kan mogelijk gelinkt zijn aan de druk vanuit de dienstverlening. Dit is echter niet met zekerheid te zeggen, aangezien de respondenten niet specifiek naar sociale invloed vanuit de dienstverlening is gevraagd.
- Over de hele (deel)populatie die zich na drie jaar nog in de WGA bevindt, zien we na drie jaar een afname van eigenwaarde, sociale invloed, intentie om werk te zoeken en intrinsieke motivatie. Deze veranderingen over tijd lijken niet afhankelijk te zijn van de dienstverlening die men ontvangt.
- Tot slot zien we dat de dienstverlening effectiever is wanneer individuen een hogere mate van inzicht hebben in welk werk passend is bij hun competenties. Hoewel mensen over tijd een beter inzicht krijgen in welk werk zij willen en kunnen doen, is dit effect is niet gelinkt aan de dienstverlening maar geldt voor alle individuen die de WGA uitkering ontvangen. In de dienstverlening zou meer aandacht nodig zijn voor inzicht in welk werk passend is bij iemands competenties om de dienstverlening voor iedereen effectiever te maken.
- Bij de mechanismen intrinsieke motivatie, gevoel van eigenwaarde en sollicitatie-acties is er enkel een direct effect van de dienstverlening op het vinden van werk buiten de mechanismen om. Dat wil zeggen dat de mechanismes geen rol spelen in het positieve effect van de dienstverlening op het vinden van een baan en ook geen voorspeller zijn voor het vinden van werk.

CLIËNTERVARINGEN MET DE DIENSTVERLENING

Om verdieping aan te brengen op de bevindingen op basis van de kwantitatieve gegevens, zijn we met negentien mensen met een WGA-uitkering in gesprek gegaan tijdens drie focusgroepen: hoe ervaren personen met een WGA-uitkering het zoeken naar werk, hoe ervaren ze contact met UWV, hoe ervaren ze de begeleiding en ondersteuning, en wat hebben ze nodig in de begeleiding naar werk?

De belangrijkste bevindingen uit de focusgroepen zijn:

- Respondenten benoemden een aantal elementen die zij belangrijk vinden in de ondersteuning die zij krijgen. Deze betreffen communicatie met UWV, het belang van klantgerichte Arbeidsdeskundigen (AD) of Adviseurs Intensieve Dienstverlening (AID), de balans tussen ruimte voor gezondheid en (re-)integratie in werk, de inhoud van de dienstverlening, en duidelijkheid over transparantie over rechten en plichten. Deze elementen kunnen volgens de respondenten helpen in het oriënteren op of vinden van (vrijwilligers)werk. Maar wanneer deze elementen ontbreken, ervaren de respondenten het contact met UWV als stressvol en is het een extra belasting bovenop hun arbeidsbeperking.
- Als het gaat om intensiteit van de dienstverlening is niet de kwantiteit maar de kwaliteit van de geboden dienstverlening een doorslaggevende factor in het bieden van een effectieve en passende dienstverlening. De competenties en vaardigheden van de AD/AID in het bieden van maatwerk en de

kwaliteit van de gesprekken spelen volgens de respondenten een belangrijke rol in de ervaringen van de mensen met een WGA-uitkering.

- Respondenten wijzen op het belang van een goede balans tussen ruimte voor gezondheid en ruimte voor (re-)integratie in werk, op een manier die bij hen past. Dit houdt in dat als een persoon met een WGA-uitkering nog niet in staat om te werken, de AD/AID de ruimte geeft om eerst te focussen op gezondheid in plaats van het vinden van werk. Wanneer deze ruimte mist, kan het contact met UWV als een extra bron van stress ervaren worden. Deze stress beperkte de ruimte voor gezondheid en daarmee ook (re-)integratie in werk, ondanks dat respondenten aangeven heel graag te willen werken. Wanneer maatwerk en ruimte wel aanwezig was, zagen we dat mensen met een WGA-uitkering de motivatie om te werken behielden en langzaamaan hun (werkende) leven konden inrichten die bij hun situatie paste.

DOELMATIGHEID VAN DE DIENSTVERLENING

Om inzicht te krijgen in de doelmatigheid van de dienstverlening hebben we een overzicht gemaakt van de kosten en baten van de extra dienstverlening ten opzichte van geen dienstverlening. Uit de uitkomsten van de effectmeting volgt dat de groep die extra dienstverlening heeft gekregen vaker aan het werk is dan de groep die geen dienstverlening kreeg. Dit levert voor de client extra inkomsten op uit loon en voor de maatschappij extra inkomsten uit loonbelasting. De inkomsten uit werk worden verrekend met de WIA-uitkering. Voor de berekening van de monetaire baten maken we gebruik van de effecten van extra dienstverlening op de WIA-uitkeringslasten, de fractie werk in uren en het uurloon. Mensen die het werk hebben hervat kunnen ook weer uitvallen en aanspraak maken op een WW- of ZW-uitkering. De uitgaven voor deze uitkeringen worden meegenomen in de totale uitkeringslasten. Daarnaast nemen we in het overzicht ook andere, niet in geld uit te drukken baten mee, gebaseerd op de effecten van dienstverlening op gezondheid, welbevinden en klanttevredenheid. De berekening van de kosten van de dienstverlening zijn gebaseerd op het verschil in dienstverlening tussen experiment- en controlegroep en de kosten van verschillende typen dienstverlening.

De belangrijkste bevindingen uit de kostenbatenanalyse zijn:

- Voor de maatschappij (UWV en Rijk) zijn de financiële opbrengsten over drie jaar negatief. De besparingen op de uitkeringslasten en de extra inkomsten uit loonbelasting wegen niet op tegen de kosten van de dienstverlening. Maar dit was ook niet de verwachting. Meer werken kan namelijk juist leiden tot hogere uitkeringslasten, als meer mensen hun restverdiencapaciteit in voldoende mate vervullen.
- Voor de mensen met een WGA-uitkering zelf vinden we dat de toename in de looninkomsten door de (extra) dienstverlening gemiddeld lager is dan de afname in de inkomsten uit uitkeringen (WIA, WW en ZW samen). De afname in de inkomsten uit uitkeringen wordt echter (grotendeels) verklaard doordat in de experimentgroep meer mensen (eerder) met pensioen zijn gegaan dan in de controlegroep. Het aantal maanden dat mensen een WIA-uitkering krijgen in de experimentgroep is daardoor bijna één maand kleiner dan in de controlegroep. We concluderen hieruit dus niet dat WGA'ers die extra dienstverlening krijgen er gemiddeld op achteruit gaan. En zeker mensen die werk vinden gaan er – financieel gezien – gemiddeld op vooruit.
- Daarnaast zijn er andere baten die niet in geld uitgedrukt kunnen worden. Door (extra) dienstverlening boeken WGA'ers meer vooruitgang in het niveau van participatie (in hoeverre iemand meedoet in de samenleving) en ervaren zij een hoger niveau van welbevinden.

1 INLEIDING

1.1 ACHTERGROND EN DOEL EVALUATIE

De activerende dienstverlening voor de WGA is in ontwikkeling. In het verleden waren de beschikbare middelen voor activerende dienstverlening voor de WGA ontoereikend om alle WGA'ers dienstverlening aan te bieden. Met ingang van 2017 heeft UWV de mogelijkheid om basale dienstverlening in te zetten voor alle WGA'ers. De vraag is nu of dit niveau van dienstverlening toereikend is om WGA'ers optimaal te ondersteunen bij het vinden en behouden van werk. Daarom is besloten een effectonderzoek uit te voeren naar doelmatigheid en doeltreffendheid van de dienstverlening en naar het juiste niveau van de dienstverlening. Daartoe wordt een gerandomiseerd experiment verricht waarin een groep uitgebreide dienstverlening krijgt (experimentgroep) en een andere groep geen dienstverlening krijgt (controlegroep). Daarnaast worden beide groepen ook vergeleken met een groep die (buiten het experiment) basale dienstverlening krijgt (reguliere dienstverleningsgroep). De evaluatie van dit onderzoek, waarin het experiment centraal staat, moet leiden tot een beter inzicht in de effecten van de activerende dienstverlening voor WGA'ers.

Deze eindrapportage, waarin alle deelnemers aan het onderzoek minimaal drie jaar gevolgd zijn, heeft zeven doelstellingen:

1. *Inzicht krijgen in de uitvoering van het experiment.*

Is het uitgevoerd conform de gemaakte afspraken? Voldoet het aan de eisen van een goed uitgevoerd experiment? Kunnen we een uitspraak doen over de waarde van het experiment om causale effecten te meten?

2. *Een beschrijving geven van de populatie.*

Welke mensen ontvangen nu de dienstverlening? Hoe kunnen we deze groep karakteriseren? Hier schetsen we een beeld van hoe de totale groep eruit ziet.

3. *Inzet van dienstverlening*

Wie krijgt welke dienstverlening? Er zijn verschillende vormen van dienstverlening (gesprekken, trajecten en instrumenten). Hier laten we per groep (experimentgroep en reguliere dienstverleningsgroep) zien bij wie (op basis van de beschikbare klantkenmerken) de verschillende soorten dienstverlening is ingezet. Daarnaast kijken we naar de inzet van de dienstverlening voor verschillende deelgroepen.

4. *Uitkomsten van de effectmeting*

Welk effect heeft de dienstverlening op regulier betaald werk, op tussenstappen naar werk, op ontwikkelingen in de uitkering zelf, op (beleving van) gezondheid en welbevinden en op klanttevredenheid?

5. *Mechanismen*

Welke effecten heeft de dienstverlening op houding, gedrag en vaardigheden met betrekking tot werk en werkzoekgedrag? En wat is de relatie tussen de dienstverlening, de mechanismen en de effecten op de uitkomstmaten?

6. *Ervaren dienstverlening*

Hoe ervaren WGA'ers het zoeken naar werk, hoe ervaren ze contact met UWV, hoe ervaren ze de begeleiding en ondersteuning, en wat hebben ze nodig in de begeleiding naar werk?

7. *Doelmatigheid van de dienstverlening*

Wat kan – gegeven de onderzoeksopzet – worden gezegd over de doelmatigheid van de dienstverlening? Wat kost de dienstverlening en wat levert het op, zowel in termen van uitkeringslasten als in termen van maatschappelijke baten?

1.2 ONDERZOEKSVRAGEN

Het onderzoek bestaat uit drie hoofdvragen:

1. Wat zijn de netto-effecten van de activerende dienstverlening voor de WGA?
2. Hoe verhouden deze netto-effecten zich tot de kosten?
3. Welke mechanismen bij de klant spelen een rol bij het tot stand komen van de effecten?

Deze hoofdvragen zijn verder gespecificeerd in negen onderzoeksvragen:

1. Wat is het bereik van de dienstverlening, uitgesplitst naar klantkenmerken en type dienstverlening?
2. Welk effect heeft de dienstverlening op de uitkomstmaten (tabel 1.1)? Het gaat hier om de bijdrage van de dienstverlening: de netto-effectiviteit
3. Hoe manifesteren de effecten onder onderzoeksvraag 2 onder verschillende klantgroepen? Bijvoorbeeld leeftijd, type uitkering en overige klantkenmerken.
4. Welke mogelijkheden zijn er, gegeven de onderzoeksopzet en beschikbare gegevens, om de effecten van de afzonderlijke onderdelen van de dienstverlening vast te stellen? ('wat werkt voor wie?')
5. Wat kost de dienstverlening en hoe kan dat in beeld worden gebracht?
6. Gegeven de onderzoeksopzet, wat kan worden gezegd over de doelmatigheid van de dienstverlening?
7. Welke effecten heeft de dienstverlening op houding, gedrag en vaardigheden met betrekking tot werk en werkzoekgedrag: houding ten aanzien van werk, werknemersvaardigheden, persoonlijke effectiviteit, kennis over arbeidsmarktpositie, werkzoekvaardigheden, houding (werkzoekmotivatie, zelfreflectie en zelfwaardering) en gedrag (intensiteit en diversiteit van sollicitatie-inspanningen)?
8. Wat is de relatie tussen de dienstverlening, de mechanismen en de effecten op de uitkomstmaten?
9. Zijn er naast de beleving van gezondheid en welzijn, en klanttevredenheid nog andere relevante maatschappelijke baten?

1.3 EVALUATIEKADER

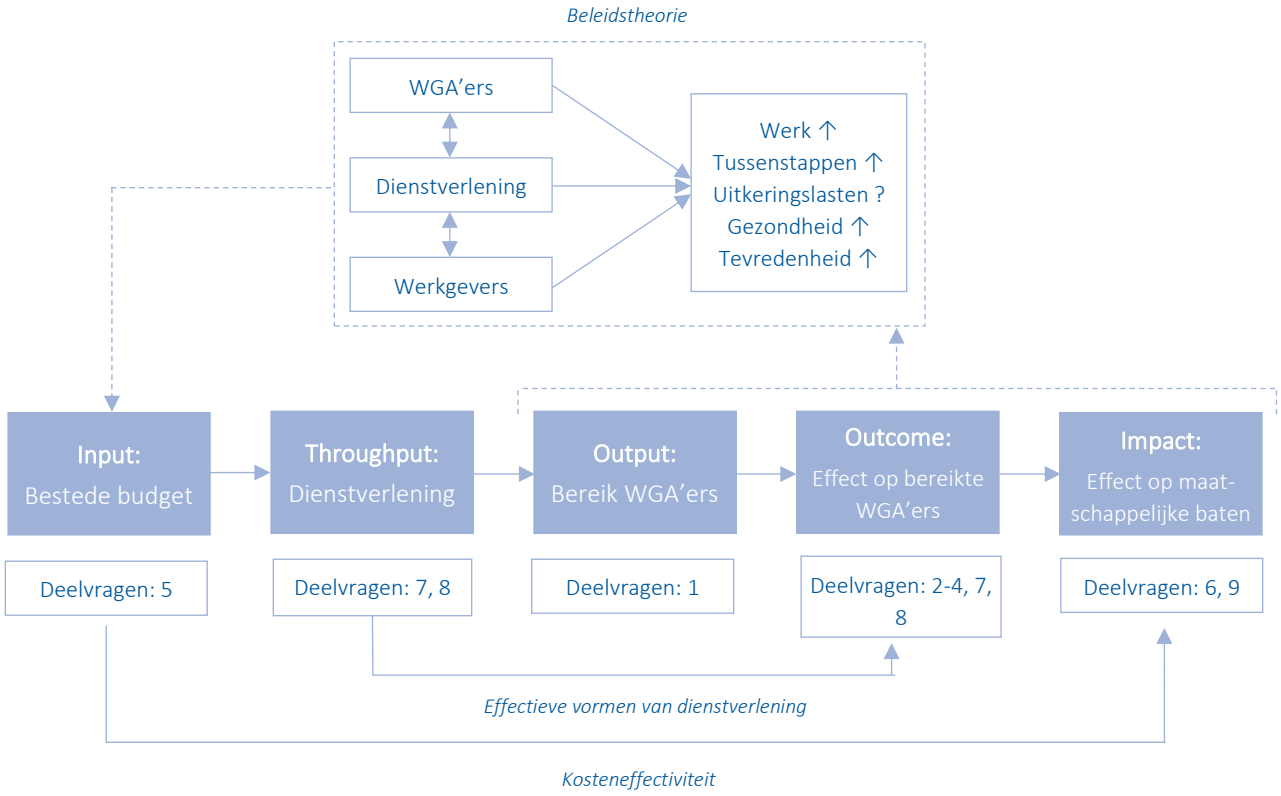
Als kader voor de effectevaluatie maken wij gebruik van het Logic Model (Julian, 1997). Toegepast op het onderhavige onderzoek zijn de volgende onderdelen te onderscheiden (zie figuur 1.1).

Onder *input* verstaan we het bestede budget. Met *throughput* wordt de dienstverlening bedoeld. De *output* betreft de resultaten van de dienstverlening in termen van bereikte deelnemers. Er zijn twee soorten effecten: effecten – of verandering – voor de deelnemers zelf (*outcome*) en effecten voor het systeem als geheel (*impact*). Het gaat hierbij om de netto-effectiviteit. In het onderzoek wordt er rekening mee gehouden dat een deel van de effecten van de dienstverlening pas op langere termijn optreden.

De (impliciete) beleidstheorie die het kader vormt voor deze analyse is dat dienstverlening leidt tot vergroting van onder andere de kans op werk, maar ook tot verkleinen van de afstand tot de arbeidsmarkt en positieve effecten heeft op gezondheid/welbevinden en tevredenheid. Het verwachte effect op de uitkeringslasten is niet eenduidig positief, omdat de WGA ook financiële prikkels kent waardoor de uitkering hoger wordt als gevolg van werken (in andere gevallen heeft meer werken juist lagere uitkeringslasten tot gevolg). Bij de effecten vormen kenmerken van WGA'ers, zoals hun arbeidsvermogen, ziektebeeld, leeftijd en dergelijke,

maar ook houding, gedrag en vaardigheden met betrekking tot werk en werkzoekgedrag, belangrijke interveniërende variabelen. De verwachting is dat de WGA'ers die in aanraking zijn geweest met (uitgebreide) dienstverlening positiever scoren op de uitkomstmaten dan de WGA'ers zonder (uitgebreide) dienstverlening.

Figuur.1 Logic Model



1.4 ONDERZOEKSPOPULATIE

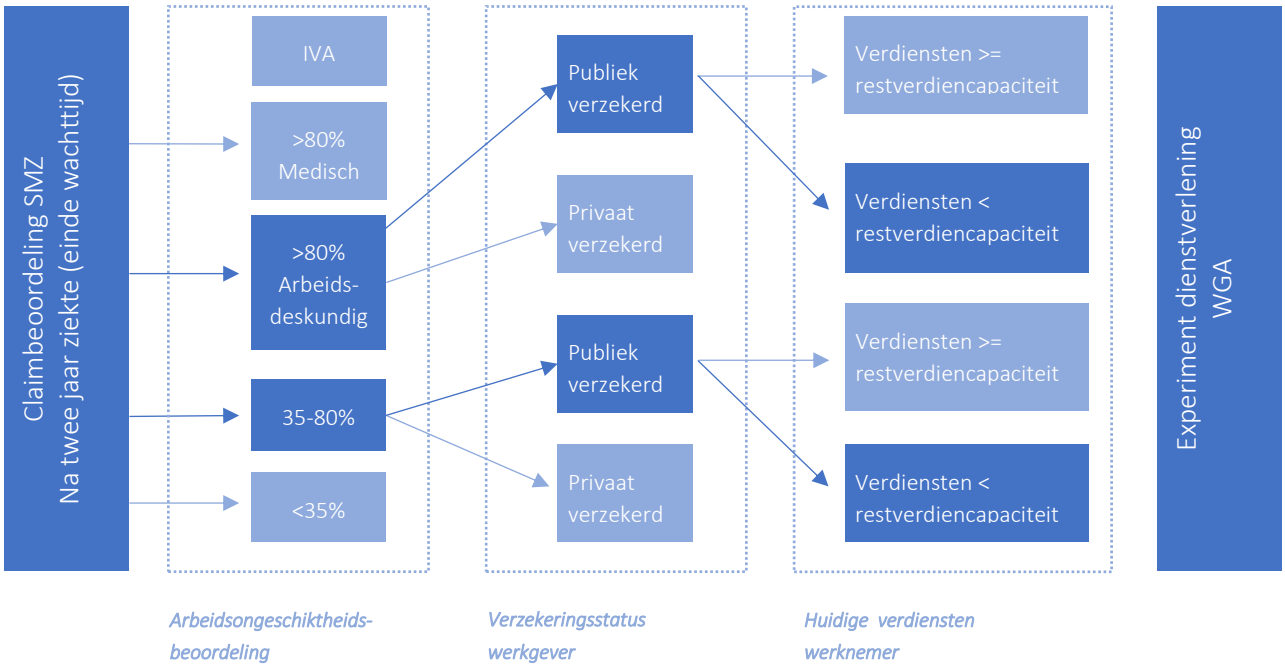
Het onderzoek effectevaluatie WGA dienstverlening gaat over mensen met een WGA-uitkering die in aanmerking komen voor re-integratiedienstverlening van UWV Werkbedrijf. Er is gekozen om uit te gaan van een eenduidige groep, namelijk de mensen die na 2 jaar ziekte (einde wachttijd) zijn beoordeeld door een verzekeringsarts van SMZ, de claimbeoordeling.[5] De claimbeoordeling heeft tot doel om het arbeidsongeschiktheidspercentage te bepalen. Mensen die minder dan 35% arbeidsongeschikt zijn, hebben geen recht op een WIA-uitkering. Mensen die volledig arbeidsongeschikt zijn en waarvan kan worden verwacht dat in de toekomst geen herstel optreedt, krijgen een IVA-uitkering. Zij hebben geen re-integratieverplichting en komen in beginsel niet in aanmerking voor re-integratiedienstverlening van UWV Werkbedrijf. Mensen die volledig arbeidsongeschikt zijn (80-100) en die door medische behandeling uitzicht hebben op (gedeeltelijk) herstel worden (nog) niet door SMZ overgedragen aan UWV Werkbedrijf. Er resteren nu twee groepen: mensen die 35-80% arbeidsongeschikt zijn en mensen die 80-100% arbeidsongeschikt zijn op arbeidskundige gronden (80-100% AD). Een volgend onderscheid betreft het publieke versus het private domein. Het private domein zijn (ex-)werknemers die bij een zogenaamde eigenrisicodrager werk(t)en. Dit zijn werkgevers die een private verzekering hebben afgesloten en zelf verantwoordelijk zijn voor re-integratie van hun werknemers. UWV is voor wat betreft de re-integratiedienstverlening alleen verantwoordelijk voor het publieke domein. Tot slot wordt gekeken naar de eventuele verdiensten van de werknemer op het moment van de claimbeoordeling. De WGA heeft tot doel dat arbeidsongeschikten hun resterende arbeidsmogelijkheden

[5] Dit is ook de grootste groep met een WGA-uitkering die in aanmerking komen voor re-integratiedienstverlening van UWV Werkbedrijf.

benutten. Mensen die dit (nog) niet volledig doen worden door de divisie SMZ overgedragen aan de divisie Werkbedrijf voor ondersteuning bij het zoeken naar werk. Samengevat heeft het onderzoek betrekking op mensen die na twee jaar ziekte zijn beoordeeld door een verzekeringsarts van SMZ, de claimbeoordeling. Daarbij zijn zij publiek verzekerd, krijgen zij een WGA 35-80 of een WGA 80-100 AD uitkering en benutten zij op dat moment niet volledig hun restverdiencapaciteit.

Het is belangrijk te beseffen dat het arbeidsongeschiktheidspercentage in het WIA-stelsel is gebaseerd op een vergelijking tussen wat iemand volgens de claimbeoordeling nog kan verdienen (restverdiencapaciteit) en het loon dat hij had op het moment dat hij ziek werd. Wanneer twee mensen volgens de claimbeoordeling dezelfde restverdiencapaciteit hebben maar verschillen in het loon op het moment van ziek worden zal het arbeidsongeschiktheidspercentage ook verschillen. Het is mogelijk dat degene met een hoog loon een WGA 80-100 uitkering krijgt terwijl degene met een laag loon helemaal geen uitkering krijgt omdat het berekende arbeidsongeschiktheidspercentage minder dan 35% is.

Figuur 1.2 Onderzoekspopulatie



1.5 DIENSTVERLENINGSMODEL

De re-integratiedienstverlening voor de WGA bestaat uit ruwweg twee onderdelen: gesprekken met de klant om de klant in beeld te krijgen en te houden, en de inkoop van re-integratietrajecten. De inhoud van deze vormen van dienstverlening laat zich het best beschrijven aan de hand van klantfasen. De inzet van dienstverlening is maatwerk. Dit betekent dat de ingezette dienstverlening afhangt van kenmerken van de klant.

We onderscheiden de volgende klantfasen:

A. Klantfase 'Stabiliseren en participeren': de klant is nog niet 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.
B. Klantfase 'Werkfit worden': de klant is in staat deel te nemen aan activiteiten gericht op zijn terugkeer naar de arbeidsmarkt.
C. Klantfase '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. Klantfase ‘Aan het werk’: de klant is (met of zonder voorzieningen) werkzaam in betaald werk.

Oriëntatiegesprek

Elk dienstverleningstraject begint met een oriëntatiegesprek met de klant. De voorgeschiedenis die onder andere bekend is vanuit de claimbeoordeling wordt gedurende deze fase meegenomen. Door middel van het oriëntatiegesprek wordt verder met de klant een beeld van de klant geschetst ten aanzien van de re-integratie. Op basis van het oriëntatiegesprek wordt samen met de klant bepaald welke dienstverlening nodig is om de klant te ondersteunen richting betaald werk.

Monitorgesprekken

De periodieke monitorgesprekken hebben tot doel om de klant in beeld te houden en het klantbeeld actueel te houden.

Trajecten

A. ‘Stabiliseren en participeren’

Het betreft klanten die in eerste aanleg nog onvoldoende zelfredzaam zijn voor het uitvoeren van algemene dagelijkse activiteiten, als ook in het onderhouden van sociale contacten, waaronder werkrelaties. Deze klanten zijn nog niet toe aan trajecten ‘Werkfit Maken’ en ‘Naar Werk’. Voor klanten in deze fase kunnen zogenaamde modulaire trajecten worden ingekocht. Deze trajecten hebben tot doel om de klant te ondersteunen bij het omgaan met ernstige belemmeringen en het bevorderen van maatschappelijke participatie.

B. ‘Werkfit maken’

Werkfit worden is de fase waarin de klant klaar wordt gemaakt om aan het werk te gaan of om een scholing te gaan volgen. In deze fase heeft de klant (waar nodig) die stappen gezet waarbij ofwel eerder geconstateerde belemmeringen beheersbaar zijn gemaakt ofwel nieuwe vaardigheden en inzichten zijn verworven. Na afronding van deze dienstverlening weet de klant welke scholing hij wil (en kan) volgen en/of in welk werk hij wil (en kan) hervatten. Activiteiten in het kader van werkfit worden vinden vrijwel exclusief plaats op basis van inkoop van dienstverlening bij re-integratiebedrijven. Vanuit de regierol onderhoudt UWV contact met klant en de re-integratiebedrijven t.b.v. voortgang van de re-integratie-activiteiten.

C. ‘Naar Werk’

De dienstverlening in deze fase bestaat uit de activiteiten van de Werkgeversservicepunten (WSP) en de inkoop van trajecten ‘Naar Werk’ bij re-integratiebedrijven. Voorbeelden van activiteiten in deze trajecten zijn sollicitatietraining, begeleiding bij sollicitatiegesprekken, jobhunten, vacatures zoeken etc.

D. ‘Aan het Werk’

Op basis van interne informatie, informatie uit eerder verkregen ingekochte re-integratieactiviteiten en/of gesprekken met de klant en zijn werkgever kan de dienstverlening worden vastgesteld. Hier ligt nog een stimulans voor het re-integratiebedrijf om de werkhervatting te verduurzamen, waardoor het in aanmerking komt voor een bonus. Het streven is naar een duurzame relatie met werkgevers, waarbij er in het contact tussen het re-integratiebedrijf en de klant/werknemer naar gestreefd wordt dat laatstgenoemde aan het werk blijft en de werkgever tevens genegen is om meer personen uit de WGA-groep in zijn bedrijfsvoering te betrekken. In deze fase is geen sprake van inkoop.

Doorlopend: de mogelijkheid om te besluiten tot een professioneel overleg

Tijdens de actieve re-integratieperiode, die maximaal vijf jaar duurt, kan UWV op elk gewenst moment besluiten tot een professioneel overleg. Het professioneel overleg is het overleg waarin multidisciplinair naar de casus wordt gekeken en heeft als doel om de voortgang te bevorderen. UWV kan hiervoor ook kiezen als blijkt dat de re-integratie stagneert ten aanzien van de gegeven prognose uit het Arbeidsmogelijkheden advies. In het professioneel overleg wordt door de divisies Werkbedrijf en SMZ gezamenlijk bepaald wat er gaat gebeuren. Mogelijke uitkomsten zijn: een herbeoordeling, een consult met de verzekeringsarts of aanvullende re-integratiedienstverlening.

Doorlopend: toetsing op rechtmatigheid en handhaving

Een uitkeringsgerechtigde heeft naast rechten ook plichten. Om te zorgen dat er geen onrechtmatig gebruik van de uitkering wordt gemaakt, wordt regelmatig de rechtmatigheid getoetst.

Doorlopend: werkinstrumenten

Tot slot kan de klant gebruikmaken van zogenaamde werkinstrumenten zoals vrijwilligerswerk en proefplaatsingen.

1.6 AANPAK VAN HET ONDERZOEK

Het experiment bestaat uit een vergelijking van een groep die uitgebreide (intensievere) dienstverlening krijgt met een groep die geen dienstverlening krijgt. De toewijzing in het experiment gebeurt op basis van randomisering (op basis van eindcijfer BSN). Daarnaast is er ook een groep die buiten het experiment valt en de huidige basale dienstverlening krijgen. Deze groep wordt ook in het onderzoek meegenomen. Er zijn dus drie groepen:

1. Experimentgroep met intensievere dienstverlening (gemiddeld vier gesprekken per jaar + inkoop re-integratietrajecten);
2. Controlegroep die geen dienstverlening krijgt;
3. Reguliere groep met reguliere dienstverlening (gemiddeld twee gesprekken per jaar + inkoop re-integratietrajecten).

Het verschil tussen de intensievere en de reguliere dienstverlening bestaat (in theorie) dus uit gemiddeld twee extra gesprekken per cliënt per jaar. Dit is op de experimentkantoren vertaald naar extra capaciteit voor de teams die de mensen in de experimentgroep ondersteunen. Het experiment is uitgevoerd op een deel van de kantoren. Op de resterende kantoren veranderde er feitelijk niets ten opzichte van de reguliere situatie. Bij het toewijzen van de kantoren waar het experiment plaatsvond, werd tevens rekening gehouden met regionale spreiding.

Met deze opzet kunnen we in het onderzoek meerdere vormen van dienstverlening met elkaar vergelijken, zij het dat de uitspraken niet voor alle vergelijkingen even hard zijn. Er zijn dus drie verschillende groepen:

A. vergelijking uitgebreide dienstverlening met geen dienstverlening (gerandomiseerd experiment);
B. vergelijking basale dienstverlening met geen dienstverlening (vergelijking tussen kantoren);
C. vergelijking uitgebreide dienstverlening met basale dienstverlening (vergelijking tussen kantoren).

In het evaluatieonderzoek gaat de aandacht primair uit naar de vergelijking tussen uitgebreide en geen dienstverlening (A). Omdat instromers door randomisering aan de experiment- en controlegroep worden toegewezen, kunnen we hier het causale verband tussen de dienstverlening en de resultaten betrouwbaar vaststellen. Voor de vergelijkingen van de basale dienstverlening met geen dienstverlening (B) en met uitgebreide dienstverlening (C) zullen de uitspraken minder hard zijn omdat we niet kunnen uitsluiten dat er verschillen zijn in de samenstelling van deze groepen.

Methoden van effectmeting

In eerste instantie worden de (gemiddelde) uitkomsten tussen experiment- en controlegroep met elkaar vergeleken. Omdat een deel van de mensen in de controlegroep, de zelfmelders, wel dienstverlening hebben gehad, geeft deze vergelijking geen zuiver beeld van de effecten van dienstverlening. Omdat de zelfmelders een specifiek karakter hebben, kunnen zij ook niet zonder meer weggelaten worden. Dit kan leiden tot een

vertekening van de resultaten. Daarom gebruiken we een methode die hier – selectie van zelfmelders – rekening mee houdt. Hiermee worden de gemiddelde effecten van dienstverlening bepaald.[6]

Ook de groep die basale dienstverlening ontvangt, wordt vergeleken met de groepen die geen dienstverlening of uitgebreide dienstverlening ontvangen. Omdat de groep die basale dienstverlening ontvangt niet op basis van randomisatie vergelijkbaar is gemaakt met de groepen in het experiment, kunnen die groepen klanten niet zonder meer met elkaar vergeleken worden. Daarom gebruiken we hier een methode die rekening houdt met verschillen in samenstelling en arbeidsmarktomstandigheden.

Bij het vergelijken van baankenmerken (vast contract en gemiddeld uurloon) van individuen tussen twee groepen, wordt rekening gehouden met de mogelijkheid dat personen met een baan in de ene groep niet helemaal vergelijkbaar zijn met personen met een baan in de andere groep, omdat de kans op een baan tussen beide groepen verschilt. Hetzelfde geldt ook voor de vergelijking tussen groepen van het succesvol afsluiten van een werkfittraject, omdat de kans op een werkfittraject mogelijk anders (groter) is voor personen die extra dienstverlening krijgen.

Uitkomstmaten

De netto-effectiviteit van de dienstverlening wordt bepaald op verschillende uitkomstmaten. Tabel 1.1 geeft een overzicht van de uitkomstmaten die in het onderzoek aan bod komen. De uitkomstmaten worden (voor alle personen) steeds berekend op basis van een periode van drie jaar.

Tabel 1.1 Overzicht uitkomstmaten

Uitkomstmaten	Beschrijving	Bron
Effecten op regulier betaald werk		
A: Aan het werk komen		
A1	% personen dat aan het werk gaat, ≥ 12 uur per week	Registerdata
A2	% personen dat aan het werk gaat, 1 - 12 uur per week	Registerdata
A3	% personen dat aan het werk gaat als zelfstandige	Registerdata
B: Aan het werk zijn (duurzaamheid)		
B1	Fractie werk dagen*	Registerdata
B2	Fractie werk uren*	Registerdata
B3	% personen vast contract (einde meetperiode)	Registerdata
B4	Gemiddeld uurloon	Registerdata
Effecten op tussenstappen naar regulier betaald werk		
C: Tussenstappen naar betaald werk		
C1	Stappen op Participatieladder	Registerdata & enquête
C2	% personen dat start met vervolgtraject (Werkfit worden)	Registerdata
C3	% personen werkfittraject succesvol afgesloten**	Registerdata
C4	% personen dat start met vervolgtraject (Scholing of Op weg naar werk)	Registerdata
C5	Stappen richting werk, incl. stabilisering	Enquête
Effecten op de uitkering		
E: Effecten op de WIA-uitkering		
E1	% personen van LGU naar LAU of VVU***	Registerdata
E2	% personen met een IVA-uitkering (einde meetperiode)	Registerdata
E3	% personen uitgestroomd (35-min)(einde meetperiode)	Registerdata
E4	Som uitkeringslasten over de meetperiode	Registerdata
E5	% personen doorgestroomd van 80-100 naar 35-80	Registerdata
Effecten op (beleving van) gezondheid en welbevinden		
F: Gezondheid en welbevinden		

6 Met deze methode wordt het *local average treatment effect* (LATE) bepaald. Dit geeft het gemiddelde effect van dienstverlening voor *compliers*, dat wil zeggen degenen die zich houden aan de toewijzing naar experiment- of controlegroep. Het effect dat hiermee wordt bepaald, geldt dus alleen voor de *compliers* en niet voor de *always-takers*, mensen die ongeacht de toewijzing altijd dienstverlening willen krijgen, zoals de zelfmelders.

Uitkomstmaten	Beschrijving	Bron
F1	Gemiddelde toe- of afname in gezondheidsbeleving	Enquête
F2	Gemiddelde toe- of afname in welbevinden	Enquête
F3	Gemiddelde toe- of afname in zorggebruik	Enquête
Effecten op klanttevredenheid		
G: Klanttevredenheid		
G1	Gemiddelde toe- of afname in algemene klanttevredenheid	Enquête
G2	Gemiddelde toe- of afname in tevredenheid over activerende dienstverlening	Enquête

* Fractie werk dagen (uren) is het aantal gewerkte dagen (uren) gedeeld door het totaal aantal dagen (uren) na instroom in de WGA.
** Percentage gemeten op basis van het aantal personen dat start met werkfittraject.
*** Loongerelateerde uitkering (LGU), loonaanvullingsuitkering (LAU) en vervolguitkering (VVU).

Enquête

Omdat van een aantal gewenste uitkomstmaten geen gegevens beschikbaar zijn uit de registerdata van UWV, zijn deze gegevens verzameld via een enquête. De enquête is op twee meetmomenten afgenomen, bij de start van het dienstverleningstraject (de uitkomsten hiervan zijn in de eerste voortgangsrapportage besproken) en drie jaar later.

Voor het meten van de effecten van dienstverlening op basis van het gerandomiseerde experiment is een nulmeting niet nodig. Door de randomisatie zijn er bij de start van het dienstverleningstraject geen verschillen tussen beide groepen te verwachten. De nulmeting is wel nodig voor het meten van de effecten op basis van de vergelijking tussen kantoren. Daarnaast geven de twee metingen nuttige informatie over de ontwikkelingen in de uitkomstmaten en de spreiding hierin, en kunnen deze ontwikkelingen gerelateerd worden aan kenmerken van de klant.

Invloed van coronacrisis

In oktober 2019 zijn de eerste mensen geïncludeerd in het onderzoek. In maart 2020 brak de coronacrisis in Nederland uit en sindsdien is sprake van perioden met nieuwe golven van besmettingen, vaak gevolgd door perioden met strenge maatregelen. Corona en de getroffen maatregelen kunnen vanuit verschillende invalshoeken van invloed zijn op de effectevaluatie. Gedurende de eerste lockdown was face-to-faceklantcontact niet mogelijk en is UWV Werkbedrijf snel overgeschakeld naar (beeld)bellen om klanten te spreken. Uit onderzoek van de Algemene Rekenkamer (2021) blijkt dat UWV erin is geslaagd om de contacten met de klant grotendeels in stand te houden. Wel is gedurende enige tijd sprake geweest van minder inkoop van re-integratietrajecten. Corona en de getroffen maatregelen kunnen ook van invloed zijn op de gezondheid en het welbevinden van mensen in het onderzoek. Naast dat ze corona kunnen krijgen, hebben de maatregelen een rem gezet op hun sociale en maatschappelijke activiteiten. Onderzoek van SEOR en Verwey-Jonker Instituut (2021) laat zien dat corona en de maatregelen in de onderzochte periode hebben geleid tot duidelijk minder sociale deelname. Het onderzoek vindt geen effect op de (beleving van) de fysieke gezondheid en het welbevinden maar wel een mogelijk effect op de mentale gezondheid. Tot slot hebben corona en de getroffen maatregelen invloed gehad op de arbeidsmarkt. Onderzoek van UWV (2021) heeft, ook specifiek voor mensen met een WGA-uitkering, laten zien dat de afname van de arbeidsparticipatie niet komt doordat mensen door de coronacrisis vaker hun baan verliezen, maar doordat het moeilijker is om een nieuwe baan te vinden. Meer recent is de vraag naar arbeid juist weer sterk toegenomen en is het aantal vacatures ongekend groot. Het hiervoor genoemde onderzoek van SEOR en Verwey-Jonker Instituut laat zien dat corona in de onderzochte periode niet van invloed was op het werkzoekgedrag.

De vraag is dan wat de gevolgen van corona en de getroffen maatregelen betekenen voor het meten van effecten van re-integratiedienstverlening voor de WGA. Hierbij is het belangrijk te bedenken dat de effecten worden gemeten door het vergelijken van drie groepen die op vergelijkbare wijze worden getroffen door corona en de maatregelen. Het feit dat gedurende de lockdown het niveau van werkhervatting lager lag laat onverlet dat er nog steeds verschillen kunnen zijn in werkhervatting tussen de drie groepen.[7] De re-

[7] Behalve in het extreme geval dat er helemaal geen sprake meer is van werkhervatting.

integratiedienstverlening is grotendeels overeind gebleven en dat zagen we ook terug in de eerste voortgangsrapportage. Het is erg lastig om iets te zeggen over de invloed van deze bijzondere situatie op de omvang van de effecten. Weliswaar is uit onderzoek bekend dat de effecten van re-integratiedienstverlening groter zijn in perioden van laagconjunctuur (Lechner en Wunsch, 2006), maar het is maar de vraag of deze situatie op de arbeidsmarkt zich wel laat vergelijken met normale conjunctuurcycli.

1.7 LEESWIJZER

In hoofdstuk 2 geven we weer hoe het experiment is verlopen, met aandacht voor de instroom in het experiment, de vergelijking tussen de drie groepen in termen van persoonskenmerken, en de inzet van dienstverlening in de drie groepen. In hoofdstuk 3 kijken we vervolgens naar het bereik van de dienstverlening en in hoeverre dit verschilt tussen deelgroepen. Hoofdstuk 4 bevat de uitkomsten van de effecten van dienstverlening op de verschillende uitkomstmaten. In hoofdstuk 5 onderzoeken we de mechanismen waarmee de dienstverlening effect sorteert op het vinden en behouden van werk. In hoofdstuk 6 geven we aandacht aan de ervaringen van WGA'ers met de dienstverlening van UWV. Hoofdstuk 7 bevat een overzicht van de kosten en baten van de dienstverlening. Hoofdstuk 8 bevat ten slotte de conclusies.

2 OPZET EN UITVOERING VAN HET EXPERIMENT

2.1 INLEIDING

Dit hoofdstuk geeft een beschrijving van het verloop van het experiment. Hierbij is aandacht voor de instroom in het experiment, de vergelijking tussen de drie groepen in termen van persoonskenmerken (vooral de personen in de experimentgroep in vergelijking met degenen in de controlegroep), en de inzet van dienstverlening in de drie groepen.

We kunnen concluderen dat het experiment (de randomisatie) goed is uitgevoerd en dat er voldoende basis is om hiermee de effecten van dienstverlening te bepalen. Deze conclusie is gebaseerd op de volgende drie punten:

De groepen zijn vergelijkbaar. De totale instroom is gelijk verdeeld over de groepen en ook over de tijd zijn er weinig verschillen. Wat kenmerken betreft, is de experimentgroep goed vergelijkbaar met de controlegroep.

Relatief weinig zelfmelders. WGA'ers die in de controlegroep terecht kwamen, zijn hiervan middels een brief op de hoogte gesteld. In deze brief zijn ze gewezen op de mogelijkheid om op eigen verzoek re-integratiedienstverlening te krijgen. Degenen die hiervan gebruikmaakten, worden aangeduid als zelfmelders. Het aandeel zelfmelders in de controlegroep is 14%. Dit is voldoende laag voor een zinvolle effectmeting.

Voldoende contrast in inzet dienstverlening tussen experiment- en controlegroep. In de experimentgroep wordt significant meer dienstverlening ingezet dan in zowel de controlegroep als de reguliere dienstverlening. Dit geldt voor gesprekken, trajecten en instrumenten. Mensen in de controlegroep krijgen nauwelijks dienstverlening (degenen die wel dienstverlening krijgen betreffen vooral de zelfmelders). Dit geeft voldoende verschil in inzet van dienstverlening tussen experiment- en controlegroep. Het contrast tussen de ingezette dienstverlening in de experimentgroep en de reguliere groep is beperkt.

2.2 OPZET EXPERIMENT

In opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid is UWV in 2018 gestart met het inrichten van een experiment op basis waarvan de effecten van re-integratiedienstverlening voor mensen met een WGA-uitkering kunnen worden onderzocht. Uitgangspunt was dat een groep met uitgebreide dienstverlening kan worden vergeleken met een controlegroep die, in beginsel, géén dienstverlening krijgt. Met het oog op het statistisch betrouwbaar kunnen vaststellen van de effecten is destijds berekend dat tenminste zes duizend personen in de experiment- en controlegroep zouden moeten worden meegenomen. Uitgaande van een includeerperiode van één jaar en het aantal mensen na de claimbeoordeling een WGA-uitkering krijgt, zou circa twee derde van de kantoren moeten meedoen aan het experiment. Op deze experimentkantoren wordt de instroom op basis van eindcijfer BSN (en dus willekeurig) verdeeld over experiment- en controlegroep. Op de resterende één derde van de kantoren wordt de gebruikelijke basale dienstverlening geboden. Wel is afgesproken dat deze laatste groep ook wordt meegenomen in het onderzoek, waarbij aangetekend dat de samenstelling kan afwijken en dat causale verbanden minder 'hard' kunnen worden aangetoond. De experimentkantoren en daardoor ook de reguliere kantoren zijn zo gekozen dat een goede geografische spreiding aanwezig is. Tabel 2.1 geeft een overzicht van de indeling van de kantoren. Omdat mensen met een WGA-uitkering vaak een grote afstand hebben tot de arbeidsmarkt en (daarom) meerdere opeenvolgende trajecten kunnen worden ingezet, moet rekening worden gehouden met de mogelijkheid dat effecten pas na langere tijd zichtbaar worden. Daarom worden mensen in het experiment gedurende een periode van drie

In het experiment worden mensen in de controlegroep uitgesloten van re-integratiedienstverlening. Hoewel dit voor degelijk onderzoek naar de effecten van dienstverlening noodzakelijk is, is het óók een keuze waaraan ethische bezwaren kleven. Immers, mensen wordt iets onthouden waarvan algemeen wordt aangenomen dat het nuttig voor ze is. De opzet van het experiment is in de Tweede Kamer besproken[8] en daar zijn ook de ethische aspecten aan de orde geweest. De Kamer heeft ingestemd met de opzet van het experiment op voorwaarde dat mensen die op basis van eindcijfer BSN in de controlegroep terechtkomen hiervan middels een brief op de hoogte worden gesteld. In de brief worden ze gewezen op de mogelijkheid om op eigen verzoek re-integratiedienstverlening te krijgen. Degenen die vragen om ondersteuning bij re-integratie worden aangeduid als zelfmelders en krijgen basale dienstverlening. Hierbij is door UWV gewezen op het feit dat een hoog percentage zelfmelders de waarde van het onderzoek ondermijnt en gedragseffecten van de brief niet kunnen worden uitgesloten.

Als onderdeel van het onderzoek naar de effecten van de re-integratiedienstverlening, op basis van het hierboven beschreven experiment, is een schriftelijke enquête uitgevoerd: een nulmeting direct na overdracht aan UWV Werkbedrijf en een één-meting na drie jaar. Bij de implementatie van het experiment is ervoor gekozen om de uitnodiging (per e-mail) voor de nulmeting voor iedereen pas na het versturen van de brief voor de controlegroep te verzenden. Dit sluit aan bij de afspraak met de Tweede Kamer dat mensen in de controlegroep per brief van UWV worden geïnformeerd dat ze tot een onderzoeksgroep behoren en geen dienstverlening krijgen. Daarom is ervoor gekozen om enkele weken te wachten met het versturen van de uitnodiging voor de nulmeting, zodat zeker was dat mensen in de controlegroep de brief al hadden ontvangen. Gevolg van deze werkwijze is dat een deel van de mensen in de reguliere- en experimentgroep al een eerste gesprek heeft gekregen op het moment dat ze de vragenlijst in konden vullen. Vanuit het perspectief van onderzoek is dit niet wenselijk maar het gevolg van de keuze voor een zorgvuldige benadering van mensen voor deelname aan een onderzoek.

2.3 TOTALE INSTROOM EN INSTROOM PER MAAND

Voor het onderzoek is gedurende anderhalf jaar de instroom in de WGA verdeeld over de drie groepen (oktober 2019 tot en met april 2021). In totaal zijn er in die periode 20.013 relevante instromers, ca. 6.600 personen per groep (tabel 2.1). Het aantal zelfmelders binnen de controlegroep is 942 (14%).

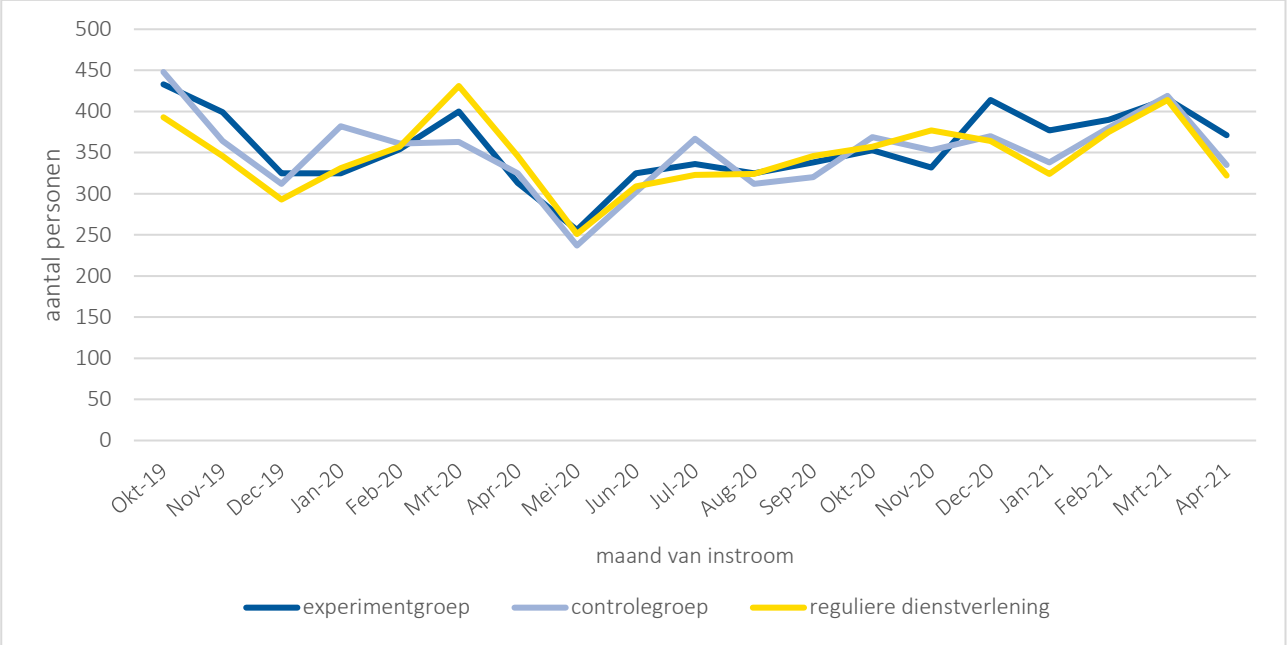
Tabel 2.1 Aantal personen in het onderzoek verdeeld over drie groepen

	Experimentgroep	Controlegroep	waarvan zelfmelders	Reguliere dienstverleningsgroep	Totaal
Aantal personen	6.774	6.656	942	6.583	20.013

Figuur 2.1 laat zien hoe de instroom per maand over de drie groepen verdeeld is. Hieruit volgt dat er geen systematische verschillen zijn in instroom tussen de drie groepen. Het aantal zelfmelders (niet in de figuur) schommelt rond de 50 personen per maand.

8 https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2019/03/26/kamerbrief-effectonderzoek-wga-dienstverlening.

Figuur 2.1 Instroom per maand



2.4 RESPONS VRAGENLIJST

De respons op de vragenlijst op het eerste meetmoment bedraagt ongeveer 21%. De vervolgmeting is door ongeveer 13% ingevuld en 7% heeft beide metingen ingevuld. Tabel 2.2 toont de respons van de experimentgroep, de controlegroep en de reguliere dienstverleningsgroep. Opvallend is dat de respons in de controlegroep hoger ligt dan in de andere twee groepen.

Tabel 2.2 Respons op de vragenlijst

Ingevulde meting	Experimentgroep [a]	Controlegroep [a]	Reguliere dienstverleningsgroep [a]
Eerste meting (T0)	19%	26%	19%
Tweede meting (T1)	11%	15%	12%
Beide metingen	5%	9%	6%

[a] Het aantal personen dat de vragenlijst heeft ingevuld ten opzichte van de instroom in de WGA.

Respondenten zijn gemiddeld ouder en hoger opgeleid dan totale populatie

Er is onderzocht in hoeverre er sprake is van mogelijke selectiviteit door de kenmerken van de responsgroep te vergelijken met de kenmerken in de totale populatie. Hieruit blijkt dat de responsgroep op een aantal kenmerken afwijkt van de totale populatie. Door weging is vervolgens de responsgroep op deze kenmerken vergelijkbaar gemaakt met de totale populatie.

De groep respondenten is per onderzoeksgroep (experimentgroep, controlegroep en reguliere dienstverleningsgroep) op vijf kenmerken vergeleken met de totale instroom in die groepen. Deze kenmerken zijn geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, WIA-classificatie en type aandoening. De resultaten van deze vergelijking voor de vervolgmeting zijn te vinden in tabel 2.4.[9] De tabel bevat per achtergrondkenmerk de verdeling van de categorieën voor de twee groepen per periode en geeft aan waar deze significant van elkaar afwijken. Hieruit kunnen de volgende (statistisch significante) verschillen worden afgeleid:

[9] De resultaten van deze vergelijking voor de nulmeting zijn eerder gerapporteerd in de eerste voortgangsrapportage.

- Vrouwen zijn oververtegenwoordigd in de groep van respondenten, vooral in de reguliere dienstverleningsgroep en de controlegroep.
- De twee jongste leeftijdscategorieën zijn ondervertegenwoordigd in de groep respondenten, en de oudere leeftijdscategorieën zijn oververtegenwoordigd.
- Lager opgeleiden zijn ondervertegenwoordigd in de groep respondenten, terwijl middelbaar en hoger opgeleiden oververtegenwoordigd zijn.
- De groep met psychische stoornissen is ondervertegenwoordigd onder respondenten en de groep met een overige aandoening is oververtegenwoordigd onder respondenten.

Tabel 2.3 Vergelijking respondenten met totale instroom per groep†

	Experimentgroep		Controlegroep		Reguliere dienstverleningsgroep	
	Respon-denten	Totaal	Respon-denten	Totaal	Respon-denten	Totaal
Geslacht						
Man	43,6%	44,6%	40,0%*	43,5%	37,3%**	43,6%
Vrouw	56,4%	55,4%	60,0%*	56,5%	62,7%**	56,4%
Leeftijd						
18-29	2,8%**	5,8%	3,0%**	6,9%	2,6%**	6,7%
30-39	16,4%*	20,1%	15,4%**	19,7%	13,9%**	18,2%
40-49	21,8%	23,1%	24,1%	22,4%	22,0%	21,8%
50-59	33,5%*	29,3%	33,9%**	30,1%	37,3%**	31,4%
60+	25,5%**	21,7%	23,6%*	20,9%	24,3%	21,9%
Opleiding						
Lager opgeleid	32,2%**	46,2%	30,6%**	46,5%	32,8%**	46,9%
Middelbaar opgeleid	34,7%*	31,0%	34,5%**	30,3%	36,2%**	31,0%
Hoger opgeleid	30,1%**	19.3%	32,2%**	19,4%	26,6%**	17,6%
Onbekend	3,0%	3,6%	2,7%*	3,9%	4,4%	4,5%
WIA-classificatie						
WGA 35-80	43,0%	40,6%	42,9%	40,2%	41,2%	39,4%
WGA 80-100	56,3%	58,8%	56,5%	59,4%	58,7%	60,2%
IVA	0,6%	0,6%	0,6%	0,3%	0,1%	0,4%
Type aandoening						
Psychische stoornissen	23,6%	25,2%	21,0%**	24,6%	22,0%**	26,2%
Bewegingsapparaat	42,8%	44,6%	44,7%	44,6%	42,4%	42,0%
Overige	33,6%*	30,2%	34,3%*	30,8%	35,6%*	31,8%

*Toelichting: Een * resp. ** geeft aan dat het betreffende percentage van de respondenten significant (op 5%-niveau resp. 1%-niveau) verschilt van het percentage van de totale instroom (de kolom ernaast).*

† De groep respondenten in een onderzoeksgroep – experimentgroep, controlegroep (inclusief zelfmelders) of reguliere dienstverleningsgroep – wordt steeds vergeleken met de totale instroom in die groep.

Vanwege de verschillen in kenmerken passen we een weging toe in de analyses, om op die manier de resultaten zo representatief mogelijk te maken voor de groep WGA-instromers. De groep van respondenten van de enquête is, per respondentengroep, vergelijkbaar gemaakt met de populatie waartoe de respondentengroep behoort (de kolom rechts van de respondentenkenmerken) door middel van weging (met behulp van *entropy-balancing*[10]) op de vijf persoonskenmerken. Hierdoor zijn de uitkomsten van de enquête

[10] Met *entropy-balancing* wordt een groep nauwkeurig op meerdere populatiekenmerken gewogen. Deze methode minimaliseert daarbij een informatiecriterium waarbij tot de kleinst mogelijke afwijking in gewichten (ten opzichte van uniforme gewichten) wordt gekomen om de overeenkomsten in gemiddelden te bereiken.

representatief voor de totale instroom in de groepen. Dit zelfde hebben we gedaan voor de respondenten die beide enquêtes hebben ingevuld.

Verschillende redenen om de vragenlijst(en) niet in te vullen

Aan de mensen die niet aan het onderzoek wilden meedoen, hebben we gevraagd aan te geven waarom zij dat niet willen, zie tabel 2.3. Deze vraag is op beide metingen door ongeveer 5% van degenen die niet aan het onderzoek wilden meedoen, ingevuld. Hierbij konden zij meerdere redenen geven. De meest voorkomende reden waarom mensen niet mee wilden doen, is dat zij geen persoonlijke informatie willen delen. Ook de angst dat gegevens niet vertrouwelijk worden behandeld, is een belangrijke reden om niet mee te doen. Verder is de categorie 'anders' veel ingevuld. Op basis van een scan van een deel van de antwoorden volgt dat mensen hierbij vooral aangeven dat zij door hun gezondheid/ziekte niet in staat zijn de vragenlijst in te vullen.

Tabel 2.4 Redenen om de vragenlijst niet in te vullen (meerdere antwoorden mogelijk)

Reden	Percentage T0*	Percentage T1*
Geen tijd	2,5%	5,5%
Ik zie er het nut niet van in	9,7%	13,7%
Ik wil geen persoonlijke informatie delen	41,9%	34,9%
Geen zin	5,2%	5,1%
Ik ben bang dat mijn gegevens niet vertrouwelijk worden behandeld	16,6%	14,8%
Ik ben niet positief over UWV	5,4%	6,2%
Anders, namelijk	36,7%	31,4%

* De percentages tellen op tot boven de 100% omdat een deel van de mensen meerdere redenen heeft aangegeven.

2.5 VERGELIJKING NAAR PERSOONSKENMERKEN

Voor een goede vergelijking van de uitkomsten tussen de experimentgroep en de controlegroep dient de samenstelling van de beide groepen (vrijwel) gelijk te zijn. Dit betreft de samenstelling van kenmerken die van invloed zijn op de arbeidsmarktkansen van een individu. Voorbeelden van deze kenmerken zijn opleiding, werkervaring, geslacht en leeftijd.[11] Bij een willekeurige toewijzing en voldoende grote aantallen verwachten we dat de samenstelling van beide groepen op alle kenmerken niet significant verschilt.

In tabel 2.5 zijn de personen in de experimentgroep vergeleken met de personen in de controlegroep op grond van een aantal beschikbare kenmerken uit de registraties. In het algemeen zijn de groepen inderdaad vergelijkbaar.

Naast een vergelijking tussen experiment- en controlegroep, zijn ook samenstellingen van de reguliere dienstverleningsgroep en de zelfmelders vergeleken met de samenstelling van de experimentgroep (tabel 2.2). De samenstelling van de reguliere dienstverleningsgroep verschilt op een aantal punten van de experimentgroep (en dus ook met de controlegroep). Mensen in de reguliere dienstverleningsgroep

- zijn vaker gehuwd (inclusief partnerschap);
- hebben minder vaak meerdere aandoeningen;
- vallen minder vaak in de leeftijdscategorie 30-39 jaar en vaker in de leeftijdscategorie 50-59 jaar;
- hebben minder vaak psychische aandoeningen;
- zijn minder vaak afkomstig uit de Ziektewet.

Hoewel bovenstaande verschillen significant zijn, zijn de verschillen niet heel groot (in de orde van een aantal procentpunten). De reguliere dienstverleningsgroep verschilt in samenstelling dus niet zo veel van de

[11] In de eerste voortgangsrapportage is op basis van de enquête ook gekeken naar 'zachte' factoren als motivatie, psychologisch kapitaal, sociaal kapitaal en cultureel kapitaal.

experiment- en controlegroep. Wel dient bij de effectmeting rekening gehouden te worden met deze verschillen in kenmerken.

Tabel 2.5 Vergelijking kenmerken registratiegegevens

	Experimentgroep	Controlegroep (incl. zelfmelders) Vergeleken met experimentgroep	Reguliere dienstverleningsgroep Vergeleken met experimentgroep	Zelfmelders Vergeleken met experimentgroep
Geslacht				
Man	44,6%	43,5%	43,6%	48,2%
Vrouw	55,4%	56,5%	56,4%	51,8%
Leeftijd				
18-29	5,8%	6,9%*	6,7%	11.8%*
30-39	20.0%	19,7%	18,2%*	27.8%*
40-49	23,1%	22,4%	21,8%	27.7%*
50-59	29,3%	30,1%	31.4%*	23,3%*
60-66	21,8%	20,9%	21,9%	9,4%*
Burgerlijke staat				
Ongehuwd	55.4%	56,0%	51,9%*	68.8%*
Gehuwd	44,6%	44,0%	48.1%*	31,2%*
Opleiding				
Lager opgeleid	46,2%	46,5%	46,9%	37,0%*
Middelbaar opgeleid	31,0%	30,3%	31,0%	34,7%*
Hoger opgeleid	19.3%	19,4%	17,6%*	24,9%*
Onbekend	3,6%	3,9%	4,5%*	3,3%
Positie bij start WIA				
WGA 35-80	40,6%	40,2%	39,4%	62.8%*
WGA 80-100	58,8%	59,4%	60,2%	37,2%*
IVA	0,6%	0,3%	0,4%	0%
Meerdere aandoeningen				
Ja	82.9%	82,8%	81,2%*	80,9%
Nee	17,1%	17,2%	18.8%*	19,1%
Type aandoening				
Botspierstelsel	25,1%	24,6%	26,2%	16,6%*
Psychische aandoeningen	44.5%	44,6%	42,0%*	56.3%*
Overig	30,3%	30,8%	31,8%	27,0%
Ziektewet				
Ja	61.4%	62,4%	58,6%*	68.4%*
Nee	38,6%	37,6%	41.4%*	31,6%*

*Toelichting: Een * geeft aan dat het betreffende percentage significant (op 5%-niveau) verschilt van de vergelijkingsgroep.*

Van de zelfmelders mag verwacht worden dat zij een selectieve groep zijn, omdat zij zelf actief hebben aangegeven wel graag dienstverlening te krijgen. Dit geeft aan dat zij waarschijnlijk meer dan gemiddeld gemotiveerd zijn om, geholpen door de dienstverlening, werk te vinden of stappen te zetten richting werk. De uitkomsten in tabel 2.2 laten inderdaad zien dat zelfmelders duidelijk verschillen van de personen in de experimentgroep. Zelfmelders

- zijn gemiddeld jonger;
- zijn vaker ongehuwd;
- zijn minder vaak lager opgeleid en vaker middelbaar of hoger opgeleid;

- vallen (veel) vaker in de categorie WGA 35-80;
- hebben vaker psychische aandoeningen en minder vaak aandoeningen aan het botspierstelsel;
- zijn vaker afkomstig uit de Ziektewet.

Naast dat de verschillen significant zijn, zijn de verschillen tussen zelfmelders en de mensen in de experimentgroep ook behoorlijk groot (in de orde van 10 tot 20 procentpunten).

2.6 VERGELIJKING NAAR INZET DIENSTVERLENING

De inzet van dienstverlening is maatwerk. Dit betekent dat de ingezette dienstverlening niet alleen afhangt van de groep, maar ook van kenmerken van de klant. Het is dus niet zo dat alle klanten in de groep met uitgebreide dienstverlening een workshop of competentietest krijgen. Verder is het mogelijk dat een deel van de klanten veel en een ander deel juist weinig coachingsgesprekken krijgen. De ruimte voor coachingsgesprekken is in de groep met uitgebreide dienstverlening twee keer zo groot als in de groep met basale dienstverlening.

In reactie op het de bevindingen van de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK) heeft de Rijksoverheid met ingang van 2022 extra middelen beschikbaar gesteld aan uitvoeringsorganisaties, waaronder UWV. Een deel van deze middelen zet UWV in voor meer persoonlijke dienstverlening waardoor er meer capaciteit is voor contact met cliënten. Het is uitvoeringstechnisch niet goed mogelijk om de mensen die onderdeel uitmaken van het onderzoek buiten deze verandering te houden. Uitgaande van het protocol zijn met de toegenomen capaciteit het gemiddeld aantal gesprekken op de reguliere kantoren toegenomen van twee naar vier, en op de experimentkantoren van vier naar zes. Het contrast zou dan nog steeds gemiddeld twee gesprekken zijn, maar we kunnen niet uitsluiten dat voor de experimentkantoren de extra capaciteit door de POK-middelen niet volledig is benut en dat het contrast tussen reguliere- en experimentkantoren hierdoor kleiner is geworden.

Uit onderstaande gegevens blijkt dat er voldoende contrast is in de inzet van dienstverlening tussen experiment- en controlegroep. In de controlegroep wordt nauwelijks dienstverlening ingezet. In de experimentgroep wordt ook significant meer dienstverlening ingezet dan in de reguliere dienstverlening. Dit geldt voor gesprekken, trajecten en instrumenten. De verschillen zijn echter niet heel groot.

Tabel 2.6 Aantal ingezette gesprekken, trajecten en instrumenten (gemiddelde per persoon)

	(A) Experimentgroep	(B) Controlegroep (incl. zelfmelders)	(C) Reguliere dienstverleningsgroep	(D) Zelfmelders
Aantal gesprekken	9,65^{B,C,D}	1,49	6,87^{B}	7,84^{B,C}
Aantal trajecten	0,68^{B,C}	0,16	0,54^{B}	0,99^{A,B,C}
Aantal instrumenten	0,25^{B,C}	0,06	0,17^{B}	0,21^{B}

Toelichting: een superscript A, B, C of D geeft aan dat de uitkomstmaat significant (op 5%-niveau) groter is dan die in de aangegeven kolom A, B, C of D.

Tabel 2.6 geeft een overzicht van het gemiddelde aantal gesprekken, trajecten en instrumenten die personen in deze groepen in drie jaar hebben ontvangen. In de controlegroep worden er inderdaad nauwelijks gesprekken, trajecten of instrumenten ingezet (degenen die wel dienstverlening krijgen betreffen de zelfmelders). In de experimentgroep worden gemiddeld significant meer gesprekken, trajecten en instrumenten ingezet dan in zowel de controlegroep als de groep met reguliere dienstverlening. De verschillen met de reguliere dienstverlening zijn wat minder groot dan gepland. In de experimentgroep zijn er gemiddeld per cliënt 9,7 gesprekken gevoerd (dus ongeveer 3,2 gesprekken per jaar), terwijl dat in de reguliere dienstverleningsgroep 6,9 gesprekken zijn (ongeveer 2,3 gesprekken per jaar). Dus, in plaats van gemiddeld twee extra gesprekken per cliënt per jaar, levert de intensieve dienstverlening gemiddeld één extra gesprek per cliënt per jaar ten opzichte van de reguliere dienstverlening.

Naast de drie onderzoeksgroepen laten we hier ook apart de gegevens zien van de groep zelfmelders (die dus ook onderdeel zijn van de controlegroep). Hierbij valt op dat bij zelfmelders, die reguliere dienstverlening aangeboden krijgen, gemiddeld vaker trajecten ingezet worden dan bij de personen in de experimentgroep. Het gemiddelde aantal gesprekken bij zelfmelders is iets groter dan het aantal gesprekken in de reguliere dienstverleningsgroep, maar wel kleiner dan het aantal gesprekken in de experimentgroep. Dit geldt ook voor de inzet van instrumenten.

Tabel 2.7 Aandeel personen met dienstverlening naar soort dienstverlening

	(A) Experimentgroep	(B) Controlegroep (incl. zelfmelders)	(C) Reguliere dienstverleningsgroep	(D) Zelfmelders
Gesprekken	99,2%[B]	42,2%	99,2%[B]	98,9%[B]
- Oriëntatiegesprek	98,6%[B,C,D]	39,0%***	96,7%[B,D]	86,3%[B]
- Coachingsgesprek	92,8%[B,C]	17,1%	91,2%[B]	94,8%[B,C]
- Evaluatiegesprek	43,8%[B,C,D]	3,3%	34,0%[B,D]	20,4%[B]
- Overig gesprek*	10,5%[B]	3,0%	10,5%[B]	15,4%[A,B,C]
Trajecten	44,3%[B,C]	11,2%	36,2%[B]	64,3%[A,B,C]
- Modulair traject	17,9%[B,C,D]	2,7%	12,5%[B]	14,3%[B]
- Scholing	3,4%[B]	1,7%	2,9%[B]	11,0%[A,B,C]
- Werkfittraject	28,3%[B,C]	7,5%	24,2%[B]	46,2%[A,B,C]
- Naar-werktraject	7,0%[B,C]	2,1%	5,8%[B]	12,5%[A,B,C]
Instrumenten**	19,5%[B,C]	5,2%	13,9%[B]	18,0%[B,C]
Totaal	99,2%[B]	44,6%	99,2%[B]	99,2%[B]

Toelichting: een superscript A, B, C of D geeft aan dat de uitkomstmaat significant (op 5%-niveau) groter is dan die in de aangegeven kolom A, B, C of D.

* Overige gesprekken bestaan uit competentietestgesprekken (CTC), hoor-wederhoorgesprekken (HWH) en workshops.

** Instrumenten bestaan uit de inzet van een Competentie Test Centrum, vrijwilligerswerk, herbeoordeling, jobcoach, proefplaatsing, scholing, verzekeringsartsenconsult, professioneel overleg, workshop en overig.

*** Het relatief grote aandeel mensen in de controlegroep met een oriëntatiegesprek betreft WGA'ers die net vóór het einde van de drie jaar een gesprek hebben gehad voor eventuele dienstverlening na de drie jaar.

Tabel 2.7 laat zien welk aandeel personen welk soort dienstverlening heeft gehad voor de drie dienstverleningsgroepen (en ook apart voor de zelfmelders). Ook hierbij zien we dat de mensen in de controlegroep inclusief de zelfmelders inderdaad weinig dienstverlening hebben gehad. Verder laat dit zien dat de groep met uitgebreide dienstverlening op alle onderdelen hoger scoort dan (of even hoog als) de groep met reguliere dienstverlening.

3 BEREIK VAN DE DIENSTVERLENING

3.1 INLEIDING

In dit hoofdstuk laten we eerst zien bij wie, op basis van de beschikbare klantkenmerken, de verschillende soorten dienstverlening is ingezet. Hierbij vergelijken we steeds de kenmerken van de groep die een bepaald soort dienstverlening heeft gehad met de kenmerken van de groep die deze dienstverlening niet heeft gehad. De WGA'ers bij wie in de experimentgroep een werkfittraject is ingezet, worden dus bijvoorbeeld vergeleken met de WGA'ers in de experimentgroep bij wie geen werkfittraject is ingezet. Alleen waar dit relevant is maken we een vergelijking tussen de experimentgroep en de reguliere dienstverleningsgroep. Op basis van deze vergelijkingen kunnen we het volgende concluderen:

- Oriëntatiegesprekken worden bij nagenoeg alle WGA'ers ingezet.
- De mensen die coachingsgesprekken, evaluatiegesprekken en overige gesprekken krijgen, verschillen op meerdere kenmerken van degenen die deze gesprekken niet krijgen. Deze gesprekken worden onder andere vaker ingezet bij vrouwen, middelbaar opgeleiden, de groep WGA 80-100 en bij mensen met psychische aandoeningen.
- De mensen die trajecten volgen zijn vaker jonger en ongehuwd. Bij modulaire trajecten zijn de deelnemers vaker lager opgeleid, vaker bij de start van de uitkering in de positie WGA 80-100, en ze hebben vaker meerdere aandoeningen. Bij de andere trajecten zijn de deelnemers vaker middelbaar (bijvoorbeeld in geval van scholing) en/of hoger (bijvoorbeeld bij trajecten naar werk) opgeleid, en hebben ze vaker de positie WGA 35-80 bij de start van de uitkering.
- De mensen die instrumenten krijgen, verschillen slechts op enkele kenmerken van degenen die deze instrumenten niet krijgen. Instrumenten, zoals vrijwilligerswerk en proefplaatsingen, worden relatief vaker ingezet bij mannen en bij mensen met de positie WGA 35-80 bij de start van de uitkering.
- Er is weinig verschil tussen de experiment- en reguliere dienstverleningsgroep in de kenmerken die onderscheidend zijn voor de inzet van dienstverlening. Mensen in de experimentgroep krijgen weliswaar meer dienstverlening dan die in de reguliere dienstverleningsgroep maar de keuzes die gemaakt worden over de inzet van dienstverlening zijn voor beide groepen vergelijkbaar.

Kijken we naar de inzet van dienstverlening voor verschillende deelgroepen, dan zijn de verschillen niet groot. De verschillen in dienstverlening naar WGA-classificatie zijn iets groter dan naar opleidingsniveau, wel of niet afkomstig uit de Ziektewet (vangnet) en leeftijd, met uitzondering van de ouderen (55 jaar en ouder).

Het arbeidsongeschiktheidspercentage is een belangrijk onderscheid in de WGA. Uit een vergelijking van de inzet van dienstverlening aan mensen met een WGA 35-80 uitkering en een WGA 80-100 uitkering, volgt:

- WGA'ers in de 35-80 groep krijgen gemiddeld meer gesprekken, meer trajecten en meer instrumenten dan de WGA'ers in de 80-100 groep. De verschillen zijn echter niet heel groot.

Met het oog op de effectmeting over drie jaar kijken we in dit hoofdstuk ook naar hoeveel mensen na drie jaar nog deelnemen aan een traject en/of nog een nieuw traject starten:

- Na drie jaar is de dienstverlening nog niet helemaal afgerond en neemt een klein deel van de mensen nog deel aan een traject en/of start nog een nieuw traject. De meeste dienstverlening wordt echter in de eerste drie jaar ingezet en de keuze voor een volgperiode van drie jaar zal waarschijnlijk niet tot een onderschatting van het totale effect leiden.

De tabellen met de uitkomsten van de vergelijkingen tussen degenen die een bepaald soort dienstverlening kregen en degenen die dat niet hebben gekregen staan in de bijlage. In dit hoofdstuk geven we aan op welke punten de groepen verschillen. Tabel 3.1 vat de uitkomsten samen.

Tabel 3.1 Overzicht inzet dienstverlening naar kenmerken experimentgroep en reguliere dienstverleningsgroep

	Coachings-, evaluatie- en/of overig gesprek	Modulair traject	Werkfit traject	Naar werk traject	Scholing	Instrument
Vrouw	+	+	+	+*	–	–
Jonger	+ (jonger dan 60)	+	+	+	+	
Ongehuwd	+	+	+	+	+	
Lager opgeleid		+	–	–	–	
Middelbaar opgeleid	+		+		+	
Hoger opgeleid		–	+	+	+	
WGA 80-100	+	+	–	–	–	–
Meerdere aandoeningen	+	+	–	–		
Psychische aandoeningen	+	+	+	+	+	
Baan bij start uitkering	–	–	–	–	–	
Afkomstig uit Ziektewet (vangnet)	+	+	+	+	+	

Toelichting: een '+' geeft aan dat bepaalde dienstverlening voor die bepaalde groep vaker is ingezet, een '-' geeft aan dat bepaalde dienstverlening voor die bepaalde groep minder vaak is ingezet (zowel in de experimentgroep als in de reguliere dienstverleningsgroep). De '+' linksboven betekent dus dat een coachingsgesprek, evaluatiegesprek en/of overig gesprek vaker is ingezet bij vrouwen (dan bij mannen).
** Dit geldt voor de experimentgroep, bij de reguliere dienstverleningsgroep worden trajecten naar werk juist minder vaak ingezet bij vrouwen (maar verschil niet significant).*

3.2 GESPREKKEN

Gesprekken zijn onderverdeeld in oriëntatiegesprekken, coachingsgesprekken, evaluatiegesprekken en overige gesprekken. Overige gesprekken bestaan uit competentietestgesprekken, hoor-wederhoorgesprekken (HWH) en workshops. Een groot deel van de WGA'ers met dienstverlening (uitgebreid of regulier) krijgt oriëntatiegesprekken (zie tabel 2.4 in hoofdstuk 2). Omdat er dus maar een hele kleine groep is die geen oriëntatiegesprek heeft gekregen, is een vergelijking tussen beide groepen in geval van oriëntatiegesprekken weinig zinvol.

De mensen die coachingsgesprekken, evaluatiegesprekken en/of overige gesprekken krijgen, verschillen op meerdere kenmerken van degenen die deze gesprekken niet krijgen. Deze gesprekken worden onder andere vaker ingezet bij vrouwen, middelbaar opgeleiden, de groep WGA 80-100 en bij mensen met psychische aandoeningen.

De groep die, in geval van reguliere of uitgebreide dienstverlening, een coachingsgesprek, evaluatiegesprek en/of overig gesprek heeft gekregen,

- is vaker vrouw;
- is vaker jonger dan 60 jaar;
- is vaker ongehuwd;
- is vaker middelbaar opgeleid;
- heeft vaker WGA 80-100 (bij start van de WIA-uitkering);
- heeft vaker meerdere aandoeningen;
- heeft vaker psychische aandoeningen;

- heeft minder vaak een baan bij start van de uitkering;
- is vaker afkomstig uit de Ziektewet.

3.3 TRAJECTEN

Trajecten zijn onderverdeeld in vier type trajecten: modulair traject, werkfittraject, naar-werktraject en scholing. Hieronder geven we steeds aan op welke kenmerken de WGA'ers die een bepaald traject hebben gevolgd (of nog steeds volgen) afwijken van de WGA'ers die zo'n traject niet hebben gevolgd.

De mensen die bepaalde trajecten krijgen, verschillen op meerdere kenmerken van degenen die deze trajecten niet krijgen. Vaak zijn de mensen die trajecten volgen jonger en ongehuwd. Bij modulaire trajecten zijn de deelnemers vaker lager opgeleid, vaker bij de start van de uitkering in de positie WGA 80-100, en ze hebben vaker meerdere aandoeningen. Bij de andere trajecten zijn de deelnemers vaker middelbaar (bijvoorbeeld in geval van scholing) of hoger (bijvoorbeeld bij trajecten naar werk) opgeleid, en hebben ze vaker de positie WGA 35-80 bij de start van de uitkering.

De groep die, in geval van reguliere of uitgebreide dienstverlening, een **modulair traject** volgt,

- is vaker vrouw
- is jonger;
- is vaker ongehuwd;
- is vaker lager opgeleid en minder vaak hoger opgeleid;
- heeft vaker de positie WGA 80-100 (bij de start van de WIA-uitkering);
- heeft vaker meerdere aandoeningen;
- heeft vaker een psychische aandoening;
- heeft minder vaker een baan bij start van de uitkering;
- is vaker afkomstig uit de Ziektewet.

De groep die, in geval van reguliere of uitgebreide dienstverlening, een **werkfittraject** volgt,

- is vaker vrouw
- is jonger;
- is vaker ongehuwd;
- is vaker middelbaar en hoger opgeleid;
- heeft vaker de positie WGA 35-80 (bij de start van de WIA-uitkering);
- heeft minder vaak meerdere aandoeningen;
- heeft vaker psychische aandoeningen;
- heeft minder vaker een baan bij start van de uitkering;
- is vaker afkomstig uit de Ziektewet.

De groep die, in geval van reguliere of uitgebreide dienstverlening, een **traject naar werk** volgt,

- is vaker vrouw[12]
- is jonger;
- is vaker ongehuwd;
- is vaker hoger opgeleid en minder vaak lager opgeleid;
- heeft vaker de positie WGA 35-80 (bij de start van de WIA-uitkering);
- heeft minder vaak meerdere aandoeningen;
- heeft vaker psychische aandoeningen;
- heeft minder vaker een baan bij start van de uitkering;
- is vaker afkomstig uit de Ziektewet.

[12] Dit geldt alleen voor de experimentgroep, bij de reguliere dienstverleningsgroep worden trajecten naar werk juist minder vaak ingezet bij vrouwen (maar verschil niet significant).

De groep die, in geval van reguliere of uitgebreide dienstverlening, een scholingstraject volgt,

- is vaker man;
- is jonger;
- is vaker ongehuwd;
- is vaker middelbaar en hoger opgeleid;
- heeft vaker de positie WGA 35-80 (bij de start van de WIA-uitkering);
- heeft vaker psychische aandoeningen;
- heeft minder vaker een baan bij start van de uitkering;
- is vaker afkomstig uit de Ziektewet.

3.4 INSTRUMENTEN

Instrumenten bestaan uit inzet van een test door een Competentie Test Centrum, vrijwilligerswerk, herbeoordeling, jobcoach, proefplaatsing, verzekeringsartsenconsult, professioneel overleg, workshop en overige instrumenten.

De mensen die instrumenten krijgen, verschillen slechts op enkele kenmerken van degenen die deze instrumenten niet krijgen. Instrumenten worden relatief vaker ingezet bij mannen en bij mensen met de positie WGA 35-80 bij de start van de uitkering. In geval van uitgebreide dienstverlening, komt daar het element van opleiding bij: WGA'ers bij wie instrumenten worden ingezet zijn hier vaker middelbaar opgeleid.

De groep die, in geval van reguliere of uitgebreide dienstverlening, instrumenten krijgt,

- is vaker man;
- heeft vaker de positie WGA 35-80 (bij de start van de WIA-uitkering).

3.5 INZET DIENSTVERLENING NAAR DEELGROEPEN

We meten de effecten van dienstverlening ook voor verschillende deelgroepen. We doen dat naar WGA-classificatie (35-80 en 80-100), opleidingsniveau (lager en hoger opgeleid), leeftijd (onder 35 jaar, 35 tot 55 jaar, 55 jaar en ouder), afkomstig uit de Ziektewet (vangnet) en type aandoeningen. Het is daarom ook van belang om te kijken of de inzet van dienstverlening verschilt tussen deze deelgroepen. Als bijvoorbeeld de inzet van dienstverlening verschilt tussen lager en hoger opgeleiden, dan heeft dit waarschijnlijk ook invloed op de effecten van dienstverlening op beide groepen.

Tabel 3.2 Inzet dienstverlening naar deelgroep

	35-80	80-100	Lager opge-leid	Hoger opge-leid	Onder 35 jaar	35 tot 55 jaar	55 jaar en ouder	Wel ZW	Niet ZW	Psych-ische aan-doen-ingen	Ande-re aan-doen-ingen
Experimentgroep											
Gesprekken	10,04	9,46	9,60	9,84	10,98	10,43	7,88	9,94	9,20	10,53	8,94
Trajecten	0,83	0,57	0,66	0,77	0,82	0,80	0,42	0,72	0,60	0,77	0,60
Instrumenten	0,28	0,23	0,26	0,23	0,27	0,25	0,25	0,25	0,25	0,26	0,25
Reguliere dienstverleningsgroep											
Gesprekken	7,36	6,58	6,82	7,18	8,07	7,34	5,67	7,11	6,53	7,52	6,40
Trajecten	0,71	0,43	0,52	0,65	0,68	0,62	0,37	0,57	0,49	0,62	0,48
Instrumenten	0,22	0,14	0,17	0,18	0,18	0,18	0,16	0,17	0,18	0,17	0,17

Over het algemeen zijn de verschillen niet groot, zie tabel 3.2.[13] De verschillen in dienstverlening naar WGA-classificatie zijn iets groter dan naar de andere deelgroepen, met uitzondering van de ouderen (55 jaar en ouder). Ouderen krijgen vooral minder coachingsgesprekken en minder trajecten. Hieronder gaan we nog wat verder in op het verschil van inzet van dienstverlening naar WGA-classificatie.

3.5.1 WGA-classificatie

Het arbeidsongeschiktheidspercentage is een belangrijk onderscheid in de WGA. Ook uit bovenstaande analyses blijkt dat de positie bij de start van de uitkering – WGA 35-80 of WGA 80-100 – invloed heeft op de dienstverlening.

Tabel 3.3 bevat het aantal ingezette gesprekken, trajecten en instrumenten uitgesplitst naar WGA 35-80 en WGA 80-100. Hieruit blijkt dat de 35-80 groep gemiddeld meer gesprekken, meer trajecten en meer instrumenten krijgt dan de 80-100 groep. De verschillen zijn echter niet heel groot. Ook zien we dat in de experimentgroep meer dienstverlening wordt ingezet dan in de reguliere dienstverleningsgroep, zowel voor WGA 35-80 als voor WGA 80-100.

Tabel 3.3 Gemiddeld aantal ingezette gesprekken, trajecten en instrumenten naar WGA-classificatie

	Experimentgroep		Reguliere dienstverleningsgroep	
	(A) WGA 35-80	(B) WGA 80-100	(A) WGA 35-80	(B) WGA 80-100
Aantal gesprekken	10,04[B]	9,46	7,36[B]	6,58
Aantal trajecten	0,83[B]	0,58	0,71[B]	0,43
Aantal instrumenten	0,28[B]	0,23	0,22[B]	0,14

Toelichting: een superscript A of B geeft aan dat de uitkomstmaat significant (op 5%-niveau) groter is dan die in de aangegeven kolom A of B.

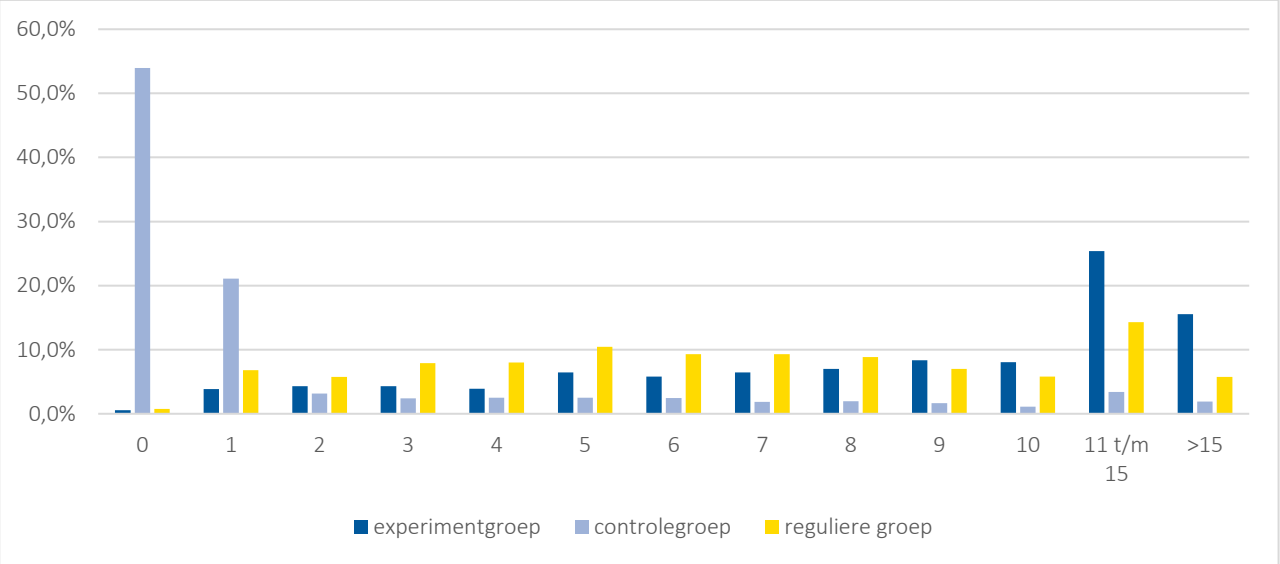
Verdeling gesprekken

De inzet van dienstverlening, waaronder ook gesprekken, is maatwerk. Dus niet iedereen hoeft hetzelfde aantal gesprekken te krijgen. De figuren 3.1 en 3.2 geven een indruk hoe het aantal gesprekken is verdeeld over de verschillende groepen, apart voor WGA 35-80 en WGA 80-100.

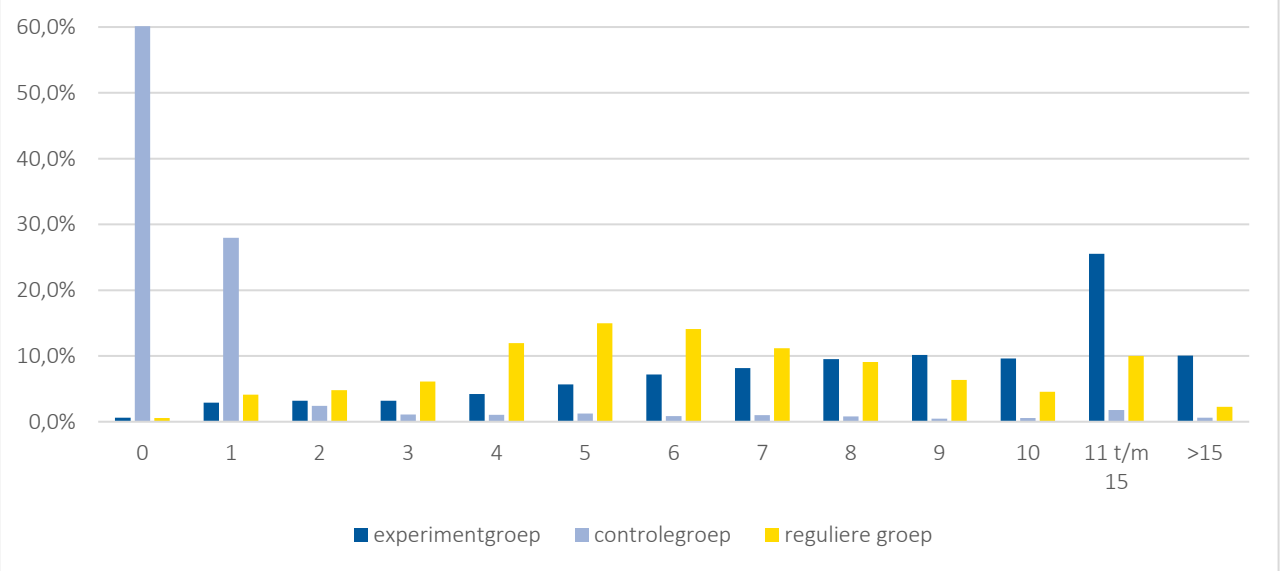
Het grootste deel van de WGA'ers in de controlegroep krijgt logischerwijs nul gesprekken. Het relatief grote aandeel mensen in de controlegroep met één gesprek betreft WGA'ers die net vóór het einde van de drie jaar een gesprek hebben gehad voor eventuele dienstverlening na de drie jaar. Daarnaast zien we dat de WGA'ers met reguliere dienstverlening vaker een lager aantal gesprekken krijgen, waar WGA'ers in de experimentgroep vaker een hoger aantal gesprekken krijgen, zowel voor WGA 35-80 als voor WGA 80-100.

[13] Zie tabellen I.8 en I.9 in bijlage I voor een meer gedetailleerde vergelijking.

Figuur 3.1 Verdeling aantal gesprekken – WGA 35-80



Figuur 3.2 Verdeling aantal gesprekken – WGA 80-100



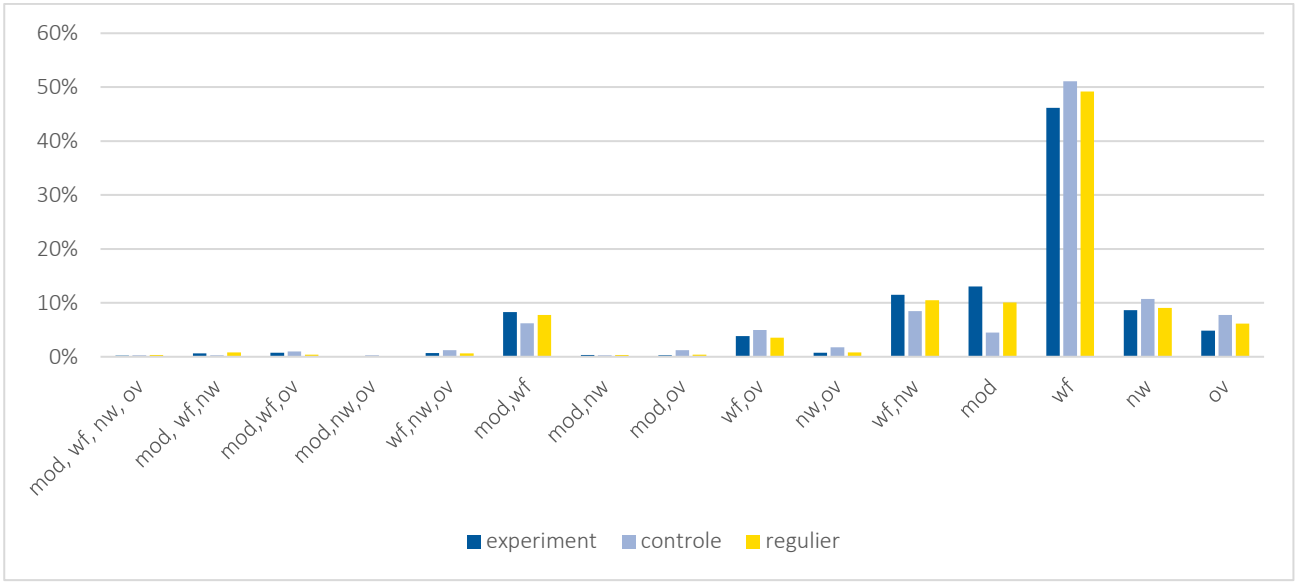
Combinaties van trajecten

Voor de verschillende typen ingekochte trajecten (modulair, werkfit, naar werk en overig (inclusief scholing)) hebben we gekeken naar hoe vaak bepaalde combinaties van trajecten voorkomen. Figuren 3.3 en 3.4 laten zien hoe de verschillende combinaties van trajecten zijn verdeeld over de WGA'ers voor wie er een traject is ingekocht.

Uit de figuren blijkt dat combinaties van type trajecten niet veel voorkomen. De combinatie 'werkfit - naar werk' komt, zoals verwacht, vaker voor bij de WGA 35-80 groep (ca. 11%) dan bij de WGA 80-100 groep (ca. 6%), terwijl bij de WGA 80-100 groep vaker de combinatie 'modulair - werkfit' is ingezet.

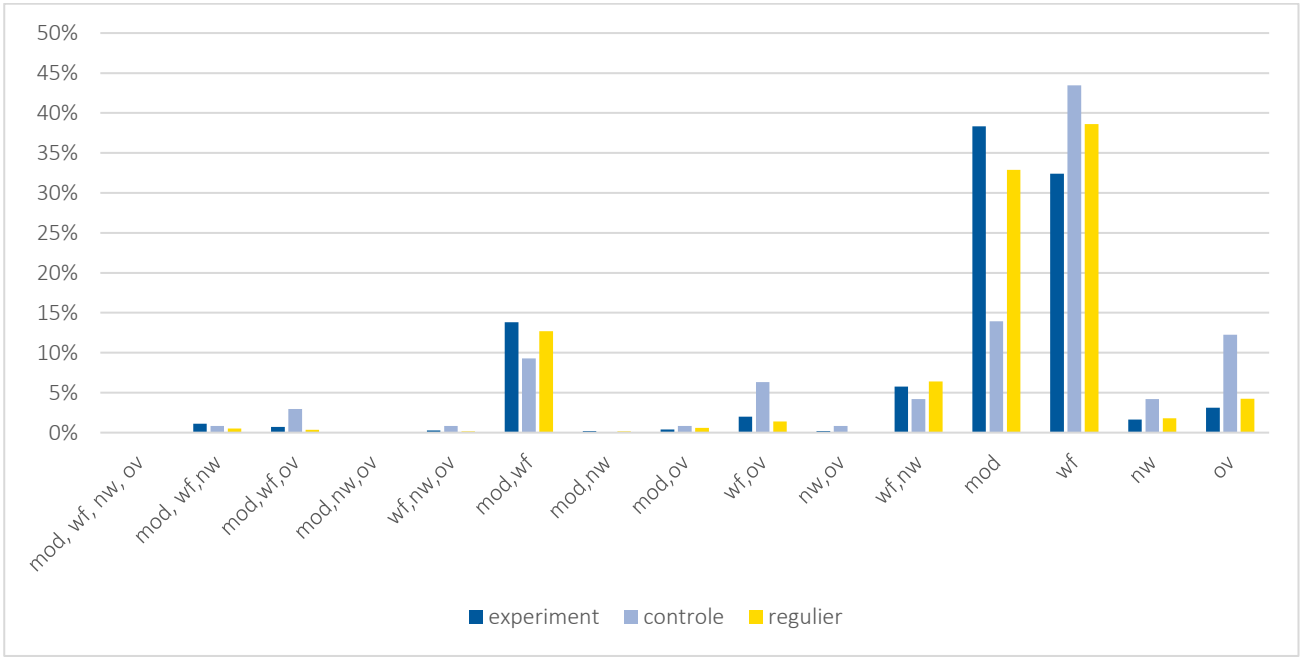
Wat verder opvalt, is dat in de WGA 80-100 groep er bij de mensen in de controlegroep (dat wil zeggen de zelfmelders) relatief vaak werkfittrajecten worden ingekocht, veel vaker dan bij de mensen in de experimentgroep en in reguliere groep. Dit geeft nogmaals aan dat de zelfmelders een selectieve groep vormen.

Figuur 3.3 Verdeling combinaties van trajecten – WGA 35-80



Toelichting: mod = modulair, wf = werkfit, nw = naar werk, ov = overige trajecten inclusief scholing.

Figuur 3.4 Verdeling combinaties van trajecten – WGA 80-100

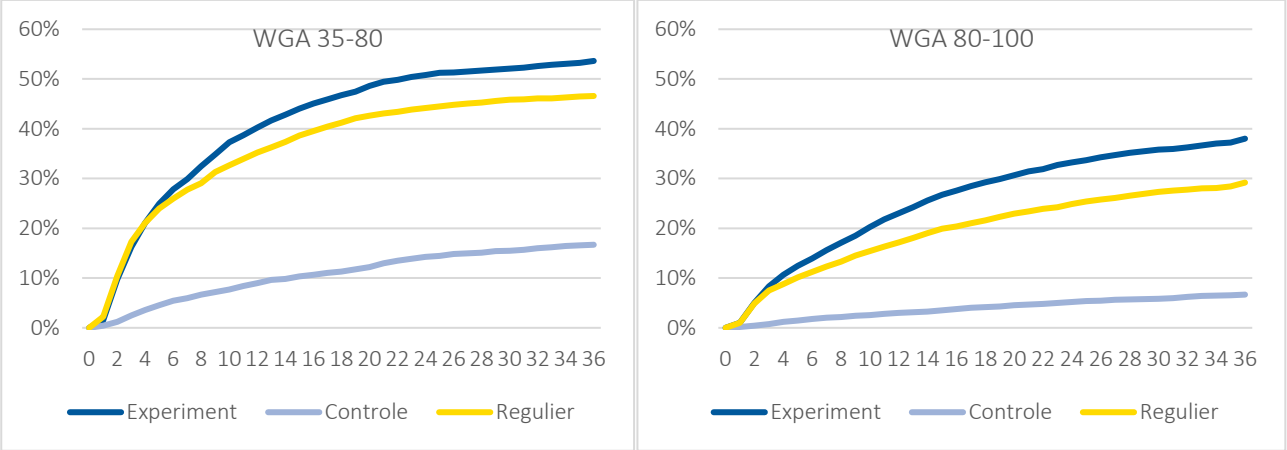


Toelichting: mod = modulair, wf = werkfit, nw = naar werk, ov = overige trajecten inclusief scholing.

Inzet van trajecten over de tijd

Om meer inzicht te krijgen in hoe trajecten over de tijd ingezet worden, hebben we de duur tot de inzet van het eerste traject in beeld gebracht, zie figuur 3.5.

Figuur 3.5 Duur tot inzet eerste traject naar WGA-classificatie



In de groep WGA 35-80 krijgen mensen vaker en ook sneller een traject dan mensen in de groep WGA 80-100 (figuur 3.5). Na een jaar is 40% van de mensen met een 35-80 uitkering een traject begonnen, terwijl dit bij mensen met een 80-100 uitkering 23% betreft.

Als we apart kijken naar de inzet van specifieke re-integratietrajecten over de tijd (modulair, werkfit, naar werk en overig), zien we dat voor (een deel van) de 35-80 groep vooral snel wordt ingezet op werkfit, gevolgd door naar werk. Voor (een deel van) de 80-100 groep wordt vooral ingezet op modulaire trajecten en/of werkfit. Daarna wordt bij een kleine, selecte groep trajecten naar werk ingezet.

3.6 INZET DIENSTVERLENING OVER DE TIJD

Voor een deel van de onderzoekspopulatie worden trajecten ingekocht. De duur van deze trajecten verschilt, maar ingekochte trajecten kunnen een lange looptijd hebben. Zo is de maximale duur van Werkfit achttien maanden en Naar werk negen maanden. Daar komt bij dat regelmatig sprake is van stapeling van trajecten, bijvoorbeeld eerst Modulair, dan Werkfit en daarna Naar werk of eerst Werkfit en daarna Naar werk.

In de effectevaluatie worden mensen gedurende drie jaar na start van de WGA-uitkering gevolgd. Om het effect van re-integratiedienstverlening te duiden, is het van belang om inzicht te krijgen in de mate waarin na de drie jaar nog sprake is van dienstverlening. Het aantal mensen dat na drie jaar nog een WGA-uitkering heeft en deelneemt aan een re-integratietraject is in de experimentgroep iets hoger dan in de groep met reguliere dienstverlening en voor de mensen met een 35-80 uitkering weer iets hoger dan voor de mensen met een 80-100 uitkering (zie tabel 3.4).[14]

Ook na drie jaar worden nog re-integratietrajecten ingekocht. Zowel in de experimentgroep als de reguliere groep wordt voor ca. 7% van de mensen die dan nog een WGA-uitkering hebben een traject ingekocht in het jaar na de volgperiode van drie jaar. Er is geen verschil tussen mensen met een WGA 35-80 en 80-100 uitkering. In de controlegroep is het aantal mensen waarvoor na drie jaar een traject wordt ingekocht een stuk hoger. Het gaat hier om mensen die na drie jaar de mogelijkheid krijgen voor ondersteuning naar werk.

[14] Voor de controlegroep is het lager, maar dat betreft alleen de zelfmelders.

Tabel 3.4 Lopende en afgeronde trajecten drie jaar na de start van de uitkering

		Modulair	Werkfit	Naar werk	Overig (incl. scholing)	Totaal
Lopend traject na drie jaar*						
Experimentgroep	35-80	2%	5%	2%	2%	12%
	80-100	3%	5%	1%	1%	10%
	totaal	3%	5%	2%	1%	11%
Controlegroep	35-80	1%	3%	1%	2%	6%
	80-100	1%	1%	0%	1%	3%
	totaal	1%	2%	0%	1%	4%
Reguliere dienstverleningsgroep	35-80	2%	5%	1%	2%	10%
	80-100	2%	4%	1%	1%	8%
	totaal	2%	5%	1%	1%	9%
Nieuw traject na drie jaar*						
Experimentgroep	35-80	2%	4%	1%	1%	8%
	80-100	3%	3%	1%	1%	7%
	totaal	3%	3%	1%	1%	7%
Controlegroep	35-80	5%	6%	2%	1%	13%
	80-100	9%	4%	1%	1%	14%
	totaal	7%	4%	1%	1%	13%
Reguliere dienstverleningsgroep	35-80	2%	3%	2%	1%	7%
	80-100	3%	2%	1%	1%	7%
	totaal	3%	3%	1%	1%	7%

* De trajecten als percentage van alle WGA'ers in de betreffende groep.

We kunnen dus concluderen dat na drie jaar de dienstverlening nog niet helemaal is afgerond en een klein deel van de mensen nog deelnemen aan een traject en/of nog een nieuw traject starten. De meeste dienstverlening wordt echter in de eerste drie jaar ingezet. Ook bij gesprekken zien we dat de mate waarin gesprekken ingezet worden over de tijd daalt (tabel 3.5).

De keuze voor een volgperiode van drie jaar zal daarom waarschijnlijk niet tot een onderschatting van het totale effect leiden. Ofwel, we verwachten niet dat effecten nog groter zouden zijn geweest als we de deelnemers vier of vijf jaar hadden gevolgd.

Tabel 3.5 Gemiddeld aantal gesprekken per jaar*

	Experimentgroep	Controlegroep	Reguliere dienstverleningsgroep
Eerste jaar	4,7	0,4	3,3
Tweede jaar	3,4	0,5	2,3
Derde jaar	2,5	0,6	1,9

* Het gemiddeld aantal gesprekken per jaar van de mensen die in het betreffende jaar nog een WGA-uitkering hadden.

4 EFFECTEN VAN DIENSTVERLENING

4.1 INLEIDING

In dit hoofdstuk bespreken we de uitkomsten van de effectmeting. Het gaat hierbij om uitkomstmaten die iets zeggen over:

- Effecten op regulier betaald werk
  - aan het werk komen
  - duurzaamheid van werk
  - kwaliteit van werk
- Effecten op tussenstappen naar regulier betaald werk
- Nevendoelen en afgeleiden
  - effecten op de WIA-uitkering
- Effecten op (beleving van) gezondheid en welbevinden
- Effecten op klanttevredenheid

Per type uitkomstmaat bespreken we eerst de beschrijvende analyses, waarin de uitkomsten van de drie groepen met elkaar vergeleken worden. Dit zijn de *intention-to-treat* (ITT) uitkomsten. Daarna bespreken we, in geval van het experiment, de effecten van dienstverlening als rekening gehouden wordt met de zelfmelders. Dit zijn de *local average treatment effect* (LATE) uitkomsten. In geval van de vergelijkingen met de reguliere dienstverlening, bespreken we de effecten waarbij rekening gehouden wordt met verschillen in kenmerken tussen de groep met reguliere dienstverlening en de groepen in het experiment. Dit zijn de *difference-in-differences* (DiD) uitkomsten.

De belangrijkste bevindingen zijn:

- Na ongeveer driekwart jaar begint er een verschil te ontstaan tussen experimentgroep en controlegroep in het aandeel personen dat een baan vindt, en dit verschil breidt zich langzaam uit. Het aandeel personen dat binnen drie jaar na aanvang van de WGA-uitkering aan het werk gaat in een betaalde baan is – rekening houdend met zelfmelders – in de experimentgroep 3,2 procentpunten groter dan in de controlegroep (van 23,6% naar 26,8%). Dit betekent dat er in de experimentgroep door de extra dienstverlening 217 personen meer aan het werk zijn gegaan dan in het geval van geen dienstverlening. Voor grotere banen (12 uur per week of meer) is het effect 2,5 procentpunten (van 13,9% naar 16,4%), voor kleinere banen (minder dan 12 uur per week) is het effect 0,6 procentpunten (van 9,7% naar 10,3%).
- Voor de WGA 35-80 groep is het effect bij grotere banen 3,8 procentpunten (van 23,7% naar 27,5%). Voor de WGA 80-100 groep is het effect bij grotere banen 2,0 procentpunten (van 6,9% naar 8,9%).
- Het aandeel personen dat aan het werk gaat als zelfstandige is in de experimentgroep 0,3 procentpunten (20 personen) groter dan in de controlegroep (van 5,1% naar 5,4%).
- WGA'ers in de reguliere groep vinden significant vaker een baan (binnen drie jaar) dan in de controlegroep. Het effect bedraagt 3,6 procentpunten (van 23,1% naar 26,7%).
- Het aandeel personen dat twee jaar na aanvang van de WGA-uitkering aan het werk is, is in de experimentgroep 2,0 procentpunten (135 personen) groter dan in de controlegroep (van 16,8% naar 18,8%).
- Het effect van extra dienstverlening ten opzichte van geen dienstverlening op de fractie werk in dagen is 1,1 procentpunten (van 11,1% naar 12,2%). Als we dit percentage toepassen op een periode van drie jaar, betekent dit dat door de extra dienstverlening een persoon in die drie jaar gemiddeld twaalf dagen meer heeft gewerkt dan in het geval van geen dienstverlening. Het effect van reguliere dienstverlening wordt (significant) geschat op 1,4 procentpunten (van 11,2% naar 12,6%), ongeveer

15 dagen. Bij de fractie werk in uren is het effect van extra dienstverlening ten opzichte van geen dienstverlening 0,5 procentpunten (van 6,7% naar 7,2%).

- Dienstverlening, zowel extra als regulier, heeft geen significant effect op de kwaliteit van werk (gemeten op basis van vaste contracten en uurloon).
- De effecten op regulier betaald werk voor diverse deelgroepen verschillen niet zoveel van elkaar.
- In het kader van tussenstappen naar betaald werk, vinden we positieve effecten van extra dienstverlening versus geen dienstverlening op stappen op de participatieladder en het aantal sollicitatiegesprekken. Als we extra dienstverlening vergelijken met basale dienstverlening, zien we ook een positief effect op stappen op de participatieladder. Daarnaast vinden we positieve effecten op het aandeel personen dat een vervolgtraject Scholing of Op weg naar werk volgt en op het aantal sollicitatieactiviteiten.
- Voor WGA'ers met extra dienstverlening is de totale som van de uitkeringslasten over drie jaar lager dan voor WGA'ers zonder dienstverlening. Wel hebben WGA'ers met extra dienstverlening vaker na drie jaar een IVA-uitkering.
- WGA'ers met extra dienstverlening hebben na drie jaar een significant hoger niveau van welbevinden (van een 5,8 naar een 6,1).
- WGA'ers met extra dienstverlening zijn doorgaans iets meer tevreden over de dienstverlening dan de WGA'ers met reguliere dienstverlening, maar de verschillen zijn klein en niet significant.

4.2 METHODEN VAN EFFECTMETING

De controlegroep bevat ook WGA'ers die wel dienstverlening krijgen, de zelfmelders. Hierdoor "verwatert" het effect dat we meten enigszins als we een eenvoudige vergelijking van experiment- en controlegroep gebruiken. De ITT is dus een onderschatting. De LATE corrigeert hiervoor.

Intention-to-treat (ITT)

In eerste instantie zal het effect van dienstverlening (of de intentie daartoe) worden bepaald met de intention-to-treat analyse (ITT). In essentie is dat de vergelijking van de (gemiddelde) uitkomsten tussen experiment- (uitgebreide dienstverlening) en controlegroep (geen of nauwelijks dienstverlening). Hierbij wordt geen rekening gehouden met factoren als niet-naleving, protocolafwijkingen en dergelijke. In het WGA-experiment is er sprake van niet-naleving: een deel van de mensen in de controlegroep, de zelfmelders, hebben wel dienstverlening gehad. De gemiddelde uitkomsten van de controlegroep geven dus geen zuiver beeld van de uitkomsten zonder dienstverlening.

Local average treatment effect (LATE)

Omdat de zelfmelders een specifiek karakter hebben, kunnen zij ook niet zonder meer weggelaten worden of aan de experimentgroep toegevoegd worden. Dit kan leiden tot een vertekening van de resultaten. Daarom gebruiken we een methode die hier – selectie van zelfmelders – rekening mee houdt. Hiermee wordt het *local average treatment effect* (LATE) bepaald: het gemiddelde effect van dienstverlening voor *compliers*, dat wil zeggen degenen die zich houden aan de toewijzing naar experiment- of controlegroep. Het effect dat hiermee wordt bepaald, geldt dus in dit geval voor iedereen die dienstverlening heeft gehad, behalve de zelfmelders.[15]

Vergelijking met reguliere dienstverlening

Ook de groepen die basale dienstverlening ontvangen worden vergeleken met de groepen die geen dienstverlening of uitgebreide dienstverlening ontvangen. Omdat basale dienstverlening plaatsvindt op andere kantoren dan waar het gerandomiseerde experiment plaatsvindt, kunnen de drie groepen klanten met verschillende dienstverlening niet zonder meer met elkaar vergeleken worden. Er kunnen verschillen in samenstelling zijn tussen de groepen, verschillen in de professionals die de dienstverlening bieden en ook de

[15] Beter gezegd, de zogenaamde *always takers*. Dit zijn de zelfmelders inclusief degenen in de interventiegroep die, als zij in de controlegroep terecht waren gekomen, ook zelfmelder zouden zijn geweest.

arbeidsmarktomstandigheden tussen de regio's waar kantoren gevestigd zijn kunnen verschillen. Hoewel we hier voor corrigeren, kunnen minder harde uitspraken worden gedaan over de vergelijkingen met reguliere dienstverlening.

Om rekening te houden met verschillen tussen kantoren werd in de eerdere tussenrapportages gecorrigeerd voor mogelijke regionale effecten door regionale kenmerken te gebruiken in een meervoudige regressieanalyse.[16] Voor de eindrapportage is op een betere manier gecorrigeerd voor regionale verschillen met behulp van een *Difference-in-Differences* onderzoeksdesign. Het idee is dat er voor regionale verschillen tussen kantoren die wel en niet meedoen aan het experiment gecorrigeerd kan worden, mits deze verschillen constant zijn over de tijd.[17] Omdat er sprake is van *common trends* voordat het experiment van start ging, kan deze methode toegepast worden om het effect van uitgebreide (geen) dienstverlening ten opzichte van reguliere dienstverlening te berekenen. In de vergelijking tussen reguliere dienstverlening en geen dienstverlening wordt verder rekening gehouden met zelfmelders door middel van het schatten van een *Local average treatment effect (LATE),* zie ook het vorige kopje.

Selectie in een baan of in een traject

De kans op een baan verschilt naar verwachting tussen beide groepen (experiment- en controlegroep). Personen met een baan in de experimentgroep zijn dan niet helemaal vergelijkbaar met personen met een baan in de controlegroep. Bij het vergelijken van baankenmerken (vast contract en gemiddeld uurloon) van individuen tussen twee groepen, wordt daarom rekening gehouden met deze selectie in een baan. Ditzelfde geldt voor de vergelijkingen met de reguliere dienstverlening.

Hetzelfde geldt ook voor de vergelijking tussen groepen van het succesvol afsluiten van een werkfittraject. Omdat de kans op een werkfittraject mogelijk anders (groter) is voor personen die extra dienstverlening krijgen, wordt ook hier bij de vergelijking tussen groepen rekening gehouden met selectie in een werkfittraject.

4.3 REGULIER BETAALD WERK

Het hoofddoel van de dienstverlening is het bevorderen van de arbeidsparticipatie van WGA’ers in regulier betaald werk. Arbeidsparticipatie meten we aan de hand van percentages personen die aan het werk komen, aan de mate waarin men aan het werk is/blijft (duurzaamheid van werk) en aan de kwaliteit van het werk (uurloon, type contract).

Aan het werk komen

Tabel 4.1 geeft een overzicht van het aandeel personen dat binnen drie jaar na deelname aan het onderzoek een baan heeft gevonden. Dit is uitgesplitst naar drie onderzoeksgroepen: de experimentele groep, de controlegroep en de groep die reguliere dienstverlening ontvangt. Daarnaast worden de resultaten verder gedifferentieerd naar de omvang van het gevonden werk, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen banen van minimaal 12 uur per week en banen van minder dan 12 uur per week. Uit de tabel blijkt dat het totale aandeel personen dat binnen drie jaar aan het werk gaat in de experimentele groep 26,8% bedraagt, vrijwel gelijk aan het aandeel in de groep met reguliere dienstverlening (26,7%). Beide aandelen zijn significant hoger dan het aandeel in de controlegroep, dat 24,1% bedraagt. Wanneer wordt gekeken naar banen van minimaal 12 uur per week, is het aandeel in de experimentele groep 16,4%, iets hoger dan in de reguliere groep (15,6%) en significant hoger dan in de controlegroep (14,3%). Voor kleinere banen (minder dan 12 uur per week) is het aandeel werkenden in de experimentele groep 10,3%, vergeleken met 9,9% in de controlegroep. In de reguliere groep ligt dit percentage iets hoger, namelijk 11,1%. Mogelijk leidt de intensievere dienstverlening tot een verschuiving van kleine naar grotere banen (maar verschillen zijn niet significant).

[16] Het ging daarbij om de volgende regionale kenmerken: werkloosheid, bruto binnenlands product (BBP) per inwoner en de groei van het BBP per inwoner.

[17] Zie bijlage II.1 voor een uitgebreidere beschrijving van de methode van effectmeting.

Tabel 4.1 Aandeel personen dat aan het werk gaat binnen drie jaar*

	(A) Experimentgroep	(B) Controlegroep	(C) Reguliere dienstverleningsgroep
Baan	26,8%[B]	24,1%	26,7%[B]
Baan ≥ 12 uur/week	16,4%[B]	14,3%	15,6%[B]
Baan < 12 uur/week	10,3%	9,9%	11,1% [B]

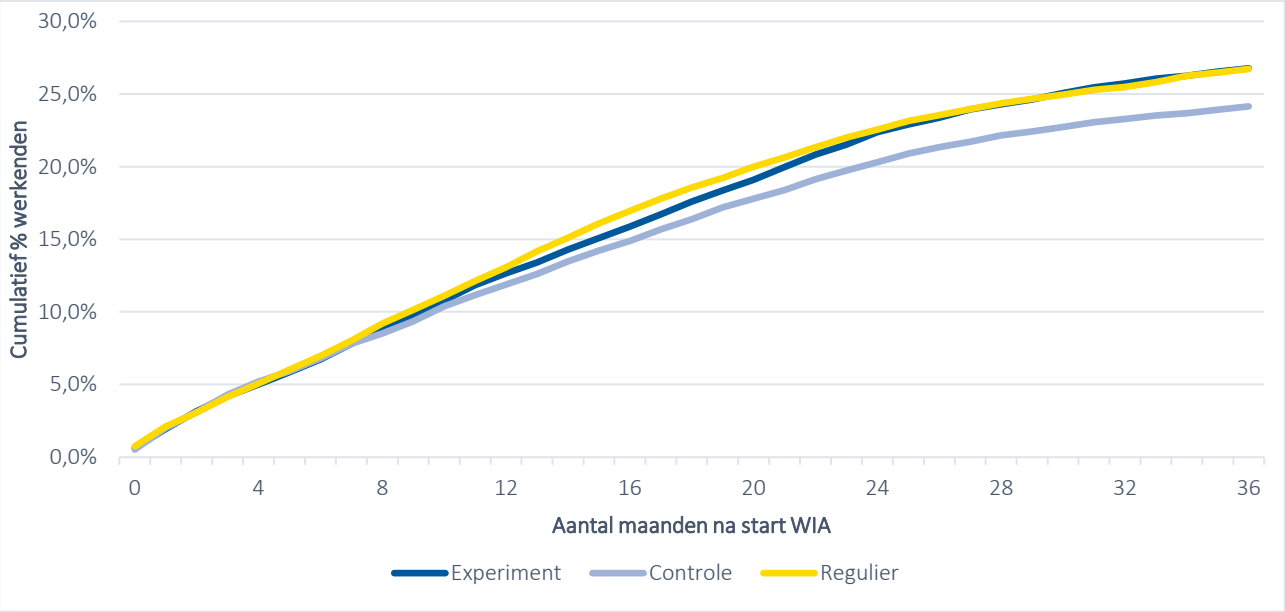
Toelichting: een superscript A, B of C geeft aan dat de uitkomstmaat significant (op 5%-niveau) groter is dan die in de aangegeven kolom A, B of C.

* Vanwege afronding naar één decimaal tellen de percentages voor grote en kleine banen in de experiment- en controlegroep niet exact op tot het totale percentage personen die aan het werk zijn gegaan binnen 3 jaar.

Naast de analyse van de totale aandelen personen die binnen drie jaar aan het werk gaan, wordt ook gekeken naar de ontwikkeling van deze aandelen over tijd. Dit biedt inzicht in wanneer eventuele verschillen tussen de onderzoeksgroepen ontstaan en hoe deze zich in de loop van de tijd ontwikkelen. Figuur 4.1 geeft een weergave van het cumulatieve aandeel personen dat binnen 1 tot 36 maanden aan het werk is gegaan, uitgesplitst naar de experimentgroep, controlegroep en reguliere dienstverleningsgroep.

De aandelen in de eerste negen maanden in alle drie de groepen liggen dicht bij elkaar, wat erop wijst dat de (intensievere) dienstverlening in deze periode nog geen direct zichtbaar effect heeft op het aandeel personen dat aan het werk gaat. Na ongeveer tien maanden wordt een klein verschil zichtbaar tussen zowel de experimentele als de reguliere groep in vergelijking met de controlegroep. Dit verschil neemt in de maanden daarna geleidelijk toe.

Figuur 4.1 Aandeel personen dat aan het werk gaat



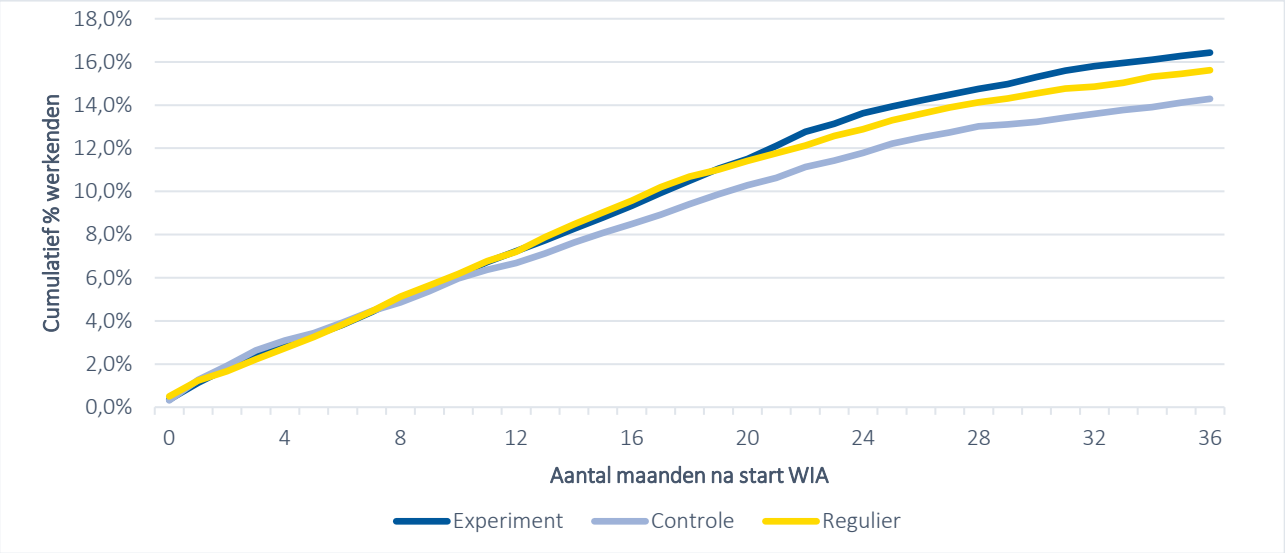
Toelichting: Het betreft (cumulatieve) percentages over het aantal personen dat aan het werk gaat binnen 36 maanden.

Als we een onderscheid maken tussen grotere banen van minimaal 12 uur in de week en kleinere banen van minder dan 12 uur per week, zien we ook verschillen in de ontwikkelingen tussen de experiment- en reguliere groep. Figuur 4.2 laat zien hoe de aandelen personen die binnen 1 tot 36 maanden aan het werk gaan in een baan van minimaal 12 uur per week verschillen tussen experimentgroep, controlegroep en reguliere dienstverleningsgroep. Na ongeveer een jaar begint er een verschil te ontstaan tussen experimentgroep en controlegroep, en dit verschil breidt zich langzaam uit. Na ongeveer 20 maanden ontstaat er ook een verschil tussen experimentgroep en reguliere groep.[18] In geval van kleinere banen (onder de 12 uur per week) lijken

[18] In de experimentgroep zien we daar een korte versnelling optreden. Waarom dat op dat moment gebeurt is niet duidelijk.

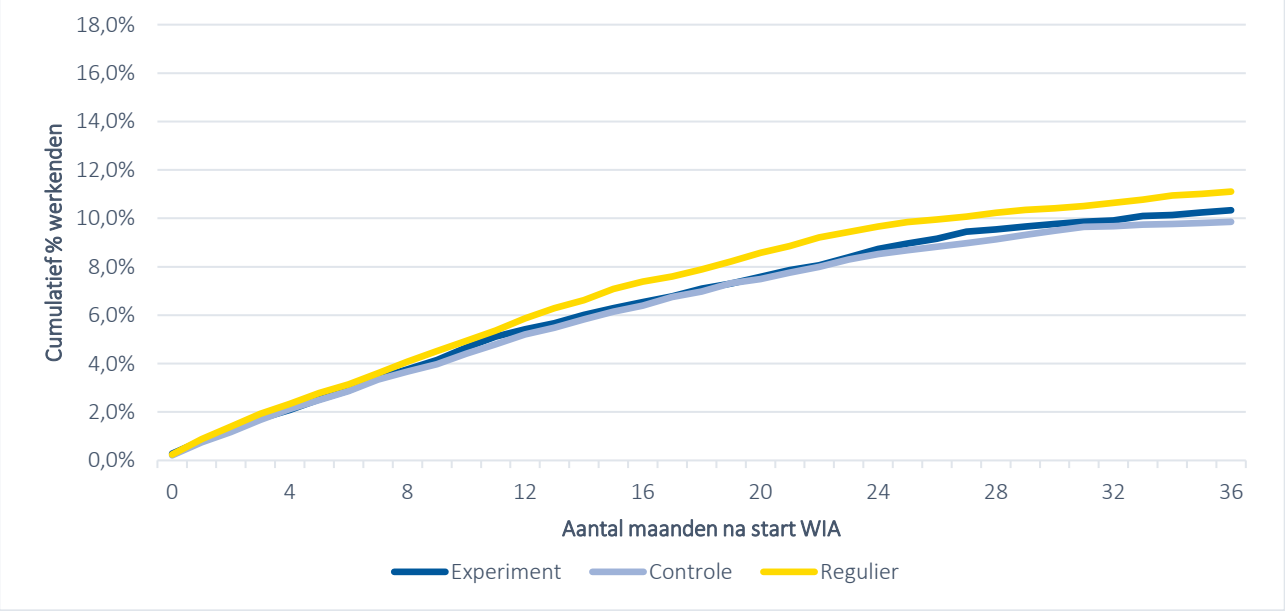
mensen met reguliere dienstverlening vaker aan het werk te komen dan degenen in de experiment- of controlegroep (figuur 4.3). Hier zijn de verschillen echter klein en niet significant.

Figuur 4.2 Aandeel personen dat aan het werk gaat (≥ 12 uur/week)



Toelichting: Het betreft (cumulatieve) percentages over het aantal personen dat aan het werk gaat binnen 36 maanden in een baan van tenminste 12 uur per week.

Figuur 4.3 Aandeel personen dat aan het werk gaat (< 12 uur/week)



Toelichting: Het betreft (cumulatieve) percentages over het aantal personen dat aan het werk gaat binnen 36 maanden in een baan van minder dan 12 uur per week.

Dezelfde analyse naar het aandeel personen dat aan het werk gaat, hebben we ook apart gedaan voor de groepen WGA 35-80 en WGA 80-100 (de figuren staan in bijlage I). Hieruit blijkt dat WGA'ers in de 35-80 groep (veel) vaker werk vinden dan WGA'ers in de 80-100 groep. In geval van WGA 35-80 vindt in de experimentgroep 27,5% binnen 36 maanden werk van 12 uur per week of meer, terwijl dit in de controlegroep 24,8% is. Dit verschil is significant. In geval van WGA 80-100 vindt in de experimentgroep 8,9% binnen 36 maanden werk van 12 uur per week of meer, terwijl dit in de controlegroep 7,2% is. Ook dit verschil is significant.

Tabel 4.2 bevat de effecten van dienstverlening op de uitkomstmaten van aan het werk komen (als werknemer). De eerste kolom bevat de effecten van extra dienstverlening t.o.v. geen dienstverlening als er rekening gehouden wordt met de zelfmelders (dus op basis van de IV-analyse). Door rekening te houden met de zelfmelders, vinden we nu een iets groter en significant effect van 3,2 procentpunten (i.p.v. 2,7 procentpunten) van extra dienstverlening op het aandeel personen dat binnen drie jaar een baan vindt. Tussen haakjes staan steeds de 'van-naar' waarden van de effecten. In dit geval heeft het effect geleid tot een toename (van 3,2 procentpunten) in het aandeel personen dat aan het werk gaat binnen 3 jaar van 23,6% (in geval van geen dienstverlening) naar 26,8% (in geval van extra dienstverlening). In geval van banen van 12 uur per week of meer is het effect van extra dienstverlening 2,5 procentpunten. Het effect op het aandeel personen dat een kleine baan vindt, is klein (maar positief) en niet significant.

Tabel 4.2 Effecten van dienstverlening op aan het werk komen

	Experimentgroep versus controlegroep	Experimentgroep versus reguliere dienstverleningsgroep	Reguliere dienstverleningsgroep versus controlegroep
Aandeel personen dat aan het werk gaat binnen 3 jaar	3,2% *** (26,8% - 23,6%)	-1,0% (26,8% - 27,8%)	3,6% *** (26,7% - 23,1%)
Aandeel personen dat aan het werk gaat (≥ 12 uur/week) binnen 3 jaar	2,5% *** (16,4% - 13,9%)	-0,7% (16,4% - 17,1%)	2,6% *** (15,6% - 13,0%)
Aandeel personen dat aan het werk gaat (< 12 uur/week) binnen 3 jaar	0,6% (10,3% - 9,7%)	-0,3% (10,3% - 10,6%)	1,0% * (11,1% - 10,1%)

*** significant op 1%-niveau, ** significant op 5%-niveau, * significant op 10%-niveau.

De tweede kolom in tabel 4.2 bevat de effecten van extra dienstverlening t.o.v. basale dienstverlening, de derde kolom bevat de effecten van basale dienstverlening t.o.v. geen dienstverlening (beide op basis van *difference-in-differences*). In de vergelijking tussen basale dienstverlening en geen dienstverlening, dus tussen de reguliere dienstverleningsgroep en de controlegroep, houden we ook rekening met het feit dat de zelfmelders wel dienstverlening hebben gehad.

Voor een effect van het aanbieden van uitgebreide dienstverlening, in plaats van reguliere dienstverlening, op het vinden van een baan, wordt geen bewijs gevonden. In geval van zowel grotere als kleinere banen is er namelijk geen significant effect voor WGA'ers in de experimentgroep vergeleken met de reguliere groep. Het aanbieden van reguliere dienstverlening heeft een positief effect op het vinden van een baan ten opzichte van geen dienstverlening. Vergeleken met de controlegroep vindt de reguliere groep significant vaker een baan, waarbij zowel het effect voor grotere als kleinere banen (licht) significant is.

Tabel 4.3 Effecten van dienstverlening op aan het werk komen naar WGA classificatie

	Experimentgroep versus controlegroep		Experimentgroep versus reguliere dienstverleningsgroep		Reguliere dienstverleningsgroep versus controlegroep	
	WGA 35-80	WGA 80-100	WGA 35-80	WGA 80-100	WGA 35-80	WGA 80-100
Aandeel personen dat aan het werk gaat (≥ 12 uur/week) binnen 3 jaar	3,8% *** (27,5% - 23,7%)	2,0% *** (8,9% - 6,9%)	-0,6% (27,5% - 28,1%)	-0,9% (8,9% - 9,8%)	3,6%* (26,4% - 22,8%)	2,0%** (8,6% - 6,6%)
Aandeel personen dat aan het werk gaat (< 12 uur/week) binnen 3 jaar	-0,2% (15,6% - 15,8%)	1,1% (6,8% - 5,7%)	-0,2% (15,6% - 15,8%)	-0,3% (6,8% - 7,1%)	1,1% (17,4% - 16,3%)	1,0%* (7,1% - 6,1%)

*** significant op 1%-niveau, ** significant op 5%-niveau, * significant op 10%-niveau.

Tabel 4.3 laat de effecten zien van dienstverlening op aan het werk komen naar WGA-classificatie. De effecten van extra dienstverlening lijken zich voornamelijk voor te doen op het aandeel personen dat aan het werk gaat in een grotere baan. In het geval van WGA 35-80 ligt dit aandeel in de experimentgroep 3,8 procentpunten

hoger dan in de controlegroep. In het geval van WGA 80-100 is het verschil 2,0 procentpunten. De verschillen tussen de experiment- en controlegroep in het aandeel personen dat aan het werk gaat in een kleine baan zijn klein en niet significant.

We vinden in de WGA 35-80 groep een (licht) significant effect van reguliere dienstverlening ten opzichte van geen dienstverlening, een verschil van 3,6 procentpunten. Verder vinden we in het geval van WGA 80-100 een positief effect op het vinden van zowel een kleine baan als een grote baan voor het ontvangen van reguliere dienstverlening versus geen dienstverlening. Er worden wederom geen statistisch significante verschillen gevonden op het vinden van een kleine of grote baan voor de experimentgroep versus de reguliere groep.

Bovenstaande effecten hebben betrekking op werknemers. Er gaan ook mensen aan het werk als zelfstandige. We weten echter niet op welk moment mensen als zelfstandige aan de slag zijn gegaan. Wat we wel weten is of mensen in een bepaald jaar zelfstandige zijn geweest. Dit weten we voor de jaren 2018 tot en met 2023. We veronderstellen dat mensen als zelfstandige aan het werk zijn gegaan als ze in een bepaald jaar, vanaf het jaar waarin ze in de WIA-uitkering stromen[19], zelfstandige zijn maar in het voorgaande jaar niet.

Tabel 4.4 laat zien welk aandeel personen als zelfstandige aan de slag is gegaan in drie jaren vanaf het jaar van instroom in de WIA.[20] De verschillen tussen de groepen in het aandeel zelfstandigen zijn niet significant. Wel blijkt, zoals verwacht, dat WGA'ers in de 35-80 groep vaker als zelfstandige aan het werk gaan dan WGA'ers in de 80-100 groep.

Tabel 4.4 Aandeel personen dat als zelfstandige aan het werk gaat

	(A) Experimentgroep	(B) Controlegroep	(C) Reguliere dienstverleningsgroep
Arbeid als zelfstandige	5,4%	5,2%	5,1%
Arbeid als zelfstandige, WGA 35-80	8,9%	8,4%	8,4%
Arbeid als zelfstandige, WGA 80-100	3,0%	3,0%	2,9%

Toelichting: een superscript A, B of C geeft aan dat de uitkomstmaat significant (op 5%-niveau) groter is dan die in de aangegeven kolom A, B of C.

Het effect van intensieve dienstverlening op aan het werk komen als zelfstandige is klein (0,3% procentpunten) en niet significant, zie tabel 4.5. Het effect is iets groter voor WGA'ers in de categorie 35-80, maar ook hier is het effect niet significant.

Tabel 4.5 Effecten van dienstverlening op aan het werk komen als zelfstandige

	Experimentgroep versus controlegroep		
	Totaal	WGA 35-80	WGA 80-100
Aandeel personen dat aan het werk gaat als zelfstandige	0,3% (5,4% - 5,1%)	0,7% (8,9% - 8,2%)	-0,0% (3,0% - 3,0%)

*** significant op 1%-niveau, ** significant op 5%-niveau, * significant op 10%-niveau.

Duurzaamheid van werk

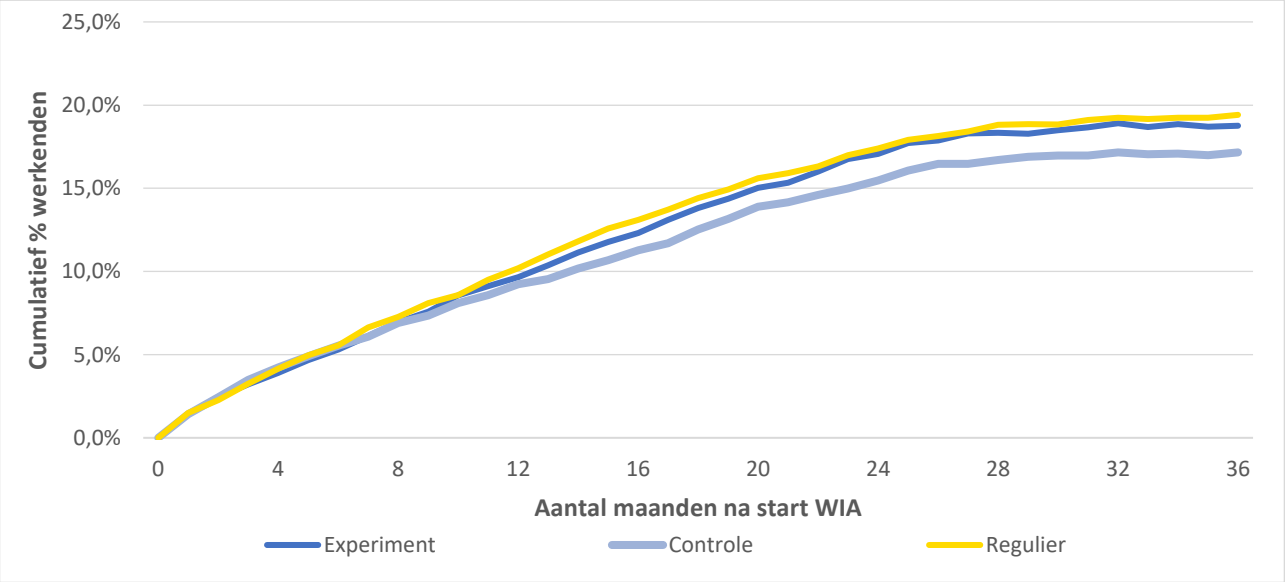
Omdat personen meerdere keren een baan kunnen hebben en weer verliezen, kijken we ook naar het aandeel WGA'ers dat na een bepaalde periode (nog steeds of weer) aan het werk is (in een nieuwe baan). Het aandeel personen dat een bepaalde periode na de start van de dienstverlening aan het werk is, berekenen we per maand, van 1 tot en met 36 maanden.

[19] Hierbij veronderstellen we dus dat mensen die zelfstandig worden in hetzelfde jaar dat zij een WIA-uitkering krijgen, zelfstandige zijn geworden na instroom in de WIA. Dit overschat het percentage zelfstandigen enigszins, maar deze overschatting is gelijk voor de beide groepen en heeft dus weinig invloed op de effecten.

[20] Dus, voor mensen die een WIA-uitkering krijgen in 2019, kijken we naar de jaren 2019, 2020 en 2021. En voor mensen die een WIA-uitkering krijgen in 2021, het laatste jaar van instroom, kijken we naar de jaren 2021, 2022 en 2023.

Figuur 4.4 laat zien hoe de aandelen personen die 1 tot 36 maanden na start van de dienstverlening aan het werk zijn per maand verschillen tussen experimentgroep, controlegroep en reguliere dienstverleningsgroep. Eerst de reguliere groep en daarna de experimentgroep nemen langzaam afstand van de controlegroep. Het percentage personen dat na drie jaar aan het werk is, ligt 1,6 procentpunt hoger in de experimentele groep (18,8%) in vergelijking met de controlegroep (17,2%). In de reguliere dienstverleningsgroep ligt het percentage personen dat na drie jaar aan het werk is nog iets hoger (19,4%) dan in de experimentgroep.

Figuur 4.4 Aandeel personen dat aan het werk is (per maand)



Toelichting: De percentages geven het aandeel personen dat werkzaam is in de betreffende maand.

Een andere nuttige uitkomstmaat is de fractie van de tijd dat mensen werken of een baan hebben. Deze uitkomstmaat houdt rekening met zowel de tijd dat het duurt voordat men een baan vindt als met de duurzaamheid van werk vanaf dat moment. Het geeft dus een totaal overzicht van hoe lang men gedurende de hele periode werk heeft. Er zijn twee verschillende fracties. De 'fractie werk dagen' is het aantal dagen werk gedeeld door het totaal aantal dagen in de meetperiode.[21] De 'fractie werk uren' is het aantal uren werk gedeeld door het totaal aantal uren in de meetperiode. De laatste fractie houdt dus ook rekening met de grootte van de banen (uren in de week), terwijl de eerste fractie alleen rekening houdt met het feit of men op die dag wel of geen baan heeft.

Tabel 4.6 Fracties van de tijd dat personen werk hebben, in dagen en in uren

	(A) Experimentgroep	(B) Controlegroep	(C) Reguliere dienstverleningsgroep
Fractie werk in dagen	12,2%[B] (134 dagen)	11,3% (124 dagen)	12,6%[B] (138 dagen)
Fractie werk in uren	7,2% (389 uren)	6,8% (367 uren)	7,2% (389 uren)

Toelichting: een superscript A, B of C geeft aan dat de uitkomstmaat significant (op 5%-niveau) groter is dan die in de aangegeven kolom A, B of C. De percentages zijn berekend over de personen die minimaal twee jaar gevolgd kunnen worden.

Tabel 4.6 bevat de beide fracties per groep, tussen haakjes staat wat het percentage betekent in aantal dagen of uren (gegeven de periode van twee jaar). De fractie werk in dagen ligt in de experimentgroep iets hoger dan in de controlegroep, maar iets lager dan in de reguliere groep. Het verschil tussen experimentgroep en controlegroep is significant. Uitgedrukt in uren liggen de fracties werk in de experimentgroep en de reguliere groep op gelijke hoogte, en iets hoger dan in de controlegroep. Verschillen zijn niet significant.

[21] Dus als iemand bijvoorbeeld in 300 dagen één baan heeft gehad die 30 dagen heeft geduurd, dan is de fractie werk dagen gelijk aan 30/300 = 0,1, ofwel 10%.

Als er rekening gehouden wordt met zelfmelders, wordt het effect van extra dienstverlening ten opzichte van geen dienstverlening op de fractie werk in dagen iets hoger (tabel 4.7). Het percentage van 1,1 procentpunten betekent dat WGA'ers met extra dienstverlening over een periode van drie jaar gemiddeld ruim twaalf dagen meer werk hebben. Het effect van intensieve dienstverlening op het aandeel personen dat aan het werk is drie jaar na start van het traject is 2,0 procentpunten. De effecten van reguliere dienstverlening ten opzichte van geen dienstverlening zijn ongeveer van dezelfde orde van grootte. Het (licht) significante effect van uitgebreide dienstverlening t.o.v. geen dienstverlening (0,5 procentpunt) in geval van de fractie werk in uren wordt niet gevonden voor reguliere dienstverlening. Er worden geen significante verschillen gevonden tussen de uitgebreide dienstverlening en de reguliere dienstverlening.

Tabel 4.7 Effecten van dienstverlening op duurzaamheid van werk

	Experimentgroep versus controlegroep	Experimentgroep versus reguliere dienstverleningsgroep	Reguliere dienstverleningsgroep versus controlegroep
Aandeel personen dat aan het werk is 3 jaar na instroom WIA	2,0%*** (18,8% - 16,8%)	-0,8% (18,8%-19,6%)	2,5%** (19,4%-16,9%)
Fractie werk dagen	1,1%** (12,2% - 11,1%)	-0,4% (12,2% - 12,6%)	1,3%** (12,6% - 11,3%)
Fractie werk uren	0,5%* (7,2% - 6,7%)	0,2% (7,2% - 7,0%)	0,2% (7,2% - 7,0%)

*** significant op 1%-niveau, ** significant op 5%-niveau, * significant op 10%-niveau.

Het effect van extra dienstverlening op 'na drie jaar aan het werk zijn' (2,0%) is kleiner dan het effect van extra dienstverlening op 'in drie jaar aan het werk komen' (3,2%, zie tabel 4.2). Dit betekent dat een deel van de mensen die door de extra dienstverlening aan het werk is gekomen, drie jaar na instroom in de WIA niet meer aan het werk is.[22]

Kwaliteit van werk

De kwaliteit van werk meten we aan de hand van type contract en uurloon. De kwaliteit van werk is een veel breder begrip[23], maar omdat we hier afhankelijk zijn van registratiegegevens, beperken we ons hier tot type contract en uurloon.

Het aandeel personen met een vast contract (onbepaalde tijd) drie jaar na instroom in de WIA is in de experimentgroep gelijk aan 6,6%. Dit ligt iets hoger dan in de controlegroep (6,2%) en iets lager dan in de reguliere groep (7,1%) (tabel 4.7). Alleen het verschil van de reguliere groep met de controlegroep is significant. Kijken we alleen naar het aandeel personen met een vast contract als aandeel van de werkenden (na drie jaar), dan blijft het percentage in de reguliere groep hoger dan bij de andere groepen, maar zijn de verschillen niet significant. Het gemiddelde uurloon ligt in de experimentgroep (significant) lager dan in de controlegroep (€ 17,52 versus € 17,97). Ook in de reguliere groep ligt het gemiddelde uurloon significant lager (€ 17,41) dan in de controlegroep.

[22] Als we 'na drie jaar aan het werk zijn' als indicator voor duurzaamheid beschouwen, is ongeveer twee derde van de mensen door de extra dienstverlening duurzaam aan het werk gekomen en een derde niet duurzaam.

[23] Bij de kwaliteit van werk spelen bijvoorbeeld ook de inhoud van het werk, ervaringen op de werkvloer, zelfontplooiing en ruimte voor initiatief een belangrijke rol (SCP, 2021).

Tabel 4.8 Kwaliteit van werk

	(A) Experimentgroep	(B) Controlegroep	(C) Reguliere dienstverleningsgroep
Type contract (3 jaar na instroom WIA)			
Geen baan	81,3%	82,9%[A,C]	80,7%
Contract bepaalde tijd	12,1%[B]	10,8%	12,2%[B]
Contract onbepaalde tijd	6,6%	6,2%	7,1%[B]
Aandeel contract onbepaalde tijd*	35,4%	36,5%	36,9%
Uurloon (gemiddeld)**			
Uurloon	€ 17,52	€ 17,97[A,C]	€ 17,41

Toelichting: een superscript A, B of C geeft aan dat de uitkomstmaat significant (op 5%-niveau) groter is dan die in de aangegeven kolom A, B of C.

* Als aandeel van het totaal aantal personen met een baan.

** Het gemiddelde is berekend zonder zogenoemde "outliers" mee te nemen.

Als rekening gehouden wordt met zelfmelders, wordt het verschil tussen experiment- en controlegroep in de aandelen personen met een vast contract (als aandeel van het totaal aantal personen met een baan aan het einde van de meetperiode) zelfs nog iets meer negatief maar blijft insignificant (tabel 4.9). Het gemiddelde uurloon ligt iets lager in de experimentgroep ten opzichte van de controlegroep. De effecten van reguliere dienstverlening t.o.v. geen dienstverlening zijn nog (iets) negatiever dan bij de uitgebreide dienstverlening, maar blijven statistisch insignificant.

Tabel 4.9 Effecten van dienstverlening op kwaliteit van werk†

	Experimentgroep versus controlegroep	Experimentgroep versus reguliere dienstverleningsgroep	Reguliere dienstverleningsgroep versus controlegroep
Aandeel contract onbepaalde tijd (einde meetperiode)††	-0,6% (35,4% -36,0%)	1,2% (35,4% - 34,2%)	-2,1% (36,9% - 39%)
Uurloon†††	- € 0,59 (€17,52 - €18,11)	€ 0,14 (€17,52- €17,38)	€ -0,67 (€17,41- €18,08)

*** significant op 1%-niveau, ** significant op 5%-niveau, * significant op 10%-niveau.

† Gecontroleerd voor selectie in een baan.

†† Als aandeel van het totaal aantal personen met een baan.

††† De effecten zijn berekend zonder zogenoemde "outliers" mee te nemen.

4.4 TUSSENSTAPPEN NAAR BETAALD WERK

Een deel van de WGA'ers heeft een grote afstand tot de arbeidsmarkt en voor deze groep is werk in regulier betaalde arbeid op korte termijn niet realistisch. Een deel van de dienstverlening van UWV is erop gericht om de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen. De effecten van dit soort dienstverlening komen (nog) niet tot uitdrukking in werkhervatting, maar in houding en gedrag ten aanzien van werk en vaardigheden om te werken en werk te vinden.

Een manier om tussenstappen naar werk in beeld te brengen, is de participatieladder. De participatieladder kent zes treden, van isolement tot betaald regulier werk. Tabel 4.10 laat de verdeling van de begin- en eindstand zien op de participatieladder van de drie groepen. De beginstand is gebaseerd op de eerste enquête (nulmeting), de eindstand is gebaseerd op de tweede enquête, drie jaar later, aangevuld met waarnemingen uit de registratiedata over gevolgde trajecten en betaald werk.

Tabel 4.10 Begin- en eindstanden op de participatieladder

	Experimentgroep		Controlegroep		Reguliere dienstverleningsgroep	
	Beginstand	Eindstand	Beginstand	Eindstand	Beginstand	Eindstand
(1) Geïsoleerd	2,4%	2,4%	6,4%	4,4%	3,0%	3,9%
(2) Sociale contacten buitenshuis	33,8%	17,6%	28,4%	24,0%	28,7%	18,4%
(3) Deelname georganiseerde activiteiten	63,8%	31,6%	65,2%	45,5%	68,4%	36,9%
(4) Onbetaald werk / Klaar voor werk	0,0%	21,3%	0,0%	5,2%	0,0%	17,3%
(5/6) Betaald werk	0,0%	27,1%	0,0%	21,0%	0,0%	23,5%

Toelichting: Deze tabel bevat het aandeel personen per trede van de participatieladder op basis van de eerste enquête (beginstand) en de tweede enquête (eindstand).

Als we de verschuivingen op de participatieladder tussen de experimentgroep, de controlegroep en de groep met reguliere dienstverlening vergelijken, zien we dat er in de experimentgroep de meeste vooruitgang is geboekt in tussenstappen naar betaald werk en in de controlegroep het minste. Het aandeel personen is in de experimentgroep op de eerste twee treden van de participatieladder sterker gedaald en op de hogere treden van de participatieladder sterker gestegen dan in de reguliere dienstverleningsgroep.

Tabel 4.11 bevat het gemiddeld aantal stappen op de participatieladder en andere uitkomstmaten die iets zeggen over tussenstappen naar werk. Een deel van deze uitkomstmaten heeft betrekking op het volgen van bepaalde trajecten. Omdat mensen in de controlegroep, afgezien van de zelfmelders, geen trajecten volgen, vergelijken we deze uitkomstmaten alleen tussen experimentgroep en reguliere dienstverleningsgroep.

Tabel 4.11 Tussenstappen naar betaald werk

	(A) Experimentgroep	(B) Controlegroep	(C) Reguliere dienstverleningsgroep
Stappen op de participatieladder	1,19[B,C]	0,77	0,96[B]
Aandeel personen dat start met vervolgtraject			
Werkfit worden	28,3%[B,C]	n.v.t.	24,2%[B]
Scholing of Op weg naar werk	10,0%[B,C]	n.v.t.	8,4%[B]
Werkfittraject succesvol afgesloten†	70,0%	n.v.t.	72,2%
Sollicitatiegesprek(ken) gehad††	21,5%[C]	18,0%	16,6%
Werkzoekgedrag (weten)††			
Weten welk werk men wilt doen††	3,36	3,30	3,34
Weten voor welk werk men de juiste vaardigheden heeft††	3,55	3,54	3,53
Weten welke volgende stappen te zetten††	3,28	3,20	3,28
Werkzoekgedrag (doen)††			
Sollicitatieactiviteiten – maandelijks	30,3%[C]	28,5%	24,9%
Sollicitatieactiviteiten – wekelijks	20,8%	20,5%	16,8%
Sollicitatieactiviteiten – gemiddeld aantal	2,6[C]	2,4[C]	1,9

Toelichting: een superscript A, B of C geeft aan dat de uitkomstmaat significant (op 5%-niveau) groter is dan die in de aangegeven kolom A, B of C.

† Percentage gemeten op basis van het aantal personen dat een werkfittraject heeft afgesloten.

†† Op basis van de enquête na drie jaar.

De verschillen tussen de drie groepen in het aantal stappen op de participatieladder bevestigen het beeld dat WGA'ers in de experimentgroep gemiddeld (significant) meer stappen maken dan WGA'ers met reguliere

dienstverlening, die op hun beurt gemiddeld (significant) meer stappen maken dan WGA'ers in de controlegroep.

In de experimentgroep worden significant vaker werkfittrajecten gestart dan in de reguliere groep. Het succespercentage (van degenen die zijn gestart en van wie het traject niet meer lopend is) ligt in de reguliere groep iets hoger dan in de experimentgroep. Het aandeel personen dat een werkfittraject succesvol heeft afgesloten ten opzichte van het totaal aantal personen ligt in de experimentgroep wel (significant) hoger dan in de reguliere groep (19,8% versus 17,5%). Het aandeel personen dat is gestart met een vervolgtraject Scholing of Op weg naar werk ligt in de experimentgroep (10,0%) ook significant hoger dan in de reguliere groep (8,4%).

Vanuit de enquête weten we in hoeverre mensen wel of niet één of meer sollicitatiegesprekken hebben gehad. In de experimentgroep hebben mensen vaker één of meer sollicitatiegesprekken gehad (21,5%) dan in de controlegroep (18,0%) en in de reguliere groep (16,6%), waarbij alleen het laatste verschil significant is. Ook hebben we in de enquête vragen gesteld over het werkzoekgedrag van de WGA'ers. Over het *weten* welk werk men wilt doen, voor welk werk men de juiste vaardigheden bezit en welke volgende stappen te zetten, zijn er weinig verschillen tussen de groepen. In het *doen* van werkzoekgedrag, in termen van hoe vaak men sollicitatieactiviteiten uitvoert, lijkt er iets meer verschil te zijn, maar zijn de verschillen tussen experimentgroep en controlegroep niet significant. Hier lijkt vooral de reguliere groep het minder te doen.

Tabel 4.12 Effecten van dienstverlening op tussenstappen naar betaald werk

	Experimentgroep versus controlegroep	Experimentgroep versus reguliere dienstverleningsgroep	Reguliere dienstverleningsgroep versus controlegroep
Stappen op de participatieladder	0,52*** (1,19 – 0,67)	0,19* (1,19 – 1,00)	0,27** (0,96 – 0,69)
Aandeel personen dat start met vervolgtraject…			
…Werkfit worden	n.v.t.	2,8% (28,3% - 25,5%)	n.v.t.
…Scholing of Op weg naar werk	n.v.t.	4,4%* (10% - 5,6%)	n.v.t.
Werkfittraject succesvol afgesloten†	n.v.t.	2,6% (70% - 67,4%)	n.v.t.
Sollicitatiegesprek(ken) gehad††	4,7%**	3,4% (21,5% - 18,1%)	-0,5% (16,6% - 17,1%)
Werkzoekgedrag (weten)††			
Weten welk werk men wilt doen††	0,10	0,00 (3,4 - 3,4)	0,10 (3,3 - 3,2)
Weten voor welk werk men de juiste vaardigheden heeft††	0,02	-0,02 (3,6 - 3,6)	0,04 (3,5 - 3,5)
Weten welke volgende stappen te zetten††	0,10	-0,04 (3,3 - 3,3)	0,14 (3,3 - 3,1)
Werkzoekgedrag (doen)††			
Sollicitatieactiviteiten – maandelijks	2,3%	4,0%	-3,1%
Sollicitatieactiviteiten – wekelijks	0,4%	2,7%	-3,7%
Sollicitatieactiviteiten – gemiddeld aantal	0,3	0,6**	-0,5

*** significant op 1%-niveau, ** significant op 5%-niveau, * significant op 10%-niveau.

† Percentage gemeten op basis van het aantal personen dat een werkfittraject heeft afgesloten.

†† Op basis van de enquête na drie jaar.

Als we rekening houden met de zelfmelders (tabel 4.12) dan vinden we ook een significant verschil tussen experiment- en controlegroep in stappen op de participatieladder (0,5 stappen) en in het aandeel mensen dat

één of meer sollicitatiegesprekken heeft gehad (4,7 procentpunten). We vinden maar beperkt effect in werkzoekgedrag tussen de drie groepen, iets meer in het doen dan in het weten.

4.5 NEVENDOELEN EN AFGELEIDEN

Naast het effect op participatie in regulier betaald werk en de tussenstappen naar betaald werk, bekijken we ook een aantal andere mogelijke effecten van de dienstverlening (als gevolg van de dienstverlening zelf of via het hebben van werk).

Effecten op de WIA-uitkering

Tabel 4.13 bevat voor de drie groepen de uitkomstmaten die betrekking hebben op ontwikkelingen in de uitkering zelf. Dit laat zien dat er beperkte verschillen zijn tussen de groepen wat betreft ontwikkelingen in de WIA-uitkering.

In de experimentgroep en ook in de reguliere groep hebben mensen aan het einde van de meetperiode vaker een IVA-uitkering dan in de controlegroep. Dit komt waarschijnlijk doordat mensen (die eigenlijk in de IVA thuishoren) in geval van (intensievere) dienstverlening eerder een herbeoordeling krijgen. Verder zijn WGA'ers in de controlegroep vaker doorgestroomd van de loongerelateerde uitkering naar een loonaanvullings-uitkering of een vervolguitkering. Het aandeel dat na drie jaar hersteld is, ligt ook iets hoger in de controlegroep vergeleken met de experiment- en reguliere dienstverleningsgroep.

Tabel 4.13 Uitkomstmaten met betrekking op ontwikkelingen in de WIA-uitkering (na drie jaar)

	(A) Experimentgroep	(B) Controlegroep	(C) Reguliere dienstverleningsgroep
Aandeel personen dat van loongerelateerde uitkering naar loonaanvullingsuitkering of vervolguitkering is gestroomd	80,8%	82,2%[A,C]	80,4%
Aandeel personen met IVA-uitkering	12,9%[B]	9,3%	12,3%[B]
Aandeel personen dat is doorgestroomd naar 35-min	5,0%	5,6%[C]	4,6%
Aandeel personen dat is doorgestroomd van 80-100 naar 35-80	1,1%	0,9%	1,4%[B]
Gemiddelde som uitkeringslasten (over 3 jaar)	€ 50.008	€ 50.856	€ 50.195

Toelichting: een superscript A, B of C geeft aan dat de uitkomstmaat significant (op 5%-niveau) groter is dan die in de aangegeven kolom A, B of C.

Als rekening gehouden wordt met zelfmelders, blijven mensen in de experimentgroep en in de reguliere groep aan het einde van de meetperiode vaker een IVA-uitkering hebben dan mensen in de controlegroep, een verschil van resp. 3,8 en 2,3 procentpunten (tabel 4.14). Voor het aandeel personen dat hersteld is, vinden we een negatief effect van reguliere dienstverlening ten opzichte van geen dienstverlening (2,1 procentpunt) en ten opzichte van uitgebreide dienstverlening (1 procentpunt). Wat betreft het aandeel personen dat is doorgestroomd van loongerelateerde uitkering naar een loonaanvullingsuitkering of een vervolguitkering, daarin zijn de verschillen tussen dienstverlening en geen dienstverlening negatief. WGA'ers in de experimentgroep en reguliere groep stromen significant minder vaak door naar een loonaanvullings- of vervolguitkering dan WGA'ers in de controlegroep. Bij de reguliere groep zien we ook een afname van de doorstroom vanuit 80-100 naar een 35-80 indicatie (ten opzichte van de groep zonder dienstverlening).

De effecten van uitgebreide dienstverlening op een verminderde som aan uitkeringslasten zijn positief. Mensen in de experimentgroep hebben gemiddeld ruim €1.000 minder uitkeringslasten dan mensen in de controlegroep. Op een totaal van ongeveer €50.000 bedraagt dit verschil ongeveer 2 procentpunten.

Tabel 4.14 Effecten van dienstverlening op WIA-uitkering (na drie jaar)

	Experimentgroep versus controlegroep	Experimentgroep versus reguliere dienstverleningsgroep	Reguliere dienstverleningsgroep versus controlegroep
Aandeel personen dat van loongerelateerde uitkering naar loonaanvullingsuitkering of vervolguitkering is gestroomd	-1,5%* (80,8% - 82,3%)	-1,9%** (80,8% - 82,7%)	-1,9%** (80,4% - 82,3%)
Aandeel personen met IVA-uitkering	3,8%*** (12,9% - 9,1%)	1,1% (12,9% - 11,8%)	2,3%*** (12,3% - 10,0%)
Aandeel personen dat is doorgestroomd naar 35-min	-0,7% (5,0% - 5,7%)	1%** (5,0% - 4,0%)	-2,1%*** (4,6% - 6,7%)
Aandeel personen dat is doorgestroomd van 80-100 naar 35-80	0,2% (1,1% - 0,9%)	0,2% (1,1% - 0,9%)	-0,5%*** (1,4% - 1,9%)
Gemiddelde som uitkeringslasten (over drie jaar)	€-1.130** (€50.008 - €51.138)	€-506 (€50.008 - €50.514)	€-320 (€50.195- €50.515)

*** significant op 1%-niveau, ** Significant op 5%-niveau, * significant op 10%-niveau.

4.6 GEZONDHEID EN WELBEVINDEN

Mogelijk heeft dienstverlening ook effect op gezondheid en welbevinden van de cliënten. Dit kan een direct effect zijn, maar ook indirect via (meer) werk. Uit onderzoek is bekend dat werk en gezondheid samenhangen en dat daarbij ook sprake is van een causale invloed van werk op gezondheid.[24] Om dit te kunnen onderzoeken, hebben we (beleving van) gezondheid en welbevinden uitgevraagd via de enquête.

Tabel 4.15 Gezondheid en welbevinden na drie jaar*

	(A) Experimentgroep	(B) Controlegroep	(C) Reguliere dienstverleningsgroep
Gezondheidsbeleving – algemeen (0-1)	24,7%	22,5%	24,6%
Gezondheidsbeleving – mentaal (0-1)	54,1%	53,8%	56,8%
Zorggebruik (0-11)	0,83	$1,15^{A,C}$	0,87
Welbevinden (1-10)	6,11	6,01	6,06

Toelichting: een superscript A, B of C geeft aan dat de uitkomstmaat significant (op 5%-niveau) groter is dan die in de aangegeven kolom A, B of C.

* De schaal van de uitkomstmaat staat tussen haakjes. Zie bijlage II.3 voor een beschrijving van de uitkomstmaten op basis van de enquête.

De (beleving van) gezondheid en welbevinden lijken in de experimentgroep (en in de reguliere groep) iets hoger te liggen dan in de controlegroep (tabel 4.15), maar de gevonden verschillen zijn niet significant. Wel zien we dat WGA'ers in de experiment- en reguliere groep na drie jaar significant minder zorg gebruiken dan

[24] Zie bijvoorbeeld Van Echtelt (2020) en de referenties daarin.

WGA'ers in de controlegroep.[25] Het blijkt echter dat mensen in de controlegroep ook al bij aanvang van het experiment (in de nulmeting van de enquête) aangaven meer zorg te gebruiken.

De effecten van dienstverlening hebben we daarom – om rekening te houden met het selectie-effect in de respons op de enquête[26] – gemeten op basis van de ontwikkeling in gezondheid en welbevinden tussen nul- en één-meting (tabel 4.16), dus alleen voor de mensen die beide vragenlijsten hebben ingevuld. Hieruit blijkt dat er alleen een significant effect gevonden wordt van extra dienstverlening op welbevinden.

Tabel 4.16 Effecten van dienstverlening op gezondheid en welbevinden†

	Experimentgroep versus controlegroep	Experimentgroep versus reguliere dienstverleningsgroep	Reguliere dienstverleningsgroep versus controlegroep
Gezondheidsbeleving – algemeen	-1,9% (24,7% - 26,6%)	-0,7% (24,7% - 25,4%)	-1,7% (24,6% - 26,3%)
Gezondheidsbeleving – mentaal	-5,8% (54,1% - 59,9%)	-2,8% (54,1% - 56,9%)	-2,3% (56,8% - 59,1%)
Zorggebruik	0,08 (0,83 - 0,75)	-0,10 (0,83 - 0.93)	0,20 (0,87 - 0,67)
Welbevinden	0,32** (6,11 - 5,79)	0,22 (6,11 - 5,89)	0,02 (6,06 - 6,05)

*** significant op 1%-niveau, ** Significant op 5%-niveau, * significant op 10%-niveau.

† De effecten zijn berekend op basis van de ontwikkeling in gezondheid en welbevinden tussen nul- en één-meting (voor de mensen die beide vragenlijsten hebben ingevuld). Zie bijlage II.3 voor een beschrijving van de uitkomstmaten op basis van de enquête.

4.7 KLANTTEVREDENHEID

Klanttevredenheid is belangrijk voor UWV. De klanttevredenheid heeft betrekking op verschillende aspecten van het hebben van een uitkering, waaronder de activerende dienstverlening. Omdat de mensen in de controlegroep nauwelijks of geen dienstverlening krijgen, vergelijken we de meeste uitkomstmaten van klanttevredenheid alleen tussen experimentgroep en reguliere dienstverleningsgroep. Een substantieel deel van de controlegroep heeft wel een cijfer gegeven voor (gebruik van) de werkmap, omdat zij daar wel gebruik van kunnen maken.

Naast het cijfer voor de Werkmap, tevredenheid over de geboden ondersteuning en beoordeling van de gesprekken met een arbeidskundige of adviseur, kijken we hier ook naar hoe de WGA'ers de effectiviteit van de ondersteuning beoordelen.

[25] Zorggebruik wordt gemeten op basis van het gemiddeld aantal keer hulp/ondersteuning van (para)medische behandelaars (in de afgelopen maand).

[26] Naast zorggebruik zijn er ook bij de andere uitkomstmaten op gezondheid en welbevinden wat (kleine) verschillen in uitkomsten in de nulmeting.

Tabel 4.17 Klanttevredenheid*

	(A) Experimentgroep	(B) Controlegroep**	(C) Reguliere dienstverleningsgroep
Cijfer Werkmap (1-10)	6,94	6,71	6,83
Tevredenheid ondersteuning (0-1)	78,9%	n.v.t.	75,9%
Beoordeling gesprek(ken) arbeidskundige of adviseur (0-10)	7,52	n.v.t.	7,39
(Beoordeling van) bijdrage van ondersteuning aan			
Sociale activiteiten (0-1)	23,5%	n.v.t.	21,2%
Werkoriëntatie (0-1)	39,8%	n.v.t.	37,4%
Werkzoekgedrag (0-1)	29,3%	n.v.t.	33,7%

Toelichting: een superscript A, B of C geeft aan dat de uitkomstmaat significant (op 5%-niveau) groter is dan die in de aangegeven kolom A, B of C.

* De schaal van de uitkomstmaat staat tussen haakjes. Zie bijlage II.3 voor een beschrijving van de uitkomstmaten op basis van de enquête.

De WGA'ers in de experimentgroep zijn doorgaans iets meer tevreden over de dienstverlening dan de WGA'ers in de reguliere dienstverleningsgroep (tabel 4.17). Zij geven een hoger cijfer aan de Werkmap, een groter deel is tevreden over de ondersteuning, en geven een hoger cijfer aan hun gesprekken met een arbeidskundige of adviseur. Ook is een groter deel positiever over de bijdrage van de ondersteuning aan het verbeteren van hun sociale activiteiten en werkoriëntatie, maar is men iets minder positief over de bijdrage van de ondersteuning aan het verbeteren van hun werkzoekgedrag. De verschillen zijn echter klein en niet significant. Dit zien we terug in de effectmeting (tabel 4.18).

Tabel 4.18 Effecten van dienstverlening op klanttevredenheid

	Experimentgroep versus controlegroep	Experimentgroep versus reguliere dienstverleningsgroep	Reguliere dienstverleningsgroep versus controlegroep
Cijfer Werkmap	0,29 (6,94 - 6,65)	0,18 (6,94 - 6,76)	-0,11 (6,83 - 6,94)
Tevredenheid ondersteuning	n.v.t.	3,0% (78,9% - 75,9%)	n.v.t.
Beoordeling gesprek(ken) arbeidskundige of adviseur	n.v.t.	0,21 (7,52 - 7,31)	n.v.t.
(Beoordeling van) bijdrage van ondersteuning aan			
Sociale activiteiten	n.v.t.	2,0% (23,5% - 21,5%)	n.v.t.
Werkoriëntatie	n.v.t.	2,6% (39,8% - 37,2%)	n.v.t.
Werkzoekgedrag	n.v.t.	-3,8% (29,3% - 33,1%)	n.v.t.

*** significant op 1%-niveau, ** Significant op 5%-niveau, * significant op 10%-niveau.

4.8 EFFECTEN NAAR DEELGROEPEN

We hebben de effecten van de ontvangen dienstverlening verder geanalyseerd door de groepen te splitsen op basis van verschillende persoonskenmerken, te weten WIA-classificatie, opleidingsniveau , leeftijd, wel of niet doorstroom vanuit de Ziektewet (vangnet) en type aandoeningen. Dit geeft inzicht in variaties in effectiviteit van de dienstverlening voor de verschillende deelgroepen. Tabel 4.19 toont de uitkomsten van

deze analyse in geval van het vinden van een grote baan (minimaal 12 uur in de week) binnen drie jaar. Een overzicht van alle uitkomsten naar de deelgroepen is te vinden in tabel I.10 (in bijlage I).

Tabel 4.19 Effecten van dienstverlening naar deelgroepen op grote baan binnen drie jaar

	Niveaus			Effecten		
Groep	Experiment	Controle	Regulier	Experiment vs controle	Experiment vs regulier	Regulier vs controle
Totaal	16,4%	14,3%	15,6%	2,5%***	-0,7%	2,6%**
WGA-classificatie						
35-80	27,5%	24,8%	26,4%	3,8%**	-0,6%	3,6%*
80-100	8,9%	7,2%	8,6%	2,0%***	-0,9%	2,0%**
Opleidingsniveau						
Hoger opgeleid	25,0%	22,4%	24,8%	3,5%*	-1,5%	3,1%**
Lager opgeleid	14,7%	12,5%	13,9%	2,4%***	-2,0%	4,6%
Leeftijd						
<35 jaar	25,0%	23,8%	25,6%	0,3%	-5,8%**	5,4%*
35 t/m 55 jaar	18,7%	16,2%	17,9%	3,0%***	0,7%	2,3%
>55 jaar	8,9%	6,3%	8,2%	3,0%***	0,0%	2,0%*
Ziektewet (vangnet)						
Doorstroom vanuit ZW	17,5%	14,6%	16,4%	3,2%***	-0,9%	3,3%**
Geen doorstroom vanuit ZW	14,8%	13,8%	14,5%	1,4%	0,0%	0,8%
Aandoeningen						
Psychische aandoeningen	19,7%	17,1%	18,3%	2,8%**	0,3%	1,0%*
Andere aandoeningen	13,8%	12,0%	13,6%	2,4%***	0,1%	1,0%***

Het valt op dat de effecten op de deelgroepen vaak niet zoveel verschillen. Zo is het effect van extra dienstverlening op een grote baan binnen drie jaar bij hoger opgeleiden 3,5 procentpunten en bij lager opgeleiden 2,4 procentpunten. Alleen bij leeftijd zien we wel een groter verschil. Bij jongeren (tot 35 jaar) zien we vrijwel geen effect (klein en niet significant) van extra dienstverlening, terwijl er wel (significante) effecten gevonden worden bij de leeftijdsgroepen 35-55 jaar en 55 jaar en ouder. Aan de andere kant vinden we bij jongeren wel effecten van reguliere dienstverlening, die juist groter zijn dan de effecten op de andere leeftijdsgroepen. Mogelijk speelt hier mee dat de deelgroep jongeren vrij klein is en de effecten daardoor minder goed/betrouwbaar te meten zijn.[27]

Effecten tussen deelgroepen kunnen verschillen doordat de werkzame elementen van de dienstverlening anders uitwerken op verschillende deelgroepen of door verschillen in de inzet van dienstverlening op de verschillende deelgroepen (meer inzet van dienstverlening bij een bepaalde groep kan tot grotere effecten leiden voor die groep). Uit hoofdstuk 3 (paragraaf 3.5) volgt echter dat de inzet van dienstverlening over deze deelgroepen niet heel veel van elkaar verschilt.

[27] Door de kleine aantallen zijn, ondanks de randomisatie, de jongeren in de experimentgroep niet helemaal vergelijkbaar met de jongeren in de controlegroep. Dit is vooral het geval bij de WGA-classificatie. Hierdoor speelt het effect van WGA- classificatie een grote rol in de schatting van het effect (het LATE-effect is hier juist kleiner dan het ITT-effect).

5 HOE WERKT DE DIENSTVERLENING

5.1 INLEIDING

In de vorige hoofdstukken hebben we gekeken naar de inzet van dienstverlening en uitkomsten. De resultaten in hoofdstuk 4 laten zien dat re-integratiedienstverlening een positief effect heeft op uitkomstmaten als werk en werkhervatting. We weten hiermee nog niet hoe dienstverlening leidt tot meer werk. Daarom staan we in dit hoofdstuk stil bij hoe mechanismen rondom houding gedrag en vaardigheden met betrekking tot werk en werkzoekgedrag de relatie tussen de dienstverlening en uitkomstmaten beïnvloeden. Voor de uitkomstmaten kijken we specifiek naar het vinden van regulier betaald werk en de tussenstappen naar betaald werk.

In dit hoofdstuk bouwen we voort op de enquête die op twee momenten is uitgezet onder mensen die de WGA dienstverlening ontvangen – aan het begin van de dienstverlening en na drie jaar. Deze enquête stelt ons in staat om variabelen op houding, gedrag en vaardigheden te operationaliseren. We maken daarbij gebruik van wetenschappelijke inzichten over gedrag waarbij drie componenten centraal staan die direct intentie tot gedrag beïnvloeden: sociale invloed, attitude en eigen effectiviteit.[28] Dit geeft meer inzicht in welke factoren rondom houding, gedrag en vaardigheden beïnvloed worden door de dienstverlening en hoe deze factoren de kans op het al dan niet vinden van werk vergroten.

Om zicht te krijgen op welke factoren rondom houding, gedrag en vaardigheden beïnvloed worden door de dienstverlening en hoe deze factoren de kans op het al dan niet vinden van werk vergroten, voeren we een trapsgewijze analyse uit. Allereerst analyseren we in hoeverre de geboden dienstverlening gevolgen heeft voor houding, gedrag en vaardigheden. Vervolgens analyseren we welke rol deze mechanismes spelen in het effect van de dienstverlening op de uitkomstmaten.

De belangrijkste bevindingen zijn:

- De dienstverlening draagt bij aan het vinden van een baan, maar heeft minder effect wanneer men aangeeft de intentie te hebben binnenkort werk te zoeken. In andere woorden, de mensen die de intentie hebben om op korte termijn werk te zoeken slagen er vaker in om aan het werk te gaan, ongeacht de dienstverlening die zij ontvangen. Wanneer mensen deze intentie minder hebben, zien we dat mensen die de intensieve dienstverlening ontvangen, relatief vaker werk vinden dan mensen die geen dienstverlening ontvangen. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de mensen die de intentie hebben om binnenkort werk te zoeken, verder zijn in hun re-integratie en daarom relatief minder behoefte hebben aan dienstverlening.
- Vertrouwen in het vinden van werk speelt een belangrijke rol in het vinden van werk. Personen die intensieve dienstverlening ontvangen, rapporteren een groter vertrouwen in hun eigen vermogen om werk te vinden dan personen die geen dienstverlening ontvangen. Dit toegenomen vertrouwen verklaart deels waarom mensen met intensieve dienstverlening vaker werk vinden.
- Ook de ervaren sociale invloed speelt een rol om werk te vinden. Individuen die de intensieve dienstverlening ontvangen, ervaren meer sociale invloed en dit verklaart deels waarom individuen met intensieve dienstverlening vaker werk vinden. Dit kan mogelijk gelinkt zijn aan de druk vanuit de dienstverlening. Dit is echter niet met zekerheid te zeggen, aangezien de respondenten niet specifiek naar sociale invloed vanuit de dienstverlening is gevraagd.

[28] Voor de mechanismen met betrekking tot gedrag volgen we het ASE-framework (Beyera, O'Brien, & Campbell, 2022; De Vries, Dijkstra, & Kuhlman, 1988), met componenten van *social learning* en *theory of planned behaviour*.

- Over de hele (deel)populatie die zich na drie jaar nog in de WGA bevindt, zien we na drie jaar een afname van eigenwaarde, sociale invloed, intentie om werk te zoeken en intrinsieke motivatie. Deze veranderingen over tijd lijken niet afhankelijk te zijn van de dienstverlening die men ontvangt.
- Tot slot zien we dat de dienstverlening effectiever is wanneer individuen een hogere mate van inzicht hebben in welk werk passend is bij hun competenties. Hoewel mensen over tijd een beter inzicht krijgen in welk werk zij willen en kunnen doen, is dit effect is niet gelinkt aan de dienstverlening maar geldt voor alle individuen die de WGA uitkering ontvangen. In de dienstverlening zou meer aandacht nodig zijn voor inzicht in welk werk passend is bij iemands competenties om de dienstverlening voor iedereen effectiever te maken.
- Bij de mechanismes intrinsieke motivatie, gevoel van eigenwaarde en sollicitatie-acties is er enkel een direct effect van de dienstverlening op het vinden van werk buiten de mechanismen om. Dat wil zeggen dat de mechanismes geen rol spelen in het positieve effect van de dienstverlening op het vinden van een baan en ook geen voorspeller zijn voor het vinden van werk.

5.2 METHODEN VAN EFFECTMETING

De mechanismen zijn gemeten aan de hand van de enquête, zoals beschreven in hoofdstuk 2.2 en 2.4. De antwoorden uit de enquête zijn samengevoegd met registratiedata van UWV om zo te kunnen kijken wat de rol is van de mechanismen in de uitkomstmaten. Hierbij kijken we specifiek naar de personen die de eerste meting (T1) en/of de nul (T0) en eerste (T1) meting hebben ingevuld, die aan het eind van het experiment niet naar de AOW of IVA zijn gegaan. Aangezien de mechanismes werk-gerelateerd zijn, focussen we in dit hoofdstuk specifiek op de subgroep mensen die werkt aan of mogelijkheden heeft te werken aan een (gedeeltelijke) terugkeer op de arbeidsmarkt. De bevindingen zijn daarbij gelimiteerd tot deze groep mensen en niet de volledige groep mensen die zijn ingestroomd in de WGA.

In de analyses kijken we specifiek naar:

- Houding
  - Ervaren zelfbeschikking
  - Gevoel van eigenwaarde
- Gedrag (op basis van het ASE-*framework*)
  - Intentie om werk te zoeken
  - Intrinsieke motivatie om werk te vinden, i.e. attitude
  - Ervaren sociale invloed om werk te vinden
  - Vertrouwen om daadwerkelijk werk te vinden, i.e. eigen effectiviteit
  - Vertrouwen over de juiste vaardigheden te beschikken om werk te kunnen vinden
- Vaardigheden
  - Inzicht in welk werk te willen doen
  - Inzicht in welk werk passend is bij competenties
  - Inzicht in welke stappen nodig zijn om werk te vinden

In bijlage III.1 staat een verantwoording van de uitkomstmaten, mechanismen en controlevariabelen.[29] Net als in de overige hoofdstukken zetten we in de analyses de experimentgroep af tegen de controlegroep (N=1531), en de experimentgroep tegen de reguliere groep (N=1361).

Allereerst bestuderen we de effecten van de dienstverlening op houding, gedrag en vaardigheden. Daarbij kijken we zowel naar intention-to-treat (ITT) als de local average treatment effect (LATE) op basis van de eerste meting (T1) – zie ook hoofdstuk 4.2. Om te controleren of er een verschil over tijd plaats vindt checken we vervolgens naar verandering over tijd door te kijken naar de respondenten die zowel de nulmeting (T0) als de

[29] Waar mogelijk hanteren we dezelfde variabelen als in de analyses voor hoofdstuk 4. In dit geval nemen we IVA en dagen gevolgd niet mee.

eerste meting (T1) hebben ingevuld. Dit geeft zicht op enerzijds of in het algemeen verandering optreed binnen houding, gedrag en vaardigheden, en anderzijds of dat deze verandering onderhevig is aan de dienstverlening *(differences-in-differences)*. Daarbij controleren we voor verschillen in persoonlijke kenmerken. Tot slot kijken we naar de rol van mechanismen rondom houding, gedrag en vaardigheden op het effect van dienstverlening op werk. In bijlage III.2 staat een uitgebreide beschrijving van de methoden.

5.3 EFFECT DIENSTVERLENING OP MECHANISMEN

Houding, gedrag en vaardigheden zijn belangrijke mechanismen die het vinden van werk kunnen beïnvloeden. Een deel van de dienstverlening van UWV is erop gericht om de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen. Dit roept dan ook de vraag op hoe de dienstverlening de mechanismen beïnvloedt Om het effect van dienstverlening op de mechanismen te bepalen vergelijken we ook in dit hoofdstuk de scores op de verschillende mechanismen tussen de drie groepen. Daarbij hanteren we dezelfde analyses als in hoofdstuk 4.

Tabel 5.1 Effecten van dienstverlening op de mechanismen[30]

	Experiment versus controlegroep (n=1534)	Experiment versus reguliere dienstverlening (n=1360)
Houding		
Ervaren zelfbeschikking	-3,7% (0,024)	-1% (82%-83%)
Gevoel van eigenwaarde *-laag* *-regulier* *-hoog*	 -0,1% (0,021) - -0,5% (0,021)	 -3% (12%-15%)** 3% (77%-74%) 0% (11%-11%)
Gedrag		
Vertrouwen in eigen vaardigheden om werk te kunnen vinden	-0,0282 (0,060)	-0,03 (3,65-3,68)
Vertrouwen om daadwerkelijk werk te vinden	0,1788*** (0,066)	0,06 (2,60-2,54)
Ervaren sociale invloed om werk te vinden	0,1180* (0,067)	0,12 (2,64-2,52)
Interne motivatie om werk te vinden	0,0023 (0,066)	0,06 (2,80-2,74)
Intentie om werk te zoeken	0,0411 (0,080)	0,1 (2,13-2,03)
Aantal maandelijkse sollicitatie acties	0,1923 (0,336)	0,79** (2,66-1,87)
Vaardigheden		
Inzicht in welk werk te willen doen	0,0182 (0,082)	-0,01 (3,36-3,37)
Inzicht in welk werk passend is bij competenties	-0,0081 (0,0760)	0,03 (3,58-3,55)
Inzicht in welke stappen nodig zijn om werk te vinden	0,0662 (0,077)	-0,03 (3,27-3,3)

*Toelichting: *** significant op 1%-niveau, ** significant op 5%-niveau, * significant op 10%-niveau.*

30 Voor experiment versus controle groep rapporteren we over de local average treatment effect (LATE) en voor experiment versus reguliere dienstverlening over de intention-to-treat (ITT). Onder de coëfficiënten van ITT staan 'van-naar' waarden tussen haakjes weergegeven en onder LATE staan tussen haakjes de standaardfouten.

Tabel 5.1 geeft een overzicht van de bevindingen. van de intention-to-treat (ITT) en de local average treatment effect (LATE).

Experiment versus controle

De analyse van de experimentele groep versus de controlegroep toont een significant verschil waar het gaat om de ervaren **sociale invloed** om werk te vinden. Personen in de experimentele groep ervaren meer druk uit de omgeving om werk te vinden dan in de controlegroep. Sociale invloed kan hierbij zowel verwijzen naar de druk die men ervaart vanuit UWV alsook de druk die men uit hun omgeving ervaart.[31] Op een schaal van 1 tot 5 gaat dit om 0,10 punt extra.

Daarnaast hebben personen in de experimentele groep significant meer **vertrouwen om werk te kunnen vinden** dan deelnemers in de controlegroep. Op een schaal van 1 tot 5 betreft dit 0,16 punten extra.

Experiment versus regulier

De verschillen tussen de groepen op de mechanismen waren kleiner bij de vergelijking tussen de experimentele en reguliere groep. We vinden daarnaast andere significant verschillende mechanismen dan bij de vergelijking tussen de experimentele groep en controlegroep. Zo vinden we dat mensen in de experimentgroep minder vaak een lage eigenwaarde hebben dan in de groep die reguliere dienstverlening heeft gekregen. Ook zien we dat er een significant verschil is tussen de experiment en reguliere groep in het **aantal sollicitatie acties**. Het gemiddelde aantal sollicitatie activiteiten per maand door mensen in de experimentgroep is significant hoger dan in de reguliere groep met 0,62 sollicitatie-activiteiten. Verdere analyse toont aan dat individuen uit de experimentgroep na drie jaar dienstverlening gemiddeld 2,66 sollicitatie-activiteiten en individuen uit de reguliere groep 1,87 ondernemen. Een uiteen splitsing naar type activiteit, laat zien dat dit verschil met name gedreven wordt door de frequentie waarop men naar vacatures zoekt en een open sollicitatie stuurt.

5.4 EFFECT DIENSTVERLENING OP MECHANISMEN OVER TIJD

Over tijd kan er verandering optreden in houding, gedrag en vaardigheden Voor mensen die beide vragenlijsten hebben ingevuld kunnen we kijken naar verschillen over de tijd en bepalen of scores zijn veranderd. We kunnen dan zien hoe of en hoe mechanismen over de tijd veranderen en we kunnen de invloed van dienstverlening op deze veranderingen bepalen (*differences-in-differences)*. Daarbij controleren we voor verschillen in persoonlijke kenmerken. De analyse van experimentgroep versus controlegroep kan een mogelijke onderschatting zijn omdat we in de modellen niet kunnen controleren voor zelfmelders.

[31] Voor de operationalisering van sociale invloed, zie bijlage III.1.

Tabel 5.2 Effecten van dienstverlening op de mechanismes over tijd

	Gem. individuele ontwikkeling over tijd (n=3002)	Afhankelijkheid effect van conditie *Experimentgroep versus controlegroep (n=1288)*	Afhankelijkheid effect van conditie *Experimentgroep versus reguliere groep (n=1720)*
Houding			
Ervaren zelfbeschikking	-2% (83%-85%)	-0,059*	-0,047
Gevoel van eigenwaarde			
-laag	1% (12%-11%)	0,007	-0,020
-regulier	-2% (76%-78%)	0,003	0,034
-hoog	1% (12%-11%)	-0,009	-0,014
Gedrag			
Vertrouwen in eigen vaardigheden om werk te kunnen vinden	0,00 (3,75-3,75)	0,094	-0,016
Vertrouwen om daadwerkelijk werk te vinden	-0,23*** (2,53-2,76)	0,007	0,064
Ervaren sociale invloed om werk te vinden	-0,09*** (2,57-2,66)	-0,075	0,006
Interne motivatie om werk te vinden	-0,37*** (2,8-3,17)	-0,109	-0,007
Intentie om werk te zoeken	-0,73*** (2,06-2,79)	-0,071	0,012
Vaardigheden			
Inzicht in welk werk te willen doen	0,16*** (3,45-3,29)	0,131	0,098
Inzicht in welk werk passend is bij competenties	0,03 (3,63-3,6)	0,111	0,029
Inzicht in welke stappen nodig zijn om werk te vinden	-0,02 (3,3-3,32)	-0,019	0,040

*Toelichting: *** significant op 1%-niveau, ** significant op 5%-niveau, * significant op 10%-niveau.*

Verandering over de tijd (tussen T0 en T1):

Vaardigheden: We zien een significante toename in de mate waarin mensen **weten welk werk** zij willen doen. Er is geen significante verandering over de tijd gevonden in de mate waarin mensen de vaardigheden hebben en stappen weten om werk te vinden.

Gedrag: De mechanismen die gaan over het gedrag en de intentie tot gedrag nemen af over tijd. Zo zien we een significante afname in de mate waarin mensen **vertrouwen hebben in het vinden werk** en de mate waarin mensen **intrinsiek gemotiveerd** zijn om werk te zoeken. Ook de mate waarin mensen **intentie hebben om werk te zoeken** en de mate waarin mensen **sociale invloed** ervaren nemen significant af. Er is geen significante verandering over tijd gevonden in de mate waarin men vertrouwen heeft in de eigen vaardigheden om werk te zoeken.

Houding: Er zijn geen significante veranderingen in variabelen gelinkt aan ervaren zelfbeschikking, en mate van eigenwaarde.

Rol van dienstverlening in verandering over tijd

Deze observaties gaan op voor zowel de experiment vs. de controle groep alsook de experiment vs. de regulier groep. Wanneer we kijken naar de rol van de dienstverlening in deze veranderingen over tijd, zien we dat deze

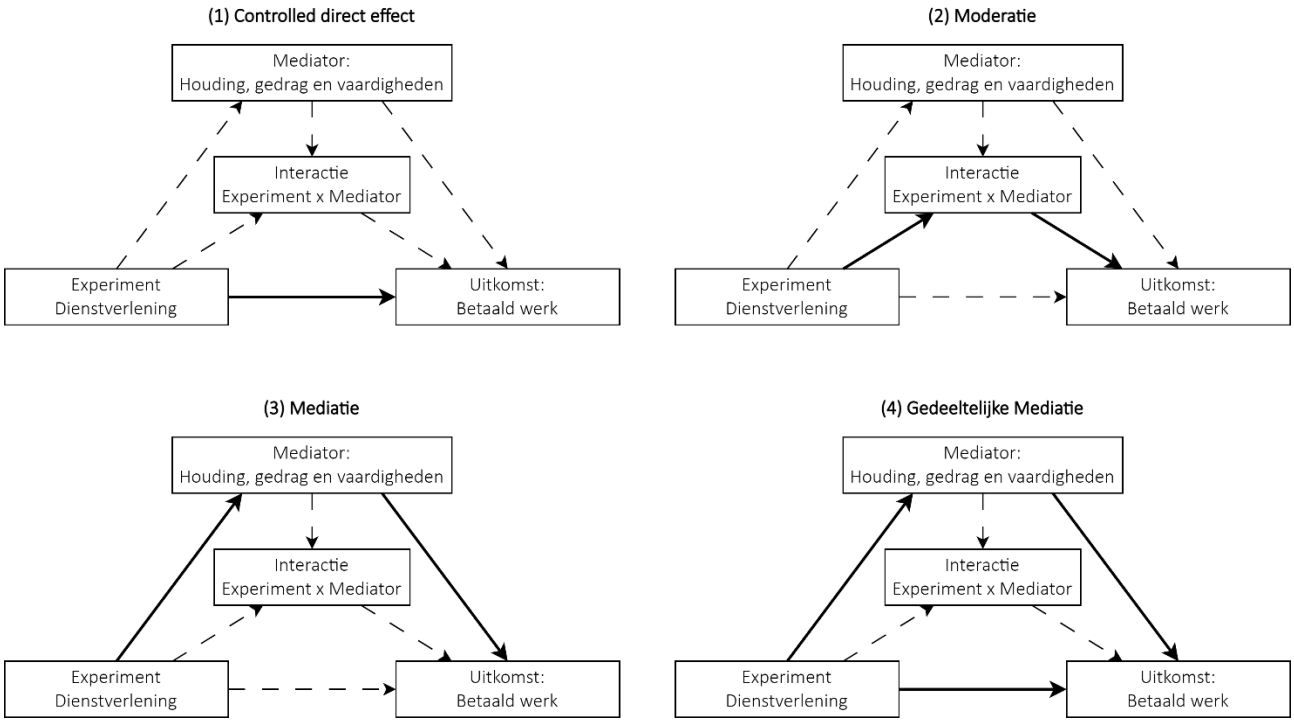
veranderingen niet afhankelijk zijn van de experimentele groep waarin men zit. In andere woorden: er zijn veranderingen over de tijd, maar of deze veranderingen wel of niet optreden, lijkt niet afhankelijk te zijn van de experimentele conditie. Hoewel men met de tijd een beter zicht heeft op hun eigen kunnen en welk werk daarbij past, zien we tegelijkertijd dat de intrinsieke motivatie, vertrouwen in het vinden van werk en sociale invloed afneemt. Dit kan een gevolg zijn van langdurige werkloosheid (zie o.a. Gedikli et al., 2023).

5.5 DE ROL VAN DE MECHANISMEN IN HET EFFECT VAN DE DIENSTVERLENING

Tot slot presenteren we de bevindingen voor de mechanismen rondom houding, gedrag en vaardigheden op het effect van dienstverlening op de uitkomstmaten. Binnen de selectie van uitkomstmaten, kijken we specifiek naar uitkomstmaten gerelateerd aan het vinden van betaald werk, het hebben van betaald werk, en tussenstappen naar werk.[32] Eerst vergelijken we de resultaten voor experiment versus controle groep. Tot slot vergelijken we deze voor experiment versus reguliere groep.

Figuur 5.1 hieronder geeft een visueel overzicht van de vier verschillende wegen waarop het experiment de uitkomstmaten kan beïnvloeden.

Figuur 5.1 Typen beïnvloeding van experiment op de uitkomstmaten



We beschrijven hier kort wat de modellen weergeven:

1. Bij een *controlled direct effect* is er sprake van een direct effect van de dienstverlening op de uitkomst los van de mediator. De dienstverlening heeft een directe invloed op de uitkomst, waarbij houding, gedrag of vaardigheden geen rol spelen.
2. Dit model geeft moderatie weer. Dat wil zeggen dat de dienstverlening de mediator niet beïnvloedt, maar de mediator wel een rol speelt in de relatie tussen de dienstverlening en de uitkomst. In andere woorden: de dienstverlening beïnvloedt houding, gedrag of vaardigheden niet, maar de dienstverlening is wel effectiever wanneer mensen hoger scoren op houding, gedrag of vaardigheden.

[32] Voor een beschrijving hoe we tot deze uitkomstmaten zijn gekomen, zie bijlage III.3.

3. Bij mediatie heeft de dienstverlening een positief effect op houding, gedrag en vaardigheden en dit positieve effect verklaart vervolgens het effect van het experiment op de uitkomst. Oftewel de dienstverlening verbetert houding, gedrag of vaardigheden en dit is de reden waarom mensen betaald werk vinden.
4. Bij een gedeeltelijke mediatie is er sprake van zowel een *controlled direct effect* als een mediatie. De verbeterde houding, gedrag of vaardigheden als gevolg van de dienstverlening verklaart hier deels waarom mensen betaald werk vinden, maar los van dit patroon heeft de dienstverlening ook effect.

Tabel 5.3 geeft een overzicht van de verschillende effecten voor experimentgroep ten opzichte van controlegroep.

Tabel 5.3 Effecten mediatie-analyse[33]

	Nieuwe baan gevonden	Nieuwe baan gevonden, groter dan 12 uur per week	Aan het werk zijn	Fractie werkuren	Fractie werkdagen	Sollicatie-gesprek
Houding						
Ervaren zelfbeschikking	-	-	CD	CD	-	-
Gevoel van eigenwaarde						
-laag	-	CD	CD	CD	CD	CD
-hoog	-	CD	MOD	-	-	CD
Gedrag						
Intentie om werk te zoeken	CD/-MOD	CD	CD/-MOD	CD/-MOD	CD/-MOD	CD
Intrinsieke motivatie om werk te vinden, i.e. attitude	-	MOD	CD	CD	-	-
Extrinsieke motivatie, i.e. ervaren sociale invloed om werk te vinden	MED	MED	MOD	MED	MED	MED
Vertrouwen in eigen vaardigheden om werk te kunnen vinden, i.e. eigen effectiviteit	MOD	MOD	MOD	MOD	MOD	MOD
Vertrouwen om daadwerkelijk werk te vinden	MED	MED/MOD	MED	MED	MED	MED
Aantal maandelijkse sollicitatie-activiteiten	-	CD	CD	-	-	
Vaardigheden						
Inzicht in welk werk te willen doen	-	-	-	-	-	-
Inzicht in welk werk passend is bij competenties	MOD	MOD	MOD	MOD	MOD	-
Inzicht in welke stappen nodig zijn om werk te vinden	-	MOD	-	-	-	-

CD=controlled direct effect, MED=mediatie, MOD=moderatie, - = geen relevant effect

Mediatie

Het effect van de dienstverlening op het vinden van een baan wordt gemedieerd door **vertrouwen om werk te kunnen vinden**. Dat wil zeggen dat de dienstverlening een positief effect heeft op het vertrouwen om werk te kunnen vinden en dat verhoogde vertrouwen verklaart waarom de personen in de experimentele groep vaker werk vinden.

Daarnaast zien we een mediatie van het positieve effect van de conditie op het vinden van een baan via de variabele ervaren **sociale invloed** om werk te vinden. Dat houdt in dat mensen in de experimentele groep meer druk uit de omgeving ervaren om werk te vinden en die verhoogde druk verklaart waarom mensen uit de experimentele groep vaker werk vinden.

33 Zie voor de significante analyses ook Tabel II.6-III.16 in Bijlage III.3.

Dezelfde factoren spelen ook een rol bij het hebben van een sollicitatiegesprek, waarbij vertrouwen om werk te vinden en sociale norm een mediërende rol spelen.

Moderatie

Wanneer we kijken naar de variabele die meet in hoeverre **mensen het gevoel hebben te weten voor welk werk zij de juiste vaardigheden hebben**, zien we een moderatie bij het effect van de experimentele conditie op het vinden van een baan. Dat wil zeggen dat voor mensen die weten welke vaardigheden nodig zijn, de dienstverlening effectief is, maar dat de dienstverlening op zichzelf niet direct zorgt voor een beter bewustzijn in welke vaardigheden nodig zijn. Oftewel dat de interventie niet direct het bewustzijn over benodigde vaardigheden vergroot, maar dat dit bewustzijn wel bepaalt voor wie de interventie effectief is.

Dezelfde moderatie zien we bij de variabele die meet in hoeverre mensen het gevoel hebben **over de juiste vaardigheden te beschikken als het gaat om het zoeken naar werk**, bijvoorbeeld in hoeverre men weet waar geschikte vacatures staan, hoe je een goede cv maakt en hoe je jezelf presenteert bij een werkgever. Dat wil zeggen dat voor mensen die het gevoel hebben over de juiste vaardigheden te beschikken, de dienstverlening effectief is, maar dat de dienstverlening op zichzelf niet direct zorgt voor het hebben van de juiste vaardigheden.

Ook speelt de mechanisme in hoeverre mensen het gevoel hebben over de juiste vaardigheden te beschikken een modererende rol bij de uitkomstmaat het hebben van een sollicitatiegesprek. Een mogelijke verklaring voor deze bevindingen is dat in de dienstverlening uit wordt gegaan van een bepaald niveau van kennis, waar sommigen deze kennis niet hebben en de dienstverlening daardoor onvoldoende aansluit bij de behoeften van deze mensen. Deze drie modellen laten vooral zien op welke vaardigheden meer focus gelegd kan worden om de dienstverlening effectiever te maken.

Gedeeltelijke moderatie

Wanneer we kijken naar de rol van **intentie om werk te zoeken** zien we een gedeeltelijke moderatie op het vinden van werk of een nieuwe baan. Daarbij is de interactie negatief. Dit houdt in dat het wel of niet ontvangen van dienstverlening een kleiner effect heeft op het vinden van een baan wanneer mensen aangeven van plan zijn om werk te gaan zoeken of om te werken. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat mensen die het gevoel hebben klaar te zijn om aan het werk te gaan, minder ondersteuning nodig hebben om daadwerkelijk werk te kunnen vinden. Omdat er ook een controlled direct effect in dit model aanwezig is, kunnen we concluderen dat los van de intentie om werk te zoeken, de dienstverlening een positief effect heeft op het vinden van een baan of het hebben van een baan.

Controlled Direct Effect

In sommige modellen zien we alleen een totaal effect en controlled direct effect. Dat wil zeggen dat de mediator helemaal geen rol speelt. Dit speelt met name een rol bij de **intrinsieke motivatie om werk te vinden**. In deze modellen wordt de intrinsieke motivatie meegenomen als mediator tussen de experimentele conditie en het vinden van werk. In sommige modellen is alleen het controlled direct effect significant en in andere modellen ook het totale effect. Dat wil zeggen dat intrinsieke motivatie geen rol speelt in de effectiviteit van de dienstverlening en dat intrinsieke motivatie ook niet beïnvloed wordt door de dienstverlening. Ditzelfde effect zien we in mindere mate bij de variabelen over **eigenwaarde**.

Ook bij het **aantal sollicitatie acties** op het vinden van werk zien we alleen een controlled direct effect. Het aantal acties speelt dus geen rol. Echter dit kan een logisch gevolg zijn van dat men geacht wordt om een aantal sollicitaties acties te doen.

Experiment versus reguliere groep[34]

Voor deze analyses hebben we ook een vergelijking gemaakt tussen de experiment en de controlegroep maar we zien daar heel beperkt effecten. Alleen voor de uitkomstmaat het hebben van een sollicitatiegesprek zijn de analyse relevant. We zien een moderatie-effect rondom inzicht in welk werk men wilt doen en inzicht in

[34] Zie voor de significante analyses, tabel III.17-III.20 in Bijlage III.3

welk werk passend is bij hun competenties. Ook kan de ervaren sociale invloed om werk te vinden een modererend effect hebben op de uitkomstmaat. Als we controleren voor de een positief gevoel van eigenwaarde op het hebben van een sollicitatiegesprek, is er een controlled direct effect. In andere woorden de mediator (positief gevoel van eigenwaarde) speelt geen rol geen rol speelt in de effectiviteit van de dienstverlening en dat intrinsieke motivatie ook niet beïnvloed wordt door de dienstverlening.

6 CLIËNTERVARINGEN MET DE DIENSTVERLENING

6.1 INLEIDING

In hoofdstuk 4 zien we dat re-integratiedienstverlening een positief effect heeft op werk, werkhervatting en tussenstappen naar werk. Uit hoofdstuk 5 blijkt dat de dienstverlening kan bijdragen aan vertrouwen in het vinden van werk en de ervaren sociale invloed om werk te vinden. Daarnaast komt uit de analyse naar voren dat de dienstverlening effectiever is voor individuen die een beter zicht hebben in welk werk zij willen en kunnen doen. Dit roept de vraag op hoe mensen de dienstverlening ervaren.

Om verdieping aan te brengen op de eerdere bevindingen, hebben we focusgroepen georganiseerd waarin we met in totaal 19 mensen met een WGA-uitkering in gesprek zijn gegaan over de geboden ondersteuning: hoe ervaren Mensen met een WGA-uitkering het zoeken naar werk, hoe ervaren ze contact met UWV, hoe ervaren ze de begeleiding en ondersteuning, en wat hebben ze nodig in de begeleiding naar werk? Iedere focusgroep bestond uit deelnemers uit een van de drie condities: experiment, regulier, en controle.[35]

Tijdens deze focusgroepen kwamen veel verschillende ervaringen van de respondenten met de dienstverlening naar voren. Dit stelde ons in staat om naast de geïdentificeerde mechanismen uit de enquête (zie hoofdstuk 5) ook uit eerste hand diverse factoren van de WGA dienstverlening te identificeren, als ook externe factoren die van invloed zijn op de ervaringen met dienstverlening en de stappen richting werk. In de ervaringen was nauwelijks eenduidig onderscheid tussen de experimentgroep, de reguliere groep en de controlegroep. De elementen worden op overkoepelend niveau besproken. Waar relevant, benoemen we wanneer een bevinding wel specifiek voor een groep is geobserveerd.

De belangrijkste bevindingen uit de focusgroepen zijn:

- Respondenten benoemden een aantal elementen die zij belangrijk vinden in de ondersteuning die zij krijgen. Deze betreffen communicatie met UWV, het belang van klantgerichte Arbeidsdeskundigen (AD) of Adviseurs Intensieve Dienstverlening (AID), de balans tussen ruimte voor gezondheid en (re-)integratie in werk, de inhoud van de dienstverlening, en duidelijkheid over transparantie over rechten en plichten. Deze elementen kunnen volgens de respondenten helpen in het oriënteren op of vinden van (vrijwilligers)werk. Maar wanneer deze elementen ontbreken, ervaren de respondenten het contact met UWV als stressvol en is het een extra belasting bovenop hun arbeidsbeperking.
- Als het gaat om intensiteit van de dienstverlening is niet de kwantiteit maar de kwaliteit van de geboden dienstverlening een doorslaggevende factor in het bieden van een effectieve en passende dienstverlening. De competenties en vaardigheden van de AD/AID in het bieden van maatwerk en de kwaliteit van de gesprekken spelen volgens de respondenten een belangrijke rol in de ervaringen van de mensen met een WGA-uitkering.
- Respondenten wijzen op het belang van een goede balans tussen ruimte voor gezondheid en ruimte voor (re-)integratie in werk, op een manier die bij hen past. Dit houdt in dat als een persoon met een WGA-uitkering nog niet in staat om te werken, de AD/AID de ruimte geeft om eerst te focussen op gezondheid in plaats van het vinden van werk. Wanneer deze ruimte mist, kan het contact met UWV als een extra bron van stress ervaren worden. Deze stress beperkte de ruimte voor gezondheid en daarmee ook (re-)integratie in werk, ondanks dat respondenten aangeven heel graag te willen werken. Wanneer maatwerk en ruimte wel aanwezig was, zagen we dat mensen met een WGA-uitkering de

[35] In totaal hebben we met negentien cliënten gesproken: zeven deelnemers uit de experimentgroep, zes deelnemers uit de reguliere groep en zes deelnemers uit de controlegroep (waarvan twee zelfmelders). De deelnemers hebben zichzelf kunnen aanmelden via de vragenlijst, waarna we ze op gerandomiseerde basis hebben uitgenodigd. Door deze gerandomiseerde selectie trachten we een zo neutraal mogelijk perspectief op te halen en wordt een diversiteit aan ervaringen geïncludeerd.

motivatie om te werken behielden en langzaamaan hun (werkende) leven konden inrichten die bij hun situatie paste.

6.2 FACTOREN VAN DE DIENSTVERLENING

Uit de focusgroepen worden elementen genoemd die van invloed zijn op hoe de dienstverlening wordt ervaren. We zien daarbij weinig verschillen tussen de drie groepen.

6.2.1 Communicatie met UWV

Maatwerk en duidelijkheid in communicatie met UWV is een belangrijk component in de ervaren dienstverlening. Hoewel in de focusgroepen het afstemmen van de dienstverlening op de behoefte van een persoon met een WGA-uitkering als belangrijk wordt gezien, kan dit onder druk komen te staan door personeelswisseling en niet inlezen in dossier. Ook vraagt het afstemmen ook de juiste vaardigheden, kennis en ervaring van de professional zoals in de volgende paragrafen uiteengezet.

Binnen de focusgroepen hebben we nagevraagd hoe vaak de respondenten gecontacteerd zijn door de AD/AID. Ongeacht of men aan de reguliere of experiment groep was toegewezen, waren er onder de respondenten geen wezenlijke verschillen qua frequentie. Zo werden soms minder gesprekken gevoerd dan gebruikelijk om de mensen met een WGA-uitkering de ruimte voor herstel of rust te geven. Slechts één respondent uit de experimentgroep gaf aan dat in eerste instantie om de drie maanden gebeld werd totdat er duidelijke afspraken over frequentie waren die aansloten bij diens behoefte. Respondenten die veelal tegen pensioenleeftijd aanlopen of met herstel en hun gezondheid bezig zijn, zie ook paragraaf 6.2.3, geven aan ook minder behoefte te hebben aan gesprekken. Daarnaast geven de respondenten van alle groepen (experiment, regulier en controle) aan dat ze het wel fijn vinden als ze UWV kunnen benaderen als ze vragen hebben of weer nieuwe stappen willen en kunnen zetten.

Wat betreft vorm van de gesprekken, waren ze veelal telefonisch en slechts een enkeling heeft een gesprek met de medewerker van UWV op locatie gehad. Dit was ook na de COVID-19-periode nog steeds het geval. Binnen één focusgroep kwam ook naar voren dat videobellen al fijn zou zijn omdat men dan een beter beeld krijgt van de persoon die tegenover iemand zit.

Uit de focusgroepen blijkt dat het merendeel van de gesprekken niet (standaard) wordt aangekondigd van te voren. Slechts een enkeling krijgt hierover berichtgeving via de Werkmap. En als het contactmoment wordt aangekondigd dan is dit vaak kort van te voren, terwijl er bijvoorbeeld afspraken zijn om dit twee weken van te voren te laten weten in verband met beperkte energie van de respondent. Wanneer men wordt gebeld zonder berichtgeving vooraf, geven respondenten aan dat het vaak niet mogelijk is om het telefoongesprek te verplaatsen als het voor de respondent niet uitkomt omdat men bijvoorbeeld in een winkel of auto staat. Ook kan het additionele spanning opleveren:

> *Bij mij wordt dit nooit aangekondigd, ook geen berichten, ze bellen te pas en te onpas, vind ik niet erg, maar is inderdaad altijd een verrassing. In het begin was dat niet oké, geeft stress en spanning. Als je weet wanneer ze bellen, dan stel je je erop in, kan je je erover voorbereiden. – Respondent 3*

De lengte en de inhoud van een gesprek vormen daarbij ook een belangrijk element. Sommige respondenten geven aan dat het een kort gesprek is van 3-4 minuten, terwijl anderen gesprekken van 20-30 minuten hebben. Als de gesprekken kort duren kan dit bij de respondenten een negatief beeld van UWV geven. De respondenten voelen zich niet als mens gezien. Ook kan dit ertoe leiden dat niet alle relevant informatie wordt besproken. Zo worden bijvoorbeeld niet besproken welke wijzigingen er spelen in het leven van de respondent, zoals samenwonen, waardoor de respondent later alsnog tegen financiële uitdagingen kan lopen. Een enkeling krijgt na afloop per mail de gemaakte afspraken toegestuurd per mail waardoor men meer gevoel van houvast en duidelijkheid heeft.

Een aantal van deze genoemde ervaringen zijn ook gelinkt aan het verloop van personeel bij UWV. De respondenten ervaren dat de nieuwe AD/AID zich vaak niet inleest in het dossier en zich niet altijd houdt aan eerdere gemaakte afspraken.

Elk jaar word ik gebeld, en elk jaar is degene van vorige keer gestopt. Elk jaar heb ik iemand anders, dan moet ik steeds weer opnieuw mijn verhaal vertellen. – Respondent 6

Naast communicatie per telefoon, ontvingen de mensen met een WGA-uitkering ook schriftelijke communicatie vanuit UWV over het belang van stappen te zetten naar werk. Deze communicatie werd veelal als dwingend ervaren.

6.2.2 Belang van een mensgerichte AD/AID

De respondenten benoemen dat ze veelal positief zijn over de AD/AID zelf. De uitdagingen die ze ervaren binnen de dienstverlening komen meer vanuit UWV als systeem. Met name het hebben van een vast contactpersoon wordt als prettig ervaren omdat dit bijdraagt aan continuïteit en de gesprekken voortbouwen op elkaar.[36]

Bij mij zetten gesprekken zich logisch voort. Wat er werd besproken was een update hoe het ging. Plichten en rechten, waar ik mee bezig was. Persoon bij UWV was positief, benoemde de voortgang. Het is wel heel spannend, omdat ze wel iets over je te zeggen hebben, maar anderzijds ook prettig. - Respondent 8

Uit de focusgroepen komt echter naar voren dat het hebben van een vast contactpersoon niet per se gangbaar is. De beperkte tijd, het verloop van personeel bij UWV, en het gebrek aan een vast contactpersoon, kan er dan ook toe leiden dat sommige respondenten zich niet als "*mens mens" (respondent 6)* gezien voelen maar eerder als een checklist. Deze ervaring werden in alle drie de groepen (experiment, regulier en controle) benoemd.

Naast een vast contactpersoon dat naar de mens kijkt, draagt ook bekendheid met het ziektebeeld bij tot een positieve ervaring. Respondenten voelen zich dan gezien. Terwijl onbekendheid met het ziektebeeld, door vragen te stellen zoals *"ben je al genezen?" (respondent 6)* wanneer de respondent niet zal genezen, bijdraagt aan mentale stress.

De meeste respondenten ervaren dat de AD/AID veelal wel willen meedenken met een persoon met een WGA-uitkering, maar dat deze soms ook tegen grenzen kan aanlopen binnen het systeem.[37] De mate van erkenning en maatwerk zit hem ook in hoeverre een AD/AID zich kan manoeuvreren binnen de bestaande regelgeving en protocollen.

Dat is niet om iemand veren in zijn kont te steken, maar de man die mij begeleid is echt super, die kijkt ook naar mij, en naar mijn situatie, en die hoopt dat ik uit de situatie kom, en daarin wil hij me begeleiden. Hij kijkt echt naar de belangen van hoe kom ik hier het beste uit, dat is ook voor mij het belangrijkste. - Respondent 11

Ik heb een goede verstandhouding met de mensen die ik spreek, ik weet dat ze wel willen, maar ze zitten met regelgeving. - Respondent 1

Als kanttekening wordt door de respondenten geplaatst dat de verschillende regelgeving[38] complex is en de AD/AID zich ook vaak in hun kennis begrensd zijn. Dit komt ook naar voren onder de controlegroep die aangeven veelal te maken te hebben met het informatiepunt van UWV (het belcentrum) waar soms tegenstrijdige informatie wordt gegeven – zie ook paragraaf 6.2.5.

6.2.3 Balans tussen ruimte voor gezondheid en (re-)integratie in werk

Zoals reeds benoemd is het bieden van maatwerk waarbij gekeken wordt naar wat een persoon met een WGA-uitkering nodig heeft belangrijk. Daarbinnen ontstaat een spanningsveld tussen ruimte voor gezondheid versus (re-)integratie in werk, zeker in de beginfase maar ook later.

---

36 De meerwaarde van het hebben van een vast contactpersoon wordt ook benadrukt in studies Oomkens et al., 2022 & Enbersen, Jansen & Janssens, 2022.

37 Dit beeld wordt ook gedeeld in onderzoek naar de Wajong (zie Oomkens et al., 2022).

38 Dit wordt niet verder gespecificeerd door de respondenten maar betreft onder andere de WGA *an sich*, UWV-beleid en protocollen.

Respondenten geven aan dat het belangrijk is dat de AD/AID goed kijkt naar wat een respondent wel of niet kan.

> *Ik denk dat ik het heb getroffen met de mensen die ik heb gesproken. Ik kan altijd wel op een rustige manier te herstellen, nooit onder druk gezet gevoeld om weer aan de slag te gaan. Het is vallen en opstaan. - Respondent 13*

Bij de ene persoon ligt dat op focus op hun gezondheid en langzaam het werk weer oppakken terwijl bij een andere persoon dit kan zijn toch weer richting werk bewegen – maar op een manier waarbij deze zich ondersteund voelt. Daarbij niet alleen kijkend naar wat iemand wil en voelt dat deze moet doen, maar ook kijkend naar wat realistisch is. Daarmee voorkomt de AD/AID ook verdere terugval.

> *UWV reageerde ontzettend behulpzaam door mij af te remmen. Ik dacht dat ik 20 uur kon werken, maar zij zeiden dat 12 uur een beter plan was. Zij hebben juist heel erg op de rem getrapt, wat achteraf heel goed was. (…) Door hulp van UWV en afremming voorkwam wel dat ik heel overbelast raakte, terwijl ik juist zo enthousiast was. Die ervaring was echt heel positief. - Respondent 18*

Daarentegen geven ook meerdere respondenten aan dat ze zich gepusht voelen om zo snel mogelijk aan het werk gaan. Daardoor voelt men zich niet gezien, en draagt dit bij aan mentale stress.

> *Bij de ene krijg je daar begrip voor, en de ander zegt 'dat houdt een keer op, zoek passend werk'. Als het 70% is van vorige loon dan is het 'passend werk'. - Respondent 14*

De respondenten ervaren dit niet alleen in het contact met de AD/AID van UWV zelf, maar ook in de schriftelijke communicatie vanuit UWV:

> *De brieven die ik heb gekregen van UWV, 'u wordt geacht te werken'; 'je kan gekort worden', terwijl ik werkloos was, dat zijn zulke harde woorden terwijl je bezig bent te herstellen en wel graag terug wil. – Respondent 5*

Enkele respondenten geven aan dat de nadruk op terugkeer naar werk ertoe heeft geleid dat men (veelal lager betaald) werk accepteren terwijl ze hier nog niet toe in staat zijn. Als de tijdelijke werkplek tot een eind komt of men uitvalt, dan kon dit leiden tot een terugval in hun ziektebeeld en indien men was uitgestroomd, terugstroom in de WIA. Ook gaf een respondent aan dat dit leidde tot een lagere uitkering waardoor men ook additionele financiële stress ervaart.

6.2.4 Inhoud van dienstverlening

Uit de focusgroepen komt het belang van AD/AID die meekijkt naar wat wel mogelijk is naar voren en meekijkt naar wat niet mogelijk is. Meerdere respondent geven dat ze graag (weer) willen werk. Sommigen krijgen daarvoor niet de passende ondersteuning voor vanuit de AD/AID terwijl anderen wel de ruimte krijgen om zich te ontwikkelen. Manieren waarop men zich kan ontwikkelen is door de inzet van externe job- of loopbaancoach[39] die de mensen met een WGA-uitkering begeleidt op solliciteren en oriëntatie, via bijvoorbeeld Werkfit en/of opleiding. Zoals aangegeven in hoofdstuk 5, draagt het weten welk werk iemand wilt doen als ook welk werk passend is bij aan het vinden van werk. De ervaringen hieronder uiteengezet komen primair uit de focusgroep met de experimentgroep en de focusgroep met de reguliere groep en niet die met de controlegroep.

Meerdere respondenten van de regulier en experimentgroep die een job- of loopbaancoach hebben gehad geven aan ze positief zijn over hun ervaringen. Ze hadden het gevoel dat de jobcoach hun op waarde wist te schatten en ook goed kon meekijken naar capaciteiten en mogelijkheden. Dit kan op een positieve manier bijdragen aan hun gezondheid wat ook weer bijdroeg aan het stappen zetten naar werk.

> *Ik had gevraagd of ik een Werkfit-traject in mocht. Ik mocht zelf een coach uitkiezen. Ik had veel geluk met degene die ik had gekozen. Die stimuleerde 'doe het rustig aan', 'doe dingen waar je energie van krijgt'. Toen is eigenlijk mijn herstel begonnen op een constructieve manier. - Respondent 13*

[39] Binnen de focusgroepen werd niet duidelijk of deze jobcoach onder het re-integratiebureau viel of apart was ingekocht.

Bij een enkeling had de loopbaancoach een rol om in overleg met de respondent en de AD/AID tot de conclusie te komen dat solliciteren op een betaalde baan misschien niet meer realistisch is, waardoor de respondent de ruimte kreeg om zich te focussen op vrijwilligerswerk.

Echter plaatsten enkele respondenten ook een kritische kanttekening. In dit geval hadden ze een externe jobcoach toegewezen gekregen die onvoldoende rekening hield met de capaciteiten en mogelijkheden van de respondent. Noch in het meekijken naar passend werk noch in de werkuren. Zo zette een jobcoach onder andere in op functies van 24 uur terwijl een persoon met een WGA-uitkering en UWV 12 uur als maximum werkuren aangaf.

> *De jobcoach was volle bak aan het werk. Je vertelt wel je verhaal en beperkingen, maar voor mijn gevoel werd daar geen rekening mee gehouden. Er werd te hoog ingezet, dan wil je je bewijzen, en dan ga je weer je grens over. – Respondent 3*
>
> De negatieve ervaring met professionals kan ertoe leiden dat mensen niet eens meer willen proberen en de motivatie om te werken afneemt. *Na 6 maanden heeft op aanraden van mij UWV besloten dat zij niet 'fit' genoeg was om mij te begeleiden. Dit was iemand die zich totaal niet kon inleven in hoe het werkt, hoe het is om zo ziek te zijn.*
>
> *Terwijl ik hele uren heb dat ik best wat had kunnen doen. En ik heb ook de leeftijd dat ik graag wat wil doen. Dankzij deze jobcoach, is het eigenlijk geruïneerd dat ik het überhaupt wilde proberen. – Respondent 15.*

6.2.5 Duidelijkheid en transparantie over rechten en plichten

Tot slot wordt de effectiviteit van de dienstverlening beïnvloed door de mate waarin er duidelijkheid en transparantie wordt gegeven over rechten en plichten. Respondenten geven aan dat veelal tussen verschillende afdelingen en zelfs binnen dezelfde afdeling niet altijd duidelijkheid is over de wettelijke regels en plichten. Daardoor krijgt men verschillende en tegenstrijdige informatie. Dit is niet alleen typerend voor diegene die geen vast contactpersoon hebben en meestal contact met het informatiepunt van UWV (het belcentrum) hebben, maar ook voor diegene die binnen de experiment of reguliere groep vallen.

> *Ik begrijp de regels aardig, maar het is echt heel erg verwarrend. Ook afhankelijk van wie je spreekt krijg je andere antwoorden, en dat is echt heel ingewikkeld. - Respondent 18*

Meestal ervaart de dan ook dat de verantwoordelijkheid met betrekking tot het wegwijs worden in de rechten en plichten primair bij hem-/haar-/hunzelf ligt. Hiernaar gevraagd benoemen een aantal ook de zorg dat vooral diegene die dit minder goed kunnen uitzoeken, in de problemen komen.

> *De sleutel ligt ook echt bij onszelf, om niet te vertrouwen op het systeem. Je komt in een systeem met een leefwereld, waar je echt op moet aansluiten, wat niet altijd het geval is. – Respondent 3*

Zo benadrukken een aantal respondenten dat goed informeren van rechten en plichten van belang is. Wat betekent de overgang van ziektewet naar WGA? Wat houdt loongerelateerd en loonaanvulling in? Wat is het verschil tussen bezwaarprocedure en klacht? Wat zijn de mogelijkheden rondom no-risk polis? Dit zijn een aantal vragen die binnen de gesprekken al naar voren komen. Via de website krijgt men niet per se duidelijkheid omdat het voor het "*UWV vertelt wat zij willen vertellen, en niet wat wij willen weten*." (*Respondent 8*).

Om inzicht te krijgen in rechten en plichten, haalden de respondenten soms duidelijkheid van buiten UWV via onder andere werkgever, vakbonden, en advocaten. Zo is één respondent in contact gekomen met iemand die bij UWV heeft gewerkt via een Facebook groep, die vervolgens de respondent van raad kon voorzien. In geval van een andere respondent gaf de vakbond advies over wel/geen bezwaar maken in afkeuring voor werk, ook i.v.m. onoverzichtelijke regels UWV. Of had de werkgever een overzichtelijk document opgesteld waarin de rechten en plichten onder verschillende uitkeringen werden uiteengezet.

6.3 EXTERNE FACTOREN

Naast dat er een aantal werkzame elementen zijn te identificeren die inherent zijn aan de WGA-dienstverlening, kwamen er in de focusgroepen ook aantal externe factoren naar voren die zowel de mogelijkheid om te werken of stappen naar werk kunnen beïnvloeden en de ervaring met de dienstverlening kunnen beïnvloeden. Deze zijn echter die niet gelinkt zijn aan de dienstverlening *an sich*. Hieronder gaan we op deze factoren in.

6.3.1 Herkeuring

Een aantal respondenten geven aan dat ze al ruim 1,5 jaar wachten op een herkeuring, mede vanwege het capaciteitstekort (zie ook Oomkens et al., 2022). Gedurende deze lange tijd onderneemt een persoon met een WGA-uitkering veelal geen stappen naar werk.

6.3.2 Traject voorafgaand instroom WGA

In het traject voorafgaand de instroom van de WGA komen twee elementen naar voren die de mate waarop een persoon met een WGA-uitkering de dienstverlening ervaart kan beïnvloeden. Ten eerste de rol van het beoordelingstraject aan het eind van twee jaar Ziektewet. Ten tweedede rol van de werkgever in het faciliteren van het proces. Een enkele respondent heeft een zeer negatief traject voorafgaand aan de WGA meegemaakt. Bijvoorbeeld een traject waarbij de werkgever niet verder wilde met de respondent bij ziekte en het op een arbeidsconflict gooide. Dit kan leiden tot stressvolle mediatie-trajecten waarbij de ziektebeelden verergeren. Bij andere respondenten had de werkgever juist een positieve rol waarbij ze meekeken naar wat wel mogelijk was en als het echt niet meer kon binnen de werktaken dit in goed overleg met de respondent vormgaven. Dit zorgde ervoor dat de respondent zich juist kon focussen op hun gezondheid.

6.3.3 De rol van de werkgever

Niet alleen voorafgaand maar ook tijdens de WGA kan de werkgever een faciliterende rol hebben in het re-integratieproces en daarmee indirect ook de effectiviteit van de dienstverlening beïnvloeden wat betreft het vinden van werk. Zo kunnen werkgevers bijvoorbeeld bijdragen aan het verschaffen van informatie over rechten en plichten zoals benoemd in 6.2.5. Maar ook meedenken in termen van mogelijke aanpassingen in werktijden, -plaats of -duur.

> *In mijn geval was het perfect omdat ik een werkgever had die aan alle kanten meedacht. 'Al kom je maar 1 uurtje in de week, maakt ons niet uit, kijk wat er kan'. Aan die kant alle medewerking gehad om te onderzoeken wat er wel ging. Buitengewoon vriendelijke werkgever. Ik ben bij dezelfde werkgever gebleven, dat is een ongelofelijk geluk, de meesten hebben die mazzel niet.* - Respondent 18

Ook geven respondenten aan dat ze uitdagingen ervaren aan de kant van werkgevers tijdens het solliciteren. Naast algemene uitdagingen zoals over-kwalificatie en leeftijd, voelen respondenten niet dat ze open kunnen zijn over hun ziekte, zowel fysiek als mentaal, naar werkgevers toe en dat er een onwelwillendheid lijkt te zijn aan de kant van werkgevers om mensen met een arbeidsbeperking aan te nemen (cf. Nagtegaal et al., 2022; Oomkens et al., 2022). Het is respondenten ook niet per se duidelijk tot in welke mate men dit werkgevers dient te vertellen.

> *Ik heb me ook altijd geschaamd voor dat ik dat heb gehad, nooit open naar werkgevers. Ik had ook niet altijd het gevoel dat ik dat kon vertellen, mensen weten ook vaak niet wat het is, er zijn misschien allerlei vooroordelen. Dat vond ik wel moeilijk. - Respondent 13*

Doordat een persoon met een WGA-uitkering niet het gevoel heeft dat men dit niet kan vertellen, is de werkgever niet op de hoogte van de omstandigheden van de respondent en klachten/bijwerkingen als gevolg van ziekte en medicijnen. Daardoor kan er minder of geen ruimte geboden worden binnen de werkomgeving die het werken kunnen faciliteren. Dit kan leiden tot verdere uitval.

Hoewel er een no-risk polis vanuit UWV mogelijk is waarbij werkgevers niet de lasten dragen als een werknemer uitvalt, is dit niet bekend bij werkgevers en personen met een WGA-uitkering. Slechts een enkeling gaf aan dat dit aan de werkgever was verteld.

Dat was toch wel een behoorlijke barrière: iemand die je gelooft, iemand die risico wil nemen, zou handig zijn als iemand het risico op uitval als ik word aangenomen zou overnemen – Respondent 9

Sommige respondenten geven ook aan dat men daarom gekozen heeft om als zelfstandige te werken, omdat dit de ruimte geeft om hun eigen uren in te vullen en men vanuit huis kan werken.

Ik wordt vaak afgewezen i.v.m. mijn ziekte. Toen ben ik als zzp'er aan de slag gegaan, zodat bedrijven niet het risico hoefden te dragen, maar ikzelf. - Respondent 6

6.3.4 Rechten en plichten binnen verschillende uitkeringen en regelingen

Naast onduidelijkheid over rechten en plichten binnen UWV zelf, zoals uiteengezet in 1.2.5, kan de ook nog te hebben met tegenstrijdige plichten en regels als gevolg van verschillende uitkeringen en regelingen. Respondenten die onder het sociaal minimum komen omdat hun uitkering niet toereikend is, hebben ook te maken met de gemeente omdat ze toeslagen en een aanvullende bijstandsuitkering. Soms gaat het om regels zoals hoelang men van huis mag zijn. Maar ook regels over bijverdienen zijn complex en verschillend tussen de verschillende uitkering. Dit brengt financiële onzekerheid met zich mee omdat men vreest mogelijk gekort wordt of te moet terugbetalen.[40]

Daarnaast hebben sommige respondenten tegelijk te maken met de WW en de WGA . Deze uitkering vallen beiden onder UWV, maar intern noch naar een persoon met een WGA-uitkering is er geen communicatie over welke regels binnen bepaalde situaties gelden.

Ik heb niet gesprekken met een consulent, maar ik ben wel eens ziek, en dan duik je de ziektewet in. En dan merk je dat UWV uit verschillende pijlers bestaat, die ook niet met elkaar communiceren. Bijvoorbeeld dat iemand van de WW zegt 'je heb je niet op tijd ziek gemeld', terwijl dat niet hoeft als je in de WGA zit. Bij de WW hoor je 'let op je uitkering wordt gekort', terwijl dat niet klopt. – Respondent 5

6.4 TOT SLOT

Al met al geven de focusgroepen meer inzicht in hoe mensen de dienstverlening hebben ervaren. Respondenten vinden niet zozeer het aantal gesprekken belangrijk maar hechten meer belang aan maatwerk, continuïteit en aandacht voor de mens achter de uitkering. Het bieden van maatwerk vergt veel van het vakmanschap van de medewerkers.

Zeker in de beginfase komt naar voren dat de balans tussen ruimte voor gezondheid en ruimte voor (re-)integratie in werk een belangrijke afwegingen is in het contact met UWV. Als de mensen met een WGA-uitkering het gevoel hebben dat ze gezien worden kan dit positief bijdragen aan het zetten van stappen naar werk.

[40] Dit wordt ook bevestigd in Nederlandse Arbeidsinspectie, 2024a & De Visser et al., 2011.

7 DOELMATIGHEID VAN DE DIENSTVERLENING

7.1 INLEIDING

Om inzicht te krijgen in de doelmatigheid van de dienstverlening hebben we een overzicht gemaakt van de kosten en baten van de extra dienstverlening ten opzichte van geen dienstverlening. In hoofdstuk 4 zagen we dat de groep die extra dienstverlening kreeg vaker aan het werk is dan de groep die geen dienstverlening kreeg. Dit levert voor de client extra inkomsten op uit loon en voor de maatschappij extra inkomsten uit loonbelasting.[41] De inkomsten uit werk worden verrekend met de WIA-uitkering. Voor de berekening van de monetaire baten maken we gebruik van de effecten van extra dienstverlening op de WIA-uitkeringslasten, de fractie werk in uren en het uurloon, zoals die in hoofdstuk 4 zijn berekend. Mensen die het werk hebben hervat, kunnen ook weer uitvallen en aanspraak maken op een WW- of ZW-uitkering. De uitgaven voor deze uitkeringen worden ook meegenomen in de totale uitkeringslasten. Daarnaast nemen we in het overzicht ook andere, niet in geld uit te drukken baten mee, gebaseerd op de effecten van dienstverlening op gezondheid, welbevinden en klanttevredenheid, zoals die in hoofdstuk 4 zijn berekend.

Tabel 7.1 Overzicht kosten en baten van extra dienstverlening t.o.v. geen dienstverlening

		Bedragen per persoon		
		Mensen met een WGA-uitkering	Maatschappij (UWV en Rijk)	Toelichting
Monetaire baten (over 3 jaar)*	Uitkeringslasten of -inkomsten	- € 577**	+ € 577**	
	Looninkomsten	+ € 156	+ € 104	Meer uren werk, maar een iets lager uurloon
Andere baten (na 3 jaar)	Meer maatschappelijke participatie	+ A		Gemiddeld een halve stap hoger op de participatieladder
	Meer welbevinden	+ B		Verhoging van het cijfer dat men geeft aan welbevinden van 5,8 naar 6,1
	Mogelijk meer tevreden over dienstverlening	+ C	+ D	WGA'ers met extra dienstverlening lijken iets meer tevreden over de dienstverlening dan WGA'ers met reguliere dienstverlening
Kosten (over 3 jaar)	Kosten van dienstverlening		- € 3.748	Meer gesprekken en trajecten
Totaal		**- € 421 + A + B + C**	**- € 3.067 + D**	

* De monetaire baten bestaan uit inkomsten uit / uitgaven aan uitkeringen (som van WIA-uitkeringen, WW-uitkeringen en ZW-uitkeringen) en inkomsten uit loon. Bijstandsuitkeringen en pensioen zijn niet meegenomen.

** De afname in de uitkeringslasten wordt vooral verklaard doordat in de experimentgroep meer mensen (eerder) met pensioen zijn gegaan dan in de controlegroep. We concluderen hieruit dus niet dat WGA'ers die extra dienstverlening krijgen er gemiddeld op achteruit gaan. En zeker mensen die werk vinden gaan er – financieel gezien – gemiddeld op vooruit.

41 We gaan er hier vanuit dat er geen sprake is van verdringingseffecten.

De berekening van de kosten van de dienstverlening zijn gebaseerd op het verschil in dienstverlening tussen experiment- en controlegroep en de kosten van verschillende typen dienstverlening.

Tabel 7.1 geeft een overzicht van de kosten en baten van extra dienstverlening ten opzichte van geen dienstverlening. Voor de maatschappij (bestaande uit UWV en Rijk) zijn de *financiële* opbrengsten over drie jaar negatief. De besparingen op de uitkeringslasten en de extra inkomsten uit loonbelasting wegen niet op tegen de kosten van de dienstverlening. Maar dit was ook niet de verwachting. Meer werken kan namelijk juist leiden tot hogere uitkeringslasten, als meer mensen hun restverdiencapaciteit in voldoende mate vervullen.[42]

Voor de mensen met een WGA-uitkering zelf vinden we dat de toename in de looninkomsten door de (extra) dienstverlening gemiddeld lager is dan de afname in de inkomsten uit uitkeringen (WIA, WW en ZW samen). De afname in de inkomsten uit uitkeringen wordt echter (grotendeels) verklaard doordat in de experimentgroep meer mensen (eerder) met pensioen zijn gegaan dan in de controlegroep. We concluderen hieruit dus niet dat WGA'ers die extra dienstverlening krijgen er gemiddeld op achteruit gaan. En zeker mensen die werk vinden gaan er – financieel gezien – gemiddeld op vooruit.

Daarnaast zijn er nog belangrijke baten die niet in geld uitgedrukt kunnen worden. Door (extra) dienstverlening boeken WGA'ers meer vooruitgang in het participatieniveau (in hoeverre iemand meedoet in de samenleving), ervaren zij een hoger niveau van welbevinden en zijn zij mogelijk ook wat meer tevreden over de dienstverlening.

In de paragrafen 7.2 en 7.3 gaan we verder in op de berekening van de kosten en baten.

7.2 KOSTEN VAN DIENSTVERLENING

De kosten van de dienstverlening zijn gebaseerd op het verschil in dienstverlening tussen experiment- en controlegroep en de kosten van verschillende typen dienstverlening. Het betreft hier de kosten van gesprekken en trajecten. Binnen de gesprekken onderscheiden we oriëntatiegesprekken, coachingsgesprekken en competentietestgesprekken. Binnen de trajecten onderscheiden we modulaire trajecten, werkfit maken, naar werk trajecten, scholing en overige trajecten.

De gegevens over de kosten van gesprekken en trajecten hebben we van UWV gekregen. De verschillende typen gesprekken hebben elk een vaste prijs. De prijs van een type traject kan verschillen, afhankelijk van hoe zo'n traject precies wordt vormgegeven. Per type traject hebben we daarom een gemiddelde prijs berekend op basis van de in het experiment uitgevoerde trajecten.

Per type gesprek en traject hebben we gekeken hoe vaak personen in de experimentgroep deze binnen drie jaar gemiddeld *vaker* hebben gekregen dan personen in de controlegroep.[43] Vervolgens hebben we deze aantallen vermenigvuldigd met de prijzen en bij elkaar opgeteld. Dit levert de gemiddelde kosten per persoon van drie jaar dienstverlening op.

7.3 BATEN VAN DIENSTVERLENING

De monetaire baten van de dienstverlening zijn gebaseerd op de effecten van extra dienstverlening op de uitkeringslasten (WIA, ZW en WW), de fractie werk in uren en het uurloon. De WIA-uitkeringslasten liggen bij WGA'ers met extra dienstverlening gemiddeld lager dan bij WGA'ers zonder dienstverlening. Het verschil over drie jaar bedraagt - € 1.130 per persoon (zie tabel 4.14 in hoofdstuk 4). WGA'ers met extra dienstverlening hebben daarnaast wel vaker inkomen uit ZW en uit WW. Het verschil in ZW-uitkeringslasten over drie jaar

[42] WGA'ers die minder dan 50% van hun restverdiencapaciteit verdienen, krijgen op een gegeven moment een lagere uitkering (vervolguitkering) dan WGA'ers die wel minimaal 50% van hun restverdiencapaciteit verdienen (loonaanvullingsuitkering).

[43] De zelfmelders zijn hierin niet meegenomen, omdat bij de berekening van het effect van dienstverlening juist voor zelfmelders is gecorrigeerd. De aantallen gesprekken en trajecten in de controlegroep zijn daarom zeer klein.

bedraagt € 150 per persoon, het verschil in WW-uitkeringslasten over drie jaar bedraagt € 18 per persoon. Samengenomen betekent dit een verschil in uitkeringslasten van € 962 per persoon.

Bovenstaande bedragen zijn bruto bedragen. Dat betekent dat een deel van de inkomsten uit uitkering terecht komt bij het Rijk in de vorm van belastinginkomsten. Een daling van de inkomsten uit uitkering leidt dus ook tot een daling van de belastinginkomsten.[44] Netto betekent dit een besparing op de uitkeringslasten van € 577 per persoon.

Tabel 7.2 Berekening effect dienstverlening op looninkomen over drie jaar

	Experimentgroep	Effect	Controlegroep
Fractie werk uren	7,20%	0,50%	6,70%
Uren*	389	27	362
Uurloon	17,52	-0,59	18,11
Loon	€ 6.811,78	**€ 259,58**	€ 6.552,20

Tabel 7.2 bevat de berekening van de extra looninkomsten (bruto) van WGA'ers met extra dienstverlening. Op basis van de gevonden effecten op de fractie werk in uren en het uurloon en de niveaus ervan in de experimentgroep berekenen we zowel het gemiddelde looninkomen (over drie jaar) van iemand met extra dienstverlening als van iemand zonder dienstverlening. Het verschil in looninkomen bedraagt (afgerond) € 260. Dit bestaat uit het netto looninkomen voor de WGA'er van € 156, en belastinginkomsten van € 104.

Tabel 7.3 Verschil in ontwikkeling in WIA-uitkering en uitstroom uit de WIA-uitkering tussen experiment- en controlegroep*

	Aantal maanden na instroom in de WIA					
	6	12	18	24	30	36
WGA 35-80	0,2%	-0,9%	-0,8%	-0,8%	-0,8%	-0,8%
WGA 80-100	-1,4%	-2,0%	-2,1%	-2,3%	-3,1%	-3,5%
IVA	0,9%	1,7%	2,0%	2,1%	2,8%	3,4%
Detentie	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Herstel (35-min)	-0,1%	-0,1%	0,0%	-0,3%	-0,3%	-0,7%
Pensioen	0,4%	1,1%	0,8%	1,1%	0,9%	1,2%
Overlijden	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,2%	0,1%
Overig	-0,1%	0,1%	0,1%	0,2%	0,3%	0,2%
Totaal	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
*WIA-uitkering***	*-0,3%*	*-1,2%*	*-0,9%*	*-1,0%*	*-1,0%*	*-0,9%*

* Het verschil is steeds het percentage in de experimentgroep min het percentage in de controlegroep. Zie de bijlage (tabellen I.11 en I.12) voor de onderliggende percentages in beide groepen.

** Dit is de som van de percentages bij WGA 35-80, WGA 80-100 en IVA.

Om te achterhalen waarom WGA'ers met extra dienstverlening er gemiddeld financieel op achteruit (lijken te) zijn gegaan, hebben we gekeken naar ontwikkelingen in aandelen mensen – in zowel de experimentgroep als in de controlegroep – die in de WIA-uitkering blijven en die daar zijn uitgestroomd. Tabel 7.3 laat het verschil in ontwikkelingen zien tussen experiment- en controlegroep. Hierin valt op dat vanaf een jaar na instroom in de WIA minder mensen in de experimentgroep nog een WIA-uitkering hebben dan in de controlegroep (een verschil van ongeveer één procentpunt). Dit wordt vooral veroorzaakt doordat er in de experimentgroep meer mensen (eerder) met pensioen zijn gegaan dan in de controlegroep. Dit is weer het gevolg van het feit dat mensen in de experimentgroep gemiddeld iets ouder waren bij instroom in de WIA. Hoewel het verschil in leeftijd klein is, is hierdoor het gemiddelde aantal maanden dat mensen een WIA-uitkering krijgen in de experimentgroep wel bijna één maand kleiner dan in de controlegroep. Omdat de gemiddelde som van de

[44] We werken hier met een (marginaal) belastingtarief van 40%.

uitkeringslasten over drie jaar gelijk is aan ongeveer € 50.000 (zie tabel 4.13), is de gemiddelde uitkering over één maand in de orde van grootte van € 1.390. Hiermee kan dus het verschil van € 1.130 verklaard worden.

8 CONCLUSIE

Dit onderzoek is opgezet om een beter inzicht te krijgen in de effecten van de activerende dienstverlening van UWV voor WGA'ers. In dit onderzoek staat het gerandomiseerde experiment centraal, waarin de opbrengsten van extra dienstverlening vergeleken zijn met de opbrengsten die er ook zonder dienstverlening (behoudens digitale dienstverlening) zouden zijn. Daarnaast is er (buiten het experiment) ook een vergelijking gemaakt met de opbrengsten van reguliere dienstverlening.

In het onderzoek zijn drie groepen gevormd, de experimentgroep, de controlegroep en de reguliere dienstverleningsgroep. We hebben ontwikkelingen op het gebied van werk, uitkering, tussenstappen naar werk, gezondheid, welbevinden en klanttevredenheid van de mensen in deze groepen drie jaar lang gevolgd. Veel van deze ontwikkelingen zijn gebaseerd op registratiegegevens, andere ontwikkelingen hebben we via enquêtes – één bij instroom in de WIA-uitkering en één drie jaar later – aan de deelnemers uitgevraagd. Daarnaast hebben we drie focusgroepen georganiseerd om verdieping aan te brengen op de resultaten uit de registratie- en enquêtegegevens.

WGA'ers die in de controlegroep terecht kwamen, zijn hiervan middels een brief op de hoogte gesteld. In deze brief zijn ze gewezen op de mogelijkheid om op eigen verzoek toch re-integratiedienstverlening te krijgen. Degenen die hiervan gebruikmaakten, ongeveer 15% van alle WGA'ers in de controlegroep, zijn aangeduid als zelfmelders. De zelfmelders zijn (sterk) gemotiveerd om dienstverlening te ontvangen. Zij vormen dus een selectieve groep die ook op andere, beschikbare kenmerken afwijken van het gemiddelde. Bij het meten van de effecten is hier rekening mee gehouden. Dat betekent dat de gevonden effecten van dienstverlening alleen gelden voor mensen die zich, in geval van toewijzing aan de controlegroep, niet zouden aanmelden voor re-integratiedienstverlening. Dit is een meerderheid van de WGA'ers (ca. 85%). De effecten voor (potentiële) zelfmelders kunnen niet bepaald worden.

Niet alle bevindingen in dit onderzoek zijn even 'hard'.

De effecten van extra dienstverlening ten opzichte van geen dienstverlening zijn het meest betrouwbaar. Dit komt omdat beide groepen – de experimentgroep, die extra dienstverlening krijgt, en de controlegroep, die geen dienstverlening krijgt – vrijwel gelijk zijn in samenstelling (als gevolg van de willekeurige indeling van de WGA'ers in beide groepen). Daardoor kan ook de correctie die nodig is voor de zelfmelders – de selectieve groep WGA'ers in de controlegroep die alsnog dienstverlening hebben gekregen – betrouwbaar gemaakt worden. Dit betreft dan de effecten die gebaseerd zijn op de totale populaties van beide groepen. De effecten die gebaseerd zijn op een deel van de populatie bevatten iets meer onzekerheid door mogelijke selectie en kleinere aantallen. Dit is het geval bij de effecten die gebaseerd zijn op de uitkomsten van de enquête, de effecten op baankenmerken en de effecten op deelgroepen (zoals voor de 35-80 en 80-100 groepen).

De effecten van reguliere dienstverlening zijn ook minder hard, omdat samenstelling en omstandigheden van de groep die reguliere dienstverlening krijgt anders kunnen zijn dan die van de experiment- en controlegroep.

De inzet van dienstverlening is maatwerk, maar verschillen in de mate van dienstverlening tussen deelgroepen zijn klein

De re-integratiedienstverlening voor WGA'ers bestaat uit ruwweg twee onderdelen: gesprekken met de klant om de klant in beeld te krijgen en te houden, en de inkoop van re-integratietrajecten. De inzet van dienstverlening is maatwerk. Dit betekent dat de ingezette dienstverlening afhangt van kenmerken van de klant. Vrouwen, middelbaar opgeleiden en mensen met psychische aandoeningen krijgen bijvoorbeeld vaker coachings- en evaluatiegesprekken en jongeren en ongehuwden volgen vaker trajecten. Maar als we naar de

inzet van dienstverlening voor verschillende deelgroepen kijken (naar WGA-classificatie, opleidingsniveau, leeftijd en wel of geen Ziektewet), zien we dat de verschillen beperkt zijn.

Dienstverlening heeft positieve effecten op het vinden en behouden van werk, maar niet op de kwaliteit van het werk

Uit het experiment volgt duidelijk dat dienstverlening positieve effecten heeft op het vinden en behouden van werk. Of het nu gaat om het aandeel mensen dat binnen drie jaar aan het werk komt, als werknemer of zelfstandige, het aandeel mensen dat na drie jaar aan het werk is of de fractie van de tijd dat mensen werk hebben (zowel in dagen als in uren gemeten), steeds ligt dit percentage hoger voor de WGA'ers in de experimentgroep dan voor de WGA'ers in de controlegroep.

Dienstverlening heeft geen effect op de kwaliteit van het werk, gemeten door type contract en uurloon. Mensen in de experimentgroep die een baan hebben na drie jaar hebben ongeveer even vaak een vast contract als mensen in de controlegroep. En ook het gemiddelde uurloon van mensen die in drie jaar een baan hebben gevonden, is niet significant anders in de experimentgroep dan in de controlegroep.

Dienstverlening heeft positieve effecten op tussenstappen naar werk en welbevinden, maar geen effect op gezondheid

Op basis van de enquête-uitkomsten vinden we dat (extra) dienstverlening tot meer vooruitgang in het participatieniveau (in hoeverre iemand meedoet in de samenleving) van een WGA'er leidt. Ook vinden we dat mensen door de dienstverlening meer sollicitatiegesprekken hebben. In termen van gezondheid en welbevinden vinden we geen effecten op (beleving van) gezondheid, maar wel een effect op het (algemeen) welbevinden.

Extra dienstverlening leidt – op een termijn van drie jaar – niet tot een extra effect op het vinden en behouden van werk

Het effect van extra dienstverlening op het vinden en behouden van werk is niet groter dan het effect van reguliere dienstverlening op betaald werk. Dit geldt voor de effecten op een termijn van drie jaar. Er zijn wel aanwijzingen dat extra dienstverlening ten opzichte van reguliere dienstverlening positief is voor tussenstappen naar betaald werk (meer vooruitgang in het participatieniveau en meer sollicitatieactiviteiten) en klanttevredenheid. Mogelijk leiden deze effecten van extra dienstverlening op langere termijn nog tot een (klein) additioneel effect op betaald werk.

Een verklaring voor het ontbreken van een groter effect op het vinden en behouden van werk van meer dienstverlening is dat het verschil tussen extra en reguliere dienstverlening beperkt is én dat, naast de kwantiteit van dienstverlening, vooral ook de kwaliteit van dienstverlening van belang is. Hierin spelen het bieden van maatwerk door de werkcoaches en de kwaliteit van de gesprekken een belangrijke rol. De competenties en vaardigheden van de werkcoach in het bieden van een mensgerichte aanpak spelen dan ook een belangrijke rol in de ervaringen van de WGA'ers. Als er bijvoorbeeld geen goede balans is tussen de ruimte voor gezondheid en ruimte voor (re-)integratie naar werk, kan (meer) contact met UWV juist als een bron van stress ervaren worden.

Een deel van het effect van de dienstverlening op het vinden en behouden van werk loopt via sociale invloed en het vertrouwen om werk te vinden.

WGA'ers die extra dienstverlening ontvangen, ervaren meer invloed van hun sociale omgeving om werk te vinden en hebben vaker meer vertrouwen om werk te vinden. Hierdoor vinden en behouden mensen ook daadwerkelijk vaker een baan. Het effect van dienstverlening op werk wordt niet verklaard door intrinsieke motivatie, gevoel van eigenwaarde of sollicitatie-activiteiten.

Het effect van dienstverlening op het vinden en behouden van werk is sterker voor mensen die beter inzicht hebben in welk werk zij willen doen en voor mensen die beter weten welk werk passend is bij hun competenties. Het effect van dienstverlening op het vinden en behouden van werk is minder sterk voor mensen die al de intentie hebben om te werken.

I TABELLEN EN FIGUREN

I.1 INDELING KANTOREN

Tabel I.1 Indeling kantoren in experiment- en reguliere kantoren

Vestiging	Experiment- of regulier kantoor
Alkmaar	#
Almere	experiment
Amersfoort	regulier
Apeldoorn	regulier
Arnhem	experiment
Breda	regulier
Den Haag Zuidwest	experiment
Doetinchem	regulier
Dordrecht	experiment
Ede	regulier
Eindhoven	experiment
Emmen	experiment
Enschede	experiment
Goes	experiment
Gooi Zuid	regulier
Groningen	regulier
Groot Amsterdam	experiment
Haarlem	#
Heerlen	experiment
Leeuwarden	experiment
Leiden	regulier
Midden Holland	regulier
Nijmegen	experiment
Regio Helmond	regulier
Regio Zwolle	experiment
Roermond	experiment
Rotterdam Herenwaard	regulier
Rotterdam Schiekade	experiment
's-Hertogenbosch	experiment
Tiel	regulier
Tilburg	regulier
Utrecht	experiment
Venlo	experiment
Zaanstreek	#
Zuid-Holland Centraal	experiment

 # Experimentkantoren in de regio Noord-Holland Noord zijn uit het onderzoek weggelaten omdat daar een pilot liep die mogelijk verstorend zou kunnen werken op het experiment.

I.2 BEREIK DIENSTVERLENING

Deze paragraaf bevat de tabellen waarin het bereik van gesprekken, trajecten en instrumenten wordt weergegeven.

Tabel I.2 Vergelijking bereik coachingsgesprek, evaluatiegesprek en/of overig gesprek

	Experimentgroep zonder overig gesprek	Experimentgroep met overig gesprek	Reguliere dienstverleningsgroep zonder overig gesprek	Reguliere dienstverlenings-groep met overig gesprek
Geslacht				
Man	54,0%*	44,1%	55,7%*	42,9%
Vrouw	46,0%	55,9%*	44,3%	57,1%*
Leeftijd				
18-29	4,2%	5,9%	2,5%	7,0%*
30-39	7,8%	20,6%*	7,6%	18,9%*
40-49	12,6%	23,6%*	12,3%	22,4%*
50-59	20,4%	29,8%*	22,2%	32,1%*
60-66	55,0%*	20,1%	55,4%*	19,7%
Burgerlijke staat				
Ongehuwd	42,1%	56,1%*	45,6%	52,4%*
Gehuwd	57,9%*	43,9%	54,4%*	47,6%
Opleiding				
Lager opgeleid	34,3%	33,9%	33,5%	34,8%
Middelbaar opgeleid	25,6%	32,2%*	22,4%	31,4%*
Hoger opgeleid	20,7%	19,6%	14,8%	17,8%
Onbekend	19,4%*	14,3%	29,3%*	16,0%
Positie bij start WIA				
WGA 35-80	42,0%	40,6%	48,3%*	38,8%
WGA 80-100	48,5%	59,3%*	47,8%	61,0%*
IVA	9,4%*	0,1%	4,0%*	0,1%
Meerdere aandoeningen				
Ja	77,7%	83,2%*	76,1%	81,5%*
Nee	22,3%*	16,8%	23,9%*	18,5%
Type aandoening				
Botspierstelsel	29,8%	24,9%	29,8%	25,9%
Psychische aandoeningen	26,9%	45,4%*	23,9%	43,2%*
Overig	43,4%*	29,6%	46,3%*	30,9%
Baan bij start WGA				
Ja	35,9%	30,7%	39,9%*	33,0%
Nee	64,1%	69,3%	60,1%	67,0%*
Ziektewet				
Ja	55,0%	61,7%*	52,2%	59,0%*
Nee	45,0%*	38,3%	47,8%*	41,0%

*Toelichting: Een * geeft aan dat het betreffende percentage significant (op 5%-niveau) verschilt van de vergelijkingsgroep.*

Tabel I.3 Vergelijking bereik trajecten modulair

	Experimentgroep zonder modulair traject	Experiment-groep met modulair traject	Reguliere dienstverleningsgroep zonder modulair traject	Reguliere dienstverlenings-groep met modulair traject
Geslacht				
Man	45,6%*	39,8%	44,0%	40,9%
Vrouw	54,4%	60,2%*	56,0%	59,1%
Leeftijd				
18-29	5,8%	6,2%	6,4%	9,0%*
30-39	19,3%	23,5%*	17,5%	22,5%*
40-49	22,5%	25,9%*	21,6%	22,5%
50-59	28,8%	31,9%*	31,5%	31,4%
60-66	23,7%*	12,4%	23,0%*	14,6%
Burgerlijke staat				
Ongehuwd	54,6%	59,2%*	51,0%	58,5%*
Gehuwd	45,4%*	40,8%	49,0%*	41,5%
Opleiding				
Lager opgeleid	33,2%	37,0%*	33,7%	42,3%*
Middelbaar opgeleid	31,5%	33,7%	31,0%	29,4%
Hoger opgeleid	20,6%*	15,2%	18,1%*	14,3%
Onbekend	14,7%	14,0%	17,2%*	14,0%
Positie bij start WIA				
WGA 35-80	43,0%*	29,9%	40,5%*	31,8%
WGA 80-100	56,3%	70,1%*	59,1%	68,2%*
IVA	0,7%	0,0%	0,4%	0,0%
Meerdere aandoeningen				
Ja	82,1%	86,7%*	80,6%	85,2%*
Nee	17,9%*	13,3%	19,4%*	14,8%
Type aandoening				
Botspierstelsel	24,8%	27,0%	26,5%	24,2%
Psychische aandoeningen	43,7%	48,7%*	41,2%	47,7%*
Overig	31,6%*	24,3%	32,3%*	28,1%
Oude baan				
Ja	31,8%*	27,0%	34,1%*	28,2%
Nee	68,2%	73,0%*	65,9%	71,8%*
Ziektewet				
Ja	60,8%	64,0%*	58,0%	63,0%*
Nee	39,2%*	36,0%	42,0%*	37,0%

*Toelichting: Een * geeft aan dat het betreffende percentage significant (op 5%-niveau) verschilt van de vergelijkingsgroep.*

Tabel I.4 Vergelijking bereik trajecten werkfit maken

	Experimentgroep zonder werkfit maken	Experiment-groep met werkfit maken	Reguliere dienstverleningsgroep zonder werkfit maken	Reguliere dienstverlenings-groep met werkfit maken
Geslacht				
Man	45,5%*	42,1%	43,7%	43,6%
Vrouw	54,5%	57,9%*	56,3%	56,4%
Leeftijd				
18-29	5,5%	6,6%	6,2%	8,2%*
30-39	17,4%	26,7%*	16,3%	23,9%*
40-49	21,6%	26,9%*	20,8%	24,6%*
50-59	29,7%	28,3%	31,4%	31,5%

60-66	25,7%*	11,5%	25,2%*	11,7%
Burgerlijke staat				
Ongehuwd	53,1%	61,4%*	50,1%	57,8%*
Gehuwd	46,9%*	38,6%	49,9%*	42,2%
Opleiding				
Lager opgeleid	36,5%*	27,3%	36,6%*	29,1%
Middelbaar opgeleid	30,7%	35,0%*	29,7%	34,5%*
Hoger opgeleid	17,8%	24,1%*	16,1%	22,2%*
Onbekend	14,9%	13,6%	17,7%*	14,2%
Positie bij start WIA				
WGA 35-80	34,7%	55,7%*	34,0%	56,2%*
WGA 80-100	64,6%*	44,3%	65,5%*	43,8%
IVA	0,8%	0,0%	0,5%	0,0%
Meerdere aandoeningen				
Ja	83,6%*	81,4%	81,9%*	78,9%
Nee	16,4%	18,6%*	18,1%	21,1%*
Type aandoening				
Botspierstelsel	26,0%*	23,0%	26,7%	24,6%
Psychische aandoeningen	42,3%	50,3%*	40,4%	47,0%*
Overig	31,6%*	26,7%	32,9%*	28,5%
Oude baan				
Ja	32,7%*	26,6%	34,2%*	31,0%
Nee	67,3%	73,4%*	65,8%	69,0%*
Ziektewet				
Ja	59,8%	65,5%*	57,9%	60,7%*
Nee	40,2%*	34,5%	42,1%*	39,3%

*Toelichting: Een * geeft aan dat het betreffende percentage significant (op 5%-niveau) verschilt van de vergelijkingsgroep.*

Tabel I.5 Vergelijking bereik trajecten naar werk

	Experimentgroep zonder traject naar werk	Experiment-groep met traject naar werk	Reguliere dienstverleningsgroep zonder traject naar werk	Reguliere dienstverlenings-groep met traject naar werk
Geslacht				
Man	44,9%*	40,0%	43,5%	46,2%
Vrouw	55,1%	60,0%*	56,5%	53,8%
Leeftijd				
18-29	5,8%	6,3%	6,8%	6,0%
30-39	19,2%	30,8%*	18,0%	21,7%
40-49	22,8%	27,5%*	21,6%	24,0%
50-59	29,7%*	24,9%	31,3%	34,2%
60-66	22,5%*	10,5%	22,4%	14,1%
Burgerlijke staat				
Ongehuwd	54,9%	62,5%*	51,3%	62,1%*
Gehuwd	45,1%*	37,5%	48,7%*	37,9%
Opleiding				
Lager opgeleid	34,7%*	23,3%	35,4%*	24,5%
Middelbaar opgeleid	31,9%	32,3%	30,8%	30,8%
Hoger opgeleid	18,6%	32,5%*	16,9%	29,0%*
Onbekend	14,8%	11,9%	16,9%	15,7%
Positie bij start WIA				
WGA 35-80	38,4%	70,6%*	37,4%	72,1%*

WGA 80-100	61,0%*	29,4%	62,2%*	27,9%
IVA	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%
Meerdere aandoeningen				
Ja	83,4%*	76,7%	81,8%*	71,5%
Nee	16,6%	23,3%*	18,2%	28,5%*
Type aandoening				
Botspierstelsel	25,8%*	17,2%	26,5%*	21,4%
Psychische aandoeningen	43,6%	57,0%*	41,4%	51,4%*
Overig	30,6%*	25,8%	32,1%*	27,2%
Oude baan				
Ja	31,3%*	26,4%	33,7%*	27,9%
Nee	68,7%	73,6%*	66,3%	72,1%*
Ziektewet				
Ja	61,2%	64,4%	58,0%	68,1%*
Nee	38,8%	35,6%	42,0%*	31,9%

*Toelichting: Een * geeft aan dat het betreffende percentage significant (op 5%-niveau) verschilt van de vergelijkingsgroep.*

Tabel I.6 Vergelijking bereik scholing

	Experimentgroep zonder scholing	Experiment-groep met scholing	Reguliere dienstverleningsgroep zonder scholing	Reguliere dienstverlenings-groep met scholing
Geslacht				
Man	44,1%	57,4%*	43,3%	55,7%*
Vrouw	55,9%*	42,6%	56,7%*	44,3%
Leeftijd				
18-29	5,8%	7,4%	6,6%	9,3%
30-39	19,6%	33,9%*	18,1%	20,1%
40-49	22,9%	27,8%	21,5%	31,4%*
50-59	29,6%*	23,0%	31,5%	29,4%
60-66	22,2%*	7,8%	22,3%*	9,8%
Burgerlijke staat				
Ongehuwd	55,2%	62,2%*	51,6%	63,4%*
Gehuwd	44,8%*	37,8%	48,4%*	36,6%
Opleiding				
Lager opgeleid	34,2%*	25,2%	35,1%*	23,2%
Middelbaar opgeleid	31,6%	41,3%*	30,6%	39,7%*
Hoger opgeleid	19,6%	20,9%	17,4%	24,2%*
Onbekend	14,6%	12,6%	16,9%	12,9%
Positie bij start WIA				
WGA 35-80	39,7%	67,4%*	38,5%	68,6%*
WGA 80-100	59,7%*	32,6%	61,1%*	31,4%
IVA	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%
Meerdere aandoeningen				
Ja	83,0%	82,6%	81,2%	80,4%
Nee	17,0%	17,4%	18,8%	19,6%
Type aandoening				
Botspierstelsel	25,2%	24,3%	26,4%*	19,6%
Psychische aandoeningen	44,4%	49,6%	41,6%	54,1%*
Overig	30,4%	26,1%	32,0%	26,3%
Oude baan				
Ja	31,2%*	24,3%	33,6%	27,8%
Nee	68,8%	75,7%*	66,4%	72,2%

Ziektewet				
Ja	61,1%	68,7%*	58,4%	64,9%
Nee	38,9%*	31,3%	41,6%	35,1%

*Toelichting: Een * geeft aan dat het betreffende percentage significant (op 5%-niveau) verschilt van de vergelijkingsgroep.*

Tabel I.7 Vergelijking bereik instrumenten

	Experimentgroep zonder instrument	Experiment-groep met instrument	Reguliere dienstverleningsgroep zonder instrument	Reguliere dienstverlenings-groep met instrument
Geslacht				
Man	43,2%	50,3%*	42,7%	49,2%*
Vrouw	56,8%*	49,7%	57,3%*	50,8%
Leeftijd				
18-29	5,7%	6,4%	6,9%	5,5%
30-39	20,1%	20,0%	17,9%	20,0%
40-49	23,7%*	20,6%	21,5%	23,0%
50-59	28,5%	32,7%*	31,0%	34,2%*
60-66	22,0%	20,3%	22,7%*	17,3%
Burgerlijke staat				
Ongehuwd	55,2%	56,4%	51,9%	52,2%
Gehuwd	44,8%	43,6%	48,1%	47,8%
Opleiding				
Lager opgeleid	34,4%	31,9%	34,7%	35,0%
Middelbaar opgeleid	31,3%	34,3%*	31,0%	29,4%
Hoger opgeleid	19,4%	20,4%	17,5%	18,0%
Onbekend	14,8%	13,4%	16,7%	17,6%
Positie bij start WIA				
WGA 35-80	39,4%	45,6%*	37,6%	50,3%*
WGA 80-100	59,9%*	54,2%	62,0%*	49,4%
IVA	0,6%	0,2%	0,4%	0,3%
Meerdere aandoeningen				
Ja	83,1%	82,5%	81,5%	79,1%
Nee	16,9%	17,5%	18,5%	20,9%
Type aandoening				
Botspierstelsel	25,5%	23,9%	26,1%	26,4%
Psychische aandoeningen	44,5%	45,0%	42,1%	41,4%
Overig	30,0%	31,1%	31,8%	32,2%
Oude baan				
Ja	31,2%	29,9%	33,3%	34,0%
Nee	68,8%	70,1%	66,7%	66,0%
Ziektewet				
Ja	61,3%	61,6%	59,0%	56,2%
Nee	38,7%	38,4%	41,0%	43,8%

*Toelichting: Een * geeft aan dat het betreffende percentage significant (op 5%-niveau) verschilt van de vergelijkingsgroep.*

Tabel I.8 Inzet dienstverlening naar deelgroep – experimentgroep

	35-80	80-100	Lager opgeleid	Hoger opgeleid	Onder 35 jaar	35 tot 55 jaar	55 jaar en ouder	Wel ZW	Niet ZW	Psychische aandoeningen	Andere aandoeningen
Coachingsgesprekken	7,36	7,19	7,20	7,33	8,25	7,96	5,67	7,45	6,87	7,96	6,63
Oriëntatiegesprekken	1,17	1,16	1,16	1,17	1,21	1,19	1,10	1,18	1,14	1,20	1,13
Evaluatiegesprekken	1,27	0,96	1,07	1,14	1,26	1,08	1,00	1,11	1,05	1,16	1,02
Overige gesprekken	0,24	0,14	0,18	0,20	0,25	0,21	0,11	0,21	0,14	0,20	0,16
Scholing	0,07	0,03	0,04	0,06	0,06	0,05	0,02	0,05	0,04	0,05	0,04
Modulaire trajecten	0,17	0,28	0,25	0,16	0,26	0,27	0,17	0,25	0,21	0,26	0,21
Naar werk trajecten	0,14	0,04	0,07	0,14	0,11	0,10	0,04	0,09	0,07	0,10	0,06
Werkfit trajecten	0,44	0,23	0,30	0,42	0,39	0,38	0,19	0,34	0,28	0,36	0,28
Instrumenten	0,28	0,23	0,26	0,23	0,27	0,25	0,25	0,25	0,25	0,26	0,25

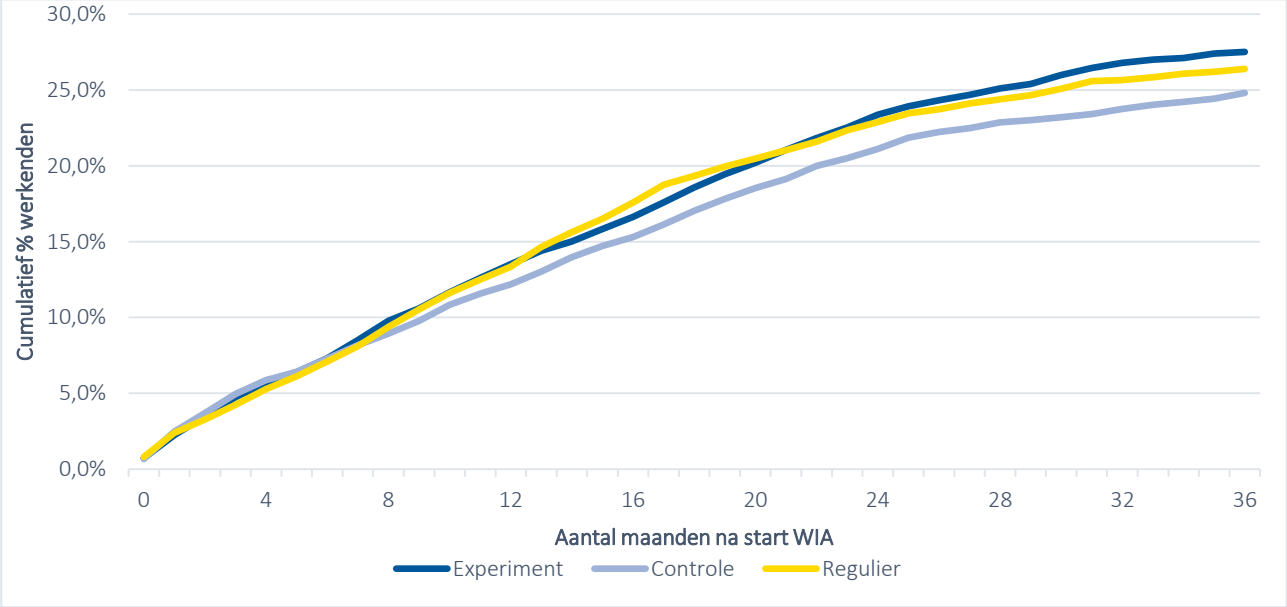
Tabel I.9 Inzet dienstverlening naar deelgroep – reguliere dienstverleningsgroep

	35-80	80-100	Lager opgeleid	Hoger opgeleid	Onder 35 jaar	35 tot 55 jaar	55 jaar en ouder	Wel ZW	Niet ZW	Psychische aandoeningen	Andere aandoeningen
Coachingsgesprekken	5,22	4,82	4,91	5,23	5,95	5,37	3,94	5,15	4,69	5,50	4,57
Oriëntatiegesprekken	1,11	1,09	1,10	1,09	1,15	1,10	1,07	1,12	1,08	1,12	1,09
Evaluatiegesprekken	0,82	0,53	0,63	0,69	0,72	0,68	0,55	0,66	0,62	0,71	0,60
Overige gesprekken	0,21	0,14	0,17	0,17	0,24	0,19	0,11	0,19	0,14	0,20	0,15
Scholing	0,07	0,02	0,04	0,05	0,05	0,05	0,02	0,04	0,04	0,05	0,03
Modulaire trajecten	0,12	0,18	0,17	0,12	0,19	0,17	0,12	0,17	0,14	0,18	0,14
Naar werk trajecten	0,13	0,03	0,06	0,11	0,07	0,08	0,05	0,08	0,05	0,08	0,06
Werkfit trajecten	0,40	0,20	0,26	0,37	0,36	0,32	0,18	0,28	0,26	0,31	0,25
Instrumenten	0,22	0,14	0,17	0,18	0,18	0,18	0,16	0,17	0,18	0,17	0,17

I.3 AAN HET WERK KOMEN

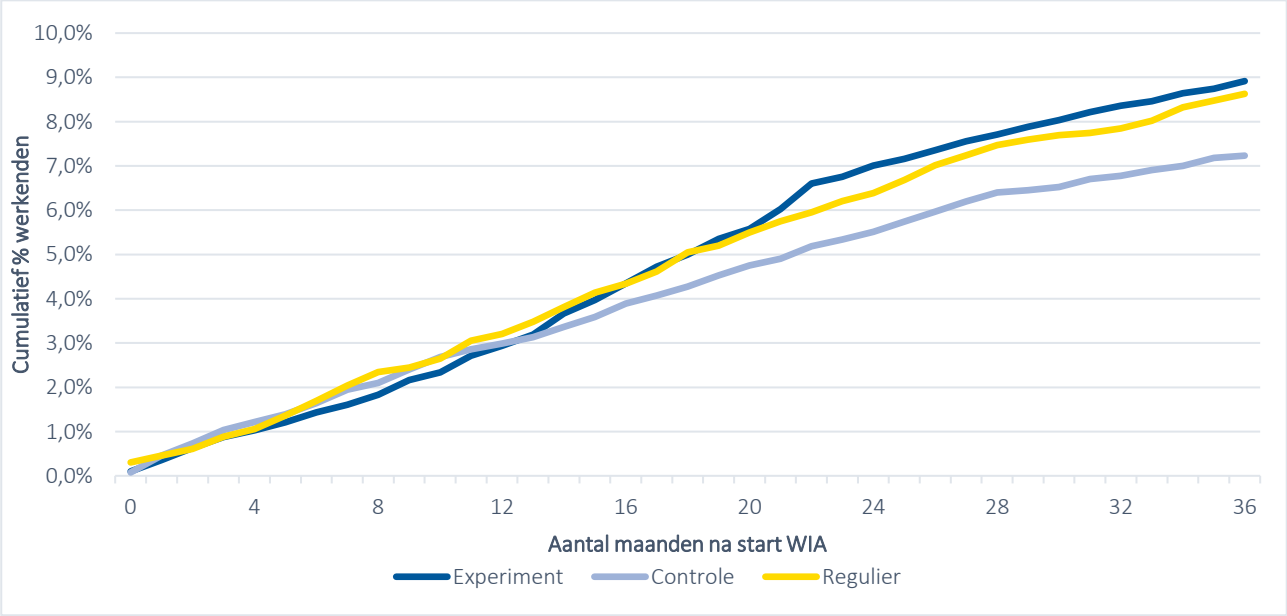
Onderstaande figuren laten de ontwikkeling zien in het aandeel personen dat binnen een bepaald aantal maanden aan het werk gaat voor de drie onderzoeksgroepen, uitgesplitst naar grotere en kleinere banen (in termen van uren per week) en WGA-classificatie.

Figuur I.1 Aandeel personen in de WGA 35-80 groep dat aan het werk gaat (≥ 12 uur/week)



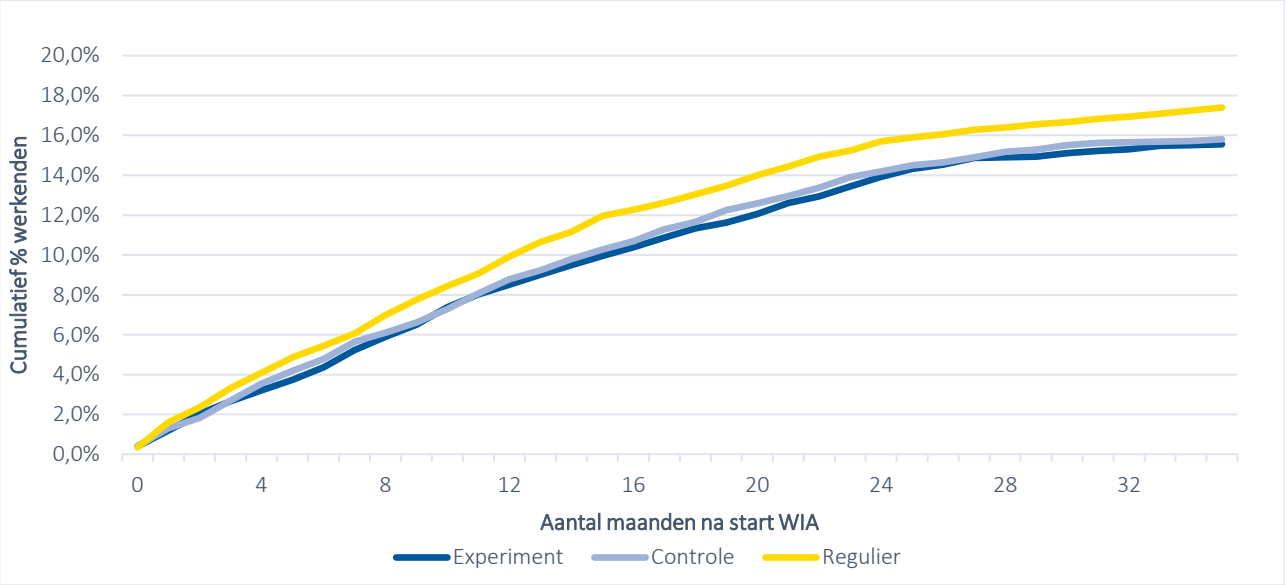
Toelichting: Het betreft (cumulatieve) percentages over het aantal personen binnen de WGA 35-80 groep dat aan het werk gaat binnen 36 maanden in een baan van tenminste 12 uur per week.

Figuur I.2 Aandeel personen in de WGA 80-100 groep dat aan het werk gaat (≥ 12 uur/week)



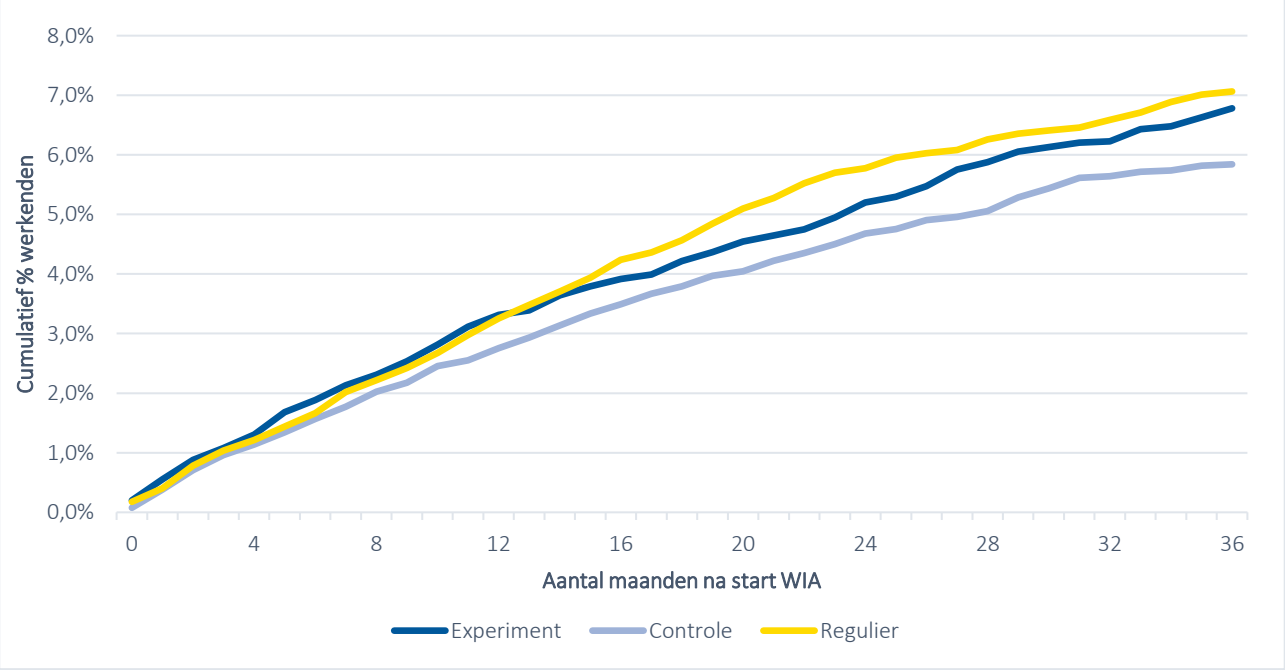
Toelichting: Het betreft (cumulatieve) percentages over het aantal personen binnen de WGA 80-100 groep dat aan het werk gaat binnen 36 maanden in een baan van tenminste 12 uur per week.

Figuur I.3 Aandeel personen in de WGA 35-80 groep dat aan het werk gaat (< 12 uur/week)



Toelichting: Het betreft (cumulatieve) percentages over het aantal personen binnen de WGA 35-80 groep dat aan het werk gaat binnen 36 maanden in een baan van minder dan 12 uur.

Figuur I.4 Aandeel personen in de WGA 80-100 groep dat aan het werk gaat (< 12 uur/week)



Toelichting: Het betreft (cumulatieve) percentages over het aantal personen binnen de WGA 80-100 groep dat aan het werk gaat binnen 36 maanden in een baan van minder dan 12 uur.

I.4 DEELGROEPEN

We hebben de effecten van de ontvangen dienstverleningen verder geanalyseerd door de resultaten te splitsen op basis van verschillende persoonskenmerken, namelijk WIA-classificatie, opleidingsniveau , leeftijd, wel of niet doorstroom vanuit de Ziektewet en psychische of andere aandoeningen. Hierdoor kunnen we variaties in de effectiviteit van de dienstverleningen tussen specifieke deelgroepen observeren. Tabel I.10 toont de resultaten van deze analyse en geeft inzicht in de variaties in effectiviteit van de dienstverleningen voor de verschillende deelgroepen.

Tabel I.10 Effecten van dienstverlening: Variaties per leeftijd, opleidingsniveau en WIA-categorie

		Niveaus			Effecten		
Uitkomst-maat	Groep	Experiment	Controle	Regulier	Experiment vs controle	Experiment vs regulier	Regulier vs controle
Baan binnen 3 jaar	Totaal	26,8%	24,1%	26,7%	3,2%***	-1,0%	3,6%***
	35-80	43,1%	40,6%	43,8%	3,5%**	-0,8%	4,7%**
	80-100	15,7%	13,1%	15,7%	3,1%***	-1,2%	3,0%**
	Hoger opgeleid	37,7%	35,2%	36,4%	4,0%*	-1,7%*	4,0%***
	Lager opgeleid	24,5%	21,8%	25,2%	3,1%***	-0,1%	4,8%
	<35 jaar	40,4%	39,1%	42,5%	0,4%	-7,8%**	8,6%**
	35 t/m 55 jaar	29,7%	26,4%	29,7%	4,1%***	-0,1%	4,3%**
	>55 jaar	15,7%	12,8%	15,1%	3,4%***	1,2%	0,9%
	Doorstroom vanuit ZW	28,4%	25,4%	27,9%	3,4%***	-1,2%	4,0%***
	Geen doorstroom vanuit ZW	24,1%	22,0%	25,1%	2,8%**	0,2%	2,0%
	Psychische aandoeningen	31,3%	28,5%	31,3%	2,7%**	-1,6%	2,0%***
	Andere aandoeningen	23,1%	20,6%	23,4%	3,5%***	-0,2%	1,8%***
Grote baan binnen 3 jaar	Totaal	16,4%	14,3%	15,6%	2,5%***	-0,7%	2,6%**
	35-80	27,5%	24,8%	26,4%	3,8%**	-0,6%	3,6%*
	80-100	8,9%	7,2%	8,6%	2,0%***	-0,9%	2,0%**
	Hoger opgeleid	25,0%	22,4%	24,8%	3,5%*	-1,5%	3,1%**
	Lager opgeleid	14,7%	12,5%	13,9%	2,4%***	-2,0%	4,6%
	<35 jaar	25,0%	23,8%	25,6%	0,3%	-5,8%**	5,4%*
	35 t/m 55 jaar	18,7%	16,2%	17,9%	3,0%***	0,7%	2,3%
	>55 jaar	8,9%	6,3%	8,2%	3,0%***	0,0%	2,0%*
	Doorstroom vanuit ZW	17,5%	14,6%	16,4%	3,2%***	-0,9%	3,3%**
	Geen doorstroom vanuit ZW	14,8%	13,8%	14,5%	1,4%	0,0%	0,8%
	Psychische aandoeningen	19,7%	17,1%	18,3%	2,8%**	0,3%	1,0%*
	Andere aandoeningen	13,8%	12,0%	13,6%	2,4%***	0,1%	1,0%***
Kleine baan binnen 3 jaar	Totaal	10,3%	9,9%	11,1%	0,6%	-0,3%	1,0%*
	35-80	15,6%	15,8%	17,4%	-0,2%	-0,2%	1,1%
	80-100	6,8%	5,8%	7,1%	1,1%*	-0,3%	1,0%*
	Hoger opgeleid	12,8%	12,8%	11,6%	0,4%	-0,2%	0,9%
	Lager opgeleid	9,9%	9,3%	11,3%	0,7%	1,8%	0,2%

	<35 jaar	15,4%	15,3%	17,0%	0,2%	-2,0%	3,2%
	35 t/m 55 jaar	11,0%	10,1%	11,8%	1,1%	-0,7%	2,0%**
	>55 jaar	6,8%	6,5%	7,3%	0,5%	1,2%	-1,1%
	Doorstroom vanuit ZW	10,9%	10,8%	11,5%	0,2%	-0,3%	0,7%
	Geen doorstroom vanuit ZW	9,4%	8,2%	10,6%	1,4%	0,2%	1,2%
	Psychische aandoeningen	11,6%	11,4%	13,0%	-0,1%	-1,9%**	1,0%**
	Andere aandoeningen	9,4%	8,6%	9,7%	1,1%	-0,3%	0,7%**
Zelfstandige	Totaal	5,4%	5,2%	5,1%	0,3%		
	35-80	8,9%	8,4%	8,4%	0,7%		
	80-100	3,0%	3,0%	2,9%	0,0%		
	Hoger opgeleid	9,0%	8,8%	9,5%	0,7%		
	Lager opgeleid	2,6%	2,4%	2,6%	0,2%		
	<35 jaar	5,7%	4,6%	4,7%	-0,1%		
	35 t/m 55 jaar	4,0%	4,6%	4,7%	0,1%		
	>55 jaar	2,4%	1,7%	2,3%	0,7%		
	Doorstroom vanuit ZW	5,6%	5,8%	5,4%	-0,4%		
	Geen doorstroom vanuit ZW	5,1%	4,2%	4,6%	1,3%*		
	Psychische aandoeningen	6,7%	6,7%	6,2%	-0,1%	0,1%	-0,1%
	Andere aandoeningen	4,3%	4,0%	4,3%	0,5%	-0,0%	0,2%
Aan het werk na 3 jaar	Totaal	18,8%	17,2%	19,4%	2,0%***	-0,8%	2,5%**
	35-80	31,2%	30,0%	33,0%	1,9%	-1,5%	3,8%*
	80-100	10,3%	8,6%	10,7%	2,1%***	-0,4%	1,8%*
	Hoger opgeleid	27,7%	26,7%	27,5%	1,9%	-2,0%**	3,5%**
	Lager opgeleid	16,9%	15,2%	18,0%	1,9%**	-0,7%	2,0%
	<35 jaar	27,2%	26,6%	30,1%	-0,6%	-7,3%**	8,3%**
	35 t/m 55 jaar	21,8%	19,4%	22,2%	3,0%***	1,2%	2,0%
	>55 jaar	10,2%	8,8%	10,5%	1,8%**	-0,3%	0,9%
	Doorstroom vanuit ZW	19,1%	17,5%	20,0%	1,7%*	-1,7%	3,7%***
	Geen doorstroom vanuit ZW	18,2%	16,5%	18,5%	2,4%**	1,4%	0,1%
	Psychische aandoeningen	22,2%	20,3%	23,3%	1,8%	-2,2%**	2,0%***
	Andere aandoeningen	16,0%	14,6%	16,6%	2,1%**	-0,5%	1,2%***
Fractie werk dagen	Totaal	12,3%	11,3%	12,6%	1,1%**	-0,4%	1,3%**
	35-80	23,5%	22,6%	24,9%	1,4%	-0,9%	2,4%*
	80-100	7,0%	6,0%	7,3%	1,0%**	-0,1%	0,7%
	Hoger opgeleid	20,5%	20,3%	20,7%	0,4%	-0,6%	1,6%**
	Lager opgeleid	12,3%	11,1%	75,2%	1,3%***	-0,7%	1,5%
	<35 jaar	20,8%	20,1%	22,7%	-0,2%	-3,6%**	3,4%*

	35 t/m 55 jaar	15,3%	14,1%	16,1%	1,4%*	0,3%	1,2%
	>55 jaar	7,7%	6,6%	7,7%	1,4%**	0,2%	0,7%
	Doorstroom vanuit ZW	12,6%	11,6%	12,8%	1,1%*	-0,7%	1,8%
	Geen doorstroom vanuit ZW	11,7%	10,8%	12,4%	1,2%*	0,6%	0,3%
	Psychische aandoeningen	14,1%	13,4%	14,7%	0,5%	-1,4%**	1,0%***
	Andere aandoeningen	10,8%	9,7%	11,1%	1,6%***	-0,2%	0,9%***
Fractie werk uren	Totaal	7,2%	6,8%	7,2%	0,5%*	0,2%	0,2%
	35-80	13,8%	13,5%	14,2%	0,5%	0,1%	0,4%
	80-100	4,1%	3,6%	4,1%	0,5%*	0,2%	0,1%
	Hoger opgeleid	11,8%	12,0%	11,6%	-0,4%	0,0%	0,5%
	Lager opgeleid	7,2%	6,7%	7,5%	0,7%**	-0,2%	0,4%
	<35 jaar	13,2%	12,7%	13,1%	-0,2%	-0,6%	0,0%
	35 t/m 55 jaar	9,1%	8,6%	9,4%	0,6%	0,6%	0,1%
	>55 jaar	3,9%	3,3%	3,9%	0,7%**	0,0%	0,4%
	Doorstroom vanuit ZW	7,8%	7,1%	7,6%	0,7%*	-0,1%	0,7%
	Geen doorstroom vanuit ZW	6,4%	6,3%	6,6%	0,2%	0,8%	-0,7%
	Psychische aandoeningen	8,5%	8,3%	8,5%	-0,1%	-0,6%	0,3%
	Andere aandoeningen	6,2%	5,6%	6,2%	0,9%**	0,0%	0,4%**
Aandeel vast contract	Totaal	35,4%	36,5%	36,9%	-1,8%	1,2%	-2,1%
	35-80	37,9%	39,7%	39,7%	-3,5%	0,8%	-5,1%
	80-100	30,1%	29,1%	31,3%	3,0%	1,5%	5,1%
	Hoger opgeleid	41,8%	41,9%	45,0%	-0,3%	-1,0%	1,5%
	Lager opgeleid	33,1%	34,5%	34,5%	-2,1%	-0,5%	-2,0%
	<35 jaar	36,1%	33,4%	32,5%	2,3%	1,2%	-0,8%
	35 t/m 55 jaar	34,0%	39,0%	40,6%	-7,1%	-2,7%	-3,5%
	>55 jaar	38,3%	34,0%	32,8%	3,9%	4,0%	-1,6%
	Doorstroom vanuit ZW	30,7%	34,0%	32,9%	-2,9%	2,3%	-5,5%
	Geen doorstroom vanuit ZW	43,2%	41,1%	43,0%	2,0%	2,1%	0,4%
	Psychische aandoeningen	36,4%	37,4%	36,2%	-0,0%	-1,7%	1,3%
	Andere aandoeningen	34,3%	35,6%	37,7%	-0,8%	-3,1%	1,5%
Uurloon	Totaal	€ 17,52	€ 17,97	€ 17,41	-€ 0,64	€ 0,14	-€ 0,67**
	35-80	€ 17,86	€ 18,34	€ 17,75	-€ 0,70	-€ 0,11	€ 1,33**
	80-100	€ 16,89	€ 17,11	€ 16,77	-€ 0,39	€ 0,21	-€ 0,36
	Hoger opgeleid	€ 21,81	€ 22,15	€ 21,69	-€ 0,55	-€ 0,46	€ 0,19
	Lager opgeleid	€ 15,88	€ 16,38	€ 16,07	-€ 0,75*	€ 1,81**	-€ 1,48*
	<35 jaar	€ 16,53	€ 17,09	€ 16,28	-€ 0,77	-€ 0,03	-€ 1,47
	35 t/m 55 jaar	€ 18,10	€ 18,62	€ 18,06	-€ 0,49	€ 0,42	-€ 1,17**
	>55 jaar	€ 17,31	€ 17,52	€ 17,25	-€ 0,31	-€ 0,30	-€ 1,17

	Doorstroom vanuit ZW	€ 17,07	€ 17,71	€ 17,14	-€ 0,87*	-€0,26	-€0,45
	Geen doorstroom vanuit ZW	€ 18,39	€ 18,43	€ 17,83	-€ 0,11	€0,95**	-€1,50**
	Psychische aandoeningen	€ 18,03	€ 18,28	€ 17,75	-€ 0,34	€ 0,10	-€ 0,51
	Andere aandoeningen	€ 16,96	€ 17,62	€ 17,07	-€ 0,52	-€ 0,14	-€ 0,19

*Toelichting: Een *, ** of *** geeft aan dat het betreffende percentage significant verschilt van de vergelijkingsgroep, respectievelijk op het 10%-, 5%- of 1%-niveau.*

I.5 ONTWIKKELING IN WIA-UITKERING EN UITSTROOM UIT DE WIA-UITKERING

Tabel I.11 Ontwikkeling in WIA-uitkering en uitstroom uit de WIA-uitkering - experimentgroep

	Aantal maanden na instroom in de WIA					
	6	12	18	24	30	36
WGA 35-80	39,3%	36,8%	34,6%	31,3%	28,2%	25,9%
WGA 80-100	56,6%	55,8%	54,9%	53,4%	51,2%	48,8%
IVA	3,3%	5,2%	6,5%	8,3%	10,5%	12,3%
Detentie	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
Herstel (35-min)	0,0%	0,3%	0,9%	2,3%	3,9%	5,2%
Pensioen	0,5%	1,3%	2,3%	3,6%	4,6%	6,0%
Overlijden	0,0%	0,1%	0,2%	0,5%	0,8%	1,0%
Overig	0,3%	0,4%	0,5%	0,7%	0,8%	0,8%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
*WIA-uitkering**	99,2%	97,8%	96,0%	92,9%	89,8%	87,1%

* Dit is de som van de percentages bij WGA 35-80, WGA 80-100 en IVA.

Tabel I.12 Ontwikkeling in WIA-uitkering en uitstroom uit de WIA-uitkering - controlegroep

	Aantal maanden na instroom in de WIA					
	6	12	18	24	30	36
WGA 35-80	39,2%	37,7%	35,4%	32,1%	29,0%	26,7%
WGA 80-100	58,0%	57,8%	57,0%	55,6%	54,2%	52,2%
IVA	2,3%	3,5%	4,5%	6,2%	7,7%	9,0%
Detentie	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Herstel (35-min)	0,1%	0,4%	0,9%	2,6%	4,2%	5,8%
Pensioen	0,1%	0,3%	1,6%	2,5%	3,8%	4,8%
Overlijden	0,0%	0,1%	0,2%	0,4%	0,6%	0,8%
Overig	0,3%	0,3%	0,3%	0,5%	0,5%	0,6%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
*WIA-uitkering**	99,5%	99,0%	96,9%	94,0%	90,9%	87,9%

* Dit is de som van de percentages bij WGA 35-80, WGA 80-100 en IVA.

II METHODEN VAN EFFECTMETING EN UITKOMSTEN IV-REGRESSIES

II.1 METHODEN VAN EFFECTMETING

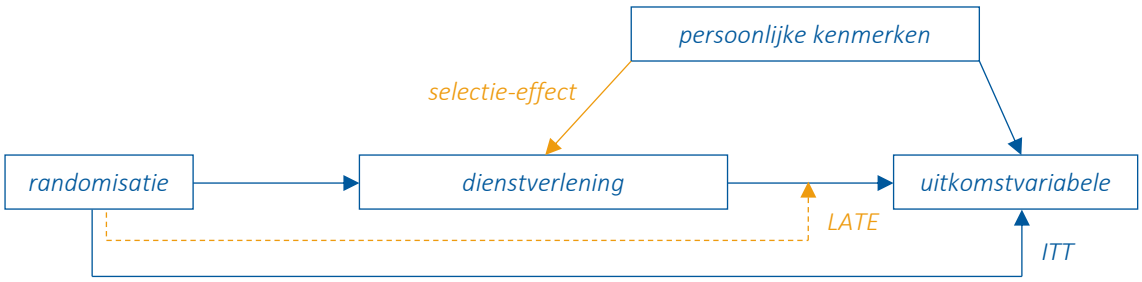
Intention-to-treat (ITT)

In eerste instantie zal het effect van dienstverlening (of de intentie daartoe) worden bepaald met de intention-to-treatanalyse (ITT). In essentie is dat de vergelijking van de (gemiddelde) uitkomsten tussen experiment- (uitgebreide dienstverlening) en controlegroep (geen of nauwelijks dienstverlening). Hierbij wordt geen rekening gehouden met factoren als niet-naleving, protocolafwijkingen en dergelijke. In het WGA-experiment is er sprake van niet-naleving: een deel van de mensen in de controlegroep, de zelfmelders, hebben wel dienstverlening gehad. De ITT-uitkomsten van de controlegroep geven dus geen zuiver beeld van de uitkomsten zonder dienstverlening.

Local average treatment effect (LATE)

Omdat de zelfmelders een specifiek karakter hebben, kunnen zij ook niet zonder meer weggelaten worden of aan de experimentgroep toegevoegd worden. Dit kan leiden tot een vertekening van de resultaten. Dit wordt in Figuur II.1 weergegeven met een oranje pijl. Daarom gebruiken we een methode die hier – selectie van zelfmelders – rekening mee houdt.

Figuur II.1 Selectie-effect



We maken gebruik van regressies met instrumentele variabelen (IV-regressies), waarin de randomisatie als instrument voor de *treatment* variabele wordt gebruikt. Deze aanpak bestaat uit twee stappen. In de eerste stap wordt de *treatment* variabele (een variabele die 1 is als men dienstverlening heeft gekregen en anders 0 is) geregresseerd op de randomisatie (een variabele die 1 is voor de experimentgroep en 0 is voor de controlegroep) en individuele kenmerken. Met deze regressie voorspel je de kans op dienstverlening. Vervolgens wordt de doelvariabele (bijvoorbeeld de fractie werk) geregresseerd op het resultaat uit de eerste stap – de kans op *treatment* – en individuele kenmerken. Het in de tweede regressie geschatte effect wordt ook wel het *local average treatment effect* (LATE) genoemd. LATE is het gemiddelde effect van dienstverlening voor *compliers* (degenen die zich houden aan de toewijzing naar experiment- of controlegroep, ongeacht de uitkomst van de toewijzing) en betreft het daadwerkelijke effect van de dienstverlening.

Vergelijking met reguliere dienstverlening

Ook de groepen die basale dienstverlening ontvangen worden vergeleken met de groepen die geen dienstverlening of uitgebreide dienstverlening ontvangen. Omdat basale dienstverlening plaatsvindt op andere kantoren dan waar het gerandomiseerde experiment plaatsvindt, kunnen de drie groepen klanten met verschillende dienstverlening niet zonder meer met elkaar vergeleken worden. Er kunnen verschillen in

samenstelling zijn tussen de groepen, verschillen in de professionals die de dienstverlening bieden en ook de arbeidsmarktomstandigheden tussen de regio's waar kantoren gehuisvest zijn kunnen verschillen. Omdat bij de toewijzing van kantoren waar het experiment plaatsvindt rekening is gehouden met regionale spreiding, is de verwachting dat de verschillen in arbeidsmarktomstandigheden beperkt zijn.

Desondanks wordt gecorrigeerd voor verschillen tussen kantoren. In de eerdere tussenrapportages werd gecorrigeerd voor mogelijke regionale effecten door regionale kenmerken te gebruiken in een meervoudige regressieanalyse.[45] Voor de eindrapportage is op een betere manier gecorrigeerd voor regionale verschillen met behulp van een *Difference-in-Differences* onderzoeksdesign. Het idee is dat er voor regionale verschillen tussen kantoren die wel en niet meedoen aan het experiment gecorrigeerd kan worden, mits deze verschillen constant zijn over de tijd. We zijn als volgt te werk gegaan.

We hebben gebruik gemaakt van een onderzoeksbestand met daarin alle WGA-instroom over de periode januari 2017 tot en met april 2021. Ten tijde van de experimentperiode is bekend of WGA-instromers reguliere, extra of geen dienstverlening ontvingen. Ook is hun UWV-kantoor bekend. Vóór de experimentperiode was er één type dienstverlening en kan dit onderscheid niet worden gemaakt. Daarom is op basis van het UWV-kantoor voor de periode vóór het experiment een onderscheid gemaakt tussen kantoren die uiteindelijk mee gaan doen aan het experiment (de 'experimentkantoren'), en de kantoren die de reguliere dienstverlening aanbieden tijdens de experimentperiode (de 'reguliere kantoren').

De belangrijkste voorwaarde voor deze methode is dat de ontwikkelingen van de trends in de uitkomstmaat in beide groepen in afwezigheid van de interventie gelijk zijn. In het kader van de effectevaluatie WGA dienstverlening moet bijvoorbeeld gelden dat beide groepen (reguliere en experimentgroep of reguliere en controlegroep) dezelfde ontwikkeling in werkhervatting binnen drie jaar zouden hebben laten zien als er geen verschil in dienstverlening was geweest. Of het plausibel is dat aan deze voorwaarde wordt voldaan, kan worden getoetst door ontwikkelingen in de uitkomstmaten in beide groepen gedurende de periode vóór de interventie te vergelijken.

We hebben deze zogenoemde pre-trends bekeken voor alle uitkomstmaten. Om de ontwikkeling van de uitkomstmaten in kaart te brengen clusteren we alle WGA-instromers per type kantoor en type dienstverlening op basis van een tijdsperiode van 6 maanden waarin zij instromen. Vervolgens bepalen we per clusters hoe de uitkomstmaten zich hebben ontwikkeld in de 3 jaar na instroom. Hieruit volgt bijvoorbeeld de gemiddelde kans op werkhervatting binnen drie jaar voor de mensen die de WGA instromen bij een experimentkantoor tussen april 2019 en september 2019. We kunnen op deze manier zien hoe de werkhervattingskans zich heeft ontwikkeld voor de experimentperiode voor experimentkantoren en reguliere kantoren.

Voor deelgroep-analyses, bijvoorbeeld wanneer het effect van reguliere dienstverlening ten opzichte van geen dienstverlening wordt berekend voor WGA 35-80, zijn de pre-trends bekeken van de totale groep (dus WGA 35-80 en WGA 80-100). Voor sommige subgroepen is het aantal observaties dusdanig laag dat het lastig bleek om "trends" te beoordelen. We zijn er dan vanuit gegaan dat als de pre-trends van de totale groep zich vergelijkbaar ontwikkelde, we de difference-in-differences ook kunnen toepassen op de deelgroepen. Uiteindelijk is geconcludeerd dat het difference-in-differences onderzoeksdesign kan worden toegepast op de verschillende uitkomstmaten.

We hebben de uiteindelijke effecten geschat met een simpel difference-in-difference design, waarbij het gemiddelde verschil tijdens de experimentperiode is verminderd met het gemiddelde verschil vóór de experimentperiode. Wanneer de reguliere dienstverlening wordt vergeleken met de extra dienstverlening wordt hiervoor gebruik gemaakt van een *linear probability model*. Wanneer de reguliere dienstverlening wordt vergeleken met geen dienstverlening wordt verder rekening gehouden met zelfmelders door middel van IV-

[45] Het ging daarbij om de volgende regionale kenmerken: werkloosheid, bruto binnenlands product (BBP) per inwoner en de groei van het BBP per inwoner.

regressies (zie ook het eerdere stukje over LATE's). Deze IV-regressies hebben een difference-in-differences specificatie en gebruiken de *random* toewijzing aan de dienstverleningsgroepen als instrument.

Selectie in een baan of in een traject

Als baankenmerken (vast contract en gemiddeld uurloon) van individuen tussen twee groepen vergeleken worden, wordt er rekening gehouden met een tweede vorm van selectie, namelijk de selectie in een baan. De kans op een baan verschilt naar verwachting tussen beide groepen. Hiervoor gebruiken we een tweestapsmethode, waarin zowel voor deze selectie als voor de selectie in dienstverlening wordt gecontroleerd. In de eerste stap wordt een Probit-model gebruikt om de kans op een baan te bepalen. In de tweede stap wordt het effect van dienstverlening op het baankenmerk geschat door middel van de IV-regressies die we eerder hebben beschreven (zie ook het kopje LATE), waarbij het resultaat uit de eerste stap (de zogenaamde *inverse Mills ratio*) wordt meegenomen als variabele.[46]

We passen deze tweetrapsprocedure ook toe wanneer een vergelijking wordt gemaakt met de reguliere dienstverlening. De *inverse-mills-ratios* die zijn bepaald, worden meegenomen in de OLS- en IV-regressies met de difference-in-differences specificaties om te corrigeren voor de selectie in een baan. Hetzelfde geldt ook voor de vergelijking tussen groepen van het succesvol afsluiten van een werkfittraject. Omdat de kans op een werkfittraject mogelijk anders (groter) is voor personen die extra dienstverlening krijgen, wordt ook hier bij de vergelijking tussen groepen rekening gehouden met selectie in een werkfittraject.

II.2 IV-REGRESSIES

Onderstaande tabellen geven de uitkomsten van de IV-regressies. Deze laten, naast de effecten van dienstverlening, de effecten van persoonskenmerken op uitkomstmaten zien bij het vergelijken van de experimentgroep en de controlegroep. Bij binaire uitkomstmaten zijn de marginale effecten van de Probit regressies weergegeven (hierdoor ontbreekt de constante).

Tabel II.1 bevat de uitkomsten van de regressies, inclusief de *first stage*, op werk binnen drie jaar voor grote (12 uur of meer per week) en kleine (minder dan 12 uur per week) banen.

Tabel II.2 bevat de uitkomsten van de regressies, inclusief de *first stage*, op werk als zelfstandige en de fracties werk (dagen en uren) voor de hele populatie. In het geval van aan het werk komen als zelfstandige worden met degenen met IVA niet meegenomen omdat geen van hen aan het werk is gegaan als zelfstandige.

Tabel II.3 bevat de uitkomsten van de regressies, inclusief de *first stage*, op vast contract (aan het einde van de meetperiode) en uurloon voor de hele populatie. In het geval van vast contract en uurloon is rekening gehouden met selectie van personen met een nieuwe baan (in geval van uurloon, aangegeven met nieuwe baan) of met een nieuwe baan aan het einde van de meetperiode (in geval van vast contract, aangegeven met nieuwe baan huidig). Hiervoor wordt in de eerste stap een probit-model gebruikt om de kans op een (huidige) nieuwe baan te bepalen (eerste en vierde kolom). Hiermee wordt de *inverse Mills ratio* bepaald, die in de tweede stap, de IV-regressie, wordt meegenomen als variabele. In het Probit-model worden alle exogene variabelen meegenomen. Naast het instrument (de randomisatie) dient hierin nog minstens één exogene variabele meegenomen te worden die niet in de vergelijking voor de uitkomstmaat (vast contract of uurloon) voorkomt. In het geval van een vast contract heeft het hebben van een oude baan ten opzichte van geen oude baan wel een effect op de vraag of iemand een nieuwe baan heeft aan het einde van de meetperiode, maar geen effect op het al dan niet hebben van een vast contract. In het geval van uurloon zijn dat geslacht (vrouw t.o.v. man), burgerlijke staat (gehuwd t.o.v. ongehuwd) en het hebben van een vangnet (t.o.v. geen vangnet), die wel effect hebben op of iemand een nieuwe baan heeft gevonden, maar geen effect hebben op het uurloon.

[46] Zie sectie 19.6.2 in Wooldridge (2010).

Tabel II.1 Effecten op uitkomstmaten werk binnen 3 jaar

Variabele	Dienstverlening	Werk (>= 12 uur per week)	Werk (< 12 uur per week)
	First stage	*IV*	*IV*
Experimentgroep t.o.v. controlegroep	0,8587*** 0,004		
Dienstverlening		0,0254*** 0,007	0,006 0,006
Leeftijd	0,000 0,002	0,003 0,002	-0,0033* 0,002
Leeftijd^2/100	-0,003 0,002	-0,0097*** 0,002	0,000 0,002
Opleiding middelbaar t.o.v. laag	0,0109** 0,005	0,0346*** 0,007	0,003 0,006
Opleiding hoog t.o.v. laag	0,0131** 0,006	0,0698*** 0,008	0,008 0,007
Vrouw t.o.v. man	-0,0196*** 0,004	-0,0160*** 0,006	0,003 0,005
Gehuwd t.o.v. ongehuwd	-0,0207*** 0,004	-0,0111* 0,006	-0,006 0,005
WGA 80-100 t.o.v. WGA 35-80	-0,0610*** 0,004	-0,1665*** 0,006	-0,0917*** 0,005
IVA t.o.v. WGA 35-80	-0,0643** 0,031	-0,1851*** 0,044	-0,0819** 0,038
Vangnet wel t.o.v. niet	0,002 0,006	-0,007 0,008	-0,0240*** 0,007
Psychische aandoeningen t.o.v. botspierstelsel	0,0166*** 0,005	0,005 0,008	-0,002 0,007
Overig t.o.v. botspierstelsel	0,006 0,006	0,002 0,008	-0,004 0,007
Meerdere aandoeningen	0,001 0,006	-0,0239*** 0,008	-0,008 0,007
Dagen gevolgd	0,000 0,000	0,000 0,000	0,000 0,000
Oude baan t.o.v. geen oude baan	-0,010 0,006	0,0157* 0,009	0,0252*** 0,008
Constante	0,2311*** 0,038	0,3473*** 0,054	0,3302*** 0,047
N	13,425	13,425	13,425
R^2	0,763	0,107	0,041

*Toelichting: Een *, ** of *** geeft aan dat het betreffende percentage significant verschilt van de vergelijkingsgroep, respectievelijk op het 10%-, 5%- of 1%-niveau. Onder de coëfficiënten staat tussen haakjes de standaardfout weergeven.*

Tabel II.2 Effecten op uitkomstmaten aan het werk als zelfstandige en de fracties werk

Variabele	Dienstverlening	Zelfstandige	Fractie dagen	Fractie uren
	First stage	*IV*	*IV*	
Experimentgroep t.o.v. controlegroep	0,8587*** 0,004			
Dienstverlening		0,0019 0,004	0,0113** 0,005	0,0051* 0,003
Leeftijd	0,000 0,002	0,0025** 0,001	0,0002 0,001	-0,0004 0,001
Leeftijd^2	-0,003 0,002	-0,0038*** 0,001	-0,0047*** 0,002	-0,0027** 0,001
Opleiding middelbaar t.o.v. laag	0,0109** 0,005	0,0346*** 0,007	0,0248*** 0,005	0,0146*** 0,003
Opleiding hoog t.o.v. laag	0,0131** 0,006	0,0626*** 0,005	0,0519*** 0,006	0,0303*** 0,004
Vrouw t.o.v. man	-0,0196*** 0,004	0,0029 0,003	-0,0036 0,004	-0,0148*** 0,003
Gehuwd t.o.v. ongehuwd	-0,0207*** 0,004	0,0029 0,003	0,001 0,004	-0,0038 0,003
WGA 80-100 t.o.v. WGA 35-80	-0,0610*** 0,004	-0,0305*** 0,003	-0,1439*** 0,004	-0,0849*** 0,003
IVA t.o.v. WGA 35-80	-0,0643** 0,031	--0,0443* 0,024	-0,1593*** 0,03	-0,0883*** 0,02
Vangnet wel t.o.v. niet	0,002 0,006	0,0014 0,005	-0,0066 0,006	-0,0062 0,004
Psychische aandoeningen t.o.v. botspierstelsel	0,0166*** 0,005	-0,0006 0,004	-0,0038 0,005	-0,002 0,003
Overig t.o.v. botspierstelsel	0,006 0,006	-0,0043 0,004	0,0002 0,005	-0,0042 0,004
Meerdere aandoeningen	0,001 0,006	-0,0094** 0,004	-0,0236*** 0,005	-0,0153*** 0,004
Dagen gevolgd	0,000 0,000	0,000 0,000	0,000 0,000	0,000 0,000
Oude baan t.o.v. geen oude baan	-0,010 0,006	-0,0116** 0,005	0,0192*** 0,006	0,0090** 0,004
Constante	0,2311*** 0,038	-0,0510* 0,03	0,3618*** 0,036	0,2503*** 0,0240
N	13,425	13,425	13,425	13,425
R^2	0,763	0,034	0,147	0,131

*Toelichting: Een *, ** of *** geeft aan dat het betreffende percentage significant verschilt van de vergelijkingsgroep, respectievelijk op het 10%-, 5%- of 1%-niveau. Onder de coëfficiënten staat tussen haakjes de standaardfout weergeven.*

Tabel II.3 Effecten op uitkomstmaten vast contract (einde meetperiode) en uurloon

Variabelen	Nieuwe baan huidig†	Dienst-verlening	Vast contract	Nieuwe baan†	Dienst-verlening	Uurloon
	Probit	First stage	*IV*	*Probit*	First stage	*IV*
Experimentgroep t.o.v. controlegroep	0,0180***	0,6550***		0,0316***	0,6420***	
	0,006	0,014		0,007	0,013	
Dienstverlening			-0,0062			-0,5900**
			0,031			0,3000
Leeftijd	0,0077***	0,0084	0,0109	0,0056**	0,0040	0,3970***
	0,002	0,006	0,008	0,003	0,004	0,0730
Leeftijd^2/100	-0,0154***	-0,0104	-0,0159	-0,0161***	-0,0005	-0,4107***
	0,003	0,007	0,011	0,003	0,006	0,0840
Opleiding middelbaar t.o.v. laag	0,0427***	-0,0376*	0,0824***	0,0424***	-0,0534***	2,0278***
	0,007	0,021	0,031	0,009	0,017	0,2400
Opleiding hoog t.o.v. laag	0,0672***	-0,0578**	0,1306***	0,0795***	-0,0919***	6,8301***
	0,0380	0,026	0,038	0,011	0,022	0,2640
Vrouw t.o.v. man	-0,0074	-0,0259*	-0,0274	-0,0212***		
	0,007	0,014	0,021	0,008		
Gehuwd t.o.v. ongehuwd	-0,0049	-0,0325**	0,0515**	-0,0213***		
	0,007	0,014	0,021	0,008		
WGA 80-100 t.o.v. WGA 35-80	-0,1980***	-0,0261	-0,1393*	-0,2688***	0,0937	-0,0382
	0,007	0,054	0,077	0,008	0,061	0,2190
IVA t.o.v. WGA 35-80				-0,3061***	0,0652	-5,3182
				0,044	0,202	3,2970
Vangnet wel t.o.v. niet	-0,0093	-0,0245*	0,0936***	-0,0344***		
	0,009	0,014	0,021	0,010		
Psychische aandoeningen t.o.v. botspierstelsel	0,0008	0,0341*	0,0207	0,0021	0,0312**	-0,2314
	0,008	0,018	0,027	0,010	0,016	0,2720
Overig t.o.v. botspierstelsel	-0,0041	0,0145	0,0069	-0,0029	0,0264	-0,5832**
	0,009	0,020	0,029	0,011	0,017	0,295
Meerdere aandoeningen t.o.v. een Type aandoening	-0,0356***	0,0251	-0,0569**	-0,0345***	0,0393**	-0,7457***
	0,009	0,018	0,027	0,010	0,016	0,2410
Dagen gevolgd	0,0000	0,0000	-0,0001*	-0,0000**	0,0001*	-0,0025***
	0,0000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,0010
Oude baan t.o.v. geen oude baan	0,0300***			0,0452***	-0,0486***	0,7878***
	0,010			0,012	0,013	0,2140
Inverse Mills Ratio		-0,0122	0,1169		-0,2129**	0,0043
		0,083	0,121		0,095	1,793
Constante		0,1799	0,1641		0,2992***	10,6792***
		0,158	0,231		0,114	1,888
N	13,365	2,401	2,401	13,425	3,350	3,350
R^2		0,507	0,033		0,510	0,213

*Toelichting: Een *, ** of *** geeft aan dat het betreffende percentage significant verschilt van de vergelijkingsgroep, respectievelijk op het 10%-, 5%- of 1%-niveau. Onder de coëfficiënten staat tussen haakjes de standaardfout weergeven.*

† Bij deze binaire uitkomstmaten zijn de marginale effecten van de Probit-regressie gegeven.

II.3 UITKOMSTMATEN OP BASIS VAN DE ENQUETE

Onderstaande tabel geeft aan hoe de uitkomstmaten op basis van de enquête zijn geconstrueerd.

Tabel II.4 Uitkomstmaten participatieladder, tussenstappen naar werk, gezondheid en welbevinden, en klanttevredenheid

Variabele	Uitkomst	Corresponderende vraag
Stappen op de participatieladder		
Participatieladder trede 1, i.e. geïsoleerd	Binair, 0 = nee, 1= ja	Indien een respondent aangeeft minder dan één keer per week contact te hebben op de vraag: Hoe vaak heeft u contact met familie, vrienden, kennissen, buren, of buurtgenoten? (Contact met huisgenoten niet meegerekend)
Participatieladder trede 2, i.e. sociale contacten buitenshuis	Binair, 0 = nee, 1= ja	Indien een respondent aangeeft één of meer keer per week contact te hebben op de vraag: Hoe vaak heeft u contact met familie, vrienden, kennissen, buren, of buurtgenoten? (Contact met huisgenoten niet meegerekend)
Participatieladder trede 3, i.e. deelname aan een georganiseerde activiteit	Binair, 0 = nee, 1= ja	Indien men op indien aan één van de volgende punten voldoet, scoort men ja: • Men volgt een opleiding gericht op werk. o Volgt u op dit moment een opleiding/cursus? & Wat voor soort opleiding(en)/cursus(sen) volgt u? • Men gaat wekelijkst naar een georganiseerde activiteit. o Hoe vaak gaat u naar onderstaande georganiseerde activiteiten? • Men verleent mantelzorg. o Verleent u mantelzorg? • Men doet vrijwilligerswerk. o Doet u vrijwilligerswerk?
Participatieladder trede 4, i.e. klaar voor onbetaald werk	Binair, 0 = nee, 1= ja	Men scoort ja indien: • De klant heeft Werkfit afgerond. • De klant neemt deel aan de module Naar Werk. Binnen de dataset wordt niet gecontroleerd voor deelname aan re-integratiedienst, proefplaatsing of om economische reden werkloos te zijn geworden. Deze kunnen we in de T0-meting niet meenemen.
Participatieladder trede 5, i.e. betaald werk met ondersteuning	n.v.t.	Deze kunnen we niet meenemen vanwege gebrek aan informatie of dat men vanuit UWV jobcoach en/of loondispensatie ondersteuning krijgt.
Participatieladder trede 6, i.e. betaald werk	Binair, 0 = nee, 1= ja	Hierin volgen we de uitkomstmaat men heeft betaald werk. Deze kunnen we in de T0-meting niet meenemen.
Tussenstappen naar werk		
Sollicitatiegesprek(ken) gehad	Binair, 0 = nee, 1= ja	0 indien nooit gehad, 1 indien één of meer keer gehad. Vraag: Hoe vaak heeft u in de afgelopen 6 maanden een sollicitatiegesprek gehad?
Weten welk werk men wilt doen	Schaal van 1-5 (1 helemaal oneens en 5 helemaal eens)	Stelling: Ik weet welk werk ik graag wil doen.
Weten voor welk werk men over de juiste vaardigheden beschikt	Schaal van 1-5 (1 helemaal oneens en 5 helemaal eens)	Stelling: Ik weet voor welk werk ik de juiste vaardigheden heb.
Weten welke stappen men moet zetten	Schaal van 1-5 (1 helemaal oneens en 5 helemaal eens)	Stelling: Ik weet welke stappen ik moet zetten om de kans op werk te vergroten.
Werkzoekgedrag	Schaal van 1-5 (1 helemaal niet en 5 helemaal wel)	Een gemiddelde van de scores op de drie variabelen: weten welk werk men wilt doen, weten voor welk werk men over de juiste vaardigheden beschikt, en weten welke stappen men moet zetten.

Sollicitatieactiviteiten wekelijks -	Binair, 0 = nee, 1= ja	Indien men op tenminste één van onderstaande activiteiten 1x per week aangeeft, scoort men een 1, en anders een 0. Vraag: Hoe vaak heeft u de afgelopen 6 maanden op onderstaande manieren naar betaald werk gezocht? • Naar vacatures gezocht (bijvoorbeeld op internet, sociale media of in de krant). • Met mensen in mijn omgeving gepraat over mogelijkheden voor werk. • Een bericht op sociale media gezet waarin ik aangeef dat ik werk zoek (bijvoorbeeld op Facebook, Twitter, LinkedIn). • Een banenmarkt of voorlichtingsdag bezocht. • Contact gezocht met een uitzendbureau. • Naar een speeddate geweest. • Een sollicitatiebrief geschreven op een vacature. • Een open sollicitatiebrief gestuurd. • Contact opgenomen met een werkgever.
Sollicitatieactiviteiten maandelijks –	Binair, 0 = nee, 1= ja	Zelfde vraag als hierboven. Indien men op tenminste één van de activiteiten maandelijks 1x per maand of 1x keer per week aangeeft, scoort men een 1, en anders een 0.
Aantal Sollicitatieactiviteiten	Range 0-36	Dit betreft het aantal sollicitatieactiviteiten dat men op maandelijkse basis meeneemt. Dit wordt berekend over dezelfde vraag als hierboven. Stap 1: Indien men aangeeft dat men wekelijks een activiteit onderneemt, scoort men een 4 op deze activiteit. Stap 2: Indien men aangeeft dat men maandelijks een activiteit onderneemt, scoort men een 1 op deze activiteit. Stap 3: Optellen van de scores op de verschillende activiteiten.
Gezondheid en welbevinden		
Gezondheidsbeleving	Binair, 0 = negatief, 1= positief	Men scoort een 1 indien men aangeeft dat dit goed of hoger is, en een 0 indien men aangeeft dat dit matig en slecht is. Vraag: Wat vind u, over het algemeen, van uw gezondheid?
Mentale gezondheid	Binair, 0 = overwegend negatieve gevoelens, 1= overwegend positieve gevoelens	Om tot deze variabele te komen zijn er een aantal stappen genomen. Stap 1: Per gevoelens hebben we een 0 toegewezen indien men soms, zelden en nooit beantwoord, en 1 als vaak, meestal en voortdurend aangaf op de corresponderende stelling. Stap 2: Vervolgens hebben we de score positieve gevoelens (levenslustig, kalm, energiek, gelukkig) bij elkaar opgeteld en de score voor negatieve gevoelens (zenuwachtig, in de put, neerslachtig, uitgeblust en moe) ervan afgetrokken. Stap 3: Indien men hoger dan een 0 scoort dan scoort men een 1 (overwegend positieve gevoelens), een 0 of lager correspondeert aan een 0 (overwegend negatieve gevoelens). Stellingen: • Voelde u zich levenslustig? • Voelde u zich erg zenuwachtig? • Zat u zo erg in de put dat niets u kon opvrolijken? • Voelde u zich kalm en rustig? • Voelde u zich erg energiek? • Voelde u zich erg neerslachtig en somber? • Voelde u zich uitgeblust? • Voelde u zich gelukkig? • Voelde u zich moe?
Welbevinden	Cijfer van 1-10	Vraag: Wel cijfer geeft u aan uw leven?
Zorggebruik, i..e het aantal keren dat iemand gebruikt maak van zorg	Cijfer 0-11	Vraag: Hoe vaak heeft u in de afgelopen maand hulp/ondersteuning van (para)medische behandelaars gehad?

		Deze vraag werd alleen gesteld indien men aangeef dat men deze type ondersteuning de afgelopen zes maanden had gehad. De vraag is gehercodeerd van 0 tot 11, waarbij 11 staat voor 11 keer of meer. De vraag werd alleen gesteld aan de groep reguliere dienstverlening en intensieve dienstverlening.
	Klanttevredenheid	
Cijfer werkmap	Cijfer van 1-10	Vraag: Welk cijfer geeft u aan de werkmap? Alleen voor de T1-meting beschikbaar. Deze vraag wordt gesteld aan diegene die aangeven hier de afgelopen drie jaar gebruikt van te hebben gemaakt.
Tevredenheid ondersteuning	Binair, 0 = andere ondersteuning gewenst, 1= tevreden	Vraag: Wat vind u van het soort ondersteuning dat u kreeg? 1 indien antwoord: • Ik ben tevreden over het soort ondersteuning dat ik kreeg 0 indien antwoord: • Ik had graag naast de ondersteuning die ik kreeg, nog andere ondersteuning willen krijgen. • Ik had in plaats van de ondersteuning die ik kreeg graag andere ondersteuning willen krijgen.
Beoordeling gesprekken arbeidsdeskundige of adviseur intensieve dienstverlening	Cijfer van 0-10	Vraag: In de afgelopen drie jaar heeft u regelmatig gesprekken gehad met een medewerker van UWV. Dat kan een arbeidsdeskundige of een adviseur intensieve dienstverlening zijn geweest. Welk cijfer geeft u aan de gesprekken met een medewerker van het UWV? Alleen voor de T1-meting beschikbaar. De vraag werd alleen gesteld aan de groep reguliere dienstverlening en intensieve dienstverlening.
Bijdrage modulair	Binair, 0 = nee, 1= ja	Om tot deze variabele te komen zijn er een aantal stappen genomen. Stap 1: Hercodering van de stellingen naar 1 helemaal oneens tot en met 5 helemaal eens. Stap 2: Optellen van de stellingen. Stap 3: Indien de score hoger is dan een 6, scoort men een 1, en als de score lager dan of gelijk is aan een 6, een 0. Stellingen: • Dankzij de ondersteuning van het re-integratiebureau heb ik meer activiteiten met andere mensen buitenshuis gekregen. • Dankzij de ondersteuning van het re-integratiebureau heb ik meer contact met familie, vrienden, kennissen, buren en/of buurtgenoten. Alleen voor de T1-meting beschikbaar. De vraag werd alleen gesteld aan de groep reguliere dienstverlening en intensieve dienstverlening.
Bijdrage Werkfit	Binair, 0 = nee, 1= ja	Om tot deze variabele te komen zijn er een aantal stappen genomen. Stap 1: Hercodering van de stellingen naar 1 helemaal oneens tot en met 5 helemaal eens. Stap 2: Optellen van de stellingen. Stap 3: Indien de score hoger is dan een 6, scoort men een 1, en als de score lager dan of gelijk is aan een 6, een 0. Stellingen: • Dankzij de ondersteuning van het re-integratiebureau weet ik beter wat voor werk ik wil gaan doen.

		• Dankzij de ondersteuning van het re-integratiebureau heb ik nu meer ervaring met (vrijwilligers)werk. Alleen voor de T1-meting beschikbaar. De vraag werd alleen gesteld aan de groep reguliere dienstverlening en intensieve dienstverlening.
Bijdrage Naar Werk	Binair, 0 = nee, 1= ja	Om tot deze variabele te komen zijn er een aantal stappen genomen. Stap 1: Hercodering van de stellingen naar 1 helemaal oneens tot en met 5 helemaal eens. Stap 2: Optellen van de stellingen. Stap 3: Indien de score hoger is dan een 6, scoort men een 1, en als de score lager dan of gelijk is aan een 6, een 0. Stellingen: • Dankzij de ondersteuning van het re-integratiebureau weet ik beter hoe ik moet solliciteren. • Dankzij de ondersteuning van het re-integratiebureau ben ik (meer) gaan netwerken om een baan te vinden. Alleen voor de T1-meting beschikbaar. De vraag werd alleen gesteld aan de groep reguliere dienstverlening en intensieve dienstverlening.

III METHODOLOGISCHE VERANTWOORDING ANALYSES MECHANISMEN EN MEDIATIE-ANALYSE

III.1 OVERZICHT VAN MECHANISMEN EN UITKOMSTMATEN

Tabel III.1 Mechanismes

Variabele	Uitkomst	Corresponderende vraag
	Houding	
Ervaren zelfbeschikking, oftewel het gevoel van controle over verschillende levenssituaties	Binair, 0 = laag, 1= hoog	Gebaseerd op Pearlin Mastery Scale (Pearlin & Schooler, 1978). Een combinatie van twee stellingen, waarbij een score van 1-5 wordt gegeven met 1 helemaal oneens en 5 helemaal eens. Op basis van de median maken we onderscheid tussen hoog en laag gevoel van mastery.[47] Stellingen: • Ik heb weinig controle over de dingen die me overkomen. • Wat in de toekomst gebeurt, hangt voor het grootste deel van mijzelf af.
Laag gevoel van eigenwaarde	Binair, 0 = nee, 1= ja	Dit is gebaseerd op de Rosenberg Self-Esteem Scale (Rosenberg, 1965). Een optelling van drie stellingen waarbij een score van 1-5 wordt gegeven met 1 helemaal oneens en 5 helemaal eens. Daarbij hebben we de cut-off herberekend naar minder dan 7,5 laag, tussen 7,5 en 12,5 regulier, en meer dan 12,5 hoog. Stellingen: • Ik ben tevreden met mijzelf. • Er zijn dingen waar ik goed in ben. • Ik kan dingen minder goed dan de meeste mensen.
Regulier gevoel van eigenwaarde	Binair, 0 = nee, 1= ja	Idem.
Hoog gevoel van eigenwaarde	Binair, 0 = nee, 1= ja	Idem.
	Gedrag[48]	
Intentie om werk te vinden	(1 helemaal oneens en 5 helemaal eens)	Stelling: Ik ben van plan de komende periode (ander) werk te gaan zoeken.
Intrinsieke motivatie om werk te vinden, oftewel attitude	Schaal 1-5 (1 helemaal oneens en 5 helemaal eens)	Een combinatie van twee stellingen: • Ik zou gelukkiger zijn als ik een (andere) baan vind. • Ik wil op dit moment graag werken.
Extrinsieke motivatie om werk te vinden, oftewel sociale invloed	Schaal 1-5 (1 helemaal oneens en 5 helemaal eens)	Een combinatie van twee stellingen: • Het wordt van mij verwacht dat ik werk. • De meeste mensen die belangrijk voor mij zijn, vinden dat ik moet werken.
Vertrouwen om werk te vinden, oftewel self-efficacy	Schaal van 1-5 (1 helemaal oneens en 5 helemaal eens)	Een combinatie van twee stellingen: • Ik kan (ander) werk vinden als ik daar echt moeite voor doe.

47 Daarin volgen we de benadering zoals toegepast door Seeman, 1991.

48 Hierin volgen we het ASE-framework, met compenenten van social learning en theory of planned behaviour. Daarbij staan drie componenten centraal die direct intentie tot gedrag beïnvloeden: sociale invloed, attitude en self-efficacy. Ook nemen we kennis mee in de vorm van mate van vertrouwen over de juiste vaardigheden te beschikken. Zie ook: Beyera, O'Brien, & Campbell, 2022; De Vries, Dijkstra, & Kuhlman, 1988.

		• Ik heb er vertrouwen in dat ik (ander) werk zal vinden.
Mate van vertrouwen dat men beschikt over de juiste vaardigheden om werk te vinden	Schaal van 1-5 (1 helemaal oneens en 5 helemaal eens)	Een combinatie van een vijftal stellingen: • Ik weet waar ik geschikte vacatures kan vinden. • Ik weet hoe ik een goede sollicitatiebrief schrijf. • Ik weet hoe ik een goed CV maak. • Ik weet hoe ik mezelf moet presenteren in een gesprek met een werkgever. • Ik weet hoe ik mijn netwerk kan inzetten om een baan te vinden.
Aantal Sollicitatieactiviteiten[49]	Range 0-36	Dit betreft het aantal sollicitatieactiviteiten dat men op maandelijkse basis meeneemt. Dit wordt berekend over de vraag Hoe vaak heeft u de afgelopen 6 maanden op onderstaande manieren naar betaald werk gezocht? Stap 1: Indien men aangeeft dat men wekelijks een activiteit onderneemt, scoort men een 4 op deze activiteit. Stap 2: Indien men aangeeft dat men maandelijks een activiteit onderneemt, scoort men een 1 op deze activiteit. Stap 3: Optellen van de scores op de verschillende activiteiten.
	Vaardigheden	
Weten welk werk men wilt doen	Schaal van 1-5 (1 helemaal oneens en 5 helemaal eens)	Stelling: Ik weet welk werk ik graag wil doen.
Weten voor welk werk men over de juiste vaardigheden beschikt	Schaal van 1-5 (1 helemaal oneens en 5 helemaal eens)	Stelling: Ik weet voor welk werk ik de juiste vaardigheden heb.
Weten welke stappen men moet zetten	Schaal van 1-5 (1 helemaal oneens en 5 helemaal eens)	Stelling: Ik weet welke stappen ik moet zetten om de kans op werk te vergroten.

Tabel III.2 Relevante uitkomstmaten[50]

Variabele	Uitkomst
Nieuwe baan	
Men heeft een nieuwe baan gevonden binnen drie jaar	Binair, 0 = nee, 1= ja
Men heeft een nieuwe baan dat meer dan of gelijk aan 12 uur per week is gevonden binnen drie jaar	Binair, 0 = nee, 1= ja
Aan het werk zijn	
Men is aan het werk	Binair, 0 = nee, 1= ja
Fractie werkdagen, i.e. aantal dagen werk gedeeld door aantal dagen in de meetperiode	Schaal 0-1 (0 helemaal oneens en 5 helemaal eens)
Fractie werkuren, i.e. aantal uren werk gedeeld door aantal uren in de meetperiode	Schaal 0-5 (0 helemaal oneens en 5 helemaal eens)
Tussenstappen naar werk	
Men heeft een sollicitatiegesprek gehad	Binair, 0 = nee, 1= ja

[49] Deze nemen we alleen mee als mechanisme binnen de mediatie-analyse, omdat uitkomsten rondom nieuwe baan of aan het werk kan beïnvloeden. Eerder is deze in hoofdstuk 4 als uitkomstmaat meegenomen.

[50] Zoals aangegeven focussen wij in de mediatie-analyse op die uitkomstmaten voor wie zowel de variabele op extra dienstverlening versus geen dienstverlening, als het mechanisme statistiek significant is.

Tabel III.3 Controlevariabelen

Variabele	Uitkomst
Sociaal-demografisch	
Geslacht	Binair, 0 = man, 1= vrouw
Burgerlijke staat	Binair, 0 = ongehuwd, 1= gehuwd
Leeftijd	0-99
Leeftijd_sq_d100	(leeftijd*leeftijd)/100
Lager opgeleid (referentie = niet opgeleid)	Binair, 0 = nee, 1= ja
Middelbaar opgeleid	Binair, 0 = nee, 1= ja
Hoger opgeleid	Binair, 0 = nee, 1= ja
Gezondheid	
WGA 80-100 (referentie = WGA 35-80)	Binair, 0 = nee, 1= ja
Meerdere aandoeningen vastgesteld	Binair, 0 = nee, 1= ja
Psychische aandoeningen (referentie = botspierletsel)	Binair, 0 = nee, 1= ja
Overige aandoeningen	Binair, 0 = nee, 1= ja
Omstandigheden	
Komt men uit een oude baan	Binair, 0 = nee, 1= ja
Ziektewet	Binair, 0 = nee, 1= ja

III.2 FOUR WAY DECOMPOSITION CAUSAL MEDIATION ANALYSIS

Mediatie-analyses stellen ons in staat om te toetsen of vaardigheden, houding en gedrag een mediërende rol kunnen spelen op de uitkomstmaten van het vinden naar werk en stappen naar werk. Om zicht te krijgen op de richtingen waarin de effecten van deelname aan het experiment de uitkomstmaat kunnen beïnvloeden, passen we een *four way decomposition causal mediation analysis* toe. Dit berekent niet alleen het totaal effect van het experiment op de uitkomstmaat, maar breekt dit ook in vier verschillende soorten effecten op – zie tabel III.2. Indien één van de vier decomposities significant is, dan is er een effect van deelname aan het experiment.

Tabel III.4 Type effecten (gebaseerd op Vander Weele, 2014)

Type effect	Uitleg
Controlled direct effect (CDE)	**Geen mediatie of moderatie**. Deelname aan het experiment beïnvloedt direct de uitkomstmaat zonder dat de mediator verandert. Daarnaast is het effect van het experiment niet sterker wanneer de mediator een hogere waarde heeft. Het experiment heeft dus effect buiten de mediator om.
Interaction (INTref)	**Moderatie**. Deelname aan het experiment leidt alleen tot een positievere (of negatievere) uitkomst indien de waarde van de mediator hoger is, maar de mediator wordt niet beïnvloed door deelname aan het experiment. Er is dus een interactie effect van deelname aan het experiment (i.e. de conditie) en de mediator op de uitkomstmaat.
Pure indirect effect (PIE)	**Mediatie**. Deelname aan het experiment beïnvloedt de mediator. De mediator beïnvloedt vervolgens de uitkomstmaat. Dit effect werkt op dezelfde manier, ongeacht de waarde van de mediator. Er is dus **geen** interactie effect van deelname aan het experiment (i.e. de conditie) en de mediator op de uitkomstmaat.
Mediated interaction (INTmed)	**Mediatie en moderatie**. Deelname aan het experiment draagt bij aan verbetering van de mediator en wanneer de mediator hoger is, is het experiment effectiever, waardoor er een interactie ontstaat tussen de mediator en deelname aan het experiment. Dit draagt bij aan de uitkomstmaat.

Daarbij is het totale effect (TE) de som van de vier genoemde type effecten. Oftewel de netto invloed van deelname aan het experiment op de uitkomst via alle mogelijke paden zoals zojuist beschreven (direct, indirect en gemodereerd).

III.3 MEDIATIE-ANALYSE: SELECTIE EN UITKOMSTEN

In deze sectie zetten we allereerst uiteen de uitkomsten voor de IV-regressies die bepalen welke uitkomstmaten we in de mediatie-analyse meenemen, vervolgens zetten we de verschillende effecten uiteen voor experimentgroep ten opzichte van controlegroep. Dit zetten we per mechanisme uiteen, we rapporteren alleen de resultaten indien er effecten optreden.

Voor de IV-regressies hebben we slechts gekeken naar de variabelen die gerelateerd zijn aan werk, omdat de geselecteerde mechanismen geen verklaarbare relatie hebben tot nevenvariabelen rondom gezondheid en klanttevredenheid. Ook nemen we variabelen rondom Werkfit en Naar werk niet mee omdat dit bijna niet wordt toegepast bij de controlegroep.

Tabel III.5 Selectie van modellen n.a.v. IV-regressies

Type effect	Experiment vs. controlegroep	Mechanismes[51]
Nieuwe baan		
Nieuwe baan	X	X
Nieuwe baan voor minder dan 12 uur per week	-	X
Nieuwe baan voor 12 uur per week of meer	X	X
Aan het werk zijn		
Aan het werk	X	X
Fractie werkuren	X	X
Fractie werkdagen	X	X
Uurloon	-	-
Aandeel contract voor onbepaalde tijd	-	
Tussenstappen naar betaald werk		
Sollicitatiegesprek	X	X
Aantal sollicitatieactiviteiten	-	X
Effecten op uitkering		
Aandeel personen dat van loongerelateerde uitkering naar loonaanvullingsuitkering of vervolguitkering is gestroomd	-	-
Som uitkeringslasten over de meetperiode	-	-

Toelichting: X = significant in merendeel van de modellen of alle modellen, - = niet significant in merendeel van de modellen of alle modellen.

Tabel III.6 Resultaten mediatie-analyse vaardigheden – Mechanisme Houding: Ervaren zelfbeschikking

Type effect	Aan het werk	Fractie werkuren
Total effect	0,39405 **	0,35011 **
Controlled direct effect	0,79595 *	0,73109 *
Interaction	-0,41178	-0,39221
Mediated interaction	0,01411	0,01344
Indirect effect	-0,00422	-0,00221

Tabel III.7 Resultaten mediatie-analyse vaardigheden – Mechanisme Houding: Laag gevoel van eigenwaarde

Type effect	Nieuwe baan voor 12 uur per week of meer	Aan het werk	Fractie werkuren	Fractie werkdagen	Sollicitatiegesprek
Total effect	0,52355 **	0,38142 **	0,33915 **	0,32445 *	0,34876 *
Controlled direct effect	0,52826 **	0,38130 *	0,34516 *	0,32894 *	0,37651 *
Interaction	-0,00560	-0,00082	-0,00685	-0,00531	-0,02887
Mediated interaction	0,00006	0,00001	0,00008	0,00006	0,00032
Indirect effect	0,00083	0,00093	0,00076	0,00076	0,00080

[51] Voor overzicht van de getoetste mechanismes, zie tabel III.1.

Tabel III.8 Resultaten mediatie-analyse vaardigheden – Mechanisme Houding: Hoog gevoel van eigenwaarde

Type effect	Nieuwe baan voor 12 uur per week of meer	Aan het werk	Sollicitatiegesprek
Total effect	0,55600 **	0,42794 **	0,35572 *
Controlled direct effect	0,38573 *	0,25868	0,40752 **
Interaction	0,17807	0,17593 *	-0,05199
Mediated interaction	-0,00539	-0,00533	0,00157
Indirect effect	-0,00241	-0,00134	-0,00138

Tabel III.9 Resultaten mediatie-analyse vaardigheden – Mechanisme Gedrag: Inzicht in welke stappen men moet zetten

Type effect	Nieuwe baan	Nieuwe baan voor 12 uur per week of meer	Aan het werk	Fractie werkuren	Fractie werkdagen	Sollicitatie-gesprek
Total effect	0,31172 *	0,55264 **	0,52197 **	0,33716 **	0,32353 *	0,34784 *
Controlled direct effect	0,78415 ***	0,97950 **	1,73472 ***	0,80694 ***	0,78570 ***	0,19112 *
Interaction	-0,47066 **	-0,42228	-1,19535 **	-0,46792 **	-0,46036 **	0,13623
Mediated interaction	-0,00837	-0,00654	-0,01520	-0,00827	-0,00813	0,00153
Indirect effect						

Tabel III.10 Resultaten mediatie-analyse vaardigheden – Mechanisme Gedrag: Intrinsieke motivatie, oftewel attitude

Type effect	Nieuwe baan voor 12 uur per week of meer	Aan het werk	Fractie werkuren
Total effect	0,54984 **	0,38094 *	0,30360 *
Controlled direct effect	0,11331	0,38739 *	0,19811 *
Interaction	0,43532 *	-0,00714	0,10444
Mediated interaction	0,00051	-0,00018	-0,00007
Indirect effect	0,00069	0,00087	0,00112

Tabel III.11 Resultaten mediatie-analyse vaardigheden – Mechanisme Gedrag: Extrinsieke motivatie, oftewel sociale invloed

Type effect	Nieuwe baan	Nieuwe baan voor 12 uur per week of meer	Aan het werk	Fractie werkuren	Fractie werkdagen	Sollicitatiegesprek
Total effect	0,36851 *	0,43254 *	0,58196 **	0,39581 *	0,37989 *	0,37899 *
Controlled direct effect	0,03372	0,04388	-0,02583	0,03650	0,03510	0,04895
Interaction	0,24623	0,28150	0,51122 **	0,26897	0,25564	0,24060
Mediated interaction	0,01998	0,02071	0,04776	0,02188	0,02073	0,01716
Indirect effect	0,06858 *	0,08644 *	0,04882	0,06847 *	0,06842 *	0,07228 *

Tabel III.12 Resultaten mediatie-analyse vaardigheden – Mechanisme Gedrag: Vertrouwen in vaardigheden om werk te zoeken, oftewel self-efficacy

Type effect	Nieuwe baan		Nieuwe baan voor 12 uur per week of meer		Aan het werk		Fractie werkuren		Fractie werkdagen		Sollicitatiegesprek	
Total effect	0,38490	**	0,58929	**	0,40622	*	0,40359	**	0,38880	**	0,36643	*
Controlled direct effect	-0,03001		-0,05122		0,01306		-0,01851		-0,01981		-0,10021	
Interaction	0,43607	**	0,66574	**	0,41264	*	0,44354	**	0,42977	**	0,48380	**
Mediated interaction	-0,00935		-0,01434		-0,00719		-0,00919		-0,00895		-0,00923	
Indirect effect	-0,01182		-0,01088		-0,01230		-0,01225		-0,01221		-0,00793	

Tabel III.13 Resultaten mediatie-analyse vaardigheden – Mechanisme Gedrag: Vertrouwen om werk te vinden

Type effect	Nieuwe baan		Nieuwe baan voor 12 uur per week of meer		Aan het werk		Fractie werkuren		Fractie werkdagen		Sollicitatiegesprek	
Total effect	0,33323	*	0,57247	**	0,40987	*	0,35957	*	0,34400	*	0,38897	*
Controlled direct effect	0,05171		0,03820		0,08507		0,05534		0,05356		-0,04054	
Interaction	0,16572		0,40619	**	0,20758		0,18625		0,17416		0,29967	
Mediated interaction	0,01656		0,05110		0,01807		0,01906		0,01757		0,04856	
Indirect effect	0,09923	**	0,07698	**	0,09916	**	0,09892	**	0,09871	**	0,08127	**

Tabel III.14 Resultaten mediatie-analyse vaardigheden – Mechanisme Gedrag: Aantal sollicitatie-activiteiten

Type effect	Nieuwe baan		Nieuwe baan voor 12 uur per week of meer		Aan het werk		Fractie werkuren		Fractie werkdagen	
Total effect	0,15376		0,48616	**	0,35380	*	0,17161		0,16261	
Controlled direct effect	0,32125	***	0,57344	***	0,45024	**	0,33933	***	0,32861	***
Interaction	-0,18067		-0,09876		-0,10493		-0,18109		-0,17928	
Mediated interaction	-0,00809		-0,00405		-0,00466		-0,00809		-0,00802	
Indirect effect	0,02127		0,01553		0,01315		0,02146		0,02130	

Tabel III.15 Resultaten mediatie-analyse – Mechanisme Vaardigheden: Inzicht in welk werk men over de juiste competenties beschikt

Type effect	Nieuwe baan		Nieuwe baan voor 12 uur per week of meer		Aan het werk		Fractie werkuren		Fractie werkdagen	
Total effect	0,40998	**	0,59660	**	0,49172	**	0,42854	**	0,41514	**
Controlled direct effect	-0,04793		-0,10525		-0,07121		-0,03308		-0,03777	
Interaction	0,46322	**	0,70788	**	0,56940	**	0,46699	**	0,45824	**
Mediated interaction	-0,00253		-0,00378		-0,00354		-0,00249		-0,00246	
Indirect effect	-0,00278		-0,00226		-0,00292		-0,00289		-0,00286	

Tabel III.16 Resultaten mediatie-analyse vaardigheden – Mechanisme Vaardigheden: Inzicht in welke stappen men moet zetten

Type effect	Nieuwe baan voor 12 uur per week of meer	
Total effect	0,56270	**
Controlled direct effect	0,07332	
Interaction	0,45357	*
Mediated interaction	0,01490	
Indirect effect	0,02091	

LITERATUUR

Algemene Rekenkamer (2021). Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (XV), verantwoordingsonderzoek. (https://www.rekenkamer.nl/binaries/rekenkamer/documenten/rapporten/2021/05/19/resultaten-verantwoordingsonderzoek-2020-ministerie-van-sociale-zaken-en-werkgelegenheid/XV+SZW+WR.pdf)

Beyera, G.K., O'Brien, J., & Campbell, S. (2022). Choosing a health behaviour theory or model for related research projects: a narrative review. *Journal of Research in Nursing* 27(5):436-446. doi: 10.1177/17449871211051566.

De Visser, S., Van Ommeren, M., Kistemaker, S., Salomé, L., Doelen, P., & Kuiper, F. (2021). Als verrekenen een beperking is. Eindrapport UWV-subsidie. https://open.overheid.nl/documenten/ronl-39d29a04-31d2-4d86-977f-a27e6bfdbc41/pdf.

De Vries, H., Dijkstra, M., & Kuhlman, P. (1988). Self-efficacy: the third factor besides attitude and subjective norm as a predictor of behavioural inten tions. *Health education research* 3:3, 273-282.

Engberse, R., Jansen, T., Janssens, R. (2022). *Het geheim van de lange relatie. Continuïteit als voorwaarde voor een effectief sociaal domein.* Movisie.

Gedikli, C., Miraglia, M., Connolly, S., Bryan, M., & Watson, D. (2023). The relationship between unemployment and wellbeing: an updated meta-analysis of longitudinal evidence. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *32*(1), 128-144.

Julian D.A. (1997). "The utilization of the logic model as a system level planning and evaluation device". *Evaluation and Program Planning* 20 (3): 251–257.

Lechner, M. en C. Wunsch (2006). "Are Training Programs More Effective When Unemployment Is High?". *Journal of Labor Economics* 27(4): 653-692.

Nagtegaal, R., De Boer, N., Van Berkel, R., Derks, B. & Tummers, L. (2024). Why do employers (fail to) hire people with disabilities? A systematic review of capabilities, opportunities, and motivations. *Journal of Occupational Rehabilitation, 33,* 329-340. https://doi.org/10.1007/s10926-022-10076-1

Nederlandse Arbeidsinspectie (2024a). *Re-integratie dienstverlening in het kader van de Participatiewet.* https://www.nlarbeidsinspectie.nl/publicaties/rapporten/2024/09/24/re-integratiedienstverlening-participatiewet

Nederlandse Arbeidsinspectie (2024b). *Op papier arbeidsvermogen, in de praktijk geen reële kans op werk.* https://www.nlarbeidsinspectie.nl/publicaties/rapporten/2024/07/16/op-papier-arbeidsvermogen-in-de-praktijk-geen-reele-kans-op-werk

Oomens, S., van der Aa, P. & Hal, L. van. (2024). Meer aan het werk. In: *Handboek Arbeid & Gezondheid* (vierde druk). Houten: Bohn Stafleu van Loghum. Pp. 239-282.

Oomkens, R., Drijvers, A., Bennenbroek, F., Bindels, A., Kistemaker, N., & Salomé, L. (2022). *Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong.* Panteia, ZINZIZ & MUZUS. https://www.uwv.nl/nl/publicaties/kennis/2022/rapportage-kwalitatieve-evaluatie-dienstverleningsmodel-wajong

Pearlin, L.I., & Schooler, C. (1978). The structure of coping. *Journal of Health and Social Behavior*, 19, 2-21.

Rosenberg, M. (1965). Society and the adolescent self-image. Princeton, NJ: Princeton University Press.

Seeman, T.E. (1991). Personal control and coronary artery disease: Generalized expectancies about control may influence disease risk. *Journal of Psychosomatic Research* 35:6, 661-669.

SEOR en Verwey-Jonker Instituut (2021). Effecten van corona op werkzoekgedrag, maatschappelijke deelname en welbevinden van WGA'ers.

SCP (2021). De veranderende wereld van werk. Een verkenning van de kwaliteit van werk in de toekomst. SCP-publicatie 2021-16.

UWV (2021). Arbeidsparticipatie van mensen met een arbeidsbeperking, De ontwikkeling in het eerste coronajaar (2020). UWV Kennisverslag 2021-7.

Van Arkel, T., Bleeker, Y., Cuelenaere, B., Galesloot, N., Haanstra, V., Korstjens, A., & Tromp, N. (2023). *Een wankel evenwicht. Gedrag van personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering*. Regioplan, Centerdata & TU Delft. https://www.uwv.nl/nl/publicaties/kennis/2024/een-wankel-evenwicht

Van Hal, L., Meershoek, A., Nijhuis, F., & Horstman, K. (2013). A sociological perspective on "the unmotivated client": public accountability and professional work methods in vocational rehabilitation. *Disability & Rehabilitation* 35:10, 809-818. https://doi.org/10.3109/09638288.2012.709303.

Van Hal, L., Meershoek, A., Nijhuis, F., & Horstman, K. (2013). Disembodied abilities: Sick role and participationin 'activating' return-to-work practices. *Social Science & Medicine* 96, 9-16. https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2013.07.003/

Vanderweele, T.J. (2014). A Unification of Mediation and Interaction: A 4-Way Decomposition. *Epidomiology* 25:5, 749-761. DOI: 10.1097/EDE.0000000000000121

Wooldridge, J.M. (2010). Econometric Analysis of Cross Section and Panel Data. Second Edition. The MIT Press.

Dit rapport doet verslag van onderzoek dat is uitgevoerd in opdracht van UWV

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij SEOR BV. Het gebruik van het materiaal in dit rapport is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldiging en/of openbaarmaking in welke vorm dan ook is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van SEOR BV.

Het onderzoek is uitgevoerd door SEOR BV en Verwey-Jonker Instituut.

Dit rapport is een uitgave van SEOR BV - Marconistraat 16, 3029 AK Rotterdam

In opdracht van UWV

www.seor.nl