

BREDE BLIK OP ZORG EN ARBEID

Hoogleraar Christiaan Vinkers
pleit voor integrale aanpak

NEDERLAND IN 2050
Econoom Sandra
Phlippen blikt vooruit

AI STIMULEERT BANEN
Meer inclusie op de
werkvloer

**TERUGKEREN NA
EEN ONGELUK**
Hoe pak je de draad
weer op?



Johanna Hirscher, lid van de Raad van Bestuur

SAMEN OP WEG NAAR EEN GEZONDERE ARBEIDSMARKT

In dit nummer van UWW Magazine leest u diverse verhalen over arbeid en gezondheid. Vanzelfsprekend is het dan ook goed om stil te staan bij de lange wachttijden voor sociaal-medische beoordelingen en de mogelijke oplossingen. Juist daarom heb ik met veel interesse het verhaal gelezen over het Sociaal Medisch Centrum Hengelo. Door taken te verdelen en effectief samen te werken, wisten ze daar de doorlooptijden flink te verkorten. In Hengelo is efficiënt werken de norm: de lijnen zijn kort en de bereidheid om elkaar te helpen is groot, zo concluderen de medewerkers. De quote van verzekeringarts Jean-Hubert Nguema Ollomo is veelzeggend. 'We hebben onze spreekuren geoptimaliseerd én alle achterstanden weggewerkt. En dat in een periode van acht maanden tijd. Ik ben daar waanzinnig trots op!' De sociaal-medische centra zijn niet het wondermiddel, maar zeker een stap in de goede richting.

De mismatch rondom arbeidsongeschiktheid houdt de gemoederen al jaren bezig. De vergrijzing en de verhoging van de pensioenleeftijd maken het er niet makkelijker op. Daarom is het verstandig om over de grenzen te kijken: hoe hebben andere landen hun arbeidsongeschiktheidsstelsel

*
'Onderzoek en
innovatie vormen
belangrijke
ingrediënten om
de komende jaren
vooruitgang te
boeken'

vormgegeven? UWW-onderzoekers maakten een ronde langs een aantal Europese landen om te verkennen hoe zij het aanpakken - in het magazine vatten we de belangrijkste onderzoeksresultaten samen. Vanzelfsprekend is arbeid en gezondheid veel meer dan de achterstanden en beoordelingen. In de media is er terecht veel aandacht voor psychische problematiek en de gevolgen op de werkvloer. Ook om me heen zie en hoor ik regelmatig mensen die kampen met burn-out-achtige klachten.

In het boeiende interview met hoogleraar Stress en Veerkracht, Christiaan Vinkers, wordt uitgebreid stilgestaan bij psychisch verzuim. Belangrijke constatering is dat de oorzaak niet eenduidig is, de gevolgen zijn hoe dan ook gigantisch. Begrijpelijk dus dat de hoogleraar een pleitbezorger is van vroege signalering. Vinkers onderzoekt hoe werkgevers en werknemers beter met vroege stress-signalen omgaan en hoe die aanpak valt te implementeren in verschillende werksituaties.

Onderzoek en innovatie vormen belangrijke ingrediënten om de komende jaren vooruitgang te boeken als het gaat om een gezondere en inclusievere werkvloer. Het artikel over de Whispp-app en de Coalitie voor Technologie en Inclusie laat zien dat we daar binnenkort al veel van mogen verwachten. UWW stond aan de wieg van de coalitie, die bestaat uit mensen met een arbeidsbeperking, werkgevers, ontwikkelaars, onderzoekers, ondersteuners en beleidsmakers. Samen bouwen we aan de toekomst van arbeid en gezondheid. Ik nodig u van harte uit om inspiratie op te doen met dit magazine - en uw steentje bij te dragen. ■

INHOUD

Ga ook naar UWV Magazine online voor de laatste cijfers en trends op het gebied van sociale zekerheid en arbeidsmarkt, de visie van opiniemakers over actuele thema's en spraakmakende columns. Kijk op [uwv.nl/nl/over-uwv](https://www.uwv.nl/nl/over-uwv)



2
Voorwoord
Samen op weg naar een
gezondere arbeidsmarkt

6
GEDEGEN AANPAK VAN
MENTALE ZORG
Christiaan Vinkers pleit voor
vroegge signalering en
betere samenwerking



10
Effectief beoordelen
De praktijk van Sociaal
Medisch Centrum Hengelo



14
DE MENSELIJKE MAAT
Een holistische kijk
op gezondheid is
hard nodig, volgens
Albert Jan Kruijter



20
RONDJE EUROPA
Hoe 8 landen
omgaan met
arbeidsongeschiktheid



24
NIEUW KABINET
AAN ZET
'Geef prioriteit aan
personeelstekort'
◀ **Sandra Phlippen**



28
AAN DE SLAG
BIJ POSTNL
200 collega's met afstand
tot de arbeidsmarkt



34
Peter Brouwer: 'Al helpt
mensen aan een baan'



40
DE WEG TERUG
'Ik wil een voorbeeld zijn
voor mensen die het
mentaal zwaar hebben'
Titus Radstake ▶



UWV MAGAZINE

**6. INTEGRALE AANPAK VOOR
MENTALE GEZONDHEID**
Christiaan Vinkers, hoogleraar
Stress & Veerkracht

10. BLIK ACHTER DE SCHERMEN
Sociaal Medisch Centrum Hengelo

13. PORTRETREKKS: DE WEG TERUG
'Na het ongeluk behield ik mijn vaste baan'

14. DE HELE MENS IN SCOPE
Albert Jan Kruijter, Instituut Publieke Waarden

18. MAATWERKSCAN
Hoe gemeente Den Haag data inzet om
processen te verbeteren

20. RONDJE EUROPA
Arbeidsongeschiktheid van IJsland tot
Denemarken

24. NEDERLAND IN 2050
Econoom Sandra Phlippen (ABN AMRO)
blijkt vooruit

28. REPORTAGE: POSTNL
Ruim baan voor mensen met een afstand
tot de arbeidsmarkt

34. TECHNOLOGIE STIMULEERT INCLUSIE
Peter Brouwer deelt voorbeelden van
duurzame AI

38. WHISPP: AI MET EEN MISSIE
Fluister-app geeft patiënten een stem

39. TERUGBLIK OP 'PERIODE RUTTE'
12 jaar arbeidsmarktbeleid op een rij

Magazine voor stakeholders van UWV ■ nov: 2023
■ Verschijnt drie keer per jaar ■ **Realisatie:** LVB
becoming iO, Boven Clarenburg 2 3511 CV Utrecht,
iodigital.com ■ **Hoofredactie:** Dirk Jan Cock
■ **Mailadres redactie:** content@uwv.nl
■ **Vormgeving:** LOVEBRAND DESIGNERS®
■ **Lithografie en drukwerk:** Tuijtel, Hardinxveld-
Giessendam ■ **Adreswijziging:** UWV, Postbus 28285,
1040 HD Amsterdam o.v.v. 'Adreswijziging
UWVmagazine' ■ **Afmelden voor UWVmagazine:**
mail naar content@UWV.nl ■ Het is alleen
toegestaan artikelen uit UWVmagazine over te
nemen na toestemming van de redactie.
■ Klimaatneutraal gedrukt en verzonden, verpakt in
biofolie ■ **FOTO COVER:** Bram Petraeus



Hoogleraar Stress en Veerkracht, Christiaan Vinkers:

‘ER ONTBREEKT EEN GOEDE INTEGRALE AANPAK VOOR MENTALE GEZONDHEID’

TEKST ELS WIEGANT | BEELD BRAM PETRAEUS

Psychisch ziekteverzuim is een groeiend probleem. De oorzaak is echter niet eenduidig. En dat bemoeilijkt ook een goede aanpak, vindt hoogleraar Stress en Veerkracht aan het Amsterdam UMC, **Christiaan Vinkers**. Zijn pleidooi is: vroege signalering en betere samenwerking tussen onder meer werkgevers, arbo-artsen en psychologen. ▶





‘Er zijn steeds meer hulpmiddelen beschikbaar om stress-signalen vroegtijdig te herkennen’

Ruim 26 procent van het totaal aantal verzuimdagen in het eerste kwartaal van 2023 viel in de categorie psychisch ziekteverzuim, zo bleek uit cijfers die Arbo Unie in juli 2023 publiceerde. Gevraagd naar de oorzaak, zegt Vinkers: ‘Dát is *the million dollar question*.’ Achter de term psychisch ziekteverzuim gaat een scala aan uiteenlopende klachten schuil, legt hij uit. ‘Van een werknemer die door stress een weekje uitvalt tot iemand die na twee jaar met ernstige klachten in de WIA terechtkomt. Dat maakt het nog lastiger om te begrijpen wat er precies aan de hand is.’

Eén oorzaak aanwijzen is ook te simpel gedacht. ‘De mentale gezondheid van mensen staat onder druk omdat verschillende factoren bij elkaar komen: minder vangnetten in onze samenleving, financiële problemen, prestatiedruk, wachtlijsten in de jeugdzorg en de ggz. Het heeft allemaal invloed.’

KRITISCH OP TERM ‘BURN-OUT’

Op de term ‘burn-out’ – die vaak, ook door TNO en CBS, wordt gebruikt – is de Amsterdamse hoogleraar kritisch. ‘Ik wil de klachten van mensen absoluut niet bagatelliseren, ze stellen zich echt niet aan. Maar er is geen arts die de diagnose burn-out medisch betrouwbaar kan vaststellen. Er zijn gewoon geen goede diagnostische criteria voor. Die zijn er wel voor een depressie en de klachten daarvan vertonen een zeer grote overlap met die van burn-out.’

Nadeel van het gebruik van de term ‘burn-out’ is dat er spraakverwarring ontstaat. ‘Iedereen bedoelt er iets anders mee. En als je niet weet wat er precies aan de hand is, hoe moet je het dan goed aanpakken? Daar komt bij dat we de behandeling van burn-out, in tegenstelling tot die van depressies of angststoornissen, aan de vrije markt overlaten. Aan bedrijven die ten onrechte claimen dat ze je er binnen drie weken vanaf kunnen helpen. Dat moeten we niet willen, het gaat om ernstige klachten.’

STRESS KUN JE TIJDIG ONDERKENNEN

Vinkers is gespecialiseerd in stress, onderdeel van de psychisch verzuimproblematiek. ‘Stress is normaal, iedereen heeft het wel eens. Alleen, er is een kantelpunt waarop stress te veel wordt en iemand omvalt. Dat punt is voor ieder mens anders. Voordat het wordt bereikt, zijn er vaak signalen geweest: je slaapt slecht, hebt weinig eetlust, gedraagt je anders dan anders. Er zijn steeds meer hulpmiddelen om te helpen die signalen tijdig te onderkennen, zoals smartwatches.’

Mensen verschillen onderling sterk in stressgevoeligheid. ‘Voor stress is iemands unieke context belangrijk. Signalen geven niet alleen aan dat iemand onder druk staat, maar kunnen ook een aanleiding zijn om naar de oorzaak te zoeken: financiële problemen, relatieproblemen, werk.’ Vóórdat het kantelpunt is bereikt, is medicalisering van stress niet nodig, maar erná des te meer, benadrukt Vinkers. ‘Als je forse hartklachten hebt, zeggen we toch ook niet: ga zelf maar even op internet opzoeken wat je nodig hebt.’

Begrijpelijk dus dat de hoogleraar een pleitbezorger is van vroege signalering. Graag wil hij onderzoeken hoe werkgevers

en werknemers beter met vroege stress-signalen kunnen omgaan en hoe die aanpak valt te implementeren in verschillende werksituaties. Eén ding weet hij sowieso al: ‘Er is geen one-size-fits-all-oplossing om stress tegen te gaan. Bij preventie van stress wordt soms gezegd: ga hardlopen. Niks mis mee, maar als de oorzaak een conflict met je manager is, dan is hardlopen niet meer dan een doekje voor het bloeden.’

GEEN GOEDE INTEGRALE AANPAK

Psychische klachten ontstaan veelal vroeg in iemands leven. ‘Vaak tijdens de puberteit al, in de vorm van bijvoorbeeld een depressie, eetstoornis of verslaving. De ziektelast van dit soort klachten is altijd groot geweest, maar overheid en samenleving hebben de aanpak ervan decennialang laten versloffen. Het gevolg is dat een duidelijke visie op mentale gezondheid ontbreekt, qua overheidsbeleid, vanuit de samenleving, de werkgever en het individu. Daar plukken we nu de wrange vruchten van.’

Het hoge percentage psychisch ziekteverzuim is een uiting van die verwaarlozing, vindt Vinkers. Verwaarlozing zit ‘m in zaken als: niet afdoende armoedebestrijding, jeugd- en ggz-zorg, onderwijs. ‘En, essentieel, het gebrek aan een goede integrale aanpak voor mentale gezondheid en preventie van psychische klachten. Nu doet de werkgever iets, de werknemer, de arbo-arts, maar ook de psychiater, psycholoog, huisarts en soms moeten mensen zelf op internet zoeken. Het is allemaal te gefragmenteerd, te weinig samen en vooral ook: te laat.’

Een organisatie als UWV wil en kan in de preventie veel betekenen, maar voor de WIA-populatie komt actie vaak te laat, denkt Vinkers. ‘Wanneer je als UWV’er pas na twee jaar ziekte contact met iemand hebt en die persoon ook niet goed kent, is dat *a hell of a job*.’

Werkgevers kunnen een grote bijdrage leveren aan het voorkomen van psychische problemen en ziekteverzuim als gevolg daarvan. ‘Werk is een belangrijk onderdeel van iemands leven en kan zeker oorzaak zijn van stress. Maar zelfs als de oorzaak in de privésfeer ligt, dan is het moreel, menselijk én financieel beter wanneer een werkgever zegt: wat is er met je aan de hand, wat kunnen we doen om het op te lossen? Ik denk dat dat aan de hand van vroege stress-signalen kan, waarbij werkgever en werknemer samen het gesprek aangaan over wat er nodig is. Want als een werknemer eenmaal uitvalt, is het vaak voor langere tijd.’

MEER WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK NODIG

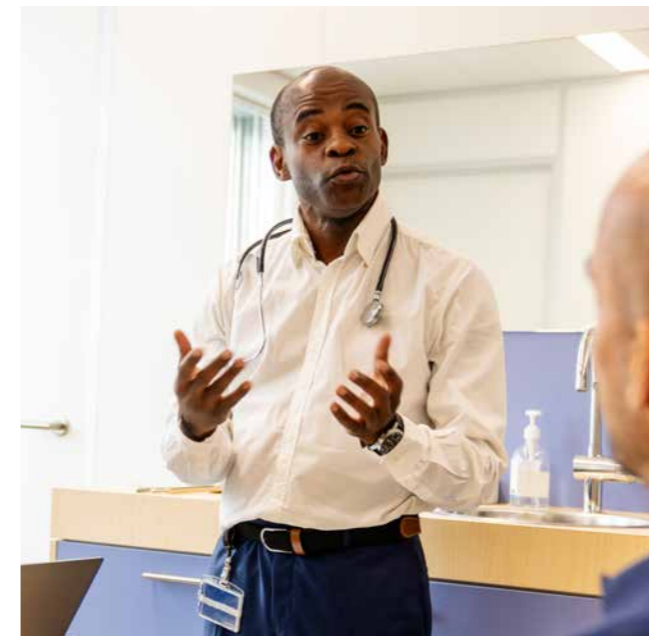
Naar psychische problematiek en ziekteverzuim moet veel meer wetenschappelijk onderzoek worden gedaan, vindt Vinkers. Dat kan helpen bij het voorkomen en bestrijden ervan. Hij noemt als voorbeeld jeugdtrauma’s.

‘Wanneer de overheid weet dat die leiden tot levenslange consequenties, zou ze er volop op moeten inzetten om daar grip op te krijgen. Onder meer door een soort signalen te leren onderscheiden die erop kunnen duiden dat iemand als werknemer gaat uitvallen en die de betrokkene en werkgevers kunnen helpen om dat te voorkomen.’

‘Er is een enorme discrepantie tussen de hoeveelheid leed die mensen ervaren en de hoeveelheid geld die het psychisch ziekteverzuim de Nederlandse maatschappij kost. Aan verzuimdagen en zorgkosten gaan vele miljarden verloren, terwijl overheid en bedrijfsleven maar beperkte investeringen doen in het ontwikkelen van nieuwe kennis en het implementeren van wat we al weten. Als we constateren dat er geen gezondheid is zonder mentale gezondheid, laten we dan boter bij de vis doen.’ ■



Cijfers UWV: In 2022 zijn er 64.600 WIA-beoordelingen gedaan. In ongeveer 20 procent van de beoordelingen was er sprake van een verworven psychische aandoening die de arbeidsongeschiktheid voor het grootste gedeelte bepaalde.



Hubert Nguema Ollomo, verzekeringsarts



Ellen van der Aa, sociaal-medisch verpleegkundige en Lorin Maatman, arbeidsdeskundige

DE PRAKTIJK VAN EFFICIENTER BEOORDELEN

TEKST VINCENT MIRCK EN DANIËLLE VREEKEN | BEELD JEROEN DIETZ

Hoe los je de lange wachttijden voor sociaal-medische beoordelingen op? Een brandende vraag, waarop sociaal medische centra een essentieel onderdeel van het antwoord vormen. Door taken te verdelen en effectief samen te werken, wisten ze bij **Sociaal Medisch Centrum Hengelo** de doorlooptijden flink te verkorten. Medewerkers vertellen hoe zij voor patiënten in regio Twente hun werk stevig stroomlijnen.

Een van de belangrijkste maatregelen om de wachtlijsten en achterstanden tegen te gaan, is UWV's nieuwe manier van werken bij sociaal-medische beoordelingen. Dat gebeurt al op vele plekken in een Sociaal Medisch Centrum, waar een verzekeringsarts de inhoudelijke regie voert en ondersteuning krijgt van een multidisciplinair team. Cliënten hebben een vast team als aanspreekpunt. Dat volgt hen en bekijkt welke beoordeling en dienstverlening zij nodig hebben.

TEVREDEN CLIËNTEN

Deze werkwijze blijkt positief uit te pakken: zowel de medewerkerstevredenheid als de cliënttevredenheid waren hoger dan bij de reguliere werkwijze, meldt UWV. Momenteel werken landelijk 42 van de 130 teams op deze manier. Het is de bedoeling dat dit vanaf januari 2025 de nieuwe landelijke norm wordt. De uitrol van de SMC's is in volle gang.

ACHTERSTAND WEGGEWERKT

In Sociaal Medisch Centrum Hengelo is efficiënt werken de norm: de lijnen zijn kort en de bereidheid om elkaar te helpen is groot,



'Als arts kan ik mijn tijd efficiënter besteden, met meer beoordelingen tot gevolg'

zo concluderen de medewerkers. Jean-Hubert Nguema Ollomo, verzekeringsarts is enthousiast over de resultaten van het SMC. 'We hebben onze spreekuren geoptimaliseerd én alle achterstanden weggewerkt. En dat in een periode van acht maanden tijd. Ik ben daar waanzinnig trots op!'

MINDER WERKDRUK

'De sleutel tot een succesvolle behandeling van de cliënten is de samenwerking tussen alle teamleden', zegt de arts. 'Door mijn eigen taken te delegeren en 100% op het werk van mijn collega's te vertrouwen, is mijn werkdruk afgenomen. De inbreng van de sociaal-medisch verpleegkundige is enorm. Ik kan mijn tijd daardoor efficiënter besteden, met meer spreekuren en

beoordelingen tot gevolg. En daar zijn onze cliënten weer mee geholpen.'

DOORVRAGEN NAAR HET POSITIEVE

Ellen van der Aa, sociaal-medisch verpleegkundige vult aan: 'Om de verzekeringsarts te ontlasten, zet ik de dossiers klaar en verzamel ik relevante informatie voor de arbeidsdeskundige om spreekuren zo efficiënt mogelijk te faciliteren. Voor Wajong-aanvragen, waarbij arbeidsvermogen zeer duidelijk onmogelijk is, voer ik persoonlijke gesprekken met de ouders. Ik betrek hen bij het proces. Met deze aanpak kan ik echt een verschil maken. Ouders voelen zich dan gehoord. Bovendien vraag ik vaak naar de positieve kanten van hun zoon of dochter, zodat ook deze worden belicht. En het niet enkel een negatief verslag wordt. Dat wordt zeer gewaardeerd!'

MAKKELIJKER OVERDRAGEN

'Ik werk nauw samen met een team van experts, waaronder artsen, re-integratie-begeleiders en sociaal medisch verpleegkundigen', zegt Lorin Maatman, arbeidsdeskundige bij SMC Hengelo. 'Samen bekijken we de mogelijkheden voor de cliënt en



Marjolein Tabois, manager SMZ WIA Werkgevers SMC



Marleen de Leeuw, sociaal-medisch verpleegkundige



‘Onze nuchtere Twentse cultuur zorgt voor openheid en transparantie’

stemmen we deze af tijdens multidisciplinaire overleggen. Samenwerking en afstemming zijn essentieel om de cliënt zo goed mogelijk te ondersteunen. Het SMC biedt hierbij waardevol inzicht in elkaars werkzaamheden. Dit maakt een overdracht tussen collega's eenvoudiger.'

TAKEN UIT HANDEN NEMEN

‘We proberen onze cliënten binnen de wettelijke kaders zo goed mogelijk te helpen. Dit zit hem in kleine dingen’, legt Marjolein Tabois uit. Zij is manager SMZ WIA Werkgevers SMC. ‘Zo zorgen we dat onze cliënten bij dezelfde verzekeringsarts terugkomen als ze eerder bij ons zijn geweest. De onderlinge samenwerking biedt een grote meerwaarde. Zo doet de sociaal medisch verpleegkundige veel voor werk en neemt daarmee taken uit handen

HOOG OP DE POLITIEKE AGENDA

De aanpak van de wachttijden in de zorg staat hoog op de politieke agenda. UWV treft de nodige maatregelen om het aantal sociaal-medische beoordelingen te verhogen. Zo wordt sneller duidelijk of medewerkers of werkzoekenden arbeidsongeschikt zijn.

ONZEKERHEID ALS BELEMMERING

Lange wachttijden voor sociaal-medische beoordelingen zorgen voor onzekerheid over het recht op een uitkering en daarmee over inkomen. Deze onzekerheid belemmert menigmaal het herstel en de re-integratie. Voor werkgevers betekenen lange wachttijden bovendien dat er lang onduidelijkheid is over de financiële gevolgen van een mogelijke uitkering.

POSITIEVE EFFECTEN

Reden te meer om deze problematiek snel en effectief bestrijden, meent minister Karien van Gennip van SZW. Zij stuurde in oktober 2023 een brief aan de Tweede Kamer. Daarin sprak zij over de positieve effecten van de eerder genomen maatregelen, zoals verkorte beoordeling voor 60-plussers, taakdelegatie en taakondersteuning.

ACHTERSTANDEN NEMEN AF

Er is inmiddels een daling van achterstanden te zien bij WIA-claimbeoordelingen en een stabilisatie bij herbeoordelingen. Bovendien verwacht Van Gennip dat de achterstanden verder zullen afnemen dankzij tijdelijke maatregelen die op de planning staan voor 2024.

van de verzekeringsarts. Dit is uiteindelijk ook bevorderlijk voor de cliënt. We blijven experimenteren met nieuwe manieren van beoordelen, om onze verzekeringsartsen te ontlasten.'

‘WE FIKSEN HET SAMEN’

‘In onze multidisciplinaire intake beslist het team hoe het dossier wordt aangepakt’, aldus arbeidsdeskundige Marleen de Leeuw. ‘Een sociaal-medisch verpleegkundige

bereidt het dossier voor. Vervolgens spreek ik de cliënt. De informatie en beperkingen uit het dossier vormen het uitgangspunt voor dit gesprek. Daarna leg ik mijn bevindingen voor aan de verzekeringsarts. Door de inzet van meerdere experts op een dossier, missen we minder snel iets. Daarnaast zorgt de nuchtere Twentse cultuur binnen kantoor Hengelo en in ons team voor openheid en transparantie. We fiksen het gewoon met elkaar.’ ■

DE WEG TERUG

1

Juul Steeghs zit deels in de Wajong en heeft daarnaast een vaste baan bij de vestiging van Jumbo in Born. Een tijd geleden kon ze door een ernstig auto-ongeluk ruim anderhalf jaar niet werken. Toch wilde Jumbo haar graag houden. En Juul wilde koste wat kost zo snel mogelijk aan de slag.

‘Ik was met een paar vrienden op stap. Ik moest pinnen en liep naar de geldautomaat. Op het zebrapad werd ik geschept door een auto en tientallen meters meegesleurd. Alles werd zwart voor m'n ogen. Ik had een gebroken arm, gebroken elleboog, bloed in m'n hersenen en 150 hechtingen in mijn gezicht. Ik lag twee weken in het ziekenhuis en moest maanden revalideren om weer te lopen en fietsen.

Mijn collega's en mijn baas van Jumbo waren erg aardig voor mij. Ik kreeg een prachtige kaart, sommigen kwamen langs in het ziekenhuis. Dat deed me veel goed. En ik kreeg zelfs een vaste aanstelling. Dat vond ik zó netjes! Ik zit in de Wajong omdat ik wat meer verwerkingstijd nodig heb dan anderen. Maar ik werk heel graag.

Toen ik een baan zocht, heeft UWV me goed geholpen. Zij regelden dat ik een jobcoach kreeg. Mijn jobcoach legde het contact met Jumbo waar ik al snel mijn eigen plekje kreeg: de zuivelafdeling. Bijvullen, de datums controleren, zorgen dat het er allemaal fris en netjes uitziet.

En ik vind het altijd prachtig om de kinderen naar de toetjes te zien rennen. Inmiddels merk ik dat het werk voor mij te zwaar is geworden, en kijk ik samen met Jumbo naar andere mogelijkheden.'

Wie

Juul Steeghs (39)
Werkt als
winkelmedewerker

‘Na het ongeluk behield ik mijn vaste baan. Dat vond ik zó netjes!’





Albert Jan Kruijer van Instituut voor Publieke Waarden:

‘OM DE MENSELIJKE
MAAT TE HANTEREN
MOET JE DE HÉLE
MENS ZIEN’

TEKST ELS WIEGANT | BEELD STUDIO VANDAAR



Honderdduizend Nederlanders lopen vast in onze verzorgingsstaat, omdat ze meerdere problemen tegelijk hebben. Pas wanneer hier een duurzame oplossing voor is, kan het Instituut voor Publieke Waarden (IPW) zichzelf opheffen, vindt oprichter **Albert Jan Kruijer**. ‘Een holistische kijk is hard nodig om te komen tot het juiste maatwerk.’ ▶



‘Als iemand bij een instelling binnenkomt, gaat de eiersnijder eroverheen en worden de plakjes verdeeld over de verschillende instanties’

‘De democratie wordt zo ingewikkeld dat zij zal leiden tot willekeur, oncontroleerbaarheid en onrechtvaardigheid.’ Voor zijn promotie in politieke filosofie en bestuurskunde onderzocht Kruiter in hoeverre deze voorspelling uit 1838 van de Franse filosoof Alexis de Tocqueville is uitgekomen. Hij kan niet anders dan concluderen dat de Fransman gelijk heeft gekregen als hij ziet dat het aantal daklozen de afgelopen tien jaar is verdubbeld, dat duizenden burgers slachtoffer van de Toeslagenaffaire zijn geworden en mensen op allerlei manieren door de overheid worden uitgesloten. ‘Als wij hebben afgesproken dat we een verzorgingsstaat willen zijn, dan moeten de mensen die zorg nodig hebben, die ook krijgen. Dat zie ik nu onvoldoende gebeuren.’

PATRONEN ONTDEKKEN

Het ontbreken van onderzoek naar dit ‘disfunctioneren van de democratie en de verzorgingsstaat’ en van politieke urgentie is de ene reden dat Kruiter met twee anderen in 2010 besloot het IPW op te richten. Over de andere reden zegt hij: ‘Als wetenschappelijk onderzoeker

probeer je relevante kennis te produceren, maar de praktijk gaat veel harder dan de theorie kan bijhouden. Toen heb ik gedacht: waarom gaan we problemen niet in de praktijk oplossen en proberen we patronen te ontdekken, waaruit we kennis kunnen destilleren?’

Actieonderzoek, zo noemen de IPW-oprichters hun aanpak. ‘De helft van onze tijd besteden we aan het helpen van mensen met een giftige cocktail van problemen: schulden, dreigende woninguitzetting, stopgezette uitkering, boetes, kind onder toezicht van jeugdzorg, noem maar op. De andere helft van de tijd onderzoeken we waar die mensen tegenaan lopen in wet- en regelgeving of financiering bijvoorbeeld.’

Komt een probleem bij een grotere groep voor, dan gaat het IPW in gesprek met gemeenten, ministeries en politiek om nieuw beleid te ontwikkelen. ‘Het blijken vaak niet de regels te zijn die in de weg staan, maar de verschillende financieringsstromen. Daarom hebben wij tegen financiers gezegd: geef ons nou een pot ‘bureaucratievrij geld’ en laat ons daarmee het probleem oplossen.’

BUREAUCRATIEVRIJ POTJE

Jaarlijks helpt het IPW zo’n vijfhonderd huishoudens die in het doolhof van de verzorgingsstaat zijn vastgelopen. Het ‘bureaucratievrije potje’ is onderdeel van de zogeheten doorbraakmethode die het IPW heeft ontwikkeld. Het instituut wil maatwerk produceren, maar niet zelf in de valkuil van willekeur trappen. Dus ondersteunt de doorbraakmethode professionals in het sociale domein bij het beantwoorden van vragen als: hoe maak je maatwerk, hoe regel je het en hoe verantwoord je het?

De methode berekent ook hoeveel geld deze alternatieve financiering bespaart aan zorg en dienstverlening. ‘Bij duizend huishoudens ging dat om 16,6 miljoen euro. Er zijn honderdduizend Nederlanders met deze problematiek. Het tekort in de gezondheidszorg kun je in één klap oplossen als je dit overal toepast.’

EIERSNIJDER

De ervaringen, gecombineerd met de inzichten uit zijn studie en promotie-onderzoek, hebben Kruiter inzicht gegeven in de oorzaken van het disfunctioneren. ‘Rijksuitvoeringsinstellingen, zoals UWV, maar ook gemeenten hebben de afgelopen decennia allerlei extra taken gekregen, maar niet de capaciteit en het geld om ze uit te voeren. Want, zo werd in de jaren ‘90 gedacht: met de komst van ict kán dat allemaal. Gevolg: een gedigitaliseerde en verkokerde overheid. Als iemand bij een instelling binnenkomt, gaat de eiersnijder eroverheen en worden de plakjes verdeeld over de verschillende instanties. Niemand heeft meer zicht op de h́ele mens.’

En die holistische kijk heb je juist nodig om de menselijke maat te hanteren, al vindt Kruiter dat dit begrip vaak te geïsoleerd wordt gebruikt. ‘In mijn jargon spreken we van menswaardigheid als waarde, de menselijke maat als doel en maatwerk

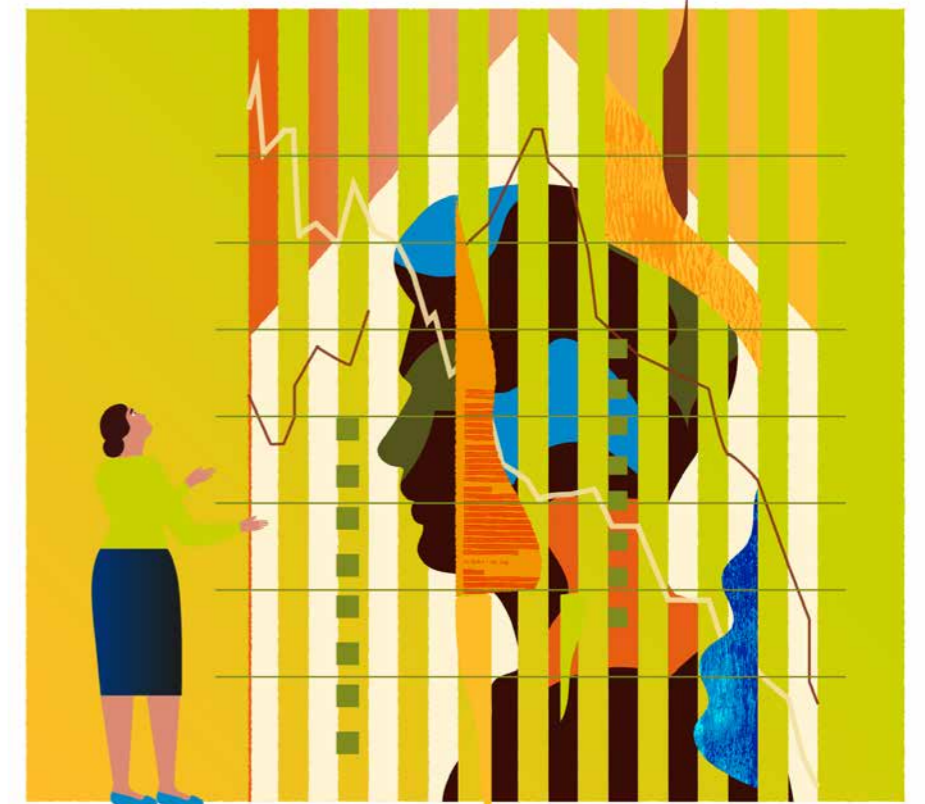
als instrument om dat doel te bereiken. Idealiter betekent de menselijke maat dat de overheid de hele mens in ogenschouw neemt voordat ze een nieuwe maatregel implementeert. Maar de overheid heeft menswaardigheid, op individueel niveau althans, niet hoog in het vaandel. Technisch is de menselijke maat vanwege die versnippering bijna onmogelijk en maatwerk is vaak een reparatiemechanisme voor als de standaarden niet hebben gefunctioneerd.’

Dat UWV voor complexe individuele gevallen een Maatwerkplaats heeft (en andere uitvoeringsinstellingen soortgelijke initiatieven), prijst hij desondanks. ‘Wat de Maatwerkplaats van UWV goed doet, is dat zij als een soort ‘lens op de mens’ fungeert. Ze geeft UWV in ieder geval een beeld van die hele mens.’

HOLISTISCHE AANPAK

Toch is het niet het maatwerk waarop UWV zich vooral moet richten, vindt Kruiter. ‘In de duizend casussen waarbij wij mensen met de doorbraakmethode hebben geholpen, is juridisch geen enkele wet of regel overtreden. In de meeste gevallen hoefden we helemaal geen maatwerk te leveren. De wetten en regels waren gewoon niet adequaat toegepast. Maatwerk zit ‘m wel in de extra aandacht en in de holistische aanpak, maar niet in aparte regels voor één iemand hanteren.’

Instanties als UWV zouden bovenal hun standaarddienstverlening verder moeten ontwikkelen. ‘Zo’n 5 tot 10 procent van de mensen valt buiten de boot. Er zijn in Nederland 20.000 tot 30.000 wijkteamleden. Die komen bij mensen achter de voordeur. Je zou kunnen zeggen: de gevallen waar we niet uit komen, delegeren we aan die wijkteams en wij specialiseren ons in het verbeteren van onze standaarddienstverlening.’ Om dat



te kunnen doen zou UWV wel eerst zijn data beter op orde moeten hebben. ‘Mensen hebben vrijwel nooit alleen een probleem met UWV, ook altijd ergens anders: bij de Belastingdienst, het CAK of de sociale dienst. Zorg dat je daar meer zicht op hebt.’

Een andere aanbeveling: ontwikkel een goed triagesysteem. ‘Zodat je weet voor wie de standaarden niet goed genoeg zijn of averechts uitpakken. Creëer ruimte in je organisatie om voor die mensen een ander repertoire te kunnen inzetten, zoals nu in de Maatwerkplaats gebeurt. Daar ben ik opgetogen over, maar ik denk dat we initiatieven als de Maatwerkplaats structureler moeten aanbieden. Als je het goed neerzet en voldoende mandaat en financiële en bestuurlijke slagkracht geeft, kun je van de casuïstiek veel leren om preventief te werken en de standaarden te verbeteren.’

ARBEIDSMARKTSCHAARSTE

Eén woord zal het komende decennium regeren en het handelen van UWV moeten bepalen, denkt Kruiter: arbeidsmarktschaarste. ‘UWV heeft veel cliënten en de samenleving heeft het nodig dat zij weer mee kunnen komen.

Daar zijn wet- en regelgeving, financiën en interventies nu niet op gericht en voor die transformatie heb je de hulp van politiek en ministeries hard nodig.’ Dat besef ziet Kruiter in diverse geleidingen, maar: ‘Op rijksniveau zit vaak acht jaar tussen besef en realisatie. We hebben zulke grote, logge systemen opgetuigd dat het de vraag is of die deze veranderingen wel aankunnen.’

Toch is hij optimistisch gestemd. ‘Toen wij dertien jaar geleden met het IPW begonnen, stuitten we voortdurend op morele bezwaren: jullie produceren willekeur, mensen zijn toch zelf verantwoordelijk voor hun schulden, jullie pamperen ze. Dat soort argumenten. De laatste jaren horen we dat niet meer. Nu zeggen mensen: heel goed dat jullie dit doen, maar hoe organiseer ik dat in mijn ict, mijn organisatie, mijn financiën? Wij zijn een land van koopmannen en dominees. Over de morele bezwaren kunnen we jaren praten, maar de praktische lossen we op, want we zijn ook een land van ingenieurs. In dat opzicht is het superfijn dat die switch van morele naar praktische bezwaren is gemaakt.’ ■

Meer lezen over IPW of de doorbraakmethode?
Kijk op: ipw.nl of doorbraakmethode.nl.



‘MENSEN DIE IN DE BIJSTAND DREIGEN TE KOMEN SNELLER HELPEN, DANKZIJ DATA’

TEKST **COEN HUIBERS** | BEELD **DE BEELDREDAKTIE**

Maandelijks stromen in de gemeente Den Haag honderden mensen uit de WW. Het merendeel daarvan start met een nieuwe baan. Enkele tientallen per maand komen in de bijstand. Een paar jaren geleden spraken de gemeente en UWV de wens uit deze groep mensen sneller in beeld te krijgen. Dit leidde tot de ontwikkeling van de maatwerkscan.

‘Nog maar kort geleden kwam ik in contact met een man van 61 die in zijn allerlaatste week van de WW zat. Daarna zou hij dus in de bijstand komen, wat onder meer een terugval in inkomen betekent. Deze man wilde heel graag meer doen in de zorg, maar had daarvoor niet de juiste opleiding. Mocht slechts licht verzorgende taken doen, geen mensen wassen bijvoorbeeld. Maar je zag overduidelijk hoe gemotiveerd hij was. We hebben diverse gesprekken gevoerd, onder meer met het Werkgeversservicepunt, en we hebben bijvoorbeeld assessments georganiseerd. Zo vonden we uiteindelijk een plek voor hem bij een BBL-opleiding, waar hij wordt opgeleid tot verzorgende niveau 3 én waarin hij ook direct aan het werk kan. Hij is enorm blij hiermee, kan

nu nog een aantal jaar werk doen waar hij gelukkig van wordt en waarin hij het gevoel heeft iets bij te dragen.’

VOORSPELLEN

Het is een van de voorbeelden die UWV's adviseur werk Michelle de Groot geeft ter illustratie van de goede resultaten van het werken met de maatwerkscan in de gemeente Den Haag, om mensen in beeld te krijgen die een grote kans hebben om vanuit de WW in de bijstand te belanden. Collega Hans Terpsta, business controller advanced analytics, was nauw betrokken bij de ontwikkeling hiervan: ‘De maatwerkscan helpt op basis van acht verschillende klantgedragskenmerken te voorspellen wie een verhoogde kans heeft binnenkort in

de bijstand te geraken. Mensen die anders pas veel later in beeld zouden komen bij de gemeente. We kunnen door gericht vanuit data te werken de juiste cliënten sneller helpen.’ Michelle de Groot vult aan: ‘Nu kunnen wij contact leggen met hen en, als ze dat willen, samen met de gemeente kijken welke dienstverlening er beschikbaar is. We kunnen snel met elkaar schakelen, waardoor we de Haagse burger vaak ook snel verder kunnen helpen. Feitelijk halen we dienstverlening naar voren.’

MAATWERK

De eerste ervaringen stemmen positief, vertelt Amanda Jol. Zij is casemanager arbeidsontwikkeling bij de gemeente Den Haag. ‘We zien dat het werkt: mensen komen



Michelle de Groot, Amanda Jol en Hans Terpstra

gemiddeld twee maanden eerder in beeld bij de gemeente. En door onze gezamenlijke dienstverlening kunnen we hen maatwerk leveren. Samen met UWV levert deze manier van werken vaak een kortere bijstand op of voorkomen we zelfs dat iemand in de bijstand komt! En wat ook fijn is: vrijwel zonder uitzondering zijn mensen blij als wij contact met ze opnemen. We kunnen echt iets voor hen betekenen.’ Michelle: ‘We merken dat wij vaak de eersten zijn die echt een luisterend oor bieden. Daar, zo krijgen we vaak terug, zijn mensen écht mee geholpen.’

PERSOONLIJKE HULP

Maandelijks krijgen UWV en de gemeente Den Haag dankzij de maatwerkscan enkele tientallen mensen in beeld die aan het einde van de looptijd van hun WW-uitkering zitten. In vaste overleggen bespreken UWV en de gemeente met elkaar welke dienstverlening voor deze mensen ingezet kan worden. Deze kan bestaan uit deelname aan het sollicitatiecentrum waar burgers persoonlijk worden geholpen met het professionaliseren van hun cv en het checken van de sollicitatiebrieven. En als er financiële uitdagingen zijn

★
‘Mensen vinden het echt heel fijn om geholpen te worden door UWV en gemeente sámen’

wordt iemand aangemeld bij de Helpdesk Geldzaken voor een persoonlijk gesprek. In sommige gevallen wordt bekeken of er passende scholingprogramma's zijn, zoals in het voorbeeld dat Michelle al gaf. De hulp vanuit UWV en de gemeente is vrijblijvend. Amanda: ‘Wij bieden het aan, en mensen mógen meedoen. Ze zijn niets verplicht. De praktijk tot nu toe leert dat de meeste mensen het fijn vinden dat we ze benaderen en dat ze hulp krijgen bij het vinden van werk. Mede door de maatwerkscan kunnen we voor een meer

kwetsbare doelgroep onze gezamenlijke dienstverlening inzetten.’

UITVOERIG ETHISCH GETEST

Hans: ‘Ik denk dat deze maatwerkscan een voorbeeld is van hoe het werken met algoritmes een positieve impact kan hebben. Het is goed om te benadrukken dat het aanbieden van dienstverlening het enige is waarvoor we de maatwerkscan inzetten. Voordat we de scan in gebruik hebben genomen, hebben we ook uitgebreide testen en onafhankelijke ethische assessments laten uitvoeren. En dat blijven we doen. De positieve resultaten in Den Haag zijn aanleiding om te kijken of we de maatwerkscan breder kunnen inzetten, maar voordat we dat doen onderwerpen we 'm opnieuw aan een onafhankelijke review. We willen zeker weten dat we alle privacy-effecten goed hebben beschreven en we de privacy van de mensen die we hiermee willen helpen ook goed kunnen waarborgen. Dat is echt het uitgangspunt: de maatwerkscan puur inzetten om mensen diensten aan te bieden waarmee ze kunnen blijven meedoen in de samenleving.’ ■



Rondje Europa:

HOE 8 LANDEN OMGAAN MET ARBEIDSONGESCHIKTHEID

UWV staat voor een lastige taak. Op dit moment hebben veel mensen een beoordeling nodig om te bepalen of zij arbeidsongeschikt zijn. Maar het aantal professionals om zo'n sociaal-medische beoordeling uit te voeren, ligt te laag.

TEKST VINCENT MIRCK

Deze mismatch rondom arbeidsongeschiktheid (AO) houdt de gemoederen al jaren bezig. De vergrijzing en de verhoging van de AOW-leeftijd maken het er niet makkelijker op. Daarom is het verstandig om over de grenzen te kijken: hoe hebben andere landen hun AO-stelsel vormgegeven? Twee onderzoekers van UWV deden een rondje langs een aantal Europese landen en vatten de belangrijkste onderzoeksresultaten samen.

LAATSTE LOON WEEGT NIET ALTIJD MEE

Meteen een opvallend feit: Nederland is binnen dit onderzoek het enige land dat de AO-beoordeling uitvoert op basis van het verlies aan verdien capaciteit (het percentage van je oude loon dat je na terugkeer op de arbeidsmarkt kan verdienen). De andere onderzochte landen beoordelen het verlies aan arbeidsvermogen (óf je kan werken, los van de hoogte van je salaris).

Sommige landen gebruiken het voormalig inkomen alleen om de hoogte van de uitkering te berekenen. UWV-onderzoeker Myrthe

van Vilsteren: 'In Finland, IJsland en Zweden berekenen ze de hoogte van de AO-uitkering mede op basis van het laatst verdiende loon. Denemarken, Estland, en het Verenigd Koninkrijk keren een vast bedrag uit, onafhankelijk van wat je vroeger verdiende. Ierland hanteert een vast bedrag per inkomenscategorie.'

PROTOCOL OF RUIMTE VOOR OPINIE?

Daarnaast valt op dat het Nederlandse proces sterk geprotocolleerd is, waar andere landen juist meer ruimte geven aan de opinie van beoordelende experts. UWV-onderzoeker Djoeke Petter vult aan: 'Die experts hebben overigens lang niet overal face-to-face contact met de cliënt. Waar wij in Nederland meestal een fysiek spreekuur inzetten, heeft een aantal landen dat anders ingericht. Zij laten bijvoorbeeld de cliënt een vragenlijst invullen of spreken de cliënt telefonisch of digitaal.'

Wanneer heb je recht op een AO-uitkering? De antwoorden op die vraag lopen per

land uiteen. In meerdere landen geldt de voorwaarde dat 'alle mogelijkheden op het gebied van revalidatie en re-integratie benut moeten zijn'. Tot die tijd kom je niet in aanmerking voor een AO-uitkering. Het gaat om Denemarken, Finland, IJsland en Zweden. Petter: 'Deze landen hanteren een kortere doorbetalingsperiode vanuit de werkgever, evenals een kortere ziekte-uitkering dan in Nederland, maar bieden wel een revalidatie-uitkering aan.'

NIEUWE WEGEN INSLAAN

Er is in Nederland te weinig capaciteit aan professionals om de verhoogde vraag naar beoordelingen uit te voeren. Tevens heerst de wens om de kwaliteit, efficiëntie en effectiviteit van UWV's dienstverlening te verbeteren. Van Vilsteren: 'Deze Europese inventarisatie van arbeidsongeschiktheidsstelsels kan op meerdere vlakken inspiratie bieden om nieuwe wegen in te slaan bij het Nederlandse arbeidsongeschiktheidsstelsel.'

Het onderzoek van UWV kwam tot stand door middel van deskresearch, vragenlijsten, interviews en consistentiechecks. Een volledige rapportage is te vinden op UWV.nl. Daarin staan uitgebreide beschrijvingen van de context per land. Beginnend bij het moment van ziekmelding, tot aan de beoordeling van arbeidsongeschiktheid, het proces van bezwaar en beroep, en eventuele herbeoordelingen. UWV benadrukt dat onderstaande beschrijvingen niet verbonden zijn aan een waardeoordeel.



Nederland kent een relatief lange doorbetalingsperiode van de werkgever.

NEDERLAND

Nederland neemt het verdienvermogen mee in de beoordeling van arbeidsongeschiktheid, terwijl de overige onderzochte landen juist het arbeidsvermogen beoordelen. Het gebruik van het CBBS (Claimbeoordelings- en Borgingssysteem) is hierin een uniek instrument.

Nederland kent met 2 jaar een relatief lange doorbetalingsperiode door de werkgever. In de overige 7 landen varieert dit van 0 tot 12 maanden.

In Nederland wordt veel waarde gehecht aan het spreekuur als moment waarop de cliënt eigen inbreng heeft. In de andere landen zijn (ook) andere vormen van inbreng van de cliënt belangrijk voor het proces.

De curatieve sector (bestaande uit onder andere ziekenhuizen, geestelijke gezondheidszorg, fysiotherapeuten en huisartsen) speelt in Nederland een relatief kleine rol, in tegenstelling tot andere landen waar het gebruikelijk is dat de behandelend arts een medisch certificaat opstelt met informatie over bijvoorbeeld de prognose en de beperkingen van de cliënt.

VERENIGD KONINKRIJK

Het Verenigd Koninkrijk heeft twee maatregelen ingevoerd om het capaciteitsprobleem rondom de uitvoering van arbeidsongeschiktheidsbeoordelingen te verhelpen.

De vereisten voor beoordelende professionals zijn verruimd. Artsen zijn niet langer als enigen bevoegd om die beoordelingen uit te voeren, ook andere medisch professionals mogen dit doen.

Daarnaast vindt het spreekuur met de cliënt steeds veelvuldiger telefonisch plaats in plaats van fysiek.



In het Verenigd Koninkrijk vindt het spreekuur steeds vaker telefonisch plaats.



In Estland is extra aandacht voor mensen met een beperking of taalachterstand. Zo is de vragenlijst ook te beluisteren.

ESTLAND

In Estland krijgt de cliënt meestal geen uitnodiging voor een spreekuur. De cliënt vult zelf een vragenlijst in met uitgebreide informatie over diens functionele mogelijkheden en omgevingsfactoren.

Hierbij is extra aandacht voor mensen met beperkingen of taalachterstand. Zo is de vragenlijst ook te beluisteren en komen er verduidelijkende voorbeelden in voor. De cliënt kan er ook voor kiezen om de vragenlijst samen met een *case worker* in te vullen.

Deze niet-medisch professional werkt met een adaptief digitaal programma dat tips en suggesties geeft over de juiste vraagstelling bij desbetreffende aandoeningen. De beoordeling vindt vervolgens plaats via een desk assessment: een beoordeling op basis van de beschikbare documentatie.

De curatieve sector is nauw verbonden met de beoordelende sector: zo dienen beoordelend artsen sociale geneeskunde ook werkzaam te zijn in de curatieve sector. Daarnaast mogen beoordelend artsen relevante informatie uit het elektronisch patiëntendossier van de cliënt inzien. Het is voor de cliënt zichtbaar welke informatie de beoordelend arts heeft bekeken.

DENEMARKEN

Een niet-medische, academisch geschoolde *case worker* begeleidt cliënten en beoordeelt hun recht op een ziekte-uitkering gedurende de eerste 22 tot 26 weken van afwezigheid van werk door ziekte.

In Denemarken geldt het rehabilitatiecriterium, net als in IJsland, Finland en Zweden. Dit betekent dat iemand pas in aanmerking komt voor een arbeidsongeschiktheidsuitkering zodra redelijkerwijs alle inspanningen voor re-integratie en revalidatie zijn gedaan. De Deense instanties onderzoeken ook of er aanpassingen in de omgeving van de cliënt mogelijk zijn die het arbeidsvermogen verbeteren, denk aan huisvesting.

Om arbeidsongeschiktheid vanuit meerdere perspectieven te benaderen, voert een interdisciplinair team de AO-beoordeling uit. Dit team bestaat uit vertegenwoordigers van diverse sectoren, waaronder werkgevers, sociale diensten, gemeentelijke gezondheidszorg, sociaal geneeskundigen en het onderwijs.



In Denemarken begeleidt een niet-medische, academisch geschoolde *case worker* cliënten en beoordeelt hun recht op een ziekte-uitkering.



In Finland hebben cliënten die actief re-integreren of revalideren recht op een hogere uitkering.



IERLAND

Tijdens de periode waarin de cliënt een ziekte-uitkering ontvangt, vindt de beoordeling plaats op basis van een medisch certificaat. Cliënten komen in principe niet op spreekuur, tenzij de vooraf verwachte ziekteperiode wordt overschreden.

In Ierland voert een arts sociale geneeskunde de AO-beoordeling uit middels een desk assessment. De cliënt vult een vragenlijst in over diens sociaal-medische situatie.

De beslissingsambtenaar kan op basis van informatie uit het aangeleverde medisch certificaat besluiten om af te wijken van de beoordeling van de arts sociale geneeskunde.

Denemarken, IJsland, Finland en Zweden hanteren het rehabilitatiecriterium. Dit betekent dat iemand in aanmerking komt voor een arbeidsongeschiktheidsuitkering, zodra redelijkerwijs alle inspanningen voor re-integratie en revalidatie zijn gedaan.



FINLAND

Net als in Nederland kan de werknemer in Finland bij een bedrijfsarts terecht bij ziekte. Dit valt onder een arbeidsgeneeskundige dienst. De werknemer in Finland kan hier echter ook terecht voor preventieve zorg, zoals bloedonderzoek, fysiotherapie, et cetera.

Een groot deel van de werkende Finnen is verzekerd bij een (private) pensioenverzekeraar. De sociale zekerheidsinstantie biedt een vangnet voor het geval dat de cliënt nog onvoldoende premie heeft betaald.

Cliënten die actief re-integreren of revalideren tijdens een tijdelijke AO-uitkering hebben recht op een hogere uitkering (namelijk 133%) ten opzichte van als ze dit niet zouden doen.

ZWEDEN

In Zweden zijn alle inwoners verzekerd voor arbeidsongeschiktheid, ongeacht het arbeidsverleden.

Een behandelend arts stelt een medisch certificaat op, met informatie over onder andere het arbeidsvermogen van de cliënt. Het vertrouwen in dit document vormt de basis van de arbeidsongeschiktheidsbeoordeling. Mede op grond van dit document kan een niet-medisch, academisch geschoolde professional de AO-beoordeling in Zweden uitvoeren.

De arts sociale geneeskunde is medisch specialist en heeft een adviserende rol voor deze niet-medisch professional. Meestal werkt deze arts gedeeltelijk bij de sociale zekerheidsinstantie en gedeeltelijk in de curatieve sector. ■



**Econoom en praktijkhoogleraar
Duurzaam Bankieren, Sandra Phlippen:**

‘WAT VOOR LAND WILLEN WE ZIJN IN 2050?’

TEKST **ELS WIEGANT** | BEELD **BRAM PATRAEUS**

Geef prioriteit aan het oplossen van de krapte op de arbeidsmarkt en trek de stekker uit subsidies voor fossiele sectoren. Alleen met zulke ingrepen kan de overheid belangrijke dossiers vlottrekken, zegt **Sandra Phlippen**, hoofdeconoom bij ABN AMRO. De data van onder meer UWV spelen daarin een rol van betekenis. ▶



‘De overheid moet stoppen met het steunen van fossiele sectoren en energie-intensieve bedrijven’

Waar hebben we die krappe arbeidsmarkt nou precies aan te danken?

‘De arbeidsmarkt fluctueert altijd: van ruim naar krap en andersom. Maar er spelen nu factoren mee die niet bij die gebruikelijke cyclus horen. Dat zijn een paar structurele, zoals de vergrijzing en ontgroening. Er gaan meer mensen met pensioen en er komen minder mensen bij om hun plekken op te vullen. Daar zijn de pandemie en de energiecrisis als gevolg van de oorlog in Oekraïne bovenop gekomen. Dat heeft tot een unieke situatie geleid.’

Heeft Nederland er meer last van dan andere landen?

‘Ja. Nederland heeft een diensteneconomie. Vóór de pandemie hadden we al een krappe arbeidsmarkt. Tijdens de pandemie, die vooral die dienstensector trof, heeft de overheid bedrijfsbalansen gestut op voorwaarde dat niemand werd ontslagen. Door de NOW-subsidies ging er heel beperkt werkgelegenheid verloren en het aantal faillissementen was nog nooit zo laag. Doordat bedrijven tijdens de coronacrisis overeind bleven, stroomden er geen mensen de arbeidsmarkt op die ander werk gingen zoeken. Terwijl we die, in de huidige transitie naar een duurzame economie en een duurzaam klimaat, hard nodig hebben. Toen de economie na alle lockdowns weer openging, hadden Nederlanders tezamen bovendien 50 miljard op hun spaarrekening staan. Dat geld zijn ze gaan uitgeven, vooral aan vrijetijdsdiensten. Bedrijven, zoals in de horeca, gingen vervolgens uitbreiden en stelden vacatures open.’

Dus die steunmaatregelen hebben bijgedragen aan onze krappe arbeidsmarkt?

‘Ja. Voor individuele ondernemers en huishoudens waren ze natuurlijk fijn, maar voor de economie als geheel waren ze wat te veel van het goede. We zetten onszelf erdoor op slot. Voor een economie is het goed als bedrijven failliet gaan die geen houdbaar verdienmodel hebben. Dan komt

er letterlijk en figuurlijk ruimte voor vernieuwing. Ik was ook blij dat het demissionaire kabinet op Prinsjesdag alleen een maatregel aankondigde om de lage inkomens te steunen en verder op zijn handen bleef zitten.’

Hoe is de situatie nu, zo’n anderhalf jaar later?

‘Tijdens de pandemie heeft de regering ook besloten om bedrijven uitstel van betaling van hun belastingschuld te geven. De energiecrisis, die daar naadloos op volgde, leek niet het goeie moment om die schuld te gaan innen. Dat is dus uitgesteld, maar begint nu wel te gebeuren. Tegelijkertijd is de rente flink gestegen, met als gevolg dat financieringskosten voor bedrijven omhoog zijn gegaan. Ook de inflatie is gestegen, waardoor de lonen zijn gestegen. Die drie ontwikkelingen tezamen leiden ertoe dat sommige bedrijven het nu zwaar beginnen te krijgen. We zien de faillissementen ook toenemen.’

Wat is het gevolg van die drie ontwikkelingen?

‘Een afkoeling van de huidige oververhitte economie. Voor een gezonde arbeidsmarkt is die afkoeling – een pijnlijk proces overigens – ook nodig. De krapte zal nog wel even duren, maar het aantal vacatures is nu al aan het afvlakken.’

Vorig jaar heeft demissionair minister Van Gennip haar plannen voor het verbeteren van de arbeidsmarkt bekendgemaakt. Wat vindt u van die plannen?

‘Ik ben er over het algemeen heel positief over. Wat ik er alleen in mis, is een concreet transitiebeleid: hoe krijg je werknemers uit de oude, op fossiele brandstoffen gebaseerde economie naar de nieuwe, duurzame economie? Hoe raken mensen omgeschakeld naar die beroepen?’

Van Gennip stelt voor te investeren in een leven lang ontwikkelen van werk naar werk. ‘Dat is niet genoeg. Iemand die in een ‘fossiel’ beroep werkloos wordt en een andere baan zoekt, kan zich helemaal geen voorstelling maken van dat andere werk in die duurzame economie en van welke vaardigheden dat vergt. Die zoekt naar wat hij al kent.’

Hoe zou dat transitiebeleid eruit moeten zien?

‘De overheid zou moeten stoppen met het steunen van sectoren waarvan ze juist weg wil bewegen. Fossiele sectoren, fossiele subsidies, energie-intensieve bedrijven? Loslaten! Zodat er mensen beschikbaar komen voor de sectoren waar je ze juist wél wil hebben, en mensen faciliteren bij die overstap. Onder andere door ze op het juiste moment goede informatie over alternatieve mogelijkheden te geven. Andere opties om de arbeidsmarkt te beïnvloeden zijn ook bijna uitgeput. De afgelopen tien jaar had de overheid een activerend arbeidsmarktbeleid. Dat was erop gericht om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan het werk te helpen. Als je nu kijkt naar de participatiecijfers, dan is die ruif al behoorlijk leeggegeten. Vrijwel iedereen die wil en kan werken, is al aan het werk. Dat is een voordeel van de krapte geweest: deze mensen hebben kansen gekregen die er voorheen niet waren. Ik ben blij dat dat gebeurd is, maar het is naïef om te denken dat je van dit type beleid nog veel winst kunt verwachten.’



Wat zou de eerste actie van een nieuw kabinet moeten zijn?

‘Nadenken over wat voor land we in 2050 willen zijn. Er zijn trends gaande die allemaal vierkante meters vergen. De energietransitie: we willen veel hernieuwbare energie opwekken met zonnepanelen en windmolens. Daar zijn zonnepanelen en windmolenparken voor nodig. De demografische ontwikkeling: mensen wonen langer en vaker alleen, met als gevolg een enorm woningtekort. Overigens gaat de beroepsbevolking over niet al te lange tijd ook weer krimpen. De klimaatverandering, die maakt dat we de rivieren meer ruimte moeten geven. Ook vanwege de stijgende zeespiegel en het daarmee gepaard gaande overstromingsrisico kun je bepaalde ruimtes niet bebouwen. Als je alles wilt realiseren, heb je een aantal keren het Nederlandse aardoppervlak

nodig. Je zult moet keuzes moeten maken. Het nieuwe kabinet moet een langetermijnvisie opstellen, knopen doorhakken en van daaruit terug redeneren naar wat nu dan het beleid moet zijn.’

Wat betekent dat voor het arbeidsmarktbeleid?

‘De overheid, en UWV in het bijzonder, beschikt over veel waardevolle informatie om mensen in de gewenste overstap ‘van-naar-beroepen’ te ondersteunen. UWV weet precies welke vacatures voor iemand interessant, lucratief, toekomstbestendig en ook nog eens binnen 40 kilometer van de woonplaats beschikbaar zijn. Van dat soort data wordt nog niet genoeg gebruik gemaakt. Een nieuw kabinet zou dat moeten stimuleren en mogelijk maken, onder andere door algoritmes te laten bouwen en artificiële intelligentie in te zetten.’

Kan de krappe arbeidsmarkt ook nog betekenis hebben voor het welzijn van werknemers?

‘Ja, er zit wel een link met werkgelegenheid. We zeggen dat we een personeelstekort hebben, maar eigenlijk hebben we niet te weinig mensen, we hebben te veel werk. Je kunt je afvragen: zijn al die banen wel nodig? Uit onderzoek blijkt dat er ‘bullshit-banen’ zijn. Dat zijn banen waarvan de mensen die ze hebben, zélf zeggen dat ze er geen toegevoegde waarde voor de maatschappij in zien. Banen waarvan ze zich afvragen: waarom doe ik dit werk eigenlijk? Een krappe arbeidsmarkt biedt hun een uitgelezen kans om eens na te denken over de vraag: haal ik wel voldoening uit mijn werk, houd ik me met de juiste dingen bezig? Er is op dit moment genoeg te kiezen.’ ■



200 mensen met afstand tot de arbeidsmarkt aan de slag bij PostNL

GOEDE BEGELEIDING SLEUTEL TOT SUCCES

TEKST ELINE LUBBERTS | BEELD MARTIN WAALBOER

Bij PostNL onderzocht **Evy Eijsermans**, programmamanager participatie, hoe de organisatie structureel meer mensen in dienst kan nemen die langs de zijlijn van de arbeidsmarkt staan. **Amber van Druenen**, interne jobcoach bij PostNL, speelde hierin ook een belangrijke rol. Inmiddels vonden zo'n 200 mensen via hun pilot een baan. Eijsermans en Van Druenen vertellen over de aanpak, leermomenten en succesfactoren.

PostNL heeft jaarlijks veel vacatures. De wetenschap dat 1,7 miljoen mensen langs de zijlijn van de arbeidsmarkt staan, bracht Evy Eijsermans (foto links) op een idee. 'PostNL heeft zulke uiteenlopende werkzaamheden. Ik dacht: daar liggen kansen.' Van PostNL kreeg ze de ruimte om met dit idee aan de slag te gaan. Ze bracht in kaart wat er nodig is om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt mee te laten draaien in het bedrijf. Ze sprak met mensen uit de doelgroep, leidinggevend binnen PostNL en zocht contact met gemeenten en UWV. Ook voerde UWV een bedrijfsadvies inclusieve arbeidsorganisatie uit.



Begin 2022 ging de pilot 'Werken op een manier die bij je past' van start op diverse PostNL-locaties. Het doel was het invullen van de functies van postbezorger, medewerker voorbereiden en medewerker sorteren. Eijsermans startte met een team van (6 fte) interne jobcoaches. De administratieve processen die erbij kwamen kijken, bijvoorbeeld voor het aanvragen van voorzieningen, werden in eerste instantie handmatig gedaan. Dit proces werd geleidelijk steeds efficiënter gemaakt. Inmiddels zijn door deze pilot zo'n 200 mensen aan de slag bij PostNL.

Een van de belangrijkste elementen van de pilot is het team van interne jobcoaches, dat werd opgezet om de kandidaten op de werkvloer te begeleiden. Door alle gesprekken ontdekten ze namelijk dat goede begeleiding van de medewerker én van

de mensen in de directe omgeving - collega's, teamleider - cruciaal is. Amber van Druenen ziet in de dagelijkse praktijk hoe veel impact de juiste begeleiding heeft op iemands functioneren. 'Problemen ontstaan soms doordat mensen structureel het tempo niet kunnen bijbenen of de Nederlandse taal niet beheersen. Met de juiste begeleiding en (tijdelijke) aanpassingen in het werkpakket kunnen we veel bereiken.' De structurele inzet van jobcoaches bleek al snel een groot verschil te maken: meer instroom, minder uitstroom en een lager ziekteverzuim.

Naast de begeleiding van kandidaten, is een belangrijke rol van de jobcoaches ook het activeren van de procesmanagers en teamleiders. 'Voor hen is het belangrijk dat de post juist én tijdig bij de klant aankomt. Dan kan het spannend zijn om mensen in je team

op te nemen die meer begeleiding nodig hebben, structureel het tempo niet halen, of er langer over doen voor ze het werk onder de knie hebben', vertelt Eijsermans. 'Daarvoor zijn in veel gevallen voorzieningen inzetbaar, zoals loondispensatie of een no-riskpolis. De jobcoach heeft veel kennis en ervaring met het managen van dit soort trajecten en kan daardoor de leidinggevende meenemen in alle opties die er zijn.'

Eijsermans en Van Druenen zijn het eens dat het succes van de pilot mede te danken is aan het enthousiasme van een aantal managers. Eijsermans: 'De mensen op sleutelposities stonden achter de plannen en droegen dat ook uit. Dat vertrouwen is nodig, zeker tijdens zo'n pilot.' Ook de inzet van de medewerkers op de werkvloer valt niet te onderschatten, stelt Van Druenen. 'Deze collega's wilden graag hun kennis en ervaring delen met de nieuwe krachten. Hun inzet zorgde voor een positieve energie in het bedrijf.'

En nu? De pilot is succesvol afgerond en bij PostNL wordt dit concept nu uitgebreid. Eijsermans' taak zit erop en Van Druenen gaat als manager van de interne jobcoaches het werk voortzetten. Ze hopen dat ze met deze aanpak én resultaten ook andere bedrijven inspireren. 'Het is niet enkel een kans voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, maar juist ook een kans voor het bedrijf', sluit Eijsermans af. 'Een win-win voor iedereen.'



DANIËL (26)

'Eerst werkte ik bij mijn ouders in het bedrijf, maar die baan liep af: ik kreeg steeds minder te doen. Post rondbrengen leek me altijd al leuk om te doen, dus ben ik gaan solliciteren. Ik doe dit werk nu ongeveer drie jaar en het is hartstikke leuk! Natuurlijk is het soms slecht weer, maar toch, het is altijd fijn om buiten te zijn. Eigenlijk wilde ik in mijn dorp post rondbrengen, want daar zit ik bij allerlei verenigingen, de carnaval en het voetbal. Ik ken hier heel veel mensen. Maar dat gebied was te groot, dus nu doe ik de post in Beek. Soms loopt mijn jobcoach Willo met me mee, maar niet meer zo vaak. Inmiddels heb ik niet veel ondersteuning of begeleiding meer nodig; ik kan goed zelfstandig werken. Maar echt: als ik hem nodig heb, staat hij altijd voor me klaar!'



ENNYA (23)

'Ik heb in januari gesolliciteerd voor postbezorger. Toen ben ik via de recruiter bij Amber terecht gekomen. Dat klikte meteen. Ik begon met drie dagen per week te werken, maar het bleek al snel dat dat met mijn autisme teveel was. Ik kreeg echt last. Gelukkig was het helemaal geen probleem om minder uren te gaan werken. Ik werk alleen op 'daldagen'. Dat is minder zwaar omdat je dan niet al die tijdschriften doet en zo, alleen de reguliere post. Ook zijn mijn werktijden flexibel en dat is heel fijn. Zolang de post maar voor 5 uur 's avonds binnen is, is het goed. Ik heb een prima baan, met Amber is het superfijn en de sfeer tussen de collega's onderling is ook goed. Dat vind je niet overal. Iedereen houdt echt rekening met me.'



**JUDITH (53)**

Judith (links op de foto): 'Vroeger werkte ik in de kinderopvang, maar ik kreeg een burn-out. Na een zware periode compleet met angstaanvallen ging het weer wat beter en wilde ik weer aan de slag. Op een open dag bij PostNL kwam ik in gesprek met jobcoach Paul, en toen dacht ik: laat ik het gewoon maar proberen. Nu zit ik sinds november 2022 in het arbeidsinclusiviteitstraject van PostNL. Ik ben postvoorbereider in de middag, dat is minder hectisch dan in de ochtenden. De eerste weken waren zwaar, ik had vaak huilbuien. Maar omdat Paul en Gabriëlle, mijn mentor, altijd voor me klaarstonden, voelde ik me niet onder druk gezet en ging het gaandeweg beter. Ik ben meer uren gaan werken en ben nu veel zelfverzekerder. Ik had niet kunnen denken dat ik weer zover zou komen: er is weer toekomst!'



DE WEG TERUG

2

Peter van Burk genoot van het leven en deed veel aan sport. Daarnaast werkte hij 3 dagen in de week bij Golfbaan Spaarnwoude. Maar toen sloeg het noodlot toe.

'Het was lekker weer die dag. Ik ging zwemmen, in de buurt van mijn huis. Ik dook van een verhoging het water in en kwam ineens tot stilstand door een betonnen wand. Ik had veel moeite om boven te komen, zwom terug naar de kant. Toen ik merkte dat mijn benen niet meer bewogen, wist ik: dit is foute boel.

In het ziekenhuis bleek dat ik een dwarslaesie had: een beschadiging aan het zenuwstelsel in je wervelkolom. De revalidatie was zwaar. Je begint echt weer van voor af aan, zo waren al mijn spieren slap geworden. Stukje bij beetje ging het weer de goede kant op. Het hogere doel was om uiteindelijk weer zoveel mogelijk zelfstandig te doen. Werken en mijn eigen geld verdienen waren daarin een belangrijk onderdeel.

Bij Golfbaan Spaarnwoude, waar ik achter de receptie werkte, hebben ze vanaf het begin af aan gezegd dat ze er alles aan wilde doen om mij terug te nemen. Na een jaar revalideren zocht ik contact met UWV om te bespreken wat er nodig was om terug te keren naar de werkvloer. Arbeidsdeskundige Lara werd mijn vaste contactpersoon. Ze regelde een verstelbaar bureau en een sta-op rolstoel. Ik werkte eerst een paar uurtjes in de week. Dat bouwden we rustig op. Inmiddels zit ik weer op 18 uur in de week. Het voelt goed om weer terug te zijn bij de golfbaan, ik kan echt weer van waarde zijn.'

Wie

Peter van Burk (32)

Werkt als

baliemedewerker bij Golfbaan Spaarnwoude

'Ik voel me weer waardevol op de golfbaan na mijn dwarslaesie'





Inclusie op de werkvloer dankzij slimme techniek

AI HELPT MENSEN VAN DE ZIJLIJN NAAR EEN BAAN

Artificial Intelligence (AI) komt jouw baan inpikken of de inhoud van je werk compleet omgooien. Gesprekken over de inzet van kunstmatige intelligentie op de werkplek roepen al gauw zulke schrikbeelden op.

Peter Brouwer van de Goldschmeding Foundation ziet juist mogelijkheden om via AI mensen aan het werk te krijgen die nu nog werkloos aan de zijlijn staan, zoals 50-plussers, mensen met een beperking, nieuwkomers en laaggeletterden.

TEKST VINCENT MIRCK | BEELD IVO VAN DER BENT

Slechts 12 procent van de werkgevers heeft mensen met een arbeidsbeperking in dienst. Ouderen komen nog steeds moeilijk aan een baan. Mensen met een taalachterstand krijgen lang niet altijd een kans op de arbeidsmarkt. Wil je de krapte op de arbeidsmarkt werkelijk oplossen, dan liggen er volop mogelijkheden bij deze groepen mensen. Hoog tijd dus om hen ruim baan te geven. En AI kan daarbij helpen.

KANSEN IN TIJD VAN KRAPTE

'Iedereen verdient een kans, zeker in deze tijd van krapte', zegt Brouwer, programmamanager Inclusieve Arbeidsmarkt bij de Goldschmeding Foundation. Het fonds zet zich in om de manier waarop mensen werken én

samenwerken blijvend te veranderen. Belangrijk onderdeel daarvan is een inclusieve arbeidsmarkt mogelijk maken, waarin jongeren, vijftigplussers, nieuwkomers en mensen met een beperking makkelijker een baan vinden.

BEPERKING OF TAALACHTERSTAND

Nieuwe technologie kan de arbeidsmarkt inclusiever en diverser maken, is zijn overtuiging. 'Mensen die nu langs de kant staan door bijvoorbeeld een beperking of taalachterstand, kunnen met behulp van nieuwe technologie bepaalde werkzaamheden namelijk opeens wel uitvoeren. Kunstmatige intelligentie zal de komende jaren een cruciale rol spelen in het openen van deuren en het creëren van

kansen. Bijvoorbeeld door systemen die werkinstructies versimpeld presenteren op de werkplek of die geautomatiseerde controles uitvoeren op mensenwerk.

SPANNENDE VERANDERING

Brouwer herkent de angst voor AI. 'Het is vergelijkbaar met de emoties die loskwamen tijdens de industriële revolutie en de opkomst van e-mail en internet. Toen dachten ook veel mensen dat hun werkzekerheid in gevaar was. Verandering is altijd spannend, en ja: er zullen bepaalde banen verdwijnen door AI. Maar er komen ook nieuwe functies voor terug. Geloof me maar dat er straks heel veel mensen nodig zijn om de robots en computers de juiste opdrachten te geven en te controleren.' ▶





► HOOPVOLLE BLIK

Maar hij draait de angst graag om naar hoop. 'Ik ben een positief denker. Als ik kijk naar technische vooruitgang, dan zie ik dus vooral mogelijkheden. Ik draag bijvoorbeeld een bril. Dat voelt doodnormaal, maar ook dát was ooit een revolutionaire kunstmatige ondersteuning die zorgt dat slechtzienden fijner leven én kunnen werken. Als je daarbij stilstaat, is de hoopvolle blik naar AI zo gemaakt. Desalniettemin is een maatschappelijk debat over de rol van AI hard nodig om de vrees weg te nemen bij de massa en om werkgevers ook de kansen ervan te laten inzien.'

'Technologische buddy geeft collega's voldoening, zingeving en zelfvertrouwen'

AI VERKLEINT AFSTAND TOT ARBEIDSMARKT

Reden te meer voor de Goldschmeding Foundation om AI te omarmen. 'Wij steunen meerdere projecten waarin kunstmatige intelligentie de afstand tot de arbeidsmarkt verkleint. Dat begint bijvoorbeeld al door AI een bestaande handleiding of werkinstructie te laten inkorten en vertalen, zodat anderstaligen ermee uit de voeten kunnen. Of doordat systemen herkennen welke handelingen de gebruiker al correct uitvoert. Dan bieden ze bepaalde uitleg niet meer aan, de volgende keer als die collega inlogt.'

Stap voor stap worden medewerkers zo steeds zelfstandiger. 'Dat geeft ze voldoening, zingeving en zelfvertrouwen. Ze hebben echt het gevoel dat ze het zelf hebben gedaan, omdat er niet steeds

iemand hoeft mee te kijken: ze komen eruit met behulp van een technologische 'buddy'. En dat heeft ook positieve impact op de hoe opzichters of begeleiders hun functie invullen: die kunnen meer overlaten aan de machines en krijgen daardoor ruimte voor uitdagendere taken.'

'Nieuwe techniek hoeft onderaan de streep niet altijd geld te kosten'

EFFECTIEF QUA TIJD, KOSTEN EN LOGISTIEK

Een populair project waar AI de helpende hand biedt, is de 'groen-app', ontwikkeld door technologiebedrijf Anchiano. Veel mensen met een (licht) verstandelijke beperking werken in de groenvoorziening, bijvoorbeeld bij gemeentes. Ze harken, schoffelen en snoeien in parken en plantsoenen. Deze app helpt medewerkers te bepalen of ze hun werk goed gedaan hebben. Is er te veel of juist te weinig gesnoeid?

'De app moet voorkomen dat er altijd een opzichter aanwezig moet zijn en om het effectief te houden qua tijd, kosten en logistiek', aldus Brouwer. 'Daarmee halen we een wijdverspreid misverstand uit de wereld: nieuwe techniek hoeft onderaan de streep niet altijd geld te kosten.'

De groenwerkers kunnen via de app gedurende hun werk eenvoudig een tussentijdse check doen. Dan uploaden ze snel even een foto van het voorlopige resultaat. Het AI-systeem controleert en beoordeelt die foto, op basis van een gigantische database aan ingeladen afbeeldingen van goed en minder goed

bijgehouden parken en plantsoenen. 'Zodra er een duimpje verschijnt, is het werk voldoende en kan de collega zijn volgende taak starten', zegt Brouwer. 'Inmiddels werken er vijf organisaties verspreid over het land mee aan dit project.'

BEAMER GEEFT INSTRUCTIES OP WERKPLEK

Het project waarbij een Operator Support Systeem (OSS) en een smartbeamer werk-instructies geven, blijkt ook een schot in de roos. Bij verschillende sociale werkbedrijven staan deze beamers opgesteld. Ze projecteren handige tips en aanwijzingen op de machines en werkbanken waar de medewerkers aan werken. Het systeem leert ze stapsgewijs hun handelingen. Moeten ze een bepaalde knop indrukken, dan verschijnt er op het juiste moment een pijl in beeld als projectie, vlak naast die knop.

'UWV kan een sleutelfunctie oppakken'

MEER TROTS EN WERKPLEZIER

'Mensen in een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt krijgen hierdoor meer mogelijkheden om zonder begeleiding werken', zegt Brouwer. 'Zij zullen meer trots voelen en meer plezier aan hun werk beleven. Ook neemt het aantal fouten in de werkprocessen af. Daardoor nemen werkgevers makkelijker de stap om deze mensen een baan aan te bieden. En dat juichen we enorm toe, vanuit het doel van onze stichting.'

TERUGBETAALD IN EFFICIENCY

Zo'n installatie met beamer is niet goedkoop. 'Inderdaad, dat is een investering van duizenden euro's en je moet als bedrijf



GOLDSCHMEDING FOUNDATION IN HET KORT

De Goldschmeding Foundation werkt aan een inclusieve en duurzame samenleving. Dat gebeurt vanuit de overtuiging dat een betere wereld ontstaat als mensen elkaars belangen dienen. Hiervoor ondersteunt het fonds innovatieve praktijkprojecten en wetenschappelijk onderzoek binnen drie thema's: inclusieve arbeidsmarkt, circulaire economie en menswaardige economie. Frits Goldschmeding, oprichter van de Randstad Groep, heeft dit filantropische fonds in 2015 in het leven geroepen.

Brouwer: 'Wij willen werkgevers bewust maken van de noodzaak dat iedereen zichzelf kan zijn en zich kan blijven ontwikkelen. We ondersteunen werkgevers daarbij door het ontwikkelen en aanbieden van effectieve methodes voor een inclusief personeelsbeleid. En als we zien dat wetten, regels of processen in de weg zitten, dan denken we mee over alternatieven.'

ook je handleidingen geschikt maken voor deze technologie. Daar gaat flink wat geld, energie en tijd zitten', geeft Brouwer toe.

'Maar het betaalt zich op den duur terug in efficiency. Wist je trouwens dat mensen die lang aan de zijlijn hebben gestaan, regelmatig de collega's blijken met het laagste ziekteverzuim? Daarnaast voelen veel medewerkers de zingeving in hun werk toenemen als ze direct samenwerken met iemand die een beperking heeft. Dat sociale aspect zien veel mensen over het hoofd.'

GEDEGEN AANPAK

Om de afstand tot de arbeidsmarkt voor de genoemde doelgroepen werkelijk aan

'Kan een jobcoach de match maken tussen doelgroep en techbedrijf?'

te pakken, is een gedegen aanpak nodig, meent Brouwer. 'Samenwerking met partners is essentieel. Brancheorganisaties kunnen onderzoeken waar het potentieel voor AI ligt binnen hun bedrijfstak. Technologiebedrijven kunnen zich verdiepen in de inclusieve wensen op de werkvloer, en daarop hun producten aanpassen. Zorginstellingen en sociale werkbedrijven kunnen te zijner tijd meeliften op de technologische ontwikkelingen en de toename van geschikte werkplekken. De

overheid kan werkgevers via subsidies een broodnodig duwtje in de rug geven.'

'Een partij als UWV kan een sleutelfunctie oppakken. Bijvoorbeeld door jobcoaches of mensen bij de werkgeversservicepunten in te schakelen als matchmakers. Wanneer zij hun oor te luister leggen bij de doelgroepen, krijgen ze veel mee van de wensen die leven bij zowel bedrijven als medewerkers. Door ook goed op de hoogte zijn van de nieuwste mogelijkheden van bestaande technologieën, kunnen zij een passende combinatie maken tussen vraag en aanbod. Waar die functie precies moet komen te liggen, moeten we nog uitkristalliseren. Maar UWV is een onmisbare schakel.' ■



COALITIE MIKT OP 'INCLUSIEVE' TECH

De Coalitie voor Technologie en Inclusie (CTI) heeft als missie: stimuleren dat technologie wordt ontwikkeld en benut voor een inclusieve arbeidsmarkt. UWV stond, samen met SZW, aan de wieg van de coalitie: een groep die bestaat uit vertegenwoordigers van mensen met een arbeidsbeperking en hun ondersteuners, werkgevers, technologie-, onderwijsonderzoekers en beleidsmakers. CTI stimuleert, coördineert en steunt innovatieve projecten en faciliteert kennisontwikkeling rondom inclusieve technologie.

HET BEGIN

De CTI is ontstaan in 2018, na het uitkomen van twee studies naar de kansen die nieuwe technologieën op de werkvloer kunnen betekenen voor mensen met een arbeidsbeperking. UWV leverde subsidie voor dit onderzoek. Het onderzoek liet zien dat er veel kansen waren, maar dat die nog nauwelijks benut werden. De betrokken partijen bij dat onderzoek wilden zich

inzetten om deze kansen te verzilveren door meer praktijkervaringen met inclusieve technologie te stimuleren. Vanuit die gedachte is de CTI opgericht.

PROEFTRAJECTEN

De coalitie was nauw betrokken bij twee challenges: wedstrijden waarbij werkgevers, technologieontwikkelaars, onderwijsinstellingen, mensen met een arbeidsbeperking en hun ondersteuners gezamenlijk voorstellen indienen voor het implementeren van vernieuwende technologische hulpmiddelen die inclusie ondersteunen. De winnaars krijgen subsidie om de technologie vervolgens in een pilot op de werkvloer uit te proberen bij bedrijven en in de sociale werkvoorziening. De Whispp-app is zo'n winnend initiatief dat in een pilot werd beproefd.

MEER ZELFVERTROUWEN

Ilse Hento, senior kennisadviseur bij UWV, prijst de resultaten: 'De pilots bewijzen dat het introduceren van technologische oplossingen op de werkvloer volop kansen biedt voor mensen met een arbeidsbeperking. We merken dat de werknemers

meer zelfvertrouwen, werkplezier en energie krijgen. Ook zien we in meerdere pilots dat werknemers hun taken uitbreiden en inzetbaarheid vergroten.' Aan de andere kant blijkt dat de inzet van technologie geen 'plug en play' is. Het kost veel tijd om het werkend en passend te krijgen en vergt een goede samenwerking en afstemming tussen betrokken partijen.

BESPAREN OP KOSTEN

In veel gevallen blijkt zelfs dat de technologie meer oplevert dan dat hij kost, bijvoorbeeld door besparingen op uitkeringslasten en kosten voor voorzieningen. 'Hoe impactvol de technische initiatieven precies zijn voor een duurzame arbeidsdeelname van mensen met een beperking, valt pas te concluderen als we ze uitbreiden', zegt Hento. 'Daarvoor moeten we de toepassing langer en bij meer bedrijven testen. CTI verkent momenteel de mogelijkheden voor structurele vervolgstappen, want we zien dat de pilots uiteindelijk een waardevolle en structurele bijdrage leveren aan de kwaliteit van arbeidsparticipatie en ook perspectief bieden voor de krapte op de arbeidsmarkt.' ■

Whispp geeft patiënten stem terug

De Whispp-app helpt mensen met stemproblemen zich verstaanbaar te maken. Een uitkomst voor patiënten die hun stem kwijtraken door een ziekte, bijvoorbeeld keelkanker en stembandverlamming. Maar ook mensen die hevig stotteren hebben er profijt bij. UWV en de Coalitie voor Technologie en Inclusie steunen deze innovatie.

De app versterkt op een slimme manier de stemgeluiden die mensen nog wél kunnen maken, zodat die voor anderen goed verstaanbaar zijn. Met behulp van AI worden zacht gefluister en aangedane spraak meteen omgezet in een natuurlijke stem. Ook dempt de app storende achtergrondgeluiden, zodat de spraak beter hoorbaar is.

STEM KIEZEN

'Whispp maakt het onverstaanbare verstaanbaar', zegt Whispp-ontwikkelaar Joris Castermans. 'Onze app converteert stemloze spraak naar een natuurlijke stem. Je kunt als gebruiker zelf een stem kiezen of zelfs je persoonlijke Whispp-stem maken, bijvoorbeeld met stemopnames van de gezonde stem. Op die manier kun je met de app ontspannen en goed verstaanbaar bellen en videobellen.'

GEEN ONGEMAKKELIJKE WACHTTIJD

Het verbeteren van de audio gebeurt *real-time*, dus er is geen ongemakkelijke wachttijd in het gesprek. 'Zo lukt het een grote groep mensen eindelijk weer om effectief met anderen in hun omgeving te communiceren. Op het werk natuurlijk, maar ook in privésituaties zoals een etentje of een kroegafspraak.' ■

In Nederland zijn er tussen de 10.000 en 15.000 mensen met een stemaandoening. Daarnaast zijn er nog circa 5.000 mensen die hevig stotteren. Veel mensen uit deze groepen ondervinden in hun werk erg veel last van hun beperking of hebben zelfs geen werk, mede vanwege hun uitdagingen op het vlak van communicatie.

INCLUSIEVER AANNAMEBELEID

'Whispp kan een verschil maken, voor werkzoekenden maar vooral ook voor werkgevers', zegt Castermans. 'Zo'n app stimuleert de re-integratie van mensen met stemaandoeningen. Hopelijk verlaagt het de drempel voor bedrijven om mensen aan te nemen die tot nu toe buiten de boot vielen. Wie weet ontstaan er zo zelfs nieuwe mogelijkheden om de krapte tegen te gaan.' ■



Kabinetten en de arbeidsmarkt TRENDS EN WW-ONTWIKKELINGEN IN 'PERIODE RUTTE'

Een nieuw kabinet, een nieuw geluid? We gaan het zien. Maar welke ontwikkelingen gingen er vooraf aan de nieuwe politieke situatie van Nederland? In deze terugblik op 'de jaren Rutte' zetten we de belangrijkste gebeurtenissen op een rij, gekoppeld aan de cijfers van het aantal WW-uitkeringen. Dat geeft een beeld van hoe de huidige staat van de arbeidsmarkt tot stand kwam.

1. AANTREDEN RUTTE I:

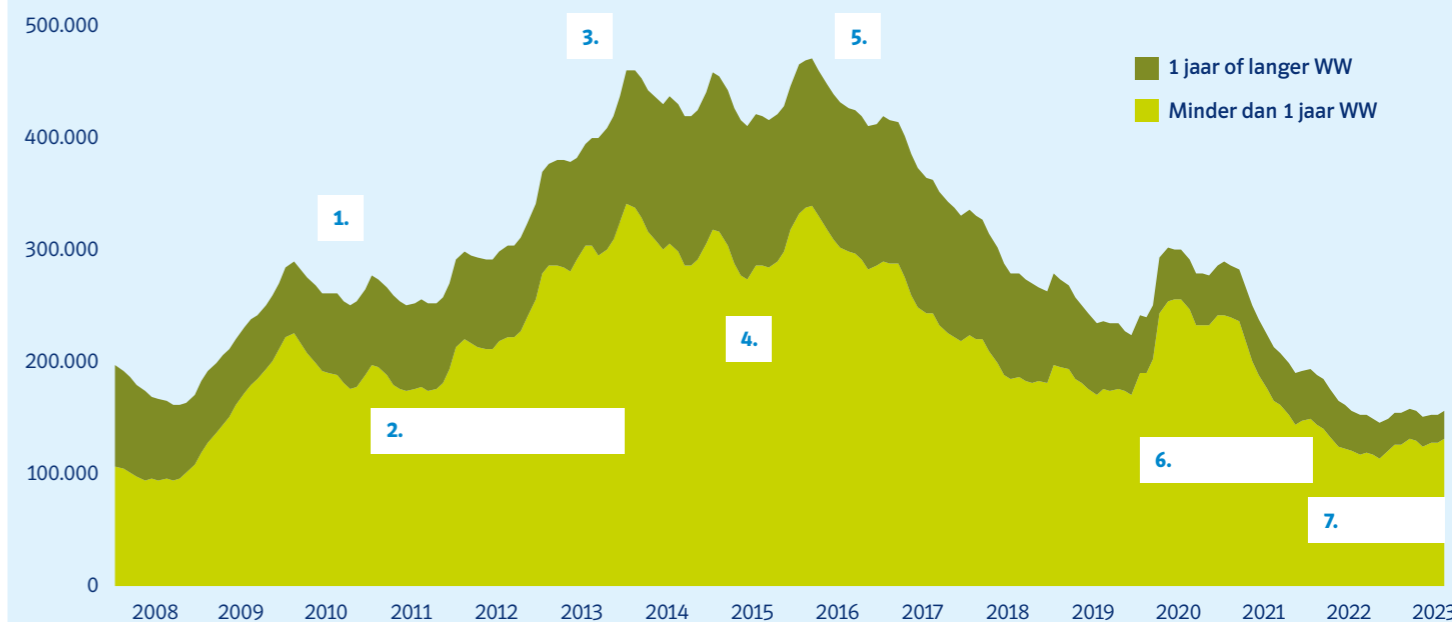
Nederland is nog aan het herstellen van de financiële crisis van 2008, als het kabinet Rutte I aantreedt in oktober 2010. De WW-cijfers liggen net boven de 250.000.

3. VERHOOGING VAN DE PENSIOENLEEFTIJD:

Sinds 2013 wordt in stappen de AOW-leeftijd verhoogd. In 2023 bedraagt deze 66 jaar en 10 maanden. Dit leidt ertoe dat mensen langer actief blijven op de arbeidsmarkt. Het aantal WW-rechten voor 65-plussers bedraagt in 2023 ongeveer 10.000.

5. ECONOMISCH HERSTEL

VANAF 2016: Economisch herstel werkt door in een daling van het aantal WW-rechten, met een minimum van 220.000 eind 2019.



2. ECONOMISCHE CRISIS

2011-2013: In deze periode krijgen verschillende landen van de Eurozone problemen om te voldoen aan betalingsverplichtingen op staatsobligaties, daalt de wereldhandel en stijgt de werkloosheid. Het aantal WW-uitkeringen bereikt een piek van 470.000 in het voorjaar van 2016.

4. WET WERK EN

ZEKERHEID IN 2015: Verschillende wijzigingen zijn doorgevoerd in ontslagrecht en in de WW. Een daarvan is dat de maximale WW-duur is stapsgewijs verkort voor nieuwe rechten, waardoor er op termijn minder WW-rechten komen van 1 jaar of langer.

6. CORONACRISIS (2020-2021):

De pandemie heeft een enorme impact gehad op sectoren die te maken kregen met lockdowns en met terugval van de wereldhandel. Dankzij de steunmaatregelen zoals de NOW-regeling bleef een explosieve stijging van WW-uitkeringen beperkt, maar er was alsnog een significante toename tot een piek van 300.000 in het voorjaar van 2020.

7. POST-CORONA

HERSTEL (VANAF 2022): Terwijl de economie weer op gang komt, daalt het aantal mensen in de WW tot ongeveer 150.000.

Titus Radstake liep ernstige brandwonden op toen hij zichzelf uit pure wanhoop in brand stak. Na een heftige tijd heeft de voormalige bankier de draad weer opgepakt, en zet hij zich in voor de Vereniging van Mensen met Brandwonden.

'Ik maakte promotie op mijn werk. Ik werd manager bij een bank, precies wat ik wilde. Maar na een tijdje liep ik tegen mijn grenzen aan. Ik werkte 60 uur in de week, had geen controle meer over mijn leven. Ik kwam thuis te zitten met een burn-out.

Mijn antidepressiva gaven ernstige bijwerkingen, zoals zelfmoordgedachten. Ik werd na een eerste zelfmoordpoging wekenlang opgenomen in een psychiatrische kliniek, een afschuwelijke tijd. In juni 2016 sloegen de stoppen door.

In verwarde toestand stak ik mezelf in brand. Ik liep derdegraadsverbrandingen op. Een levensbedreigende situatie. Drie maanden lang lag ik in het Brandwondencentrum in Beverwijk en werd ik voor 5 weken in coma gehouden.

Na een lange revalidatie krabbelde ik op, verwerkte wat er gebeurd was en richtte mijn blik op de toekomst. De coma was mijn 'reset'. Ik zie de dingen minder zwart-wit. Ik ben ook openhartiger geworden: ik wil graag mijn verhaal vertellen, in de hoop een voorbeeld te zijn voor anderen die in de put zitten.

Wanneer je brandwonden hebt opgelopen, moet je eerst uit het isolement komen. Zoek contact met anderen, doe eens samen boodschappen, ga naar een lotgenotenbijeenkomst. Voor al die stappen biedt de Vereniging van Mensen met Brandwonden ondersteuning. Ook bij vragen als: wat te doen als je net uit het ziekenhuis komt?

Hun steun hielp mij om langzaamaan weer aan het werk te gaan.

Inmiddels ben ik al zes jaar voorzitter van de Vereniging van Mensen met Brandwonden. Ik doe dat vrijwillig. Ondanks dat ik werk, heb ik nog wel een IVA. Ik ben namelijk voor 100 procent arbeidsongeschikt verklaard. Maar ook met een IVA kun je dus gewoon aan de slag.'

Wie

Titus Radstake (48)

Werkt als

voorzitter van de Vereniging van Mensen met Brandwonden

'Ik wil een voorbeeld zijn voor mensen die het mentaal zwaar hebben'

