

# UWV MAGAZINE

N°1 februari 2022

## **KRAPTE OP DE ARBEIDSMARKT**

'Situatie van nu nergens  
mee te vergelijken'

## **WERK AAN DE WINKEL**

Stijgende vraag naar  
technische klimaatbanen

## **DE KNELPUNTENBRIEF**

Samenwerking tussen  
UWV, SVB en de politiek

## **INCLUSIEVE SAMENLEVING**

RICK BRINK OVER HET ONBENUT  
TALENT VAN ARBEIDSBEPERKTEN



# 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 [uww.nl/uwwmagazine](https://uww.nl/uwwmagazine)



**6**  
KRAPTE OP DE ARBEIDSMARKT  
De oorzaken en oplossingen  
**Peter Hein van Mulligen** ▶



**12**  
Vraag naar technische klimaatbanen

**16**  
CIJFERS UWV  
Rob Witjes over de arbeidsmarkt:  
'Dit hebben we nog nooit gezien'



**14**  
Creatief werven

## UWV MAGAZINE

**6. KRAPTE OP DE ARBEIDSMARKT**  
'Situatie van nu nergens mee te vergelijken.'

**11. ONGEKEND TALENT**  
Marleen Theunissen hoopt door techniekopleiding terug te keren op de arbeidsmarkt.

**12. WERK AAN DE WINKEL**  
Stijgende vraag naar technische klimaatbanen.

**14. CREATIEF WERVEN**  
Kornee van Terheijden begon zijn eigen opleidingsinstituut.

**18. INCLUSIEVE SAMENLEVING**  
'Er zijn nog te weinig mensen met een beperking die lekker op hun werkplek zitten.'

**22. VOORZIENING VAN UWV**  
'Je neemt een persoon aan, geen beperking.'

**26. STAP**  
Hoe is deze regeling tot stand gekomen?

**28. MUZIEUM**  
In dit museum nemen blinde en slechtziende mensen je mee in hun wereld.

**36. DE KNELPUNTENBRIEF**  
Een bijzondere samenwerking tussen UWV, SVB en de politiek.

**40. DIGITALISERING VAN DE DIENSTVERLENING**  
Hoe doen de landen om ons heen het?



**18**  
INCLUSIEVE SAMENLEVING  
Rick Brink over de kansen voor arbeidsbeperkten



**22**  
Voorzieningen van UWV



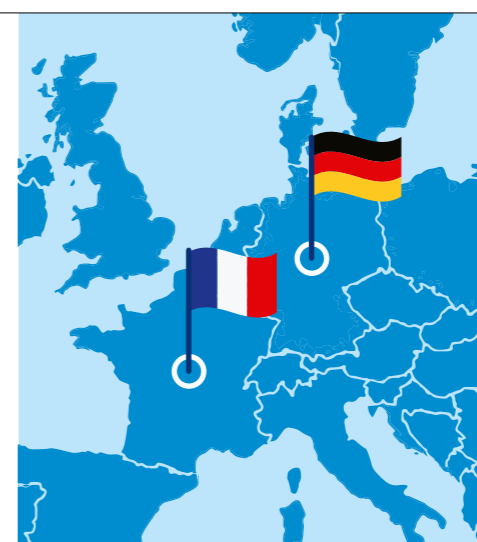
**24**  
'Werkgevers zien een rolstoel toch vaak als probleem'

**28**  
MUZIEUM  
IN DIT MUSEUM WERKEN VRIJWEL UITSLUITEND BLINDE EN SLECHTZIENDE MENSEN



**36**  
De knelpuntenbrief: Een bijzondere samenwerking

**40**  
DIGITALISERING VAN DE DIENSTVERLENING  
Hoe ver zijn de uitvoeringsinstanties van Europa?



Magazine voor stakeholders van UWV ■ feb 2022  
■ Verschijnt drie keer per jaar ■ **Realisatie:** LVB, Smallepad 30H, 3811 MG Amersfoort, Ivb.nl  
■ **Hoofdredactie:** Kees Diamant, Robbert Rooth  
■ **Mailadres redactie:** [content@uww.nl](mailto:content@uww.nl) ■ **Vormgeving:** LOVEBRAND DESIGNERS® ■ **Lithografie en drukwerk:** Tuijtel, Hardinxveld-Giessendam ■ **Adreswijziging:** UWV, Postbus 28285, 1040 HD Amsterdam o.v.v. 'Adreswijziging UWVmagazine' ■ Het is alleen toegestaan artikelen uit UWVmagazine - geheel of gedeeltelijk - over te nemen na toestemming van de redactie. ■ Klimaatneutraal gedrukt en verzonden, verpakt in biofolie ■ FOTO COVER: Bram Petraeus



## UWV BEREIDT ZICH VOOR OP WET BETAALD OUDERSCHAPSVERLOF

Vanaf 2 augustus 2022 treedt de Wet betaald ouderschapsverlof (Wbo) in werking. Met deze wet hebben ouders recht op negen weken ouderschapsverlof waarin ze 50 procent van het loon krijgen doorbetaald. De regeling is aanvullend op het bestaande onbetaald ouderschaps-, zwangerschaps-, geboorte- en aanvullend geboorteverlof. Ouders krijgen met deze wet meer tijd om

te wennen aan de nieuwe gezinssituatie. Het ouderschapsverlof geldt ook voor sommige ouders die vóór de invoering van de wet een kind krijgen. Het kind moet op het moment dat het verlof wordt opgenomen jonger dan 1 jaar zijn. Ook moeten ouders op dat moment werken (werknemer zijn) en nog niet het volledige recht (26 maal de arbeidsduur per week) op ouderschapsverlof hebben opgenomen. ■



### Onderzoek: meer dan helft van vacatures moeilijk vervulbaar

Meer dan de helft van de vacatures in 2021 was moeilijk vervulbaar. 61 procent van de werkgevers verwacht dat het vervullen van vacatures (nog) moeilijker wordt. Dat blijkt uit enquêteonderzoek in opdracht van UWV onder ruim 3.000 bedrijven in de periode september tot medio november 2021. De enquête had betrekking op werkgevers in vrijwel alle bedrijfssectoren en in deze publicatie worden ook verschillen tussen sectoren belicht. Werkgevers passen bij moeilijk vervulbare vacatures vooral de wervingsmethoden aan. Een minderheid past ook andere maatregelen toe. Zo leidt 45% van de werkgevers met moeilijk vervulbare vacatures kandidaten die niet aan alle functie-eisen voldoen zelf op. Vier op de tien werkgevers kiest ervoor het werk onder zittende werknemers te verdelen. Door de huidige krapte op de arbeidsmarkt hebben werknemers meer mogelijkheden om een overstap naar een andere werkgever te maken. Desondanks ervaren de meeste werkgevers (67%) uitstroom van personeel nog niet of nauwelijks als een probleem. Eén op de drie werkgevers verwacht echter wel dat het behoud van personeel moeilijker gaat worden. ■



## Zevende periode NOW goed voor ruim 42.000 aanvragen

Ruim 42.000 werkgevers hebben uiteindelijk een aanvraag ingediend bij UWV voor de zevende periode van de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW). Het loket voor loonsteun voor de maanden november en december 2021 sloot op 31 januari. Van de aanvragen voor de zevende periode NOW zijn er inmiddels 32.700 toegekend. Aan deze werkgevers, die samen ruim 592.000 mensen in dienst hebben, is in totaal een voorschotbedrag van 775 miljoen euro overgemaakt. Het opgegeven verwachte omzetverlies is gemiddeld 50 procent. Tot nu toe zijn 1150 aanvragen afgewezen, bijvoorbeeld omdat de loonsom in de referentiemaand nihil is. De overige aanvragen zijn nog in behandeling. Het beroep op de NOW is in de zevende periode groter dan in de zesde periode NOW (juli-oktober 2021), toen de teller eindigde op 27.500 aanvragen, maar minder dan in de voorgaande vijf periodes.

Op 14 februari is het loket achtste periode NOW geopend. Werkgevers kunnen vanaf maandag 14 februari tot en met woensdag 13 april een aanvraag indienen bij UWV. Dit geldt voor de periode van januari tot en met maart 2022. ■

## 3,8 procent



Het aantal werklozen kwam in december 2021 uit op 369.000. Dat is 3,8 procent van de beroepsbevolking. Het werkloosheidspercentage viel iets hoger uit dan in november 2021, toen dit 3,7 was. In de laatste drie maanden van het jaar 2021 daalde het aantal werklozen wel nog met gemiddeld 10.000 per maand. ■

## Uitkeringen stijgen in 2022 met 432 miljoen euro

De totale uitkeringslasten zijn in 2021 nagenoeg gelijk aan 2020. In 2022 stijgen de totaal geraamde uitkeringslasten met 432 miljoen euro. Dit blijkt uit de onlangs gepresenteerde Januarinota. Als gevolg van de coronacrisis zijn bijna alle prognoses meer onzeker dan normaal.

In de raming van de Juninota werd nog uitgegaan van een stijging van 1 miljard euro over 2021 en een stijging van 1,4 miljard euro voor 2022. De naar beneden bijgestelde prognose heeft voornamelijk te maken met de verdere afname van de WW-uitkeringslasten. Zowel in 2021 als in 2022 nemen bij de arbeidsongeschiktheidswetten (WIA en Wajong) en bij de Wazo de uitkeringslasten toe. De grootste dalingen ziet UWV bij de WAO en WW.

Aan uitkeringen verwacht UWV dit jaar 21,7 miljard euro uit te geven. Een groot deel gaat naar de arbeidsongeschiktheids- en Ziektewet-uitkeringen. Hier geeft UWV respectievelijk 14,3 miljard euro en 3,8 miljard euro aan uit. De huidige schattingen voor 2022 zijn ruim 2 miljard euro lager dan eerder werd verondersteld.

'In de door de coronacrisis getroffen sectoren zijn gelukkig grote ontslaggolven uitgebleven. Daardoor wordt veel minder aan WW uitgekeerd dan we eerder verwachtten. De NOW-regeling speelt hier een belangrijke rol in en daarnaast heeft de economie zich krachtig hersteld', zegt Johanna Hirschler, lid van de Raad van Bestuur. ■

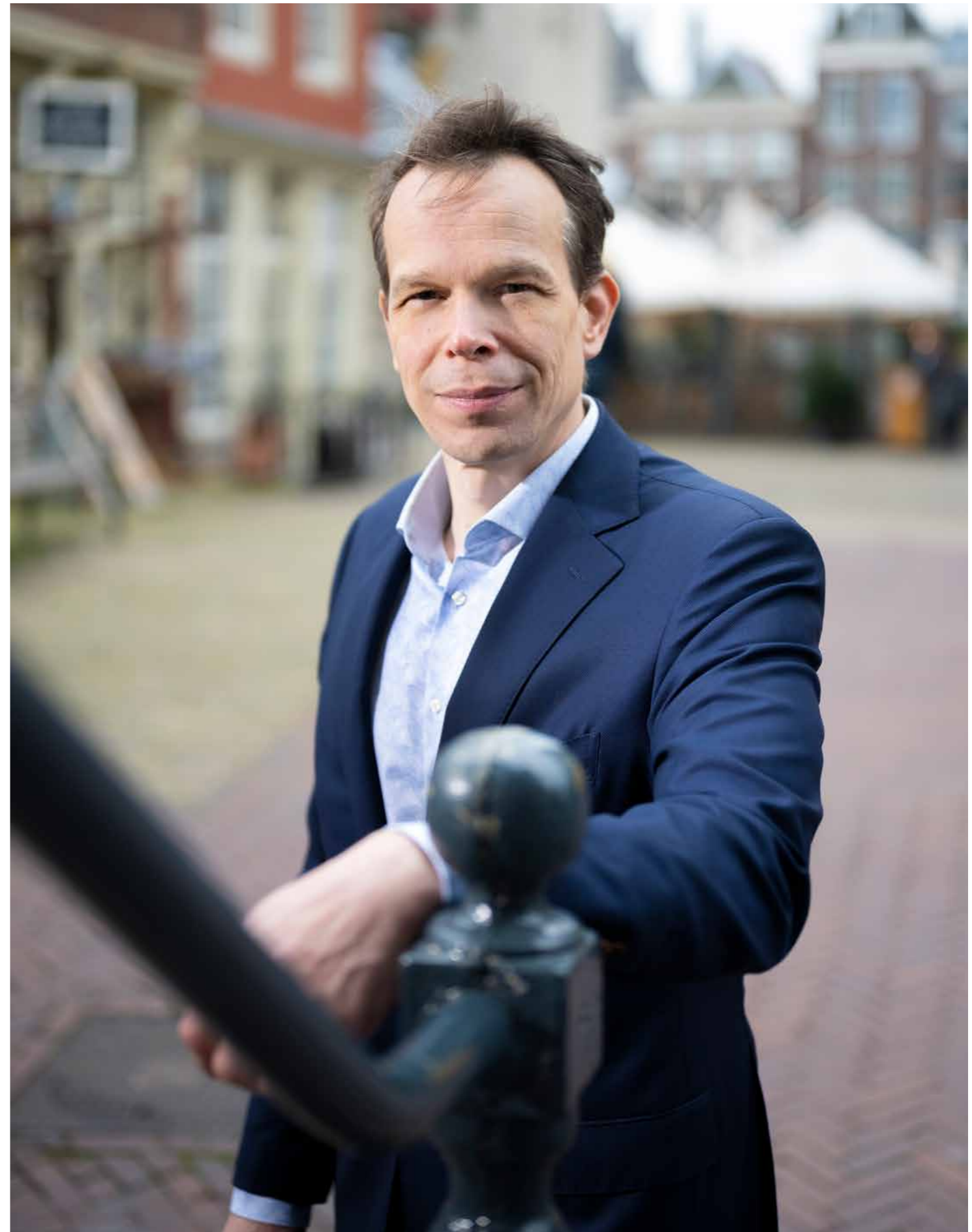


## Peter Hein van Mulligen (CBS) over krapte op arbeidsmarkt:

# ‘SITUATIE VAN NU IS NERGENS MEE TE VERGELIJKEN’

TEKST **ELS WIEGANT** | BEELD **BRAM PETRAEUS**

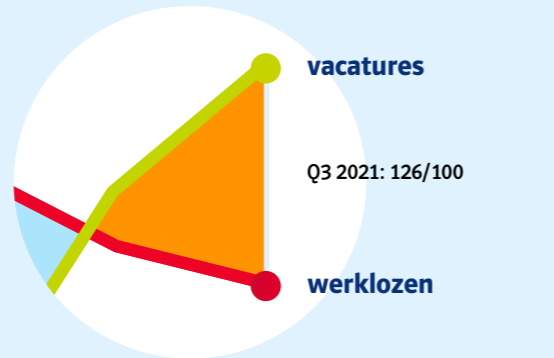
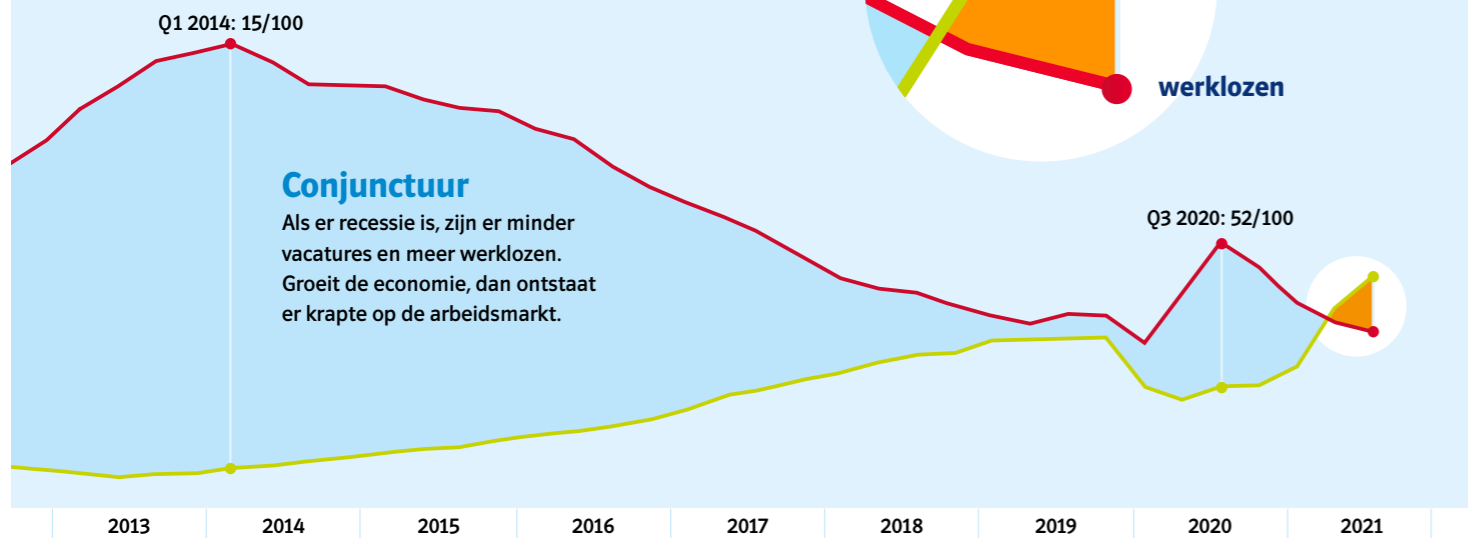
Er is krapte op de arbeidsmarkt. Al twee kwartalen op rij zijn er zelfs meer vacatures dan werklozen. Het was 1971, een halve eeuw geleden, dat deze situatie zich voor het laatst voordeed. Hoofdeconoom van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) **Peter Hein van Mulligen** legt uit wat tot deze unieke situatie heeft geleid en wat de gevolgen zijn. ►





# Oorzaken van krapte

Voor het eerst in 50 jaar zijn er meer vacatures dan werklozen, voor iedere 126 vacatures zijn er 100 werklozen. Ter vergelijking: in het eerste kwartaal van 2014 waren er 15 vacatures per 100 werklozen. Een jaar geleden, tijdens de coronacrisis, was dat 52 vacatures per 100 werklozen. Hiervoor zijn drie oorzaken: de conjunctuur, een enorme pensioengolf en de coronacrisis.

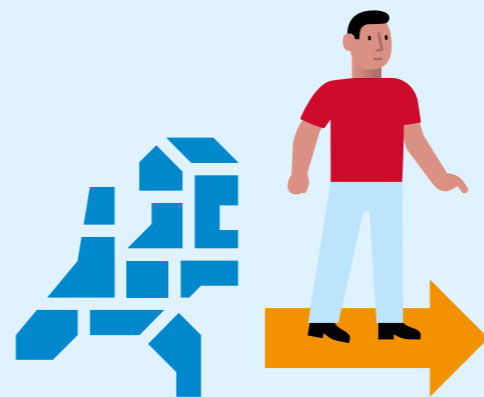


## Enorme pensioengolf

Bij de invoering van de AOW in 1957 stonden er tegenover elke 65-plusser 7 mensen in de werkzame leeftijd. Nu zijn dat er nog maar 3. We hebben te maken met een enorme pensioengolf en die houdt nog wel tot 2040 aan. Tegen die tijd is dat getal zelfs gedaald tot 2.



De lasten van de verzorgingsstaat komen op de schouders van steeds minder mensen terecht



## Arbeidsmigratie door de coronacrisis

De arbeidsmigratie kwam vrijwel stil te liggen. Arbeidskrachten uit vooral Midden-Europa keerden bij gebrek aan werk naar hun vaderland terug en anderen die voor werk wilden komen, zagen daarvan af. Gevolg: openstaande vacatures.

VOOR HET BEGRIP 'krapte op de arbeidsmarkt' zijn diverse definities in omloop, maar in de meest gebruikte gaat het om de verhouding tussen het aantal werkzoekenden en het aantal openstaande vacatures. Op elke 100 werkzoekenden zijn er nu 126 vacatures.

Krapte op de arbeidsmarkt heeft ook een kwalitatief aspect: het type arbeidskrachten dat wordt gezocht in relatie tot de banen die worden aangeboden. Daar zit altijd een zekere mismatch: een student die een bijbaantje zoekt, past immers niet op een vacature voor een fulltime softwareprogrammeur. 'Dat soort frictiekrapte is gebruikelijk', weet Van Mulligen.

### DRIE OORZAKEN

Voor de uitzonderlijke situatie van nu wijst de hoofdeconoom van het CBS drie oorzaken aan. De eerste en doorgaans meest dominante is de conjunctuur. Die vertoont per definitie een op-en-neer gaande lijn, de arbeidsmarkt volgt die beweging. 'Als er recessie is, zijn er minder vacatures en meer werklozen. Groeit de economie, dan ontstaat er krapte op de arbeidsmarkt. Daar zitten wat verschillen in qua duur en intensiteit, zoals tijdens de crisis in 2008-2009, maar de beweging op zich is normaal.' Sinds dit voorjaar groeit de economie als kool. Dat is de overeenkomst met de laatste keer dat de arbeidsmarkt een vergelijkbare krapte kende. 'In de kwart eeuw na de Tweede Wereldoorlog was er in heel West-Europa een ongekennde economische groei. De werkloosheid ging richting nul. De oliecrisis in 1973 maakte daar een einde aan.' Tweede oorzaak is de vergrijzing. 'Die is sinds een jaar of tien een structurele factor. Vergrijzing speelde jarenlang geen rol. Bij de invoering van de AOW, in 1957, stonden er tegenover elke 65-plusser zeven mensen in de werkzame leeftijd. Nu zijn dat er nog maar drie. We hebben te maken met een enorme pensioengolf en die houdt nog wel tot 2040 aan. Tegen die tijd is het aantal



'WE HEBBEN TE MAKEN MET EEN ENORME PENSIONERINGSGOLF EN DIE HOUDT NOG WEL TOT 2040 AAN'

werkenden wat tegenover elke gepensioneerde staat zelfs gedaald tot twee. Die uit het lood geslagen verhouding betekent dat de lasten van de verzorgingsstaat op de schouders van steeds minder mensen terecht komen.' Daar is begin vorig jaar een derde oorzaak bij gekomen: de coronacrisis. Aanvankelijk zorgde die voor een vermindering van de krapte. 'Veel mensen verloren hun baan, het aantal vacatures daalde hard.'

### CORONA-IMPACT

Na die eerste klap begon het tij te keren. Zo kwam de arbeidsmigratie vrijwel stil te liggen. Arbeidskrachten uit vooral Midden-Europa keerden bij gebrek aan werk naar hun vaderland terug en anderen die voor werk wilden komen, zagen daarvan af. Daarnaast werden reisbeweging ontmoedigd en gingen sommige grenzen zelfs tijdelijk dicht. Gevolg: openstaande vacatures. Ook de steunmaatregelen van de overheid, waaronder de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid (NOW), hebben een duid in het zakje gedaan, meent Van Mulligen. 'Het aantal faillissementen is vanaf begin 2020 gedaald. Bedrijven die onder normale omstandigheden misschien failliet zouden zijn gegaan, bleven nu overeind. Mensen bleven zitten in banen waar ze anders uitgestroomd zouden zijn, waarna ze op zoek zouden zijn gegaan naar ander

werk. Die dynamiek is door de steunmaatregelen onderdrukt. Zo hebben ze kunstmatig bijgedragen aan een vergroting van de krapte op de arbeidsmarkt.' Of de overheid de maatregelen dan maar niet had moeten nemen, vindt Van Mulligen een lastig te beantwoorden vraag. 'Als de regering niets had gedaan, zouden er nu veel bedrijven zijn omgevallen die in principe gezond waren. In 2008-2009 is geen steunbeleid gevoerd. Die crisis heeft tot veel faillissementen en een hoge werkloosheid geleid en volgens sommigen heeft het overheidsbeleid de crisis onnodig verlengd. Die fout wilde men nu niet maken. Bij de maatregelen is geen onderscheid gemaakt tussen gezonde bedrijven en ondernemingen die gewoon geen goed bedrijfsmodel hebben.'

### KRAPTE IN ALLE BEDRIJFSTAKKEN

Banen liggen voor het oprapen: voor werkzoekenden gunstig, voor werkgevers niet. Krapte op de arbeidsmarkt betekent dat bedrijven moeite hebben om - het juiste - personeel te vinden. De krapte leidt ertoe dat de capaciteit van de economie niet ten volle wordt benut en dat de prijzen stijgen. Dat gebeurt deels omdat er als gevolg van de 'post-corona-groei' een - tijdelijk - gebrek is ontstaan aan grondstoffen, zoals gas en benzine, en materialen zoals containers. 'De wereldeconomie moet weer even op gang komen', zegt Van Mulligen. De prijzen stijgen ook indirect, doordat de lonen stijgen. 'Ofwel in cao-afspraken ofwel omdat werkgevers meer loon bieden om mensen te werven of aan zich te binden. Die extra kosten moeten wel ergens terugverdiend worden.' De gevolgen zijn merkbaar in de samenleving. 'Als je bijvoorbeeld een huis wil bouwen of verbouwen, is het moeilijk om een aannemer te vinden. Maar de krapte zit niet alleen in de bouw en vooral de horeca, maar in meer of mindere mate in alle bedrijfstakken.'



‘NEDERLAND  
HEEFT EEN ECHTE  
DEELTIJDCULTUUR,  
VOOR ZOWEL MANNEN  
ALS VROUWEN’

► MEER UREN WERKEN

De krapte oplossen is geen quick fix. Aan de aanbodzijde is namelijk ook krapte: de arbeidsdeelname van de Nederlandse bevolking is nog nooit zo hoog geweest als nu. 70 procent van alle mensen tussen de 15 en 75 jaar heeft betaald werk. De overige 30 procent is gepensioneerd, ziek, arbeidsongeschikt of belast met mantelzorg of huishouden. ‘Daar zit misschien nog een paar procent bij van mensen die kunnen werken, maar de meeste rek is er wel uit.’ Waar zit de oplossing dan wel? Van Mulligen noemt een paar mogelijkheden. Een gunstig effect valt te verwachten van parttimers die meer gaan werken. Van de Europese landen werken Nederlanders gemiddeld het minste: 30 uur per week, het EU-gemiddelde is 37. ‘Nederland heeft een echte deeltijdcultuur, voor zowel mannen als vrouwen.’

Mensen verleiden die wel willen, maar niet kunnen werken kan ook soelaas bieden. Meer kinderopvang is een optie. (Langer) werken aantrekkelijker maken met behulp van fiscale prikkels is een andere. ‘Nederland heeft een omvangrijk stelsel van toeslagen en aftrekposten om mensen met lage inkomens te ondersteunen. Dat heeft ook als pervers resultaat dat je allerlei toeslagen kwijtraakt als je meer gaat werken, waardoor je nauwelijks meer of zelfs minder geld overhoudt.’

Arbeidsmigratie – zoals eind jaren 60, begin jaren 70 gebeurde – is een derde optie. ‘Maar dat is in de huidige maatschappelijke discussies over migratie de minst populaire.’

**ENORM ONZEKER**

Gevraagd naar zijn verwachtingen voor de komende jaren moet Van Mulligen het antwoord schuldig blijven. ‘Als we één ding van de coronacrisis hebben geleerd, is dat het onmogelijk is om in de toekomst te kijken. In het begin waren de gevolgen

enorm onzeker en werd het ergste gevreesd. Dan kan het alleen maar meevallen en dat deed het voor veel bedrijven ook. Die zijn er toch doorheen gekomen, hebben zich aangepast. Dat de Nederlandse economie het beter doet dan die van andere EU-landen is vooral te danken aan het feit dat we onze ICT op orde hebben. Thuiswerken was bij ons snel en goed geregeld. Maar zeggen dat dat zo zal blijven, daar ben ik terughoudender in geworden. De situatie van nu is nergens mee te vergelijken.’ ■



Peter Hein van Mulligen is sinds 2010 hoofdeconoom en woordvoerder economie en arbeidsmarkt bij het CBS. Vanuit deze rollen heeft hij regelmatig contact met journalisten, bedrijven en beleidsmakers. Bij het grote publiek werd hij pas écht bekend na het winnen van het televisieprogramma ‘De Slimste Mens’ in 2019.

ONGEKEND TALENT

1

Na veel mentale tegenslag heeft Marleen Theunissen (29) haar weg terug gevonden richting werk. Ze volgt een techniekopleiding in Doetinchem en hoopt daarmee terug te keren op de arbeidsmarkt.

Ze zit nog steeds in een herstelproces, maar het diepste punt heeft Marleen Theunissen inmiddels achter de rug. 2017 was het jaar waarin het lichaam van de toen 24-jarige Arnhemse ‘stop’ zei. De diagnose: een posttraumatische stressstoornis. Meer dan dat het ‘een opeenstapeling van zeer vervelende gebeurtenissen’ was, wil de voormalig horecamedewerkster er niet over kwijt.

Naast PTSS kreeg Marleen een zware depressie, aangevuld met paniekaanvallen. Werken zat er tijdens deze zware periode niet in. ‘Zowel mentaal als fysiek was er weinig meer van me over. Vanuit mijn baan kwam ik terecht in de horeca, maar werd daar ziek en belandde uiteindelijk in de WIA.’

Speciale traumatherapie bracht de eerste stap van verlichting, waarna Marleen de hoop kreeg dat ze haar oude leven weer terug kon krijgen. ‘Toen begon een soort re-integratieperiode, waarbij ik vrijwillig in een houtwerkplaats ging werken. Het voelde als een stap terug de maatschappij in.

Uiteindelijk kwam uit een aantal testen en gesprekken met de gemeente en UWV dat mijn toekomst mogelijk in de techniek zat. Dat inzicht heeft me enorm geholpen.’

Vervolgens hoorde ze over een technische mbo-opleiding in Doetinchem, die ze acht weken lang kon volgen. ‘Ik zit in een klasje met zeven anderen, allemaal mensen die zich laten omscholen. Fantastisch dat ik me hier op kan richten. Ik hoop in het nieuwe jaar op een mooie stageplek aan de slag te gaan.’

**Wie**

Marleen Theunissen (29)

**Wat**

volgt een techniekopleiding

‘OMSCHOLING  
WAS MIJN STAP  
TERUG IN DE  
MAATSCHAPPIJ’





## Technische klimaatbanen

# WERK AAN DE WINKEL

Nederland gaat grondig op de schop. 7 miljoen huizen en 1 miljoen gebouwen moeten beter worden geïsoleerd en uiteindelijk worden aangesloten op duurzame warmte- en energiebronnen in plaats van op aardgas. UWV bracht samen met SBB (Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven) en de werkgroep Arbeidsmarkt en Scholing een publicatie uit over klimaatbanen in de gebouwde omgeving. Eén van de auteurs is **Suzanne IJzerman**, arbeidsmarktadviseur bij UWV.

TEKST GERT HAGE | BEELD STUDIO IEDMAN

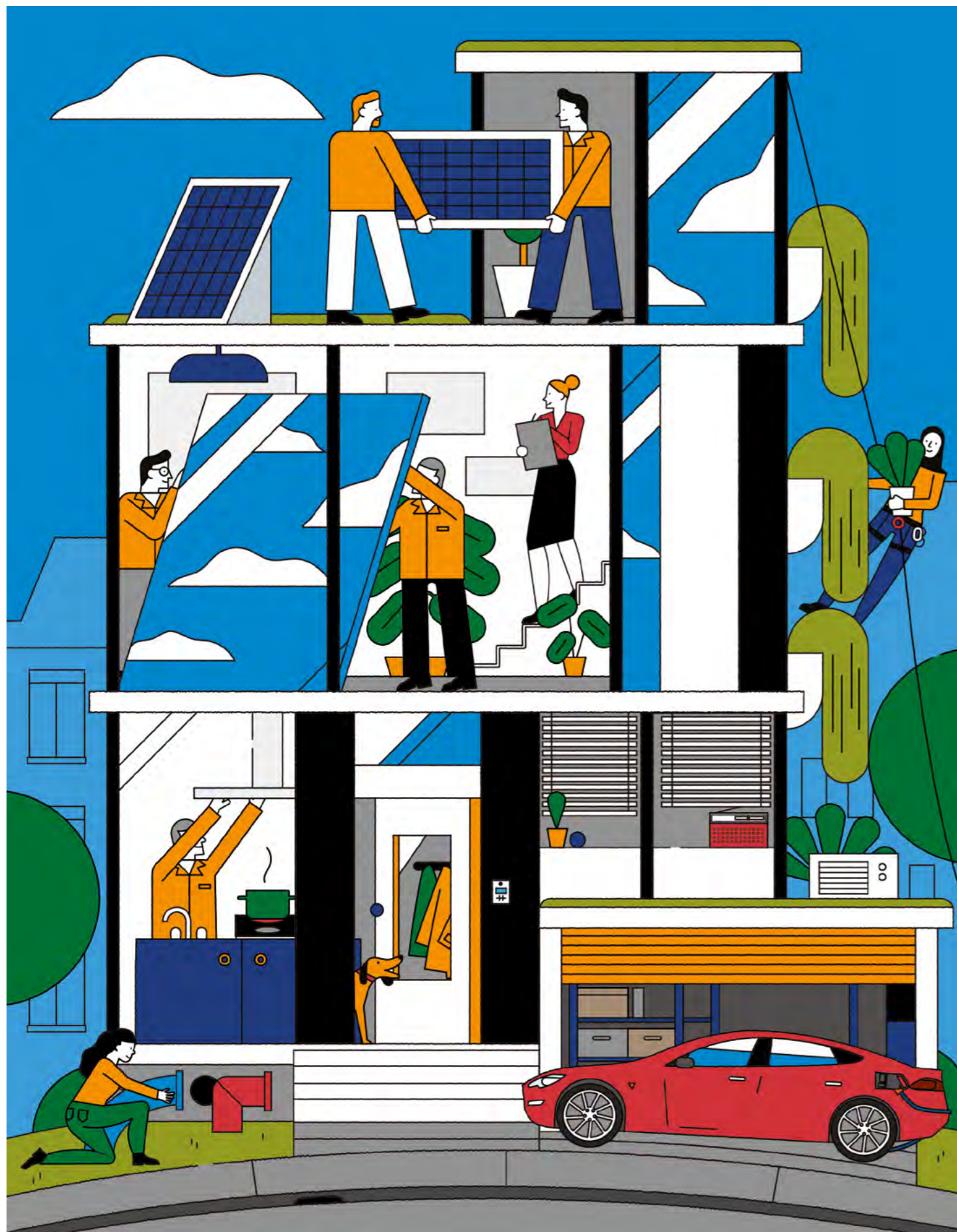
NA HET SLUITEN van het Klimaatakkoord in juni 2019 werden vijf klimaattafels ingesteld om de afspraken uit het akkoord verder uit te werken. Aan UWV werd gevraagd informatie te leveren over de arbeidsmarkt. Hoeveel vacatures zijn er? Hoe staat het met de krapte op de arbeidsmarkt? 'Vorig jaar zijn we gestart met een onderzoek naar wat de transitie betekent voor de gebouwde omgeving', zegt Suzanne IJzerman. 'Dat is nogal wat, zo werd ons snel duidelijk. Want naast de klimaattransitie is er de opdracht om voor 2030 ruim 900.000 woningen te bouwen. Het was ook voor mij een verrassing hoeveel mensen betrokken zijn bij enerzijds de aanpassing van de bestaande woningen en tegelijkertijd de nieuwbouw energieneutraal te realiseren. Het is belangrijk voor werkgevers, maar ook voor UWV om te weten naar welke beroepen de vraag het grootst is, zodat we bijvoorbeeld tijdig gerichte scholingstrajecten kunnen opzetten.' Soms gaat het daarbij om specifieke beroepen als isolatiemonteur, zonnepanelenmonteur, energieprestatieadviseur en monteur warmtenetten. Vaak ook is het uitvoeren van klimaatwerkzaamheden een deel van een breder takenpakket, zoals bij een timmerman, een

monteur elektro of een installateur/monteur werktuigbouw. Verder zullen er hoger opgeleide technici nodig zijn voor het ontwerp en de voorbereiding, denk aan projectleiders, uitvoerders en tekenaars. Omdat de klimaattransitie staat of valt met het draagvlak onder de bevolking zal er ook vraag zijn naar communicatieadviseurs en gebiedsregisseurs. 'De vraag naar mensen is dus heel breed', zegt IJzerman. 'Maar voor een belangrijk deel gaat het om technisch personeel. En juist daaraan is nu al een tekort. In het derde kwartaal van 2021 waren er 46.000 vacatures voor technische beroepen die direct of indirect gerelateerd zijn aan de gebouwde omgeving. Tegenover 14 vacatures staat 1 kortdurende werkzoekende die direct inzetbaar is. Dat zegt genoeg.'

We zullen alles uit de kast moeten trekken om te voldoen aan de snel stijgende vraag naar klimaatbanen, stelt IJzerman. 'Voor mensen die een overstap willen maken naar een technische klimaatbaan zijn er inmiddels behoorlijk wat scholingstrajecten. Een technische achtergrond is handig, maar niet noodzakelijk. Gevoel voor techniek wel. Via om- en bijscholing is veel mogelijk.' Ook voor mensen zonder specifieke opleiding of werkervaring liggen er volop kansen.

'Sommige beroepen vallen in de praktijk te leren al dan niet gecombineerd met een BBL-opleiding', zegt IJzerman. In Alkmaar bijvoorbeeld is een traject gestart waar deelnemers na een korte basistraining een baan krijgen aangeboden in de installatiebranche en daarna kunnen doorgroeien tot installatiemonteur. De werving en selectie wordt verzorgd door het regionale werkgeversservicepunt waarin ook UWV participeert.

UWV, opleidingsinstituten en werkgevers werken verder verspreid over het land samen aan gerichte opleidingstrajecten voor zij-instromers. Na een verkort opleidingstraject kunnen zij veelal direct aan de slag. IJzerman: 'Op alle mogelijke manieren proberen we in te spelen op de vraag naar - vooral - technisch personeel. Onder werkzoekenden en werkenden zijn nog voldoende mensen te vinden die een overstap willen en kunnen maken naar een technische klimaatbaan. Het is zaak hen op te sporen en klaar te stomen voor een klimaatbaan. Ze zullen hard nodig zijn om de transitie te laten slagen. Maar ook daarna, want na alle aanpassingen zijn er nog steeds mensen nodig voor onderhoud, service en storingen.' ■





**'IK VIND HET LEUK OM  
PROBLEMEN VAN  
MENSEN OP TE LOSSEN.  
EN EEN VERSTOPT  
RIOOL, DAT IS ECHT EEN  
PROBLEEM'**

KORNEE VAN TERHEIJDEN

### **Moeite met mensen werven? Begin je eigen opleidingsinstituut!**

Omdat **Kornee van Terheijden** maar moeilijk personeel kon vinden voor zijn rioleringsbeheerbedrijf begon hij een opleidingscentrum. Dat groeide uit tot een opleidingscentrum voor de branche. Aspirant-rioolservicemonteurs uit het hele land leren in Bergen op Zoom de kneepjes van het vak.

Een rioleringsbeheerbedrijf beginnen omdat je mensen wilt helpen. Dát hoor je niet vaak. Toch was dat 22 jaar geleden voor Kornee van Terheijden de reden om in het vak te stappen. 'Ik had een aannemersbedrijf, maar het ging me nooit zo om de technische kant van het bouwen. Ik vind het leuk om problemen van mensen op te lossen. En een verstopt riool, dat is echt een probleem.'

Van Terheijden Rioleringsbeheer uit Heerle begon met drie werknemers, maar biedt inmiddels werk aan negentien mensen. Dat klinkt als een succesverhaal en dat is het ook. Maar het kostte Van Terheijden in de loop der jaren wel steeds meer moeite om medewerkers te vinden. Dat heeft mede te maken met de situatie op de arbeidsmarkt, zegt hij: 'Er is momenteel vrijwel geen werkloosheid meer. Maar ook vóór corona werd het steeds moeilijker om personeel aan te trekken. Dat heeft te maken met het imago van het vak. Er wordt denigrerend over gepraat en mensen zijn moeilijk te motiveren, want je hebt toch elke dag met poep en pies te maken. Dat is zo'n beetje het enige wat ze over het vak weten, want op school leren ze er niks over. En onbekend maakt onbemind.'

Kandidaten voor de opleiding komen grotendeels via UWV en de Werkgevers-Servicepunten van UWV en gemeentes. Ze zijn afkomstig uit het hele land, van Groningen tot Maastricht. Elke zes weken start een opleiding, met gemiddeld zes tot acht personen. Een docent met 30 jaar ervaring in de branche brengt de kandidaten de technische kneepjes van het vak bij en één keer per week worden ze getraind in houding en gedrag. Na afloop van de opleiding krijgen de kandidaten gegarandeerd een baan. Het loopt als een trein, zegt Van Terheijden. 'Tot nu is 85 procent van de cursisten bij een rioleringsbeheerbedrijf blijven werken.' ■





## Cijfers arbeidsmarkt

# KRAPTE OP ALLE NIVEAUS

TEKST GERT HAGE

Cijfers van UWV laten zien dat de huidige krapte op de arbeidsmarkt zich in vrijwel alle beroepsgroepen, op alle (opleidings)niveaus en zich in alle regio's voordoet. 'Dit hebben we sinds 2003, toen de meting startte, nog nooit gezien', zegt **Rob Witjes**, hoofd Arbeidsmarktinformatie & Advies.

IN HET DERDE KWARTAAL is het aantal vacatures in alle beroepsgroepen fors gestegen, niet alleen ten opzichte van het jaar ervoor, maar ook vergeleken met het vorige kwartaal. In de technische beroepen kwamen er de meeste vacatures bij: maar liefst 9.200. Ook in de economische en administratieve beroepen, gevolgd door transport en logistiek steeg het aantal vacatures aanzienlijk. De krapte zit op alle niveaus: van werk waarvoor lager onderwijs volstaat tot banen waarvoor je hoger of wetenschappelijk onderwijs moet hebben gevolgd. 'De meeste krapte - in aantallen vacatures - zit in beroepen op lager en mbo-niveau. Denk aan loodgieters, elektriciens en machine-monteurs', licht Witjes toe.

### 27 OPLOSSINGEN

De krapte in een aantal beroepen is er al veel langer, maar de lijst van

30%

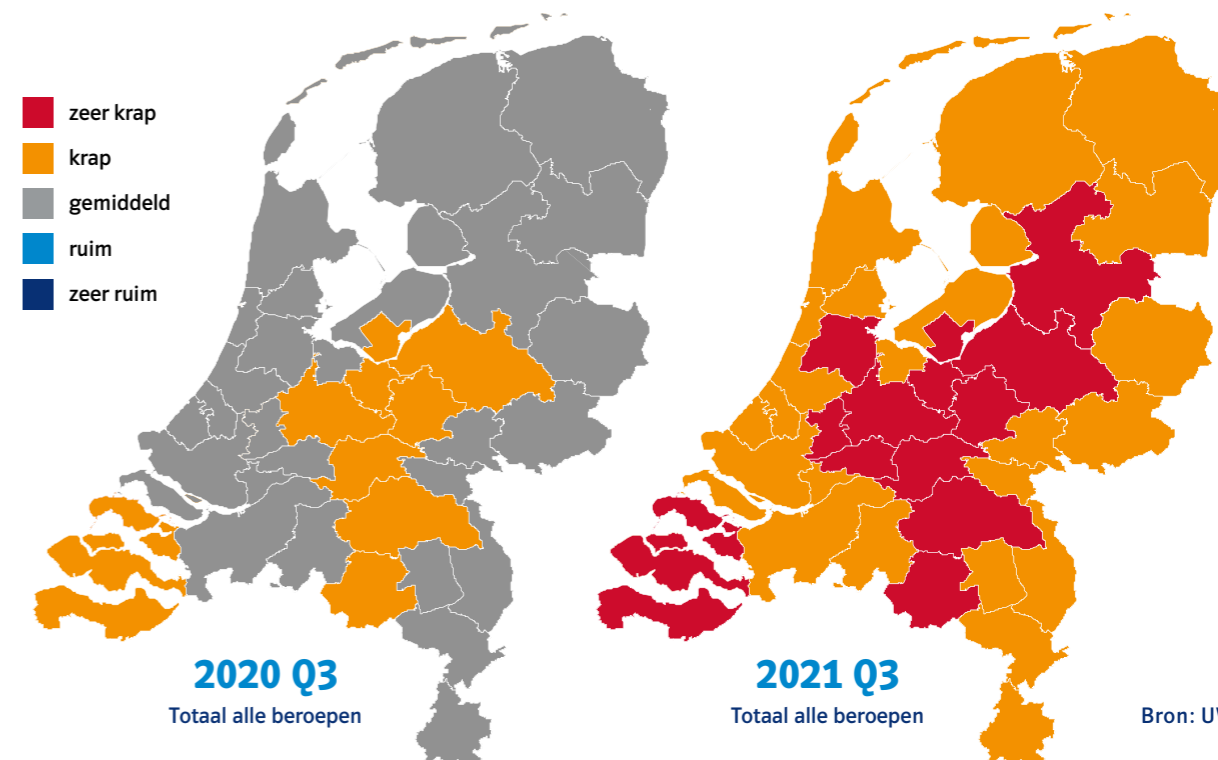
'30% van de werkgevers geeft aan dat ze met hun bedrijfsvoering in de knel zitten vanwege personeelstekort.'

krapteberoepen wordt steeds omvangrijker. Daar zal de consument steeds meer van gaan merken, bijvoorbeeld als hij een loodgieter zoekt. De krapte is vooral voor werkgevers steeds meer voelbaar, weet Witjes. 'Inmiddels zegt 30% dat ze met hun bedrijfsvoering in de knel zitten vanwege

personeelstekort. Van de mensen die werk hebben, zit 80% in een beroep waar krapte is op dit moment. Dan bestaat het risico dat je werknemers om zich heen gaan kijken naar een andere baan. Daar moet je je als werkgever bewust van zijn nu.' Om werkgevers te helpen bij het oplossen van personeelstekorten heeft UWV eind vorig jaar een document met 27 adviezen uitgegeven. Deze zijn verdeeld in drie categorieën: 'nieuw talent aanboren', 'werk anders organiseren' en 'boeien en binden'. 'Het document is vooral bedoeld om werkgevers inspiratie te bieden.' Witjes noemt een paar voorbeelden: 'Werkgevers zouden anders naar hun vacatures kunnen kijken. In plaats van een vakbekwaam hovenier van buiten te halen kun je ook investeren in een werknemer die je al in dienst hebt en deze laten doorgroeien. Sectoren kunnen loopbaanpaden

## Spanningsindicator arbeidsmarkt

De stijging van het aantal vacatures is fors in vrijwel alle regio's: gemiddeld 47% ten opzichte van hetzelfde kwartaal in 2020.



beter schetsen, zodat zichtbaar is wat je kunt bereiken na een aantal jaren. Ook heel belangrijk in de werving: laat als bedrijf zien wat je doet, wat voor soort onderneming je bent, wat bepaalde functies inhouden, welke competenties ervoor nodig zijn. Zet de deuren open.'

### ZEER KRAP

De stijging van het aantal vacatures is fors in vrijwel alle regio's: gemiddeld 47% ten opzichte van hetzelfde kwartaal in 2020. In Friesland verdubbelde het aantal vacatures in een jaar zelfs. In 12 van de 35 regio's is de arbeidsmarkt niet 'krap', maar zelfs 'zeer krap'. Bovenaan deze lijst staan Zeeland (vooral agrarische, dienstverlenende en technische beroepen) en Midden-Utrecht (vooral ICT en technische beroepen). Voor welke beroepen de krapte geldt,

80%

'Van de mensen die werk heeft, zit 80% in een beroep waar krapte is op dit moment.'

verschilt per regio. Witjes: 'Dat hangt onder meer af van de werkgelegenheidsstructuur in een regio. In het midden van het land zitten veel ICT-bedrijven, dus zie je krapte in juist die beroepen.' Opmerkelijk vindt Witjes het voorbeeld van Amsterdam en omstreken, waar ook

Schiphol onder valt. 'Bij eerdere recessies werd de export en dus de industrie vaak hard geraakt en zag je de eerste problemen ontstaan in bijvoorbeeld delen van Brabant, Twente en Noord-Limburg, niet in Amsterdam. In de coronacrisis werden dienstverlening en toerisme zwaar getroffen. Die zitten juist wel veel in en rond de hoofdstad. Daar heeft de economie er dan ook het langst over gedaan om te herstellen.' ■

27 OPLOSSINGEN VAN UWV  
Scan de QR-code voor de 27 oplossingen die werkgevers kunnen inzetten om personeelstekorten tegen te gaan.



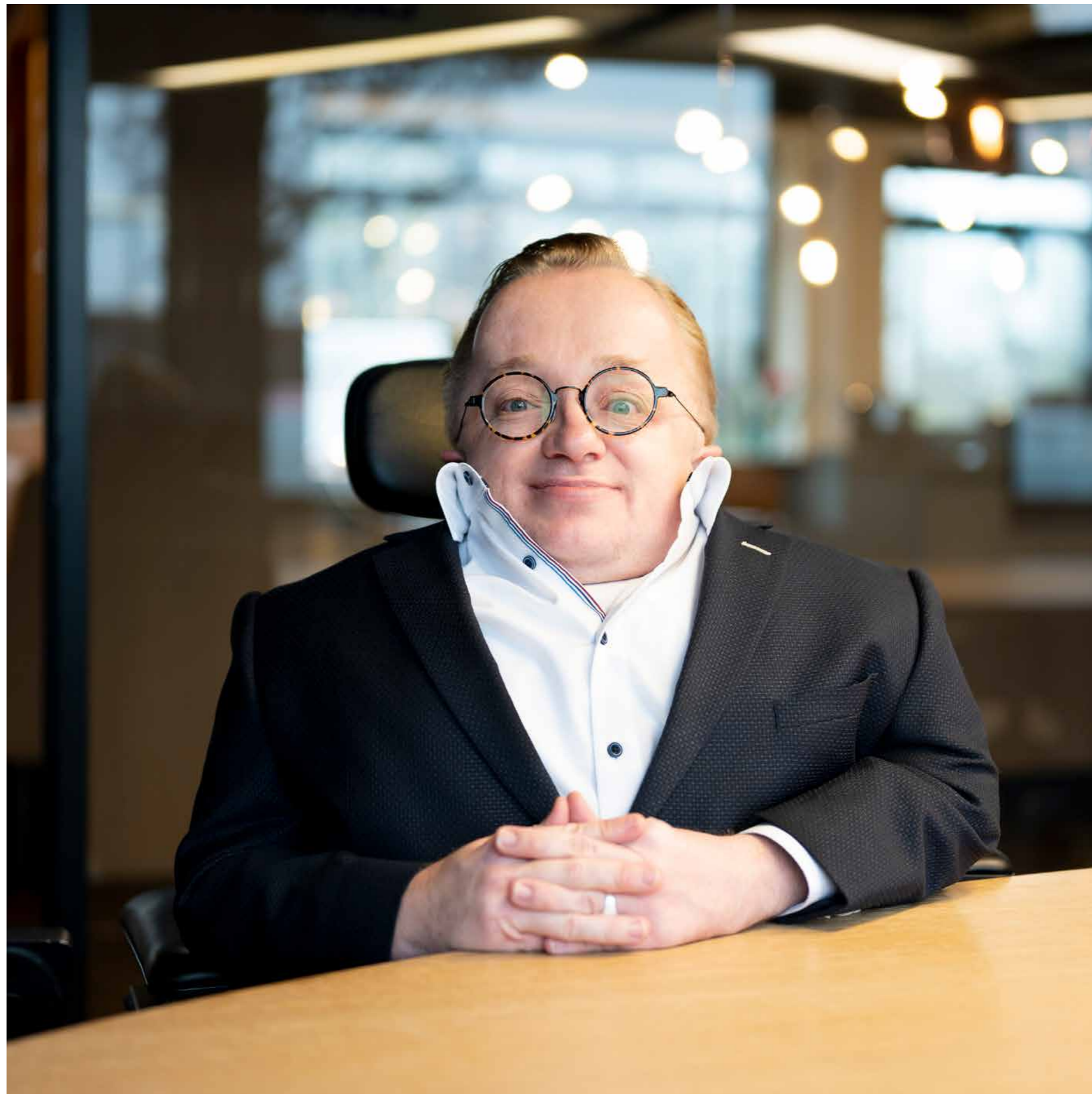


## Inclusieve samenleving

‘MENSEN MET  
EEN BEPERKING  
ZOEKEN OOK  
GEWOON EEN  
BAAN DIE PAST BIJ  
HUN TALENTEN’

TEKST ELS MANNAERTS | BEELD BRAM PETRAEUS

**Rick Brink**, voormalig minister van Gehandicaptenzaken, praat snel. Razendsnel. Hij moet wel, want er is nog zoveel te doen. ‘Er zijn nog steeds te weinig mensen met een arbeidsbeperking die lekker op hun werkplek zitten.’ ▶





'MENSEN MET EEN HANDICAP ZIJN TWEEemaal ZO VAAK WERKLOOS EN 60% VAN DE OUDERS VAN EEN GEHANDICAPT KIND KRIJGT EEN BURN-OUT'

Zeker, de Banenafpraak heeft voor mensen met een fysieke beperking redelijk goed gewerkt. De laatste jaren zijn meer mensen met een beperking aan het werk geholpen, ook in coronatijd. 'En steeds meer organisaties staan open voor een inclusievere bedrijfsvoering. Maar we zien dat arbeidsbeperkten nog steeds sterk ondervertegenwoordigd zijn op de arbeidsmarkt.' Die ondervetegenwoordiging is vooral groot bij mensen met een minder zichtbare beperking, zoals autisme of een ander psychosociaal probleem. 'Kijk, mensen met een fysieke beperking aan het werk helpen, dat noem ik laaghangend fruit', zegt Brink. 'Je haalt een drempel weg, verbreedt een deur of legt een traplift aan. Dat is gemakkelijk te faciliteren. Voor hoogopgeleide mensen met een onzichtbare beperking is het veel moeilijker om werk te vinden. Zij hebben meer begeleiding nodig en veel werkgevers weten niet hoe ze dat moeten organiseren of aanpakken. Vooral het mkb worstelt daarmee.'

#### HOOGOPGELEID

Brink werkt tegenwoordig onder meer voor de Stichting Studeren en Werken op Maat, die jonge professionals met een arbeidsbeperking begeleidt bij het vinden van een volwaardige functie. 'De jonge professionals die wij plaatsen zijn hoogopgeleide en hebben in 70% van de gevallen een onzichtbare beperking. De overheid denkt: ach, hoogopgeleid, slimme gasten, die vinden hun weg wel. Maar dat blijkt juist helemaal niet waar te zijn. Werkgevers zien mensen met een beperking nog te vaak als mensen met een zorgvraag. Maar mensen met een beperking zijn ook gewoon mensen die een baan zoeken die past bij hun talenten. Talenten heeft iedereen. Die bewustwordingsslag moeten werkgevers vaak nog maken.' En er is meer slecht nieuws. 'Nederland heeft in 2016 - overigens als een van de laatste landen - het VN-verdrag Handicap geratificeerd. Dat verdrag geeft mensen met een

beperking of chronische aandoening recht op gelijke behandeling en gelijkwaardig meedoen bij toegankelijkheid, naar school kunnen gaan, passend wonen, werken, een toereikend inkomen, passende zorg, vervoer en vrijetijdsbesteding. Er wordt veel gedaan om dat verdrag ook body te geven, maar jammer genoeg zien we sinds de ratificatie geen verbetering, maar zelfs een verslechtering van de levenspositie van mensen met een beperking. Bijna een kwart van de mensen met een handicap leeft in armoede, zij zijn tweemaal zo vaak werkloos en 60% van de ouders van een gehandicapt kind krijgt een burn-out.' Overigens bleek de coronaperiode voor veel werkenden met een arbeidsbeperking een prettige tijd. 'Veel mensen waren blij dat ze in een goede balans thuis konden werken, vooral mensen met een psychosociale beperking. Maar ook veel mensen met een fysieke beperking kregen een bepaalde rust. Zij zijn vaak minder mobiel, thuiswerken verlichtte de druk. We moeten nu wel oppassen dat we straks geen situatie krijgen waarin mensen met een beperking thuiswerken en de rest op kantoor zit. Daar zit wel een gevaar.'

#### ILLUSIE

In zijn tijd als minister van Gehandicaptenzaken heeft Brink gemerkt hoe veel hij kon betekenen voor anderen. 'Mijn aanstelling was voor een jaar. Ik had niet de illusie dat ik in een jaar de arbeidsmarkt kon veranderen, maar je kunt toch veel doen. Er gingen veel deuren open en ik heb met veel organisaties kunnen praten. Dankzij mijn politieke achtergrond kwam ik ook gemakkelijk binnen bij de overheid. Vooral op het gebied van stageplaatsen voor studenten met een beperking hebben we een hoop bereikt.' Als minister ontwikkelde Brink ook een database van specialisten op allerlei terreinen, in alle gevallen mensen met een beperking. 'Die hebben we aangeboden aan alle redacties van Nederland en gezegd: nodig ze nou eens uit in het kader van hun talent of specialisme en ga het dan niet over die beperking hebben. Die doet niet ter zake.' Brink kreeg geen opvolger als minister. 'De functie was in het leven geroepen door KRO-NCRV. Zij hebben de financiering en de begeleiding geregeld, dan heb je het al met al over een forse bijdrage. Maar na een jaar kwamen ze tot de conclusie dat ze in hun inclusiviteitsstreven hun eigen organisatie eigenlijk vergeten waren. Daar richten ze nu de pijlen op. Ik werk nog één dag per week voor de omroep om de organisatie van binnenuit inclusiever te maken. Dan moet je denken aan de eigen personeelssamenstelling, maar ook aan de inhoud van de programma's. Niet in de zin dat je programma's moet ontwikkelen over bepaalde beperkingen, maar dat mensen met een beperking veel vaker een rol in de programma's spelen. Niet vanwege hun beperking, maar vanwege hun presentatie- of acteertalent, bijvoorbeeld.'

#### SOCIALE WERKPLAATSEN

Brink is geen minister meer, dat wil niet zeggen dat hij geen ideeën heeft over de manier waarop de arbeidsmarkt beter



'JE KUNT WEL GAAN ZITTEN RADEN WAT MENSEN MET EEN BEPERKING NODIG HEBBEN, MAAR JE KUNT HET ZE BETER VRAGEN.'

Rick Brink was van 2019 tot 2020 minister van Gehandicaptenzaken. Tegenwoordig is hij directeur Belangenbehartiging van de Stichting Studeren & Werken op Maat. Hij werkt als inclusieadviseur onder meer voor KRO-NCRV en treedt op als spreker en dagvoorzitter bij diverse evenementen.

toegankelijk gemaakt kan worden voor mensen met een beperking. 'De sociale werkplaatsen, zoals we die kenden tot 2015, zouden moeten terugkeren. Ze werden bij de invoering van de Participatiewet gesloten. Het idee was om mensen met een beperking met hulp van de overheid aan het werk te krijgen bij een gewoon bedrijf of instelling, een reguliere baan. Maar in de praktijk pakte dat plan maar voor een handjevol mensen goed uit, voor heel veel anderen niet. Er zitten veel mensen thuis, sommigen zijn niet eens in het vizier van de gemeente.' Daarnaast denkt Brink dat veel winst valt te behalen door het mkb beter te begeleiden bij het aantrekken van mensen met een beperking. 'Er zijn zo veel regels en regelingen. Mkb'ers staan voor dat regelmoeras en

ze hebben een zaklamp nodig om te zien wat er in dat moeras gebeurt en waar de paadjes lopen. Er zijn in Nederland verschillende organisaties die zich bezighouden met ondersteuning en begeleiding, maar er is nog veel meer nodig. Een groot bedrijf kan misschien nog wel iemand vrijspelen om een medewerker met autisme te begeleiden, in een familiebedrijf met vijf man personeel ligt dat anders. En het mkb voorziet wel in zo'n 70% van onze werkgelegenheid, dus daar valt veel te brengen en te halen.'

#### ERVARINGSDESKUNDIGE

Ook UWV kan volgens Brink een rol spelen bij een inclusievere arbeidsmarkt. 'Snellere processen, bijvoorbeeld. Als een werkgever een subsidieaanvraag doet voor

aanpassing van de werkplek, kan het een tijdje duren totdat hij het geld krijgt. Als hij het niet zelf kan voorschieten, kan de werknemer al die tijd niet werken. Het kan vast allemaal sneller en transparanter. Verder zou UWV er goed aan doen om op alle niveaus meer en vaker te praten met ervaringsdeskundigen. Ik weet dat in de cliëntenraden mensen met een beperking ook vertegenwoordigd zijn, maar het mag allemaal wel wat royaler, ook op lokaal niveau.' Ervaringsdeskundigheid kan sowieso beter benut worden, meent Brink. 'Steeds meer gemeentes komen met een lokale inclusie-agenda. Maar ze moeten daar veel meer ervaringsdeskundigen bij betrekken. Je kunt wel gaan zitten raden wat mensen met een beperking nodig hebben, maar je kunt het ze beter vragen.' ■



Ivar, van Lexima Reinecker, levert de voorzieningen aan muZIEum



Fleur, medewerker van muZIEum, maakt gebruik van de voorzieningen

## Voorzieningen voor slechtzienden

### DOOR ONZE HULPMIDDELEN IS OOK BUREAUWERK MOGELIJK

Lexima Reinecker is gespecialiseerd in de verkoop en het verlenen van service van onder andere elektronische voorleessystemen, beeldschermloepen, brailleleesregels en computeraanpassingen aan slechtziende en blinde mensen. Zo hebben zij ook de voorzieningen geleverd aan muZIEum. Ivar Illing, accountmanager bij Lexima Reinicker, vertelt over de mogelijkheden van hun hulpmiddelen.

'MuZIEum is een zeer speciale omgeving, er werken mensen met verschillende achtergronden en kennisniveaus. Daarnaast hebben ze ook verschillende niveaus van slechtziendheid. We zijn met hen in gesprek gegaan en hebben gekeken naar

de werkzaamheden en welke basismiddelen ze daar nou echt voor nodig hebben. Zo moeten er voor de rondleidingen in het museum gidsen worden ingedeeld. Hier moet natuurlijk een schema voor gemaakt worden. Maar hoe ga je zo'n schema overbrengen? Daarom hebben we beeldschermen neergezet waar de werknemers de tekst tot wel 50 keer kunnen vergroten (zie de afbeelding op de volgende pagina). Voor de werknemers die helemaal niets kunnen zien, hebben we een speciale camera geplaatst. Deze camera maakt een foto van het document en kan dan door een leessysteem worden voorgelezen. Dat kan zin voor zin of woord voor woord. Je kan op

deze manier op je naam zoeken in het schema. Deze voorzieningen worden bijvoorbeeld ook gebruikt om e-mails te kunnen lezen en te beantwoorden. UWV heeft muZIEum geholpen bij de financiering van deze voorzieningen. Wij zijn een van de gespecialiseerde leveranciers in Nederland die, via UWV, voorzieningen aan blinden en slechtzienden mogen verstrekken. De installatie, support en instructie verzorgen wij dan allemaal. Zo ook bij muZIEum. We hebben alle werknemers een stukje instructie gegeven en uitgelegd hoe al deze hulpmiddelen werken, waardoor ze naast het geven van rondleidingen ook bureauwerk kunnen uitvoeren.'

## MET DE VOORZIENINGEN IS VOOR ONS EEN DROOM UITGEKOMEN

Het liefst zou Heleen Vermeulen, directeur van muZIEum, het van de daken willen schreeuwen: neem mensen in dienst met een beperking. Bij muZIEum werken voornamelijk blinde en slechtziende mensen. 'Het muZIEum heeft geen bestaansrecht zonder deze doelgroep, want de rondleidingen worden alleen gegeven door ervaringsdeskundigen. Maar er zijn zoveel meer bedrijven die profijt kunnen hebben van deze doelgroep.'

Vermeulen vervolgt: 'Je neemt uiteindelijk een persoon aan, geen beperking. Wij kijken bij elke nieuwe werknemer hoe hij of zij het beste uit zichzelf kan halen,

waarbij we onder meer steun krijgen van UWV. Vorig jaar werd ik via-via getipt over hun mogelijkheid van een generieke werkgeversvoorziening om werkplekken toegankelijk te maken. Daar heb ik meteen contact over opgenomen met UWV, wat soepel is verlopen.' Samen met UWV is gekeken hoe de regeling van voorzieningen toepasbaar zou zijn in het museum. Wat kon er worden verbeterd aan de inrichting? Wat was er nodig? 'Inmiddels zijn alle werkplekken voorzien van allerlei apps, technische hulpmiddelen, spraak, braille en andere programma's,' aldus Vermeulen. 'Daardoor kunnen slechtziende en blinde mensen niet alleen

werken als gids, maar ook achter een bureau. Ze denken mee in de ontwikkeling van concepten, workshops, de opleiding van nieuwe medewerkers en ga zo maar door. We kunnen wel roepen dat alles toegankelijk en inclusief moet worden, maar dan moeten onze eigen werkplekken dat ook zijn. Met de voorzieningen van UWV hebben we dat kunnen realiseren. Dat is voor ons een droom die is uitgekomen.' ■

[Bekijk ook de fotoreportage van muZIEum op pagina 28. Hier zie en lees je het verhaal van Heleen Vermeulen en haar collega's.](#)



'OPDRACHTGEVERS ZEGGEN VAAK:  
JULLIE HEBBEN AL ONZE  
VOOROORDELEN WEGGENOMEN'

NADIA VAN DEN HEUVEL

'NADIA WAS DE EERSTE  
DIE ME IN AL DIE JAREN  
VROEG: 'WAT WIL JIJ?'

KIM DE ROOIJ

'WERKGEVERS ZIEN EEN  
ROLSTOEL TOCH VAAK  
ALS PROBLEEM'

FRANK TEKLEBURG

## Designbureau Ictoria neemt vooroordelen over arbeidsbeperkten weg

'Een van de misvattingen van de eeuw is dat gehandicapten veel ziek zijn', stelt **Nadia van den Heuvel**, eigenaar van designbureau Ictoria. Mede door die beeldvorming krijgen mensen met een beperking onterecht weinig kansen op de arbeidsmarkt. Om dat beeld bij te stellen startte Nadia een bedrijf waar mensen met een beperking zich kunnen ontwikkelen binnen een werkomgeving en door kunnen stromen naar andere bedrijven.

'Maar je cv was zo goed', flapte de recruiter eruit, nadat hij zag dat Nadia in een rolstoel zat. 'Ik werd benaderd door een recruiter op het moment dat ik op zoek was naar een andere baan. Ik had drie jaar bij het Openbaar Ministerie gewerkt, daarvoor twaalf jaar in de rechtspraak, en ik was toe aan iets anders, dus ik ging in op de uitnodiging van de recruiter.'

De reactie van de recruiter was helaas niet ongewoon, weet Nadia uit eigen ervaring. Bij datzelfde uitzendbureau kwam ze een man tegen die in de gang zat te huilen. Hij was slechtziend en kreeg maar geen kans op een goede baan. Nadia bood aan om naar zijn cv te kijken. 'Ik zag meteen: dit is een goeie. Hij was een IT-specialist (full stack developer) en ik heb hem ter plekke gekoppeld aan een van mijn contacten. Hij kreeg daar via UWV een proefplaatsing en na twee maanden een vast contract.' Ictoria's missie is om bij te dragen aan systemische verandering als het gaat om kansen voor arbeidsbeperkten. Door de opdrachten die ze binnenkrijgen, werken ze veel samen met andere bedrijven. En in die samenwerking laat Ictoria zien hoe het werken met mensen met een beperking nou écht is. Met succes! Want meerdere Ictorianen zijn inmiddels doorgestroomd naar bedrijven die met Ictoria samenwerkten. Nadia: 'Ik hoor regelmatig terug van opdrachtgevers: jullie hebben al onze vooroordelen weggenomen.' ■



## Vergoeding voor scholing

# STAP-LOKET OPENT ZIJN DEUREN



Vanaf 1 maart 2022 kunnen zowel werkenden als niet-werkenden gebruikmaken van **STAP-budget**. Zij kunnen via UWV budget aanvragen voor het volgen van een scholingsactiviteit. STAP-budget vervangt in 2022 de huidige aftrek voor studiekosten bij de aangifte van inkomstenbelasting.

TEKST **ROBBERT ROTH** BEELD **OLIVIER MIDDENDORP**

STAP-budget staat voor Stimulering van de ArbeidsmarktPositie. Met het STAP-budget kunnen meer mensen zelf regie nemen om hun positie op de arbeidsmarkt te verbeteren. Vanaf 1 maart 2022 kan praktisch iedere burger op de Nederlandse arbeidsmarkt een financiële tegemoetkoming aanvragen. Deze bedraagt maximaal € 1.000 per jaar en is inzetbaar voor het volgen van een erkende scholingsactiviteit.

Met de subsidieregeling STAP-budget is leven lang ontwikkelen voor iedereen die ouder is dan 18 jaar en een band met de Nederlandse arbeidsmarkt heeft een stap dichterbij. Denk bijvoorbeeld aan mensen die al heel lang een beroep hebben dat verdwijnt. Of iemand die een baan zoekt en denkt 'ik heb die ene cursus nodig om mijn kansen te vergroten'. Deze nieuwe regeling moet de positie

van meer mensen helpen versterken.

Mensen konden al kosten voor scholing vergoed krijgen, maar dan moest het eerst worden voorgeschoten. Dat bedrag kon je dan achteraf van de Belastingdienst terugkrijgen. Veel mensen waren niet bekend met deze regeling of waren niet in staat om het geld voor te schieten. Met STAP-budget moet dat probleem worden opgelost.

Bij STAP-budget zijn diverse partijen betrokken. UWV, DUO en het ministerie van SZW maken dit budget gezamenlijk mogelijk. UWV voert samen met DUO de regeling uit. UWV verzorgt voor de burger het aanvraagproces en voor de opleider de financiële afhandeling. DUO beheert het scholingsregister waarin de opleiders met de opleidingen geregistreerd worden die in aanmerking komen voor STAP-budget. ■



### LEVEN LANG ONTWIKKELEN

**'Dat het belangrijk is dat je je hele leven blijft ontwikkelen, zien steeds meer mensen. We verankeren daarom scholing en ontwikkeling verder in onze dienstverlening. Dat doet het domein Leven Lang Ontwikkelen vooral samen met onze professionals in de uitvoering. De komst van STAP-budget is een goede ontwikkeling. Maar ook hoe we Nederland verder helpen met meer scholingsadvies en inzet op maat, zodat werkzoekenden en werkgevers elkaar beter vinden.'**

**Peter Smit**  
Domeinhouder  
Leven Lang Ontwikkelen  
UWV

### ONGEKEND TALENT

2

'Ik heb lang in de ICT gewerkt, maar vond het werk op een bepaald moment redelijk saai worden. Het voelde alsof ik de hele tijd hetzelfde deed. Ik mocht teamleider worden, hoopte dat het werk daardoor leuker zou worden.

Maar helaas maakte dit niet veel verschil. Het was allemaal erg stressvol. Daarop ging ik nadenken, met mensen praten: mijn vrouw, vrienden, een psycholoog. En toen kwam er iets op mijn pad: samen met een zzp'er heb ik een oude woonboerderij gerenoveerd. Vanaf dat moment wist ik: dit is het voor mij! Je werkt met je handen, je bouwt iets en ziet direct resultaat. Via via kwam ik in contact met SSPB - Praktijkcentrum Bouw. Daar leiden ze mensen op om in de bouw te kunnen gaan werken, met leerwerktrajecten. SSPB plaatste mij bij Gebroeders Benus, een bouwbedrijf uit Musselkanaal. Daar ben ik nu leerling-timmerman. Ik werk er vier dagen in de week en ga één dag naar school. Ik had geen twijfel om me te laten omscholen. Ik wilde timmerman worden, punt. Ik had er zelfs zin in, ondanks dat ik op scholen niet al te veel positieve ervaringen had gehad. Ik had er ook geen moeite mee om weer op 'nul' te beginnen. Het enige dat in het begin een beetje lastig was, was dat mijn collega's heel directe commando's gaven, zo van 'doe dit of dat'. Dat was ik niet gewend. Maar ik ben heel blij dat ik de stap heb gezet. Het nu enorm goed, ik heb genoeg klussen. Nu zijn we bij een nieuwbouwproject aan het aftimmeren. Wat ik andere mensen wil meegeven? Durf de stap te zetten, als je ongelukkig bent in je werk. Ik ben er dan wel qua inkomen op achteruit gegaan, maar ik ben wel een stuk gelukkiger.'

**Wie**

Daniël van Dijk

**Wat**

volgt opleiding tot timmerman

**'IK BEN NU EEN STUK  
GELUKKIGER'**





# ‘WE DENKEN IN DE KRACHT VAN MOGELIJKHEDEN’

TEKST FLEUR BAXMEIJER & MARTIN WAALBOER | BEELD MARTIN WAALBOER

Hoe ziet je dagelijkse leven eruit als het 24/7 donker is? In het muZIEum nemen blinde en slechtziende mensen je mee in hun wereld. Directeur **Heleen Vermeulen** vertelt wat ervoor nodig was om dat te realiseren en hoe UWV daarbij heeft geholpen.

Hoe weet je in de supermarkt of een blik tomatensoep ook echt een blik tomatensoep is? En of het bedrag dat je na het bestellen van een drankje terugkrijgt ook echt klopt? Het lijken waarschijnlijk simpele vragen, maar het wordt een ander verhaal als je blind of slechtziend bent. Alles wat vanzelfsprekend is als je twee werkende ogen hebt, komt op losse schroeven te staan als je in het donker leeft. Een ervaring die je zelf kunt meemaken in het muZIEum in Nijmegen, waar slechtziende en blinde mensen je letterlijk aan de hand meenemen in hun wereld. Je steekt de straat over, je doet boodschappen, kortom: alle normale, dagelijkse activiteiten die je normaal op de automatische piloot doet, maar met beperkt zicht ineens heel veel moeite kosten.

‘Normaal gesproken is het de ziende die de blinde leidt, maar bij ons zijn de rollen omgedraaid’, vertelt Heleen Vermeulen, die sinds de opening in 2011 directeur van het muZIEum is. ‘Bij ons leidt de blinde de ziende, wat betekent dat je je letterlijk moet overgeven aan een blinde of slechtziende gids. Je krijgt altijd een persoonlijke rondleiding, waarbij de gids vanuit eigen ervaring vertelt wat hij of zij kan en doet. Ons devies is: het muZIEum opent je ogen.



Daarmee bedoelen we dat je hier de wereld van blinde en slechtziende mensen op een andere manier leert bekijken. Maar het belangrijkste is dat we laten zien wat er allemaal wél kan als je blind of slechtziend bent. We denken niet in beperkingen, maar in de kracht van mogelijkheden.’

Voor het ontstaan van het muZIEum moesten we terug in de tijd. Naar 1859 om precies te zijn, toen in het blindeninstituut St. Henricus in Grave de eerste brailleboeken werden gemaakt. In de decennia daarna zagen steeds meer blindenbibliotheken het levenslicht, waar blinde en slechtziende

mensen werkten om informatie te transformeren naar braille. Vermeulen: ‘Dat was een belangrijke bron van werkgelegenheid voor deze doelgroep en een plek waar een breder publiek werd geïnformeerd over hoe het is om blind of slechtziend te zijn. Maar door de digitalisering verdwenen sinds het begin van deze eeuw steeds meer blindenbibliotheken. De wens om een breed publiek meer te leren over de wereld van blinden en slechtzienden bleef echter bestaan, wat in 2005 leidde tot het allereerste muZIEum.’ Het muZIEum in Nijmegen wil niet alleen bewustwording creëren over zicht en blindheid, maar zet ook hoog in op het bieden van werkgelegenheid voor blinden en slechtzienden. ‘Ik geloof in onze boodschap, waarin toegankelijkheid en inclusie sleutelwoorden zijn’, aldus Vermeulen. ‘Wij willen de wereld een beetje beter maken door mensen te laten inzien wat zij kunnen doen om ervoor te zorgen dat iedereen kan meedoen. Dat kan een kleine actie zijn, bijvoorbeeld een klink of reclamebord verwijderen van een geleidelijn. Maar het zorgt er hopelijk ook voor dat het cv van iemand met een visuele of andere beperking door een potentiële toekomstige werkgever niet wordt beoordeeld op handicap, maar op zijn talenten en vaardigheden.’ ■

**‘HET BLIND ZIJN IS GEEN HOOFDZAAK MEER, MAAR EEN ONDERDEEL VAN MIJN LEVEN.’**

**JOHAN (64):**

‘Ik heb als jongen van 12 een ongeluk gehad; ik was aan het helpen met spitten. Ik stak de schop in de grond en er ging een onontpofte granaat af. Sindsdien ben ik blind en is mijn arm eraf. Dat is wat je grote pech kan noemen, ja. Maar: ik ben goed terecht gekomen; ik heb een lieve vrouw en 3 mooie kinderen en ik heb bovendien een heel mooie baan: ik ben nu alweer 16 jaar gids bij het muZIEum. Het blind zijn is geen hoofdzaak meer, maar een onderdeel van mijn leven. Ik sta er niet meer bij stil, ik ben simpelweg bezig met de dingen van de dag. Ik leid gewoon een gewoon leven. Ik zeg altijd: staar je niet blind op de dingen die je niet ziet, maar kijk eens achter de wereld van het niet-zien, daar gaat een wereld voor je open. Dat is precies wat ik als gids de mensen wanneer ze in het donker zijn, mee wil geven.’



'IK ZIE DE WERELD DOOR EEN DIKKE WOLK'

▲  
FLEUR (27):

'Ik zie de wereld door een dikke wolk, aan de zijkanten heb ik nog wat zicht. Dat gebeurde in 6 maanden tijd, net nadat ik mijn diploma logopedie had gehaald. Ik was 23. Het is een genetisch iets; 1 op de 40.000 mensen draagt dit gen, en dan is er onder vrouwen maar weer 10% waarbij zich dit kan ontwikkelen. Ik moest alles opgeven:

kon niks meer met m'n studie, niet met m'n rijbewijs, moest mijn bijbaantje opgeven. En rolde zo de ziekte wet in. Via Bartimeus, ik deed alles thuis, ben ik er weer bovenop gekomen. Ik ben twee jaar geleden als vrijwilliger bij het muZIEum gaan werken, het is echt heel fijn om onder de mensen te komen, en het helpt ook bij de acceptatie.

Inmiddels doe ik een nieuwe studie post-hbo projectmanagement. Ik heb ook alweer een baantje voor 1 dag bij een bedrijf en ik zie kansen om gewoon weer 3 tot 4 dagen per week te gaan werken. Er is veel meer in het leven dat mij niet belemmert dan wel. Ik leef volgens de uitspraak van Pippi Langkous: 'ik heb het nog nooit gedaan, dus ik denk dat ik het wel kan.'







**'IK HEB ALS SLECHTZIENDE  
MISSCHIEF WEL EEN  
MOOIER LEVEN.'**

**TOMMY (30):**

'Ik kreeg op mijn 13e last van een erfelijke oogandoening; de ziekte van Stargardt. Toen ik nog op de basisschool zat, zag ik ook al weinig, maar dat had geen effect op mijn prestaties. Op de middelbare school begon het nog goed, maar toen ik Franse les kreeg viel ik door de mand. Ik zag niet wat er op het bord geschreven werd, dus ging ik het Frans fonetisch schrijven, en dat gaat natuurlijk niet. Ik kreeg een ambulante begeleider en een persoonlijke mentor en zo heb ik op een normale middelbare school m'n diploma gehaald. Daarnaast was ik altijd goed in sport. Zo ben ik op mijn 23e naar een paralympische talentendag geweest en ben daar toen gescout. Dat was zó fantastisch. Als lid van de paralympische ploeg ben ik in heel veel landen geweest voor wedstrijden op de tandem. Ik accepteer mijn beperking; ik haal het maximale eruit en weet je, ik heb als slechtziende misschien wel een mooier leven dan wanneer ik deze aandoening niet zou hebben. Het gaat erom te denken in mogelijkheden in plaats van belemmeringen.'

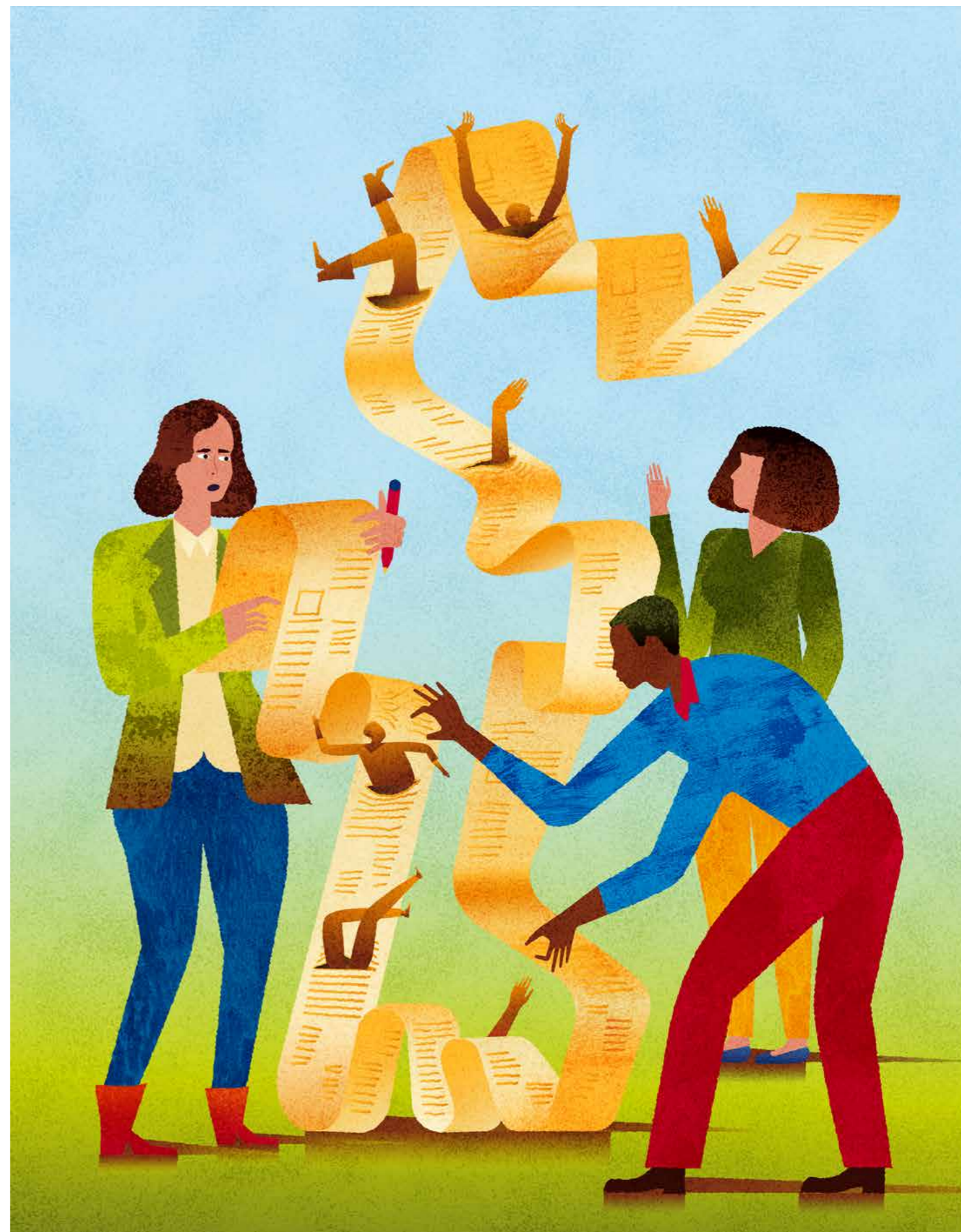


## De Knelpuntenbrief

# EEN BIJZONDERE SAMENWERKING TUSSEN UWV, SVB EN DE POLITIEK

TEKST GERT HAGE | BEELD STUDIO VANDAAR

Voor het eerst hebben UWV en SVB een zogenaamde Knelpuntenbrief opgesteld. Hierin worden problemen waar burgers (in wet- en regelgeving) tegenaan lopen in kaart gebracht. Over het algemeen gaat het goed en krijgen mensen op tijd de juiste uitkering, maar soms kunnen burgers toch in de knel raken. Een dubbelinterview met **Hannah Smet**, bestuursadviseur bij SVB, en **Miranda Vermeulen**, strategisch beleidsadviseur bij UWV over hoe deze Knelpuntenbrief tot stand is gekomen. ▶





DE MENSELIJKE MAAT



Neem de AOW'er die apart woont van zijn of haar partner maar toch geen recht heeft op de hogere AOW voor een alleenstaande. Of de volledige arbeidsongeschikte die op grond van de wetgeving geen recht heeft op re-integratieondersteuning van UWV. En wat te denken van de WW'er die weliswaar een baan heeft gevonden, maar omdat hij minder verdient recht heeft op een (lage) WW-uitkering en op grond daarvan moet blijven solliciteren – baan of geen baan. Het zijn voorbeelden die illustreren dat de wet- en regelgeving op het terrein van de sociale zekerheid soms verkeerd kan uitpakken voor burgers. Dat vraagt om een betere samenwerking tussen publieke dienstverleners, beleid, politiek en burgers, blijkt uit recente rapporten als Werk aan Uitvoering (van de Rijksoverheid) en die van de Tijdelijke parlementaire onderzoekscommissie Uitvoeringsorganisaties.

Eén van de manieren om dat te realiseren is een periodieke inventarisatie van de door uitvoerders als UWV en SVB ervaren knelpunten in de wet- en regelgeving. 'Met de Knelpuntenbrief maken we de politiek attent op wat er speelt in de uitvoering. Het is voor het eerst dat een brief van UWV aan de minister rechtstreeks en daarmee ongefilterd is doorgezonden aan de Tweede Kamer. Voorheen voerde de minister het woord namens ons', zegt Miranda Vermeulen. 'We hebben een overzicht gemaakt van de verschillende problemen die op verschillende manieren tot problemen bij burgers kunnen leiden, variërend van het uiterst complexe systeem rondom die vaststelling van de WW en het soms te strikte debiteurenbeleid tot aan het botsende belang van

\*  
'MET DEZE BRIEF MAKEN WE DE POLITIEK ATTENT OP WAT ER SPEELT IN DE UITVOERING'

privacy en integrale dienstverlening.' Hannah Smet: 'De SVB bracht al actief signalen over aan het departement over de wijze waarop beleid uitpakt in de praktijk. Het lukt regelmatig om met elkaar een oplossing te vinden. Maar er zijn knelpunten die een aanpassing vereisen van de wet- en regelgeving. Over die onderwerpen willen we in gesprek met de politiek en de samenleving, zoals bijvoorbeeld over kostendelersnorm in de AIO (Aanvullende Inkomensvoorziening ouderen) en Anw (Algemene nabestaandenwet). Het zijn punten waarover we al in gesprek waren met het ministerie van SZW en waarvan ze zeker wisten dat ze rechtstreeks te herleiden zijn tot de onderliggende wet- en regelgeving. Bij elk knelpunt hebben we tevens een uitvoerbare denkrichting aangereikt.' Vermeulen: 'Ook wij hebben mogelijke oplossingen aangedragen in de Knelpuntenbrief, zoals onder meer het vervangen van het urenbegrip in de WW door het inkomensbegrip. Dat is als je voorheen 40 uur werkte en je hebt een nieuwe baan gevonden met een lager inkomen, je niet meer hoeft te

solliciteren. Maar het is uiteraard aan de politiek om daarover een besluit te nemen.'

#### VRIJE HAND

UWV en SVB hadden de vrije hand bij het opstellen van de Knelpuntenbrief, zegt Vermeulen. 'Over veel onderwerpen waren we al langer in overleg met het ministerie. De brief zal op het ministerie dan ook niet voor veel verrassing hebben gezorgd. Maar het is goed om op deze wijze extra aandacht te vestigen op de problemen waar wij als UWV, maar met name ook de burgers, tegenaan oplopen.' Hannah Smet: 'Het nieuwe is dat we als uitvoerders met de brief rechtstreeks communiceren met de politiek. Het is immers aan de Tweede Kamer om een wet al dan niet aan te passen. Het is goed dat die discussie in het openbaar wordt gevoerd.'

Volgens Vermeulen en Smet sluit de brief goed aan op de toenemende (politieke) belangstelling voor de rol van de uitvoerders, het gezicht van de overheid. Zo is er inmiddels op uitnodiging van de vaste Kamercommissie met UWV en SVB een rondetafelgesprek gevoerd over de brieven. 'De toon is anders dan enkele jaren geleden en er zijn ook al daadwerkelijk stappen gezet in de richting van een betere uitvoering. Dat is winst', constateert Vermeulen. Maar we zijn er nog niet, benadrukt Smet. 'We blijven volgen wat de volgende stappen zullen zijn. Uiteindelijk willen we beiden, de uitvoerders en de politiek, hetzelfde: dat de knelpunten worden opgelost en goede wetgeving om nieuwe knelpunten te voorkomen. Intussen maken wij ons langzaam maar zeker op voor de tweede Knelpuntenbrief die eind juni zal verschijnen.' ■

NOODSTEUN



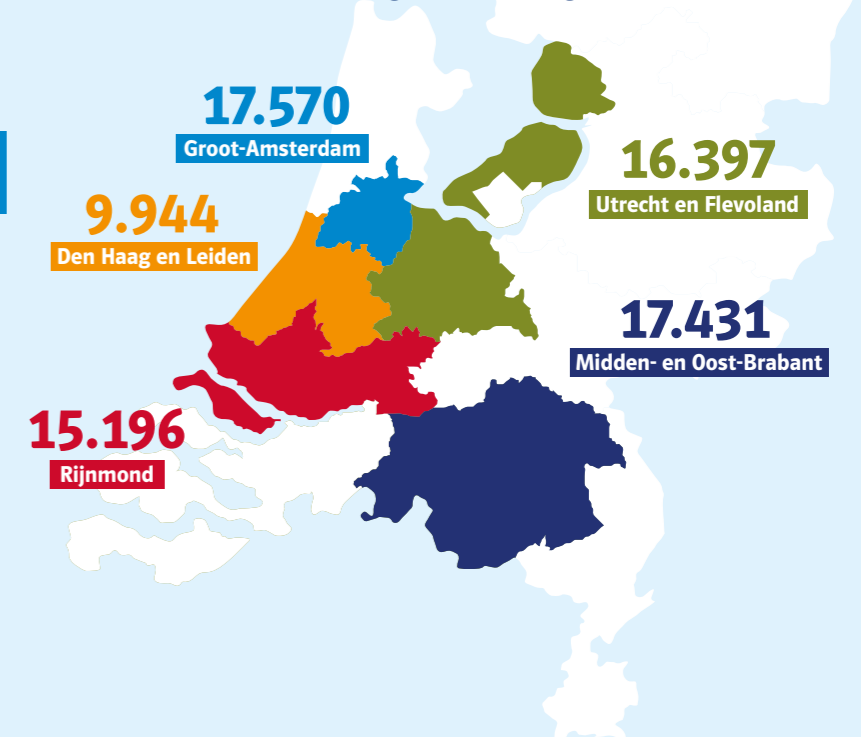
# NOW in cijfers

UWV ondersteunt werkgevers al bijna twee jaar met NOW. Hoeveel is er uitgekeerd? En waar is de NOW-steun terecht gekomen? Hieronder vind je een overzicht over de periode **1 maart 2020 tot 1 januari 2022**.

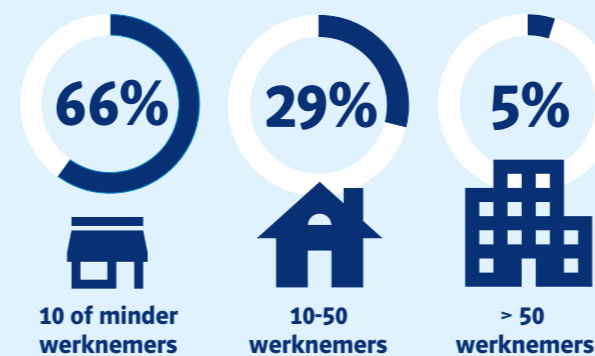
#### Meeste NOW-aanvragen door werkgevers per sector



#### Regio's met de meeste NOW-aanvragen door werkgevers



#### NOW-steun naar bedrijfsomvang





# DIGITALISERING VAN DE DIENSTVERLENING

Als uitvoeringsinstantie moet je natuurlijk met de tijd mee blijven gaan. De digitalisering van de dienstverlening speelt daarbij een belangrijke rol. Hieronder een overzicht van **Europese uitvoeringsinstanties** die vooroplopen in het digitaliseren van delen van de uitvoering.

## ZWEDEN

Zweden heeft een open platform ontwikkeld dat toegang geeft tot data en techniek met als doel om innovatie te stimuleren op het gebied van de arbeidsmarkt en opleidingen. Alle spelers op de arbeidsmarkt kunnen hier gebruik van maken.

## NEDERLAND

Nederland heeft in tegenstelling tot veel andere Europese landen de aanvraag voor alle uitkeringen al volledig gedigitaliseerd.

## FRANKRIJK

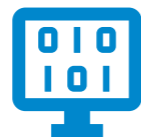
Frankrijk maakt sinds drie jaar gebruik van kunstmatige intelligentie (ook wel artificial intelligence - AI). Dit helpt hen op verschillende fronten om de dienstverlening te verbeteren. Zo helpt AI bij het verwerken van e-mails. Een virtuele assistent kan in sommige gevallen zelfs automatische antwoorden versturen. Zo houden medewerkers meer tijd over om persoonlijke hulp te bieden aan cliënten. Op pagina 42 lees je een interview met Jean Basseres, Directeur général van Pôle Emploi, de Franse tegenhanger van UWV.

## SPANJE

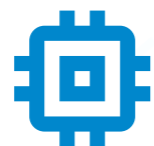
Spanje biedt in samenwerking met grote IT-bedrijven als Amazon, CISCO, Telefonica Foundation, Google en Huawei trainingen aan om de IT-skills van de beroepsbevolking te verbeteren.



open platform om innovatie te stimuleren



uitkeringen gedigitaliseerd



kunstmatige intelligentie



IT-trainingen



publieke cloudinfrastructuur



webinars



platformchat en videodiensten



online banenbeurzen

## ESTLAND

Estland is al erg ver in de digitalisering van de dienstverlening. Zo organiseren zij geregeld speciale online banenbeurzen waarbij zij zich richten op krapteberoepen. Deze manier van werken helpt vooral om veel jongeren te enthousiasmeren voor bijvoorbeeld de techniek of IT-sector. Daarnaast krijgen werkzoekenden binnen enkele minuten een beslissing op hun uitkeringsaanvraag door relatief eenvoudige wetgeving en slimme IT-oplossingen.

## DUITSLAND

De Bundesagentur für Arbeit (BA) beheert een van de grootste IT-landschappen van Duitsland. Al meer dan twaalf jaar kunnen burgers online hun uitkeringen aanvragen, waaronder de kinderbijslag, kindertoeslag of werkloosheidsuitkeringen. Onlangs hebben zij de KUG-app ontwikkeld. Dit is speciaal voor werkgevers om alle noodzakelijke documenten voor het bewijs van werktijdverkorting onmiddellijk te scannen en door te sturen. Op pagina 43 lees je een interview met Daniel Terzenbach, lid Raad van Bestuur over deze ontwikkeling.

## SLOVENIË

Slovenië maakt steeds meer gebruik van webinars. Zo kunnen werkzoekenden bijvoorbeeld korte modules volgen om zichzelf vaardigheden aan te leren of om skills te verbeteren. Dit kunnen algemene webinars zijn over hoe je het beste kunt solliciteren tot zeer specifieke webinars over het aanleren van technische vaardigheden.

## GRIEKENLAND

In veel landen wordt al gebruik gemaakt van chat- en videodiensten om cliënten te kunnen helpen. In Griekenland gaan ze nog een stapje verder, daar is een speciaal platform opgezet waar chat- en videodiensten worden aangeboden. Dit wordt ondersteund door tolkdiensten voor niet-Grieks sprekende cliënten. Daarnaast is het ook mogelijk voor mensen met een auditieve beperking om gebruik te maken van dit platform door middel van gebarentaal of liplezen.



# DE TOEKOMST VAN KUNSTMATIGE INTELLIGENTIE

De Franse tegenhanger van UWV, de Pôle Emploi, is voorloper als het gaat om het gebruik van kunstmatige intelligentie (AI). Zij hebben dit drie jaar geleden geïntroduceerd om de dienstverlening te optimaliseren. Bestuursvoorzitter **Jean Basseres** legt uit wat de voordelen zijn van het gebruik van AI.



## Wat zijn voor Pôle Emploi de belangrijkste argumenten om gebruik te maken van AI?

'Toen we begonnen met kunstmatige intelligentie (AI) hadden we een aantal belangrijke doelen voor ogen. Het belangrijkste doel was om de prestaties en de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. Het gebruik van AI moest ervoor zorgen dat onze adviseurs meer tijd zouden krijgen voor persoonlijk aandacht aan de cliënt. Zo moesten zij hulp krijgen op punten in de werkzaamheden waar adviseurs dagelijks veel tijd aan kwijt zijn, denk bijvoorbeeld aan de grote hoeveelheid mails die dagelijks binnen komt. Door AI is het nu bijvoorbeeld mogelijk om een virtuele assistent automatisch te laten reageren op mails. Dit is extra tijd die adviseurs weer aan cliënten kunnen besteden. Dit zorgt er ook voor dat de arbeidsomstandigheden van het personeel van Pôle Emploi verbeteren, omdat ze, zo is aangetoond, minder stress en tijdsdruk ervaren.'

## Waarom denkt u dat AI betere resultaten zal opleveren dan de traditionele dienstverlening?

'AI is een interessant instrument om bepaalde taken die de adviseurs van Pôle Emploi moeten uitvoeren te vereenvoudigen, zodat ze zich vooral kunnen concentreren op hun kerntaak: professionele begeleiding. Zoals eerder genoemd helpt AI bij het verwerken van e-mails die de adviseurs ontvangen, waardoor ze hun werkschema kunnen optimaliseren. Zo analyseert AI elke e-mail, stuurt het door naar de juiste adviseur, doet het suggesties voor een antwoord via een virtuele assistent en kan het zelfs automatische antwoorden sturen als de gevraagde informatie basaal is. Zo hebben de adviseurs meer tijd om complexe en

persoonlijke situaties te behandelen.

Een ander voordeel is dat werkzoekende sneller toegang krijgen tot vacatures die bij hen passen. Dankzij enorme hoeveelheden verzamelde gegevens over de arbeidsmarkt kan AI veelbelovende vacatures voor werkzoekenden eruit halen en tips geven om de zoektocht naar een baan makkelijker te maken. Door deze gegevens te vergelijken met informatie die vanuit gesprekken met werkzoekenden naar boven komt, kan de adviseur passend advies geven. Het gebruik van AI heeft Pôle Emploi ook beter in staat gesteld om illegale vacatures op websites en wervingsplatforms op te sporen. Dit gaat om vacatures die discriminerend kunnen werken, door bijvoorbeeld leeftijdseisen te stellen of op een andere manier niet conform wetgeving zijn. Hierdoor is het vertrouwen en de bescherming van de gebruikers toegenomen.'

## Wat vinden werkzoekenden/werkgevers ervan dat Pôle Emploi AI gebruikt?

'Uit onze innovatielabs met werkzoekenden hebben we geleerd dat werkzoekenden vrij positief zijn over het gebruik van AI. Zij waren van mening dat het helpt om diensten te kunnen verbeteren, met name op het gebied van maatwerk en efficiëntie. De gebruikers drongen echter sterk aan op de noodzaak om altijd een menselijke dimensie te behouden in de aangeboden diensten. Zo moet AI slechts een hulpmiddel zijn ten dienste van de adviseur en mag de adviseur niet volledig worden vervangen. Iets waar wij het volledig mee eens zijn.

Ook moeten werkzoekenden en werkgevers vooraf goed geïnformeerd worden over het gebruik van AI. Ook de werking van de

algoritmes moet hen in alle openheid worden uitgelegd. Dit is een van de ethische regels waar we bij het gebruik van AI rekening mee houden.'

## Wat zijn jullie toekomstplannen?

'We zouden in meer verschillende divisies AI willen toepassen. Zo willen we succesvolle pilots en experimenten uitbreiden naar een groter gebied. We hebben verschillende AI-gebruikerscases die potentie laten zien, waarin we graag zouden willen investeren. Daarnaast willen we die faciliteiten ook openstellen voor onze partners, om samen nieuwe diensten te creëren voor onze klanten, werkzoekenden en werkgevers.

Als laatste hopen we op het gebied van AI steeds meer samen te werken met het Europese PES (public employment services), zodat we van elkaar kunnen leren en de dienstverlening alleen maar verder kunnen optimaliseren.'

## Wat kunnen andere Europese landen van jullie aanpak leren?

'We leren vanaf het begin steeds nieuwe dingen, maar weten ook nog niet alles. Wat we vooral mee willen geven is dat de ethiek rondom AI het belangrijkste is. Daarom werken we vanaf het begin aan het opstellen van een ethisch handboek. Dit is een gezamenlijk project, waarbij talrijke diensten van Pôle Emploi op nationaal en regionaal niveau betrokken waren. Hierbij hebben we ook andere Europese partners betrokken, zoals de Belgische VDAB. Het handboek moet ervoor zorgen dat de mens, in ons geval de cliënt, altijd centraal blijft staan. De AI moet vooral als ondersteuning dienen van onze medewerkers, niet als vervanging. De menselijke maat is en blijft het belangrijkste aspect van onze dienstverlening.'

# DE CLOUD TOEGANKELIJK VOOR IEDEREEN

De Bundesagentur für Arbeit (BA), beheert een van de grootste IT-landschappen van Duitsland. **Daniel Terzenbach**, lid Raad van Bestuur legt uit hoe de toekomst van de digitalisering in Duitsland er uitziet.



## Een van de prioriteiten van de nieuwe Duitse regering is digitalisering. Hoe denkt u dat dit van invloed zal zijn op uw organisatie en diensten?

'De Bundesagentur für Arbeit (BA) beheert een van de grootste IT-landschappen van Duitsland. AI meer dan twaalf jaar kunnen burgers online hun uitkeringen aanvragen, waaronder de kinderbijslag, kindertoeslag of werkloosheidsuitkeringen. Inmiddels worden meer dan één miljoen aanvragen voor werkloosheidsuitkeringen online ingediend. Bij de behandeling van deze aanvragen profiteert de BA van het feit dat zij in de afgelopen jaren een belangrijke basis heeft gelegd. Waardoor online aanvragen vanaf elke locatie en tijdig verwerkt kunnen worden.

Het regeerakkoord steunt de digitaliserings- en automatiseringsaanpak van de BA. De wens bij de BA is dat de bestaande wettelijke obstakels worden weggenomen. Technisch innovatieve oplossingen, zoals digitale assistenten (voicebots, tekstbots, zoekassistenten.-red) zijn alleen mogelijk via cloud-oplossingen. Op dit moment mogen wij deze echter nog niet gebruiken door strikte regelgeving op het gebied van gegevensbescherming. Zonder gerichte overheidsmaatregelen op dit vlak wordt het in de toekomst moeilijker om de burgers moderne digitale diensten aan te bieden. Een publieke cloud zou dit voor een deel oplossen, wij kijken reikhalzend uit naar voortgang op dit gebied.'

**Onlangs heeft u een wetswijziging doorgevoerd die het mogelijk maakt om via een videoverbinding diensten aan werkzoekenden aan te bieden.**

## Waarom is dit zo belangrijk? En welke andere diensten zijn gedurende de coronapandemie verder ontwikkeld?

'Digitalisering opent nieuwe toegangs- en communicatiekanalen voor de cliënten. Wij leven in een digitale wereld die zich snel ontwikkelt. Het is niet meer dan logisch om de diensten van overheidsinstellingen ook in digitale vorm aan te bieden waar dat zinvol en mogelijk is. De coronapandemie heeft een digitaliseringsgolf op gang gebracht en dit heeft aangetoond dat het noodzakelijk en haalbaar is de diensten van de BA meer digitaal aan te bieden. Zo kunnen cliënten nu sneller geholpen worden door digitale assistenten, die voortdurend worden doorontwikkeld. Daarom heeft de BA een app ontwikkeld. Deze app is speciaal voor werkgevers en maakt het mogelijk alle noodzakelijke documenten voor het bewijs van werktijdverkortings gemakkelijk te scannen en door te sturen.

Verdere automatisering en het aanbieden van nieuwe videodiensten gaat de BA ook meer mogelijkheden bieden om taken of diensten sneller en efficiënter uit te voeren voor de klanten. Met onze digitale diensten creëren wij flexibeler mogelijkheden voor het aanvragen van uitkeringen. Dit zorgt er ook voor dat fysieke afspraken bij de BA en de daarmee gepaard gaande kosten kunnen worden vermeden. Hier gaan wij ook steeds meer op inzetten.'

**Als u naar de komende jaren kijkt, welke ontwikkelingen ziet u dan op het gebied van digitalisering?**

'De BA digitaliseert de komende jaren 23

administratieve diensten in het kader van het initiatief van de regering (Wet Online Toegang (OZG)-red). Digitalisering in de gehele dienstverlening is een van onze belangrijkste uitdagingen. Dit betekent enerzijds dat wij onze diensten zo moeten organiseren dat burgers en bedrijven hun zaken gemakkelijk online kunnen afhandelen. Tegelijkertijd moeten wij ook digitaal kunnen blijven werken.

Sinds mei 2019 worden de eerste belangrijke onlinediensten voor cliënten aangeboden onder de naam [www.jobcenter.digital](http://www.jobcenter.digital). Klanten kunnen deze dienst onder meer gebruiken om online een aanvraag voor voortzetting van de uitkering in te dienen, wijzigingen door te geven en andere documenten en formulieren bij het BA in te dienen, ongeacht tijd en plaats.

## Welk advies zou u uw Europese collega's geven met betrekking tot de digitalisering van de dienstverlening?

'Het is helemaal niet aan mij om andere organisaties te adviseren. Vooral wanneer ik zie dat bijvoorbeeld onze Nederlandse en andere Europese collega's op sommige punten verder zijn dan wij. Ik wil benadrukken dat het mijn wens is dat wij netwerken vormen en van gedachten kunnen wisselen over de digitalisering van onze processen. Ik denk dat we van de verschillende ervaringen kunnen leren om ook op Europees niveau samen verder te gaan, we staan vaak voor zeer vergelijkbare uitdagingen. Ik denk daarbij niet alleen aan positieve voorbeelden, maar ook aan hindernissen, geleerde lessen en concrete verbeterpunten.' ■

## ONGEKEND TALENT

3

Leon Corba (68) ging na zijn pensioen aan de slag als chauffeur bij Banketbakkerij de Jong. Na ruim twee jaar heeft hij het nog steeds enorm naar zijn zin.

'Ik heb 42 jaar op het Corderius College gewerkt. Eerst als gymnastiekleraar, toen als economiedocent en daarna zat ik twaalf jaar lang in de directie. Toen mijn pensioen eraan kwam, wist ik dat ik iets om handen wilde blijven hebben. Ik houd namelijk niet van stilzitten. Na twee weken op vakantie in Gambia geweest te zijn, dacht ik toen ik thuis kwam wel even: 'oké, wat nu?' Mijn dochter had toevallig gezien dat ze bij Banketbakkerij de Jong een chauffeur zochten. Na mijn vakantie ben ik daar gelijk aan de slag gegaan. Ik werk er inmiddels al twee jaar, drie dagen in de week een ochtend. De banketbakkerij heeft twee locaties. 's Ochtends rijd ik eerst heen en weer tussen de twee locaties om de winkels te bevoorraden, om vervolgens bestellingen naar klanten te brengen. In totaal werken er drie gepensioneerde chauffeurs waardoor het werk zeer flexibel is. Dat vind ik belangrijk, want ik wil graag werken, maar ik wil niet de verplichting of de druk van een enorme verantwoordelijkheid op mijn schouders voelen. Bij de banketbakkerij maakt het niet uit of ik 68 ben of 44, ik ben onderdeel van het team. En ik krijg na iedere dienst een stukje gebak. Ik kan het iedereen aanraden om onder de mensen te blijven, dat is beter dan achter de geraniums te zitten. Maak goede afspraken met het bedrijf waar je wilt gaan werken en stel grenzen voor wat voor jou van belang is. Zo voel je je nuttig, maar blijft het vooral leuk.'

### Wie

Leon Corba (68)

### Wat

werkt als chauffeur bij een banketbakkerij

'ONDER DE MENSEN  
BLIJVEN IS  
BELANGRIJK'

