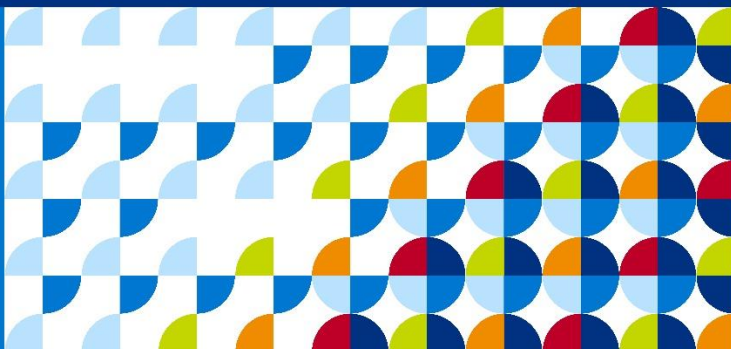


Rapportage

Kwalitatieve evaluatie

Dienstverleningsmodel

Wajong



Datum

25 februari 2022

Auteurs

Rosanne Oomkens, Anne Drijvers (Panteia)
Femke Bennenbroek, Anner Bindels (ZINZIZ)
Neele Kistemaker, Lotte Salomé (MUZUS)

INHOUD

Voorwoord	6
Inleiding	7
Context en aanleiding	7
Onderzoeksvragen	7
Leeswijzer	8
Deel I Reconstructie en toetsing van de overkoepelende beleidstheorie dienstverleningsmodel Wajong	9
0.1 Reconstructie beleidstheorie Wajong dienstverleningsmodel 2018	9
0.1.1 Reconstructie van de beleidstheorie	9
0.1.2 De dienstverlening vóór het Wajong dienstverleningsmodel 2018.....	10
0.1.3 Context totstandkoming Wajong dienstverleningsmodel 2018.....	11
0.1.4 De beleidstheorie van het Wajong dienstverleningsmodel 2018	12
0.1.5 De onderdelen van het dienstverleningsmodel: de klant centraal	14
0.2 Toetsing overkoepelende beleidstheorie dienstverleningsmodel Wajong	15
0.2.1 Causale veronderstellingen: oorzaak-gevolg veronderstellingen	16
0.2.2 Finale veronderstellingen: middelen-doel veronderstellingen	21
Deel II Reconstructie en toetsing van de klantfasen en activiteiten dienstverleningsmodel Wajong	35
1 Fase 1 – Stabiliseren en participeren	36
1.1 Inzoomen op de activiteit monitoring in klantfase 1	39
1.1.1 Hoe en wat er goed werkt aan monitoring in klantfase 1	39
1.1.2 Hoe en wat er minder goed of anders werkt bij monitoring in klantfase 1.....	40
1.1.3 Verbeterpunten voor monitoring in klantfase 1	42
1.2 Inzoomen op de activiteit schakelfunctie	43
1.2.1 Hoe en wat er goed werkt aan de schakelfunctie.....	43
1.2.2 Hoe en wat er minder goed of anders werkt aan de schakelfunctie	44
1.2.3 Verbeterpunten voor de schakelfunctie	45
1.3 Inzoomen op de activiteit inkoop Modulaire Re-integratiediensten	47
1.3.1 Hoe en wat er goed werkt bij inkoop modulaire re-integratiediensten	47
1.3.2 Hoe en wat er minder goed of anders werkt aan de inkoop modulaire re-integratiediensten ...	48
1.3.3 Verbeterpunten voor de inkoop modulaire re-integratiediensten	49
1.4 SAMENVATTENDE CONCLUSIE KLANTFASE 1	50
2 Fase 2 – Werkfit	54
2.1 Inzoomen op de activiteit monitoring in klantfase 2	57
2.1.1 Hoe en wat er goed werkt bij monitoring in klantfase 2.....	57
2.1.2 Hoe en wat er minder goed of anders werkt bij monitoring in klantfase 2.....	58
2.1.3 Verbeterpunten voor monitoring in klantfase 2	59
2.2 Inzoomen op de activiteit inkoop Werkfittrajecten	60
2.2.1 Hoe en wat er goed werkt bij Inkoop Werkfittrajecten	60
2.2.2 Hoe en wat er minder goed of anders werkt bij Inkoop Werkfittrajecten	61
2.2.3 Verbeterpunten voor Inkoop Werkfittrajecten	64
2.3 Inzoomen op activiteit Praktijkassessment	65
2.3.1 Hoe en wat er goed werkt bij Inkoop praktijkassessments	65
2.3.2 Hoe en wat er minder goed of anders werkt bij Inkoop praktijkassessments.....	67
2.3.3 Verbeterpunten voor Inkoop praktijkassessments	68

2.4	SAMENVATTENDE CONCLUSIE KLANTFASE 2	69
2.4.1	Hoe en wat er goed werkt binnen klantfase 2	69
2.4.2	Hoe en wat er minder goed of anders werkt binnen klantfase 2	70
2.4.3	Verbeterpunten klantfase 2	70
3	Fase 3 – Naar werk	72
3.1	Inzoomen op de activiteit monitoring in klantfase 3	77
3.1.1	Hoe en wat er goed werkt bij monitoring in klantfase 3.....	77
3.1.2	Hoe en wat er minder goed of anders werkt bij monitoring in klantfase 3.....	77
3.1.3	Verbeterpunten voor monitoring in klantfase 3	78
3.2	Inzoomen op de activiteit Inzet workshop 'Succesvol naar Werk'	79
3.2.1	Hoe en wat er goed werkt bij inzet workshop 'Succesvol naar Werk'.....	79
3.2.2	Hoe en wat er minder goed of anders werkt bij inzet workshop 'Succesvol naar Werk'	80
3.2.3	Verbeterpunten voor inzet workshop 'Succesvol naar Werk'	81
	82
3.3	Inzoomen op de activiteit Inkoop scholing	82
3.3.1	Hoe en wat er goed werkt bij inkoop scholing	82
3.3.2	Hoe en wat er minder goed of anders werkt bij inkoop scholing	83
3.3.3	Verbeterpunten voor inkoop scholing.....	84
3.4	Inzoomen op de activiteit Inkoop Begeleiding bij scholing	86
3.4.1	Hoe en wat er goed werkt bij inkoop Begeleiding bij scholing	86
3.4.2	Hoe en wat er minder goed of anders werkt bij inkoop Begeleiding bij scholing.....	87
3.4.3	Verbeterpunten voor inkoop Begeleiding bij scholing	88
3.5	Inzoomen op de activiteit Inkoop 'naar werk' diensten	89
3.5.1	Hoe en wat er goed werkt bij inkoop 'naar werk' diensten	89
3.5.2	Hoe en wat er minder goed of anders werkt bij inkoop 'naar werk' diensten	90
3.5.3	Verbeterpunten voor inkoop 'naar werk' diensten.....	91
3.6	Inzoomen op de activiteit Inschakelen Werkgeversservicepunt	92
3.6.1	Hoe en wat er goed werkt bij inschakelen WSP.....	92
3.6.2	Hoe en wat er minder goed of anders werkt bij inschakelen WSP	92
3.6.3	Verbeterpunten voor inschakelen Werkgeversservicepunt	94
3.7	SAMENVATTENDE CONCLUSIE KLANTFASE 3	94
3.7.1	Hoe en wat er goed werkt binnen klantfase 3	95
3.7.2	Hoe en wat er minder goed of anders werkt binnen klantfase 3	95
3.7.3	Verbeterpunten voor klantfase 3.....	96
4	Fase 4 – (Duurzaam) aan het werk	98
4.1	Inzoomen op de activiteit Monitoring: nazorg en voorkomen uitval in klantfase 4	99
4.1.1	Hoe en wat er goed werkt bij monitoring in klantfase 4.....	99
4.1.2	Hoe en wat er minder goed of anders werkt bij monitoring in klantfase 4.....	100
4.1.3	Verbeterpunten voor monitoring in klantfase 4	105
4.2	SAMENVATTENDE CONCLUSIE KLANTFASE 4	106
4.2.1	Hoe en wat er goed werkt binnen klantfase 4	106
4.2.2	Hoe en wat er minder goed of anders werkt binnen klantfase 4	106
4.2.3	Verbeterpunten voor klantfase 4.....	107
5	Conclusies	108
1.	Toetsing overkoepelende beleidstheorie aan de literatuur en praktijk	108
	Professionals vinden dienstverleningsmodel voor merendeel Wajongers van toegevoegde waarde.....	110
	...maar niet voor iedereen.....	110
	Voorzieningen en financiële compensatie zijn noodzakelijke randvoorwaarden	110
	De diepte in: 4 niet-chronologische fasen met afzonderlijke componenten.....	111
2.	Toepasbaarheid dienstverlening voor professionals en voor de klant	112
	Dienstverleningsmodel sluit grotendeels aan bij de praktijk	112
	Inkoop van dienstverlening bij re-integratiebureaus goed toepasbaar	112

Kanttekening: Sommige onderdelen worden weinig ingezet; behoefte aan handvatten.....	112
Kanttekening: Bepaalde onderdelen minder geschikt voor deel van beoogde klantgroep.....	113
Kanttekening: Enkele randvoorwaarden ontbreken voor goede toepasbaarheid	113
3. Mate waarin en manier waarop beoogde effecten worden gerealiseerd; toegevoegde waarde van het model	114
Kracht van monitoring: actueel klantbeeld om passende dienstverlening te kunnen bieden.....	115
Inkoop (modulaire) diensten bij re-integratiebureaus: laagdrempelig en flexibel	115
Uit een 'onbeweegbare situatie' komen door schakelfunctie en praktijkassessment.....	116
Kanttekening: monitoring niet altijd optimaal door wisselende contactpersonen en te grote caseload.	116
Kanttekening: model niet flexibel, terwijl flexibiliteit cruciaal is voor maatwerk	117
Kanttekening: Druk op Wajongers staat duurzaamheid van gemaakte stappen soms in de weg.....	117
Kanttekening: Kwalitatieve evaluatie	118
4. Verbeterpunten en aanvullingen op het dienstverleningsmodel.....	118
Praktische toevoegingen aan de dienstverlening	118
Elementen van het gereconstrueerde dienstverleningsmodel verdienen verdere verdieping.....	119
Bijlage 1: Literatuur	121
Bijlage 2: Onderzoeksaanpak	123
Onderzoeksaanpak	123
Fase 1: Reconstructie beleidstheorie van het dienstverleningsmodel, toetsing aan de literatuur	123
Fase 2: Veldwerk; Reflectie op het dienstverleningsmodel in de praktijk en op de toekomst	124
Bijlage 3: Overkoepelende beleidstheorie.....	127
Bijlage 4: Gereconstrueerd overzicht Wajong dienstverleningsmodel 2018	129
Bijlage 5: Estafettevragen	130
Dienstverleningsmodel	130
Fase 1	130
Modulaire trajecten.....	130
Re-integratieverplichting	130
Herbeoordeling en belastbaarheid.....	130
Handhaven	131
Instrumenten.....	132
Proces en beleid	132
Fase 3.....	133
Bemiddelen	133
Scholing.....	133
Fase 4.....	134
Aan het werk	134
Jobcoaching.....	135
Monitoring	135
Overig.....	135

VOORWOORD

UWV is ervan overtuigd dat mensen op hun best zijn als ze met werk kunnen deelnemen aan de samenleving. De arbeidsparticipatie van mensen met een arbeidsbeperking blijft echter achter. Onze organisatie is verantwoordelijk voor de dienstverlening aan een groot deel van hen, onder wie circa 112.000 Wajongers met arbeidsvermogen. We willen bevorderen dat zij hun mogelijkheden om te werken zo goed mogelijk benutten. Daarvoor is het belangrijk dat we rekening houden met hun beperkingen en hen ondersteunen met gerichte dienstverlening. We bieden alle Wajongers met arbeidsvermogen daarom activerende dienstverlening met als doel stappen te zetten om uiteindelijk betaald werk te vinden en te behouden.

We willen graag meer inzicht krijgen in de arbeidsparticipatie van Wajongers met arbeidsvermogen en de bijdrage die onze dienstverlening daaraan levert. Dat doen we met de effectevaluatie Wajong-dienstverlening UWV, die deel uitmaakt van het gezamenlijke UWV-SZW-kennisprogramma 'Onbeperkt aan het werk'. Met dit deelrapport is in kaart gebracht welke veronderstellingen aan dit dienstverleningsmodel ten grondslag liggen en wat volgens de arbeidsdeskundigen en de adviseurs intensieve dienstverlening van UWV de toegevoegde waarde ervan is. De onderzoekers hebben ook de knelpunten opgehaald die deze professionals in de praktijk ervaren. Hiermee staat het onderzoek in het teken van een van de drie pijlers van *evidencebased* werken: de praktijkkennis van de professionals.

Het doet mij deugd dat het overgrote deel van onze professionals de aannames die aan het dienstverleningsmodel Wajong ten grondslag liggen onderschrijft en aangeeft dat het model hen in staat stelt om goede dienstverlening te bieden aan de Wajongers. Tegelijkertijd hebben ze ook een aantal belangrijke aanbevelingen, zoals de wens om meer tijd te steken in de begeleiding van Wajongers en de behoefte om structureel beter samen te kunnen werken met andere collega's die betrokken zijn bij de dienstverlening aan Wajongers. De bevindingen uit dit onderzoek dragen bij aan het realiseren van een belangrijke rode draad in de UWV Strategie 2021-2025. Daarin is de ambitie verwoord een mensgerichte dienstverlener te zijn waarbij mensen die gebruik maken van onze dienstverlening een drempelloze klantreis door UWV ervaren.

De onderzoekers hebben breed gedragen verbeter suggesties geformuleerd die we kunnen benutten om de effectiviteit van onze dienstverlening te versterken. En een deel van de aanbevelingen gaan we al op korte termijn in de praktijk brengen. We gaan onze dienstverlening voor mensen met een beperking intensiveren. Extra tijd voor het bieden van meer persoonlijke dienstverlening en ook extra tijd en aandacht voor de samenwerking met interne en externe partners staan daarbij voorop. Ook hebben de onderzoekers in samenwerking met opleidingsdeskundigen en staf-arbeidsdeskundigen van UWV een interactieve visuele weergave van het dienstverleningsmodel Wajong ontwikkeld. Deze zullen we inzetten bij opleidingen, intervisie, vakdagen en andere activiteiten.

Ik wil mijn dank uitspreken aan de onderzoekers van Panteia, ZINZIZ, MUZUS en UWV Kenniscentrum, de leden van de begeleidingscommissie (waaronder vertegenwoordigers van het ministerie van SZW, de UWV-Cliëntenraad en AWWN) en vooral aan de professionals die aan de interviews en groepsessies hebben deelgenomen om dit onderzoek tot stand te kunnen brengen. Hun constructieve inbreng en hun enthousiasme om mee te denken waren onmisbaar.

Met dit deelrapport is opnieuw een belangrijke stap gezet in de effectevaluatie van onze Wajong-dienstverlening. In de loop van 2022 worden de uitkomsten van dit onderzoek samengevoegd met de opbrengsten van ander onderzoek dat in het kader van de effectevaluatie Wajongdienstverlening wordt verricht. Ik kijk uit naar de eindrapportage waarin alle inzichten worden samengebracht met betrekking tot de Wajong-dienstverlening.

Guus van Weelden
Lid raad van bestuur UWV

INLEIDING

Context en aanleiding

Voor Wajongers met arbeidsvermogen is er sinds 2018 één UWV dienstverleningsmodel dat als doel heeft hen via activerende dienstverlening te helpen betaald werk te vinden en te behouden. Bij de start van dit nieuwe dienstverleningsmodel is tussen UWV en SZW de afspraak gemaakt om de effecten van dit model te laten evalueren. Deze afspraak, maar ook de achterblijvende arbeidsparticipatie van mensen met een arbeidsbeperking in algemene zin, vormden voor UWV en het ministerie van SZW de aanleiding om in 2018 het gezamenlijke kennisprogramma 'Onbeperkt aan het werk' te starten, gericht op het in beeld brengen van de effectiviteit van re-integratie-ondersteuning aan mensen met een arbeidsbeperking.

Het effectonderzoek naar de Wajong dienstverlening bestaat uit meerdere onderdelen. Dit rapport heeft betrekking op 'Kwalitatieve evaluatie van het UWV Wajong dienstverleningsmodel'. Het doel van dit huidige onderzoek is om het UWV Wajong dienstverleningsmodel te evalueren vanuit de professionals die ermee werken in de praktijk. We onderzoeken hoe zij de toegevoegde waarde van het dienstverleningsmodel voor (stappen richting) arbeidsparticipatie beoordelen, inclusief onderliggende veronderstellingen, met expliciete aandacht voor het waarom en welke verbeterpunten zij wensen. Hiermee staat het onderzoek in het teken van een van de drie pijlers van 'evidence based' werken¹: de praktijkkennis en ervaringen van de professionals.

Onderzoeksvragen

Binnen de kwalitatieve evaluatie staan de volgende onderzoeksvragen centraal:

- ➔ **Onderzoeksvraag A:** Welke keuzes met betrekking tot in te zetten dienstverlening zijn er gemaakt in het dienstverleningsmodel UWV Wajong en waar zijn deze op gebaseerd?
We kijken daarbij naar:
 - De verschillende aannames die bij het model zijn gehanteerd
 - Hoe deze aannames zijn vertaald naar keuzes over in te zetten dienstverlening
 - De plausibiliteit van de aannames.
- ➔ **Onderzoeksvraag B:** Hoe wordt het dienstverleningsmodel in de praktijk toegepast en beoordeeld door professionals die deze uitvoeren?
We kijken daarbij naar:
 - De visie en oordelen van professionals over de aannames die onder het model liggen, onderbouwd en beargumenteerd
 - In welke mate het model toepasbaar is en ook daadwerkelijk in de praktijk wordt toegepast
 - Welke toegevoegde waarden zij zien van (elementen van) de dienstverlening voor verschillende klantsegmenten binnen de Wajong en in welke mate en op welke manier beoogde effecten ook gerealiseerd worden.
- ➔ **Onderzoeksvraag C:** Welke verbeterpunten of benodigde aanvullingen zien de professionals voor het dienstverleningsmodel en waarop zijn deze verbeterpunten of aanvullingen gebaseerd?
We kijken daarbij ook naar:
 - Waar zouden zij dingen anders willen doen omdat dit vanuit hun ervaring dan effectiever of efficiënter zou zijn en waarom lukt dat, binnen het huidige dienstverleningsmodel, op dit moment niet?

De onderzoeksaanpak is terug te vinden in [bijlage 2](#)².

¹ De andere twee pijlers zijn (1) wetenschappelijke inzichten en (2) ervaringen, wensen en meningen van cliënten/klanten

² Oranje en onderstreepte teksten in deze rapportage zijn hyperlinks. Als u op deze links klikt, komt u direct bij het betreffende onderdeel van de rapportage.

Leeswijzer

De rapportage bestaat uit twee delen:

Deel 1 bestaat uit de 'Reconstructie en toetsing van de overkoepelende beleidstheorie dienstverleningsmodel UWV Wajong'. Deze bestaat uit twee onderdelen:

- 1) [De reconstructie van de overkoepelende beleidstheorie Wajong 2018](#)
- 2) [De toetsing van de overkoepelende beleidstheorie aan de literatuur en aan de praktijk.](#)

In dit deel gaan we uitgebreid in op de totstandkoming van het Wajong dienstverleningsmodel 2018, de beleidstheorie en wat literatuur en professionals zeggen over de achterliggende veronderstellingen van de overkoepelende beleidstheorie.

Deel 2 gaat de diepte in van de concrete klantfasen en activiteiten van het Wajong dienstverleningsmodel 2018. In elk van de onderliggende hoofdstukken wordt het dienstverleningsconcept gerelateerd aan de onderscheiden klantfasen en wordt in kaart gebracht wat hieraan volgens professionals goed is en waarom maar ook wat anders of minder goed werkt dan verondersteld. Achtereenvolgens komen hier aan bod:

- ➔ [Klantfase 1: Stabiliseren en participeren](#)
- ➔ [Klantfase 2: Werkfit worden](#)
- ➔ [Klantfase 3: Naar werk](#)
- ➔ [Klantfase 4: \(Duurzaam\) aan het werk.](#)

We sluiten het geheel af met [Conclusies](#) op basis van de voorgaande onderzoeksresultaten. In de bijlagen vindt u verder de [Literatuurlijst](#) en het [Overzicht van de estafettevragen](#).

DEEL I

RECONSTRUCTIE EN TOETSING VAN DE OVERKOEPELENDE BELEIDSTHEORIE DIENSTVERLENINGSMODEL WAJONG

We beschrijven in dit hoofdstuk hoe het nieuwe dienstverleningsmodel tot stand is gekomen en reconstrueren de overkoepelende beleidstheorie. Vervolgens toetsen we de aannames die aan de beleidstheorie ten grondslag liggen zowel aan bestaande literatuur als aan de praktijk. Hiervoor putten we uit de interviews en groepsessies gehouden met professionals werkzaam bij UWV WERKbedrijf.

De afzonderlijke klantfasen en onderdelen van het Wajong dienstverleningsmodel 2018 worden in [deel 2](#) van dit rapport beschreven en getoetst.

0.1 Reconstructie beleidstheorie Wajong dienstverleningsmodel 2018

0.1.1 Reconstructie van de beleidstheorie

Om de beleidstheorie van het dienstverleningsmodel Wajong systematisch uit te werken, zijn verschillende aannames in kaart gebracht: de *normatieve, causale en finale veronderstellingen* (Van Heffen, 1998; Van Noije & Wittebrood, 2008; Van Echtelt et al, 2019). Het geheel van deze veronderstellingen vormt samen de beleidstheorie:

- ➔ De **normatieve veronderstellingen** zijn morele beweegredenen die ten grondslag liggen aan de aanpak van het beleidsprobleem. De opvatting dat een situatie ongewenst is en aangepakt moet worden (namelijk het achterblijven van de arbeidsparticipatie) is gebaseerd op normatieve uitgangspunten en is daarmee subjectief. De normatieve veronderstellingen van het dienstverleningsmodel Wajong komen tot uiting in het doel: het vergroten van de arbeidsparticipatie van Wajongers.
- ➔ De **causale veronderstellingen** hebben betrekking op de probleemsituatie. Het maakt duidelijk wat als de oorzaken van het vastgestelde probleem worden gezien. Een onjuiste aanname ten aanzien van de oorzaken die aan het gesignaleerde probleem ten grondslag liggen, kan resulteren in onjuiste keuzes voor wat betreft de in te zetten middelen (de activiteiten van het dienstverleningsmodel Wajong).
- ➔ De **finale veronderstellingen** geven de relaties weer tussen middelen (de activiteiten van het dienstverleningsmodel) en doelen (het vergroten van de arbeidsparticipatie) met betrekking tot vier actoren: de doelgroep (Wajongers), werkgevers, UWV professionals en externe re-integratieprofessionals. Bij de reconstructie van de beleidstheorie is het van belang aandacht te besteden aan de veronderstelde werkzame bestanddelen. Zo wordt uiteindelijk niet alleen duidelijk óf beleid effectief is, maar ook waarom en voor wie (Pawson & Tilley, 1997). Deze inzichten zijn essentieel om uiteindelijk de dienstverlening te kunnen verbeteren.

De reconstructie van de beleidstheorie van het dienstverleningsmodel Wajong is gebaseerd op verschillende bronnen. Het gaat hierbij om het beleidsdocument Visie en uitgangspunten dienstverleningsmodel Wajong, het Implementatieplan Wajong 2018, en de Onderzoeksmemo Effectmaten Kennisprogramma AG. Daarnaast zijn ook stukken vanuit de Tweede Kamer en relevante onderzoeksrapporten geraadpleegd. Tot slot is de reconstructie voor een belangrijk deel gebaseerd op gesprekken met medewerkers van UWV en het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Een deel van hen was betrokken bij de totstandkoming van het Wajong dienstverleningsmodel 2018.

0.1.2 De dienstverlening vóór het Wajong dienstverleningsmodel 2018

Het dienstverleningsmodel Wajong zoals dit vanaf 2018 geldt, kan gezien worden als een continuering van het dienstverleningsmodel dat met de ingang van de Wajong 2010 tot stand was gekomen. De totstandkoming van de Wajong 2010 is ingegeven geweest door veranderde ideeën over de arbeidsparticipatie van jongeren met een arbeidsbeperking (jonggehandicapten). In de memorie van toelichting op de Wajong 2010 wordt dit beschreven als een verschuiving van de nadruk op wat jonggehandicapten *niet* kunnen naar wat zij *wel* kunnen. Bovendien werd arbeidsparticipatie van Wajongers in de Wajong 2010 expliciet gezien als een middel om deel te nemen aan de samenleving.

“Jongeren moeten de kans krijgen om te werken en actief deel te nemen aan de samenleving. Arbeid biedt de mogelijkheid om «bij te blijven» in een veranderende samenleving, een gelegenheid om nieuwe kennis en vaardigheden op te doen. Meer nog dan inkomen is arbeid een middel tot ontplooiing, zingeving en integratie. Iedereen moet daarom kunnen meedoen. Ook jongeren met arbeidsbeperkingen kunnen werken, mits rekening wordt gehouden met die beperkingen.³”

“Deze [de wetgeving] wordt zo ingericht dat jongeren met een beperking een grotere kans hebben op betaalde arbeid, zodat zij actief kunnen deelnemen aan de samenleving. Het belangrijkste doel van het wetsvoorstel is dan ook om jongeren met een beperking te ondersteunen bij het vinden en behouden van een baan bij een reguliere werkgever. Dit bevordert de emancipatie en integratie in de samenleving van jongeren met een beperking beter dan door hen af te schermen.⁴”

De Wajong 2010 stelde daarom het recht op arbeidsondersteuning voor Wajongers centraal in plaats van het recht op inkomensondersteuning, zoals in de oude Wajong het geval was. Door het bieden van arbeidsondersteuning gaat een meer activerende werking uit van de Wajong, zo was – en is – de gedachte.

“Jonggehandicapten die kunnen werken krijgen maximale ondersteuning bij het vinden en behouden van werk. [...] De arbeidsondersteuning kan de vorm krijgen van werkplekaanpassingen, begeleiding en bemiddeling bij het vinden van werk, persoonlijke ondersteuning van een jobcoach, vervoersvoorzieningen, ondersteuning bij het starten van een eigen bedrijf, een concreet werkaanbod, een re-integratietraject, scholing of studie en/of inkomensondersteuning.⁵”

Het bieden van de arbeidsondersteuning in de Wajong 2010 was en is belegd bij UWV, waarbij deze geboden werd in samenwerking met re-integratiebedrijven, soms in nauwe afstemming met andere instanties zoals scholen en zorginstellingen. UWV kan ten behoeve van de arbeidsondersteuning verschillende instrumenten en voorzieningen verstrekken en inzetten, die een wettelijke basis hebben.

De instrumenten gericht op re-integratie zijn:

- Re-integratietrajecten
- Proefplaatsingen.

Anderzijds gaat het om instrumenten gericht op financiële compensatie voor werkgevers die werkzoekenden met een arbeidsbeperking in dienst nemen, waaronder de instrumenten:

- Loondispensatie
- No-riskpolis
- Loonkostenvoordeel
- Lage inkomensvoordeel.

³ Memorie van toelichting. Wijziging van de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten in verband met het bevorderen van de participatie van jonggehandicapten door werk en arbeidsondersteuning. Kamerstukken II 2008/09, 31780, nr. 3, p. 8.

⁴ Memorie van toelichting. Wijziging van de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten in verband met het bevorderen van de participatie van jonggehandicapten door werk en arbeidsondersteuning. Kamerstukken II 2008/09, 31780, nr. 3, p. 1.

⁵ Memorie van toelichting. Kamerstukken II 2008/09, 31780, nr. 3, p. 5,6.

Tot slot gaat het om werkvoorzieningen die (potentiële) werknemers en werkgevers kunnen aanvragen. Een (potentiële) werknemer met een structureel functionele beperking kan een aanvraag indienen voor:

- ➔ Persoonlijke hulp op de werkplek van een jobcoach
- ➔ Intermediaire voorziening zoals een gebarentolk of voorleeshulp
- ➔ Meeneembare voorzieningen
- ➔ Vervoersvoorzieningen.

Een werkgever kan een aanvraag indienen voor:

- ➔ Aanpassingen op de werkplek
- ➔ Interne jobcoaching.

Alleen loondispensatie is een instrument dat uitsluitend ingezet kan worden voor Wajongers, de andere instrumenten kunnen ook voor een bredere groep met een arbeidsbeperking worden ingezet. In dit rapport gebruiken we soms de verkorte formulering 'voorzieningen inzetten'. Daarmee bedoelen we het gehele hiervoor beschreven repertoire aan wettelijke voorzieningen en instrumenten gericht op financiële compensatie voor werkgevers en/of ondersteuning van Wajongers. Ook in de dagelijkse uitvoeringspraktijk wordt vaak verkort gesproken over 'inzet van voorzieningen' in plaats van 'inzetten en verstrekken van wettelijke instrumenten en voorzieningen'.

0.1.3 Context totstandkoming Wajong dienstverleningsmodel 2018

Met ingang van de Participatiewet en de Wajong 2015 (2015 – heden) is de Wajong afgesloten voor de instroom van jonggehandicapten met arbeidsvermogen. Dit betekent dat vanaf 2015 de Wajong alleen nog toegankelijk is voor jonggehandicapten die duurzaam geen arbeidsvermogen hebben. Vanaf 2015 valt de groep jonggehandicapten met arbeidsvermogen onder de verantwoordelijkheid van de gemeenten en bieden gemeenten deze groep arbeidsondersteuning. Evenals in de Wajong 2010 staat in de Participatiewet de arbeidsparticipatie van mensen met een arbeidsbeperking centraal:

“De regering vindt het niet acceptabel dat grote groepen arbeidsgehandicapten aan de kant blijven staan, terwijl zij wel arbeidsvermogen hebben. Het moet normaal worden dat mensen met een arbeidsbeperking deel uit maken van het arbeidsproces.”⁶

Met de introductie van de Wet banenafpraak en het Sociaal Akkoord is daarnaast ook ingezet op het gangbaar maken bij werkgevers van het in dienst nemen van mensen met een arbeidsbeperking.

“De arbeidsparticipatie van mensen met een arbeidsbeperking blijft achter. [...] Het moet normaal worden dat bedrijven mensen met een arbeidsbeperking in dienst nemen. Dat is goed voor de werknemers, voor werkgevers en voor Nederland. Hiertoe dient een activerend stelsel te worden gevormd dat bijdraagt aan arbeidsparticipatie van mensen met een arbeidsbeperking, waarbij inkomensregimes en ondersteunend instrumentarium worden gestroomlijnd en afwenteling tussen regelingen zoveel mogelijk worden voorkomen.”⁷

De overkoepelende normatieve veronderstelling – de probleemsituatie – die ten grondslag ligt aan deze veranderingen is dan ook dat de arbeidsparticipatie van mensen met een arbeidsbeperking, waaronder Wajongers, achterblijft en dat dit niet goed is. Het moet normaal zijn dat mensen met

⁶ Vierde Nota van Wijziging. Wijziging van de Wet werk en bijstand, de Wet sociale werkvoorziening, de Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten en enige andere wetten gericht op bevordering deelname aan de arbeidsmarkt voor mensen met arbeidsvermogen en harmonisatie van deze regelingen (invoeringswet Wet werken naar vermogen). *Kamerstukken II 2013/14, 33161, nr. 107, p 47.*

⁷ Brief van de Minister en Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. 11 april 2013. 33566, 15, p6

een arbeidsbeperking deelnemen aan het arbeidsproces en het moet normaal zijn dat werkgevers iemand in dienst nemen met een arbeidsbeperking.

De introductie van deze nieuwe wetgeving in 2015 had voor UWV verschillende implicaties. Allereerst werd in het kader van de Participatiewet de Integrale Activering Wajongers (IaW) ingezet in de vorm van een herindeling van Wajongers⁸ naar arbeidsvermogen gedurende de periode 2015-2017. Wajongers in de oude Wajong waarvan als gevolg van de herindeling vastgesteld werd dat sprake was van arbeidsvermogen kregen, voor zover dat nog niet het geval was, arbeidsondersteuning van UWV aangeboden. In de oude Wajong (1998 – 2010) werd primair dienstverlening verstrekt aan Wajongers die zelf aangaven hier behoefte aan te hebben. Wajongers die zichzelf niet actief bij UWV meldden, bleven buiten beeld en ontvingen geen dienstverlening. Hierbij dient opgemerkt te worden dat UWV ook nauwelijks middelen ontving voor de activering van deze groep.

De herindeling viel ook samen met de Banenafspraken en de daaruit voortvloeiende opdracht voor UWV om alle Wajongers met arbeidsvermogen sluitend en actueel in beeld te hebben opdat werkgevers toegang tot het potentieel zouden hebben en daarmee aan hun verplichtingen in het kader van de Banenafspraken zouden kunnen voldoen. Daarnaast hebben de wetswijzigingen ook financiële gevolgen gehad voor de financiering van de dienstverlening van UWV. Het afsluiten van de instroom van Wajongers met arbeidsvermogen door inwerkingtreding van de Participatiewet en de Wajong 2015 en het tijdelijke karakter van de financiering voor de IaW-activiteiten betekende dat er naar de toekomst toe onvoldoende middelen structureel beschikbaar zouden zijn om dienstverlening te bieden.

Alle bovenstaande ontwikkelingen tezamen zijn reden geweest om één model voor het bieden van activerende dienstverlening te ontwikkelen voor zowel de mensen met arbeidsvermogen in de oude Wajong als in de Wajong 2010 en hiervoor (voldoende) financiële middelen te krijgen. Dit werd het Wajong dienstverleningsmodel 2018 met bijbehorende kostenparagraaf.

0.1.4 De beleidstheorie van het Wajong dienstverleningsmodel 2018

Het huidige dienstverleningsmodel Wajong is tot stand gekomen binnen de hierboven geschetste context. Het dienstverleningsmodel Wajong zoals dit vanaf 2018 geldt, kan gezien worden als een continuering van het dienstverleningsmodel Wajong 2010 naar de totale Wajong populatie met arbeidsvermogen. De belangrijkste verschillen ten opzichte van het dienstverleningsmodel Wajong 2010 zijn dat er in het dienstverleningsmodel 2018 meer systematisch wordt ingezet op het in beeld hebben en houden van *alle Wajongers met arbeidsvermogen*, ongeacht of het gaat om oWajong of Wajong 2010. Daarnaast is er meer aandacht voor het aan het werk houden van de Wajonger. Een laatste verschil is dat minder wordt ingezet op het zelf bieden van dienstverlening, maar dat meer gebruik wordt gemaakt van dienstverlening die door re-integratiebedrijven wordt geboden. Dit komt tot uitdrukking in het principe "inkoop tenzij."

De opzet van het Wajong dienstverleningsmodel 2018 is dus niet geheel nieuw. Doordat UWV ook vóór 2018 dienstverlening inzette voor Wajongers geldt dat de meeste onderdelen van het 'nieuwe' dienstverleningsmodel een doorontwikkeling zijn van de eerdere dienstverlening; het dienstverleningsmodel Wajong is dus niet een statisch maar een dynamisch model. Zo kan bijvoorbeeld sinds 1 mei 2019 naast de re-integratiediensten Werkfit maken en naar Werk ook modulaire re-integratiedienstverlening worden ingekocht.

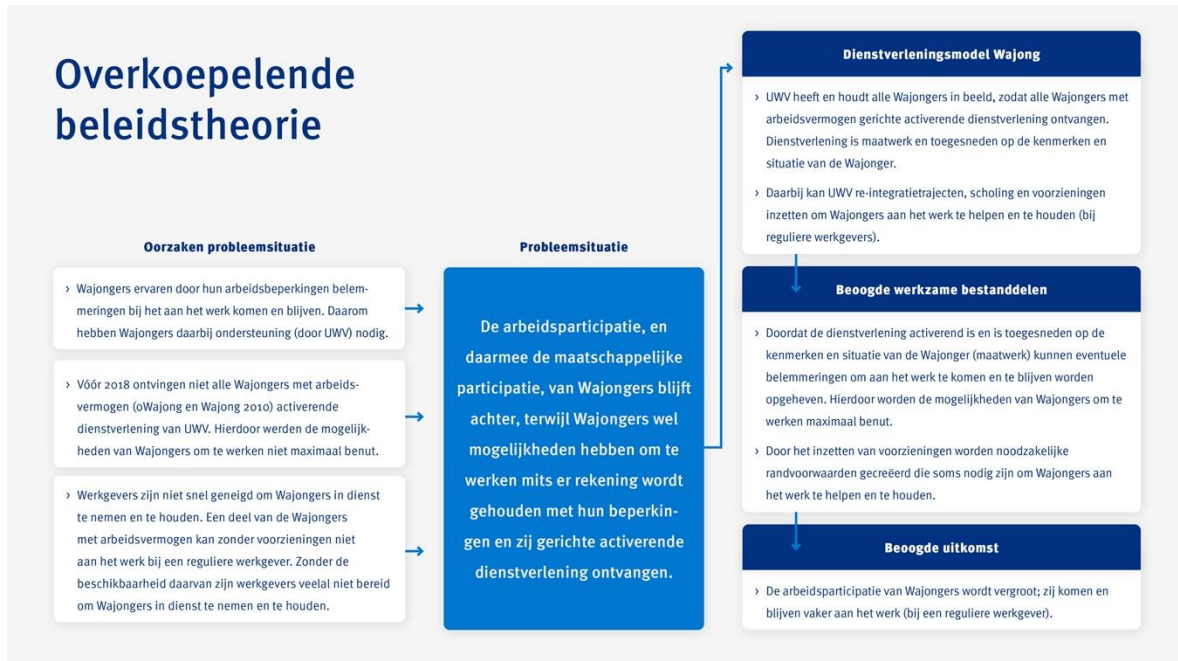
De overkoepelende beleidstheorie

Hieronder beschrijven we allereerst de normatieve, causale en finale veronderstellingen die aan het dienstverleningsmodel Wajong ten grondslag liggen (zie figuur 1). Het gaat hierbij om veronderstellingen binnen het model als geheel. Deze overkoepelende beleidstheorie bevat

⁸ In de oude Wajong werden instromers al op hun 18^e levensjaar definitief gekeurd zonder eventuele ontwikkelmogelijkheden van de Wajonger en de resultaten daarvan op een later moment nog in ogenschouw te nemen.

veronderstellingen over de probleemsituatie die moet worden opgelost, de oorzaken van die probleemsituatie en hoe het dienstverleningsmodel een oplossing biedt voor de probleemsituatie. De veronderstellingen binnen de verschillende onderdelen (fasen) van het dienstverleningsmodel komen in deel 2 van het rapport aan bod.

Figuur 1 Overkoepelende beleidstheorie dienstverleningsmodel Wajong, zie ook [bijlage 3](#)



De *normatieve veronderstelling ten aanzien van de probleemsituatie* luidt als volgt:

De arbeidsparticipatie, en daarmee de maatschappelijke participatie, van Wajongers blijft achter, terwijl Wajongers wel mogelijkheden hebben om te werken mits er rekening wordt gehouden met hun beperkingen en zij gerichte activerende dienstverlening ontvangen.

Er zijn meerdere oorzaken voor de probleemsituatie, *de causale veronderstellingen ten aanzien van de oorzaken van de probleemsituatie*. Het gaat om de volgende causale veronderstellingen:

- ➔ **Aanname 1:** Wajongers ervaren door hun arbeidsbeperkingen belemmeringen bij het aan het werk komen en blijven. Daarom hebben Wajongers daarbij ondersteuning (door UWV) nodig.
- ➔ **Aanname 2:** Vóór 2018 ontvingen niet alle Wajongers met arbeidsvermogen (oWajong en Wajong 2010) activerende dienstverlening van UWV. Hierdoor werden de mogelijkheden van Wajongers om te werken niet maximaal benut.
- ➔ **Aanname 3:** Werkgevers zijn niet snel geneigd om Wajongers in dienst te nemen en te houden. Een deel van de Wajongers met arbeidsvermogen kan zonder voorzieningen niet aan het werk bij een reguliere werkgever. Zonder de beschikbaarheid daarvan zijn werkgevers veelal niet bereid om Wajongers in dienst te nemen en te houden.

Daarnaast zijn er de *finale veronderstellingen gericht op de oplossing van het veronderstelde probleem*. De *veronderstellingen ten aanzien van het dienstverleningsmodel Wajong*, de middelen, zijn hieronder beschreven. Hoewel het dienstverleningsmodel is toegespitst op de dienstverlening binnen UWV, liggen aan veel onderdelen binnen de dienstverlening meer generieke aannames ten grondslag die ook aan de literatuur getoetst kunnen worden. Dit betekent echter wel dat de

aannames die getoetst zijn aan de literatuur, soms in meer algemene bewoording zijn geformuleerd dan de aannames zoals beschreven in de beleidstheorie.

- ➔ **Aanname 4:** UWV heeft en houdt alle Wajongers in beeld, zodat alle Wajongers met arbeidsvermogen gerichte activerende dienstverlening ontvangen. Dienstverlening is maatwerk en toegesneden op de kenmerken en situatie van de Wajonger. Daarbij kan UWV re-integratietrajecten, scholing en voorzieningen inzetten om Wajongers aan het werk te helpen en te houden (bij reguliere werkgevers).
 - Om deze aanname ook aan de literatuur te kunnen toetsen, is deze als volgt geherformuleerd: Het in beeld hebben en houden van Wajongers (monitoring) is essentieel om passende dienstverlening te kunnen bieden.

Naast de hierboven beschreven finale veronderstellingen in de overkoepelende beleidstheorie constateren de onderzoekers dat er sprake is van enkele aanvullende onderliggende finale veronderstellingen ten aanzien van de Wajong doelgroep. Het gaat om de volgende *aanvullende onderliggende finale veronderstellingen met betrekking tot de doelgroep*:

- ➔ **Aanname 5:** Wajongers met arbeidsvermogen kunnen (op termijn) werken mits er rekening wordt gehouden met hun beperkingen en zij gerichte activerende dienstverlening ontvangen.
- ➔ **Aanname 6:** Wajongers met arbeidsvermogen willen werken mits er rekening wordt gehouden met hun beperkingen.

De middelen binnen het dienstverleningsmodel hebben een beoogde werking, de werkzame bestandsdelen. De *veronderstellingen ten aanzien van de beoogde werkzame bestanddelen* van het dienstverleningsmodel luiden:

- ➔ **Aanname 7:** Door het inzetten van voorzieningen worden noodzakelijke randvoorwaarden gecreëerd die soms nodig zijn om Wajongers aan het werk te helpen en te houden.
- ➔ **Aanname 8:** Doordat de dienstverlening activerend is en is toegesneden op de kenmerken en situatie van de Wajonger (maatwerk) kunnen eventuele belemmeringen om aan het werk te komen en te blijven worden opgeheven. Hierdoor worden de mogelijkheden van Wajongers om te werken maximaal benut en wordt de arbeidsparticipatie van Wajongers vergroot; zij komen en blijven vaker aan het werk (bij een reguliere werkgever).
 - Om deze aanname ook aan de literatuur te kunnen toetsen, is deze als volgt geherformuleerd: Wajongers komen en blijven vaker aan het werk dankzij gerichte activerende dienstverlening door UWV.

0.1.5 De onderdelen van het dienstverleningsmodel: de klant centraal

Het dienstverleningsmodel Wajong bestaat uit verschillende onderdelen die zijn afgestemd op de verschillende klantfasen. Iedere fase in het dienstverleningsmodel bestaat uit verschillende activiteiten die afhankelijk van de situatie van de Wajonger worden ingezet. De kern van het dienstverleningsmodel – het in beeld hebben en houden en activeren van Wajongers – is echter constant en komt in iedere klantfase terug. UWV-professionals hebben en houden Wajongers in beeld door middel van monitoring. Het gaat hierbij om het periodiek voeren van gesprekken met Wajongers om zo vast te stellen wat de huidige situatie is, het maken van concrete afspraken met de Wajonger over activiteiten gericht op re-integratie en het vastleggen van deze afspraken in het Werkplan. Deze afspraken worden periodiek, naar aanleiding van gevoerde gesprekken of doorlopen activiteiten, geactualiseerd.

Het is afhankelijk van de situatie waarin de Wajonger zich bevindt welke dienstverlening wordt ingezet; oftewel, de dienstverlening is gericht op het bieden van maatwerk. In elke klantfase kan het dus gaan om klanten die terugvallen uit een andere fase of juist toe zijn aan een volgende fase, bestaande klanten of her-instromers.

Er zijn vier klantfasen te onderscheiden:

- 1) Stabiliseren en participeren
- 2) Werkfit worden
- 3) Op weg naar werk
- 4) Aan het werk.

Stabiliseren en participeren

In de eerste klantfase, stabiliseren en participeren, zijn Wajongers nog niet in staat om te werken aan re-integratie. Dit kan verschillende oorzaken hebben, bijvoorbeeld omdat de Wajonger een studie volgt, een medische behandeling ondergaat, door multiproblematiek of andere problemen die arbeidsparticipatie in de weg staan.

Werkfit worden

In de tweede klantfase, werkfit worden, zijn Wajongers in staat om deel te nemen aan activiteiten die gericht zijn op terugkeer naar de arbeidsmarkt, ook wel arbeidsversterking genoemd. Het gaat daarbij om activiteiten die tot doel hebben om (werknemers)vaardigheden te versterken, de persoonlijke effectiviteit te verbeteren en een goed beeld te verkrijgen van de wensen en mogelijkheden op arbeidsmarkt.

Op weg naar werk

In de derde klantfase, naar werk, zijn Wajongers (bijna) 'klaar' (gemaakt) om de match met werk te maken. Zij hebben hierbij wel ondersteuning nodig bij het zoeken en vinden van werk. Een deel van hen heeft in relatie tot een concrete baan aanvullende dienstverlening nodig. Wajongers in deze fase zijn werkfit en gereed om deel te nemen aan activiteiten die er op gericht zijn hen naar werk te begeleiden en (met ondersteuning) aan het werk te gaan (bij een reguliere werkgever).

Aan het werk

In de vierde klantfase, aan het werk, zijn Wajongers betaald aan het werk, in loondienst of als zelfstandige. De dienstverlening bestaat uit gesprekken en activiteiten die er op gericht zijn om de Wajonger duurzaam aan het werk te houden.

In [deel 2](#) van dit rapport is per klantfase de beleidstheorie gereconstrueerd en is opgenomen welke dienstverlening UWV-professionals kunnen inzetten voor Wajongers en wat daarbij de beoogde werkzame bestanddelen- en uitkomsten zijn. Hierin is werkgeversdienstverlening die uitsluitend gericht is op de werkgever niet opgenomen. Scholing is alleen opgenomen in relatie tot een concrete baanopening.

Voor elk van de klantfasen en daarbij behorende activiteiten zijn de aannames geformuleerd over wie de doelgroep daarvan is, wat er ingezet kan worden, wat daarvan de werkzame beoogde bestanddelen zijn en wat de beoogde uitkomsten zijn. In [Deel 2](#) van het rapport hebben we deze informatie aan het begin van elk hoofdstuk weergegeven.

0.2 Toetsing overkoepelende beleidstheorie dienstverleningsmodel Wajong

In dit deel toetsen we de aannames die ten grondslag liggen aan de *overkoepelende beleidstheorie* van het Wajong dienstverleningsmodel 2018. Vanuit de reconstructie van de beleidstheorie is een model opgesteld waarin de probleemsituatie met betrekking tot de dienstverlening Wajong, oorzaken van de probleemsituatie en het dienstverleningsmodel Wajong zijn opgenomen. De beleidstheorie achter de verschillende fasen van het dienstverleningsmodel worden in [deel 2](#) van dit rapport beschreven en getoetst.

De veronderstellingen die ten grondslag liggen aan de overkoepelende beleidstheorie zijn enerzijds aan de hand van bestaande onderzoeken en literatuur getoetst op plausibiliteit. Anderzijds zijn de veronderstellingen aan de hand van stellingen getoetst aan de praktijk; dus, kloppen de aannames die aan de beleidstheorie ten grondslag liggen in de praktijk? En, hoe 'werkt' het

dienstverleningsmodel in de praktijk? De inzichten die zijn voortgekomen uit de plausibiliteitstoets en de toets aan de praktijk, worden in dit hoofdstuk beschreven. Hierbij worden uitsluitend de finale en causale veronderstellingen getoetst. Deze vormen namelijk samen de *empirische veronderstellingen* en zijn daarmee – in tegenstelling tot de normatieve veronderstellingen – toetsbaar. Belangrijk om te vermelden is dat de bestaande literatuur waar gebruik van is gemaakt niet uitsluitend gaat over Wajongers mét arbeidsvermogen, In onderzoeken vóór 2017 wordt geen onderscheid gemaakt tussen Wajongers met en zonder arbeidsvermogen. Dit maakt dat sommige inzichten niet volledig representatief zijn voor de huidige situatie.

Omdat de overkoepelende beleidstheorie ten grondslag ligt aan de verschillende afzonderlijke activiteiten binnen het dienstverleningsmodel Wajong, komen een aantal inzichten overeen met inzichten bij afzonderlijke activiteiten binnen het dienstverleningsmodel. Voor een gedetailleerde beschrijving van die inzichten wordt verwezen naar de desbetreffende activiteiten.

0.2.1 Causale veronderstellingen: oorzaak-gevolg veronderstellingen

Aanname 1:

Wajongers ervaren door hun arbeidsbeperkingen belemmeringen bij het aan het werk komen en blijven. Daarom hebben Wajongers daarbij ondersteuning (door UWV) nodig.

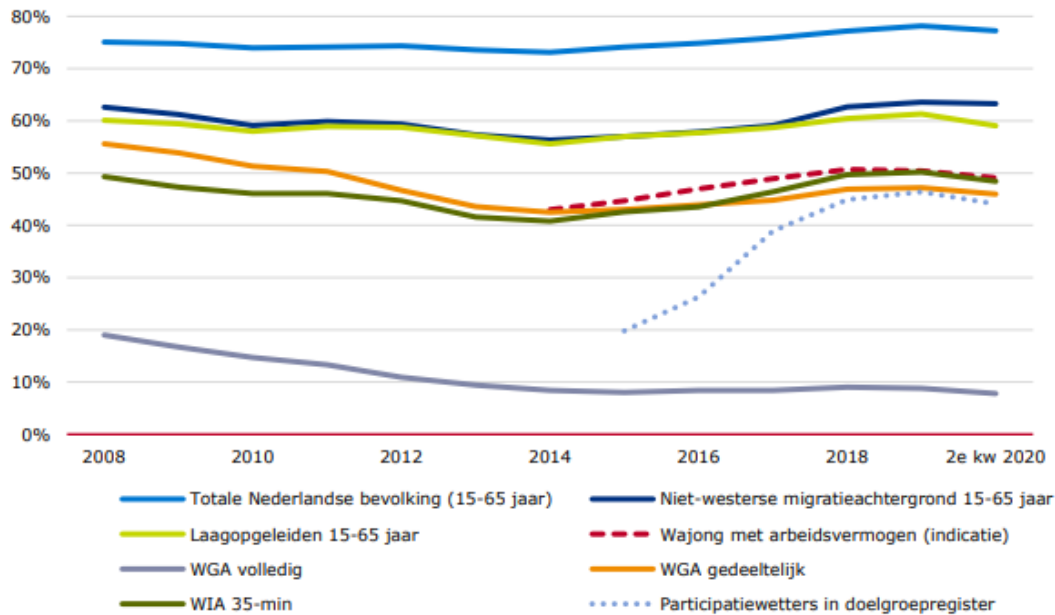
Conclusie ten aanzien van aanname 1

Op basis van beschikbare onderzoeken kan worden aangenomen dat deze aanname plausibel is. Professionals geven aan dat het niet voor alle Wajongers zo is dat zij dienstverlening van UWV nodig hebben om aan het werk te komen. Er zijn ook Wajongers die geen ondersteuning van UWV nodig hebben.

Wat zegt de literatuur?

De groep Wajongers is zeer divers; van hoogopgeleiden met een fysieke beperking tot mensen met een ernstige psychische aandoening die nooit onderwijs hebben gevolgd. Dit maakt dat de arbeidsbeperkingen én arbeidsmogelijkheden van Wajongers zeer uiteenlopend zijn (Brukman, Groenewoud, Mallee, Van den Berg, & Wajer, 2008). In de UWV Monitor arbeidsparticipatie arbeidsbeperkten 2020 (Berendsen, Van Deursen, Dumhs & Stoutjesdijk, 2021) wordt het aandeel werkende arbeidsbeperkten vergeleken met het aandeel van de totale Nederlandse bevolking en met het aandeel werkenden in andere groepen met een zwakkere positie op de arbeidsmarkt (zie figuur 2). Hieruit komt naar voren dat de groep arbeidsbeperkten (waaronder Wajongers met arbeidsvermogen) aanzienlijk minder vaak aan het werk zijn dan de totale Nederlandse bevolking. Arbeidsbeperkten met arbeidsvermogen zijn daarnaast ook minder vaak aan het werk dan laagopgeleiden en mensen met een niet-westerse migratieachtergrond.

Figuur 2 Aandeel werkenden geselecteerde groepen, 2008–medio 2020 (Bron: UWV Monitor arbeidsparticipatie arbeidsbeperkten 2020, 2021)



Eind 2019 was ongeveer een kwart van alle Wajongers (oWajong en Wajong 2010) aan het werk. Dit betekent dat bijna 75% (173.000 Wajongers) *niet* aan het werk was. In datzelfde jaar was 50,4% van de Wajongers *met* arbeidsvermogen aan het werk. Bijna de helft van alle Wajongers met arbeidsvermogen, oftewel 55.600 mensen, is dus eind 2019 *niet* aan het werk. Van de Wajongers met arbeidsvermogen die hun baan verloren, kwam 54,8% opnieuw aan het werk binnen 1 jaar na baanverlies. Van de niet-werkende Wajongers met arbeidsvermogen kwam slechts 15,6% na 1 jaar aan het werk (Berendsen et al, 2021).

Uit de Monitor arbeidsparticipatie arbeidsbeperkten 2020 blijkt dat er veel inspanningen nodig zijn om te zorgen dat Wajongers met arbeidsvermogen aan het werk komen en blijven bij een reguliere werkgever. “De aard van de beperkingen, maar ook de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, bijvoorbeeld stijgende eisen wat betreft vaardigheden, maken het voor velen echter lastig om op eigen kracht een baan te vinden en te houden” (Berendsen et al, 2021: 19). Als Wajongers werken gaat het veelal om “aangepast werk in een reguliere setting met veel ondersteuning en begeleiding” (Berendsen et al, 2021: 5). Zo kreeg 57% van de Wajongers met arbeidsvermogen die eind 2019 aan het werk waren bij een reguliere werkgever ondersteuning in de vorm van loondispensatie, begeleiding door een jobcoach en/of een andere voorziening. Dit aandeel is al een paar jaar redelijk constant.

Er zijn diverse factoren die het voor Wajongers (met arbeidsvermogen) lastig maken om aan het werk te komen en te blijven en die maken dat zij hierbij ondersteuning nodig hebben:

- ➔ Wajongers met een (licht) verstandelijke beperking kunnen veelal niet zelfstandig werken. Daarnaast is hun werktempo vaak laag. Ook kampen Wajongers met een verstandelijke beperking vaak met sociale aanpassingsproblemen en psychiatrische problematiek. Bovendien hebben sommige Wajongers te maken met schulden- of verslavingsproblematiek. De combinatie van fysieke, psychische en/of sociale problemen maakt dat het voor Wajongers lastig is het werkgedrag te vertonen dat werkgevers verwachten, zoals op tijd komen en afspraken nakomen (Stoutjesdijk, Van Rijssen & Van der Giezen, 2011; Kok et al, 2019).

- ➔ De functie-eisen voor eenvoudig werk zijn aanzienlijk aangescherpt, waardoor ook de verwachtingen van werkgevers ten aanzien van eenvoudig werk zijn veranderd. Er is dus steeds meer nodig in termen van begeleiding en ondersteuning om Wajongers eenvoudig werk te kunnen laten doen (UWV, 2011; Nijhuis, 2011).
- ➔ Veel Wajongers hebben moeite hun beperking te aanvaarden. Sommigen overschatten hun eigen mogelijkheden. Zo stelt een deel van de Wajongers hun mogelijkheden tijdens een sollicitatiegesprek te rooskleurig voor, waardoor er verkeerde verwachtingen ontstaan aan de kant van de werkgever. Uiteindelijk leidt dit veelal tot teleurstellingen. Of ze solliciteren op een niet-passende functie (Stoutjesdijk, Van Rijssen & Van der Giezen, 2011; Kok et al, 2019). Mensen met een arbeidsbeperking zijn aanvankelijk optimistisch als zij zelfstandig gaan solliciteren, maar lopen vervolgens tegen verschillende obstakels aan wat tot moedeloosheid en frustratie leidt (Smit & Oden, 2018; Kok et al, 2019). Zo ervaren sommigen vooroordelen van werkgevers. Daarom besluiten Wajongers soms niet open te zijn over hun beperking. Het verzwijgen van beperkingen kan er echter toe leiden dat werkgevers niet de nodige aanpassingen doen, waardoor de kans op uitval groter is (Berendsen et al, 2021). Ook al ervaren mensen met een arbeidsbeperking belemmeringen om aan het werk te komen, velen vinden het tegelijkertijd ook moeilijk om ondersteuning te aanvaarden (Kok et al, 2019).
- ➔ Hoewel werkgevers een sterke verantwoordelijkheid voelen voor het in dienst nemen van mensen met een beperking zien veel werkgevers hier in de praktijk geen ruimte voor. Werkgevers hebben vaak twijfels of er wel een geschikte functie voor Wajongers is binnen hun bedrijf en zijn zich vaak niet bewust van mogelijkheden om een functie aan te passen (SCP, 2017; Schenderling et al, 2019). In het ervaringsonderzoek onder werkgevers dat is uitgevoerd in het kader van de evaluatie van de Participatiewet bleek dat van de werkgevers die aangaven de intentie of plannen te hebben om mensen met een arbeidsbeperking in dienst te nemen, 23% dit daadwerkelijk realiseert. Er is dus een discrepantie tussen de bereidheid van werkgevers om mensen met een beperking in dienst te nemen en het daadwerkelijk aannemen van mensen met een beperking (Schenderling et al, 2019).
- ➔ Hoe langer iemand niet meer aan het werk is geweest, hoe groter de afstand tot de arbeidsmarkt vermoedelijk is en hoe moeilijker het is om alsnog weer aan het werk te komen. 71% van de Wajongers met arbeidsvermogen die niet werken (39.500 Wajongers, eind 2019), heeft in de afgelopen drie jaar nooit gewerkt. Daar komt bij dat het aandeel werkverliezers dat in het vierde jaar na werkverlies weer aan het werk komt, slechts 4,5% is. Het aandeel dat in het vijfde jaar weer aan het gaat, ligt rond de 3%. Dit betekent dat als Wajongers eenmaal uit het arbeidsproces zijn, het moeilijk is opnieuw een baan te vinden. Dit maakt duidelijk dat het belangrijk is om uitval te voorkomen en te zorgen dat Wajongers hun baan behouden (Berendsen et al, 2021).

Wat zeggen professionals?

In grote lijnen onderschrijven professionals die aan het onderzoek deelnamen de aanname dat *'Wajongers door hun arbeidsbeperkingen belemmeringen ervaren bij het aan het werk komen en blijven en daarom ondersteuning nodig hebben'*. Professionals maken hier echter de kanttekening bij dat deze aanname niet voor iedere Wajonger geldt. Een deel van de Wajongers is namelijk in staat om zelf aan de slag te gaan met de belemmeringen die zij ervaren om aan het werk te komen en te blijven en vinden werk zonder dienstverlening van UWV. Het is niet bekend of deze Wajongers vanuit andere partijen dan UWV ondersteuning of begeleiding ontvangen.

Aanname 2:

Vóór 2018 werden de mogelijkheden van Wajongers om te werken niet maximaal benut, omdat niet alle Wajongers met arbeidsvermogen (oWajong en Wajong 2010) activerende dienstverlening van UWV ontvingen.

Conclusie ten aanzien van aanname 2

Beschikbare onderzoeken bevestigen deze aanname. De meeste professionals beamen dat met name oWajongers geen activerende dienstverlening ontvingen vóór de invoering van het dienstverleningsmodel 2018. Zij vinden het aannemelijk dat de mogelijkheden van Wajongers om te werken hierdoor niet maximaal zijn benut. Wederom maken zij wel de kanttekening dat er onder Wajongers ook een groep is die in staat is zonder dienstverlening van UWV werk te vinden en te behouden.

Wat zegt de literatuur?

Uit onderzoek door SEOR naar de ontwikkelingen in de ingezette dienstverlening voor en arbeidsmarktpositie van Wajongers met arbeidsvermogen blijkt dat er in de periode 2010-2018 steeds meer dienstverlening wordt ingezet. Bij personen in de Wajong 2010 met arbeidsvermogen wordt er gemiddeld meer dienstverlening ingezet dan bij personen in de oude Wajong (oWajong). Het gaat dan zowel om gesprekken als trajecten. De inzet van workshops, competentietests, scholings- en overige trajecten is relatief beperkt. De inzet van dienstverlening varieert naar persoonskenmerken, zoals leeftijd en ziektebeeld. Het aandeel Wajongers met arbeidsvermogen zonder dienstverlening in de oude Wajong is in deze periode gedaald van driekwart naar de helft. De daling is sterker in de Wajong 2010; namelijk van driekwart naar een vijfde. Dit komt doordat het aandeel Wajongers dat één of meer gesprekken krijgt stijgt. Ondanks de stijging ontvangt een vijfde van de personen in de Wajong 2010 met arbeidsvermogen dus géén activerende dienstverlening (De Hek et al, 2020). Een nuancering die hierbij dient te worden gemaakt is dat wanneer iemand tussentijds geen Wajong-uitkering ontvangt (bijvoorbeeld door detentie), dit in het onderzoek door SEOR is getypeerd als 'geen dienstverlening'. Ook is het spreken van Wajongers met een vast dienstverband aan het opstarten in de onderzoeksperiode (t/m 2018) én maakten Wajongers die in de SW werken in deze periode geen onderdeel uit van de caseload van UWV.

In 2017 heeft Panteia (Witkamp & Stroeker, 2017) een evaluatie uitgevoerd naar de activerende dienstverlening aan Wajongers door het UWV in de periode 2010-2016. In deze evaluatie wordt ook een verklaring gegeven voor het feit dat niet alle Wajongers activerende dienstverlening ontvingen vóór 2018. "De keuzes die door het UWV zijn gemaakt hebben met name betrekking op de categorisering van het bestand en de digitale dienstverlening aan Wajongers. Het achterliggende motief voor de categorisering van het bestand was dat er, gezien de schaarse middelen, keuzes gemaakt dienden te worden met betrekking tot welke Wajongers in eerste instantie met name ondersteund zouden worden bij het vinden en behouden van werk. Dat betekent dat er ook groepen zijn die in mindere mate hebben geprofiteerd van de activerende dienstverlening" (Witkamp & Stroeker, 2017: 6).

Wat zeggen professionals?

Ook de aanname dat 'de mogelijkheden van Wajongers om te werken vóór 2018 niet maximaal werden benut omdat niet alle Wajongers met arbeidsvermogen (oWajong en Wajong 2010) activerende dienstverlening van UWV ontvingen' wordt door het merendeel van de professionals ondersteund. Men geeft aan dat niet álle Wajongers activerende dienstverlening hebben ontvangen. Dit geldt volgens de professionals voornamelijk voor klanten in de oWajong (zie ook [aanname 5](#)). Mede daardoor zijn bij hen niet alle mogelijkheden om te werken maximaal benut.

“Vooral de oWajongers hadden de keuze, dus die zijn met rust gelaten. Dat hangt ook samen met de wet. [Na 2018] is er meer contact gekomen met deze groep. Daar sta ik achter. Dat werkt goed.”

Verder wordt bij deze aanname wederom de kanttekening geplaatst dat een deel van de Wajongers zich ook redt zonder de dienstverlening van UWV. Dat geldt voor zowel de oWajong als voor de Wajong2010.

Aanname 3:

Werkgevers zijn niet snel geneigd om Wajongers in dienst te nemen en te houden. Een deel van de Wajongers met arbeidsvermogen kan zonder voorzieningen niet aan het werk bij een reguliere werkgever. Zonder de beschikbaarheid daarvan zijn werkgevers veelal niet bereid om Wajongers in dienst te nemen en te houden.

Conclusie ten aanzien van aanname 3

Beschikbare onderzoeken tonen aan dat deze aanname plausibel is. Ook professionals beamen dit en stellen dat de voorzieningen noodzakelijk zijn, ondanks dat steeds meer werkgevers open lijken te staan voor het in dienst nemen en houden van Wajongers.

Wat zegt de literatuur?

Uit de UWV Monitor arbeidsparticipatie arbeidsgehandicapten 2020 blijkt dat voorzieningen veelvuldig worden verstrekt aan Wajongers om aan het werk te komen en te houden. “Van de Wajongers met arbeidsvermogen die eind 2019 bij een reguliere werkgever werkten, deed 57% dat met (recente) ondersteuning in de vorm van begeleiding door een jobcoach, compensatie voor het productiviteitsverlies (via loondispensatie) of een ander soort voorziening” (Berendsen et al, 2020: 23). Voor ongeveer een derde van werkende Wajongers wordt meer dan één ondersteuningsvorm ingezet. Het gaat dan veelal om een combinatie van jobcoaching en loondispensatie. De afgelopen vijf jaar werkte ongeveer de helft van de Wajongers met loondispensatie. Het aandeel werkende Wajongers dat gebruikmaakt van jobcoaching is eind 2019 iets boven de 30%. De inzet van proefplaatsingen leidde bij 62% van de Wajongers binnen twee maanden tot een dienstverband. Meer dan 90% van de Wajongers bij wie een proefplaatsing is ingezet, is aan het werk gekomen. Meer dan 70% van hen was een jaar na het einde van de proefplaatsing nog steeds, of weer, aan het werk (Berendsen et al, 2020).

Op basis van diverse onderzoeken kan worden geconcludeerd dat een financiële compensatie voor werkgevers een noodzakelijke randvoorwaarde vormt voor werkgevers om iemand met een arbeidsbeperking in dienst te nemen en te houden. Wanneer de compensatie uitblijft, zouden de meeste werkgevers naar verwachting geen mensen met een beperking aannemen en in dienst houden (Versantvoort & Van Echtelt, 2012; Wolf et al, 2015; Gielen et al, 2018; Berendsen et al, 2020). Financiële compensatie voor werkgevers is echter niet afdoende, maar wel een noodzakelijke voorwaarde om überhaupt tot een match te komen. Daarnaast is namelijk een persoonlijke aanpak en inzet van alle betrokkenen essentieel om tot een (blijvende) match te komen (Van Echtelt et al, 2019; Berendsen et al, 2020). Om tot een duurzame match te komen, is bovendien nauwe betrokkenheid en inzet van alle betrokkenen – mensen met een arbeidsbeperking zelf, werkgevers, gemeenten, UWV – vereist. Ook als iemand met een beperking eenmaal aan het werk is, blijft het belangrijk om een vinger aan de pols te houden om te kijken of er ondersteuning en begeleiding nodig is (Oomkens et al, 2020).

Bovendien zijn veel Wajongers niet in staat het wettelijk minimumloon te verdienen. Hierdoor hebben ze veelal een gedeeltelijke uitkering nodig in aanvulling op hun inkomsten uit werk om in hun levensonderhoud te voorzien (Berendsen et al, 2020). Onderzoek naar de effectiviteit van loondispensatie toont een positief effect aan op behoud van werk. Een positief effect op de

baankans kan niet worden aangetoond, omdat de inzet van loondispensatie altijd samenvalt met een baan (Gielen et al, 2020).

Wat zeggen professionals?

Vrijwel alle professionals onderschrijven de aanname *'dat een deel van de Wajongers met arbeidsvermogen zonder voorzieningen niet aan het werk kan bij een reguliere werkgever, omdat werkgevers zonder de beschikbaarheid hiervan veelal niet bereid zijn om een Wajongers in dienst te nemen en te houden'*. Enkel merken op dat er wel een kanteling gaande is; steeds meer werkgevers staan open voor het in dienst nemen en houden van Wajongers. Door de krapte op de arbeidsmarkt gaan steeds meer Wajongers aan het werk zonder voorzieningen. Toch staat de meerderheid achter de stelling dat de voorzieningen vaak wel *noodzakelijk* zijn om Wajongers in dienst te nemen en te houden.

0.2.2 Finale veronderstellingen: middelen-doel veronderstellingen

Aanname 4:

UWV heeft en houdt alle Wajongers in beeld, zodat alle Wajongers met arbeidsvermogen gerichte activerende dienstverlening ontvangen. Dienstverlening is maatwerk en toegesneden op de kenmerken en situatie van de Wajonger. Daarbij kan UWV re-integratietrajecten, scholing en voorzieningen inzetten om Wajongers aan het werk te helpen en te houden (bij reguliere werkgevers).

Conclusie ten aanzien van aanname 4

Op basis van bestaande onderzoeken naar de begeleiding en ondersteuning van jongeren met een arbeidsbeperking is het plausibel dat het *'in beeld hebben en houden van Wajongers (monitoring) essentieel is om op passende dienstverlening te kunnen bieden'*. Bestaand onderzoek toont aan dat dit met name belangrijk is om uitval uit het arbeidsproces te voorkomen. Professionals stellen dat het in beeld hebben en houden in alle klantfasen belangrijk is om op tijd passende dienstverlening te kunnen bieden, maar dat dit beeld in werkelijkheid soms te beperkt en te weinig actueel is. Als er voldoende beeld van de klant is dan lukt het bij het overgrote deel van de professionals om gerichte activerende dienstverlening op maat in te zetten, maar ook hier geldt dat dit voor een deel van de klanten moeilijk te realiseren is.

Wat zegt de literatuur?

Om aanname 4 aan de literatuur te kunnen toetsen, is de aanname als volgt geherformuleerd: Het in beeld hebben en houden van Wajongers (monitoring) is essentieel om passende dienstverlening te kunnen bieden. De Inspectie SZW (2018) concludeert verder dat de focus in de dienstverlening van UWV en gemeenten meer ligt op het aan het werk helpen, dan op het aan het werk houden van jongeren met een arbeidsbeperking. Eenmaal geplaatst hebben UWV en gemeenten niet altijd aandacht voor het aan het werk houden van jongeren met een arbeidsbeperking. De jongeren worden vaak uit het oog verloren, er is onvoldoende aandacht voor arbeidsontwikkeling en bij uitval dreigen ze tussen wal en schip te raken. Een positieve ontwikkeling is dat UWV en sommige gemeenten investeren in het monitoren van de arbeidscontracten om contracten te verlengen of jongeren van werk naar werk te begeleiden. Regioplan (2018), de Inspectie SZW (2019) en SEO/Panteia (Kok et al, 2019) concluderen dat het ontzettend belangrijk is dat als jongeren eenmaal aan het werk zijn, nauw contact wordt gehouden met zowel de jongere als de werkgever om uitval te voorkomen.

Wat zeggen professionals?

De professionals zeggen dat de meerderheid van de Wajongers in beeld is en activerende dienstverlening op maat ontvangt, maar ook dat dit niet voor elke Wajonger (voldoende) te realiseren is.

Merendeel heeft alle Wajongers in beeld, maar beeld is soms te beperkt of onvoldoende actueel.

De professionals stellen dat zij het heel belangrijk achten dat Wajongers in beeld zijn en dat er persoonlijk contact is. Door goed zicht te hebben op de omstandigheden van de klant en de belemmeringen die een rol spelen in het re-integratieproces, is het mogelijk om dienstverlening in te zetten die daarop aansluit. Het merendeel van de professionals stelt alle Wajongers in beeld te hebben.

“Ik kan alleen voor mijn team spreken, maar wij hebben alle Wajongers in beeld. We houden ze ook in beeld. We zijn daarin afhankelijk van de situatie en de regelmatige contactmomenten. Maar bij mij in het team hebben we alle Wajongers in beeld.”

Een deel van de geïnterviewde professionals geeft echter aan dat het maar ten dele lukt om iedereen in beeld te hebben; zij stellen dat zij niet van iedere Wajonger een actueel beeld hebben. Sommigen geven aan klanten wel in beeld te hebben, maar slechts tot op zeer beperkte hoogte. In sommige gevallen zelfs onvoldoende om op tijd adequate dienstverlening te kunnen bieden.

“Wat is in beeld hebben en houden? Op papier hebben we iedereen in beeld. We hebben minimaal 1x per jaar een contactmoment. Maar om iedereen de meest adequate dienstverlening kunnen geven, daar hebben we net iets te weinig mensen voor.”

Ook geven professionals aan dat het *in beeld hebben* soms niet meer behelst dan contact met de begeleiders, zoals de jobcoaches of re-integratiecoaches, in plaats van met de klant zelf. Soms is dat voldoende of ook prettig voor de klant, maar om een echt goed beeld te hebben zijn persoonlijke gesprekken met de klant zelf toch vaak beter, aldus een deel van de professionals.

Om alle Wajongers goed in beeld te hebben en te houden, speelt de caseload van professionals een belangrijke rol. Een behapbare omvang van de caseload is een randvoorwaarde om Wajongers goed in beeld te krijgen en te houden. Sommigen stellen dat de ondersteuning van een procesbegeleider hen helpt om de Wajongers in hun caseload goed in beeld te houden.

Volgens professionals is het wegens hoge werkdruk met name lastig om de Wajongers met een (vast) dienstverband in beeld te houden; Wajongers zonder werk vragen (en krijgen) in veel gevallen meer aandacht dan degenen met werk. Tegelijkertijd vragen professionals zich af of het nodig is om vooral de al langer werkende Wajongers actief te monitoren, of dat het wellicht beter werkt om hen vraaggericht te begeleiden (zie ook [Klantfase 4](#)).

Een andere groep die moeilijk in beeld te houden is, is de groep die op dit moment geen arbeidsvermogen heeft, maar het in de toekomst wel zou kunnen ontwikkelen. Professionals kunnen deze groep op dit moment niet veel bieden, waardoor zij veelal besluiten anderen in de caseload aandacht te geven. Zie ook [Monitoring in klantfase 1](#): bij deze klanten kan de monitoring, conform afspraken, beperkt worden tot het minimaal vereiste jaarlijkse contactmoment, maar professionals vinden soms dat dit eigenlijk niet volstaat en ervaren het als slechts “afvinken”.

Meeste klanten ontvangen activerende dienstverlening op maat

De meerderheid van de professionals is van mening dat het bij het overgrote deel van de Wajongers lukt om gerichte activerende dienstverlening op maat te bieden. Vooral voor de groep Wajongers die ook echt wil, is het goed mogelijk om passende dienstverlening te bieden. Professionals geven aan dat ze veel mogelijkheden hebben om dienstverlening in te zetten en dat met name de modulaire dienstverlening uitkomst biedt. De modulaire dienstverlening is volgens professionals een duidelijke verbetering ten opzichte van voorheen, omdat dit hen de mogelijkheid geeft flexibeler te zijn en dienstverlening te bieden die beter aansluit op de Wajonger (zie ook [Inkoop modulaire re-integratiediensten](#)).

“Het pakket aan dienstverlening wat we nu hebben is zo breed. We kunnen beginnen met iemand de deur uit krijgen. Het is echt breed genoeg om de dienstverlening op maat aan te kunnen bieden.”

Dit geldt overigens ook voor de andere dienstverlening die extern ingekocht wordt: professionals vinden het vooral een meerwaarde dat zij de externe partijen (vooral re-integratiebureaus; RIB's) en coaches leren kennen en zo de juiste partij met de juiste expertise aan de klant kunnen koppelen. Daarnaast is het voor professionals prettig dat er ook ruimte is om een pas op de plaats te maken, zodat de Wajonger de ruimte krijgt als participatie er niet meteen in zit. Passende dienstverlening bestaat volgens enkele professionals voor sommige klanten dan ook voornamelijk uit het monitoren en daarbinnen het toepassen van motiverende gespreksvoering, om Wajongers uiteindelijk in beweging te krijgen en te helpen richting werk.

Hoewel vrijwel alle professionals positief zijn over de flexibiliteit en laagdrempeligheid van de modulaire dienstverlening en deels ook Werkfittrajecten, geeft een aantal professionals aan dat op sommige vlakken de dienstverlening te weinig mogelijkheden biedt om maatwerk te kunnen leveren.

"Je probeert maatwerk te geven, maar je kan niet elk stikseltje op de juiste plek krijgen. Je kan bijvoorbeeld geen traject van jaren uitzetten. Het is daarbij dus niet helemaal mogelijk om geheel maatwerk te bieden."

Ook sluiten de behoeften van de klant, en de doelen waar volgens de professional aan gewerkt moet worden, niet altijd aan het aanvraagformat van dienstverleningstrajecten. Professionals maken dan wel gebruik van de beschikbare dienstverlening, maar soms al met de verwachting dat het niet voldoende zal zijn. Vooral bij de extern ingekochte Werkfittrajecten en Naar werk-trajecten wordt bovendien gezien dat er vanuit de re-integratiebureaus druk achter zit om de doelen binnen de gestelde termijn te halen. Die druk past vaak niet bij de kenmerken en situatie van de Wajonger, waardoor de trajecten ook minder hierop zijn toegesneden (zie ook [Werkfittrajecten](#) in klantfase 2 en [Naar werk-trajecten in klantfase 3](#)).

[Bij complexe problematiek is activerende dienstverlening niet altijd mogelijk](#)

Hoewel professionals stellen dat zij het merendeel van de Wajong-klanten activerende dienstverlening op maat (kunnen) bieden, geven professionals echter ook aan dat het niet altijd lukt om passende dienstverlening te bieden. Allereerst speelt hier de grote caseload een rol, waardoor professionals er soms voor kiezen om aan de slag te gaan met het zogenoemde laaghangend fruit; Wajongers die relatief makkelijk bemiddelbaar zijn naar werk. Sommige Wajongers hebben te maken met complexe problematiek. Het vergt veel tijd om een zorgvuldige probleemanalyse te doen; tijd, die er door een te grote caseload, niet altijd is volgens sommigen. Hierbij is de reden voor het niet kunnen bieden van activerende dienstverlening van organisatorische aard (zie ook [Klantfase 1](#)).

Daarnaast zijn er in de klantgelegen factoren die maken dat activerende dienstverlening vanuit UWV niet mogelijk is. Het gaat hierbij veelal over 'niet-kunners' (zie ook [aanname 5](#)). Zo is er een groep waarbij in het verleden wel (activerende) dienstverlening is geboden, maar bij wie de rek eruit lijkt. Deze groep Wajongers maakt nog nauwelijks stappen en hun situatie verbetert niet of nauwelijks, waardoor op een gegeven moment alle vormen van mogelijke bronnen voor ondersteuning zijn uitgeput. Het kan ook gaan om Wajongers die kampen met dermate complexe problemen, dat zij nog niet toe zijn aan ondersteuning vanuit UWV. Tenslotte zijn er Wajongers die *in de wachtstand* staan, niet meewerken of niet reageren op verzoeken vanuit UWV. Dit kan gaan om Wajongers die niet willen werken (zie ook [aanname 6](#)), maar ook om Wajongers, met name uit de oWajong, die het gewend zijn niet te hoeven werken en daarom niet gemotiveerd zijn voor het maken van een nieuwe stap. De dienstverlening van UWV is dan niet toereikend om deze groep aan het werk te helpen.

Aanname 5:

Wajongers met arbeidsvermogen kunnen (op termijn) werken mits er rekening wordt gehouden met hun beperkingen en zij gerichte activerende dienstverlening ontvangen.

Deze aanname is niet expliciet genoemd in de beleidstheorie, maar vormt volgens de onderzoekers wel een relevante impliciete onderliggende aanname over de werking van het Wajong dienstverleningsmodel.

Conclusie ten aanzien van aanname 5

De aanname dat *'Wajongers met arbeidsvermogen (op termijn) kunnen werken mits er rekening wordt gehouden met hun beperkingen en zij gerichte activerende dienstverlening ontvangen'* kan op basis van bestaande onderzoeken niet onderbouwd worden, omdat deze aanname in bestaande onderzoeken nauwelijks is onderzocht. Professionals stellen dat de meeste Wajongers in hun caseload inderdaad arbeidsvermogen hebben of verwachten dat zij op termijn arbeidsvermogen ontwikkelen en kunnen werken, maar dit geldt niet voor de totale groep Wajongers met arbeidsvermogen. Een deel heeft *tijdelijk* geen arbeidsvermogen. Een klein deel van Wajongers ontwikkelt naar hun verwachting ook op termijn geen arbeidsvermogen en heeft dus volgens hen *duurzaam* geen arbeidsvermogen.

Wat zegt de literatuur?

In 2007 concludeerde de SER dat jonggehandicapten kunnen werken mits zij voldoende ondersteuning krijgen bij het vinden en behouden van werk. De SER stelde destijds dat zij inschatten dat meer Wajongers zouden kunnen participeren in vormen van arbeid dan op dat moment het geval was. Een belangrijke voorwaarde was volgens de SER wel "dat deze personen daarbij voldoende ondersteuning krijgen en dat er aanpassingen mogelijk zijn in bijvoorbeeld de arbeidsduur, de functie-inhoud, de werktijden of de werkplek" (2017: 8).

Tussen 2015 en eind 2017 zijn alle Wajongers die vallen onder de oWajong of de Wajong 2010 ingedeeld naar arbeidsvermogen. Het Wajong dienstverleningsmodel 2018 is bedoeld voor Wajongers mét arbeidsvermogen; nu of op termijn. Het gaat dus om Wajongers waarvan niet kan worden uitgesloten dat ze op termijn arbeidsvermogen ontwikkelen. Bestaande onderzoeken die specifiek betrekking hebben op Wajongers met arbeidsvermogen (Witkamp & Stroeker, 2017; Berendsen et al, 2020) brengen de vraag of Wajongers met arbeidsvermogen ook daadwerkelijk *kunnen* werken niet ter sprake.

Klantervaringsonderzoek dat door de Inspectie SZW is uitgevoerd in het kader van de evaluatie van de Participatiewet laat zien dat 30% van de jongeren met een arbeidsbeperking die onder de verantwoordelijkheid van gemeenten vallen zelf inschat (tijdelijk) niet te kunnen werken en 40% schat zelf in geen arbeidsvermogen te hebben. Van de niet-werkende jongeren met een arbeidsbeperking geeft 57% aan geen acties te hebben ondernomen om aan werk te komen omdat zij naar eigen zeggen niet in staat zijn om te werken (Inspectie SZW, 2019). Dit beeld wordt bevestigd in het ervaringsonderzoek onder gemeenten. Een groot deel van de jonggehandicapten die geen aanspraak kunnen maken op de Wajong 2015 is volgens deze gemeenten nu niet in staat om te werken (Cuelenaere et al, 2019). Sinds 2015 is de Wajong niet langer toegankelijk voor jonggehandicapten die 18 jaar worden en arbeidsvermogen hebben. Zij vallen sinds 2015 onder verantwoordelijkheid van gemeenten, maar zouden naar alle waarschijnlijkheid bij ongewijzigd beleid onder verantwoordelijkheid van UWV zijn gevallen. Het is daarom aannemelijk dat deze resultaten uit het klantervaringsonderzoek in ieder geval ten dele ook gelden voor Wajongers met arbeidsvermogen die nog onder verantwoordelijkheid van UWV vallen.

Wat zeggen professionals?

Om de ervaringen van professionals goed te kunnen duiden, is het behulpzaam kort te schetsen hoe Wajongers worden beoordeeld op arbeidsvermogen (zie box 1.1).

Box 1.1 Indeling Wajongers naar arbeidsvermogen

Tussen 2015 en eind 2017 zijn alle Wajongers die vallen onder de oWajong of de Wajong 2010 ingedeeld naar arbeidsvermogen. Een Wajonger heeft arbeidsvermogen als hij/zij:

- a) een taak kan uitvoeren in een arbeidsorganisatie
- b) over basale werknemersvaardigheden beschikt
- c) aaneengesloten kan werken gedurende ten minste een periode van één uur en
- d) ten minste vier uur per dag belastbaar is, of ten minste twee uur per dag belastbaar is en in staat is per uur ten minste een bedrag te verdienen dat gelijk is aan het minimumloon per uur.

De groep Wajongers met arbeidsvermogen omvat echter ook Wajongers die tijdelijk geen arbeidsvermogen hebben maar op termijn misschien wel. De term gebruikt bij de herindeling is daarom 'niet duurzaam geen arbeidsvermogen' ('nDGA'). Alleen als Wajongers 'duurzaam geen arbeidsvermogen' ('DGA') hebben, worden zij in de groep zonder arbeidsvermogen ingedeeld. Onder 'duurzaam geen mogelijkheden tot arbeidsparticipatie hebben' wordt de situatie verstaan waarin de mogelijkheden tot arbeidsparticipatie zich niet kunnen ontwikkelen.

De beoordeling arbeidsvermogen wordt uitgevoerd door een verzekeringsarts en arbeidsdeskundige van de divisie Sociaal Medische Zaken (SMZ)⁹.

Professionals geven aan dat het grootste deel van de Wajongers in hun caseload betaald kan werken. Ze zijn ook beoordeeld met arbeidsvermogen en kunnen volgens professionals met de juiste begeleiding de weg naar werk bewandelen. Een aantal professionals merkt hierbij op dat werken niet altijd betaald werk hoeft te zijn. Er zijn immers ook andere manieren om te participeren en bij te dragen aan de maatschappij.

“Arbeidsparticipatie is breder dan betaald werk [bij een reguliere werkgever]. Sommigen doen beschut werk of vrijwilligerswerk. Dat is verschillend. Het is een utopie om te denken dat alle Wajongers naar betaald werk kunnen.”

“Werken in loondienst is niet altijd haalbaar, maar iets doen als vrijwilliger, of werken in dagbesteding is sneller mogelijk. Het is niet voor iedereen mogelijk om in loondienst te gaan werken.”

Waar een deel van de Wajongers op de korte of meer lange termijn betaald werk kan verrichten volgens professionals, heeft een deel van de Wajongers volgens de professionals duurzaam geen arbeidsvermogen (zie ook [Klantfase 1](#)). Dit ondanks dat uit de eerdere beoordeling door de verzekeringsarts en arbeidsdeskundige van Sociaal Medische Zaken (SMZ) is gekomen dat zij *niet duurzaam* geen arbeidsvermogen hebben. Daarnaast is er volgens de professionals een groep Wajongers die wellicht niet in staat is om betaald werk te verrichten, maar die wel op een andere manier maatschappelijk kunnen participeren, bijvoorbeeld in de vorm van vrijwilligerswerk. Er is tot slot ook een groep Wajongers voor wie ook een andere vorm van maatschappelijke participatie niet haalbaar is; ook hier geldt dat dit tijdelijk of duurzaam kan zijn.

Kortom, ondanks dat verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen van SMZ hebben vastgesteld dat bepaalde Wajongers 'niet duurzaam geen arbeidsvermogen' hebben, constateren professionals van WERKbedrijf bij het begeleiden en ondersteunen van de groep Wajongers met arbeidsvermogen dat deze beoordeling niet voor iedere Wajonger nog passend lijkt. In sommige gevallen schatten professionals in dat de Wajonger *duurzaam* geen arbeidsvermogen heeft.

⁹ De professionals die aan dit onderzoek hebben deelgenomen zijn werkzaam bij de divisie WERKbedrijf.

Er bestaan volgens professionals verschillende redenen waarom Wajongers (op korte of lange termijn) niet (betaald) kunnen werken. Veel professionals spreken over '(tijdelijk) niet kunnen werken'. In de toelichting hieronder sluiten wij zoveel mogelijk aan bij de bewoording van professionals.

Redenen waarom Wajongers (tijdelijk) niet kunnen werken

Een deel van de Wajongers kan niet werken vanwege tijdelijke persoonlijke omstandigheden. Deze Wajongers zijn wel beoordeeld met arbeidsvermogen, maar zijn op dit moment niet in staat hun arbeidsvermogen te benutten. Het gaat bijvoorbeeld om Wajongers die kampen met psychische problemen of te maken hebben met schulden- of verslavingsproblematiek. Dit heeft ook invloed op hun motivatie om te willen werken. In sommige gevallen liggen niet *kunnen* en niet *willen* werken in elkaars verlengde

“Het gaat dus niet alleen om beperkingen die de verzekeringsarts heeft vastgesteld, maar de hele sociale context. Daar speelt nog zo veel, dat praten over 'naar werk' echt heel ver van hun echte situatie staat.”

“De praktijk is weerbarstiger. Mensen zitten niet voor niets in de Wajong. Er is een breed scala aan redenen om daarin terecht te komen. Vroeger via praktijkschool, maar ook door psychische belemmeringen. Of er is sprake van verslaving of multiproblematiek. Op termijn zijn deze mensen misschien geschikt om te gaan werken, maar op dit moment nog niet. Het is een stuk maatwerk. Later zou de situatie er zomaar anders uit kunnen zien. In essentie zou je kunnen zeggen dat ze aan het werk kunnen, maar dan nog niet op dit moment.”

Professionals geven aan dat iemand die tijdelijk niet kan werken toch in beweging zou kunnen komen door de juiste aandacht te geven, goed te luisteren en voldoende tijd te nemen. Een vast contactpersoon is daarbij volgens veel professionals belangrijk, omdat er dan een vertrouwensband opgebouwd kan worden met de klant. Dit is belangrijk om de Wajonger ook op een dusdanige manier te motiveren die aansluit bij de situatie waar de klant zich in bevindt.

Beoordeling arbeidsvermogen blijkt niet (meer) passend

Om Wajongers goed te kunnen begeleiden, is het belangrijk dat een Wajonger *daadwerkelijk* arbeidsvermogen heeft, nu of op termijn. De mogelijkheden van Wajongers om te werken kunnen in positieve dan wel negatieve zin ontwikkelen, waardoor het beeld van het arbeidsvermogen (naar verloop van tijd) niet meer actueel en passend is. Professionals geven aan dat het voor verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen ook moeilijk is om de belastbaarheid vast te stellen, waardoor het ingeschatte arbeidsvermogen – als professionals van WERKbedrijf de betreffende Wajonger daadwerkelijk gaan begeleiden – soms niet overeenkomt met de daadwerkelijke mogelijkheden van de klant.

“De theoretische toetsing van de verzekeringsarts klopt niet altijd met wat later naar boven komt.”

“Er zijn te veel klanten waar bij de beoordeling is gezegd: ‘Deze persoon heeft nu geen arbeidsvermogen, maar is wel in staat om dat te ontwikkelen.’ Dan moeten we nu na 5 jaar bij veel van hen constateren dat dat niet zo is.”

Een deel van de Wajongers is bijvoorbeeld eerder vanuit de divisie SMZ beoordeeld met *mogelijk nog ontwikkelbaar arbeidsvermogen*. Bij de beoordeling is destijds vastgesteld dat het arbeidsvermogen in de volgende jaren nog zou kunnen ontwikkelen, terwijl professionals van WERKbedrijf vervolgens constateren dat dit niet altijd het geval is. Deze Wajongers zitten weliswaar in hun caseload, maar zullen volgens professionals niet naar werk kunnen worden begeleid.

“In theorie bleek dat ze arbeidsvermogen hebben. Dat gebeurt soms op papier zonder de Wajongers gezien te hebben. In de praktijk blijkt dat anders. Dit is een kleine groep.”

“Beoordeling was op basis van theorie. Dat is niet de fout van de verzekeringsarts, maar het blijkt gewoon dat je op basis van een dossier lang niet altijd tot de juiste beoordeling kunt komen en de praktijk weerbarstiger is.”

(Her)beoordeling van arbeidsvermogen

Wanneer de Wajonger ook na de inzet van passende ondersteuning nog niet in beweging kan komen, en de professional constateert dat er eigenlijk sprake is van duurzaam geen arbeidsvermogen, dan vragen sommige professionals een herbeoordeling aan. Zij doen dit uitsluitend wanneer zij ook het vermoeden hebben dat de klant geen arbeidsvermogen meer zal gaan ontwikkelen in de toekomst. Oftewel, wanneer zij inschatten dat de klant *duurzaam* geen arbeidsvermogen heeft.

Een deel van de professionals geeft aan dat het redelijk eenvoudig is om een herbeoordeling aan te vragen. Anderen constateren juist dat het in de praktijk soms lastig is. Dit heeft voornamelijk te maken met het tekort aan verzekeringsartsen, waardoor er sprake is van lange wachtlijsten. Dit werpt voor sommige professionals een drempel op om een herbeoordeling aan te vragen, terwijl zij eigenlijk vaststellen dat de eerdere beoordeling niet overeenkomt met het daadwerkelijke arbeidsvermogen van de klant.

Wat eveneens meespeelt bij het wel of niet aanvragen van een herbeoordeling, is het netwerk dat de professional intern heeft en de bereikbaarheid van SMZ. Waar de ene professional korte lijntjes ervaart met de professionals van SMZ (die gaan over de herbeoordeling), is het voor anderen moeilijker om intern hun weg richting SMZ te vinden. Daar komt bij dat er sterke verschillen tussen de rayons zijn in de bereikbaarheid en beschikbaarheid van verzekeringsartsen: in sommige regio's is daar een tekort aan.

Tot slot zijn er enkele professionals die het omslachtig en soms zelfs onnodig vinden dat een verzekeringsarts de enige is die een beoordeling eventueel kan aanpassen. Zij zijn van mening dat hun eigen expertise voldoende grondslag zou moeten zijn om tot een ander oordeel te komen ten aanzien van het arbeidsvermogen van de Wajonger.

Aanname 6:

Wajongers met arbeidsvermogen willen werken mits er rekening wordt gehouden met hun beperkingen.

Ook voor deze aanname geldt dat deze niet expliciet is genoemd in de beleidstheorie, maar wel een relevante impliciete onderliggende aanname vormt over de werking van het dienstverleningsmodel Wajong.

Conclusie ten aanzien van aanname 6

Deze lijkt op basis van bestaande onderzoeken plausibel. Hierbij dient opgemerkt te worden dat *willen* werken raakt aan zowel intrinsieke als extrinsieke motivatie. Zo is de wil om te werken in de praktijk afhankelijk van een veelheid aan factoren, zoals eerdere ervaringen bij het (zoeken naar) werk, de vraag of (meer) werken lonend is, en ervaren onzekerheid en angst door problemen met de inkomstenverrekening als zij (meer) gaan werken. Professionals beamen dat de meeste Wajongers willen werken, maar stellen ook dat er een klein deel van de Wajongers is dat om specifieke redenen echt niet *wil* werken, onder andere wanneer werken niet loont.

Wat zegt de literatuur?

In onderzoek van Regioplan wordt geconcludeerd dat Wajongers graag willen werken, plezier hebben in hun werk, blij zijn met de contacten met collega's en het gevoel hebben iets te kunnen bijdragen aan de maatschappij (Brukman et al, 2008). Onderzoek door SEO en Panteia naar jongeren met een arbeidsbeperking bevestigt dit beeld (Kok et al, 2019).

Panteia constateert in de evaluatie van de activerende Wajong 2010 dat er over het algemeen weinig onderzoek is gedaan naar de motivatie van Wajongers. Eén van de aannames die volgens de onderzoekers ten grondslag lag aan de Wajong 2010 – en die in de betreffende evaluatie is getoetst – was dat een deel van de Wajongers niet werkt omdat zij niet *willen* werken. Ten aanzien van deze aanname wordt geconcludeerd dat de meeste Wajongers 2010 in de werkregeling jong zijn en graag willen werken. Zij stellen daarom dat de veronderstelling dat een deel van de Wajongers niet werkt omdat zij *niet willen* werken niet op deugdelijke wijze te onderbouwen is (Witkamp & Stroeker, 2017).

De constatering dat motivatie geen belemmering is bij het vinden van werk laat volgens Panteia "onverlet dat de motivatie in de praktijk afhankelijk kan zijn van een veelheid aan factoren, waaronder ook de regels met betrekking tot loonaanvulling" (Witkamp & Stroeker, 2017: 41). De UWV Monitor arbeidsparticipatie arbeidsbeperkten constateert in dit licht dat het niet kunnen accepteren van beperkingen, teleurstellingen en negatieve ervaringen bij het (zoeken naar) werk – iets wat vaak voorkomt onder Wajongers – hun motivatie kan ondermijnen. Dit heeft een negatieve invloed op het werkzoekgedrag (Berendsen et al, 2020).

Witkamp en Stroeker (2017) merken met betrekking tot de financiële prikkel voor Wajongers om te werken op dat de regels rondom loonaanvulling met de invoering van de Wajong 2010 zijn gewijzigd, waardoor het voor Wajongers 2010 vaker lonend is om (meer) te gaan werken. Dit is mogelijk ook van invloed op de 'wil' om te werken. Uit klantervaringsonderzoek onder jongeren met een arbeidsbeperking die onder de Participatiewet vallen, blijkt namelijk dat twee derde van de jonggehandicapten pas bereid is te gaan werken als ze er financieel op vooruit gaan (Inspectie SZW, 2019). Ook in het onderzoek 'Jonggehandicapten onder de Participatiewet' constateren Kok et al. (2019) dat de financiële prikkel een rol lijkt te spelen bij de motivatie van jongeren met een arbeidsbeperking om te werken.

In dit licht is ook het rapport 'Als verrekenen een beperking is' (2021) relevant. Hieruit blijkt dat veel UWV-klanten die (deeltijd) gaan werken problemen ervaren met de inkomstenverrekening door UWV. Zij ervaren hierdoor onzekerheid en angst door problemen met de inkomstenverrekening. Problemen met inkomstenverrekening hebben ook effect op de groep die (nog) niet werkt. Zij zijn bang om een stap te zetten op de arbeidsmarkt. De Visser et al. concluderen dat de knelpunten rondom inkomstenverrekening een averechts effect hebben op arbeidsparticipatie van mensen met een uitkering.

Wat zeggen professionals?

Alle professionals constateren dat de grote meerderheid van de Wajongers wil werken. Sommigen benadrukken dat deze groep groter is dan vaak wordt gedacht. Wanneer iemand niet wil, zitten daar vaak angsten of slechte ervaringen onder. Kan ik het wel aan om te werken? Of iemand is in het verleden niet op een goede manier begeleid, waardoor er soms grote terughoudend is om opnieuw een re-integratietraject in te stappen. Met de juiste ondersteuning, tijd en aandacht willen deze Wajongers in de meeste gevallen uiteindelijk wel werken, zo stellen de professionals.

"In de maatschappij wordt soms gezegd dat mensen niet willen werken, maar in mijn ervaring zijn Wajongers vaak heel gemotiveerd."

“Er zitten wel mensen in de weerstand, maar als je daaronder contact maakt, dan is er bijna niemand die geen deel wil uitmaken van de samenleving, die niet wil meedoen. Ik denk dat het merendeel heel graag wil, maar al murw zijn geslagen door eerdere ervaringen.”

Vrijwel alle professionals zeggen dat er onder de Wajongers een klein deel is dat echt niet wil werken. Daarvoor noemen zij verschillende redenen, zoals hieronder beschreven. Hieruit blijkt dat niet willen en niet kunnen soms heel dicht bij elkaar liggen.

Niet willen en niet kunnen gaan vaak hand in hand

Wanneer iemand niet wil werken, speelt er vaak veel mee in de context van de klant. Hierdoor wordt de weg naar werk belemmerd. Bijvoorbeeld een alleenstaande moeder met jonge kinderen, een klant met multiproblematiek, het niet kunnen krijgen van verklaring van goed gedrag, et cetera. Het kan gaan om complexe problematiek die niet eenvoudig is om op te lossen. Het niet *willen* werken en niet *kunnen* werken gaan in deze situaties vaak hand in hand. Professionals geven aan dat sommige Wajongers de situatie laten voor wat het is en daar verder niets meer mee willen doen, terwijl anderen wellicht op een later moment nog geactiveerd kunnen worden omdat hun hoofd er nu niet naar staat.

“Niet iedere Wajonger wil werken. Dat heeft te maken met de situatie waar ze in zitten. Zijn er jonge kinderen? Wat is het gezinsinkomen? Hoe zijn zaken geregeld? Er zijn Wajongers die de situatie prima vinden hoe hij is; thuiszitten en het huishouden bestieren. Die zitten er tussen. Dat is niet anders dan bij andere uitkeringen.”

oWajong: lange tijd niets hoeven doen

Dan is er de groep Wajongers uit de oWajong. Voor hen geldt niet zozeer dat ze niet willen in de zin dat er geen intrinsieke motivatie is om te werken. Voor hen geldt dat zij eigenlijk al zo lang niets hebben gedaan op het gebied van re-integratie, dat de weg naar werk uit hun blikveld is geraakt. Deze Wajongers hebben in sommige gevallen al 15 jaar in een situatie gezeten waarin er in de praktijk geen verplichtingen werden gesteld ten aanzien van participatie; zij werden lange tijd ‘met rust gelaten’. Voor sommige Wajongers een comfortabele situatie, zo stellen sommige professionals. Recentelijk zijn de regels binnen de Wajong aangepast (vereenvoudiging Wajong). Bij een deel van de Wajongers bestaat het beeld dat zij nu ‘ineens’ verplichtingen hebben die er eerder niet waren. Bij deze groep signaleren professionals soms weerstand om mee te werken aan re-integratie.

“Er zijn er veel in de oWajong die zeker kunnen werken, maar waar niks mee gebeurt. Die zitten in een soort monitor-bestand. Die proberen we te verleiden, de niet-willers.”

“Er zijn ook nieuwe Wajongers die niet zo nodig willen. Maar die weten dat ze de verplichting hebben. Dan heb je altijd het gesprek gehad over ‘wat zou je willen en kunnen?’ Ik probeer ze in beweging te krijgen en iets bij te laten dragen aan de maatschappij.”

Professionals geven aan dat het goed zou zijn als er kritisch wordt gekeken naar de langdurig inactieve Wajongers, omdat het een weerbarstige groep is waar lastig beweging in te krijgen is. Een van de professionals stelt voor dat deze groep specifieke begeleiding zou moeten krijgen van UWV-professionals met specifieke expertise op dit terrein, die tijd en middelen tot hun beschikking hebben om deze Wajongers van de juiste begeleiding te voorzien.

Werken loont niet altijd

Tot slot is er de kleine groep Wajongers die echt niet wil werken. Dit zijn primair de Wajongers die denken of hebben gemerkt dat werken niet loont in hun situatie. Sommige oWajongers gaan door te werken er zelfs financieel op achteruit. De motivatie om (meer) te gaan werken neemt daardoor af. Professionals geven aan dat het belangrijk is om daar iets aan te doen.

“De meesten willen wel meedoen in de maatschappij, maar willen er financieel op vooruit gaan. Als het inkomen gelijk blijft, raken ze snel gedemotiveerd. Sommigen zien de uitkering niet als verkapt salaris of een tijdelijke ondersteuning. Die willen financieel grote stappen maken. Daar moeten we werk van maken: als mensen gaan werken, moeten ze er financieel op vooruit gaan.”

Belangrijk om op te merken in dit licht, is dat per 1 januari 2021 de Wet vereenvoudiging Wajong in werking is getreden met als doel om de belemmeringen om te gaan werken weg te nemen. Belangrijke matregelen uit die wet zijn de aanpassing van de rekenregels waardoor (meer) werken bruto (inkomen uit werk plus uitkering) lonend is en de uitbreiding van het herlevingsrecht tot AOW leeftijd.

Aanname 7:

Door het inzetten van voorzieningen worden noodzakelijke randvoorwaarden gecreëerd die soms nodig zijn om Wajongers aan het werk te helpen en te houden.

Conclusie ten aanzien van aanname 7

Concluderend kan worden gesteld dat diverse onderzoeken aantonen dat deze aanname plausibel is. Ook de professionals beamen dat de inzet van voorzieningen overwegend op die manier bijdraagt.

Wat zegt de literatuur?

De aanname is dat de inzet van voorzieningen een noodzakelijke randvoorwaarde is om Wajongers aan het werk te helpen en te houden. Een aanvullende veronderstelling hierbij is dat de inzet van voorzieningen de bereidheid van werkgevers verhoogt om Wajongers in dienst te nemen en te houden. Voorzieningen dragen zo bij aan een match tussen aanbod en vraag.

Voor het toetsen van de plausibiliteit van deze aanname kan gebruik worden gemaakt van dezelfde bronnen als voor het toetsen van aanname 3 van de oorzaak-gevolgveronderstellingen. Deze aanname is dat een deel van de Wajongers met arbeidsvermogen zonder voorzieningen niet aan het werk kan bij een reguliere werkgever, omdat werkgevers zonder de beschikbaarheid hiervan veelal niet bereid zijn om Wajongers in dienst te nemen en te houden.

Samengevat kan op basis van diverse onderzoeken worden geconcludeerd dat een financiële compensatie voor werkgevers een noodzakelijke randvoorwaarde vormt voor werkgevers om iemand met een arbeidsbeperking in dienst te nemen en te houden. Wanneer de compensatie uitblijft, zouden de meeste werkgevers naar verwachting geen mensen met een beperking aannemen en in dienst houden. De inzet van voorzieningen verhoogt dus de bereidheid van werkgevers om mensen met een arbeidsbeperking in dienst te nemen en te houden (Versantvoort & Van Echtelt, 2012; Wolf et al, 2015; Gielen et al, 2018; Berendsen et al, 2020).

Wat zeggen professionals?

Het merendeel van de professionals is van mening dat de inzet van voorzieningen er inderdaad voor zorgt dat Wajongers vaker aan het werk komen en blijven doordat de onzekerheid bij de werkgever wordt weggenomen. De voorzieningen kunnen werkgevers als het ware 'over de streep' trekken. De voorzieningen worden door veel professionals ook echt als randvoorwaarde gezien; wanneer de voorzieningen stoppen, wil of kan een deel van de werkgevers de Wajonger niet langer in dienst houden. Zo vergoedt UWV de inzet van een jobcoach in principe maximaal 3 jaar. Er bestaat echter wel een hardheidsclausule om hier onderbouwd van af te wijken. Tijdens de gesprekken met professionals is niet uitgebreid ingegaan op de vraag wat er gebeurt als voorzieningen wegvallen.

Daarnaast geven professionals aan dat voorzieningen bijdragen aan het aan het werk helpen en houden, maar zeker niet *alle* belemmeringen voor een duurzaam dienstverband wegnemen. Zo zijn een goede sfeer en collegialiteit erg belangrijk om een plaatsing succesvol te maken. Dan kan een werkgever wel bereid zijn om aanpassingen te maken, maar is het succes afhankelijk van de andere werknemers. De voorzieningen zijn dus in sommige situaties wel noodzakelijk om een Wajonger aan het werken te helpen en te houden, maar zijn niet afdoende.

Aanname 8:

Doordat de dienstverlening activerend is en is toegesneden op de kenmerken en situatie van de Wajonger (maatwerk) kunnen eventuele belemmeringen om aan het werk te komen en te blijven worden opgeheven. Hierdoor worden de mogelijkheden van Wajongers om te werken maximaal benut en wordt de arbeidsparticipatie van Wajongers vergroot; zij komen en blijven vaker aan het werk (bij een reguliere werkgever).

Conclusie ten aanzien van aanname 8

Op basis van de beschikbare onderzoeken is het lastig uitspraken te doen over de plausibiliteit van de activerende werking van de dienstverlening van UWV binnen het Wajong dienstverleningsmodel 2018, ook al was het op belangrijke onderdelen een continuering van de eerdere dienstverlening. Er is meer onderzoek nodig om zicht te krijgen op de invloed van persoonlijke dienstverlening door UWV-professionals (de gesprekken, het maken van afspraken, terugkomen op gemaakte afspraken, et cetera) op de beoogde uitkomsten. Om deze reden gaan we in het volgende onderdeel van dit rapport dan ook uitgebreid in op de werkzame mechanismen binnen de afzonderlijke onderdelen en fasen van het dienstverleningsmodel Wajong. Daarmee wordt ook inzichtelijk waar de precieze meerwaarde van het dienstverleningsmodel al dan niet zit voor Wajongers.

Op een meer algemeen niveau stellen professionals dat de inzet van passende dienstverlening door UWV, die is toegesneden op de klantsituatie, er voor het merendeel van de Wajongers voor zorgt dat de belemmeringen die arbeidsparticipatie in de weg staan, (op termijn) worden opgeheven of beheersbaar worden gemaakt. Hierdoor worden hun mogelijkheden om te werken maximaal benut en komen en blijven zij vaker aan het werk.

Wat zegt de literatuur?

Om deze aanname ook aan de literatuur te kunnen toetsen, is deze als volgt geherformuleerd: Wajongers komen en blijven vaker aan het werk dankzij gerichte activerende dienstverlening door UWV.

Aan het Wajong dienstverleningsmodel 2018 ligt de aanname ten grondslag dat Wajongers met arbeidsvermogen vaker aan het werk komen en blijven dankzij gerichte activerende dienstverlening door UWV. Dit impliceert dat Wajongers zonder gerichte activerende dienstverlening vanuit UWV minder vaak aan het werk komen en blijven.

Om deze aanname kwantitatief te toetsen is SEO in het kader van de 'Effectmeting Wajong dienstverlening' gevraagd de mogelijkheden voor een netto-effectmeting van de UWV-dienstverlening aan Wajongers met arbeidsvermogen te verkennen. De conclusie die SEO trekt is dat er "naar verwachting geen mogelijkheden zijn om een causaal effect vast te stellen dat representatief is voor het grootste gedeelte van de Wajongpopulatie en voor het huidige dienstverleningsmodel. Wel is het mogelijk om causale effecten vast te stellen op basis van veranderingen in dienstverlening in het verleden" (Kroon, Lammers & Luijten, 2020: i). Onderzoek naar de *causale relatie* tussen het huidige dienstverleningsmodel en het aantal Wajongers met arbeidsvermogen dat werkt, blijkt dus niet mogelijk.

SEOR heeft in het kader van de 'Effectmeting Wajong dienstverlening' de arbeidsmarkt- en re-integratiepatronen van Wajongers met arbeidsvermogen in beeld gebracht (De Hek et al, 2020). Zij concluderen dat Wajongers die vergelijkbare dienstverlening hebben gekregen, toch verschillende arbeidsmarktpatronen kunnen hebben. De verdeling van Wajongers over negen segmenten (met elk gelijksoortige re-integratiehistorie én vergelijkbaar arbeidsmarktpatroon) laat zien dat er een beperkte samenhang is tussen re-integratiepatronen en arbeidsmarktpatronen. Zo kunnen re-integratiepatronen invloed hebben op arbeidsmarktpatronen, maar ook andersom. "De inzet van dienstverlening kan invloed hebben op de kans op werk, maar hoeveel iemand werkt kan ook invloed hebben op de inzet van dienstverlening. Daarnaast kunnen er nog andere oorzaken zijn, zoals motivatie, die zowel de re-integratiepatronen als de arbeidsmarktpatronen beïnvloeden. De samenhang geeft dus geen causale relatie weer, waarbij het één noodzakelijkerwijs volgt uit het ander" (De Hek et al, 2020: V).

In de evaluatie van de Wajong 2010 door Panteia is de activerende dienstverlening door UWV onderzocht (Witkamp & Stroeker, 2017). Deze evaluatie vormde de bouwsteen voor de beleidsdoorlichting van artikel 4 (jonggehandicapten) van de begroting van SZW. Bij het vaststellen van doeltreffendheid van beleid gaat het om de vraag of de behaalde resultaten een gevolg zijn van het gevoerde beleid; activerende dienstverlening. In de beleidsdoorlichting wordt omschreven wat activerende dienstverlening tussen 2010 en 2016 inhield: "Arbeidsondersteuning kwam voorop te staan, pas na het opstellen van een participatieplan kreeg een Wajonger recht op inkomensondersteuning. Daarnaast werd in verband met een fermere aanpak het werkaanbod ingevoerd. Ook werd ingezet op een regionale werkgeversbenadering. Tegelijkertijd werd de situatie van voor 2010 ook voortgezet en veranderde er weinig aan het bestaand re-integratie-instrumentarium" (SZW, 2017: 52).

In zowel het dienstverleningsmodel Wajong 2010 als in het huidige Wajong dienstverleningsmodel 2018 wordt gesproken over 'activerende dienstverlening'. Het dienstverleningsmodel bouwt ook grotendeels voort op het dienstverleningsmodel Wajong 2010. In het licht van het evaluatieonderzoek door Panteia (Witkamp & Stroeker, 2017) naar de Wajong 2010 is het echter van belang de verschillen tussen beide dienstverleningsmodellen te benoemen. Een verschil is bijvoorbeeld dat in het Wajong dienstverleningsmodel 2018 het in beeld hebben en houden een centrale plek inneemt. Daarnaast is in het nieuwe model meer aandacht voor het aan het werk houden. Tenslotte is nog een verschil dat in het nieuwe dienstverleningsmodel (2018) minder ingezet wordt op het zelf bieden van dienstverlening en is er meer nadruk komen te liggen op het inkopen van dienstverlening bij re-integratiebedrijven. Ondanks dat er meer nadruk is komen te liggen op het extern inkopen van trajecten is de persoonlijke dienstverlening door UWV zelf een belangrijk aspect binnen het Wajong dienstverleningsmodel 2018 waarbij professionals van UWV coachings- en monitorgesprekken voeren, aanvragen voor voorzieningen beoordelen en toekennen, en re-integratiediensten inkopen indien dit nodig is. Hoewel persoonlijke dienstverlening door arbeidsdeskundigen wel is meegenomen in de evaluatie van de Wajong 2010 wordt er in de evaluatie door Panteia (Witkamp & Stroeker, 2017) relatief weinig aandacht besteed aan de invloed van deze dienstverlening door arbeidsdeskundigen op de behaalde resultaten. De focus ligt primair bij de inzet van instrumenten, trajecten en voorzieningen. Hoewel deels relevant, dienen de resultaten van de evaluatie van de activerende dienstverlening binnen de Wajong 2010 echter wel te worden beschouwd in het licht van bovenstaande verschillen tussen de dienstverleningsmodellen Wajong 2010 en de huidige Wajong.

Een belangrijk probleem waar de Wajong 2010 een oplossing voor diende te bieden was de groeiende instroom in de Wajong, waardoor steeds meer Wajongers 'niet meer meededen'. Dit zou moeten worden bestreden door de dienstverlening voor de Wajongers activerender te maken en zo meer Wajongers aan het werk te krijgen. In termen van behaalde resultaten concludeert Panteia dat het aandeel Wajongers dat in loonvormende arbeid (regulier of beschut) werkte is gedaald van 24,6% naar 22,8% tussen 2010 en 2016, doordat ook de omvang van de Wajong populatie in deze periode toenam. Er is geen informatie beschikbaar over het aantal Wajongers

dat is ondersteund richting andere vormen van participatie, zoals dagbesteding of vrijwilligerswerk. "Doordat er voor andere vormen van participatie weinig aandacht is geweest moet geconcludeerd worden dat er in de [periode 2010-2016] weliswaar meer Wajongers bij een reguliere werkgever aan het werk zijn gegaan, maar het tegelijkertijd mogelijk is dat er al met al ook meer Wajongers 'langs de kant' zijn komen te staan" (Witkamp & Stroeker, 2017: 9).

Wat zeggen professionals?

De toetsing van aanname 8 aan de praktijk in meer algemene zin, bouwt voort op de eerdere onderzoeksresultaten. Antwoorden op de vraag of de eerder behandelde aannames binnen de beleidstheorie namelijk wel of niet blijken te kloppen in de praktijk, zijn immers bepalend voor de vraag of de mogelijkheden van Wajongers om te werken maximaal worden benut. En of de arbeidsparticipatie van Wajongers zo uiteindelijk wordt vergroot.

Overkoepelend wordt geconstateerd dat het merendeel van de Wajongers voldoende in beeld is bij professionals. In deze gevallen kunnen professionals gerichte activerende dienstverlening op maat inzetten die maken dat de Wajonger 'in beweging blijft'. Dat wil zeggen, voor het merendeel van de Wajongers helpt de dienstverlening vanuit UWV om stappen te zetten richting (betaald) werk. Hierbij zien professionals veel meerwaarde in de modulaire dienstverlening, omdat dit hen de mogelijkheid geeft flexibel te zijn en dienstverlening te bieden die nauw aansluit op de behoeften en wensen van de Wajonger. Doordat de activerende dienstverlening is toegesneden op de kenmerken en situatie van de Wajonger kunnen belemmeringen om aan het werk te komen en te blijven worden opgeheven. Binnen deze groep Wajongers worden hun mogelijkheden om te werken dan ook maximaal benut, waardoor de arbeidsparticipatie van deze groep wordt vergroot.

Er is overigens ook een deel van de Wajongers die niet of nauwelijks ondersteuning vanuit UWV nodig heeft. Zij zijn in staat om zelfstandig aan het werk te komen en te blijven.

Hoewel het dienstverleningsmodel Wajong dus volgens professionals voor het merendeel van de Wajongers werkt zoals beoogd, geldt dit niet voor iedereen. Hier liggen verschillende oorzaken (in randvoorwaarden) aan ten grondslag. Zo is het voor professionals niet altijd mogelijk om, wegens een (soms te) grote caseload, alle Wajongers goed in beeld te krijgen en te houden. Een goed beeld van de Wajongers is echter wel essentieel om vast te kunnen stellen welke dienstverlening passend is. Wanneer er geen accuraat beeld is van iemands mogelijkheden en beperkingen, is het lastig om passende dienstverlening in te zetten. De mogelijkheden om te werken worden dan ook niet maximaal benut.

Daarnaast is een deel van de Wajongers volgens professionals niet in staat om te werken. Hoewel bij de herindeling vanuit SMZ in het verleden is beoordeeld dat de Wajonger niet duurzaam geen arbeidsvermogen heeft, en dus niet uitgesloten kon worden dat dit nog ontwikkeld kon worden, stellen professionals dat (vijf jaar na die beoordeling) geconstateerd kan worden dat het arbeidsvermogen zich niet heeft ontwikkeld en het niet waarschijnlijk is dat dit nog zal gaan gebeuren. Een (ander) deel van de Wajongers *kan* niet werken vanwege psychische problemen, of bijvoorbeeld schuldenproblematiek of een verslaving. Wanneer professionals constateren dat iemand niet kan werken, zijn de belemmeringen om te werken dusdanig groot dat het buiten de ondersteuningsmogelijkheden van UWV-professionals ligt om deze belemmeringen weg te nemen. In dit licht is de schakelfunctie die professionals vervullen relevant. Maar juist de schakelfunctie is een van de dienstverleningsonderdelen waarbij professionals belemmeringen ervaren om deze goed uit te voeren en waarin zij weinig vertrouwen in de effectiviteit hebben. Hier wordt in het volgende deel van dit rapport nader op ingegaan.

Tot slot is er een kleine groep Wajongers die om uiteenlopende redenen niet *wil* werken. 'Willen' moet hier breed worden opgevat. Want, vaak gaan niet-kunnen en niet-willen hand in hand. In deze groep vallen voornamelijk Wajongers uit de oWajong. Zij hebben soms jarenlang geen verplichtingen ervaren om aan het werk te komen. Zij schieten vervolgens in de weerstand als zij 'ineens' opnieuw worden benaderd om aan hun re-integratie te werken. De echte 'niet-willers' zijn

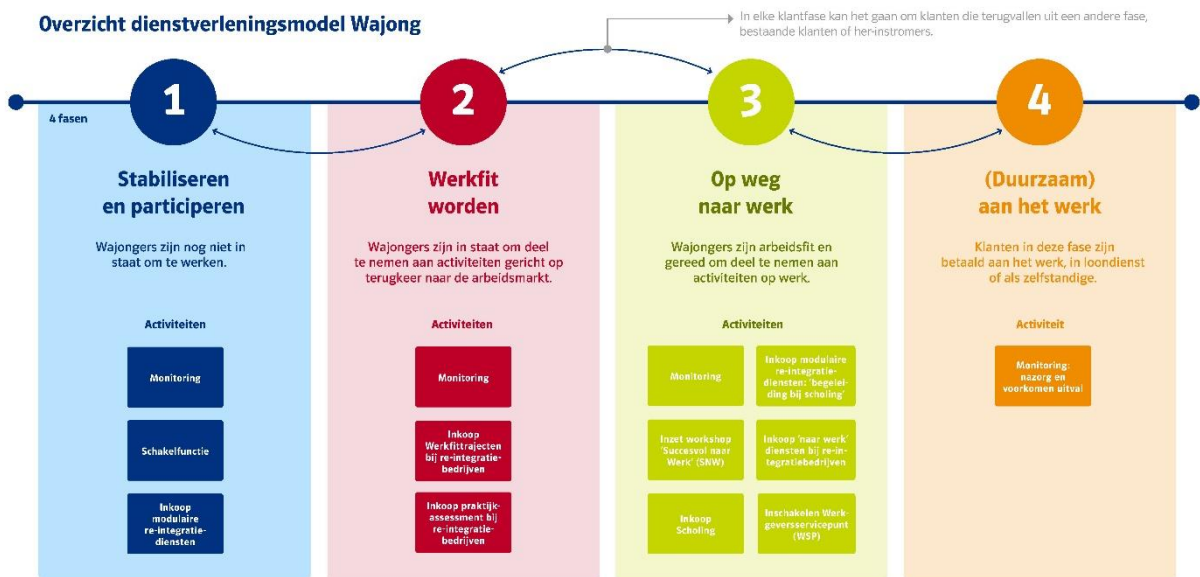
voornamelijk klanten die stellen dat werken voor hen (financieel) niet loont. Wanneer bij Wajongers de motivatie om te gaan werken om dit soort redenen geheel lijkt te ontbreken, is het voor professionals erg lastig om hen te activeren. Ook bij deze groep worden hun mogelijkheden om te werken dan ook niet maximaal benut.

DEEL II

RECONSTRUCTIE EN TOETSING VAN DE KLANTFASEN EN ACTIVITEITEN DIENSTVERLENINGSMODEL WAJONG

Het tweede deel van dit rapport bestaat uit de beschrijving en toetsing aan de praktijk van de klantfasen en daarbij behorende activiteiten die in de reconstructie geformuleerd zijn. De reconstructie besloeg zoals in [deel 1](#) beschreven ook het overzichtelijk in kaart brengen van wat er wanneer en voor wie binnen de UWV Wajong dienstverlening ingezet wordt en wat de beoogde werkzame bestandsdelen en uitkomsten daarvan zijn. Deze reconstructie heeft geleid tot een indeling in vier klantfasen met daarbij behorende activiteiten. Samengevat hebben we het dienstverleningsmodel in de volgende 'klantreis' weergegeven:

Figuur 3 Gereconstrueerde klantreis dienstverleningsmodel UWV Wajong, zie ook [bijlage 4](#)



Hierbij is het van belang dat er in principe weliswaar een doorstroom beoogd wordt (richting werk), maar dat dit in de praktijk niet-chronologische klantfasen zijn: er wordt vanuit gegaan dat Wajongers ook fasen kunnen overslaan en de klantfasen in beide richtingen, dus ook een 'terugval', kunnen doorlopen. In dit deel 2 doorlopen we achtereenvolgens de vier klantfasen en daarbinnen zoomen we in op de activiteiten. We beginnen elk van de hoofdstukken met het overzicht van de klantfase of activiteit met daarin beschreven de doelgroep, werkzame bestandsdelen en beoogde uitkomsten.

In onze individuele en groepsinterviews en advocaat van de duivel-sessies hebben we deze overzichten met professionals, beleidsmakers en cliëntvertegenwoordigers besproken en in kaart gebracht wat hun (onderbouwde) meningen zijn over deze klantfasen, activiteiten en de onderliggende aannames. Hier gaan we in elk van de hoofdstukken uitgebreid op in, om zo hun visies op aannames, toepasbaarheid, effectiviteit, toegevoegde waarde en verbeterpunten in beeld te brengen.

1 Stabiliseren en participeren

Wajongers in deze klantfase zijn nog niet in staat om te werken aan deelname aan een volgende re-integratiefase. Dit kan verschillende oorzaken hebben, bijvoorbeeld omdat de Wajonger een studie volgt, een medische behandeling ondergaat, door multiproblematiek of andere problemen die arbeidsparticipatie in de weg staan.

Activiteiten



1 FASE 1 – STABILISEREN EN PARTICIPEREN

We beschrijven in dit hoofdstuk eerst waar de activiteiten uit klantfase 1 van het dienstverleningsmodel uit bestaan, voor wie die bedoeld zijn en wat ermee beoogd wordt. Vervolgens beschrijven we toetsing aan de praktijk van de afzonderlijke activiteiten die tot deze klantfase behoren: monitoring in klantfase 1, de schakelfunctie en de inkoop van modulaire re-integratiediensten. Hierbij gaan we in op de overeenkomsten en verschillen tussen het dienstverleningsmodel en de praktijk en verbeterpunten zoals de professionals deze hebben aangegeven. We sluiten het hoofdstuk af met een samenvattende conclusie.

In de eerste klantfase, stabiliseren en participeren, zijn Wajongers nog niet in staat om te werken aan het vergroten van hun arbeidsmarktkansen. Bijvoorbeeld omdat de Wajonger een studie volgt of (nog) een medische behandeling ondergaat. In de meeste gevallen is er echter sprake van (multi)problematiek die eerst beheersbaar moet worden vóórdat er verdere stappen gezet kunnen worden.

De dienstverlening draait bij hen daarom om het stabiliseren van de situatie en/of problematiek en het werken aan het vergroten van maatschappelijke en/of sociale participatie. De dienstverlening in deze fase bestaat uit drie concrete activiteiten:

- 1) **Monitoring:** het periodiek spreken van de klant, waarbij voortgang rondom gemaakte afspraken wordt besproken en (vervolg)afspraken worden gemaakt en vastgelegd. Deze activiteit is gericht op alle Wajongers, ook Wajongers die hebben afgezien van dienstverlening door UWV. Beoogd wordt om door periodieke gesprekken met de Wajonger en door de inzet van motiverende gesprekstechnieken alle Wajongers in beeld te houden en te activeren, zodat zij passend ondersteund worden, en dat belemmeringen beheersbaar worden gemaakt om te bevorderen dat de klant verder komt in zijn re-integratieproces.
- 2) **Schakelfunctie:** het doorverwijzen van Wajongers met multiproblematiek naar juiste instanties op basis van de sociale kaart en (waar nodig) de Wajonger ondersteunen bij het in contact komen met deze instanties. Beoogd wordt om, door warme overdracht of

doorverwijzing vanuit UWV die leiden tot passende externe hulp-of dienstverlening en een gevoel van gesteund worden en meer vertrouwen hebben in werk, problemen die een belemmering vormen voor de Wajonger om aan het werk te komen beheersbaar te maken.

Schakelfunctie

Inzet van de sociale kaart binnen de Wajong dienstverlening

Veel Wajongers hebben te maken met complexe (multi)problematiek en psychosociale beperkingen die stappen richting werk beïnvloeden c.q. kunnen belemmeren. De problematiek kan verband houden met de arbeidsbeperkingen, maar kan (ook) op andere levensdomeinen spelen: huisvesting, thuissituatie (zorg voor kinderen, huiselijk geweld), verslavingsproblematiek, schulden, criminaliteit. Dit komt omdat een groot deel van de Wajongers beperkingen heeft die een verhoogd risico op complexe (multi)problematiek vormen. Het gaat bijvoorbeeld om een laag IQ, een beperkte sociaal-emotionele ontwikkeling, impulsief gedrag en een laag zelfbeeld.

Het is niet de taak van UWV om inhoudelijk deze problemen op te lossen door bijvoorbeeld in een situatie van problematische schulden de schuldsanering te regelen. Om te zorgen dat de Wajonger geholpen wordt met deze problematiek, verwijst UWV door naar de juiste hulpverlenende instanties op de sociale kaart via de schakelfunctie. Hierbij kan worden volstaan met het aandragen van hulpverlenende instanties maar kan ook de vorm krijgen van een actievere rol, het aanleveren van contactgegevens van de hulpverlenende instantie, om te faciliteren dat het contact tussen die instantie en cliënt daadwerkelijk tot stand komt. Dit laatste vindt uiteraard alleen plaats met toestemming van de cliënt. Het is ook mogelijk dat de UWV-professional deelneemt aan een gesprek tussen de cliënt en de hulpverlenende instantie indien dat door de cliënt gewenst is en de professional inschat dat dit van grote toegevoegde waarde is voor het kunnen zetten van verdere stappen richting arbeidsparticipatie door de cliënt.

Schakelfunctie in de wet SUWI

Tot 2022 viel de verstrekking van contactgegevens aan hulpverlenende instanties niet binnen de wettelijke taken van UWV en was de ruimte voor professionals van UWV om contact te leggen tussen de Wajonger en een hulpverlenende instantie beperkt. De interviews met professionals in het kader van voorliggend onderzoek vallen in deze periode.

Met de Verzamelwet 2022 is de wettelijke grondslag voor de gegevensverstrekking via de schakelfunctie in de Wet SUWI geregeld. Deze bevoegdheid heeft UWV vanaf dan voor alle uitkeringsgerechtigden (waaronder Wajongers) die door hun beperkt doenvermogen niet in staat zijn om zelf contact op te nemen met hulpverlening, terwijl ze wel hulp willen en nodig hebben. Het gaat om instanties zoals: maatschappelijk werk, jeugdhulpverlening, schuldhulpverlening, (jeugd)gezondheidszorg, onderwijs (w.o. voortijdig schoolverlaten), (jeugd)reclassering en verslavingszorg.

Aan deze uitwisseling van gegevens stelt de wet, ook als er vanaf 2022 sprake is van een wettelijke grondslag, wel strenge voorwaarden, ter bescherming van de uitkeringsgerechtigde. De gegevensverstrekking gebeurt dan ook uitsluitend met toestemming van de uitkeringsgerechtigde. Ook staat het de uitkeringsgerechtigde vrij om het hulpaanbod door deze instanties te accepteren of niet, er zijn geen gevolgen voor de uitkering die iemand ontvangt.

Bron: UWV

- 3) **Inkoop modulaire re-integratiediensten:** het inkopen van diensten bij externe partijen voor Wajongers met fysieke en/of psychische beperkingen en/of ernstige (ervaren) belemmeringen die beperkt participeren in een sociaal netwerk en in beperkte mate deelnemen aan de maatschappij. Afhankelijk van de klantsituatie kunnen de diensten 'participatie-interventie' of 'bevorderen maatschappelijke deelname' worden ingezet. Doel van deze diensten is dat de Wajonger (weer) deel gaat nemen aan een sociaal netwerk buitenshuis en dat structurele deelname aan sociale activiteiten in georganiseerd verband (weer) mogelijk worden. De uiteindelijke beoogde uitkomst is dat de maatschappelijke en/of sociale participatie zodanig verbeterd is, dat de Wajonger in staat is om verder te werken aan het vergroten van re-integratie.

Inkoop modulaire re-integratiediensten

De modulaire re-integratiediensten zijn bedoeld voor mensen die (mede door de beperking) niet of op een zeer laag niveau deelnemen aan de samenleving. Op het laagste niveau van participatie verkeert de persoon in een relatief sociaal isolement; de contacten die er zijn, beperken zich veelal tot de huiselijke kring. Het gaat dan bijvoorbeeld om hooguit functionele contacten buitenshuis, zoals met winkelpersoneel of hulpverleners. Dit wordt ook wel trede 1 op de participatieladder genoemd. Op de volgende trede is er wel af en toe buitenshuis sociaal contact, maar dit vindt dan niet in georganiseerd verband plaats, mensen hebben alleen 'toevallig' (ongeorganiseerd) contact met bijvoorbeeld burens of ouders van vriendjes van de kinderen, of zij gaan alleen incidenteel en onregelmatig eens naar de bibliotheek of langs bij vrienden.

Omdat klanten in deze situaties nog niet toe zijn aan een traject om werkfit te worden heeft UWV per 1 juli 2020 de modulaire re-integratiediensten als structureel onderdeel opgenomen in de dienstverlening die ingezet kan worden voor Wajongers met arbeidsvermogen. De maximale doorlooptijd van een modulaire re-integratiedienst behelst 5 maanden en er kunnen maximaal 21 begeleidingsuren ingezet worden. Indien dit noodzakelijk is in het kader van de specifieke klantsituatie dat kan een dienst, ook als deze succesvol afgerond is, meer dan een keer worden ingezet.

Participatie interventie

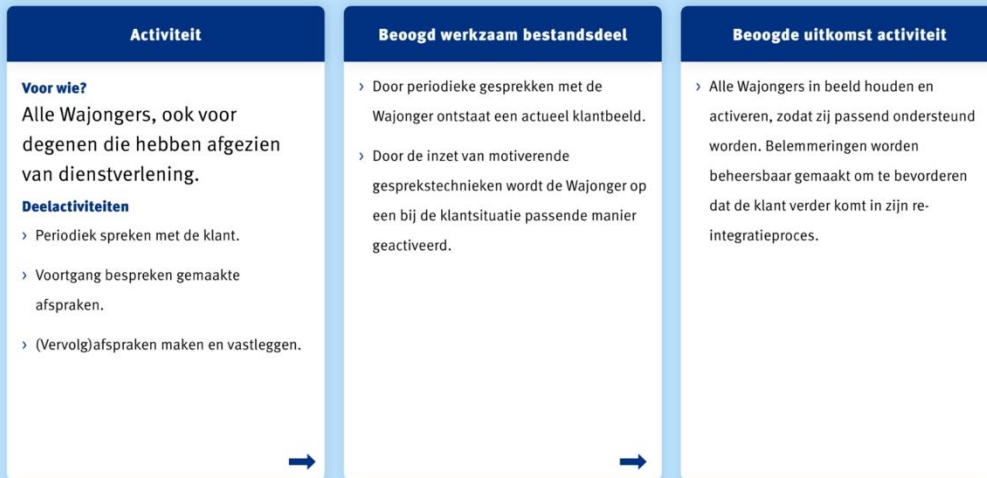
De re-integratiedienst Participatie interventie bevat activiteiten die er op zijn gericht klanten te ondersteunen bij het verwerken van en omgaan met (ernstige) ervaren belemmeringen met betrekking tot hun gezondheid en/of de daarmee samenhangende emoties in de persoonlijke situatie. Deze belemmeringen hebben er toe geleid dat de klant zich bevindt in een situatie van apathie of inertie. Het doel van deze interventie is activering: in beweging komen en weer minimaal deelnemen aan een (breder) sociaal netwerk.

Bevorderen maatschappelijke deelname

Deze re-integratiedienst heeft tot doel de fysieke en psychische weerbaarheid van de klant te verhogen. Het gaat hier onder andere om het versterken van de motivatie, het zelfvertrouwen en het zelfbeeld, het leren stellen van grenzen, de (eerste voorzichtige opbouw van de) fysieke en psychische belastbaarheid in relatie tot werk. Als gevolg daarvan zal de persoonlijke effectiviteit van de klant zijn verbeterd en kan de klant structureel deelnemen aan activiteiten in georganiseerd verband. Deze dienst kan ook aansluitend aan de dienst participatie interventie ingezet worden, maar ook, afhankelijk van de situatie van de cliënt, als eerste in te zetten instrument.

Bron: UWV

Monitoring



1.1 Inzoomen op de activiteit monitoring in klantfase 1

1.1.1 Hoe en wat er goed werkt aan monitoring in klantfase 1

Monitoring wordt door alle professionals als belangrijk onderdeel van de dienstverlening gezien: het is belangrijk om een actueel klantbeeld te hebben om de meest passende dienstverlening in te kunnen zetten en om tussentijds te kunnen bijsturen.

“Tussendoor kan je bijsturen waar nodig, monitorgesprekken zijn daar ook voor.”

Dat is volgens hen vooral ook belangrijk omdat er juist bij Wajongers vaak veranderingen plaatsvinden die van invloed kunnen zijn op de mate waarin de klant in staat is om te werken of te werken aan het vergroten van arbeidsparticipatie.

“Veel casussen zijn 'stuiterballen'. Die zijn soms weer aan het werk, dan weer niet omdat er van alles aan de hand is. De ene na het andere beslag wordt op zijn rekening gedaan. Die klant gaat zijn eigen gang. Die moet je dus wel monitoren.”

Bij het merendeel van de klanten sluit de monitoring dan ook goed aan. Ook wordt door de professionals gemerkt dat het gewaardeerd wordt.

“Je merkt aan de klanten dat ze de periodieke gesprekken waarderen en dat het bijdraagt aan de doelen”

Maatwerk in frequentie en vorm is belangrijk

De wijze waarop en de frequentie waarmee de monitoring wordt uitgevoerd is echt maatwerk. Voor veel klanten is het bijvoorbeeld goed dat er vanuit het UWV in deze fase niet teveel druk wordt uitgeoefend, maar het is ook zaak om een goede balans te vinden tussen het versterken van de verbinding met klanten en soms juist ook scherpere in het confronteren van klanten.

“Ja, klanten vinden het heel prettig terwijl ze in een (medisch) traject zitten, dat er aandacht is en monitoring is, zonder dat er druk is vanuit UWV.”

Het lukt volgens de professionals behoorlijk goed om elke klant, conform de richtlijn, tenminste één keer per jaar gesproken te hebben. Wel wordt aangegeven dat veel Wajongers in deze klantfase baat hebben bij een (veel) frequentere monitoring. De periodieke gesprekken worden hierin benoemd als belangrijk werkzaam bestandsdeel, maar zeker ook de coachingsgesprekken, waarin meer gebruik wordt gemaakt van motiverende gespreksvoering.

Monitoring draait ook om vertrouwensband en relatie met Wajonger

Vooraf in deze klantfase draait monitoring dan ook om het creëren en opbouwen van een band en vertrouwen met de klant. Dat is volgens veel professionals essentieel om met de klant stappen te kunnen zetten in verdere activering.

“Ik vind zelf dat in deze fase van dienstverlening niet meerdere personen aan de kandidaat moeten ‘trekken’. Het is vaak een eerste stap om actief te participeren.”

En om dat te realiseren is voldoende tijd, contact en een vast contactpersoon nodig. Veel klanten hebben in beginsel niet vaak vertrouwen in UWV, volgens de professionals, en juist door die band te creëren vanuit de monitoringfunctie kan dit vertrouwen toenemen.

“Iedereen die met UWV te maken krijgt, moet eerst vertrouwen krijgen in de organisatie. Dus regelmatig contact, luisteren, dat zorgt voor een connectie. Gehoord voelen kan al heel behulpzaam zijn.”

“Algemeen geldt voor monitoring: wat bij Wajongers echt het meeste oplevert is ze niet loslaten, veel, frequent en actief benaderen, meedenken, opnieuw kansen geven. Uiteindelijk loont dat. Dat geldt dus voor de werkzaamheid van monitoring door alle klantfasen heen.”

Toch is slechts één van de professionals die wij geïnterviewd hebben van mening dat monitoring ook bij alle Wajongers leidt tot het beter in beeld hebben en houden zodat zij passend ondersteund kunnen worden:

“Het gaat echt om maatwerk, maar uiteindelijk werkt het voor iedereen.”

Herbeoordeling arbeidsvermogen kan ook (beoogde) uitkomst zijn

Monitoring heeft volgens de professionals overigens niet alleen het doel om te activeren: het kan ook bijdragen aan de uiteindelijke constatering dat er geen sprake is van arbeidsvermogen en dat de klant dit ook niet zal kunnen ontwikkelen. Het zorgt er dus ook voor dat signalen opgepakt kunnen worden dat dit de eindfase voor de klant is en er bijvoorbeeld een herbeoordeling bij SMZ aangevraagd kan worden.

1.1.2 Hoe en wat er minder goed of anders werkt bij monitoring in klantfase 1

Voldoende frequente monitoring voor deel van de klanten onvoldoende te realiseren

Hoewel het binnen de dienstverlening mogelijk is om klanten op maat veel frequenter dan eenmaal per jaar te spreken, en dus ook aangegeven wordt dat dit voor veel klanten uiteindelijk bijdraagt aan verdere activering, wordt regelmatig aangegeven dat dit in de praktijk voor een deel van de klanten onvoldoende te realiseren is. Dat ligt aan factoren rondom de professional, zoals beperkte beschikbare tijd, en aan klantfactoren. Hierdoor is er voor dat deel van de klanten eigenlijk een onvoldoende actueel klantbeeld en een minder sterke band tussen klant en professional om ze te activeren en echt de passende ondersteuning te bieden.

“Veel contactmomenten, dat kan ook even een belletje zijn. Dus niet 1 keer per jaar een gesprek voeren, dat is veel te weinig. Daardoor is de band te kwetsbaar en ontstaat er te weinig vertrouwen.”

“Er is veel te weinig tijd om echt verbinding te maken”

De beperkte tijd van de professionals heeft te maken met budget en caseload. Professionals hebben de ruimte om dienstverlening op maat te bieden, maar moeten hierin wel noodgedwongen keuzes maken tussen welke klanten ze intensiever en juist minder intensief monitoren en begeleiden. Daarin worden nu soms keuzes gemaakt voor de klant waarbij de kans op ‘succes’ groter is, dus niet per se de klant die het het hardste nodig heeft, onder andere gevoed door interne targets die gesteld worden.

“We kunnen heel veel doen, er is al veel veranderd op dit vlak. Maar in de bezetting is niet veel veranderd. Dus het lukt niet altijd.”

De richtlijn van minstens eenmaal per jaar lijkt door sommige professionals opgevat te worden als een regel die voorschrijft dat in principe dus ook niet méér dan dat gemonitord moet worden. Dat is niet hoe de richtlijn bedoeld is. Voor sommige klanten is dat voldoende, voor anderen niet. Het gaat er vooral om dat de professional de afweging maakt welke frequentie nodig en het best passend is. Wel zeggen sommigen dat de meeste professionals nog meer ‘opgevoed’ kunnen worden in de argumentatie die zij daarvoor aandragen. Oftewel, de wijze waarop zij hun professioneel oordeel onderbouwen.

“Het is belangrijk om te kijken naar wat de toegevoegde waarde is van een klant vaker dan 1 keer per jaar te zien. Soms lijkt het dat we teveel willen weten, soms dat we te weinig willen weten, om ons werk te doen. Kijk vooral naar ‘Waarom doe je wat je doet?’”

Daar hoort volgens de professionals en de staf-arbeidsdeskundigen bij dat UWV ook meer op dat professioneel oordeel mag gaan vertrouwen. In de begeleiding van professionals zou de focus dan meer moeten liggen op caseloadgesprekken die draaien om de vraag ‘Wanneer heb je wat gedaan en om welke reden?’ en minder op zaken als ‘Heb je het vinkje wel gezet?’

“De organisatie vindt de vinkjes nog te belangrijk. Daardoor is er te weinig aandacht voor het echte actuele beeld [...] we zien wel langzaam een trend komen dat die argumentatie er steeds meer komt. Dat vraagt veel herhaling.”

“Maar of het ook leidt tot verdere activering is per Wajonger afhankelijk van zijn/haar omstandigheden.”

Toepasbaarheid en effectiviteit monitoring ook klantafhankelijk

Hoe goed monitoring uit te voeren is en of het tot de beoogde uitkomsten leidt, is volgens de professionals voor een groot deel ook klantafhankelijk. Bij een deel van de klanten komt de monitoring ook niet goed uit de verf en leidt het niet tot de beoogde uitkomsten. Zo bestaat er bij de klant soms erg weinig behoefte aan contact met het UWV, dus ook niet aan monitoring.

“Feit dat ik ze wil activeren, is voor mij goed, maar voor de klant, die is er niet altijd aan toe. Ik kan wat willen, maar de klant zelf moet het ook kunnen, het hoofd staat er niet altijd naar”

Professionals benoemen hierbij vooral de oWajongers (maar zie ook toetsing stellingen **willen** en **kunnen** werken) en de groep waarbij eigenlijk al geconstateerd is dat het arbeidsvermogen zich ook in de toekomst niet zal ontwikkelen. Bij deze klanten wordt nu vaak wel het jaarlijkse monitoringgesprek gevoerd, maar vooral vanuit de ‘afvinkgedachte’: het gesprek moet conform

de richtlijnen plaatsvinden, maar er is geen verwachting dat dit (ook niet op termijn) zal leiden tot verbetering.

Dat geldt soms ook voor Wajongers met dusdanig zware (multi)problematiek dat activering ver uit zicht is, of waarbij twijfels zijn over de belastbaarheid. Bij deze groepen is monitoring vaak minder goed uitvoerbaar en leidt het niet of minder tot het beheersbaarder maken van belemmeringen om verder te komen in het re-integratieproces. Zij hebben volgens sommige professionals veel intensievere ondersteuning nodig dan het UWV kan bieden.

De gesprekken zijn voor deze en sommige andere klanten bovendien soms erg belastend: meerdere professionals vertellen dat er bij klanten soms langdurige angst en stress kan ontstaan in aanloop naar een contactmoment met het UWV. Een voorbeeld dat genoemd wordt is de groep met dagbesteding. Voor hen is dagbesteding soms het hoogst haalbare, maar de professional moet ze wel monitoren en met hen doelen bespreken. Dat lukt soms niet met de klant zelf: zij willen liever niet bezig zijn met hun Wajong-status. Dat maakt het ingewikkeld om uit te voeren.

“Voor de klant kan het soms schrikken zijn als UWV contact opneemt om te kijken hoe het gaat.”

Soms is het ook de combinatie van wat het UWV kan bieden en van klantfactoren die ervoor zorgt dat monitoring niet tot de beoogde uitkomsten leidt: sommige klanten hebben eigenlijk te intensieve ondersteuning (dus ook monitoring) nodig die het UWV niet kan bieden, of zouden volgens de professionals eigenlijk herbeoordeeld moeten worden op hun arbeidsvermogen. In beide gevallen is het voor de professional arbeidsintensief om op te pakken en hier hebben of voelen zij niet altijd voldoende ruimte voor.

“Dat gaat om een doelgroep waarbij je per persoon bijna een dagtaak kan hebben. Dus in de waan van de dag worden deze klanten al snel ‘geparkeerd’.”

In plaats van extra inzetten op deze klanten resulteert dit er soms in dat professionals juist alleen het minimaal vereiste jaarlijkse contact met hen laten plaatsvinden. Monitoring leidt er dus ook niet altijd toe dat belemmeringen beheersbaar worden en er vervolgstappen gezet kunnen worden.

1.1.3 Verbeterpunten voor monitoring in klantfase 1

Uit het voorgaande komt een aantal verbeterpunten of aanvullingen voor het dienstverleningsmodel. Allereerst is dat de constatering dat in de formulering van werkzame bestandsdelen en beoogde uitkomsten enkele toevoegingen passen. Het versterken van de band en het vertrouwen tussen klant en professional is bijvoorbeeld zowel een belangrijk werkzaam bestandsdeel als een beoogde uitkomst. Een andere aanvullende beoogde uitkomst kan ook zijn om de stabiliteit van de klant, in het belang van de klant, voor langere tijd te continueren. En monitoring heeft ook de functie om te kunnen constateren dat er geen arbeidsvermogen is.

Een ander verbeterpunt is dat het belangrijk is om binnen monitoring meer maatwerk in vorm en frequentie te kunnen leveren en daarbij meer te vertrouwen op het professioneel oordeel. Daar hoort volgens de professionals en de staf-arbeidsdeskundigen bij dat professionals hun professioneel oordeel ook beter leren onderbouwen. Randvoorwaarde is ook dat het UWV dan ook meer op dat professioneel oordeel mag gaan vertrouwen. In de begeleiding van professionals zou de focus meer moeten liggen op caseloadgesprekken die draaien om de vraag ‘Wanneer heb je wat gedaan en om welke reden?’ en minder op zaken als ‘Heb je het vinkje wel gezet?’

Schakelfunctie

Activiteit	Beoogd werkzaam bestandsdeel	Beoogde uitkomst activiteit
<p>Voor wie?</p> <p>Wajongers met multiproblematiek.</p> <p>Inhoud</p> <ul style="list-style-type: none">› Doorverwijzen naar de juiste instanties (o.b.v. of m.b.v. sociale kaart).› Indien nodig Wajonger aan de hand nemen om in contact te komen met de juiste instanties.	<ul style="list-style-type: none">› Warme overdracht of doorverwijzing vanuit UWV zorgt dat de Wajonger daadwerkelijk de passende externe hulp- of dienstverlening ontvangt.› Warme overdracht of doorverwijzing vanuit UWV zorgt dat de Wajonger zich gesteund voelt en vertrouwen krijgt/houdt om aan het werk te komen.	<ul style="list-style-type: none">› Problemen die een belemmering vormen voor de Wajonger om aan het werk te komen zijn beheersbaar geworden.

1.2 Inzoomen op de activiteit schakelfunctie

1.2.1 Hoe en wat er goed werkt aan de schakelfunctie

Klein deel van de professionals vindt de schakelfunctie een essentieel onderdeel van klantfase 1
Slechts een klein aantal professionals, doorgaans met relatief veel jaren ervaring binnen de functie, geeft aan dat zij de schakelfunctie echt goed uit kunnen voeren en dat dit goed werkt voor de klant. Deze professionals vinden dit, juist omdat veel van de klanten in klantfase 1 kampen met multiproblematiek, dan ook een belangrijk en wezenlijk onderdeel van de dienstverlening.

“Hier zit mijn toegevoegde waarde als AD. We zitten nu met het granieten bestand. 50 procent is deze groep ongeveer. De schakelfunctie kan ze helpen om in beweging te komen.”

Deze professionals stellen dat het voor deze klanten vaak nodig is om eerst te werken aan problematiek die buiten de dienstverlening van het UWV valt, voordat er gedacht kan worden aan verdere arbeidsparticipatie of bemiddeling naar werk. Het is hierbij wel zaak om tot voldoende inzicht te komen in wat de problematiek precies is en welke doorverwijzing daarvoor voor de klant de best passende is. Deze professionals hebben goed zicht op de sociale kaart en hierbinnen goede (soms vaste) contacten, met wie ze vaker samenwerken. Uit de genoemde voorbeelden komt naar voren dat dit vooral vaak om contacten binnen de gemeente (wmo) gaat.

In contact blijven en een goede relatie met de klant zijn werkzame bestandsdelen

Een belangrijke voorwaarde die deze professionals stellen is wel dat er actief contact met de klant en behandelaar blijft bestaan en indien mogelijk gezamenlijk met hen opgetrokken wordt. Op die manier blijft er zicht op hoe het met de klant gaat en kan er via andere dienstverlening ingezet worden op verdere participatie zodra de klant daar klaar voor is.

“Voor de klant is het fijn dat er verwijzing is voor multiproblematiek. Het is wel bijzonder dat ik dat moet doen, dat de gemeente dat bijvoorbeeld niet doet. Ik voel me een spin in het web hierin. Ik ben AD, geen hulpverlener of bewindvoerder. Voor mij is het ook lastig om te bepalen wat de problematiek precies is. Als ik het eenmaal weet en de juiste verwijzing doe dan werkt het goed voor de klant.”

Ook wordt benoemd dat een goede relatie met de klant eerder een werkzaam bestandsdeel is om de schakelfunctie uit te kunnen voeren dan dat het een resultaat is van de schakelfunctie: de klant is dan beter te bewegen richting externe hulpverlening, vertrouwt er eerder op dat dit in zijn belang is en blijft ook beter in contact met de UWV professional na doorverwijzing.

1.2.2 Hoe en wat er minder goed of anders werkt aan de schakelfunctie

Voorgaande professionals zeggen ook dat zij regelmatig collega's helpen op dit vlak. Dat geeft ook aan dat die behoefte er is onder collega's, iets wat we breed terugzagen in onze interviews: het merendeel van de professionals draagt namelijk redenen aan waarom de schakelfunctie moeilijk (goed) uit te voeren is, vaak niet of beperkt tot de beoogde uitkomsten leidt en voor een aanzienlijk deel van de klanten onvoldoende werkt. Deze redenen liggen op het vlak van factoren die bij de Wajongers zelf liggen, maar ook bij systeemkenmerken en factoren die bij de professionals liggen.

Belemmeringen en voorgaande ervaringen kunnen uitvoerbaarheid en effectiviteit dwarsbomen

Bij de Wajonger spelen meerdere factoren mee die de schakelfunctie moeilijk uitvoerbaar maken of ervoor zorgen dat het niet tot de beoogde uitkomsten leidt. Dat geldt zeker voor de klantgroep waar sommigen naar verwijzen als het 'Granieten bestand'.

“Voor dat ene deel van de klanten geldt vaak dat ze ook nooit in de rest van het veld in beeld zijn. Die zijn niet alleen bij ons lang uit beeld geweest, maar overal: die klanten hebben eigenlijk ook geen hulpvraag meer, die zijn lamgeslagen in hulpverlenersland.”

Een deel van de Wajongers heeft volgens de professionals op zoveel vlakken belemmerende factoren, of zodanig zwaarwegende belemmeringen dat doorverwijzing niet zal leiden tot daadwerkelijke hulpverlening of niet tot het opheffen van belemmeringen. Veel van hen hebben ook al jarenlange, vaak negatieve ervaring met hulpverlening en staan er niet langer voor open. Zij hebben geen vertrouwen meer in een goede afloop van een hulpverleningstraject en ervaren dus niet meer dat een doorverwijzing zal helpen. Bij hen geldt dan ook dat zij, in tegenstelling tot het beoogde werkzame bestandsdeel, niet het gevoel ervaren dat zij door (de professional van) het UWV gesteund worden als deze wijst op externe hulpverleningsmogelijkheden.

Opeenvolgende doorverwijzingen, wachtlijsten en AVG werken niet goed voor de klant

Hiernaast staat een deel van de doorverwezen Wajongers dat volgens de professionals 'blijft hangen' of vastloopt in de hulpverlening, vaak door hoe het systeem van hulpverlening is ingericht. De UWV professional verwijst in de meeste gevallen door naar de huisarts of het sociaal wijkteam en vervolgens wordt de klant door het UWV een periode vaak min of meer "losgelaten". Vanuit de huisarts wordt vervolgens weer doorverwezen en ontstaat voor de Wajonger wat een van de professionals "een soort doorfluisterspelletje" noemt:

“Voor de klant is de doorverwijzing vanuit het UWV er vaak een van vele. Wij verwijzen vooral door naar huisartsen of naar het sociaal wijkteam, dat zijn de twee belangrijkste. Ook nog weleens naar de andere dingen, maar moet eigenlijk altijd via de huisarts. Daarna laten we de klant los. Na een tijdje vragen we of het gelukt is. Maar iemand die je doorverwijst zit vervolgens vaak vast. Die kan al snel het gevoel krijgen van het kastje naar de muur gestuurd te worden. Die klant moet steeds opnieuw hetzelfde verhaal doen en komt bijvoorbeeld niet goed uit zijn woorden bij andere instanties.”

Dat kan ertoe leiden dat de Wajonger uiteindelijk nog steeds niet de passende zorg krijgt. Een hiermee samenhangend systeemkenmerk is dat de AVG als belemmerend wordt ervaren om

samen te werken met hulpverlening, terwijl dit wel belangrijk is om te borgen dat voor de klant passende hulpverlening gevonden wordt. Nu moet de klant zelf de juiste informatie geven bij de opeenvolgende doorverwijzings- of hulpverleningsinstanties, maar volgens de professionals kunnen veel Wajongers dit onvoldoende.

“Soms is het beperkt tot een foldertje meegeven, help je iemand daarmee?”

Bovendien krijgt de klant vaak te maken met lange wachtlijsten, waardoor deze volgens professionals soms tegen de eigen intentie in weer ‘in de wachtstand’ komt te zitten. Meerdere professionals stellen dan ook dat de schakelfunctie voor de professionals zelf op zich functioneert, maar voor de Wajongers vaak niet.

Professionals missen handvatten om schakelfunctie goed uit te voeren

Er worden door de professionals ook belemmeringen die bij henzelf of het UWV liggen ervaren om de schakelfunctie goed uit te voeren. Om goed door te kunnen verwijzen is voldoende kennis nodig van de sociale kaart en bij voorkeur dus ook een netwerk binnen die sociale kaart. Een aantal professionals geeft zelf aan die sociale kaart eigenlijk te beperkt te kennen en een aantal professionals zegt dat zij niet zeker weten of hun collega’s deze voldoende kennen. Sommigen stellen dat het UWV meer handreikingen kan doen aan de professionals om kennis over de sociale kaart te vergroten. Nu twijfelen sommigen daardoor ook of er wel altijd doorverwezen wordt naar de juiste instanties.

Gevraagd naar hun ervaringen binnen de schakelfunctie blijkt dan ook dat een deel hier weinig gebruik van maakt. Enkelen zeggen daarover dat de schakelfunctie nog in ontwikkeling is en dat zij wel verwachten hier in de toekomst vaker en beter gebruik van te zullen gaan maken.

“Ik doe het wel omdat ik vind dat het moet. Maar ik heb ook collega's die zich daar niet of minder voor inzetten. Daar ben ik het niet mee eens.”

Daarbij blijkt de vraag in hoeverre de professional betrokken moet zijn of blijven na een doorverwijzing een discussiepunt. Het kan weliswaar meerwaarde voor de klant opleveren, maar tegelijkertijd vinden meerdere professionals dat dit buiten het kader en de mogelijkheden van hun werk ligt.

“Die vraag gaat over het snijvlak tussen zorg en dienstverlening UWV. Die discussie herken ik in onze regio. De AD'ers die langer werkzaam zijn, ik proef dat zij geneigd zijn om mee te gaan met de klant. Die doen alles voor een klant. Ikzelf ben AD voor een jaar en aanschouw dat een beetje. Ik vind dat we er zijn om mensen naar werk te begeleiden. Het houdt ergens op.”

“De connectie leggen is goed, maar daarna laat ik het ook los. Ik heb er de tijd niet voor en de span of control wordt dan ook te groot.”

1.2.3 Verbeterpunten voor de schakelfunctie

Door de professionals wordt meerwaarde gezien in het verbeteren van de mogelijkheden tot structurele samenwerking met hulpverlenende organisaties. Enerzijds door deze contactmomenten beter te faciliteren voor de UWV professionals, anderzijds door de lijnen tussen UWV en deze organisaties te versterken.

Veel professionals vertellen dat zij zelf zowel binnen de schakelfunctie als bij de andere onderdelen van de dienstverlening veelvuldig contact onderhouden met externe partijen die al actief zijn rondom de klant of daar mogelijk passend voor zijn, zoals GGZ en andere hulpverlenende organisaties. Op regelmatige basis contact onderhouden met partijen zoals MEE kan de schakelfunctie versterken. Zij kunnen ondersteunen in het vinden van passende (gespecialiseerde)

hulpverlening en de klant motiveren om hier gebruik van te maken. Dit is een wezenlijk onderdeel van het werk en zij stellen dat dit ook in het dienstverleningsmodel expliciet opgenomen zou moeten worden. Hierbij wordt aangetekend dat hier veel tijd mee gemoeid gaat en dat deze tijdsinvestering nu nog onvoldoende gefaciliteerd wordt vanuit het UWV.

“Wij hebben regelmatig contact en overleg met GGZ en hulpverlenende organisaties vanuit ons team. Dat is belangrijk als je snel wilt schakelen.”

Meerdere professionals noemden concrete voorbeelden hoe in hun regio de samenwerking met hulpverleningsinstanties is geoptimaliseerd: In Groningen wordt gewerkt aan een ‘serviceplein’. Hier kan een professional direct meelopen naar een hulpverlener en ze meteen aan elkaar voorstellen.

“Een telefoonnummer geven werkt niet altijd: wat doe je ermee als iemand dan niet belt? En je moet zelf eens bellen met zo’n nummer. Dan kom je in een wirwar terecht, dat ontmoedigt. Door het serviceplein kun je met de klant meelopen en gericht zijn. Dat geeft een extra duwtje.”

In een aantal regio’s hebben UWV professionals toegang tot de agenda van het sociaal wijkteam. Dit werkt goed voor de schakelfunctie, doordat er direct door de professional en klant een afspraak ingepland kan worden zodra een klant overtuigd is om die stap te zetten.

Twee professionals geven aan dat zij vinden dat het UWV eigenlijk meer mogelijkheden zou moeten hebben om meer verplichtend tewerk te gaan richting klanten waar het hulpverlening bij zwaardere problematiek betreft:

“Ik ben blij dat we vanuit UWV zoveel kunnen aanbieden en kunnen sturen. dat is echt belangrijk en levert veel op. Maar we zouden nog meer kunnen doen. Handhaven is geen hulp bieden. Maar we zouden eigenlijk wel meer verplichtend tewerk kunnen gaan, zoals ’s ochtends op de stoep staan of bijvoorbeeld verplichten om hulpverlening of een behandeling te accepteren.”

“Eigenlijk wil ik als iemand aan mijn bureau zit hem in mijn auto zetten en hem voor de deur afzetten.”

Door de meeste collega’s wordt dit echter niet gedeeld. Toen we deze ‘minderheidsmening’ uit de interviews in verschillende groepssessies en advocaat van de duivel-sessies voorlegden, was de gedeelde mening vooral dat dat buiten de functie van het UWV valt.

Inkoop modulaire re-integratiediensten

Activiteit	Beoogd werkzaam bestandsdeel	Beoogde uitkomst activiteit
<p>Voor wie?</p> <p>Wajongers die beperkt participeren in een sociaal netwerk/Wajongers die in beperkte mate deelnemen aan de maatschappij.</p> <p>Diensten die ingekocht kunnen worden</p> <ul style="list-style-type: none"> > Participatie interventie > Bevorderen maatschappelijke deelname 	<p>Participatie interventie</p> <ul style="list-style-type: none"> > De Wajonger krijgt handvatten om zoveel mogelijk regie te nemen en (weer) deel te gaan nemen aan een sociaal netwerk. <p>Bevorderen maatschappelijke deelname</p> <ul style="list-style-type: none"> > De Wajonger krijgt handvatten om de fysieke en psychische weerbaarheid in relatie tot werk te vergroten. 	<ul style="list-style-type: none"> > De maatschappelijke en/of sociale participatie is verbeterd, zodat er geen belemmeringen meer zijn voor de Wajonger om te werken aan het vergroten van arbeidsmarktkansen, bijv. door deel te nemen aan activiteiten om werkfit te worden.

1.3 Inzoomen op de activiteit inkoop Modulaire Re-integratiediensten

1.3.1 Hoe en wat er goed werkt bij inkoop modulaire re-integratiediensten

Het overgrote deel van de professionals is (erg) tevreden over de inkoop van modulaire re-integratiediensten, zowel over de toepasbaarheid als over de effectiviteit.

“Een uitstekende toevoeging aan de dienstverlening, vooral ook omdat deze ongelimiteerd uitbreidbaar is bij formulering van de juiste doelstelling. En als de maatschappelijke deelname niet vergroot, heb je vaak wel meer informatie over de oorzakelijkheid hiervan en kun je andere stappen initiëren zoals het toepassen van de schakelfunctie.”

Laagdrempeligheid en kleine stappen zetten werkt goed binnen modulaire re-integratiediensten

Zij noemen de toevoeging van de inkoop van modulaire re-integratiediensten een grote verbetering ten opzichte van eerdere dienstverleningsmogelijkheden, juist omdat het voor veel klanten belangrijk is om eerst in kleine stappen te kunnen werken aan maatschappelijke of sociale participatie. De groep Wajongers die op dit vlak uitdagingen (en belemmeringen) heeft, is namelijk groot. Professionals zien in de praktijk veel voorbeelden van klanten die door het zetten van stappen op het gebied van maatschappelijke of sociale participatie uiteindelijk tot verdere re-integratie komen. Een bijkomend gunstig effect van de modulaire re-integratiediensten is volgens de professionals dat de klanten ook meer het gevoel krijgen dat de aanpak van het UWV op maat is en door de klant ook echt gezien gaat worden als 'dienstverlening'.

“We zetten dit wel graag in, je kunt namelijk heel klein beginnen”

De professionals zien dat het inzetten van modulaire diensten voor de meerderheid van de klanten in klantfase 1 duidelijk toegevoegde waarde heeft. Voor de klant is het 'low profile', ligt er weinig druk op en wordt er toch gewerkt aan essentiële (kleine) stappen: zij zetten hierdoor stappen die zij anders niet zouden zetten.

“Er worden echt wel stapjes gezet, maar vaak is het ook aankijken. En vooral niet per se dat toekomstbeeld ook al schetsen!”

Vrijwel alle professionals benoemen dat zij hebben ervaren dat klanten na de inzet van (een of meerdere) modulaire diensten bereid waren om ook een stap verder te zetten. In uitzonderlijke gevallen is dat zelfs direct de stap naar werk. Maar meestal gaat het om kleine stapjes binnen deze fase en die nog niet direct leiden tot een overgang naar een andere klantfase. De professionals geven aan dat de klant baat heeft bij die kleine stappen en de tijd om rustig op te bouwen naar meer.

De beoogde werkzame bestandsdelen zoals geformuleerd in de reconstructie van het dienstverleningsmodel kloppen volgens de professionals grotendeels en vullen deze aan: Een belangrijk werkzaam bestandsdeel is volgens veel professionals bijvoorbeeld de laagdrempeligheid (kleine haalbare doelen, relatief korte duur) van deze modulaire diensten: juist daardoor lukt het om de klant mee te krijgen, die vaak huiverig is om stappen te gaan zetten. Zij benoemen dat het dan ook belangrijk is om naar de klant te benadrukken dat het echt om kleine stapjes mag gaan en nog niet te veel al een toekomstbeeld te schetsen, volgens een van de professionals.

“Heel positief over. Kleine stapjes, kortdurende trajectjes. Begint low profile, dan krijg je al snel de klant mee.”

Ook voor de professional goed toepasbaar en levert meer inzicht

Een ander aanvullend werkzaam bestandsdeel is dat het ook de professional meer inzicht geeft in wat er met de klant mogelijk of nodig is. Daardoor kan de professional ook passendere vervolgstappen inzetten.

“Voor de professional is het een mooi middel om in te kopen om de klant in beeld te brengen, en om te achterhalen welke re-integratie dienstverlening er nodig is. Of om een klant in beweging te krijgen buiten de deur.”

Vrijwel alle professionals vinden dat de inkoop van deze modulaire diensten zeer goed toepasbaar is en zetten het ook regelmatig in. Ook voor de professional zelf geldt dat het inzetten laagdrempelig is, er veel flexibiliteit is in bijvoorbeeld het formuleren van doelen en het prettig is om zonder al te hoge verwachtingen klein te kunnen beginnen met een klant.

Stapelbaarheid van toegevoegde waarde, ook voor continuïteit in begeleiding

Vele professionals noemen ook dat het goed werkt dat de modulaire re-integratiediensten ‘stapelbaar’ zijn, mits de juiste doelen worden geformuleerd en het goed wordt onderbouwd. Voor de klanten borgt dit dat zij voor langere tijd (over meerdere achter elkaar ingezette diensten/trajecten) dezelfde re-integratiecoach kunnen hebben, zodat er ook een band kan worden opgebouwd. Dat geldt ook voor de eventuele opvolgende trajecten ‘Werkfit’ en ‘Naar Werk’ in de volgende klantfasen. Met betrekking tot de externe coaches geldt volgens de professionals namelijk eveneens dat het opbouwen van die band eraan bijdraagt dat de klant verder komt.

“Voor de klant kan het soms iets te snel gaan. Maar het mooie van het modulaire is dat je daarin wel mag stapelen. Als je de doelen hebt behaald en er komen nieuwe doelen bij, dan kun je hem wel nog een keer inzetten.”

1.3.2 Hoe en wat er minder goed of anders werkt aan de inkoop modulaire re-integratiediensten

Toch laten sommige professionals ook kritische geluiden horen over de toepasbaarheid van de inkoop modulaire re-integratiediensten.

Matchen van klant met modulaire re-integratiedienst soms moeilijk

Niet elke professional vindt het bijvoorbeeld eenvoudig om een klant aan een van de modulaire diensten te koppelen:

“Dan past een klant soms niet lekker in de een of de ander. Ik heb dan moeite: hoe beschrijf ik dit, wat zet ik erin waar een klant aan gaat werken.”

Ook geven sommige professionals aan dat het bij een deel van de klanten veel moeite en tijd kost om hen te motiveren om aan een modulaire dienst deel te willen nemen. Het investeren van tijd en aandacht in de klant is volgens hen weliswaar de manier is om bij de klant die eerste effecten te bereiken, maar deze professioneel vinden dat hier te veel van hun tijd aan opgaat.

“Ik merk dat de klant er best vaak minder enthousiast tegenover staat, omdat je inbreuk gaat maken op de eigen veilige haven die de klant gecreëerd heeft. Dat wordt je niet altijd in dank afgenomen.”

De inzet van modulaire diensten werkt dan ook niet voor elke klant in deze klantfase. Volgens een deel van de professionals spreekt het vooral de groep klanten met zwaardere multiproblematiek minder of niet aan, net als de klanten die al langdurig zeer beperkt participeren in de maatschappij en min of meer ‘gewend zijn’ aan die situatie. Zij zijn onvoldoende in beweging te krijgen om de stap naar modulaire diensten te zetten. Het is volgens enkele professionals bovendien moeilijk om hen voldoende maatwerk te bieden. Alhoewel de modulaire diensten veel flexibiliteit toelaten in waar aan gewerkt kan gaan worden, stellen zij dat de mogelijkheden binnen het aanbod toch te beperkt zijn en onvoldoende aansluiten op deze klanten of hun behoeften.

Wisselende ervaringen rondom realiseren van stapelbaarheid van modulaire diensten

Het stapelen of meerdere keren kunnen inzetten van dezelfde modulaire dienst wordt regelmatig ook als verbeterpunt genoemd en riep discussie op tijdens onze groepsessies: veel professionals zeggen dat dit prima kan, maar ook een heel aantal professionals ervaart dat dit niet gemakkelijk gaat of denkt zelfs dat het niet mogelijk is. Zij vertellen dat de argumentatie achter het opnieuw inzetten van een modulaire dienst regelmatig niet wordt geaccepteerd met beroep op het UWV inkoopkader. Zij zijn echter wel van mening dat de klant hier juist veel baat bij zou hebben. Andere professionals herkennen dit overigens niet en hebben hier geen of minder moeite mee. Zij stellen bijvoorbeeld dat zij een goed vast contactpersoon bij het bestelkantoor hebben en doorgaans goed kunnen onderbouwen waarom eenzelfde dienst opnieuw ingezet zou moeten worden. Dit wordt dan vervolgens ook gehonoreerd. Dit lijkt erop te wijzen dat de ene professional het in de ogen van de besteller beter kan beargumenteren dan een ander, of dat het afhankelijk kan zijn van de persoon die bij de afdeling Inkoop het besluit neemt. Het maakt in ieder geval dat er wisselende ervaringen zijn in het toepassen van flexibiliteit rondom de modulaire diensten.

1.3.3 Verbeterpunten voor de inkoop modulaire re-integratiediensten

De meningen verschillen over de tijdsduur van de modulaire diensten in deze fase. Sommige professionals vinden vijf maanden te kort en zouden het liefst zien dat de diensten standaard wat langer zou zijn, omdat dat beter aansluit bij de ontwikkeling die je ermee teweegbrengt en nodig is voor de klant. Anderen vinden de tijdsduur juist goed, omdat dit het laagdrempelig en ook in tijd overzichtelijk maakt voor de klant. Hierdoor schrikt het klanten niet te veel af en zijn ze eerder bereid om het te proberen.

Wel zijn de professionals het erover eens dat de procedures bij het UWV om bijvoorbeeld eenzelfde dienst nog eens in te zetten eenvoudiger en soepeler zouden moeten kunnen. Op dit moment gaat hier volgens hen te veel tijd in zitten. Veel professionals stellen daarbij dat men eerder zou moeten kunnen vertrouwen op het professioneel oordeel van de professionals dat (herhaling van) de voorgestelde dienst in het belang van de klant is. Ook wordt voorgesteld om professionals te ondersteunen in het onderbouwen van hun professioneel oordeel.

1.4 SAMENVATTENDE CONCLUSIE KLANTFASE 1

De dienstverlening in klantfase 1 verloopt in de praktijk grotendeels zoals beoogd in het dienstverleningsmodel. Het in kleine stappen werken aan een stabiele basis heeft in veel gevallen tot gevolg dat belemmeringen om deel te nemen aan verdere re-integratie-activiteiten beheersbaar kunnen worden gemaakt. Volgens de professionals is het hierbij vooral van belang dat er voldoende (doorloop)tijd aan de klant besteed kan worden, dat er aan een vertrouwensrelatie wordt gebouwd en dat het inzicht van de klanten in hun mogelijkheden en belemmeringen wordt vergroot. Monitoring en inkoop van modulaire re-integratiediensten worden hierbij gezien als belangrijke tools om het beoogde doel van stabilisatie en participatie te bereiken.

De dienstverlening bij de schakelfunctie verloopt in de praktijk echter vaak minder goed dan beoogd: professionals twijfelen over het nut en hebben soms beperkt kennis over wat de schakelfunctie behelst en hoe deze goed uit te voeren, onder andere vanwege een beperkte kennis en netwerk rondom de 'sociale kaart'. Veel Wajongers zijn terughoudend (angst en weerstand) om hulpverlening aan te gaan. Tot slot kenmerkt deze klantfase zich door een aanzienlijk deel van klanten dat naar inschatting van de professionals niet verder dan deze klantfase zal komen, ook niet op termijn. Voor een deel van de klanten worden de beoogde uitkomsten dan ook niet behaald.

1.4.1 Hoe en wat er goed werkt binnen klantfase 1

De fase van stabiliseren en participeren is voor de professionals een zeer herkenbare en belangrijke fase: zij geven aan dat het voor veel klanten nodig is om eerst een stabiele basis te leggen en te voorkomen dat de situatie van een Wajonger verslechtert, of om in kleine stappen te werken aan het opbouwen van deelname aan de maatschappij, voordat er actief gewerkt kan worden aan stappen gericht op werk. Voor de meeste Wajongers geldt dat de dienstverlening in deze klantfase passend is om belemmeringen om weer te kunnen werken aan verdere re-integratie, op termijn, beheersbaar te maken of weg te nemen. Het komt bovendien geregeld voor dat klanten vanuit een latere fase opnieuw in deze fase terechtkomen om eerst weer te werken aan stabiliseren en participeren.

Door klanten te ondersteunen in stabilisatie en participatie zijn veel van hen op een gegeven moment in staat volgende stappen te zetten binnen de dienstverlening of richting werk. Soms is het effect van de dienstverlening zelfs dermate groot dat een klant al vanuit deze fase direct aan het werk gaat.

Belangrijke **werkzame bestanddelen** die volgens de professionals ervoor zorgen dat de klant meegaat in het proces van stabiliseren en participeren, zijn:

- Voldoende tijd om aan de klant te kunnen besteden
- Een vast contactpersoon voor de klant
- Het opbouwen van een relatie met en vertrouwen van de klant
- Het vergroten van inzicht bij de klanten in hun mogelijkheden en belemmeringen
- Laagdrempelig en in kleine stappen kunnen werken aan een stabiele basis.

Volgens de meeste professionals dragen vooral de onderdelen monitoring en de inkoop van modulaire re-integratiediensten binnen deze fase bij aan het behalen van het doel (stabiliseren en participeren). Monitoring is belangrijk om een relatie met de klant op te bouwen, wederzijds vertrouwen te winnen en om tijdig op de hoogte te zijn van ontwikkelingen en hier op in te kunnen spelen. Juist in deze fase is de relatie met de klant en het kunnen bieden van maatwerk in frequentie en manier van contact belangrijk. Veel Wajongers hebben baat bij frequente monitoring waarbij het draait om het opbouwen van wederzijds vertrouwen. Hier is tijd, contact en een vast contactpersoon voor nodig.

De mogelijkheid om modulaire re-integratiediensten in te kopen, wordt door het overgrote deel van de professionals als zeer positief gezien: het wordt als laagdrempelig en kortdurend gezien en biedt veel ruimte voor maatwerk en om kleine stapjes te zetten die bij de klant passen.

Een minderheid van de professionals heeft goede ervaringen met de schakelfunctie en is ook van mening dat het een zeer belangrijk onderdeel is van de dienstverlening, juist voor de klanten in klantfase 1. Deze professionals hebben vaak al jarenlange ervaring als professional bij het UWV, een goede kennis van de sociale kaart en een goed netwerk. Dit helpt om de schakelfunctie goed uit te kunnen voeren. Een voorwaarde om de schakelfunctie tot een goed resultaat te laten leiden is wel dat de professional tijdens en na de doorverwijzing in contact blijft met de klant en (indien mogelijk) met de externe hulpverlening. Een werkzaam bestandsdeel is als er al een goede relatie is tussen professional en klant.

1.4.2 Hoe en wat er minder goed of anders werkt binnen klantfase 1

Monitoring is niet altijd op zo'n manier uit te voeren dat dit bijdraagt aan het opbouwen van een (vertrouwens)band met de klant. Zo wordt niet overal geborgd dat de klant een vast contactpersoon heeft, bijvoorbeeld omdat er niet met een vaste caseload gewerkt wordt. Volgens de professionals is dit niet wenselijk. Ook is het in de praktijk bij veel klanten lastig om frequenter en intensiever te monitoren dan de richtlijn van minimaal eenmaal per jaar, terwijl veel klanten in klantfase 1 dit wel nodig hebben. Dat komt door factoren die bij UWV liggen, zoals beperkt beschikbare tijd, budget en te hoge caseload om voldoende tijd aan deze Wajongers te besteden, en door klantfactoren, zoals beperkte bereidheid mee te werken, angst of weerstand voor de monitoringsgesprekken en te zware problematiek waardoor de monitoringsgesprekken als (te) belastend ervaren worden.

Rondom de schakelfunctie lopen de ervaringen sterk uiteen. Het is een van de onderdelen van het dienstverleningsmodel waar de meeste professionals het meest kritisch over zijn. Dat gaat vooral over toepasbaarheid en (vertrouwen in) effectiviteit. Professionals hebben vaak maar beperkte kennis en een beperkt netwerk op het gebied van passende beschikbare hulpverlening. Klanten hebben vaak angst of weerstand om externe hulpverlening aan te gaan. En doen zij dit wel, dan komen ze vaak op lange wachtlijsten en betwijfelen professionals bij veel van de klanten of het daadwerkelijk tot verbeteringen zal leiden. Bovendien vinden veel professionals dat er grenzen zijn aan hoever zij als professional nog betrokken moeten zijn als een klant eenmaal doorverwezen is, terwijl anderen die blijvende betrokkenheid juist als werkzaam bestandsdeel zien.

Professionals benoemen grofweg vier veel voorkomende klantgroepen in klantfase 1. Bij de eerste drie zien zij vooral uitdagingen op het vlak van toepasbaarheid en het realiseren van beoogde uitkomsten:

- 1) **Klanten die al (zeer) langdurig in deze fase zitten**, waarbij de professionals inschatten dat zij permanent in deze fase blijven en nooit verder dan deze fase zullen komen. Hierover is brede consensus onder de professionals. De redenen hiervoor zijn verschillend. Zo is er de groep die volgens de professionals waarschijnlijk duurzaam geen arbeidsvermogen heeft. Zij hebben in het verleden weliswaar de beoordeling niet duurzaam geen arbeidsvermogen gekregen, maar zijn tot nu toe niet in staat om (betaald) te werken en de professionals verwachten eigenlijk niet meer dat zij dit nog zullen ontwikkelen. Zij geven aan dat het daarbij niet om de meerderheid van de klanten gaat, maar wel om een aanzienlijk deel.

Klantfase 1 is dus ook de fase waarin bij een deel van de klanten de minste 'beweging' zit. Meerdere professionals zeggen dan ook dat de beoogde uitkomst van deze fase (belemmeringen 'beheersbaar maken' of wegnemen) niet altijd haalbaar is: sommige belemmeringen zijn niet (goed) beheersbaar te maken.

- 2) Een ander aanzienlijk deel van deze groep betreft **klanten uit de oWajong**. Bij veel van hen is het volgens de professionals niet zozeer dat zij niet in staat zijn om te werken aan het vergroten van hun kansen, als wel dat zij hiertoe niet bereid zijn (zie [sectie 1 overkoepelende](#)

[beleidstheorie](#)). Sommigen klanten hebben al 15 jaar niet gewerkt en zijn vanuit UWV niet actief benaderd en ervoeren daarom veelal ook geen verplichtingen om zich in te spannen om aan het werk te komen. Bij deze groep is de motivatie om aan het werk te komen veelal verdwenen. Professionals stellen dat het vaak tijdsintensief is en veel moeite kost om deze 'zwaardere klanten' te proberen meer in beweging te krijgen. Die tijd hebben ze voor hun gevoel niet altijd waardoor ze keuzes maken tussen welke klanten zij intensiever begeleiden. Veel professionals zijn in dat keuzeproces geneigd om de focus meer te leggen op klanten waarbij zij meer succes verwachten.

- 3) Ook is er een aanzienlijk deel van de **klanten dat zich voor langere tijd** (meerdere jaren) in deze fase zal blijven begeven, maar waarbij de professionals inschatten dat er nog wel een kans is dat zij uiteindelijk stappen in hun re-integratie zullen kunnen zetten. Zij hebben vaak zodanige persoonlijke of contextmatige belemmeringen dat het primaire doel bij deze klanten is om langdurig te stabiliseren. Dat is waar deze klanten volgens de professionals het meeste baat bij hebben. Bij deze klanten 'hopen' de professionals vaak vooral dat de beoogde uitkomst op de (zeer) lange termijn nog steeds is dat de klanten uiteindelijk verder komen in hun re-integratieproces, maar beschouwen dat zeker niet als een gegeven. Wel zijn zij er in de meeste gevallen van overtuigd dat deze langere periode van stabiliseren de juiste manier is om de kans op re-integratie te vergroten. Alle professionals kennen ook voorbeelden van klanten die na een langere stabilisatieperiode toch weer komen tot stappen in hun verdere re-integratie. Een aanvulling op de doelen binnen deze fase is volgens de professionals dan ook dat het doel soms is om juist langer de stabiliteit te continueren, in plaats van inzetten op verdere activering, omdat dat nu het beste voor de klant is en hopelijk op langere termijn juist leidt tot de mogelijkheid voor verdere activering.
- 4) Tot slot komt het regelmatig voor dat **klanten 'terugvallen' uit een andere klantfase en een relatief kortere periode van stabiliseren en participeren** nodig hebben, voordat zij weer aan arbeidsparticipatie kunnen werken. Dit zijn klanten die in eerdere stadia al stappen in het dienstverleningsmodel hebben gemaakt, soms tot en met een arbeidspositie, maar door omstandigheden of het verergeren van persoonlijke belemmeringen daar gedurende een bepaalde periode niet meer toe in staat zijn. Door met deze klanten eerst te werken aan stabilisering van de omstandigheden of impact van persoonlijke belemmeringen lukt het vaak om uiteindelijk weer stappen te zetten richting arbeidsparticipatie.

1.4.3 Verbeterpunten voor klantfase 1

Voor deze fase noemen professionals een aantal verbeterpunten. Zo stellen professionals dat er meer gespecialiseerde en intensievere dienstverlening aangeboden zou kunnen worden voor de klanten met de ernstigste problematieken, die al zeer langdurig in klantfase 1 zitten en bij wie iedere motivatie ontbreekt stappen te gaan zetten op het gebied van participatie. In de praktijk zou dit ingevuld kunnen worden door nog een fase voorafgaand aan deze klantfase in te richten waarin een op deze groep klanten gespecialiseerd team met hen aan de slag gaat.

Volgens meerdere professionals zou het voor de groep klanten die terugvalt uit een andere klantfase goed zijn om een 'on hold' functie (weer) mogelijk te maken: het traject waar de klant op dat moment in zit, of het werk dat deze doet, zou dan voor een bepaalde duur gepauzeerd moeten kunnen worden, zodat de klant kan herstellen. Zodra de klant er weer toe in staat is, zou deze hetzelfde traject weer moeten kunnen vervolgen, mét dezelfde re-integratiecoach of werkgever. Dit borgt continuïteit voor de klant en verhoogt de motivatie om weer terug te keren, aldus deze professionals. Deze verbetersuggestie bespraken we ook in de groepssessies en legden we ter prioritering voor aan de professionals tijdens het online event. De behoefte aan de 'on hold' functie werd deels herkend als mogelijke verbetering, maar kreeg van de vijf aangedragen verbetersuggesties de vierde prioriteit om in te voeren.

Om maatwerk in monitoring te vergroten kunnen professionals nog beter 'opgevoed' worden in het onderbouwen van hun professioneel oordeel. Tegelijkertijd vinden zij dat er door het UWV ook meer op dat professioneel oordeel vertrouwd mag worden.

Tot slot droegen de professionals verschillende verbeterpunten aan omtrent de definitie en formuleringen binnen het gereconstrueerde dienstverleningsmodel. Allereerst stellen professionals dat Wajongers die een studie doen doorgaans niet tot deze klantfase gerekend moeten worden, omdat zij al participeren. Nu worden die wel vermeld als doelgroep van de fase.

Bovendien stellen professionals dat regelmatig contact onderhouden met externe partijen, zoals GGZ en andere hulpverlenende organisaties, zowel binnen de schakelfunctie als bij de andere onderdelen van de dienstverlening een wezenlijk onderdeel is van het werk en dat dit ook in het dienstverleningsmodel expliciet opgenomen moet worden. Hier gaat veel tijd mee gemoeid en professionals stellen dat deze tijdsinvestering nu nog onvoldoende gefaciliteerd wordt vanuit UWV.

Aanvullingen op de beoogde uitkomsten zijn dat het doel ook kan zijn om te constateren dat er eigenlijk sprake is van duurzaam geen arbeidsvermogen en dus een herbeoordeling passend zou kunnen zijn, of juist dat het doel is om langdurige stabilisatie te bewerkstelligen, in het belang van de klant. Aanvullingen op de werkzame bestandsdelen zijn een goede relatie en vertrouwensband met de klant, het bieden van een vast contactpersoon en laagdrempeligheid.

Werkfit worden

2

Wajongers in deze klantfase zijn in staat om deel te nemen aan activiteiten die gericht zijn op terugkeer naar de arbeidsmarkt, ook wel arbeidsversterking genoemd. Het gaat daarbij om activiteiten die tot doel hebben om (werknemers) vaardigheden te versterken, de persoonlijke effectiviteit te verbeteren en een goed beeld te verkrijgen van de wensen en mogelijkheden op arbeidsmarkt.

Activiteiten



2 FASE 2 – WERKFIT

We beschrijven in dit hoofdstuk eerst waar de activiteiten uit klantfase 2 van het dienstverleningsmodel uit bestaan, voor wie die bedoeld zijn en wat ermee beoogd wordt. Vervolgens beschrijven we de toetsing aan de praktijk van de afzonderlijke activiteiten die tot deze klantfase behoren: monitoring in klantfase 2, de inkoop van Werkfittrajecten en de inkoop van praktijkassessments. Hierbij gaan we wederom in op de overeenkomsten en verschillen tussen het dienstverleningsmodel en de praktijk en verbeterpunten zoals de professionals deze hebben aangegeven. We sluiten het hoofdstuk af met een samenvattende conclusie.

De dienstverlening in klantfase 2 draait om 'Werkfit worden' en bestaat uit drie concrete activiteiten:

- 1) **Monitoring:** het periodiek spreken van de klant, waarbij voortgang rondom gemaakte afspraken wordt besproken en (vervolg)afspraken worden gemaakt en vastgelegd. Beoogd wordt dat, door periodieke gesprekken met de Wajonger die leiden tot een actueel klantbeeld en door de inzet van motiverende gesprekstechnieken die de Wajonger op een bij de klantsituatie passende manier activeren, mogelijkheden voor arbeidsversterking maximaal benut worden.
- 2) **Inkoop Werkfittrajecten:** het inkopen van diensten bij re-integratiebedrijven die door middel van intensieve persoonlijke begeleiding gericht is op het verbeteren van persoonlijke effectiviteit, het versterken van werknemersvaardigheden en het in beeld brengen van de arbeidsmarktpositie. Deze dienstverlening is voor Wajongers die nog niet voldoende zijn toegerust om (weer) aan het werk te gaan of naar werk toegeleid te worden. Beoogd wordt dat de Wajonger, na het succesvol doorlopen van deze fase voldoende toegerust is om scholing te gaan volgen dan wel zelfstandig of met ondersteuning van UWV betaald werk te vinden.

Werkfittrajecten

De Re-integratiedienst 'Werkfit maken' wordt ingezet voor cliënten om hen zodanig te versterken dat zij na het succesvol beëindigen hiervan geschikt zijn om het werk te hervatten of (succesvol) een scholing te volgen. Een 'werkfittraject' duurt maximaal 18 maanden en omvat in principe maximaal 41 begeleidingsuren, waarbij ophoging tot maximaal 60 begeleidingsuren in bijzondere gevallen mogelijk is.

De drie hoofdactiviteiten zijn:

Versterken van de werknemersvaardigheden

Deze activiteit is erop gericht om de cliënt arbeidsritme op te laten doen, te leren onder leiding en toezicht te werken, opdrachten zelfstandig uit te voeren. Resultaat daarvan is dat de focus van de tijdsbesteding van de cliënt (weer) op werk kan worden gericht. Het gaat hier dus om het aanleren en/of versterken van vaardigheden waardoor de cliënt zich in arbeidsrelaties correct en constructief weet te gedragen.

Verbeteren van de persoonlijke effectiviteit

Bij het verbeteren van de persoonlijke effectiviteit leren cliënten hun fysieke en psychische weerbaarheid te verhogen. Zij leren vaardigheden aan die een directe relatie hebben met het (effectiever) functioneren van de cliënt als individu.

Het in beeld brengen van de arbeidsmarktpositie

Het doel van deze activiteit is dat de cliënt inzicht krijgt in zijn capaciteiten, vaardigheden, en zijn affiniteit en interesse voor een beroepsrichting in loondienst of als zelfstandige.

De re-integratiedienst 'Werkfit maken' is succesvol als de cliënt - eventueel na het volgen van een noodzakelijk geachte scholing - het werk kan hervatten. Elk jaar koopt UWV zo'n 5.500-7.000 'werkfittrajecten' in waarvan rond 60% succesvol wordt afgesloten, in een derde van de gevallen omdat de Wajonger reeds aan het werk is. De rest kan scholing volgen of (meestal met begeleiding) op zoek naar een baan.

.....
Bron: UWV

-
-
- 3) **Inkoop praktijkassessment:** het inkopen van een assessment bij re-integratiebedrijven ten behoeve van Wajongers waarvoor geldt dat er onvoldoende zicht is op de eigen mogelijkheden omtrent werk. De in te zetten assessment hangt af van de klantsituatie. Hiermee wordt beoogd dat zowel de UWV-professional als de Wajonger zelf meer inzicht krijgen in de kwaliteiten, vaardigheden en belemmeringen van de Wajonger en in de manier waarop, en de termijn waarbinnen, de Wajonger naar (regulier) werk toegeleid kan worden en welke ondersteuning hier nog voor nodig is.

Praktijkassessment

Voor de professional van UWV is het niet altijd mogelijk om een goede inschatting te maken óf en zo ja welke re-integratieactiviteiten kunnen worden ingezet. Eén van de oorzaken daarvan is bijvoorbeeld een signaal dat de cliënt te maken heeft met complexe (multi) problematiek. Ook komt het voor dat de persoonlijke situatie, inclusief externe factoren die daarin een rol spelen, niet in de daarvoor beschikbare tijd geheel door de professional in beeld te krijgen is. Het Praktijkassessment kan worden ingezet om bij een vermoeden van (multi) problematiek deze – in een setting van vertrouwen – verder te kunnen laten uitdiepen.

Uitgangspunt van het Praktijkassessment is dat de cliënt weliswaar arbeidsvermogen heeft, maar dat de beperkingen dusdanig zijn, dat moeilijk is in te schatten of het aanwezige arbeidsvermogen voldoende is om binnen de daarvoor gestelde termijnen werkfit is te maken. Een uitkomst van het assessment kan ook zijn dat beschut werk waarschijnlijk het maximaal haalbare is voor de cliënt en dat een adviesaanvraag daartoe in gang gezet wordt.

Het Praktijkassessment vertaalt complexe (multi)problematiek naar factoren die het aan het werk gaan belemmeren en biedt inzicht in de competenties en de mogelijkheden van de cliënt. Daarnaast geeft het informatie over de wijze waarop en de termijnen waarbinnen de cliënt zich kan versterken zodat werkhervatting in (regulier) betaald werk mogelijk is. Het inzicht wordt verkregen door het voeren van gesprekken, toepassen van testen en/of het observeren van de cliënt in een werksetting. De resultaten worden verwerkt in een eindrapportage/ advies voor aanpak en vervolg van de re-integratiedienstverlening.

Een Praktijkassessment bestaat in beginsel uit de volgende onderdelen:

- Persoonlijke gesprekken met de cliënten/of testen. De algemene persoonlijke vaardigheden van de cliënt worden in kaart gebracht alsmede de positie van de cliënt op de verschillende leefgebieden, te denken aan huisvesting, lichamelijke en psychische gezondheid, dagbesteding en financiën.
- Observaties van de cliënt in de praktijk in één of meerdere werksituaties, in één of meerdere werkterreinen/werksoorten. De mogelijkheden en de knelpunten van de cliënt worden inzichtelijk gemaakt alsmede zijn affiniteiten gerelateerd aan werk

Bron: UWV

Monitoring

Activiteit	Beoogd werkzaam bestandsdeel	Beoogde uitkomst activiteit
<p>Deelactiviteiten</p> <ul style="list-style-type: none">› Periodiek spreken met de klant› Voortgang bespreken gemaakte afspraken.› (Vervolg)afspraken maken en deze vastleggen.	<ul style="list-style-type: none">› Door periodieke gesprekken met de Wajonger ontstaat een actueel klantbeeld.› Door de inzet van motiverende gesprekstechnieken wordt de Wajonger op een bij de klantsituatie passende manier geactiveerd.	<ul style="list-style-type: none">› Doordat de Wajonger blijvend in beeld is en geactiveerd wordt op een voor de klant passende manier worden mogelijkheden voor arbeidsversterking maximaal benut.

2.1 Inzoomen op de activiteit monitoring in klantfase 2

2.1.1 Hoe en wat er goed werkt bij monitoring in klantfase 2

De meerderheid van de professionals vindt dat monitoring in deze klantfase goed werkt voor henzelf en voor de klant. Doordat de klanten in een Werkfit of praktijkassessment-traject zitten is er sprake van meer structuur, ook in de monitoring. De monitoring staat in deze fase ook vaak in het teken van de klant beter leren kennen, doordat die in de trajecten nieuwe ontwikkelingen doormaakt.

Contact met de coach van re-integratiebureau essentieel voor goede monitoring

Hoe en hoe intensief en frequent er gemonitord wordt is (ook hier) afhankelijk van het traject dat de klant doorloopt en afspraken die daarover gelden binnen de regionale UWV-vestigingen. In sommige werkplannen is opgenomen wanneer en hoe vaak er contact met de professional plaatsvindt, in andere niet. Professionals gaan hier bovendien verschillend mee om. Aan de ene kant zijn er professionals die zeggen tijdens het traject eigenlijk vrijwel geen contact met de klant te hebben. Ook het contact met het re-integratiebedrijf is minimaal en vaak pas aan het eind van het traject.

“Op die momenten ben je minder actief bezig met de klant.”

In andere regio's gelden juist weer andere afspraken: een professional geeft bijvoorbeeld aan dat in zijn regio de afspraak geldt dat er vier keer per jaar contact wordt gelegd bij Werkfittrajecten. Andere professionals geven aan dat ze bovendien op eigen initiatief (veel) regelmatig contact leggen dan het (lokaal) minimaal aantal voorgeschreven contactmomenten. Zo nemen zij vaak eerder contact op dan het (verplichte) evaluatiemoment na zes maanden Werkfit, om te monitoren hoe het gaat. Sommigen doen dat met de klant, anderen met de coach. En dat contact met de coach van het re-integratiebureau vervult vanaf deze fase een heel belangrijke rol binnen de monitoring.

“Contacten met de coach zijn essentieel.”

“Ik heb hele goede ervaringen met jobcoaches: je kent elkaar, ze zijn mijn ogen en oren en werken heel goed samen”

De coaches zien en spreken de Wajongers veel vaker dan de UWV professionals en kennen de meest actuele situatie daardoor doorgaans beter. Door een goede uitwisseling tussen coach en UWV professional, dat wil zeggen op regelmatige basis of in ieder geval rondom relevante ontwikkelingen, heeft ook de UWV professional een actueler beeld van de klant.

Monitoring is ook gericht op het re-integratiebureau en de jobcoach

Een belangrijke aanvulling op de werkzame bestandsdelen, die in de huidige reconstructie niet omschreven staat, is volgens de professionals dat de monitoring in deze fase ook dient om het re-integratiebureau en de jobcoach beter te leren kennen. En om voldoende in beeld te hebben of het ingezette traject goed loopt en er een goede match tussen klant en coach is.

“Fijn om de klant beter te leren kennen, maar ook om het RIB beter te leren kennen. Als je goed monitort kan je veel bereiken. Je kan ook een stuk terugpakken als het niet goed loopt met het RIB. Werkt dus ook wel om te identificeren als het spaak loopt of de coach minder handig bezig is. Soms hou ik dan drie gesprekken.”

2.1.2 Hoe en wat er minder goed of anders werkt bij monitoring in klantfase 2

De monitoring verloopt niet altijd op de volgens professionals meest optimale manier. Zo hebben ze onvoldoende ruimte om iedere klant een wijze van monitoring te bieden die goed bij hen past, voelt monitoring daardoor soms vooral als administratieve plicht en zijn professionals soms afhankelijker dan zij wensen van anderen voor een actueel klantbeeld.

Persoonlijk contact op een manier die past bij de klant is essentieel, maar lukt niet altijd

Professionals zijn het er doorgaans over eens dat belangrijk is om de wijze en frequentie van contact ook tijdens deze fase goed aan te laten sluiten op de behoefte van de klant. In de praktijk is dat echter niet altijd uitvoerbaar. Veel professionals hebben bijvoorbeeld graag op een persoonlijke manier contact met de klant en willen diepgaander en inhoudelijker in gesprek dan de beschikbare tijd toelaat. Zij hebben weliswaar de professionele ruimte om binnen de caseload aan de ene klant meer tijd te besteden dan aan de andere, maar zij ervaren onvoldoende mogelijkheden om voor alle klanten waarvoor dat volgens hen goed zou zijn, voldoende tijd te hebben.

Meerdere professionals zetten daarom andere middelen in om toch hun klanten regelmatig te spreken. Soms doen ze dat door zonder afspraak klanten te bellen, of door hun mobiele telefoonnummer te delen en contact te onderhouden via whatsapp. Vaker contact zorgt volgens hen voor meer betrokkenheid bij de ontwikkeling van de klant. De laagdrempeligheid van whatsapp zorgt ervoor dat de klant zich gehoord voelt met relatief korte contactmomenten en zelf ook sneller, makkelijker en op een meer directe manier contact zal leggen als er iets speelt. Zonder dat laagdrempelige contact durft een klant niet altijd zelf een eerste stap hierin te zetten.

“Klanten die regelmatig benaderd worden voelen meer betrokkenheid bij hun ontwikkeling. Het lukt hen niet altijd om zelf de eerste stappen hierin te zetten.”

Toch is frequenter contact niet voor elke klant beter. De professionals vinden het dan ook belangrijk om op te letten of de hoeveelheid contact past bij de klant. Past het niet, dan kan het ook averechts gaan werken. De klant kan zich gaan storen aan de professional en het UWV, zich afkeren van het UWV en juist onbereikbaar worden.

“Op een passende manier’ geldt hier dus ook voor de monitoring zelf: de ene klant vindt het prettig om regelmatig benaderd te worden, de ander juist niet. Doe je het op een manier die niet bij de klant past, dan gaat dat ten koste van het effect. Doe je het te vaak, dan kom je in de irritatiezone terecht bij heel veel klanten, dan haal je een averechts effect.”

Monitoren voelt soms als administratieve bezigheid, niet als doelmatige activiteit

Professionals vinden het belangrijk om de klant goed in beeld te houden. Door een gebrek aan tijd ervaren zij het monitoren soms vooral als iets 'administratiefs' en niet als iets echt nuttigs: het moet gebeuren om aan de administratieve regels te voldoen, maar gebeurt daardoor in vaak beperkte tijd. Liever zijn ze bezig met doelmatig monitoren zodat het ook iets oplevert voor hen en voor de Wajonger.

Monitoring werkt minder voor Wajongers met een cyclisch beeld in (werk)trajecten

Volgens een van de geïnterviewde ervaringsdeskundige professionals is er een relatief grote groep Wajongers die al een uitgebreide geschiedenis van trajecten achter de rug heeft, waarbij ze telkens een bepaalde tijd gewerkt hebben, zonder uiteindelijke verlenging van het contract. Deze Wajongers komen in alle klantfasen voor, maar werden specifiek ter sprake gebracht in deze fase omdat voor veel van hen geldt dat er (opnieuw) gewerkt moet worden aan arbeidsversterking en motivatie. Zij komen vanuit de beëindigde arbeidspositie vaak terug in klantfase 2. Maar bij hen leveren de monitoringgesprekken en de motiverende gesprekstechnieken vaak onvoldoende op.

“Wat ik moeilijk vind, is dat veel mensen uit de doelgroep gewend zijn aan ergens binnen komen, geen contractverlenging krijgen en dan weer terugkomen. Ze hebben meerdere trajecten achter de rug en zelf geloven ze niet meer in verbetering van de situatie. [...] Ik voel me als professional bij hen machteloos. Het is dan zo'n uitzichtloze situatie, dat de hoop een beetje is uitgedoofd. Wellicht door het zoveelste traject waar ze weer in zitten. [...] Voor hen is tijd nodig. Iedereen wil werken, maar als je steeds nare ervaringen hebt, dat doet iets met je identiteit.”

De professional is vaak afhankelijk van anderen voor het actuele klantbeeld

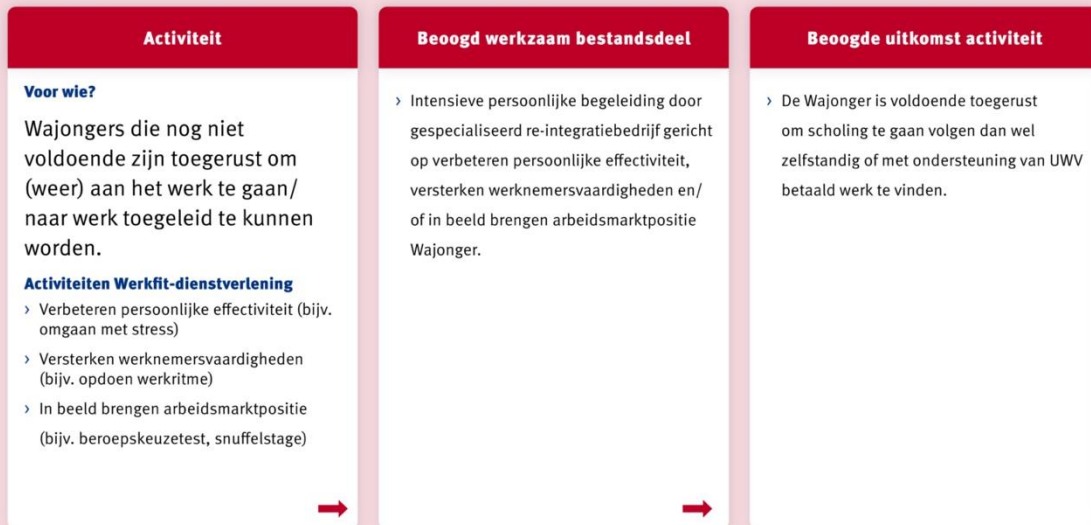
De professional is niet de enige die monitort in deze fase. Re-integratiebureaus en jobcoaches zijn volgens meerdere professionals de oren en de ogen van de professional tijdens een traject. Ook de motiverende gespreksvoering ligt volgens sommige professionals vooral in de handen van de coaches, omdat zij degenen zijn die het meest frequent contact met de klant hebben. De professional is voor een actueel klantbeeld dus deels van hen afhankelijk. Een goede afstemming en wisselwerking met hen is daarin belangrijk, maar niet alle re-integratiebureaus en jobcoaches leveren die kwaliteit. Leveren zij dat wel, dan draagt dat sterk bij aan een goed en actueel beeld van de klant.

Binnen UWV kan het bovendien zo geregeld zijn dat de procesbegeleider tijdens de Werkfittrajecten of praktijkassessments controleert hoe het loopt, dus niet de arbeidsdeskundige of adviseur intensieve dienstverlening. Een nadeel hiervan is dat de arbeidsdeskundigen of adviseurs intensieve dienstverlening soms minder controle hebben over de monitoring, welke informatie bij hen in beeld komt en hoe die te interpreteren, omdat het grotendeels "via-via" verloopt en niet voortkomt uit direct contact met de klant.

2.1.3 Verbeterpunten voor monitoring in klantfase 2

Vanwege het belang van goede afstemming en wisselwerking tussen re-integratiebureau en UWV professional is een verbeterpunt om dit vooraf middels afspraken formeler in te regelen, zodat afstemming ook plaatsvindt met en uitgevoerd wordt door de bureaus en coaches die dit nu nog onvoldoende doen. Hierdoor kan beter geborgd worden dat de UWV professional voldoende op de hoogte wordt gehouden.

Inkoop Werkfittrajecten bij re-integratiebedrijven



2.2 Inzoomen op de activiteit inkoop Werkfittrajecten

2.2.1 Hoe en wat er goed werkt bij Inkoop Werkfittrajecten

De meerderheid van de professionals is tevreden over dit instrument. De laagdrempeligheid, ruimte om te ervaren én om tegelijkertijd te observeren wat er gebeurt en hoe er op de klant kan worden aangesloten zijn onder andere redenen waardoor Werkfittrajecten vaak goed aansluiten op de klant en leiden tot de beoogde uitkomsten, of soms meer dan de beoogde uitkomst. Professionals zetten dan ook vaak een Werkfittraject in. Hier ervaren ze doorgaans weinig problemen mee.

“Dit is voor mij, van de concrete instrumenten, het meest werkzame instrument. Levert het meeste op en zet ik het vaakste in!”

Kleine stappen kunnen zetten werkt goed

Binnen Werkfit is het in principe goed mogelijk om met de klant in kleine stapjes te werken richting (de stap naar) scholing of werk en hier voldoende tijd voor te nemen. Dit worden door veel professionals als belangrijke werkzame bestandsdelen gezien. Het sluit aan bij wat veel Wajongers nodig hebben en zorgt ervoor dat er maatwerk geleverd kan worden. Het gevolg kan bovendien zijn dat de Wajonger uiteindelijk vanuit Werkfit direct aan het werk komt, niet zelden omdat de Wajonger bij de werkgever blijven na een werkervarings- of stageplek.

“Mijn gevoel is dat er vaker een Wajonger in een betaalde baan terecht komt via Werkfit dan via Naar Werk. Volgens mij is dat, omdat vanuit Naar Werk er direct naar betaald werk gezocht wordt. De lat ligt hoog, iemand moet presteren. Werkfit, dan ga je kijken of het past, ga eerst maar eens kijken. Geen eisen. Mensen gaan de Wajonger leren kennen, zijn gecharmeerd van iemand. Dan gaat iemand kijken of een betaalde baan lukt. Omdat er geen druk ligt op de Wajonger, is de kans groter dat het lukt.”

Ook de match met een bij de Wajonger passend re-integratiebureau is van belang

Net als bij de overige ingekochte dienstverlening vinden de professionals het belangrijk om zaken te doen met een re-integratiebureau en coach die goed past bij de Wajonger en de specifieke problematiek of hulpvraag. Dat is zowel in het belang van de klant als de professional: de coaches vervullen in wezen ook tegelijk een belangrijke monitorende rol. Voor de professionals is het dus ook belangrijk om goed zicht te hebben op welke re-integratiebureaus en coaches deze rol op een bij de klant passende manier vervullen.

Een voorwaarde voor het behalen van beoogde doelen door het inkopen van Werkfittrajecten is dat het re-integratiebureau zijn werk op een goede manier uitvoert. Het gaat dan bijvoorbeeld om het uitvoeren met de klant wat in de opdracht afgesproken is, voldoende contact met de klant onderhouden en voldoende kwaliteit leveren. Alle professionals kennen hierbij goede en minder goede re-integratiebureaus en coaches. Zij vinden het dus ook belangrijk om, in het belang van de klant, goed zicht te houden op de kwaliteit van de ingekochte dienstverlening.

“Belangrijk om goed vinger aan de pols houden, het zijn natuurlijk wel commerciële partijen. Check of ze voldoende aan de opdracht werken, voldoende contactmomenten hebben, kwaliteit leveren.”

Stage, werkervaring opdoen en kunnen observeren zijn toegevoegde waarden

Ook de mogelijkheid om binnen een Werkfittraject een stage of werkervaringsplek te realiseren wordt gezien als een toegevoegde waarde:

“Dat iemand op een werkervaringsplek kan komen. Daar blijven ze uiteindelijk vaak hangen. Dat is echt een werkzaam onderdeel. De periode dat hij daar zit geeft het bedrijf tijd om een beeld te krijgen. Daardoor is een Naar Werk-traject vaak niet nodig.”

Volgens een van de professionals is het borgen dat er meegelopen wordt met de Wajonger tijdens het opdoen van werkervaring erg belangrijk. Zeker als de klant in het verleden veel teleurstellingen heeft meegemaakt op dat vlak. Door mee te lopen kan de professional of de coach observeren en kijken wat er gebeurt. Die taak is weliswaar ook over te hevelen naar de werkgever, maar dan ziet de professional er weinig van terug en leert er weinig van voor toekomstige trajecten van de Wajonger.

“Een voorbeeld is een klant die had al 20 jaar gewerkt in een beschutte werkomgeving, was verhuisd, maar bij ons moest opnieuw een beoordeling aangevraagd worden bij SMZ. Hij wilde graag naar werk. Maar iemand is gewend aan een bepaalde setting, dat zegt niets over of die persoon ook direct bemiddelbaar is naar werk. Wat is de werksituatie, met wie werkt hij samen, wat kan iemand, wat wil iemand? En wat kan iemand aan? Dat stukje, dat hebben we met Werkfit verder onderzocht. Zijn arbeidsmarktpositie en werknemersvaardigheden.”

Professionals benoemen dat ze de Werkfittrajecten in veel gevallen verkiezen boven de Naar Werk-trajecten, ook als de UWV-protocollen die laatste eigenlijk voorschrijven. Een voorbeeld is het interne protocol om Wajongers die uit klantfase 4 komen vanwege een baanbeëindiging in principe direct in een Naar Werk-traject geplaatst moeten worden. Professionals stellen echter dat er op zo'n moment vaak meer aan de hand is bij de Wajonger, waardoor een Werkfittraject passender is en meer ruimte geeft om dienstverlening op maat te bieden. Maar ook bij Wajongers die toe zijn aan concretere stappen richting werk kiezen professionals er nog regelmatig voor om dat vanuit een Werkfittraject te doen.

2.2.2 Hoe en wat er minder goed of anders werkt bij Inkoop Werkfittrajecten

De Werkfittrajecten werken soms ook niet zoals beoogd: er lijkt een deel van de klanten te zijn die ondanks de dienstverlening niet verder dan deze klantfase komt. Ook wordt gezien dat de Werkfittrajecten soms onvoldoende op de behoeften van de Wajonger aansluiten.

Bij sommige klanten blijft beoogd resultaat uit

Naast de doorgaans positieve ervaringen met Werkfittrajecten worden er ook kritische kanttekeningen geplaatst. Zo kunnen er allerlei redenen zijn waardoor de beoogde uitkomst toch (nog) niet gehaald wordt. Dat gebeurt dan ook regelmatig. Een voorbeeld zijn sommige belemmeringen met een meer cyclisch beeld, zoals angststoornissen of PTSS, die na verloop van tijd weer ernstiger kunnen worden waardoor de Wajonger ook weer tot minder in staat is.

“Die hebben kleine stapjes nodig. Gaandeweg het traject kunnen de angsten weer opspelen en dan kom je niet tot de beoogde uitkomst.”

Het onderdeel ‘verbeteren van persoonlijke effectiviteit’¹⁰ wordt door professionals voor sommige klanten soms beschreven als een te ambitieus doel. Met name op psychisch vlak doen zich bij Wajongers nog regelmatig zodanige belemmeringen voor dat een (duurzaam) verbeterde persoonlijke effectiviteit moeilijk te realiseren is. Dit gaat veelal om zelfstigma en schaamte, maar ook andere psychische problemen. De coach is niet altijd voldoende toegerust om de Wajonger hierin op zo’n manier te begeleiden dat deze er stappen in zal zetten.

“Verbeterde persoonlijke effectiviteit, dat is een lastige. Een jobcoach is geen psycholoog, maar daar lijkt het soms wel op. Maar hoe doe je dat, het verbeteren van de persoonlijke effectiviteit? Veel gesprekken voeren.”

Het helpt bovendien niet dat Wajongers niet altijd uit zichzelf een signaal afgeven als het niet goed gaat. Een andere reden waardoor het beoogde resultaat soms uitblijft, is dat er tijdens een Werkfittraject dingen naar voren kunnen komen waar eerst aan gewerkt moet worden voor de klant verder kan. Dan is de stap naar werk te groot. Een van de professionals valt het op dat dit zich steeds vaker voordoet en vraagt zich af of dat misschien kenmerkend is voor de groep Wajongers die nu nog overblijven in klantfase 1 en 2.

“Het valt me steeds meer op dat de eindstreep niet altijd gehaald wordt en dat zich onderweg obstakels voordoen waardoor de focus op arbeid vermindert en de beoogde uitkomst niet behaald wordt. Misschien is dat een kenmerk van de groep Wajongers die is overgebleven?”

Een professional ziet dan ook dat er een groep is die toch min of meer in deze fase, of meer specifiek in de Werkfittrajecten blijft hangen. Tussentijdse doelen worden soms wel behaald, maar de uiteindelijke stap naar werk blijft voor hen uit zicht.

Werkfit sluit soms niet goed aan op behoeften van de Wajonger

Professionals signaleren ook dat de aanpak binnen dit traject soms niet goed aansluit bij de klant, waardoor de klant zich onbegrepen voelt. Dat ligt enerzijds aan de wijze waarop de dienstverlening bij UWV zelf is geregeld, anderzijds ligt het aan factoren die meer bij de re-integratiebureaus liggen. Bij UWV ligt de focus bij het inzetten van Werkfittrajecten volgens enkele professionals teveel op procesmatige protocollen, in plaats van maatwerk kunnen realiseren om de voor de Wajonger passende doelen te bereiken¹¹.

“We kunnen pas scholing inzetten in de laatste drie maanden van het Werkfit traject. Idee daarachter is dat als ik 18 maanden inkoop iemand na vier maanden niet al Werkfit kan zijn. Maar het kan best zijn dat iemand na vier maanden het licht ziet en scholing wil gaan volgen. Dan vind ik dat we in

¹⁰ Onder ‘verbeteren persoonlijke effectiviteit’ vallen activiteiten gericht op het leren omgaan met tegenslagen en stress, het grenzen aangeven en verbeteren van het zelfvertrouwen, het ontdekken van de eigen sterke en minder sterke kanten, vaardigheden en capaciteiten.

¹¹ In reactie op het voorbeeld uit de hierop volgende quote geeft UWV aan dat in zo’n situatie gekozen kan worden voor een eenmalige bijstelling van de dienst, of de dienst kan als succesvol worden afgesloten zodat met de scholing kan worden gestart.

procesmatige regels gevangen zitten. Ik moet eerst een Werkfittraject afsluiten en dan pas kan je scholing inkopen.”

Professionals zien dat klanten vaak meer tijd nodig hebben dan de maximale duur van een traject. Zij hebben weliswaar de mogelijkheid om met de juiste argumentatie trajecten opnieuw in te zetten, maar ervaren ook dat het niet de bedoeling is om dit te lang en te vaak te doen:

“Tegelijkertijd zit de druk in de tijd. Het is niet altijd zo dat je na een Werkfittraject klaar bent voor de volgende fase. Het is moeilijk dat er een gezette tijd zit aan de trajecten. Soms heb je meer nodig, maar ik kan niet 5 jaar Werkfit aanbieden. Aan veel problematiek zit geen tijdspad. De tijd legt druk op de passendheid voor de klant.”

Ook wijzen meerdere professionals erop dat veel Wajongers inderdaad baat zouden hebben bij 'intensieve en persoonlijke begeleiding', zoals dat in de reconstructie van het dienstverleningsmodel is omschreven, maar dat re-integratiebureaus dit binnen een Werkfittraject meestal niet waar kunnen maken. Dat zit hem in de afspraken over wat ingekocht wordt en over hoeveel tijd dat wordt 'uitgesmeerd'. Het Werkfittraject bestaat uit een beperkt aantal uren, voor zowel begeleiding als administratie, die ingezet moeten worden in een periode van soms wel 12 tot maximaal 18 maanden. Dat is volgens de professionals niet 'intensief'.

“Intensief is minstens wekelijks contact en meekijken en observeren. [...] Als ik een traject Werkfit inkoop van 3 maanden met 41 uur, dán is het intensief. Maar mensen moeten dingen aanleren en veranderen, dat is niet zo snel gedaan. Daarom wil ik langer inkopen. Meestal doe ik wel een jaar en het kan maximaal 1,5 jaar.”

Professionals geven bovendien aan dat de begeleiding soms te weinig 'persoonlijk' is. Zij zien bij de re-integratiebureaus soms een te grote focus op plaatsingen en een hoog tempo. Voor Wajongers werkt dat vaak niet om richting een duurzame arbeidsplaats te komen. Het risico is dan groot dat ze terugvallen, omdat er te snelle stappen gezet worden. Volgens de professionals zou het moeten gaan om stap voor stap ervaring opdoen.

“Klanten zijn soms kritisch: ‘ze (het re-integratiebureau, red.) begrijpen niet waar ik tegenaan loop’.”

De UWV professionals wijten dat deels aan de werkomstandigheden binnen de re-integratiebureaus die niet bijdragen aan een persoonlijke begeleiding, zoals een grote workload in combinatie met lage vergoeding door UWV. Dat de coach daarbij wordt getoetst op resultaten, dat wil zeggen een bepaald percentage geslaagde Werkfittrajecten om nog door UWV gecontracteerd te kunnen worden, draagt volgens de professionals evenmin bij aan een intensieve en persoonlijke aanpak: het versterkt de focus op (te) snelle resultaten.

“Intensief en persoonlijk, daar heb ik mijn vraagtekens bij. Ik heb soms gehoord van klanten dat ze zich voelen als een lopende band object.”

Met sommige re-integratiebureaus of coaches hebben de professionals dan ook slechte ervaringen: die werken niet goed aan de opdracht die met UWV en klant is overeengekomen en de doelen worden niet behaald.

“Het traject en de onderdelen zijn goed. De beoogde uitkomst moet eruit kunnen komen. Maar welke jobcoach zet ik in? Kan ik de juiste keuze maken tussen de personen bij de aanbieders? Er zijn jobcoaches, daar doe ik geen zaken mee.”

2.2.3 Verbeterpunten voor Inkoop Werkfittrajecten

Sommige professionals stellen dan ook dat UWV de kwaliteitsborging en monitoring van de ingekochte Werkfittrajecten op zo'n manier plaats zou moeten laten vinden dat de professional er op voorhand meer op kan vertrouwen dat de verwachte kwaliteit ook geleverd zal worden. Professionals benoemen verder dat ze meer flexibiliteit wensen in zowel de procesmatige regels rondom Werkfittrajecten als de tijdsduur ervan.

Inkoop praktijkassessment bij re-integratiebedrijven

Activiteit	Beoogd werkzaam bestandsdeel	Beoogde uitkomst activiteit
<p>Voor wie?</p> <p>Ten behoeve van Wajongers waarvoor geldt dat er onvoldoende zicht is op de eigen mogelijkheden omtrent werk.</p> <p>Praktijkassessment</p> <p>› De in te zetten assessment hangt af van de klantsituatie.</p>	<p>› Zowel de UWV-professional als de Wajonger zelf krijgen meer inzicht in de kwaliteiten, vaardigheden en belemmeringen van de Wajonger.</p>	<p>› UWV-professional heeft meer inzicht in de manier waarop, en de termijn waarbinnen, de Wajonger naar (regulier) werk toegeleid kan worden en welke ondersteuning hier nog voor nodig is.</p>

2.3 Inzoomen op activiteit Praktijkassessment

2.3.1 Hoe en wat er goed werkt bij Inkoop praktijkassessments

Het aantal professionals dat praktijkassessments inzet is beperkt, maar de meeste van hen hebben er positieve ervaringen mee en zijn van mening dat het een toegevoegde waarde heeft aan de dienstverlening. Zij zijn ook positief over de toepasbaarheid. Meerdere professionals vinden dan ook dat de praktijkassessment kan helpen om, zowel voor de klant zelf als voor de professional, een beter beeld te krijgen van mogelijkheden en wat de klant wil. Het helpt dan ook om de motivatie te vergroten bij de Wajonger.

Praktijkassessment levert nieuwe inzichten voor de professional

Vooral bij klanten waarbij de professional nog onvoldoende beeld heeft van mogelijkheden en arbeidswensen wordt een praktijkassessment nog wel eens ingezet. Dat gebeurt ook als nog onvoldoende duidelijk is waarom voorgaande trajecten met de klant niet succesvol verliepen. Voorbeelden die genoemd worden zijn klanten met autisme spectrum stoornissen en klanten waarbij geen goed beeld is van het arbeidsvermogen.

“Ik zet het vooral in bij klanten waarmee ik er zelf niet uitkom. Dat zijn vooral autistische mensen. Dat vind ik een moeilijke doelgroep om mogelijkheden en randvoorwaarden in te schatten.”

Als eerdere trajecten niet geleid hebben tot beoogde resultaten dan wordt de praktijkassessment soms ingezet om beter in beeld te krijgen waar dat aan gelegen kan hebben. Die inzichten kunnen helpen om vervolgtrajecten beter vorm te geven.

“Ik heb er goede ervaringen mee. Een voorbeeld is iemand die een werkervaringsplek had via Werkfit, dat mislukte. Veel ziekmeldingen, veel haperingen. Toen via een praktijkassessment het weer opgebouwd. De klant had moeite met op tijd op staan en structuur. Dat namen we mee in een Werkfittraject.”

Het moment waarop professionals een praktijkassessment inzetten kan verschillen. De ene professional zet een praktijkassessment vooral in tussen fase 1 en 2, om een beter beeld van de klant te krijgen en een visie op in te zetten dienstverlening te ontwikkelen.

“Als ik een assessment inzet, dan heb ik vaak onvoldoende beeld van de klant. Terwijl bij Werkfit, dan heb ik al een visie.”

Andere professionals zetten de praktijkassessment juist in aanloop naar klantfase 3 of 4, om zo een beter beeld te krijgen van de concrete mogelijkheden op het gebied van werk en dat als handvatten mee te nemen in de (keuze voor) activiteiten in klantfase 3 of specifieke arbeidsplaatsen die daarbij gezocht kunnen worden.

Een praktijkassessment kan volgens de professionals ook goed ingezet worden bij Wajongers waar weinig ontwikkelmogelijkheden worden gezien, om werk te vinden dat past bij wat de Wajonger juist al wel kan.

“Als je bij iemand met een laag niveau kijkt, dan heeft het vaak niet veel zin om meer extra vaardigheden bij te brengen. Terwijl als je bij de assessment ziet dat er iets al goed gaat, zoals een bepaalde taak die goed gaat, dan hoef je er misschien niets meer aan te doen en kun je zo iemand begeleiden naar werk wat daarbij past.”

Praktijkassessment geeft ook de Wajonger zelf meer inzichten

Het inzetten van een praktijkassessment kan ook voor de Wajonger zelf inzichten opleveren over de eigen mogelijkheden: zowel over wat niet haalbaar is, maar tot dan toe door de Wajonger misschien wel gewenst, als over wat de Wajonger juist wel kan. Dat draagt bij aan activatie van de Wajonger en soms aan het vergroten van motivatie voor het zetten van vervolgstappen die goed aansluiten bij wat de Wajonger kan.

“Wajongers zien soms niet hun eigen mogelijkheden dus dan is het voor hun een verrassing. Maar voor mij is het dan minder groot.”

De uitkomsten helpen in de argumentatie voor een passend vervolg voor de Wajonger

Assessments worden soms ook ingezet om het beeld dat de professional heeft van de Wajonger verder te onderbouwen. Soms is dat beeld nog moeilijk toe te lichten aan de hand van concrete voorbeelden, waardoor ook een argumentatie voor een vervolgstap soms nog lastig uiteen te zetten is. Door de praktijkassessment ontvangt de professional, als het goed is, een heldere rapportage die goed gebruikt kan worden in die onderbouwingen. Zo wordt aangegeven dat de uitkomsten gebruikt kunnen worden om op een gerichte manier weer structuur op te bouwen onder intensieve begeleiding, bij klanten die “veel haperen”. Maar het wordt ook gebruikt om aanvragen voor beschut werk beter te kunnen onderbouwen.

“Op de FML (functie-mogelijkhedenlijst, red.) staat ‘intensieve begeleiding nodig’. Als je dan beschut werk bij SMZ aanvraagt, dan moet je dat motiveren. Daar kun je assessment goed voor gebruiken.”

“Als iemand die indicatie beschut werk krijgt, dan gaat de gemeente ook die assessment uitvoeren. Ik had veel afwijzingen beschut werk, nu gaat het beter op deze manier. Het is dan wel zaak dat je een bureau hebt dat er goed in gespecialiseerd is. Een bureau dat deze doelgroep heeft.”

Gespecialiseerd re-integratiebureau is voorwaarde voor toepasbaarheid en effectiviteit

Een re-integratiebureau dat de praktijkassessment goed uit kan voeren wordt daarbij dus wel als voorwaarde gesteld. De meeste professionals die ervaring hebben met praktijkassessments zijn hier erg over te spreken en weten de juiste bureaus in te schakelen.

“Ik zie ook dat ik heel duidelijke rapporten terugkrijg.”

2.3.2 Hoe en wat er minder goed of anders werkt bij Inkoop praktijkassessments

De meerderheid van de professionals heeft nog geen ervaring met het inzetten van praktijkassessments en vindt het daarom moeilijk om over toepasbaarheid en effectiviteit te oordelen. Wel hebben veel van hen twijfels en sommigen juist negatieve ervaringen met de assessments.

Soms nog weinig ingezet door nieuwigheid en onduidelijkheid

De meerderheid van de geïnterviewde professionals gaf aan nog geen ervaring met praktijkassessments te hebben opgedaan. Het kunnen inzetten van een praktijkassessment is als aparte module nog een redelijk nieuwe mogelijkheid binnen de dienstverlening, voorheen maakte dit soms onderdeel uit van een Werkfittraject. Deze nieuwigheid zorgt er ook voor dat er onder de professionals nog veel onduidelijk is over hoe, wanneer en waarvoor een praktijkassessment precies ingekocht kan worden.

“Bij mij en bij collega's is er veel onduidelijkheid over hoe en waar je de praktijkassessment moet inkopen. Nu omzeil ik het een beetje: dan geef ik een RIB een opdracht om aan al die dingen te werken, zoals testen in te zetten, etc. Maar dan krijg ik niet zo'n mooie rapportage.”

Twijfels over kwaliteit en effectiviteit

Een deel van de professionals heeft twijfels over het nut van het praktijkassessment, of heeft slechte ervaringen. Daarbij komt dat ze het ook door collega's niet veel gebruikt zien worden en dus weinig voorbeelden hebben gezien waarbij het meerwaarde voor de klant of de professional opleverde.

“Het is geen populaire activiteit, ik hoor er ook weinig collega's over. Als de uitkomst zou kunnen kloppen, dan zou het wel nuttig zijn.”

“Het gebruik is nihil. Geen aanbieders, of het aanbod van de aanbieder voldoet niet aan de verwachting.”

Sommige professionals vinden dan ook dat de beoogde uitkomsten ook goed, of zelfs beter, via de inzet van andere dienstverleningsmogelijkheden, zoals een Werkfittraject, bereikt kunnen worden.

“Deze activiteit heeft weinig nut, dit kun je ook in andere trajecten onderzoeken. Hier zou uit moeten komen hoe lang het duurt voor hij de volgende stap kan zetten. Ik heb liever een positievere insteek. Ik zet een traject in zoals Werkfit en ga kijken hoe ver we kunnen komen.”

De mening dat praktijkassessments niet altijd goed werken wordt ook gevoed door onvrede over de kwaliteit van de uitkomsten van het praktijkassessment:

“Ik kan me baseren op 1 voorbeeld. Daar kwam niet uit wat hier (de omschrijving in het dienstverleningsmodel, red.) staat. De uitkomsten zaten er flink naast. Het waren antwoorden waar ik niet veel mee kon. Ik kreeg geen inzicht in welke activiteiten de volgende stap zou zijn.”

De professionals geven aan dat er grote verschillen zijn in de kwaliteit die re-integratiebureaus leveren op dit vlak. Een re-integratiebureau moet niet alleen in staat zijn om een praktijkassessment op zo'n manier uit te voeren en rapporteren dat de klant en professional er goed mee uit de voeten kunnen, ze moeten ook goed bekend zijn met de specifieke doelgroep én met bijpassende werkgevers. De ervaring van professionals is dat dat niet voor elk re-integratiebureau geldt. Maar tegelijkertijd heeft zeker niet elke professional zicht op welke re-

integratiebureaus hier wel goed in zijn. Dat vormt een drempel om een praktijkassessment te gaan inzetten.

“Wat is een goed bureau? Iedereen wil het wel en ze zeggen dat ze het kunnen. Maar in de praktijk werkt het niet altijd zo, dat maakt het voor mij lastiger. Je moet echt een goede partner hebben die hierin gespecialiseerd is.”

Overigens geeft een van de professionals aan dat wel steeds meer re-integratiebureaus zijn die kwaliteit leveren.

Soms zien professionals praktische bezwaren die een assessment minder toepasbaar maken

Reistijd en de bereidheid van werkgevers om een praktijkassessment mogelijk te maken vormen soms een obstakel voor het inzetten ervan. Zo noemen sommige professionals dat het aanbod in de regio beperkt is: er is dan bijvoorbeeld geen re-integratiebureau in de buurt beschikbaar om een assessment uit te voeren. Vaak betekent dat dat een Wajonger dan een lange reistijd en grote afstand moet overbruggen voor de praktijkassessment. Voor de professional kan dat een reden zijn om daarom geen praktijkassessment in te kopen.

“Ik kan het wel inzetten, maar heb het nog nooit gedaan. Komt voor een deel ook doordat het in de omgeving waar ik werk niet in de buurt beschikbaar is en ik de klant dan opzadel met lange reistijd, gedoe met het OV, etc. Dat is voor veel van onze klanten een hele onderneming.”

Ook speelden de coronaomstandigheden het afgelopen jaar een rol in de praktische uitvoering van praktijkassessments: werkgevers waren hierdoor minder bereid om een praktijkassessment bij hen plaats te laten vinden, waardoor praktijkassessments minder uitgevoerd konden worden.

“We hebben het nog niet zo lang, waarvan een jaar corona. In het afgelopen jaar was praktijkassessment door corona lastig in te zetten. Werkgevers stonden niet open om mensen binnen te laten en uit te proberen.”

De praktijkassessment kan ook leiden tot de overweging van een herbeoordeling

Een belangrijke aanvulling op de beoogde uitkomsten, is dat praktijkassessments ook juist meer inzicht en een betere onderbouwing op kunnen leveren waarom een Wajonger juist geen (toekomst)mogelijkheden op het gebied van werk heeft.

“Je kunt er ook uit krijgen dat er twijfel is of iemand überhaupt vier uur kan werken. Dan kun je terug naar SMZ.”

“Je weet in deze fase nog niet altijd of terugkeer naar de arbeidsmarkt mogelijk is. Assessment doen we vaak als iemand van de oWajong is beoordeeld met arbeidsvermogen. Die mensen hebben op een gegeven moment een brief gekregen met ‘we gaan uit van arbeidsvermogen, als u er niet mee eens bent, laat het horen’. Toen kregen we veel mensen die al 10 jaar niets hadden gedaan. Daar zetten we dit vaak in. Je kunt het inzetten om te kijken of iemand wel arbeidsvermogen heeft. Als uit de assessment blijkt dat dat niet lukt, dan kun je daarna een herkeuring aanvragen.”

2.3.3 Verbeterpunten voor Inkoop praktijkassessments

Een eerste verbeterpunt ligt in de interne voorlichting en informatieverstrekking over het inzetten van praktijkassessments, met aandacht voor zowel de praktische uitvoering (hoe vraag ik het aan?) als de meerwaarde die het op kan leveren. Op dit moment zien nog weinig professionals de meerwaarde, ook als zij hierover voorgelicht zijn, terwijl anderen juist erg positief zijn over het effect. Zowel een beter zicht op dit soort goede voorbeelden, als concreet kennis maken met de re-integratiebureaus en inzicht creëren in welke bureaus met expertise goede praktijkassessments

kunnen uitvoeren, zou volgens sommigen kunnen helpen om toch gebruik te gaan maken van praktijkassessments.

“Ik ben er tijdens voorlichtingen nog onvoldoende van overtuigd dat dit werkt. Voor mij is niet echt duidelijk hoe dit bijdraagt.”

Een van de professionals draagt bovendien een alternatief voor een praktijkassessment aan: de Talentenexpeditie van het REA college. Deze professional had hier goede ervaringen mee en stelde dat zij *“perfecte rapportages en adviezen”* aanleveren.

2.4 SAMENVATTENDE CONCLUSIE KLANTFASE 2

De professionals zijn doorgaans positief over hoe de dienstverlening is vormgegeven in deze klantfase. Het biedt een mooie aansluiting op klantfase 1 en voorziet duidelijk in behoeften van klanten in hun proces richting arbeidsparticipatie.

Wel wordt aangetekend dat er binnen deze klantfase een deel is dat niet verder komt dan deze fase, de gestelde doelen binnen trajecten niet binnen de maximale doorlooptijd behaalt, of telkens in deze fase terug belandt. Voor deze klanten is mogelijk een benadering meer gericht op het doorbreken van zelfstigma en het opbouwen van zelfvertrouwen een oplossing. Maar ook het vergroten van maatwerkmogelijkheden binnen de trajecten, borgen dat er daadwerkelijk ‘intensief en persoonlijk’ begeleid wordt en binnen de trajecten minder druk uitoefenen op de klant om doelen snel te behalen zien de professionals als verbetermogelijkheden.

Er is weinig ervaring met en soms twijfel over de praktijkassessments, maar professionals die hier wel ervaring mee hebben zijn er meestal erg positief over: ze leveren inzichten voor klant en professional op die helpen om goed onderbouwd tot verdere activering te komen, of soms juist om te onderbouwen waarom een klant tot minder in staat is dan tot dan toe gedacht.

2.4.1 Hoe en wat er goed werkt binnen klantfase 2

De meerderheid van de professionals vindt dat de combinatie van monitoring, Werkfittrajecten en eventuele praktijkassessments goed werkt voor de klant en professional.

Monitoring in deze fase is goed toepasbaar en volgens de professionals leidt het doorgaans tot de beoogde uitkomsten. De Werkfittrajecten brengen structuur aan in de monitoringmomenten. Coaches van re-integratiebureaus en soms procesbegeleiders worden vaak benut om het klantbeeld actueel te hebben en houden. Als er een goede uitwisseling tussen hen en de UWV-professional is dan werkt dit goed. Monitoring dient bovendien om ook de (match met) re-integratiebureaus en coaches in beeld te hebben.

Werkfittrajecten hebben volgens de meeste professionals een belangrijke toegevoegde waarde aan de dienstverlening. Het inzetten hiervan sluit vaak goed aan op de behoeften van de klant. De laagdrempeligheid, ruimte om zonder al teveel druk werk(omgeving) te ervaren en tegelijkertijd de mogelijkheid om de Wajonger te observeren, worden allen gezien als werkzame bestanddelen van het inzetten van Werkfittrajecten.

Een duidelijke minderheid van de professionals zet praktijkassessments in, maar de meeste van hen zijn wel van mening dat er grote voordelen aan zitten: praktijkassessments geven zowel hen als de klanten een beter zicht op mogelijkheden, dragen daardoor bij aan verdere activering en leveren onderbouwing op voor vervolgstappen. Ook kan een vervolgtraject hierdoor beter op maat gemaakt worden. Vooral als de professional of de Wajonger zelf op een gegeven moment niet of

moeilijk weet wat een goed vervolg zou zijn kan dit een goed middel zijn om weer beweging op gang te brengen.

2.4.2 Hoe en wat er minder goed of anders werkt binnen klantfase 2

Doordat er sterker geleund wordt op de coaches van de re-integratiebureaus voor de monitoring hebben de UWV-professionals er zelf minder controle over, dat ervaren zij soms als een nadeel. Zij zouden zelf toch vaak meer tijd aan hun klant willen kunnen besteden, inclusief meer coachingsgesprekken, ook omdat zij zien dat meerdere klanten hier baat bij zouden hebben. De professionals hebben hier onvoldoende ruimte voor, waardoor monitoring nu niet optimaal benut wordt om beoogde uitkomsten te bereiken. Nu voelt de monitoring voor hen soms meer als een administratieve plicht die in korte tijd moet worden voldaan, dan een gerichte monitoring om de doelen te bereiken. Vooral de groep klanten die al langere tijd niet heeft gewerkt, of juist veel werkervaringen heeft opgedaan met negatieve afloop, zouden intensievere monitoring met meer coachingsgesprekken kunnen gebruiken. Een van de geïnterviewde ervaringsdeskundige professionals stelt echter dat voor deze Wajongers monitoringsgesprekken en de motiverende gesprekstechnieken minder effectief zijn en er aanvullende dienstverlening gewenst is .

Werkfittrajecten sluiten soms ook niet goed aan op de klant. Voor Wajongers die al langere tijd in klantfase 1 en 2 verblijven (de "overgebleven groep Wajongers") en Wajongers die vanwege opnieuw opspelende (impact van) belemmeringen een terugval ervaren werkt (opnieuw) een Werkfittraject aanbieden vaak onvoldoende.

Ook sluiten de Werkfittrajecten volgens de professional soms onvoldoende aan op de behoeften van de klant. Een te sterke focus op procesmatige protocollen binnen UWV kan maatwerk in de weg zitten, maar de begeleiding in de Werkfittrajecten wordt ook niet zo 'intensief en persoonlijk' uitgevoerd als voor de Wajonger goed zou zijn. De focus op plaatsingen en het tempo waarin de doelen worden nagestreefd binnen Werkfittrajecten liggen daarbij bovendien soms te hoog voor de klant. De meeste Wajongers hebben volgens de professionals baat bij stap voor stap ervaring opdoen en dan gaat het soms vanzelf ineens zo snel dat de Wajonger direct betaald werk krijgt. Inhoudelijk vragen professionals zich af of een van de beoogde doelen, namelijk het verbeteren van de persoonlijke effectiviteit, voldoende te bewerkstelligen is door de coach van het re-integratiebureau.

Veruit de meeste professionals hebben geen of heel weinig ervaring met de praktijkassessments. Dat komt, volgens sommige professionals, deels doordat het als aparte module nog niet zo lang tot de dienstverlening behoort, maar het komt ook doordat veel van de professionals niet goed weten hoe, wanneer of waarvoor de praktijkassessments ingezet kunnen worden. Juist op dat vlak lijkt er een belangrijk verbeterpunt te liggen voor UWV. Soms zijn de praktijkassessments voor de klant moeilijk praktisch uitvoerbaar en sommige professionals twijfelen over het nut of de effectiviteit ervan, vaak gebaseerd op een minder goede ervaring met een uitgevoerde praktijkassessment. Professionals weten zelf niet altijd welke bureaus beter of juist minder goed in de praktijkassessments zijn, waardoor zij het minder snel inzetten.

2.4.3 Verbeterpunten klantfase 2

Een verbeterpunt voor de dienstverlening in klantfase 2 is professionals voorzien van meer kennis en handvatten omtrent het uitvoeren en de meerwaarde van de praktijkassessments.

Een ervaringsdeskundige professional benoemde als mogelijke aanvulling op de dienstverlening om een ander type begeleiding te bieden, specifiek gericht op de groep Wajongers die vaker werkloos is geraakt en die daardoor de hoop op een goede baan verloren heeft. Gedacht werd aan een intensief coachingstraject of een coachingsgroep met lotgenoten en een ervaringsdeskundige, waarin intensief aan de slag gegaan wordt met zelfvertrouwen terugwinnen en zelfstigma doorbreken.

“Voor de groep die meer negatieve ervaringen heeft gehad, werkt dit minder goed. Dan zijn motiverende gesprekstechnieken niet genoeg. Het is een mooie manier, maar zeker met Wajongers die al langer niet dan wel aan het werk zijn... Voor die groep komt er meer bij kijken dan alleen motiverende gesprekstechnieken. Dat gaat echt over identiteit en nieuwsgierig naar jezelf kijken. Zelfstigma. Dan moet je veel dieper gaan.”

In de advocaat van de duivel-sessies en tijdens het online event met professionals waren de deelnemers niet op voorhand overtuigd van de werkzaamheid van zo'n specifiek coachingstraject of coachingsgroep. Zij dachten dat dit ook meer onderdeel van de monitoringgesprekken en andere vormen van (externe) begeleiding zou kunnen zijn en niet als aparte extra vorm van begeleiding plaats zou moeten vinden. Toch zagen ze ook meerwaarde in het uitproberen ervan in pilotvorm. Tijdens het online event prioriteerden de professionals deze optie op de derde plek, van vijf concrete verbetersuggesties aangedragen door collega's.

Op weg naar werk

3

Klanten in deze fase zijn (bijna) 'klaar' (gemaakt) om de match met werk te maken. Zij hebben hierbij wel ondersteuning nodig bij het zoeken en vinden van werk. Een deel van hen heeft in relatie tot een concrete baan aanvullende dienstverlening nodig. Wajongers in deze fase zijn werkfit en gereed om deel te nemen aan activiteiten die er op gericht zijn hen naar werk te begeleiden en (met ondersteuning) aan het werk te gaan (bij een reguliere werkgever).

Activiteiten

Monitoring

Inzet workshop
'Succesvol naar
Werk' (SNW)

Inkoop
Scholing

Inkoop modu-
laire re-inte-
gratiediensten:
'begeleiding bij
scholing'

Inkoop 'naar
werk' diensten
bij re-integratie-
bedrijven

Inschakelen
Werkgeversser-
vicepunt (WSP)

3 FASE 3 – NAAR WERK

We beschrijven in dit hoofdstuk eerst waar de activiteiten uit klantfase 3 van het dienstverleningsmodel uit bestaan, voor wie die bedoeld zijn en wat ermee beoogd wordt. Vervolgens beschrijven we toetsing aan de praktijk van de afzonderlijke activiteiten die tot deze klantfase behoren: monitoring in klantfase 3, de inzet van de workshop 'Succesvol naar Werk' (SNW), de inkoop van scholing, de inkoop van begeleiding bij scholing, de inkoop van 'Naar werk' diensten bij re-integratiebureaus en het inschakelen van het Werkgeversservicepunt (WSP). We sluiten het hoofdstuk af met een samenvattende conclusie.

In klantfase 3 werken Wajongers aan de laatste stap naar werk. Met zes concrete activiteiten die in deze klantfase ingezet kunnen worden bestaat deze klantfase uit de meeste activiteiten. Dit zijn achtereenvolgens:

- 1) **Monitoring:** ook in deze klantfase bestaat monitoring uit het voeren van periodieke gesprekken waarin voortgang rondom gemaakte afspraken wordt besproken en (vervolg)afspraken worden gemaakt en vastgelegd. Beoogd wordt dat, door periodieke gesprekken met de Wajonger die leiden tot een actueel klantbeeld en door de inzet van motiverende gesprekstechnieken die de Wajonger op een bij de klantsituatie passende manier activeren, mogelijkheden om aan het werk te komen maximaal benut worden

- 2) **Inzet workshop 'Succesvol naar Werk' (SNW):** kortdurende workshop waarin Wajongers die nog onvoldoende sollicitatievaardigheden bezitten in groepsgewijze vorm door middel van oefeningen worden ondersteund bij activiteiten rondom het zoeken en vinden van werk. Beoogd wordt dat de Wajonger hierdoor voldoende sollicitatievaardigheden bezit, (zelfstandig) op zoek naar werk kan en klaar is om de match met werk te maken, doordat deze door de persoonlijke begeleiding in de workshop weet:
- Wat hij leuk vindt en waar hij goed in is
 - Welke specifieke activiteiten hij moet ondernemen om werk te vinden
 - Welke onderwerpen hij kan bespreken tijdens sollicitatiegesprek en
 - Hoe de Wajonger zichzelf beter kan presenteren tijdens een sollicitatiegesprek.

Workshop 'Succesvol naar werk'

Het doel van deze workshop is om de werkzoekende door middel van groepsessies, oefeningen en huiswerkopdrachten te ondersteunen bij activiteiten rondom het zoeken naar en vinden van werk. De cliënt krijgt tijdens deze workshop handvatten aangereikt, rekening houdend met de kennis en ervaringen die hij eerder heeft opgedaan. Na afronding van de workshop weet de cliënt wat hij leuk vindt en waar hij goed in is. Ook weet hij welke activiteiten hij moet ondernemen om werk te zoeken en te vinden. De cliënt kan zichzelf (beter) presenteren en heeft geleerd welke onderwerpen hij kan bespreken tijdens een sollicitatiegesprek met een werkgever. Ook is er een plan gemaakt voor de toekomst hoe verder te gaan in het vinden van werk.

Het gaat om een reeks van 4 tot 6 bijeenkomsten in groepsverband. Het basisidee van de workshop is dat de cliënten zelf aan de slag gaan onder persoonlijke begeleiding door de adviseur(s), waarbij aandacht kan worden besteed aan diverse onderwerpen, zoals:

- ➔ het samenwerken in een groep
- ➔ het vaststellen van de kwaliteiten en interesses van de werkzoekende
- ➔ het schrijven van sollicitatiebrieven en CV's en solliciteren op sociale media
- ➔ het bewust omgaan met de eigen online presentatie ('hoe sta jij op internet?')
- ➔ het voorbereiden en/of oefenen van sollicitatiegesprekken
- ➔ het omgaan met werk.nl en de werkmap
- ➔ het voorstellen aan de adviseur van Werkgevers Servicepunt.

Bron: UWV

- 3) **Inkoop Scholing:** inkoop van opleidingen, functiegerichte vaardigheidstrainingen, leerbanen en ervaringscertificaten voor Wajongers die (in relatie tot een concrete baan) scholing nodig hebben. Beoogd wordt dat de Wajonger door de inzet van scholing de vaardigheden verkrijgt die noodzakelijk zijn om geschikt te worden voor een concrete baanopening en zodoende over voldoende kwalificaties beschikt om in de gewenste beroepsrichting een baan te vinden, al dan niet met ondersteuning van UWV.

- 4) **Inkoop 'Begeleiding bij scholing'**: bestaat uit (onder andere) begeleiding bij plannen en organiseren, coaching en huiswerkbegeleiding voor Wajongers die begeleiding nodig hebben bij het volgen van scholing. Beoogd wordt dat de Wajonger het scholingstraject succesvol afrondt doordat deze een studieplanning heeft, motivatie voor de scholing behoudt en doordat de voortgang van de scholing bewaakt wordt, zodat de beoogde uitkomsten van de inkoop scholing behaald worden.

Scholing en Begeleiding bij scholing

Uitkeringsgerechtigden met een arbeidsbeperking kunnen te allen tijde scholing met behoud van uitkering volgen. Maar alleen als die scholing door UWV als noodzakelijk is aangemerkt om werk te vinden kan UWV de scholingskosten ook financieren. De in te zetten scholing moet passen bij de belastbaarheid en mogelijkheden van de cliënt én de vraag vanuit de arbeidsmarkt.

Scholing is een verzamelbegrip. Het kan betrekking hebben op een korte beroepsgerichte cursus van een dag tot enkele weken, maar ook op leer-werkcombinaties bij een leerbedrijf én een onderwijsinstelling, een reguliere mbo- of hbo-opleiding (of deelcertificaten daarvan), of brancheopleidingen georganiseerd door werkgevers(organisaties). In principe bedraagt de maximale duur van een door UWV gefinancierde scholing 1 jaar. Jaarlijks zet UWV voor gemiddeld zo'n 1.200 Wajongers scholing in. Voor Wajongers worden leer-werkcombinaties relatief vaak ingezet (14%), het grootste deel betreft echter korte beroepsgerichte trainingen.

Begeleiding bij scholing

De dienst Begeleiding bij scholing is bedoeld om de cliënt te ondersteunen bij het volgen van noodzakelijke scholing en draagt eraan bij dat deze scholing met succes kan worden afgerond. Begeleiding bij scholing kan worden ingezet ongeacht of UWV ook de scholing zelf financiert of niet. Het volgen van scholing vraagt van de klant dat hij gestructureerd en planmatig zijn taken en opdrachten die verband houden met scholing uitvoert. Als de klant daar (nog) niet zelfstandig toe in staat is, kan hij begeleiding en coaching krijgen. Dit omvat onder andere het aanleren van planmatig studeren, omgaan met de verantwoordelijkheden in verband met de gevolgde scholing en het aanbrengen van focus. Begeleiding bij scholing is in principe mogelijk voor de duur van de scholing voor maximaal 1 uur in de week met een maximum van 49 uur.

Bron: UWV

- 5) **Inkoop 'naar werk' diensten bij re-integratiebedrijven**: begeleiding op het gebied van profileren, zoeken naar vacatures, job assembling, samenstellen van portfolio, netwerken en door sollicitatietrainingen. Het re-integratiebedrijf doet dit door persoonlijke begeleiding aan de Wajonger bij het zoeken naar passende vacatures of baanopeningen en bij het op adequate wijze solliciteren op deze vacatures en/of door een betaalde baan te vinden of creëren voor de Wajonger, of door de Wajonger te begeleiden bij het starten als zelfstandig ondernemer. Beoogd wordt dat hierdoor een match met een (reguliere) werkgever tot stand komt en de Wajonger daar aan het werk is, of als zelfstandige ondernemer werkzaam is.

'Naar werk'

De activiteiten in het kader van de re-integratiedienst Naar werk zijn gericht op de concrete werkhervatting van een cliënt in inkomensvormende arbeid. Het kan zowel gaan om werk in loondienst als werk als zelfstandig ondernemer. Een 'naar werk' traject duurt maximaal 9 maanden en omvat in principe niet meer dan 26 begeleidingsuren. In uitzonderlijke situatie is het mogelijk dat het aantal begeleidingsuren wordt verhoogd naar 40. Een naar werk traject is succesvol als de Wajonger binnen 3 maanden na einde van het traject voor minimaal 3 maanden aaneengesloten betaald aan het werk is. Elk jaar koopt UWV zo'n 2.200 'naar werk' trajecten in waarvan rond 50% succesvol wordt afgesloten.

Een Naar werk traject kan onder andere de volgende activiteiten omvatten:

- ➔ Sollicitatietraining
- ➔ Opstellen van een CV
- ➔ Gebruik van social media voor sollicitatiedoelinden
- ➔ Trainingen gericht op verbale en non-verbale presentatievaardigheden
- ➔ Jobcarving en jobassembling
- ➔ Netwerktrainingen
- ➔ Schrijven van sollicitatiebrief
- ➔ Voordracht van de cliënt bij werkgevers
- ➔ Begeleiding om te starten als zelfstandig ondernemer.

Het re-integratiebureau is er samen met de cliënt verantwoordelijk voor – als het gaat om werken in loondienst – dat voldoende vacatures worden gezocht en dat op een adequate wijze op deze vacatures wordt gesolliciteerd. In sommige gevallen kan het noodzakelijk zijn om in samenspraak met de cliënt en de werkgever via jobcarving en jobassembling een specifieke functie/werkplek voor de cliënt te creëren. De reden hiervoor ligt dan in de specifieke beperkingen van de cliënt en/of zijn sterk wisselende belastbaarheid.

Begeleiding naar zelfstandig ondernemerschap

Als vaststaat dat de cliënt als zelfstandig ondernemer aan de slag kan gaan, dan volgt de concretisering van de plannen. Het re-integratiebureau ondersteunt de cliënt op o.a. de volgende onderdelen:

- ➔ Schrijven van ondernemersplan;
- ➔ Verwijzing naar en ondersteuning bij zoeken naar kredietverstrekkers;
- ➔ Inschrijving bij Kamer van Koophandel;
- ➔ Ontwikkelen van ondernemersstrategie;
- ➔ Gebruik van multimedia om zijn bedrijf in de markt te zetten.

Bron: UWV

- 6) **Inschakelen Werkgeversservicepunt (WSP):** het afstemmen van werkzoekenden-dienstverlening en werkgeversdienstverlening, voor Wajongers die 'klaar' zijn om de match met werk te maken, ten behoeve van matching tussen Wajonger en werkgever. Hierin kunnen meerdere deelactiviteiten plaatsvinden:

- Vraagbewerking vacature werkgever
- Ondersteunen Wajonger bij solliciteren
- Adviseren en ondersteunen aanvragen van voorzieningen, waaronder:
 - Jobcoaching
 - Loondispensatie
 - Vervoersvoorzieningen
 - Intermediaire activiteiten
 - Meeneembare voorzieningen.

Beoogd wordt dat er een match met een werkgever tot stand is gekomen en de Wajonger aan het werk is bij een reguliere werkgever, doordat:

1. WSP, door afstemming tussen arbeidsdeskundige en WSP, een concrete passende baanopening voor de Wajonger vindt of creëert, de werkgever adviseert en bemiddelt tussen Wajonger en werkgever, en
2. Door de inzet van voorzieningen en/of loondispensatie noodzakelijke randvoorwaarden worden gecreëerd die nodig zijn om belemmeringen om aan het werk te komen op te heffen dan wel te compenseren. WSP ondersteunt de werkgever bij het aanvragen van voorzieningen en/of loondispensatie.

Dienstverlening Werkgeversservicepunt (WSP)

Uitvoering van de werkgeversdienstverlening wordt georganiseerd via 1 landelijk en 35 regionale werkgeversservicepunten (WSP). In een WSP werkt UWV samen met gemeenten en andere organisaties, zoals onderwijsinstellingen en Kamers van Koophandel.

Het WSP biedt onder andere de volgende diensten aan:

- ➔ Werving, selectie en nazorg
- ➔ Advies over financiële voordelen en werkgeversvoorzieningen
- ➔ Arbeidsmarktinformatie, duiding en advies
- ➔ Informatie over voorzieningen en instrumenten
- ➔ Ondersteuning, zoals het Bedrijfsadvies Inclusieve Arbeidsorganisatie.

Werving & selectie

De adviseur werkgeversdiensten stelt voor binnengekomen vacatures zoekprofielen op waar kandidaten aan moeten voldoen en gaat dan op zoek naar geschikte kandidaten. Als het gaat om bemiddelen van Wajongers dan bespreekt de adviseur werkgeversdiensten de vacature en gevonden/aangeboden kandidaten altijd met de betrokken adviseurs intensieve dienstverlening of arbeidsdeskundigen en ook wat bij een individuele kandidaat nodig is om een match mogelijk te maken. Als een match mogelijk is, bepalen zij in overleg welke professional de vacature met de Wajonger bespreekt en wat de beste manier van samenwerken is om optimaal gebruik te maken van elkaars expertise om een goede match tot stand te brengen. Het is wel altijd de adviseur werkgeversdiensten die de kandidaat voorstelt bij de werkgever en adviseert/informeert over eventuele voorzieningen en subsidieregelingen die mogelijk, dan wel nodig zijn bij de kandidaat.

Bedrijfsadvies inclusieve arbeidsorganisatie

Het bedrijfsadvies inclusieve arbeidsorganisatie (soms: arbeidsanalyse) is een dienst die UWV via het WSP aanbiedt aan werkgevers die hun organisatie duurzaam toegankelijk willen maken voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Het bedrijfsadvies is gebaseerd op de methodiek Inclusief Herontwerp van Werk (IHW), het is bovenal vraaggericht en focust op knelpunten op HR-gebied van werkgevers, met name ten aanzien van de personeelsbezetting en de inzetbaarheid van het personeel.

Het bedrijfsadvies kent vijf fasen. In Fase 1 vindt een verkenning plaats naar de vraag van het bedrijf en het personeelsaanbod in de regio. In fase 2 worden de bestaande werkprocessen geanalyseerd. In fase 3 worden de resultaten van de arbeidsanalyse vertaald in voorstellen voor herontwerp van werk, inclusief een globale indicatie van de toegevoegde waarde en de benodigde investeringen en inclusief de randvoorwaarden. Doel van het herontwerp is dat andere accenten gelegd worden in de functies van bestaande werknemers en nieuwe functies worden gevormd voor nieuwe werknemers met een afstand tot de arbeidsmarkt. In fase 4 wordt een voorstel voor ondersteuning tijdens de implementatie gedaan en fase 5 behelst nazorg.

Bron: UWV

Monitoring

Activiteit	Beoogd werkzaam bestandsdeel	Beoogde uitkomst activiteit
Deelactiviteiten <ul style="list-style-type: none">› Periodiek spreken met de klant› Voortgang bespreken gemaakte afspraken.› (Vervolg)afspraken maken en deze vastleggen.	<ul style="list-style-type: none">› Door periodieke gesprekken met de Wajonger ontstaat een actueel klantbeeld.› Door de inzet van motiverende gesprekstechnieken wordt de Wajonger op een bij de klantsituatie passende manier geactiveerd.	<ul style="list-style-type: none">› Doordat de Wajonger blijvend in beeld is en geactiveerd wordt op een voor de klant passende manier worden mogelijkheden om aan het werk te komen maximaal benut.

3.1 Inzoomen op de activiteit monitoring in klantfase 3

3.1.1 Hoe en wat er goed werkt bij monitoring in klantfase 3

Net als in klantfase 2 hebben de professionals in deze klantfase minder regelmatig contact met de klant dan in fase 1. Arbeidsdeskundigen zijn vaak afhankelijk van de adviseurs intensieve dienstverlening en die zijn op hun beurt weer afhankelijk van de informatie die ze doorkrijgen vanuit het re-integratiebureau of de scholen. Dit kan, net als in klantfase 2, goed werken als er goede afstemming en samenwerking met hen is. De professionals geven ook hier aan dat het wenselijk is als zij zelf meer zouden kunnen monitoren zodat zij tijdig obstakels kunnen ondervangen.

De professionals vullen de beschrijving van werkzame bestandsdelen aan met het monitoren van de activiteiten zelf, zoals de scholing en begeleiding bij scholing. Professionals zien nog veel Wajongers die tijdens die trajecten tegen problemen aanlopen en risico's dat zij de opleiding stoppen. Tijdige signalering hiervan kan ervoor zorgen dat de Wajonger (op een betere manier) ondersteund kan worden om de scholing toch succesvol te doorlopen.

Meer dan in de voorgaande klantfasen wordt er in deze fase gesproken over "druk zetten" in de gespreksvoering om ervoor te zorgen dat de Wajonger doorzet.

"Maar opvolging is ook belangrijk en monitoring tijdens de scholing, zodat je voldoende zekerheid hebt dat het leidt tot de beoogde uitkomst. Het is belangrijk dat je er ook voldoende druk op blijft zetten en dat de Wajonger beseft dat het belangrijk is dat die er hard voor werkt."

3.1.2 Hoe en wat er minder goed of anders werkt bij monitoring in klantfase 3

Net als bij klantfase 2 komt het voor dat de samenwerking met de re-integratiebureaus of scholingsinstituten niet optimaal verloopt, of dat zij de klant te weinig in beeld houden, waardoor de professional niet tijdig een actueel klantbeeld heeft. De Wajongers geven het vaak niet zelf

door als zij tegen problemen aanlopen en als die informatie ook niet via het re-integratiebureau of het scholingsinstituut bij de UWV professional terecht komt, dan geven de professionals aan dat het vaak te laat is.

“In deze fase ligt het contact toch ook meer tussen het RIB en de klant. Zij moeten het toch met zijn tweeën vormgeven. De klant ervaart mij hier niet zo, die ervaart het RIB.”

“Vanuit de scholing zou het [de monitoring] zelf beter toegepast kunnen worden. Voor ons als externen is het niet goed te doen, we zitten er niet bovenop.”

Ook hier geven professionals aan dat het voor de klant goed zou zijn als de professional zelf meer monitoring zou doen en dat laagdrempeliger contactmogelijkheden voor de klant kunnen bijdragen aan tijdiger signalering van problemen.

“De behoefte is er wel. Maar dan moeten we ook inregelen dat we contact hebben met Wajongers in opleiding.”

Meerdere professionals benoemen bovendien dat ze werkzaamheden die via de Naar werktrajecten of het inschakelen van het WSP uitgevoerd worden soms zelf uitvoeren. Zij maken hierin wel de afweging bij welke klanten ze dit wel en niet doen. Ze doen het vooral bij klanten met wie ze een goede relatie hebben, bijvoorbeeld in het kader van coachingsgesprekken, omdat dit voor de klant vertrouwd voelt, deze vanwege de relatie sneller te motiveren is en dus sneller effect heeft.

Monitoring heeft geen prioriteit

Soms vinden monitoringsactiviteiten later plaats dan gewenst, waardoor er ook een risico is dat relevante ontwikkelingen pas later bij de professional bekend worden. Dat komt vooral doordat het een activiteit is die, zoals de professionals dat noemen, geen *“tijdigheidsaspect”* heeft. Dit geldt niet alleen in klantfase 3, maar wordt in deze fase wel door professionals het meest genoemd.

“Het is toch een beetje wie het hardst piept. Loondispensatie en jobcoachaanvraag moet ik binnen 4 weken goedkeuren, anders is het product niet tijdig. Gesprek met je klant zit geen tijdigheid op. Terugbelverzoek moet ook binnen 24 uur anders krijg je een negatieve registratie. Dingen met dat tijdigheidsaspect, die pakken we snel op. De rest maken we taken aan. Dat kan wel eens een paar weken later zijn dan ik zelf had gewild.[...] Inzetten van trajecten is soms ook later dan ik zou willen.”

3.1.3 Verbeterpunten voor monitoring in klantfase 3

Zoals vaker benoemd ervaren professionals dat zij zelf meer en actiever zouden willen monitoren, om tijdig problemen te kunnen signaleren. Als meest concrete verbeterpunt wordt dan ook aangedragen om de mankracht (en daarmee de beschikbare tijd per klant) hiervoor uit te breiden.

Inzet workshop 'Succesvol naar Werk' (SNW)

Activiteit	Beoogd werkzaam bestandsdeel	Beoogde uitkomst activiteit
<p>Voor wie?</p> <p>Voor Wajongers die onvoldoende sollicitatievaardigheden bezitten.</p> <p>Inhoud</p> <ul style="list-style-type: none"> › Kortdurende workshop waarin klant door middel van oefeningen wordt ondersteund bij activiteiten rondom het zoeken en vinden van werk. 	<p>Door persoonlijke begeleiding weet Wajonger:</p> <ul style="list-style-type: none"> › wat hij leuk vindt en waar hij goed in is; › welke specifieke activiteiten hij moet ondernemen om werk te vinden; › welke onderwerpen hij kan bespreken tijdens sollicitatiegesprek; › en kan Wajonger zichzelf beter presenteren tijdens sollicitatiegesprek. 	<ul style="list-style-type: none"> › De Wajonger bezit voldoende sollicitatievaardigheden en kan (zelfstandig) op zoek naar werk. › De Wajonger is klaar om de match met werk te maken.

3.2 Inzoomen op de activiteit Inzet workshop 'Succesvol naar Werk'

3.2.1 Hoe en wat er goed werkt bij inzet workshop 'Succesvol naar Werk'

Een kleine minderheid van de professionals is van mening dat Succesvol naar Werk voor Wajongers van toegevoegde waarde is. Zij wijzen erop dat de groepsdynamiek juist heel positief kan uitpakken voor de Wajonger. Een geïnterviewde professional stelt bijvoorbeeld dat Wajongers ervaren dat "iedereen wel wat heeft" en er desondanks toch ook voor gaat om aan het werk te komen, zij ervaren op die manier veel herkenning. Er kan dan in een groep veel positiefs gebeuren, waarin de deelnemers elkaar gaan ondersteunen. En als die groepsdynamiek goed is, en de Wajongers blijven ook daadwerkelijk meedoen aan de workshop, dan stellen professionals bovendien dat het een mooi middel is om veel over de Wajonger te weten te komen.

"Ik denk dat het een mooi instrument kan zijn, juist omdat mensen elkaars verhalen horen, stimuleren, motiveren of geruststellen. Maar wel goed kijken wie geschikt is voor de groep. Dat is een manco, maar wel een mooi instrument dat we meer mogen inzetten."

Enkelen denken dus ook dat de workshop vaker ingezet zou kunnen worden, onder de voorwaarde dat hiervoor Wajongers worden benaderd voor wie dit naar verwachting passend zou zijn.

"Ik heb zelf de training gegeven voor de Wajong. Het valt en staat met de groepsdynamiek. Er kunnen mooie dingen uitkomen, maar de scheidslijn is dun voor wie je bij elkaar kunt zetten om te voorkomen dat het gaat exploderen. Het succes van het instrument was daarvan afhankelijk. Als je slaagt in de goede groepsdynamiek, dan heeft het zeker toegevoegde waarde."

3.2.2 Hoe en wat er minder goed of anders werkt bij inzet workshop 'Succesvol naar Werk'

Echter zijn de meeste professionals minder positief over hoe de workshop aansluit bij de Wajongdoelgroep. Daarnaast blijken er drempels te zijn bij het organiseren van de workshop die de activiteit minder populair maakt onder de professionals.

Groepsactiviteit werkt voor de meeste Wajongers niet goed

De meeste professionals zijn, soms zeer stellig, van mening dat de workshop niet geschikt is voor de Wajongdoelgroep. Zij zijn wel te spreken over het instrument voor bijvoorbeeld de WW-doelgroep, maar door de specifieke kenmerken van Wajongers is een groepsactiviteit wat hen betreft minder geschikt.

“Voor de Wajong is dit een drama. Gaat om groepsdynamica en dat werkt binnen deze groep eigenlijk averechts.”

Veel Wajongers kampen met bijvoorbeeld autisme, angsten, onzekerheid of weerstand en vinden het werken en zichzelf openstellen in een groep erg moeilijk. De meeste Wajongers willen daarom ook zelf niet in een groep deelnemen. Op sociaal vlak hebben zij bovendien vaak zulke uitdagingen dat de groepsdynamiek makkelijk ongunstig uit kan pakken en een averechts effect kan hebben.

“Binnen mijn specifieke klantbestand is het geen goed idee, dat hebben we door ervaring met onze groep gemerkt. Die kregen er eerder een paar nieuwe dealadressen bij.”

Moeilijk te organiseren en tijdsinvestering staat niet in verhouding tot wat het oplevert

Meerdere professionals hebben ervaring met de workshops, soms door ze zelf te geven of door ze te organiseren. Hierover geven zij aan dat het zeer tijdsintensief is om passende Wajongers te vinden en ze vervolgens zover te krijgen dat zij mee willen doen. Ook het geven van de workshop zelf is arbeidsintensief. Sommigen geven aan er daarom niet snel aan te beginnen: het staat niet bovenaan hun prioriteitenlijst tussen alle andere werkzaamheden die zij moeten uitvoeren.

“De meeste klanten willen het niet in eerste instantie. Je moet ze ernaar toe praten. Als we mensen 1 op 1 bemiddelen, komen we een heel eind, maar ik vraag me dan af of we het echt moeten doen, met alle moeite die het kost”

“Ik heb zelf in mijn caseload gekeken. Veel mensen die al in een groepsbehandeling zitten, of geen contact willen. Het is niet echt van de grond gekomen, omdat we niet de geschikte kandidaten hadden.”

Binnen UWV kan er volgens professionals bovendien een verkeerde stimulans spelen om Wajongers aan de workshop deel te laten nemen: er wordt dan meer gestuurd op het vol krijgen van de workshop, dan dat er echt gekeken wordt of dit het best passende instrument is voor die Wajonger.

“Dan is het maatwerk ook vaak weer weg. Dan vallen we toch in de valkuil dat het gaat om aantallen, maar het moet gaan om kwaliteit.”

Daar komt bij dat in veel regio's de workshop niet of maar beperkt voor deze doelgroep beschikbaar is. Dat betekent dat het voor Wajongers ook al snel gepaard gaat met moeilijke bereikbaarheid en lange reistijden.

Ook trekken de meeste professionals de werkzaamheid van de workshop voor Wajongers in twijfel. Zij zien dat Wajongers na de workshop vaak nog niet klaar zijn voor de match naar werk, of hebben onvoldoende zicht op wat het oplevert.

“Ik heb zelf twee jaar geleden zo’n training gegeven. Het was moeilijk om de groep samen te stellen. Uiteindelijk wel leuk om te doen en te zien hoe de groep op elkaar reageert. Maar het is heel arbeidsintensief. Als je kijkt naar wat het heeft opgeleverd aan het eind. De klanten waren wel positief, maar of de stap naar werk voldoende verkleind werd? Dat is onvoldoende meetbaar. In het scala wat we bieden, dan zet ik iemand eerder in een traject, niet in de training, dus het was niet een vanzelfsprekend iets. Ik vraag me af wat de toegevoegde waarde is.”

De meeste professionals geven dan ook de voorkeur aan individuele coaching of een Naar Werk-traject.

“Individuele coaching is wat mij betreft een effectiever instrument.”

3.2.3 Verbeterpunten voor inzet workshop ‘Succesvol naar Werk’

In de formulering van de activiteit Succesvol naar Werk is bij beoogde uitkomst omschreven dat de Wajonger ‘(zelfstandig) op zoek naar werk’ kan na afronding van de workshop. Dat ‘zelfstandig’ bestrijden de meeste professionals. Als Wajonger het succesvol afrondt kunnen zij vaak wel op zoek naar werk, maar is er nog steeds begeleiding nodig. Voor sommigen is dit nog intensieve begeleiding en “aan de hand meenemen”, voor anderen volstaat motiveren en coachen.

Een van de geïnterviewde ervaringsdeskundige professionals benoemt de HOP training (*Honest Open Proud*) als relevante aanvulling op de dienstverlening. Dit is al een mogelijk onderdeel van Succesvol naar Werk, telt niet mee in de productie van de Werkbedrijven en is wel beschikbaar, maar weinig bekend als instrument. Deze training zou volgens de ervaringsdeskundige juist geschikt zijn voor Wajongers, omdat het gaat over hoe je omgaat met wel of niet vertellen over jouw problemen tegen de werkgever en op de werkvloer. Dit is een onderwerp waar veel van de Wajongers mee te maken krijgen en de training kan ze helpen om weloverwogen een eigen keuze te maken op dit vlak.

Inkoop Scholing

Activiteit	Beoogd werkzaam bestandsdeel	Beoogde uitkomst activiteit
<p>Voor wie?</p> <p>Wajongers die (i.r.t. een concrete baan) scholing nodig hebben.</p> <p>Inhoud</p> <p>› Scholing die ingekocht kan worden: Opleidingen, functiegerichte vaardigheidstrainingen, leerbanen, ervaringscertificaten.</p>	<p>› Door inzet van scholing verkrijgt Wajonger de vaardigheden die noodzakelijk zijn om geschikt te worden voor een concrete baanopening.</p>	<p>› De klant beschikt over voldoende kwalificaties om in de gewenste beroepsrichting een baan te vinden, al dan niet met ondersteuning van UWV.</p>

3.3 Inzoomen op de activiteit Inkoop scholing

3.3.1 Hoe en wat er goed werkt bij inkoop scholing

Professionals geven overwegend aan dat scholing voor Wajongers een goed middel is om beter gekwalificeerd te geraken voor de arbeidsmarkt. Veel Wajongers hebben volgens hen dan ook baat bij het uitbreiden van hun arbeidsmarktcompetenties.

“De meesten hebben een heel beperkte vooropleiding. Voor hen zijn extra scholing en Naar Werktrajecten erg goed, want daardoor raken ze meer gekwalificeerd.”

Om de kans op de beoogde uitkomst zo groot mogelijk te maken is het zaak om een goed beeld te hebben van de competenties van de Wajonger en welke er verder ontwikkeld moeten worden om in de gewenste beroepsrichting werk te kunnen gaan doen. Vooral als er zich concrete baankansen voordoen komt bij de professional en bij de Wajonger scholing vaker ter sprake. Juist door hier een gerichte opleiding voor te vinden doet de Wajonger competenties op die zijn kansen op de arbeidsmarkt vergroten.

“Het is heel belangrijk om naar competenties te kijken en dit op maat in te zetten!”

Professionals zien daarbij het grootste effect als de scholing is ingezet op praktische competenties die in de arbeidsmarkt gevraagd worden.

“Ja, gerichte korte scholingen, vooral gericht op praktische competenties, zoals lessen, kunnen heel goed werken.”

Sommige professionals zijn dan ook zeer enthousiast over scholing en zetten het regelmatig in. Er zijn wel verschillen tussen regio's: in sommige regio's wordt er actiever op gestuurd om Wajongers richting passende scholing te bewegen dan in andere regio's.

“Het werkt heel goed, er wordt bij ons flink op ingezet.”

Soms wordt scholing ingezet in combinatie met, of opgestart vanuit, een werkervaringsplek. Bij een deel van de Wajongers werkt juist dit goed, omdat zij baat hebben bij leren in de praktijk. Dit kan eraan bijdragen dat de Wajonger uiteindelijk aan het werk kan gaan in een beroepsrichting die de klant voorheen voor onmogelijk hield.

“Die combinatie van scholing en wensberoepen. Die mensen weten niet wat ze overkomt als het toch wel kan.”

“Jazeker: bij al mijn casussen was dit positief. Ook twee die nog geen werkgever hadden.”

Professionals geven daarbij aan dat het belangrijk is om de Wajongers duidelijk te maken dat het volgen van een opleiding een belangrijke kans is voor verbetering en dat verwacht wordt dat de klant er hard voor werkt.

“Ik geef klanten altijd mee dat dit echt belangrijk is en een kans op verbetering.”

Een specifieke groep klanten waarvoor scholing een uitkomst kan zijn, zijn volgens een van de professionals Wajongers die in de schuldhulpverlening zitten. Scholing kan breed ingezet worden, zorgt tegelijkertijd niet voor onwelkome financiële gevolgen en draagt toch bij aan duurzame verandering op termijn.

De professionals die ervaring met scholing hebben, geven bovendien aan dat het belangrijk is om tijdens de scholing voldoende te monitoren en te zorgen voor een goede opvolging. Het voortzetten of voltooien van een opleiding kan voor Wajongers namelijk vaak wel een uitdaging zijn. De monitoring tijdens de scholing draait vaak om het ondersteunen van, maar ook soms “druk zetten” op de Wajonger om de opleiding te voltooien. Ook kan het bestaan uit het inzetten van begeleiding bij scholing.

3.3.2 Hoe en wat er minder goed of anders werkt bij inkoop scholing

Voor sommige Wajongers binnen de beschreven doelgroep, lijkt het inkopen van scholing een minder geschikt instrument. Daarnaast blijkt dat in sommige regio’s deze activiteit lastig toe te passen is door de manier waarop scholing moet worden aangevraagd.

Voor sommige Wajongers is scholing minder geschikt

Scholing kan voor een deel van de Wajongers ook minder geschikt zijn. Het volgen van een opleiding vraagt ten eerste een bepaalde mate van zelfsturing: doorzetten als het even minder gaat of niet leuk is en discipline om opdrachten of leerwerk ook echt uit te voeren. Bovendien kampen veel Wajongers met problematiek die door de tijd heen steeds weer opnieuw op kan spelen, waardoor ze niet erg stabiel zijn. Dit kan het opleidingstraject van de Wajonger telkens verstoren.

Professionals benoemen bovendien dat Wajongers regelmatig niet het niveau aankunnen van een opleiding die zij zouden willen gaan doen, of die gevraagd wordt vanuit de arbeidsmarkt.

“Scholing is vanwege het niveau toch wel vaak lastig voor de klant. Daarin speelt mee dat de arbeidsmarkt vaak om een vrij hoog scholingsniveau vraagt, vanaf mbo-niveau 4, en dat de klant vaak toch een verwachting heeft iets te kunnen gaan doen dat op dat niveau ligt.”

Het bespreken van verwachtingen van de Wajonger op het gebied van scholing en werk en deze afzetten tegen reële mogelijkheden is dan ook erg belangrijk. Professionals zien regelmatig dat de verwachtingen van de Wajongers op dit vlak hoger liggen dan zij waarschijnlijk aankunnen.

Ook zeggen sommige professionals dat scholing geen toegevoegde waarde heeft voor de Wajonger die vooral graag in de praktijk leert. Het realiseren van een werkervaringsplek zonder scholing zou dan volgens deze professionals beter werken.

“Voor deze doelgroep werkt scholing minder. Leren in de praktijk is interessanter en dan heeft scholing weinig toegevoegde waarde.”

Scholing weinig ingezet en moeilijk toepasbaar

Het beeld uit de interviews is bovendien dat er regionaal grote verschillen zijn in de mate waarin ingezet wordt op scholing voor Wajongers. Zoals gemeld zijn er regio's waar sterk ingezet wordt op scholing, maar we spraken ook veel professionals die aangeven dat het juist weinig wordt ingezet.

Een van de redenen daarvoor lijkt te zijn dat professionals het veel "gedoe" vinden om scholing voor de klant in te kopen. Dat ligt er allereerst aan dat professionals vaak maar een beperkt actueel beeld hebben van het aanbod aan passende scholing.

“Er verandert soms veel en snel. Inkoop scholing kun je inzetten, maar ik mis een goed beeld vanuit de organisatie van wat kansrijke beroepen zijn en welke scholing je kunt doen. Ik moet dan echt goed gaan zoeken om de lijst met scholing te kunnen vinden. Dat is niet makkelijk toegankelijk.”

Bovendien zijn de procedures om scholing in te kopen volgens sommigen onoverzichtelijk en omslachtig.

“Ik vind het inkopen altijd wel een gedoe, onoverzichtelijk en lastig. Ik snap ook niet dat het altijd via de AD moet. Dat zal allicht per vestiging anders geregeld zijn. En er is nu een nieuw scholingskader. Daarover zijn veel klachten, ook onder collega's. Ik ben zelf ook bezig geweest met een Wajonger om scholing in te kopen, dat duurde wel twee dagen om te regelen.”

Omdat een professional veel moet doen om scholing voor elkaar te krijgen, levert dit ook frustraties op bij de klant en het proces waarin klant en professional zitten.

Scholing inzetten is ook moeilijk omdat het regelmatig voorkomt dat Wajongers die aangeven een opleiding te willen doen, geen concreet beeld hebben welke opleiding en waarom. Wajongers hebben dan soms de verwachting dat het UWV "wel even een opleiding voor ze bedenkt en regelt".

“Klanten kloppen heel makkelijk aan met een algemene vraag, nooit gespecificeerd. Heel vaak 'Ik wil opleiding volgen.' 'Wat voor opleiding dan?' 'Weet ik niet...' En 'Jullie willen toch dat ik ga werken, dan moet je ook een opleiding regelen.' UWV wordt soms wel eens een soort scholingsinstituut gezien. Dat is natuurlijk niet zo.”

Ook komt het voor dat Wajongers het belang van scholing niet inzien. Soms komt dat doordat de Wajonger nog onvoldoende inziet dat hij of zij nog niet de competenties of kwalificaties heeft die nodig zijn om het gewenste werk te gaan doen. Het kost de professionals dan soms veel moeite om de Wajonger te overtuigen van het belang ervan.

Tot slot is een reden om geen scholing in te zetten simpelweg omdat scholing niet nodig is en het ook zonder scholing lukt om werk voor de Wajonger te vinden.

“Vaak is scholing ook niet nodig om bij een werkgever aan de slag te gaan.”

3.3.3 Verbeterpunten voor inkoop scholing

Professionals vinden vooral dat de manier waarop scholing ingekocht kan worden makkelijker gemaakt zou moeten worden. Ook zeggen ze dat het UWV meer zou kunnen voorzien in een

actueel overzicht van kansrijke beroepen en opleidingen, met bijbehorende scholen waarmee lopende contracten zijn. Daar zou ook het in de gaten houden van de contracten met scholen onder vallen, waardoor voorkomen kan worden dat scholen ongeldig adverteren over UWV-vergoedingen. Dat gebeurt nu namelijk nog wel en kan ervoor zorgen dat een Wajonger verkeerde verwachtingen krijgt over bepaalde opleidingsmogelijkheden.

“Door alle dagelijkse werkzaamheden kan ik niet alle informatie hierover goed tot me nemen. Als je iemand daarop zou zetten om het overzicht te maken, dat zou helpen.”

Inkoop modulaire re-integratiediensten: 'begeleiding bij scholing'



3.4 Inzoomen op de activiteit Inkoop Begeleiding bij scholing

3.4.1 Hoe en wat er goed werkt bij inkoop Begeleiding bij scholing

Begeleiding bij scholing kan pas sinds 2020 ingekocht worden en is daarmee nog een relatief nieuw instrument. Niet alle professionals hebben daardoor ook al ervaring met het inzetten ervan. De professionals die hier wel ervaring mee hebben, zeggen doorgaans dat het een waardevolle toevoeging is aan de dienstverlening van UWV Wajong. Veel van hen geven aan duidelijke effecten te zien en dat het bijdraagt aan het succesvoller afronden van de opleiding.

“Hier ben ik echt heel erg positief over. Vind dit echt een belangrijk onderdeel. Juist al tijdens de scholing.”

“Ja, is een belangrijk onderdeel om in te kunnen zetten en ik zie dat het bijdraagt aan het kunnen afronden van de scholingstrajecten.”

Professionals benoemen als belangrijkste doelgroepen de Wajongers met een stoornis in het autisme spectrum en Wajongers waarbij de belastbaarheid erg kan wisselen. Door begeleiding bij scholing in te zetten zien de professionals ook mogelijkheden voor Wajongers bij wie ze anders geen scholing zouden hebben overwogen.

“Bijvoorbeeld ook omdat de belastbaarheid nogal eens wisselt. Fijn als er iemand ondersteunt tijdens het proces van het volgen van een opleiding. Veel zijn niet zo stabiel [...] Die coach kan dan vroegtijdig signaleren.”

De begeleiding die Wajongers vanuit de opleider krijgen, is voor hen vaak niet voldoende. Bovendien zeggen professionals dat ze tijdens scholing zelf minder contact met de Wajonger hebben en er “niet bovenop zitten”. Door de inzet van begeleiding bij scholing kunnen Wajongers begeleiding krijgen op veel terreinen waar zij tijdens de opleiding tegenaan kunnen lopen.

“Fantastische toevoeging die ik benut bij beroepsopleiding, aangezien ondersteuning door opleider niet altijd voldoende is. Kans op succesvolle afronding is hierdoor groter.”

De begeleiding zorgt er volgens de professionals voor dat de signaleringsfunctie en vroegtijdig ingrijpen bij problemen tijdens de scholing beter gedekt zijn.

Een professional benoemt dat er eigenlijk nog meer werkzame bestandsdelen zijn aan begeleiding bij scholing dan er op dit moment in de reconstructie van het dienstverleningsmodel omschreven staan. Juist op praktisch en sociaal vlak kunnen Wajongers tijdens de scholing tegen van alles aanlopen, waarbij de begeleiding ze goed kan ondersteunen.

“De begeleiding gaat wel ook erg om praktische uitvoering en andere praktische en sociale situaties tijdens de opleiding. Dus het werkzame bestandsdeel is eigenlijk uitgebreider dan hier beschreven staat.”

3.4.2 Hoe en wat er minder goed of anders werkt bij inkoop Begeleiding bij scholing

Door de nieuwigheid hebben nog betrekkelijk weinig professionals ervaring met begeleiding bij scholing. Het wordt dan ook nog niet erg vaak ingezet. Dat kan ook deels komen doordat professionals vaak minder contact hebben wanneer Wajongers in scholing zitten. Een nadeel hiervan is volgens een van de professionals dat een eventuele behoefte aan begeleiding ook niet altijd bij de professional bekend wordt, of pas te laat.

Ook is een aantal professionals op een aantal punten nog kritisch. Sommigen zien bijvoorbeeld maar een beperkte meerwaarde, omdat Wajongers volgens hen vaak al scholing krijgen bij instellingen die meer begeleiding bieden.

“Het kan een goed instrument zijn, maar scholing wordt weinig ingezet, ik heb er weinig ervaring mee.”

Begeleiding voorziet niet in alle behoeften

Anderen missen bepaalde mogelijkheden binnen de begeleiding waar ze wel een behoefte zien bij de Wajongers. Deze mogelijkheden zeggen ze ook niet op andere manieren in te kunnen kopen. Zo zegt een professional liever nog bredere begeleiding te willen, zoals bij het vinden van een stage. De opleider zelf voorzag hierin onvoldoende bij een van zijn klanten en volgens de professional kon dit ook niet via begeleiding bij scholing geregeld worden. Ook specifieke begeleiding bij het afronden van een scriptie zou wenselijk zijn, maar valt er volgens deze professional nu niet onder¹².

“School moet eigenlijk de begeleiding naar een stage bieden. Dat ging nu niet, maar het lukte ook niet met re-integratiebedrijf. Ik vind wel dat het in deze dienstverlening thuis hoort. Je kan het niet ergens anders vinden.”

Als de begeleiding niet kan voorzien in de belangrijkste behoefte(n) van de Wajonger, dan levert het ook niet de beoogde uitkomst op:

“Of dit werkt is sterk afhankelijk van de vraag waarbij de Wajonger begeleid moet worden. Ik had een Wajonger die moest een stageplek vinden, hij had verder alles afgerond. Maar daarvoor is dit product niet bedoeld, hoewel we die begeleiding niet ergens anders kunnen vinden.”

¹² Het is mogelijk dat desbetreffende professional niet volledig van de mogelijkheden van 'begeleiding bij scholing' op de hoogte was: stage- en scriptiebegeleiding kunnen onderdeel uitmaken van deze activiteit, mits de opleiding vanuit UWV geregeld is en passend binnen het maximum van 49 uur begeleiding.

Begeleiding bij scholing kan niet als scholing extern is geregeld

Een punt waar meerdere professionals kritisch op zijn, is dat begeleiding bij scholing niet door UWV ingekocht kan worden als de opleiding niet door UWV geregeld is. Dit gebeurt regelmatig, bijvoorbeeld via de gemeente of een re-integratiebureau. Deze Wajongers hebben net zo goed behoefte aan begeleiding en lopen tegen dezelfde dingen aan als andere Wajongers die scholing volgen.

“UWV had op die manier de eigen klant beter kunnen beschermen.”

“Jammer dat het alleen ingekocht kan worden bij eigen trajecten. Bijvoorbeeld: een klant van mij loopt in een traject van de gemeente, maar daar kan ik dan niet deze dienst bij inkopen. Dan moet ik dat nu op een oneigenlijke manier regelen, via Werkfit, terwijl het eigenlijk niet daaronder valt. En het re-integratiebureau moet dan eigenlijk de kosten op zich nemen. Dat klopt dus niet helemaal.”

Deze professional zou dan ook het liefst de begeleiding bij scholing voor meer Wajongers in willen kunnen zetten.

3.4.3 Verbeterpunten voor inkoop Begeleiding bij scholing

Uit voorgaande blijkt dat de werkzame bestanddelen van begeleiding bij scholing uitgebreid zouden kunnen worden met hulp bij praktische uitvoering en andere praktische en sociale situaties. Ook zorgt het voor betere vroegtijdige signalering en ingrijpen wanneer dat nodig is.

Als verbeterpunt voor het UWV geven professionals dat dit instrument sterker gepromoot mag worden onder de professionals. Nu zijn meerdere van hen nog maar beperkt op de hoogte van de mogelijkheden ervan.

Wat betreft de invulling van de begeleiding geven professionals aan dat deze ook (uitgebreider) zou moeten kunnen voorzien in begeleiding bij het vinden van een stageplek of bij het afronden van een scriptie: ze zien dus graag bredere begeleidingsmogelijkheden.

Inkoop 'naar werk' diensten bij re-integratiebedrijven

Activiteit	Beoogd werkzaam bestandsdeel	Beoogde uitkomst activiteit
<p>Voor wie? Wajongers die weten in welke beroeps-richting zij kunnen werken, beschikken over juiste werknemersvaardigheden en waarbij er geen persoonlijke belemmering (meer) zijn om te gaan werken.</p> <p>Inhoud</p> <ul style="list-style-type: none"> > Sollicitatietrainingen > Profileren > Zoeken naar vacatures > Jobassembling > Samenstellen van portfolio > Netwerk/begeleiding 	<ul style="list-style-type: none"> > Re-integratiebedrijf biedt persoonlijke begeleiding aan Wajonger bij het zoeken naar passende vacatures of baanopeningen en bij het op adequate wijze solliciteren op deze vacatures. > Re-integratiebedrijf vindt of creëert betaalde baan voor Wajonger of begeleidt Wajonger bij het starten als zelfstandig ondernemer. 	<ul style="list-style-type: none"> > Er is match met werkgever tot stand gekomen en de Wajonger is aan het werk bij een reguliere werkgever of is als zelfstandige ondernemer werkzaam.

3.5 Inzoomen op de activiteit Inkoop 'naar werk' diensten

3.5.1 Hoe en wat er goed werkt bij inkoop 'naar werk' diensten

Naar Werk trajecten behalen volgens professionals in de meeste gevallen wel het beoogde resultaat, mits hiervoor goede en passende re-integratiebureaus worden ingezet.

“Een traject is niet altijd, maar in de meeste gevallen wel geslaagd”

“De werkzame bestandsdelen kloppen in principe wel. Maar er is verschil tussen re-integratiebureaus. Het is aan mij om een inschatting te maken welk bureau bij welke klant past. De ene vraagt meer zelfstandigheid dan de ander. Persoonlijke begeleiding betekent voor een meer zelfstandige Wajonger een aantal handvatten, bij de ander betekent dat dat je samen achter de computer zit en dingen samen doet. Dat kost veel meer tijd.”

De persoonlijke begeleiding bij het zoeken en adequaat reageren op een passende baanopening helpen vooral de Wajongers die hier nog weinig ervaring mee hebben om hier met succes op te reageren. Het helpt ze om de competenties te verwerven die nodig zijn om te solliciteren.

“Als iemand kan solliciteren op passende vacatures, dan kan ik of WSP dat ook vaak wel bieden. De Wajongers die dat nog onvoldoende kunnen zet ik in een Naar werk traject.”

Maar de belangrijkste toegevoegde waarde is de mogelijkheid om een bij de Wajonger passende baan te creëren of te begeleiden bij het opstarten van zelfstandig ondernemerschap. Dit is dienstverlening die het WSP niet biedt.

“Dit is waarom ik hem wil inkopen. Omdat ik samen met de Wajonger een betaalde baan probeer te creëren. Dat kun je van het WSP niet verwachten, die kunnen niet voor iedereen bellen. Dat verwacht ik wel van een re-integratiebureau.”

3.5.2 Hoe en wat er minder goed of anders werkt bij inkoop 'naar werk' diensten

De professional is bij deze activiteit afhankelijk van derden als het gaat om het succes van de activiteit. De kwaliteit is hierbij niet altijd hetzelfde en soms heeft de professional door ervaring het gevoel dezelfde ondersteuning beter of efficiënter te kunnen bieden.

Dienstverlening van re-integratiebureaus matcht niet altijd met Wajongers

Net als bij andere extern in te kopen dienstverlening wordt ook bij deze dienst gezien dat er duidelijke verschillen zijn in de kwaliteit van re-integratiebureaus. Soms is die volgens de professional zodanig niet passend voor Wajongers dat ze die niet meer in zullen zetten.

“Er zijn bureaus die alleen reageren op Indeed [vacaturesite], dat vind ik niet passen, dus ga ik niet meer met ze in zee.”

Maar een meer algemeen fenomeen is dat de Naar Werktrajecten gepaard gaan met druk op de Wajonger. Dat komt enerzijds doordat er, in tegenstelling tot in een Werkfittraject, direct beoogd wordt betaald werk te vinden. Anderzijds komt dit volgens professionals door de prikkel richting re-integratiebureaus. Deze worden namelijk beoordeeld op het aantal plaatsingen en alleen bij voldoende zal het UWV bij hen blijven in kopen. Professionals begrijpen deze constructie, maar stellen ook dat het neveneffect is dat er teveel druk op de Wajonger kan worden uitgeoefend om een baan te accepteren bijvoorbeeld. Juist die druk werkt voor veel Wajongers niet goed en kan er zelfs toe leiden dat zij uiteindelijk slechter af zijn. Het zorgt er ook voor dat professionals de dienst minder vaak inzetten.

“Plaatsingspercentages bij de re-integratiebureaus. Zij worden daarop beoordeeld. Alleen de bureaus die binnen de bandbreedte vallen kunnen we inkopen. Klinkt logisch, maar neveneffect is dat de druk om te plaatsen hoog is. Sommige mensen worden weggezet op functies waarvan je weet dat ze gaan uitvallen. Maar dan krijg je wel de plaatsing toegekend. Resultaat is een negatievere ervaring voor de Wajonger en de afstand tot de arbeidsmarkt die groter geworden is.”

Eén professional stelt dat het voor Wajongers goed zou zijn als de Naar Werktrajecten verdwijnen en dit opgevangen wordt door het binnen Werkfittrajecten te regelen. Dat zou meer ontspannenheid voor zowel de klant als voor het re-integratiebureau opleveren.

Andere professionals wijzen ook vaker naar Werkfit als beter passend, met name rondom de richtlijn dat een Wajonger die zijn baan verliest in principe door zou moeten stromen in Naar werk. Zij stellen echter dat er op die momenten voor een Wajonger vaak meer aan de hand is en Werkfit daarvoor passender is.

Tot slot wordt ook met enige regelmaat gezien dat een Naar Werktraject te kort duurt. Vooral als het traject niet aansluit op een Werkfittraject en daardoor de re-integratiecoach eerst moet leren kennen.

“Regelmatig is het traject te kort. Als het niet aansluit op een Werkfit traject, dan kent de Wajonger de coach nog niet. Dan moet je in een korte tijd de coach leren kennen, een aantal dingen uitvoeren en bedrijven benaderen. Dat is echt te kort in aantal uur. Niet in maanden. Acquisitie, dan bel je het bedrijf, ben je zeker een kwartier tot halfuur kwijt in voorbereiding. Langsgaan weer een paar uur. Voor je een serieuze voorstelronde hebt, ben je al veel uur kwijt. Dus je hebt maar 4 kansen om een klant goed voor te stellen.”

Sommige professionals bieden de persoonlijke begeleiding liever zelf aan

Professionals zien soms goede redenen om de begeleiding die binnen een Naar Werktraject valt zelf aan te bieden. De professional kent de klant bijvoorbeeld al beter, waardoor het wellicht in kortere tijd al effect heeft dan wanneer iemand een traject in moet en daar weer nieuwe mensen moet leren kennen. Vanuit het management wordt dit echter niet altijd goed bevonden. Het beleid

is 'inkoop, tenzij' en er kan dus verschillend gedacht worden over wat gegronde redenen zijn om gebruik te maken van de 'tenzij'-optie.

“Nu is de opdracht om dit uit te besteden, terwijl ik vind dat we het meer zelf moeten kunnen uitvoeren. In mijn ervaring is dat vaak effectiever: ik kan een klant soms in 1 coachingsgesprek tot werk krijgen, dan is zo'n heel traject niet nodig. In wezen is de dienst Naar werk goed, maar het moet en/en zijn: deze mogelijkheid, maar ook kunnen kiezen om het zelf uit te voeren. Mijn management is het daar niet mee eens.”

Ook wordt door professionals verteld over de richtlijnen of interne protocollen over wie de klant hierbij zou moeten bemiddelen. Zo vertelt een arbeidsdeskundige dat dit normaal gesproken de adviseur intensieve dienstverlening zou moeten zijn, maar dat zij veel meerwaarde ziet om dit zelf te blijven doen.

“Binnen het team is de afspraak dat de AID de bemiddelbare klanten doet. Maar dit doe ik stiekem vaak toch zelf. Want ik ken de klant en de jobcoach toch goed. [...] Het voelt voor mij dan logischer dat ik dat doe, dat zorgt voor alle betrokkenen voor meer continuïteit.”

3.5.3 Verbeterpunten voor inkoop 'naar werk' diensten

Een verbeterpunt dat professionals noemen is dat de monitoring en beoordeling van re-integratiebureaus anders dan op plaatsingspercentages gebaseerd dient te worden, zodat die druk ook minder op de Wajongers uitgeoefend wordt. Zij hebben echter geen concrete adviezen hoe dat invulling kan krijgen.

Inschakelen Werkgeversservicepunt (WSP)

Activiteit	Beoogd werkzaam bestandsdeel	Beoogde uitkomst activiteit
<p>Voor wie?</p> <p>Wajongers die 'klaar' zijn om de match met werk te maken.</p> <p>Inhoud</p> <ul style="list-style-type: none"> › afstemming werkzoekenden- dienstverlening en werkgeversdienst- verlening t.b.v. matching. <p>Deelactiviteiten</p> <ul style="list-style-type: none"> › Vraagbewerking vacature werkgever › Ondersteunen Wajonger bij solliciteren › Adviseren en ondersteunen aanvragen van voorzieningen, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> › Jobcoaching › Loondispensatie › Vervoersvoorzieningen › Intermediaire activiteiten › Meeneembare voorzieningen 	<ul style="list-style-type: none"> › Door afstemming tussen AD (dienstverlening klant) en het WSP (werkgeversdienstverlening) vindt of creëert WSP concrete passende baanopening voor Wajonger, adviseert werkgever en bemiddelt tussen Wajonger en werkgever. › Door de inzet van voorzieningen en/of loondispensatie worden noodzakelijke randvoorwaarden gecreëerd die nodig zijn om belemmeringen om aan het werk te komen op te heffen dan wel te compenseren. 	<ul style="list-style-type: none"> › Er is match met werkgever tot stand gekomen en Wajonger is aan het werk bij een reguliere werkgever.

3.6 Inzoomen op de activiteit Inschakelen Werkgeversservicepunt

3.6.1 Hoe en wat er goed werkt bij inschakelen WSP

Professionals geven aan dat de samenwerking met het WSP vooral goed werkt als een Wajonger eenvoudig te matchen is met werk. In zulke gevallen zit de toegevoegde waarde van het WSP met name in het netwerk van het WSP en de bemiddeling tussen werkgever en de Wajonger. Bij de Wajongers die intensievere begeleiding nodig hebben en bij wie meer bemiddeling of het creëren van baanopeningen nodig is, is het succes afhankelijk van hoe de samenwerking met het WSP is ingericht. Enkele professionals ervaren deze samenwerking als goed en hebben dan ook frequent overleg met het WSP.

“Ik schakel heel veel met het WSP. Dit werkt goed.”

Een voorbeeld van een geslaagde samenwerking van een van de professionals, is een frequent overleg tussen de professionals en het WSP waarbij de match-vragen van Wajongers één voor één worden doorgenomen. Door samen te zoeken naar een oplossing worden de krachten van het WSP en de professionals gebundeld: kennis over de klant en de belastbaarheid, en kennis over werkgevers in combinatie met een groot netwerk.

“We hebben een scrum waarbij klanten kort worden besproken en dan kan het WSP denken over een goede match. Iedereen kan dan juist meedenken.”

3.6.2 Hoe en wat er minder goed of anders werkt bij inschakelen WSP

Een groot deel van de professionals is echter matig tot weinig positief over het inschakelen van het WSP voor de Wajong-doelgroep. Waar er bij enkele locaties een vruchtbare samenwerking is opgezet tussen WSP en de professionals, blijkt dat nog lastig in de meeste andere regio's. Professionals vinden het lastig aan te duiden waar de oplossing ligt, omdat er vaak al veel geprobeerd is.

“Er is al veel geprobeerd, hele korte lijntjes creëren. Het is een lastige, ik heb hier geen antwoord op. Er zijn verschillende acties die we al doen, zoals gezamenlijk overleg. Over de beschikbare klanten en vacatures. Daar komt weleens wat uit. Maar op een of andere manier werkt iedereen voor zijn eigen toko en blijft het lastig om een match te vinden.”

Volgens professionals lijkt het WSP minder affiniteit te hebben met de Wajong-doelgroep

Affiniteit met de doelgroep is volgens professionals essentieel om passende baanopeningen te vinden of te creëren. Wajongers, maar ook werkgevers, hebben binnen het maken van deze match specifieke behoeften. Professionals geven aan dat het lijkt alsof de affiniteit bij het WSP nog onvoldoende is.

“Dan hoor je soms 'Maar deze klant is hopeloos, daar kan ik niets mee.' Maar daar doen we het toch voor? Deze mensen helpen?”

Wanneer men bij het matchen van Wajonger en werkgever geen oog heeft voor de behoeften die spelen, kan dat resulteren in een te hoge druk op de Wajonger om het werk toch te accepteren en een uiteindelijk niet-duurzame plaatsing. De Wajonger moet zich soms aanpassen aan het aanbod, in plaats van dat er een passende werkplek wordt gezocht.

“Nu moet de klant zich soms aanpassen. Ik zou graag zien dat het WSP zoekt naar een vacature die past bij de klant.”

Als oplossing wijzen de professionals wederom naar een goede samenwerking tussen WSP en de professionals, om zo gebruik te kunnen maken van elkaars expertise. Hoe deze vorm moet krijgen is nog niet duidelijk.

“WSP heeft te weinig kennis van mensen met een beperking. Te weinig contact met AD of AID, misschien ook omgekeerd. We weten elkaar niet goed te vinden.”

Professionals vinden dat het WSP te veel gericht is op het aantal plaatsingen

Daarnaast geven professionals aan dat de belangen van het WSP meer liggen bij het behalen van voldoende plaatsingen. Hierbij komt de focus te liggen op het vinden van mensen bij openstaande vacatures in plaats van andersom, met als gevolg dat er meer vanuit de behoeften van de werkgever wordt gekeken dan vanuit de Wajonger.

“Dit werkt amper. Het WSP heeft geen caseload. Persoonlijke begeleiding om te plaatsen is vereist bij deze doelgroep. Daar heeft het gros geen zin in. Het WSP is gericht op matching en plaatsing. De vacature is leidend, niet de klant. Je hebt meer kans bij een RIB. In dit speelveld is te weinig ruimte voor 'trial and error'.”

Een aantal professionals stelt dat het WSP onvoldoende tijd heeft om te kunnen werken aan het creëren van baanopeningen en het persoonlijk begeleiden van de Wajongers. Met name het creëren van baanopeningen, zien professionals in de praktijk niet veel terug.

“Hier is het probleem dat het resultaat en de grote mate van opdrachten die ze hebben maakt dat ze onvoldoende dienstverlening kunnen geven aan de AG-doelgroep.”

Maar ook het persoonlijk contact met werkgevers is volgens professionals hierdoor lastig, terwijl dat volgens hen juist enorm bijdraagt aan het wegnemen van zorgen rondom deze doelgroep bij de werkgever.

“Ik kom langs, ik leg uit hoe het zit. Omdat je dan werkgevers veel sneller over de brug krijgt, door persoonlijk contact met werkgevers. Je moet ze ontzorgen, het zijn ondernemers. We hebben ze nodig, dus je moet het hen ook makkelijker maken.”

Weer een nieuw gezicht voor de Wajonger

Wanneer het WSP wordt ingeschakeld om een Wajonger naar een werkplek te bemiddelen, krijgt de Wajonger weer te maken met een nieuw gezicht. Voor de Wajonger is dat vaak minder prettig dan door vertrouwde personen ondersteund te worden, volgens meerdere professionals.

“Voor ons werkt het wel goed. Voor de klant werkt het minder goed. Weer een nieuwe afdeling voor de klant. Het is dan lastig om zelf contact te leggen. [...] Zelf contact opnemen met WSP is nog wel een drempel voor veel klanten, daarom loopt het vaak via mij.”

Een enkele professional zou zelf graag meer betrokken zijn in het bemiddelingsproces. Anderen geven aan daar geen behoefte en tijd voor te hebben. Zo geeft een professional aan zijn rol te zien in het in de gaten houden van de belastbaarheid van de klant, niet het matchen van vacatures.

“Ik heb een heel goede samenwerking met WSP. Als ik de tijd wel had gehad, dan is het leuk om van het begin tot het eind erbij betrokken te zijn. Misschien niet voor mezelf, maar voor de klant is dat heel fijn.”

3.6.3 Verbeterpunten voor inschakelen Werkgeversservicepunt

Om de affiniteit met de doelgroep te verbeteren, wordt geopperd om het WSP eerder mee te nemen in het proces van de klant. Op deze manier is het beeld van de klant beter bij het WSP op het moment dat het WSP aan de slag kan. Een andere suggestie is om de professionals meer te betrekken bij het matching-proces, zodat het stukje affiniteit door hen wordt opgevangen. Bijvoorbeeld door mee te gaan naar gesprekken bij de werkgever en daar eens rond te lopen, kan de adviseur intensieve dienstverlening of de arbeidsdeskundige ook een beeld vormen of het een match is met de Wajonger. Daarnaast geven ze aan dat jobcoaches of re-integratiebedrijven soms makkelijker de match kunnen maken, omdat zij meer kennis hebben van werkgevers die ook affiniteit hebben met de doelgroep.

Een aantal professionals geeft aan dat wanneer het WSP ook zou werken met een caseload, er meer contact is met de Wajonger en de kennis over de doelgroep wordt vergroot. Daarnaast geeft het meer ruimte voor het creëren van baanopeningen (jobhunting) en actieve bemiddeling.

Een manier om het bieden van intensieve begeleiding en bemiddeling van Wajongers te verbeteren, is volgens een aantal professionals de ‘Werkwinkel’ zoals die in Groningen is opgericht. Dit is een opvolging van de workshop ‘Succesvol naar Werk’, waarbij de adviseur intensieve dienstverlening, die ook Succesvol naar Werk geeft, samen met iemand van het WSP verantwoordelijk is voor de Wajonger die klaar is voor de match met werk. Als het na (ongeveer) drie maanden intensieve bemiddeling niet gelukt is, dan volgt weer een traject.

Een andere manier om de matching tussen Wajongers en werkgevers te verbeteren zou zijn om een team op te zetten binnen het WSP, of een extern bedrijf in de arm te nemen, die gespecialiseerd is in de Wajong-doelgroep. Op die manier kan er passende begeleiding worden geboden door mensen met affiniteit met de doelgroep en wordt het WSP ontlast.

3.7 SAMENVATTENDE CONCLUSIE KLANTFASE 3

Over deze klantfase konden minder professionals oordelen dan over de andere klantfasen, omdat een deel van hen (vrijwel) geen klanten in deze klantfase had. Ook zeggen professionals dat er vanaf deze fase überhaupt minder intensief of regelmatig contact is met de klant. In deze fase

wordt dit contact vooral door het re-integratiebureau geborgd. De professionals geven wel aan dat klantfase 3 voor veel Wajongers die de fase doorlopen het noodzakelijke laatste duwtje is:

“Er is een hele groep die dat laatste duwtje echt nodig had van ons en waarbij dat heel goed is gelukt. Dat begint al in Werkfit maken en vervolgens de mogelijkheden van ‘Op weg naar werk’”

“Zonder inzet van deze dienstverlening zouden veel van de klanten het niet tot werk hebben gered.”

De professionals zijn vooral positief over de activiteiten Monitoring, Scholing, Begeleiding bij scholing en Naar werktrajecten. Ze zijn minder positief over de workshop Succesvol naar werk en het inzetten van het WSP.

3.7.1 Hoe en wat er goed werkt binnen klantfase 3

De geïnterviewde professionals geven aan dat ze de activiteiten zoals genoemd in het dienstverleningsmodel herkennen en terugzien in de praktijk. Het overzicht van de activiteiten is wat hen betreft ook compleet. Ze geven bovendien aan dat de activiteiten bijdragen aan het doel van de fase, namelijk het bieden van ondersteuning bij het zoeken en vinden van werk en aanvullende dienstverlening waar nodig. De toegevoegde waarde zit met name in de begeleiding bij de laatste stapjes die nodig zijn om aan het werk te gaan.

De meningen van professionals over monitoring in klantfase 3 komen overeen met die over monitoring in klantfase 2. De meerderheid vindt dat monitoring goed werkt, maar professionals hebben zelf weinig contact met de klant en ze zijn deels afhankelijk van anderen voor een actueel klantbeeld.

De meeste professionals zijn van mening dat het inzetten van scholing goed werkt om Wajongers beter gekwalificeerd te krijgen voor de arbeidsmarkt, vooral als dit gerichte korte opleidingen zijn op het gebied van praktische competenties en als deze in een combinatie van werken en leren kan plaatsvinden.

De meeste professionals die ervaring hebben met begeleiding bij scholing zijn erg positief over de toegevoegde waarde: zij zien dat de begeleiding ertoe bijdraagt dat meer Wajongers hun opleiding succesvoller afronden en zien dat de begeleiding voorziet in meerdere behoeften van de klant.

De belangrijkste toegevoegde waarde van Naar werktrajecten die genoemd wordt, is dat ze ingezet kunnen worden om een baan te creëren rondom de Wajonger.

3.7.2 Hoe en wat er minder goed of anders werkt binnen klantfase 3

Professionals merken op dat er weerstanden kunnen spelen die Wajongers ervan weerhouden om aan het werk te gaan. Zo gaat een Wajonger er in sommige gevallen financieel niet of nauwelijks op vooruit door te gaan werken. Dit kan voor Wajongers een principiële punt zijn om werk te weigeren of er ervoor zorgen dat Wajongers gedemotiveerd raken om te werken.

“Ja, klant kan er helemaal klaar voor zijn, maar dan spelen al die verhalen rondom de gevolgen van aan het werk gaan en andere financiële problemen om die uiteindelijke stap te kunnen zetten.”

Belangrijk om op te merken in dit licht, is dat per 1 januari 2021 de Wet vereenvoudiging Wajong in werking is getreden met als doel om de belemmeringen om te gaan werken weg te nemen. Belangrijke maatregelen uit die wet zijn de aanpassing van de rekenregels waardoor (meer) werken lonend is en de uitbreiding van het herlevingsrecht tot AOW leeftijd.

Monitoring heeft door het tijdigheidsaspect van andere werkzaamheden niet altijd prioriteit. Meer dan in de voorgaande klantfasen wordt er in deze fase wel gesproken over (op maat) "druk zetten" in de gespreksvoering om ervoor te zorgen dat de Wajonger doorzet.

Van alle activiteiten binnen het dienstverleningsmodel UWV Wajong wordt de workshop 'Succesvol naar Werk' het minst positief beoordeeld door de professionals. De belangrijkste reden daarvoor is dat veel Wajongers beperkingen ervaren op sociaal vlak en dat het groepsgewijze werken voor hen onvoldoende werkt. Ook wordt aangegeven dat het praktisch lastig te organiseren valt om groepen samen te stellen op een locatie dicht bij de klant.

Scholing is niet voor elke Wajonger even geschikt: zij kunnen met problematiek kampen of een te laag niveau hebben waardoor het moeilijk is om een opleiding te volgen of voltooien, terwijl zij dit zelf soms wel wensen. Professionals vinden het inkopen van scholing en het overzicht houden van beschikbare opleidingen bovendien omslachtig en onoverzichtelijk, wat het inzetten van scholing minder goed toepasbaar maakt. Zij suggereren dan ook vooral verbeteringen op dat vlak.

Sommige professionals noemen een ook aantal kritiekpunten bij begeleiding bij scholing en stellen bovendien dat het nog (te) weinig wordt ingezet. Zij geven aan dat de begeleiding niet in alle behoeften voorziet, zoals hulp bij het vinden van stage of afronden van een scriptie, terwijl zij wel vinden dat dit tot de dienstverlening zou moeten horen.

Professionals noemen ook kritiekpunten omtrent Naar werk trajecten: ze voorzien volgens hen lang niet altijd in de behoeften van de Wajonger. Bovendien wordt er binnen Naar werk vaak een behoorlijke druk op de Wajonger uitgeoefend om op een baanopening te reageren of deze te accepteren. Die druk werkt voor veel Wajongers niet goed en kan zelfs resulteren in een averechts effect: een negatieve werkervaring, een beëindigd contract en een grotere afstand tot de arbeidsmarkt dan ervoor. Hierdoor neigen sommige professionals naar het zelf uitvoeren van de werkzaamheden die eigenlijk ingekocht moeten worden.

Over het inschakelen van WSP zijn professionals, op enkele uitzonderingen na, doorgaans niet positief. Een randvoorwaarde om dit instrument te laten werken, is een vruchtbare samenwerking tussen de professionals en WSP. Op enkele vestigingen gaat dit goed, echter is een goede samenwerking op meer plekken nog niet tot stand gekomen. Hierdoor wordt er vanuit de werkzoekendendienstverlening en de werkgeversdienstverlening (WSP) onvoldoende gebruik maken van elkaars expertise. Daarnaast geven professionals aan dat ze meer affiniteit voor de Wajong-doelgroep en minder focus op het aantal plaatsingen verwachten bij WSP. Door werkdruk bij WSP is er onvoldoende tijd voor actieve begeleiding en het creëren van baanopeningen (jobhunting) of banen voor de Wajong-doelgroep, terwijl daar wel behoefte aan is.

3.7.3 Verbeterpunten voor klantfase 3

De meeste dienstverlening binnen deze fase is uitbesteed aan anderen, waardoor de professional een minder grote rol speelt. Sommige professionals hebben de behoefte op sommige momenten meer betrokken te zijn. Een voorbeeld waar dit voor een aantal professionals prettig is, is bij het bemiddelen naar werk. Hier heeft de professional vaak al veel kennis van de klant en als zij al wat langer bij UWV in dienst zijn ook van de situatie op de arbeidsmarkt in de regio, waardoor uitbesteden aan WSP soms onnodig lijkt. Ook op het vlak van monitoring houdt de professional in sommige gevallen liever meer in eigen hand, zodat obstakels tijdig ondervangen kunnen worden. Via re-integratiebureaus of jobcoaches kan een signaal weleens te laat binnenkomen. Werkdruk en beschikbare tijd zijn redenen waardoor de professional nu niet altijd die meer betrokken rol kan pakken.

“Het is een compleet aanbod binnen deze fase. Het enige is, ik zit al zo lang in deze regio dat ik werkgevers ook zelf kan benaderen. Dan trek ik zelf even de WSP-broek aan.”

Een verbeterpunt rondom Naar werk is volgens professionals dat er iets moet gebeuren aan de wijze waarop re-integratiebureaus worden beoordeeld, zodat de druk er bij Wajongers iets van af kan. Dit zou uiteindelijk duurzamer plaatsingen kunnen opleveren.

Bij scholing en begeleiding bij scholing geven professionals aan dat zij vanuit UWV meer ondersteund kunnen worden in het verkrijgen van overzicht in beschikbare mogelijkheden. Begeleiding bij scholing zou, omdat het een relatief nieuw instrument is, bovendien meer gepromoot kunnen worden onder de professionals en de begeleidingsmogelijkheden zouden uitgebreid kunnen worden naar (nog) meer praktische begeleiding, waardoor dit instrument volgens de professionals vaker ingezet zal worden.

(Duurzaam) aan het werk

4

Klanten in deze fase zijn betaald aan het werk, in loondienst bij een reguliere werkgever of als zelfstandige. De dienstverlening bestaat uit gesprekken en activiteiten die gericht zijn om de Wajonger duurzaam aan het werk te houden.

Activiteiten

Monitoring:
nazorg en voor-
komen uitval

4 FASE 4 – (DUURZAAM) AAN HET WERK

We beschrijven in dit hoofdstuk eerst waar de activiteit monitoring in klantfase 4 van het dienstverleningsmodel uit bestaat, voor wie die bedoeld is en wat ermee beoogd wordt. Vervolgens beschrijven we toetsing aan de praktijk hiervan. We sluiten het hoofdstuk wederom af met een samenvattende conclusie.

Monitoring is in deze klantfase gericht op Wajongers die werken bij een reguliere werkgever of die werkzaam zijn als zelfstandig ondernemer en draait om nazorg en het voorkomen van uitval. Door periodieke gesprekken met de Wajonger en werkgever houdt de professional een vinger aan de pols om te signaleren of aanvullende ondersteuning of bemiddeling nodig is.

In deze klantfase is monitoring meer gedifferentieerd naar verschillende klantgroepen binnen de fase. Zo bestaat monitoring voor Wajongers die werken op basis van een tijdelijke arbeidsovereenkomst uit gesprekken gericht op het zo mogelijk verlengen van de arbeidsovereenkomst. Met Wajongers die werken op basis van een vaste arbeidsovereenkomst worden gesprekken gevoerd om te horen of deze nog goed op zijn plek zit bij de werkgever, wat zijn loonbaanwensen zijn en of eventuele ondersteuning door UWV gewenst is. Met Wajongers die als zelfstandige werken worden gesprekken gevoerd om te horen of (extra) ondersteuning nodig is om (als zelfstandige) te kunnen blijven werken.

Beoogd wordt ten eerste dat door deze periodieke gesprekken de Wajonger betaald aan het werk (bij reguliere werkgever of als zelfstandige) blijft, zo nodig met inzet van extra voorzieningen. Indien verlenging van een tijdelijke overeenkomst niet mogelijk is, wordt beoogd dat de Wajonger naar ander passend werk wordt bemiddeld of indien nodig aanvullende dienstverlening krijgt. Tot slot kan bemiddeling naar een nieuwe werkkring worden opgestart als de Wajonger niet meer tevreden bij zijn huidige werkgever is.

Monitoring: nazorg en voorkomen uitval

Activiteit	Beoogd werkzaam bestandsdeel	Beoogde uitkomst activiteit
<p>Voor wie</p> <p>Wajongers die werken bij een reguliere werkgever of die werkzaam zijn als zelfstandig ondernemer.</p> <p>Gesprek met de Wajonger die werkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> › op basis van een tijdelijke arbeidsovereenkomst, gericht op het zo mogelijk verlengen van de arbeidsovereenkomst. › op basis van een vaste arbeidsovereenkomst om te horen of hij nog goed op zijn plek zit bij de werkgever, wat zijn loonbaanwensen zijn en of eventuele ondersteuning door UWV gewenst is. › als zelfstandige om te horen of (extra) ondersteuning nodig is om (als zelfstandige) te kunnen blijven werken. <p style="text-align: right;">➔</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Door periodieke gesprekken met de Wajonger en werkgever kan een vinger aan de pols worden gehouden en wordt tijdigesignaleerd of aanvullende ondersteuning of bemiddeling nodig is. <p style="text-align: right;">➔</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Wajonger blijft betaald aan het werk (bij reguliere werkgever of als zelfstandige), zo nodig met inzet van extra voorzieningen. › Indien verlenging van een tijdelijke overeenkomst niet mogelijk is, wordt Wajonger naar ander passend werk worden bemiddeld of krijgt indien nodig aanvullende dienstverlening. › Indien de Wajonger niet meer tevreden is bij zijn huidige werkgever, kan bemiddeling naar een nieuwe werkkring worden opgestart.

4.1 Inzoomen op de activiteit Monitoring: nazorg en voorkomen uitval in klantfase 4

4.1.1 Hoe en wat er goed werkt bij monitoring in klantfase 4

Ook hier geldt dat de monitoring volgens de professionals doorgaans goed werkt. Monitoring is vooral belangrijk voor de groep die beginnend aan het werk is, waar nog voorzieningen lopen of waar er nog een verhoogd risico op verzuim is. Met die Wajongers is meestal dan ook intensiever contact. Goede monitoring zorgt er volgens de professionals voor dat er vaker op tijd kan worden ingegrepen.

“Vooral met klanten met tijdelijke contracten heb je regelmatig contact, zeker als je ze al in beeld had. Dan is het tussentijds bellen hoe gaat het nu?”

“Het is een grote stap van fase 3 naar 4. Begin fase 4 is heel spannend. Dan gebeurt er heel veel. [...] Het is dan echt wel opletten: Of ze dreigen uit te vallen of het gaat te hard.”

En dat is ook nodig: Er kan in de werksituatie zoveel gebeuren en Wajongers kunnen soms zo grillig zijn, dat het goed is om in die gevallen een regelmatige vinger aan de pols te houden. Voor een deel van de klanten geldt ook dat ze het niet uit zichzelf aan UWV doorgeven als er zich zaken voordoen die het duurzaam aan het werk blijven kunnen verstoren. Het is dan goed dat er vanuit UWV regelmatig gepolst wordt hoe het er met de Wajonger en zijn werksituatie voorstaat.

“Ik merk wel dat het helpt: een maandje nadat iemand aan het werk is, weer contact leggen en laten merken dat we geïnteresseerd zijn. Dan sturen mensen ook sneller een berichtje in de werkmap. Ik denk dat we veel kunnen doen door voortdurend te herhalen, en in het begin, vroeg in het traject een paar keer te bellen. Het signaal goed afgeven dat we geïnteresseerd zijn; ‘We willen graag weten hoe het met je gaat en dat je happy blijft.’”

Ook in deze klantfase benoemen meerdere professionals dat het voor de Wajongers vooral goed werkt als ze in contact blijven met de UWV professional die ze al kennen en dat er een goede band tussen de Wajonger en de professional is.

“Het is voor de klant fijn als iemand belt die hem echt begrijpt, iemand waarmee die bekend is.”

“Periodiek klopt wel, maar niet frequent periodiek. Het is niet iedere maand. Maar bij een halfjaarcontract dan ga ik bellen, na drie maanden ga ik bellen.”

Wel wordt benoemd dat ‘een ander vaak jouw oren en ogen is’. Hiermee doelen de professionals vooral op jobcoaches en werkgevers en begeleiders op het werk. Dat kan heel goed werken volgens de professionals, vooral bij (goede) jobcoaches, omdat die veel vaker contact met de klant hebben en de UWV professional tijdig kunnen inregelen of bijpraten als dat nodig is.

“Als er een jobcoach bij betrokken is, dan ga ik regelmatig met de jobcoach in gesprek.”

Ook dragen andere contactmomenten dan de periodieke gesprekken, bijvoorbeeld rondom de loonwaardemeting, bij aan het versterken van het actuele klantbeeld. Deze contactmomenten vallen officieel niet binnen de monitoringactiviteiten en zijn ook niet zo te registreren, maar dragen wel bij aan het actuele klantbeeld. Professionals benadrukken dan ook dat er veel meer contact is dan ‘in de boeken terechtkomt’.

Ook voor de Wajongers die al langer werken en de afgelopen jaren uit beeld zijn geraakt, stellen sommige professionals dat het goed is dat ze weer meer in beeld zijn. Voorbeelden die professionals hierbij noemen is dat daarmee ondervangen wordt dat Wajongers toch weer zonder werk komen te zitten doordat ze het niet meer leuk vinden, of dat praktische tips gegeven kunnen worden waar de Wajonger zelf niet op zou zijn gekomen om de situatie nog verder te verbeteren.

“Dat is gelukkig iets wat in positieve zin is veranderd. Dat was eerst ‘aan het werk?’ en dan in een ‘werkenden’ bak, en geen omkijken meer naar. In principe hebben we nu 1x per jaar contact, dan ondervang je ook mensen die het niet meer leuk vinden. Dan kun je nog een interventie op de werkplek houden of naar ander werk bemiddelen.”

“Goed dat we die groep M nu weer jaarlijks spreken! Zodat je tijdig kunt ingrijpen. Het blijkt toch dat er in vijf jaar teveel kan gebeuren.”

4.1.2 Hoe en wat er minder goed of anders werkt bij monitoring in klantfase 4

De meest gehoorde uitspraken van professionals over klantfase 4 geven aan dat het vooral een hele uitdaging is om Wajongers aan het werk te houden.

“Aan het werk krijgen is nog wel te doen, maar aan het werk houden is iets heel anders.”

“Je ziet heel vaak: als het fout gaat, dan is het vaak aan het begin.”

Jobcoaches erg belangrijk

De professionals missen de expliciete vermelding van jobcoaching in de definitie en formulering van klantfase 4. Jobcoaches worden veelvuldig genoemd als zeer belangrijke, soms cruciale, factor voor monitoring en begeleiding van de klant die aan het werk gaat.

“De jobcoach is echt een belangrijke schakel om het werk ook te kunnen behouden. Daar hebben wij vanuit UWV ook gewoon geen tijd voor. Zij zijn echt de schakel tussen klant en werkgever. Maar ook

tussen klant en ons. Zij vervullen eigenlijk een belangrijke rol in de monitoring van de klant. En zij zijn cruciaal voor het borgen van meer baanbehoud bij Wajongers in de eerste periode.”

“De jobcoach kan meer oppakken dan wij kunnen monitoren.”

De jobcoach doet aan het begin ook de vertaling naar de werkgever over de beperking van de Wajonger en zorgt ervoor dat de deze zich kan ontwikkelen bij de werkgever op een manier die bij hem of haar past. De jobcoach vervult bovendien de rol van belangenbehartiger voor de klant, waardoor deze zich ook vaak meer voelt passen binnen een bedrijf en zich sneller thuis zal voelen, aldus de professionals. Tot slot zorgt de inzet van een jobcoach er automatisch voor dat zowel werkgever als Wajonger eventuele knelpunten ter sprake brengen: dat wordt door de aanwezigheid van een jobcoach vanzelfsprekender dan wanneer deze er niet is. Jobcoaching wordt dan ook wel genoemd als extra werkzaam bestandsdeel om de doelen te bereiken.

“Het kan zo wisselen, kan zomaar 4 maanden later helemaal anders zijn. Ik vind mijn eigen rol eigenlijk ook maar beperkt. De rol van de jobcoach vind ik hierin eigenlijk belangrijker. Die houdt meer die vinger aan de pols. Ik zie zo niet hoe wij meer preventief een vinger aan de pols kunnen houden.”

Hoe goed de jobcoaching werkt en bijdraagt aan de doelen van het UWV is wel, net als bij alle andere extern ingekochte dienstverlening, afhankelijk van de persoon: iedereen kan een eigen invulling geven aan de manier van jobcoaching en de ene doet dit op een manier die beter past bij de Wajonger dan een ander. Het komt ook nog steeds voor dat informatie niet tijdig doorgegeven wordt en een professional via een wijzigingsformulier erachter komt dat een klant gestopt is met werken, terwijl enkele maanden eerder nog een gesprek plaatsvond waaruit bleek dat het prima ging. Toch doet zo'n situatie zich met jobcoach veel minder vaak voor dan als er geen jobcoach is. Een aanvulling op de formulering van monitoring in het dienstverleningsmodel is volgens een professional dat de monitoringfunctie ook gericht is op de jobcoach, om in beeld te hebben en houden of die goed matcht met de Wajonger.

Zzp'ers aan hun lot overgelaten

Wajongers die als zzp'er aan de slag gaan kunnen op dit moment geen aanspraak maken op de voorziening jobcoaching. Dat heeft verschillende nadelen: zij verdwijnen daardoor meer uit beeld en worden tegelijkertijd meer aan hun lot overgelaten, terwijl er vaak wel behoefte is aan ondersteuning gedurende het startend ondernemerschap.

Een paar professionals opperden om dit voortaan ook mogelijk te maken, juist omdat zzp'ers zeker ook in de beginperiode tegen van alles aanlopen waarbij ondersteuning gewenst is. In verschillende groepsessies hebben we dit idee verder uitgediept, zie verder onder '[Verbeterpunten](#)'.

Contactmomenten zijn moeilijk te 'timen' rondom mogelijke baanbeëindigingen

Professionals constateren dat zij nog te vaak achter de feiten aanlopen en pas te laat op de hoogte zijn van relevante ontwikkelingen bij de Wajonger, waardoor het nog bij teveel klanten misloopt in deze fase. Het is moeilijk om de juiste momenten, in aanloop naar al dan niet verlengen van het contract, te bepalen waarop contact gelegd moet worden. Soms zijn ze te vroeg, daarna juist weer te laat. De reden van baanbeëindiging, en dus de oorzaak om als professional op in te kunnen grijpen, kan zowel bij de klant als bij de werkgever liggen.

Professionals constateren bijvoorbeeld dat de timing van contactmomenten niet aansluit bij ontwikkelingen of gebeurtenissen bij de klant of op de werkplek en dat klanten dit zelf ook nog vaak niet doorgeven.

“Soms komt het voor dat iemand al ontslag heeft genomen voor we contact hebben gehad. Door heftige gebeurtenissen en ze kunnen dan niet meer werken. Deze groep heeft eerder de neiging om ontslag te nemen in plaats van even te wachten of ziek te melden.”

Een vaker genoemd voorbeeld is rondom het einde van een tijdelijk contract. Bij het UWV zijn doorgaans intern afspraken gemaakt over op welk moment er dan contact met de Wajonger en de werkgever wordt gelegd. Nu is dat bijvoorbeeld twee maanden voor het aflopen van het contract. In de praktijk blijkt echter dat ze dan nog vaak niet weten of het contract verlengd zal worden. Wordt er vervolgens een maand later gebeld, dan is het besluit al genomen. De professional is dan te laat om nog invloed uit te oefenen. Een ander voorbeeld is juist een regio waar de procesbegeleider de arbeidsdeskundige zes weken voor het verlopen van het contract de taak geeft om te bellen en dat dan ook het besluit al genomen is. Ook dan is er geen mogelijkheid meer om bij te sturen. Er is dus geen gouden regel voor het moment waarop klant en werkgever benaderd zouden moeten worden: dit lijkt vooral maatwerk te zijn.

“Dus daarom bellen we een maand van tevoren weer. Maar dan zie je soms dat het besluit dan juist al genomen is”

Ook zien veel werkgevers en Wajongers zelf het UWV nog steeds vooral als inkomensinstituut, waardoor zij niet primair aan UWV denken bij obstakels en loopbaankwesties. Zij zijn soms niet op de hoogte van de mogelijkheid tot dienstverlening door UWV, waardoor de werkgever niet zal aankloppen en ook de Wajonger niet aan de werkgever meldt dat er Wajongrechten meespelen.

Andere belangrijke oorzaken waardoor timing van contactmomenten moeilijk te bepalen is, en die samenhangt met voorgaande, zijn allerlei externe invloeden op de kans dat een Wajonger door kan, mag en wil gaan met het werk. Voorbeelden die gegeven worden zijn corona, veranderingen zoals een nieuwe directie bij het bedrijf met een nieuwe agenda, maar ook externe begeleiders, sfeer en andere omstandigheden op het werk. Deze kunnen zodanig van invloed zijn, en in korte tijd veranderen, dat het moeilijk is of niet lukt om hier contactmomenten op het juiste moment voor in te plannen om er tijdig invloed op uit te kunnen oefenen.

Borgen dat professional eerder of automatisch een signaal krijgt

Maar het heeft volgens professionals ook met de systemen van het UWV te maken en of collega's, zoals een procesbegeleider, op tijd een signaal afgeven als er iets in de situatie van een Wajonger verandert:

“Onze systemen zijn niet 2021-proof; het zijn niet onderling gekoppelde systemen. Daarom moeten we rare toeren uithalen waardoor we veel aan het registreren zijn en zijn we van elkaars signalen afhankelijk.”

Een voorbeeld dat een van de professionals noemt, is dat er iets verandert in de uitkering, maar dat de betrokken arbeidsdeskundige daar niet automatisch een signaal van krijgt.

Een ander probleem waarbij de professional (en de klant) achter de feiten aanlopen is dat wijzigingen in inkomen soms heel ingrijpende gevolgen kunnen hebben voor de Wajonger. Een wijziging in inkomen geeft de Wajonger in principe zelf door aan de divisie uitkeren, zonder tussenkomst van de UWV-professional. Dit gaat niet altijd goed of op tijd. Ook krijgt de professional niet standaard een signaal als de uitkering van de Wajonger als gevolg van een wijziging in inkomen wordt aangepast. De financiële gevolgen van verrekening is een voorbeeld van veranderingen in de klantsituatie met een grote impact waarbij de professional graag snel wil monitoren en ingrijpen indien nodig.

“Als er iets fout gaat dan moeten wij als arbeidsdeskundige van alles regelen zodat de klant geld heeft die maand. Juist bij die doelgroep die het niet goed zelf kan kom je er pas na zoveel maanden een keertje toevallig achter dat er iets gewijzigd is.”

Wens om intensiever en frequenter te monitoren

Net als bij klantfase 1 zijn er meerdere professionals van mening dat er, zeker aan het begin, intensiever en frequenter gemonitord kan of moet worden. Dat zou kunnen bijdragen aan het beter voorkomen van uitval. De meeste van hen geven bovendien aan dit het liefst zelf te doen en dus niet in handen te leggen van de jobcoach, of de procesbegeleider bijvoorbeeld. Tegelijkertijd constateren zij dat dit binnen kaders van caseload, beschikbare tijd of interne prioriteiten niet haalbaar is.

“Is echt heel goed dat we dit doen, maar het kan nog uitgebreider.”

“We doen te weinig om uitval te voorkomen.”

“Als je iemand maar weinig spreekt, dan kan schade onvoldoende voorkomen worden. Wat mij betreft mag er meer monitoring zijn. Heel belangrijk.”

De reden om de monitoring meer zelf te blijven doen is deels hetzelfde als bij klantfase 1 benoemd: de professional heeft al een band en vertrouwen met de klant en voor de Wajonger werkt dit het beste om (persoonlijke) informatie door te geven. Een toegevoegde waarde van zelf de monitoring uitvoeren is volgens sommige professionals dat zij daardoor direct contact met de werkgever hebben en tijdens contactmomenten ook gelijk informatie krijgen over andere Wajongers die daar in dienst zijn. Ook kan er dan sneller geschakeld worden met de werkgever.

“Bij een aantal klanten zie ik toegevoegde waarde om zelf contact te houden, maar dat lukt niet bij iedereen. Bij een aantal lukt het wel. Ik zie dat het bij hen ook effect heeft en ik op tijd kan helpen als er problemen komen. Maar het zijn er te veel, dus dat gaat niet bij iedereen.”

Anderen zijn niet van mening dat intensiever monitoren de oplossing is. Zij denken niet dat er veel meer en tijdiger met hen gedeeld zal worden over relevante ontwikkelingen als zij intensiever zouden monitoren. Zij wijzen erop dat er nu ook al van alles kan spelen bij de klant en werkgever waarvan zij niet op de hoogte gebracht worden. Intensiever monitoren verandert daar niet veel aan. Ook wordt als reden aangedragen dat de professionals er onvoldoende tijd voor hebben.

“Ik weet het niet: is het wel de taak van een AD om deze rol te pakken? Vanuit de band die ik opbouw is het logisch dat ik die continuïteit bied, maar ik heb de tijd er niet voor.”

Wajongers met vast contract soms geen behoefte aan monitoring

Vooraf Wajongers die al lang werken en een vaste arbeidsovereenkomst hebben, hebben soms weinig behoefte aan de periodieke gesprekken. Tot voor kort werden zij niet meer op regelmatige basis benaderd door het UWV. Toen dat vorig jaar toch ineens weer gebeurde vonden de meesten het wel prima, maar velen waren ook verrast, verbaasd of schrokken zelfs. Professionals merkten daarbij dat het vertrouwen in UWV bij deze klanten soms ver weg is, dat zij prima op hun plek zitten en daarom geen behoefte hebben om het er verder over te hebben, of dat zij liever niet met hun Wajongersstatus geconfronteerd wensten te worden. Voor veel van deze Wajongers vinden de professionals het ook niet echt nodig dat er elk jaar contact opgenomen zou moeten worden.

“Ik weet niet waarom ik dit doe bij Wajongers met een stabiel vast contract.”

Wel vinden zij het goed dat ze nu weer in beeld zijn; bij enkelen bleek toch ook dat het niet zo goed ging en dat daarop actie ondernomen kon worden. Die Wajongers kunnen volgens de professionals dan voortaan wel weer iets regelmatig gemonitord worden. De professionals zijn

het er over eens dat het professioneel oordeel in de meeste gevallen leidend mag zijn in de frequentie van contact.

“Je hebt klanten die het minder prettig vinden. Bijvoorbeeld een oWajonger die zegt ‘Ik heb nu toch werk, dan hoeft het niet meer?’ ‘Maar ik wil graag weten hoe het met je gaat.’”

Blijf zitten waar je zit

In de reconstructie van het dienstverleningsmodel is bij deze klantfase aangegeven dat de monitoring bij Wajongers met een vast contract onder andere draait om te horen of deze nog goed op zijn plek zit, wat de loopbaanwensen zijn en na te gaan of extra ondersteuning gewenst is. Meerdere professionals zeggen dat het inderdaad wel eens voorkomt dat een Wajonger met een vast contract aangeeft niet langer tevreden te zijn met de werkplek en op zoek wil naar ander werk. De houding van de professionals is dan in de praktijk vaak eerder om de Wajonger te stimuleren toch op dezelfde plek te blijven, in plaats van de loopbaanwensen en -mogelijkheden met hen te onderzoeken. Datzelfde geldt voor Wajongers die nog geen vast contract hebben maar wel al langere tijd ergens werken.

“Als mensen al een tijd werken en ontevreden zijn moeten we erg voorzichtig zijn, goed uitvragen waarom iemand wat anders zou willen. Want je wil niet zomaar iets weggeven. Het is best moeilijk om iemand op een nieuwe plek te krijgen.”

Professionals zien vooral de risico's van het stoppen met werk. Het is moeilijk om ander (wel) passend werk te vinden en overstappen naar ander werk betekent dat een Wajonger opnieuw met een tijdelijke aanstelling moet beginnen.

“Als iemand dan uitvalt, dan heb je hem weer terug in de uitkering.”

Tegelijkertijd benoemen dezelfde professionals dat de wens van de Wajongers om iets ander te gaan doen juist heel legitiem kan zijn. Toch vormen de risico's voor de professional vaak een reden om de Wajonger eerder op zijn plek te houden, terwijl dat niet de behoefte van de klant is.

“Dan hebben wij snel iets van 'Ojee...!' Dan hebben we meer een afhoudende reactie, blijf zitten waar je zit. We kunnen je niet helpen, als je iets vindt laat het ons dat weten, maar je kunt niet zomaar je contract opzeggen. Gooi je schoenen niet weg voor je nieuwe hebt. We helpen Wajongers dus niet actief als ze iets anders willen, terwijl dat eigenlijk een hele legitieme wens is.”

De rolverdeling van professionals borgt vaak geen continuïteit in contact voor de Wajonger

Welke professional precies welke monitoringtaken uitvoert voor welke Wajongers kan verschillen per regio. Doorgaans zijn de arbeidsdeskundigen verantwoordelijk voor contacten omtrent de voorzieningen en vragen dan ook vaak, bijvoorbeeld aan de jobcoach, hoe het verder met de klant gaat.

“Ik bel of app weleens met een klant. Maar in de meeste gevallen is er sprake van jobcoaching waardoor die jobcoach de problemen hopelijk afdoende oplost”

“Het is veel meer de jobcoach die de vinger aan de pols houdt.”

De contactmomenten en waar het klantbeeld op gebaseerd wordt bij Wajongers zonder voorzieningen kan ook sterk verschillen. Meestal is de adviseur intensieve dienstverlening de persoon die contact onderhoudt, soms de arbeidsdeskundige of de procesbegeleider.

Wat in ieder geval regelmatig voorkomt is dat de monitoring door een ander (binnen UWV) gebeurt dan de professional die de Wajonger tot deze fase het meest begeleid heeft. Vooral dit laatste verbaast sommige professionals.

“Ik ben niet altijd meer in beeld als een Wajonger werk heeft. Op het moment dat er geen voorzieningen zijn ingezet dan is de klant uit beeld. Als er ruimte (tijd) is, dan is het fijn om ook dat bestand te blijven monitoren. Een procesbegeleider monitort dit, en zij worden jaarlijks gebeld. Mijn voorkeur gaat uit naar eigen bestand in zicht houden, maar de prioriteiten zijn anders. We moeten veel tijd besteden aan zaken waar we liever geen tijd aan besteden. Zoals registratie.”

In sommige regio's verdwijnt een Wajonger uit de caseload zodra die gaat werken en wordt overgezet naar een ander team. In dat team neemt de procesbegeleider de periodieke gesprekken waar. Is er dan sprake van benodigde contactmomenten voor bijvoorbeeld coaching of loondispensatie, dan wordt dit toegewezen aan de op dat moment beschikbare arbeidsdeskundige. De meeste professionals zijn van mening dat dit niet goed aansluit op de behoeften van de klant, die juist ligt bij continuïteit in begeleiding en contactpersonen.

“Ik moet hem eigenlijk loslaten, maar het is moeilijker voor de klant: er is iets en ik heb een bekend persoon nodig.”

“Ik denk dat ik dat bijzonder vind, dat veel klanten aangeven baat te hebben bij structuur, regelmatigheid en een vast contact en dat we daar als UWV geen rekening mee houden. Vind ik bijzonder, je geeft de klant of werkgever richtlijnen mee voor hoe iemand goed kan functioneren, maar houd je er zelf niet aan.”

Ook is het voor de klant, jobcoach en werkgever soms moeilijk te volgen wie nu eigenlijk de aangewezen contactpersoon is.

“Als een klant aan het werk gaat en er is coaching of loondispensatie, dan wordt dat door de arbeidsdeskundige behandeld, maar de klant blijft op mijn naam. Dat is onduidelijk richting klant en jobcoach, want voor de aanvraag hebben ze dan contact met de arbeidsdeskundige. Dan zeggen ze: ‘er is pas iemand geweest op werk, waarom bel je nou? Duidelijk is het niet helemaal.’”

4.1.3 Verbeterpunten voor monitoring in klantfase 4

Er wordt door professionals een aantal verbeterpunten genoemd. Een terugkerend verbeterpunt is de monitoring zo inrichten dat deze intensiever is tijdens de beginperiode van werk en juist minder frequent (dan eenmaal jaarlijks) voor de groep klanten met een vaste aanstelling: het professioneel oordeel zou ook hierin leidend mogen zijn.

Een breed gedragen verbeterpunt is het creëren van laagdrempeliger contactmogelijkheden, bijvoorbeeld door appcontact mogelijk te maken. Dit verbeterpunt is niet exclusief voor klantfase 4, maar wordt hier wel vaak genoemd. Zowel in de advocaat van de duivel-sessies als tijdens het online event met professionals werd dit verbeterpunt ook breed gedragen.

“Maak richting de klant de drempel zo laag mogelijk, ik bel met mijn mobiel en geef ze ook mijn mobiel nummer: ‘je kunt me altijd bellen’. Ik merk dat dat goed werkt. Ik krijg dan wel eens ‘s avonds een appje dat er iets is gebeurd, daar wordt gebruik van gemaakt.”

Een specifieke toevoeging aan de dienstverlening in deze klantfase zou volgens sommige professionals ondersteuning voor beginnende zzp'ers moeten zijn. Genoemd werd dat dit ook jobcoaching zou moeten zijn, of een vorm van modulaire begeleiding voor beginnend ondernemers. Door andere professionals werd dit niet altijd herkend, bijvoorbeeld in de advocaat van de duivel-sessies en tijdens het online event, maar werd aangegeven dat een pilot wel een goed idee zou kunnen zijn, om te zien of het aansluit op behoeften uit de praktijk. Een cliëntvertegenwoordiger in de advocaat van de duivel-sessie herkende deze behoefte juist heel sterk en vond het een erg goed idee: het zzp-schap kan voor Wajongers juist een goede oplossing zijn, omdat ze bijvoorbeeld makkelijker vanuit huis kunnen werken, waar alle noodzakelijke

voorzieningen al zijn en het ruimte geeft om de tijd flexibeler in te richten. Maar daar komt veel bij kijken, het ondernemerschap, dus zou het volgens deze cliëntvertegenwoordiger erg fijn zijn als daarin ook een vorm van specifieke begeleiding is.

Ook wordt aangegeven dat UWV aanpassingen zou moeten doen in de wijze waarop informatie die tijdens de andere contactmomenten, anders dan in het kader van monitoring, wordt opgedaan benut kan worden voor monitoring en het aanvullen van het actuele klantbeeld. Arbeidsdeskundigen hebben bijvoorbeeld rondom de loonwaardemeting of andere voorzieningen vaak al meerdere keren per jaar contact. Nu is het vanwege afspraken over wat er hoe geregistreerd wordt schijnbaar niet goed mogelijk om deze informatie ook mee te nemen in het monitoringdossier, of om datzelfde moment direct te benutten voor het formele monitoringsmoment. Professionals stellen daarom dat ook die andere contactmomenten gecombineerd moeten kunnen worden met een formeel monitoringsmoment of coachingsgesprek, zodat de klant en werkgever niet in korte tijd door verschillende professionals benaderd worden.

Een mogelijke aanvulling op de huidige voorzieningen is volgens een professional dat werkgevers nog meer gestimuleerd zouden kunnen worden om Wajongers langer in dienst te nemen. Nu vervalt bijvoorbeeld de voorziening jobcoaching na een periode van drie jaar. Deze professional ziet meerwaarde in een soort beloning voor werkgevers op dat moment, maar hoe die beloning er precies uit moet zien wist de professional ook nog niet.

Een laatste verbeterpunt geldt voor de formulering in het gereconstrueerde dienstverleningsmodel: nu staat alleen bij Wajongers met een vaste overeenkomst vermeld dat de gesprekken dienen om te kijken of ze nog goed op hun plek zitten. Volgens professional geldt dit ook voor Wajongers met een tijdelijke overeenkomst.

4.2 SAMENVATTENDE CONCLUSIE KLANTFASE 4

Klantfase 4 bestaat in het dienstverleningsmodel uit monitoring. De meeste gehoorde uitspraak onder professionals over de klantfase 4 is in de trant van *"Aan het werk krijgen lukt nog wel, maar aan het werk houden is echt de uitdaging"*. Professionals geven een wisselend beeld van hoe goed zij vinden dat monitoring werkt in deze fase.

4.2.1 Hoe en wat er goed werkt binnen klantfase 4

Professionals zijn van mening dat monitoring vooral belangrijk is voor de groep Wajongers die beginnen met werken, waar nog voorzieningen lopen, of die waarbij om een andere reden nog risico op uitval is. Voor deze Wajongers is het goed om intensiever dan het minimale vereiste van eenmaal per jaar te monitoren: er kan veel gebeuren in die tijd. Voor zowel klant als werkgever werkt het goed als er continuïteit zit in de persoon die deze monitoring uitvoert vanuit het UWV.

In veel gevallen doen de jobcoaches, werkgevers, of begeleiders op het werk de meest directe monitoring. Goede afstemming en contact met hen is dus belangrijk. De jobcoaches worden vaak gezien als cruciale factor in de monitoring en begeleiding van de Wajongers en professionals missen de expliciete vermelding van jobcoaches in de formulering van het dienstverleningsmodel. Maar juist het contact tussen klant en de UWV-professional in stand houden werkt ook goed, volgens meerdere professionals, omdat dat een vertrouwd persoon kan zijn.

4.2.2 Hoe en wat er minder goed of anders werkt binnen klantfase 4

De rolverdeling binnen UWV is er in klantfase 4 vaak niet op gericht om continuïteit te bieden aan de klant of zijn werkgever in wie de contactpersoon vanuit UWV is. Hierdoor hebben professionals (hoe het gaat met) de klant minder goed in beeld en voor de Wajonger en werkgever zorgt dit voor onduidelijkheid over wie de contactpersoon is.

Verder wordt vooral aangegeven dat het moeilijk is om de monitoringsmomenten zo te 'timen' dat professionals tijdig op de hoogte zijn van relevante ontwikkelingen, ook doordat monitoring in de praktijk vooral bestaat uit een beperkt aantal contactmomenten (alleen het jaarlijkse periodieke gesprek. Nu komt de professional er nog te vaak te laat achter dat de situatie ongunstig veranderd is en dat bijvoorbeeld de baan beëindigd is of wordt. Deels komt dat ook doordat de informatiedoorstroom binnen het UWV niet altijd optimaal verloopt, waardoor sommige relevante ontwikkelingen al wel bij een van de divisies of collega's van UWV bekend zijn, maar nog niet (op tijd) bij de professional die vanuit UWV Werkbedrijf het contact met de klant heeft terechtkomt.

Over de Wajongers die al langere tijd een vaste overeenkomst hebben zeggen de meeste professionals dat het niet nodig is om ze elk jaar te monitoren. Het professioneel oordeel mag hierin leidend zijn.

4.2.3 Verbeterpunten voor klantfase 4

Als meest genoemde verbeterpunt rondom klantfase 4 wordt door professionals gesteld dat, meer dan nu mogelijk is en op basis van het professioneel oordeel, de monitoring zo ingericht moet worden dat deze intensiever is tijdens de beginperiode van werk en juist minder frequent voor de groep klanten met een vaste aanstelling.

Een specifiek verbeterpunt dat rondom monitoring in klantfase 4 vooral vaak genoemd werd, maar ook geldt voor de andere klantfasen, is het creëren van laagdrempeliger contactmogelijkheden voor de Wajonger, bijvoorbeeld via appcontact. In de praktijk zien professionals dat dit ertoe leidt dat klanten sneller aan de bel trekken en contact leggen als er iets is. Dit verbeterpunt bespraken we ook tijdens de groepssessies en advocaat van de duivel-sessies en legden we vervolgens ter prioritering van concrete verbeterpunten voor aan professionals tijdens het online event. In de sessies werd dit breed herkend en van de vijf verbeterpunten gaven de professionals tijdens het online event het creëren van laagdrempeliger contactmogelijkheden de tweede prioriteit.

Ook zeggen professionals dat UWV intern voor een soepeler informatiedoorstroom zou kunnen zorgen, door de systemen beter op elkaar aan te laten sluiten en professionals onderling beter op de hoogte te houden als er zich relevante veranderingen bij een klant hebben voorgedaan. Hierdoor kan (meer) voorkomen worden dat professionals te laat op de hoogte zijn van deze veranderingen.

Als ander verbeterpunt stellen professionals voor dat er intern andere afspraken worden gemaakt over de wijze waarop andere contactmomenten gecombineerd en geregistreerd kunnen worden. Hierdoor zouden deze beter benut kunnen worden en het zou ook voor de klant en werkgever beter werken en begrijpelijker zijn. Nu vinden deze andere contactmomenten nog los van monitoring plaats, maar dragen wel bij aan een actueler klantbeeld.

Tot slot zien sommige professionals dat zzp'ers teveel aan hun lot worden overgelaten. Het zou daarom goed zijn om ook voor hen jobcoaching of een andere vorm van begeleiding bij startend ondernemerschap te bieden. Deze verbeterpunten werden ook voorgelegd in de sessies en het online event. Niet elke professional herkent het knelpunt en bij het online event kreeg deze verbeterpunten de laagste prioriteit van de vijf aangedragen suggesties. Tijdens een advocaat van de duivel-sessie gaf echter juist een cliëntvertegenwoordiger aan hier veel meerwaarde in te zien, voor hemzelf en voor andere Wajongers. Professionals stellen voor om dit in een pilot uit te gaan proberen en zo te zien of het inderdaad aansluit op een bestaande behoefte.

5 CONCLUSIES

Dit onderzoek biedt op basis van een kwalitatieve onderzoeks aanpak inzicht in de effectiviteit en meerwaarde van het Wajong dienstverleningsmodel 2018. De basis van het onderzoek vormde de reconstructie van de beleidstheorie van het Wajong dienstverleningsmodel 2018. Om de beleidstheorie systematisch uit te werken en te kunnen toetsen, zijn verschillende aannames achter het model in kaart gebracht.

De overkoepelende beleidstheorie bevat veronderstellingen over de probleemsituatie die moet worden opgelost, de oorzaken van die probleemsituatie en hoe het dienstverleningsmodel een oplossing biedt voor de probleemsituatie. Het Wajong dienstverleningsmodel 2018 bestaat naast overkoepelende aannames uit verschillende onderdelen die zijn afgestemd op de verschillende klantfasen. Voor iedere klantfase bestaat het dienstverleningsmodel uit verschillende activiteiten die afhankelijk van de situatie van de Wajonger worden ingezet. Voor iedere klantfase is de beleidstheorie – oftewel, de beoogde werking van het dienstverleningsmodel – in kaart gebracht.

In dit onderzoek zijn zowel de overkoepelende beleidstheorie alsmede de verschillende klantfasen en onderdelen van het dienstverleningsmodel getoetst aan de praktijk. Hiervoor zijn 39 professionals individueel geïnterviewd en namen we de bevindingen uit die interviews mee in twee 'Advocaat van de duivel' sessies en drie groepsinterviews met in totaal 26 professionals, drie beleidsopstellers, twee cliëntvertegenwoordigers en zes staf-arbeidsdeskundigen. De aannames achter de overkoepelende beleidstheorie zijn daarnaast getoetst op plausibiliteit aan de hand van literatuuronderzoek.

In dit hoofdstuk vatten we de belangrijkste conclusies samen. Dit doen we aan de hand van de onderzoeksvragen. De opbouw van dit slothoofdstuk is als volgt:

- 1) Toetsing overkoepelende beleidstheorie aan literatuur en praktijk
- 2) Toepasbaarheid dienstverlening voor professionals en voor de klant
- 3) Mate waarin en manier waarop beoogde effecten worden gerealiseerd; toegevoegde waarde van het dienstverleningsmodel
- 4) Verbeterpunten en aanvullingen op het dienstverleningsmodel.

Waar het eerste deel uitsluitend de toetsing van de overkoepelende beleidstheorie betreft, dienen voor deel 2 t/m 4 de toetsing van verschillende onderdelen van het dienstverleningsmodel aan de praktijk als basis. Door eerst in te zoomen op de algemene aannames die aan het model ten grondslag liggen, ontstaat een eerste algemeen beeld over de werking en effectiviteit van het dienstverleningsmodel. Vervolgens gaan we in op de toepasbaarheid van de verschillende componenten van het model; immers, als professionals twijfels zouden hebben over de toepasbaarheid van de verschillende onderdelen van het dienstverleningsmodel heeft dit implicaties voor de beoogde werking van het model. Daarna presenteren we de conclusies met betrekking tot de mate waarin en de manier waarop de beoogde effecten al dan niet worden gerealiseerd. Hierbij gaan we ook in op de beoogde werkzame mechanismen; wat maakt dat de beoogde doelen al dan niet worden gerealiseerd binnen de verschillende klantfasen en onderdelen van het model? Hieruit vloeit vervolgens de meerwaarde van het Wajong dienstverleningsmodel 2018 voort. Tot slot presenteren we de belangrijkste verbeterpunten die professionals noemen om het dienstverleningsmodel te optimaliseren.

1. Toetsing overkoepelende beleidstheorie aan de literatuur en praktijk

De overkoepelende beleidstheorie bevat veronderstellingen over de probleemsituatie die moet worden opgelost, de oorzaken van die probleemsituatie en hoe het dienstverleningsmodel een oplossing biedt voor de probleemsituatie.

De *normatieve veronderstelling ten aanzien van de probleemsituatie* luidt als volgt:
De arbeidsparticipatie, en daarmee de maatschappelijke participatie, van Wajongers blijft achter, terwijl Wajongers wel mogelijkheden hebben om te werken mits er rekening wordt gehouden met hun beperkingen en zij gerichte activerende dienstverlening ontvangen.

Er zijn meerdere oorzaken voor de probleemsituatie, de *causale veronderstellingen ten aanzien van de oorzaken van de probleemsituatie*. Het gaat om de volgende causale veronderstellingen:

- ➔ **Aanname 1:** Wajongers ervaren door hun arbeidsbeperkingen belemmeringen bij het aan het werk komen en blijven. Daarom hebben Wajongers daarbij ondersteuning (door UWV) nodig
- ➔ **Aanname 2:** Vóór 2018 ontvingen niet alle Wajongers met arbeidsvermogen (oWajong en Wajong 2010) activerende dienstverlening van UWV. Hierdoor werden de mogelijkheden van Wajongers om te werken niet maximaal benut
- ➔ **Aanname 3:** Werkgevers zijn niet snel geneigd om Wajongers in dienst te nemen en te houden. Een deel van de Wajongers met arbeidsvermogen kan zonder voorzieningen niet aan het werk bij een reguliere werkgever. Zonder de beschikbaarheid daarvan zijn werkgevers veelal niet bereid om Wajongers in dienst te nemen en te houden.

Daarnaast zijn er de *finale veronderstellingen gericht op de oplossing van het veronderstelde probleem*. De *veronderstellingen ten aanzien van het dienstverleningsmodel Wajong*, de middelen, zijn hieronder beschreven.

- ➔ **Aanname 4:** UWV heeft en houdt alle Wajongers in beeld, zodat alle Wajongers met arbeidsvermogen gerichte activerende dienstverlening ontvangen. Dienstverlening is maatwerk en toegesneden op de kenmerken en situatie van de Wajonger. Daarbij kan UWV re-integratietrajecten, scholing en voorzieningen inzetten om Wajongers aan het werk te helpen en te houden.

Naast de hierboven beschreven finale veronderstellingen in de overkoepelende beleidstheorie is er sprake van aanvullende onderliggende finale veronderstellingen ten aanzien van de Wajong doelgroep. Het gaat om de volgende *aanvullende onderliggende finale veronderstellingen met betrekking tot de doelgroep*:

- ➔ **Aanname 5:** Wajongers met arbeidsvermogen kunnen (op termijn) werken mits er rekening wordt gehouden met hun beperkingen en zij gerichte activerende dienstverlening ontvangen.
- ➔ **Aanname 6:** Wajongers met arbeidsvermogen willen werken mits er rekening wordt gehouden met hun beperkingen.

De middelen binnen het dienstverleningsmodel hebben een beoogde werking, de werkzame bestandsdelen. De *veronderstellingen ten aanzien van de beoogde werkzame bestanddelen* van het dienstverleningsmodel luiden:

- ➔ **Aanname 7:** Door het inzetten van voorzieningen worden noodzakelijke randvoorwaarden gecreëerd die soms nodig zijn om Wajongers aan het werk te helpen en te houden.
- ➔ **Aanname 8:** Doordat de dienstverlening activerend is en is toegesneden op de kenmerken en situatie van de Wajonger (maatwerk) kunnen eventuele belemmeringen om aan het werk te komen en te blijven worden opgeheven. Hierdoor worden de mogelijkheden van Wajongers om te werken maximaal benut en wordt de arbeidsparticipatie van Wajongers vergroot; zij komen en blijven vaker aan het werk.

Professionals vinden dienstverleningsmodel voor merendeel Wajongers van toegevoegde waarde...

Een belangrijke conclusie ten aanzien van de overkoepelende beleidstheorie is dat zowel op basis van beschikbare literatuur als op basis van gesprekken met professionals kan worden aangenomen dat de achterliggende aannames van het Wajong dienstverleningsmodel 2018 overwegend plausibel zijn en het aannemelijk is dat het dienstverleningsmodel er uiteindelijk toe leidt dat Wajongers vaker aan het werk komen en blijven. Wat verklaart deze ervaren effectiviteit? Oftewel, wat zijn de werkzame mechanismen binnen het model? Professionals stellen dat de inzet van passende dienstverlening door UWV vanuit het Wajong dienstverleningsmodel 2018, die is toegesneden op de klantsituatie, er voor het merendeel van de Wajongers voor zorgt dat de belemmeringen die arbeidsparticipatie in de weg staan, worden opgeheven dan wel beheersbaar worden gemaakt. Hierdoor worden hun mogelijkheden om te werken maximaal benut en komen en blijven zij vaker aan het werk. Het in beeld hebben en houden van Wajongers (monitoring) is hierbij essentieel om passende dienstverlening te kunnen bieden. Bestaand onderzoek toont aan dat dit met name belangrijk is om uitval uit het arbeidsproces te voorkomen. Professionals stellen dat het in beeld hebben en houden in alle klantfasen belangrijk is om op tijd passende dienstverlening te kunnen bieden, maar dat dit beeld in werkelijkheid soms te beperkt en te weinig actueel is. Als er voldoende beeld van de klant is dan lukt het bij het overgrote deel van de professionals om gerichte activerende dienstverlening op maat in te zetten. Overigens is er ook deel van die Wajongers die zonder begeleiding van UWV aan het werk komt en blijft; zij zijn in staat dit zelfstandig te realiseren.

...maar niet voor iedereen

Het Wajong dienstverleningsmodel 2018 lijkt volgens de professionals dus voor het merendeel van de Wajongers effectief. Dit geldt echter niet voor de gehele populatie Wajongers. Een deel van de Wajongers is wegens, bijvoorbeeld, een te grote caseload van professionals in combinatie met complexe problematiek van die Wajongers, niet voldoende in beeld bij UWV-professionals. Daardoor kunnen zij ook geen passende dienstverlening gericht op het vergroten van de (arbeids)participatie bieden aan deze klanten.

Daarnaast heeft een deel van de Wajongers volgens professionals (duurzaam) geen arbeidsvermogen; zij kunnen in ieder geval tijdelijk, maar volgens de professionals in sommige gevallen, waarschijnlijk ook duurzaam niet werken (dit betreft vooral Wajongers in klantfase 1). Voor een deel geldt dat complexe (multi)problematiek dusdanig is dat arbeidsvermogen zeker op de korte en middellange termijn niet tot de mogelijkheden behoort, maar dat ook voor de langere termijn niet uitgesloten kan worden dat zij niet verder komen dan klantfase 1. Een zeer klein deel van de Wajongers *wil* geen betaald werk doen. Voor de meeste Wajongers geldt dat zij willen werken. De wil om te werken is in de praktijk afhankelijk van een veelheid aan factoren, zoals eerdere ervaringen bij het (zoeken naar) werk, de vraag of (meer) werken lonend is, en ervaren onzekerheid en angst door problemen met de inkomstenverrekening als zij (meer) gaan werken.

In algemene zin beamen de meeste professionals dat met name Wajongers uit de oWajong in beperkte mate activerende dienstverlening ontvingen vóór de invoering van het dienstverleningsmodel 2018. Zij vinden het dan ook aannemelijk dat de mogelijkheden van Wajongers om te werken hierdoor niet maximaal zijn benut, ondanks dat ook het dienstverleningsmodel Wajong 2010 beoogde om Wajongers te activeren. Professionals merken dat er onder deze Wajongers een aanzienlijke groep is die (zeer) lange tijd niets heeft hoeven doen en nu nauwelijks nog in beweging (richting werk) te krijgen is, ook niet met de mogelijkheden binnen het huidige dienstverleningsmodel.

Voorzieningen en financiële compensatie zijn noodzakelijke randvoorwaarden

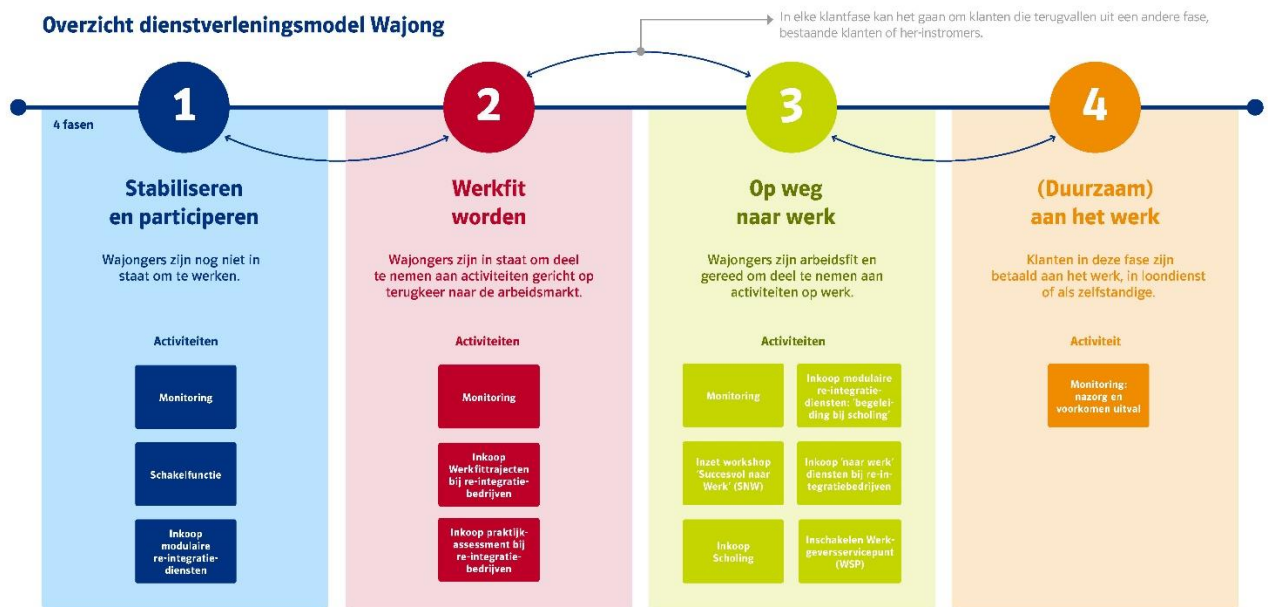
Als het gaat om het aan het werk helpen en houden van Wajongers geldt in algemene zin verder dat door het verstrekken van voorzieningen aan Wajongers en financiële compensatie aan werkgevers noodzakelijke randvoorwaarden worden gecreëerd die soms nodig zijn om Wajongers

aan het werk te helpen en te houden. Want werkgevers zouden zonder de beschikbaarheid van voorzieningen en financiële compensatie veelal niet bereid zijn om een Wajonger in dienst te nemen en te houden. Een huidige krapte op de arbeidsmarkt maakt volgens de professionals echter dat de bereidheid onder werkgevers om Wajongers aan te nemen naar verwachting groter zal worden.

De diepte in: 4 niet-chronologische fasen met afzonderlijke componenten

De paragrafen hierboven waren gericht op de overkoepelende beleidstheorie. Bij de reconstructie van de beleidstheorie is gebleken dat het dienstverleningsmodel naast enkele meer algemene onderdelen is ingericht naar vier klantfasen. Deze klantfasen – en de verschillende componenten die hierbinnen te onderscheiden zijn – vormen de basis van het vervolg van dit slothoofdstuk. Deze klantfasen hoeven elkaar niet chronologisch op te volgen: fasen kunnen overgeslagen worden in beide richtingen. De dienstverlening in elk van de klantfasen bestaat in ieder geval uit monitoring, waaronder ook het voeren van coachingsgesprekken en het inzetten van motiverende gespreksvoering valt. Klantfasen 1 tot en met 3 bevatten daarnaast meerdere activiteiten die ingezet kunnen worden.

Figuur 4 Gereconstrueerde klantreis UWV Wajong dienstverleningsmodel, zie ook [Bijlage 4](#)



Klantfase 1 is de fase van 'Stabiliseren en participeren'. Wajongers in deze klantfase zijn nog niet in staat om te werken aan deelname aan een volgende re-integratiefase. In de meeste gevallen is er sprake van (multi)problematiek die eerst beheersbaar moet worden vóórdát er verdere stappen gezet kunnen worden. De dienstverlening bestaat naast monitoring uit de schakelfunctie en de inkoop van modulaire re-integratiediensten.

Klantfase 2 is de fase van 'Werkfit worden'. Wajongers in deze fase zijn in staat om deel te nemen aan activiteiten die gericht zijn op terugkeer naar de arbeidsmarkt, ook wel arbeidsversterking genoemd. Het gaat daarbij om activiteiten die tot doel hebben om (werknemers)vaardigheden en inzichten te verwerven. Naast monitoring kunnen in deze fase Werkfittrajecten ingekocht worden en praktijkassessments.

Klantfase 3 is de 'Op weg naar werk' fase. Wajongers in deze fase zijn gereed om deel te nemen aan activiteiten die erop gericht zijn hen naar werk te begeleiden en in staat om (met

ondersteuning) aan het werk te gaan bij een reguliere werkgever. De dienstverlening bestaat, naast monitoring, in deze fase uit meerdere activiteiten: het inzetten van de workshop 'Succesvol naar Werk', inkoop van scholing, begeleiding bij scholing of 'Naar werk' trajecten bij re-integratiebureaus en het inschakelen van het werkgeversservicepunt (WSP).

Klantfase 4 is de fase van '(duurzaam) aan het werk'. Wajongers in deze fase zijn betaald aan het werk, in loondienst of als zelfstandige. De dienstverlening bestaat uit monitoring, in de vorm van gesprekken en activiteiten die gericht zijn om de Wajonger duurzaam aan het werk te houden. Daarnaast worden voorzieningen ingezet als deze nodig zijn (noodzakelijke randvoorwaarde) om te zorgen dat Wajongers aan het werk blijven.

2. Toepasbaarheid dienstverlening voor professionals en voor de klant

Dienstverleningsmodel sluit grotendeels aan bij de praktijk

In zijn algemeenheid is de gereconstrueerde beleidstheorie van het Wajong dienstverleningsmodel 2018 zeer herkenbaar voor professionals. Verder stellen professionals dat het overgrote deel van de dienstverlening goed toepasbaar is en ook in de praktijk toegepast wordt. Wel zijn hierin verschillen, tussen professionals en tussen regio's. Ook worden meerdere kanttekeningen benoemd. Deze liggen veelal op het vlak van contextmatige randvoorwaarden, benodigde kennis over en inzicht in hoe sommige onderdelen moeten worden uitgevoerd. Ook zijn er diverse onderdelen van het dienstverleningsmodel die minder goed aansluiten op de belemmeringen en mogelijkheden van de Wajongers.

Inkoop van dienstverlening bij re-integratiebureaus goed toepasbaar

Professionals zijn doorgaans positief over de mogelijkheden die zij hebben op het gebied van inkoop van re-integratiediensten bij re-integratiebureaus en het toepassen daarvan. Zij hebben hier dan ook ruime ervaring mee. Een voorwaarde voor effectiviteit van het dienstverleningsmodel als geheel is dat re-integratiebureaus ook voldoende expertise hebben en aansluiten op de specifieke belemmeringen van de Wajonger. Dit is volgens professionals over het algemeen ook het geval. Het komt volgens professionals wel soms voor dat er geen goede match is tussen een klant en de professional vanuit het re-integratiebureau. Meestal bouwen professionals een band op met enkele bureaus en re-integratiebegeleiders en coaches waar zij goede ervaringen mee hebben. De UWV-professional levert hierdoor zelf de toegevoegde waarde dat zij, door de re-integratiebureaus goed te kennen, eraan bijdragen dat er een goede match tussen klant en re-integratiebureau gerealiseerd kan worden.

Kanttekening: Sommige onderdelen worden weinig ingezet; behoefte aan handvatten

Bij een aantal onderdelen bleek dat professionals deze nog weinig inzetten. Dit betreft vooral de schakelfunctie, praktijkassessments en het inzetten van (begeleiding bij) scholing. Allereerst gaven professionals bij al deze onderdelen aan dat zij maar een beperkt overzicht hebben van externe partijen die hiervoor goed ingezet kunnen worden. Op dit vlak hebben UWV-professionals doorgaans zelf nog niet een uitgebreid netwerk. Bij de schakelfunctie gaat dat om een beperkt zicht op de sociale kaart en naar welke partijen voor welke problematiek het beste verwezen kan worden. Bij praktijkassessments verschilt de kwaliteit die re-integratiebureaus leveren en is er behoefte aan zicht op welke bureaus goede praktijkassessments kunnen afnemen, met voldoende kennis en expertise op het vlak van de specifieke belemmeringen van de Wajongers. Bij scholing ontbreekt een overzicht van mogelijke opleidingen (inclusief actuele contracten met UWV) die passend kunnen zijn voor Wajongers. Ook is soms niet voldoende duidelijk hoe deze onderdelen precies ingezet moeten worden, zijn professionals weinig bekend met deze specifieke onderdelen van de dienstverlening of vinden professionals het inzetten complex. Bovendien twijfelen meerdere professionals, onder andere door gebrek aan ervaring en kennis van goede voorbeelden, aan het nut en de meerwaarde van deze vormen van dienstverlening. Zij hebben concreet behoefte aan

meer handvatten met betrekking tot de schakelfunctie, praktijkassessments en het inzetten van (begeleiding bij) scholing.

Kanttekening: Bepaalde onderdelen minder geschikt voor deel van beoogde klantgroep

De professionals plaatsen een aantal kritische kanttekeningen bij de inzet van een aantal activiteiten voor een deel van de Wajongers. Zo wordt bijvoorbeeld bij de Werkfittrajecten aangegeven dat deze minder goed werken bij Wajongers die al langere tijd in klantfase 1 en 2 zitten en bij Wajongers met belemmeringen met een cyclisch beeld. Ook sluiten de Werkfittrajecten niet altijd aan bij de behoeften van de klant. Dat ligt volgens professionals soms aan een te sterke focus op procesmatige protocollen binnen UWV waardoor maatwerk minder (makkelijk) gerealiseerd kan worden. Professionals zien ook dat de begeleiding in de Werkfittrajecten door de re-integratiebedrijven soms niet zo 'intensief en persoonlijk' uitgevoerd wordt als goed zou zijn voor de Wajonger. Vanwege tijdsbeperkingen en resultaatverplichtingen (van de re-integratiebureaus) wordt er soms te veel prestatiedruk op Wajongers uitgeoefend om doelen te behalen en vervolgstappen te zetten. Voor sommige Wajongers achten professionals de Werkfittrajecten daarom minder goed toepasbaar.

Van alle activiteiten binnen het dienstverleningsmodel UWV Wajong wordt de workshop 'Succesvol naar Werk' het minst positief beoordeeld door de professionals en zij achten deze minder goed toepasbaar voor Wajongers. De belangrijkste reden daarvoor is dat veel Wajongers beperkingen ervaren op onder andere sociaal vlak en dat het groepsgewijze werken voor hen niet goed werkt. Ook wordt aangegeven dat het praktisch lastig te organiseren is om groepen samen te stellen op een locatie dichtbij de klant. Het verdient aanbeveling om voor het inzetten van Succesvol naar Werk goed te kijken of deze workshop inderdaad passend is bij de Wajonger en zijn situatie: voor sommigen lijkt het juist wel van toegevoegde waarde. Het is goed mogelijk dat deze en sommige andere activiteiten binnen het dienstverleningsmodel minder vaak ingezet worden doordat ze, in ieder geval volgens de professionals, ook op minder Wajongers van toepassing zijn en bij minder Wajongers passen. Om hier een beter beeld van te krijgen is het belangrijk om vanuit de principes van *evidence based practice* ook de ervaringen, wensen en inzichten van Wajongers zelf rondom deze activiteiten in kaart te brengen.

Over het inzetten van het werkgeversservicepunt (WSP) verschillen de meningen, zowel als het gaat om toepasbaarheid als om het bereiken van beoogde impact. Dit lijkt vooral afhankelijk te zijn van de regio waarin de professional actief is. In de meerderheid van de regio's vinden professionals dat het WSP te veel vanuit de vacatures denkt en Wajongers op die manier matcht met werkgevers. Het WSP zou te weinig handelen vanuit de specifieke behoeften, belemmeringen en mogelijkheden van de Wajonger. Dit maakt het inzetten van het WSP voor sommigen minder goed toepasbaar, waardoor professionals geneigd zijn de bemiddeling zelf te doen of via een Naar werk-traject. In enkele andere regio's ervaren professionals dat de inzet van het WSP juist wel goed toepasbaar is: hier heeft het WSP meer affiniteit met Wajongers, bemiddelt het WSP meer in samenwerking en op een meer passende manier naar werk.

Kanttekening: Enkele randvoorwaarden ontbreken voor goede toepasbaarheid

In algemene zin constateren professionals dat er bepaalde contextuele factoren bestaan die de toepasbaarheid van het Wajong dienstverleningsmodel 2018 in de weg staan. Het gaat om enkele randvoorwaarden die volgens sommigen ontbreken, maar wel essentieel zijn om dienstverlening te bieden conform het dienstverleningsmodel.

Om het model optimaal te laten functioneren is het belangrijk dat er een goede afstemming is tussen de verschillende divisies binnen UWV. Deze afstemming is er niet altijd. Er wordt in dit kader gewezen op het belang van stroomlijning van en afstemming tussen de verschillende divisies van UWV. Rondom Wajongers doen zich vaak ontwikkelingen voor waarin zij in eenzelfde periode met verschillende divisies te maken kunnen hebben. Een voorbeeld is wanneer een werkende

Wajonger in de ziektewet terechtkomt: arbeidsdeskundigen krijgen hier niet automatisch een melding van, terwijl het elders bij UWV dan al wel bekend is.

Een ander aspect is het door een deel van de professionals ervaren gebrek aan de mogelijkheid om af te wijken van (protocollen binnen) het Inkoopkader. Zij ervaren minder flexibiliteit en vertrouwen in het professioneel oordeel, terwijl dit volgens hen nodig is om ook echt passende dienstverlening te kunnen bieden. Naast dat de inkoop van diensten die buiten de gangbare procedures (zoals een herhaling van een traject) administratief veel werk is voor professionals waarin makkelijk fouten kunnen sluipen, wordt ook gesteld dat het vaak veel moeite kost dit voor elkaar te krijgen, terwijl dit wel in het belang van de klant wordt geacht.

Hierop aansluitend is helderheid voor professionals, over de te volgen procedures en de specifieke mogelijkheden rondom en binnen het inzetten van activiteiten, een randvoorwaarde die nog niet altijd geborgd is. Gedurende het onderzoek bleek meermaals dat professionals uitspraken over mogelijkheden of protocollen binnen of rondom activiteiten deden die niet (volledig) conform de eigenlijke mogelijkheden zijn. Professionals kunnen hierdoor onterecht ervaren of denken dat bepaald gewenst maatwerk voor de Wajonger niet mogelijk is, waardoor dit ten koste kan gaan van de dienstverlening aan de klant. Onder deze randvoorwaarde van helderheid valt ook de behoefte aan handvatten met betrekking tot de schakelfunctie, praktijkassessments en het inzetten van (begeleiding bij) scholing.

Een andere factor is tijd en capaciteit. Om alle klanten voldoende passende activerende dienstverlening te bieden, is voldoende tijd nodig voor de begeleiding van Wajongers. Professionals ervaren echter soms dat zij onvoldoende tijd hebben om alle klanten de aandacht te geven die nodig is, vanwege bijvoorbeeld een te grote caseload en veel benodigde werktijd voor andere (administratieve) zaken. Dit capaciteitsprobleem signaleren de professionals van WERKbedrijf ook bij de divisie SMZ, waar sprake is van een groot tekort aan verzekeringsartsen, wat op zijn beurt (een soepel verloop van) de procedures rondom herbeoordelingen van arbeidsvermogen in de weg kan staan.

3. Mate waarin en manier waarop beoogde effecten worden gerealiseerd; toegevoegde waarde van het model

Zoals eerder in dit hoofdstuk werd geconcludeerd, leidt de dienstverlening aan Wajongers volgens de professionals voor de meerderheid van de Wajongers tot de beoogde uitkomsten. De toetsing van de verschillende klantfasen met de afzonderlijke onderdelen biedt inzicht in de meer specifieke werkzame mechanismen binnen het dienstverleningsmodel, die maken dat de beoogde effecten worden gerealiseerd, en zo ook de toegevoegde waarde van het model in kaart brengen. Daarnaast richten we ons in deze paragraaf ook op punten die het realiseren van de beoogde doelen juist in de weg staan.

In algemene zin stellen de professionals dat de belangrijkste toegevoegde waarde van het dienstverleningsmodel UWV Wajong is dat het helpt om mensen duurzaam aan het werk te helpen en Nederland inclusiever te maken. Professionals benoemen de volgende (algemene) werkzame mechanismen binnen het model die maken dat de beoogde effecten worden gerealiseerd:

- Doordat het model uit verschillende **componenten** bestaat die goed op elkaar **aansluiten** en passen bij verschillende **klantsituaties**, is de dienstverlening **laagdrempelig** voor Wajongers. De verschillende onderdelen vormen hiermee als het ware **stepping stones** voor de Wajonger waarmee zij steeds een stapje dichterbij (betaald) werk kunnen komen.
- Doordat er een **breed aanbod** is, kan de professional **maatwerk** bieden en zo **passende dienstverlening** inzetten die is toegesneden op de grote diversiteit aan klantsituaties. Dit zorgt er voor het merendeel van de Wajongers voor dat de **belemmeringen** die

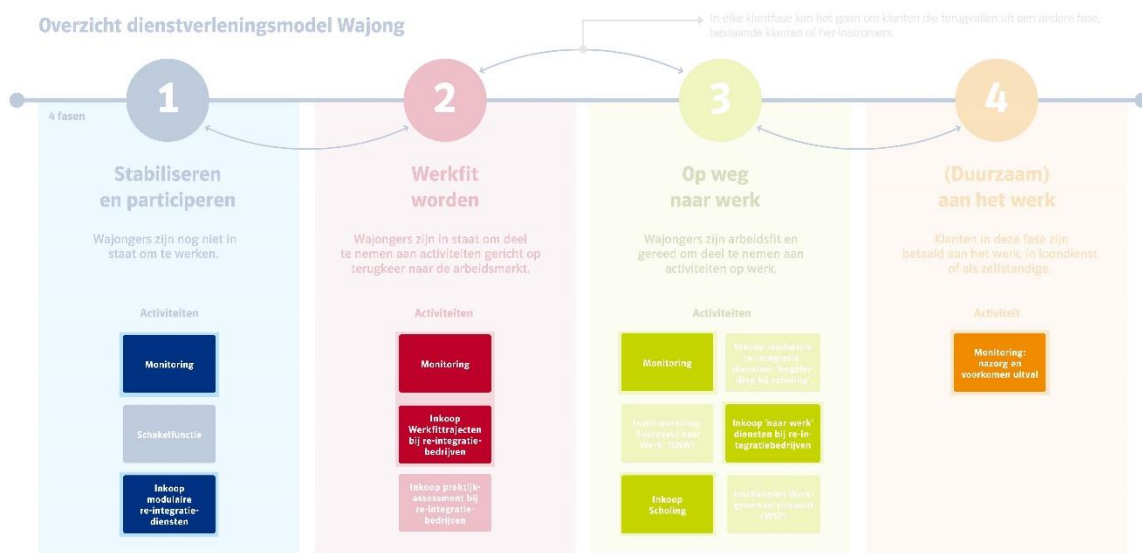
arbeidsparticipatie in de weg staan, **beheersbaar** worden of worden **opgeheven**. Hierdoor worden hun **mogelijkheden** om te werken **maximaal benut**.

Daarnaast benoemen professionals de toegevoegde waarde van verschillende specifieke onderdelen uit het dienstverleningsmodel.

Kracht van monitoring: actueel klantbeeld om passende dienstverlening te kunnen bieden

De insteek van UWV dat alle Wajongers in beeld moeten zijn en blijven vinden professionals ook voor de klant van grote toegevoegde waarde. Zij stellen dat het belangrijk is om een actueel klantbeeld te (blijven) houden, zodat er ingesprongen kan worden op relevante ontwikkelingen en om weloverwogen en onderbouwde vervolgstappen te kunnen maken. Hierbij is het belangrijk dat er een goede klant-professional relatie kan worden opgebouwd: veel Wajongers hebben het UWV in het verleden niet op zo'n manier ervaren, terwijl zij hier wel behoefte aan hebben.

Figuur 5 Activiteiten met veel toegevoegde waarde volgens de meerderheid van de professionals



Inkoop (modulaire) diensten bij re-integratiebureaus: laagdrempelig en flexibel

Professionals zien veel toegevoegde waarde in de inkoop van modulaire re-integratiediensten in klantfase 1. De modulaire re-integratiediensten zijn zowel voor de professional als de klant een laagdrempelige en flexibele vorm van dienstverlening die doorgaans goed op maat te maken is. De mogelijkheid dat Wajongers in kleine stappen kunnen werken aan maatschappelijke of sociale participatie zien zij als grote meerwaarde en een belangrijke toevoeging aan de dienstverlening.

Maar ook van Werkfit en Naar werk vinden de meeste professionals dat deze een toegevoegde waarde hebben voor de Wajonger. Werkfit is vaak goed passend in te richten voor de klant en sluit aan op diens ontwikkelbehoeften. Het gaat hier ook om een relatief laagdrempelige aanpak, waarbij de Wajonger werk kan ervaren en tegelijkertijd geobserveerd kan worden. De belangrijkste toegevoegde waarde van Naar werk-trajecten is dat daarbinnen de mogelijkheid bestaat om te werken aan het creëren van een baan rondom de Wajonger (job carving). Ook het ontwikkelen van competenties voor het zoeken en adequaat reageren op baanopeningen is een belangrijke toegevoegde waarde.

De toegevoegde waarde van inkoop van scholing is dat deze de mogelijkheid biedt om gerichte korte opleidingen rondom praktische competenties in te zetten: dit levert de Wajonger relatief snelle ontwikkeling op en maakt bemiddeling naar werk beter mogelijk.

Uit een 'onbeweegbare situatie' komen door schakelfunctie en praktijkassessment

Waar het ging om de toepasbaarheid van het model, viel op dat veel professionals relatief weinig gebruik maakten van de schakelfunctie en praktijkassessments. Tegelijkertijd zijn de professionals die dit wel inzetten, hier zeer positief over. Dit met name omdat beide onderdelen volgens professionals die hier veel ervaring mee hebben, goed zijn in te zetten bij klanten en in situaties waarin professionals vaak niet meer goed weten wat ze nog kunnen doen om te zorgen dat de Wajonger stappen gaat maken.

De **schakelfunctie** kan voor een belangrijk deel van de Wajongers in klantfase 1 de cruciale stap zijn om te gaan werken aan (multi)problematiek die (arbeids)participatie zodanig in de weg staat dat zij zonder die hulpverlening niet verder komen. Een goede relatie met de Wajonger is hierin een werkzaam bestandsdeel om de schakelfunctie uit te kunnen voeren: de klant is dan beter te bewegen richting externe hulpverlening, vertrouwt er eerder op dat dit in zijn belang is en blijft ook beter in contact met de UWV professional na doorverwijzing. Dat laatste is, samen met goede samenwerking met de hulpverlener (indien mogelijk), van grote meerwaarde om aangehaakt te blijven en ook weer stappen richting verdere re-integratie te maken zodra dat weer kan.

De **praktijkassessments** bieden juist bij Wajongers waar zowel professional als klant niet goed weten 'hoe nu verder' te komen zeer veel inzicht in mogelijkheden en belemmeringen. Dit kan erg goed helpen om gezamenlijke overeenstemming over vervolgstappen te bereiken, deze goed te onderbouwen en kan zo leiden tot verdere (passende) activering. Daarnaast kan het ook juist onderbouwing opleveren om een herbeoordeling arbeidsvermogen aan te vragen, als dat van toepassing is.

Vanuit deze bevindingen kan verondersteld worden dat deze en andere activiteiten die minder vaak ingezet worden, zoals begeleiding bij scholing, ook minder vaak worden ingezet dan voor Wajongers eigenlijk gewenst zou zijn. Zij lijken mogelijkheden te bieden om Wajongers die nu niet of moeizaam verder komen op weg te helpen en passender dienstverlening te bieden.

Kanttekening: monitoring niet altijd optimaal door wisselende contactpersonen en te grote caseload

Door professionals wordt regelmatig aangegeven dat zij meer tijd en middelen voor monitoring zouden willen hebben. Nu is het niet altijd mogelijk om alle Wajongers voldoende in beeld te hebben en houden om de meest passende dienstverlening te bieden. Zij hebben de ruimte om monitoring op maat in te richten, maar lopen daarbij tegen de beperkingen van hun caseload en beschikbare tijd aan. Nu voelt de monitoring voor hen soms vooral als een administratieve plicht die in korte tijd moet worden voldaan. Het 'actuele klantbeeld' is daardoor soms maar zeer beperkt. Ook constateren professionals nog te vaak dat zij achter de feiten aanlopen en pas te laat op de hoogte zijn van relevante ontwikkelingen bij de Wajonger, waardoor er nog bij te veel klanten niet tijdig ingegrepen kan worden. Wajongers geven ontwikkelingen zelf ook nog vaak niet door. Zorgen dat ook het contact leggen door de klant op een laagdrempelige en meer directe manier mogelijk is, kan dan ook bijdragen aan het verbeteren van het actuele klantbeeld.

Een vast contactpersoon heeft volgens professionals veel meerwaarde voor klant en professional, maar Wajongers hebben door de verschillende fasen van het dienstverleningsmodel heen vaak verschillende contactpersonen bij het UWV. Vooral vanaf klantfase 2 ligt de belangrijkste bron van monitoring bovendien vaak bij externe partijen, re-integratiebedrijven en scholingsinstellingen. Via hen wordt er indirect gemonitord, zij zijn "*de oren en ogen*" van de UWV professional. Gaat dit om goede re-integratiecoaches en hebben de UWV-professionals een goede afstemming met hen, dan werkt dit vaak goed. Maar professionals geven ook aan dat zij actiever betrokken zouden

willen zijn. Daar zijn dan wel middelen voor nodig, met hun huidige beschikbare tijd is dat op dit moment niet (voor iedere Wajonger) haalbaar. Wanneer er geen accuraat beeld is van iemands mogelijkheden en beperkingen, is het lastig om passende dienstverlening in te zetten. De mogelijkheden om te werken worden dan ook niet maximaal benut.

Kanttekening: model niet flexibel, terwijl flexibiliteit cruciaal is voor maatwerk

Het dienstverleningsmodel biedt in theorie ruimte voor flexibiliteit, vanuit het uitgangspunt: 'inkoop, tenzij...' en de mogelijkheden om met goede onderbouwing af te wijken van richtlijnen of protocollen. Professionals delen dat deze flexibiliteit van belang is om maatwerk te kunnen leveren voor de Wajongers en dat maatwerk de kansen op re-integratie doet toenemen. Echter, niet alle professionals ervaren deze ruimte en flexibiliteit. Soms omdat zij zich er niet van bewust zijn dat die flexibiliteit mogelijk is. Een voorbeeld is het inzetten van een Werkfit-traject om begeleiding bij scholing te realiseren voor Wajongers die een opleiding volgen die niet door UWV geregeld is. De dienst 'begeleiding bij scholing' kan dan volgens sommige professionals niet ingezet worden, terwijl dat in de praktijk wel mogelijk is. Maar professionals geven soms ook aan dat er door het management (te) strak op protocollen wordt gestuurd en dat het inkoopkader niet altijd 'meegaat' in de argumenten en hun professioneel oordeel. Een voorbeeld is dat veel professionals het niet voor elkaar krijgen om dezelfde dienstverlening nogmaals in te zetten voor een klant. Dit leidt er soms toe dat professionals wel flexibel omgaan met de dienstverleningsmogelijkheden, in het belang van de klant, maar het gevoel hebben "oneigenlijk gebruik" te maken van onderdelen ervan en 'trucjes' toe te passen.

In deze ervaren ruimte voor flexibiliteit lijken overigens zowel verschillen tussen individuele professionals als regionale verschillen te bestaan. Tegelijkertijd zijn er namelijk ook professionals die dit anders ervaren. Zij ervaren wel de mogelijkheid om het model flexibel in te zetten en benutten de procedures binnen UWV op zo'n manier dat ze ten dienste van de klant staan. Op deze manier lukt het hen om beter maatwerk te bieden en beoogde resultaten met de klant te behalen. Het verdient aanbeveling om ter verdere professionalisering een 'feedbackloop' mogelijk te maken tussen professionals (en mogelijk managers) van verschillende regio's, zodat van elkaar geleerd kan worden. Dat geldt niet alleen voor uitwisseling over het benutten van flexibiliteit en de professionele discretionaire ruimte, maar ook over ervaringen met het toepassen van specifieke activiteiten. De groepsgewijze gesprekken met professionals vanuit meerdere regio's werden door de professionals zeer gewaardeerd binnen dit onderzoek en leverden hen naar eigen zeggen vaak nieuwe inzichten op.

Kanttekening: Druk op Wajongers staat duurzaamheid van gemaakte stappen soms in de weg

Laagdrempeligheid en stap voor stap kunnen werken aan re-integratie zonder dat er al te veel druk op ligt, zijn belangrijke werkzame mechanismen voor veel Wajongers om stappen te zetten in hun proces richting werk. In dat proces hebben Wajongers nu soms echter meer tijd nodig dan voor de verschillende onderdelen aangeschreven staat. Om ervoor te zorgen dat deze Wajongers toch duurzame stappen in hun re-integratie maken, is het niet alleen nodig om bovengenoemde flexibiliteit in het model te benutten. Het is ook belangrijk dat er binnen het traject niet te veel druk wordt uitgeoefend op het behalen van doelen.

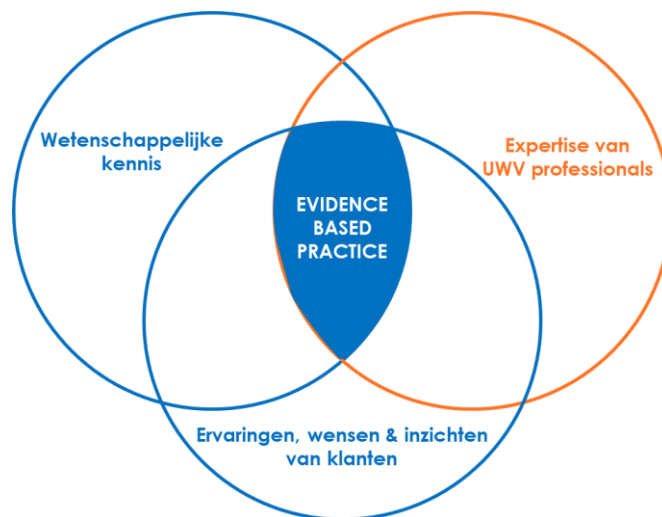
Vooraf binnen klantfase 2 en 3 zien professionals dat er op sommige Wajongers binnen de externe ingekochte trajecten te veel druk wordt uitgeoefend om (te snel) een vervolgstap te ondernemen. In de bemiddeling naar werk wordt bovendien geconstateerd dat er weinig aan *job carving* wordt gedaan en dat het WSP te vaak vanuit de vacatures denkt in plaats van vanuit de Wajonger. Op deze manier worden Wajongers gestimuleerd om op een voor hen te snelle wijze vervolgstappen te zetten die mogelijk onvoldoende aansluiten op zijn of haar specifieke belemmeringen en mogelijkheden. Juist bij Wajongers kan de match tussen werkgever, werk en werkomstandigheden van cruciaal belang zijn om tot een lange verbintenis te komen.

Een gevolg is dat sommigen van hen uiteindelijk een terugval of negatieve werkervaring zullen meemaken. Met het oog op de meest gehoorde uitspraak in klantfase 4 ("Aan het werk krijgen lukt nog wel, maar aan het werk houden is de uitdaging") lijkt daarom een manier van dienstverlening aan te bevelen die voldoende rekening houdt met de doorlooptijd die Wajongers nodig hebben om vervolgstappen *duurzaam* te kunnen ondernemen. En ervoor te waken dat er niet te veel druk wordt uitgeoefend en te zorgen dat vervolgplekken daadwerkelijk goed aansluiten op de belemmeringen en mogelijkheden van de Wajonger.

Kanttekening: Kwalitatieve evaluatie

De laatste kanttekening die we maken betreft de strekking en reikwijdte van het onderzoek zelf. Dit onderzoek betreft een niet-experimentele *kwalitatieve* evaluatie van het dienstverleningsmodel UWV Wajong, op basis van de praktijkkennis, ervaringen en onderbouwde meningen van de professionals. Dat was ook de insteek van dit onderzoek: het is ontworpen om juist deze pijler van *evidence based practice* in kaart te brengen. De andere twee pijlers (wetenschappelijke kennis en de ervaring, wensen en inzichten van cliënten - hier Wajongers -) zijn binnen dit onderzoek beperkt vertegenwoordigd en worden (deels) in aanpalende projecten binnen het programma 'Onbeperkt aan het werk' geadresseerd. Deze kwalitatieve evaluatie doet dus ook geen uitspraken over kwantitatieve (bruto of netto) effecten.

Figuur 6 De drie pijlers van 'evidence based practice'



4. Verbeterpunten en aanvullingen op het dienstverleningsmodel

Tijdens de interviews werden door professionals meerdere praktische verbeterpunten of aanvullingen op het dienstverleningsmodel aangedragen. Deze hebben we vervolgens voorgelegd tijdens de groepsessies en advocaat van de duivel-sessies en, tot slot, laten prioriteren tijdens het online event voor professionals.

Ook werden meerdere aanvullingen of aanscherpingen op de aannames, zoals de werkzame bestandsdelen, binnen de reconstructie van het dienstverleningsmodel benoemd. We vatten de belangrijkste hieronder samen.

Praktische toevoegingen aan de dienstverlening

De verbeter suggesties die professionals hebben gedaan, hebben alle te maken met het nog beter tegemoetkomen aan specifieke behoeften van de Wajongers, om daarmee de effectiviteit van de dienstverlening verder te vergroten.

Begeleiding van Wajongers door financiële expert

Voor Wajongers kan het vooruitzicht om weer (deels) aan het werk te gaan, gepaard gaan met allerlei vragen en onzekerheid over de financiële consequenties hiervan. Een deel van de Wajongers die (deeltijd) gaat werken, ervaart problemen met de inkomstenverrekening door UWV. Zij ervaren hierdoor onzekerheid en angst. Ook hebben Wajongers soms het gevoel, al dan niet terecht, dat aan het werk gaan financieel niet loont. Voor een deel is dit reden om de stap naar werk überhaupt niet te maken.

Professionals op hun beurt vinden het veelal moeilijk om de Wajonger op dit vlak goed te begeleiden: ook voor hen zijn de gevolgen en administratieve noodzakelijkheden soms complex en onoverzichtelijk. Professionals stellen daarom voor om de begeleiding van Wajongers door een financieel expert toe te voegen aan het dienstverleningsmodel, om Wajongers te ondersteunen in hun vragen rondom werk en financiën. Onder professionals kreeg deze verbetersuggestie de hoogste prioriteit toegewezen.

Mogelijkheden voor laagdrempeliger contact

De professionals vinden dat het voor klanten, meer dan nu mogelijk is, goed zou zijn om intensiever en frequenter contact te onderhouden met UWV-professionals. Bovendien zien ze dat klanten zelf drempels ervaren om contact met hen te leggen. Professionals zijn daarbij op zoek naar middelen die dat faciliteren. Op dit moment is contact via bijvoorbeeld Whatsapp in verband met de AVG niet toegestaan. Sommige professionals doen dit toch, omdat het volgens hen goed werkt om een actueel klantbeeld te houden en dit voor klanten een veel laagdrempeligere manier is om contact te leggen. Klanten doen dat dan ook meer. Soms overigens ook zoveel dat dit een reden is voor andere professionals om Whatsapp juist *niet* te gebruiken. Volgens veel professionals is het dan ook belangrijk dat UWV op het gebied van contactmogelijkheden "*meer met zijn tijd meegaat*" en laagdrempeliger contactmogelijkheden creëert, zoals een app waarmee eenvoudig berichten kunnen worden uitgewisseld. Klant en professional zouden hier veel baat bij hebben. Professionals gaven deze verbetersuggestie in het afsluitende online event de tweede prioriteit.

Drie verbetersuggesties weliswaar veelbelovend, maar krijgen minder prioriteit

Drie andere verbetersuggesties werden door de professionals ook zinvol geacht, maar zij gaven hier minder prioriteit aan dan aan bovenstaande verbetersuggesties. De eerste is het aanbieden van een training voor Wajongers gericht op het vergroten van zelfvertrouwen en doorbreken van zelfstigma. Professionals herkennen de problematiek, maar denken ook dat dit meer in de huidige activiteiten verweven zou kunnen worden. Toch zien ze meerwaarde in het uitproberen in een pilot. De tweede is het mogelijk maken van een 'on hold' functie, zodat Wajongers die door omstandigheden tijdelijk niet meer in staat zijn een bepaald traject te volgen het traject op pauze kunnen zetten. Zij kunnen dan eerst werken aan herstel, om vervolgens met hetzelfde traject en dezelfde begeleider verder te gaan. De laatste is het mogelijk maken van specifieke begeleiding op het gebied van startend ondernemerschap of jobcoaching voor zzp'ers. Dat is er nu niet en meerdere professionals signaleren dat zzp'ers op dit vlak aan hun lot overgelaten worden.

Gespecialiseerd team in of voorafgaand aan klantfase 1 voor Wajongers die niet verder komen

Tot slot benoemen sommige professionals dat er meer expertise ingebracht kan worden in of voorafgaand aan klantfase 1, speciaal voor de Wajongers waarbij elke motivatie ontbreekt of die zodanig complexe (multi)problematiek hebben dat zij al zeer langdurig niet verder dan klantfase 1 komen. Voor deze klanten zien de professionals dat de huidige dienstverlening onvoldoende leidt tot verdere activering. Het is ook een klantgroep waarvan professionals aangeven dat zij er onvoldoende (monitorings)tijd aan kunnen besteden binnen de kaders van hun caseload. Een meer gespecialiseerde aanpak zou de randvoorwaarden kunnen creëren, waaronder voldoende begeleidingstijd, om toch weer te komen tot verdere activering.

Elementen van het gereconstrueerde dienstverleningsmodel verdienen verdere verdieping

Tot slot wijzen professionals op details in de formuleringen of kleine aanvullingen op wat er nu beschreven wordt in de reconstructie van het dienstverleningsmodel. Dit gaat om de volgende punten:

1. In het algemeen geldt voor **monitoring** dat ook het versterken van de band en het vertrouwen tussen klant en professional een belangrijk werkzaam bestandsdeel - en deels een beoogde uitkomst - is. Ook dient monitoring om niet alleen een beeld van de klant te hebben, maar ook van de externe partijen die met de klant werken en of de match tussen klant en externe partij goed is.
2. Voor **klantfase 1** geldt dat een doel ook kan zijn om de Wajonger juist gedurende lange tijd te stabiliseren. Onder de geformuleerde doelgroep zouden volgens sommige professionals geen Wajongers moeten staan die een studie doen, tenzij die problematiek ervaren die vraagt om stabilisering of het opbouwen van participatie.
3. Een aanvulling op de **praktijkassessments in klantfase 2** is dat deze ook juist meer inzicht kunnen geven en een betere onderbouwing op kunnen leveren waarom een Wajonger juist geen (toekomst)mogelijkheden op het gebied van werk heeft.
4. Bij **begeleiding bij scholing in klantfase 3** wordt gesteld dat de werkzame bestandsdelen ook hulp bij praktische uitvoering en andere praktische en sociale situaties omvatten. Ook zorgt het voor betere vroegtijdige signalering en ingrijpen wanneer dat nodig is.
5. In **klantfase 4** missen de professionals de expliciete vermelding van jobcoaching in de definitie en formulering, omdat zij vaak een cruciale rol vervullen in de begeleiding en monitoring van de klant.

BIJLAGE 1: LITERATUUR

Brukman, M., M. Groenewoud, L. Mallee, N. van den Berg & S. Wajer. (2008). *Werk moet lonen. Onderzoek onder Wajong'ers naar de financiële baten van werk*. Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek.

Cuelenaere, B., E. van den Brink & J. Leenen. (2019). *Ervaringen gemeenten met Participatiewet. Rapportage derde meting*. Tilburg: CentERdata.

Echtelt van, P., K. Sadiraj, S. Hoff, S. Muns, K. Karpinska, D. Das & M. Versantvoort. (2019). *Eindevaluatie van de Participatiewet*. Den Haag: SCP.

Heffen, O. van (1998). *Beleidsstorieën uit de beleidspraktijk*. In: A. Hoogerwerf & M. Herweijer (red.), *Overheidsbeleid. Een inleiding in de beleidswetenschap* (p. 249-265). Alphen aan den Rijn: Samsom H.D. Tjeenk Willink.

Hek de, P., A.J. van der Toorn, E. de Vleeschouwer & H. Bakker. (2020). *Arbeidsmarkt- en re-integratiepatronen van Wajongers met arbeidsvermogen*. Rotterdam: SEOR.

Inspectie SZW. (2018). *Aan het werk, voor hoe lang?* Den Haag: Inspectie SZW.

Inspectie SZW. (2019). *Klantonderzoek monitor Participatiewet 2019*. Den Haag: Inspectie SZW.

Kok, L., L. Kroon, M. Lammers, R. Oomkens & M. Linssen. (2019). *Jonggehandicapten onder de Participatiewet (eindrappage)*. Amsterdam: SEO economisch onderzoek/Zoetermeer: Panteia.

Kroon, L., M. Lammers & W. Luiten. (2020). *Haalbaarheidsanalyse Effectmeting Wajong dienstverlening UWV*. Amsterdam: SEO.

Ministerie van SZW. (2018). *Beleidsdoorlichting SZW begrotingsartikel 4, Wajong*.

Nijhuis, F. (2011). *De arbeidsmarkt voor jongeren met een beperking*. In: Kennis- en Innovatiecentrum CrossOver. *Het wassende weten: Opvattingen over de toekomstige arbeidsparticipatie van jongeren met een beperking in een veranderende arbeidsmarkt vanuit verschillende disciplines en verschillende perspectieven* (pp. 15-20).

Noije, L. van & K. Wittebrood (2008). *Sociale Veiligheid ontsleuteld. Veronderstelde en werkelijke effecten van veiligheidsbeleid*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Oomkens, R., M. Linssen, T. Grimmius & D. Grijpstra. (2020). *Beleidsdoorlichting artikel 2 SZW. Bijstand, Participatiewet en Toeslagenwet*. Zoetermeer: Panteia

Pawson, R., & N. Tilley. (1997). *Realistic evaluation*. Sage Publications, Inc.

Schenderling, P., A. van Rossum, M. Adelmeijer & I. van Eldik. (2019). *Onderzoek naar de ervaringen van werkgevers met de Participatiewet. Uitkomsten van de derde meting van het ervaringsonderzoek Participatiewet*. Utrecht: Berenschot.

SCP. (2017). *Arbeidsmarkt in kaart: werkgevers 2017*. Den Haag: SCP.

SER. (2007). *Meedoen zonder beperkingen. Meer participatiemogelijkheden voor jonggehandicapten*. Den Haag: SER.

Smit, A. & P. Oden. (2018). *Werken met een beperking: nog een wereld te winnen. Ervaringen en behoeften van mensen met een arbeidsbeperking op de arbeidsmarkt. Sociaal Bestek, 80 (1)*.

Stoutjesdijk, M., J. Rijssen & A. van der Giezen. (2011). Arbeidsparticipatie van Wajongers. *Sociaal Bestek*, 73 (10).

UWV. (2011). *UWV Kennisverslag 2011-III*. Amsterdam: UWV.

UWV. (2021). *UWV Monitor Arbeidsparticipatie Arbeidsbeperkten 2020*. Amsterdam: UWV.

Versantvoort M. & P. van Echtelt. (2012). *Belemmerd aan het werk. Trendrapportage ziekteverzuim, arbeidsongeschiktheid en arbeidsdeelname personen met gezondheidsbeperkingen*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Visser de, S., M. van Ommeren, S. Kistemaker, L. Salomé, P. Doelen & F. Kuiper. (2021). *Als verrekenen een beperking is*. Optimalistic/Muzus/Stimulansz.

Witkamp, A. & N. Stroeker. (2017). *Meer Wajongers aan het werk? Evaluatie van de activerende dienstverlening door het UWV aan Wajongers in de periode 2010-2016*. Zoetermeer: Panteia.

Wolf, E., Visser, S. de & Engelen, M. (2013). *Pilots werken naar vermogen. Een samenvattend rapport*. Zoetermeer: Panteia.

BIJLAGE 2: ONDERZOEKSAANPAK

Onderzoeksaanpak

Om te komen tot beantwoording van de onderzoeksvragen hanteerden we een 'estafette-aanpak' binnen onze onderzoeksactiviteiten: alle activiteiten bouwden op elkaar voort, waarbij opgehaalde informatie voortdurend werd geanalyseerd en meegenomen in daaropvolgende activiteiten en deelnemers (beleidsopstellers, UWV-professionals, cliëntvertegenwoordigers) reflecteerden op eerdere bevindingen en vragen formuleerden voor deelnemers aan activiteiten na hen.

Het onderzoek bestond uit twee kernfasen:

1. De reconstructie van de beleidstheorie
2. Toetsing aan de praktijk van de beleidstheorie.

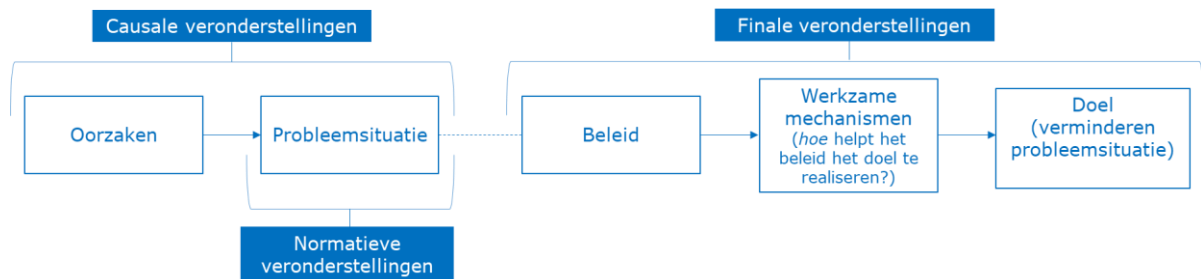
Fase 1: Reconstructie beleidstheorie van het dienstverleningsmodel, toetsing aan de literatuur

Om zicht te krijgen op de effectiviteit van het model en de effecten van het dienstverleningsmodel, moest allereerst helder gemaakt worden welke aannames en veronderstellingen aan het dienstverleningsmodel ten grondslag liggen.

Fase 1 in bulletpoints	
Doelen	<ul style="list-style-type: none"> • Beantwoording onderzoeksvraag A • Basis en input voor dataverzameling onderzoeksvragen B en C (Fase 2)
Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> • Inventarisatie beleidsdocumentatie • Groepsinterviews opstellers beleid • Literatuurstudie: plausibiliteitstoets • Opstellen overzicht beleidstheorie en reconstructie dienstverleningsmodel • Opstellen eerste versie van onderzoeksmaterialen en producten

In Fase 1 hebben we daarom de beleidstheorie (het geheel aan aannames en veronderstellingen) die ten grondslag ligt aan het UWV dienstverleningsmodel Wajong gereconstrueerd. We hanteerden hierbij een indeling naar *normatieve, causale en finale veronderstellingen* (Van Heffen, 1998; Van Noije & Wittebrood, 2008; Van Echtelt et al, 2019; zie [0.1.1 Reconstructie van de beleidstheorie](#)).

Figuur 7 Causale, normatieve en finale veronderstellingen



- ➔ De normatieve veronderstellingen zijn morele beweegredenen die ten grondslag liggen aan de aanpak van het beleidsprobleem
- ➔ De causale veronderstellingen hebben betrekking op de probleemsituatie.
- ➔ De finale veronderstellingen geven de relaties weer tussen middelen en doelen met de betrekking tot vier actoren: de doelgroep (Wajongers), werkgevers, UWV professionals, en externe re-integratieprofessionals.

Voor de reconstructie van de beleidstheorie hebben we de volgende onderzoeksactiviteiten middels een cyclische aanpak (de activiteiten vonden meerdere keren en elkaar afwisselend plaats) uitgevoerd:

1) Inventarisatie en analyse van de beleidsdocumentatie

Door zowel interne beleidsdocumentatie van UWV als openbare beleidsdocumentatie te bestuderen, die ten grondslag liggen aan het UWV dienstverleningsmodel Wajong, reconstrueerden we een eerste versie van de beleidstheorie. Deze beschreven we tekstueel en gaven hem visueel schematisch weer.

2) Groepsinterviews met de beleidsopstellers

Aan de hand van deze eerste versie van de reconstructie van de beleidstheorie voerden we vervolgens meerdere groepsinterviews met beleidsopstellers. Met hen gingen we verder na wat benodigde aanscherpingen waren, wat eventuele impliciete veronderstellingen achter de beleidstheorie waren op basis waarvan veronderstellingen en aannames in het model zijn gemaakt.

Op basis van de gereconstrueerde beleidstheorie hebben we vervolgens een literatuurstudie verricht om op basis van wetenschappelijke inzichten de plausibiliteit te toetsen van de aannames die ten grondslag liggen aan de overkoepelende beleidstheorie van het Wajong dienstverleningsmodel 2018.

Tot slot vertaalden we de gereconstrueerde beleidstheorie naar een eerste versie van onderzoeksmaterialen voor het veldwerk in Fase 2 en uiteindelijke producten ter professionalisering.

Fase 2: Veldwerk; Reflectie op het dienstverleningsmodel in de praktijk en op de toekomst

De tweede fase richtte zich op de werking van het dienstverleningsmodel Wajong in de uitvoeringspraktijk en de verbetermogelijkheden voor de toekomst. In deze fase stonden onderzoeksvragen B (de praktijk) en C (de toekomst) centraal. Om vanuit de onderzoeksactiviteiten te kunnen vaststellen in hoeverre meningen, ervaringen en verbeter suggesties tekenend zijn voor een bredere klantgroep of een bredere groep professionals richtten we fase 2 in volgens een estafette-aanpak, waarin alle activiteiten op elkaar voortbouwen en we in voorgaande bevindingen steeds meenamen en toetsten in de daaropvolgende activiteiten.

Individuele contextmapping interviews met professionals

De eerste onderzoeksactiviteit van het veldwerk bestond uit individuele contextmapping interviews met 21 adviseurs intensieve dienstverlening, waaronder twee ervaringsdeskundigen, en 18 arbeidsdeskundigen. Het doel van deze contextmapping interviews was het in kaart brengen van de uitvoeringspraktijk vanuit het perspectief van de professional en inzicht in het dienstverleningsmodel Wajong vanuit de uitvoeringspraktijk.

Contextmapping is een design research techniek gebaseerd op generatieve technieken (TU Delft, 2003). Hiermee wordt naast expliciete kennis ook latente kennis aangeboord bij de deelnemers. Deze techniek werkt met een kleine voorbereiding (*sensitizing*). Dit ondersteunt de deelnemers in het reflecteren en rijk vertellen over hun ervaringen. In de vooraf toegestuurd *sensitizing opdracht* hebben we professionals gevraagd om voor elk van de (activiteiten binnen de) klantfasen van het dienstverleningsmodel aan te geven in hoeverre deze voor henzelf werkten en voor de Wajongers.

Figuur 8 Deel van de sensitizing-opdracht

Hoe werkt het?

De voorbereiding bestaat uit vier delen. Elk deel is opgebouwd uit activiteiten die behoren bij een bepaalde klantfase (of klant situatie) waarin de Wajonger zich kan bevinden. Wij zijn benieuwd of de onderdelen voor jou als professional herkenbaar zijn, goed werken, of dat je daar nog verbetering ziet. Daarnaast zijn we benieuwd of de onderdelen van het dienstverleningsmodel volgens jou het beoogde effect hebben voor de klant.

Elk deel bevat twee type kaarten. Hiernaast zie je twee voorbeeldkaarten. De eerste kaart - **de klantfase-kaart** - bevat de beschrijving van een klantfase, voor welke klantgroep de fase bedoeld is en de daarbij behorende activiteiten. Het tweede type kaart - **de activiteit-kaart** - bevat een omschrijving van een activiteit en de beoogde uitkomst van de activiteit.

Wat moet ik doen?

Verplaats bij elke kaart het rode en het oranje blokje op de schaal, om aan te geven in hoeverre dit onderdeel van het dienstverleningsmodel volgens jou werkt of aansluit bij jouw werk. Dat doe je door in het menu aan de linkerkant het 'selectie-pijltje' te selecteren, op het blokje te klikken en hem te verslepen. Wanneer de klantfase voor jouw werkzaamheden niet relevant is, sla dat deel dan over.

Denk niet te lang na bij het invullen en val het in op gevoel. Wanneer je alle kaarten invult, neem dan ongeveer 1,5 minuut per kaart.

De stukjes van het dienstverleningsmodel kunnen om verschillende redenen wel of niet goed werken. Een aantal voorbeelden:

- Het werkt goed: De beoogde uitkomst wordt behaald door het uitvoeren van deze activiteit.
- Het werkt niet goed: ik word als professional belemmerd om deze activiteit goed uit te voeren (bijv. in beschikbare tijd).
- Het werkt niet goed voor sommige klanten die in deze klantfase zitten is dit geen passende dienstverlening.

Let op: Sommige activiteiten-kaarten gaan over externe inkoop van een re-integratietraject. Bij zulke kaarten zijn we niet zo zeer naar een eindstate van de leveranciers. Ga er van uit dat de leverancier doet wat hij zou moeten doen. Wel zijn we benieuwd of je die inkoop goed kunt doen en of de inkoop van zo een type re-integratietraject bijdraagt aan de beoogde uitkomst van die activiteit.

Deel 1

In de daaropvolgende **individuele contextmapping** interviews hebben we op semigestructureerde manier de professionals bevraagd over de sensitizing opdracht, de overkoepelende beleidstheorie en (klantfasen en daarbij behorende activiteiten van) het dienstverleningsmodel. We gingen hierbij expliciet in op de ervaringen van de professional, het *waarom* van de antwoorden en of en hoe aannames verschillend kunnen uitpakken voor verschillende Wajong klantgroepen. Ook besteedden we aandacht aan mogelijke verbeteringsuggesties voor het dienstverleningsmodel.

De interviews vonden allen via Microsoft Teams plaats. We gebruikten daarbij een gevuld online whiteboard (Miro) waarop de sensitizing opdracht en het volledige dienstverleningsmodel, inclusief overkoepelende beleidstheorie zichtbaar waren. Tijdens de interviews werden de antwoorden, zichtbaar voor de professional, genoteerd op het whiteboard.

Ter afronding van de interviews stelden we de professional een **estafettevraag**: een vraag voor een collega. Deze vraag stelden we vervolgens aan de professional die aan het eerstvolgende interview deelnam.

Na de individuele interviews verrichtten we een eerste analyse over de bevindingen, waarin we een overzicht van meerderheids-, minderheidsantwoorden en onderwerpen waarover gemengd geantwoord was in kaart brachten. Ook stelden we een overzicht van door professionals aangedragen verbeteringsuggesties op.

'Advocaat van de duivel' sessies

Tijdens deze 'Advocaat van de duivel' sessies, hebben we deelnemers expliciet gevraagd om vanuit hun perspectief een kritische blik te geven op twee thema's:

1) Verbeterpunten vertalen naar consequenties

In deze sessie vroegen we drie beleidsopstellers van het dienstverleningsmodel en twee cliëntvertegenwoordigers om gezamenlijk kritisch te kijken naar consequenties van de door professionals aangedragen verbeter suggesties.

2) Check op minderheidsantwoorden

In deze sessie vroegen we zes staf arbeidsdeskundigen om kritisch te kijken naar minderheidsantwoorden uit de individuele interviews. Dit ging om meningen en onderbouwingen die slechts incidenteel waren benoemd of tegenovergesteld waren aan meerderheidsantwoorden. Met de staf arbeidsdeskundigen gingen we na wat hun visie was op deze minderheidsmeningen.

Interactieve groepsinterviews

Vervolgens organiseerden we drie interactieve groepsinterviews met arbeidsdeskundigen (AD) en adviseurs intensieve dienstverlening (AID). Deze groepsinterviews stonden in het kader van drie onderwerpen:

A) Verdiepen en aanscherpen van de evaluaties: het waarom achter de antwoorden

Op basis van de bevindingen tot dan toe, met een focus op meerderheidsantwoorden, vroegen we een groep van zes arbeidsdeskundigen en twee adviseurs intensieve dienstverlening door op of zij deze bevindingen herkenden in hun dagelijkse praktijk, hoe vaak alternatieven of het tegenovergestelde voorkomen, het waarom achter hun meningen en in hoeverre zij consensus over de bevindingen hadden.

B) Check op gedragenheid en verder uitdiepen van verbeterpunten

Met een groep van vier adviseurs intensieve dienstverlening en vijf arbeidsdeskundigen bespraken we de door hun collega's aangedragen verbeterpunten en reflectie daarop vanuit de Advocaat van de duivel-sessie. We gingen daarbij in op verwachte positieve en negatieve consequenties van het doorvoeren van deze verbeterpunten en wat hun mening en draagvlak is voor de genoemde verbeterpunten. Ook vroegen we hen naar aanvullingen en ideeën rondom de verbeterpunten vanuit de groep.

C) Check op minderheidsantwoorden

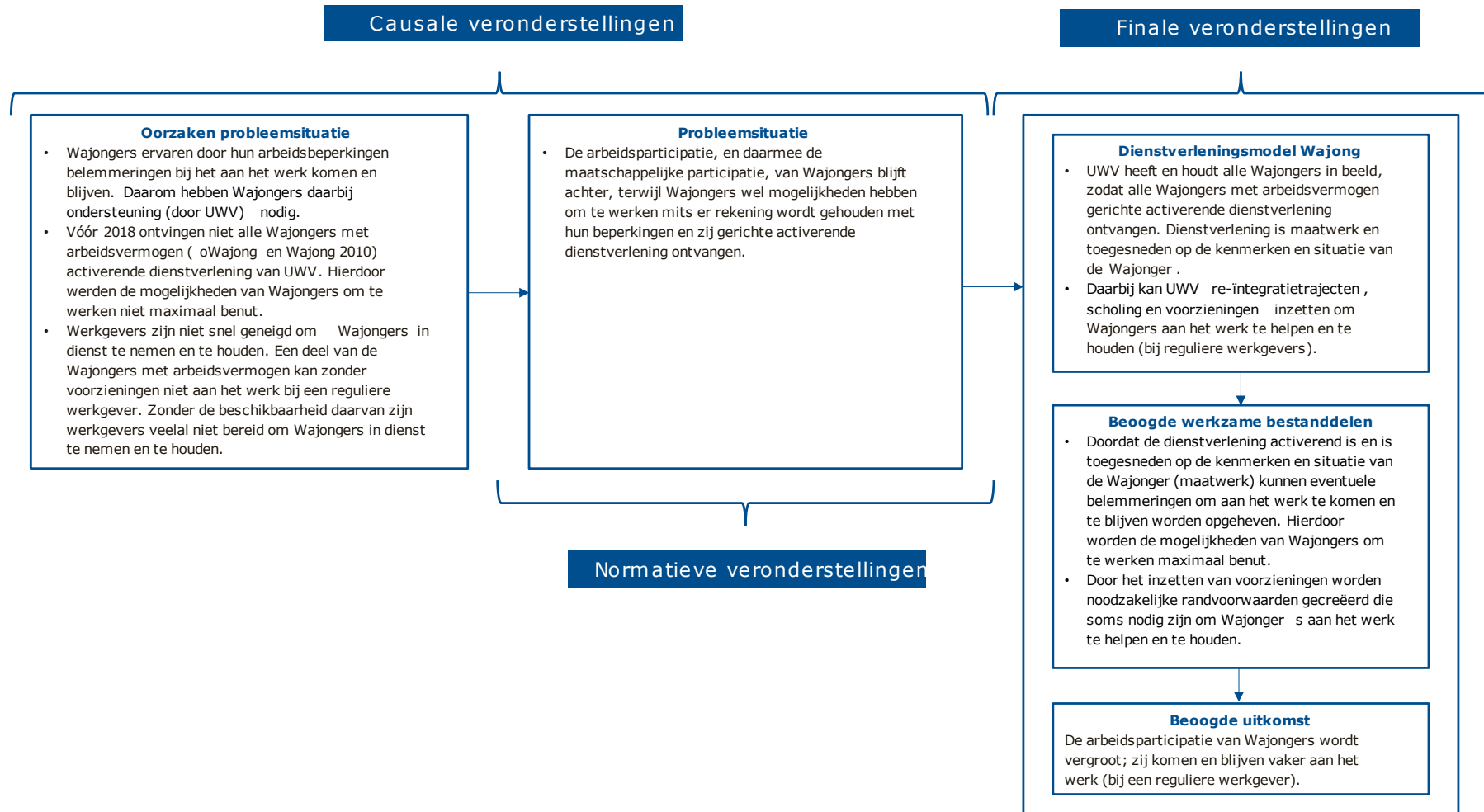
In deze sessie gingen we eveneens met vier (andere) adviseurs intensieve dienstverlening en vijf arbeidsdeskundigen in op de minderheidsmeningen en minderheidsverbeterpunten in de bevindingen tot dan toe en gingen met hen na of deze geen, of juist toch opvolging verdienen in de uiteindelijke bevindingen van de kwalitatieve evaluatie.

Online event

Als afsluiter van het veldwerk organiseerden we een online event waarvoor alle arbeidsdeskundigen en adviseurs intensieve dienstverlening die werken met de doelgroep Wajong werden uitgenodigd. Van de 76 aanmeldingen voor dit event sloten uiteindelijk 38 professionals aan. De meerderheid van hen had nog niet in een andere vorm aan het onderzoek deelgenomen.

In het online event presenteerden we de (globale) bevindingen tot dan toe en vroegen we de deelnemers om de vijf meest concrete praktische verbeter suggesties te prioriteren, door gebruik van Mentimeter.

BIJLAGE 3: OVERKOEPELENDE BELEIDSTHEORIE



Versie gebruikt in de verschillende interviews:

Overkoepelende beleidstheorie

Oorzaken probleemsituatie

- › Wajongers ervaren door hun arbeidsbeperkingen belemmeringen bij het aan het werk komen en blijven. Daarom hebben Wajongers daarbij ondersteuning (door UWV) nodig.
- › Vóór 2018 ontvingen niet alle Wajongers met arbeidsvermogen (oWajong en Wajong 2010) activerende dienstverlening van UWV. Hierdoor werden de mogelijkheden van Wajongers om te werken niet maximaal benut.
- › Werkgevers zijn niet snel geneigd om Wajongers in dienst te nemen en te houden. Een deel van de Wajongers met arbeidsvermogen kan zonder voorzieningen niet aan het werk bij een reguliere werkgever. Zonder de beschikbaarheid daarvan zijn werkgevers veelal niet bereid om Wajongers in dienst te nemen en te houden.

Probleemsituatie

De arbeidsparticipatie, en daarmee de maatschappelijke participatie, van Wajongers blijft achter, terwijl Wajongers wel mogelijkheden hebben om te werken mits er rekening wordt gehouden met hun beperkingen en zij gerichte activerende dienstverlening ontvangen.

Dienstverleningsmodel Wajong

- › UWV heeft en houdt alle Wajongers in beeld, zodat alle Wajongers met arbeidsvermogen gerichte activerende dienstverlening ontvangen. Dienstverlening is maatwerk en toegesneden op de kenmerken en situatie van de Wajonger.
- › Daarbij kan UWV re-integratietrajecten, scholing en voorzieningen inzetten om Wajongers aan het werk te helpen en te houden (bij reguliere werkgevers).

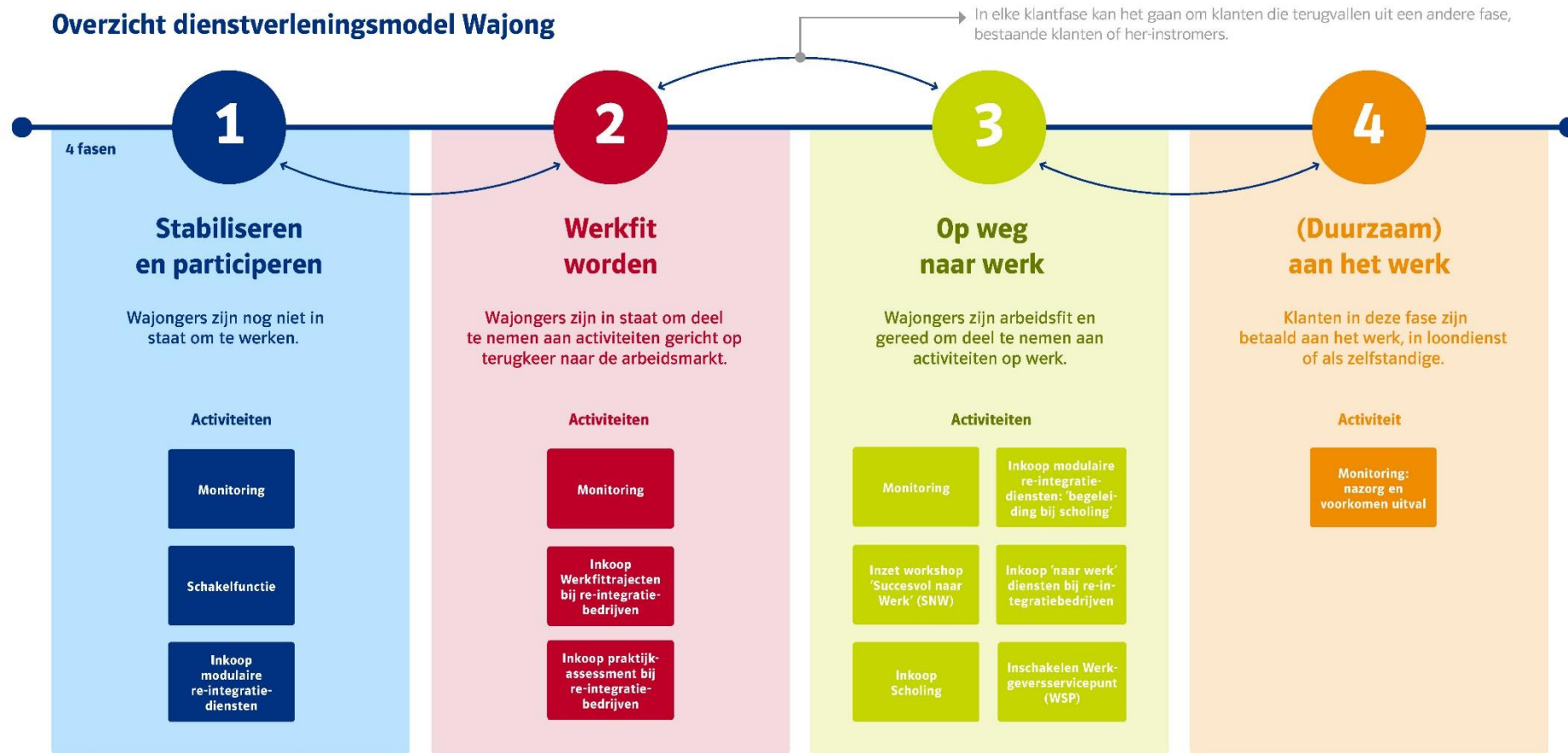
Beoogde werkzame bestanddelen

- › Doordat de dienstverlening activerend is en is toegesneden op de kenmerken en situatie van de Wajonger (maatwerk) kunnen eventuele belemmeringen om aan het werk te komen en te blijven worden opgeheven. Hierdoor worden de mogelijkheden van Wajongers om te werken maximaal benut.
- › Door het inzetten van voorzieningen worden noodzakelijke randvoorwaarden gecreëerd die soms nodig zijn om Wajongers aan het werk te helpen en te houden.

Beoogde uitkomst

- › De arbeidsparticipatie van Wajongers wordt vergroot; zij komen en blijven vaker aan het werk (bij een reguliere werkgever).

BIJLAGE 4: GERECONSTRUEERD OVERZICHT WAJONG DIENSTVERLENINGSMODEL 2018



BIJLAGE 5: ESTAFETTEVRAGEN

Ter afronding van de interviews stelden we de professional een **estafette-vraag**: een vraag voor een collega. Deze vraag stelden we vervolgens aan de professional die aan het eerstvolgende interview deelnam. Niet elk van de estafettevragen kon uiteindelijk aan de volgende professional gesteld worden. We hebben deze ter informatie wel in onderstaand overzicht opgenomen, omdat ze een inzicht geven in de vragen die de professionals naar aanleiding van het interview zelf nog aandroegen.

Dienstverleningsmodel

Zijn er onderdelen waar je het absoluut mee oneens bent?

- Nee eigenlijk niet.

Fase 1

Veel van de Wajongers doen vaak een beroep op overige hulpverlening, psychiatrie en fysieke zorg. Hoe kunnen we voldoende samenwerken met elkaar zonder dat daar heel veel tijd in komt te zitten en wij te veel op de stoel van de hulpverlener zelf gaan zitten?

- Ik ga als professional zeker niet op de stoel van de professional zitten, ik ben een doorverwijzer. Geen psychiater of psycholoog. Als ik een afspraak met iemand maak, bijv huisarts, want je hebt zorg nodig. Ik hou in de gaten of iemand een afspraak heeft gemaakt met de huisarts. Stelling: zonder dat het heel veel tijd kost? Druk achter? Tijd of te grote workload? Dit is ons werk, dit moeten we monitoren. Ik kan geen contact opnemen met huisarts, dat is vrije wil van de klant. Geen sanctie mogelijkheden, dat wil ik ook niet. Dan praat je over niet kunnen. Iemand moet ook hulp vragen. Niet altijd gaat de samenwerking goed, soms wel. Systeem, maar ook hulpverlening is medische zorg, ze mogen niets zeggen over het medische gedeelte. Komt voor dat een klant bij een psycholoog loopt en we een gezamenlijk gesprek hebben, via teams bijvoorbeeld. Je zit in dit traject, maar je kunt ook dit ernaast doen. Klant vertelt wel wat er speelt.

Modulaire trajecten

In het licht van de modulaire trajecten: denk jij er ook zo over dat de modulaire trajecten eigenlijk te kort zijn en die groep gebruik kan maken van meer coaching rondom regie pakken in het algemeen, in plaats van specifiek gericht op het sociale netwerk? Groep klanten die we nu hebben: de groep die moeilijker de stap naar werk kunnen maken omdat er drempels zijn voor de klanten (bijv. angsten/onzekerheden).

- De mogelijkheid is er toch? Om de juiste coaching te regelen. Die brengt in kaart hoe [...] te hebben. 5 maanden 20 uur is inderdaad te weinig.

Modulaire inkoop: *Wat is voor jou de toegevoegde waarde van het houden van praktijkassessment?*

Re-integratieverplichting

Hoe gaan we om met de oud Wajongers die heel lang hebben mogen afzien van de re-integratie verplichting?

Herbeoordeling en belastbaarheid

Wat maakt dat je een herbeoordeling gaat aanvragen? Wat is de afweging, waar ligt de grens? Hoe lang ga je door met het arbeidsvermogen toetsen? Toelichting: Je hebt toch het gevoel dat je de klant opgeeft, dat gevoel heb ik zelf. Dat maakt dat je soms te lang doorgaat, en dat gaat ook ten koste van de rest van je caseload en de aandacht die je daarvoor hebt.

- Goede vraag! Poeh hee. Ik kijk naar wat de mogelijkheden zijn om enigszins aan de belemmeringen te werken. Als dat al langere tijd niet is gelukt, dan leg ik hem wel voor in de

professionele driehoek. Zo ja, kun je dan meedenken om wat we dan vanuit medisch oogpunt kunnen inzetten.

- Opgeven is een zwaar woord. Zo zie ik dat niet. Zo een herbeoordeling komt door gewijzigde omstandigheden in de gezondheid of werkomstandigheden. Dat kan positief of negatief zijn. Kan verslechtering zijn. Kan ook dat de klant herstellende is. Soms vind de klant dat niet leuk, veilige uitkering kan hij gedeeltelijk kwijtraken. Mijn afwegingen zijn puur gericht op re-integratie. Opgeven kunnen artsen doen, maar ik ben geen medicus. Soms vinden klanten het ook wel fijn dat ze niet meer contact hoeven te hebben met re-integratiebedrijf, of ze hebben al zoveel geprobeerd dat het een opluchting is dat er niet meer hoeft.
- Herbeoordeling? Heb ik nog niet eerder gedaan (sinds december). Zou dat alleen doen aan de onderkant van de Wajonggroep doen.

In welke mate is de FML die oorspronkelijk is opgesteld door de arts wel of niet bepalend voor de dienstverlening? Kijk je naar de potentie of de beperkingen?

- FML vooral bij de aanvraag, ik kijk er wel naar, sta er globaal bij stil in de contacten met de klant. FML is ook een momentopname, niet altijd meer up to date als je de klant later spreekt (op detailniveau). Bijvoorbeeld over [iemand die] "zeer intensieve begeleiding" nodig heeft, wat later niet meer van toepassing is. VERVOLGVRAAG: Moet het UWV de FML van de cliënt dan vaker updaten? ANTWOORD: Misschien wel (actuele handvatten voor begeleiding), maar misschien niet praktisch uitvoerbaar.

Hoe vaak heb jij het afgelopen jaar de gang naar SMZ/verzekeringsarts gemaakt, om in het kader van de belastbaarheid van Wajongklant het overleg aan te gaan?

- Ik denk wel 8 a 9 keer. Maar bij ons zit eens in de 2 weken een verzekeringsarts van SMZ waar je de casus aan kon voorleggen, nu gaat dat telefonisch. Volgende week heb ik er weer twee. Dit is een heel laagdrempelige manier om deze stap te zetten. Ik wijk hierin wel wat af ten opzichte van collega's: ik zet de stap relatief makkelijk. Ludiek idee: is het niet zo dat AD's voldoende in staat zijn om de beoordeling arbeidsvermogen te doen?

Ik weet van mijn directe collega's hun mening over de klantgroep waar we nu nog mee zitten (steeds moeilijker problematiek), maar ben vooral ook wel erg benieuwd hoe mijn collega's in de rest van het land hier tegenaan kijken. Zien zij dat net zo?

Handhaven

Handhaven: dat wordt een steeds groter thema. Ik ervaar zelf wel een dilemma tussen enerzijds de maatregel en anderzijds wat het effect ervan is op het doel (nl. werk vinden of beweging op de P-ladder bewerkstelligen), als daar een maatregel op komt. Hoe ga jij daarmee om?

- Ik herken het dilemma wel. Soms denk ik ook, de mensen waar je een maatregel op moet leggen, zitten al in de financiële problemen. Ik leg niet vaak een maatregel op, een enkele keer. Niet nakomen van afspraken en de klant heeft daar echt een rol in gehad, moet je ook consequent blijven en de maatregel wel opleggen. Maar ik heb nog niet meegemaakt dat hij daarmee gemakkelijker aan het werk gaat. Als al in de schuldhulpverlening en weekgeld, dat krijgen ze wel, maar aflossen van de schulden verloopt problematischer, dus je brengt de bewindvoerder in de problemen dan de klant. Dan verliest het zijn doel. Voor je dat doet, eerst contact hebben met de bewindvoerder. Als ik dit nu doe, wat betekent het voor de klant. Als het geen betekenis heeft voor de klant, verzin dan wat anders om te straffen ofzo. Je hebt niet veel te verzinnen. Een Wajonger kan ook in beroep gaan tegen een maatregel en zeggen dat het komt door zijn beperkingen. Dus je moet wel zeker weten dat de fout bij volle bewustzijn is gemaakt. Komt wel voor dat ik geen maatregel op leg hierdoor. Wel een hoor wederhoor gesprek en geef ik een waarschuwing.
- Ik denk niet dat ik een maatregel zou opleggen. Zit nu 4 jaar op Wajong, nog niet gedaan. Kijk naar doelgroep (LVB, psych. beperkingen). Veel kunnen niet zelf in actie komen, die moet je aan de hand nemen. Klant kan al vaak niet de eigen hulpvraag formuleren. Aan mij niet besteed, handhaven.

- Ik leg weinig/geen maatregelen op. Wordt misschien wel steeds meer een gespreksonderwerp. In de meeste gevallen kan je het niet toewijzen aan bewust gedrag van de klant, het komt ook ergens vandaan. Daarom zou ik het lastig vinden om een maatregel opleggen. Schorsing kan wel helpen om weer contact te krijgen.

Instrumenten

Heb je buiten wat er nu allemaal besproken is ook ideeën of tools die je inzet bij het begeleiden van Wajongers?

- Ik gebruik stiekem Whatsapp, daar heb ik veel baat aan. Ik kondig dat ook onofficieel aan. Maak het zo kleiner voor de Wajonger. Laatst iemand geschorst, want hij kwam nooit aan de telefoon. Toen belde hij ineens. Via Whatsapp had dat ook gekund.

Ik doe wel eens competentie testen, zien mijn collega's hier ook meerwaarde van in. Zo niet, waarom niet?

- Nee, zie geen meerwaarde van zelf competentietesten e.d. te doen. Dat vult het gat niet op wat je daarna nodig hebt om bij de werkgever terecht te komen. Het inzicht alleen lost het probleem niet op.

Welk instrument vind je het meest succesvol en waarom?

- Werkfit traject: daarin heb je in de breedste zin mogelijkheden om aan je mogelijkheden te gaan werken.

In hoeverre is IPS interessant om vaker in te zetten?

- Weet ik niet zo goed, een collega is gespecialiseerd in IPS. Eerste indruk is wel dat er veel meebewogen wordt met de klant

Proces en beleid

Heb je het gevoel dat je voldoende eigen regie hebt op en je klanten en wat je qua dienstverlening in wilt zetten? Sommige collega's zeggen weleens. Het management dit, of dat. Er wordt gestuurd op meer klantgesprekken. Die laten zich wat meer in een keurslijf stoppen. Ik ben daar zelf heel eigenwijs in. Je kunt zeggen dat mijn klant aan het werk is en naar een adviseur moet, maar ik hou hem lekker zelf. Ik handel uit belang van de klant en mijn eigen werkplezier. Zolang ik aan mijn targets zit, hoef je je geen zorgen te maken toch?

Zet jij iets in omdat de klant dat wil, of omdat het volgens het proces zo moet?

- Hele goede vraag. Toen ik net begon, viel me op dat er veel wordt ingekocht, terwijl ik de meerwaarde niet altijd van zie. Als ik ernaar vroeg kreeg ik ook het antwoord "het moet zo". Het is bijna "Je koopt in tenzij, ..."
- Natuurlijk, want het gaat om de klant. Maar wel in afstemming. Als je als professional denkt, niet weer deze kant op, want dat heeft geen kansen, geeft dat aan. Proces... Dat vind ik zo de plank mislaan. Het proces van de klant, is het enige wat ik zou volgen. Afstemming met de professional is heel belangrijk, die heeft ook expertise en ervaring.

Waarom kopen we zo veel trajecten in (zijn niet goedkoop), heb je dan ook op het vizier wat dit zou moeten opleveren, of vooral omdat dit het beleid is?

- Mijn collega's en ik kopen in als we echt denken dat het zinvol is. Eerst bedenken wat je wil bereiken. Het eerdere adagium "inkopen tenzij" vonden we ook niet zo zinvol (bij WIA en AID doen het volgens mij wel meer). "Vanuit bovenaf" wordt nog wel veel over de cijfers gesproken en de aantallen trajecten wat wel die impact kan hebben. Er wordt soms ook gevraagd "ik zie dat je weinig hebt ingekocht...?" Ik laat me daar niet door beïnvloeden. Staf en management mogen daar nog wel wat meer in laten zien dat we daar meer het goede voorbeeld mogen geven.

Als je zelf aan de andere kant van de tafel zit, zou je geholpen willen worden door jezelf?

- Bepaalde klanten wel, ik heb veel geduld. Ik ben bereid mensen een nieuwe kans te geven. Zet ze niet onder druk. Bij sommige mensen kan ik confronterend zijn en dat vinden ze dan minder leuk.

Fase 3

Bemiddelen

Hoe wordt het bemiddelen aangepakt? Wat zijn de ervaringen ook met de samenwerking met de WSP?

- Bemiddelen vaak via bijv. scrumbijeenkomst. Vaak niet klantgestuurd, maar werkgevergestuurd. Zie ook antwoord bij deel WSP. (Antwoord bij WSP: De afstemming leidt via de route WSP onvoldoende naar matching met een echt geschikte vacature. Voor Wajongers is dat echt een ander proces dan het WSP nu hanteert. Ik merk dat ik het vaak oversla. Bij onze doelgroep is het belangrijk dat de baan precies past bij de klant of in ieder geval de randvoorwaarden gerealiseerd kunnen worden. Maar WSP wil niet goed jobhunting en aanpassen. Die denken veel meer vanuit de werkgevers die met aan vraag aankloppen. RIB heeft meer aandacht en kan beter zoeken. Over formulering: Probleem is echt het woord "passend" hier. WSP kan moeilijker vanuit de klant kijken. en daar begint het juist.)

Wat denk jij dat de succesformule is voor het bemiddelen van Wajongers op de arbeidsmarkt? Denk hierbij ook out of the box!

Zou je meer moeten doen aan doelgroep bemiddeling?

- Nee, ik ben geen voorstander van "hokjes" en de risico's rondom stigmatisering, je kijkt nog steeds niet naar wat de klant wil
- Ik doe eigenlijk niet anders, moeilijk om vraag te begrijpen. Je moet er lol in hebben om Wajongklanten geplaatst te krijgen. Meeste UWV's hebben het goed overeind staan.

Scholing

Stel je hebt een klant die enthousiast met scholing is begonnen. Het gaat goed, maar ergens komt er een kink in de kabel. De klant besluit om te stoppen met de scholing. Hoe pak je dat aan? Het proberen te motiveren om door te zetten. Hoe ga je om met een klant die halverwege stopt met de opleiding terwijl je hebt gezien dat hij het wel kan?

- Dat was gisteren. Toen heb ik gevraagd wat de alternatieven zijn. Uitgelegd dat de alternatieven niet passend zijn. Niet voor niets door alle testen is gekomen en de capaciteit heeft. Maar misschien meer tijd of ondersteuning nodig heeft, dat kunnen we regelen. Niet opgeven bij een tegenslag, dus heel goed om proberen door te zetten. Kijken wat daarvan komt en het een kans te geven. Toen was hij wat kribbig, ga er even over slapen, we gaan later bellen.

Heb je al begeleiding bij scholing ingezet? Hoe zijn jouw ervaringen daarmee? Hoe werkt het?

- Toevallig bij 1 dame ingezet, dat loopt nu nog. Vrij intensief opgepakt. 1 keer per 3 weken samen zitten om te kijken hoe het gaat met de scholing. Vooral gericht op structuur aanbrenge.

Hoe ga jij om met scholingsvragen zoals klanten die mbo1/2 hebben, maar scholing op niveau 4 willen. Hoe kun je dat oplossingsgericht aanpakken?

- Casus die het gewoon doet: gezien dat dat niet haalbaar was. Contact opnemen met klant en school, voorbereiden dat er signalen kunnen komen dat het niet haalbaar is en ze dus ook op voorhand rekening houden met eventueel terugschalen (niveau lager). Voorwaarde is wel dat de klant zich daar ook in moet vinden. Ik ga er ook niet voor liggen: vind dat de klant hier recht op regie heeft. Tegen muur lopen kan ook gewoon nodig zijn, leereffect (soms).

Fase 4

Hoe haal jij de drempels voor een klant weg (die drempels ervaart op het vlak van financiële gevolgen) om in loondienst te gaan?

- Hier heb ik (als AD) eigenlijk niet mee te maken. Wel heel herkenbaar dat er angsten en stress zijn omtrent aan het werk gaan. Belangrijk om veel, tijdig en laagdrempelig te informeren en hier op tijd mee te starten, Jip en Janneke taal. Zie het ook bij groep met psych beperkingen. Vraagbaken op de werkvloer inzetten bijvoorbeeld (AD die op de werkvloer langskomt). Drempel richting UWV voor klant ook hoog.

Op welke wijze kunnen we draaideurklanten voorkomen zodat we niet steeds opnieuw externe dienstverlening hoeven in te kopen? Dus hoe kunnen we zorgen voor meer vaste dienstverbanden voor mensen met een beperking? Draaideurklanten: we willen dat iemand duurzaam aan het werk is. [Neem] bijvoorbeeld de flexwet, naar drie jaar krijgt iemand niet een vast dienstverband. Ze zijn werkfit, dus een kwestie van naar werk traject. Dat kost weer geld, terwijl als de werkgever een vast dienstverband zou geven, dan komt die persoon niet terug. Vaak was er wel een match.

- Je kunt het nooit helemaal voorkomen, dat is natuurlijk aan de werkgever. Ik lees dat het niet aan de kwaliteiten van de Wajonger ligt. Het is ook het contact dat je houdt met de werkgever. Bijvoorbeeld [naam werkgever], daar werken 4 Wajongers met een vast contract. Dat gaat zo goed, als er nieuwe Wajongers komen, dan krijgen ze een meteen een vast contract. Dat komt ook omdat ze weten dat UWV achter ze staat, no risk polis en als er een probleem is dat ik direct langskom. Door de no risk polis, is er geen reden om na 3 jaar geen vast contract te geven. Dat doen ze vooral uit angst. Als je voldoende aandacht geeft aan je werkgevers, zou je dat misschien wel om kunnen buigen.

Ben je ook van mening dat we meer nazorg aan klanten moeten kunnen bieden die als zzp'er aan de slag gaan, bijvoorbeeld in de vorm van jobcoaching?

- Als daarmee de klant de duurzamer als zzp'er kan werken, dan inderdaad waarom niet. Dan kunnen ze langer uit de uitkering blijven.

Werkt loondispensatie niet ook (soms) demotiverend om aan het werk te gaan en te blijven?

- Mensen gingen er financieel vaak helemaal niet op vooruit. Klopt eigenlijk wel.

Aan het werk

Zou de sociale werkvoorziening weer terug moeten komen? Dat de klant die nog niet in de reguliere arbeidsmarkt mee kan doen wel weer verplicht gaat participeren in een SWP. Denk je ook dat heel veel van onze mensen daar baat bij zouden hebben, terugkeer van WSW?

- Ik denk niet dat de sociale werkvoorziening weer terug zou moeten komen, heeft ook een negatieve associatie voor sommige mensen, dan zet je ze juist weer uit de maatschappij. Zou wel goed zijn als er meer aangepaste plekken binnen regulier werk zouden zijn. Zonder dat werkgevers iemand in dienst moeten nemen.
- Nee, maar wel een andere organisatie waarvan terugkomst gewenst zou zijn. JWG (jeugd werk garantie) alle jongeren tot 27 werden verplicht aan het werk gezet. Voordeel was dat ze niet op straat liepen, geen last van psychische kwetsbaarheden en deden ervaring op. Is weg omdat het kostenbesparend zou zijn.

Hoe staan mijn collega's tegenover het fenomeen "beschut werk" (nieuw beschut) en hoe passen ze dat toe in hun werk? Hoe vaak wordt een indicatie aangevraagd? En welke ervaringen hebben ze daar mee?

- Ik denk dat klanten met arbeidsvermogen die niet in staat zijn op de reguliere arbeidsmarkt te functioneren, ook niet met jobcoach. Wel een aantal waarvoor beschut werk is aangevraagd. De klant moet het wel zelf willen, je moet niets dwingen. Zelf inzien dat het niet haalbaar is. Dit biedt een mogelijkheid voor een inkomen.

Hoe ga jij om met het uitvragen van leerdoelen of ontwikkeldoelen wanneer klanten werken op basis van een indicatie dagbesteding?

- Je kunt dit in tweeën splitsen. Als je merkt dat een klant niet in staat is om dit soort vragen te beantwoorden, zou je klant kunnen bellen om te vragen hoe het gaat, wat hij daar doet. En los met de begeleiding: hoe wordt er gewerkt aan een aantal doelen. Kun je het contact de klant registreren als contactmoment, en heb je contact met begeleiding meer over de doelen. Soms zijn er klanten waarbij dagbesteding het hoogst haalbare is. Dan kun je bespreken: heb je het naar je zin, wat doe je, zijn je werkzaamheden veranderd? Daar kan je ook iets uithalen: was het eerst de stal schoonmaken, dan komt daar de verzorging paard erbij. Via andere vragen achter komen of er stappen worden gemaakt in de ontwikkeling.

Waar ik wel tegenaan loop zijn de privacyaspecten bij mensen die met WMO, dagbesteding, allerlei instanties te maken hebben. Je wil eigenlijk allemaal de neus dezelfde kant op. Wat zou je ervoor kunnen verzinnen om te voorkomen dat je niet met elkaar kun afstemmen?

Ik ga altijd uit van ontwikkeling, belangrijk dat een Wajonger zich ontwikkelt. Niet iedereen hoeft naar betaald werk. Vind je het belangrijk dat alle Wajongeren richting betaald werk gaan? Om zo min mogelijk afhankelijk te zijn van een uitkering. Moeten we daar streng op zijn? In hoeverre kan het sanctiebeleid voor Wajongers positief uitwerken?

Hoe doe je een plaatsingsonderzoek? Binnen eigen netwerk WSP

- Hoe doe je een plaatsingsonderzoek? Hoort bij AD, doe het wel. Maar is echt nog wel een nieuw product, is hier nog niet echt van grond gekomen. Het is eigenlijk de kern van ons werk. Dus: WEEG belasting/belastbaarheid

Als je een psychische kwetsbaarheid zou hebben, zou je daar open over (kunnen) zijn op je werkplek?

- Denk wel dat ik daar open over zou kunnen zijn. We hebben zelf ook wat Wajongeren in dienst. Ook mensen bij met psychische kwetsbaarheid. Dat is wel bekend en respectvol mee omgegaan. Ik heb daar zelf geen verkeerde ervaringen mee. Ik voel me voldoende veilig om dat aan te geven bij manager. Bij tijdelijk contract, kan ik me voorstellen dat mensen daar voorzichtiger meer zijn.

Jobcoaching

Wat vind je van het inzetten van een strippenkaart jobcoaching die ingezet kan worden op incidentele basis na terugval, ook na langere tijd al werken. Na 3 jaar stopt de jobcoach in principe. Maar stel dat iemand al 10 jaar werkt en hij/zij ook dan op afroep enkele jobcoachmomenten in kan zetten. Zonder al te veel administratieve rompslomp.

- Ik ben getrouwd met een jobcoach, het is een prachtige manier om ook op langere termijn uitval te voorkomen. Mooie aanvulling op reguliere jobcoach om duurzaamheid te bevorderen.

Monitoring

Wat vind je de toegevoegde waarde van het jaarlijks bellen van mensen met een vast dienstverband?

Hoe denk jij over monitoring van categorie M met VAST dienstverband? En wat zijn jouw ervaringen daarmee.

Overig

Buiten alles wat er nu besproken is, heb je nog andere ideeën of tools die je inzet voor de begeleiding van de Wajongers?