

Managementsamenvatting

Kwalitatieve evaluatie

Dienstverleningsmodel

Wajong



Versie

Juni 2022

Auteurs

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

INHOUD

INLEIDING KWALITATIEVE EVALUATIE	4
Doelen	4
Aanpak	4
RECONSTRUCTIE BELEIDSTHEORIE	5
Overkoepelende beleidstheorie	5
Het dienstverleningsmodel bestaat uit 4 niet chronologische klantfasen	6
TOETSING BELEIDSTHEORIE AAN DE PRAKTIJK	8
Het dienstverleningsmodel sluit grotendeels aan bij de praktijk	8
<i>De inkoop van dienstverlening bij re-integratiebureaus is goed toepasbaar</i>	8
<i>Sommige activiteiten worden minder ingezet: behoefte aan handvatten en helderheid</i>	8
<i>Niet alle activiteiten zijn geschikt voor alle Wajongers</i>	8
<i>Het model wordt niet altijd als flexibel gezien, terwijl flexibiliteit cruciaal is voor maatwerk</i>	9
<i>Voorzieningen en financiële compensatie zijn noodzakelijke randvoorwaarden</i>	9
Professionals vinden dienstverleningsmodel voor merendeel Wajongers van toegevoegde waarde	9
<i>Het model past niet voor iedereen</i>	9
<i>In beeld hebben en houden van de klant is cruciaal maar niet altijd mogelijk</i>	10
<i>Tevredenheid over veel activiteiten uit het dienstverleningsmodel</i>	10
<i>Uit een 'onbeweegbare situatie' komen door schakelfunctie en praktijkassessment</i>	11
<i>Druk die Wajongers ervaren staat duurzame impact in de weg</i>	11
VERBETERPUNTEN EN AANVULLINGEN	12
Praktische toevoegingen aan de dienstverlening	12
<i>Begeleiding door financiële expert toevoegen aan het model</i>	12
<i>Meer mogelijkheden voor laagdrempeliger contact</i>	12
<i>Trainingen verzorgen gericht op zelfvertrouwen en doorbreken van zelfstigma</i>	12
<i>'On hold' mogelijk maken</i>	12
<i>Begeleiding bij startend ondernemerschap</i>	12
<i>Een gespecialiseerd team voor Wajongers die niet verder komen</i>	12
Aanscherpingen voor formuleringen in het model	13

INLEIDING KWALITATIEVE EVALUATIE

Voor Wajongers met arbeidsvermogen is er sinds 2018 één UWV dienstverleningsmodel met als doel hen via activerende dienstverlening te ondersteunen in het vinden en behouden van betaald werk. UWV en SZW spraken ook direct af om de effecten van het werken vanuit dit model te evalueren. Deze afspraak, maar ook de constatering dat de arbeidsparticipatie van mensen met een arbeidsbeperking in algemene zin achterblijft, leidde tot het gezamenlijke kennisprogramma 'Onbeperkt aan het werk'. Dit programma combineert meerdere onderzoeken, waaronder ook een kwalitatieve evaluatie van het UWV dienstverleningsmodel Wajong. In deze managementsamenvatting nemen we u mee in de belangrijkste bevindingen van deze evaluatie¹.

Doelen

Het doel van de kwalitatieve evaluatie is om het UWV dienstverleningsmodel Wajong te evalueren vanuit de perspectieven van de uitvoerende professionals. We hebben onderzocht hoe zij de toegevoegde waarde van het dienstverleningsmodel voor (stappen richting) arbeidsparticipatie beoordelen, inclusief onderliggende veronderstellingen. Hiermee staat het onderzoek in het teken van een van de drie pijlers van 'evidence based' werken²: de praktijkkennis en ervaringen van de professionals. Dit onderzochten we aan de hand van drie hoofdvragen:

- 1) Welke keuzes met betrekking tot in te zetten dienstverlening zijn er gemaakt in het UWV dienstverleningsmodel Wajong en op welke aannames zijn deze gebaseerd?
- 2) Hoe wordt het dienstverleningsmodel toegepast en beoordeeld door de professionals?
- 3) Welke verbeterpunten of benodigde aanvullingen zien de professionals?

Aanpak

Om te komen tot gedragen en onderbouwde beantwoording van deze vragen hebben we een 'estafette-aanpak' gehanteerd waarbij opgehaalde informatie voortdurend tussentijds is geanalyseerd en meegenomen is in opvolgende activiteiten.

Het onderzoek bestond uit twee fasen:

- 1) Reconstructie en toetsing van de beleidstheorie onderliggend aan het dienstverleningsmodel door:
 - Een inventarisatie en analyse van interne en openbare beleidsdocumentatie
 - Groepsinterviews met de beleidsopstellers
 - Een literatuurstudie om de onderliggende aannames op plausibiliteit te toetsen
 - De gereconstrueerde beleidstheorie en de bijbehorende veronderstellingen op te stellen.
- 2) Toetsing van gereconstrueerde beleidstheorie aan de praktijk door:
 - Individuele contextmapping interviews
 - Met arbeidsdeskundigen en adviseurs intensieve dienstverlening
 - Om hun ervaringen en (onderbouwingen van) meningen over de veronderstellingen van de beleidstheorie en het dienstverleningsmodel in kaart te brengen.
 - 'Advocaat van de duivel' sessies
 - Met 3 beleidsopstellers, 2 cliëntvertegenwoordigers en 6 staf-arbeidsdeskundigen
 - Voor een kritische reflectie op de bevindingen uit de interviews en de gereconstrueerde beleidstheorie.
 - Drie interactieve groepssessies
 - Met 26 UWV-professionals
 - Om de evaluaties te verdiepen, aan te scherpen en te checken op 'minderheidsmeningen' en gedragenheid.
 - Een afsluitend online event
 - Met 38 UWV-professionals
 - Om voorlopige bevindingen te bespreken en de aangedragen verbeterpunten te prioriteren
 - Opstellen van een onderzoeksrapportage en managementsamenvatting.

¹ Voor verdieping en achtergrond verwijzen we u graag naar het gehele rapport, dat u [hier](#) kunt vinden.

² De andere 2 pijlers zijn (1) het perspectief van cliënten en (2) wetenschappelijke kennis.

RECONSTRUCTIE BELEIDSTHEORIE

Om de beleidstheorie van het dienstverleningsmodel Wajong systematisch uit te werken, hebben we verschillende veronderstellingen in kaart gebracht³:

- Een beschrijving van de veronderstelde probleemsituatie (normatieve veronderstellingen)
- Een overzicht van de factoren die als de oorzaken van de probleemsituatie worden gezien (causale veronderstellingen)
- Een overzicht van de activiteiten die worden ingezet om de probleemsituatie te verhelpen met de beoogde werkzame bestanddelen en betrokken actoren (finale veronderstellingen).

Overkoepelende beleidstheorie

Op basis van de reconstructie hebben we een overkoepelende beleidstheorie geformuleerd met de deze veronderstellingen (zie figuur 1).

Figuur 1 Overkoepelende beleidstheorie dienstverleningsmodel Wajong 2018



Centraal in dit model staat de normatieve veronderstelling ten aanzien van de 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.*

Er worden meerdere oorzaken voor deze probleemsituatie geïdentificeerd (causale veronderstellingen):

- Wajongers ervaren door hun arbeidsbeperkingen belemmeringen bij het aan het werk komen en blijven, waardoor zij ondersteuning (door UWV) nodig hebben.
- Vóór 2018 ontvingen niet alle Wajongers met arbeidsvermogen (oWajong en Wajong 2010) activerende dienstverlening van UWV, waardoor de mogelijkheden van Wajongers om te werken niet maximaal worden 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.

³ Zie Van Heffen (1998); Van Noije & Wittebrood (2008); Van Echtelt et al (2019).

werkgever. Zonder de beschikbaarheid daarvan zijn werkgevers veelal niet bereid om Wajongers in dienst te nemen en te houden.

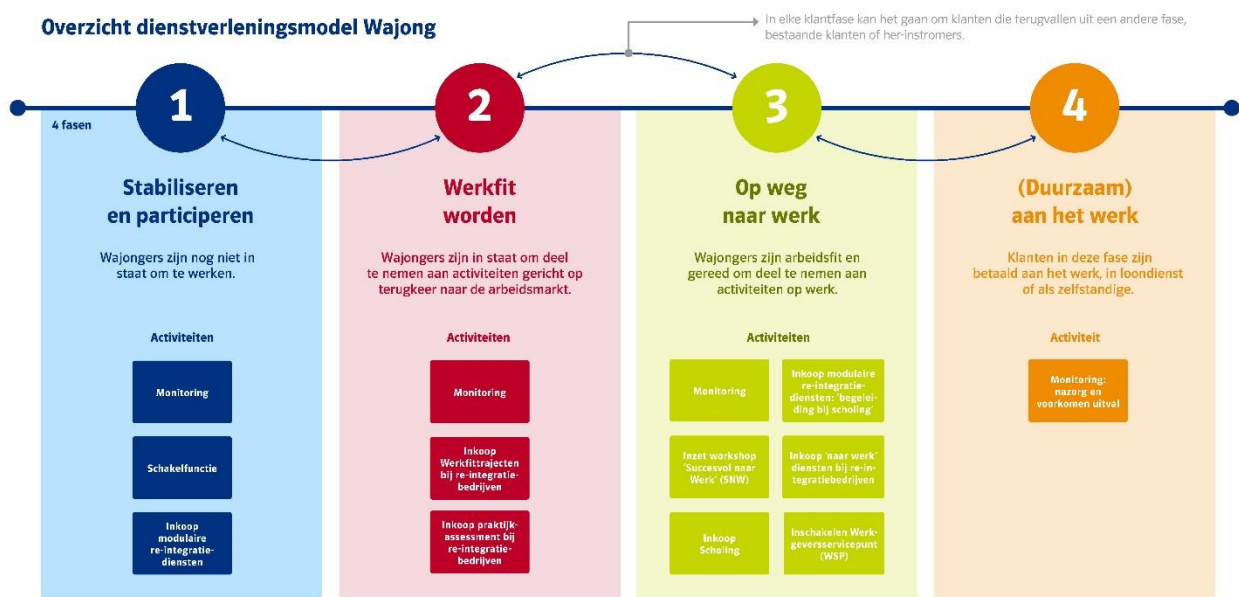
Daarnaast zijn er finale veronderstellingen over de oplossingen van de veronderstelde probleemsituatie:

- Dienstverlening is maatwerk en toegesneden op de kenmerken en situatie van de Wajonger. Het in beeld hebben en houden van Wajongers (monitoring) is essentieel om passende dienstverlening te kunnen bieden
- Wajongers met arbeidsvermogen kunnen (op termijn) werken, mits er rekening wordt gehouden met hun beperkingen en zij gerichte activerende dienstverlening ontvangen
- Wajongers met arbeidsvermogen willen werken, mits er rekening wordt gehouden met hun beperkingen
- Door het inzetten van voorzieningen worden noodzakelijke randvoorwaarden gecreëerd die soms nodig zijn om Wajongers aan het werk te helpen en te houden
- Wajongers komen en blijven vaker aan het werk dankzij gerichte activerende dienstverlening door UWV.

Het dienstverleningsmodel bestaat uit 4 niet chronologische klantfasen

Bij de reconstructie van de beleidstheorie is gebleken dat het dienstverleningsmodel is ingericht naar vier klantfasen. Deze fasen zijn niet-chronologisch: Wajongers kunnen fasen overslaan in beide richtingen. De activiteiten verschillen per fase, maar in elke klantfase komt monitoring (voeren van coachingsgesprekken en het inzetten van motiverende gespreksvoering) terug.

Figuur 2 Gereconstrueerde klantreis UWV dienstverleningsmodel Wajong



De vier fasen zijn:

1) Stabiliseren en participeren

Wajongers zijn in deze fase nog niet in staat om te werken of om te werken aan deelname aan een volgende re-integratiefase. Meestal is er sprake van (multi)problematiek die beheersbaar moet worden vóórdat verdere stappen mogelijk zijn. De dienstverlening in deze fase bestaat uit:

- Schakelfunctie: indien nodig doorverwijzen naar instanties op basis van de sociale kaart en (waar nodig) de Wajonger ondersteunen bij het in contact komen met deze instanties, zoals schuldhelpverlening, (jeugd)gezondheidszorg en maatschappelijk werk
- Inkoop van modulaire re-integratiediensten: 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

- Monitoring: periodiek spreken van de Wajonger waarbij voortgang rondom gemaakte afspraken wordt besproken en (vervolg)afspraken worden gemaakt en vastgelegd.

2) Werkfit worden

Wajongers zijn in deze fase in staat om deel te nemen aan activiteiten gericht op terugkeer naar de arbeidsmarkt (arbeidsversterking). Het gaat daarbij om activiteiten die tot doel hebben om (werknemers)vaardigheden en inzichten te verwerven. De dienstverlening bestaat uit:

- Inkoop van werkfittrajecten: inkopen bij re-integratiebedrijven van intensieve persoonlijke begeleiding gericht op het verbeteren van persoonlijke effectiviteit, het versterken van werknemersvaardigheden en het in beeld brengen van de arbeidsmarktpositie
- Inkoop van praktijkassessments: het inkopen van een assessment bij re-integratiebedrijven voor Wajongers waar nog onvoldoende zicht is op de eigen mogelijkheden omtrent werk
- Monitoring: het periodiek spreken van de Wajonger waarbij voortgang rondom gemaakte afspraken wordt besproken en (vervolg)afspraken worden gemaakt en vastgelegd.

3) Op weg naar werk

Wajongers zijn in deze fase klaar om deel te nemen aan activiteiten om hen naar werk te begeleiden en zijn in staat om (met ondersteuning) aan het werk te gaan bij een reguliere werkgever. De dienstverlening bestaat in deze fase uit:

- Workshop 'Succesvol naar Werk': kortdurende workshop waarin Wajongers die nog onvoldoende sollicitatievaardigheden bezitten in groepen worden ondersteund bij activiteiten rondom het zoeken en vinden van werk
- Inkoop van scholing: inkoop van opleidingen, functiegerichte vaardigheidstrainingen, leerbanen en ervaringscertificaten
- Begeleiding bij scholing: begeleiding en coaching bij plannen organiseren en huiswerk
- 'Naar werk' trajecten bij re-integratiebureaus: begeleiding en sollicitatietrainingen op het gebied van profileren, zoeken naar vacatures, *job assembling*, samenstellen van portfolio en netwerken
- Het inschakelen van het werkgeversservicepunt (WSP): het matchen van werkgever en Wajonger voor Wajongers die 'klaar' zijn te werken
- Monitoring: het periodiek spreken van de Wajonger waarbij voortgang rondom gemaakte afspraken wordt besproken en (vervolg)afspraken worden gemaakt en vastgelegd.

4) (Duurzaam) aan het werk

Wajongers zijn in deze fase betaald aan het werk, in loondienst of als zelfstandige. De dienstverlening bestaat in deze fase uit:

- Inzetten van voorzieningen als deze nodig zijn om te zorgen dat Wajongers aan het werk blijven
- Monitoring, in de vorm van gesprekken en activiteiten die gericht zijn om de Wajonger duurzaam aan het werk te houden.

TOETSING BELEIDSTHEORIE AAN DE PRAKTIJK

Na de reconstructie hebben we de overkoepelende beleidstheorie en de afzonderlijke klantfasen getoetst aan de praktijk (bij de professionals) en de literatuur. We nemen u mee in de belangrijkste conclusies.

Het dienstverleningsmodel sluit grotendeels aan bij de praktijk

De gereconstrueerde beleidstheorie is over het algemeen zeer herkenbaar voor professionals. Zij geven daarbij aan dat het overgrote deel van de dienstverlening goed toepasbaar is en ook in de praktijk toegepast wordt.

De inkoop van dienstverlening bij re-integratiebureaus is goed toepasbaar

De professionals zijn doorgaans positief over de mogelijkheden die zij hebben om diensten bij re-integratiebureaus in te kopen. Zij hebben hier ruime en veelal positieve ervaringen mee. Een belangrijke voorwaarde die daarbij wordt genoemd, is dat de 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 hen wel 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 borgt, door de re-integratiebureaus goed te kennen, dat er een goede match tussen klant van UWV en re-integratiebureau gerealiseerd wordt.

Sommige activiteiten worden minder ingezet: behoefte aan handvatten en helderheid

Met name de schakelfunctie, praktijkassessments en begeleiding bij scholing worden niet door alle professionals evenveel ingezet. Professionals geven aan dat zij maar een beperkt overzicht hebben van externe partijen die hiervoor goed ingezet kunnen worden. Ook is niet altijd voldoende duidelijk hoe en wanneer zij deze activiteiten in kunnen zetten. Bovendien twijfelen meerdere professionals aan het nut en de effectiviteit hiervan. Zij hebben dan ook behoefte aan meer handvatten met betrekking tot (vooral) de schakelfunctie, praktijkassessments en het inzetten van (begeleiding bij) scholing. Opvallend is dat er ook professionals waren die hier juist zeer positief over waren en deze activiteiten juist vaak inzetten ten dienste van de Wajongers.

Niet alle activiteiten zijn geschikt voor alle Wajongers

De professionals kaarten aan dat een aantal activiteiten uit het dienstverleningsmodel minder geschikt is voor een deel van de Wajongers. Werkfittrajecten zouden volgens hen bijvoorbeeld minder goed werken bij Wajongers die al langere tijd in klantfase 1 (Stabiliseren en participeren) en klantfase 2 (Werkfit worden) zitten en bij Wajongers met belemmeringen met een cyclisch beeld (zoals regelmatige terugval in klantfasen). Vanwege tijdsbeperkingen, resultaatverplichtingen en protocollen kan het voorkomen dat Werkfittrajecten niet altijd aansluiten bij de behoeften van de klant, er teveel prestatiedruk op de Wajonger wordt uitgeoefend en de trajecten niet zo 'intensief en persoonlijk' uitgevoerd worden als goed zou zijn voor de Wajonger.

De workshop 'Succesvol naar Werk' wordt het minst positief beoordeeld door de professionals: zij achten deze minder goed toepasbaar en minder effectief voor Wajongers. De belangrijkste reden daarvoor is het groepsgewijs werken. Het is dus 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.

De toepasbaarheid en gepercipieerde effectiviteit van het inzetten van het werkgeversservicepunt (WSP) lijkt regio-afhankelijk te zijn. In de meerderheid van de regio's vinden professionals dat het WSP te weinig handelt vanuit de specifieke behoeften, belemmeringen en mogelijkheden van de Wajonger en te veel vanuit de beschikbare vacatures. 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.

Het model wordt niet altijd als flexibel gezien, terwijl flexibiliteit cruciaal is voor maatwerk

Professionals denken soms dat bepaald maatwerk niet mogelijk is, terwijl deze mogelijkheden er in werkelijkheid wel zijn. Het dienstverleningsmodel biedt namelijk ruimte voor flexibiliteit, vanuit het uitgangspunt: *'inkoop, tenzij...'* en de mogelijkheden om met goede onderbouwing af te wijken van richtlijnen of protocollen.

Soms zijn professionals zich er niet van bewust 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 vaak wel mogelijk is.

Ook geven professionals aan dat er wat hen betreft door het management soms (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 dezelfde 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.

Er lijken zowel individuele verschillen als regionale verschillen te bestaan in de ervaren flexibiliteit. Sommige professionals ervaren namelijk wel de mogelijkheid om het model flexibel in te zetten en de procedures binnen UWV te benutten ten dienste van de klant. De onduidelijkheid over mogelijkheden voor maatwerk kan ten koste gaan van de dienstverlening aan de klant en duidt op een behoefte aan meer helderheid over mogelijkheden binnen het dienstverleningsmodel.

Professionals geven aan behoefte te hebben aan duidelijkheid over de te volgen procedures en de specifieke mogelijkheden voor maatwerk rondom en binnen het inzetten van activiteiten. Het verdient aanbeveling om op dit thema een 'feedbackloop' mogelijk te maken tussen professionals (en managers) van verschillende regio's, zodat van elkaar geleerd kan worden. Ook een goede afstemming tussen de verschillende divisies binnen UWV kan volgens professionals bijdragen aan meer duidelijkheid.

Voorzieningen en financiële compensatie zijn noodzakelijke randvoorwaarden

Professionals geven aan dat het verstrekken van voorzieningen aan Wajongers en financiële compensatie aan werkgevers noodzakelijke randvoorwaarden zijn om Wajongers aan het werk te helpen en te houden. Er wordt ingeschat dat werkgevers zonder de beschikbaarheid van deze voorzieningen en financiële compensatie veelal niet bereid zouden zijn om een Wajonger in dienst te nemen en te houden. De huidige krapte op de arbeidsmarkt maakt volgens de professionals echter dat de bereidheid onder werkgevers groter zal worden.

Professionals vinden dienstverleningsmodel voor merendeel Wajongers van toegevoegde waarde

Professionals benoemen dat de inzet van passende dienstverlening vanuit het dienstverleningsmodel Wajong, toegesneden op de klantsituatie, er voor het merendeel van de Wajongers voor zorgt dat de belemmeringen voor arbeidsparticipatie worden opgeheven of beheersbaar worden gemaakt. De professionals stellen dat de belangrijkste toegevoegde waarde van het dienstverleningsmodel is dat het helpt om mensen duurzaam aan het werk te helpen en Nederland inclusiever te maken. Professionals benoemen daarbij een aantal (algemene) werkzame mechanismen:

- Laagdrempelig dienstverlening voor Wajongers door de verschillende componenten die goed op elkaar aansluiten en passen bij verschillende klantsituaties. De onderdelen vormen als het ware *stepping stones* voor de Wajonger waarmee zij steeds een stapje dichterbij werk kunnen komen.
- Mogelijkheden voor maatwerk door breed aanbod is die is toegesneden op de grote diversiteit aan klantsituaties.

Het model past niet voor iedereen

Voor een deel van de Wajongers is het dienstverleningsmodel volgens de professionals echter niet effectief, bijvoorbeeld doordat:

- Een deel van de Wajongers onvoldoende in beeld is bij UWV-professionals, bijvoorbeeld wegens een combinatie van een hoge caseload en complexe problematiek van die Wajongers.

- Een deel van de Wajongers (met name Wajongers in klantfase 1) volgens professionals (duurzaam) niet *kan* werken bijvoorbeeld omdat zij geen arbeidsvermogen hebben, of waarbij de (multi)problematiek dusdanig complex is dat arbeidsvermogen op de korte tot 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. Herbeoordelingen op arbeidsvermogen zijn volgens professionals vaak niet soepel te realiseren omdat er onvoldoende capaciteit is aan verzekeringsartsen.
- Een zeer klein deel van de Wajongers geen betaald werk *wil* werk doen. Voor de meeste Wajongers geldt echter dat zij willen werken.
- Met name Wajongers uit de oWajong beperkte activerende dienstverlening hebben ontvangen voorafgaand aan het huidige dienstverleningsmodel. Professionals merken op 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.

In beeld hebben en houden van de klant is cruciaal maar niet altijd mogelijk

Professionals benoemen het in beeld hebben en houden van Wajongers in alle klantfasen als cruciale randvoorwaarde om tijdig passende dienstverlening te kunnen bieden. Zo kan er ingesprongen worden op relevante ontwikkelingen en kunnen weloverwogen en onderbouwde vervolgstappen gemaakt worden. Een goede klant-professional relatie opbouwen is daarbij cruciaal: veel klanten hebben het UWV in het verleden niet op zo'n manier ervaren, terwijl zij hier wel behoefte aan hebben.

Tegelijkertijd geven zij aan dat het beeld van de klant in de praktijk soms te beperkt en onvoldoende actueel is. En dat zij meer tijd en middelen voor monitoring zouden willen hebben. 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 als een administratieve plicht die in korte tijd moet worden voldaan. 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 zij nog bij te veel klanten niet tijdig kunnen ingrijpen. Stimuleren dat de Wajonger op een laagdrempelige en meer directe manier veranderingen en ontwikkelingen kan doorgeven, kan 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 vaak bij externe partijen, re-integratiebedrijven en scholingsinstellingen. Via hen wordt er indirect gemonitord: zij zijn "*de oren en ogen*" van de UWV-professional. De professionals geven aan dat zij actiever betrokken zouden willen zijn.

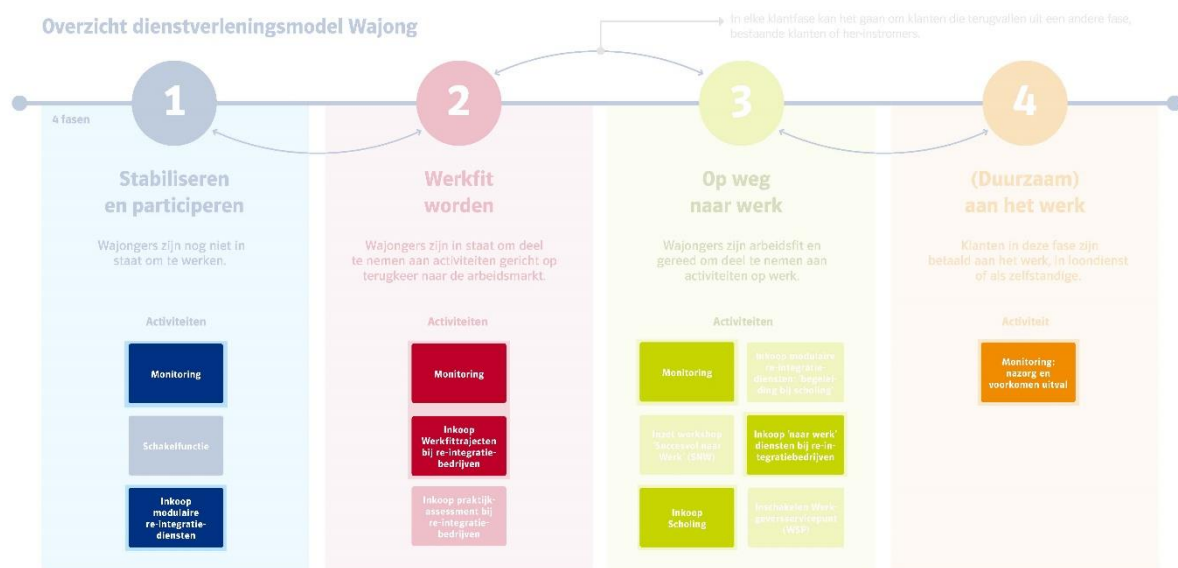
Tevredenheid over veel activiteiten uit het dienstverleningsmodel

Professionals zien veel toegevoegde waarde in de inkoop van modulaire re-integratiediensten in klantfase 1 (Stabiliseren en participeren). De modulaire re-integratiediensten zijn zowel voor de professional als de Wajonger 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 Werkfit (in klantfase 2) en Naar werk trajecten (in klantfase 3) worden door de meeste professionals als waardevol gezien. Werkfit is vaak goed passend in te richten voor de klant en sluit aan op 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 de mogelijkheid 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 vacatures is een belangrijke toegevoegde waarde.

De inkoop van scholing wordt ook als positief beoordeeld, met name omdat dit 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.

Figuur 3 Activiteiten met veel toegevoegde waarde volgens de meerderheid van de professionals



Uit een 'onbeweegbare situatie' komen door schakelfunctie en praktijkassessment

Hoewel niet alle professionals er gebruik van maken, worden de schakelfunctie en praktijkassessment als positief beschouwd door de professionals die hier veel ervaring mee hebben:

- 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 daarbij cruciaal: de klant is dan beter te bewegen richting externe hulpverlening, vertrouwt er eerder op dat dit in zijn belang is en blijft beter in contact met de UWV-professional na doorverwijzing.
- De praktijkassessments bieden juist bij Wajongers waar zowel professional als klant niet goed weten 'hoe nu verder' te komen veel inzicht in mogelijkheden en belemmeringen. Dit kan helpen om overeenstemming over vervolgstappen te bereiken en deze (of bijvoorbeeld een herbeoordeling) goed te onderbouwen.

Het is mogelijk dat deze activiteiten ook voor een deel van de Wajongers waarbij deze nog niet ingezet worden van meerwaarde zouden kunnen zijn. Zij lijken mogelijkheden te bieden om Wajongers die nu niet of moeizaam verder komen op weg te helpen en passender dienstverlening te bieden.

Druk die Wajongers ervaren staat duurzame impact in de weg

Vooraf binnen klantfase 2 (Werkfit worden) en klantfase 3 (Op weg naar werk) zien professionals dat er op sommige Wajongers binnen de ingekochte trajecten te veel druk wordt uitgeoefend om (te snel) een vervolgstap te ondernemen. Ze zien tijdsbeperkingen en resultaatverplichtingen van de re-integratiebureaus als belangrijke factor daarin. 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 (te snel) vervolgstappen te zetten die mogelijk onvoldoende aansluiten op de specifieke belemmeringen en mogelijkheden. Met als risico een terugval of negatieve werkervaring.

Met het oog op de meest gehoorde uitspraak in klantfase 4 (Duurzaam aan het werk; "Aan het werk krijgen lukt nog wel, maar aan het werk houden is de uitdaging") lijkt het daarom belangrijk om rekening te houden met de doorlooptijd die Wajongers nodig hebben om vervolgstappen *duurzaam* te kunnen ondernemen. Bijvoorbeeld door te borgen dat vervolgplekken daadwerkelijk goed aansluiten op de belemmeringen en mogelijkheden van de Wajonger. En niet te veel druk uit te oefenen op snelheid.

VERBETERPUNTEN EN AANVULLINGEN

Tijdens de interviews zijn door professionals meerdere praktische verbeterpunten of aanvullingen op het dienstverleningsmodel aangedragen. Deze hebben we voorgelegd tijdens de groepssessies en advocaat van de duivel-sessies en, tot slot, laten prioriteren tijdens het online event voor professionals. We vatten de belangrijkste hieronder voor u samen.

Praktische toevoegingen aan de dienstverlening

De verbetersuggesties die professionals hebben gedaan, hebben allemaal te maken met het nog beter tegemoetkomen aan specifieke behoeften van de Wajongers, om daarmee de effectiviteit van de dienstverlening verder te vergroten.

Begeleiding door financiële expert toevoegen aan het model

Voor Wajongers kan het vooruitzicht om weer (deels) aan het werk te gaan, gepaard gaan met allerlei vragen en onzekerheid over de financiële consequenties. Een deel van de Wajongers die (deeltijd) gaat werken, ervaart bijvoorbeeld problemen met de inkomstenverrekening door UWV. 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 niet te maken. Professionals vinden het op hun beurt moeilijk om de Wajonger op dit vlak goed te begeleiden: ook voor hen zijn de gevolgen en administratieve verplichtingen soms complex en onoverzichtelijk. Professionals stellen daarom voor om de begeleiding door een financieel expert toe te voegen aan het dienstverleningsmodel. Onder professionals kreeg deze verbetersuggestie de hoogste prioriteit toegewezen.

Meer mogelijkheden voor laagdrempeliger contact

De professionals vinden dat het voor Wajongers goed zou zijn om intensiever en frequenter contact te onderhouden met UWV-professionals. Bovendien zien ze dat Wajongers drempels ervaren om contact met hen te leggen. Professionals zijn daarbij op zoek naar middelen die communicatie faciliteren. Volgens veel professionals is het dan ook belangrijk dat UWV laagdrempeliger en directer contactmogelijkheden creëert, zoals een app waarmee eenvoudig berichten kunnen worden uitgewisseld.

Trainingen verzorgen gericht op zelfvertrouwen en doorbreken van zelfstigma

Een aantal professionals voorziet een behoefte aan een specifieke training 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. Zij stellen voor om deze training in een pilot uit te proberen.

'On hold' mogelijk maken

Professionals geven aan dat een 'on hold' functie zinvol zou kunnen zijn, 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.

Begeleiding bij startend ondernemerschap

Meerdere professionals signaleren dat zzp'ers vaak 'aan hun lot overgelaten worden'. Zij geven aan dat het zinvol kan zijn om specifieke begeleiding op het gebied van startend ondernemerschap of jobcoaching voor zzp'ers aan te bieden.

Een gespecialiseerd team voor Wajongers die niet verder komen

Tot slot benoemen sommige professionals dat er meer expertise ingebracht kan worden in of voorafgaand aan klantfase 1 (Stabiliseren en participeren), specifiek 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. Een meer gespecialiseerde aanpak zou de randvoorwaarden kunnen creëren om toch weer te komen tot verdere activering.

Aanscherpingen voor formuleringen in het model

Tot slot wijzen professionals op details in de formuleringen of kleine aanvullingen op wat er nu beschreven wordt in de reconstructie van het dienstverleningsmodel:

- 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 een beeld te krijgen van de externe partijen die met de klant werken en of de match tussen klant en externe partij goed is.
- 2) Voor klantfase 1 (Stabiliseren en participeren) 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 (Werkfit worden) 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 (Op weg naar werk) benoemen professionals aanvullende werkzame bestandsdelen, namelijk hulp bij praktische uitvoering en andere praktische en sociale situaties. Ook zorgt begeleiding bij scholing voor betere vroegtijdige signalering en ingrijpen wanneer dat nodig is.
- 5) In klantfase 4 (Duurzaam aan het werk) 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.