

Onbeperkt aan het werk in de Wajong

Hoe UWV en jobcoaches mensen bij baaneinde beter kunnen begeleiden van werk naar werk



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Infographic	4
Samenvatting	6
1. Inleiding	11
1.1. Aanleiding en doel	11
1.2. Onderzoeksozet en gebruikte gegevens	11
1.3. Afbakening	12
1.4. Leeswijzer	12
2. Wetten, regels en processen	13
2.1. Wetten	13
2.2. Regels	14
2.3. Processen	17
2.4. Beschouwing	19
3. Feiten en cijfers	20
3.1. Aantal en kenmerken geëindigde banen	20
3.2. Reden baaneinde	21
3.3. Duur tot volgende baan	22
3.4. Ingezette vervolgdienstverlening	24
3.5. Beschouwing	27
4. Ervaringen van werknemers	28
4.1. Beschrijving	28
4.2. Beleving	28
4.3. Beschouwing	31
5. Ervaringen van werkgevers	34
5.1. Beschrijving	34
5.2. Beleving	36
5.3. Beschouwing	41
6. Ervaringen van jobcoaches	44
6.1. Beschrijving	44
6.2. Beleving	47
6.3. Beschouwing	54
7. Ervaringen van UWV-arbeidsdeskundigen	57
7.1. Beschrijving	57
7.2. Beleving	60
7.3. Beschouwing	66
8. Blik vooruit	70
8.1. Probleemschets huidige situatie	70
8.2. Aanbevelingen voor de toekomst	71
Bijlage I Kenmerken geëindigde banen	76
Aantal baaneindes per persoon	76
Baanduur geëindigde banen	78
Bijlage II Aanvullende informatie over baanvindingsnelheid	81
Ontwikkeling in de duur tot de volgende baan over de jaren	81
Ontwikkeling in de duur tot inzet re-integratiedienstverlening over de jaren	82
Literatuur	83
Lijst van afkortingen	84

Voorwoord

UWV wil bijdragen aan een samenleving waarin iedereen kan meedoen. We helpen daarom mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering om aan het werk te komen en te blijven. Wajongers zijn in veel opzichten een kwetsbare groep. Werknemers met een Wajong-achtergrond verliezen om uiteenlopende redenen best vaak hun baan. Ze hebben dan ondersteuning nodig om nieuw werk te vinden. Uit eerder onderzoek is gebleken dat de inzet van jobcoaching kan bijdragen aan duurzaam werk. Gesterkt door de motie Van Brenk/Van Kooten-Arissen om in het kader van het Breed Offensief te onderzoeken of en hoe jobcoaching en re-integratiedienstverlening beter op elkaar afgestemd kunnen worden, hebben we nader onderzoek laten uitvoeren naar de vraag hoe UWV en jobcoaches Wajongers beter van werk naar werk kunnen begeleiden.

Met dit rapport is in kaart gebracht hoe het Wajongers die hun baan verliezen vergaat, wat bij de re-integratiedienstverlening aan Wajongers de taakverdeling tussen UWV en jobcoaches is en welke knelpunten zich daarin voordoen. Hiervoor hebben de onderzoekers Wajongers, jobcoaches, werkgevers en arbeidsdeskundigen van UWV bevestigd. Dit heeft geresulteerd in breed gedragen suggesties om verbeteringen aan te brengen in zowel de processen en de werkwijzen binnen UWV als de opdrachtverstrekking aan jobcoaches en de samenwerking met hen.

De onderzoekers van UWV Kenniscentrum hebben met ondersteuning van Ipsos en MWM2 belangrijke inzichten verkregen. Daarvoor wil ik hier mijn dank uitspreken. Dit rapport maakt helder dat, als duurzame arbeidsparticipatie het doel is, we de focus in onze dienstverlening moeten verleggen van baanbehoud naar werkbehoud en dus op het zo snel mogelijk van werk naar werk helpen van Wajongers als hun baan eindigt. Het geeft daarnaast inzicht in wat er beter kan in de processen en werkwijzen van UWV en de taakverdeling tussen UWV en externe jobcoaches. Een deel van de aanbevelingen gaan we vanaf dit jaar in de praktijk brengen. We hebben van het kabinet extra middelen gekregen om onze dienstverlening te verbeteren, met meer oog voor de menselijke maat. Die gaan we onder andere gebruiken om onze dienstverlening aan mensen met een beperking te intensiveren. Arbeidsdeskundigen zullen meer tijd krijgen om persoonlijke aandacht te besteden aan mensen met een beperking. Ook krijgen ze meer tijd voor de samenwerking met collega's en met externe partijen zoals jobcoaches en werkgevers.

Met dit rapport *Onbeperkt aan het werk in de Wajong* is opnieuw een belangrijke stap gezet in de effectevaluatie van onze Wajong-dienstverlening. Alle onderzoeksresultaten die betrekking hebben op onze Wajong-dienstverlening zullen worden gebundeld in de eindrapportage van de effectevaluatie. Daarmee hebben we eind dit jaar een helder beeld van de dienstverlening die we Wajongers bieden en kunnen we deze dienstverlening de komende jaren evidencebased verbeteren. Met als doel dat zo veel mogelijk Wajongers met arbeidsvermogen duurzaam met arbeid kunnen participeren in de samenleving.

Guus van Weelden
Lid raad van bestuur UWV

Infographic



Mensen met een Wajong-achtergrond beter begeleiden van werk naar werk

Bron: Rapport Onbeperkt aan het werk in de Wajong

CONTEXT

Jaarlijks baanverlies* Wajongers 2015 - 2019



* De cijfers wijken af van die in de Monitor arbeidsparticipatie arbeidsbeperkten. In de monitor gaat het om verlies van **werk**, hier gaat het om het verlies van **een baan**.

Redenen baanverlies



Vervolg na baanverlies



Percentage gestart in vervolgbaan

Percentage mensen zonder vervolgbaan dat wel is gestart met ingekochte re-integratiedienstverlening



*De hier getoonde lijnen gaan over Wajongers die werkten met een externe jobcoach. Bij 18% van alle geëindigde banen was een externe jobcoach betrokken. Voor Wajongers die werkten zonder jobcoach (of met een interne jobcoach) was de baanvinkans ongeveer hetzelfde maar werd veel minder re-integratiedienstverlening ingekocht.

TAAKVERDELING

Taken UWV

- Spreekt alle Wajongers met arbeidsvermogen minimaal 1x per jaar over hun actuele situatie en behoefte aan ondersteuning of begeleiding.
- Adviseert en faciliteert de Wajonger en de werkgever met als doel behoud van werk en het voorkomen van uitval.
- Ondersteunt de Wajonger bij het vinden van nieuw werk als baanverlies onvermijdelijk is.
- Koopt daarbij indien nodig re-integratiedienstverlening in.

Taken jobcoach

- Kan alleen worden ingeschakeld als er sprake is van een dienstbetrekking of proefplaatsing.
- Zorgt voor een persoonlijk trainings- of inwerkprogramma op het werk en/of begeleiding op de werkvloer.
- Mag zich uitsluitend richten op baanbehoud en niet op de bemiddeling naar ander werk.

KNELPUNTEN AANBEVELINGEN

Focus doel dienstverlening verleggen

Duurzame plaatsing

Duurzame arbeidsparticipatie

Wajongers hebben meer ondersteuning nodig



Wajongers hebben vanaf het moment dat duidelijk is dat hun baan gaat eindigen meer ondersteuning nodig bij het regelen van formaliteiten en het vinden van werk.

Onderhoud regelmatig direct contact met alle werkende Wajongers (mèt en zonder jobcoach) en hun werkgevers; in beeld houden Wajonger.

Start sneller met zoeken naar ander werk zodra duidelijk is dat baan gaat eindigen.

Overweeg om taken jobcoaches uit te breiden:
• nazorg bij baanbeëindiging (administratieve afhandeling);
• bemiddeling naar nieuwe baan (jobfinding).

UWV wordt ervaren als een doolhof



Wajongers, jobcoaches en werkgevers ervaren UWV als een complexe organisatie, onduidelijk is bij wie ze terecht kunnen voor welke informatie of hulp.

Als ze wel contactgegevens hebben, lukt het niet om snel in contact te komen.

Organiseer een goed startgesprek tussen UWV, jobcoach, werkgever en werknemer met duidelijke afspraken over samenwerking, rollen, verantwoordelijkheden en wederzijdse verwachtingen.

Geef iedere Wajonger een vaste, goed bereikbare contactpersoon bij UWV, die coördineert en zorgt voor antwoord op alle vragen van de Wajonger.

Zorg voor een vaste ingang voor werkgevers die met Wajongers werken.

Zorg voor een laagdrempelige en betere communicatie, zoals zichtbare 06-nummers, eenvoudiger brieven en filmpjes met uitleg.

Ontbreken van regierol bij UWV



Er ontbreekt bij UWV een regierol bij de van-werk-naar-werkbegeleiding. Daardoor komt ondersteuning naar ander werk vaak pas ruim na het baaneinde op gang.

De wijze van ondersteuning kan verschillen per regio en zelfs per professional.

Beleg een duidelijke regierol met zo min mogelijk overdrachtmomenten.

Zorg ervoor dat na een baaneinde de vrijgekomen vacature weer snel wordt vervuld met een nieuwe kandidaat.

Zorg voor een uniforme werkwijze voor alle professionals op alle kantoren – met ruimte voor maatwerk.

WAARMEE STARTEN WE?



Vervolgonderzoek naar effectievere inrichting externe jobcoaching, zowel qua processen als verantwoordelijkheden.



UWV-professionals krijgen meer tijd voor intensievere dienstverlening aan cliënten en samenwerking met externe partijen zoals jobcoaches en werkgevers.



De meeste bevindingen en aanbevelingen van dit onderzoek hebben betrekking op de dienstverlening aan alle (werkende) Wajongers en worden meegenomen in het eindrapport van de Evaluatie Wajong-dienstverlening.

Samenvatting

Dit onderzoek is gericht op de van-werk-naar-werktransitie van Wajong-gerechtigden die werken met een jobcoach: hoe is de begeleiding vanuit UWV en de jobcoaches geregeld, hoe verloopt deze overgang in de praktijk en waar worden knelpunten ervaren die ervoor zorgen dat de transitie soms niet zo soepel verloopt? Het doel van het onderzoek is het in beeld brengen welke verbeter suggesties breed gedragen worden door UWV-professionals, werkgevers, Wajongers zelf en hun jobcoaches. Hierbij gaat het niet zozeer om de vraag of de professionals hun werk – het coachen en begeleiden van Wajongers – inhoudelijk goed doen. Het gaat veel meer om de processen en de werkwijzen binnen UWV; de opdracht aan en werkverdeling met jobcoaches en de afspraken die UWV maakt met jobcoaches en -organisaties. We zijn vooral op zoek naar zaken die UWV zou kunnen verbeteren. Daarom ligt de nadruk op verbeterpunten voor UWV zelf en hun opdracht aan en samenwerking met jobcoaches. We geven geen directe aanbevelingen voor wat werkgevers en Wajongers anders of beter zouden kunnen doen.

Achtergrond en context

Een van de kerntaken van UWV is het ondersteunen van mensen met een Wajong-uitkering om aan het werk te komen en te blijven. Arbeidsdeskundigen en adviseurs intensieve dienstverlening begeleiden deze groep mensen en kunnen re-integratiedienstverlening of scholing inzetten om hen aan het werk te helpen.¹ Vervolgens zorgen deze UWV-medewerkers ervoor dat ze op de hoogte blijven van het wel en wee van de cliënt, zodat ze indien nodig aanvullende dienstverlening en/of voorzieningen in kunnen zetten. Ongeveer een derde van de werkende Wajongers wordt op het werk begeleid door een jobcoach.² De taak van de jobcoach is ervoor te zorgen dat de Wajonger goed kan functioneren op de werkplek en dat zijn leidinggevende hem goed kan aansturen, zodat de baan behouden blijft.

Ondersteuning bij het aan het werk blijven kan ook betekenen dat ondersteuning nodig is bij het zoeken naar een nieuwe baan. Werknemers met een Wajong-achtergrond komen om uiteenlopende redenen best vaak in de situatie terecht dat hun baan eindigt.³ De werknemer ondersteunen bij het vinden van een andere baan is echter uitdrukkelijk geen onderdeel van de opdracht van UWV aan de jobcoach. Het bemiddelen naar een nieuwe baan valt onder re-integratiedienstverlening en rond het einde van een baan hebben alle Wajongers met arbeidsvermogen hier recht op. Dit betekent dat UWV-medewerkers actie moeten ondernemen om ervoor te zorgen dat iemand na baanverlies soepel kan doorstromen naar een volgende baan. De UWV'er kan deze dienstverlening zelf bieden, of gebruikmaken van een externe re-integratiedienstverlener. Dit rapport brengt dit proces en de resultaten daarvan in beeld en onderzoekt wat hierin verbeterd zou kunnen worden.

Onderzoekopzet

Voor dit onderzoek hebben we een combinatie van kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksmethoden gebruikt. De kwantitatieve analyse over baaneindes, van-werk-naar-werktransities en ingezette vervolgdienstverlening is gebaseerd op een koppeling van de UWV-uitkeringsinformatie Wajong, de polisadministratie, informatie uit het jobcoachportaal en gegevens over de inzet van re-integratiedienstverlening uit het UWV-registratiesysteem Sonar. Deze analyse dient als achtergrondinformatie over het onderwerp en om een indruk te krijgen of de ervaringen van de geïnterviewde personen, daar waar het om cijfermatige informatie gaat, in lijn liggen met de cijfers voor de gehele populatie.

Via het kwalitatieve deel van het onderzoek hebben we de visie van werknemers met een Wajong-achtergrond, werkgevers, jobcoaches en UWV-professionals op het proces rond de baanbeëindigingen achterhaald. Dit gebeurde via:

- semigestructureerde individuele interviews (via beeldbellen) met 11 werkgevers die Wajongers in dienst hebben en 15 werknemers met een Wajong-achtergrond;
- 2 online community's waarin respectievelijk 30 jobcoaches en 22 arbeidsdeskundigen hun ervaringen met en visie op het proces rond de baaneindes met de onderzoekers en elkaar deelden;
- meerdere groepsinterviews met respectievelijk jobcoaches en arbeidsdeskundigen (via beeldbellen), waarin de bevindingen uit de community's zijn besproken en verder verdiept;
- 4 prioriteringssessies met vertegenwoordigers van ieder perspectief op basis van de voorlopige resultaten uit de interviews, online community's en groepsessies. Bij deze 4 prioriteringssessies waren respectievelijk vertegenwoordigers van cliëntenorganisaties, werkgeversorganisaties, beroeps/branchevertegenwoordigers van jobcoachorganisaties en stafarbeidsdeskundigen aanwezig;
- heterogene focusgroepen, waarin vertegenwoordigers van de 4 perspectieven onderling met elkaar en met beleidsmakers in discussie gingen over de gesignaleerde verbetermogelijkheden en hoe die bereikt zouden kunnen worden.

¹ Zie voor meer informatie over ingekochte re-integratiedienstverlening De Graaf-Zijl en Guiaux (2020) en over ingezette scholing De Graaf-Zijl en Van Raaij (2020).

² Dat er geen jobcoach betrokken is kan verschillende redenen hebben. Het kan zijn dat iemand geen jobcoach nodig heeft, dat hij geen jobcoach wil of dat de baan niet voldoet aan de vereisten om van jobcoaching gebruik te mogen maken (ten minste twaalf uur per week, verdiensten van minimaal 35% van het wettelijk minimumloon en een minimale contractduur van zes maanden).

³ Zie onder andere Mallee e.a. (2018), De Hek e.a. (2019).

De interviews met de werknemers zijn uitgevoerd door bureau MWM2. Bij de online community en de focusgroepen zijn de auteurs ondersteund door Ipsos. De analyses van het opgehaalde materiaal hebben we zelf uitgevoerd.

Feiten en cijfers

In de periode 2015–2019 werkten ongeveer 70.000 Wajong-gerechtigden bij een reguliere werkgever. Ongeveer driekwart van hen had in deze periode te maken met een of meer baaneindes, waardoor jaarlijks zo'n 20.000 banen eindigden. Bij baaneinde stroomt een kwart direct door naar een volgende baan. Een half jaar na het baaneinde is ruim de helft gestart in een volgende baan, na een jaar is dit 67%. Het aandeel dat werk vindt neemt over de volgende jaren nog geleidelijk toe en ligt vier jaren na baanverlies op 83%. Wajongers die op het werk werden begeleid door een jobcoach, dat is rond de 20% van alle werkverlizers, verschillen wat betreft de van-werk-naar-werktransitie nauwelijks van Wajongers die om welke reden dan ook geen jobcoach hadden. Het probleem dat het bij baaneinde vrij lang duurt voordat men een nieuwe baan heeft gevonden, speelt breed onder werknemers met een Wajong-achtergrond.

Het duurt meestal enige tijd voordat er een re-integratietraject bij een re-integratiebedrijf wordt ingekocht om Wajongers te helpen bij het vinden van nieuw werk. In minder dan 5% van de gevallen is deze re-integratiedienstverlening binnen een maand na het baaneinde gerealiseerd en meestal wordt een traject pas opgestart als mensen drie maanden of langer zonder werk zitten. In dit opzicht zijn er wel verschillen tussen Wajongers die werkten met of zonder jobcoach: voor mensen die werkten met een externe jobcoach wordt twee keer zo vaak re-integratiedienstverlening ingekocht als voor degenen die in hun vorige baan werkten zonder jobcoach.⁴ Omdat veel jobcoaches werken bij organisaties die ook re-integratiedienstverlening verstrekken, kunnen de mensen die in hun werk werden begeleid door hun jobcoach re-integratiedienstverlening krijgen van diezelfde organisatie (en soms ook dezelfde persoon). Bij de helft van de ingezette re-integratiediensten voor mensen die werkten met een jobcoach blijkt dit het geval. Dit aandeel is hoger als het traject snel wordt opgestart (voor of vlak na het baaneinde).

Clïentperspectief

De werknemers met een Wajong-achtergrond die we hebben geïnterviewd gaven aan dat ze allemaal na baanverlies het liefst zo snel mogelijk weer aan het werk willen. Ze vinden het prettig als ze van UWV hulp aangeboden krijgen in de vorm van re-integratiedienstverlening (gericht op het vinden van nieuw werk) en jobcoaching (gericht op begeleiding tijdens het werk). Het grootste knelpunt dat ze ervaren nadat duidelijk is dat een baan gaat eindigen zit in de snelheid waarmee ze worden geholpen door UWV. Dit hangt ook nauw samen met een vaak genoemd overstijgend probleem: de bereikbaarheid van en communicatie met UWV. Een vast contactpersoon, die contact met hen houdt tijdens de periode dat ze werken en bij wie ze terecht kunnen voor vragen en problemen, wordt gewaardeerd door wie die wel heeft en erg gemist door wie die niet heeft. Ze willen zich gehoord voelen en het gevoel hebben dat er actie voor hen wordt ondernomen, en dit is helaas vaak niet hun ervaring. Wajongers die met verschillende arbeidsdeskundigen contact hebben gehad merken een verschil tussen arbeidsdeskundigen. Ze geven aan meer hulp en uitleg door UWV in deze fase (en überhaupt) nodig te hebben: over de regels en formulieren rond terugkeer in de uitkering of de overgang naar een andere baan; bij wie ze met welke vraag terecht kunnen; meer duidelijkheid over de rol die de jobcoach kan spelen nadat duidelijk is dat een baan gaat eindigen. Van de jobcoach verwachten Wajongers vooral proactieve ondersteuning. Dat de jobcoach helpt bij het zoeken naar een baan komt volgens de Wajongers voor en wordt door hen gewaardeerd.

De prioriteiten die cliëntenorganisaties stellen naar aanleiding van de bevindingen in dit onderzoek liggen op twee fronten: (1) Verbeteringen in de communicatie tussen cliënten en UWV en (2) Verbeteringen intern bij UWV (in de protocollen en processen). Ze verwachten dat het daarmee voor mensen met een Wajong-achtergrond duidelijker wordt wat ze van UWV kunnen verwachten en bij wie ze kunnen aankloppen met welke vraag. Dit bereik je volgens de cliëntenorganisaties door heldere, proactieve informatieverstrekking en een vast en goed bereikbaar contactpersoon (voor zowel de cliënt als de werkgever). Er moet duidelijk worden wie de regie heeft over het van-werk-naar-werkproces en dat bereik je door een helder takenpakket voor zowel jobcoach als arbeidsdeskundige en door uniforme processen die idealiter zo zijn vormgegeven dat (onder andere) vertraging van het proces 'begeleiding naar ander werk' tot een minimum wordt beperkt. Daaronder kunnen vallen: jobfinding door de jobcoach, snelle inzet van de re-integratiedienst Naar werk, maar ook een actieve begeleiding van werkende Wajongers door de UWV-professionals die contact onderhouden met werkende Wajongers en werkgevers, samenwerken met jobcoaches en op werkbezoek gaan.

Werkgeversperspectief

De werkgevers die we hebben geïnterviewd zijn van mening dat het goed zou zijn als duurzame arbeidsparticipatie en van werk naar werk centraler zou komen te staan bij UWV, in het belang van hun medewerkers met een Wajong-achtergrond. De focus ligt in hun ogen nu te zeer op baanbehoud, ook als dat niet in het belang van de werknemer en werkgever is. En als het dan onverhoopt misgaat, zijn er allerlei factoren die ertoe bijdragen dat van werk naar werk niet snel gerealiseerd kan worden. Werkgevers vinden het bijvoorbeeld belangrijk om te weten welke arbeidsdeskundige bij welke werknemer hoort, zodat ze daar contact mee kunnen opnemen als er iets speelt, en dat de arbeidsdeskundige ook snel handelt nadat zij als werkgever tijdig hebben doorgegeven dat een baan gaat eindigen. De werkgevers zijn blij met de ondersteuning van jobcoaches, die helpen bij het vinden van een oplossing bij problemen, die de weg weten te vinden naar UWV en die een goed netwerk hebben dat ze kunnen inzetten om mensen van wie de baan eindigt aan nieuw werk te helpen.

⁴ Als we focussen op de groep die werkte met een externe jobcoach, dan is 2% van hen in een re-integratietraject gestart vóór de einddatum van de geëindigde baan. Een week na het baaneinde is 3% van degenen die op dat moment nog geen werk had gevonden gestart in een re-integratietraject. Een maand na het baaneinde is dit 4%, drie maanden na het baaneinde 13%, na een half jaar 23%, oplopend tot net iets meer dan de helft van degenen die drie jaar na het baaneinde nog geen nieuwe baan hebben gevonden.

Als ze vertrouwen ervaren van UWV, dan zijn werkgevers positief. Degenen die dit vertrouwen niet ervaren, vragen zich af waarom ze zich elke keer weer moeten bewijzen en waarom een PSO-keurmerk (kwaliteitskeurmerk Prestatieladder Socialer Ondernemen) en jarenlange goede samenwerking niet voldoende zijn om vertrouwen te krijgen. In lijn hiermee zouden ze graag zien dat UWV hun kennis als huidige werkgever over de Wajonger ophaalt en gebruikt in het vervolg van de dienstverlening aan de Wajonger. Op de prioriteitenlijst van de werkgeversorganisaties staat dan ook de wens naar een partnerschap tussen werkgever, UWV en het Werkgeversservicepunt (WSP) helemaal bovenaan. Verder benadrukken de werkgeversorganisaties – net als de cliëntenorganisaties – vooral verbeteringen in de duidelijkheid over het hoe, wie en wat rond het baaneinde: helderheid in verwachtingen en afspraken, duidelijke en uniforme procedures en verantwoordelijkheden, duidelijkheid door een vast aanspreekpunt.

Snelheid in de begeleiding van de Wajonger van werk naar werk staat eveneens hoog op de prioriteitenlijst van de werkgevers (net als snelheid in het vervullen van de vrijgekomen vacature). Ze pleiten dan ook voor meer focus op continuïteit van werk en samenwerken op de langere termijn dan puur focus op baanbehoud nu: duurzame re-integratie door bij plaatsing beter te onderzoeken of de baan past bij de Wajonger, in zijn re-integratieproces en loopbaan in zijn geheel; minder lang vasthouden aan baanbehoud als dit niet in het belang is van de Wajonger en/of de werkgever; meer contact gedurende de baan (bijvoorbeeld door loonwaardemetingen) om meer zicht te houden op de situatie en ontwikkeling van de Wajonger en meer kennis te ontwikkelen over de specifieke werkplek bij de werkgever. Een specifieke wens van werkgevers die we niet van andere partijen hoorden is dat de vacature die vrijkomt bij het vertrek van een werknemer met een Wajong-achtergrond snel weer wordt vervuld.

Visie van de jobcoach

De jobcoaches die we hebben geïnterviewd benadrukken over het algemeen dat ze de samenwerking met de arbeidsdeskundigen van UWV als prettig ervaren. De meeste arbeidsdeskundigen tonen zich betrokken, fungeren als klankbord en sparringpartner voor de jobcoach in het proces rond een baaneinde. Ze luisteren en denken mee, gaan uit van de deskundigheid van de jobcoach en lichten de wetten, regels en procedures die gelden rond een baaneinde en de rechten en plichten die de Wajonger in een dergelijk situatie heeft goed toe.

De verbeterpunten die jobcoaches aangeven hebben vooral te maken met de traagheid waarmee iemand die zijn baan verliest aan ander werk wordt geholpen en allerlei factoren die daaraan bijdragen. Het bemiddelen naar een nieuwe baan is geen taak van de jobcoach, hiervoor moet nieuwe begeleiding worden geregeld. Ondanks dat ze niet uitsluiten dat jobcoaches in sommige gevallen misschien sneller UWV zouden kunnen informeren, vinden ze vooral dat UWV de cliënt veel te laat oppakt en dienstverlening inzet. Regelmatig lukt het daardoor niet om van werk naar werk te realiseren, terwijl dat in hun ogen wel mogelijk was geweest. De vertraging zien de jobcoaches niet alleen in de formele processen bij het opstarten van nieuwe dienstverlening, maar ook in gebrek aan interactie tussen de arbeidsdeskundige, de Wajonger en de werkgever tijdens de werkperiode. Dit is in hun ogen een belangrijke factor die het snel kunnen schakelen op het moment dat een baan dreigt te eindigen dwarsboomt. Het zou bijdragen aan een soepele van-baan-naar-baantransitie als jobcoaches weten bij wie ze moeten zijn en hoe ze die persoon kunnen bereiken, iets wat in de huidige situatie niet altijd het geval is. Bovendien kan een UWV-professional die tijdens de werkperiode contact onderhoudt met werknemer, werkgever en jobcoach eerder signalen oppakken, op waarde schatten en sneller handelen. In elk geval hoeft die dan na baaneinde geen gesprek in te plannen om van de Wajonger te horen wat er is gebeurd en hoe hij zich heeft ontwikkeld in de vorige baan.

Net als de Wajong-gerechtigden zelf en hun werkgevers benadrukken jobcoaches dat de communicatie en formaliteiten rond de uitkering regelmatig te ingewikkeld zijn voor de Wajonger. Zij zeggen rond baaneinde veel tijd kwijt te zijn aan het helpen met het invullen van allerlei formulieren en bellen met UWV. Dit zijn activiteiten die formeel geen rol zijn van een jobcoach. De uren die ze hieraan kwijt zijn kunnen ze dan ook niet declareren bij UWV, net als bemiddeling naar nieuw werk. Omdat de Wajongers er zelf vaak niet uitkomen, nemen jobcoaches deze rollen toch vaak op zich.

Bovenaan de prioriteitenlijst van de branche- en beroepsorganisaties van jobcoaches staat dat in de dienstverlening meer focus moet komen op werkbehoud en loopbaanontwikkeling, in plaats van baanbehoud. Dit betekent in hun ogen dat bij de inrichting van processen en werkwijzen rond het baaneinde snelheid belangrijk is: zorg ervoor dat er voor Wajongers bij (aanstaand) baaneinde direct jobfinding start. De manier waarop is ondergeschikt aan de noodzaak dat dit wordt geregeld. Een wens van de branchevertegenwoordiging is dan ook een duidelijke uniforme werkwijze rond baaneinde. Meer aandacht voor de samenwerking tussen UWV, de jobcoach en de werkgever zien de branchevertegenwoordigers als de volgende belangrijke prioriteit: vertrouwen in het vakmanschap van de jobcoach, vertrouwen in de goede intentie van de werkgever, vaste contactpersonen, proactieve (en beter begrijpelijke) communicatie, ook naar de Wajonger toe. De branchevertegenwoordiging brengt ook in dat formele kwaliteitscontroles via het erkenningskader (jobcoachorganisatie), via een geregistreerd beroep met vaste opleidings- en bijspijkereisen (jobcoach) en het PSO-keurmerk (werkgever) zou moeten bijdragen aan het vertrouwen in de samenwerkingspartners.

Visie van de arbeidsdeskundige

De arbeidsdeskundigen die we hebben geïnterviewd, zijn vooral positief over de onderlinge samenwerking op hun vestiging, over de overdracht van de jobcoach en het feit dat ze kunnen voortborduren op de inzichten van de jobcoach. Als arbeidsdeskundigen werken met een vaste caseload, dan zijn ze daar blij mee (in de online community was dat zo'n twee derde van de arbeidsdeskundigen). Zij hebben beduidend meer zicht op de Wajong-gerechtigden die zij begeleiden dan hun collega's bij wie Wajongers uit de caseload verdwijnen op het moment dat ze werken of waar überhaupt niet wordt gewerkt met een caseload (maar een workload op teamniveau). Arbeidsdeskundigen met een vaste caseload kennen werkende Wajongers en hun werkgevers en jobcoach beter, zeker als ze ook de

loonwaardemetingen en jobcoachaansvragen voor de mensen in hun caseload uitvoeren. Ook dit is niet overal het geval. Los hiervan ervaren arbeidsdeskundigen voldoende professionele ruimte om te handelen naar eigen inzicht en hebben ze voldoende mogelijkheden om dit met andere professionals te bespreken en erover te reflecteren. Ze zijn blij met de stafarbeidsdeskundige die optreedt als sparringpartner en toeziet op kwaliteit. Ze waarderen de extra inzet van de jobcoaches in het streven naar een positieve afronding van een dienstverband en in het alvast op zoek gaan naar ander werk voordat de baan is geëindigd – ook al is bemiddeling formeel niet hun taak.

De verbeterpunten die arbeidsdeskundigen signaleren komen voor een groot deel overeen met de verbeterpunten die door jobcoaches zijn gesignaleerd. Veel arbeidsdeskundigen zien dat het opstarten van dienstverlening naar nieuw werk veel vertraging kent, waardoor van werk naar werk vaak niet gerealiseerd kan worden. De andere genoemde verbeterpunten dragen bij aan deze vertraging: te weinig tijd voor intensieve interactie met de werkende Wajonger en diens werkgever; te veel tijd kwijt met andere zaken (zoals ingewikkelde brieven uitleggen en uitkeringszaken); slechte (wederzijdse) bereikbaarheid van jobcoach en UWV-professional (en werkgever/werknemer); te late signalen over problemen, vooral als UWV te ver uit beeld is en er geen duidelijk contactpersoon is. De betrokkenheid van een jobcoach maakt rond (dreigend) baanverlies een groot verschil. Als er geen jobcoach is, krijgen arbeidsdeskundigen soms helemaal geen voortijdige signalen – en ze zien ook dat cliënten anders omgaan met dreigend baanverlies als er geen jobcoach is.

Enkele verbeterpunten die de arbeidsdeskundigen benoemen, hebben te maken met de samenwerking tussen de werkzoekenden- en werkgeversdienstverlening. Na baanverlies wordt vaak in eerste instantie interne dienstverlening door de adviseur intensieve dienstverlening (AID) en het Werkgeversservicepunt (WSP) ingezet. Dit is op veel vestigingen standaard zo geregeld. De arbeidsdeskundigen vinden dat er meer sturing zou moeten zijn vanuit het management op samenwerking tussen de werkzoekenden- en werkgeversdienstverlening en dat er meer structurele uitwisseling en communicatie zou moeten plaatsvinden. Sommige arbeidsdeskundigen vinden dat het WSP ook beter op de hoogte zou moeten zijn van de doelgroep Wajong. Op vestigingen waar korte lijnen zijn tussen de AD/AID en WSP loopt het goed en werkt de samenwerking twee kanten op.

Stafarbeidsdeskundigen stellen als hoogste prioriteit dat de rollen van betrokken professionals en de onderlinge verwachtingen/afspraken helderder worden, zodat de samenwerking optimaal verloopt. De hoogste prioriteit als het gaat om het inrichten van de eigen dienstverlening is vervolgens dat de cliënt voldoende in beeld moet blijven bij de AD, ook als hij werkt. Het is in het belang van de cliënt dat er geen vertraging in (vervolg)dienstverlening optreedt doordat de AD de Wajonger eerst weer goed in beeld moet krijgen om te kunnen bepalen wat nodig is voor werkbehoud of van werk naar werktransitie. Uniformiteit in dit opzicht tussen verschillende vestigingen van UWV zouden ze aanmoedigen. De stafarbeidsdeskundigen vinden het belangrijk dat de regionale verschillen in dienstverlening zo klein mogelijk worden en dat het klantbelang voorop komt te staan bij het inrichten van processen op alle vestigingen. Graag zouden ze zien dat er een heldere, uniforme werkwijze wordt beschreven om de begeleiding van Wajongers naar een nieuwe baan te organiseren.

De stafarbeidsdeskundigen zetten het brede punt 'communicatie op orde' eveneens hoog op de prioriteitenlijst: communicatie tussen UWV en cliënt, communicatie tussen UWV, jobcoaches en werkgevers, maar ook intern bij UWV in de communicatie tussen afdelingen (WSP, Inkoop, Uitkeren en Werkbedrijf).

Verbetersuggesties

Als er één ding is waar alle partijen die meewerkten aan dit onderzoek het over eens zijn, dan is het dat 'aan het werk houden' een centralere rol zou moeten krijgen in de begeleiding. Op dit moment ligt de focus van de dienstverlening op *duurzame plaatsing*: mensen worden geholpen bij het vinden van een baan en vervolgens wordt er alles aan gedaan om (bijvoorbeeld via jobcoaching) die baan zo lang mogelijk te behouden. *Duurzame arbeidsparticipatie* is echter niet hetzelfde. Dat bereik je vaak niet door eenzijdig inzetten op baanbehoud. Van werk naar werkovergangen zijn onderdeel van de moderne arbeidsmarkt. Focus op werkzekerheid sluit beter aan bij de realiteit én bij de wensen van Wajongers dan een eenzijdige focus op het behouden van de huidige baan. Duurzame arbeidsparticipatie als doel van de dienstverlening houdt rekening met het ontwikkelingsperspectief van de werknemer en legt de nadruk op doorlopende begeleiding over de verschillende fases van werkfit worden, werk zoeken, werken en van werk veranderen heen.

Uit dit onderzoek volgen enkele concrete verbetersuggesties om *duurzame arbeidsparticipatie* te bereiken. Deze verbetersuggesties raken aan uitgangspunten van de UWV-dienstverlening zoals geformuleerd in de UWV Strategie 2021–2025⁵ en het UWV dienstverleningsmodel Wajong⁶:

⁵ Zie [strategie-uwv-2021-2025.pdf](#).

⁶ Zie Oomkens et al. (2022)



Concrete verbeter suggesties voor rollen en taakverdeling in de UWV-dienstverlening aan werknemers:

- Zorg voor een goede start van de baan én de samenwerking, met duidelijke afspraken tussen alle betrokken partijen.
- Onderhoud als UWV contact met de werkende Wajongers en hun werkgevers.
- Geef iedere Wajonger een vast contactpersoon bij UWV.
- Zorg voor een vaste ingang voor werkgevers die werken met Wajongers.

Concrete verbeter suggesties voor processen en taken rond baaneinde:

- Start het zoeken naar nieuw werk sneller op en beleg de regierol.
- Overweeg uitbreiding taken jobcoaches met nazorg en jobfinding.

Verbeterpunten met een brede focus:

- Zorg voor laagdrempelige en betere communicatie.
- Zorg voor een vast contactpersoon bij UWV voor de Wajonger met een coördinerende rol als onderdeel van een communicatiestrategie die de cliënt centraal stelt.
- Zorg voor uniformiteit in organisatie en handelen.

In hoofdstuk 8 geven we per verbeterpunt aan op welk aspect van de UWV-strategie of het dienstverleningsmodel Wajong het aansluit.

1. Inleiding

1.1. Aanleiding en doel

Een belangrijk onderdeel van de dienstverlening aan mensen met een Wajong-uitkering met arbeidsvermogen is de begeleiding bij het vinden en behouden van werk. In de praktijk blijkt dit weerbarstig. De arbeidsparticipatie van deze groep schommelt rond de 50%. Vier op de tien Wajongers die aan het werk gaan zijn een jaar later weer werkloos en meer dan 40% van de Wajongers wiens baan eindigt en die vervolgens werkloos raken heeft langer dan één jaar nodig om weer een nieuwe baan te vinden.⁷ Uit het onderzoek Arbeidsmarktpatronen van mensen die werk(t)en met een jobcoach⁸ bleek dat slechts een derde van de Wajongers – in dit geval specifiek diegenen die werkten met een jobcoach – direct na het baaneinde doorstroomt naar een nieuwe baan, dat een kwart er niet in slaagt binnen drie jaar nieuw werk te vinden en de rest er gemiddeld een half jaar over doet voordat ze een nieuwe baan hebben gevonden. Voor UWV en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) is dit aanleiding om binnen het kennisprogramma Onbeperkt aan het werk te onderzoeken:

- hoe het proces rond het baaneinde van werkenden met een Wajong-uitkering verloopt en hoe dit verschilt voor degenen die werkten met of zonder jobcoach;
- welke verbeteringen mogelijk zijn in dit proces;
- of er voor het realiseren van deze verbetermogelijkheden aanpassingen nodig zijn in wet- en regelgeving, of in de inrichting of uitvoering van de dienstverlening.

In dit onderzoek zoomen we dus in op de baaneindes waar mensen met een Wajong-uitkering mee te maken krijgen, met als doel te achterhalen hoe een snellere toeleiding naar nieuw werk, en bij voorkeur zelfs direct van werk naar werk, bij deze doelgroep vaker kan worden gerealiseerd. De oorzaken voor baanverlies en uitval bij werknemers met een Wajong-achtergrond zijn al vaak onderwerp van onderzoek geweest (zie bijvoorbeeld Mallee et al., 2018). Ook is inmiddels informatie beschikbaar over hoe een jobcoach kan bijdragen om de kans op baanbehoud te vergroten (zie bijvoorbeeld De Lange e.a., 2020; Drijvers & Engelen, 2018; Kroon e.a., 2017). In dit onderzoek richten wij ons dan ook niet primair op het achterhalen van de reden achter de vele baaneindes, maar juist op hoe het proces rond een baaneinde verloopt en wat daarin mogelijk beter kan. Het baaneinde zelf wordt dus beschouwd als uitgangspunt, als gegeven en we zoeken naar manieren om mensen die in deze situatie terechtkomen beter te begeleiden en zo de kans op directe doorstroom naar een volgende baan te vergroten. Dat intensieve begeleiding en contact in deze fase belangrijk zijn voor de mensen waar het in dit rapport om gaat, blijkt wel uit de quote in box 1.⁹

Box 1 Ervaringen met begeleiding bij baaneinde

'Ik wilde heel graag zo snel mogelijk weer werken nadat ik mijn baan verloor, maar er werd niet echt meegewerkt. Ik voelde me niet begrepen, UWV heeft weinig gedaan. Het duurde allemaal vreselijk lang voordat ik iets hoorde en ik werd eigenlijk niet echt geholpen. Nadat ik ben verhuisd werd het anders. Hier in Eindhoven merk ik: ze hebben wervers in dienst, ze kunnen helpen met netwerken. Ze hebben me op een traject Naar werk gezet (...). Dat was zo fijn. Ze dachten echt mee. Dat gaf een heel fijn gevoel: een last van mijn schouders. Ik voelde me erg begrepen en gesteund door UWV op dat moment.'

1.2. Onderzoeksopzet en gebruikte gegevens

Voor dit onderzoek hebben we een combinatie van kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksmethoden gebruikt. Via het kwantitatieve deel van het onderzoek hebben we aanvullende cijfers achter de baanbeëindigingen naar boven gehaald: Hoe vaak verliezen werkenden met een Wajong-uitkering hun baan? Hoelang doen ze er vervolgens over om nieuw werk te vinden? Worden ze daarbij al dan niet ondersteund via ingekochte re-integratiedienstverlening? (zie hoofdstuk 3). Via het kwalitatieve deel van het onderzoek hebben we de visie van werknemers met een Wajong-achtergrond, werkgevers, jobcoaches en UWV-professionals op het proces rond de baanbeëindigingen achterhaald (zie hoofdstukken 4 t/m 7).

De kwantitatieve analyses zijn gebaseerd op een koppeling van de UWV-uitkeringsinformatie Wajong, de polisadministratie, informatie uit het jobcoachportaal en gegevens over de inzet van re-integratiedienstverlening uit het UWV-registratiesysteem Sonar. De UWV-uitkeringsinformatie bevat persoons- en uitkeringsinformatie van alle Wajong-

⁷ Zie Berendsen e.a. (2021).

⁸ Zowel het voorliggende als het rapport van De Hek e.a. (2019) zijn onderdeel van het UWV/SZW-kennisprogramma Onbeperkt aan het werk.

⁹ De Leidraad Jobcoach van het AKC (2012) legt expliciet het verband tussen jobcoaching en supported employment (SE) en jobcoaching. De supported-employmentmethodiek is een van de weinig bewezen effectieve manieren om mensen met een arbeidsbeperking duurzaam aan het werk te helpen en houden. Het grote verschil tussen jobcoaching zoals die door UWV wordt aangeboden en de supported-employmentmethodiek is dat bij supported employment jobcoach en jobfinding integraal worden aangeboden.

gerechtigden. Deze informatie hebben we gekoppeld aan de polisadministratie voor informatie over de inkomstenverhoudingen in loondienst van deze mensen. Zo hebben we de start en einddatum bepaald van alle banen van werknemers met een Wajong-uitkering. Hiermee bepaalden we wie wanneer te maken kreeg met een baaneinde en hoelang ze er vervolgens over deden om door te stromen naar een andere baan.¹⁰ Door deze informatie te koppelen aan start- en einddatum van begeleiding door een jobcoach uit het jobcoachportaal, konden we achterhalen bij welke baan mensen ondersteuning hadden van een jobcoach. Koppeling aan gegevens over ingekochte re-integratiedienstverlening stelde ons in staat vast te stellen voor wie er na baaneinde re-integratiedienstverlening is ingezet, op welk moment dat gebeurde en of dat bij dezelfde organisatie was die ook de jobcoaching had verzorgd.

Het kwalitatief onderzoek is als volgt uitgevoerd:

- Semigestructureerde individuele interviews met respectievelijk 11 werkgevers en 16 werknemers met een Wajong-achtergrond. De interviews met werkgevers vonden plaats via MS Teams in maart-april 2021. De interviews met de werknemers vonden eveneens via beeldbellen plaats in mei 2021 en zijn uitgevoerd door bureau MWM2. De analyses van de interviewverslagen zijn uitgevoerd door de auteurs van dit rapport.
- Het kwalitatieve onderzoek onder de jobcoaches en arbeidsdeskundigen is vormgegeven via een tweetrapsraket:
(1) Een online community waarin we breed de visie op het proces rond de baaneindes hebben opgehaald van de betreffende groep professionals van respectievelijk 30 jobcoaches en 22 arbeidsdeskundigen.
(2) Groepsinterviews, waarin we de bevindingen uit de community hebben voorgelegd voor verdere verdieping.
- Nadat we de resultaten van bovengenoemde interviews/community's op papier hadden gezet, hebben we 4 prioriteringssessies gehouden, waarin we met vertegenwoordigers van ieder perspectief spraken: vertegenwoordigers van 4 cliëntenorganisaties, 4 werkgeversorganisaties, 4 beroeps/branchevertegenwoordigers van jobcoachorganisaties en 4 stafarbeidsdeskundigen.
- We hebben gewerkt met heterogene focusgroepen, waarin vertegenwoordigers van de 4 perspectieven onderling met elkaar en met beleidsmakers in discussie gingen over de gesignaleerde verbetermogelijkheden en hoe die bereikt zouden kunnen worden. Bij de online community en de focusgroepen zijn de auteurs ondersteund door bureau Ipsos. De analyses van het opgehaalde materiaal hebben we zelf uitgevoerd.

Tot slot hebben we de opgehaalde inzichten (de positieve aspecten en de verbeterpunten) vergeleken met de recentelijk nieuw geformuleerde UWV Strategie 2021–2025. Op die manier hebben we geïdentificeerd waar in de jobcoachedienstverlening mogelijkheden zitten om (nog) beter te voldoen aan de eigen strategiedoelen en wat daar concreet voor nodig is.

1.3. Afbakening

Dit onderzoek beperkt zich tot werknemers met een Wajong-achtergrond die in de jaren 2015–2019 ten minste één baan hebben gehad. Jonggehandicapten die vanwege de in 2015 ingevoerde Participatiewet onder de gemeenten vallen, vallen dus buiten dit onderzoek. Daar waar het gaat over jobcoaching, hebben we het dus over de jobcoaching die door UWV wordt gefinancierd, niet door gemeenten of door SW-bedrijven.¹¹

1.4. Leeswijzer

De tekst van dit rapport is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 2 beschrijft de wetten, regels en processen die van invloed zijn op de taken van jobcoaches en UWV-professionals in het proces rond het baaneinde van werknemers met een Wajong-achtergrond. Hoofdstuk 3 geeft inzicht in het aantal mensen waar we het over hebben in dit rapport, de banen die zij bekleedden en de (reden van de) baaneindes die zij hebben meegemaakt. Daarbij besteden we expliciet aandacht aan de verschillen tussen degenen die werkten met een externe of interne jobcoach, of zonder jobcoach. Ook brengt hoofdstuk 3 in beeld wat er gebeurt nadat de baan van iemand met een Wajong-uitkering is geëindigd: hoelang duurt het voordat mensen starten in een nieuwe baan of proefplaatsing en hoe vaak krijgen ze ondersteuning in de vorm van (ingekochte) re-integratiedienstverlening. Ook hier besteden we expliciet aandacht aan de verschillen tussen degenen die werkten met een jobcoach en zonder jobcoach. Hoofdstuk 4 toont hoe mensen met een Wajong-uitkering die in de praktijk te maken hebben gehad met een baaneinde, het proces daaromtrent hebben ervaren en welke verbetermogelijkheden ze daarin zien. Hoofdstuk 5, 6 en 7 doen hetzelfde voor respectievelijk werkgevers, jobcoaches en UWV-professionals. Hoofdstuk 8 is een beschouwend hoofdstuk, dat de problemen in de huidige situatie beschrijft, de punten waarop verbeteringen wenselijk zijn en wat ervoor nodig is om die wensen werkelijkheid te laten worden.

¹⁰ Als definitie van een baan hanteren we een inkomstenverhouding tussen een werknemer en een werkgever (loonheffingsnummer) van geregistreerd datum aanvang contract tot een geregistreerd datum einde contract. Vaak is echter geen einddatum van een contract geregistreerd. Indien er drie achtereenvolgende maanden geen loon is geregistreerd dan definiëren we deze baan als geëindigd, namelijk op de laatste dag van de laatste maand waarin nog wel loon is uitbetaald.

¹¹ Voor meer informatie over jobcoaching door gemeenten en SW-bedrijven zie Hagen (2019) en Heuts e.a. (2014).

2. Wetten, regels en processen

De basis voor de activerende dienstverlening en arbeidsondersteuning van Wajongers ligt – net als bij alle andere situaties waarin mensen te maken krijgen met de overheid – in de wet. De relevante wetspassages worden door de uitvoeringsorganisatie – in dit geval UWV – doorvertaald in uitvoeringsbeleid (beleidsregels) en uitvoeringsprocessen en -producten. Dit hoofdstuk beschrijft de wettelijke basis, hoe die is vertaald in het uitvoeringsbeleid en wat er is vastgelegd in de uitvoeringsprocessen en -producten. De focus van dit onderzoek en daarmee ook van dit hoofdstuk ligt op ondersteuning omtrent het baaneinde.

2.1. Wetten

Mensen met arbeidsvermogen en een Wajong-uitkering hebben recht op ondersteuning door UWV.¹² Dit omvat niet alleen het recht op begeleiding bij het aan het werk komen, maar ook ondersteuning bij het aan het werk blijven. Pas als de Wajonger ten minste vijf jaar heeft gewerkt, minimaal 75% van het maatmaninkomen¹³ verdient en geen gebruik meer maakt van voorzieningen¹⁴ eindigt zijn recht op een Wajong-uitkering en daarmee ook op ondersteuning vanuit de Wajong-dienstverlening door UWV.¹⁵

Recht op arbeidsondersteuning houdt in dat UWV in samenspraak met de Wajonger een participatieplan (of re-integratieplan) opstelt waarin afspraken worden gemaakt over de in te zetten ondersteuning en over de plichten van de Wajonger. Het participatieplan en daarmee de afspraken over nodige en in te zetten instrumenten moeten periodiek geëvalueerd worden en, zo nodig en in samenspraak met de Wajonger, worden bijgesteld.¹⁶ Met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) is in het kader van het nieuwe dienstverleningsmodel Wajong per 2018 afgesproken dat alle Wajongers met arbeidsvermogen minimaal één keer per jaar worden gesproken om hun situatie in beeld te brengen en te houden en, indien nodig, het participatieplan en de in te zetten dienstverlening bij te stellen. Afspraken tussen de Wajonger en de professional om eerder te evalueren en, indien nodig, bij te stellen zijn mogelijk. Bovendien moet het participatieplan worden bijgesteld wanneer daar aanleiding toe is, bijvoorbeeld als de arbeids- of medische situatie van de Wajonger verandert of de Wajonger een stage of een studie afgerond heeft.

Wat betreft de ondersteuning zijn in de wet (Art. 2:18 lid 2) de volgende instrumenten benoemd: re-integratietraject; loondispensatie; arbeidsplaatsvoorziening en voorziening ter ondersteuning van toeleiding naar arbeid; proefplaatsing. In het kader van dit onderzoek kijken we vooral naar de instrumenten re-integratietraject en jobcoaching, wat een van de 'arbeidsplaatsvoorzieningen en voorzieningen ter ondersteuning van toeleiding naar arbeid' is. De officiële term voor jobcoaching is 'noodzakelijke persoonlijke ondersteuning bij het verrichten van de aan de jonggehandicapte opgedragen taken, indien die ondersteuning een compensatie vormt voor zijn beperkingen' (Art. 2:22 lid 2d).

Voorzieningen zijn in beginsel instrumenten die kunnen worden toegekend aan Wajongers die al werken in loondienst, op een proefplaatsing of als zelfstandige en voor Wajongers die (straks) gaan werken in loondienst of als zelfstandige en die deze voorziening hebben aangevraagd.¹⁷ Het in de wet geformuleerde doel van deze voorzieningen is het behoud, herstel of de bevordering van de mogelijkheid tot het verrichten van arbeid:

'Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen kan aan de jonggehandicapte die arbeid in dienstbetrekking verricht, of die arbeid in dienstbetrekking gaat verrichten, [...], of arbeid op een proefplaats verricht of gaat verrichten, [...], op aanvraag voorzieningen toekennen die strekken tot behoud, herstel of bevordering van de mogelijkheid tot het verrichten van arbeid, [...] of het verrichten van arbeid op die proefplaats.'

(Art. 2.22, lid 1, Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten)

¹² Het gaat dan om Wajongers die zijn ingestroomd vóór 2015 en een uitkering ontvangen vanuit de Wajong 2010 (Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten, hoofdstuk 2, afdeling 4-6) of vanuit de oude Wajong (zelfde wet, hoofdstuk 3, afdeling 5). Vanaf 2015 is de Wajong alleen toegankelijk voor jonggehandicapten die duurzaam geen arbeidsvermogen hebben. <https://wetten.overheid.nl/BWBR0008657/2021-07-01>.

¹³ Het maatmaninkomen is het inkomen dat een niet-jonggehandicapt persoon van dezelfde leeftijd met hetzelfde werk fulltime per uur zou kunnen verdienen. Voor Wajongers is het maatmaninkomen vaak gelijk aan het wettelijk minimumloon.

¹⁴ Een uitzondering zijn meeneembare voorzieningen voor de inrichting van de arbeidsplaats. Gebruikmaken van deze vorm van voorziening is geen reden om het recht niet te beëindigen.

¹⁵ Met invoering van de Wet vereenvoudiging Wajong is ook geregeld dat de Wajong-uitkering weer kan herleven indien de voormalige Wajonger niet meer zelfstandig 75% van het maatmaninkomen kan verdienen. In dat geval zal de voormalige Wajonger opnieuw een Wajong-uitkering moeten aanvragen. Dit kan tot de AOW-gerechtigde leeftijd.

¹⁶ Art. 2:18, lid 3, Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten.

¹⁷ Uitzonderd zijn werkenden in de SW. De betreffende passages uit de wetstekst zijn in het citaat hieronder omwille de leesbaarheid verwijderd. Eveneens verwijderd is de toevoeging dat ook tijdens scholing en opleiding gericht op de bevordering van arbeidsparticipatie voorzieningen kunnen worden ingezet.

Jobcoaching in het Reïntegratiebesluit

In de Algemene Maatregel van Bestuur Regels met betrekking tot re-integratie (Reïntegratiebesluit) zijn de algemene voorwaarden vastgelegd waaronder persoonlijke ondersteuning (jobcoaching) mag worden vergoed (Art. 18). Benadrukt wordt dat het een individueel trainings- of inwerkprogramma omvat en de systematische begeleiding van de persoon die zonder een systematische begeleiding niet in staat zou zijn de hem opgedragen taken te verrichten. In het Reïntegratiebesluit is daarnaast opgenomen welke personen als jobcoach mogen worden ingezet en in welke omvang jobcoaching kan worden vergoed, waarbij ook is vastgelegd dat UWV van de genoemde maximale percentages kan afwijken. In het Reïntegratiebesluit is geen maximale duur van de jobcoaching vastgelegd. Inhoudelijk moet, zoals het ook in de wet Wajong is geformuleerd, de persoonlijke ondersteuning gericht zijn op 'het kunnen uitvoeren van de hem opgedragen taken' (Art. 18 lid 2a Reïntegratiebesluit).

Naast deze externe jobcoaching, een voorziening die de Wajonger zelf kan aanvragen, is sinds 1 januari 2015 ook de inzet van een interne jobcoach door de werkgever wettelijk geregeld (Art. 12 Reïntegratiebesluit). De werkgever kan subsidie aanvragen om jobcoaching zelf te regelen, bijvoorbeeld door een interne medewerker aan te stellen of door de begeleiding zelf extern aan een jobcoachorganisatie uit te besteden.¹⁸ In het Reïntegratiebesluit is ook vastgelegd dat interne en externe jobcoaching niet tegelijk kunnen worden vergoed en dat de keuze voor interne of externe jobcoaching bij de persoon ligt die de begeleiding nodig heeft (Art. 12 lid 1d).

Re-integratietrajecten in de Wet SUWI

In de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (Wet SUWI) is vastgelegd dat UWV voor personen met een (zeer) grote afstand tot de arbeidsmarkt een re-integratiebedrijf inschakelt om hen naar werk te begeleiden. Dit heet ook wel de uitbestedingsplicht.

*Uitgezonderd uitkeringsgerechtigden als bedoeld in het achtste lid [lid 8 refereert aan IOW en WW, met uitzonderingen], laat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen de werkzaamheden in het kader van zijn taak, bedoeld in het eerste en zesde lid [lid 1 bevorderen van arbeidsinschakeling, lid 6 opstellen re-integratieplan], in elk geval indien het personen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt betreft, verrichten door een re-integratiebedrijf.
(Art. 30a lid 9 Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen).*

De professional van UWV bepaalt wie voor deze dienstverlening in aanmerking komt. Er bestaat geen afdwingbaar wettelijk recht op begeleiding naar werk door een re-integratiebedrijf. Wel is er een afdwingbaar wettelijk recht van mensen met een Wajong-uitkering dat de UWV-professional in samenspraak met de uitkeringsgerechtigde een re-integratieplan opstelt. Dat is een plan gericht op behoud en verkrijging van mogelijkheden tot het verrichten van arbeid en inschakeling in arbeid. Onderbouwing van de keuze om een re-integratietraject of juist een andere vorm van dienstverlening in te zetten is onderdeel van dit plan.

UWV heeft gelet op de verplichte uitbesteding met leveranciers overeenkomsten gesloten zodat zij – in opdracht van UWV – personen (op weg) naar werk begeleiden. Sinds 1 juli 2016 beschikt UWV over raamovereenkomsten met (re-integratie)bedrijven om cliënten met een Wajong-uitkering naar werk te begeleiden. Re-integratietrajecten worden bekostigd uit het Re-integratiebudget AG waaronder naast de in te kopen dienstverlening ook noodzakelijke scholingen voor cliënten met een AG- of ZW-uitkering en de (werk)voorzieningen vallen. Er zijn (tot heden) geen budgettaire redenen waarom Wajongers geen re-integratietraject kunnen volgen.

2.2. Regels

Beleidsregel Protocol Jobcoach UWV 2019

UWV hanteert voor de toepassing van de voorziening persoonlijke ondersteuning het Protocol Jobcoach UWV 2019.¹⁹ Hierin wordt de wettelijke bepaling dat de voorziening jobcoach 'tot doel heeft om de persoon te ondersteunen bij het verrichten van de aan hem opgedragen taken in dienstbetrekking of proefplaatsing, indien die ondersteuning een compensatie vormt voor zijn beperkingen' nader beschreven en uitgewerkt. Ook zijn in dit protocol de procedures en voorwaarden voor aanvraag, toekenning en declaratie nader beschreven. Daarnaast worden de bepalingen in het Reïntegratiebesluit over duur en intensiteit van de begeleiding nader uitgewerkt.

Een jobcoach is iemand die mensen met een structurele functionele beperking persoonlijk ondersteunt bij het uitvoeren van zijn werk.²⁰ Een Wajonger die in een nieuwe baan aan de slag gaat komt in principe altijd in aanmerking voor een jobcoach, gezien een Wajonger van wegen zijn structurele functionele beperking niet in staat wordt geacht om zelfstandig voldoende inkomen te verdienen in loondienst. Om in aanmerking te komen voor een jobcoach moet echter de baan van de Wajonger voldoen aan de volgende drie voorwaarden (Beleidsregel, hoofdstuk 2.3):

¹⁸ UWV stelt wel een aantal eisen waarmee de kwaliteit van de interne jobcoach wordt geborgd. Zo moet de werkgever bij de aanvraag inzichtelijk maken dat de beoogde interne jobcoach een training heeft gevolgd om werknemers met structureel functionele beperkingen te begeleiden op de werkplek. Ook moet inzichtelijk worden gemaakt dat de beoogde interne jobcoach aantoonbaar ervaring heeft met het geven van werkinstructies en met de werkzaamheden die de werknemer dient uit te voeren en voor een deel van zijn werkuren is vrijgesteld om de begeleiding op zich te kunnen nemen. Deze en andere voorwaarden zijn te vinden in: *Beleidsregel Protocol Interne Jobcoach 2019*, zie <http://www.uwv.nl/werkgevers/Images/beleidsregel-uwv-protocol-interne-jobcoach.pdf>.

¹⁹ *Beleidsregel Protocol Jobcoach UWV 2019*, zie <https://wetten.overheid.nl/BWBR0042556/2019-10-01>.

²⁰ Dat kan zijn een dienstverband bij een reguliere werkgever, bij een proefplaatsing of op een beschutte werkplek.

- De duur van het dienstverband bedraagt bij de start hiervan ten minste zes maanden; én
- de Wajonger werkt ten minste twaalf uur per week in deze baan; én
- de Wajonger verdient minimaal 35% van het wettelijk minimum(uur)loon.

Jobcoaching kan dus ook alleen worden toegekend in relatie tot een specifieke (lopende of aanstaande) dienstbetrekking, waarvan de contractvoorwaarden ook reeds bekend moeten zijn. De voorwaarden aan deze dienstbetrekking zijn door UWV bepaald, afgeleid uit het wettelijk doel van jobcoaching om bij te dragen aan het behoud en bevorderen van mogelijkheden tot – op den duur zelfstandig te – verrichten van arbeid. Een in duur en omvang zeer beperkte arbeidsovereenkomst en daarmee ontbrekende werkzekerheid zou geen wezenlijke bijdrage kunnen leveren aan deze doelstelling. Omdat daarnaast uit het Reïntegratiebesluit volgt dat de ondersteuning is gebaseerd op een percentage van het aantal te werken uren zou een dienstverband onder de twaalf uur per week feitelijk niet kunnen leiden tot effectieve ondersteuning door een jobcoach. Op deze voorwaarden zijn uitzonderingen mogelijk, bijvoorbeeld als een arbeidsovereenkomst niet direct voldoet aan deze voorwaarden, maar naar verwachting binnen één jaar wel.

Activiteiten die een jobcoach wel en niet kan uitvoeren

De activiteiten en handelingen die de jobcoach verricht zijn erop gericht om de persoon zelfstandig(er) zijn werkzaamheden uit te kunnen laten voeren. Volgens het jobcoachprotocol kan deze ondersteuning ruim worden ingevuld door de jobcoach, die – samen met de Wajonger en zijn werkgever – in het coachingsplan de coachingsdoelen vast kan stellen. Het kan om zowel het behalen van werkdoelen als persoonlijke doelen gaan. Deze persoonlijke doelen zijn echter te allen tijde direct aan het werk gerelateerd, d.w.z. aan de werkzaamheden die de begeleide werknemer uitvoert in de baan waarvoor jobcoaching is toegekend. De *'aan de jonggehandicapte opgedragen taken'* verwijzen, zo verduidelijkt het protocol, naar taken die de jonggehandicapte moet verrichten omdat die horen bij zijn functie of baan.

Jobcoaching is dus niet alleen verbonden aan werk maar direct verbonden aan het werk binnen een specifieke baan, de baan waarvoor jobcoaching is aangevraagd en toegekend: *'Als een persoon nog niet werkt in dienstbetrekking of tijdens een proefplaatsing, kan UWV uitsluitend de Jobcoaching toekennen als er tussen de persoon en de werkgever bindende afspraken gelden op grond waarvan een dienstbetrekking/proefplaatsing op een zekere datum aanvangt'* (Beleidsregel, hoofdstuk 2.2). In het verlengde daarvan is in het jobcoachprotocol expliciet opgenomen dat, onder andere, *'bemiddeling van de persoon naar ander werk'* niet onder de taken van de jobcoach valt en dus niet voor vergoeding in aanmerking komt (Beleidsregel, hoofdstuk 2.8). Ook de in het protocol uitgeschreven 'Jobcoachresultaten' zijn beperkt tot verschillende situaties met betrekking tot de huidige baan (waarbij het verschil zit in de benodigde intensiteit van begeleiding door een jobcoach) dan wel de situatie waarin de 'persoon niet meer werkzaam is'. Werken in een andere baan (met of zonder jobcoach) is niet benoemd als mogelijke klantsituatie of mogelijk jobcoachresultaat.

De activiteiten van de jobcoach zijn volgens de beleidsregel puur gericht op baanbehoud.²¹ Begeleiding rond baanbeëindigingen is geen expliciete rol van de jobcoach volgens de beleidsregel, anders dan het voorkómen ervan. Tabel 2.1 geeft een overzicht van de activiteiten die door de jobcoachorganisatie waarvoor een jobcoach werkt uren kan declareren bij UWV (niet limitatief). De jobcoach ondersteunt de Wajonger met een persoonlijk trainings- of inwerkprogramma op zijn werk en/of verzorgt de begeleiding op de werkvloer. De jobcoach begeleidt naast de persoon ook zijn werkgever.

Omvang van de jobcoaching – het aantal begeleidingsuren – is afhankelijk van de omvang van het contract en de verstreken duur van de dienstbetrekking (zie Reïntegratiebesluit). UWV heeft een viertal begeleidingsregimes vastgelegd, waarbij de toe te kennen percentages begeleidingsuren in het zwaarste begeleidingsregime – te weten intensief – corresponderen met de wettelijke maxima in het Reïntegratiebesluit. Uitgangspunt voor de duur van jobcoaching is dat de persoon uiterlijk na drie jaar jobcoaching in staat wordt geacht zonder ondersteuning zijn werkzaamheden te kunnen uitvoeren, dan wel dat de werkgever de coaching kan overnemen. Is niettemin direct aansluitend na deze maximale periode van drie jaar nog jobcoaching nodig, dan kan de persoon toch jobcoaching krijgen, zowel op structurele basis als ook op incidentele basis. Ook na drie jaar moet er elk half jaar een nieuwe aanvraag voor jobcoaching op structurele basis worden gedaan. De aanvrager (de Wajonger ondersteund door de jobcoachorganisatie) onderbouwt waarom hij op de structurele ondersteuning door een jobcoach is aangewezen. UWV beoordeelt de noodzaak van de inzet van de jobcoach. Uitgangspunt blijft wel het streven dat de persoon uiteindelijk zelfstandig zijn werk doet.

Historische ontwikkeling van de huidige Beleidsregel Protocol Jobcoach UWV

Het Protocol Jobcoach bestaat sinds 2006. Destijds is het opgesteld in samenspraak met de toenmalige Brancheorganisatie re-integratiebedrijven (Borea), jobcoachorganisaties, de Landelijke Cliëntenraad, de Chronisch Ziekten en Gehandicaptenraad, vertegenwoordigers uit het (speciaal) onderwijs en arbeidsdeskundigen-jonggehandicapten van UWV. Met dit protocol werd het beoordelingsproces van de toekenning en voortzetting van persoonlijk ondersteuning op de werkplek voor 'standaardgevallen' gestroomlijnd en door publicatie transparant voor alle partijen. Sinds 2006 is het protocol herhaaldelijk gewijzigd, voor het laatst in 2019.

²¹ Het doel van jobcoaching is wel breder dan baanbehoud. Zo kan het feit dat deze voorziening beschikbaar is bijvoorbeeld doorslaggevend zijn voor een werkgever om een werknemer met structurele functionele beperking in dienst te nemen en op deze manier bijdragen aan het verhogen van arbeidsparticipatie. De inzet van jobcoaching strekt dan niet ook alleen tot behoud en herstel maar ook bevordering van de mogelijkheid van een dienstbetrekking of proefplaatsing. De activiteiten van de jobcoach zijn echter gericht op baanbehoud en het steeds meer en uiteindelijk helemaal zelfstandig (onder begeleiding van de werkgever) kunnen uitvoeren van de opgedragen taken door de Wajonger.

De wijzigingen in het protocol zijn voor een deel daadwerkelijke wijzigingen in de manier waarop de voorziening wordt uitgevoerd, omdat eerdere bepalingen in de praktijk niet uit te voeren bleken of omdat uit de praktijk verbeter suggesties kwamen die zijn doorgevoerd.²² Voorbeelden hiervoor zijn in 2016 het vast aantal begeleidingsuren bij proefplaatsing en de mogelijkheid voor incidentele uren jobcoaching in de vorm van een 'strippenkaart' te verstrekken. In 2019 zijn de voorwaarden aan de dienstbetrekking iets verruimd. Onder andere kan sindsdien bij een min-maxarbeidsovereenkomst jobcoaching toe worden gekend in een omvang afgestemd op de minimale arbeidsduur volgens contract²³. Het recht op de voorziening en de omvang kan op die manier vooraf worden vastgesteld zodat de jobcoach(organisatie) weet hoeveel uur dienstverlening er maximaal vergoed zal worden.

Voor een deel zijn wijzigingen in het protocol opgenomen om de voorwaarden, doelen, processen en activiteiten duidelijker en uitgebreider vast te leggen om misverstanden hierover te voorkomen. Na aanleiding van een grootscheepse fraudezaak met jobcoaching (2011–2013), waarin meerdere jobcoachorganisaties misbruik maakten van de jobcoachregeling, zijn de regels rondom erkenning en intrekking van jobcoachorganisaties aangescherpt²⁴ en is het zogenoemde UWV Jobcoachportaal ingericht. In het jobcoachportaal worden niet alleen de aanvragen gedaan en declaraties verwerkt maar houden jobcoaches ook een gedetailleerd logboek bij om de gedeclareerde uren te verantwoorden. Uit deze logboeken bleek dat jobcoaches veelvuldig bemiddeling naar nieuw werk als onderdeel van jobcoaching uitvoerden, declareerden en betaald kregen, terwijl dit ook toen niet als onderdeel van de voorziening vallend werd beschouwd. Op basis van dit inzicht is in 2016 in het protocol opgenomen welke activiteiten *niet* ten laste van de voorziening kunnen komen, waaronder, zoals genoemd, 'bemiddeling van de persoon naar ander werk'.

Tabel 2.1 Activiteiten die door een jobcoach uitgevoerd moeten kunnen worden (niet limitatief)

Activiteiten gericht op	Voorbeelden van dergelijke activiteiten
Het introduceren van de persoon	in het bedrijf in het team (directe collega's)
Het structureren van het werk	adviseren over inrichting werk adviseren over (aanpassing) organisatie van het werk
Het inwerken en trainen van de persoon	aanleren handelingen trainen benodigde vaardigheden aanleren sociale vaardigheden (bedrijfscultuur)
Het opsporen en verhelpen van storingen in arbeidssituatie (bij calamiteit of crisis)	bij de persoon bij de werkgever doorverwijsfunctie/inzet andere hulpstructuren
Het begeleiden van de persoon op het werk (o.a. afspraken maken en bewaken)	in contact met collega's in contact met leidinggevende bij de verwerking van algemene bedrijfsinformatie bij interne voorlichting/cursussen bij calamiteiten
De begeleiding van de persoon in de thuissituatie voor zover werkgerelateerd	als schakel tussen werk persoon en thuissituatie stimuleren werkhervatting bij langdurige afwezigheid
Het begeleiden van de direct leidinggevende in de omgang met de persoon zodanig dat deze de begeleidende rol over kan nemen	bij het aanleren van vaardigheden bij calamiteiten en in conflictsituaties bij het omgaan met collega's en in overlegsituaties bij nieuwe situaties in het werk (reorganisatie, verandering van werkproces) bij belangrijke gebeurtenissen in het leven van de persoon
Evaluatie en coördinatie	evaluatie van de werkafspraken (tussen persoon en werkgever) coördinatie van activiteiten gericht op voortzetting van contract bij werkgever opstellen verantwoordingsrapportage

Bron: Beleidsregel Protocol Jobcoach UWV 2019, paragraaf 2.8.

²² Dat kunnen punten zijn die binnen UWV zelf naar voren komen, maar via het operationeel brancheoverleg is er regelmatig formeel contact tussen UWV en de branche over jobcoaching en re-integratietrajecten.

²³ Het minimum moet dan wel voldoen aan de minimumvoorwaarden van de dienstbetrekking.

²⁴ Beleidsregel Erkennings- en intrekkingsskader uitvoering persoonlijke ondersteuning UWV 2019.

Inkoopkader voor inkoop re-integratietrajecten

UWV hanteert voor het inkopen van re-integratiediensten, waaronder de trajecten Naar werk en Werkfit maken een inkoopkader.²⁵ Hierin staat beschreven welke diensten UWV inkoopt voor cliënten en hoe de procedures zijn vormgegeven en aan welke eisen de leverancier moet voldoen. UWV heeft, gelet op de verplichte uitbesteding, overeenkomsten gesloten met leveranciers zodat zij – in opdracht van UWV – personen (op weg) naar werk begeleiden. Sinds 1 juli 2016 beschikt UWV over raamovereenkomsten met (re-integratie)bedrijven om cliënten met een Wajong-uitkering naar werk te begeleiden. Re-integratietrajecten worden bekostigd uit het Re-integratiebudget AG waaronder naast de in te kopen dienstverlening ook noodzakelijke scholingen voor cliënten met een AG- of ZW-uitkering en de (werk)voorzieningen vallen. Er zijn tot heden geen budgettaire reden waarom Wajongers geen re-integratietraject kunnen volgen.

2.3. Processen

Voor de activerende dienstverlening aan Wajongers hanteert UWV, in samenspraak met het ministerie van SZW, sinds 2018 één dienstverleningsmodel voor alle Wajongers met arbeidsvermogen dat verschillende activiteiten omvat die – passend bij de situatie van de Wajonger met arbeidsvermogen – moeten en kunnen worden ingezet. Een van de uitgangspunten van dat dienstverleningsmodel is dat alle Wajongers met arbeidsvermogen bij UWV in beeld zijn en blijven doordat UWV met iedereen *minimaal* één keer per jaar contact heeft. Ook werkende Wajongers (met arbeidsvermogen) spreken dus minimaal één keer per jaar met een UWV-professional over hun huidige situatie en mogelijk ontstane of veranderde ondersteunings- of begeleidingsbehoefte.²⁶

De bedoeling en afspraken rond de activerende dienstverlening aan Wajongers is beschreven in verschillende werkprocessen en toelichtingen/handleidingen. Zo bestaat er bijvoorbeeld: een procesbeschrijving die zich expliciet richt op begeleiding van Wajongers met een tijdelijk dienstverband; een meer algemene procesbeschrijving over het in beeld houden van de klantsituatie die o.a. passages bevat over dienstverlening bij (dreigend) baanverlies; een eigen procesbeschrijving die specifiek ingaat op het in 2018 nieuw geïntroduceerde regelmatige contactmoment voor Wajongers met een vast dienstverband of die werken als zelfstandige. Verschillende documenten gaan in op het inkopen van re-integratietrajecten om – bijvoorbeeld – de Wajonger naar werk te begeleiden. Daarin staan vooral de uitgangspunten en voorwaarden van inkoop beschreven, de doelen en inhoud van de verschillende trajecten en ook het proces van bestellen en op welke punten een bestelling moet worden gecontroleerd.

Het doel van de begeleiding van werkende Wajongers door UWV-professionals is om ervoor te zorgen dat zij het werk behouden en om uitval te voorkomen. Het is de bedoeling dat UWV hen (en hun werkgevers) waar mogelijk adviseert en faciliteert. Als baanverlies niet voorkomen kan worden, ondersteunt de arbeidsdeskundige/adviseur intensieve dienstverlening (AD/AID), in samenspraak met de adviseur werkgeversdienstverlening, de Wajonger bij het vinden van nieuw werk. De procesbeschrijvingen geven een stappenproces voor de UWV-professionals, waarbij sommige stappen concreet zijn ingevuld en andere meer ruimte laten voor invulling door de professional zelf (of zijn manager).

Taken bij een aflopend tijdelijk dienstverband

Als er sprake is van een tijdelijk dienstverband en de einddatum van de arbeidsovereenkomst nadert dan, zoals beschreven in de procesbeschrijving, wordt van de professional²⁷ verwacht dat hij één à twee maanden voor de einddatum van het contract contact opneemt met de Wajonger en achterhaalt of het contract wel/niet verlengd gaat worden, op grond waarvan deze samen met de Wajonger bepaalt of en zo ja welke vervolgstappen nodig zijn. Bij de vervolgstappen wordt rekening gehouden met de redenen van het baanverlies.

De stappen die in het proces worden beschreven zijn als volgt:

- Bij een tijdelijk dienstverband is de einddatum van het contract vooraf bekend en zet de AD/AID/adviseur dit in het dossier (systeem Sonar). Vanuit het systeem Sonar krijgt de AD/AID of (sr.) adviseur van het Werkgeversservicepunt (WSP) één à twee maanden voor einde contract een signaal/taak. Hij wordt dan geacht om een uitnodigingsbrief aan de Wajonger te sturen waarin hem wordt verzocht om contact op te nemen voor het maken van een afspraak voor een gesprek (dat telefonisch, via beeldbellen of face to face op locatie kan plaatsvinden).
- Onderwerp van het gesprek is de vraag of het contract verlengd zal worden en samen bespreken ze of er acties nodig zijn. Ook of het wenselijk is dat UWV contact opneemt met de werkgever en/of de jobcoach.
- Als dat wenselijk/nodig is wordt de UWV-professional geacht contact op te nemen met de jobcoach en, als de Wajonger daar toestemming voor geeft, met de werkgever om samen de situatie van de Wajonger in beeld te brengen en te bespreken hoe de Wajonger hierna het beste geholpen kan worden.²⁸

²⁵ Inkoopkader Re-integratiediensten 2021, zie <https://www.uwv.nl/zakelijk/Images/inkoopkader-re-integratiediensten.pdf>.

²⁶ Voor werknemers in een vast dienstverband is kort geleden besloten dat de frequentie van vervolgafspraken daarvan kan afwijken: op basis van het professioneel oordeel, in overleg met de Wajonger, wordt individueel bepaald wanneer er een volgend contactmoment nodig is.

²⁷ Afhankelijk van de afspraken in het district of de afspraken met betrekking tot één vast contactpersoon bij de (landelijke) werkgever kunnen de contacten door de arbeidsdeskundige (AD)/adviseur intensieve dienstverlening (AID) of (sr.) adviseur WSP uitgevoerd worden. In veel gevallen zal dit de AD/AID zijn, maar dit is dus regionaal verschillend.

²⁸ Voor het benaderen van een externe jobcoach heeft de arbeidsdeskundige geen toestemming van de Wajonger nodig, voor het benaderen van de werkgever wel.

- Als het contract wordt verlengd, worden de contractverlenging en termijnen geregistreerd, eventueel zijn er aanpassingen van de dienstverlening en (daaruit voortkomende) afspraken met de Wajonger. Als er twijfel over de voortzetting van het tijdelijke contract is wordt de UWV-professional geacht de mogelijkheden tot contractverlenging te onderzoeken. De AD/AID gaat daarvoor in gesprek met de Wajonger (en/of zijn vertegenwoordiger) en jobcoach/werkgever om na te gaan wat de reden is dat het contract misschien niet wordt verlengd. Zijn er mogelijkheden om hierbij ondersteuning te geven, bijvoorbeeld door het inzetten van (meer) jobcoaching en/of (opnieuw bepalen van de) loondispensatie? Om dit te bepalen kan een plaatsingsonderzoek noodzakelijk worden geacht door de AD. Als het contract niet wordt verlengd, gaat de AD/AID – indien dit nog niet duidelijk is – na wat de reden is voor het niet verlengen van het contract.²⁹ Vervolgens wordt van de UWV-professional verwacht dat hij samen met de Wajonger de vervolgdienstverlening bepaalt en een werkplan opstelt. In de procesbeschrijving wordt verder vermeldt dat het WSP kan worden ingeschakeld als dit onderdeel is van de vervolgdienstverlening. Bemiddeling naar nieuw werk dient zo snel mogelijk te worden opgestart.

Proces en taken bij een signaal van (onverwacht) (dreigend) baanverlies

Een andere situatie is als het einde van de arbeidsovereenkomst onverwacht was. Dat kan het geval zijn bij voortijdige beëindiging van een tijdelijk contract maar ook als het gaat om baanverlies uit een vast contract. De procesbeschrijvingen vermelden dat UWV via verschillende signalen van een (dreigend) baanverlies op de hoogte kan worden gesteld: Wajonger vraagt een WW-uitkering aan, Wajonger belt zelf op, jobcoach of werkgever neemt contact op, Wajonger heeft op uwv.nl het wijzigingsformulier ingevuld, Wajonger komt naar een voorlichtingsbijeenkomst als zijn werkgever failliet is, etc. Als er een dergelijk signaal binnenkomt, dan wordt van de AD/AID, sr. adviseur WSP verwacht dat hij contact opneemt met de Wajonger voor het maken van een afspraak om te bepalen wat de vervolgstappen zijn. De inhoud en het karakter van dat gesprek is afhankelijk van de situatie, bijvoorbeeld de vraag of de Wajonger nog in dienst is of de baan reeds is geëindigd. Als de Wajonger niet meer werkt, dan moet er binnen een termijn van 4 weken een zogenoemd startgesprek gevoerd worden. Het doel van een startgesprek is om vast te stellen wat de mogelijkheden zijn voor re-integratie en het bepalen van dienstverlening, én het bespreken van rechten en plichten van de Wajonger. Qua timing van een gesprek in andere situaties, bijvoorbeeld in het geval van dreigend baanverlies, zijn geen harde termijnen vastgelegd.

Los van de concrete gesprekken en acties rond (dreigend) baanverlies is het, zoals eerder gemeld, de bedoeling dat een AD/AID contact heeft met de werkende Wajonger, zo vaak als de UWV-professional dat nodig acht om de klantsituatie in beeld te houden, maar *minimaal* één keer per jaar. Daarbij is het niet alleen de bedoeling om vast te stellen of er nog sprake is van een dienstverband en of de Wajonger behoefte heeft aan contact of hulp/ondersteuning (bijvoorbeeld voorzieningen). Het is ook expliciet de bedoeling om in kaart te brengen hoe tevreden de Wajonger is op de werkplek en of er behoefte is aan ondersteuning bij het realiseren van loopbaanwensen bij de eigen werkgever of ook bij het realiseren loopbaanwensen die niet bij eigen werkgever zijn te vervullen. Dienstverlening gericht op van-werk-naar-werktransitie kan dus niet alleen bij een (dreigend) baaneinde ingezet worden, maar er is ruimte om op initiatief van de Wajonger hieraan te werken. De UWV-professional dient in het geval van een dergelijke wens het gesprek hierover aan te gaan en samen de behoefte aan dienstverlening te bepalen, daarover concrete afspraken te maken en die vast te leggen.

Inkoop van trajecten na baaneinde

In navolging van de uitbestedingsplicht hanteert UWV in ieder geval sinds het nieuwe Wajong-dienstverleningsmodel het principe 'inkoop, tenzij'. Daarbij hanteert UWV als beleidsuitgangspunt dat de inkoop van re-integratieactiviteiten doelgericht en doelmatig plaatsvindt. De inschatting of een re-integratietraject nuttig en nodig is, is zowel gebaseerd op de situatie van de cliënt, de duur van de beoogde dienstverlening als op de inhoud ervan.

Uitgangspunt is verder dat UWV re-integratie-instrumenten zo vroeg mogelijk, en zodra de noodzaak daartoe vaststaat, inzet. Voorwaarde is dat een cliënt wel toe moet zijn aan de in te zetten dienst: zo wordt bijvoorbeeld de re-integratiedienst Naar werk aangeboden aan cliënten die over de capaciteiten en vaardigheden beschikken om te gaan werken. Het enige wat nog ontbreekt is het werk zelf. Cliënten die voor deze re-integratiedienst aangemeld worden, kunnen bijvoorbeeld de re-integratiedienst Werkfit maken hebben doorlopen, door inzet van eigen dienstverlening van UWV geschikt zijn gemaakt of direct geschikt zijn om de re-integratiedienst te doorlopen.³⁰ Een nog lopend contract is in ieder geval geen uitsluitingsgrond voor deze dienst, opstarten van een Naar werk-traject is dus al voor einde contract mogelijk indien de UWV-professional inschat dat (1) de cliënt dit aankan (inschatting hoge kans op succes) en (2) dit de snelste en effectiefste weg naar duurzaam werk is.

Verschillende trajecten kunnen niet naast elkaar ingezet worden. Voorzieningen en trajecten kunnen wel op hetzelfde moment worden ingezet. Of de Wajonger als de baan wordt opgezegd nog gebruikmaakt van de voorziening jobcoach is daarom niet relevant voor de overweging om al dan niet een traject Naar werk op te starten.

²⁹ Het is ook aan de AD/AID om te signaleren of de Wajonger het werk verwijtbaar kwijt is geraakt. Als een Wajonger zelf ontslag neemt of ontslag krijgt door een dringende reden (zoals diefstal, mishandeling van de werkgever, enzovoort, zie artikel 678 van boek 7 van het BW) dan kan dat gevolgen hebben voor zijn Wajonguitkering. Een Wajonger is echter niet verplicht om tegen ontslag om andere reden verweer te voeren.

³⁰ De klantsituatie 'baaneinde' is in de instructies rond inkoop niet expliciet benoemd, maar bijvoorbeeld wel de klantsituatie 'afronding van een scholing' waarbij al enige tijd voor afronding een traject Naar werk kan worden opgestart. Dit geldt dan ook voor de werkende Wajonger van wie de baan gaat eindigen en die een nieuwe baan moet vinden.

2.4. Beschouwing

Dit hoofdstuk behandelt de vraag welke ondersteuning werkende Wajongers vanuit UWV kunnen ontvangen rond het einde van een baan en wat de juridisch basis hiervoor is. Sommige werkende Wajongers hebben begeleiding van een jobcoach als de baan wordt opgezegd. Rond het einde van een baan hebben alle Wajongers met arbeidsvermogen recht op arbeidsondersteuning, in dit geval re-integratiedienstverlening door UWV. UWV kan deze dienstverlening bieden, maar deze kan ook worden geboden in de vorm van een ingekocht re-integratietraject. Re-integratiediensten (trajecten) en jobcoaching worden vaak door dezelfde organisaties aangeboden en soms ook door dezelfde professionals uitgevoerd. De kaders waaronder deze twee soorten ondersteuning worden aangeboden, zijn echter verschillend.

Een voorziening, en dus ook jobcoaching, moet worden aangevraagd door de Wajonger (ondersteund door de jobcoachorganisatie). Door UWV erkende jobcoachorganisaties voeren de jobcoaching uit. UWV beoordeelt en bepaalt of de aangevraagde voorziening nodig is en, zo ja, in welke vorm of mate. Het initiatief om gebruik te maken van een voorziening ligt vooral bij de uitkeringsgerechtigde zelf; de UWV-professional heeft tot dat de aanvraag is gedaan alleen een informerende of adviserende rol. De voorziening jobcoach is bedoeld om de Wajonger te begeleiden in zijn baan bij het verrichten van de hem opgedragen taken en bij het steeds zelfstandiger uitvoeren van zijn werk. Arbeidsplaatsvoorzieningen zijn in brede zin wel bedoeld ter 'bevordering van de mogelijkheid tot het verrichten van arbeid', waaronder ook het bevorderen van toekomstig werk valt. Voor de voorziening is niet nodig dat er al gewerkt wordt, er moet echter wel een concreet zicht op werk zijn; het Reintegratiebesluit relateert de (maximale) begeleidingsomvang aan de omvang van de arbeidsovereenkomst. UWV controleert of de begeleidingsuren zijn ingezet voor activiteiten waarvan aannemelijk is dat deze het bereiken van het langetermijndoel (zelfstandiger uitvoeren van de werkzaamheden in de baan) bevorderen. Het vinden van een (nieuwe) baan valt daarom niet onder de voorziening en zodoende is deze activiteit expliciet uitgesloten van de activiteiten die de jobcoach onder de begeleidingstijd voor de persoonlijke ondersteuning mag verrichten.

Bemiddeling naar een (nieuwe) baan valt onder re-integratie en is dus wettelijk gezien geen taak van een jobcoach. Bemiddeling naar een (nieuwe) baan is een taak van een Werkgeversservicepunt, maar kan ook via een re-integratietraject (Naar werk-traject) worden uitgevoerd door een gecontracteerd re-integratiebureau. Een re-integratietraject is een instrument dat de UWV-professional – in samenspraak met de uitkeringsgerechtigde – kan inzetten. Het initiatief om een re-integratietraject (of -dienst) in te zetten ligt dus, in tegenstelling tot de voorziening, vooral bij de professional van UWV; de Wajonger kan uiteraard wel zijn belangstelling voor een traject aangeven. Re-integratiediensten worden dan ook uitgevoerd in opdracht van UWV om een concreet doel te bereiken: in het geval van Naar werk-trajecten is dat een dienstverband. UWV stelt een plan op waarin de te bereiken (tussen)doelen en de in te zetten activiteiten, het tijdspad en de begeleidingsomvang worden omschreven en opgedragen. UWV stelt bovendien kwaliteits- en prestatie-eisen aan gecontracteerde bureaus.

3. Feiten en cijfers

In dit hoofdstuk presenteren we de feiten en cijfers over de baaneindes van werknemers met een Wajong-achtergrond, die werk(t)en bij een reguliere werkgever. Hoe vaak eindigen hun banen, hoelang hebben deze banen geduurd, om welke reden zijn ze geëindigd, hoelang duurt het vervolgens om nieuw werk te vinden en welke hulp krijgen ze daarbij? We besteden in dit hoofdstuk expliciet aandacht aan de verschillen tussen degenen die werken met een externe of interne jobcoach, of zonder jobcoach. In totaal eindigden in de periode 2015–2019 ongeveer 108.000 banen, op een totaal van 70.000 werkenden. De redenen achter de baaneindes zijn zeer divers. Zowel redenen aan de kant van de werkgever en aan de kant van de werkende komen vaak voor, maar ook de match tussen beiden is vaak een reden zijn voor baanverlies.

De informatie in dit hoofdstuk is gebaseerd op administratieve gegevens uit de UWV-systemen: de polisadministratie (m.b.t. banen), de uitkeringsinformatie, gegevens uit het jobcoachportaal en gegevens over re-integratiedienstverlening uit Sonar³¹. Alleen de reden van de baaneindes wordt niet vastgelegd in de UWV-systemen. Informatie hierover hebben we verzameld in het kwalitatieve onderzoek onder jobcoaches, UWV-professionals, werkgevers en mensen met een Wajong-uitkering.

3.1. Aantal en kenmerken geëindigde banen

In de periode 1-1-2015 tot en met 31-12-2019 zijn er ongeveer 108.000 banen van mensen met een Wajong-uitkering geëindigd, zo'n 20.000 per jaar (zie figuur 3.1).³² Dit op een totaal van bijna 70.000 Wajong-gerechtigden die in deze jaren ten minste eenmaal een baan hadden.³³ Bij 18% van deze geëindigde banen was een externe jobcoach betrokken, bij 3% een interne jobcoach en bij 79% was er geen jobcoach.³⁴ Dat er geen jobcoach betrokken is kan verschillende redenen hebben. Het kan zijn dat iemand geen jobcoach nodig heeft, dat hij geen jobcoach wil of dat de baan niet voldoet aan de vereisten om van jobcoaching gebruik te mogen maken (ten minste 12 uur werk per week, verdiensten van minimaal 35% van het wettelijk minimumloon en een minimale contractduur van zes maanden). Het kan ook zijn dat iemand ooit wel een jobcoach had, maar dat die jobcoach aan het einde van de baan niet meer betrokken was.³⁵

³¹ Sonar is het IT-systeem van UWV Werkbedrijf waarin gegevens van werkzoekenden (cliënten) worden geregistreerd.

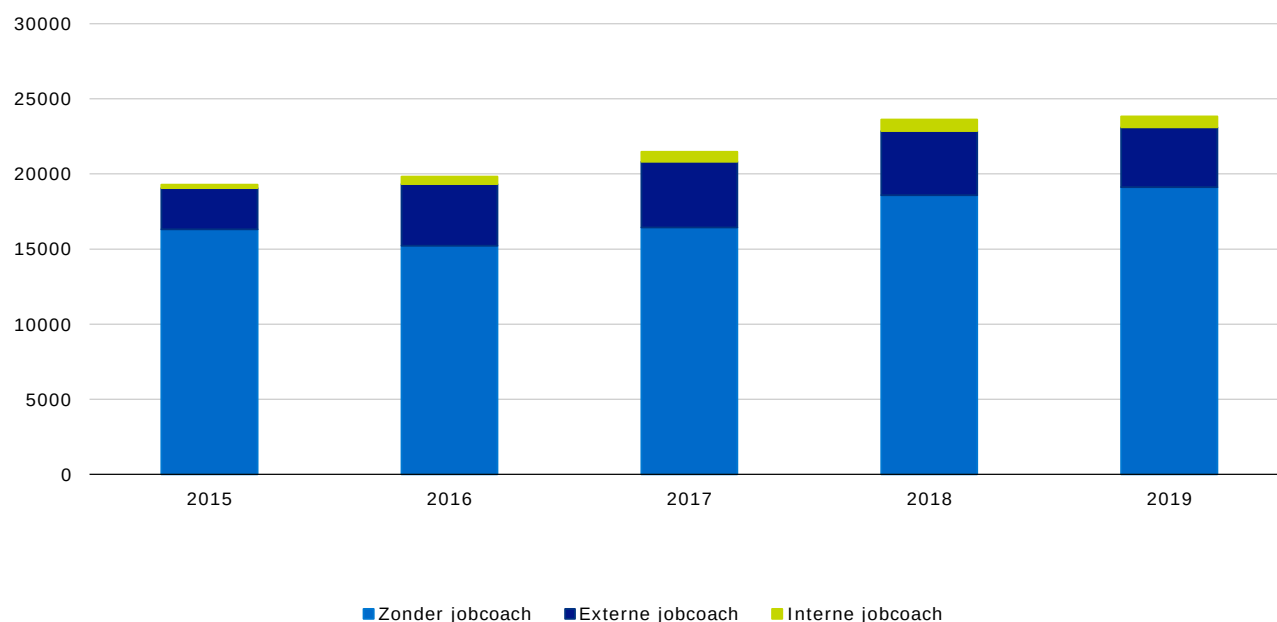
³² Dit aantal is berekend op basis van gekoppelde databestanden m.b.t. Wajong-uitkeringen en banen uit de polisadministratie. Zie de begrippen- en definitielijst voor de manier waarop we banen en baaneindes hebben geconcretiseerd voor de analyses in dit hoofdstuk.

³³ Het totaalaantal werkenden Wajong-gerechtigden schommelt enigszins door de jaren. Volgens de UWV monitor arbeidsparticipatie arbeidsbeperkten 2020 (Berendsen e.a., 2021), werkten ultimo 2015 32.400 personen met een Wajong-uitkering, ultimo 2016 34.900 personen, ultimo 2017 37.300 personen, ultimo 2018 39.200 personen en ultimo 2019 38.900 personen bij een reguliere werkgever.

³⁴ Zie Hagen (2019) voor een beknopte en helder uitleg over de verschillen tussen externe en interne jobcoaching. De Hek e.a. (2019) onderzochten het verschil in arbeidsmarktpatronen tussen mensen die werkten met een interne en een externe jobcoach.

³⁵ Volgens onze gegevens werkte bijna de helft (48%) van de Wajong-gerechtigden die startte met een baan zonder jobcoach minder dan twaalf uur per week (bij de start van de baan).

Figuur 3.1 Jaarlijks aantal geëindigde banen van mensen met een Wajong-uitkering



Toelichting: Deze figuur toont het aantal banen van Wajongers dat eindigde van 1-1-2015 tot en met 31-12-2019. Hierin zijn de baaneindes wegens pensionering of overlijden niet meegeteld.

Het aantal baaneindes dat mensen met een Wajong-achtergrond in deze onderzoeksperiode meemaakten, verschilt substantieel: 26% verloor zijn baan helemaal niet, 36% één keer, 18% twee keer en de rest drie keer of meer (zie bijlage I).³⁶ De banen die eindigden, hadden gemiddeld 16 maanden geduurd. Ook in dit opzicht zijn de verschillen aanzienlijk. De sector waarin iemand werkte, de grootte van het bedrijf en (vooral) het type contract waarop iemand werkte zijn bepalender voor de gemiddelde baanduur van de geëindigde banen dan de persoonskenmerken en of diegene wel of niet met een jobcoach werkte. De verschillen in baanduur van geëindigde banen van iemand met een interne of een externe jobcoach zijn klein. Banen zonder jobcoach duurden gemiddeld vier maanden korter dan banen met een (interne of externe) jobcoach, wat voor een deel kan komen door de voorwaarden voor de toekenning van een jobcoach: een contract voor minimaal zes maanden is een van de voorwaarden.

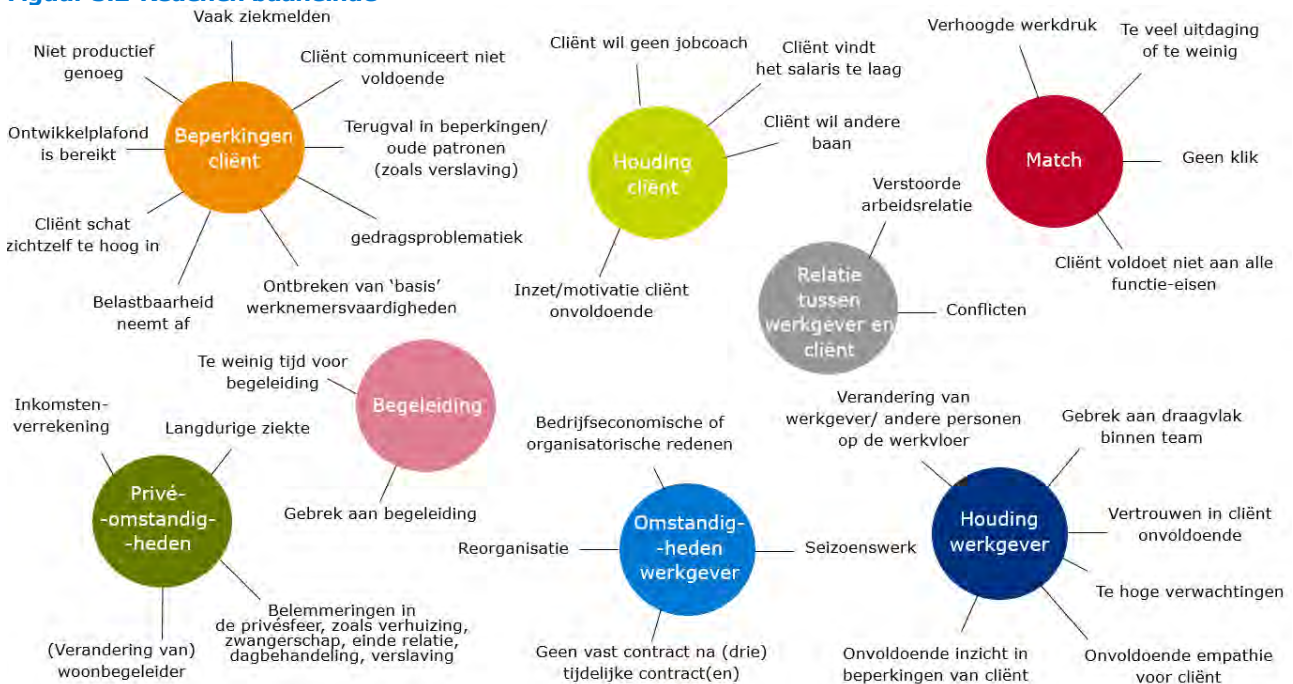
3.2. Reden baaneinde

De banen van werkende Wajongers eindigen om zeer diverse redenen. Deze redenen worden niet geregistreerd in de polisadministratie of in UVW-registratiesystemen.³⁷ Om hier toch een beeld van te krijgen, hebben we zowel Wajongers zelf als werkgevers, jobcoaches en arbeidsdeskundigen gevraagd naar (veelvoorkomende) redenen van baaneindes van mensen met een Wajong-achtergrond. Figuur 3.2 toont de redenen die zijn noemden. Sommige redenen hangen samen met de beslissing van een werkgever om wel/geen vast contract aan te bieden of een tijdelijk contract wel/niet te verlengen, maar lang niet allemaal. Sterker nog: onze interviewpartners konden niet aangeven of de reden vaker aan de kant van de werkgever of aan de kant van de Wajonger zelf lag of aan de match tussen beiden. Alle redenen komen in hun ervaring vaak voor.

³⁶ Van de banen die gestart zijn voor 1-1-2015 weten we alleen of er sinds 1-1-2015 een jobcoach bij betrokken is geweest.

³⁷ We kunnen wel afleiden of een Wajong-uitkering rond baaneinde is geëindigd wegens overlijden of het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd. Banen die eindigen van wegen overlijden of pensioen zijn niet meegenomen in de beschrijving en de analyse.

Figuur 3.2 Redenen baaneinde



Bron: Online community jobcoaches en arbeidsdeskundigen, interviews werkgevers en Wajongers.

3.3. Duur tot volgende baan

Een kwart van de Wajongers die werkten met een externe jobcoach stroomde direct na het baaneinde (d.w.z. binnen een week na einde vorige dienstbetrekking) door naar een volgende baan (zie figuur 3.3 en tabel 3.1).³⁸ Het aandeel werkhervatters neemt geleidelijk toe in de daaropvolgende maanden. Een half jaar na het baaneinde is ruim de helft gestart in een volgende baan, na een jaar is dit 62%, na twee jaar 78%, na drie jaar 83% en na vier jaar 85%.³⁹ Ongeveer 15% slaagt er niet in om na het baaneinde weer werk te vinden. Soms eindigt de baan omdat iemand terugvalt in zijn beperkingen, ziek wordt of er andere belemmeringen zijn ontstaan waardoor er (tijdelijk) geen mogelijkheden meer zijn om te werken. Wij kunnen niet precies zeggen welk deel van de Wajongers die nog geen nieuwe baan hebben gevonden ook daadwerkelijk (nog) kunnen werken. Het enige wat we hierover aan informatie hebben, is dat 23% van de Wajongers die er niet in slaagt om binnen vier jaar na het baaneinde te starten in een nieuwe baan eind 2019 beoordeeld is als 'geen arbeidsvermogen'.⁴⁰ Dit is 3% van het totale aantal baanbeëindigingen.

Het percentage dat erin slaagt van werk naar werk te gaan verschilt weinig tussen de mensen die werkten met een interne jobcoach, een externe jobcoach of zonder jobcoach. In de maanden na het baaneinde vinden de Wajongers die werkten zonder jobcoach wel sneller een nieuwe baan dan de Wajongers die werkten met een externe of interne jobcoach. Het percentage dat een half jaar na een baaneinde is gestart in een nieuwe baan ligt iets hoger bij Wajongers die werkten zonder jobcoach (58%), dan bij Wajongers die werkten met een externe jobcoach (55%) of een interne jobcoach (51%). Het verschil tussen de groepen die werkten met een externe jobcoach of zonder jobcoach vervaagt enige tijd na het baaneinde. De groep die werkte met een interne jobcoach vindt ook op de langere termijn iets minder vaak een nieuwe baan.

De snelheid van de doorstroom naar nieuw werk is in de loop der jaren tussen 2015 en 2019 toegenomen (zie figuur BII.1 bij bijlage II). Vermoedelijk hebben de steeds gunstiger wordende conjunctuur in combinatie met de banenafpraak⁴¹ hieraan bijgedragen.

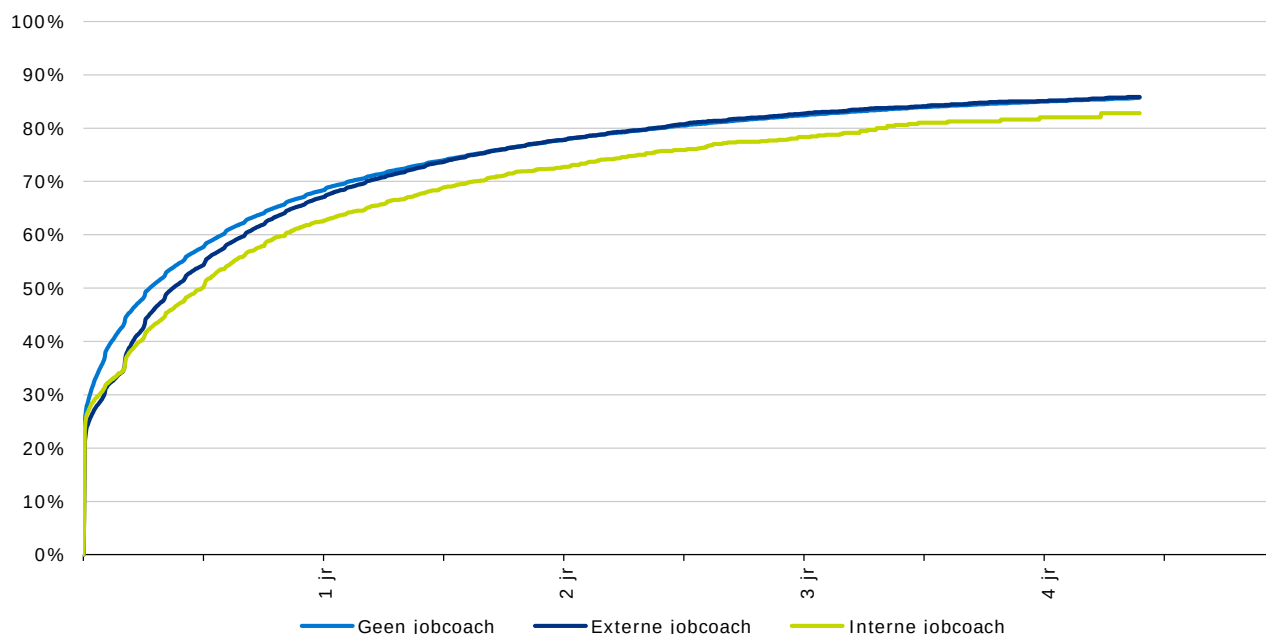
³⁸ Figuren 3.3 en tabel 3.1 geven dezelfde informatie. Tabel 3.1 is opgenomen als hulpmiddel voor de lezer die niet meteen begrijpt hoe figuur 3.3 gelezen moet worden. In de rest van het hoofdstuk beperken we ons tot de weergave via een figuur.

³⁹ Deze percentages werkhervatting zijn inclusief de groep die direct van werk naar werk stroomt en dus strikt genomen niet onder de werkverliezers valt. Een van-baan-naar-baanwissel hoeft ook niet altijd te zijn veroorzaakt door baanverlies; zoals figuur 3.2 laat zien kan dit ook een stap zijn die de werknemer zelf besluit te nemen. Daarnaast blijft de identificatie van 'banen' vanuit de polisadministratie een benadering. Er is een mogelijkheid dat registratiegegevens (loonheffingsnummers) veranderen terwijl er in de realiteit niets is gewijzigd. Omdat we deze wijzigingen niet kunnen uitsluiten van de van-baan-naar-baanwissels, is het aandeel directe wissels waarschijnlijk een overschatting. De cijfers wijken daarom af van de gebruikelijke cijfers over werkhervatting van Wajongers die het werk hebben verloren en die UWV bijvoorbeeld via de jaarlijkse monitor arbeidsparticipatie publiceert.

⁴⁰ Dit percentage is berekend door te kijken naar de mensen die in 2015 hun baan verloren en die vier jaar na baanverlies nog geen nieuwe baan hadden. Van de recentere jaren is immers niet bekend wie er vier jaar na baanverlies nog geen nieuwe baan heeft.

⁴¹ Om meer mensen met een arbeidsbeperking bij reguliere werkgevers te laten werken, hebben het kabinet en de sociale partners afgesproken om vanaf 2015 tot 2026 125.000 extra banen te creëren (de banenafpraak).

Figuur 3.3 Percentage gestart in vervolgbaan, per maand na einde vorige baan



Toelichting: Deze figuur betreft een zogenaamde Kaplan-Meier-figuur, die de inverse van de survival rate toont. Dit is een algemeen gebruikte statistische methode om duurgegevens in beeld te brengen, waarin gegevens van alle mensen met geëindigde banen (van zowel degenen die daarna in een nieuwe baan zijn gestart als degenen waarbij dat nog niet is gelukt) zijn meegenomen voor zolang als we ze konden observeren (i.e. vanaf moment baaneinde tot uiterlijk 31-12-2019). Deze figuur bevat dus informatie over alle banen die zijn geëindigd in de jaren 2015 t/m 2019 en hoe lang het daarna duurde om een nieuwe baan te vinden. Voor de definitie van een baan die we hanteren in dit onderzoek, zie voetnoot 10.

Tabel 3.1 Percentage gestart in vervolgbaan, op verschillende momenten na einde vorige baan

	< 1 week	< 1 mnd	< 3 mnd	< 6 mnd	< 1 jaar	< 2 jaar	< 3 jaar	< 4 jaar
Geen jobcoach	29%	36%	48%	58%	68%	78%	82%	85%
Externe jobcoach	25%	30%	43%	54%	67%	78%	83%	85%
Interne jobcoach	27%	31%	41%	50%	63%	73%	78%	82%

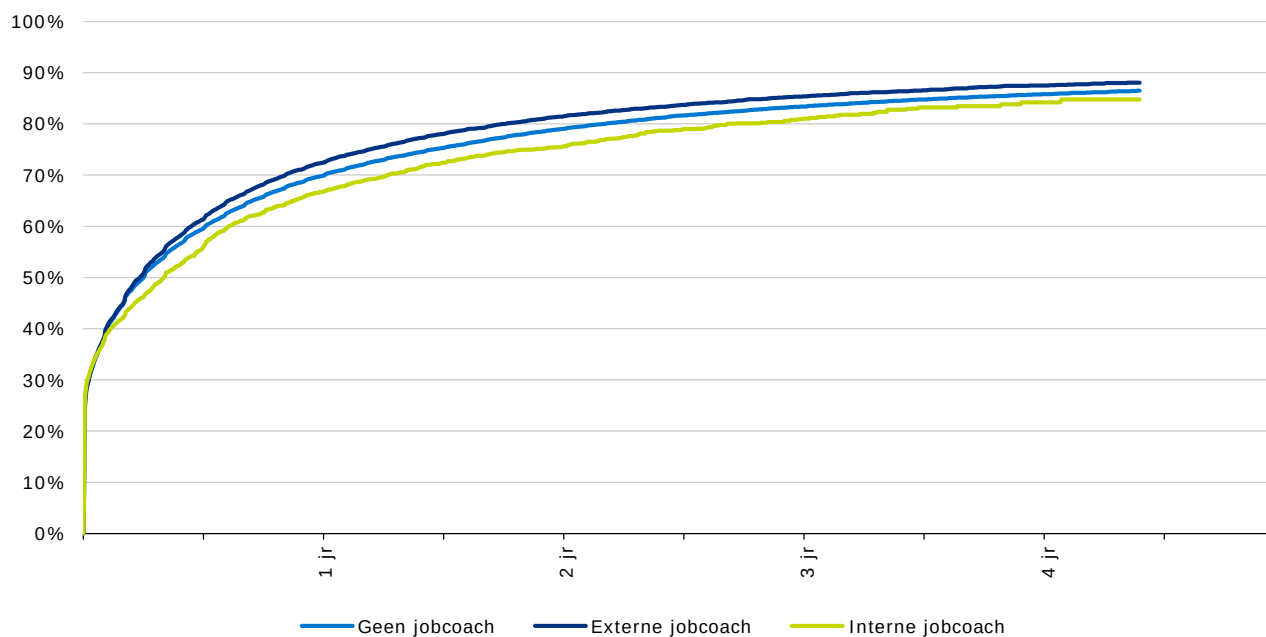
Toelichting: Deze tabel bevat dezelfde informatie als figuur 3.3. Voor de manier waarop ze zijn berekend: zie toelichting bij die figuur. Leeswijzer (voorbeeld): van de Wajongers die werkten zonder jobcoach en hun baan verloren tussen 1-1-2015 en 31-12-2019 is 29% binnen een week na het baaneinde gestart in een nieuwe baan en is 36% binnen een maand na het baaneinde gestart met een nieuwe baan.

Proefplaatsingen zijn een veelgebruikt instrument om Wajongers en werkgevers met elkaar kennis te laten maken. Een proefplaatsing is een periode van twee tot maximaal zes maanden waarin de Wajonger werkt met behoud van zijn uitkering. De werkgever hoeft dan geen loon te betalen. Een voorwaarde voor een proefplaatsing is dat de werkgever de intentie heeft om de werknemer na de proefplaatsing een dienstverband van minimaal zes maanden aan te bieden. Vaak gaat aan een nieuwe baan van een Wajonger een proefplaatsing vooraf. Als we het starten op een proefplaatsing beschouwen als de start van een volgende baan, dan is de duur tot aan een volgende baan logischerwijs iets korter. Figuur 3.4 geeft informatie over de duur tot aan een volgende baan waarin het starten in een proefplaatsing is meegerekend.

Inclusief proefplaatsingen is de directe doorstroom (d.w.z. binnen een week) van werk naar werk 30% onder de Wajongers die werkten met een externe jobcoach en zijn baan verloor (zie figuur 3.4). Net als bij de baanvindkans exclusief proefplaatsingen, neemt het percentage met een nieuwe baan inclusief proefplaatsingen geleidelijk toe in de maanden daarna. Een half jaar na het baaneinde is 62% van de Wajongers gestart in een proefplaatsing of een nieuwe baan. Een jaar na het baanverlies is 72% gestart in een nieuwe baan of proefplaatsing, na twee jaar bijna 82%, na drie jaar 85% en na vier jaar 88%. Voor 12% start binnen vier jaar na het baaneinde geen nieuwe baan of proefplaatsing. Als we corrigeren voor Wajongers die na baanverlies (tijdelijk) geen arbeidsvermogen meer hebben, dan is dit 11%.

Als we proefplaatsingen meetellen, dan is er geen verschil in de directe doorstroom van werk naar werk tussen de Wajongers die werkten met een externe jobcoach, met een interne jobcoach of een externe jobcoach. In tegenstelling tot het baanvindpercentage exclusief proefplaatsingen, neemt het aandeel met werk (inclusief proefplaatsingen) juist iets sneller toe onder Wajongers die werkten met een externe jobcoach dan onder Wajongers die werkten zonder jobcoach of met een interne jobcoach. Een half jaar na het baaneinde ligt het percentage dat is gestart in een nieuwe baan of proefplaatsing daardoor iets hoger bij Wajongers die werkten met een externe jobcoach (van hen is 62% een half jaar na baanverlies weer aan het werk in baan of proefplaatsing), dan bij Wajongers die werkten zonder jobcoach (60% na een half jaar weer aan het werk of gestart in proefplaatsing) of een interne jobcoach (56% na een half jaar weer aan het werk of gestart in proefplaatsing). Dit verschil blijft in de maanden/jaren nadien min of meer constant.

Figuur 3.4 Percentage gestart in proefplaatsing of vervolgbaan, per maand na einde vorige baan



Toelichting: Zie figuur 3.3.

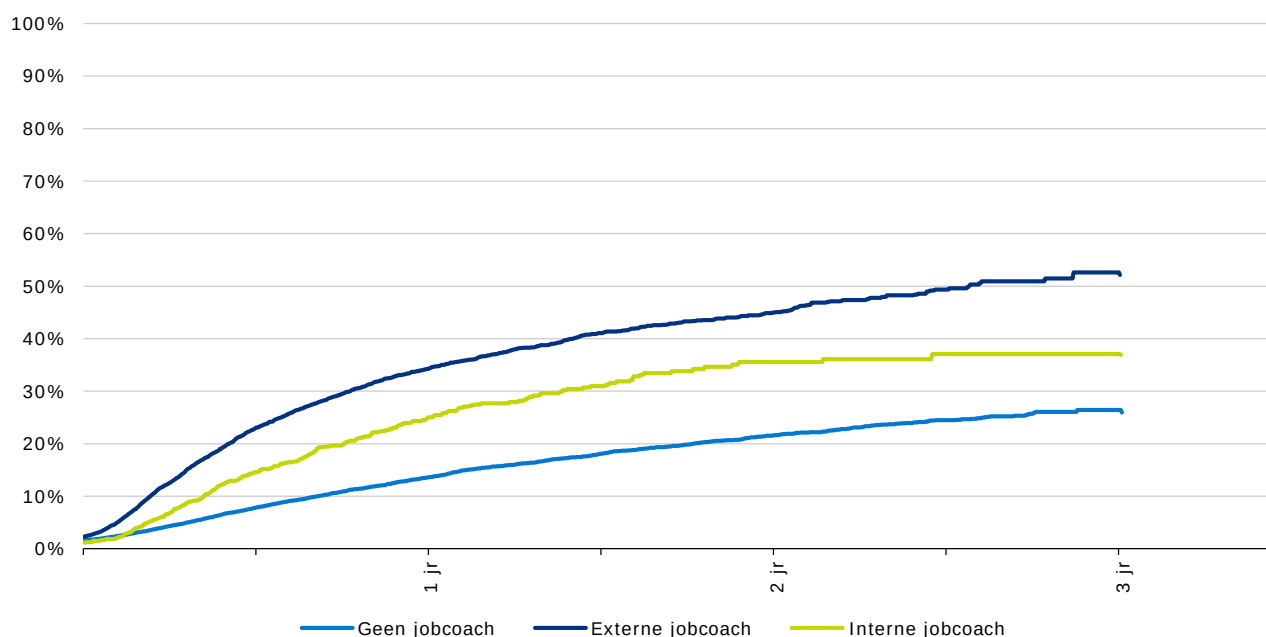
3.4. Ingezette vervolgdienstverlening

In de zoektocht naar nieuw werk kunnen UWV-professionals re-integratiedienstverlening inzetten bij een extern re-integratiebedrijf. In principe kan deze dienstverlening al voor het baaneinde worden gestart, om de kans op van werk naar werk te vergroten. In de praktijk gebeurt dit zelden en wordt deze dienstverlening meestal pas opgestart als mensen drie maanden of langer zonder werk zitten (zie figuur 3.5).

In de eerste maanden voor of na het baaneinde start slechts een klein deel van de Wajongers met een ingekocht re-integratietraject. Als we focussen op de groep die werkte met een externe jobcoach, dan is 2% van hen in een re-integratietraject gestart voor de einddatum van de geëindigde baan. Een week na het baaneinde is 3% van degenen die op dat moment nog geen werk had gevonden gestart in een re-integratietraject. Een maand na het baaneinde is dit 4%, drie maanden na het baaneinde 13%, na een half jaar 23%, oplopend tot net iets meer dan de helft van degenen die drie jaar na het baaneinde nog geen nieuwe baan hebben gevonden. De inzet van re-integratiedienstverlening voor de Wajongers is in de loop der jaren niet veel veranderd (zie figuur BII.2 in bijlage II).

Er wordt vaker externe re-integratiedienstverlening ingekocht voor Wajongers die werkten met begeleiding van een externe jobcoach, dan voor Wajongers die werkten met een interne jobcoach of zonder jobcoach (zie figuur 3.6). Dit verschil ontstaat al in de eerste drie maanden na het baaneinde en neemt toe naarmate de tijd vordert. Drie maanden na het baaneinde is het percentage met re-integratiedienstverlening 13% van de groep die werkte met een externe jobcoach, 7% van de groep die werkte met een interne jobcoach en 4% van de groep die werkte zonder jobcoach. In de maanden daarna starten geleidelijk steeds meer Wajongers in dergelijk re-integratiedienstverlening en wordt het verschil tussen de groepen die werkten met of zonder jobcoach steeds groter, en tussen de groep die werkte met een interne of een externe jobcoach eveneens.

Figuur 3.5 Cumulatief percentage gestart met ingekochte vervolgdienstverlening (per maand na het einde van de baan) – banen die zijn geëindigd tussen 1-1-2017⁴² en 31-12-2019



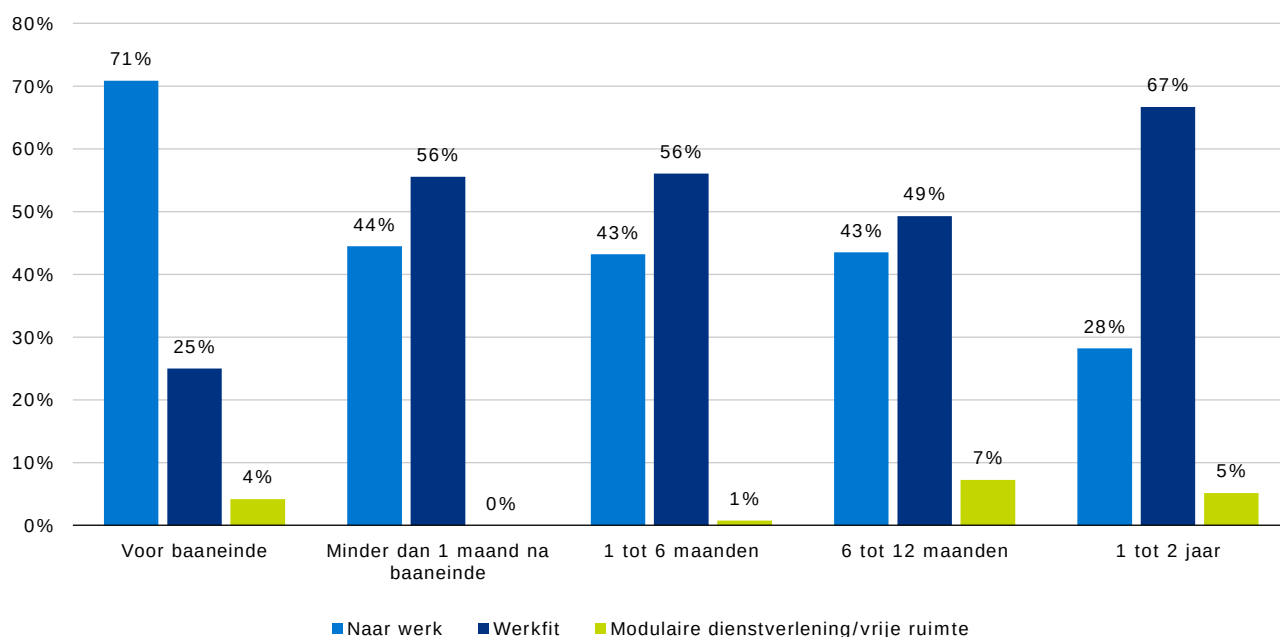
Toelichting: Deze figuur betreft een zogenaamde Kaplan-Meier-figuur, die de inverse van de survival rate toont. Dit is een algemeen gebruikte statistische methode om duurgegevens in beeld te brengen, waarin gegevens van alle mensen met geëindigde banen (van zowel degenen die daarna in een nieuwe baan zijn gestart als degenen waarbij dat nog niet is gelukt) zijn meegenomen voor zolang als we ze konden observeren zonder dat ze gestart waren in een nieuwe baan (i.e. vanaf moment baaneinde tot uiterlijk 31-12-2019). Deze figuur bevat dus informatie over alle banen die zijn geëindigd in de jaren 2015 t/m 2019 en hoe lang het daarna duurde om een te starten in vervolgdienstverlening.

Van de re-integratiedienstverlening die na het baaneinde wordt ingezet, is minder dan de helft dienstverlening Naar werk (zie figuur 3.6). Bij het kleine aantal re-integratiediensten dat voor het baaneinde wordt ingezet, is nog bijna driekwart dienstverlening Naar werk, maar naarmate er meer tijd verstrijkt tussen het baaneinde en de start van de externe re-integratiedienstverlening neemt het percentage van het type Werkfit maken en Modulaire dienstverlening toe. Bij externe re-integratiedienstverlening is er de keuze tussen dienstverlening Naar werk en dienstverlening Werkfit maken en sinds 2019 ook zogenaamde Modulaire dienstverlening.⁴³ De re-integratiedienst Werkfit maken is gericht op UWV-cliënten die beschikken over arbeidsvermogen, maar nog niet voldoende zijn toegerust om het werk te hervatten. De re-integratiedienst Naar werk heeft tot doel cliënten die zijn toegerust om het werk te hervatten daadwerkelijk te plaatsen in werk en vervolgens aan het werk te houden. Modulaire dienstverlening is bestemd voor mensen die nog niet klaar zijn om werkfit gemaakt te worden.

⁴² In tegenstelling tot de andere figuren kijken we hier alleen naar baanbeëindigingen na 1-1-2017. De reden hiervoor is de inwerkingtreding van een nieuw Inkoopkader voor re-integratiedienstverlening, die de inzet van re-integratiedienstverlening behoorlijk heeft veranderd.

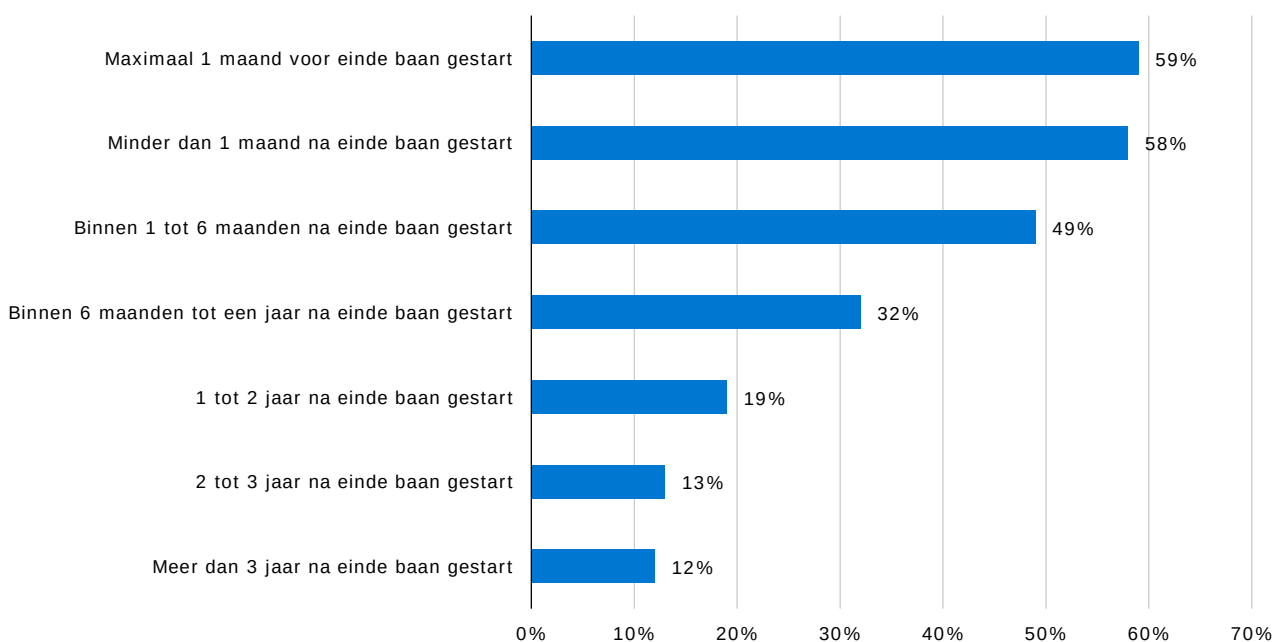
⁴³ Voor meer informatie over de inhoud van deze door UWV ingekochte re-integratiedienstverlening, zie De Graaf-Zijl en Guiaux (2020).

Figuur 3.6 Type dienstverlening (Werkfit maken of Naar werk) dat is ingezet op verschillende momenten na het baaneinde



Toelichting: Deze figuur laat zien welk type dienstverlening op welk moment wordt ingezet. Voorbeeld: van de re-integratiedienstverlening die al voor het baaneinde is ingezet, betrof 71% dienstverlening Naar werk, 25% dienstverlening Werkfit maken en 4% Vrije ruimte (dit laatste betreft één persoon). Door afrondingsverschillen tellen de drie staven soms niet op tot 100%. Sinds 2016 werkt UWV met het inkoopkader waarin twee typen re-integratiedienstverlening vallen: Naar werk en Werkfit maken. Sinds mei 2019 is daar de categorie modulaire dienstverlening bijgekomen, die bestemd is voor iedereen die nog niet klaar is om werkfit gemaakt te worden.

Figuur 3.7 Aandeel van de ingekochte re-integratiedienstverlening dat wordt verzorgd door de jobcoachorganisatie



Toelichting: Deze figuur toont – alleen voor mensen die werkten met externe jobcoach – het aandeel van de ingekochte re-integratiedienstverlening dat wordt verzorgd door de jobcoachorganisatie, naar moment waarop die dienstverlening is ingezet. Bijvoorbeeld: van de re-integratiedienstverlening die binnen één maand voor het baaneinde is gestart, is 59% bij het re-integratiebedrijf dat ook de jobcoaching verzorgde.

Veel re-integratiebedrijven verzorgen naast re-integratiedienstverlening ook jobcoaching. Van de re-integratiebedrijven die zijn gecontracteerd door UWV om re-integratiedienstverlening voor UWV-cliënten te bieden, is bijna driekwart ook erkend als jobcoachorganisatie.⁴⁴ Veel jobcoaches die Wajongers begeleiden zijn eveneens re-integratiecoach (zie

⁴⁴ UWV heeft een afzonderlijk erkenningskader voor jobcoachorganisaties en een inkoopkader voor re-integratiebedrijven.

hoofdstuk 6). Zoals in de hoofdstukken 4 tot en met 7 aan de orde zal komen, zijn er veel voordelen verbonden aan het inzetten van een re-integratietraject bij de organisatie waarbij ook de jobcoach is aangesloten. De Wajonger kent hem of haar al, vertrouwt hem of haar en er is een band opgebouwd. Als er van een dergelijke goede band geen sprake is, dan kan dat juist een reden zijn om de re-integratiedienstverlening niet bij dezelfde persoon of organisatie te laten uitvoeren.

In totaal kreeg 42% van de Wajongers die werkten met een externe jobcoach, en die na baanverlies re-integratiedienstverlening kreeg, deze dienstverlening van de organisatie waar zijn/haar jobcoach werkt. Hoe sneller na (of zelfs voor) het baaneinde de re-integratiedienstverlening wordt ingezet, hoe groter het aandeel dat wordt verzorgd door de organisatie van de jobcoach: van de dienstverlening die al startte voordat de baan was geëindigd, werd 59% door de jobcoachorganisatie verzorgd. Van de dienstverlening die startte in de eerste week na het baaneinde was dit 58% en van de dienstverlening (zie figuur 3.7). Dit percentage neemt af naarmate er meer tijd verstrijkt tussen het baaneinde en de re-integratiedienstverlening langer na het baaneinde startte. Of dit door dezelfde persoon wordt verzorgd, kunnen we in onze databestanden niet achterhalen.

3.5. Beschouwing

De cijfers in dit hoofdstuk komen bevestigen het onderzoek van SEOR over de arbeidsmarktpatronen van mensen die werk(t)en met een jobcoach.⁴⁵ Bij baaneinde stroomt een kwart van de mensen direct door naar een volgende baan. Een half jaar na het baaneinde is ruim de helft gestart in een volgende baan en het aandeel dat werk vindt neemt geleidelijk toe in de loop der jaren na baanverlies. Na vier jaar heeft zo'n 85% nieuw werk gevonden.

We laten echter ook zien dat deze percentages voor Wajong-gerechtigden die werkten met een jobcoach nauwelijks anders zijn dan voor degenen die werkten met een interne jobcoach of zonder jobcoach. De mensen die werkten zonder jobcoach vinden iets sneller een baan, terwijl degenen die werkten met een externe jobcoach juist sneller starten in een proefplaatsing. Maar in totaal (gestart in baan of proefplaatsing) verschillen ze nauwelijks van elkaar. De problematiek is dus niet per se gekoppeld aan de groep die werkt met een externe jobcoach. Dat het bij baaneinde vrij lang duurt voordat men een nieuw baan heeft gevonden, speelt breed onder werknemers met een Wajong-achtergrond.

De cijfers in dit hoofdstuk laten zien dat het enige tijd duurt voordat er re-integratiedienstverlening wordt ingekocht bij een extern re-integratiebedrijf om deze mensen te helpen bij het vinden van nieuw werk. In slechts 4% van de gevallen is deze re-integratiedienstverlening binnen een maand na het baaneinde gerealiseerd. Re-integratiedienstverlening door een re-integratiebedrijf wordt meestal pas opgestart als mensen drie maanden of langer zonder werk zitten. Voor mensen die werkten met een externe jobcoach gebeurt dit twee keer zo vaak als voor degenen die in hun vorige baan werkten zonder jobcoach.

Behalve het feit dat het vrij lang duurt voordat re-integratiedienstverlening op gang komt, valt op dat meer dan de helft van die re-integratiedienstverlening Werkfit maken betreft, ook als dat vrij snel na het baaneinde gebeurt. Dit terwijl de re-integratiedienst Werkfit maken is bedoeld voor UWV-cliënten die beschikken over arbeidsvermogen, maar nog niet voldoende zijn toegerust om het werk te hervatten.⁴⁶ Bijvoorbeeld omdat ze moeite hebben met samenwerken of communiceren, erg gevoelig zijn voor stress, een verstoord dag-nachtritme hebben of geen idee hebben wat voor werk ze zouden kunnen doen. De re-integratiedienst Naar werk heeft tot doel om cliënten die zijn toegerust om het werk te hervatten daadwerkelijk te plaatsen in werk. Alleen bij het kleine aantal re-integratiediensten dat vóór het baaneinde wordt ingezet, is bijna driekwart dienstverlening Naar werk.

Van de mensen die werkten met een externe jobcoach en die na baanverlies re-integratiedienstverlening kregen, kreeg bijna de helft deze dienstverlening van de organisatie waar zijn/haar jobcoach werkt. Hoe sneller na (of zelfs voor) het baaneinde de re-integratiedienstverlening is ingezet, hoe groter het aandeel dat wordt verzorgd door de organisatie van de jobcoach. Als de re-integratiedienstverlening binnen een maand na het baaneinde start, is de kans 59% dat dit bij de organisatie is die ook de jobcoaching verzorgde.

⁴⁵ Zie De Hek e.a. (2019).

⁴⁶ Zie De Graaf-Zijl en Guiaux (2020) voor meer informatie over deze dienstverlening.

4. Ervaringen van werknemers

In dit hoofdstuk beschrijven we het proces dat mensen met een Wajong-uitkering bij een baaneinde doorlopen, hoe zij dat beleven en welke verbetermogelijkheden zij daarin zien. Paragraaf 4.1 brengt in beeld hoe het proces rond het baaneinde, gezien vanuit het perspectief van de persoon die zijn baan verliest, objectief verloopt. Paragraaf 4.2 beschrijft hoe deze mensen dit proces beleven. Paragraaf 4.3 geeft een beschouwing van de positieve aspecten en de verbeterpunten die hieruit resulteren en de prioriteiten die vanuit het perspectief van de werknemers met een Wajong-achtergrond gesteld worden aan mogelijke verbeteringen. De resultaten zijn gebaseerd op interviews met vijftien cliënten, die in mei 2021 zijn uitgevoerd door interviewers van onderzoeksbureau MWM2, en een prioriteringssessie met vertegenwoordigers van de UWV-clëntenraad, de Landelijke Cliëntenraad, Ieder(in) en MIND in september 2021.

4.1. Beschrijving

Objectief gezien verloopt het proces rond een baaneinde, gezien vanuit het perspectief van de persoon die zijn of haar baan verliest, zoals weergegeven in figuur 4.1. Er zijn vier fasen te onderscheiden: van indiensttreding naar twijfels over baanbehoud naar beslissing over baaneinde en tot slot het terugkeren in de uitkering en/of het (zoeken naar) nieuw werk.

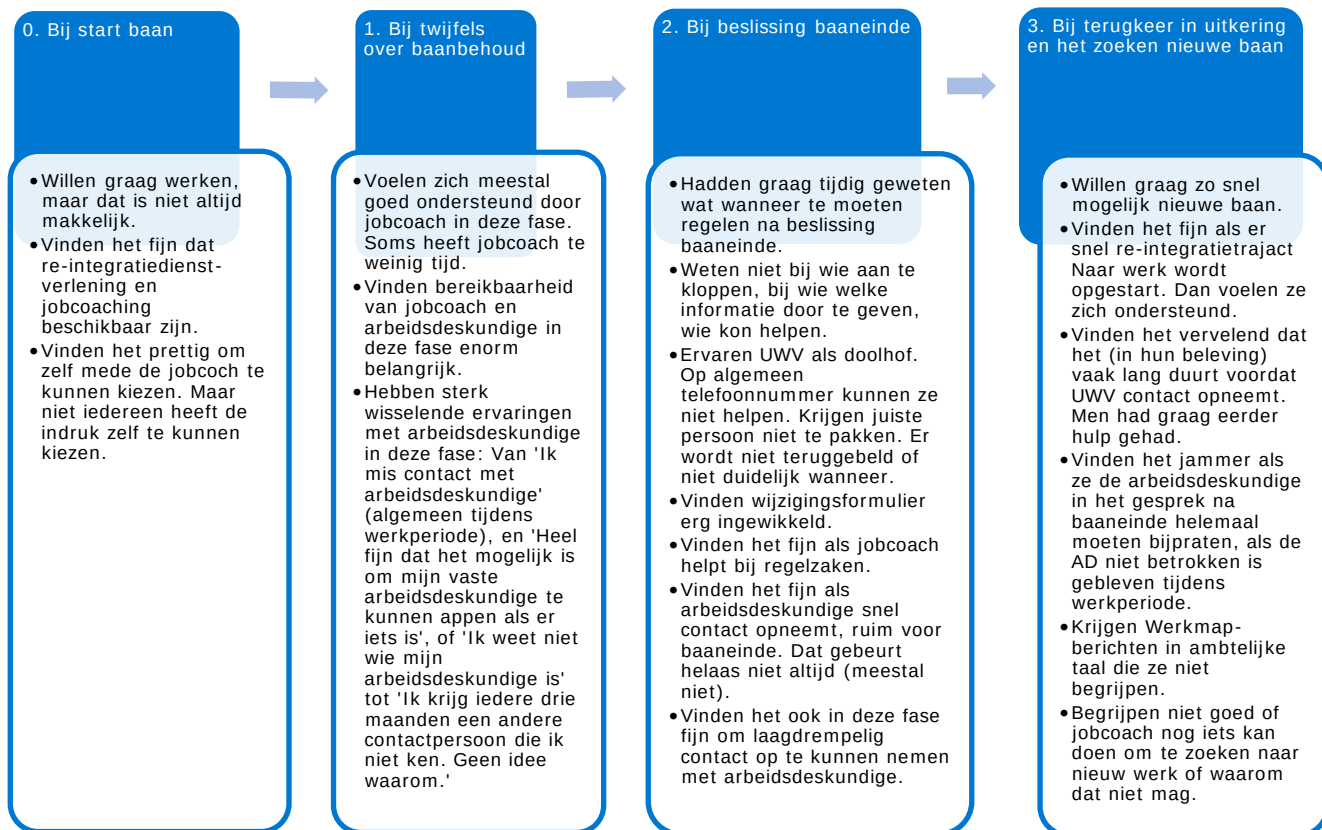
Figuur 4.1 Beschrijving van de fasen in het proces rond baaneinde door Wajong-gerechtigden



4.2. Beleving

Figuur 4.2 brengt in beeld hoe mensen het proces rond het baaneinde hebben beleefd. Onder de figuur worden de ervaringen nader uitgewerkt, per fase, waarbij we gebruikmaken van quotes uit de interviews.

Figuur 4.2 Beleving van de fasen in het proces rond baaneinde door Wajong-gerechtigden



Fase 0: Start baan

De mensen die we hebben geïnterviewd willen allemaal graag werken. Het is voor hen een manier om mee te doen aan de samenleving en ze willen net als ieder ander werken voor hun geld. *'Ik wil gewoon werken wat ik kan.'* *'Iedereen wil werken, zo ben ik opgevoed. Dat geeft voldoening, je wilt meedraaien in de maatschappij.'* Makkelijk is dat niet altijd. *'Wajong is toch altijd wel een dingetje. Het geeft je een stempel in negatieve zin. Je hebt toch ergens het gevoel dat je niet helemaal hetzelfde bent als je collega's.'*

De mensen die hulp kregen van een jobcoach of een re-integratiebedrijf⁴⁷ vonden dat vrijwel zonder uitzondering heel plezierig. Het feit dat UWV ervoor zorgt dat ze van deze voorzieningen⁴⁸ gebruik kunnen maken, benoemen ze dan ook als positief. *'Een re-integratietraject is goed, dan blijf je niet stilzitten.'* Ze vinden het ook fijn als ze de jobcoach/het re-integratiebedrijf zelf uit mogen kiezen. Ze vinden het belangrijk om bij de jobcoach met wie ze een goede klik hebben te kunnen blijven. Dat is nu niet altijd de praktijk, bleek uit de gesprekken: *'Ik kreeg een nieuwe baan bij X (naam bedrijf). Dan ben je verplicht om een jobcoach van Y (naam jobcoachorganisatie) te nemen. Dat vond ik heel vervelend. Ik wilde het liefst door met mijn vorige jobcoach.'* Of er in dit geval sprake is van interne jobcoaching of van een bedrijf dat met een vaste externe jobcoachorganisatie samenwerkt, is niet bekend (meer hierover in hoofdstuk 5).

Fase 1: Twijfels over baanbehoud

De Wajongers die wij spraken gaven aan dat ze zich in de fase voorafgaand aan de beslissing over het baaneinde over het algemeen vrij goed ondersteund voelen door hun jobcoach. Als er dingen spelen, dan kunnen ze hun verhaal kwijt bij hun jobcoach en krijgen ze hulp om er samen met de werkgever uit te komen. Ze ervaren steun, betrokkenheid en begrip van hun jobcoach, zeker als het wat minder gaat. Een kenmerkend citaat is: *'Jobcoaches zijn fijne mensen om mee te werken. Als het minder gaat, kan ik er met ze over praten. Als het goed gaat, gaan we gewoon samen een kopje koffie drinken om bij te praten.'*

Hoewel de meesten zich goed ondersteund voelden, zijn de verhalen over de jobcoaches niet unaniem positief, zoals blijkt uit de volgende citaten: *'Ik heb ondersteuning gehad van twee jobcoaches. Met de eerste had ik een goeie klik. Hij nam veel contact op om te vragen hoe het gaat. Hij kwam langs op het werk. Nu heb ik een andere jobcoach, sinds anderhalf jaar. Dat is heel jammer. Ik was gewend aan de steun van mijn vorige jobcoach. Je hebt het over persoonlijk dingen die je meemaakt en ervaart, en dan wen je aan een persoon. Ik heb drie jaar zijn steun gehad. [...] De nieuwe jobcoach doet gewoon zijn werk. Als ik vragen heb, dan kan ik die stellen. Maar die klik die ik had met X (naam oude jobcoach) is er niet'. En 'In mijn eerste baan had ik een jobcoach, die had niet zoveel tijd voor me. Zij zijn natuurlijk ook gebonden aan tijd, daar heb ik wel begrip voor. Maar ik had er niet zoveel aan. In de volgende baan had ik een andere jobcoach. Die was veel beter beschikbaar. Die kon ik altijd bellen. Bereikbaarheid is voor mij superbelangrijk.'*

De steun die mensen in deze fase van arbeidsdeskundigen hebben ervaren, was wisselend. Voor sommige geïnterviewden was ook de arbeidsdeskundige in deze situaties een steun. Voorwaarde daarvoor was wel dat ze wisten wie hun arbeidsdeskundige is, dat ze het gevoel hadden dat die betrokken bleef in deze werkende fase en dat ze makkelijk contact met hem of haar konden opnemen. Even een appje kunnen sturen werd daarbij genoemd als succesfactor. Meerdere geïnterviewden hadden echter een andere ervaring. Sommigen wisten niet wie hun arbeidsdeskundige was. Anderen gaven aan dat ze hadden verwacht dat hun arbeidsdeskundige contact met hen zou houden in de periode dat ze aan het werk waren, dat die af en toe op de werkvloer was komen kijken. Dat hadden ze gemist. Ze zouden meer contact gedurende de gehele periode op prijs stellen. *'Tijdens mijn werk werd ik alleen begeleid door mijn jobcoach. Ik had alleen af en toe mailcontact met mijn arbeidsdeskundige, maar op een gegeven moment werd dat ook minder. De jobcoach was voor mij het grootste aanspreekpunt voor regelzaken. Mijn tip voor UWV als er sprake is van een mogelijk baaneinde: arbeidsdeskundige, kom op persoonlijk gesprek, kom langs op het werk. Dat geeft mij het gevoel dat ik word opgevangen'.* Op de vraag wat ze zou doen als haar nieuwe baan misschien zou eindigen, antwoordde iemand: *'Ik zou mijn arbeidsdeskundige niet meteen bellen, want dat heeft wel een hoge drempel. Ik spreek haar maar twee keer per jaar.'*

Fase 2: Beslissing baaneinde

Vanaf het moment dat duidelijk is dat een baan echt gaan eindigen, begint voor velen een onzekere periode, waarin ze zich niet altijd even goed ondersteund voelen. Ze ervaren UWV als een doolhof, zijn bang om fouten te maken, omdat ze de ervaring hebben dat dit vervelende consequenties kan hebben en weten niet goed hoe ze hulp kunnen krijgen. Ze hebben behoefte aan ondersteuning bij het regelen van de formaliteiten en bij het vinden van nieuw werk. Beide zijn lang niet altijd beschikbaar op het moment dat ze daar behoefte aan hebben. Velen geven aan dat ze geen vast contactpersoon hebben of dat hun 'vaste' contactpersoon wisselt (waarvan sommigen wel en sommigen niet op de hoogte worden gebracht). En dat ze niet weten bij wie ze met welke vraag terecht kunnen. Ze vinden het moeilijk om contact te krijgen met UWV. Ze weten lang niet altijd bij wie ze moeten zijn, bellen het algemene nummer en weten dan niet met wie ze spreken, die persoon weet hen vaak niet te helpen en soms krijgen ze te horen dat het enkele weken kan duren voordat iemand zal terugbellen. Dit geeft deze mensen een machteloos gevoel.

⁴⁷ Geïnterviewden vonden het lastig om onderscheid te maken tussen jobcoaching en re-integratiedienstverlening omdat veel jobcoaches ook re-integratiecoach zijn bij een organisatie die zowel jobcoaching aanbiedt als begeleiding bij het vinden van werk. De Wajongers die wij hebben gesproken noemden iedereen van buiten UWV die hen helpt bij het vinden van werk en begeleiding op de werkplek 'de jobcoach'.

⁴⁸ Voor UWV is jobcoaching een 'voorziening' en een re-integratietraject 'dienstverlening'. Cliënten kennen en maken dit onderscheid niet. Zij ervaren het als een geheel en noemen alles een voorziening.

Enkele kenmerkende citaten:

'Ik weet niet bij wie ik aan moet kloppen voor welke dingen. Je hebt bij alle dingen weer een ander persoon bij UWV nodig. Het is niet praktisch. Als ik contact wil met UWV, dan bel ik naar het algemene nummer van UWV en die sturen me door. Eén vast contactpersoon zou makkelijker zijn.'

'De communicatie kan veel beter. Ze bellen nooit binnen een week terug als ze dat zeggen. Ik zou liever een berichtje ontvangen dat ze vertraagd zijn en wanneer ik dan wel reactie kan verwachten. Dan heb ik duidelijkheid.'

'Ik heb iedere drie maanden een andere contactpersoon bij UWV. Geen idee waarom.'

'Het grootste verbeterpunt: graag duidelijk maken wie mijn arbeidsdeskundige is en welke persoon welke taak heeft.'

'Ik heb heel tijdig aangegeven dat mijn baan ging aflopen, zes maanden voordat het tweede jaarcontract afliep. Ik had het fijn gevonden als ze me toen hadden voorbereid op wat ik allemaal moest regelen.'

Ook in deze fase is de steun die mensen van de arbeidsdeskundigen hebben ervaren wisselend. Als ze een vaste arbeidsdeskundige hebben, dan is dat voor hen vaak de toegang en vraagbaak voor alles wat met UWV te maken heeft. Soms kregen ze die hulp, anderen waren teleurgesteld dat de arbeidsdeskundigen hen ook niet kon vertellen wat het baaneinde financieel voor hen zou betekenen. En vaak had men verwacht dat de arbeidsdeskundige al in deze fase zou helpen bij het zoeken naar ander werk, maar dat was meestal niet het geval.

Ondanks dat het formeel geen taak is van een jobcoach, voelden meerdere geïnterviewden zich in deze fase afhankelijk van hun jobcoach om hen te ondersteunen bij de regelzaken. Ze vinden de regels en formulieren van UWV erg ingewikkeld. Ze moeten bijvoorbeeld een wijzigingsformulier invullen. Dat formulier vinden ze moeilijk. Na het versturen van het formulier verwachten ze bovendien dat er contact met hen wordt opgenomen, maar dat gebeurt niet of het duurt lang. Ze zijn voor hun gevoel lang in onzekerheid over wat het baaneinde betekent voor hun uitkering en hoe iemand hen kan helpen aan een volgende baan. Ze zouden graag zien dat de regels wat minder ingewikkeld waren, of dat ze meer hulp en sneller duidelijkheid kregen over wat een baaneinde financieel voor hen betekent en wat ze daarvoor allemaal moeten regelen en aanvragen.

'Ik kreeg een fietsongeluk. Ik was negen maanden uit de running. Toen werd mijn contract niet verlengd. Ik nam toen contact op met UWV, omdat ik niet wist of ik nou WW zou krijgen of Ziektewet of Wajong. Het was voor mij lang onduidelijk welke uitkering ik zou krijgen en bij wie ik met vragen hierover terecht kon.'

'Het is niet simpel bij UWV. Bijvoorbeeld berekenen wat dat [het baaneinde, red.] financieel betekent en hoe je het moet aanvragen. Ik begreep later dat ik nog een aanvulling had kunnen aanvragen, omdat ik een eigen huishouden heb. Daar kunnen ze meer voorlichting over geven. En dan heb ik nog een normaal intelligentieniveau, maar er zijn ook mensen met een verstandelijke beperking. Wat moeten die dan? Ik had het idee dat X (naam arbeidsdeskundige) het ook niet goed wist.'

Fase 3: Terugkeer in de uitkering en/of (zoeken naar) nieuwe baan

De geïnterviewden gaven aan dat ze na een baaneinde graag zo snel mogelijk weer aan de slag gaan. Ze vertelden hoe belangrijk het voor hen is om niet lang thuis te zitten. Als ze thuiszitten, dan voelt dat soms wel lekker rustig en ontspannen, maar achteraf zouden ze toch graag zien dat iemand ze wat strenger had toegesproken en wat meer had geholpen. Ze raken snel hun ritme en structuur kwijt en dat maakt het lastiger om daarna weer aan de slag te gaan. *'Terugkijkend denk ik: had mij wat meer gepusht.'*

Over de terugkeer in de uitkering in deze fase waren de geïnterviewden over het algemeen tevreden. De onvrede op dat vlak zit meer in de fase vóór de terugkeer in de uitkering, wanneer er sprake is van onduidelijk, onzekerheid en ingewikkelde formulieren die ze moeten invullen. Als het eenmaal zover is, dan verloopt de uitkeringsverstrekking meestal goed.

Wat betreft de hulp bij het zoeken naar nieuw werk zijn de ervaringen minder positief. Net als in de vorige fase, zijn de ervaringen met arbeidsdeskundigen wisselend, maar dan nu m.b.t. de hulp die ze krijgen bij het zoeken naar een nieuwe baan. Daarbij lijkt sprake van een verband met de mate waarin de arbeidsdeskundige contact hield in de periode dat de persoon werkte. De mensen die positief waren over de begeleiding van de arbeidsdeskundige tijdens de werkzame periode, waren dat ook over de fase na het baaneinde. Deels heeft dit te maken met de snelheid waarmee de arbeidsdeskundige contact opnam: een enkele geïnterviewde vertelde dat hij al voor het einde van een baan een uitnodiging voor een gesprek kreeg van UWV, maar vaker hoorden we dat ze al enige tijd thuiszaten voordat UWV contact met hen opnam. Ook wanneer al maanden voor het baaneinde bekend was dat de baan zou eindigen, moesten ze wacht tot vlak voor (of zelf na) het baaneinde. Soms duurde het zo lang voordat ze hulp kregen van UWV, dat ze zich überhaupt niet geholpen voelden:

'Thuiszitten vind ik heel vervelend. Maar als je contract afgelopen is en ze gaan een week van tevoren voor je zoeken, dan ben je te laat! Ik zou willen dat ze eerder beginnen om een nieuwe baan te zoeken.'

'Ik ben in maart weggegaan van mijn baan. Ik heb toen contact gezocht met het UWV, zo van "Ik ben werkloos, kunnen jullie me helpen?" Het duurde lang voordat ik contact kreeg en ik wist ook niet met wie ik contact kon zoeken. Ik neem contact op met UWV via het algemene telefoonnummer en dan kijken zij wie mijn vorige contactpersoon is geweest.⁴⁹ Ik werd uiteindelijk door UWV teruggebeld en die persoon heeft geluisterd naar mijn wensen en die heeft me toen doorgestuurd naar een uitzendbureau. In eerste instantie zorgt dit voor wanhoop. Je zoekt een baan en dan doen ze er niet zo serieus over. Ik kan heus wel wachten, maar geef dan een reactie als het zo lang duurt.'

Sommige geïnterviewden merkten bovendien op dat ze de arbeidsdeskundige in het eerste gesprek na het baaneinde helemaal bij moeten praten over wat er is gebeurd tijdens de werkzame periode en wat daar al dan niet is misgegaan. Dat vinden ze vreemd. Ze vragen zich af waarom de arbeidsdeskundige dan niet af en toe kwam kijken op het werk, zodat hij/zij op de hoogte bleef. Zoals eerder gezegd is dit niet altijd het geval: sommige arbeidsdeskundigen houden wel contact als iemand werkt en anderen blijven geïnformeerd via de jobcoach.

De geïnterviewden hebben behoefte aan duidelijkheid over de rol van de jobcoach na baaneinde. Ze weten niet goed wat ze van een jobcoach kunnen verwachten nadat hun baan is afgelopen: *'Nu ik geen werk meer heb, weet ik niet goed of een jobcoach iets voor mij kan doen.'* Degenen die hier wel een beeld van hadden gaven aan dat ze er moeite mee hadden dat hun jobcoach niets deed om naar ander werk te zoeken, omdat de jobcoach dat van UWV niet mag doen.

Faseoverstijgend

In de interviews viel op dat de ervaringen met de UWV-professionals sterk wisselden. Sommigen gaven aan het contact met hun arbeidsdeskundige plezierig te vinden, anderen voelden zich niet geholpen, gehoord of begrepen. De ervaringen verschilden tussen cliënten, maar ze verschilden per cliënt ook tussen arbeidsdeskundigen, soms op verschillende UWV-locaties. De cliënten die ervaringen hadden met meerdere arbeidsdeskundigen (en misschien ook AID'ers) konden helder uitleggen hoe groot het verschil was dat ze ervoeren tussen medewerkers:

'Sinds kort heb een andere contactpersoon, waar ik iets mee kan. Nu vind ik de ondersteuning goed. Dat was voorheen wel anders. Ze laat me mijn ding doen en als ik haar nodig heb, weet ik haar te vinden. Ze staat altijd open om me verder te helpen.'

'Vanaf het moment dat ik X (naam arbeidsdeskundige) kreeg toegewezen, is het ellende geweest. Die ontmoedigde me meer dan dat hij me hielp. Die heb ik nu gelukkig niet meer, want ik ben verhuisd. Ik heb nu iemand die het tegenovergestelde is: positief. Ik voel me nu juist heel goed begrepen en gesteund door UWV. Ik merk nu dat UWV ook echt kan helpen om werk te vinden. Ze hebben me op een traject Naar werk gezet. Het fijne aan mijn nieuwe arbeidsdeskundige: als ze iets zegt, dan doet ze het. Ze zegt eerlijk als ze iets niet weet en dan gaat ze het uitzoeken. En bereikbaarheid: ik kan haar altijd appen.'

4.3. Beschouwing

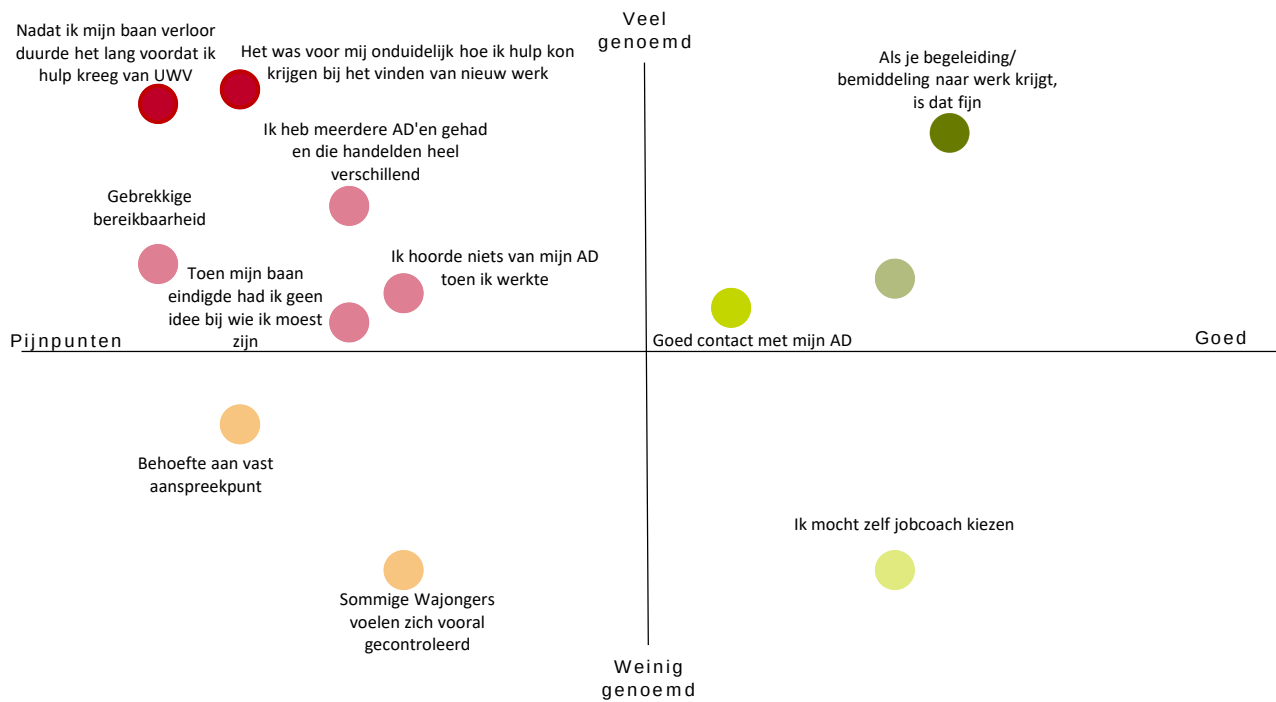
Alles overziend beschouwen de werknemers die hun baan verloren bepaalde zaken positief en andere zaken wijzen ze aan als verbeterpunt. Hieronder beschrijven we de positieve aspecten en de verbeterpunten op het gebied van UWV en jobcoaches afzonderlijk. Box 2 geeft een overzicht van de prioriteiten die op grond van de bevindingen vanuit het cliëntperspectief gesteld zouden moeten worden.

Rol UWV

Figuur 4.3 vat samen hoe Wajongers aankijken tegen de rol die UWV vervult in het proces rond het baaneinde. Over het algemeen vinden zij het prettig als ze van UWV hulp aangeboden krijgen in de vorm van re-integratiedienstverlening (gericht op het vinden van nieuw werk) en jobcoaching (gericht op begeleiding tijdens het werk). Grootste knelpunt dat ze ervaren zit in de snelheid waarmee ze worden geholpen door UWV nadat duidelijk is dat een baan gaat eindigen. Dat is vaak al behoorlijk lang bekend en toch moeten ze wachten tot de baan al is afgerond voordat ze hulp krijgen. Voor een deel laat het gebrek aan snelheid zich verklaren door problemen in de bereikbaarheid en communicatie met UWV. Velen missen een vast contactpersoon, die contact met hen houdt tijdens de periode dat ze werken, bij wie ze terecht kunnen voor vragen en problemen. De mensen die dat wel hadden, waren daar juist zeer over te spreken. Zeker als ze die konden appen als er iets aan de hand was. Degenen die met meerdere arbeidsdeskundigen te maken hebben gehad, constateren grote verschillen. Ze willen zich gehoord voelen en het gevoel hebben dat er actie voor hen wordt ondernomen, en dat is helaas niet altijd hun ervaring. Tot slot zouden de geïnterviewden het fijn vinden als de regels en formuleren rond terugkeer in de uitkering of naar een andere baan minder ingewikkeld zouden zijn, of dat ze meer hulp en uitleg zouden krijgen bij het invullen daarvan.

⁴⁹ Deze persoon woont in een regio waar gewerkt wordt met een workload op teamniveau, zie hoofdstuk 7.

Figuur 4.3 Oordeel Wajong-gerechtigden over de rol van UWV rond baaneinde

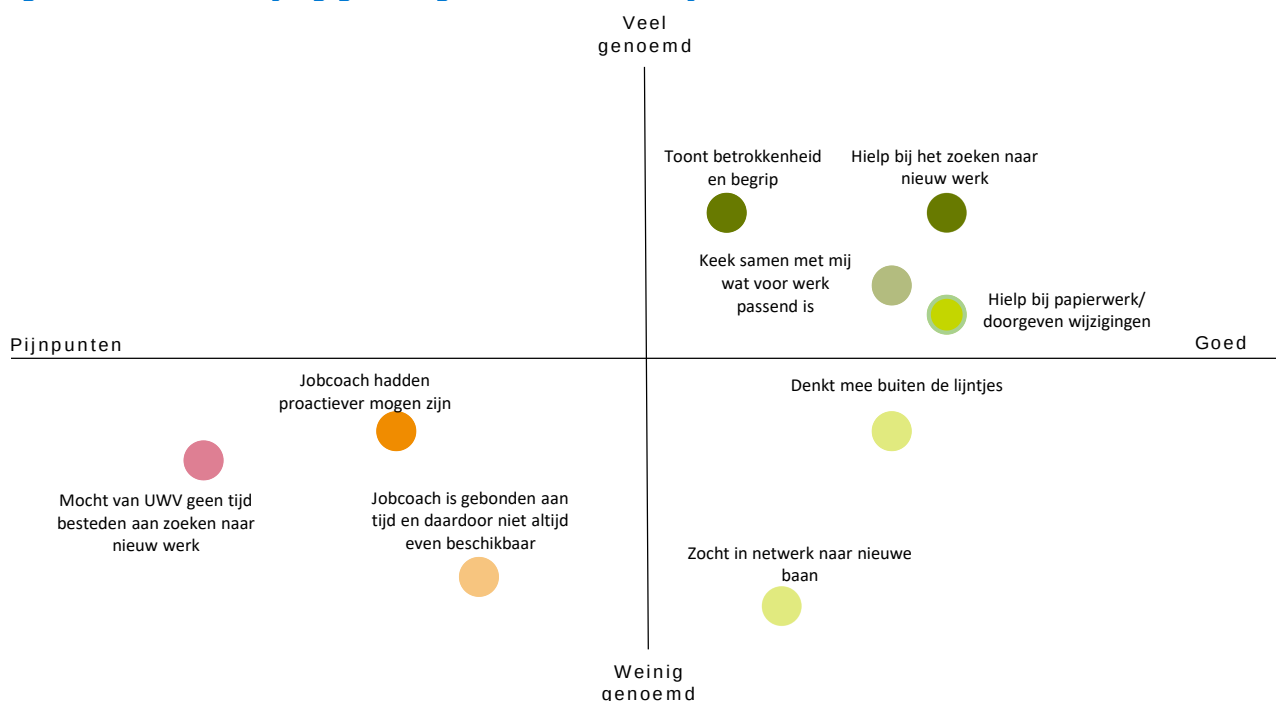


Bron: Interviews Wajong-gerechtigden.

Rol jobcoaches

Figuur 4.4 vat samen hoe geïnterviewden de rol van hun jobcoach rond het baaneinde hebben ervaren. Over het algemeen is dat oordeel positief. Soms hadden de jobcoaches in de ogen van hun cliënten proactiever mogen zijn en meer hulp mogen bieden bij het zoeken naar ander werk, maar de meesten waren zeer te spreken over de jobcoach en de rol die hij/zij speelde rond het baaneinde. Er waren ook cliënten die wisselende ervaringen hadden, die ervaring hadden met meerdere jobcoaches en de ene veel fijner vonden dan de ander. Dat ze soms bij de aanvang van een nieuwe baan hun oude jobcoach niet konden behouden, werd door sommigen erg jammer gevonden. Anderen maakte dat niet zoveel uit, als ze maar begeleid werden door een jobcoach. Verder is er behoefte aan meer duidelijkheid over de rol die de jobcoach kan spelen nadat duidelijk is dat een baan gaat eindigen: dat ze niet mogen helpen bij het regelen van de formaliteiten of bij het zoeken naar ander werk.

Figuur 4.4 Oordeel Wajong-gerechtigden over de rol van jobcoaches rond baaneinde



Bron: Interviews Wajong-gerechtigden.

Box 2 Prioriteiten volgens de cliëntenorganisaties

In september 2021 hebben we gesproken met vertegenwoordigers van de UWV-cliëntenraad, de Landelijke Cliëntenraad, Ieder(in) en MIND. Op grond van de bevindingen in het onderzoek formuleerden de cliëntenvertegenwoordigers de volgende prioriteitenlijst.

Verbeteringen in de communicatie tussen cliënten en UWV:

- Zorg dat Wajongers en iedereen in hun persoonlijke omgeving weten wat ze op welk moment van (wie bij) UWV kunnen verwachten. Voorstel: Doe dit bijvoorbeeld via voor iedereen begrijpelijke en vindbare informatieverstrekking op de website over de processen, brieven en formulieren. Zorg voor duidelijkheid. Neem onzekerheden weg die gepaard gaan met niet weten bij wie je moet zijn, lang moeten wachten op antwoord, óf iemand je kan helpen en hoe.
- Zorg voor goede bereikbaarheid van UWV. Voor Wajongers, jobcoaches én werkgevers. Geef directe telefoonnummers, bel in elk geval met zichtbare telefoonnummers, zorg dat iedereen weet bij wie hij waarvoor moet zijn, zodat ze het algemene nummer kunnen vermijden.
- Zorg voor een vast contactpersoon voor Wajongers, een vaste ingang bij UWV die hen doorverbindt met de juiste persoon voor de vraag/het probleem dat ze op dat moment hebben, die overzicht heeft over UWV-gerelateerde zaken en die voor hen coördineert.
- Zorg voor een vast contactpersoon voor werkgevers. Ook zij hebben een vaste ingang nodig om snel signalen door te kunnen geven en dingen te kunnen bespreken. Als je dat goed regelt, is het voor werkgevers aantrekkelijker om met deze groep te werken.
- Wisselingen in contactpersoon helder communiceren aan Wajonger, jobcoach én werkgever. Aantal wisselingen in contactpersoon tot een minimum beperken.

Verbeteringen intern UWV (protocolen en processen):

- Verbreed in het jobcoachprotocol het formele takenpakket van de jobcoach: geef ze een rol bij de administratieve afhandeling van het baaneinde (hulp bij invullen formulieren) en hulp bij jobfinding als duidelijk wordt dat de huidige baan stopt. Dit takenpakket moet helder zijn voor de Wajonger en zijn/haar werkgever. Mogelijk alternatief voor het opnemen van jobfinding door de jobcoach in het jobcoachprotocol is directe inkoop van het traject Naar werk als bekend is dat de baan gaat eindigen, zodat vertraging van het proces 'begeleiding naar ander werk' tot een minimum wordt beperkt.
- Zorg dat iemand de regie krijgt over het van-werk-naar-werkproces. Maak heldere afspraken over de rol van alle betrokkenen in dit proces, zodat iedereen weet wat ieders taak is in het geheel, hoe ze geacht worden samen te werken, aan elkaar over te dragen, etc.
- Zorg voor een duidelijk taakomschrijving voor arbeidsdeskundigen: wat wordt er van hen verwacht in de begeleiding van werkende Wajongers? Hierbij hoort contact onderhouden met de werkende Wajonger en werkgever, samenwerken met jobcoaches, werkbezoeken. Dit kan efficiënt door de arbeidsdeskundige die de Wajonger begeleidt ook de loonwaardemetingen en jobcoachaanvragen te laten doen.
- Uniformeer de processen en werkwijzen in de begeleiding van werkende Wajongers in het algemeen en de begeleiding en processen rond baaneinde in het bijzonder.

5. Ervaringen van werkgevers

In dit hoofdstuk beschrijven we het proces rond het baaneinde van werknemers met een Wajong-achtergrond vanuit het perspectief van werkgevers: hoe ervaren zij dit proces en welke verbetermogelijkheden zien ze daarin? Paragraaf 5.1 brengt in beeld hoe het proces rond het baaneinde vanuit het perspectief van de werkgever objectief gezien verloopt. Paragraaf 5.2 beschrijft hoe werkgevers dit proces beleven. Paragraaf 5.3 geeft een beschouwing van de positieve aspecten en de verbeterpunten die hieruit resulteren en de prioriteiten die vanuit werkgeversperspectief gesteld worden aan mogelijke verbeteringen. De bevindingen in dit hoofdstuk zijn gebaseerd op interviews met elf werkgevers, die in maart-april 2021 zijn uitgevoerd en een prioriteringssessie met vertegenwoordigers van de AWWN, SBCM, VNG en De Normaalste Zaak in augustus 2021.

Box 3 Geïnterviewde werkgevers

Bij de interpretatie van de bevindingen in dit hoofdstuk is het van belang te weten dat de meeste werkgevers die zijn geïnterviewd sociale ondernemingen zijn, waar een substantieel deel van de werknemers een arbeidsbeperking heeft (en een uitkering vanuit UWV of gemeente). Dit zijn geen SW-bedrijven, maar volledig private ondernemingen. Bij het ander deel van de geïnterviewde werkgevers werken voornamelijk werknemers zonder arbeidsbeperkingen, maar zijn daarnaast ook medewerkers in dienst met een Wajong-achtergrond. Omdat dit grote bedrijven zijn, gaat dit toch om substantiële aantallen werknemers. Alle geïnterviewde werkgevers hebben met andere woorden veel ervaring in het werken met en begeleiden van werknemers met een arbeidsbeperking, waaronder mensen met een Wajong-achtergrond. De meerderheid van de geïnterviewde werkgevers streeft naar zoveel mogelijk doorstroom van werknemers met een Wajong-achtergrond naar een vast contract. Drie bedrijven zien zichzelf vooral als opstapje naar een volgende plek op de arbeidsmarkt en moedigen doorstroom naar andere banen aan. Zij zoeken een evenwicht tussen een vaste groep werknemers uit de doelgroep banenafpraak en de zogenoemde doorstroomgroep.

Niet alle geïnterviewde werkgevers hebben evenveel ervaring met baaneindes van Wajongers. Dit hangt deels af van de bedrijfsgrootte en hoelang ze al met deze groep werken, deels van hun bedrijfsstrategie. De drie bedrijven die zijn gericht op doorstroom hebben vrij veel ervaring met baaneindes. Twee andere bedrijven hebben eveneens vrij veel ervaring met baaneindes, ondanks dat ze niet zijn gericht op doorstroom. Dit zijn vooral bedrijven die al jarenlang werknemers met een arbeidsbeperking in dienst nemen. De rest van de geïnterviewde bedrijven (zes) heeft zelden te maken met baaneindes en spreekt dus over de paar gevallen waarin het wel aan de orde was.

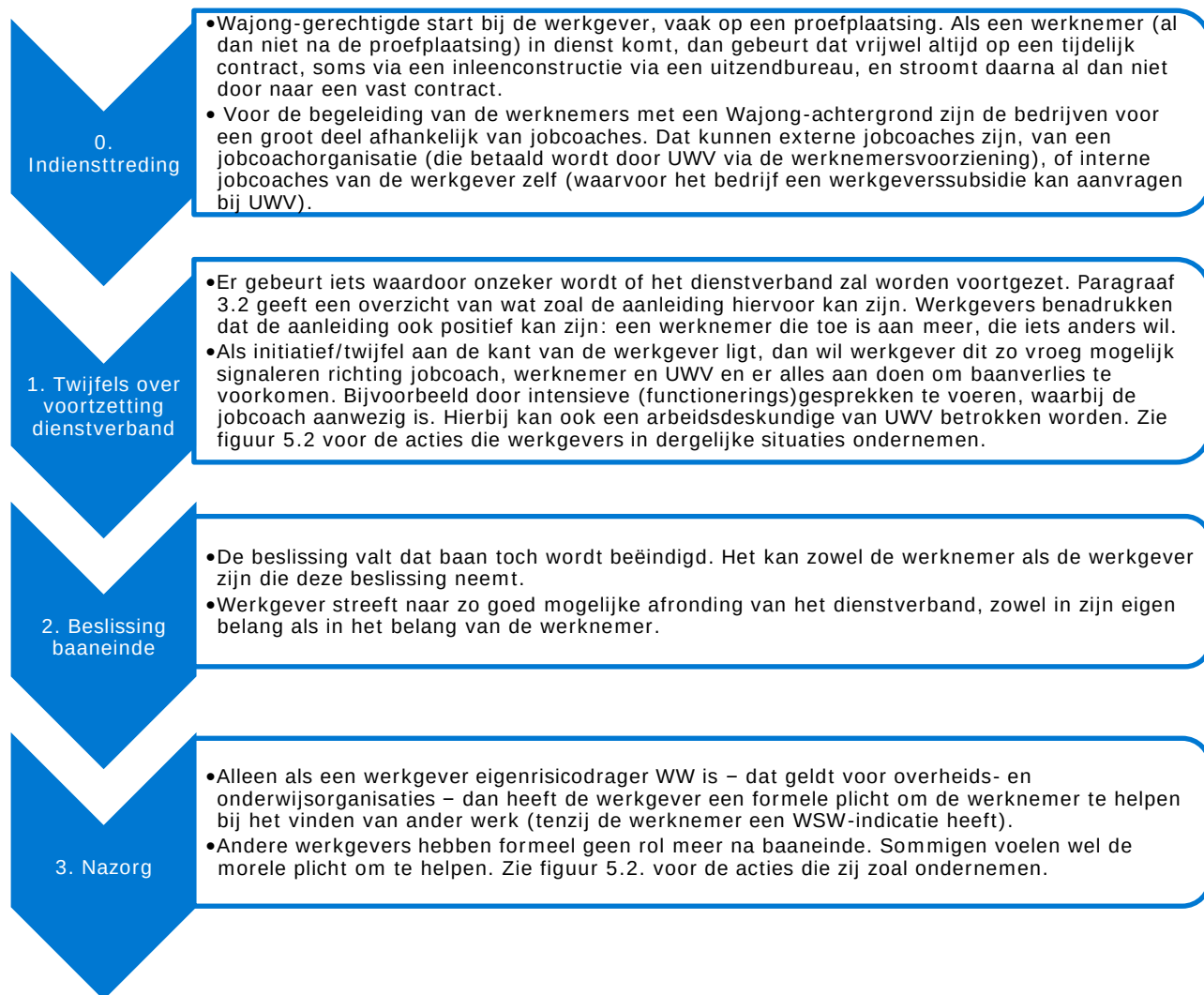
5.1. Beschrijving

Objectief gezien verloopt het proces rond een baaneinde, gezien vanuit het perspectief van de werkgever, zoals beschreven in figuur 5.1. Net als bij de werknemers onderscheiden we vier fasen: van indiensttreding naar twijfels over baanbehoud naar beslissing over baaneinde en tot slot de fase van de nazorg. Figuur 5.2 brengt in beeld welke acties de werkgevers die wij spraken nemen in het proces rond het baaneinde van een werknemer met een Wajong-achtergrond. Hierbij valt op dat de werkgevers die wij gesproken hebben beduidend meer ondersteuning bieden bij de overstap naar een andere baan dan werd geconstateerd in recent onderzoek van het Trimbos-instituut.⁵⁰ Een verklaring daarvoor kan gevonden worden in de selectie van de geïnterviewde werkgevers (zie ook box 3). Figuur 5.1 en 5.2 geven dus weer wat de meest gemotiveerde werkgevers doen voor deze werknemers, niet wat alle werkgevers doen. Al in 2010 constateerde het Verwey-Jonker Instituut verschillen tussen werkgevers op dit vlak (en andere vlakken).⁵¹

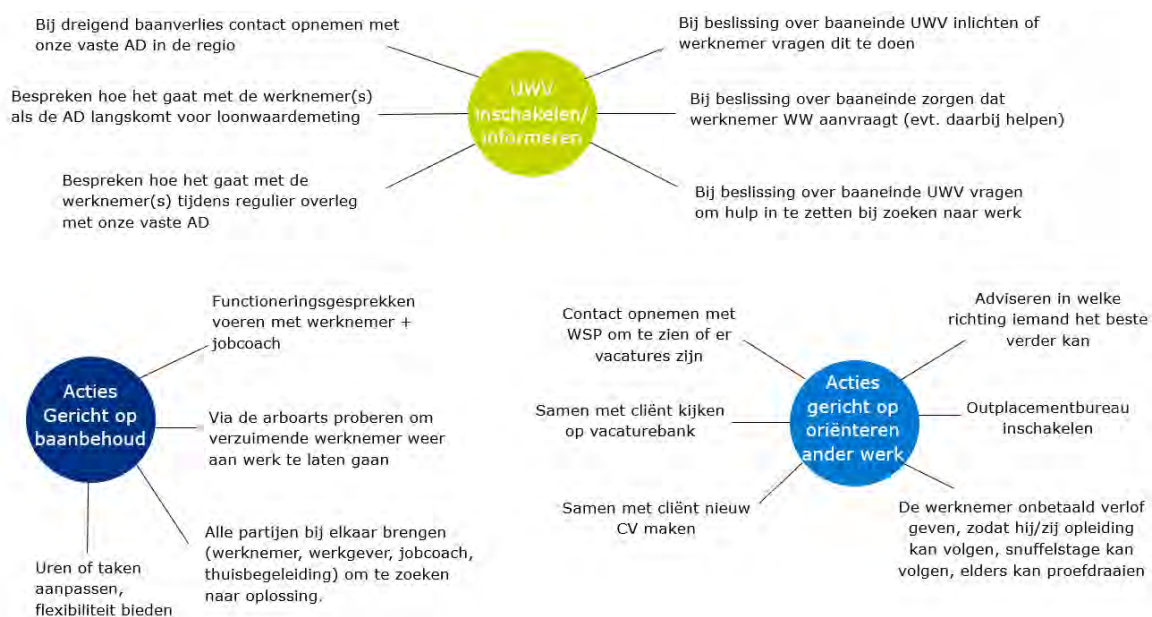
⁵⁰ Vooijs e.a. (2019). Voor hun onderzoek voerde het Trimbos-instituut gesprekken met een of meerdere werknemers, leidinggevendenden, werkbegeleiders, externe jobcoaches en collega's in vier bedrijven (niet met alle groepen binnen elk bedrijf).

⁵¹ Lammerts en Stavenuiter (2010).

Figuur 5.1 Beschrijving proces rond baaneinde vanuit perspectief werkgever



Figuur 5.2 Acties werkgevers in het proces van een (mogelijk) baaneinde van werknemers met Wajong-achtergrond

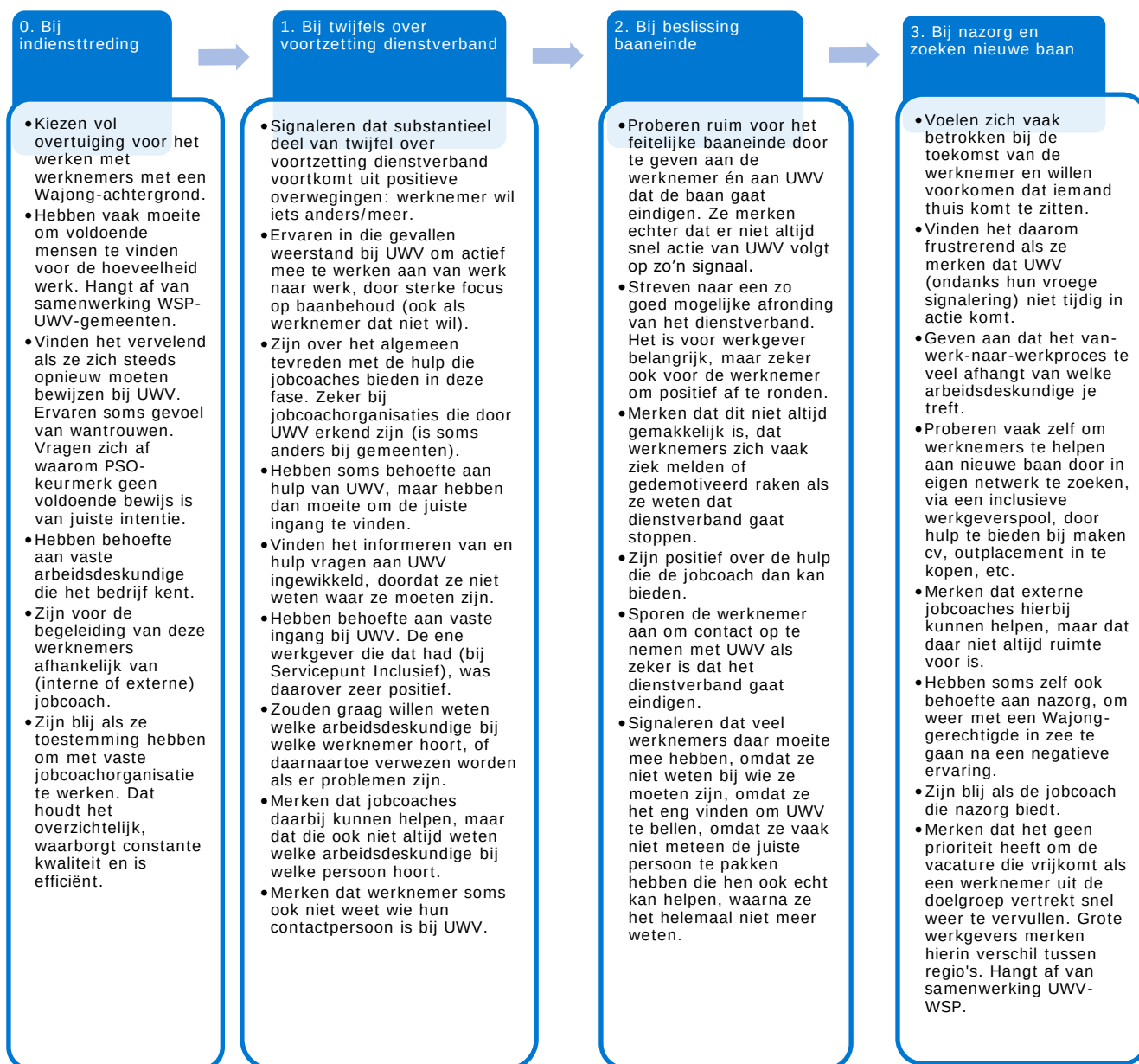


Bron: Interviews werkgevers.

5.2. Beleving

Figuur 5.3 geeft een overzicht van de manier waarop werkgevers het proces rond het baaneinde van werknemers met een Wajong-achtergrond beleven. Onder de figuur worden de ervaringen nader uitgewerkt, per fase, waarbij we gebruikmaken van quotes uit de interviews.

Figuur 5.3 Beleving van de fases in het proces rond baaneinde door werkgevers



Fase 0: Indiensttreding

De werkgevers die we sprake werken vol overtuiging met werknemers met een Wajong-achtergrond en vaak ook uit de Participatiewet. Meerdere werkgevers gaven aan dat ze moeite hadden om voldoende werknemers te vinden; ze hebben meer vacatures beschikbaar voor mensen met een Wajong-achtergrond dan ze via UWV, gemeente en re-integratiebedrijven aangeboden krijgen. Ook nadat iemand vertrekt, lukt het vaak niet om de vacature snel weer vervuld te krijgen:

'Vanaf het begin is het een probleem geweest om voldoende mensen te krijgen voor de hoeveelheid werk die er is, ondanks dat er toch zoveel mensen in de systemen zitten. Het lijkt erop alsof gemeenten en UWV nog steeds te weinig weten over de mensen voor wie ze werk zoeken.'

'Wat we eigenlijk nog het lastigste vinden is om mensen te bereiken. Nu werven we iedereen via de praktijkschool, maar we hebben heel veel vacatures en we staan open voor mensen met een beperking. Waar vinden we die?'

'Als iemand ergens anders niet op zijn plek zit, dan mogen ze naar ons toe begeleiden. Dat gebeurt nu niet. Dat begrijpen we niet, het is zo zonde. Wat daarbij misschien een rol speelt is dat wij zelf de begeleiding bieden op het werk. Daardoor zijn niet alle re-integratiebedrijven even enthousiast om bij ons te plaatsen. Dan kunnen zij namelijk de jobcoaching niet doen. Het zou goed zijn als UWV dat zou beseffen en er rekening mee moet houden dat hun Wajongers daardoor niet bij ons terechtkomen via die route. Wij hebben plek genoeg, maar er komen te weinig mensen vanuit UWV naar ons toe.'

'Het hangt af van hoe goed UWV samenwerkt met gemeenten en WSP. X (naam regio) is een goed voorbeeld. In Y (naam regio) is het juist slecht, daar hebben we door gebrek aan samenwerking UWV-WSP heel lang moeten lobbyen om UWV-kandidaten te krijgen.'

Werkgevers vinden het vervelend als ze zich steeds opnieuw moeten bewijzen bij UWV. Ze vragen zich af waarom een PSO-certificaat (het keurmerk van de Prestatieladder Socialer Ondernemen) geen voldoende bewijs is van hun goede intenties. Mede om deze reden vinden ze het fijn om een vaste arbeidsdeskundige hebben van UWV die hun onderneming kent en weet wat voor vlees ze in de kuip hebben met de werkgever.

'Ondanks dat wij echt van goede wil zijn, een van de grootste inclusieve werkgevers zijn van Nederland en een PSO-certificaat hebben, worden we soms benaderd alsof wij misbruik maken van de loondispensatie die we kunnen krijgen. We willen opbouwend bezig zijn en niet steeds strijd moeten voeren.'

Voor de begeleiding van de werknemers met een Wajong-achtergrond zijn de bedrijven grotendeels afhankelijk van jobcoaches. Dat kunnen externe jobcoaches zijn, van een jobcoachorganisatie (die betaald wordt door UWV via de werknemersvoorziening), of interne jobcoaches van de werkgever zelf (waarvoor het bedrijf een werkgeverssubsidie kan aanvragen bij UWV). Eén geïnterviewde werkgever werkt alleen met interne jobcoaching, zes bedrijven werken met een combinatie van interne en externe jobcoaching en de rest heeft alleen externe jobcoaching (vaak wel in combinatie met begeleiders op de werkvloer, maar dat zijn geen officiële interne jobcoaches waarvoor ze subsidie ontvangen).

Zes van de geïnterviewde werkgevers werken samen met een of meerdere vaste externe jobcoachorganisaties. Dat betekent dat een Wajonger die bij hen komt werken een jobcoach krijgt van die organisatie en dus in afwijking van het reguliere beleid niet vrij een eigen jobcoach kan kiezen. Voor zowel werkgever als jobcoach(organisatie) heeft deze manier van werken veel voordelen:

'We hebben meteen in het begin, toen we startten met het werven van kandidaten met een arbeidsbeperking, het overleg gezocht met het regionale Werkgeversservicepunt. Met hen, met de gemeenten en UWV hebben we afgesproken dat wij werken vanuit één jobcoachteam (met vier vaste jobcoaches van één bedrijf). Vanuit UWV betekende dit een afwijking van de regel dat een werknemer zijn eigen jobcoach kiest. Dit is wel "gewoon" externe jobcoaching, waarbij UWV de kosten vergoedt aan de jobcoachorganisatie, net zoals wanneer de participant zijn eigen jobcoach zou hebben gekozen. Maar dan met een maatwerkafpraak. Daar hebben we toestemming voor, dat hebben we samen zo afgesproken. Voor ons werkt dat het best en is bovendien heel efficiënt. We zijn een grote werkgever en hebben dus meerdere mensen in dienst – op dit moment 85. Dan hoeft zo'n jobcoach niet elke keer op en neer te reizen. In die tijd kan hij andere dingen doen voor onze mensen.'

Fase 1: Twijfels over voortzetting dienstverband

De geïnterviewde werkgevers geven aan dat in hun ervaring een substantieel deel van de baaneindes uit positieve overwegingen voortkomt: Wajongers die door willen groeien naar een niveau waarvoor binnen het bedrijf geen ruimte is, of die na jaren bij het bedrijf te hebben gewerkt weleens iets anders willen. Ze gaan altijd in gesprek met zo'n werknemer om vast te stellen hoe zeker iemand is van zijn keuze. Soms proberen ze iemand er ook vanaf te praten als ze de indruk hebben dat het niet verstandig is voor de werknemer.

'We hebben op dit moment twee personen in een van-werk-naar-werktraject zitten. De aanleiding lijkt op elkaar. De een denkt dat hij meer kan verdienen als hij ergens anders gaat werken. We hebben al een aantal gesprekken met hem gehad om uit te leggen dat dit weleens lastig kan zijn vanwege alle Wajong-regels zoals loondispensatie, maar het wil er bij hem gewoon niet in. De ander denkt dat hij wordt belemmerd in zijn groei binnen ons bedrijf. Daar lopen we vaker tegenaan, dat mensen in hun privéomgeving horen dat ze beter kunnen en dan vervolgens niet gemotiveerd meer zijn om bij ons te werken.'

De werkgevers ervaren soms weerstand vanuit UWV om actief mee te werken aan van werk naar werk als de Wajonger aangeeft de baan te willen geëindigen:

'We hebben een heel recent voorbeeld van iemand die al acht jaar werkzaam was op een vast contract. Hij werkte 20 uur, deed voornamelijk schoonmaak. Hij wilde doorgroeien. Dat was heel spannend, want je zegt niet zomaar een vast contract op. Onze interne jobcoach nam direct contact op met de arbeidsdeskundige van UWV. De arbeidsdeskundige vond dat heel ingewikkeld. Dat merken we vaker. De arbeidsdeskundige is sterk gericht op baanbehoud. [...] Die geeft dan in eerste instantie aan niets te gaan doen voor zo iemand, want hij heeft nu werk. Ze redeneren: "We hebben ook nog genoeg mensen zonder werk en daar ligt onze prioriteit."

De werkgevers zijn over het algemeen tevreden met de hulp die jobcoaches bieden in deze fase. Om zoveel mogelijk uitval te voorkomen, voeren de werkgevers samen met de jobcoaches extra functioneringsgesprekken met werknemers. Ze proberen samen (al dan niet via een arboarts) verzuimende werknemers weer te activeren. Een

mogelijk uitkomst van dergelijke gesprekken is dat uren of taken worden aangepast die beter passen bij de (wensen van de) werknemer. Ook kan het zijn dat er afspraken worden gemaakt om flexibiliteit te bieden als dat nodig is om een werknemer (weer) goed te laten functioneren.

Soms hebben werkgevers behoefte aan hulp van UWV in dergelijke gevallen. Dit speelt vooral, maar niet uitsluitend, bij kleinere werkgevers wanneer er geen externe jobcoach is om de werknemer en werkgever in deze fase te ondersteunen. Meerdere werkgevers gaven aan dat ze het lastig, zo niet onmogelijk, vonden om deze hulp te krijgen. Ze vonden simpelweg de juiste ingang niet naar de persoon die hen verder kon helpen.

'Het betrof een werknemer die privé een beslissing nam die wij niet verstandig vonden. Hij woonde begeleid, en koos er al vrij snel nadat hij bij ons was begonnen voor om zelfstandig te gaan wonen. Dat vonden wij te vroeg, niet verstandig. Maar daar heb je als werkgever geen invloed op. Al vrij snel bleek wel dat hij die verantwoordelijkheid niet aankon. Hij kreeg schulden. Dat merkten wij aan de loonbeslagen die wij kregen, maar zelf ontkende hij dat als we hem ernaar vroegen. We spraken onze zorgen uit en vroegen hoe we hem konden helpen. Daar reageerde hij dus boos op. Achterdochtig, alsof wij hem wilden naaien. De stress liep bij hem enorm op en dat merkten we op het werk. Hij had veel uitbarstingen. We hebben toen contact opgenomen met de arbeidsdeskundige van UWV die we nog kenden omdat die de loonwaardemeting voor de loondispensatie voor hem had uitgevoerd. De arbeidsdeskundige gaf aan dat hij niets kon doen. Het was een verstoorde arbeidsrelatie en dat is iets tussen de werkgever en de werknemer.'

Dat dit niet beperkt blijft tot uitzonderlijke gevallen, kleine werkgevers of situaties waarin er geen externe jobcoach is, blijkt uit de volgende citaten van twee grote werkgevers:

'Zodra we merken dat er iets niet lekker loopt, of dat iemand eigenlijk iets anders wil, dan nemen we direct contact op met de arbeidsdeskundige van UWV. Als we tenminste weten wie dat is. Als we dat niet weten dan hebben we onze vaste contactpersoon bij het WSP nodig om te vragen bij wie we moeten zijn. Als we de arbeidsdeskundige dan te pakken hebben, dan brengen we de boodschap, zo van: "Ik breng je nu alvast op de hoogte dat het contract wellicht eindigt, dit en dit zijn de interventies die we gaan inzetten en we houden jullie op de hoogte.'"

'Tip voor UWV: Zorg dat duidelijk is welke arbeidsdeskundige bij welke Wajonger hoort, zodat de lijntjes korter zijn. En dat werkgever en arbeidsdeskundige contact hebben met elkaar.'

Het informeren van en hulp vragen aan UWV vinden veel werkgevers dus ingewikkeld. Net als Wajongers hebben werkgevers sterke behoefte aan één ingang bij UWV, zodat ze altijd weten waar ze moeten zijn met hun vragen. We spraken één werkgever die een vaste ingang had bij UWV via het Servicepunt Inclusief (voorheen Wajong werkt). Die is daarover goed te spreken. Werkgevers die een vaste arbeidsdeskundige van UWV in de regio hebben, zijn daar zeer positief over. Door andere werkgevers, die geen vast contactpersoon hadden en geen vaste ingang bij UWV, werd dat juist gemist.

'Uiteindelijk wil je voor firma's zoals de onze één centrale contactpersoon vanuit UWV die eens per kwartaal langskomt om even door te praten over alle Wajongers die hier werken én over kandidaten die we nog kunnen gebruiken. Het zou fijn zijn als die centrale contactpersoon deze informatie vervolgens intern doorgeeft en alles gaat regelen. Dat helpt misschien om de snelheid in de processen te versnellen. Dan hoort zo'n AD tijdig als er iets speelt bij een Wajonger en dan kan er al actie worden genomen t.b.v. van werk naar werk. Nu duren die processen veel te lang. Dit zou voor alle bedrijven geregeld moeten worden die meer dan bijvoorbeeld drie Wajongers in dienst hebben.'

'We hebben nu een vast contactpersoon bij UWV landelijk, we hebben in elke regio een vaste arbeidsdeskundige. We zijn door UWV aangemerkt als Wajong-georiënteerde werkgever. Dat maakt alles makkelijker. We hebben toegang tot UWV via een het Servicepunt Inclusief; dat is een e-mailadres (servicepuntinclusief@uwv.nl) waar wij terecht kunnen met al onze (aan)vragen. Die worden vanuit daar doorgestuurd naar de juiste plek. Zo hebben we een directe ingang en hoeven we niet steeds te zoeken.'

'Wat we erg hebben gemist is een aanspreekpunt bij UWV waar je als werkgever met dit soort problemen terecht kunt. We hadden graag hulp gehad vanuit UWV. Zorg voor een helder loket voor ondersteuning van werkgevers die met de doelgroep werken, zeker op moment dat het misgaat.'

Vaak kunnen jobcoaches helpen om contact te leggen met UWV. Een externe jobcoach weet vaak (maar niet altijd) wie de arbeidsdeskundige is en kan die inschakelen. Bij interne jobcoaches geldt dit niet, of in elk geval veel minder. Tenzij het bedrijf een vaste arbeidsdeskundige heeft. De bedrijven die dat hadden waren daar zeer content mee, ook al signaleerden ze wel verschil tussen regio's:

'Het moment waarop we contact hebben met de arbeidsdeskundige verschilt tussen regio's. Soms is dat al in de fase dat we twijfelen, soms pas als zeker is dat de kandidaat uit dienst gaat. Bepalend daarin is hoeveel kandidaten we hebben in een regio. Dat bepaalt namelijk hoe intensief we contact hebben met de AD. In regio's waar we veel Wajongers in dienst hebben, hebben we reguliere overleggen met onze vaste AD. Die blijft dan voortdurend op de hoogte. In regio's waar we minder Wajongers hebben, is dit reguliere overleg er vaak niet en dan is de AD minder snel op de hoogte. Tenzij de AD die de loonwaardemeting doet dezelfde is als de AD bij wie een Wajonger in de caseload zit.'

'Onze interne jobcoaches weten de weg richting UWV over het algemeen goed te vinden en onze vaste externe jobcoaches ook. Maar als er geen interne of externe jobcoach is, dan moet het initiatief voor contact met de AD van UWV vanuit de Wajonger zelf komen. Dan weet de AD het waarschijnlijk echt niet voordat het baaneinde een feit is.'

Fase 2: Beslissing baaneinde

Om de kans op van werk naar werk zo groot mogelijk te maken, proberen werkgevers ruim voor het feitelijke baaneinde door te geven aan de werknemer én aan UWV dat de baan gaat eindigen. Ze merken echter dat er niet altijd snel actie van UWV volgt op zo'n signaal. Vaak speelt dit aan het einde van een reeks tijdelijke contracten, waarbij het moment waarop duidelijkheid wordt verschaft goed te organiseren is en het proces van baanbeëindiging daardoor redelijk goed te plannen en te regisseren is:

'Wij streven ernaar om drie maanden voor einde contract al duidelijkheid te hebben over verlenging of niet. Eén maand is wettelijk verplicht, maar dat vinden wij te kort. Want dan is er niet genoeg tijd meer om van baan naar baan te organiseren. Doordat wij zo op tijd het signaal afgeven dat een contract niet wordt verlengd, is die tijd er wel. Wel is het zo dat er, ook al is er drie maanden tijd, dan snelheid vereist is. [...] Tip voor UWV: Als wij een seintje geven aan de arbeidsdeskundige drie maanden voor einde contract, dat die dan snel interventie inzet om van baan naar baan te bereiken. Dat ze ons seintje meteen oppakken. Want als je pas één maand van tevoren begint, dan lukt van baan naar baan niet meer. We geven niet voor niets drie maanden van tevoren dat seintje.'

Als de beslissing over het baaneinde eenmaal is genomen, dan streven werkgevers naar een zo goed mogelijke afronding van het dienstverband. Dit is voor henzelf belangrijk, maar zeker ook voor de werknemer. Dat dit niet altijd gemakkelijk is, blijkt uit onderstaand citaat:

'We proberen altijd warm afscheid te nemen. Dus we houden iemand zo lang mogelijk in dienst, zodat hij van werk naar werk kan. Maar dat lukt niet altijd. Soms melden mensen zich ziek, omdat ze zich echt niet meer kunnen motiveren en dan houdt het op. Of als iemand nog in de fase van de tijdelijk contracten zat en het lukt door alle vertragingen in het proces niet om iemand voor de einddatum aan een nieuwe baan te helpen, dan is warme overdracht naar de volgende werkgever ook niet meer mogelijk.'

Een goede jobcoach is belangrijk in deze fase om de werknemer gemotiveerd te houden en om hem/haar te stimuleren het dienstverband met een positief gevoel af te ronden. Werkgevers hebben de indruk dat jobcoaches ook in deze fase een cruciale rol vervullen. Bovendien helpen jobcoaches de werknemers vaak bij het invullen van allerlei formulieren en soms ook bij het zoeken naar een nieuwe baan. Bij dat laatste is een verschil tussen interne en externe jobcoaches. Externe jobcoaches hebben een netwerk buiten het bedrijf, interne jobcoaches niet.

Werkgevers sporen de werknemer aan om zelf contact op te nemen met UWV als zeker is dat het dienstverband gaat eindigen. Ze signaleren dat veel werknemers daar moeite mee hebben, omdat ze niet weten bij wie ze moeten zijn, omdat ze het eng vinden om UWV te bellen, omdat ze vaak niet meteen de juiste persoon te pakken hebben die hen ook echt kan helpen, waarna ze het helemaal niet meer weten.

'We geven aan bij de Wajonger dat hij contact moet opnemen als we zeker weten dat het bij ons afloopt. We sporen ze daartoe aan, maar controleren niet. We hebben de indruk dat ze dit meestal wel doen. We horen ook weleens van ze terug dat ze met iemand van UWV hebben gesproken. Probleem is: sommigen weten dan bij wie ze moeten zijn, sommigen niet.'

'Het is fijn dat we nu vier vaste arbeidsdeskundigen hebben voor de loonwaardemetingen. Zij kennen ons bedrijf inmiddels goed. Het zou fijn zijn als zij ook de arbeidsdeskundigen waren bij wie onze Wajongers terecht kunnen, die onze Wajongers begeleiden als het niet goed gaat of iets anders willen/moeten. Of dat ze hem/haar in elk geval naar de juiste persoon weten te begeleiden. Want nu weten veel Wajongers niet bij wie ze moeten zijn, wie hun arbeidsdeskundige is.'

'Waar we Wajongers vaak mee moeten helpen, is samen met hen met UWV bellen over financiële dingen. Als ze iets terug moeten betalen bijvoorbeeld, of opeens meer of minder krijgen zonder dat ze begrijpen waarom. Dan moet je via de werknemerstelefoon de informatie zien te krijgen. Dat is voor hen heel lastig (voor ons ook). Je spreekt dan steeds iemand anders. Waarom kan zo'n Wajonger daarvoor niet bij een vast aanspreekpunt terecht? Of wij als werkgever bij een vast aanspreekpunt voor al dit soort vragen?'

Fase 3: Nazorg

De werkgevers die wij hebben gesproken hebben vaak een band opgebouwd met de vertrekkende werknemer en ze voelen zich betrokken bij hun toekomst. *'Wij voelen ons betrokken bij zo'n werknemer, willen graag weten hoe het met hem verder gaat en ook helpen om dat zo goed mogelijk te laten verlopen.'* Ze benadrukken dan ook, net als de werknemers zelf deden (zie hoofdstuk 4), het belang om uitval te voorkomen. Daarom spannen deze werkgevers zich ook op allerlei manieren in om de werknemer aan een nieuwe baan te helpen (zie figuur 5.2). De ene werkgever gaat daarin verder dan de andere, van informeren in het netwerk tot outplacementtrajecten en vaste samenwerkingsverbanden in de regio:

'We werken intensief samen met een paar andere grote werkgevers uit de regio. Met elkaar hebben we gesproken over wat ervoor nodig is om duurzame plekken voor de doelgroep te creëren. Dat heeft geresulteerd in een regionale mobiliteitspool. Als we zien dat iemand niet bij ons past, dan begeleiden we die naar een andere werkplek. Dat gebeurt onder meer via die mobiliteitspool, waarin regionale werkgevers in overleg zijn met elkaar over Wajongers die niet op hun plek zitten bij de werkgever. Ook UWV is daarbij betrokken. De jobcoaches helpen ook mee met het zoeken naar ander werk. Zij werken intensief samen met het WSP.'

De werkgevers die werken met externe jobcoaches geven aan dat de jobcoach soms kan helpen bij het vinden van nieuw werk, maar daar is niet altijd ruimte voor:

'De jobcoach is belangrijk voor het vinden van een nieuwe baan. Die heeft een relatie opgebouwd met de Wajonger. Die kan inschatten wat iemand kan en waar iemand hierna terecht zou kunnen. Die kennis moet je benutten. Bovendien heeft onze jobcoachorganisatie veel kennis van de regionale arbeidsmarkt.'

'De jobcoach koppelt terug aan UWV als een baan gaat eindigen. Soms is er dan in overleg met de arbeidsdeskundige wel iets mogelijk om op dat moment al jobfinding in te zetten. Maar het is wel heel erg jammer dat de jobcoach in principe geen rol heeft in de jobfinding. Een jobcoach heeft een vertrouwensband. Zij kennen de persoon. Het is zo zonde dat die dan op de bank komt te zitten.'

'Een interne coach kan eigenlijk niet op zoek naar een andere baan. Daarom zijn we daarvoor afhankelijk van externe organisaties, in het geval van Wajongers zijn dat het UWV en de re-integratiebedrijven die zij in kunnen schakelen. Als er een externe jobcoach op zit dan laten we het aan de externe coach hoe het gaat rond de contractbeëindiging.'

De werkgevers signaleren dat het van werk naar werk helpen van deze werknemers niet de prioriteit lijkt van UWV. Ze vinden dat er te veel tijd verloren gaat in het proces van het zoeken naar een nieuwe baan. Ze zien daarvoor verschillende oorzaken. Bovenal signaleren ze dat UWV geen gebruik maakt van de ervaringen en kennis over de werknemer die bij de werkgever aanwezig is. Ze voelen zich niet gehoord en zelfs gefrustreerd. Ze hebben het gevoel dat UWV hen niet vertrouwt en hun informatie negeert. Ze zouden graag meer betrokken worden door UWV, ze willen de werknemer graag helpen. Ze voelen zich niet gehoord als ze bijvoorbeeld zien dat een Wajonger op een Werkfit maken-traject wordt gestuurd zonder dat de arbeidsdeskundige met hen overlegt, terwijl zij het gevoel hebben dat de Wajonger direct door zou kunnen stromen naar een nieuwe baan. Enkele werkgevers zeiden hier enigszins gefrustreerd door te raken:

'Wij vinden het lastig dat UWV niet durft te vertrouwen op onze informatie. Ze beginnen van voor af aan alsof iemand niet bij ons gewerkt heeft en wij de persoon niet heel goed kennen. Er gaat zoveel tijd verloren op deze manier.'

'Neem ons als werkgever serieus door bij ons te informeren hoe iemand hier heeft gefunctioneerd, wat hij kan, waar zijn uitdagingen liggen, waarom hij weg wil/moet. En gebruik die informatie in de rest van het proces. Dus niet een Werkfit-traject inzetten als iemand hier jaren goed heeft gefunctioneerd, maar direct bemiddelen naar ander werk. Er gaat nu zoveel tijd verloren in dat hele proces en al die overdrachten, waarbij informatie steeds opnieuw bij de Wajonger wordt opgehaald.'

'Ik heb op een gegeven moment een e-mail gestuurd aan de arbeidsdeskundige van UWV, waarin ik schreef dat het contract niet verlengd zou worden. Daar heb ik nooit iets op gehoord. Dat vind ik erg jammer. Ik had graag met haar besproken hoe alles is gelopen, waarom hij niet bij ons kan blijven, maar ook wat zijn sterke en minder sterke punten zijn die kunnen helpen bij het zoeken naar een andere baan.'

'Wat beter kan: communicatie tussen werkgever en UWV. Zowel voor het plaatsen van Wajongers bij ons als voor werk naar werk bij het afscheid nemen. Als UWV mensen bij ons plaatst, dan krijgen we ontzettend weinig informatie mee, terwijl er al zoveel bekend moet zijn over zo iemand. We hadden hier een keer iemand die moest weg bij een ander bedrijf vanwege agressief gedrag. Daar kwamen wij ook zelf achter ...'

Andere vertragingen in het proces die de werkgevers signaleren, zijn de tijd die het duurt voordat de Wajonger op gesprek komt bij UWV en dat er geen re-integratietrajecten ingezet worden voordat de baan daadwerkelijk is geëindigd:

'Jammer genoeg blijft in onze ervaring de AD vaak na ons signaal dat een baan waarschijnlijk gaat eindigen nog afwachtend en komt eigenlijk pas in actie op het moment dat zeker is dat de baan eindigt. Een grove inschatting van mijn kant is dat ruim de helft voor het einde van de baan nog geen gesprek heeft gehad met de arbeidsdeskundige. Dan komt zo iemand toch thuis te zitten.'

'Het is vaak al lastig om contact op te nemen, voordat je iemand te pakken hebt. Vervolgens duurt het starten van een traject veel te lang. Er zijn erg veel overdrachten nodig en dat helpt niet. Misschien zou het makkelijker zijn als onze externe jobcoach ook erkend zou zijn om voor UWV dienstverlening Naar werk uit te mogen voeren.'

Een heel ander aspect van nazorg is de nazorg aan de werkgever. Na een slechte ervaring hebben sommige werkgevers begeleiding nodig om een volgende keer weer met een Wajong-gerechtigde in zee te willen gaan. Dergelijke nazorg wordt vaak door jobcoaches geleverd en niet zozeer door UWV of het WSP. Als werkgevers – al dan niet na de nazorg

van de jobcoach – bereid zijn om opnieuw in zee te gaan met een Wajong-gerechtigde, dan betekent het baaneinde van de een vrijwel altijd dat er een plek vrijkomt voor iemand anders. Werkgevers verbazen zich erover dat dit vaak lang op zich laat wachten:

'Als een baan eindigt geven we een seintje aan het WSP. Als UWV en WSP goed samenwerken in de regio, dan komen we op die manier aan een nieuwe werknemer. Maar als UWV en WSP niet goed samenwerken, dan kan het heel lang duren. En soms lukt het helemaal niet om een vervanger te vinden.'

Faseoverstijgend

Net als de werknemers hadden ook werkgevers wisselende ervaringen met UWV-professionals. De ervaringen verschilden tussen werkgevers, maar ze verschilden per werkgever ook tussen arbeidsdeskundigen en soms per locatie/regio.

'We ervaren heel veel verschil tussen arbeidsdeskundigen: in houding, bejegening kandidaten, samenwerking met werkgever versus strijd dat je je elke keer moet bewijzen. Door sommige arbeidsdeskundigen worden we ondanks ons PSO-keurmerk benaderd alsof we misbruik maken van de loondispensatie. Maar we hebben ook heel fijne ervaringen met arbeidsdeskundigen. Dat we echt samenwerken om het beste voor de mensen te bereiken.'

'Het is erg afhankelijk van de AD welke ruimte die biedt en hoe snel die handelt. Ook per kantoor is dit anders. Dus verschil tussen personen en tussen kantoren. Dat is soms weleens jammer. Want snel handelen is nodig om ervoor te zorgen dat iemand van baan naar baan kan. Je wilt voorkomen dat iemand te lang wordt gestuurd op in dienst blijven en dat hij dan op een gegeven moment zelf maar besluit om zijn contract op te zeggen.'

'Binnen die uniformiteit hoort ook dat AD'en ruimte bieden voor maatwerk: wat is voor deze persoon op dit moment het meest helpend? Is dat jobfinding door de jobcoach voordat de baan eindigt, dan zou dat geregeld moeten kunnen worden, onafhankelijk van welke AD je toevallig treft.'

5.3. Beschouwing

In het proces rond de baaneindes ervaren werkgevers bepaalde zaken als positief, terwijl ze op andere punten duidelijk verbetermogelijkheden zien. Soms zitten die aan de kant van UWV, soms liggen die bij de jobcoaches. Deze paragraaf bespreekt de sterke en zwakke punten die werkgevers signaleren bij beide partijen.

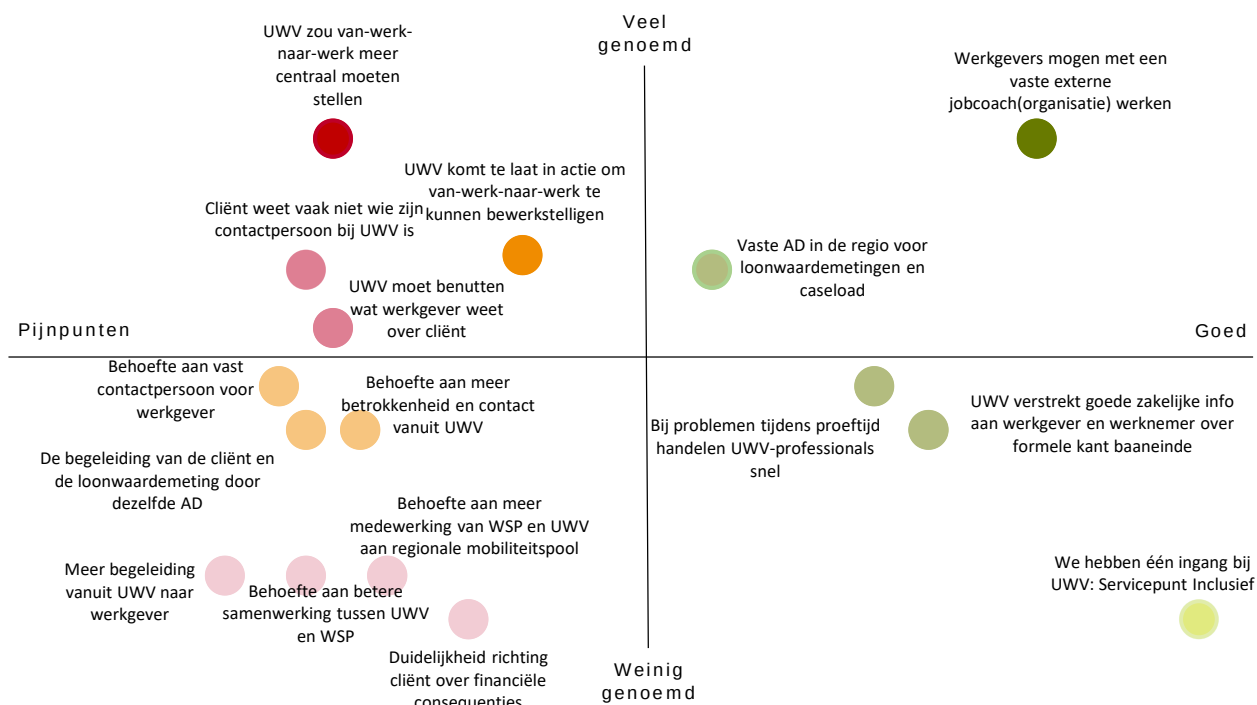
Rol UWV

Ze zijn positief (zie figuur 5.4) als ze vertrouwen ervaren van UWV, als ze toestemming hebben om met een vaste jobcoachorganisatie te werken, als ze een vaste ingang hebben bij UWV voor alle zaken die te maken hebben met het 'werken met de doelgroep' (zoals Servicepunt Inclusief), als ze merken dat UWV en WSP goed samenwerken bij het vervullen van de vacature die vrijkomt na een baaneinde, als ze een vaste arbeidsdeskundige hebben die voor hen alle jobcoachaanvragen en loonwaardemetingen doet, als ze weten welke arbeidsdeskundige bij welke werknemer hoort, zodat ze daar contact mee kunnen opnemen en als die arbeidsdeskundige snel handelt nadat zij als werkgever tijdig hebben doorgegeven dat een baan gaat eindigen.

Wanneer niet aan deze voorwaarden is voldaan, dan liggen daar de gesignaleerde verbeterpunten. Werkgevers hebben de indruk dat het goed zou zijn als van werk naar werk centraler zou komen te staan bij UWV, in het belang van hun medewerkers met een Wajong-achtergrond. Voor zichzelf hebben ze behoefte aan één ingang bij UWV, aan een vaste arbeidsdeskundige voor hun bedrijf en hun medewerkers en aan een vaste jobcoach(organisatie) om mee samen te werken. De geïnterviewde werkgevers bij wie dat zo geregeld is, zijn tevredener over de gang van zaken rond baaneindes dan degene bij wie dat niet zo geregeld is.

Veel geïnterviewde werkgevers missen de betrokkenheid van UWV, hebben het gevoel dat ze elke keer weer moeten bewijzen dat ze het beste voor hebben met de Wajongers die ze in dienst hebben en zouden graag zien dat er meer vertrouwen ontstaat, meer samenwerking en onderling contact. Ze hebben het gevoel dat UWV de kennis van de huidige werkgever over de Wajonger niet ophaalt en/of niet gebruikt in het vervolg van de dienstverlening aan de Wajonger.

Figuur 5.4 Oordeel werkgevers over de rol van UWV rond baaneinde



Bron: Interviews werkgevers.

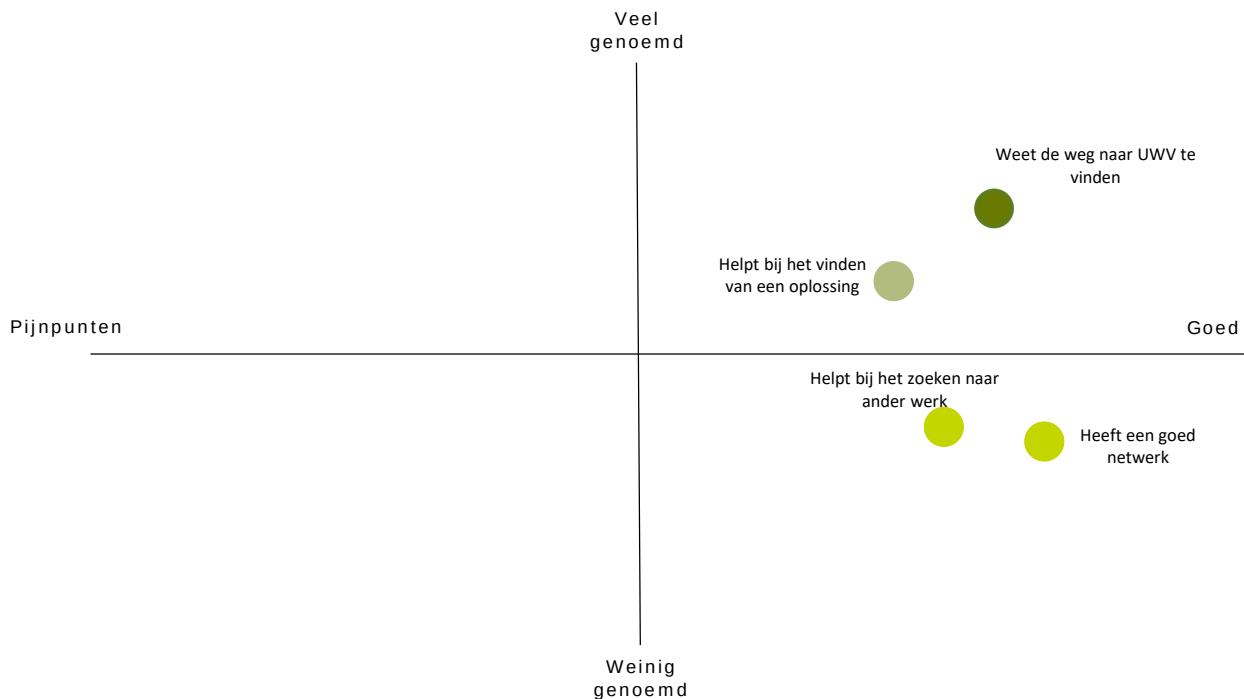
Rol jobcoaches

Figuur 5.5 vat samen hoe geïnterviewde werkgevers de rol van de jobcoach rond het baaneinde hebben ervaren. De in het kader van dit onderzoek geïnterviewde werkgevers zijn zonder uitzondering positief over de rol van de jobcoaches als het gaat om de begeleiding van de werknemer bij een baaneinde. Volgens de werkgevers zijn de sterke punten van de jobcoach dat ze helpen bij het vinden van een oplossing; de weg weten te vinden naar UWV en een goed netwerk hebben dat ze inzetten om mensen van wie de baan eindigt aan nieuw werk te helpen. In andere rapporten zijn werkgevers niet altijd even positief over jobcoaches. Dit verschil kan meerdere oorzaken hebben:

- We hebben het hier specifiek over jobcoaches die gefinancierd worden door UWV en niet door gemeenten. Het verschil zit onder meer in het erkenningskader dat UWV hanteert, waardoor er strengere eisen worden gesteld aan de jobcoach(organisatie)s door UWV dan door gemeenten.⁵²
- We hebben het hier specifiek over de begeleiding van de jobcoaches rond het baaneinde en niet over de begeleiding van jobcoaches in het algemeen.
- We kunnen niet uitsluiten dat we een specifieke groep werkgevers hebben gesproken die door hun jarenlange inclusieve manier van werken een goede samenwerking hebben opgebouwd met de jobcoaches met wie ze werken.

⁵² Zie onder andere Hagen (2019).

Figuur 5.5 Oordeel werkgevers over de rol van jobcoaches rond baaneinde



Bron: Interviews werkgevers.

Box 4 Prioriteiten volgens de werkgeversorganisaties

In augustus 2021 hebben we gesproken met vertegenwoordigers van de AWWN, SBCM, VNG en De Normaalste Zaak. Op grond van de bevindingen in het onderzoek kwamen zij tot de volgende prioriteiten:

- Zorg voor partnerschap tussen werkgever, UWV en WSP: iedereen moet weten wat je aan elkaar hebt en wat je van elkaar kunt verwachten rondom baaneinde, en hoe de partijen als partners samenwerken, in alle regio's op grofweg dezelfde manier. Meer uniformiteit in de dienstverlening van WSP's naar werkgevers (en werknemers) geeft een kader en helderheid in verwachting naar elkaar en naar anderen. Daarbij is zeker ook belangrijk dat partijen elkaar in de praktijk kunnen vinden en afspraken kunnen maken over wat nodig is binnen dat kader.
- Zorg dat er duidelijke procedures en afspraken komen over de begeleiding rond baaneinde, zodat het voor werkgevers duidelijk is wie waarvoor verantwoordelijk is en dus ook wie zij daarvoor kunnen aanspreken als er iets niet lekker loopt: wat is de rol van de AD, de jobcoach en het WSP? Bij wie moet hij waarvoor zijn? Zorg dat die procedures en afspraken makkelijk vindbaar zijn voor werkgevers en dat ze in alle regio's op hoofdlijnen hetzelfde zijn (met ruimte voor regionale specifieke invullingen, voor zover deze samenhangen met de specifieke regionale kenmerken van de arbeidsmarkt).
- Zorg voor een vast aanspreekpunt voor de werkgever bij zowel UWV als WSP. Of als dat niet kan, in elk geval duidelijkheid voor de werkgever bij wie hij waarvoor concreet terecht kan bij vragen of problemen, en hoe hij die persoon kan bereiken. En/of een vaste ingang voor werkgevers die vragen hebben of tegen problemen aanlopen die te maken hebben met het in dienst nemen, hebben of houden van Wajongers. En dat werkgevers vanuit dat punt worden doorverwezen naar de juiste plek.
- Handel proactief richting werkgever rond baaneinde: als er een baan vrijkomt bij een werkgever omdat iemand anders vertrekt, dan zou UWV/WSP dat moeten signaleren en direct een geschikte kandidaat voor de vrijgekomen positie moeten zoeken.
- Handel proactief richting Wajonger rond baaneinde: zet snel acties in om van baan naar baan te realiseren.
- Zorg dat de arbeidsdeskundige die de Wajonger begeleidt de loonwaardemetingen en de jobcoachaantvragen doet. Dan heeft hij meer zicht op de specifieke werkplek bij de werkgever en blijft dan ook automatisch beter op de hoogte van hoe het gaat met de Wajonger en welke ervaring die opdoet. Fijn voor Wajonger en werkgever.
- Leg meer focus op werkbehoud in plaats van baanbehoud: laat arbeidsdeskundige minder lang aan baanbehoud vasthouden als dit niet in belang is van de Wajonger en/of de werkgever.
- Leg meer focus op duurzame re-integratie in plaats van de focus op plaatsingen door vooraf plaatsing beter te onderzoeken om te kijken of het echt goed past bij de Wajonger, in zijn re-integratieproces en loopbaan in zijn geheel. Of hij er op lange termijn echt beter van wordt. Dat is voor werkgevers ook veel beter.
- Zorg voor uniformiteit in de kwaliteit van jobcoaches en weten wat we van hen kunnen verwachten (voor baanbehoud en rond baaneinde). Maar dit geldt misschien meer voor gemeenten dan voor UWV. UWV (en gemeenten) kunnen hieraan bijdragen door de wijze van opdrachtgeven/verstrekken. Bijvoorbeeld het erkenningskader en de taken van de jobcoach die zijn vastgelegd in het jobcoachprotocol.

6. Ervaringen van jobcoaches

In dit hoofdstuk beschrijven we het proces rond het baaneinde van werknemers met een Wajong-achtergrond vanuit het perspectief van jobcoaches: hoe ervaren zij dit proces en welke verbetermogelijkheden zien ze daarin?

Paragraaf 6.1 brengt in beeld hoe het proces rond het baaneinde vanuit het perspectief van de jobcoaches objectief gezien verloopt. Paragraaf 6.2 beschrijft hoe jobcoaches dit proces beleven. Paragraaf 6.3 geeft een beschouwing van de positieve aspecten en de verbeterpunten die hieruit resulteren en de prioriteiten die vanuit jobcoachperspectief gesteld worden aan mogelijke verbeteringen. De resultaten zijn gebaseerd op een online community met dertig jobcoaches, groepsinterviews met acht jobcoaches en een prioriteringssessie met vier vertegenwoordigers van beroeps- en brancheorganisaties. In de online community hebben de jobcoaches in maart 2021 drie weken lang gereageerd op vragen, stellingen en op elkaar. Eind mei-begin juni hebben we onze interpretatie van het opgehaalde materiaal uit de community getoetst en besproken met enkele jobcoaches om nog beter te begrijpen hoe jobcoaches het proces rond het baaneinde ervaren. In september 2021 hebben we een prioriteringssessie gehouden met vertegenwoordigers van de OVAL, Noloc en Kennis Platform Jobcoaching.

Box 5 Jobcoaches die meewerkten aan het onderzoek

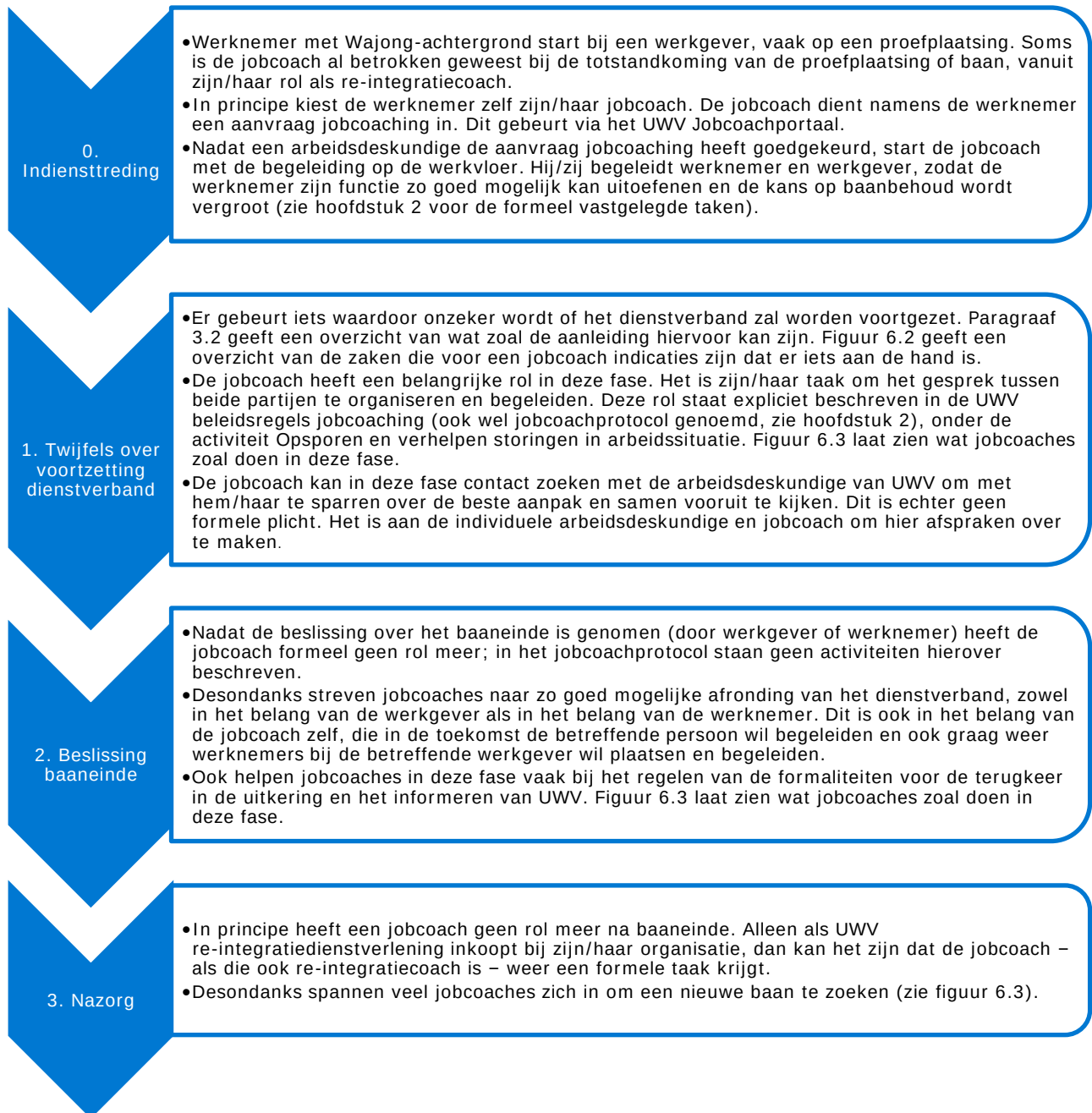
De dertig jobcoaches die meewerkten aan de online community werken bij aselect getrokken jobcoachorganisaties, die allemaal werken voor UWV. Ze werken bij een afspiegeling van de jobcoachorganisaties die erkend zijn door UWV, in termen van grootte, regio en wel/niet ook gecontracteerd aanbieder van re-integratiedienstverlening.⁵³ In de online community viel op dat er maar weinig jobcoaches zijn van wie de rol zich beperkt tot het uitvoeren van jobcoaching per se. Vrijwel alle jobcoaches waren daarnaast ook re-integratiecoach, bieden dienstverlening Werkfit maken, dienstverlening Naar werk en Modulaire dienstverlening. Sommigen bieden ook verzuimbegeleiding aan werkgevers, outplacement, ambulante begeleiding en/of Wmo-ondersteuning. Jobcoaches werken bovendien niet alleen voor UWV, maar ook voor gemeenten en soms ook voor werkgevers of de reclassering.

6.1. Beschrijving

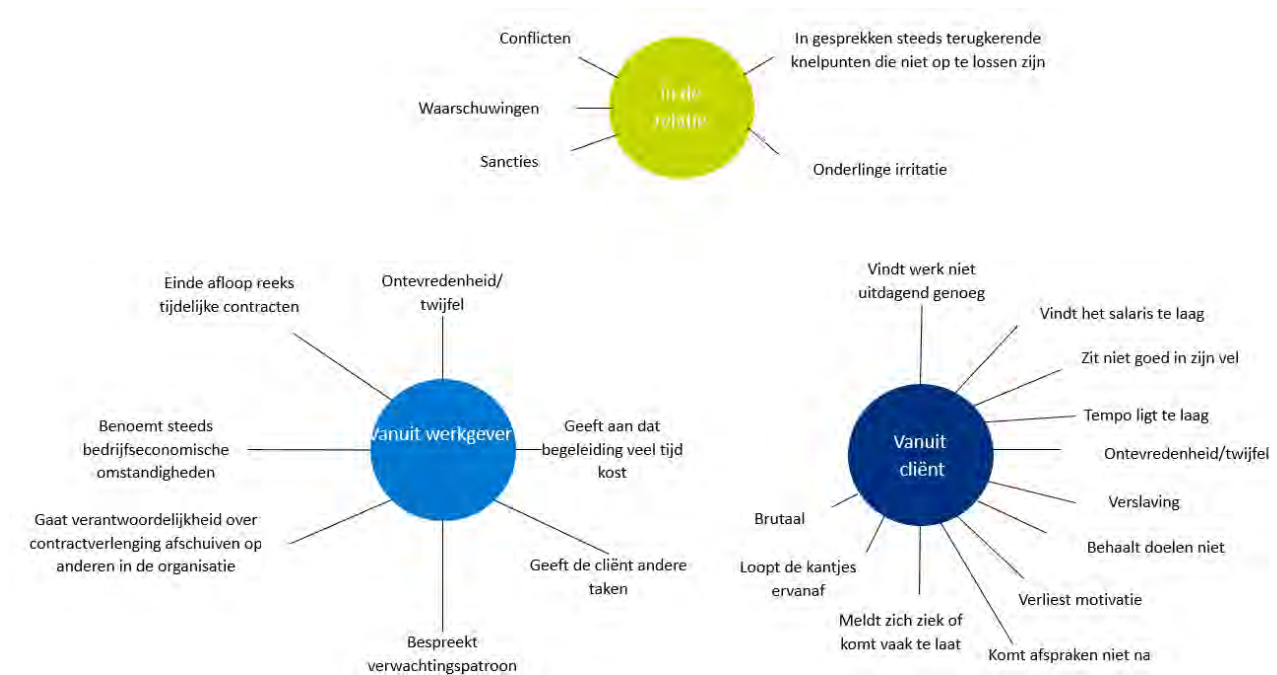
Objectief gezien verloopt het proces rond een baaneinde, gezien vanuit het perspectief van de werkgever, zoals beschreven in figuur 6.1. Net als bij de werknemers en werkgevers onderscheiden we vier fasen: van indiensttreding naar twijfels over baanbehoud naar beslissing over baaneinde en tot slot de fase van de nazorg. In het begin van het proces (fase 1) gaat het erom dat jobcoaches tijdig de signalen opvangen dat een baan mogelijk gaat eindigen. Figuur 6.2 geeft een overzicht van deze signalen. Het is een belangrijke taak van jobcoaches om op dat moment actie te ondernemen, zodat de baan indien mogelijk toch behouden kan blijven; figuur 6.3 laat zien wat jobcoaches zoal doen in deze fase. Nadat duidelijk wordt dat een baan – ondanks alle inspanningen – toch gaat eindigen, verandert de rol van de jobcoach. Formeel hebben zij geen expliciete taak meer, het jobcoachprotocol vermeldt immers geen taken voor deze fase. In de praktijk ondernemen jobcoaches desondanks allerlei acties die tot doel hebben om de baan zo goed mogelijk af te ronden en snelle doorstroom naar een volgende baan te bewerkstelligen (zie figuur 6.4). Nadat de baan is geëindigd, vervalt de rol van de jobcoach. Dat hoeft niet te betekenen dat dit het einde is van het contact tussen de jobcoach en de Wajonger. Als UWV de re-integratiedienst Naar werk (of een andere vorm van re-integratiedienstverlening, zie paragraaf 3.4) inkoopt bij het bedrijf waar de jobcoach ook werkt als re-integratiecoach, dan kan het contact in stand blijven.

⁵³ UWV heeft een apart erkenningskader voor jobcoachorganisaties en re-integratiebedrijven. Bedrijven die beide vormen van dienstverlening bieden, moeten volgens beide kaders afzonderlijk erkend worden.

Figuur 6.1 Beschrijving proces rond baaneinde vanuit perspectief jobcoach



Figuur 6.2 Indicaties mogelijke baaneinde voor jobcoaches



Bron: Online community jobcoaches.

Figuur 6.3 Acties jobcoach bij signalen mogelijk baaneinde



Bron: Online community jobcoaches.

Figuur 6.4 Acties jobcoach na beslissing baaneinde

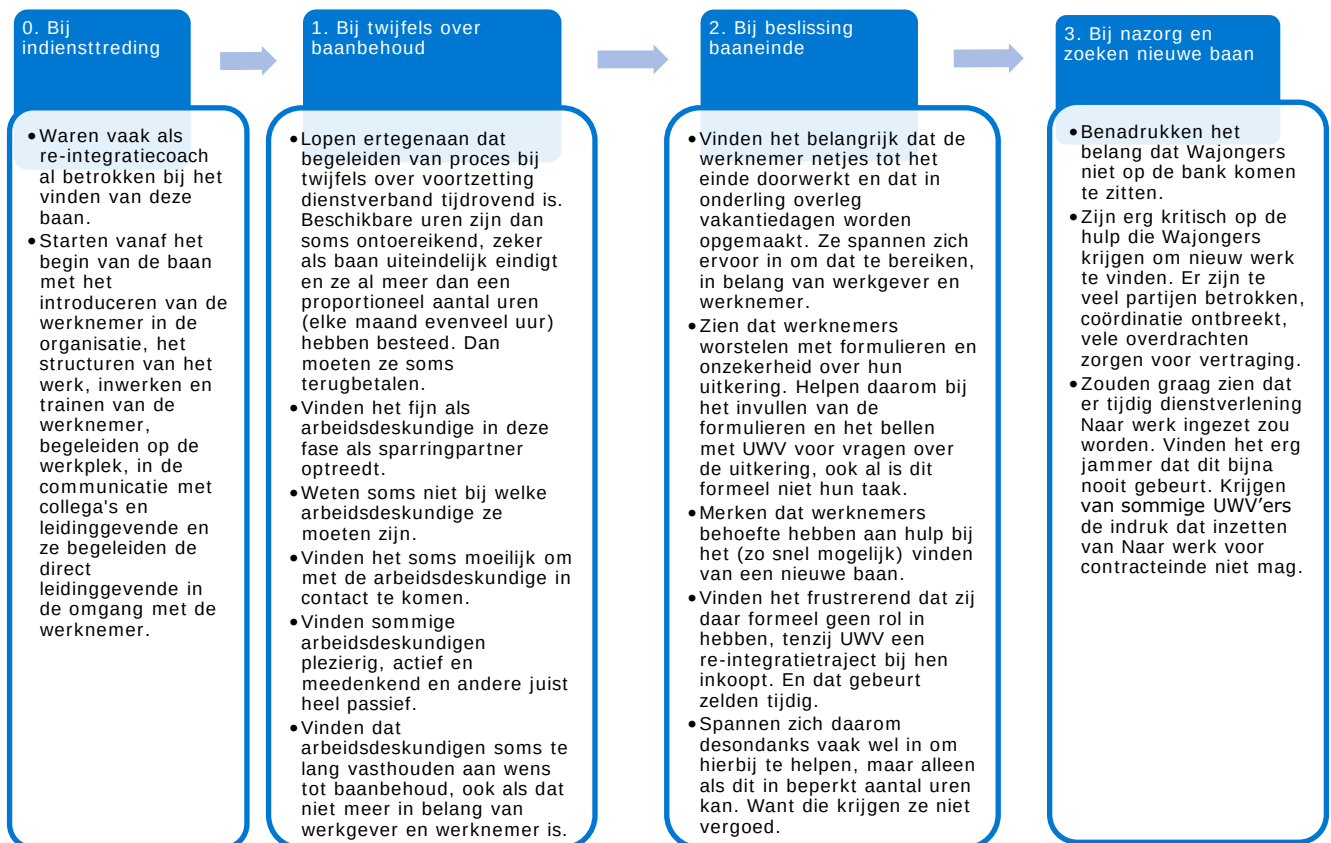


Bron: Online community jobcoaches.

6.2. Beleving

Figuur 6.5 geeft een overzicht van de manier waarop jobcoaches het proces beleven rond het baaneinde van werknemers met een Wajong-achtergrond. Onder de figuur worden de ervaringen nader uitgewerkt, per fase, waarbij we gebruikmaken van quotes uit de interviews en de online community.

Figuur 6.5 Beleving van de fases in het proces rond baaneinde door jobcoaches



Fase 0: Indiensttreding

Veel van de jobcoaches die meewerkten aan het onderzoek zijn ook re-integratiecoach: ze bieden dienstverlening Werkfit maken, dienstverlening Naar werk en Modulaire dienstverlening. Vaak waren ze zelf betrokken bij het vinden van de baan waarin ze iemand vervolgens als jobcoach gaan begeleiden. Vanaf het begin van de baan starten jobcoaches met het introduceren van de werknemer in de organisatie, het structureren van het werk, inwerken en trainen van de werknemer, begeleiden op de werkplek, o.a. in de communicatie met collega's en leidinggevende en het begeleiden van de direct leidinggevende in de omgang met de werknemer, et cetera.

Fase 1: Twijfels over baanbehoud

Zodra jobcoaches de eerste indicaties van een mogelijk baaneinde (zie figuur 6.2) opvangen, ondernemen ze actie (zie figuur 6.3). Deze acties zijn in dit stadium, conform het jobcoachprotocol, gericht op baanbehoud. De begeleiding kan in deze fase zeer intensief zijn. De **beschikbare uren zijn daarvoor soms ontoereikend**. Vooral als het niet lukt om een contract te 'redden' en de baan voortijdig wordt geëindigd, kan dat betekenen dat de jobcoach niet alle nodige uren vergoed krijgt:

'Een jobcoach is vaak veel uren kwijt rond een dreigend baaneinde, eigenlijk meer dan een licht regime toelaat. Want als een baan voortijdig eindigt, dan berekent UWV sinds een jaar of twee hoeveel uren de jobcoach tot dat moment had mogen besteden aan uren, ervan uitgaande dat elk maand evenveel gecoacht wordt, maar dat is absoluut niet in overeenstemming met de praktijk. De eerste maanden kosten veel begeleidingsuren en de maand(en) waarin baaneinde dreigt ook. Wij ervaren het als zeer onrechtvaardig dat we dan een herberekening krijgen en een terugvordering krijgen voor de uren die we meer hebben besteed dan we volgens de rekenmethode "elk maand evenveel uur" zouden mogen besteden. Dat moedigt niet aan om bij een baaneinde extra inspanningen te leveren. Dat doe je wel als jobcoach, omdat je je daartoe moreel verplicht voelt, maar je krijgt er niet voor betaald.'

De meeste jobcoaches geven aan de arbeidsdeskundige van UWV te informeren zodra de eerste signalen van een mogelijk baaneinde zich aandienen. Ze vinden het **fijn als de arbeidsdeskundige actief reageert op deze signalen en optreedt als sparringpartner**, advies geeft en meedenkt over de mogelijkheden om extra middelen in te zetten voor meer jobcoachuren of een nieuwe loonwaardemeting. Hun ervaring is dat dit in veel gevallen uitstekend verloopt.

'Ik zie ons bedrijf als een verlengstuk van het UWV. Overleg om te delen wat er speelt is daarbij een belangrijke rol. Er wordt dan besproken hoeveel kans we zelf zien om de betrokken cliënt door te plaatsen in een geschikte functie en de arbeidsdeskundige gaat al overleg plegen met de AID'er, zodat er bij het UWV ook al intern gezocht kan worden naar mogelijke nieuwe werkgevers. Vaak spreken we ook al een termijn af om eventueel een traject op te starten [Naar werk, red.], zodat de cliënt snel weer aan het werk komt.'

De meeste jobcoaches die aan de community hebben deelgenomen gaven echter ook aan situaties te hebben meegemaakt waarin het contact met de arbeidsdeskundigen van UWV werd belemmerd. Ze noemen dan een of meerdere van de volgende problemen:

Jobcoaches weten soms niet bij welke arbeidsdeskundige ze moeten zijn. Dat is het geval als een werkende Wajonger of zijn werkgever geen vaste arbeidsdeskundige heeft; niet alle UWV-kantoren werken met een vaste caseload (zie hoofdstuk 7). Soms is er wel een caseload, maar is er een wisseling geweest van arbeidsdeskundige, waarvan de jobcoach niet op de hoogte is. Jobcoaches geven aan dat het veel tijd kost om te achterhalen bij wie ze moeten zijn.

'Ik heb in bijna alle gevallen contact met de arbeidsdeskundige. Wel is het soms zoeken naar de juiste persoon, omdat de arbeidsdeskundigen nogal eens wisselen (zonder dat wij daarvan weten) of er is geen vaste AD'er aan een kandidaat gekoppeld.'

'Hier in de regio hebben ze wel één keer per kwartaal herindelingen van klanten over AD'en. De postcodeverdeling of rayonindeling verandert wel. Als ik geluk heb (door investering in goede persoonlijke relatie) meldt een AD bij mij dat er weer is gewisseld. Als ik nog meer geluk heb, krijg ik de nieuwe lijst met indelingen (vaak niet, want wordt gezien als interne info). En als ik nog meer geluk heb, dan geeft de oude AD de naam en contactgegevens door van de AD die een klant van hem/haar overneemt en vindt er overdracht plaats.'

Jobcoaches vinden het soms moeilijk om de arbeidsdeskundige te pakken te krijgen. Zij signaleren grote verschillen tussen arbeidsdeskundigen in het wel/niet geven van hun directe telefoonnummer en de snelheid van terugbellen op een verzoek om contactopname per e-mail. Omdat beide professionals (onder andere in verband met veel klantcontacturen) niet altijd direct telefonisch bereikbaar zijn en de jobcoach niet kan terugbellen (bij gebrek aan telefoonnummer, UWV-professionals bellen vaak met een afgeschermd nummer en spreken niet altijd een voicemailbericht in), kan het lang duren voordat het contact tot stand komt.

'Er wordt vaak wel een poging gedaan om te bellen, maar door UWV wordt altijd anoniem gebeld, dus je kunt niet terugbellen.' [Deze opmerking komt vaak voor!, red.]

'Een terugbel verzoek betekent niet altijd dat je door de juiste persoon teruggebeld wordt of het wil regelmatig voorkomen dat een terugbelverzoek betekent dat iemand je belt met een afgeschermd nummer en geen voicemail insprekt, waardoor je niet weet wie er gebeld heeft of wie je terug kan bellen. Met als gevolg dat wij opnieuw een terugbelverzoek in moeten dienen.'

'Ik zorg echt wel dat ik aan het begin van de jobcoaching het telefoonnummer en e-mailadres van de AD heb, maar (1) de AD'en nemen niet allemaal op en bellen niet allemaal terug en (2) er zijn heel veel wisselingen. Dus het investeren in de persoonlijke relatie, dat jij [een andere jobcoach in het groepsinterview, red.] adviseert, dat helpt maar tot op zekere hoogte. Mijn ervaring is dat een deel van de AD'en daar niet voor openstaat en die relatie helpt ook niet tegen die voortdurende wisselingen. Wat jij beschrijft is duidelijk een best practise. Dat is ook voor klanten veel fijner. Want die worden ook onrustig van al die wisselingen en dat ze niet weten bij wie ze moeten zijn.'

Jobcoaches vinden sommige arbeidsdeskundigen te passief. Ze geven aan dat deze te passieve arbeidsdeskundigen de verantwoordelijkheid voor het voorkomen van baanverlies, en hoe het daarna eventueel verder moet met de Wajonger, in deze fase puur bij de werkgever, werknemer en de jobcoach neerleggen. Deze arbeidsdeskundigen wachten tot het moment dat zeker is dat de baan gaat eindigen (of soms zelfs daarna, als de baan al is geëindigd) voordat ze in actie komen. Jobcoaches noemen dit arbeidsdeskundigen die zich te 'strak aan de regels houden'. De passieve houding die deze jobcoaches beschrijven is overigens geen voorgeschreven 'regel', maar deze perceptie bestaat klaarblijkelijk wel bij sommige de jobcoaches.

'In zulke gevallen houden ze zich strikt aan de regels, en leggen de verantwoording bij de werknemer of bij de werkgever. Of zelfs bij de jobcoach.'

'Dit is wel afhankelijk van de UWV'er in kwestie. De één is heel actief en stelt voor om mee te gaan naar het bedrijf om een gesprek te voeren. Een ander geeft aan niet zoveel te kunnen doen en dat het tussen de werkgever en werknemer is.'

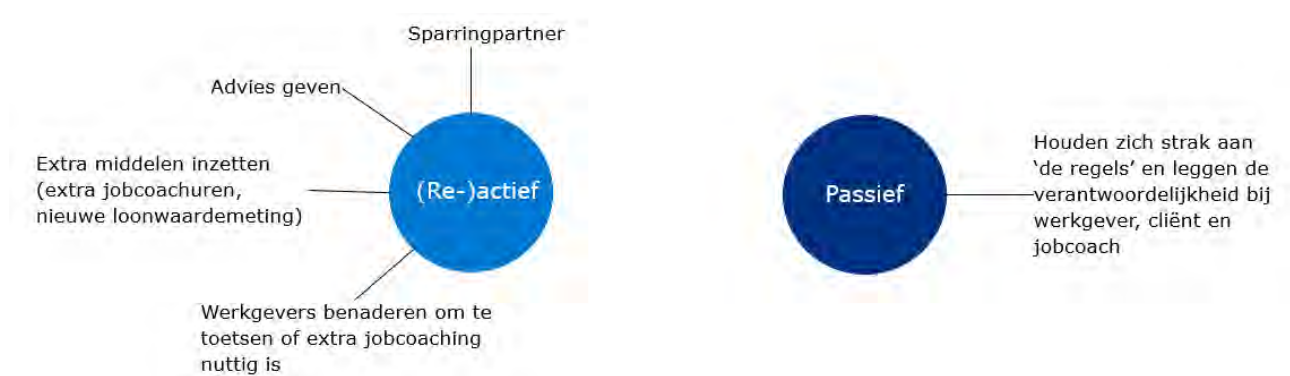
'Met een aantal AD'ers bel of mail ik regelmatig om even de voortgang of problemen te bespreken. Met anderen gaat dat moeizaam, geven aan daar geen tijd voor te hebben. Voor mij voelt het soms als eenrichtingsverkeer. Ik zou veel liever meer samen optrekken om te kijken welke mogelijkheden er vanuit het UWV nog zijn om baanbehoud mogelijk te maken. Bij een mogelijk baaneinde neem ik wel altijd contact op met het UWV om ze hierover te informeren.'

Een aantal jobcoaches zeggen dat **sommige arbeidsdeskundigen ook (te) lang vasthouden aan baanbehoud**, ook als dit volgens de jobcoach niet meer in belang van de cliënt is (zie hierover ook het hoofdstuk over de werkgevers, en er was ook een geïnterviewde Wajonger met een dergelijke ervaring). Soms heeft dit gevolgen voor de keuze van een jobcoach om de arbeidsdeskundige wel of niet te betrekken in dit stadium:

'Helaas maak ik soms ook mee dat een UWV-contactpersoon vindt dat je de klant te allen tijde zo lang mogelijk op de huidige werkplek moet behouden. Zelfs als duidelijk is dat de klant op een andere plek beter tot zijn recht kan komen. Dan loop je tegen een muur.'

'De UWV-professional heeft geen rol in dit stadium en ik vind ook dat dat zo moet zijn. Wanneer een klant extra druk voelt om bij het bedrijf te blijven waar hij/zij werkt omdat het UWV dat wil, is dat geen goede situatie. De werknemer en werkgever moeten zelf deze keuze kunnen maken. Daarom betrek ik UWV pas als ik zeker weet dat de baan eindigt.'

Figuur 6.6 Hoe reageren UWV-professionals bij signalen over mogelijk baaneinde volgens jobcoaches?



Bron: Online community jobcoaches.

Fase 2: Beslissing baaneinde

Vanaf het moment dat de beslissing over het einde van de baan definitief is, veranderen de acties van de jobcoach. Een jobcoach verwoordt dat als volgt: *'Als dit niet meer lukt en baaneinde onvermijdelijk is, dan verandert je doel en ga je er alles aan doen om zo goed mogelijk uit elkaar te gaan.'* Een ander: *'Wat doe je als jobcoach: Je plant een gesprek in met alle partijen. Vaak heb je ook contact met de arbeidsdeskundige van het UWV hierover. Soms stelt de arbeidsdeskundige voor om bij het gesprek aan te sluiten.'*

Veel van de acties die jobcoaches ondernemen richting zowel de cliënt als de werkgever, zijn erop gericht om **de huidige baan goed af te ronden** (zie figuur 6.4): hoe kunnen de werkgever en de werknemer de laatste periode zo goed mogelijk afronden, hoe kunnen de resterende vakantiedagen opgemaakt worden? Richting de cliënt zijn de acties gericht op het opvangen, het accepteren en leren van de situatie. *'Goed afronden is goed terugkijken ... en vervolgens ook met een beter gevoel zoeken naar een andere plek.'* De jobcoaches zeggen vooral klaar te staan om vragen van de Wajonger te beantwoorden, zijn netwerk te informeren zodat die hem kan opvangen en ondersteunen, maar ook om met hem te evalueren om te kijken wat de Wajonger hiervan kan leren voor een volgende baan.

Formeel is het **helpen bij het invullen en opsturen van de benodigde formulieren** geen taak van de jobcoach. Dit geldt ook voor het bellen met UWV voor vragen over de uitkering. Jobcoaches geven echter aan deze taken toch vaak op zich te nemen, omdat de Wajongers er zelf niet uitkomen.

'Wij regelen vaak het wijzigingsformulier voor de klant. En over de loonheffing ook. Klanten met een hoog niveau kunnen dat wel zelf, veel anderen niet.'

'Wajongers en werkgevers hebben een hekel aan de UWV-telefoon (algemeen nummer) en laten mij dan vaak bellen als er vragen zijn over bijvoorbeeld uitkering.'

'In principe, als ik weet wie de arbeidsdeskundige is van de kandidaat, neem ik hiervoor [baaneinde, red.] telefonisch contact met deze op. In andere gevallen laat ik dit bijtijds via een wijzigingsformulier weten aan het UWV dat per omgaande datum de kandidaat geen werk meer heeft.'

'Het zou fijn zijn als een Wajong-gerechtigde standaard zou terugvallen in de Wajong en geen WW hoeft aan te vragen. Op deze manier is het te ingewikkeld voor iedereen. Ook zou het fijn zijn als loonheffingskorting automatisch (weer) wordt toegepast bij Wajong bij werkloosheid, dat zou een hoop gedoe schelen.'

Jobcoaches merken dat mensen behoefte hebben aan **hulp bij het (zo snel mogelijk) vinden van een nieuwe baan**. Ze vinden het frustrerend dat die hulp niet snel wordt geboden en dat zij daar formeel geen rol in hebben, tenzij UWV snel een re-integratietraject bij hen inkoopt – en dat laatste gebeurt bijna nooit (zie hoofdstuk 3). Jobcoaches spannen zich daarom desondanks vaak wel in om hierbij te helpen. Slechts een paar jobcoaches geven aan niet aan jobfinding te doen, omdat het niet in het protocol staat en ze er dus niet voor betaald krijgen. Soms doen jobcoaches de **jobfinding op eigen initiatief**. Bij deze jobcoaches zijn de inspanningen voor jobfinding beperkt qua tijdsbesteding, omdat ze dit in hun eigen tijd doen. Ze richten hun inspanning vooral op de Wajongers die makkelijk bemiddelbaar zijn, omdat er dan een grote kans is dat de ureninzet zich terugbetaalt via een nieuwe periode jobcoaching.

'Je kan inderdaad niet schrijven op het kijken/zoeken naar een andere baan, maar voor de klant is dit in de laatste periode wel vaak het middelpunt van de begeleiding. Dit maakt het voor jobcoaches dan heel lastig om weg te schrijven of voldoende te begeleiden. Dit betekent voor ons dat we vaak buiten werk om in eigen tijd nog bezig zijn met klanten.'

'Als ik kansen voor hem zie elders en de kandidaat is erg gemotiveerd, ga ik daar zeker voor aan de slag.'

'(...) ik zie het als een investering in toekomstig werk, maar dit doe ik alleen als er concrete acties als bijvoorbeeld een sollicitatiegesprek zijn.'

Soms doen jobcoaches de **jobfinding in overleg met de arbeidsdeskundige van UWV**. Sommige jobcoaches boeken jobfinding onder een andere noemer, zodat ze die uren toch gedeclareerd krijgen. Soms hebben ze daarvoor toestemming gekregen van de arbeidsdeskundige.

'Het is een beetje creatief boekhouden in overleg met de AD. Vaak lukt het ook om iemand van werk naar werk te begeleiden als die resterende uren aan zoeken naar werk worden besteed.'

'Wat wij vaak doen is dat we resterende jobcoachuren (als die er zijn!) besteden aan jobfinding met toestemming van de AD. Dan vraag ik de AD om dit op de mail te zetten en voeg een kopie van die mail toe als ik de uren in het jobcoachportaal invul. Zodat degene die mijn uren moet goedkeuren (en dat is niet de AD!) weet dat ik dit met expliciete toestemming van de AD doe.'

Soms doen jobcoaches aan **jobfinding op verzoek van de arbeidsdeskundige van UWV**, onder de belofte dat ze na enige tijd de re-integratiedienst Naar werk bij hen zullen inkopen of dat er een nieuwe periode jobcoaching in het verschiet ligt.

'Er wordt weleens gevraagd door een arbeidsdeskundige om alvast tijd te investeren en dat dan na de baanbeëindiging een traject wordt ingekocht. Voor ons is dat best lastig. De uren die je maakt kun je niet verantwoorden in een lopend jobcoachtraject want de kans is groot dat dit door de afdeling Voorzieningen wordt afgekeurd. En de kans bestaat ook dat er wel al een werkplek wordt gevonden en dat UWV dan alleen vraagt om jobcoaching in te zetten. Dan hebben we de jobfinding dus voor eigen rekening gedaan.'

De expliciete **vraag of jobfinding zou moeten worden opgenomen in het jobcoachprotocol** beantwoorden de jobcoaches met een duidelijk 'ja'. Ze zien daar veel voordelen in ten opzichte van de huidige situatie (zie figuur 6.7). Ze vinden het niet meer dan logisch dat ze daar vooraf toestemming voor nodig zouden hebben van UWV.

'Ik vind het erg jammer dat jobfinding geen activiteit is voor de jobcoach. Ik zou het erg aanmoedigen dat dit wel een activiteit wordt. Wellicht kun je er dan wel een maximumaantal uren aan koppelen. Nu het nog geen activiteit is, betekent dit voor de kandidaten dat zij vaak niet direct bemiddeld worden. Vaak wordt er niet direct een Naar werk-traject ingezet, omdat UWV vindt dat zij de kandidaat zelf wel kunnen bemiddelen (kandidaat die uit werk komt is vaak makkelijker bemiddelbaar). Echter het contact met de werkcoach wordt vaak pas een aantal weken later opgepakt en dan zit de kandidaat al thuis.'

'Als jobcoach mag je een klant officieel niet helpen bij het vinden van een andere baan. Dit vind ik soms ingewikkeld omdat die wens er bij klant vaak wel is.'

'Jobfinding zou zeker wenselijk zijn als dit toegevoegd kan worden als een extra activiteit. Maar dat moet dan wel los van de andere activiteiten/doelen van de jobcoaching. Want vaak zijn er nog afrondingszaken die gedaan moeten worden in de resterende uren die de nodige aandacht vragen en goed moeten gebeuren: een baan beëindigen of afscheid nemen van een werkplek verdient aandacht.'

Bij voorkeur regelen de jobcoaches dit met UWV op een manier die voor beide partijen zo weinig mogelijk administratieve lasten en bijbehorende vertragingen oplevert. Ze hebben echter geen sterke voorkeur voor jobfinding in de resterende jobcoachuren of toch via een snel ingezette re-integratiedienst Naar werk of via een andere oplossing.

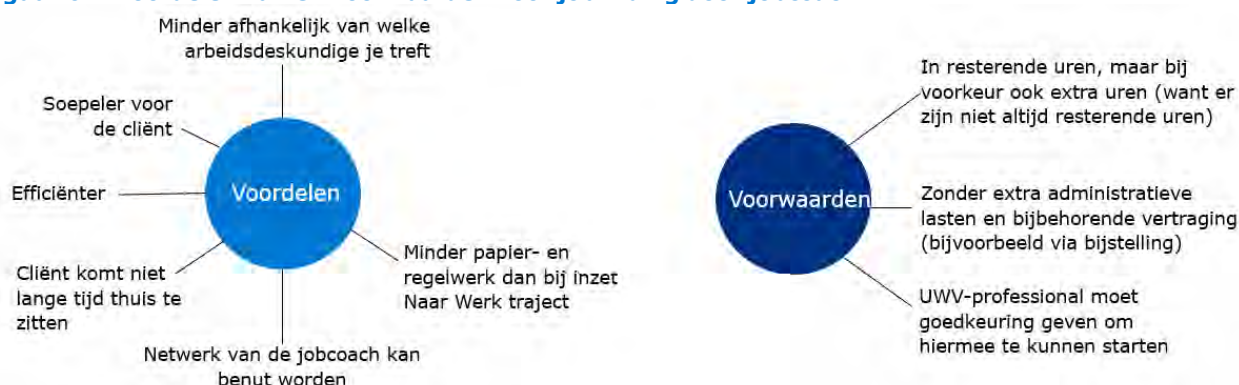
'Of dit nu geregeld wordt door onder de jobcoachuren te mogen gaan zoeken naar andere werk of dat er al eerder een opdracht voor werkfit maken of begeleiding naar ander werk kan worden afgegeven maakt denk ik niet zo veel uit. Het belangrijkste is dat de Wajonger niet te lang thuis komt te zitten, mede doordat de voorzieningen/inkoop dienstverlening niet (op tijd) geregeld kunnen worden.'

'Ik zou het vergelijkbaar maken met een soort bijstelling/ via wijzigingsformulier. Als je het op die manier organiseert, dan hoeft UWV alleen dit verzoek om bijstelling goed te keuren, waarna je als jobcoach deze extra uren direct kunt inzetten. Je kunt dan als jobcoach snel doorpakken onder dezelfde noemer. Mocht dit positief resultaat opleveren dan hoeft er geen extra traject Naar werk ingekocht te worden. Dus minder papier- en regelwerk voor ieder.'

'Mijn ervaring is dat de tijd die die [de re-integratiedienst Naar werk, red.] aanvragen en goedkeuring met zich meebrengen te lang is. Beter zou zijn als de jobcoachuren in zo'n situatie zouden worden vermeerderd met de uren die je nodig hebt om de kandidaat verder te helpen aan een baan.'

'Waar ik nog aan dacht, is dat het wellicht handig is om een strippenkaart in te zetten zoals we deze ook in jobcoaching kennen. Dat je een re-integratie-van-werk-naar-werkstrippenkaart hebt, om in 5 uur tijd toch een extra boost te geven zonder direct een heel nieuw traject aan te gaan. Wat gemakkelijker en laagdrempeliger is dan een heel nieuw traject.'

Figuur 6.7 Voordelen van en voorwaarden voor jobfinding door jobcoach



Bron: Online community jobcoaches.

Fase 3: Zoeken naar een nieuwe baan

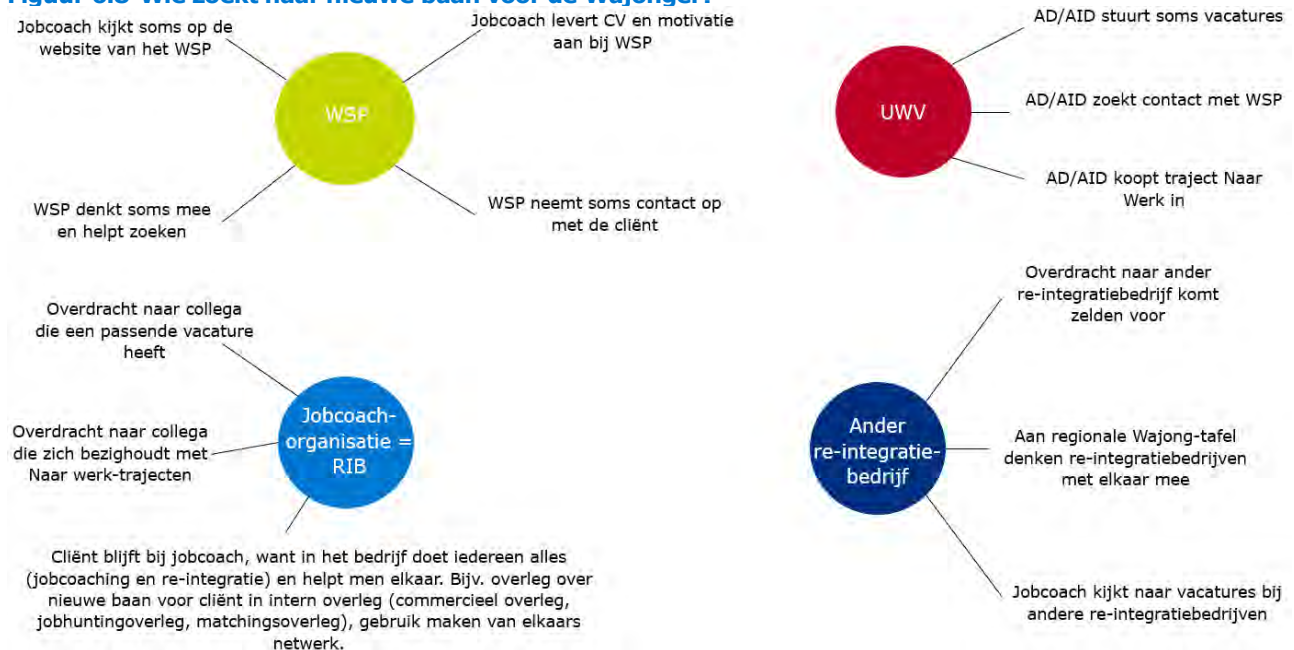
Jobcoaches **benadrukken het belang dat Wajongers niet op de bank komen te zitten**. Indien mogelijk zouden ze daarom zo snel mogelijk moeten doorstromen naar een nieuwe baan, want als ze eenmaal thuiszitten, dan is het veel lastiger om ander werk te vinden en om ze weer te activeren. *'Een periode van thuiszitten is voor de meeste klanten achteruitgaan in algeheel functioneren en zelfvertrouwen.'* Ook zijn er soms uitzonderingen: *'Wat niet helpt is om een Wajonger in zijn/haar emoties die nog niet verwerkt zijn onder lichte dwang aan een andere baan te helpen.'* Jobcoaches zouden hier graag een formele rol bij hebben en dan al snel nadat duidelijk is dat een baan gaat eindigen het zoeken naar nieuw werk opstarten. Ze vinden het erg jammer en frustrerend dat dit momenteel geen rol is die ze mogen vervullen.

Jobcoaches zijn **kritisch op de hulp die Wajongers krijgen om nieuw werk te vinden**. Ze signaleren dat er veel partijen zijn die een rol kunnen spelen – en in de praktijk vaak ook spelen – in de zoektocht naar een nieuwe baan: de arbeidsdeskundige en/of adviseur intensieve dienstverlening van UWV, het Werkgeversservicepunt, re-integratiebedrijven (die van de jobcoach zelf of een collega-organisatie), soms vanuit het privénetwerk – zoals de coach begeleid wonen. De jobcoaches signaleren dat mensen daarvan in de war raken. Jobcoaches zien in de coördinatie van het baanzoekproces een mogelijke rol voor zichzelf weggelegd. Zij kennen de Wajonger inmiddels goed, weten wat bij hem of haar past, kennen de leer- en ontwikkelingspunten. De meeste jobcoaches benadrukken echter dat het voor hen van secundair belang is wie de coördinerende rol krijgt. Als er maar één partij komt die de jobfinding snel oppakt en het zoeken naar banen, en die voorleggen aan de Wajonger, coördineert. Ze onderstrepen wel het belang van warme overdracht, op het moment dat deze rol bij iemand anders wordt belegd:

'Het helpt niet wanneer er van veel verschillende kanten werk wordt aangeboden (soms wordt de klant zonder medeweten van de jobcoach door het UWV benaderd voor ander werk). Dit kan het proces helpen, maar ook vaak erg verstoren.'

'Sommige cliënten zien door de bomen het bos niet meer. Wajongers hebben belang bij één aanspreekpunt. Een regisseur die zo'n rol op zich neemt.'

Figuur 6.8 Wie zoekt naar nieuwe baan voor de Wajonger?



Bron: Online community jobcoaches.

Het proces van het zoeken naar nieuw werk is niet alleen verwarrend door al die betrokken partijen, maar **het verloopt vooral ook veel te langzaam**. Op zich vinden de jobcoaches het een goede zaak dat de arbeidsdeskundige de werkcoach en/of het WSP inschakelt, omdat dit kan helpen om snel nieuw werk te vinden voor de Wajonger. Maar ze plaatsen hierbij wel expliciet de kanttekening dat de overdrachten vaak met vertraging gepaard gaan:

'De AD wacht vaak op eindrapportage jobcoach voordat hij actie onderneemt. Die eindrapportage schrijft een jobcoach niet à la minute. Wat de AD na het binnenkomen van de eindrapportage van de jobcoach vaak doet is de werkcoach inschakelen. Daar zit vertraging tussen, klant spreekt werkcoach pas vaak weken later. Het lijkt erop dat AD of jobcoach pas Naar werk willen inzetten als in het systeem geen jobcoaching meer achter de naam van de Wajonger staat. Dus overdrachten en administratieve rompslomp zitten snelheid van het proces van baan naar baan in de weg. Kortom: de vertragingen zitten in veel gevallen ingebakken in het systeem.'

Jobcoaches signaleren dat er **zelden tijdig een re-integratietraject Naar werk wordt opgestart**, zie ook hoofdstuk 3. Het vroegtijdig opstarten van zo'n traject zou volgens de jobcoaches een goede manier zijn om de Wajonger te helpen aan een nieuwe baan. Het is een geruststelling voor de Wajonger om zo snel mogelijk te weten dat hij wordt begeleid naar een nieuwe baan. De jobcoaches benoemen de meerwaarde voor de Wajonger als de jobcoach die hem goed kent betrokken blijft bij de zoektocht naar een nieuwe baan (via de re-integratiedienst Naar werk). Het is een manier om het netwerk van de jobcoach(organisatie) en zijn kennis en ervaring met de Wajonger te benutten, door de leerpunten uit de vorige baan mee te nemen richting een nieuwe baan. En de jobcoaches benadrukken dat Wajongers het over het algemeen fijn vinden om de bekende begeleider te behouden.

'Het is zeer wenselijk dat meteen dienstverlening Naar werk wordt ingezet! Het is namelijk de kortste weg naar werk. Zolang het dienstverband nog loopt bij de "oude" werkgever, zouden extra uren jobcoaching toegekend kunnen worden om in deze periode te matchen. Op zo'n manier dat het kan worden weggeschreven in het portaal. Zodra het contract eindigt per die datum de re-integratiedienst Naar werk inzetten, die uitgevoerd wordt door dezelfde coach (mits de verstandhouding goed is en beiden dit willen). Klant wordt dan niet "losgelaten" en heeft de zekerheid dat hij kan terugvallen op een bekend gezicht. Periode van "loslaten" en thuiszitten is voor de meeste klanten achteruitgaan in algeheel functioneren en zelfvertrouwen.'

'Bij mij in de regio gebeurt dit [inzet re-integratiedienst Naar werk bij baaneinde, red.] tegenwoordig nauwelijks meer. Ze zetten intern de werkcoaches aan het werk. Het lijkt alsof de AD'en in de regio erop gestuurd worden niet te snel de re-integratiedienst Naar werk in te zetten bij het RIB/de jobcoachorganisatie die de jobcoaching deed. In het verleden gebeurde het wel vaker. Wij hadden dan soms snel werk voor de klant en kregen dan (door de resultaatfinanciering) toch het volledig bedrag. Dat werd niet altijd als eerlijk ervaren door UWV. Het lijkt erop dat ze er nu voor hebben gekozen het eerst maar intern te proberen. Ik heb zo vaak "nee" gekregen op mijn verzoek om snel Naar werk in te zetten, dat ik het niet eens meer probeer. Dan heb ik liever toestemming om de resterende uren aan jobfinding te mogen besteden. Dat mag dan wel niet volgens het protocol, maar daar gaan de AD'en hier in de regio gelukkig vaak wel soepel mee om.'

De ervaring is dat als er Naar werk wordt ingekocht, daar behoorlijk wat tijd overheen gaat voordat ze toestemming hebben om daarmee te kunnen starten (zie ook paragraaf 3.4):

'Omdat het zo lang duurt, begin ik al met het traject zonder dat ik het plan officieel binnen heb. Die uren hou ik dan bij en schrijf ik dan op zodra het kan. Maar zowel ik als mijn collega's hebben weleens meegemaakt dat de belofte is gemaakt dat er een Naar werk-traject komt, maar als je al werk gevonden hebt voor de klant voordat de opdracht officieel binnen is, dan zijn die uren verloren.'

'Daarnaast komt het bij deze maatwerktrajecten regelmatig voor dat je veel wordt doorgestuurd van de ene betrokken naar de andere afdeling binnen het UWV. Er wordt dan wel beaamd dat bijv. eerder dienstverlening Naar werk inzetten wenselijk is maar niemand (kan) er de verantwoordelijkheid voor nemen om daadwerkelijk de toestemming ervoor te geven.'

Sommige jobcoaches krijgen van UWV'ers zelfs de indruk dat inzetten van Naar werk voor contracteinde niet mag (in hoofdstuk 7 blijkt dit inderdaad een misverstand te zijn dat leeft onder arbeidsdeskundigen):

'Ik (...) hoor wel het geluid dat het niet mag qua beleid om Naar werk in te zetten terwijl het dienstverband nog loopt. Ik denk dat er nu misschien in 10% van de gevallen een Naar werk-traject wordt ingezet, maar vaak pas na einde van het contract.'

Figuur 6.9 Voordelen en voorwaarden van snelle inzet dienstverlening Naar werk volgens jobcoaches



Bron: Online community jobcoaches.

Elke jobcoach/re-integratiebedrijf heeft zijn eigen netwerk dat hij kan inzetten bij het zoeken naar een nieuwe baan. Het kan meerwaarde hebben als deze netwerken met elkaar worden verbonden om de kansen op het vinden van werk te vergroten. Een van de deelnemers in de online community gaf aan dat hiervoor in zijn regio een **formeel netwerk bestaat, de regionale Wajong-tafel**. Dit is een regionaal samenwerkingsverband tussen re-integratiebedrijven, waar ze cliënten die (nieuw) werk zoeken met elkaar delen en vacatures met elkaar bespreken. Tijdens de groepsinterviews bleken meerdere jobcoaches dergelijke initiatieven tot voor kort te hebben gekend in hun regio, maar vrijwel zonder uitzondering waren die niet meer actief. Deze initiatieven waren gebaseerd op het principe dat degene die de baan (vacature) kan inbrengen de begeleiding van de werknemer kan overnemen. Omdat de Wajonger steeds meer inspraak heeft in de keuze van de jobcoach, werkt dit model niet meer:

'Reden is dat UWV strenger is geworden op het feit dat Wajongers zelf hun jobcoach kiezen. De uitruil die in het verleden plaatsvond (als jij jouw klant op mijn vacature bij een werkgever uit mijn netwerk plaatst dan doe ik de jobcoaching, en als jij dan een klant van mij op jouw vacature plaatst dan doe jij de jobcoaching) werkt daardoor niet meer, als Wajongers kiezen om bij hun oude jobcoach te blijven. Soms ben je als jobcoach dan in één keer een hele werkgever kwijt. Wij vinden dit jammer, want daardoor worden de netwerken van de jobcoaches niet meer aan elkaar gekoppeld en wordt er dus minder geplaatst.'

Soms is de functie van de Wajong-tafel overgenomen door het WSP, maar dat is lang niet in alle regio's de praktijk:

'Dat is bij ons in het verleden wel geweest, maar een aantal jaar geleden opgeheven. Elke maand was er een overleg met een stuk of tien re-integratiebedrijven. Daar werden ontwikkelingen en vacatures besproken. Dat is toen een beetje doodgebloed. We krijgen nu elke week een lijst met Wajong-vacatures vanuit het Werkplein. Die krijgen andere re-integratiebedrijven ook. En wij brengen zelf ook vacatures in.'

Faseoverstijgend

De samenwerking tussen jobcoaches en arbeidsdeskundigen loopt niet altijd even soepel. Dit lijkt volgens de jobcoaches niet alleen een individueel verschil tussen arbeidsdeskundigen te zijn, maar ook een verschil tussen regio's of kantoren of regio's. Een van de jobcoaches gaf aan dat in 'zijn' regio alle arbeidsdeskundigen actief reageren op zijn signalen en ook vaak openstaan voor jobfinding door de jobcoach. Een andere jobcoach reageerde daarop dat in 'haar' regio de verhouding 75-25 was qua actief-passief. En de derde jobcoach gaf aan dat het binnen haar werkgebied erg verschilde tussen regio's. Sommige dingen zijn ook gewoon onduidelijk, bij wie het nou hoort: bij de AD of bij de jobcoach. Als voorbeeld noemt een jobcoach het ontslag met wederzijds goedvinden: *'De ene AD vindt dat de taak van de jobcoach om dat te regelen met werkgever en werknemer, en vraagt zich af waarom de jobcoach daarvoor bij hem als AD aanklopt. De andere AD vindt juist dat de jobcoach dat niet mag regelen voordat hij dit met hem als AD heeft besproken.'*

6.3. Beschouwing

In het proces rond het baaneinde van Wajongers ervaren jobcoaches bepaalde zaken als positief, terwijl ze op andere punten duidelijk verbetermogelijkheden zien. Soms zitten die aan de kant van UWV, soms liggen die bij henzelf en soms bij werkgevers. Deze paragraaf bespreekt de sterke en minder sterke punten die jobcoaches signaleren per betrokken partij.

Rol UWV

Figuur 6.10 vat samen hoe jobcoaches aankijken tegen de rol die UWV vervult in het proces rond het baaneinde van Wajongers. Positief zijn de jobcoaches vooral over de prettige samenwerking die ze over het algemeen hebben met de arbeidsdeskundigen van UWV. De meeste arbeidsdeskundigen tonen zich betrokken, fungeren als klankbord en sparringpartner voor de jobcoach in het proces rond een baaneinde. Ze luisteren en denken mee en gaan uit van de deskundigheid van de jobcoach. Jobcoaches zijn ook positief over de toelichting die UWV-professionals geven over de wetten, regels en procedures die gelden rond een baaneinde, de rechten en plichten die de Wajonger in een dergelijk situatie heeft. De knelpunten die jobcoaches aangeven hebben vooral te maken met de traagheid waarmee iemand die zijn baan verliest aan ander werk wordt geholpen en allerlei factoren die daaraan bijdragen. Ook de problemen met de bereikbaarheid en onderlinge verwachtingen en de ingewikkelde formulieren en brieven van UWV worden door jobcoaches als verbeterpunt aangewezen.

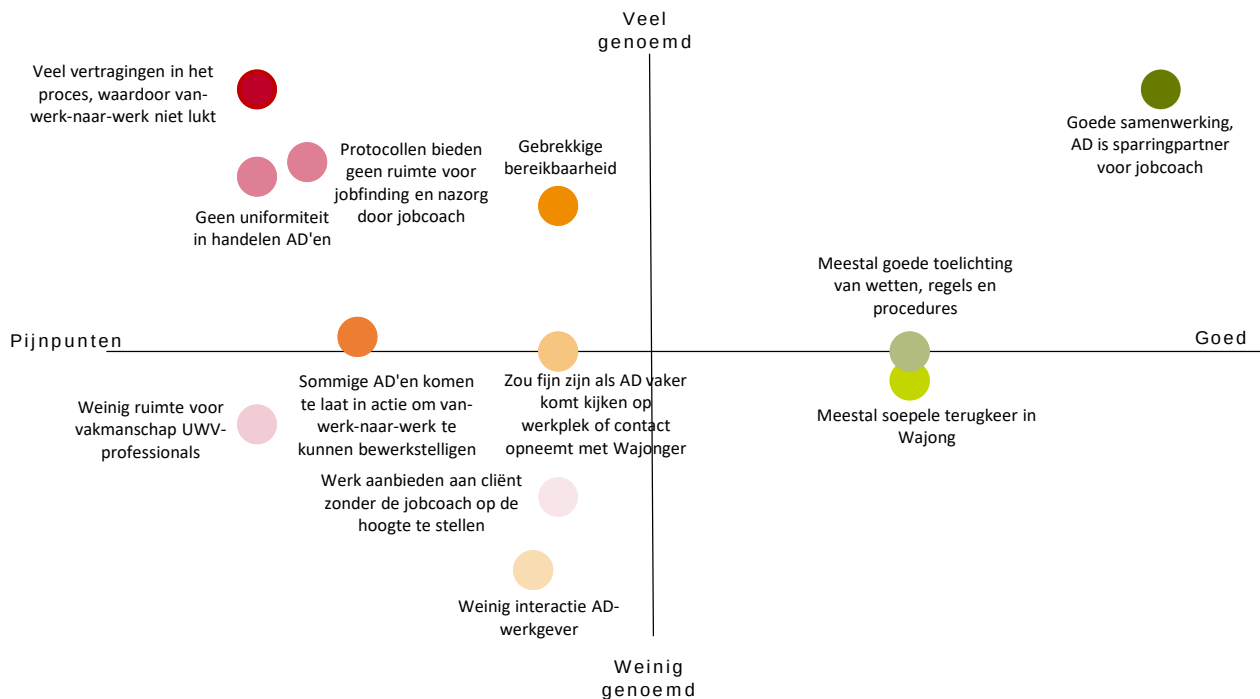
Als belangrijkste verbeterpunt signaleren de jobcoaches dat zij het proces van het oppakken en inzetten van nieuwe dienstverlening te lang vinden duren. Zij ervaren aan UWV-zijde dusdanig veel vertraging in het proces, dat het regelmatig niet lukt om van werk naar werk te realiseren, terwijl dat in hun ogen wel mogelijk was geweest. De jobcoaches zien bij UWV veel stappen in het proces om de zoektocht naar een nieuwe baan op te starten en ervaren dat elke stap ook nog eens een tijd kan duren. Verschillende andere genoemde punten dragen ook bij aan de vertragingen in het proces:

- Er is te vaak weinig interactie tussen de arbeidsdeskundige, de Wajonger en de werkgever tijdens de werkperiode, waardoor er veel tijd verloren gaat na het baaneinde om de begeleiding opnieuw op te starten. Door af en toe op werkbezoek te gaan, zouden arbeidsdeskundigen een beter beeld krijgen van de Wajonger en hoe het gaat op het werk. Dat kan helpen om vroegtijdig te signaleren dat er sprake is van een dreigend baaneinde. En als vervolgens daadwerkelijk tot een baaneinde wordt besloten, om sneller te accepteren dat de baan niet meer te redden is en dat er snel actie wordt ingezet om de Wajonger vervolgens van werk naar werk te helpen. Een arbeidsdeskundige die de Wajonger beter kent, is hiertoe volgens de jobcoach sneller bereid dan een arbeidsdeskundige die de Wajonger niet goed kent.
- Een deel van de arbeidsdeskundigen is in de ogen van de jobcoaches te afwachtend en zoeken pas contact met de Wajonger nadat de baan daadwerkelijk is geëindigd en van werk naar werk dus al niet meer mogelijk is. *'In mijn optiek ligt het aan de professional van UWV. De een kijkt al actief mee in de fase van twijfels, de ander wacht af tot baan is geëindigd.'*
- Verder signaleren de jobcoaches dat er binnen UWV veel overdrachten plaatsvinden (van AD naar AID en/of WSP) die vertraging met zich meebrengen.
- Daarnaast zien jobcoaches de protocollen als belangrijke bron van vertraging. Het jobcoachprotocol schrijft voor dat jobfinding geen taak is van een jobcoach, waardoor hiervoor nieuwe begeleiding moet worden geregeld. Dit zorgt voor vertraging die niet zou ontstaan als ze de resterende uren toch aan nazorg/jobfinding zouden kunnen besteden, als duidelijk is dat baanbehoud geen optie meer is. Onder de protocollen scharen de jobcoaches ook dat UWV vóór baaneinde geen traject Naar werk zou mogen inkopen. Dit is niet het geval, maar die indruk leeft wel bij de jobcoaches. Hun ervaring is dat het zelden tot nooit gebeurt dat er een traject Naar werk wordt ingezet voordat de baan is geëindigd; deze indruk spoort met de cijfers uit hoofdstuk 3. Dat vinden ze een gemiste kans.

Een ander knelpunt dat jobcoaches aangeven is de bereikbaarheid van de arbeidsdeskundige (of een andere contactpersoon). Een vereiste voor goede samenwerking is dat de jobcoach weet bij wie hij moet zijn en dat diegene snel reageert. Door problemen met de bereikbaarheid van de arbeidsdeskundigen verloopt dit proces niet altijd even soepel. Als de jobcoach weet bij welke arbeidsdeskundige hij terecht kan om te sparren over de situatie van een Wajonger en hij het telefoonnummer van die arbeidsdeskundige heeft, dan is dit een succesfactor. Veel jobcoaches geven echter aan dat dit niet altijd het geval is. Bijvoorbeeld als een kantoor niet met een vaste caseload werkt, of als er wisselingen zijn geweest in de contactpersoon waarover de jobcoach niet is geïnformeerd, waardoor het tijd en moeite kost om de juiste persoon te vinden. Ook gaat soms tijd verloren wanneer de persoon die ze moeten hebben niet goed bereikbaar is, bijvoorbeeld doordat de jobcoach geen telefoonnummer van de arbeidsdeskundige heeft, maar alleen een e-mailadres. Arbeidsdeskundigen reageren niet allemaal even snel op een e-mail of terugbelverzoek, waar als extra hindernis bij komt dat arbeidsdeskundigen van UWV bellen met een afgeschermd nummer. Al deze factoren samen belemmeren de samenwerking, vooral in periodes waarin snel schakelen belangrijk is – zoals rond een (dreigend) baaneinde.

Jobcoaches zeggen rond baaneinde ook veel tijd kwijt te zijn aan het helpen van Wajongers met het invullen van allerlei formulieren en bellen met UWV. Dit zijn activiteiten die formeel geen rol zijn van een jobcoach volgens het jobcoachprotocol. De uren die de jobcoaches hieraan kwijt zijn, kunnen ze dan ook niet declareren bij UWV. Omdat de Wajongers er zelf vaak niet uitkomen, nemen jobcoaches deze rol toch vaak op zich.

Figuur 6.10 Oordeel jobcoaches over de rol van UWV rond baaneinde



Bron: Online community jobcoaches.

Rol jobcoaches

Jobcoaches ervaren de manier waarop zichzelf en hun beroepsgenoten de regierol in het proces rond de baaneindes van Wajongers vervullen over het algemeen als positief. Wel vinden ze dat sommige jobcoaches sneller UWV zouden kunnen informeren en in kunnen schakelen. Kritisch zijn jobcoaches vooral op de beperkingen die ze ervaren om Wajongers die hun baan verliezen van werk naar werk te kunnen helpen.

Box 6 Prioriteiten volgens de branchevertegenwoordiging

In september 2021 hebben we een prioriteringssessie gehouden met vertegenwoordigers van OVAL, Noloc en Kennis Platform Jobcoaching. Op grond van de bevindingen in het onderzoek formuleerden zij de volgende prioriteiten:

- Zorg dat van werk naar werk centraal wordt gesteld in de dienstverlening van UWV. Denk in termen van loopbanen in plaats van banen, aan werkbehoud in plaats van baanbehoud. Richt alle processen, procedures en werkwijzen zo in dat ze erop gericht zijn om mensen niet – of als het echt niet anders kan zo kort mogelijk – thuis te laten zitten nadat een baan eindigt. Dat is nu niet het geval.
- Zorg ervoor dat er voor Wajongers bij (aanstaand) baaneinde direct jobfinding start. De manier waarop is ondergeschikt aan de noodzaak dat dit wordt geregeld. Direct doorstarten in traject Naar werk of jobfinding op een of andere manier opnemen in het jobcoachprotocol (via strippenkaart bij afronding dienstverband of extra uren die beschikbaar komen bij baaneinde). Dan wordt er in elk geval snel actie ondernomen voor de Wajonger én kan de jobcoach met wie iemand al een band heeft opgebouwd, betrokken blijven in het zo snel mogelijk vinden van nieuw werk. Dat de jobcoach(organisatie) daarvoor toestemming moet krijgen, is prima. Als dat maar geen hele procedure is.
- Zorg ervoor dat arbeidsdeskundigen allemaal min of meer hetzelfde handelen, zowel bij signalen over dreigend baaneinde, als in het begeleiden van werkende Wajongers (wel/niet contact onderhouden, wel/niet langsgaan op de werkplek), als in het samenwerken met jobcoaches, als rond baaneinde (wel/niet jobfinding toestaan, wel/niet snelle inkoop traject Naar werk), etc.
- Zie het begeleiden van een werkende Wajonger als een partnerschap tussen de arbeidsdeskundige en de jobcoach, vertrouw jobcoaches in hun vakmanschap, werk samen. Het erkenningskader zou voldoende waarborg moeten zijn dat de jobcoaches die werken bij de erkende jobcoachorganisaties hun vak beheersen. Of zorg ervoor dat jobcoach een geregistreerd beroep wordt met vaste opleidings- en bijspijkeren.
- Zorg voor een vast contactpersoon voor de Wajonger bij UWV, zodat de jobcoach weet met wie hij kan samenwerken in de begeleiding van die Wajonger. Die vaste contactpersoon moet voor de jobcoach makkelijk bereikbaar zijn. *'Nu kost het zoeken naar de juiste contactpersoon soms meer uren dan je hebt om de klant te coachen, vooral bij kleine contracten.'* Als er toch mutaties zijn van arbeidsdeskundigen, dan vanuit UWV proactief aan de jobcoach melden wie er nu verantwoordelijk is, zodat direct de juiste AD benaderd kan worden als dat nodig is.
- Combineer de behoefte van een werkgever aan een vast contactpersoon met de behoefte van de Wajonger aan een vast contactpersoon. Reden: ontzorgen van werkgevers is heel belangrijk als we een inclusieve arbeidsmarkt nastreven. De vaste contactpersoon van de Wajonger en die van de werkgever zouden met elkaar contact moeten onderhouden, en binnenkomende signalen aan elkaar doorgeven en met elkaar bespreken.
- Besteed meer aandacht aan de kwaliteit van de match door vooraf de plaatsing goed te onderzoeken en zo de kans op een snel baaneinde te verkleinen.
- Vertrouw werkgevers die zich hebben bewezen en het beste voor hebben met Wajongers, zodat ze zich niet keer op keer hoeven te bewijzen. Hiervoor zou je bijvoorbeeld het PSO-keurmerk kunnen gebruiken. Ook jobcoaches kunnen hierin een rol spelen.
- Perk de formulieren- en brievenstroom in en zorg ervoor dat de brieven en formulieren die echt niet weggelaten kunnen worden begrijpelijk zijn voor Wajongers.

7. Ervaringen van UWV-arbeidsdeskundigen

In dit hoofdstuk brengen we in beeld hoe arbeidsdeskundigen van UWV het proces rond het baaneinde van Wajongers ervaren en welke verbetermogelijkheden ze daarin zien. De arbeidsdeskundige (AD) is de UWV-professional die adviseert over de noodzaak en intensiteit van begeleiding bij het werk door de jobcoach en is daarom ook de UWV-professional die jobcoaches zonder uitzondering als hun aanspreekpunt bij UWV benoemen.⁵⁴ Paragraaf 7.1 brengt in beeld hoe het proces rond het baaneinde vanuit het perspectief van de UWV-arbeidsdeskundigen objectief gezien verloopt. Paragraaf 7.2 beschrijft hoe zij dit proces beleven. Paragraaf 7.3 geeft een beschouwing van de positieve aspecten en verbeterpunten die hieruit resulteren en de prioriteiten die vanuit arbeidsdeskundigenperspectief gesteld worden. De resultaten zijn gebaseerd op een online community met 22 arbeidsdeskundigen en een prioriteringssessie met 4 stafarbeidsdeskundigen van de expertgroep voorzieningen.

Box 7 UWV-arbeidsdeskundigen die meewerkten aan het onderzoek

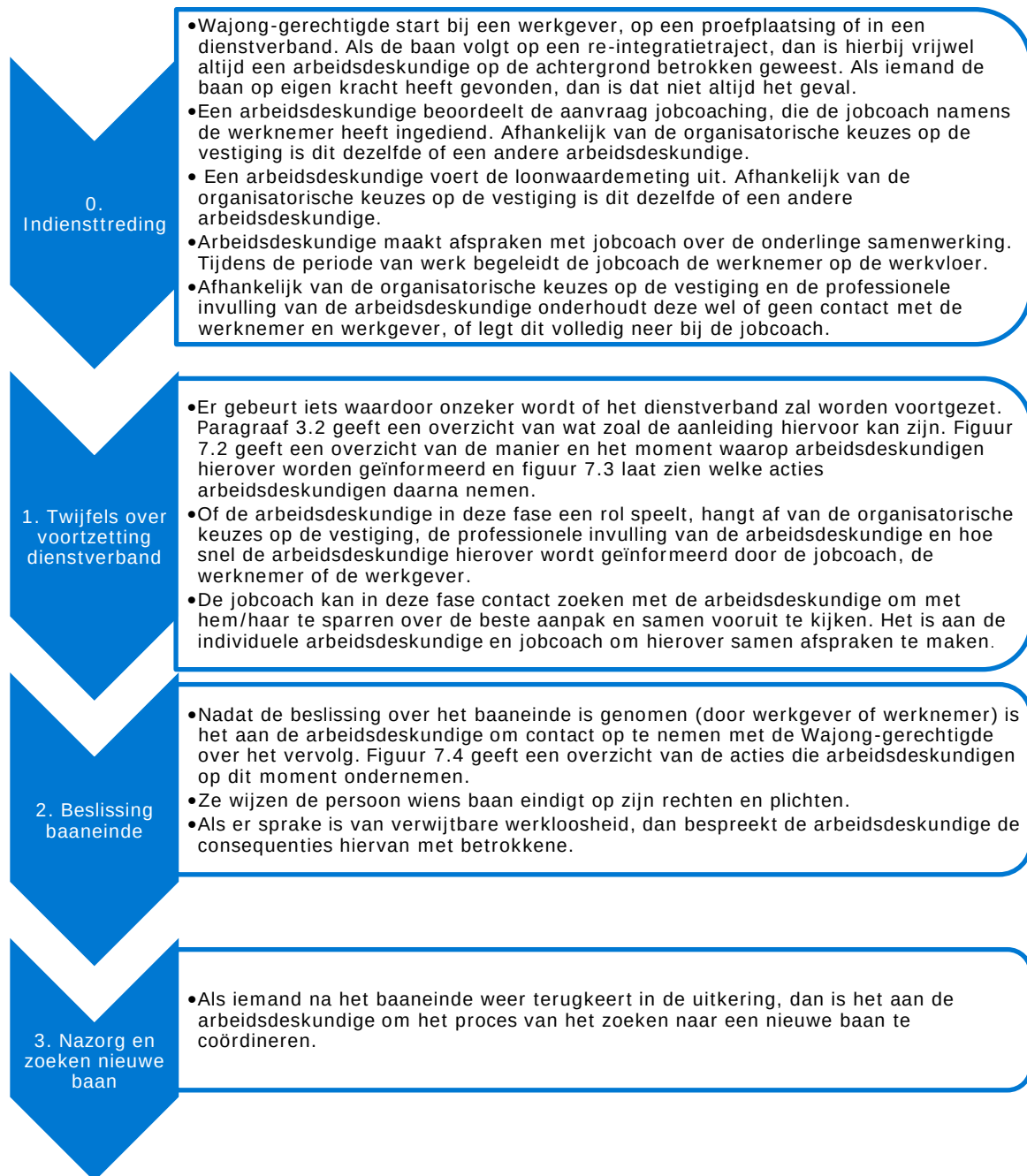
De 22 arbeidsdeskundigen die meewerkten aan de online community hebben zichzelf aangemeld voor deelname, na een uitnodiging die is verspreid via hun managers en stafarbeidsdeskundigen. Per regio deden maximaal 2 arbeidsdeskundigen mee aan het onderzoek. De arbeidsdeskundigen komen uit de regio's Friesland, Heerlen, Venlo, Zwolle, Tilburg, Gorinchem, Doetinchem, Enschede, Gouda/Leiden/Zoetermeer, Emmen, Tiel, Breda, Ede, Utrecht, Zaandam en Arnhem. In de online community viel op dat er vrij veel arbeidsdeskundigen waren die actief de grenzen van de regels opzoeken, meer dan we op grond van de ervaringen van de jobcoaches hadden verwacht. Door de manier waarop de steekproef tot stand is gekomen, valt niet te zeggen hoe representatief het beeld is. Duidelijk werd in elk geval wel dat er veel variatie is tussen arbeidsdeskundigen. Want ondanks dat de arbeidsdeskundigen die de regels wat strikter toepassen wellicht ondervertegenwoordigd waren, waren ze wel degelijk aanwezig in de community en kwam hun visie duidelijk naar voren. In dit hoofdstuk presenteren we een zo genuanceerd mogelijk beeld van de verschillende visies en manieren van werken die uit de community naar voren kwamen.

7.1. Beschrijving

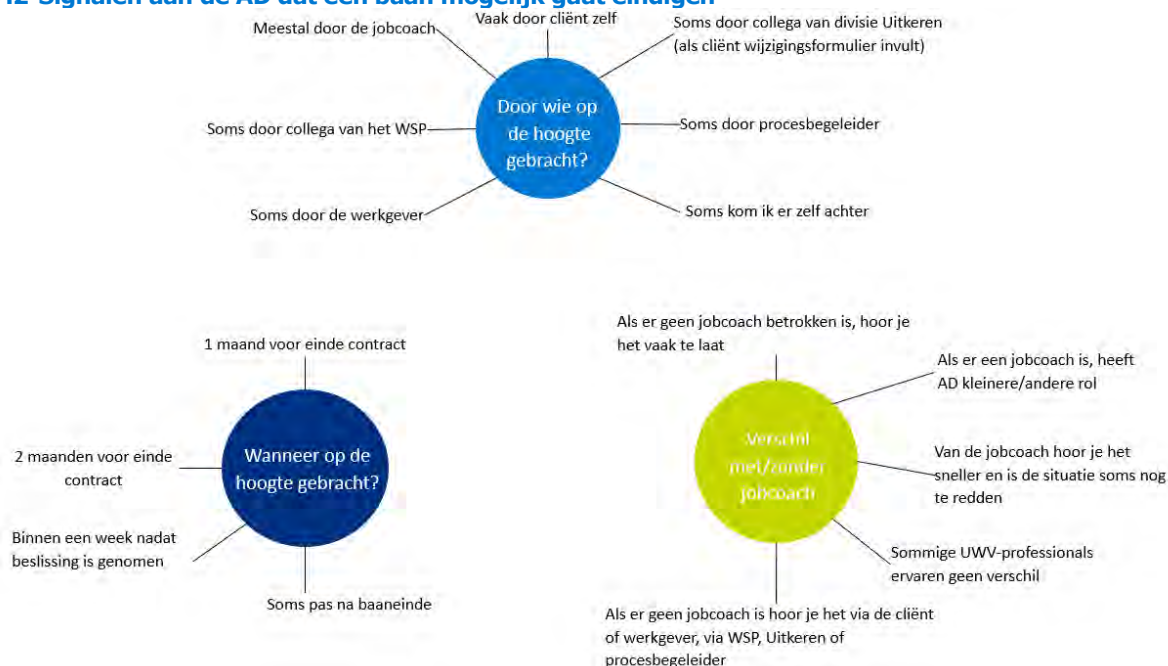
Deze paragraaf beschrijft hoe het proces rond een baaneinde, gezien vanuit het perspectief van een UWV-arbeidsdeskundige, objectief gezien verloopt. Net als bij de werknemers, werkgevers en jobcoaches onderscheiden we vier fasen: van indiensttreding naar twijfels over baanbehoud naar beslissing over baaneinde en tot slot de fase van de nazorg en het zoeken naar nieuw werk. Arbeidsdeskundigen spelen in principe in ieder fase een rol. Alleen is het afhankelijk van organisatorische keuze op de vestiging en soms ook de eigen professionele invulling van de arbeidsdeskundige welke rol dat is, en of steeds dezelfde arbeidsdeskundige betrokken is. Figuur 7.1 geeft een overzicht van de taken van de arbeidsdeskundigen in elke fase. Figuur 7.2 laat zien hoe arbeidsdeskundigen het signaal ontvangen dat er twijfels zijn over baanbehoud. Figuur 7.3 toont de acties die arbeidsdeskundigen daarna ondernemen. Figuur 7.4 toont de acties nadat de beslissing over het baaneinde is genomen.

⁵⁴ Naast de arbeidsdeskundigen zijn vanuit UWV ook adviseurs intensieve dienstverlening (AID) en/of adviseurs werkgeversdienstverlening betrokken bij de begeleiding van en dienstverlening aan Wajongers. Vertegenwoordigers van deze functies hebben gedurende de focusgroepen meegedacht over concrete oplossingsrichtingen.

Figuur 7.1 Beschrijving proces rond baaneinde vanuit perspectief UWV-arbeidsdeskundigen



Figuur 7.2 Signalen aan de AD dat een baan mogelijk gaat eindigen



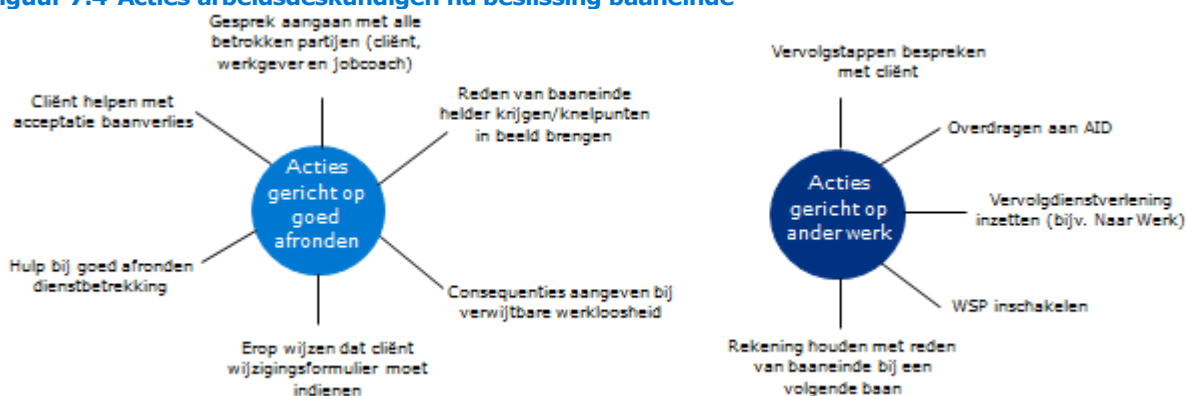
Bron: Online community arbeidsdeskundigen.

Figuur 7.3 Acties arbeidsdeskundigen bij eerste signalen twijfels baanbehoud



Bron: Online community arbeidsdeskundigen.

Figuur 7.4 Acties arbeidsdeskundigen na beslissing baaneinde

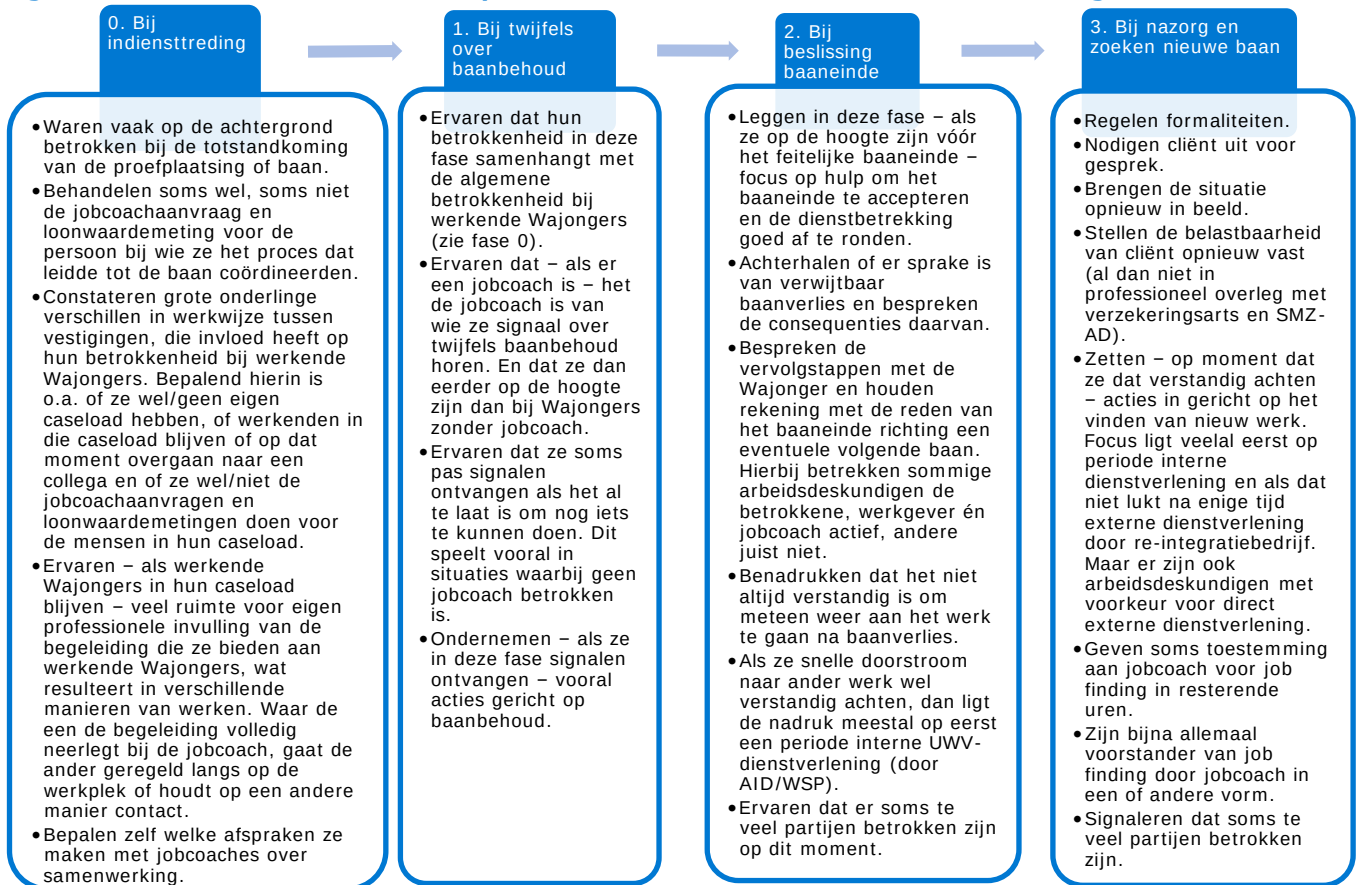


Bron: Online community arbeidsdeskundigen.

7.2. Beleving

Figuur 7.5 geeft een overzicht van de manier waarop UWV-arbeidsdeskundigen het proces beleven rond het baaneinde van werknemers met een Wajong-uitkering. Onder de figuur worden de ervaringen nader uitgewerkt, per fase, waarbij we gebruikmaken van quotes uit de online community.

Figuur 7.5 Beleving van de fases in het proces rond baaneinde door UWV-arbeidsdeskundigen



Fase 0: Indiensttreding en begeleiding tijdens werk

Arbeidsdeskundigen zijn niet altijd direct of intensief betrokken bij de begeleiding van werkende Wajongers. De variatie lijkt enerzijds voort te komen uit verschillen in de organisatie per vestiging en anderzijds door de professionele ruimte die arbeidsdeskundige ervaren om te bepalen hoe zij cliënten begeleiden/monitoren.

Verschillen die voortkomen uit organisatorische keuzes op de vestiging waar een arbeidsdeskundige werkt:

- (1) **Wel of geen vaste caseload.** Een deel van de vestigingen werkt met een vaste caseload voor elke AD, een deel met een workload op teamniveau waarbij taken die op een bepaald moment moeten gebeuren door de procesbegeleider worden verdeeld over de arbeidsdeskundigen. Op het laatste type vestigingen hebben de uitkeringsgerechtigden dus geen vaste arbeidsdeskundig. Op die vestigingen ervaren arbeidsdeskundigen vaker dat ze werkende Wajongers niet of nauwelijks begeleiden en (daardoor) ook niet op de hoogte blijven van hoe het hen vergaat:

'Wij werken niet met caseload. De arbeidsdeskundigen zijn onderverdeeld in teams. De procesbegeleider zet taken op naam van het team. De taken worden vervolgens onder de arbeidsdeskundigen verdeeld. Een taak kan bijvoorbeeld zijn "contact na baaneinde".'

'Zoals wij hier in ieder geval werken is er niet altijd kennis van de klant, behalve wat erover op papier staat en dat leeft niet echt voor mij. Persoonlijk zou ik ze liever op eigen naam hebben, om toch een beter beeld te hebben, zelfs een relatie op te bouwen (relatiebeheer), maar goed, dat is organisatorisch anders bepaald.'

- (2) Indeling in **caseload wel of niet afhankelijk van de situatie van de Wajonger**. Op sommige vestigingen gaan Wajongers die (klaar zijn om te) starten met werken op dat moment over naar de adviseur intensieve dienstverlening (AID), de procesbegeleider of de technische ondersteuning. Op andere vestigingen blijft de werkende Wajonger in de caseload van de AD.

'Klanten die werken vallen bij ons onder de AID, nog wat andere categorieën [UWV gebruikt een categorie-indeling om cliënten te segmenteren, red.] ook en andere categorieën vallen onder de AD. De werkenden staan overigens op naam van de procesbegeleiders hier. Ik krijg dan taken. Waarom dat zo is ingeregeld weet ik eigenlijk niet. Hoe dan ook, je kan niet spreken van een vaste caseload, omdat begeleiding afhankelijk is van de categorie.'

'Wij hebben een caseload. Met deze klanten gaan wij actief aan de slag. Zodra iemand werkt, gaat die uit de caseload. Als deze weer terugkomt omdat de baan stopt, gaat deze (als het kan) terug naar degene die hem/haar eerder in de caseload heeft gehad.'

- (3) **Wie de loonwaardemetingen en jobcoachaantvragen uitvoert**. Op sommige vestigingen doen arbeidsdeskundigen de loonwaardemetingen en jobcoachaantvragen voor de Wajongers uit hun caseload, op andere vestigingen worden deze taken anders verdeeld, bijvoorbeeld per werkgever of bewust roulerend. Als de AD zelf loonwaardemetingen doet, dan komt hij vaker op de werkvloer en benut dit moment dan vaak ook om bij te praten met werkgever, Wajonger en jobcoach. De arbeidsdeskundigen die werken op vestigingen waar het op deze manier is georganiseerd, geven aan hun cliënten beter te kennen en geven aan meer begeleiding te bieden aan werkende Wajongers.

'Als een werkende Wajonger een beroep doet op jobcoaching en loondispensatie, dan heb ik heel goed inzicht in de situatie. Als daar geen gebruik van wordt gemaakt, dan kom ik minder op de werkvloer en ken de Wajonger daardoor minder goed.'

'Werkende Wajongers hebben vaak een jobcoach. Er is dan halfjaarlijks contact met werkgever, jobcoach en met de klant. Vaak is er ook een loonwaardemeting en dan spreek ik alle partijen op de werkplek.'

- (4) **Afspraken over de frequentie van het contact** met werkende Wajongers. Bijvoorbeeld:
'Bij een vast dienstverband is het bij ons op de vestiging gebruikelijk om eenmaal per jaar telefonisch contact op te nemen met Wajongers (niet met de werkgever). Bij tijdelijk dienstverband waarbij geen jobcoach is ingeschakeld, plannen we na ca. drie maanden telefonisch een evaluatiemoment in met zowel werkgever als klant, daaropvolgend contact is weer afhankelijk van duur dienstverband en hoe partijen vinden dat het loopt.'

Boven op de verschillen die voortkomen uit de organisatorische keuzes per vestiging, komen de verschillen in de persoonlijke invulling van de functie door de individuele arbeidsdeskundige. Sommige arbeidsdeskundigen geven bijvoorbeeld aan dat ze ook bij een vaste caseload de begeleiding van werkende Wajongers vrijwel volledig overdragen aan de jobcoach, terwijl andere liever zelf contact houden, telefonisch of door op werkbezoek te gaan:

'Bij klanten met een jobcoach laat ik de begeleiding vooral over aan de jobcoach. Dit ook om klant overzicht te kunnen laten bewaren en één aanspreekpunt te hebben. De jobcoach trekt vaak wel aan de bel als iets mis dreigt te gaan of mijn hulp gewenst is. Ik heb eigenlijk geen goed beeld van hoe collega's hiermee omgaan. Intern hebben we ook geen werkinstructie, met uitzondering van het verplichte jaarlijkse contactmoment met een werkende. Het is ook niet echt onderwerp van gesprek met collega's.'

'Werkende Wajongers begeleid ik door regelmatig telefonisch contact (minimaal één keer per half jaar) met ze op te nemen. Bij een tijdelijk contract bel ik meestal halverwege en tegen het einde van het tijdelijk contract. Tevens mogen ze mij altijd appen als ze ergens mee zitten. Als ze dat wensen, neem ik ook contact op met de werkgever. Ik weet niet hoe collega's hiermee omgaan. Als er een jobcoach is, dan laat ik de begeleiding grotendeels over aan de jobcoach. Ik heb dan wel regelmatig contact met de jobcoach. Misschien zijn er wel duidelijke instructies over hoe je een cliënt met een jobcoach begeleidt, ik heb mezelf er niet in verdiept. Het ene jaar is de instructie dat je ze minimaal één keer per jaar moet bellen, het andere jaar hoeft dat weer niet. Kortom, nogal wisselend. Ik vind af en toe contact en inzicht in de situatie van de cliënt met jobcoach belangrijker dan instructies.'

'Ik ben veel op pad. Ik bezoek mijn klanten en de bedrijven; dit maakt dat ik mijn klanten ken en het maakt mijn werk ook leuk en heel interessant. Wij krijgen veel vrijheid vanuit het management om zaken op te pakken, een eigen invulling aan ons werk te geven.'

Meerdere arbeidsdeskundigen geven aan dat ze het goed zouden vinden als arbeidsdeskundigen vaker naar de werkplek toe zouden gaan om te monitoren hoe het dienstverband verloopt omdat *'je dan toch veel beter tot de kern komt dan dat je enkel telefonisch contact opneemt'*. Veel geven echter ook aan geen tijd voor dergelijke (extra) bezoeken op de werkplek te hebben.

De meeste arbeidsdeskundigen onderstrepen het **belang van het goed kennen van de Wajongers, werkgevers en jobcoaches**:

'Bijna al mijn werkende Wajongers ken ik inmiddels redelijk goed. Door vertrekkende collega's kenden we de laatste jaren binnen de afdeling veel bestandswisselingen. Nu heb ik al meer dan twee jaar een eigen caseload en voor mijn gevoel maakt dit een groot verschil. De meeste werkende klanten weten wie ik ben en wat ik voor ze kan betekenen. Door contact te hebben wordt een (vertrouwens)relatie opgebouwd. Klanten weten me bijvoorbeeld steeds beter te vinden voor hulp bij het lezen en begrijpen van brieven die ze krijgen van UWV. Ze sturen me een foto van de brief via WhatsApp en dan bellen we even of plannen een korte afspraak op kantoor. Ik merk dat klanten dit erg fijn vinden. Dit zorgt ook voor veel rust bij klanten. Als er sprake is van een goede relatie, dan wordt de drempel voor klanten ook steeds lager om contact op te nemen als zaken niet goed dreigen te gaan.'

Anderen benoemen daarvan juist de **valkuil**:

'Soms kan het goed zijn om een klant wat beter te kennen zodat je snel bepaald gedrag/bepaalde problematiek kunt herkennen en daar gericht coaching op in kunt zetten. Maar soms werkt het ook averechts, dat je een klant goed kent/denkt te kennen. Problematiek die op de ene werkplek de kop op steekt hoeft op een andere werkplek helemaal niet aan de orde te zijn. Hierdoor focus je misschien op iets dat helemaal niet speelt. Soms is het wel goed om de situatie helemaal niet te kennen en er met een frisse blik naar te kijken.'

De meerderheid in de community vindt echter dat de voordelen van het goed kennen van de Wajongers in hun caseload ruimschoots opweegt tegen de voordelen van een frisse blik. Voor de samenwerking met jobcoaches en werkgevers geldt iets soortgelijks:

'Ik ken mijn Wajongers over het algemeen van haver tot gort en ook de werkgevers zijn over het algemeen geen onbekenden. Ik spreek hen als ik de loonwaarde ga vaststellen of de aanvraag jobcoaching beoordeel. Ik werk veel samen met jobcoaches met een goed netwerk in de regio en specifieke expertise met bepaalde ziektebeelden. Ook hier kan ik snel inschatten welke coach past bij de cliënt.'

Fase 1: Twijfels over baanbehoud

De arbeidsdeskundigen geven aan dat hun betrokkenheid in deze fase samenhangt met de hierboven beschreven verschillen: of ze überhaupt werkende Wajongers in hun caseload hebben. Daarnaast hangt hun betrokkenheid af van het moment waarop ze op de hoogte zijn van de twijfels over baanbehoud. Dit hangt deels samen met de algemene betrokkenheid bij werkende Wajongers (als iemand niet persoonlijk betrokken is bij de werkende Wajonger, dan krijgt hij/zij minder snel het signaal) en voor een deel hangt het af van de keuzes die de jobcoach, de werknemer en/of de werkgever maken over het al dan niet contacteren van de arbeidsdeskundige en het gemak waarmee zij dit kunnen doen (zie hoofdstukken 4, 5 en 6 over communicatieproblemen).

Arbeidsdeskundigen hebben de ervaring dat ze voor Wajongers die werken met een jobcoach de eerste signalen dat een baan mogelijk gaat eindigen krijgen via de jobcoach (zie figuur 7.2). **Als er een jobcoach betrokken is, dan horen zij sneller van het (mogelijke) baaneinde** dan wanneer een Wajonger niet begeleid wordt door een jobcoach. Afhankelijk van de manier waarop de begeleiding van de werkende is ingericht, kunnen arbeidsdeskundigen er ook zelf achter komen als ze langsgaan op de werkplek of als ze bellen tegen de einddatum van een tijdelijk contract; sommige bellen halverwege het tijdelijke contract, andere drie, twee of één maand voor de einddatum van het contract. In sommige gevallen is het eerste signaal voor de arbeidsdeskundige meteen ook al het definitieve baaneinde. Dit is vooral vaak het geval wanneer de melding via een andere route binnenkomt dan via de jobcoach, zoals via het Werkgeversservicepunt, de werkgever, de werknemer of via de divisie Uitkeren (als iemand een wijzigingsformulier heeft ingediend) of door een procesbegeleider (in gevallen waar werkende Wajongers op naam van de procesbegeleider staan en die op sommige vestigingen ook het eerste contact met de Wajonger opneemt tegen contracteinddatum).

'In die situaties zie je duidelijk de meerwaarde van een jobcoach. Die fungeert vaak als schakel tussen werkgever, Wajonger en UWV. Als zaken mis dreigen te gaan dan kan samen worden gekeken naar oplossingen. Een dienstverband is dan vaak nog wel te redden. Is er geen jobcoach in beeld, dan zie je vaak dat e.e.a. op zijn beloop wordt gelaten. Als ze zich dan melden bij UWV, dan is het vaak al te laat. De arbeidsrelatie is dan zo verstoord dat men besloten heeft om uit elkaar te gaan.'

'Vooral als ze zonder jobcoach werken hoor je het vaak pas als het al afgelopen is, door middel van een wijzigingsformulier of wanneer de Wajonger zelf contact opneemt om bijvoorbeeld te vragen wat de consequenties zijn. Kan ook zijn dat de collega van het WSP contact heeft met de werkgever en dat je het dan via die weg hoort.'

'In de regel hoor ik dit achteraf van de procesbegeleider (die in ons geval ook monitorgesprekken voert). Daarin zie ik niet veel verschil tussen vast en tijdelijk dienstverband en type jobcoach of geen jobcoach.'

Het moment waarop de arbeidsdeskundige wordt geïnformeerd varieert volgens de deelnemers aan het onderzoek van twee maanden voor het einde van het contract tot na baaneinde (zie figuur 7.2). Opvallend genoeg benoemde slechts één arbeidsdeskundigen in de community dat het baaneinde soms al veel eerder bekend is en dat je als UWV-professional vooraf kunt bedenken dat het **goed is om ruim voor de einddatum contact op te nemen** om na te denken over het vervolg. Van werkgevers, jobcoaches en de Wajongers zelf hoorden we dit signaal veel vaker. De betreffende arbeidsdeskundige die dit aanstipte, geeft een voorbeeld van hoe zij met dergelijk situaties omgaat:

'Bij tijdelijke dienstverbanden is het aan de voorkant vaak al bekend, wanneer dit stopt. Voorbeeld: [...] Bij aanvang dienstverband was al bekend dat het om een tijdelijk contract gaat van twee jaar. [...] Mevrouw heeft al

kennisgemaakt met haar adviseur intensieve dienstverlening. Een half jaar voordat het contract wordt beëindigd, zal er met haar besproken worden welke dienstverlening zij nodig heeft om een andere baan te vinden.'

De arbeidsdeskundigen die in deze fase signalen ontvangen over een mogelijk baaneinde ondernemen op grond van die signalen **acties gericht op baanbehoud** (zie figuur 7.3). Veel van hen onderzoeken samen met de jobcoach of de baan nog te redden is, gaan het gesprek aan met alle betrokken partijen (werkgever, werknemer en jobcoach) of onderzoeken of het kan helpen om meer uren jobcoaching in te zetten. Net als de jobcoaches (zie hoofdstuk 6) zijn ze erop gericht de lucht te klaren en iedereen op één lijn te krijgen, zijn ze op zoek naar oorzaken, proberen ze een compleet beeld te krijgen van de situatie, kijken ze wat de Wajonger nodig heeft en zoeken ze naar mogelijke oplossingen en bespreken de mogelijke consequenties.

'Op het moment dat het signaal binnenkomt ga ik in gesprek met de klant en werkgever om te bespreken wat de reden is van het niet verlengen van het contract of het beëindigen van het contract. Is er een directe relatie met het functioneren van de klant, dan probeer ik het met instrumenten (inzet jobcoach als deze niet betrokken is of loonwaardebepaling) de balans te herstellen. Als dit niets te maken heeft met het functioneren van de klant, is er ook weinig bij te sturen. Dan ga ik met hulp van de jobcoach op zoek naar een andere passende baan.'

Mensen met een vast contract die aangeven iets anders te willen, zijn een bijzondere groep. Jobcoaches en werkgevers gaven aan dat de meeste arbeidsdeskundigen bij deze groep te zeer het belang van baanbehoud benadrukken en daar te lang aan vasthouden, ook als duidelijk is dat de Wajonger echt iets anders wil en daardoor niet meer gemotiveerd is voor zijn huidige baan (zie hoofdstukken 5 en 6). Er zijn echter uitzonderingen, zoals blijkt uit de inbreng van deze arbeidsdeskundige in onze online community:

'Het komt ook voor dat een klant aangeeft graag op zoek te willen naar ander werk. Dan bespreek ik veelal de voor- en nadelen daarvan met de klant (en evt. ouders/ambulant begeleiders), maar geef ik wel de ruimte om deze stap te gaan zetten en als een klant echt door wil zetten stimuleer ik om de stap van werk naar werk te maken en te proberen om niet tussentijds terug te vallen in de Wajong (veelal willen klanten dit vanuit financieel oogpunt ook liever niet). Ik denk dan ook mee over bijvoorbeeld een paar dagen vrij nemen bij het huidige werk om een paar dagen mee te kunnen lopen op een potentiële werkplek voordat een klant zijn huidige (vaste) baan opzegt en echt even kan ervaren hoe het op de andere werkplek is. Mijn ervaring is dat, als de werknemer open is, de huidige werkgever hier best aan mee wil werken. Zij begrijpen vaak ook wel dat hun werknemer die al jaren bij hen werkt (met name als het hun eerste baan is waar ze na stage zijn gebleven) zich eens wil oriënteren op ander werk en hebben vaak ook het beste met deze doelgroep voor in mijn ervaring. Ze vinden het soms wel jammer, maar als een klant na een paar dagen elders meelopen besluit om wel te blijven zijn ze vaak ook weer helemaal gemotiveerd voor hun huidige werk en dat is ook wat waard.'

Fase 2: Beslissing over baaneinde

Vanaf het moment dat de beslissing over het einde van de baan definitief is, veranderen de acties van de arbeidsdeskundigen. Voor sommige arbeidsdeskundigen en in sommige situaties is dit het moment waarop hun betrokkenheid start, anderen waren al actief in de vorige fase van mogelijk baanverlies. Ze richten zich op het goed afronden van het huidige dienstverband, op formaliteiten zoals de cliënt erop wijzen dat hij/zij een wijzigingsformulier moeten indienen en het bespreken van de consequentie als er sprake is van verwijtbare werkloosheid, en richten de blik op de toekomst (zie figuur 7.4).

Veel van de arbeidsdeskundigen in onze community geven aan dat zij zich er in deze fase van het proces op richten de **Wajonger te helpen om het baanverlies te accepteren**. Ze bieden, indien noodzakelijk, hulp bij een goede afronding van het dienstverband. Sommige gaan het gesprek aan met alle betrokken partijen (werknemer, werkgever en jobcoach). Als ze in de vorige fase nog niet betrokken waren, dan proberen ze in dit stadium de reden van het baaneinde helder te krijgen. Ze bespreken de vervolgstappen met de cliënt en houden rekening met de reden van het baaneinde richting een eventuele volgende baan. Hun doel is dat zowel zichzelf als de Wajonger, de werkgever en de jobcoach kunnen **leren voor de toekomst**. Wie het initiatief neemt voor dit gesprek en welke partijen ze bij dit gesprek betrekken verschilt tussen arbeidsdeskundigen. *'Als het zeker is dat de baan eindigt, dan plant de jobcoach een driegesprek met klant, AD en jobcoach. Eventueel aangevuld met ouders/ambulante zorg. Als er geen jobcoach is, dan plan ik dit gesprek zelf.'* Niet iedereen pakt het zo uitgebreid aan.

Veel arbeidsdeskundigen in de community geven expliciet aan dat ze het **niet altijd verstandig achten dat de Wajonger snel weer aan het werk gaat**. Ze zijn echter niet expliciet over de situaties waarin dit het geval is en wat zoal redenen zijn waarom iemand in hun ogen niet toe is aan snelle werkhervatting. Als snelle doorstroom in hun ogen wél mogelijk en wenselijk is, dan hebben ze de keuzes tussen interne of externe dienstverlening gericht op het vinden van nieuw werk.

'Voor mijn gevoel is het 1/3 inzet traject, 1/3 dienstverlening UWV en 1/3 even de tijd nodig om het ontslag te verwerken.' In andere gevallen zetten arbeidsdeskundigen, zodra ze het gevoel hebben dat de beslissing over het baaneinde onomkeerbaar is, acties in die moeten leiden tot nieuw werk. *'Zodra ik het gevoel heb dat het onomkeerbaar is, dan ga ik de jobcoach vragen om naar ander werk te zoeken of interne dienstverlening opstarten om de cliënt weer te bemiddelen naar werk. We hebben intern de afspraak dat als iemand van werk komt en een vrij korte afstand tot de arbeidsmarkt heeft (kijkend naar wensberoep, arbeids- en opleidingsverleden), we deze klant doorleiden naar de adviseur intensieve dienstverlening die de klant gaat spreken en samen met het WSP probeert zo snel mogelijk door te leiden naar andere arbeid. Interne dienstverlening is dus een warme overdracht naar de adviseur interne dienstverlening die dan actief met de klant (i.s.m. Werkgeversservicepunt) aan de slag*

gaat om te bemiddelen naar ander betaald werk. Dit proberen we zes maanden en als dit niet tot plaatsing heeft geleid zetten we een traject in bij een re-integratiebureau.'

Fase 3: Nazorg en zoeken naar een nieuwe baan

Nadat een baan is geëindigd, wordt het proces van het zoeken naar nieuw werk voortgezet of opgestart. Daarnaast liggen er op dat moment voor de arbeidsdeskundige ook andere taken. Figuur 7.4 geeft een overzicht van de acties die arbeidsdeskundigen aangeven te ondernemen nadat een baan is geëindigd. Het eerste wat arbeidsdeskundigen doen nadat de baan is geëindigd is **zorgen dat de administratie op orde is**. De gegevens moeten worden bijgewerkt in het systeem en de betrokkene moet – als dat nog niet in een eerdere fase is gebeurd – worden gewezen op zaken die geregeld moeten worden, op zijn rechten en plichten.

De arbeidsdeskundigen geven aan Wajongers in deze fase vrij intensief te begeleiden. Ze **nodigen de cliënt uit voor een gesprek**, willen (als dat nog niet eerder is gebeurd) de **situatie goed in beeld krijgen** en vaststellen wat nodig en wenselijk is voor de cliënt. Ze **stellen de belastbaarheid van de cliënt opnieuw vast**, evalueren wat goed ging en wat beter kan en maken een plan van aanpak samen met de cliënt. *'De klant informeren over de zaken die met UWV geregeld moeten worden (wijzigingsformulier, toepassen loonheffingskorting). Meestal heb ik de afdeling Uitkeren hier zelf ook al over geïnformeerd zodat de uitkering vanaf de maand van beëindiging goed loopt. Naast het opstarten van een traject heeft dit mijn prioriteit. Klanten kunnen in de financiële problemen komen als ze geen inkomsten meer hebben en de wijziging na de kapdatum wordt doorgegeven.'*

Idealiter hebben arbeidsdeskundigen acties gericht op het vinden van nieuw werk al opgestart voor het einde van de baan. Maar de arbeidsdeskundigen in onze community geven aan dat dit in de praktijk lang niet altijd lukt: soms doordat ze niet tijdig op de hoogte waren, soms omdat ze bewust wachten met het ondernemen van actie totdat de baan is afgelopen, soms uit tijdgebrek: *'Verder is het niet zo dat ik altijd meteen wat doe. Kan zijn dat ik er even een tijdje tussenlaat (omdat ik dat beter vindt i.v.m. situatie klant of kansen op de arbeidsmarkt) of moet laten omdat ik geen ruimte heb om de klant op te pakken. Het moment van wanneer ik wat doe verschilt dus.'*

Ook als acties gericht op werk pas na het einde van het contract starten, dragen de meeste arbeidsdeskundigen het grootste deel van de cliënten eerst intern over aan de AID, die op zijn beurt vaak het WSP inschakelt. Alleen mensen bij wie op voorhand duidelijk is dat ze meer nodig hebben krijgen direct een traject Naar werk bij een re-integratiebedrijf (meestal de jobcoachorganisatie), soms in combinatie met ondersteuning door het WSP. Het komt vaak voor dat na enige tijd alsnog een Naar werk-traject wordt ingezet, als interne dienstverlening door AID/WSP niet voldoende is gebleken. Soms wordt er eerst een Werkfit maken-traject ingezet. *'Bij Wajong wordt toch vaak Werkfit maken ingezet. De structureel functionele beperkingen, met name de persoonlijke en sociale factoren, zijn vaak aanleiding om extra zorgvuldig en maatwerk te leveren via een Werkfit maken-traject. Vooral de RIB's voelen meer de ruimte om dan uiteindelijk succesvol te kunnen plaatsen. Ik denk dat er voor 75% Werkfit maken ingezet wordt t.o.v. Naar werk 25%.'* (zie paragraaf 3.4 voor feitelijke cijfers hierover). Uit het rapport Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong⁵⁵ bleek dat veel arbeidsdeskundigen van mening zijn dat er bij dienstverlening Naar werk door de re-integratiebedrijven te veel druk op de Wajongers wordt uitgeoefend om zo snel mogelijk tot een plaatsing te komen en het er binnen trajecten Werkfit maken wat relaxter aan toegaat. Er is dan ook meer tijd en bovendien is de prikkel voor het re-integratiebedrijf dan anders: als ze werk vinden voor iemand na Werkfit maken krijgen ze een bonus, terwijl ze bij Naar werk slechts een deel van hun geld uitbetaald krijgen als iemand géén werk vindt.

Binnen de community waren er **grofweg drie groepen** waarneembaar:

- (1) Bij sommige arbeidsdeskundigen zit er een **duidelijk volgorde in de inzet van interne en externe dienstverlening**, bijvoorbeeld eerst twee, drie of zes maanden interne dienstverlening via AID + WSP. Pas na een aantal maanden interne dienstverlening zonder resultaat kopen ze toch dienstverlening Naar werk bij een re-integratiebedrijf in.

'Als iemand direct weer bemiddelbaar is, dan draag ik de klant over naar een AID en WSP (= interne dienstverlening, kijken of wij passende vacatures hebben). Als er een externe jobcoach in beeld is (en er is geen medische oorzaak van de beëindiging) dan zal ik na twee maanden interne dienstverlening een Naar werk-traject inzetten.'

- (2) Anderen bepalen de dienstverlening **op basis van een inschatting van de klantsituatie** bij contracteinde. Indien iemand meer nodig heeft dan interne dienstverlening zetten ze direct dienstverlening Naar werk via een re-integratiebedrijf in.

'Inzet van een Naar werk-traject in deze fase kan in principe wel, maar is pas aan de orde als de begeleidingsnoodzaak groter is dan we zelf kunnen bieden met onze intensieve dienstverlening. Daar wordt wel verschillend mee omgegaan. Geen uniforme afspraken, want maatwerk. Wel is duidelijk dat de ene AD al snel voor een nieuw traject zal kiezen, terwijl de andere AD in vergelijkbare omstandigheden kiest voor bemiddeling door de AID.'

'40% krijgt eerst interne dienstverlening, 60% direct een inkooptraject.'

⁵⁵ Oomkens e.a. (2022).

- (3) Weer anderen kopen **vrijwel standaard externe dienstverlening** in, omdat ze aangeven dat Wajongers eigenlijk altijd meer nodig hebben dan de interne dienstverlening kan bieden. Dit hangt voor een deel af van hun oordeel over (de samenwerking met) het WSP:

'WSP kan altijd ingeschakeld worden. In de praktijk echter kan de jobcoach een betere match maken.'

'Ik zet vrijwel altijd (99,99%) een coach in van een externe organisatie, met name omdat deze veel meer mogelijkheden heeft om een klant te begeleiden.'

Het **moment van inzet van een re-integratietraject** verschilt dus **tussen arbeidsdeskundigen**. Sommige kiezen ervoor om eerst een tijd interne dienstverlening in te zetten. Dit zal voor een deel bepaald worden door het beleid op de vestiging waar de arbeidsdeskundige werkt. Er zijn enkele arbeidsdeskundigen die aangeven vaak al vóór het baaneinde dienstverlening Naar werk in te zetten: *'Ik doe dat regelmatig, en dan vooral als er al een RIB/jobcoach bij betrokken is en dat goed werkte. Zo niet, dan zal ik eerder eerst kijken of het WSP een rol kan spelen.'* Volgens de cijfers in paragraaf 3.4 zijn deze arbeidsdeskundigen een uitzondering op de regel, want inzet van re-integratiedienstverlening voorafgaand aan het baaneinde komt volgens de cijfers nauwelijks voor.

Sommige arbeidsdeskundigen hebben de **indruk dat het niet is toegestaan om al vervolgdienstverlening Naar werk in te zetten voordat de baan is geëindigd**: *'Je zou willen dat je bijvoorbeeld als het contract toch gaat eindigen alvast een nieuw traject Naar werk zou kunnen inzetten. Het blijft nu beperkt tot het bekijken van vacatures e.d. en een gesprek met de AID. Soms is het nodig om meer te doen.'*

De meeste arbeidsdeskundigen ervaren wel de ruimte om dergelijke vervolgdienstverlening al te starten terwijl de vorige baan nog loopt. Als ze dit doen, dan is dit wel **in overleg met de stafarbeidsdeskundige**. Een van de arbeidsdeskundigen verwoordde het als volgt: *'Deze ruimte moet je zoeken. Van baan naar baan is het meest effectief. Uit onderzoek blijkt dat na drie maanden thuiszitten het arbeidsritme etc. snel verdwijnt. De anderen in mijn regio gaan hier ook zo mee om. Wij bespreken dit soms in het vakoverleg. Het inzetten van een traject Naar werk voor baaneinde en dat dit kan volgens de staf-AD geeft dan weer duidelijkheid aan iedereen.'*

Als ze een traject inkopen, dan zijn de arbeidsdeskundigen het er vrijwel unaniem over eens dat dit **idealiter wordt verzorgd door de jobcoach** die de Wajonger op dat moment nog begeleidt of iemand anders uit zijn organisatie. Hiermee heeft de cliënt immers al een band opgebouwd en zij kennen de cliënt het best. Sommige arbeidsdeskundigen geven aan dat de afweging om vervolgdienstverlening in te zetten niet anders is voor cliënten die werkten zonder jobcoach. *'In de regel koop ik de trajecten bij dezelfde persoon in als de voorliggende trajecten en jobcoaching. Alleen als blijkt dat de cliënt dit niet prettig vindt, dan koop ik bij een ander bedrijf of coach in.'* Een enkele uitzondering geeft aan: *'Indien een jobcoach in beeld was, dan kan die wellicht ook betrokken worden m.b.t. een vervolgtraject. Maar soms kies ik er ook duidelijk voor om juist niet met de betreffende jobcoach verder te gaan. Omdat de jobcoach niet goed bij de klant past. Of omdat de jobcoach wel goed is in het coachen, maar minder goed in het weer aan het werk helpen van de klant.'*

De arbeidsdeskundigen in de online community bevestigden het beeld dat jobcoaches schetsten (zie hoofdstuk 6): dat arbeidsdeskundigen verschillend omgaan met 'acties gericht op het vinden van een nieuwe baan door de jobcoach'. Binnen de online community gaf de meerderheid van de arbeidsdeskundigen aan **soepel om te gaan met jobfinding door de jobcoach in de resterende jobcoachuren**.⁵⁶ Sommige arbeidsdeskundigen leggen uit dat ze bij voorkeur eerst de jobcoach in de resterende jobcoachuren laten zoeken naar een nieuwe baan: *'Ik doe dit in samenspraak met de jobcoach soms wel, ondanks dat het officieel niet mag. Als er uren over zijn, spreek ik in onderling overleg met de jobcoach af om al te zoeken naar ander werk en soms lukt het ook op deze manier. Niet alle AD'en doen dit, weet ik, omdat het officieel niet mag binnen het jobcoachprotocol.'* Sommige arbeidsdeskundigen geven hiervoor alleen toestemming als de Wajonger makkelijk bemiddelbaar is (het aantal resterende jobcoachuren is immers beperkt), andere vinden het altijd een goed idee als de jobcoach inventariseert in zijn netwerk of er banen beschikbaar zijn. Sommige geven aan dat ze de jobcoach hierbij helpen, door te wijzen op vacatures van het WSP.

De arbeidsdeskundigen die soepel omgaan met de regels geven aan van de regels af te wijken omdat ze jobfinding door de jobcoach in het belang achten van de cliënt. *'Zodra ik weet dat een contract niet wordt verlengd, vraag ik aan de coach om te gaan zoeken naar ander werk. Binnen de regels van het UWV kan dit officieel niet. Het zou natuurlijk absurd zijn dat iemand die weet dat zijn contract stopt geen ondersteuning krijgt bij het zoeken naar ander werk en eerst werkloos moet worden voordat er weer iets ingezet kan worden. Dit gaat ten eerste ten koste van Wajongers en ten tweede zijn de kosten om iemand weer te laten re-integreren vele malen hoger als je wacht met het inzetten van ondersteuning totdat iemand werkloos is.'*

De rest van de arbeidsdeskundigen houdt zich aan de regel dat er volgens het jobcoachprotocol geen ruimte is voor jobfinding door de jobcoach:

⁵⁶ Het kan zijn dat een specifieke subselectie van alle arbeidsdeskundigen meedeelde aan onze community, aangezien de ervaringen van de jobcoaches hiermee anders zijn (zie hoofdstuk 6). De arbeidsdeskundigen hebben zichzelf aangemeld voor deelname aan deze community (zie hoofdstuk 1 voor de onderzoeksopzet en de mogelijk implicaties daarvan).

'In principe bestaat er geen ruimte binnen het protocol jobcoaching om uren te besteden aan de zoektocht naar ander werk. Ik merk dat de afdeling Voorzieningen [die de gedeclareerde uren van jobcoaches moet goedkeurend, red.] hierop erg alert en streng is.'

'Ik probeer het altijd te scheiden, het jobcoachen en het vinden van nieuw werk. Als de oplossing er is en de bemiddeling is een fluitje van een cent, dan heb ik daar geen moeite mee. Maar ik vraag het de jobcoach niet expliciet om binnen de jobcoaching te gaan bemiddelen naar nieuw werk.'

De **meerderheid van de arbeidsdeskundigen ziet wel een meerwaarde van jobfinding door de jobcoach** – ook als ze het op dit moment omwille van de regels niet aanmoedigen of goedkeuren.

'Als duidelijk is dat de baan daadwerkelijk gaat eindigen, dan moet er in mijn ogen wat ruimte zijn voor de jobcoach om klant te ondersteunen bij het vinden van ander werk. De jobcoach moet wat tijd krijgen om binnen haar netwerk te kijken of zij nog een werkgever kent die geschikte vacatures heeft. Ik denk wel dat het verstandig is om het aantal uren die hieraan besteed kunnen worden te beperken. Hierin schuilt het gevaar dat als je de jobcoach de ruimte geeft om de resterende uren hieraan op te maken hij/zij dit ook zal doen zonder dat het tot resultaat leidt. Als het werk gaat stoppen dan kan een jobcoach in mijn ogen binnen afzienbare tijd haar netwerk hebben geraadpleegd voor vacatures.'

Als meerwaarde benoemen de AD'en vooral dat de jobcoach de nodige kennis heeft en snel kan schakelen ...

'Ik vind het een pre als deze uren besteed zouden kunnen worden aan zoeken naar nieuwe werk als klant altijd goed gefunctioneerd heeft binnen zijn/haar mogelijkheden en heel graag aan het werk wil blijven. Jobcoach heeft veel zicht op wat de wensen en mogelijkheden zijn van klant en ook een groot netwerk. Het Werkgeversservicepunt heeft minder goed in beeld waar de kwaliteiten en knelpunten in een andere baan liggen. Daarnaast, als het voor klant noodzakelijk blijft om ondersteuning van een jobcoach te houden in een nieuwe baan en klant een goede werkrelatie heeft met de huidige jobcoach, zie ik alleen pluspunten.'

... en de efficiëntie: een heel traject Naar werk is wellicht niet nodig en daardoor duurder dan een aantal (extra) jobcoachuren:

'Formeel gezien mag een jobcoach niet op zoek gaan naar andere banen, wat ik onlogisch vind. Ik zet dan een traject Naar werk in, dat mag dan wel weer. Ik vind dit vreemd, want zo'n traject Naar werk is veel duurder. De jobcoach zou hetzelfde kunnen bereiken in de resterende jobcoachuren.'

Een enkele arbeidsdeskundige is toch wat sceptischer:

'Het is wat mij betreft niet de bedoeling dat de jobcoach zijn uren besteedt aan het zoeken naar ander werk. Dat vraagt ook een andere expertise. Volgens mij denkt iedereen er zo over.'

Sommige arbeidsdeskundigen signaleren (net als de jobcoaches, zie hoofdstuk 6) dat het soms ingewikkeld kan zijn wat bij wie hoort en dat er soms **te veel partijen bezig zijn voor iemand**, waardoor het logisch is dat de mensen waar het allemaal om gaat – en hun werkgevers – UWV als doolhof kunnen ervaren (zie hoofdstuk 4 en 5): *'Soms zijn er te veel betrokkenen, waardoor niet iedereen weet wat er speelt. Zo kan het zijn dat de Wajonger (of werkgever) te maken heeft met alleen van UWV al drie personen waarmee hij contact heeft (WSP, AID, AD). Dan nog een jobcoach op de werkplek, die soms ook soms tussentijds wisselt. En daarbij komt dat verlengingen van jobcoachperiodes vaak worden afgehandeld bij afd. Voorzieningen, waardoor je die info vaak mist omdat je er niet aan toekomt dat allemaal bij te houden.'* Ook zien ze dat dit kan leiden tot **vertragingen in het proces**: *'Mijn algemene beeld is eigenlijk dat dit niet zo goed gaat: we zijn te weinig slagvaardig in het snel realiseren van een (nieuwe) match. In mijn situaties zijn de ad'en, aid'en en WSP'ers toch verschillende eilandjes. Iedereen houdt van elkaar en de communicatie is prettig: daar ligt het niet aan. Waar het wel aan ligt: eilandgebonden afspraken, doelen, prioriteiten, keuzes en processen. Een andere structuurkeuze zou helpend zijn: integrale teams (AD, WSP, AID) onder dezelfde (team)manager.'*

7.3. Beschouwing

In het proces rond de het baaneinde van mensen met een Wajong-uitkering ervaren UWV-professionals bepaalde zaken als positief, terwijl ze op andere punten duidelijk verbetermogelijkheden zien. Soms zitten die aan de kant van UWV, soms liggen die bij jobcoaches en soms bij werkgevers. Hieronder volgen de sterke en minder sterke punten die UWV-professionals signaleren per betrokken partij.

Rol UWV

Tevreden zijn de arbeidsdeskundigen vooral met de onderlinge samenwerking op hun vestiging, met de overdracht van de jobcoach en het feit dat ze kunnen voortborduren op de inzichten van de jobcoach (zie figuur 7.6). Ze ervaren betrokkenheid van alle betrokken partijen en de meeste arbeidsdeskundigen ervaren voldoende professionele ruimte. Ze zijn blij met de stafarbeidsdeskundige die optreedt als sparringpartner en toeziet op kwaliteit. Over het algemeen hebben de arbeidsdeskundigen tweewekelijks teamoverleg met andere arbeidsdeskundigen, en een keer per maand een AG-overleg waar ook de AID'en bij zijn (en soms breder, met ook collega's van Sociaal Medische Zaken erbij en/of

het WSP). De meeste arbeidsdeskundigen doen daarnaast ongeveer drie keer per jaar aan intervisie, maar dat geldt niet voor iedereen.

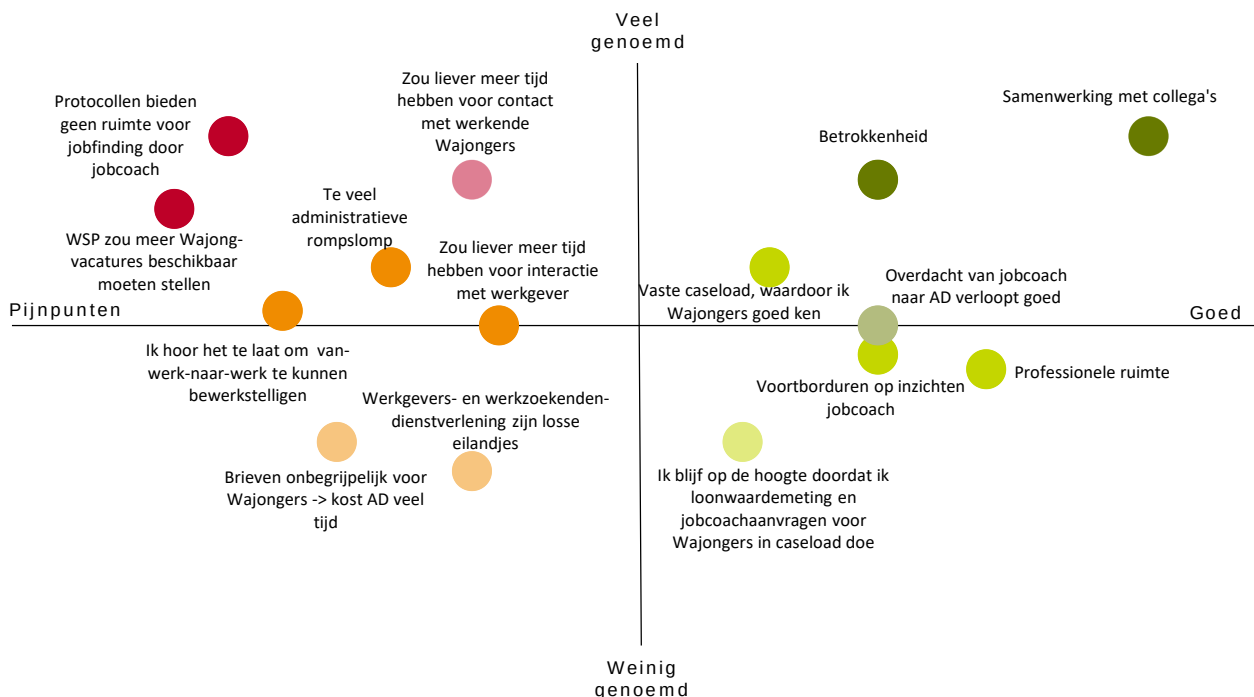
Arbeidsdeskundigen die met een vaste caseload kunnen werken, zijn daar blij mee. Dat betreft zo'n twee derde van de arbeidsdeskundigen die deelnamen aan de community. Ze geven aan hun cliënten daardoor goed te kennen, zeker als ze ook de loonwaardemetingen en jobcoachaanvragen voor de Wajongers in hun caseload mogen doen. Op die manier blijven ze beter geïnformeerd.

Verbeterpunten die de arbeidsdeskundigen signaleren komen voor een groot deel overeen met de verbeterpunten die door de jobcoaches zijn gesignaleerd. Veel arbeidsdeskundigen zien dat het opstarten van dienstverlening naar nieuw werk veel vertragingen kent, waardoor van werk naar werk vaak niet gerealiseerd kan worden. De andere genoemde punten dragen bij aan deze vertraging. Veel van de arbeidsdeskundigen in ons onderzoek zijn van mening dat het zou helpen als ze meer tijd zouden hebben voor het leren kennen van en volgen van werkende Wajongers en hun werkgever, en als er duidelijkere instructies zouden zijn hoe ze een werkende Wajonger horen te begeleiden. Op dit moment hebben de meesten te weinig tijd voor intensieve interactie met de werkende Wajonger en voor interactie met werkgevers, ook al zien ze daar echt de voordelen van in. In plaats daarvan zijn ze momenteel veel tijd kwijt met andere zaken (zoals ingewikkelde brieven uitleggen en uitkeringszaken), waardoor er minder tijd overblijft voor de begeleiding. Als ze daar meer tijd voor zouden hebben, dan zou dat hen helpen om sneller op de hoogte te zijn als er wat speelt waardoor ze beter en sneller kunnen handelen. Dit tijdsgebrek constateren de arbeidsdeskundigen ook bij de AID, wat gevolgen kan hebben voor het onderling overleg.

Net als werknemers, werkgever en jobcoaches benoemen de arbeidsdeskundigen de (wederzijdse) bereikbaarheid als verbeterpunt. Als UWV te ver uit beeld is en het niet duidelijk is voor alle betrokkenen wie de aangewezen contactpersoon is, dan kan het gebeuren dat iemand langere tijd niet wordt gezien en signalen niet tijdig doorkomen.

Enkele verbeterpunten die de arbeidsdeskundigen benoemen hebben te maken met de samenwerking met het WSP. De meeste arbeidsdeskundigen geven aan dat ze na baanverlies in eerste instantie interne dienstverlening door AID en WSP inzetten. Veel arbeidsdeskundigen vinden dat de samenwerking tussen de werkzoekenden- en werkgeversdienstverlening beter kan; dat er meer sturing zou moeten zijn vanuit het management op samenwerking en dat er meer uitwisseling en communicatie zou moeten plaatsvinden. Nu is er in veel gevallen alleen contact als het WSP een geschikte vacature heeft waarvoor ze iemand zoeken, niet andersom en niet structureel. Kanttekening daarbij is dat een deel van de arbeidsdeskundigen de samenwerking met het WSP niet als zijn taak ziet, maar als die van de AID. Op veel vestigingen is het immers de afspraak dat arbeidsdeskundigen de cliënt overdragen aan de AID als er interne dienstverlening wordt ingezet gericht op het vinden van werk, voordat er eventueel een nieuw traject Naar werk wordt ingekocht. Veel arbeidsdeskundigen missen een structurele samenwerking, sommige vinden dat het WSP ook beter op de hoogte zou moeten zijn van de doelgroep Wajong. Maar er zijn ook goede voorbeelden. Een arbeidsdeskundige die werkt op een kleine vestiging gaf aan dat je daar makkelijk even bij het WSP kunt langslopen, dat er korte lijnen zijn. Als het goed loopt, werkt de samenwerking ook twee kanten op.

Figuur 7.6 Oordeel UWV-arbeidsdeskundigen over de rol van UWV rond baaneinde



Bron: Online community arbeidsdeskundigen.

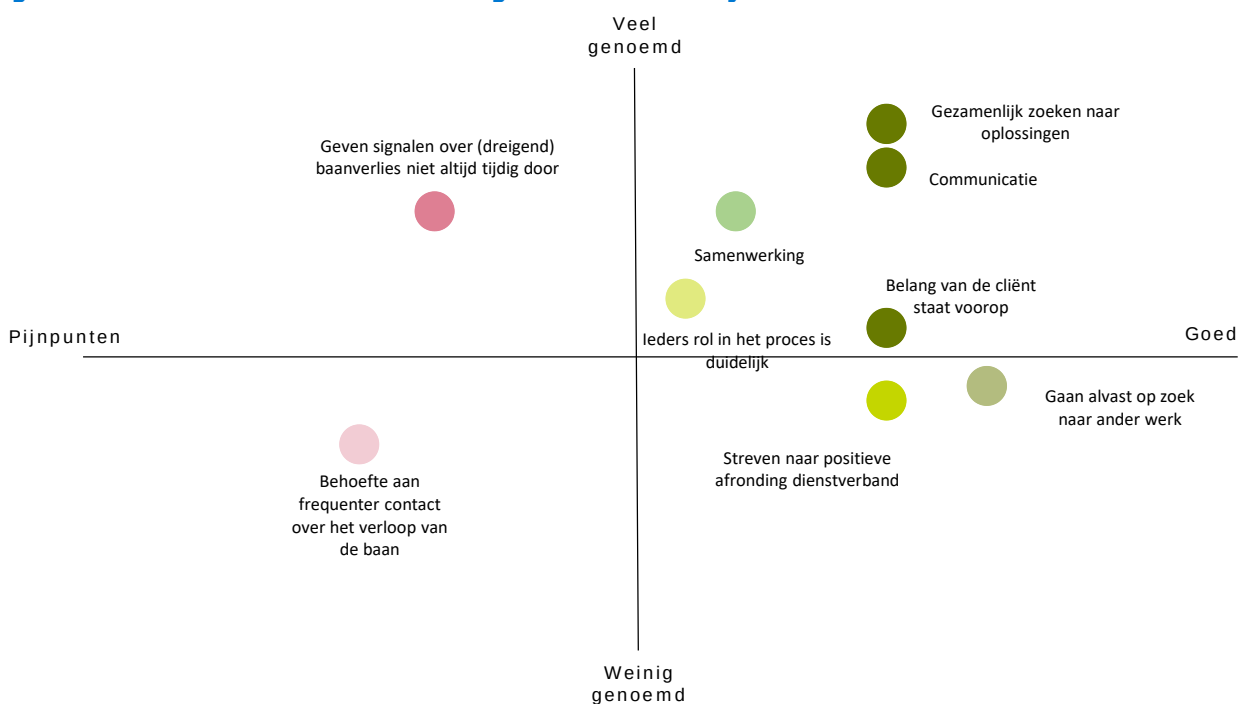
Rol jobcoaches

Arbeidsdeskundigen vinden de samenwerking en communicatie met jobcoaches prettig verlopen, vinden het fijn dat ze samen kunnen zoeken naar oplossingen voor ontstane problemen (zie figuur 7.7). Het belang van de cliënt staat bij de jobcoaches voorop: ze streven naar een positieve afronding van een dienstverband en gaan alvast op zoek naar ander werk voordat de baan is geëindigd, ook al hebben ze daar formeel geen rol in en krijgen ze daar in veel gevallen ook niet voor betaald. De meeste arbeidsdeskundigen vinden dat ieders rol in het proces duidelijk is, maar daar is niet iedereen het over eens.

De betrokkenheid van een jobcoach maakt volgens de meeste arbeidsdeskundigen een groot verschil voor het verloop van het proces rond een baaneinde. Allereerst is de jobcoach een duidelijk aanspreekpunt voor de Wajonger en werkgever bij eerste moeilijkheden en kan hij in het ideale geval ook voorkomen dat de baan eindigt. Als een Wajonger werkt met een jobcoach, dan hoort de arbeidsdeskundige vaak eerder over het mogelijke baanverlies – als er geen jobcoach is, krijgen ze soms helemaal geen voortijdige signalen – en ze zien ook dat cliënten anders omgaan met dreigend baanverlies als er geen jobcoach is. Voor de arbeidsdeskundige betekent het dat hun rol kleiner en vaak ook makkelijker is, doordat de communicatie dan voornamelijk verloopt via de jobcoach en het voor een arbeidsdeskundige met een jobcoach makkelijker schakelen is dan rechtstreeks met werkgever/werknemer.

Als verbeterpunten aan de kant van de jobcoaches geven de arbeidsdeskundigen aan dat ze de indruk hebben dat jobcoaches de signalen over dreigend baanverlies niet altijd allemaal tijdig doorgeven en dat ze in sommige gevallen behoefte hebben aan frequenter contact over het verloop van de baan.⁵⁷

Figuur 7.7 Oordeel UWV-arbeidsdeskundigen over de rol van jobcoaches rond baaneinde



Bron: Online community arbeidsdeskundigen.

⁵⁷ Al sinds 2008 wordt er gevraagd om de oprichting van een register van jobcoaches als kwaliteitsimpuls voor jobcoaching. Zie Hagen en Spierenburg (2008).

Box 8 Prioriteiten volgens de stafarbeidsdeskundigen

In juni 2021 hebben we een prioriteringssessie gehouden met de stafarbeidsdeskundigen uit de expertgroep voorzieningen. Op grond van de bevindingen in het onderzoek formuleerden zij de volgende prioriteiten:

- Zorg dat de rollen van betrokken professionals en verwachtingen/afspraken helder zijn. Het is in het belang van de cliënt dat alle betrokken professionals (AD, AID, jobcoach, WSP, enzovoort) optimaal samenwerken zodat alle nodige informatie wordt gedeeld en alle nodige acties worden opgepakt. Dat kan alleen als de taak- en rolverdeling voor iedereen helder is, als daar heldere afspraken over worden gemaakt en als de onderlinge verwachtingen worden uitgesproken/vastgelegd.
- Zorg dat de cliënt voldoende in beeld blijft bij de AD, ook als hij werkt. Het is in het belang van de cliënt dat er geen vertraging in (vervolg)dienstverlening optreedt doordat de AD de Wajonger eerst weer goed in beeld moet krijgen, en bij een wijziging in de klantsituatie te kunnen bepalen wat nodig is voor werkbehoud of van-werk-naar-werktransitie.
- Communicatie op orde. Wajongers moeten weten wie ze hoe kunnen bereiken voor vragen, mededelingen en advies. Laagdrempelige contactmogelijkheden, een vast bekend contactpersoon, goede bereikbaarheid en/of snelle reactie op contactopname en taalgebruik in schriftelijke communicatie die aansluit bij de doelgroep zijn voorbeelden van behoeftes die cliënten (en andere relaties) hebben in communicatie met UWV. Dit is een breder punt dan alleen de communicatie tussen AD en Wajonger. Zo kan de AD (AID) bijvoorbeeld ook moeite hebben om uitkeringsgerelateerde brieven te 'vertalen' voor de Wajonger of loopt de onderlinge communicatie tussen afdelingen (WSP, Inkoop, Uitkeren en Werkbedrijf) niet altijd even soepel.
- Zorg dat regionale verschillen in dienstverlening zo klein mogelijk zijn en het klantbelang vooropstaat bij het inrichten van processen. Gebruik ervaringen met verschillende werkwijzen op verschillende kantoren om toe te werken naar een uniforme werkwijze die optimaal werkt voor de cliënt. Nu krijgen kantoren (te) veel ruimte om eigen werkwijzen te hanteren, terwijl we toe moeten naar een uniforme, evidencebased manier van werken. De cliënt (Wajonger en werkgever) moet UWV ervaren als een geheel en er niet tegenaan lopen dat het in elke regio anders is georganiseerd.
- Ontwikkel een snelle, onbureaucratische, effectieve, wet- en regelconforme werkwijze om de begeleiding van de Wajonger naar een nieuwe baan te organiseren. Het jobcoachprotocol is helder – jobfinding mag niet binnen jobcoaching – maar wordt, bij gebrek aan alternatieven, niet altijd nageleefd. Dat schept ongelijkheid, onduidelijkheid en vervelende situaties. Er moet een gedragen oplossing komen die door alle AD'en kan worden toegepast en die het dubbele klantbelang vooropstelt: baanbehoud waar mogelijk maar een snelle van-werk-naar-werkwissel waar nodig.

8. Blik vooruit

In dit hoofdstuk presenteren we een beschouwing van de bevindingen uit de voorgaande hoofdstukken. Het hoofdstuk start met een probleemschets van de huidige situatie en beschrijft vervolgens de verzamelde aanbevelingen voor de toekomst. De focus ligt dus op de verbeterpunten. Dat betekent niet dat het nooit goed gaat, in tegendeel. Verbeterpunten komen deels voort uit de goede ervaringen en een beschrijving van wanneer het proces rond een baaneinde wél soepel is gegaan. We leggen de focus op mogelijk verbeteringen aan de kant van UWV en in de samenwerking tussen UWV en jobcoaches. Dit betekent niet dat bijvoorbeeld werkgevers niets anders of beter zouden kunnen doen. De keuze om te focussen op de kant van UWV komt voort uit het doel van het onderzoek: laten zien wat UWV (in samenwerking met de jobcoaches) kan doen om het proces rond het baaneinde te verbeteren.

8.1. Probleemschets huidige situatie

Veel baanbeëindigingen

Jaarlijks eindigt een op de drie banen van werkende Wajongers. In totaal zijn dat meer dan 20.000 baanbeëindigingen per jaar. De redenen achter deze baanbeëindiging zijn zeer divers. Soms hangt het baaneinde samen met de beslissing van een werkgever om wel/geen vast contract te bieden of een tijdelijk contract wel/niet te verlengen, maar dat is lang niet altijd de reden. De oorzaak kan net zo goed aan de kant van de Wajonger liggen of aan andere omstandigheden op de werkplek of in de privésfeer.

Zes maanden na baaneinde heeft de helft nog geen nieuwe baan

Een op de vier Wajongers die zijn baan verliest stroomt rechtstreeks door van werk naar werk. Het aandeel dat nieuw werk vindt, stijgt in de maanden en jaren na het baanverlies geleidelijk tot zo'n 85% na vier jaar. Van de groep die na vier jaar nog geen nieuwe baan heeft, heeft een kwart 'duurzaam geen arbeidsvermogen' meer. Gemiddeld zitten de Wajongers vrij lang thuis: zes maanden na het baaneinde heeft de helft nog geen nieuwe baan. De verschillen in de baanvinkansen tussen de Wajongers die werkten met een externe of interne jobcoach of zonder jobcoach zijn beperkt.

Wajongers willen niet lang thuiszitten

De mensen met een Wajong-uitkering die we hebben geïnterviewd, willen allemaal graag werken. Als ze hun baan om wat voor reden dan ook verliezen, willen ze graag zo snel mogelijk weer aan de slag. De Wajongers geven aan hoe belangrijk het is om niet lang thuis te zitten. Als ze thuiszitten, voelt dat soms wel lekker rustig en ontspannen, maar achteraf zouden ze toch graag zien dat iemand ze wat strenger had toegesproken en wat meer had geholpen. Wajongers raken snel hun ritme en structuur kwijt en dat maakt het lastiger om daarna weer aan de slag te gaan. Dit beeld wordt bevestigd door alle jobcoaches en een groot deel van de arbeidsdeskundigen. Natuurlijk zijn er uitzonderingen waarin iemand niet in staat is om meteen weer aan de slag te gaan, maar dat is een kleine minderheid.

Wajongers hebben behoefte aan meer ondersteuning na (de beslissing over het) baaneinde

Wajongers voelen zich in de fase voorafgaand aan het baanverlies over het algemeen vrij goed ondersteund door hun jobcoach en soms ook door de werkgever en/of de arbeidsdeskundige van UWV. Als er dingen spelen, dan kunnen ze – mits ze een klik hebben met hun jobcoach – over het algemeen goed hun verhaal kwijt en krijgen ze hulp om er samen met de werkgever uit te komen. Voor Wajongers die werkten zonder jobcoach is deze fase een stuk ingewikkelder.

Het gevoel van ondersteuning is anders in de fase nadat duidelijk is dat de baan daadwerkelijk gaat eindigen. Vanaf dat moment begint voor veel Wajongers – ook degenen die werkten met een jobcoach – een onzekere periode. De Wajongers vertellen dat ze zich in deze fase regelmatig niet goed ondersteund voelen. Ze ervaren UWV als een doolhof, zijn bang om fouten te maken omdat ze de ervaring hebben dat dit vervelende consequenties kan hebben en weten niet goed hoe ze hulp kunnen krijgen. Ze hebben behoefte aan ondersteuning bij het regelen van de formaliteiten en bij het vinden van nieuw werk. Als deze niet beschikbaar zijn op het moment dat ze daar behoefte aan hebben, voelen ze zich machteloos.

Slechte bereikbaarheid van en vertragingen bij UWV zorgen voor onrust bij Wajongers

Professionals bij UWV herkennen de behoefte van Wajongers aan ondersteuning. Ze geven echter aan dat het hen door de omvangrijke workload vaak niet lukt om een Wajonger bij baanverlies snel op te pakken en de ondersteuning te bieden die de Wajonger in deze fase heeft. Daar komt bij dat tijd verloren kan gaan in de communicatie: Wajonger en jobcoaches weten vaak niet bij wie ze moeten zijn; als ze de naam weten, hebben ze niet altijd de contactgegevens; en als ze de contactgegevens hebben, lukt het niet altijd om snel in contact te komen. Een concreet voorbeeld is dat arbeidsdeskundigen niet altijd in de gelegenheid zijn om de telefoon te beantwoorden op het moment dat een Wajonger of jobcoach belt. Als die arbeidsdeskundigen dan terugbelt (wat afhankelijk van de workload soms een tijdje kan duren), is dat vaak met afgeschermd nummer, waardoor de jobcoach of Wajonger niet weet wie er belt. Veel mensen (en dus ook Wajongers) beantwoorden geen anonieme telefoontjes. Dat anonieme nummer maakt het ook onmogelijk dat Wajonger of jobcoach vervolgens weer terugbelt als de UWV-professional geen bericht achterlaat, omdat hij niet weet wie er belde. Als het contact eenmaal tot stand is gekomen, duurt het soms enige tijd voordat de

arbeidsdeskundige de situatie van de Wajonger weer helemaal in beeld heeft. Als de arbeidsdeskundige vervolgens intern de Wajonger overdraagt aan een andere medewerker, dan komt daar extra vertraging bovenop.

Wajongers, werkgevers en jobcoaches ervaren UWV als een complexe organisatie, waarbinnen uniformiteit en duidelijkheid ontbreekt

In de perceptie van de Wajongers bestaat UWV uit oneindig veel verschillende procedures, schakels en ingewikkelde administratieve handelingen. Dit geldt in het algemeen en zeker ook voor het verkrijgen van hulp bij van werk naar werk en – als van werk naar werk niet lukt – van werk naar uitkering. Ze overzien niet hoe UWV is georganiseerd en krijgen steeds te maken met verschillende contactpersonen en ingangen. Ze hebben behoefte aan meer en eenvoudiger uitleg over hoe de organisatie werkt en bij wie ze terecht kunnen voor welke informatie of hulp. Of nog liever: één contactpersoon bij wie ze voor al hun vragen terecht kunnen. De Wajongers staan daarin niet alleen. Werkgevers en jobcoaches ervaren deze onduidelijkheid en complexiteit eveneens. Ook werkgevers hebben behoefte aan een vast aanspreekpunt waar ze met al hun vragen over het werken met deze doelgroep terecht kunnen en van waaruit ze bij de juiste contactpersoon van de Wajonger terechtkomen.

Acties gericht op baanbehoud zijn eenduidig belegd, van-werk-naar-werkbegeleiding niet

Baanbehoud bevorderen is expliciet de taak van jobcoaches. Daarmee zijn dit doel en de bijbehorende acties duidelijk belegd. Ook de begeleiding door UWV-professionals is vooral gericht op baanbehoud. Er zijn concrete procesafspraken binnen UWV over het minimale contact met een werkende Wajonger en de onderwerpen die daarbij aan bod moeten komen, en er zijn concrete stappen benoemd als het gaat om het onderzoeken van mogelijkheden tot contractverlenging.

Een dergelijke duidelijke regierol ontbreekt echter als baanbehoud niet mogelijk of wenselijk blijkt. Op het moment dat duidelijk is dat een baan gaat eindigen, is de jobcoach nog steeds belast met de begeleiding op het werk, maar het bemiddelen naar een nieuwe baan en (na)zorg rondom een baaneinde zijn niet opgenomen in het jobcoachprotocol en dus formeel geen rol van de jobcoach. Jobcoaches krijgen de uren die ze hier eventueel aan besteden niet vergoed van UWV.⁵⁸ De UWV-processen voor (zo snel mogelijk) begeleiden van werk naar werk zijn minder duidelijk dan voor andere situaties. Over de te nemen vervolgstappen is alleen vermeld dat de AD/AID, in samenspraak met de adviseur werkgeversdienstverlening, 'de Wajonger ondersteunt bij het vinden van nieuw werk'. UWV-medewerkers gaven aan niet goed te weten wat er precies van hen wordt verwacht rond een baaneinde. Ze kennen geen duidelijke (landelijke) omschrijving van hun rol hierin. Vooral rond de keuze tussen inzet interne dienstverlening (via WSP) en ingekochte dienstverlening (Naar werk-traject) en de timing daarvan blijft daardoor veel ruimte voor elke regio of vestiging en zelfs medewerker om een eigen werkwijze hierin te kiezen. De professionals herkenden de berichten van Wajongers, werkgevers en jobcoaches dat in de praktijk ondersteuning naar ander werk vanuit UWV vaak pas (ruim) na het baaneinde op gang komt en dat de wijze waarop dat gebeurt verschilt tussen professionals en regio's.

Regionale organisatorische keuzes én persoonlijke invulling AD/AID leiden tot verschillen

UWV-professionals zijn niet altijd even intensief betrokken bij de begeleiding van werkende Wajongers: sommige arbeidsdeskundigen begeleiden werkende Wajongers niet, andere doen dat juist vrij intensief (via bijvoorbeeld regelmatige werkplekbezoeken). De variatie komt enerzijds voort uit verschillen in de organisatie van de dienstverlening per vestiging, bijvoorbeeld of er wordt gewerkt met een vaste caseload of niet, en anderzijds door de professionele ruimte die arbeidsdeskundigen hebben om te bepalen hoe zij cliënten begeleiden/monitoren. Deze verschillen hebben invloed op de begeleiding die de arbeidsdeskundigen (kunnen) bieden rond het baaneinde. Hoe intensiever ze een Wajonger begeleiden/monitoren op de werkplek, hoe soepeler de begeleiding rond baaneinde. Medewerkers zijn zich veelal wel bewust van de professionele ruimte die ze hebben, maar niet altijd van de organisatorische verschillen tussen vestigingen en hoe die hun handelingsmogelijkheden beïnvloeden. Ze kennen de manier van werken op hun kantoor en zijn zich er niet echt van bewust dat dit op andere kantoren anders is.

8.2. Aanbevelingen voor de toekomst

Duurzame participatie als doel van de dienstverlening

Als er één ding is waar alle partijen die meewerkten aan dit onderzoek het over eens zijn, dan is het dat 'aan het werk houden' een centralere rol zou moeten krijgen in de begeleiding. Op dit moment ligt de focus van de dienstverlening op *duurzame plaatsing*: mensen worden geholpen bij het vinden van een baan en vervolgens wordt er alles aan gedaan om (bijvoorbeeld via jobcoaching) die baan zo lang mogelijk te behouden. *Duurzame arbeidsparticipatie* is echter niet hetzelfde. Dat bereik je vaak niet door eenzijdig in te zetten op baanbehoud. Van-werk-naar-werkovergangen zijn onderdeel van de moderne arbeidsmarkt. Focus op *werkzekerheid* sluit beter aan bij de realiteit én bij de wensen van Wajongers dan een eenzijdige focus op het behouden van de huidige baan. Duurzame arbeidsparticipatie als doel van de dienstverlening houdt rekening met het ontwikkelingsperspectief van de werknemer en legt de nadruk op doorlopende begeleiding over de verschillende fases van werkfit worden, werk zoeken, werken en van werk veranderen heen.

Uit dit onderzoek volgen enkele concrete verbeter suggesties om duurzame participatie te bereiken. Sommige suggesties gaan concreet over processen die gaan lopen als een contract wordt beëindigd, over concrete

⁵⁸ Er zijn arbeidsdeskundigen die het hier niet mee eens zijn en daarom de jobcoach toch toestemming geven om deze taken uit te voeren en afspreken hoe ze dit verwoorden in de urenverantwoording om de uren toch vergoed te krijgen. Dit zijn echter uitzonderingen.

communicatieafspraken of -tools. Andere suggesties gaan veel breder over rollen en afspraken en hoe de dienstverlening is ingericht. Hieronder brengen we deze verbeterpunten in beeld, waarbij we aangeven hoe ze bijdragen aan het bereiken van enkele belangrijke onderdelen van de UWV-brede strategie 2021–2025⁵⁹ en het dienstverleningsmodel Wajong⁶⁰. Figuur 8.1 heeft een overzicht van de zeven uitgangspunten waarop de verbeterpunten in dit rapport betrekking hebben. Onder de figuur worden de uitgangspunten toegelicht en daarna volgen de verbeterpunten, waarbij per verbeterpunt is aangegeven op welk uitgangspunt van de dienstverlening het inhaakt.

Figuur 8.1 Uitgangspunten van UWV-brede strategie en het dienstverleningsmodel Wajong waarop de verbeterpunten inhaken⁶¹



- **Wajonger in beeld.** Dat alle mensen met een Wajong-uitkering in beeld zijn en blijven staat centraal in het UWV-dienstverleningsmodel Wajong. Een actueel klantbeeld is een voorwaarde om op het juiste moment de juiste dienstverlening te kunnen inzetten. Uit ons onderzoek blijkt dat dit bij de groep werkende Wajongers nog niet optimaal gebeurt en daarom zijn enkele verbeterpunten erop gericht dit aan te pakken.
- **Proactief werken aan preventie.** De grotere focus op preventie is een nieuw onderdeel van de UWV Strategie 2021–2025. Daarin wordt expliciet benoemd dat UWV dienstverlening inzet om baanverlies te voorkomen en mensen van werk naar werk te begeleiden. Preventie van werkloosheid komt daarbij steeds hoger op de agenda te staan, voor alle groepen werknemers (bijvoorbeeld via de regionale mobiliteitsteams). Voor de Wajong-doelgroep hoort daarbij dat re-integratiedienstverlening, al dan niet met inzet van een re-integratiebedrijf of WSP, zo vroeg mogelijk wordt ingezet, zodra duidelijk is dat een baan gaat eindigen. Uit ons onderzoek blijkt dit momenteel in veel gevallen niet gebeurt en daarom zijn sommige verbeterpunten erop gericht dit aan te pakken.
- **Vakmanschap.** Vertrouwen in vakmanschap was al expliciet onderdeel van de vorige UWV-brede strategie en vakmanschap is wederom opgenomen in de strategie voor 2021–2025. De UWV-dienstverlening is in hoge mate afhankelijk van de kennis en expertise van de medewerkers. Vakmanschap is geen statisch gegeven: het betekent bijblijven bij nieuwe ontwikkelingen en inzichten en, als dat nodig is, het bijstellen van oude inzichten. Uit ons onderzoek blijken grote verschillen in (interpretatie van en ruimte voor) vakmanschap onder UWV-professionals en daarom zijn een aantal verbeterpunten erop gericht dit aan te pakken.
- **Drempelloze klantreis.** De UWV Strategie 2021–2025 schrijft hierover: 'Mensen die gebruik maken van onze dienstverlening ervaren een drempelloze klantreis. De mens staat centraal en niet de interne organisatiestructuur. Ook als iemand met verschillende UWV-organisatieonderdelen te maken krijgt, is de dienstverlening en het contact in samenhang en consistent.' Uit ons onderzoek blijkt dat dit voor mensen met een Wajong-uitkering die te maken krijgen met een baaneinde niet zo wordt ervaren en daarom zijn meerdere verbeterpunten erop gericht dit aan te pakken.
- **Samenwerkingspartner.** De UWV Strategie 2021–2025 benoemt dat UWV om de doelen van zijn dienstverlening te kunnen bereiken, intensief moet samenwerking met allerlei publieke en private organisaties. UWV stelt zich daarbij volgens zijn strategie faciliterend, coördinerend en ondersteunend op. Rond het baaneinde van mensen met een Wajong-achtergrond zijn werkgevers, jobcoaches, re-integratiebedrijven en Werkgeversservicepunten die samenwerkingspartners. Uit dit onderzoek blijkt dat deze samenwerking rond het werk en baaneinde van mensen met een Wajong-achtergrond soms beter kan. Daarom zijn er verbeterpunten erop gericht dit aan te pakken.
- **Eén UWV.** Eén UWV staat niet alleen voor een goede interne samenwerking en een drempelloze klantreis, maar ook voor uniforme dienstverlening op verschillende plekken in het land en door verschillende medewerkers. Ook op dit punt zijn volgens de bevindingen in dit onderzoek nog stappen te zetten als het gaat om de dienstverlening aan werkenden in de Wajong in het algemeen en bij baanverlies in het bijzonder. Enkele verbeterpunten erop gericht dit aan te pakken.
- **Uitlegbaar en doenlijk.** De UWV Strategie 2021–2025 benoemt dat wet- en regelgeving die UWV uitvoert complex is. UWV wil zich ervoor inzetten om ervoor te zorgen dat mensen alles gaan begrijpen, door erop te letten dat wet- en regelgeving én onze eigen processen uitvoerbaar en uitlegbaar zijn en de doenvermogenstoets doorstaan. De bevindingen in dit onderzoek laten zien dat dit voor Wajongers zelden het geval is. Dit schaadt vervolgens een uitgangspunt dat we in dit onderzoek niet expliciet benoemd hebben: dat van vertrouwen. Waar de UWV-strategie aangeeft dat vertrouwen in mensen het uitgangspunt is, ervaren de mensen die wij spraken voor dit onderzoek, als gevolg van de complexiteit en het gebrek aan duidelijk informatie en aanspreekpunt, angst om fouten te maken en de mogelijke consequenties daarvan.

⁵⁹ Zie [strategie-uwv-2021-2025.pdf](#).

⁶⁰ Zie Oomkens e.a. (2022).

⁶¹ Naast de genoemde uitgangspunten heeft UWV ook andere leidende principes voor de dienstverlening vastgesteld, bijvoorbeeld rechtmatigheid, doelmatigheid en controle op kwaliteit. Dat wij deze hier niet noemen, betekent niet dat deze uitgangspunten niet of minder belangrijk zijn. Alleen kwam in het onderzoek minder duidelijk een behoefte naar boven om extra aandacht te geven aan een versterking van deze aspecten.

Hieronder volgen de verbeteringsuggesties. Daarbij hebben we met ingevulde bollen aangegeven aan welke elementen van de UWV-strategie ze raken.

Concrete verbeteringsuggesties voor rollen en taakverdeling in de dienstverlening aan werknemers



Zorg voor een goede start met duidelijke afspraken. In een formeel en persoonlijk startgesprek met alle betrokken partijen (UWV, jobcoach, werkgever en werknemer) voor of bij aanvang dienstverband en jobcoaching kunnen proactief duidelijke afspraken worden gemaakt over de *samenwerking*: rollen, verantwoordelijkheden en wederzijdse verwachtingen. Met name afspraken tussen

arbeidsdeskundige en jobcoach over de onderlinge communicatie en wat er van elkaar wordt verwacht in verschillende omstandigheden sterken het wederzijdse *vertrouwen in vakmanschap*. Dit kan ook *preventief* werken: een goede start voorkomt snelle baanbeëindiging en tot op zekere hoogte wellicht ook problemen rond het baaneinde. Een formeel en verplicht startgesprek is een concreet en breed gedragen verandervoorstel. Hierbij zou een verplicht plaatsingsonderzoek kunnen helpen. Dit is een reeds bestaand maar weinig ingezet instrument van arbeidsdeskundigen, waarbij de passendheid van de specifieke plek en functie worden getoetst.



Onderhoud als UWV contact met de werkende Wajongers en hun werkgevers. De deelnemers aan dit onderzoek vinden het heel belangrijk dat

werken met een Wajong-uitkering *in beeld blijven* bij UWV door actief contact te blijven onderhouden tijdens de werkperiode en dat de AD/AID die de Wajonger begeleidt ruim voor het einde van een dienstverband (bij tijdelijk contract) contact opneemt met de Wajonger en/of jobcoach. Eén maand voor einde dienstverband is te laat. Direct contact tijdens het dienstverband helpt om eerder problemen te signaleren en daarop te *anticiperen*.⁶² Arbeidsdeskundigen zouden zowel bij vaste als tijdelijke contracten af en toe langs kunnen gaan op de werkvloer. Daarbij helpt het als iedere Wajonger een vaste arbeidsdeskundige heeft en dat die vaste arbeidsdeskundige ook de loonwaardemetingen en jobcoachaanvragen doet. Vroegtijdig contact tussen UWV en de werkgever kan niet alleen helpen om een beeld te krijgen van hoe het gaat, maar ook om de vacature die ontstaat bij baaneinde snel weer te vervullen.⁶³



Geef iedere Wajonger een vast contactpersoon bij UWV. Het moet helder zijn voor de Wajonger wie zijn contactpersoon is (en wie de achtervang⁶⁴), hoe hij die kan bereiken en dat hij erop kan vertrouwen dat die persoon zorgt dat hij wordt geholpen met zijn vragen/problemen of die nou te maken hebben met de

uitkering of het vinden van nieuw werk. Een vast contactpersoon voor de Wajonger heeft voor alle deelnemers aan de focusgroepen een grotere prioriteit dan de behoefte aan een vast contactpersoon onder werkgevers. Men is het erover eens dat een wisseling van contactpersonen tot het minimum beperkt zou moeten worden. Als een wisseling onvermijdelijk is, dan is warme overdracht vereist van de ene naar de andere UWV-medewerker en is het heel belangrijk dat de Wajonger, zijn jobcoach en werkgever op de hoogte worden gebracht van de wisseling.



Zorg voor een vaste ingang voor werkgevers die werken met Wajongers.

Over een vast contactpersoon voor werkgevers lopen de meningen uiteen. Sommigen vinden dat voor werkgevers genoeg zou moeten zijn te weten welke AD ze moeten benaderen voor welke Wajonger, bijvoorbeeld door een lijstje met contactgegevens per Wajonger die bij hen werkt. Maar dan moet de werkgever (net als de Wajonger en de jobcoach) wel op de hoogte worden gebracht van eventuele wisselingen in contactpersoon en er moeten afspraken gemaakt worden over de bereikbaarheid. Anderen vinden dat werkgevers ook een vaste ingang zouden moeten krijgen, die hen vervolgens op de juiste plek brengt. Men ziet hiervoor een rol voor het Servicepunt Inclusief of voor het WSP dat als vast contactpersoon zou kunnen dienen voor de werkgever over werkgeverszaken. Dat vereist wel een goede samenwerking tussen WSP en UWV. Combinatie is ook mogelijk: vaste ingang voor niet-persoonsgebonden zaken en voor persoonsgebonden zaken (over een individuele Wajonger) directe toegang tot de arbeidsdeskundige die hem begeleidt.

Concrete verbeteringsuggesties voor processen en taken rond baaneinde



Start het zoeken naar nieuw werk sneller op en beleg de regio's. Zodra duidelijk is dat een baan gaat eindigen, zou er een plan gemaakt moeten worden hoe iemand zo snel mogelijk naar nieuw werk kan. Er is behoefte aan een duidelijke regio's in deze fase en meer handvaten voor hoe het optimale proces

eruit zou zien. Wat de deelnemers aan het onderzoek belangrijk vinden voor het proces – naast duidelijkheid – is dat er zo weinig mogelijk overdrachten zijn en als die er zijn, dan een warme overdracht. Elke overdracht en tussenstap zorgt

⁶² De huidige norm van één keer per jaar contact voor mensen met een vast contract en een maand voor einde dienstverband bij tijdelijke contracten lijkt lang niet bij iedereen voldoende. De AD/AID staat het in principe vrij om het contact zo intensief te maken als deze nodig acht. Toch lijken velen zich hier niet voldoende vrij in te voelen. Verhogen van de norm naar drie keer per jaar (waar relevant) bij vaste contracten en naar drie maanden voor einde dienstverband bij tijdelijk contracten zou in hun ogen helpen.

⁶³ UWV heeft toestemming nodig van de Wajonger alvorens contact op te nemen met diens werkgever om het dienstverband te bespreken. Wederzijdse bekendheid en voorbesprekingen van dergelijke situaties, bijvoorbeeld tijdens een gezamenlijk startgesprek, zouden een goede basis kunnen leggen om zo'n formeel gesprek snel te kunnen inplannen.

⁶⁴ De naam en contactgegevens van de achtervang in de out-of-office en/of het voicemailbericht zouden al enorm helpen.

voor vertraging en verlies aan informatie. Zo weinig mogelijk administratieve handelingen en stappen is een andere belangrijke eis aan het optimale proces, deze zorgen eveneens voor vertraging.



Zorg dat de vrijgekomen vacature na baaneinde weer snel wordt vervuld. Zodra duidelijk is dat een baan gaat eindigen, zou bij de werkgever nagevraagd moeten worden of er een vacature beschikbaar komt. Het Werkgeversservicepunt zou dan in overleg met de werkzoekendendienstverlening van UWV en gemeenten nieuwe kandidaten kunnen aanleveren.



Overweeg uitbreiding van de taken van jobcoaches. Zeker als UWV-professionals geen tijd hebben voor intensievere begeleiding rond het baaneinde, is het de moeite waard om de rol van jobcoaches hierbij te heroverwegen:

- **Nazorg** bij baanbeëindiging: ondersteuning bij administratieve afhandeling (zoals hulp bieden bij invullen formulieren, zoals het wijzigingsformulier, die voor Wajongers zelf in veel gevallen ondoenlijk zijn). Alternatief zou kunnen zijn een fysiek loket waar Wajongers naartoe kunnen op een vaste dag/tijd. Dit zou mogelijk haalbaar zijn in de grote steden. Een ander alternatief is dat andere instanties dan UWV de Wajonger helpen met het invullen van het wijzigingsformulier (er bestaan allerlei organisaties waar Wajongers voor dit soort hulp terecht kunnen, maar het zou helpen als UWV hen daar actief op wijst). Ook de jobcoach kan eventueel naar deze hulpinstanties verwijzen.
- **Jobfinding:** de jobcoach bemiddelt naar een nieuwe baan. Jobfinding kan een deel van de vertraging in het proces van werk naar werk onderscheppen, omdat er dan niet eerst een heel traject Naar Werk moet worden opgestart. De expertise en het netwerk is – zo laten de data en de ervaringen van de bij het onderzoek betrokken personen zien – in de overwegende meerderheid van de gevallen wel aanwezig bij de jobcoach (of zijn organisatie). Vrijwel alle geïnterviewde partijen geven aan dat dit altijd na expliciete opdracht door UWV moet gebeuren. Jobcoaching zou in eerste linie gericht moeten blijven op baanbehoud. Over de administratieve afhandeling zijn verschillende ideeën geïnventariseerd.⁶⁵

Verbeterpunten met een brede focus



Zorg voor laagdrempelige en betere communicatie. Geen communicatie via anonieme nummers, want die nemen Wajongers niet op, dus bij voorkeur via zichtbare 06-nummers en/of via een laagdrempelig communicatiekanaal zoals WhatsApp. Het gebruik van tekstberichten via sms of WhatsApp is op dit

moment niet toegestaan. Het belangrijkste aandachtspunt hierin is dat UWV verplicht is om alle schriftelijke communicatie met burgers in volle omvang te archiveren.⁶⁶ Een verslag van het klantcontact zoals gebruikelijk bij contact via spraaktelefoon is niet afdoende. Het archiveren van dergelijke berichten is binnen UWV niet ingeregeld en de archivering zelf is ook om meerdere redenen problematisch.⁶⁷ Een bijkomend aandachtspunt voor een dergelijk laagdrempelig communicatiekanaal is dat er vanuit UWV zorg moet worden gedragen dat reactie op eventuele berichten van de cliënt niet afhankelijk zijn van één individuele medewerker, die wellicht door ziekte, uitdiensttreding etc. niet (meer) bereikbaar is.

Verder lijkt een versimpeling van schriftelijke communicatie noodzakelijk, waaronder het wijzigingsformulier ('(...) voor veel Wajongers niet te begrijpen (...)'). Een filmpje op de plek waar het formulier staat, waarin wordt uitgelegd hoe iemand het formulier moet invullen, en een link naar organisaties die kunnen helpen bij het invullen – beide op de plek waar mensen het wijzigingsformulier invullen – zouden behulpzaam zijn. De brieven die Wajongers ontvangen zouden veel eenvoudiger moeten.⁶⁸ Dat scheelt veel onrust bij Wajongers en scheelt arbeidsdeskundigen en jobcoaches veel tijd, die ze dan aan andere dingen kunnen besteden (zoals zoeken naar een nieuwe baan). Betrek Wajongers zelf bij het aanpassen van de formulieren en de brieven (via de UWV-cliëntenraad). Een eventueel alternatief voor simpelere brieven is een bijsluiter bij de (juridisch kloppende) brieven in toegankelijke taal.



Zorg voor een vast contactpersoon bij UWV voor de Wajonger met een coördinerende rol als onderdeel van een communicatiestrategie die de cliënt centraal stelt. Dit punt is al genoemd als essentieel voor de werkende Wajonger, maar is veel breder van toepassing dan alleen op 'aan het werk houden'. Het moet helder zijn voor de Wajonger wie zijn contactpersoon is, hoe hij die kan

bereiken en dat hij erop kan vertrouwen dat die persoon zorgt dat hij wordt geholpen met zijn vragen/problemen of die nou te maken hebben met de uitkering, de werksituatie of lopende of nodige ondersteuning. Een meer multidisciplinaire aanpak, waarbij de continue begeleiding van Wajongers wordt belegd bij een multidisciplinair team, is een andere optie. Voorwaarden voor succes hierbij zijn dat ieder een duidelijke rol en taken krijgt, er goede en ook directe afstemming onderling plaatsvindt en er voor de Wajonger maar één ingang is tot dat team.

⁶⁵ Op dit moment loopt een intern onderzoek naar deze en mogelijke andere aanpassingen in het UWV Protocol Jobcoaching.

⁶⁶ Sms- en WhatsApp-berichten die bij het uitvoeren van overheidstaken gebruikt zijn, vallen onder de reikwijdte van de Wob (artikel 1 aanhef en onder a) en van de Archiefwet (artikel 3) voor zover de berichten gebruikt zijn voor de uitoefening van overheidstaken. Er bestaat geen principieel verbod tegen het gebruik van communicatiemiddelen als WhatsApp op grond van privacyoverwegingen vanuit de AVG, mits de richtlijnen over het delen van gegevens die ook voor andere kanalen gelden in acht worden genomen.

⁶⁷ Meer informatie over de kaders voor gebruik en archivering zie: VNG (2020).

⁶⁸ Op dit moment loopt er een project binnen UWV om brieven die UWV regelmatig verstuurt te herzien.



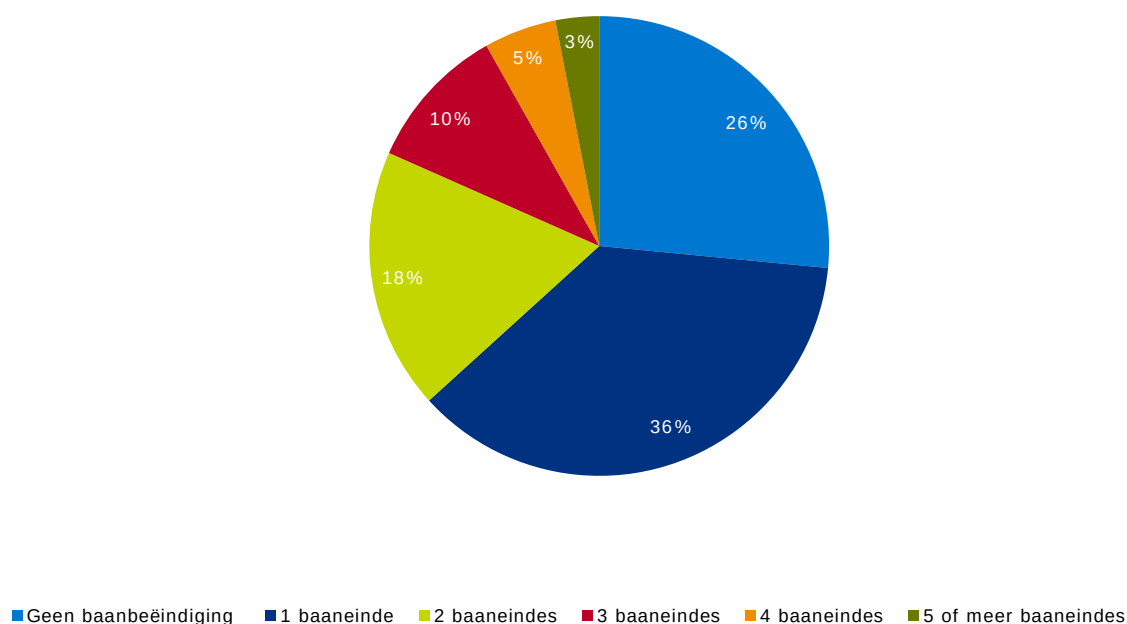
Zorg voor uniformiteit in organisatie en handelen. Uniformiteit als uitgangspunt van de dienstverlening is een breed gedragen verandervoorstel. De jobcoaches, Wajongers en werkgevers willen duidelijkheid over wat ze van UWV kunnen verwachten. Het zou voor de Wajonger (en zijn jobcoach en werkgever) niet mogen uitmaken in welke regio of door welke professional hij begeleid wordt. De processen en de toepassing van wet- en regelgeving en UWV-protocollen zouden overal hetzelfde moeten zijn. De professionals willen duidelijkheid over wat er van hen wordt verwacht. Uiteraard moet daarbij ruimte blijven voor maatwerk, passend bij de klantsituatie. Maatwerk bieden valt echter binnen de uniforme handelswijze en organisatie op hoofdlijnen. Er heerst een brede wens dat het klantbelang voorop moet staan bij het inrichten van de processen. De oplossing hiervoor ligt op managementniveau, waarbij ervaringen met verschillende werkwijzen op verschillende kantoren moeten worden benut om toe te werken naar een uniforme werkwijze die optimaal werkt voor de cliënt. Daarbij moet ook aandacht zijn voor onderlinge samenwerking en het uitwisselen van informatie tussen verschillende delen van UWV, bijvoorbeeld de samenwerking van de AD/AID met het WSP.

Ter aanvulling op de informatie uit paragraaf 3.1, bevat deze bijlage aanvullende informatie over de geëindigde banen: het aantal baaneindes per persoon (in totaal en per subgroep) en de baanduur van de geëindigde banen.

Aantal baaneindes per persoon

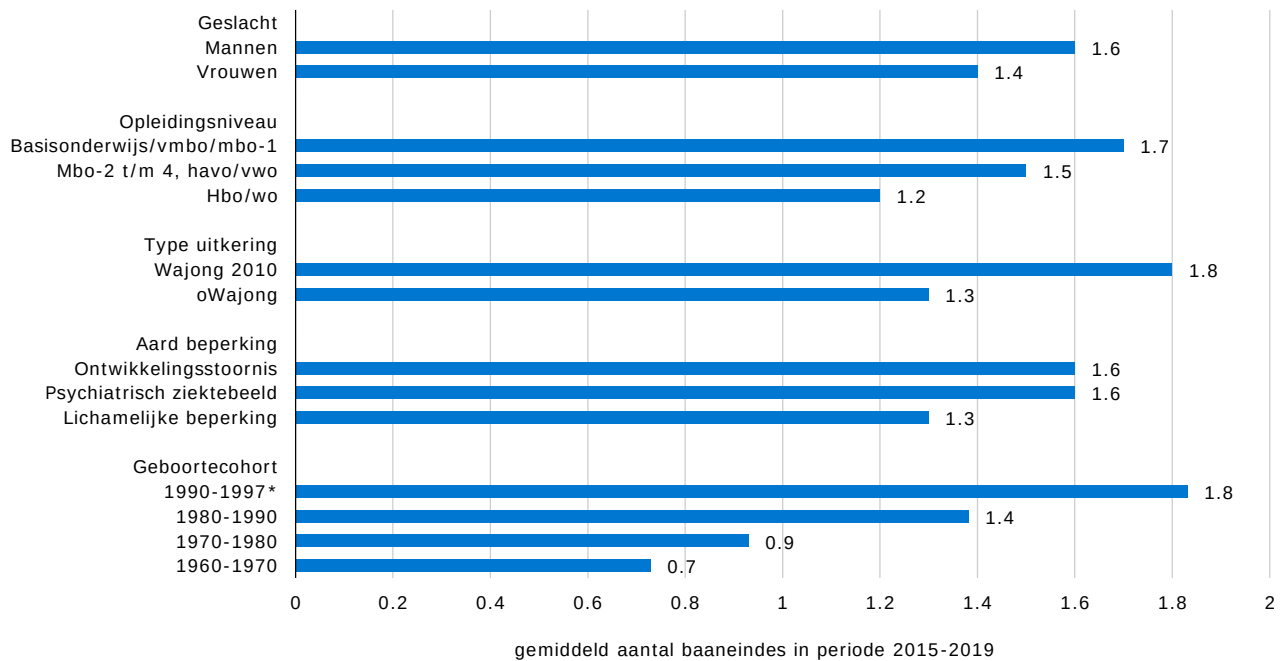
Gemiddeld hebben de werkende Wajongers in de vijf jaren tussen 1 januari 2015 en 31 december 2019 tussen de één en twee baaneindes meegemaakt. De verschillen zijn echter zijn groot (zie figuur BI.1). 26% verloor niet één keer zijn baan, 36% één keer, 18% twee keer, 10% drie keer, 5% vier keer en 3% vijf keer of meer.

Figuur BI.1 Verdeling van het aantal keren dat mensen hun baan verloren in de jaren 2015–2019



Mannen hebben vaker te maken met baaneindes dan vrouwen (zie figuur BI.2). De mannen met een Wajong-uitkering, die in deze observatieperiode ten minste één baan hadden, kregen gemiddeld met 1,6 baaneindes te maken, vrouwen 1,4. Daarbij kan het zijn dat er samenhang is tussen de kenmerken. Als mannen bijvoorbeeld vaker een ontwikkelingsstoornis hebben, kan dat de reden zijn waardoor zij vaker dan vrouwen te maken hebben met baaneindes. Hoe jonger en hoe lager het opleidingsniveau, hoe meer baaneindes Wajongers meemaken. Het aantal baaneindes verschilt ook met het type beperking: mensen die een Wajong-uitkering ontvangen vanwege een ontwikkelingsstoornis of psychiatrisch ziektebeeld hebben vaker te maken met baaneindes dan mensen een lichamelijke beperking.

Figuur BI.2 Gemiddeld aantal baaneindes per persoon in de periode 2015–2019, per subgroep

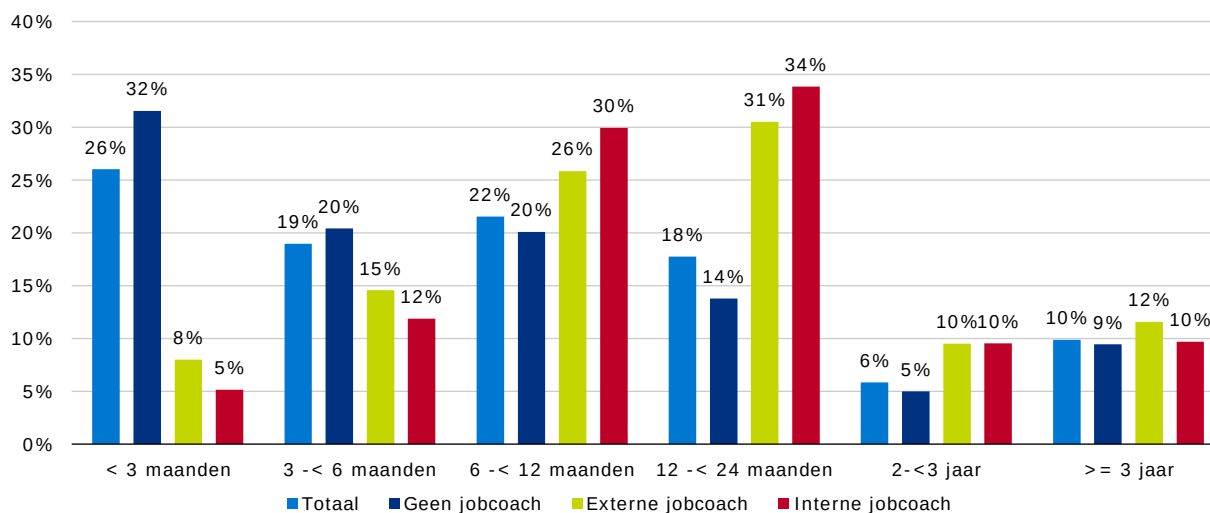


*= na 1997 geen nieuwe instroom in Wajong van mensen met arbeidsvermogen.

Baanduur geëindigde banen

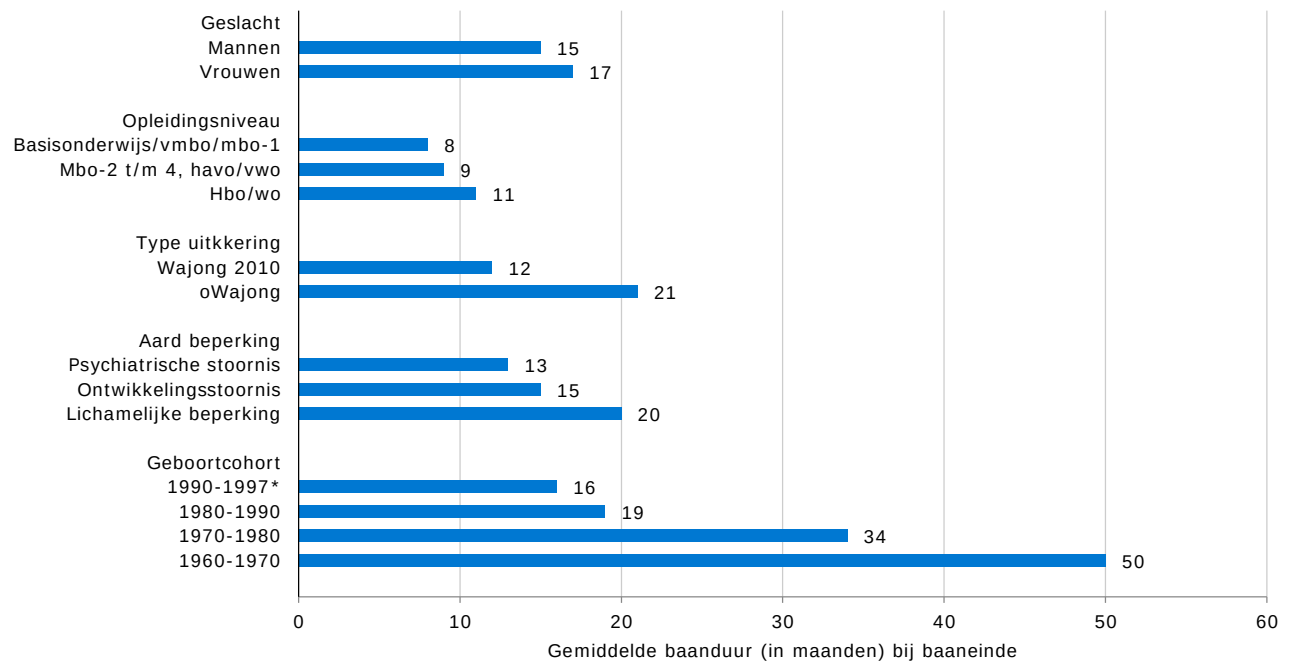
Gemiddeld duurden de geëindigde banen die in deze vijf jaar zijn geëindigd 16 maanden. De verschillen in de baanduur zijn aanzienlijk (zie figuur BI.3). Van de geëindigde banen heeft 26% korter geduurd dan 3 maanden, 19% 3-6 maanden, 22% 6-12 maanden, 18% één tot twee jaar, 6% twee tot drie jaar en 10% drie jaar of langer. Banen zonder jobcoach duurden korter dan banen met een (interne of externe) jobcoach. Banen met een interne jobcoach duurden iets langer dan de banen met een externe jobcoach, maar de verschillen in baanduur tussen deze twee groepen zijn kleiner dan het verschil met de banen waarin Wajongers werkten zonder jobcoach. Het is niet uit de registraties te achterhalen welke banen afliepen op de einddatum van het (tijdelijke) contract en welk deel voor die tijd is geëindigd. Aangezien een jobcoach alleen mag worden ingezet voor Wajongers die een contract voor minimaal een half jaar hebben, betekent dit dat 17% (5% binnen 3 maanden en 12% binnen 3-6 maanden) van de banen met een interne jobcoach en 23% (8% binnen 3 maanden en 15% binnen 3-6 maanden) van de banen met externe jobcoach voortijdig werd beëindigd.

Figuur BI.3 Verdeling van de baanduur van de geëindigde banen (jaren 2015–2019)



Vrouwen, hogeropgeleide Wajongers, oWajongers en Wajongers met lichamelijke beperkingen bekleedden de baan die eindigde gemiddeld langer dan mannen, lageropgeleide Wajongers, Wajongers in de Wajong 2010 en Wajongers met psychiatrische ziektebeelden of een ontwikkelingsstoornis (zie figuur BI.4). De banen van mannelijke Wajongers die in deze observatieperiode eindigden, duurden gemiddeld 15 maanden op het moment dat ze eindigden. De banen van vrouwelijke Wajongers die in deze periode eindigden duurden gemiddeld 17 maanden. Daarbij kan er (net als bij figuur BI.2) sprake zijn van samenhang tussen de kenmerken. De baanduur was bij de oudere geboortecohorten gemiddeld langer voordat hij eindigde dan bij de jongere geboortecohorten.

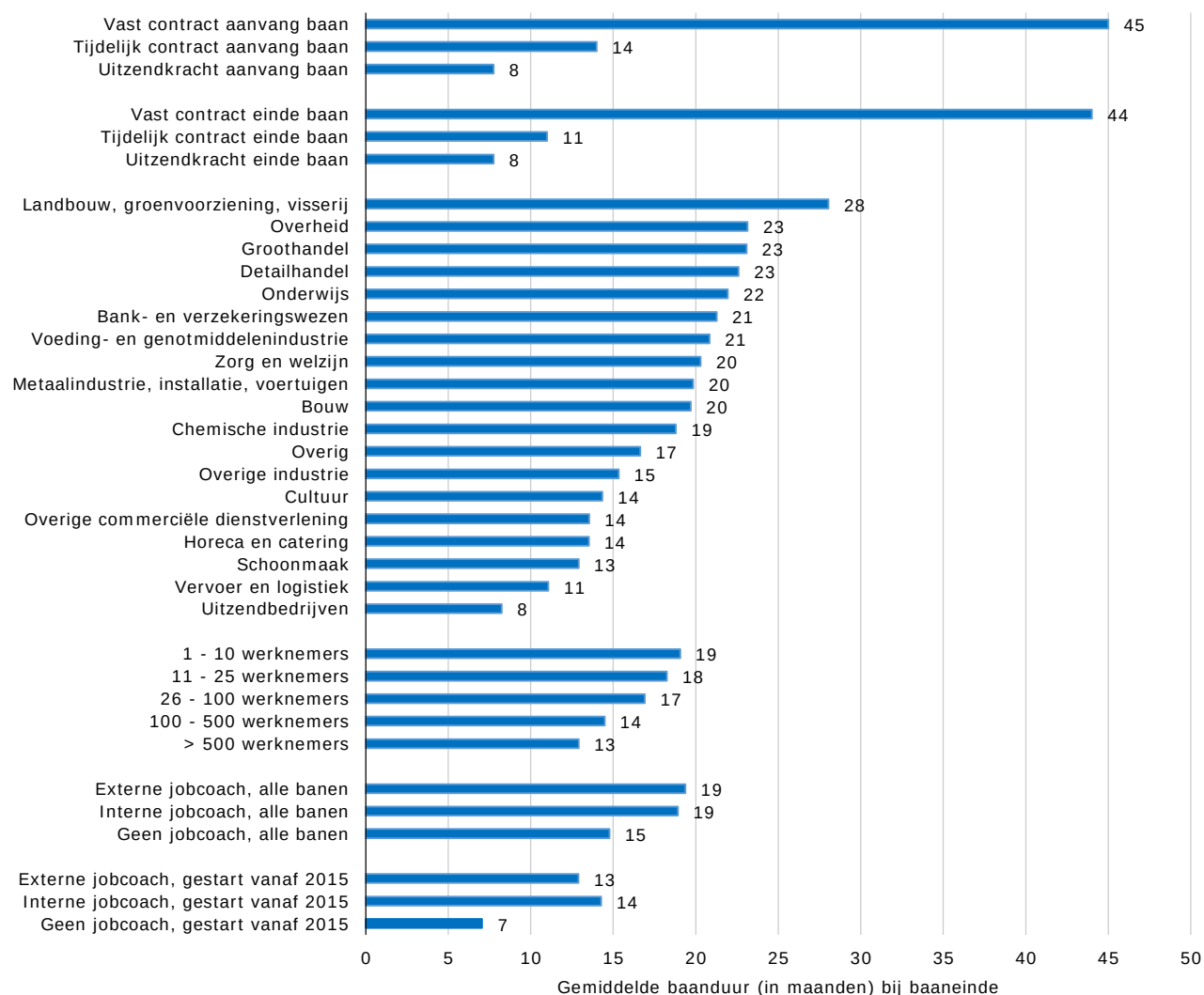
Figuur BI.4 Gemiddelde duur van geëindigde banen, naar persoonskenmerk (jaren 2015–2019)



*= na 1997 geen nieuwe instroom in Wajong van mensen met arbeidsvermogen.

De sector waarin iemand werkte, de grootte van het bedrijf en (vooral) het type contract waarop hij/zij werkte zijn bepalender voor de gemiddelde baanduur van de geëindigde banen dan de persoonskenmerken van de Wajongers (m.u.v. het geboortecohort) en of diegene wel of niet met een jobcoach werkte. Een baan met een vast contract dat eindigde duurde op dat moment gemiddeld bijna 4 jaar (44 maanden), de tijdelijke contracten bijna 1 jaar (11 maanden) en de uitzendbanen 8 maanden (zie figuur BI.5). Een geëindigde baan in de landbouw duurde op het moment van baaneinde gemiddeld ruim 2 jaar, terwijl een geëindigde baan in het vervoer/de logistiek op moment van baaneinde gemiddeld nog geen jaar had geduurd. In kleine bedrijven hebben werknemers gemiddeld langer gewerkt op het moment van baaneinde dan in grote bedrijven. De verschillen tussen bedrijfsgrootte zijn daarmee groter dan de verschillen tussen hoog- en laagopgeleide Wajongers.

Figuur BI.5 Gemiddelde duur van geëindigde banen, naar baankenmerk (jaren 2015–2019)

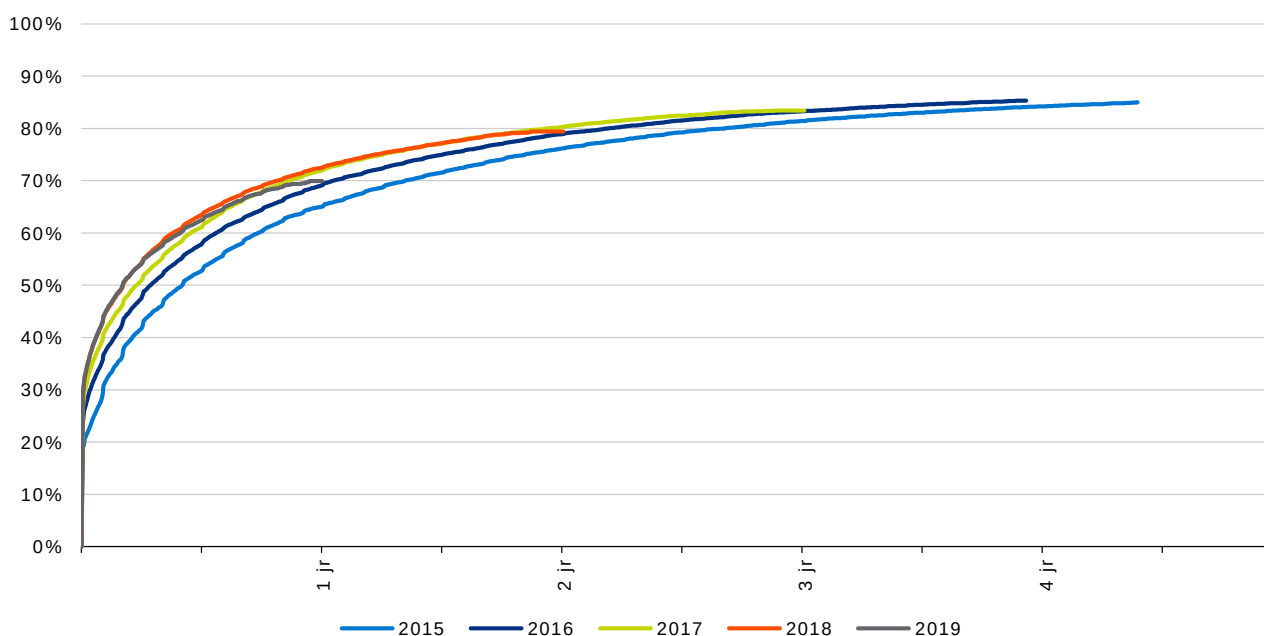


Deze bijlage bevat aanvullende cijfermatige informatie bij de paragrafen 3.3 en 3.4.

Ontwikkeling in de duur tot de volgende baan over de jaren

De snelheid van de doorstroom naar nieuw werk is in de loop der jaren tussen 2015 en 2019 toegenomen (zie figuur BII.1). Vermoedelijk hebben de steeds gunstiger wordende conjunctuur in combinatie met de banenafspraken hieraan bijgedragen. De directe doorstroom van werk naar werk (of een proefplaatsing) steeg van 21% in 2015 naar 34% in 2019. Het percentage dat binnen een half jaar met nieuw werk (of een proefplaatsing) startte, steeg van 53% naar 63%. Het percentage dat binnen een jaar met nieuw werk (of een proefplaatsing) startte, steeg van 65% naar 72%. Na twee jaar steeg dit percentage van 76% in 2015 naar 80% in 2018. Voor de langere termijn is de vergelijking niet goed te maken, omdat we de mensen die in recentere jaren hun baan verloren niet zo lang daarna op de arbeidsmarkt konden observeren in onze databestanden.

Figuur BII.1 Percentage gestart in proefplaatsing of vervolgbaan, per maand na einde vorige baan, naar jaar waarin vorige baan eindigde

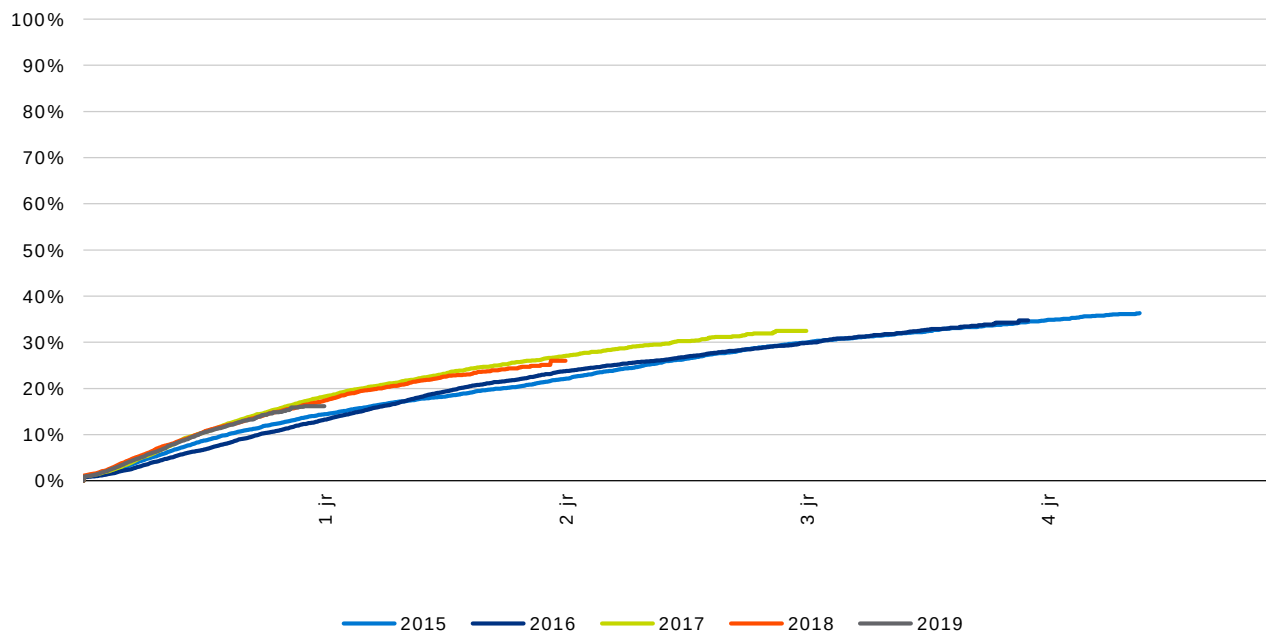


Toelichting: Deze figuur bevat dezelfde type cijfers als figuur 3.3, maar nu per jaar van baaneinde. Voor de manier waarop ze zijn berekend: zie toelichting bij die figuur.

Ontwikkeling in de duur tot inzet re-integratiedienstverlening over de jaren

De inzet van re-integratiedienstverlening voor de Wajongers is in de loop der jaren niet veel veranderd (zie figuur BII.2). In het jaar 2016 was er sprake van een lichte teruggang van de inzet van re-integratiedienstverlening voor deze groep, in vergelijking met degenen wiens baan in 2015 eindigde. Maar na die tijd herstelde de inzet van de re-integratiedienstverlening naar het niveau van 2015 als we kijken naar de eerste drie maanden na het baaneinde. Langere tijd na het baaneinde wordt vanaf 2017 iets meer re-integratiedienstverlening ingezet dan voor degenen wiens baan in 2015 eindigde, maar de verschillen zijn niet groot.

Figuur BII.2 Percentage gestart met ingekochte vervolgdienstverlening (per maand na het einde van de baan), naar jaar waarin baan eindigde



Toelichting: Deze figuur bevat dezelfde type cijfers als figuur 3.5, maar nu per jaar van baaneinde. Voor de manier waarop ze zijn berekend: zie toelichting bij die figuur.

Literatuur

AKC (2012). *Leidraad Jobcoach*. Nijkerk: Arbeidsdeskundig Kennis Centrum.

Berendsen, E., Deursen, C. van Dumhs, L. & Stoutjesdijk, M. (2021), *UWV Monitor Arbeidsparticipatie Arbeidsbeperkten 2020; Aan het werk zijn, komen en blijven van mensen met een arbeidsbeperking*. Amsterdam: UWV.

Drijvers, A. & Engelen, M. (2018). *Met de jobcoach lukt het wel! De meerwaarde van jobcoaching op de werkplek*. Leiden: De Beleidsonderzoekers.

Graaf-Zijl, M. de & Guiaux, M. (2020). *Wat kopen we in voor wie?; Inhoud en succes van ingekochte re-integratiedienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking*. Amsterdam: UWV.

Graaf-Zijl, M. de & Raaij, N. van (2020). *Scholing van UWV-klanten met een arbeidsbeperking; Welke scholing krijgen klanten en hoe doen ze het daarna op de arbeidsmarkt?* Amsterdam: UWV.

Hagen, B. (2019). Betere waarborgen voor beschikbaarheid en kwaliteit jobcoaching. *Sociaal Bestek*, 81(1), 26-29.

Hagen, B. & Spierenburg, M. (2008). *Het beroep van jobcoach; Een kwaliteitsimpuls via een register van jobcoaches*.

Hek, P. de, A.J. Toorn, A.J. van der & Vleeschouwer, E. de (2019). *Arbeidsmarktpatronen van mensen die werk(t)en met een jobcoach*. Rotterdam: SEOR B.V.

Heuts, L., Mevissen, J.W.M. & Telli, S. (2014). *Jobcoaches in de SW-sector*. Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek.

Kroon, B., Reuver, R.S.M. de & Water, A.J.B. van de (2017). *Best Practices Job Coaching; Welke factoren in job coaching zijn bepalend voor het succes van werktoeleidingstrajecten van jongeren met een (gedrags- of verstandelijke) beperking?* Tilburg: Tilburg University.

Lammerts, R. & Stavenuiter, M. (2010). *Wajongers op de werkvloer; Inpassing en acceptatie van jonggehandicapten in bedrijven*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Lange, A. de, Michon, H., Erp, N. van & Kroon, H. (2020). *Duurzame banen voor jongvolwassenen met psychische kwetsbaarheden: inzicht in effectieve jobcoaching*. Utrecht: Trimbos-instituut.

Mallee, L., Bouterse, M., Gorter, M. & Timmerman, J. (2018). *Jonggehandicapten duurzaam aan het werk*. Eindrapport. Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek.

Oomkens, R., Drijvers, A., Bennenbroek, F., Bindels, A., Kistemaker, N. & Salomé, L. (2022). *Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong*. Leiden: Panteia/Muzus/ZINZIS.

UWV (2021). *Ruimte voor menselijke maat in dienstverlening; UWV Strategie 2021–2025*.

UWV, Beleidsregel Erkennings- en intrekingskader uitvoering persoonlijke ondersteuning UWV 2019.

UWV, Beleidsregel Protocol Interne Jobcoach 2019, zie <http://www.uwv.nl/werkgevers/Images/beleidsregel-uwv-protocol-interne-jobcoach.pdf>.

UWV, Beleidsregel Protocol Jobcoach UWV 2019, zie <https://wetten.overheid.nl/BWBR0042556/2019-10-01>.

Visser, S. de, Ommeren, M. van, Kistemaker, S., Salomé, L., Doelen, P. & Kuiper, F. (2021). *Als verrekenen een beperking is; Eindrapport UWV-subsidie*. Leusden: Optimalistic, Muzus en Stimulansz.

VNG (2020). *Handreiking Archiveren tekstberichten, zoals sms- en WhatsApp-berichten*. Den Haag: VNG. Beschikbaar op: https://vng.nl/sites/default/files/2020-09/vng_grip-op_02_handreiking-archiveren-tekstberichten-v-240920.pdf

Vooijs, M., Putnik, K., Hermans, L., Fermin, B., Hazelzet, A. & Genabeek, J. van (2019). *Duurzame plaatsing in werk van werknemers met een arbeidsbeperking*. Den Haag: TNO.

Lijst van afkortingen

AD	arbeidsdeskundige
AID	adviseur intensieve dienstverlening
AKC	Arbeidsdeskundig Kennis Centrum
AWVN	Algemene Werkgeversvereniging Nederland
NW	Naar werk
PSO	Prestatieladder Socialer Ondernemen
RIB	re-integratiebedrijf
SBCM	Kenniscentrum en Arbeidsmarkt- & Opleidingsfonds voor de sociale werkgelegenheid
SE	Supported employment
SMZ	Sociaal Medische Zaken (divisie van UWV)
SZW	ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
WSP	Werkgeversservicepunt
WSW	Wet sociale werkvoorziening

Begrippen en definities

Begrip	Betekenis
Baaneinde	Met een baaneinde bedoelen we het einde van een arbeidsrelatie tussen een werknemer en een werkgever. Voor de kwantitatieve analyses in hoofdstuk 3 hebben we dit als volgt geconcretiseerd. In de polisadministratie worden elke maand alle inkomstenverhoudingen geregistreerd. Als definitie van een baan hanteren we een inkomstenverhouding tussen een werknemer en een werkgever (loonheffingsnummer) van geregistreerd datum aanvang contract tot een geregistreerd datum einde contract. Als er geen einddatum van een contract is geregistreerd, maar er desondanks drie achtereenvolgende maanden geen loon is geregistreerd, dan definiëren we deze baan als geëindigd op de laatste dag van de laatste maand waarin nog wel loon is uitbetaald.
Erkenningskader	De Beleidsregel Erkennings- en intrekingskader uitvoering persoonlijke ondersteuning UWV 2019. Deze beleidsregel bevat o.a. de erkenningseisen waaraan een organisatie moet voldoen, wil zij erkend worden als jobcoachorganisatie.
Externe jobcoaching	De voorziening die op grond van artikel 35 lid 2 onder d. van de WIA (Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen) of artikel 2.22 lid 2 onder d. van de Wajong (Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten) door UWV kan worden toegekend aan een cliënt. De voorziening heeft tot doel om de cliënt te ondersteunen bij de aan de cliënt opgedragen taken op zijn werk, indien die ondersteuning een compensatie vormt voor zijn beperkingen. De activiteiten en handelingen die de externe jobcoach doet, zijn erop gericht om de cliënt zelfstandig zijn werkzaamheden uit te kunnen laten voeren, of om de werkgever de begeleiding van de cliënt op zich te kunnen laten nemen.
Interne jobcoaching	Een werkgever kan voor een persoon met structureel functionele beperkingen op grond van artikel 36 lid 4 WIA subsidie aanvragen om hem bij zijn taken te ondersteunen. Met de subsidie kan de werkgever een interne jobcoach inzetten als compensatie voor de beperkingen van de persoon. De activiteiten en handelingen die de interne jobcoach verricht zijn erop gericht om de persoon zelfstandig(er) zijn werkzaamheden uit te laten voeren. Dit is nader uitgewerkt in artikel 12 van het Reïntegratiebesluit.
Jobcoachportaal	Het UWV Jobcoachportaal is het urenverantwoordingssysteem waarin elke jobcoachorganisatie met een erkenning op basis van het Erkenningskader 2019 verplicht is zijn uren en activiteiten te verantwoorden die hij voor de cliënt heeft uitgevoerd. In het jobcoachportaal dient de jobcoach ook namens de werknemer een aanvraag voor jobcoaching in.
Jobcoachprotocol	De Beleidsregel Protocol Jobcoach UWV 2019, waarin de voorwaarden staan beschreven waaraan jobcoaching moet voldoen.
Leidraad Jobcoach	De AKC Leidraad Jobcoach biedt arbeidsdeskundigen handvatten voor hun (procesmatig) handelen bij het onderbouwen van de aanvraag voor een jobcoach in het kader van de voorziening persoonlijke ondersteuning. Ook helpt deze leidraad arbeidsdeskundigen bij het maken van inhoudelijke afwegingen voor deze onderbouwing. Daarnaast biedt de leidraad arbeidsdeskundigen handvatten voor de toetsing van deze aanvraag en de onderbouwing van de toekenning of afwijzing. De Leidraad Jobcoach bevat aanbevelingen voor het formuleren van een probleemstelling, het beschrijven van de aspecten waarop ondersteuning nodig is en het beoogde doel van de ondersteuning. Waar zinvol, is dit aangevuld met praktische informatie.
Modulaire dienstverlening	Onder modulaire dienstverlening vallen vier diensten:

	■ Participatie-interventie. Deze dienst 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. Ook deze dienst biedt ondersteuning aan cliënten voor wie Werkfit maken (nog) niet passend is. ■ Praktijkassessment. Bedoeld voor cliënten van wie het moeilijk in te schatten is wat de mogelijkheden zijn om te werken. ■ Begeleiding bij scholing. Voor cliënten die ondersteuning nodig hebben bij het volgen van een opleiding. Scholing is voor hen noodzakelijk om weer aan het werk te kunnen.
Proefplaatsing	De periode waarin een persoon met behoud van uitkering voor een werkgever onbeloonde werkzaamheden verricht om te kunnen bepalen of hij kan voldoen in zijn beoogde functie in de dienstbetrekking. De werkgever heeft bij aanvang van deze periode schriftelijk de intentie uitgesproken dat hij de persoon direct aansluitend aan zijn proefplaatsing voor minimaal 6 maanden in dienst zal nemen.
PSO-certificaat	Certificaat van de Prestatieladder Socialer Ondernemen. Dit is een wetenschappelijk onderbouwd kwaliteitskeurmerk van TNO, dat inzicht geeft in de mate waarin organisaties meer dan gemiddeld sociaal ondernemen, gericht op de arbeidsparticipatie van kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt.
Re-integratiedienst Werkfit maken	De re-integratiedienst Werkfit maken is gericht op UWV-cliënten die beschikken over arbeidsvermogen, maar nog niet voldoende zijn toegerust om het werk te hervatten. Het doel van de ingekochte re-integratiedienstverlening is om deze cliënten geschikt te maken om het werk te hervatten, door ze een realistisch beeld te geven van hun mogelijkheden op de arbeidsmarkt en in staat te stellen om hun aandacht en inzet te richten op terugkeer in het arbeidsproces.
Re-integratiedienst Naar werk	De re-integratiedienst Naar werk heeft tot doel om cliënten die zijn toegerust om het werk te hervatten daadwerkelijk te plaatsen in werk en vervolgens en ten minste zodanig lang aan het werk te houden dat van een plaatsing kan worden gesproken.
Structureel functionele beperking	Een langdurige ziekte of handicap, waarvan UWV heeft vastgesteld dat deze belemmerend werkt in relatie tot werken.
Supported employment	Bewezen effectieve methode om mensen met een arbeidsbeperking aan het werk te helpen en te houden. Jobcoaching is gebaseerd op supported employment, maar supported employment is breder en omvat onder andere ook jobfinding en bredere ondersteuning in de privésituatie als dat relevant is voor het functioneren op het werk. Supported employment bestaat uit de volgende fasen en stappen: • assessment = het vaststellen van het profiel van de werknemer • job finding = het zoeken van een werkgever • job analysis = het vaststellen van het profiel van de werkplek en de context • job matching = het matchen van de werknemer en het werkprofiel • job (re)design = het eventueel aanpassen van de functie • introductie op de werkplek • trainen op de werkplek en functie-uitoefening • regelen van de condities buiten de werkplek om op de werkplek te kunnen functioneren • blijvende ondersteuning
SW-bedrijf	SW staat voor sociale werkvoorziening. SW-bedrijven bieden mensen met een verstandelijke, lichamelijke of psychische beperking een beschutte werkplek aan.

Colofon

Uitgave

UWV *Strategie Beleid en Kenniscentrum*

Postadres

Postbus 58285
1040 HG Amsterdam

Inlichtingen

Marloes.deGraaf@uwv.nl

Auteurs

Marloes de Graaf-Zijl
Lisa Dumhs
Neeltje van Raaij

Begeleidingscommissie

José van Assem (NVVA)
Joost de Boer (Kennisplatform jobcoaching)
Marea de Bruijn (NOLOC)
Marcel van Druenen (Divosa)
Bruno Fermin (SBCM)
Margarethe Hillhorst (SAM)
Maaïke Huysmans (VUMC)
Rik Kriz (Ministerie van SZW)
Jan Mathies (AWVN)
Kosta Skliris (Landelijke cliëntenraad)
Sander Vastbinder (OVAL)
René de Vooght (UWV stafarbeidsdeskundige)

Bij verschillende onderdelen van het onderzoek kregen de auteurs ondersteuning, te weten:

Bij de online community's onder UWV-professionals en jobcoaches

Pim Glastra van Loon (Ipsos)

Bij de interviews met Wajongers

Laura Birker (MWM2)
Heleen Weijer (MWM2)

Bij de focusgroepen

Madeleine de Bree (Ipsos)

[Volg ons](#)



Disclaimer

[\[Disclaimer tekst\]](#)

UWV © 2021

