



Wajongdienstverlening UWV 2017-2022

Synthesestudie

FEBRUARI 2024

Projectnummer P0261

Onderzoek in opdracht van UWV

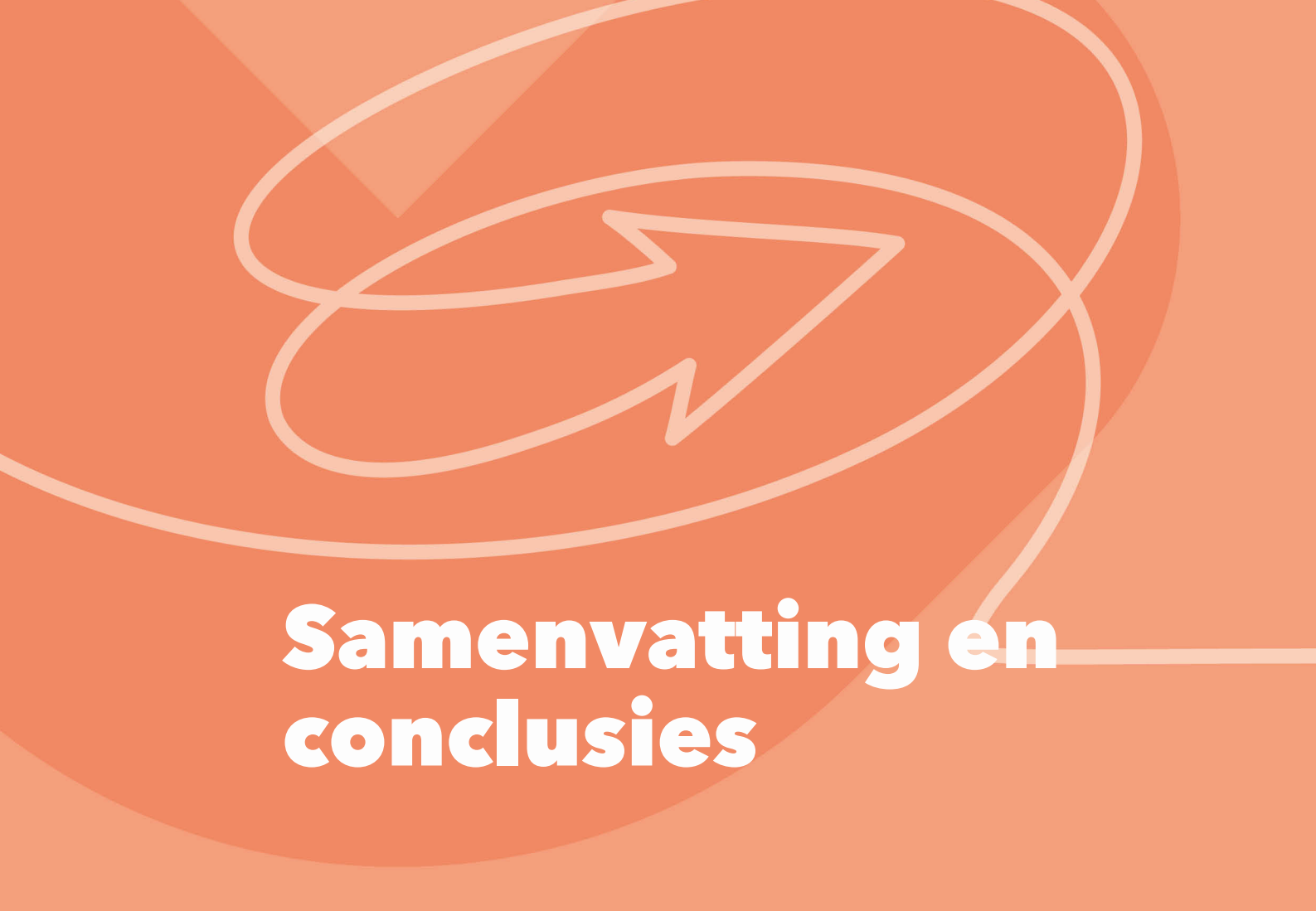
Auteurs: Sonja van der Kemp, Lennart de Ruig, Mirjam Engelen (De Beleidsonderzoekers)

© 28 februari 2024 | De Beleidsonderzoekers | www.beleidsonderzoekers.nl

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt via druk, fotokopie of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Inhoud

Samenvatting en conclusies	4
Samenvatting van de conclusies over de Wajongdienstverlening	4
Samengevatte onderbouwing van de conclusies	7
Verwonderpunten	17
1. Inleiding	19
1.1 Doel van de synthesestudie	19
1.2 Doelen van de Wajongdienstverlening	22
1.3 Leeswijzer	23
2. Context	25
2.1 Regimes binnen de Wajong	25
2.2 Kenmerken van Wajongers met arbeidsvermogen	29
2.3 Arbeidsparticipatie van Wajongers met arbeidsvermogen	31
2.4 Samenvatting context	37
3. Uitvoering en bereik van de dienstverlening	39
3.1 Veronderstellingen van het dienstverleningsmodel	40
3.2 Huidige dienstverleningsmodel	42
3.3 Ingezette gesprekken en trajecten per klantfase	44
3.4 Bereik van de doelgroep	55
3.5 Redenen voor niet-bereik doelgroep	58
3.6 Bereik dienstverlening naar subgroepen	59
3.7 Samenvatting uitvoering en bereik van de dienstverlening	62
4. Aard en werking van de dienstverlening	65
4.1 Perspectief Wajongdoelgroep	66
4.2 Perspectief professionals UWV	71
4.3 Randvoorwaarden	79
4.4 Samenvatting over de aard en werking van de dienstverlening	84
5. Resultaten en effecten	89
5.1 Kwantitatieve analyse netto-effectiviteit	89
5.2 Arbeidsparticipatie	90
5.3 Stappen richting arbeidsparticipatie	95
5.4 Effect op welbevinden	101
5.5 Samenvatting over resultaten en effecten	102
Bijlage 1: Geraadpleegde literatuur	105



Samenvatting en conclusies

Deze samenvatting en conclusies begint met een ‘Samenvatting van de conclusies over de Wajongdienstverlening’ op hoofdlijnen. Daarna volgt een nadere onderbouwing en toelichting. De rest van dit rapport geeft een uitgebreide toelichting op de bevindingen.

Samenvatting van de conclusies over de Wajongdienstverlening

UWV biedt Wajongers met arbeidsvermogen re-integratiedienstverlening om de arbeidsparticipatie van deze groep te bevorderen. Deze dienstverlening bestaat in hoofdlijnen uit (monitor)gesprekken en de inzet van diverse (re-integratie)-trajecten of scholing.

In 2018 is UWV gestart met het **nieuwe dienstverleningsmodel Wajong**. Het dienstverleningsmodel Wajong zoals dit vanaf 2018 geldt, is te zien als een continuering van het dienstverleningsmodel Wajong 2010 waarbij de inzet is verruimd naar de totale Wajong populatie met arbeidsvermogen. Centraal in dit model staat dat UWV álle Wajongers met arbeidsvermogen actueel in beeld heeft en houdt. Daarnaast is er meer aandacht voor het aan het werk houden van de Wajongers. Een laatste verschil is dat minder wordt ingezet op het zelf bieden van dienstverlening, maar dat meer gebruik wordt gemaakt van dienstverlening die door re-integratiebedrijven wordt geboden.

De **doelgroep** van deze dienstverlening – de Wajongers met arbeidsvermogen – is een omvangrijke doelgroep (van circa 107.300 personen in 2022). De doelgroep is divers in

geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en type beperking. Naast de diversiteit in achtergrondkenmerken, is de doelgroep ook divers in de mate van (arbeids)participatie en stappen die door hen gezet moeten worden om arbeidsparticipatie mogelijk te maken. Sinds de invoering van de Participatiewet in 2015 is er geen sprake meer van nieuwe instroom in de Wajong van jonggehandicapten met arbeidsvermogen. Dit betekent dat de doelgroep in de loop der jaren geleidelijk in omvang afneemt en dat de gemiddelde leeftijd van de doelgroep stijgt.

In het voorliggende syntheserapport worden de inzichten uit het onderzoeksproject Effectevaluatie Wajongdienstverlening (en overige relevante bronnen over deze dienstverlening) in samenhang beschreven. Deze synthese heeft betrekking op de Wajongdienstverlening van UWV, bestaande uit ondersteuning van Wajongers gericht op re-integratie. Activiteiten van UWV gericht op werkgevers (met het oogmerk het in dienst nemen van cliënten uit de Wajong doelgroep) valt buiten de scope van deze synthese.

Met deze syntheses studie geven we een overzicht van de beschikbare kennis over de doeltreffendheid en doelmatigheid van deze Wajongdienstverlening. We zien deze synthese als een lerende evaluatie: we kijken terug naar wat er in de afgelopen jaren is gerealiseerd, maar beschrijven ook welke verbeterpunten uit de uitgevoerde onderzoeken naar voren komen en welke aanvullende informatie in de toekomst gewenst is.

Een belangrijke overkoepelende constatering bij het beoordelen van de doeltreffendheid en doelmatigheid van de Wajongdienstverlening is dat er geen goed zicht is op de effectiviteit van de dienstverlening. Het is waarschijnlijk ook niet mogelijk dit zicht door onderzoek te verkrijgen. Er zijn twee belangrijke knelpunten die maken dat er geen oordeel over de doeltreffendheid te geven is:

- **Netto-effectiviteit is niet vast te stellen**

Het hoofddoel van de Wajongdienstverlening is het vergroten van de arbeidsparticipatie van Wajongers. De 'Haalbaarheidsanalyse Effectmeting Wajong dienstverlening UWV' (SEO, 2020) heeft laten zien dat de netto-effectiviteit van de Wajongdienstverlening op arbeidsparticipatie niet is vast te stellen. Dit komt met name omdat er geen mogelijkheid is om de groep die Wajongdienstverlening ontvangt te vergelijken met een groep die deze dienstverlening niet ontvangt. Het is vanuit ethisch oogpunt ook niet wenselijk om een deel van de doelgroep dienstverlening te onthouden ten behoeve van het opzetten van een experiment.

- **Veel factoren zijn van invloed op arbeidsparticipatie**

De onderzoeken die zijn uitgevoerd in het kader van de effectevaluatie van de Wajongdienstverlening waren gericht op de werkzaamheden van UWV in de vorm van dienstverlening (en door UWV ingekochte trajecten) voor de doelgroep Wajong. Het succes van deze dienstverlening is echter niet alleen afhankelijk van de mate waarin de klant werkfit is geraakt door de dienstverlening van UWV. De uiteindelijk arbeidsparticipatie wordt ook bepaald door de kansen die de doelgroep krijgt op de arbeidsmarkt en dus door de mate waarin werkgevers bereid zijn deze doelgroep in dienst te nemen. Daarmee is de arbeidsparticipatie van Wajongers misschien niet de beste indicator om aan af te meten of de Wajongdienstverlening van UWV succesvol is.

Alhoewel we in deze syntheses studie dus geen harde uitspraken kunnen doen over de doeltreffendheid en doelmatigheid van de dienstverlening, kunnen we wel **waardevolle**

conclusies trekken over de ontwikkelingen in de (ervaren) kwaliteit van de uitvoering en over de (bruto-)ontwikkeling van arbeidsparticipatie van doelgroep:

- **Er is een positieve ontwikkeling in de (ervaren) kwaliteit van de uitvoering**
De beschikbare informatie over de uitvoering, gebaseerd op kwantitatieve gegevens over inzet van de dienstverlening, klantonderzoeken en ervaringen van UWV professionals, laat een positieve ontwikkeling zien in de uitvoering van de Wajongdienstverlening. De belangrijkste aspecten hiervan zijn:
 - Een toenemend bereik van de doelgroep met de dienstverlening.
 - Een uitbreiding van het beschikbare instrumentarium voor de doelgroep.
 - Een positieve waardering van UWV-professionals van het beschikbare instrumentarium en hun inschatting dat de instrumenten voor het merendeel van de Wajongers bijdragen aan het benutten van hun mogelijkheden voor arbeidsparticipatie.
 - Een positieve ontwikkeling in de waardering van Wajongers voor de dienstverlening van UWV.¹
- **De arbeidsparticipatie van Wajongers is stabiel**
De arbeidsparticipatie is in de afgelopen jaren – afgezien van een tijdelijke daling door corona – vrij stabiel gebleven. Alhoewel er dus geen sprake is van een toename van de arbeidsparticipatie van Wajongers, kunnen we deze ontwikkeling – gezien de sluiting van de sociale werkvoorziening en het toenemend aandeel Wajongers dat werkzaam is bij een reguliere werkgever – als een positieve ontwikkeling zien, waar de dienstverlening van UWV mogelijk aan heeft bijgedragen.

Al met al is het beeld uit de synthese dat de Wajongdienstverlening van UWV in de afgelopen jaren ondersteunend is geweest voor de arbeidsparticipatie van Wajongers en dat de dienstverlening zich op positieve wijze heeft ontwikkeld door meer contact met de Wajongers en uitbreiding van het instrumentarium. Dit beeld wordt ondersteund door een toenemende waardering van Wajongers voor de dienstverlening.

Tegelijkertijd blijkt uit de beschikbare onderzoeken dat de weg naar arbeidsparticipatie voor Wajongers niet eenvoudig is, wat niet vreemd is gezien de (vaak blijvende) beperkingen van deze doelgroep op de arbeidsmarkt en de afhankelijkheid van reguliere werkgevers voor geschikte banen. Er worden stappen vooruit gezet richting arbeidsparticipatie, maar regelmatig is er ook sprake van terugval en stagnatie. Wajongers krijgen bovendien vaak te maken met baanverlies en wisselingen tussen banen. Investeren in (het verbeteren van) de begeleiding van Wajongers is en blijft daarmee wenselijk. Zoals hiervoor genoemd is, wordt de uiteindelijke arbeidsparticipatie ook bepaald door de kansen die de doelgroep krijgt op de arbeidsmarkt. De inzet op een betere toegankelijkheid van de arbeidsmarkt, die meer passende banen voor Wajongers biedt, valt echter buiten de scope van deze synthese.

In de hierna volgende paragrafen geven we een nadere onderbouwing voor onze conclusie. Afsluitend gaan we in op de ontbrekende informatie (kennislacunes) en verwonderpunten.

¹ Verdiepende informatie over ervaringen van de doelgroep met de dienstverlening is beperkt beschikbaar, zie ook verderop bij kennislacunes.

Samengevatte onderbouwing van de conclusies

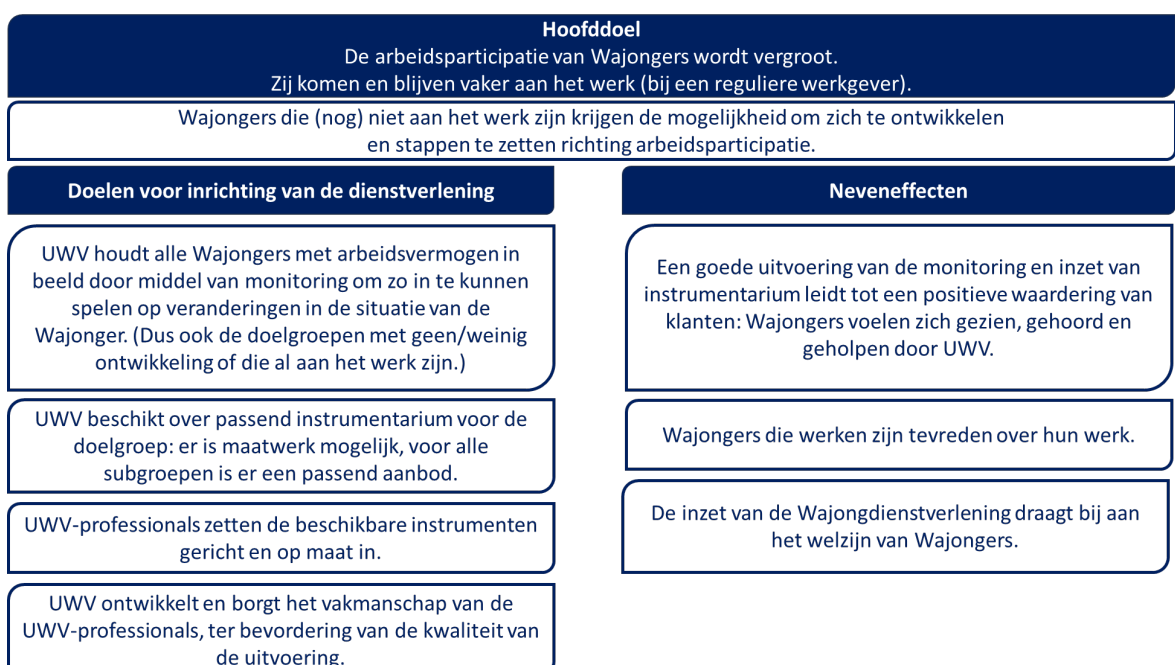
Het onderzoeksproject 'Effectevaluatie Wajongdienstverlening' heeft als doel de toegevoegde waarde van de dienstverlening voor (de stappen richting) arbeidsparticipatie van de Wajonger met arbeidsvermogen zo goed mogelijk te bepalen en het huidige dienstverleningsmodel te evalueren. Dit syntheserapport beschrijft de inzichten uit de effectevaluatie en overige relevante bronnen in samenhang.

In deze syntheses studie maken we inzichtelijk wat we weten over de realisatie van het hoofddoel en daaruit afgeleide doelen en effecten van de Wajongdienstverlening, maar ook waar nog sprake is van kennislacunes. In deze samengevatte onderbouwing van de bevindingen beschrijven we de hoofdlijnen: Wat weten we over de mate waarin de doelstellingen van het dienstverleningsmodel Wajong worden behaald? Welke kennislacunes zijn er? En wat concluderen we uit de beschikbare informatie over de doeltreffendheid en doelmatigheid van de dienstverlening door UWV?

We baseren ons hierbij primair op de vier onderzoeken die in het kader van de Effectevaluatie Wajongdienstverlening zijn uitgevoerd, aangevuld met voor de synthese relevante onderzoeken binnen het kennisprogramma 'Onbeperkt aan het werk' en daarbuiten. Zie bijlage 1 voor een overzicht van alle gebruikte literatuur. De vier rapporten in het kader van de effectevaluatie zijn:

1. Haalbaarheidsanalyse Effectmeting Wajong dienstverlening UWV. SEO, 2020.
2. Arbeidsmarkt- en re-integratiepatronen van Wajongers met arbeidsvermogen. SEOR, 2020.
3. Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong. Panteia, Zinziz, Muzus, 2022.
4. Een wankel evenwicht. Gedrag van personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Regioplan, Centerdata, TU Delft, 2023.

Het hoofddoel en de bijbehorende uitvoeringsdoelen en gewenste neveneffecten van de Wajongdienstverlening zijn in onderstaand figuur weergegeven. De doelen voor de inrichting van de dienstverlening zijn gebaseerd op de beleidstheorie van het dienstverleningsmodel. De



neveneffecten zijn gebaseerd op jaarverslagen van UWV en gesprekken met de klankbordgroep van deze synthese. Onderstaand schema vormt de leidraad voor deze samenvatting en conclusies. Hierbij moet worden opgemerkt dat de neveneffecten aan de rechterkant in de figuur niet bij het begin van het huidige dienstverleningsmodel als doel zijn geformuleerd, maar een uitwerking zijn van het gaandeweg veranderde denken over waar de activering van de doelgroep in zou moeten resulteren, zoals de expliciete doelstelling van recente datum binnen UWV dat klanten zich 'gezien, gehoord en geholpen' voelen.

We beginnen deze samenvatting met een beschrijving van de doelgroep van de Wajongdienstverlening en de context waarbinnen de Wajongdienstverlening plaatsvindt en heeft gevonden tussen 2018 en 2023. Daarna volgen onze hoofdconclusies over de Wajongdienstverlening, waarna we deze nader onderbouwen met een overzicht van de beschikbare kennis over de effectiviteit van de Wajongdienstverlening en de kwaliteit van de uitvoering door UWV. Tot slot gaan we in op de kennislacunes die we zien wanneer het gaat om het beoordelen van de effectiviteit van de dienstverlening.

We zien deze synthese als een lerende evaluatie: we kijken terug naar wat er in de afgelopen jaren is gerealiseerd, maar beschrijven ook welke verbeterpunten uit de uitgevoerde onderzoeken naar voren komen en welke aanvullende informatie in de toekomst gewenst is.

Voor wie is de Wajongdienstverlening bedoeld?

Bij het trekken van conclusies over de Wajongdienstverlening, is het van belang de doelgroep van de Wajongdienstverlening – de Wajongers met arbeidsvermogen – goed voor ogen te hebben. De Wajong is een regeling voor arbeids- en inkomensondersteuning voor mensen die al op jonge leeftijd een arbeidsbeperking hebben door een ziekte of handicap. Door deze arbeidsbeperking is de verwachting dat zij zich niet zonder ondersteuning en/of aanvulling van het inkomen zelfstandig kunnen redden op de arbeidsmarkt. De groep bestaat uit circa 107.300 personen in 2022, waarvan een belangrijk deel niet (duurzaam) aan het werk is. Blijvende ondersteuning op het gebied van werk zal voor een groot deel van de doelgroep waarschijnlijk nodig zijn. De doelgroep is divers in achtergrondkenmerken en in de mate van (arbeids)participatie en stappen die door hen gezet moeten worden om arbeidsparticipatie mogelijk te maken.

Een belangrijk aandachtspunt is ook dat het aantal Wajongers met arbeidsvermogen niet meer toeneemt. Er is sinds de invoering van de Participatiewet in 2015 geen sprake meer van nieuwe instroom in de Wajong. Jonggehandicapten met arbeidsvermogen vallen vanaf 2015 onder de Participatiewet en daarmee onder de re-integratieverantwoordelijkheid van gemeenten. Dit betekent dat de doelgroep Wajong met arbeidsvermogen, die dienstverlening van UWV krijgt, in de loop der jaren geleidelijk in omvang afneemt en dat de gemiddelde leeftijd van de doelgroep stijgt.

In het verleden gingen veel Wajongers aan het werk in de sociale werkvoorziening. Dit geldt nu nog steeds voor een substantieel deel van de oudere Wajongers. Sinds 2015 is er geen nieuwe instroom mogelijk in de sociale werkvoorziening, waardoor nieuwe aanstellingen moeten worden gevonden bij reguliere werkgevers of in beschut werk. Nu de focus qua mogelijkheden voor het verrichten van betaald werk primair verschoven is naar regulier werk, betekent dit dat naar verwachting meer ondersteuning nodig is bij het vinden en behouden van passend werk.

Het vergroten van de arbeidsparticipatie van Wajongers, doordat zij vaker aan het werk komen en blijven bij reguliere werkgevers – de hoofddoelstelling van de Wajongdienstverlening – is in het licht van bovenstaande geen eenvoudige opgave. Het is de vraag of een verdere verhoging van de arbeidsparticipatie voor deze doelgroep een haalbare doelstelling is van de UWV-dienstverlening.

Welke bredere maatschappelijke ontwikkelingen zijn van invloed geweest?

In de periode vanaf 2017 tot heden zijn er ook bredere maatschappelijke ontwikkelingen die van invloed zijn (geweest) op de arbeidsparticipatie van Wajongers en op de dienstverlening vanuit UWV. Het is belangrijk deze context te kennen bij het lezen van dit rapport. De belangrijkste ontwikkelingen waren:

- **Coronacrisis:** De coronapandemie heeft in 2020 en 2021 een groot effect gehad op de arbeidsmarkt in het algemeen en daarmee ook een negatief effect op de arbeidsparticipatie van Wajongers. Wel was de arbeidsparticipatie eind 2021 weer hersteld tot ongeveer hetzelfde niveau als daarvoor.
- **Focus op menselijke maat:** Onder andere in reactie op de toeslagenaffaire is er een sterk toegenomen maatschappelijke aandacht voor de menselijke maat in overheidsdienstverlening. In de strategie 2021-2025 van UWV is het oog hebben voor de menselijke maat in de dienstverlening dan ook een rode draad. UWV streeft ernaar de dienstverlening toegankelijker, passender en consistentere te maken, zodat mensen zich gezien, gehoord en geholpen voelen.
- **Wet banenafspraak en quotum arbeidsbeperkten:** Deze wet is in 2015 in werking getreden en moest bijdragen aan een cultuurverandering; het moest voor werkgevers 'normaler' worden om mensen met een arbeidsbeperking aan te nemen. Deze ontwikkeling is naar verwachting ondersteunend geweest voor de inzet van UWV gericht op arbeidsparticipatie van Wajongers.

Hoe ontwikkelt de arbeidsparticipatie van Wajongers zich?

De arbeidsparticipatie van Wajongers is in de afgelopen jaren – afgezien van een tijdelijke daling in de coronaperiode – vrij stabiel. Dit is positief omdat dienstverbanden – door beëindiging van de instroom in de sociale werkvoorziening – steeds meer bij reguliere werkgevers moeten worden gerealiseerd en de doelgroep – doordat er geen nieuwe instroom is – gemiddeld ouder wordt. De netto-effectiviteit van de Wajongdienstverlening op de arbeidsparticipatie van Wajongers kan niet worden vastgesteld.

Als we kijken naar de stappen die de doelgroep zet richting arbeidsparticipatie, blijkt dat een deel van de doelgroep zich ontwikkelt richting arbeidsparticipatie, maar dat er ook sprake is van terugval en stagnatie.

Hoofddoel: De arbeidsparticipatie van Wajongers wordt vergroot. Zij komen en blijven vaker aan het werk (bij een reguliere werkgever).²

Uit de 'Haalbaarheidsanalyse Effectmeting Wajong dienstverlening UWV' (SEO, 2020) is gebleken dat het onderzoekstechnisch niet mogelijk is de netto-effectiviteit van de Wajongdienstverlening op het hoofddoel, de arbeidsparticipatie van Wajongers, vast te stellen. Dit komt met name omdat er geen mogelijkheid is om de groep die Wajongdienstverlening ontvangt te vergelijken met een groep die deze dienstverlening niet ontvangt. Het is vanuit ethisch oogpunt ook niet wenselijk om een deel van de doelgroep dienstverlening te onthouden ten behoeve van het opzetten van een experiment.

Wat we wel weten, is dat de arbeidsparticipatie van Wajongers zich - na een verslechtering door de coronapandemie - heeft hersteld naar het oude niveau. In 2022 was 51% van de Wajongers met arbeidsvermogen aan het werk. Het percentage Wajongers dat bij een reguliere werkgever werkt neemt bovendien sinds 2016 toe (van 28% in 2016 tot 35% in 2022).

We weten uiteraard niet hoe de arbeidsparticipatie zich zou ontwikkelen zonder dienstverlening. Er zijn, buiten de dienstverlening van UWV, veel andere factoren die de arbeidsparticipatie beïnvloeden. Zo zijn er kenmerken van de Wajongdoelgroep zelf (zoals bijvoorbeeld het aantal jaren dat iemand niet gewerkt heeft) die van invloed zijn op de kansen op de arbeidsmarkt. Ook kunnen Wajongers niet meer instromen in de sociale werkvoorziening, waardoor zij afhankelijk zijn van het banenaanbod van reguliere werkgevers. Het is niet bekend of het banenaanbod bij deze werkgevers voldoende is voor deze doelgroep. Dit kan betekenen dat het in de toekomst moeilijker wordt om de doelgroep aan het werk te krijgen en te houden.

Aangezien het niet mogelijk is het (netto-)effect van de dienstverlening op arbeidsparticipatie vast te stellen kijken we breder naar ontwikkelingen in de uitvoering van de dienstverlening en effecten van de dienstverlening op de doelgroep. Hieronder gaan we eerst in op de neveneffecten en daarna op de doelen voor de inrichting van de dienstverlening, die eerder in het schema zijn samengevat.

Wajongers die (nog) niet aan het werk zijn krijgen de mogelijkheid om zich te ontwikkelen en stappen te zetten richting arbeidsparticipatie.

Aangezien uitspraken over het (netto-)effect van de dienstverlening op arbeidsparticipatie niet mogelijk zijn, is het een alternatief om te kijken naar de (mogelijkheden voor) ontwikkeling en stappen richting arbeidsparticipatie.

We kunnen concluderen dat UWV voor Wajongers in alle klantfasen monitoring en trajecten inzet, gericht op het ondersteunen van een ontwikkeling richting arbeidsparticipatie. Professionals vinden dat deze instrumenten voor de meeste Wajongers een meerwaarde hebben. (Meer hierover volgt verderop onder 'Zet UWV voldoende en passende dienstverlening in om de doelgroep te ondersteunen?') Hieruit kunnen we concluderen dat, mede gezien een hoog bereik van de dienstverlening door UWV, de mogelijkheid tot ontwikkeling richting arbeidsparticipatie aan de doelgroep wordt geboden.

Voor het resultaat, de mate waarin Wajongers zich ontwikkelen en stappen zetten richting arbeidsparticipatie, zijn verschuivingen op de participatieladder een indicator. De

² Oomkens R, A Drijvers, F Bennenbroek, A Bindels, N Kistemaker, L Salomé. Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong. Panteia, Zinziz, Muzus, 2022.

participatieladder is een meetinstrument waarmee je kunt vaststellen wat iemands mate van participatie in de samenleving is (van trede 1 geïsoleerd tot trede 6 betaald werk zonder ondersteuning).

Als we kijken naar de stappen op de participatieladder van de Wajongers met arbeidsvermogen, valt op dat er veel verschuivingen zijn tussen de zes treden. De doelgroep beweegt op de participatieladder vaker in de gewenste richting (naar arbeidsparticipatie) dan dat er sprake is van terugval, maar ook terugval en stagnatie komen vaak voor. Doorstroom (en ook terugval) vindt plaats vanuit alle tredes op de participatieladder. Wajongers krijgen bovendien vaak te maken met baanverlies en wisselingen tussen banen.

De inzet van ingekochte re-integratietrajecten leidt vaak tot vooruitgang richting arbeidsparticipatie, maar er zijn ook factoren die in de praktijk het gewenste resultaat belemmeren, zoals problemen in de privésituatie of een verslechterende gezondheid.

Het is de vraag wat bovenstaande zegt over de kwaliteit van de dienstverlening. Er is geen mogelijkheid om dit te vergelijken met een controlegroep. Het is bovendien - gezien de beperkingen waardoor mensen een Wajonguitkering krijgen - te verwachten dat (ontwikkeling richting) duurzame arbeidsparticipatie niet vanzelfsprekend is en dat ook periodes van terugval of stagnatie kunnen optreden.

De vele wisselingen tussen tredes op de participatieladder in beide richtingen bevestigen dat de weg naar (duurzaam) betaald werk voor deze doelgroep niet eenvoudig is. Dat wijst op het belang van blijvende ondersteuning van deze doelgroep om hun kans op werk(behoud) te vergroten.

Welke andere effecten heeft de Wajongdienstverlening?

In de synthese is breder gekeken naar beschikbare kennis over bredere effecten van de Wajongdienstverlening op tevredenheid en welzijn van de doelgroep. Alhoewel over deze bredere effecten beperkte informatie beschikbaar is, geven zij wel een waardevolle aanvulling op de beschikbare informatie over arbeidsparticipatie en inrichting van de dienstverlening door UWV.

De positieve ontwikkeling in tevredenheid van de doelgroep over de dienstverlening door UWV lijkt er op te wijzen dat zij de intensivering van de dienstverlening waarderen. Om zich (nog) beter gezien, gehoord en geholpen te voelen hebben Wajongers vooral behoefte aan meer persoonlijk contact, meer hulp en uitleg en nog betere aansluiting van de dienstverlening op hun ondersteuningsbehoefte.

Op basis van de beleidstheorie, jaarverslagen van UWV en gesprekken met de klankbordgroep van de synthesestudie zijn een aantal gewenste neveneffecten van de dienstverlening (hieronder in rood) geformuleerd. We lopen onze conclusies per neveneffect langs. Zoals eerder genoemd waren deze neveneffecten niet vanaf het begin van het huidige dienstverleningsmodel als doel geformuleerd, maar zijn in het kader van de synthese uitgewerkt op basis van ontwikkelingen in het denken over gewenste resultaten van de dienstverlening bij UWV en SZW.

Een goede uitvoering van de monitoring en inzet van instrumentarium leidt tot een positieve waardering van klanten: Wajongers voelen zich gezien, gehoord en geholpen door UWV.

UWV heeft in het jaarverslag over 2021 als uitgangspunt benoemd dat UWV binnen de grenzen van de wet zo veel mogelijk wil aansluiten bij de wensen van burgers, aangezien mensen 'gezien, gehoord en geholpen' willen worden. Of Wajongers zich voldoende gezien, gehoord en geholpen voelen is moeilijk te beoordelen, aangezien de informatie over de ervaringen van Wajongers met de dienstverlening beperkt is. De beoordeling van de UWV-dienstverlening door Wajongers is gemiddeld voldoende en laat een positieve ontwikkeling zien sinds 2018. Wajongers hebben desalniettemin behoefte aan meer contact met UWV en aan meer hulp en uitleg. Ook hebben zij behoefte aan een vaste contactpersoon. Bovendien hebben zij behoefte aan meer maatwerk en inspelen op de ondersteuningsbehoefte in de dienstverlening. Hierbij kan een betere communicatie over de gemaakte afwegingen door professionals ook een rol spelen.

Wajongers die werken zijn tevreden over hun werk

Naast de duurzaamheid van het werk, kan – volgens de klankbordgroep van deze synthese – een toename in de tevredenheid over het werk ook een relevante uitkomst zijn van de Wajongdienstverlening. Dit is geen expliciete doelstelling van de Wajongdienstverlening geweest. Er zijn ook geen gegevens beschikbaar om dit te beoordelen. In de periode 2019-2022 heeft UWV werkende Wajongers met een contract voor onbepaalde tijd benaderd om de actuele klantsituatie in beeld te brengen. Eén van de vragen daarbij was of zij ondersteuning van UWV nodig hadden bij het behouden van hun werk of bij het realiseren van loopbaanwensen. Een klein deel van deze groep bleek behoefte te hebben aan deze ondersteuning, veelal gericht op het behouden van de huidige baan.

De inzet van de Wajongdienstverlening draagt bij aan het welzijn van de Wajongers.

Een ander wenselijk effect van de Wajongdienstverlening is – volgens de klankbordgroep van deze synthese – dat de dienstverlening een positief effect heeft op het bredere welzijn van de doelgroep, door bijvoorbeeld een betere gezondheid of minder schulden. De dienstverlening van UWV kan daar op verschillende manieren aan bijdragen. Te denken valt aan instrumenten binnen de dienstverlening die bijdragen aan het oplossen van problemen van de doelgroep, aan het effect van aan het werk komen of blijven op het welzijn of zelfs het effect van meer aandacht voor de doelgroep door middel van (monitor)gesprekken.

Uit onderzoek naar effecten van arbeidsparticipatie op welzijn is gebleken dat het hebben van werk voor mensen met een arbeidsbeperking samenhangt met een lager gebruik van zorg en een lager risico op crimineel gedrag. Op grond hiervan is het mogelijk dat het aan het werk helpen en houden van Wajongers een positief effect heeft op hun welbevinden. Meer specifieke gegevens over het effect van de Wajongdienstverlening op het welzijn van Wajongers zijn echter niet beschikbaar. Een directe causale relatie is niet goed vast te stellen door het grote aantal factoren dat een rol speelt bij het welzijn.

Zet UWV voldoende en passende dienstverlening in om de doelgroep te ondersteunen?

Het bereik van de dienstverlening is in de afgelopen jaren toegenomen. Toch hebben nog niet alle Wajongers jaarlijks contact met UWV. Daarbij geldt dat de tijd die professionals beschikbaar hebben voor het onderhouden van contact met de doelgroep voor hen een belemmering vormt bij de uitvoering van hun taken.

De dienstverlening voldoet in grote lijnen om de doelgroep passende ondersteuning te geven. Volgens professionals is het huidige instrumentarium voor de meeste Wajongers van meerwaarde om ervoor te zorgen dat belemmeringen die arbeidsparticipatie in de weg staan opgeheven of beheersbaar gemaakt worden. Voor een aantal specifieke doelgroepen is er op dit moment volgens de professionals (nog) geen geschikt ondersteuningsaanbod. De recente daling van het aantal gesprekken en ingekochte trajecten 'werkfit' en 'naar werk' (tussen 2020 en 2022) is een punt van aandacht.

De vraag of UWV voldoende en passende dienstverlening inzet om de Wajongers met arbeidsvermogen te ondersteunen, beantwoorden we door te kijken naar de doelen voor de uitvoering van de dienstverlening (hieronder in rood). Dit geeft inzicht in de mate waarin het aannemelijk is dat de dienstverlening bijdraagt aan de arbeidsparticipatie van de doelgroep.

UWV houdt alle Wajongers met arbeidsvermogen in beeld door middel van monitoring om zo in te kunnen spelen op veranderingen in de situatie van de Wajonger. Dat betreft dus ook de doelgroepen met geen/weinig ontwikkeling of die al aan het werk zijn.

Het bereik van de Wajongdienstverlening is sinds 2018 vergroot, nadat al in de periode 2015 tot 2018 sprake was van een aanzienlijke stijging in het bereik. Daardoor zijn er minder Wajongers waar UWV geen contact mee heeft. Hiermee is er sprake van een verbetering van de dienstverlening.

Toch hebben niet alle Wajongers elk jaar een gesprek met UWV. Uit analyses over de periode 2010 t/m 2018 bleek bijvoorbeeld dat er vaak valide redenen zijn voor minder of geen contact met Wajongers, zoals een stabiel dienstverband of omdat Wajongers door medische redenen (tijdelijk) geen stappen kunnen zetten. Maar ook een hoge caseload en tijdsdruk bij professionals is een beperking voor intensiever contact met de doelgroep, blijkt uit de 'Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong' (Panteia, 2022). Professionals vinden het evenwel essentieel om Wajongers in beeld te hebben en te houden om passende dienstverlening te kunnen bieden.

We zien dus dat, alhoewel UWV er beter in slaagt om Wajongers in beeld te houden door middel van monitoring, hier ook nog ruimte lijkt te zijn voor verbetering. De recente daling van het aantal gesprekken en ingekochte trajecten (sinds 2020) is een punt van aandacht. De coronacrisis en het feit dat de doelgroep van samenstelling is veranderd, zijn factoren die hierbij een rol spelen, maar of daarmee de daling afdoende is verklaard en gerechtvaardigd is niet te beoordelen.

UWV beschikt over passend instrumentarium voor de doelgroep: er is maatwerk mogelijk, voor alle subgroepen is er een passend aanbod.

Niet alle Wajongers kunnen direct naar werk worden begeleid. Voor een deel van de doelgroep zijn verschillende tussenstappen nodig richting arbeidsparticipatie. Het dienstverleningsmodel Wajong 2018 van UWV kent vier klantfasen, die samen een 'klantreis' vormen. Deze klantfasen hoeven elkaar niet chronologisch op te volgen: fasen kunnen overgeslagen worden in beide richtingen. De dienstverlening in elk van de klantfasen bestaat in ieder geval uit monitoring, waaronder het voeren van gesprekken valt. Daarnaast worden in elke klantfase andere activiteiten ingezet.



Het instrumentarium is voor de meeste Wajongers van meerwaarde

UWV beschikt volgens de professionals in grote lijnen over een passend instrumentarium voor de doelgroep, blijkt uit de 'Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong' (Panteia, 2022). Zij stellen dat de inzet van passende dienstverlening door UWV vanuit het Wajong dienstverleningsmodel 2018, die is toegesneden op de klantsituatie, er voor het merendeel van de Wajongers voor zorgt dat de belemmeringen die arbeidsparticipatie in de weg staan, worden opgeheven dan wel beheersbaar worden gemaakt. Hierdoor worden volgens de professionals de mogelijkheden van de doelgroep om te werken maximaal benut en komen en blijven zij vaker aan het werk.

Over de ervaren meerwaarde van het instrumentarium door Wajongers is beperkte informatie beschikbaar. Van Wajongers die deelnamen aan een re-integratietraject, is bijna twee derde van mening dat dit heeft bijgedragen aan de kans op werk. Van scholing ziet ruim de helft een positief effect op de kans op werk.

Voor sommige groepen is het instrumentarium onvoldoende

Voor sommige subdoelgroepen werkt het instrumentarium volgens UWV-professionals niet of minder goed, blijkt uit de 'Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong' (Panteia, 2022). Het gaat hierbij met name om de volgende groepen:

- **Geen arbeidsvermogen**

Een deel van de cliënten die tot de groep Wajongers met arbeidsvermogen behoort (met name in klantfase 1) heeft volgens de professionals van UWV waarschijnlijk ook op termijn toch geen arbeidsvermogen. Dit hangt veelal samen met (complexe) multiproblematiek. Ook suggereren professionals dat meer gespecialiseerde en intensievere dienstverlening voor klanten met de ernstigste problematieken zinvol zou kunnen zijn.

- **Geen bereidheid om te werken**

Een klein deel van de Wajongers wil volgens UWV-professionals niet werken. Er kunnen daarbij weerstanden spelen die Wajongers ervan weerhouden om aan het werk te gaan. Zo gaat een Wajonger er in sommige gevallen financieel niet of nauwelijks op vooruit door te gaan werken. Dit kan voor Wajongers een principieel punt zijn om werk te weigeren of er ervoor zorgen dat Wajongers gedemotiveerd raken om te werken³. Ook is er volgens professionals onder de groep Wajongers uit de oWajong, die voor 2018 in beperkte mate activerende dienstverlening ontvangen en lange tijd niets heeft hoeven doen, een aanzienlijke groep die nu nauwelijks nog in beweging is te krijgen richting werk.

- **Zelfstandigen**

Daarnaast wordt door sommige professionals gesignaleerd dat de dienstverlening aan zzp'ers verbeterd kan worden door voor hen jobcoaching of een andere vorm van begeleiding bij startend ondernemerschap te bieden.

Verbetering is nog mogelijk in sommige instrumenten

Sommige instrumenten kunnen volgens UWV-professionals beter aansluiten bij de behoeften van de doelgroep, blijkt uit de 'Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong' (Panteia, 2022). Voorbeelden hiervan zijn het verminderen van de (te) hoge druk op Wajongers bij het zetten van stappen richting arbeidsparticipatie in ingekochte werkfit- en 'naar werk'-trajecten en het uitbreiden van de mogelijkheden voor inzet van 'begeleiding bij scholing'. Voor werkende Wajongers zou de nadruk in de dienstverlening meer moeten liggen op duurzame arbeidsparticipatie (aan het werk *houden*) in plaats van op het specifiek behouden van de huidige baan, blijkt uit het onderzoek 'Onbeperkt aan het werk in de Wajong' (UWV, 2022). Daarvoor is meer monitoring door UWV wenselijk, alsmede een goede/betere samenwerking tussen UWV-professionals onderling (werkgevers- en werknemersdienstverlening) en tussen UWV-professionals en jobcoaches.

De UWV-professionals zetten de beschikbare instrumenten gericht en op maat in.

Voor het gericht en op maat inzetten van de instrumenten, is het essentieel dat UWV-professionals de situatie van Wajongers kunnen monitoren door middel van gesprekken. Eerder beschreven we al dat het bereik van de dienstverlening sinds 2018 is toegenomen, maar dat intensievere monitoring door een hoge caseload en tijdsdruk niet altijd lukt. Daarnaast beschikken professionals voor de inzet van sommige, deels relatief nieuwe instrumenten (te weten: schakelfunctie, praktijkassessment, (begeleiding bij) scholing) niet altijd over de benodigde kennis of het benodigde netwerk om deze in te zetten. Dit blijkt uit de 'Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong' (Panteia, 2022).

UWV ontwikkelt en borgt het vakmanschap van de UWV-professionals, ter bevordering van de kwaliteit van de uitvoering.

UWV heeft in de afgelopen jaren ingezet op de ontwikkeling van het vakmanschap voor professionals door meer specifieke trainingen aan te bieden over de Wajongdoelgroep, door

³ Om dit knelpunt aan te pakken is in 2021 de Wet vereenvoudiging Wajong geïntroduceerd. De effecten van deze wijziging zijn nog niet geëvalueerd.

het stimuleren van een methodische aanpak en de inzet van meer stafarbeidsdeskundigen. Voor de arbeidsdeskundigen heeft UWV daarnaast de eis dat ze zowel geregistreerd als gecertificeerd zijn, waarmee ze aantoonbaar hun vak dienen bij te houden.

We kunnen niet beoordelen of UWV voldoende heeft gedaan om het vakmanschap van de professionals te ontwikkelen en te borgen. Het is niet bekend of alle relevante professionals met de inzet op vakmanschap worden bereikt en in hoeverre dit bijdraagt aan de (ervaren) kwaliteit van de dienstverlening.

Naast de ontwikkeling van vakmanschap is het voor een goed functioneren van de uitvoering van de Wajongdienstverlening van belang dat er voldoende medewerkers beschikbaar zijn om de benodigde contacten met de doelgroep (en hun werkgevers) te onderhouden. De ervaren hoge caseload door UWV-professionals duidt erop dat dit nu onvoldoende het geval is.

Ontbrekende informatie

Door de beschikbare kennis in samenhang te bezien, wordt ook duidelijker op welke aspecten nog informatie ontbreekt over de werking van de Wajongdienstverlening. Hieronder benoemen we de belangrijkste kennislacunes, en indien mogelijk hoe deze op te lossen zijn.

Netto-effectiviteit op arbeidsparticipatie

Dat de netto-effectiviteit van de Wajongdienstverlening op de arbeidsparticipatie van de doelgroep niet kan worden vastgesteld is de eerste kennislacune. Hiervan is echter op basis van grondig onderzoek vastgesteld dat deze kennislacune niet op te lossen is. Voor onderstaande kennislacunes geldt dat zij (ten dele) wel nader onderzocht kunnen worden.

Ervaringen van de Wajongdoelgroep

De eerste en belangrijkste kennislacune is het beperkte zicht op de ervaringen van de doelgroep, de Wajongers, met de Wajongdienstverlening. De gegevensverzameling onder Wajongers is op dit moment vooral kwantitatief en gericht op de tevredenheid met de dienstverlening. Wat hierin ontbreekt is een focus op **de ontwikkelingen in de situatie van de doelgroep**: Welke ontwikkelingen zijn er in hun welzijn? Hoe tevreden zijn werkende Wajongers met de kwaliteit van hun aanstelling? (waarbij het kan gaan om aspecten als het aantal uren werk, het salaris, het type contract en het werkplezier) Meer inzicht in hun ervaringen rond werk en welzijn kunnen aanknopingspunten bieden om te beoordelen of de Wajongdienstverlening voldoende aansluit bij hun behoeften.

Daarnaast is het zinvol om meer te weten te komen over **de ervaringen van Wajongers met de dienstverlening door UWV**: Welke achterliggende verklaringen zijn er voor de mate van waardering en de ervaren knelpunten in de dienstverlening? In hoeverre verschillen de ervaringen naar achtergrondkenmerken? Hoe ervaren Wajongers de verschillende instrumenten van UWV en in welke omstandigheden hebben deze voor hen wel of geen toegevoegde waarde? Daarbij biedt het waarschijnlijk meer inzicht als hierin onderscheid wordt gemaakt naar groepen klanten die verschillen in type ondersteuning, zoals werkende Wajongers met een vaste aanstelling, werkende Wajongers met een tijdelijke aanstelling, Wajongers die ondersteuning ontvangen richting werk en Wajongers waarvoor (tijdelijk) geen mogelijkheden voor dienstverlening worden gezien.

Monitoring en verantwoording

UWV is in 2018 gestart met het nieuwe dienstverleningsmodel Wajong. Het dienstverleningsmodel Wajong zoals dit vanaf 2018 geldt, kan gezien worden als een continuering van het dienstverleningsmodel Wajong 2010 waarbij de inzet is verruimd naar de totale Wajong populatie met arbeidsvermogen. Centraal in dit model staat dat UWV álle Wajongers met arbeidsvermogen actueel in beeld heeft en houdt. Daarnaast is er meer aandacht voor het aan het werk houden van de Wajonger. Een laatste verschil is dat minder wordt ingezet op het zelf bieden van dienstverlening, maar dat meer gebruik wordt gemaakt van dienstverlening die door re-integratiebedrijven wordt geboden.

Voor een goede uitvoering van het nieuwe dienstverleningsmodel en het bieden van dienstverlening aan alle Wajongers, is de inzet van UWV-professionals een belangrijke randvoorwaarde. Daarbij gaat het zowel om het aantal professionals bij UWV dat werkt met de Wajongdoelgroep, de tijd die zij beschikbaar hebben voor de dienstverlening en de kwaliteit van deze professionals. UWV doet er verstandig aan **de inzet van professionals en de kwaliteit van deze professionals periodiek te monitoren** zodat inzichtelijk wordt in hoeverre de randvoorwaarden voor een goede uitvoering van de Wajongdienstverlening worden geborgd. Bij de kwaliteit van de professionals kan bijvoorbeeld gekeken worden naar de opbrengsten van de investeringen in het vakmanschap.

Verbetermogelijkheden voor specifieke subgroepen

Ten slotte is uit deze synthese gebleken dat er groepen Wajongers zijn waarvoor de huidige dienstverlening (mogelijk) niet optimaal werkt. UWV kan overwegen nader onderzoek te doen naar nut en noodzaak van (andere) dienstverlening voor specifieke subgroepen. Daarbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan onderzoek naar:

- Achtergronden van lagere inzet van dienstverlening voor Wajongers van 45 jaar en ouder, terwijl zij minder vaak dan jongere Wajongers doorstromen naar volgende fasen.
- In hoeverre specifieke en intensieve dienstverlening voor klanten met ernstige problematiek meerwaarde heeft in het bieden van ondersteuning bij het benutten van mogelijkheden voor arbeidsparticipatie.
- Mogelijkheden voor meer dienstverlening bij startend ondernemerschap.
- Begeleiding die specifiek gericht is op de groep die vaker werkloos is geraakt.

Verwonderpunten

Alhoewel deze synthese een overzicht geeft van mogelijkheden voor verbetering van de dienstverlening aan Wajongers, heeft de synthese ons ook doen afvragen hoe realistisch het gestelde doel van de Wajongdienstverlening is. Is het werkelijk zo dat meer en betere dienstverlening voor alle Wajongers met arbeidsvermogen *altijd* leidt tot hogere arbeidsparticipatie? Tot welk punt staat de extra investering in de ondersteuning nog in verhouding tot het verwachte resultaat? Dit zijn vragen die wij ons als onderzoekers stellen. Daarbij vragen we ons af of de nadruk op het verhogen van de arbeidsparticipatie van Wajongers in de doelstelling van de dienstverlening van UWV de beste insteek is, aangezien de huidige arbeidsmarkt diverse uitdagingen meebrengt voor mensen in de Wajong. Bij het nadenken over een goed passende doelstelling voor de Wajongdienstverlening is het een mogelijkheid, indachtig de algehele strategie van UWV, om de ervaren meerwaarde van de dienstverlening door de doelgroep meer centraal te stellen. Daarbij is het de vraag wanneer de Wajonger zich gezien, gehoord en geholpen voelt, zeker omdat 'de' Wajonger niet bestaat en

de doelgroep bijvoorbeeld uiteenloopt van mensen met een lichtverstandelijke beperking tot universitair geschoolden met bijvoorbeeld een psychische beperking. Is het misschien nodig te werken met verschillende uitkomstmaten voor verschillende groepen in de Wajong?

Dat het beperkt mogelijk is gebleken uitspraken te doen over de effectiviteit van de Wajongdienstverlening, leidt tot de algemene aanbeveling van ons als onderzoekers om bij introductie van wijzigingen in beleid rondom inzet van dienstverlening vooraf een bruikbaar monitoring- en evaluatiekader vast te stellen, waarbij de beleidstheorie van de dienstverlening centraal staat en waarbij *meetbare doelen* worden gekozen en vastgesteld. Daar vanuit is vast te stellen welke informatie wanneer bij wie moet worden opgehaald om conclusies te kunnen trekken over de werking van de dienstverlening. Daarbij moeten we opmerken dat de context natuurlijk aan verandering onderhevig zal blijven. Bij de start van het dienstverleningsmodel had bijvoorbeeld niemand kunnen voorzien dat een nieuw virus de maatschappij twee jaar lang bijna tot stilstand zou brengen.



Inleiding

De Wajong (Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten) is een regeling voor jonggehandicapten. Jonggehandicapten zijn degenen die arbeidsongeschikt geworden zijn op jonge leeftijd (voor het 18e jaar) of als student (binnen maximaal 6 maanden na afronding van de studie), dus doorgaans voordat ze konden deelnemen aan de arbeidsmarkt.⁴ UWV biedt de Wajongers met arbeidsvermogen re-integratiedienstverlening om de arbeidsparticipatie van Wajongers te bevorderen. Met deze synthesestudie geven we een overzicht van de beschikbare kennis over de doeltreffendheid en doelmatigheid van deze dienstverlening.

Dit inleidende hoofdstuk beschrijft eerst het doel en de achtergrond van de synthesestudie. Vervolgens komen de doelen en gewenste (neven)effecten van de Wajongdienstverlening aan bod, die de leidraad vormen voor de rest van het syntheserapport.

1.1 Doel van de synthesestudie

In 2018 is UWV gestart met het nieuwe dienstverleningsmodel Wajong. Het dienstverleningsmodel Wajong zoals dit vanaf 2018 geldt, kan gezien worden als een continuering van het dienstverleningsmodel Wajong 2010 waarbij de inzet is verruimd naar de

⁴ Berendsen E, C van Deursen, L Dumhs, M Spijkerman, M Stoutjesdijk UWV monitor arbeidsparticipatie arbeidsbeperkten 2019. Aan het werk zijn, komen en blijven van mensen met een arbeidsbeperking. UWV, Amsterdam, 2020.

totale Wajong populatie met arbeidsvermogen. Centraal in dit model staat dat UWV álle Wajongers met arbeidsvermogen actueel in beeld heeft en houdt. Daarnaast is er meer aandacht voor het aan het werk houden van de Wajonger. Een laatste verschil is dat minder wordt ingezet op het zelf bieden van dienstverlening, maar dat meer gebruik wordt gemaakt van dienstverlening die door re-integratiebedrijven wordt geboden.⁵

Tegelijk met de invoering van het nieuwe dienstverleningsmodel Wajong is UWV samen met het ministerie van SZW gestart met het gezamenlijke kennisprogramma 'Onbeperkt aan het werk' over de effectiviteit van de dienstverlening aan mensen met een arbeidsbeperking. Eén van de onderdelen daarvan is het onderzoeksproject 'Effectevaluatie Wajongdienstverlening'. Het doel daarvan is de toegevoegde waarde van de dienstverlening voor (de stappen richting) arbeidsparticipatie van de Wajonger met arbeidsvermogen zo goed mogelijk te bepalen en het huidige dienstverleningsmodel te evalueren.

De Effectevaluatie Wajongdienstverlening omvat een viertal kernonderzoeken, namelijk:

1. Haalbaarheidsanalyse Effectmeting Wajong dienstverlening UWV. SEO, 2020.

Korte beschrijving onderzoek: Dit onderzoek geeft een overzicht en beoordeling van de (theoretische) mogelijkheden voor een netto-effectmeting van de UWV-dienstverlening aan Wajongers met arbeidsvermogen. De hoofdconclusie uit dit onderzoek is dat er naar verwachting geen mogelijkheden zijn voor onderzoek dat uitspraken kan doen over causale effecten die gelden voor de gehele Wajongpopulatie en voor het huidige dienstverleningsmodel.

Bruikbaarheid voor de synthese: Dit onderzoek stelt vast dat een netto-effectmeting van de Wajongdienstverlening niet mogelijk is. Dit is een belangrijk gegeven voor de synthese. Dit maakt het namelijk noodzakelijk om voor conclusies over de Wajongdienstverlening verder te kijken dan de netto-effectiviteit. Dit kan onder andere door te kijken naar beschikbare kennis over de tussenstappen die naar verwachting bijdragen aan de arbeidsparticipatie (het hoofddoel) en de overige beschikbare kennis over de dienstverlening mee te nemen (zoals de waardering van de dienstverlening en welzijn van de doelgroep).

2. Arbeidsmarkt- en re-integratiepatronen van Wajongers met arbeidsvermogen. SEOR, 2020.

Korte beschrijving onderzoek: Het onderzoek geeft op basis van statistische analyse inzicht in de arbeidsmarkt- en re-integratiepatronen van Wajongers met arbeidsvermogen in de periode 2010-2018: welke patronen vaak voorkomen, hoe groot de groepen zijn die bepaalde patronen doorlopen, de (beperkte) samenhang tussen arbeidsmarkt- en re-integratiepatronen, en de (persoons)kenmerken van Wajongers die gelijke arbeidsmarkt- en re-integratiepatronen hebben doorlopen. Het onderzoek laat niet zien welk effect dienstverlening heeft op arbeidsparticipatie. Met de uitkomsten van dit onderzoek kan dus niet bepaald worden bij wie welke dienstverlening het beste ingezet kan worden.

Bruikbaarheid voor de synthese: Het onderzoek bevat informatie over het bereik van de Wajong-doelgroep met dienstverlening en over achtergrondkenmerken van de doelgroep die geen

⁵ Oomkens R, A Drijvers, F Bennenbroek, A Bindels, N Kistemaker, L Salomé. Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong. Panteia, Zinziz, Muzus, 2022.

dienstverlening ontvangt. Beperking hierbij is dat de gegevens betrekking hebben op de periode t/m 2018 en er geen zicht is op de ontwikkelingen na die tijd.

3. Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong. Panteia, Zinziz, Muzus, 2022.

Korte beschrijving onderzoek: Het doel van dit onderzoek was om het Wajong dienstverleningsmodel te evalueren vanuit de professionals die ermee werken in de praktijk. Daarvoor is een reconstructie van de beleidstheorie van het dienstverleningsmodel uitgevoerd, en is deze theorie vervolgens getoetst aan de praktijk. Er is op kwalitatieve wijze onderzocht hoe de professionals de toegevoegde waarde van het dienstverleningsmodel voor (stappen richting) arbeidsparticipatie beoordelen, inclusief onderliggende veronderstellingen, met expliciete aandacht voor het waarom en welke verbeterpunten zij wensen.

Bruikbaarheid voor de synthese: Dit onderzoek is een belangrijke bron voor het syntheseonderzoek voor informatie over de ervaringen van de professionals van UWV met het dienstverleningsmodel.

4. Een wankel evenwicht. Gedrag van personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering. TU Delft, Regioplan, Centerdata (in voorbereiding)

Korte beschrijving onderzoek: Dit onderzoek richt zich op de vraag: Hoe beïnvloeden dienstverlening en wet- en regelgeving het willen, kunnen en doen van uitkeringsgerechtigden bij re-integratie en welke (verbeterde) concrete handelingsperspectieven kunnen de uitvoering worden geboden om tot een effectieve(re) re-integratie te komen? Het onderzoek concentreert zich op Wajongers met arbeidsvermogen, WGA-uitkeringsgerechtigden en Ziektewetgerechtigden. Het onderzoek beschrijft vijf soorten stagnaties die kunnen optreden in het re-integratieproces en gaat ook in op de complexe wisselwerkingen met en invloed van de sociale context van de klant hierin.

Bruikbaarheid voor de synthese: Dit onderzoek is beperkt bruikbaar voor de synthese, aangezien de nadruk ligt op handelingsperspectieven voor de toekomst.

Overige bronnen

Daarnaast bevatten ook verschillende andere recente onderzoeken binnen het kennisprogramma 'Onbeperkt aan het werk' en daarbuiten conclusies en aanbevelingen over de dienstverlening van UWV aan Wajongers en de context waarbinnen deze dienstverlening wordt uitgevoerd. UWV heeft bovendien aanvullende kwantitatieve analyses uitgevoerd op inzicht in bereik en bruto-effecten van de Wajongdienstverlening.

Aanvullende bronnen zijn bijvoorbeeld:

- UWV Monitor arbeidsparticipatie arbeidsbeperkten (2019 & 2021 & 2023)
- UWV onderzoek 'Wat kopen we in voor wie? Inhoud en succes van ingekochte re-integratiedienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking.' (2020)
- Klantperspectief onderzoeken van de Nederlandse Arbeidsinspectie (2019 & 2022)
- UWV Jaarverslagen (2019 t/m 2022)
- UWV Klantgerichtheidsmonitoren (2018 t/m 2022)
- UWV onderzoek naar begeleiding van Wajongers rond baanbeëindigingen (2022)

In de bijlage is een overzicht opgenomen van de geraadpleegde literatuur.

In het voorliggende synthesrapport worden de inzichten uit het onderzoeksproject Effectevaluatie Wajongdienstverlening en overige relevante bronnen in samenhang beschreven.

1.2 Doelen van de Wajongdienstverlening

Het **hoofddoel** van de Wajongdienstverlening is:

De arbeidsparticipatie van Wajongers wordt vergroot. Zij zijn en blijven duurzaam aan het werk (bij een reguliere werkgever).⁶

Hieraan gerelateerd is het doel dat Wajongers met arbeidsvermogen die (nog) niet aan het werk zijn de mogelijkheid krijgen om zich te ontwikkelen en stappen te zetten richting arbeidsparticipatie.

Op basis van de beleidstheorie Wajongdienstverlening in het rapport 'kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong' (Oomkens e.a. 2022) en gesprekken met de klankbordgroep van de synthesestudie, kunnen we de **doelen voor de inrichting van de dienstverlening die naar verwachting bijdragen aan het hoofddoel** als volgt formuleren:

- UWV houdt alle Wajongers met arbeidsvermogen in beeld door middel van monitoring om zo in te kunnen spelen op veranderingen in de situatie van de Wajonger. (Dus ook de doelgroepen met geen/weinig ontwikkeling of die al aan het werk zijn.)⁷
- UWV beschikt over passend instrumentarium voor de doelgroep: er is maatwerk mogelijk, voor alle subgroepen is er een passend aanbod.
- De UWV-professionals zetten de beschikbare instrumenten gericht en op maat in.⁸
- UWV ontwikkelt en borgt het vakmanschap van de UWV-professionals,⁹ ter bevordering van de kwaliteit van de uitvoering.

Naast het hoofddoel van de Wajongdienstverlening identificeren we ook een aantal **neveneffecten** op basis van jaarverslagen van UWV, aangevuld met de inbreng van de klankbordgroep:

- Een goede uitvoering van de monitoring en inzet van instrumentarium leidt tot een positieve waardering van klanten: Wajongers voelen zich gezien, gehoord en geholpen door UWV.¹⁰
- Wajongers die werken zijn tevreden over hun werk.
- De inzet van de Wajongdienstverlening draagt bij aan het welzijn van de Wajongers.

⁶ Oomkens R, A Drijvers, F Bennenbroek, A Bindels, N Kistemaker, L Salomé. Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong. Panteia, Zinziz, Muzus, 2022.

⁷ Oomkens R, A Drijvers, F Bennenbroek, A Bindels, N Kistemaker, L Salomé. Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong. Panteia, Zinziz, Muzus, 2022.

⁸ Oomkens R, A Drijvers, F Bennenbroek, A Bindels, N Kistemaker, L Salomé. Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong. Panteia, Zinziz, Muzus, 2022.

⁹ Berghuis H, L Tabois. UWV Jaarverslag 2022, deel 1. UWV, Amsterdam, 2023.

¹⁰ Berghuis H, L Tabois. UWV Jaarverslag 2021. UWV, Amsterdam, 2022. / Berghuis H, L Tabois. UWV Jaarverslag 2022, deel 1. UWV, Amsterdam, 2023.

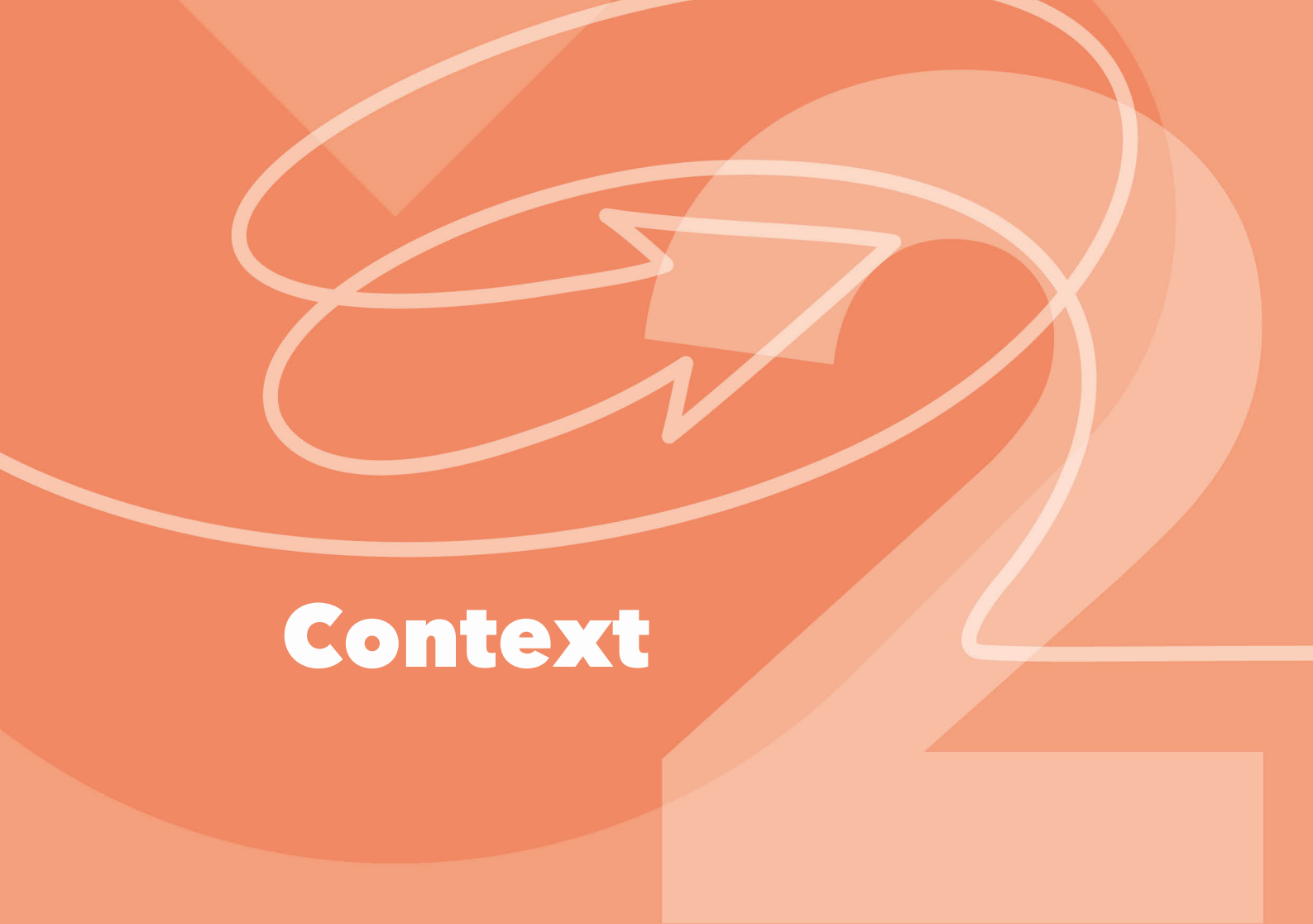
In deze synthesestudie maken we inzichtelijk wat we weten over de realisatie van het hoofddoel en van de overige doelen, maar ook waar nog sprake is van kennislacunes. De beleidstheorie Wajongdienstverlening wordt nader toegelicht in hoofdstuk 3.

1.3 Leeswijzer

Dit hoofdstuk heeft in het kort de doelen en uitgangspunten van het syntheseonderzoek geschetst. De opbouw van de volgende hoofdstukken (2 t/m 5) en de relatie met de doelen van de Wajongdienstverlening is weergegeven in het schema op de volgende pagina.

In hoofdstuk 6 gaan we ten slotte in op de hoofdvraag van de synthesestudie, en beschrijven we welke conclusies getrokken kunnen worden over de doeltreffendheid en doelmatigheid van de Wajongdienstverlening, en welke kennislacunes er nog zijn.





Context

Dit hoofdstuk beschrijft de context van de Wajongdienstverlening, waarbinnen UWV de dienstverlening heeft ingezet. Het gaat daarbij ten eerste om de kenmerken van de Wajongpopulatie. In paragraaf 2.1 beschrijven we de verschillende regimes binnen de Wajong en de afbakening van de doelgroep van de re-integratiedienstverlening. In paragraaf 2.2 komen de kenmerken van de doelgroep aan de orde. Hoe ziet de huidige populatie van Wajongers met arbeidsvermogen eruit? Daarna gaan we in paragraaf 2.3 in op de arbeidsparticipatie en factoren die - buiten de dienstverlening van UWV - de arbeidsparticipatie kunnen hebben beïnvloed.

2.1 Regimes binnen de Wajong

Het huidige dienstverleningsmodel Wajong geldt sinds 2018, en wordt door UWV ingezet voor de totale groep Wajongers met arbeidsvermogen. Vóór 2018 waren er verschillen tussen dienstverlening aan de Wajongers. Dit had vooral te maken met de verschillende regimes die de Wajong over de loop van de jaren heeft gekend:

- Jonggehandicapten die voor 2010 in de Wajong instroomden vallen onder de 'oude' Wajong (oWajong).
- De instroom vanaf 2010 tot 2015 valt onder de Wajong2010.

Vanaf 2015 valt de nieuwe instroom van jonggehandicapten met arbeidsvermogen onder de Participatiewet en daarmee onder de verantwoordelijkheid van gemeenten. De instroom vanaf

2015 van jonggehandicapten die volledig en duurzaam arbeidsongeschikt zijn, stroomt in de Wajong2015 en ontvangt een uitkering van UWV.¹¹ Deze groep heeft geen arbeidsvermogen en ontvangt in principe geen dienstverlening gericht op arbeidsparticipatie¹². Deze groep wordt in deze rapportage buiten beschouwing gelaten.

Met het afsluiten van de Wajongregeling voor nieuwe instroom van jonggehandicapten met arbeidsvermogen, is de doelgroep voor de Wajongdienstverlening door UWV een vaste doelgroep, die in de loop der jaren in omvang zal afnemen (door bijvoorbeeld pensionering, overlijden, herbeoordeling (duurzaam geen arbeidsvermogen) of duurzaam werk¹³) en waarvan de leeftijd toeneemt. UWV houdt desalniettemin nog lange tijd de verantwoordelijkheid voor een substantieel zittend bestand Wajongers met arbeidsvermogen. De laatsten daarvan zullen in 2068 (of later) de AOW-gerechtigde leeftijd bereiken.¹⁴ De omvang van de huidige doelgroep is beschreven in paragraaf 2.2.

We beschrijven de twee regimes binnen de groep met arbeidsvermogen hier op hoofdlijnen, vanuit het perspectief van de beschikbare ondersteuning voor de Wajonger en de veranderingen die daarin in de loop der tijd zijn opgetreden.

Op dit punt is het ook van belang op te merken dat de dienstverlening die UWV voor de doelgroep Wajong inzet ook onderhevig is aan andere veranderingen. Zo is er - onder andere in reactie op de toeslagenaffaire - een sterk toegenomen maatschappelijke aandacht voor de menselijke maat in overheidsdienstverlening. In de strategie 2021-2025 van UWV is het oog hebben voor de menselijke maat in de dienstverlening dan ook een rode draad. UWV streeft ernaar de dienstverlening toegankelijker, passender en consistentere te maken, zodat mensen zich gezien, gehoord en geholpen voelen.¹⁵ Wat de precieze betekenis hiervan is voor de doelgroep Wajong en de dienstverlening aan deze groep, is in 2023 nog niet vast te stellen.

2.1.1 oWajong

Wajongers die zijn ingestroomd in de periode voor 2010 vallen onder de oude Wajong (oWajong). Deze regeling was primair gericht op inkomensbescherming. Aangezien beperkte financiële middelen beschikbaar waren voor dienstverlening, werd deze primair verstrekt aan Wajongers die zelf aangaven hier behoefte aan te hebben. Wajongers die zichzelf niet actief bij UWV meldden, bleven, na een startgeprek bij start van de uitkering, buiten beeld van UWV en ontvingen geen dienstverlening. De sociale werkvoorziening werd in die periode gezien als de meest reële mogelijkheid tot arbeidsdeelname.¹⁶ De oude Wajong geldt voor de doelgroep die vóór 1 januari 2010 Wajong heeft aangevraagd en gekregen.¹⁷

Met de introductie van de Participatiewet in 2015 werd gekozen voor een andere aanpak. Gedurende de periode 2015-2017 werden Wajongers in de oude Wajong opnieuw beoordeeld

¹¹ Kroon L, M Lammers, W Luiten. Haalbaarheidsanalyse Effectmeting Wajong dienstverlening UWV. SEO, Amsterdam, 2020.

¹² Vanaf april 2023 is er een tijdelijke regeling voor mensen met een IVA-uitkering en Wajong met duurzaam geen arbeidsvermogen (DGA), waardoor zij ook hulp van UWV kunnen krijgen bij hun re-integratie. (Tijdelijk besluit experiment bredere inzet re-integratie instrumenten)

¹³ Uitstroom uit de Wajong wegens werk vindt vanaf 1 januari 2021 pas plaats als een Wajonger gedurende vijf jaar heeft gewerkt, ten minste 75% van het maatmaninkomen verdient in een regulier dienstverband én geen ondersteuning zoals een jobcoach of loondispensatie meer nodig heeft.

¹⁴ Beleidsdoorlichting SZW begrotingsartikel 4: Jonggehandicapten. Ministerie van SZW, Den Haag, 2017.

¹⁵ Op naar meer menselijke maat. Jaarverslag 2021 in het kort. UWV, Amsterdam, 2022.

¹⁶ Beleidsdoorlichting SZW begrotingsartikel 4: Jonggehandicapten. Ministerie van SZW, Den Haag, 2017.

¹⁷ Voor mensen die voor 1980 geboren zijn gold tot 1 januari 2021 nog een overgangsrecht.

en ingedeeld naar arbeidsvermogen¹⁸. Wajongers in de oude Wajong - waarbij als gevolg van de herindeling vastgesteld werd dat sprake was van arbeidsvermogen - kregen, voor zover dat nog niet het geval was, arbeidsondersteuning van UWV aangeboden.¹⁹ Tegelijkertijd werd besloten de uitkering van Wajongers met arbeidsvermogen per 1 januari 2018 met 5 procentpunt te verlagen naar 70% van het wettelijk minimum loon (WML) en daarmee meer in lijn te brengen met de hoogte van een bijstandsuitkering. Wajongers zonder arbeidsvermogen behielden hun uitkering op 75% WML. Door het ministerie van SZW zijn extra middelen uitgetrokken voor dienstverlening door UWV om de oWajongers met arbeidsvermogen te activeren. UWV heeft in de periode 2015-2017 alle oWajongers met arbeidsvermogen opgeroepen voor een startgesprek, waarin UWV en de Wajonger afspraken maakten over de ondersteuning bij het vinden naar werk. oWajongers konden ook aangeven zelfstandig vorm te willen geven aan re-integratie en het vinden van werk, en afzien van dienstverlening door UWV.²⁰

Met de invoering van het nieuwe dienstverleningsmodel (2018) streeft UWV ernaar dat alle Wajongers met arbeidsvermogen minstens één keer per jaar gesproken worden zodat UWV altijd een actueel beeld heeft van de mogelijkheden van de Wajonger. Alle Wajongers met arbeidsvermogen hebben een re-integratieplicht, maar zijn niet verplicht om dienstverlening van UWV te aanvaarden. Wel worden zij geacht zelf aan hun re-integratie te werken en hierover afspraken met UWV te maken.

Vanaf 2021 zijn de verschillende regelingen geharmoniseerd (Wet vereenvoudiging Wajong). De rechten en plichten ten aanzien van re-integratie van de doelgroep oWajong zijn daarmee nagenoeg hetzelfde als van de doelgroep Wajong 2010. Met de wet is geregeld dat de groep oWajong passende arbeid moet aanvaarden als zij dienstverlening ontvangt van UWV. De groep in de Wajong 2010 had deze plicht al, maar bij het niet accepteren van passend werkaanbod verviel de inkomensondersteuning. Vanaf 2021 is dit laatste niet meer het geval. Bij het aanvaarden van de dienstverlening van UWV geldt voor beide groepen als onderdeel van de re-integratieverplichtingen de plicht tot aanvaarden van een passend werkaanbod.

De doelgroep in de oude Wajong (oWajong) heeft dus in de loop der jaren met verschillende wetwijzigingen te maken gekregen. Vanuit een situatie waar weinig van hen werd gevraagd op het vlak van arbeidsparticipatie, kregen zij vanaf 2015 te maken met een actievere benadering door UWV gericht op arbeidsparticipatie en tegelijkertijd werd de Wajong-uitkering verlaagd voor de oWajongers met arbeidsvermogen. Vanaf 2021 geldt voor hen ook de plicht om een passend werkaanbod te aanvaarden als zij re-integratiedienstverlening ontvangen van UWV.

2.1.2 Wajong2010

De totstandkoming van de Wajong 2010 (per 1 januari 2010) is ingegeven geweest door veranderde ideeën over de arbeidsparticipatie van jongeren met een arbeidsbeperking (jonggehandicapten). In de memorie van toelichting op de Wajong 2010 wordt dit beschreven als een verschuiving van de nadruk op wat jonggehandicapten niet kunnen naar wat zij wel kunnen. Bovendien werd arbeidsparticipatie van Wajongers in de Wajong 2010 expliciet gezien als een middel om deel te nemen aan de samenleving. Daar waar de oWajong meer gericht was

¹⁸ Integrale activering Wajongers (laW)

¹⁹ Beleidsdoorlichting SZW begrotingsartikel 4: Jonggehandicapten. Ministerie van SZW, Den Haag, 2017.

²⁰ Beleidsdoorlichting SZW begrotingsartikel 4: Jonggehandicapten. Ministerie van SZW, Den Haag, 2017.

op inkomensbescherming, staat bij de Wajong2010 activering voorop.^{21 22} Instroom in de Wajong2010 was mogelijk van 1 januari 2010 tot 1 januari 2015.

De Wajong 2010 bestond uit drie regelingen:

- Voor jongeren met een beperking die perspectief hebben op het verrichten van loonvormende arbeid staat in de Wajong 2010 het recht op arbeidsondersteuning centraal. Zij kwamen in de zogeheten **werkregeling** (en de voortgezette werkregeling²³). Ook jongeren voor wie perspectief op arbeid niet kon worden uitgesloten, kwamen in de **werkregeling**.
- Jongeren die als gevolg van ziekte om medische of arbeidsdeskundige redenen geen enkel perspectief hadden op een baan, ook niet met ondersteuning, kwamen in de **uitkeringsregeling**. Voor hen stond inkomensbescherming voorop.
- Wajongers die studeerden of nog op school zaten, kregen geen volledige uitkering. Zij kregen 25% van het wettelijk minimumloon als studietoelage. Deze Wajongers vielen onder de zogeheten **studieregeling**.²⁴ Door de wet vereenvoudiging Wajong is per september 2020 de studieregeling van de Wajong2010 komen te vervallen. Sindsdien kunnen ook Wajongers die onder de Wajong2010 vallen met behoud van de volledige uitkering (waarbij de hoogte afhankelijk is van aanwezigheid van arbeidsvermogen) naar school of studeren, net als in de oWajong mogelijk was.

De groep Wajongers in de werkregeling van de Wajong2010 is vanaf hun instroom in de Wajong actief benaderd door UWV met een aanbod van ondersteuning. De plicht om werk te maken van re-integratie was een randvoorwaarde om voor een Wajonguitkering in aanmerking te komen. Het ondersteuningsaanbod is in de loop der jaren doorontwikkeld, maar kent in hoofdlijnen dezelfde elementen, namelijk gesprekken met UWV, inzet van scholing en van re-integratietrajecten. Ook de groep Wajongers in deze regeling met arbeidsvermogen kreeg te maken met de verlaging van de uitkering in 2018 van 75% van het wettelijk minimumloon (WML) naar 70% van het WML. Met de vereenvoudiging van de Wajong in 2021 verliezen zij niet meer hun uitkering bij het niet accepteren van een passend werkaanbod.

De doelgroep in de Wajong2010 met arbeidsvermogen is dus vanaf het begin dat zij zijn ingestroomd in de uitkering actief benaderd door UWV met ondersteuning gericht op arbeidsparticipatie en had daarbij de plicht om werk te maken van re-integratie. Ook zij kregen te maken met een verlaging van de uitkering in 2018. Met de vereenvoudiging van de Wajong in 2021 verliezen zij niet meer hun uitkering bij het niet accepteren van een passend werkaanbod.

2.1.3 Afbakening synthese onderzoek

Het syntheseonderzoek heeft betrekking op het dienstverleningsmodel Wajong, dat gericht is op het bieden van re-integratie-ondersteuning aan Wajongers met arbeidsvermogen. Daarmee heeft het onderzoek betrekking op alle personen in de oWajong of Wajong2010 met

²¹ Beleidsdoorlichting SZW begrotingsartikel 4: Jonggehandicapten. Ministerie van SZW, Den Haag, 2017.

²² Oomkens R, A Drijvers, F Bennenbroek, A Bindels, N Kistemaker, L Salomé. Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong. Panteia, Zinziz, Muzus, 2022.

²³ Jonggehandicapten in de Wajong2010 van 27 jaar of ouder die 7 jaar in de werkregeling zitten komen in de voortgezette werkregeling. Wanneer jonggehandicapten in de voortgezette werkregeling van de Wajong2010 meer dan 20% van het minimumloon verdienen, worden ze met een uitkering aangevuld tot 100% van het minimumloon.

²⁴ Berendsen E, C van Deursen, L Dumhs, M Spijkerman, M Stoutjesdijk UWV monitor arbeidsparticipatie 2019. Aan het werk zijn, komen en blijven van mensen met een arbeidsbeperking. UWV, Amsterdam, 2020.

arbeidsvermogen. Hierna geven we de definitie van arbeidsvermogen bij Wajongers en daarmee de afbakening van de doelgroep van deze synthese.

Definitie van arbeidsvermogen bij Wajongers

Ontleend aan monitor arbeidsparticipatie 2021

Een Wajonger heeft arbeidsvermogen als hij/zij:

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

In dit onderzoek gebruiken wij voor de leesbaarheid de termen 'met arbeidsvermogen' en 'zonder arbeidsvermogen'. De groep Wajongers met arbeidsvermogen omvat echter ook Wajongers die geen arbeidsvermogen hebben maar die het in de toekomst wellicht wel (weer) kunnen ontwikkelen. Onder 'duurzaam geen mogelijkheden tot arbeidsparticipatie hebben' wordt de situatie verstaan waarin de mogelijkheden tot arbeidsparticipatie zich niet kunnen ontwikkelen. Wajongers met arbeidsvermogen hebben de plicht hun mogelijkheden tot arbeidsparticipatie te benutten en eraan te werken deze verder te vergroten. Om dat te bereiken hebben zij recht op ondersteuning door UWV bij aan het werk komen en blijven.

2.2 Kenmerken van Wajongers met arbeidsvermogen

De doelgroep van de Wajongdienstverlening door UWV bestaat uit Wajongers met arbeidsvermogen. Deze paragraaf beschrijft op hoofdlijnen de kenmerken van deze doelgroep, zoals de omvang van de groep, de persoonskenmerken, de mate van arbeidsparticipatie.

2.2.1 Omvang doelgroep

De doelgroep van de Wajongdienstverlening, de **Wajongers met arbeidsvermogen**, bestond eind 2021 uit **107.300 personen**, waarvan (afgerond) 60.900 in de oWajong en 46.400 in de Wajong2010 (zie tabel 2.1). Het totaal aantal Wajongers met arbeidsvermogen is tussen 2017 en 2022 gedaald met circa 7.900 personen (-6,9%).

Tabel 2.1 Omvang van de Wajongdoelgroep met arbeidsvermogen uitgesplitst naar regime (afgerond op honderdtallen)

Lopende uitkeringen Wajong ²⁵²⁶						
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
oWajong	71.300	70.500	68.800	66.700	62.300	60.900
Wajong 2010	43.900	43.500	43.400	44.900	47.000	46.400
Totaal	115.200	114.000	112.200	111.700	109.300	107.300

²⁵ Berendsen E, M van Vilsteren, M. de Vries, L. Dumhs, M Spijkerman. UWV Monitor arbeidsparticipatie arbeidsbeperkten 2023. UWV, Amsterdam, 2024.

²⁶ In 2022 had circa 30% van de groep Wajong 2010 en circa 60% van de groep oWajong duurzaam geen arbeidsvermogen.

In 2020 daalde het aantal Wajongers met arbeidsvermogen minder dan in voorgaande jaren. Dit komt doordat per september 2020 de studieregeling van de Wajong 2010 is vervallen en de meeste Wajongers die nog een opleiding volgden (ruim 2.000 personen) vanaf dat moment onder de werkregeling vallen en bij de groep met arbeidsvermogen worden gerekend.²⁷

Verder zien we dat in 2021 het aantal personen in de oWajong sterker is gedaald en in de Wajong2010 sterker is toegenomen. Met de inwerkingtreding van de Wet Vereenvoudiging Wajong per 1 januari 2021 is het voor Wajongers met oWajong niet meer mogelijk om over te stappen naar de Wajong2010. Aangezien deze overstap voor (werkende) Wajongers financieel gunstig kan zijn, heeft UWV hen in 2020 aangeschreven en overstapgesprekken gevoerd.²⁸

2.2.2 Achtergrondkenmerken

De opbouw van de doelgroep Wajongers met arbeidsvermogen naar achtergrondkenmerken is weergegeven in tabel 2.2. Hieruit blijkt dat de doelgroep bestaat uit meer mannen dan vrouwen en dat het merendeel van de doelgroep tussen de 25 en 45 jaar oud is. Circa tweederde van de doelgroep heeft een ontwikkelingsstoornis, zoals een verstandelijke beperking of een stoornis in het autisme spectrum.

Tabel 2.2 Kenmerken van Wajongers met arbeidsvermogen, eind 2022²⁹

Kenmerk	%
Geslacht	
Man	58%
Vrouw	42%
Leeftijdsklasse	
18-19 jaar	0%
20-24 jaar	0%
25-34 jaar	54%
35-44 jaar	30%
45-54 jaar	11%
55 jaar en ouder	6%
Diagnosegroep	
Onbekend	2%
Bekend	98%
Waarvan:	
Ontwikkelingsstoornissen	65%
Psychiatrische ziektebeelden	19%
Lichamelijke ziektebeelden	16%
Totaal	107.300

²⁷ Berendsen E, C van Deursen, L Dumhs, M Stoutjesdijk. UWV Monitor arbeidsparticipatie arbeidsbeperkten 2021. UWV, Amsterdam, 2022.

²⁸ Berghuis H, L Tabois. UWV Jaarverslag 2020 en kwantitatieve informatie 2020. UWV, Amsterdam, 2021.

²⁹ Berendsen E, M van Vilsteren, M. de Vries, L. Dumhs, M Spijkerman. UWV Monitor arbeidsparticipatie arbeidsbeperkten 2023. UWV, Amsterdam, 2024.

2.2.3 Werkzoekgedrag³⁰

Het rapport 'Een wankel evenwicht' laat zien dat voor uitkeringsgerechtigden het willen werken, kunnen werken, durven werken, werk (willen en kunnen) zoeken, werk vinden, werk behouden en gedragsbeïnvloedende factoren een complex systeem van interacties omvatten.

In veel onderzoek naar werkzoekgedrag van uitkeringsgerechtigden wordt uitgegaan van modellen waarbij de intentie van werkzoekenden centraal staat. Een goed beeld van wat deze intentie beïnvloedt, kan professionals helpen om de werkzoekenden te begeleiden richting werk, zo is de veronderstelling. Een beperking van deze modellen is dat ze uitgaan van een tamelijk statische benadering, terwijl de situatie van veel uitkeringsgerechtigden grillig is. In het rapport 'Een wankel evenwicht' zijn daarom inzichten uit theorieën over sociaal-ecologische systemen en de adaptieve cyclus toegevoegd. Deze benaderingen gaan ervan uit dat gedrag van mensen complex, onoverzichtelijk en veranderlijk is. Factoren (zoals intentie en vaardigheden) hebben uiteraard hun invloed. Maar de manier waarop en de sterkte van deze invloed is grillig. Het begrijpen van gedrag kan niet zonder oog voor de interactie tussen het individu en het systeem rond het individu. Het gaat niet alleen over een sociaal vangnet dat iemand wel of niet heeft, maar ook over de ervaringen met systemen van bijvoorbeeld gezondheidszorg, hulpverlening en sociale zekerheid. Daarnaast is het uitgangspunt dat de situatie van mensen dynamisch is en dat mensen (en systemen) zich in een continue cyclus aanpassen.

Deze adaptieve cyclus bestaat uit vier stadia. Een situatie van evenwicht kan gevolgd worden door een verstoring waarna een heroriëntatie moet plaatsvinden die leidt tot groei (naar een nieuw evenwicht). Zonder aandacht voor deze cyclus met vier stadia kan een re-integratieaanpak te weinig aandacht hebben voor de dynamiek waar mensen zich in bevinden, een dynamiek die re-integratie zowel kan belemmeren als kan versnellen.

Op basis van deze inzichten over (de complexiteit van) werkzoekgedrag is een interventie ontwikkeld en getest in de praktijk. Deze interventie heeft als doel om professionals en uitkeringsgerechtigden te equiperen om het gesprek aan te gaan over de mogelijkheden en de wensen van de uitkeringsgerechtigden met betrekking tot re-integratie.

Het onderzoek laat zien dat werk vinden en behouden een lastig proces kan zijn voor uitkeringsgerechtigden, waarbij hun situatie veranderlijk is. Dat maakt dat ondersteuning bij re-integratie belangrijk is en blijft, waarbij professionals de mogelijkheid hebben om zoveel mogelijk aan te sluiten bij de verschillende typen stagnaties of belemmeringen die klanten ervaren.

2.3 Arbeidsparticipatie van Wajongers met arbeidsvermogen

Eind 2021 waren er 56.400 Wajongers aan het werk, dat is iets meer dan de helft (50,2%) van alle Wajongers met arbeidsvermogen. De overige 52.900 mensen in de doelgroep waren eind 2021 niet aan het werk.³¹

³⁰ Arkel T van, Y Bleeker, B Cuelenaere, N Galesloot, V Haanstra, A Korstjens, N Tromp. Een wankel evenwicht. Gedrag van personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Regioplan, Centerdata, TU Delft, Amsterdam, 2023. (in voorbereiding)

³¹ Berendsen E, M van Vilsteren, M. de Vries, L. Dumhs, M Spijkerman. UWV Monitor arbeidsparticipatie arbeidsbeperkten 2023. UWV, Amsterdam, 2024.

De volgende paragrafen gaan in op de arbeidsparticipatie naar achtergrondkenmerken (verschilt de mate waarin subgroepen aan het werk zijn?), de duurzaamheid van het werk en de factoren die de arbeidsparticipatie van Wajongers belemmeren.

2.3.1 Arbeidsparticipatie naar achtergrondkenmerken

In tabel 2.3 is de arbeidsparticipatie van Wajongers met arbeidsvermogen uitgesplitst naar de achtergrondkenmerken geslacht, leeftijd en diagnosegroep.

Tabel 2.3 Arbeidsparticipatie van Wajongers met arbeidsvermogen naar kenmerken, eind 2022³²

	Werkt			Werkt niet
	Bij een reguliere werkgever	In of via de SW	Werkt Totaal	
Geslacht				
Man	38%	19%	57%	43%
Vrouw	30%	13%	42%	58%
Leeftijdsklasse				
25 t/m 34 jaar	39%	5%	44%	56%
35 t/m 44 jaar	35%	17%	52%	48%
45 t/m 54 jaar	22%	44%	66%	34%
55 jaar en ouder*	10%	73%	84%	16%
Diagnosegroep				
Onbekend	21%	41%	62%	38%
Ontwikkelingsstoornissen	36%	18%	54%	46%
Psychiatrische ziektebeelden (totaal)	29%	6%	35%	65%
Lichamelijke ziektebeelden	39%	19%	57%	43%
Totaal	35%	16%	51%	49%

* Het aandeel werkenden is relatief hoog in deze leeftijdsklasse omdat niet-werkende Wajongers boven de 50 meestal als zonder arbeidsvermogen zijn beoordeeld.

Van de Wajongers ouder dan 45 jaar is een groter deel wel aan het werk, maar vooral in of via de sociale werkvoorziening (SW). Jongere Wajongers (onder de 45 jaar) zijn vaker aan het werk bij een reguliere werkgever dan Wajongers boven de 45 jaar. Vrouwelijke Wajongers zijn minder vaak aan het werk dan mannelijke; 58% van de vrouwelijke Wajongers met arbeidsvermogen is niet aan het werk, vergeleken met 43% van de mannelijke Wajongers. Het grootste deel (65%) van de Wajongers met psychiatrische ziektebeelden is eind 2022 niet aan het werk. Van Wajongers met lichamelijke ziektebeelden en ontwikkelingsstoornissen is meer dan de helft aan het werk (57% respectievelijk 54%).

2.3.2 Duurzaamheid van het werk

Cijfers over de arbeidsmarktpatronen en het baanbehoud van Wajongers laten zien dat de arbeidsparticipatie voor Wajongers niet altijd duurzaam van aard is. Hieronder lichten we dit nader toe.

Arbeidsmarktpatronen

In onderzoek naar de periode 2010-2018 is de totale groep Wajongers met arbeidsvermogen ingedeeld in vier clusters van arbeidsmarktpatronen. De kenmerken van deze clusters zijn

³² Berendsen E, M van Vilsteren, M. de Vries, L. Dumhs, M Spijkerman. UWV Monitor arbeidsparticipatie arbeidsbeperkten 2023. UWV, Amsterdam, 2024.

hieronder in een tabel samengevat. Personen die gedurende de gehele onderzochte periode werkzaam waren in de sociale werkvoorziening zijn in de analyses buiten beschouwing gelaten.

Tabel 2.4 Kenmerken van de vier clusters van arbeidsmarktpatronen van Wajongers³³

	Wajong2010	oWajong
Ooit duurzaam gewerkt Deze Wajongers hebben ooit meer dan 12 maanden aaneengesloten gewerkt.	37% van Wajong2010 - Deze Wajongers hadden gemiddeld 68% van de tijd een baan. - Als men een baan had, was dat gemiddeld in ruim een kwart van de tijd met een vast contract. - Zij zijn gemiddeld 0,9 keer per gewerkt jaar van baan gewisseld.	57% van oWajong - Deze Wajongers hadden gemiddeld 70% van de tijd een baan. - Als men een baan had, was dat in de helft van de tijd met een vast contract. - Zij zijn gemiddeld 0,7 keer per gewerkt jaar van baan gewisseld.
Wisselaar Deze groep is gemiddeld meer dan één keer per jaar gewisseld tussen werk en geen werk, en heeft nooit langer dan een jaar aaneengesloten gewerkt.	7% van Wajong2010 - Deze Wajongers hadden gemiddeld 30% van de tijd een baan. - Als men een baan had, was dat gemiddeld 9% van de tijd met een vast contract. - Zij zijn gemiddeld 4,7 keer per gewerkt jaar van baan gewisseld.	3% van oWajong - Deze Wajongers hadden gemiddeld 25% van de tijd een baan. - Als men een baan had, was dat gemiddeld 12% van de tijd met een vast contract. - Zij zijn gemiddeld bijna 5 keer per gewerkt jaar van baan gewisseld.
Ooit gewerkt Deze Wajongers hebben wel gewerkt, maar nooit duurzaam (langer dan een jaar aaneengesloten). Daarnaast hebben ze gemiddeld niet vaker dan één keer per jaar gewisseld tussen werk en geen werk.	19% van Wajong2010 - Deze Wajongers hadden gemiddeld 12% van de tijd een baan. - Als men een baan had, was dat gemiddeld 11% van de tijd met een vast contract. - Zij zijn gemiddeld 4,3 keer per gewerkt jaar van baan gewisseld.	16% van oWajong - Deze Wajongers hadden gemiddeld 8% van de tijd een baan. - Zij zijn gemiddeld 4,1 keer per gewerkt jaar van baan gewisseld.
Nooit gewerkt Deze Wajongers hebben, met uitzondering van een zeer beperkt aantal (niet succesvolle) proefplaatsingen, nooit gewerkt.	37% van Wajong2010	24% van oWajong

³³ Hek P de, AJ van der Toorn, E de Vleeschouwer, H Bakker. Arbeidsmarkt- en re-integratiepatronen van Wajongers met arbeidsvermogen. SEOR, Rotterdam, 2020.

Deze arbeidsmarktpatronen laten zien dat werk voor de Wajongdoelgroep in veel gevallen niet duurzaam van aard is. Er zijn veel wisselingen tussen werk en geen werk, en Wajongers werken vaak niet met een vast contract. Dat geldt sterker voor de doelgroep Wajong2010 dan voor de doelgroep oWajong. Circa 19% van het cluster 'ooit duurzaam gewerkt' van de groep oWajong heeft ooit in of via de sociale werkvoorziening gewerkt.

Baanbehoud

Jaarlijks eindigt een op de drie banen van werkende Wajongers. In totaal zijn dat meer dan 20.000 baanbeëindigingen per jaar. In figuur 2.1 is het jaarlijkse baanverlies van Wajongers weergegeven. 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.³⁴

Figuur 2.1 Baanverlies Wajongers in de periode 2015-2019³⁵



Gemiddeld zitten de Wajongers vrij lang thuis: zes maanden na het 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 (na herbeoordeling) 'duurzaam geen arbeidsvermogen' meer.³⁶

2.3.3 Factoren die arbeidsparticipatie van Wajongers beïnvloeden

Er zijn veel inspanningen nodig om te zorgen dat Wajongers met arbeidsvermogen aan het werk komen en blijven bij een reguliere werkgever. "De aard van de beperkingen, maar ook de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt, bijvoorbeeld stijgende eisen wat betreft vaardigheden, maken het voor velen echter lastig om op eigen kracht een baan te vinden en te houden"³⁷. Als Wajongers werken gaat het veelal om "aangepast werk in een reguliere setting met veel ondersteuning en begeleiding".³⁸ Verschillende factoren zijn in de afgelopen jaren van invloed (geweest) op de arbeidsparticipatie van Wajongers. We lopen de volgende ontwikkelingen langs in deze paragraaf:

- Kenmerken van de doelgroep en aansluiting op de arbeidsmarkt
- De bereidheid van werkgevers om mensen met een arbeidsbeperking in (vaste) dienst te nemen

³⁴ Graaf-Zijl M de, L Dumhs, N van Raaij. Onbeperkt aan het werk in de Wajong. Hoe UWV en jobcoaches mensen bij baaneinde beter kunnen begeleiden van werk naar werk, UWV 2022, p70.

³⁵ Graaf-Zijl M de, L Dumhs, N van Raaij. Onbeperkt aan het werk in de Wajong. Hoe UWV en jobcoaches mensen bij baaneinde beter kunnen begeleiden van werk naar werk, UWV 2022, p4/p21.

³⁶ Graaf-Zijl M de, L Dumhs, N van Raaij. Onbeperkt aan het werk in de Wajong. Hoe UWV en jobcoaches mensen bij baaneinde beter kunnen begeleiden van werk naar werk, UWV 2022.

³⁷ Oomkens R, A Drijvers, F Bennenbroek, A Bindels, N Kistemaker, L Salomé. Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong. Panteia, Zinziz, Muzus, 2022.

³⁸ Oomkens R, A Drijvers, F Bennenbroek, A Bindels, N Kistemaker, L Salomé. Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong. Panteia, Zinziz, Muzus, 2022.

- Beëindiging van nieuwe instroom in de sociale werkvoorziening
- De coronapandemie

Kenmerken van de doelgroep en aansluiting op de arbeidsmarkt³⁹

- Wajongers met een (licht) verstandelijke beperking kunnen veelal niet zelfstandig werken. Daarnaast is hun werktempo vaak laag. Ook kampen Wajongers met een verstandelijke beperking vaak met sociale aanpassingsproblemen en psychiatrische problematiek. Bovendien hebben sommige Wajongers te maken met schulden- of verslavingsproblematiek. De combinatie van fysieke, psychische en/of sociale problemen maakt dat het voor Wajongers lastig is het werkgedrag te vertonen dat werkgevers verwachten, zoals op tijd komen en afspraken nakomen.
- Veel Wajongers hebben moeite hun beperking te aanvaarden. Sommigen overschatten hun eigen mogelijkheden. Als er verkeerde verwachtingen ontstaan, vergroot dat de kans op uitval. Ook al ervaren mensen met een arbeidsbeperking belemmeringen om aan het werk te komen, velen vinden het tegelijkertijd ook moeilijk om ondersteuning te aanvaarden.
- Hoe langer iemand niet meer aan het werk is geweest, hoe groter de afstand tot de arbeidsmarkt vermoedelijk is en hoe moeilijker het is om alsnog weer aan het werk te komen. 70% van de Wajongers met arbeidsvermogen die niet werken, heeft in de afgelopen drie jaar niet gewerkt. Daar komt bij dat het aandeel werkverliezers dat in het vierde jaar na werkverlies weer aan het werk komt, slechts 4,5% is. Het aandeel dat in het vijfde jaar weer aan het werk gaat, ligt rond de 3%. Dit betekent dat als Wajongers eenmaal uit het arbeidsproces zijn, het moeilijk is opnieuw een baan te vinden. Dit maakt duidelijk dat het belangrijk is om uitval te voorkomen en te zorgen dat Wajongers hun baan behouden⁴⁰.

Bereidheid van werkgevers om mensen met een arbeidsbeperking in (vaste) dienst te nemen

De bereidheid van werkgevers om mensen met een arbeidsbeperking in dienst te nemen is een belangrijke (context)factor in de mogelijkheden voor Wajongers op de arbeidsmarkt. Het sociaal akkoord van 2013 bevatte onder andere de afspraak dat werkgevers zich zouden inspannen om extra banen te creëren voor mensen met een arbeidsbeperking. Deze afspraak is vervolgens geformaliseerd in de 'Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten', die op 1 mei 2015 van kracht werd. De kern van de wet bestaat eruit dat er een quotumheffing wordt ingesteld indien werkgevers de afgesproken aantallen banen voor mensen met een arbeidsbeperking niet halen. Verder werd het belangrijk gevonden dat de Wet zou bijdragen aan een cultuurverandering, het moest 'normaler' worden om mensen met een arbeidsbeperking aan te nemen. Uit de evaluatie van de Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten bleek inderdaad dat de banenafpraak in de beginjaren aanleiding is geweest voor werkgevers om vragen te stellen aan uitvoerders van gemeenten en UWV. Ook bleek dat veel werkgevers de banenafpraak kennen uit de media; de Wet en de quotumdreiging zijn vaak in de media geweest. Hiermee heeft de Wet banenafpraak waarschijnlijk bijgedragen aan bekendheid van het onderwerp en mogelijk voor draagvlak onder werkgevers voor het werken met mensen met een arbeidsbeperking. Het is

³⁹ Oomkens R, A Drijvers, F Bennenbroek, A Bindels, N Kistemaker, L Salomé. Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong. Panteia, Zinziz, Muzus, 2022.

⁴⁰ Berendsen E, C van Deursen, L Dumhs, M Stoutjesdijk. UWV Monitor arbeidsparticipatie arbeidsbeperkten 2021. UWV, Amsterdam, 2022.

voor uitvoerders van gemeenten en UWV normaler en makkelijker om het onderwerp met werkgevers te bespreken.⁴¹

Uit onderzoek van het SCP (van Echtelt e.a., 2022) blijkt dat 1 op de 6 werkgevers in het Arbeidsvraagpanel in 2020 aangaf iemand met een arbeidsbeperking in dienst te hebben. Dit is vergelijkbaar met het aandeel twee jaar eerder. Wel stijgt het aantal werkgevers dat aangeeft dat zij zich als organisatie verantwoordelijk voelen om mensen met beperkingen in dienst te nemen. Tevens geeft bijna een kwart van de werkgevers aan bereid te zijn om (meer) mensen met een arbeidsbeperking in dienst te nemen. Hoewel de houding van werkgevers ten opzichte van mensen met een arbeidsbeperking dus positiever is geworden, vertaalt dit zich nog niet in een toename van het aantal organisaties dat daadwerkelijk mensen met een arbeidsbeperking in dienst neemt. Er zijn ook flinke verschillen tussen sectoren als het gaat om het aantal organisaties dat arbeidsbeperkten in dienst heeft.^{42,43}

Bijna de helft van de werkgevers die geen extra mensen met een arbeidsbeperking willen aannemen, geeft aan dat er binnen hun organisatie geen geschikte functies voor deze mensen beschikbaar zijn. Deze werkgevers zien dus blijkbaar ook geen mogelijkheden om nieuwe functies te creëren of om bestaande functies in delen op te splitsen. Daarnaast geeft bijna een kwart van de werkgevers aan dat ze bij het aannemen van mensen kijken naar kwaliteit en niet of mensen een beperking hebben.⁴⁴

In onderzoek van Mallee e.a. (2018) is onderzocht welke factoren bij de werkgever een rol spelen bij de overgang naar een vast contract voor een jonggehandicapte medewerker. De inschatting van risico's door de werkgever speelt een belangrijke rol in de afweging van de werkgever om al dan niet een vast contract te bieden. Daardoor kunnen ten eerste bedrijfseconomische redenen een aanleiding vormen om jonggehandicapten geen vast contract te bieden. Wanneer een bedrijf onvoldoende zekerheid heeft over (de toekomst) van de bedrijfsresultaten zet dat een rem op het aannemen van vaste medewerkers. Ook (geanticiperde) automatisering en digitalisering spelen daarbij een rol. Ten tweede blijkt dat werkgevers onzeker zijn of de voorzieningen waarvan zij gebruik maken bij aanvang van het vaste dienstverband, zoals een jobcoach of no-riskpolis, op termijn beschikbaar blijven. Financiële regelingen zoals loondispensatie of loonkostensubsidie zijn vaak nodig om (een deel van) een verminderd functioneren van een jonggehandicapte werknemer te compenseren voor de werkgever, en daarmee een noodzakelijke voorwaarde voor zowel de aannee van een Wajonger in een tijdelijk contract als voor de overgang naar een vast contract.⁴⁵

Beëindiging nieuwe instroom in de sociale werkvoorziening

De Wet sociale werkvoorziening (Wsw) is bedoeld voor mensen die door een lichamelijke, psychische of verstandelijke handicap niet onder normale omstandigheden kunnen werken. Sinds 1 januari 2015 kunnen er geen mensen meer instromen in de Wsw. Voor de doelgroep die voor 2010 instroomde in de Wajong werd de sociale werkvoorziening gezien als de meest reële mogelijkheid tot arbeidsdeelname.⁴⁶ Een groot deel van de oudere Wajongers (45 jaar en

⁴¹ Fris, P., A. Witkamp en G. Walz (2019) Meer kansen voor mensen met een arbeidsbeperking? Evaluatie Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten, Panteia / Verwonderzoek, Zoetermeer, 2019.

⁴² Echtelt P van, L Putman, M de Voogd Hamelink (red). Arbeidsmarkt in kaart: Werkgevers - editie 3. SCP, Den Haag, juli 2022.

⁴³ Meer informatie over verschillen tussen bedrijfstakken en bedrijfsgrootteklassen in de mate waarin werkgevers Wajongers in dienst hebben is te vinden in hoofdstuk 8 van: Berendsen E, M van Vilsteren, M. de Vries, L. Dumhs, M Spijkerman. UWV Monitor arbeidsparticipatie arbeidsbeperkten 2023. UWV, Amsterdam, 2024.

⁴⁴ Echtelt P van, L Putman, M de Voogd Hamelink (red). Arbeidsmarkt in kaart: Werkgevers - editie 3. SCP, Den Haag, juli 2022.

⁴⁵ Mallee L, M Bouterse, M Gorter, J Timmerman. Jonggehandicapten duurzaam aan het werk. Regioplan, Amsterdam, 2018.

⁴⁶ Beleidsdoorlichting SZW begrotingsartikel 4: Jonggehandicapten. Ministerie van SZW, Den Haag, 2017.

ouder) met arbeidsvermogen is dan ook werkzaam in of via de sociale werkvoorziening (zie paragraaf 2.2). Doordat geen instroom meer mogelijk is in de Wsw, is de Wajongdoelgroep sindsdien afhankelijk van de plaatsingsmogelijkheden bij reguliere werkgevers of van Beschut werk. Beschut werk is als instrument in de Participatiewet opgenomen vanuit het oogpunt dat er altijd een groep mensen is die wel kan werken, maar uitsluitend in een beschutte omgeving. Het gaat hierbij om mensen die een dusdanige mate van begeleiding en/of aanpassing(en) van het werk nodig hebben, dat dit niet van een reguliere werkgever kan worden verwacht.⁴⁷

Coronapandemie

In 2020 en 2021 heeft de coronacrisis een grote invloed gehad op de arbeidsmarkt. De gevolgen ervan strekken zich ook uit tot arbeidsparticipatie van Wajongers en andere groepen met een arbeidsbeperking.

In 2019 nam voor het eerst sinds 2012 het aantal en aandeel werkende Wajongers af.⁴⁸ Tijdens de coronacrisis was er in 2020 een extra daling van het aandeel werkende Wajongers met arbeidsvermogen. De grootste daling vond plaats in april 2020 bij de start van de crisis. Eind 2020 was het aandeel werkenden 48,4%, 2 procentpunt lager dan eind 2019. In het begin van 2021 daalde het aandeel nog verder, maar in 2021 trad herstel op tot 50,9% werkenden eind 2022. Daarmee was het aandeel werkende Wajongers met arbeidsvermogen net iets hoger dan voor de coronacrisis.⁴⁹

De daling van het aandeel werkenden is voor een deel het gevolg van de coronacrisis, maar niet alleen daarvan. Het aandeel werkenden daalde ook in 2019. Een belangrijke factor daarbij was de relatief forse daling van het aantal werkenden bij de sociale werkvoorziening (SW) in 2019⁵⁰. Door het ouder worden van de werkenden in de SW neemt uitstroom door bijvoorbeeld pensionering, overlijden of het niet meer hebben van arbeidsvermogen toe. Tot 2018 was de stijging van het aantal Wajongers met arbeidsvermogen dat bij een reguliere werkgever werkte groot genoeg om de daling bij de SW op te vangen, maar in 2019 was dat niet het geval. In 2020, bij de start van de coronacrisis, daalde voor het eerst sinds 2014 het aantal Wajongers met arbeidsvermogen dat bij een reguliere werkgever werkt.

2.4 Samenvatting context

- De doelgroep van Wajongers met arbeidsvermogen bestaat uit twee verschillende regimes, de groep 'Wajong2010' en de groep 'oWajong'. De regimes voor beide groepen zijn in de loop der tijd meer op elkaar gaan lijken. Inmiddels zijn de verschillen beperkt. Beide groepen krijgen dezelfde dienstverlening aangeboden door UWV.
- De verschillen tussen de doelgroepen zitten daarmee vooral in het moment van instroom en de voorgeschiedenis. De doelgroep 'oWajong' ontving aanvankelijk in beperkte mate dienstverlening vanuit UWV.
- De doelgroep van de Wajongdienstverlening, de Wajongers met arbeidsvermogen, bestond eind 2022 uit 107.300 personen, waarvan (afgerond) 60.900 in de oWajong en 46.400 in de Wajong2010.
- Het totaal aantal Wajongers met arbeidsvermogen is tussen 2017 en 2022 gedaald met circa 7.900 personen (-6,9%). Aangezien sinds 2015 nieuwe instroom van Wajongers met

⁴⁷ <https://www.samenvoordeklant.nl/tools/toolbox/beschut-werken>

⁴⁸ Zie paragraaf 2.3 voor cijfers over de arbeidsparticipatie van Wajongers.

⁴⁹ Berendsen E, M van Vilsteren, M. de Vries, L. Dumhs, M Spijkerman. UWV Monitor arbeidsparticipatie arbeidsbeperkten 2023. UWV, Amsterdam, 2024.

⁵⁰ Zie paragraaf 2.3.1 voor cijfers over de arbeidsparticipatie van Wajongers.

arbeidsvermogen niet mogelijk is, zal de doelgroep gaandeweg geleidelijk kleiner worden tot circa het jaar 2068 wanneer de laatste Wajongers in deze groep naar verwachting de AOW-gerechtigde leeftijd bereiken.

- Eind 2022 waren er 54.700 Wajongers aan het werk, dit is de helft van alle Wajongers met arbeidsvermogen. Van de Wajongers ouder dan 35 jaar is een groter deel aan het werk, vooral in of via de sociale werkvoorziening.
- Uit onderzoek naar arbeidsmarktpatronen en baanbehoud van Wajongers, blijkt dat werk voor deze doelgroep niet altijd duurzaam is. Zij wisselen vaak tussen banen en tussen periodes met wel en geen werk, en hebben in veel gevallen geen vast contract. De begeleiding bij baanbehoud en bij baanverlies behoeft daarom blijvende aandacht.
- Sinds 2015 is er geen mogelijkheid meer tot instroom in de sociale werkvoorziening, waardoor de Wajongdoelgroep sindsdien afhankelijk is van de plaatsingsmogelijkheden bij reguliere werkgevers of in beschut werk. In de afgelopen jaren is de houding van werkgevers ten opzichte van mensen met een arbeidsbeperking positiever geworden, maar dit vertaalt zich nog niet in een toename van het aantal organisaties dat daadwerkelijk mensen met een arbeidsbeperking in dienst neemt.
- De coronapandemie heeft in 2020 en 2021 een negatief effect gehad op de arbeidsparticipatie van Wajongers, maar dit was eind 2022 weer hersteld tot ongeveer iets boven het niveau van 2019.

Samenvattend kunnen we stellen dat de Wajongers met arbeidsvermogen een omvangrijke doelgroep vormen, waarvan een groot deel niet (duurzaam) aan het werk is. Blijvende ondersteuning op dat vlak zal voor een groot deel van deze doelgroep waarschijnlijk ook nodig zijn. De doelgroep is divers in geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en type beperking. De doelgroep voor ondersteuning door UWV zal in de loop der jaren geleidelijk in omvang afnemen.

Uitvoering en bereik van de dienstverlening

Onderwerpen

Hoofdstuk 3

Uitvoering en bereik van de dienstverlening (macroniveau)

- Veronderstellingen bij de dienstverlening
- Huidig dienstverleningsmodel
- Bereik van de dienstverlening
- Inzet van instrumenten

Doelen en neveneffecten

- UWV houdt alle Wajongers in beeld

Dit hoofdstuk beschrijft de uitvoering en het bereik van de Wajongdienstverlening op macroniveau. Daarvoor gaan we in op: de veronderstellingen bij de dienstverlening (beleidstheorie), de opzet van het huidige dienstverleningsmodel, de inzet van instrumenten per klantfase en het bereik van de dienstverlening. Daarmee maken we inzichtelijk of de doelstelling om alle Wajongers in beeld te houden wordt gerealiseerd, alsmede of UWV (in theorie) beschikt over passend instrumentarium voor de hele Wajongdoelgroep. We gaan hier nog niet in op de effectiviteit van de dienstverlening en de ervaringen van betrokken professionals en klanten met de dienstverlening. Dit komt aan de orde in de volgende hoofdstukken.

3.1 Veronderstellingen van het dienstverleningsmodel

Aan het dienstverleningsmodel Wajong liggen verschillende veronderstellingen ten grondslag. Een reconstructie van de beleidstheorie en toetsing van de veronderstellingen heeft plaatsgevonden in het rapport 'Kwalitatieve evaluatie van het dienstverleningsmodel Wajong' (Oomkens e.a., 2022). Deze overkoepelende beleidstheorie bevat veronderstellingen over de probleemsituatie die moet worden opgelost, de oorzaken van die probleemsituatie en hoe het dienstverleningsmodel een oplossing biedt voor de probleemsituatie (zie figuur 3.1).⁵¹

Figuur 3.1 Veronderstellingen van de overkoepelende beleidstheorie dienstverleningsmodel Wajong⁵²



⁵¹ Oomkens R, A Drijvers, F Bennenbroek, A Bindels, N Kistemaker, L Salomé. Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong. Panteia, Zinziz, Muzus, 2022.

⁵² Aanname 4: Met de verkorte formulering 'voorzieningen inzetten' bedoelen we het gehele repertoire aan wettelijke voorzieningen en instrumenten gericht op financiële compensatie voor werkgevers en/of ondersteuning van Wajongers. Ook in de dagelijkse uitvoeringspraktijk wordt vaak verkort gesproken over 'inzet van voorzieningen' in plaats van 'inzetten en verstrekken van wettelijke instrumenten en voorzieningen'. Zie voor een nadere toelichting Oomkens e.a. (2022) p. 10.

Plausibiliteit van de veronderstellingen in de beleidstheorie

De veronderstellingen die ten grondslag liggen aan de overkoepelende beleidstheorie zijn door Oomkens e.a. (2022) aan de hand van bestaande onderzoeken en literatuur getoetst op plausibiliteit. Tevens zijn de veronderstellingen aan de hand van stellingen getoetst aan de praktijk, op basis van gesprekken met professionals; dus, kloppen de aannames die aan de beleidstheorie ten grondslag liggen in de praktijk?

De conclusie van deze toetsing is dat de meeste aannames plausibel zijn op basis van de literatuur en ook ondersteund worden door de ervaringen van professionals. Enkele aannames kunnen niet worden onderbouwd of worden genuanceerd door professionals:

- **Aanname 5** ("Wajongers met arbeidsvermogen kunnen (op termijn) werken mits er rekening wordt gehouden met hun beperkingen en zij gerichte activerende dienstverlening ontvangen.") kon op basis van de literatuur niet worden onderbouwd. Professionals geven aan dat een klein deel van de Wajongers ook op termijn geen arbeidsvermogen zal ontwikkelen.
- Professionals beamen dat de meeste Wajongers willen werken (**aanname 6**), maar stellen ook dat er een klein deel van de Wajongers is dat om specifieke redenen echt niet wil werken, onder andere wanneer werken niet loont. Het rapport 'Een wankel evenwicht' geeft meer inzicht in de mechanismen achter gedrag van mensen met een arbeidsbeperking: "In het leven en de loopbaan van mensen is (vrijwel) altijd op een of andere wijze de adaptieve cyclus te herkennen. Factoren zoals veerkracht, een sociaal netwerk en zelfvertrouwen beïnvloeden de mate van succes waarmee mensen zich door de cyclus bewegen. Maar hoewel mensen veel zelf kunnen oplossen, kan er stagnatie ontstaan. In het onderzoek naar de situatie van uitkeringsgerechtigden bleek dat mensen op vijf manieren kunnen vastzitten op een punt in deze adaptieve cyclus. Bij elk van deze vijf stagnaties is een mechanisme te ontwaren waarmee mensen naar een volgende fase geholpen kunnen worden. Deze mechanismen variëren van helpen om tijdens de fase van ontregeling meer veiligheid en zekerheid te ervaren tot het bieden van bronnen om een steunsysteem te bouwen." ⁵³
- Het is ten slotte lastig uitspraken te doen over de plausibiliteit van **aanname 8** ("Doordat de dienstverlening activerend is en is toegesneden op de kenmerken en situatie van de Wajonger (maatwerk) kunnen eventuele belemmeringen om aan het werk te komen en te blijvend worden opgeheven. (etc.)". Er is meer onderzoek nodig om zicht te krijgen op de invloed van persoonlijke dienstverlening door UWV-professionals (de gesprekken, het maken van afspraken, terugkomen op gemaakte afspraken, et cetera) op de beoogde uitkomsten.⁵⁴ Daarbij denken we dat het zowel belangrijk is te onderzoeken of de arbeidsparticipatie van de Wajongers - gezien hun beperkingen en de eisen van werkgevers - überhaupt verder te verhogen is en aan de andere kant is het ook belangrijk te onderzoeken in hoeverre de dienstverlening activerend werkt voor de doelgroep.

We kunnen hieruit concluderen dat de veronderstellingen die ten grondslag liggen aan de beleidstheorie redelijk plausibel zijn op basis van de literatuur en herkend worden door professionals voor het merendeel van de Wajongers. Dit betekent dat het plausibel is dat de dienstverlening van UWV kan leiden tot een verhoogde participatie van mensen met een Wajong uitkering.

⁵³ Arkel T van, Y Bleeker, B Cuelenaere, N Galesloot, V Haanstra, A Korstjens, N Tromp. Een wankel evenwicht. Gedrag van personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Regioplan, Centerdata, TU Delft, Amsterdam, 2023. (in voorbereiding)

⁵⁴ Oomkens R, A Drijvers, F Bennenbroek, A Bindels, N Kistemaker, L Salomé. Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong. Panteia, Zinziz, Muzus, 2022.

Aandachtspunt is dat een deel van de groep Wajongers met arbeidsvermogen volgens de professionals van UWV ook op termijn geen arbeidsvermogen kan ontwikkelen. Dit roept de vraag op of de huidige wijze van indeling van de doelgroep (met arbeidsvermogen / duurzaam geen arbeidsvermogen) in de praktijk van dienstverlening voldoet. Ook redenen van Wajongers om niet te willen werken zijn een punt van aandacht.

3.2 Huidige dienstverleningsmodel

Het dienstverleningsmodel Wajong 2018 van UWV kan worden onderverdeeld in vier klantfasen, die samen een 'klantreis' vormen. Deze klantfasen hoeven elkaar niet chronologisch op te volgen: fasen kunnen overgeslagen worden in beide richtingen. De dienstverlening in elk van de klantfasen bestaat in ieder geval uit monitoring, waaronder het voeren van gesprekken valt. Daarnaast worden in elke klantfase andere activiteiten ingezet.⁵⁵ Het dienstverleningsmodel met de vier klantfasen en bijbehorende activiteiten is weergegeven in figuur 3.2. Dit is een reconstructie van de werkwijze van UWV die is gemaakt binnen de 'kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong', waarmee overzichtelijk in kaart is gebracht wat er wanneer voor wie aan dienstverlening ingezet wordt en wat de beoogde werkzame bestanddelen en uitkomsten daarvan zijn. De indeling in klantfasen wordt niet door UWV geregistreerd. In de volgende paragrafen komt aan de orde hoe vaak de verschillende instrumenten worden ingezet.

Figuur 3.2 Dienstverleningsmodel Wajong



⁵⁵ Oomkens R, A Drijvers, F Bennenbroek, A Bindels, N Kistemaker, L Salomé. Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong. Panteia, Zinziz, Muzus, 2022.

Klantfase 1 is de fase van 'Stabiliseren en participeren'. Wajongers in deze klantfase zijn nog niet in staat om te werken aan deelname aan een volgende re-integratiefase. In de meeste gevallen is er sprake van (multi)problematiek die eerst beheersbaar moet worden vóórdat er verdere stappen gezet kunnen worden. De dienstverlening bestaat naast monitoring uit de schakelfunctie (het doorverwijzen van Wajongers met multiproblematiek naar juiste instanties op basis van de sociale kaart) en de inkoop van modulaire re-integratiediensten.

Klantfase 2 is de fase van 'Werkfit worden'. Wajongers in deze fase zijn in staat om deel te nemen aan activiteiten die gericht zijn op terugkeer naar de arbeidsmarkt, ook wel arbeidsversterking genoemd. Het gaat daarbij o.a. om activiteiten die tot doel hebben om (werknemers)vaardigheden te verwerven en de persoonlijke effectiviteit te vergroten. Naast monitoring kunnen in deze fase Werkfittrajecten en praktijkassessments ingekocht worden.

Klantfase 3 is de 'Op weg naar werk' fase. Wajongers in deze fase zijn gereed om deel te nemen aan activiteiten die erop gericht zijn hen naar werk te begeleiden en in staat te stellen om (met ondersteuning) aan het werk te gaan bij een reguliere werkgever. De dienstverlening bestaat, naast monitoring, in deze fase uit meerdere activiteiten: het inzetten van de workshop 'Succesvol naar Werk', inkoop van scholing, begeleiding bij scholing, de dienst 'Naar werk' bij re-integratiebureaus of het inschakelen van het werkgeversservicepunt (WSP).

Klantfase 4 is de fase van '(duurzaam) aan het werk'. Wajongers in deze fase zijn betaald aan het werk, in loondienst of als zelfstandige. De dienstverlening bestaat uit monitoring, in de vorm van gesprekken en activiteiten die gericht zijn om de Wajonger duurzaam aan het werk te houden. Daarnaast worden voorzieningen ingezet als deze nodig zijn (noodzakelijke randvoorwaarde) om te zorgen dat Wajongers aan het werk blijven⁵⁶.

Het dienstverleningsmodel Wajong zoals dit vanaf 2018 geldt, kan gezien worden als een continuering van het dienstverleningsmodel Wajong 2010 waarbij de inzet is verruimd naar de totale Wajong populatie met arbeidsvermogen. De belangrijkste verschillen ten opzichte van het dienstverleningsmodel Wajong 2010 zijn dat er in het dienstverleningsmodel 2018 meer systematisch wordt ingezet op het in beeld hebben en houden van *alle* Wajongers met arbeidsvermogen, ongeacht of het gaat om oWajong of Wajong 2010. Daarnaast is er meer aandacht voor het aan het werk houden van de Wajonger. Een laatste verschil is dat minder wordt ingezet op het zelf bieden van dienstverlening, maar dat meer gebruik wordt gemaakt van dienstverlening die door re-integratiebedrijven wordt geboden. Dit komt tot uitdrukking in het principe "inkoop tenzij". De opzet van het Wajong dienstverleningsmodel 2018 is dus niet nieuw. Doordat UWV ook vóór 2018 dienstverlening inzette voor Wajongers geldt dat de meeste onderdelen van het 'nieuwe' dienstverleningsmodel een doorontwikkeling zijn van de eerdere dienstverlening; het dienstverleningsmodel Wajong is een dynamisch model. Zo kan bijvoorbeeld sinds 1 mei 2019 naast de re-integratiediensten Werkfit maken en naar Werk ook modulaire re-integratiedienstverlening worden ingekocht.⁵⁷

In tabel 3.1 is een schatting weergegeven hoe de Wajong-doelgroep is verdeeld over de verschillende klantfasen, en hoe zich dit vanaf 2015 heeft ontwikkeld. De tabel geeft het totaal voor de Wajong2010 (werkregeling) en de oWajong, met uitzondering van Wajongers die langdurig aan het werk zijn in of via de sociale werkvoorziening omdat deze groep wordt

⁵⁶ Oomkens R, A Drijvers, F Bennenbroek, A Bindels, N Kistemaker, L Salomé. Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong. Panteia, Zinziz, Muzus, 2022.

⁵⁷ Oomkens R, A Drijvers, F Bennenbroek, A Bindels, N Kistemaker, L Salomé. Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong. Panteia, Zinziz, Muzus, 2022.

begeleidt vanuit de SW en niet door UWV. Een groot deel van de klanten (46%) bevindt zich in 2021 in klantfase 4 ('duurzaam') aan het werk. Dit wordt gevolgd door 22% in klantfase 1 (stabiliseren en participeren), 17% in klantfase 2 (werkfit worden) en 12% in klantfase 3 (op weg naar werk).

Tabel 3.1 Aantal cliënten in de verschillende klantfasen (gemiddeld per maand)

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Klantfase 1	29.250	30.330	26.855	23.145	20.440	20.465	20.110
Klantfase 2	-	3.990	9.975	14.540	14.770	15.015	15.585
Klantfase 3	17.855	14.890	14.005	15.685	13.340	12.940	11.115
Klantfase 2/3⁵⁸	12.720	9.340	5.500	2.895	1.700	1.270	1.075
Klantfase 4	35.220	38.000	40.565	40.530	43.690	41.860	41.595
Totaal	95.045	96.545	96.905	96.795	93.940	91.550	89.485

Bron: UWV, 2024.

3.3 Ingezette gesprekken en trajecten per klantfase

Deze paragraaf beschrijft de activiteiten per klantfase meer in detail, met daarbij informatie over de aantallen ingezette gesprekken en trajecten voor de Wajongdoelgroep.

3.3.1 Personele inzet en monitorgesprekken

Personele bezetting en productie

Het aantal arbeidsdeskundigen (AD) en adviseurs intensieve dienstverlening (AID) voor de Wajong-populatie is in de begroting van UWV tussen 2019 en 2022 sterk afgenomen. In 2019 is een eenmalige actie uitgevoerd om Wajongers te benaderen, die eerder hadden aangegeven geen dienstverlening van UWV te willen. Hiervoor was circa 23,5 fte AD/AID begroot. Tussen de jaren 2020 en 2021 zijn circa 5 fte AID voor inzet op de banenafpraak overgeheveld naar een ander domein binnen UWV. Inzet gericht op werkgevers is in deze cijfers niet meegenomen.

De productietarget per fte is in de jaren 2019 t/m 2021 gelijk gebleven. In 2022 is deze met 3,2% toegenomen. Het aantal gespreksequivalenten (GE) en beschikbare uren per klant is na de eerder genoemde wijzigingen in inzet in 2019 en 2020 beleidsmatig gelijk gebleven. Over de realisatie van de productie zijn geen betrouwbare gegevens beschikbaar. Monitoring hiervan in de toekomst kan beter zicht geven op de ontwikkelingen in de inzet op de doelgroep.

⁵⁸ Voor een klein deel van de klanten is het niet mogelijk om te onderscheiden of zij in klantfase 2 of 3 vallen.

Tabel 3.2 Begroting inzet UWV-professionals ten behoeve van Wajong-dienstverlening

	2019	2020	2021	2022	Vershil 2019 - 2022
Totaal fte AD en AID	323	291	275	261	-19,2%
Productietarget in GE⁵⁹	186.067	167.512	158.217	154.970	-6,8%
Caseload	115.900	112.850	110.550	108.000	-16,7%
Aantal GE per klant	1,6	1,5	1,4	1,4	
Aantal uren per klant	2,7	2,5	2,4	2,4	
Productietarget per fte	576	576	575	593	+3,2%

Bron: Gegevens UWV, bewerking De Beleidsonderzoekers

Monitoring

Monitoring van de doelgroep door het voeren van gesprekken maakt onderdeel uit van alle vier de klantfasen. Het jaarlijks aantal gesprekken met de doelgroep Wajongers met arbeidsvermogen is weergegeven in tabel 3.3. Ook het aantal opgestelde werkplannen is daarbij vermeld. In het werkplan worden de afspraken vastgelegd tussen de Wajonger en de arbeidsdeskundige of adviseur werk. Een werkplan wordt opgesteld bij nieuwe instroom in de dienstverlening en ge-update na elk gesprek indien er iets is veranderd in de situatie van de cliënt of in de afspraken voor de komende periode.

Het aantal gesprekken lag in 2020 en 2021 hoger dan in 2018 en 2019. Dit geldt ook voor het aantal opgestelde werkplannen. Zowel voor de gesprekken als de werkplannen was het gerealiseerde aantal het hoogst in 2020.

Tabel 3.3 Jaarlijks aantal coachgesprekken (monitoring) en opgestelde werkplannen⁶⁰

	2018	2019	2020	2021	2022
Coachgesprek	125.035	148.355	157.326	154.559	136.003
Werkplan	4.060	4.084	6.431	5.105	1.399

In 2022 is er sprake van een sterke daling in het aantal coachgesprekken en opgestelde werkplannen ten opzichte van de voorgaande jaren. UWV heeft hiervoor als verklaring gegeven dat er in de jaren 2018 tot en met 2021 diverse ontwikkelingen waren die hebben geleid tot een relatief hoog aantal coachgesprekken en opgestelde werkplannen. Het gaat daarbij vooral om het benaderen en in beeld brengen van Wajongers die eerder hebben afgezien van re-integratiedienstverlening (2018-2019), van werkende Wajongers (2019-2021), en het voeren van zo genoemde overstapgesprekken in 2020. In 2021 en 2022 was de coronacrisis van invloed op het aantal gesprekken, doordat er vrijwel uitsluitend sprake was van telefonisch contact en Wajongers door de onzekerheid meer behoefte hadden aan contact met UWV. In 2022 zijn geen

⁵⁹ Gespreksequivalent: 1 gespreksequivalent is 99,416 minuut.

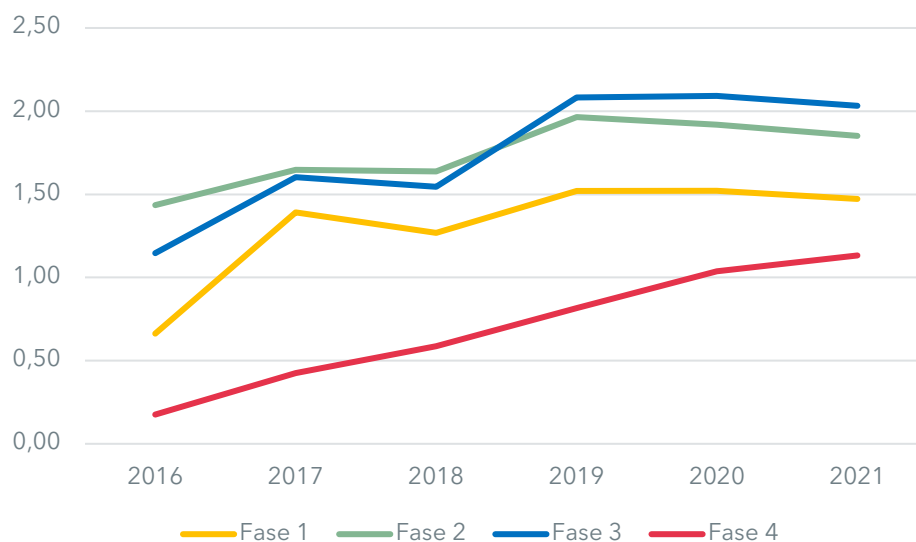
⁶⁰ Kwantitatieve informatie 2019 t/m 2022 UWV (bijlagen bij de jaarverslagen).

extra activiteiten uitgevoerd die van invloed zijn op het aantal opgestelde werkplannen en coachgesprekken.

Ontwikkeling in het aantal gesprekken per persoon

Aanvullende analyses zijn door UWV uitgevoerd om inzicht te krijgen in de mate van intensivering van gesprekken met Wajongers sinds 2018, en eventuele verschillen tussen klantfasen in mate van intensivering. Dit is weergegeven in figuur 3.2.

Figuur 3.2 Gemiddeld aantal gesprekken per kalenderjaar met cliënten zolang ze in het betreffende kalenderjaar in een klantfase verbleven (Voorbeeld: met cliënten die in 2019 in klantfase 3 zaten werden gemiddeld in dat jaar 2,1 gesprekken gevoerd).^{61 62}



Bron: UWV (2024)

We zien dat in alle klantfasen het gemiddeld aantal gesprekken per Wajonger is toegenomen tussen 2018 en 2021. Het gemiddelde aantal gesprekken per persoon is in klantfase 2 en 3 het hoogst. Het aantal gesprekken per persoon is in klantfase 4 gemiddeld het laagst.

Het aantal gesprekken per persoon is hoger in de eerste twee jaar dat de Wajonger zich in een klantfase bevindt, dan na deze twee jaar. Maar ook bij degenen die langere tijd in de klantfase verblijven is het gemiddelde aantal gesprekken sinds 2018 toegenomen. Voor alle doelgroepen is er dus sprake van een intensivering van gesprekken door UWV.

3.3.2 Klantfase 1: Stabiliseren en participeren

In de eerste klantfase, stabiliseren en participeren, zijn Wajongers nog niet in staat om te werken aan het vergroten van hun arbeidsmarktkansen. Bijvoorbeeld omdat de Wajonger een medische

⁶¹ Voor een klein deel van de Wajongers kan niet worden vastgesteld of zij zich in klantfase 2 of 3 bevonden. Deze groep is in de loop der jaren steeds kleiner geworden en daarom niet meegenomen in deze figuur.

⁶² Het gemiddeld aantal gesprekken per cliënt per jaar is als volgt berekend: (Het aantal maanden waarin een cliënt in fase X zat en een gesprek had in jaar Y) / [(som van alle maanden die een cliënt in fase X zat in jaar Y)/12]. Maanden waarin een cliënt geen Wajonguitkering had tellen niet mee. Ook de doelgroepen SW, DGA en die in 2018 nog niet in de werkregeling zaten zijn niet meegenomen.

behandeling ondergaat. In de meeste gevallen is er sprake van (multi)problematiek die eerst beheersbaar moet worden vóórdat er verdere stappen gezet kunnen worden. De dienstverlening draait bij hen daarom om het stabiliseren van de situatie en/of problematiek en het werken aan het vergroten van maatschappelijke en/of sociale participatie als eerste stappen die gezet kunnen worden.⁶³

De dienstverlening in deze fase bestaat uit drie concrete activiteiten:

1. **Monitoring:** het periodiek spreken van de klant, waarbij voortgang rondom gemaakte afspraken wordt besproken en (vervolg)afspraken worden gemaakt en vastgelegd. Beoogd wordt om door periodieke gesprekken met de Wajonger en door de inzet van motiverende gesprekstechnieken alle Wajongers in beeld te houden en te activeren, zodat zij passend ondersteund worden, en dat belemmeringen beheersbaar worden gemaakt om te bevorderen dat de klant verder komt in zijn re-integratieproces.
2. **Schakelfunctie:** het doorverwijzen van Wajongers met multiproblematiek naar juiste instanties op basis van de sociale kaart⁶⁴ en (waar nodig) de Wajonger ondersteunen bij het in contact komen met deze instanties. Beoogd wordt om problemen die een belemmering vormen voor de Wajonger om aan het werk te komen beheersbaar te maken. Deze schakelfunctie heeft sinds 2022 een wettelijke grondslag. Het is niet de taak van UWV om inhoudelijk de problemen op andere levensdomeinen (zoals huisvesting, verslavingsproblematiek, schulden) op te lossen. Om te zorgen dat de Wajonger geholpen wordt met deze problematiek, verwijst UWV door naar de juiste hulpverlenende instanties.⁶⁵
3. **Inkoop modulaire re-integratiediensten:** het inkopen van diensten bij externe partijen voor Wajongers met fysieke en/of psychische beperkingen en/of ernstige (ervaren) belemmeringen die beperkt participeren in een sociaal netwerk en in beperkte mate deelnemen aan de maatschappij. Afhankelijk van de klantsituatie kunnen de diensten 'participatie-interventie' of 'bevorderen maatschappelijke deelname' worden ingezet. Doel van deze diensten is dat de Wajonger (weer) deel gaat nemen aan een sociaal netwerk buitenshuis en dat structurele deelname aan sociale activiteiten in georganiseerd verband (weer) mogelijk worden. De uiteindelijke beoogde uitkomst is dat de maatschappelijke en/of sociale participatie zodanig verbeterd is, dat de Wajonger in staat is om verder te werken aan re-integratie.⁶⁶

Het aantal gesprekken in het kader van de monitoring is beschreven in paragraaf 3.2.1. Over de inzet van de schakelfunctie zijn geen cijfers beschikbaar. Uit de kwalitatieve raadpleging van UWV-professionals bleek dat de schakelfunctie door hen weinig wordt ingezet.⁶⁷

Inzet Modulaire re-integratiediensten

De modulaire re-integratiediensten zijn later toegevoegd aan het dienstverleningsmodel, nadat bleek dat er dienstverlening ontbrak voor mensen met arbeidsvermogen voor wie de stap naar

⁶³ Oomkens R, A Drijvers, F Bennenbroek, A Bindels, N Kistemaker, L Salomé. Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong. Panteia, Zinziz, Muzus, 2022.

⁶⁴ Een sociale kaart is een overzicht van alle sociale voorzieningen die beschikbaar zijn.

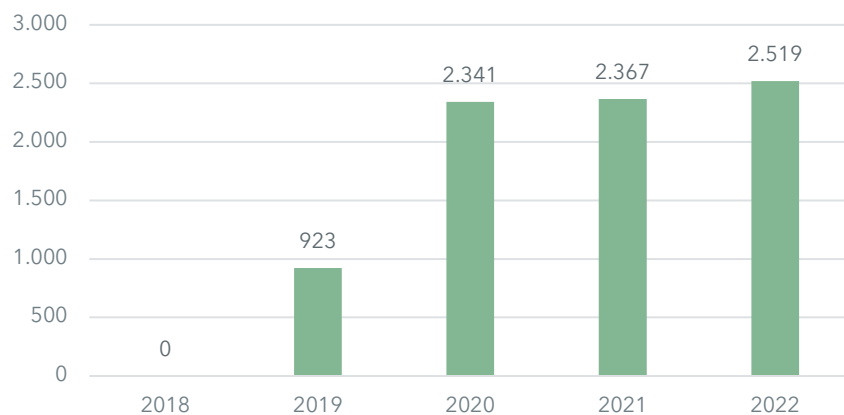
⁶⁵ Tot 2022 viel de verstrekking van contactgegevens aan hulpverlenende instanties niet binnen de wettelijke taken van UWV en was de ruimte voor professionals van UWV om contact te leggen tussen de Wajonger en een hulpverlenende instantie beperkt. Met de Verzamelwet 2022 is de wettelijke grondslag voor de gegevensverstrekking via de schakelfunctie in de Wet SUWI geregeld. Deze bevoegdheid heeft UWV vanaf dan voor alle uitkeringsgerechtigden (waaronder Wajongers) die door hun beperkt doenvermogen niet in staat zijn om zelf contact op te nemen met hulpverlening, terwijl ze wel hulp willen en nodig hebben. (Oomkens e.a., 2022).

⁶⁶ Oomkens R, A Drijvers, F Bennenbroek, A Bindels, N Kistemaker, L Salomé. Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong. Panteia, Zinziz, Muzus, 2022.

⁶⁷ Oomkens R, A Drijvers, F Bennenbroek, A Bindels, N Kistemaker, L Salomé. Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong. Panteia, Zinziz, Muzus, 2022.

de dienst Werkfit maken nog te groot was. In 2019 is voor deze klantgroep een pilot gestart.⁶⁸ Sinds 1 juli 2020 maken deze diensten structureel deel uit van het dienstverleningspakket.⁶⁹ Het jaarlijks aantal gestarte modulaire trajecten is weergegeven in figuur 3.3. In de jaarverslagen telt UWV bij de modulaire trajecten naast de diensten 'participatie-interventie' of 'bevorderen maatschappelijke deelname' ook de diensten 'praktijkassessment' en 'begeleiding bij scholing' mee.

Figuur 3.3 Aantal gestarte modulaire trajecten⁷⁰



Aanvullende analyse van het aantal ingezette trajecten per persoon in klantfase 1 (zie tabel 3.4), bevestigt dat het aantal ingezette trajecten voor cliënten in klantfase 1 in de loop der jaren is gestegen. Tot 2019 was het aantal trajecten voor cliënten in deze fase minimaal. Vanaf 2019 is er sprake van een aanzienlijke stijging, tot een gemiddelde van 0,48 trajecten gedurende de klantfase die in het betreffende kalenderjaar is gestart.

Tabel 3.4 Gemiddeld aantal ingezette trajecten per persoon gedurende klantfase 1, gestart in verschillende kalenderjaren.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
	0,15	0,02	0,01	0,27	0,46	0,48

Bron: UWV (2024)

3.3.3 Klantfase 2: Werkfit worden

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

1. **Monitoring:** het periodiek spreken van de klant, waarbij voortgang rondom gemaakte afspraken wordt besproken en (vervolg)afspraken worden gemaakt en vastgelegd. Beoogd wordt dat, door periodieke gesprekken met de Wajonger die leiden tot een actueel

⁶⁸ UWV jaarverslag 2019.

⁶⁹ UWV jaarverslag 2020.

⁷⁰ Kwantitatieve informatie 2020. UWV, Amsterdam, 2021. / Berghuis H, Scholten J. Kwantitatieve informatie 2021. UWV, Amsterdam, 2022. / Kwantitatieve informatie 2022. UWV, Amsterdam, 2023.

klantbeeld en door de inzet van motiverende gesprekstechnieken die de Wajonger op een bij de klantsituatie passende manier activeren, mogelijkheden voor arbeidsversterking maximaal benut worden.

2. **Inkoop Werkfittrajecten:** het inkopen van diensten bij re-integratiebedrijven die door middel van intensieve persoonlijke begeleiding gericht zijn op het verbeteren van persoonlijke effectiviteit, het versterken van werknemersvaardigheden en het in beeld brengen van de arbeidsmarktpositie. Deze dienstverlening is voor Wajongers die nog niet voldoende zijn toegerust om (weer) aan het werk te gaan of naar werk toegeleid te worden. Beoogd wordt dat de Wajonger, na het succesvol doorlopen van deze fase voldoende toegerust is om scholing te gaan volgen dan wel zelfstandig of met ondersteuning van UWV betaald werk te vinden.
3. **Inkoop praktijkassessment:** het inkopen van een assessment bij re-integratiebedrijven ten behoeve van Wajongers waarvoor geldt dat er onvoldoende zicht is op de eigen mogelijkheden omtrent werk. Het in te zetten assessment hangt af van de klantsituatie. Hiermee wordt beoogd dat zowel de UWV-professional als de Wajonger zelf meer inzicht krijgen in de kwaliteiten, vaardigheden en belemmeringen van de Wajonger en in de manier waarop, en de termijn waarbinnen, de Wajonger naar (regulier) werk toegeleid kan worden en welke ondersteuning hier nog voor nodig is.⁷¹

Het aantal monitoringgesprekken is reeds weergegeven in paragraaf 3.3.1. Over de inzet van praktijkassessments zijn geen afzonderlijke cijfers beschikbaar, aangezien deze deel uitmaken van de modulaire trajecten (paragraaf 3.3.2). In de kwalitatieve raadpleging van UWV-professionals werd geconstateerd dat het aantal professionals dat praktijkassessments inzet beperkt is.⁷² Hieronder volgt informatie over de kwantitatieve inzet van de Werkfittrajecten.

Inzet Werkfittrajecten

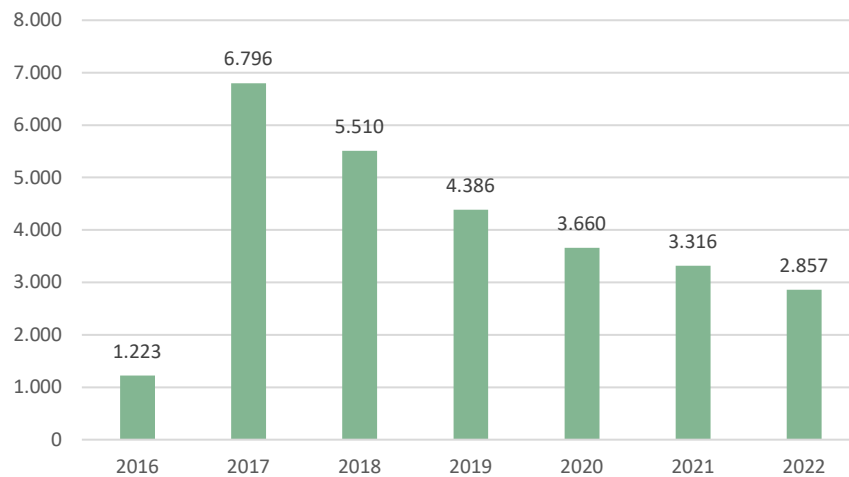
Figuur 3.4 geeft het jaarlijks aantal gestarte re-integratiediensten 'Werkfit maken'⁷³ voor Wajongers weer. Het lagere aantal trajecten in 2016 hangt samen met de opstart van deze trajecten in dat jaar, met de overgang naar het Inkoopkader Re-integratiediensten per 1 juli 2016.

⁷¹ Oomkens R, A Drijvers, F Bennenbroek, A Bindels, N Kistemaker, L Salomé. Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong. Panteia, Zinziz, Muzus, 2022.

⁷² Oomkens R, A Drijvers, F Bennenbroek, A Bindels, N Kistemaker, L Salomé. Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong. Panteia, Zinziz, Muzus, 2022.

⁷³ Meer informatie over de inhoud van deze trajecten is te vinden in de publicatie: Graaf-Zijl M de, M Guiaux. Wat kopen we in voor wie? Inhoud en succes van ingekochte re-integratiedienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking. UWV, Amsterdam, 2020.

Figuur 3.4 Aantal gestarte re-integratiediensten 'Werkfit maken' voor Wajongers per jaar⁷⁴⁷⁵



De inzet van werkfit trajecten was het hoogste in het eerste volledige jaar (2017), en is sindsdien jaarlijks gedaald. De inzet van modulaire trajecten kan hierbij een rol hebben gespeeld (doordat deze in plaats van een Werkfit traject worden ingezet), alsmede dat er geen nieuwe instroom is in de doelgroep (en klanten niet steeds opnieuw een Werkfit traject aangeboden krijgen).

Aanvullende analyse van het aantal ingezette trajecten per persoon in klantfase 2 (zie tabel 3.5), laat dezelfde ontwikkeling zien: ook het gemiddeld aantal trajecten per persoon is gedaald vanaf 2017. De daling van het aantal trajecten kan dus niet (geheel) worden verklaard door een daling van het aantal cliënten in deze klantfase.

Tabel 3.5 Gemiddeld aantal ingezette trajecten per persoon gedurende klantfase 2, gestart in verschillende kalenderjaren.

2016	2017	2018	2019	2020	2021
0,37	0,72	0,71	0,67	0,59	0,52

Bron: UWV (2024)

3.3.4 Klantfase 3: Op weg naar werk

In klantfase 3 werken Wajongers aan de laatste stap naar werk. In deze fase kan sprake zijn van één of meerdere van onderstaande activiteiten:

- 1) **Monitoring:** ook in deze klantfase bestaat monitoring uit het voeren van periodieke gesprekken waarin voortgang rondom gemaakte afspraken wordt besproken en (vervolg)afspraken worden gemaakt en vastgelegd.

⁷⁴ Graaf-Zijl M de, M Guiaux. Wat kopen we in voor wie? Inhoud en succes van ingekochte re-integratiedienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking. UWV, Amsterdam, 2020.

⁷⁵ Kwantitatieve informatie 2020. UWV, Amsterdam, 2021. / Berghuis H, Scholten J. Kwantitatieve informatie 2021. UWV, Amsterdam, 2022. / Kwantitatieve informatie 2022. UWV, Amsterdam, 2023.

- 2) **Workshop 'Succesvol naar Werk' (SNW):** kortdurende workshop waarin Wajongers die nog onvoldoende sollicitatievaardigheden bezitten in groepsgewijze vorm door middel van oefeningen worden ondersteund bij activiteiten rondom het zoeken en vinden van werk.
- 3) **Inkoop Scholing:** inkoop van opleidingen, functiegerichte vaardigheidstrainingen, leerbanen en ervaringscertificaten voor Wajongers die (in relatie tot een concrete baan) scholing nodig hebben. Beoogd wordt dat de Wajonger door de inzet van scholing de vaardigheden verkrijgt die noodzakelijk zijn om geschikt te worden voor een concrete baanopening en zodoende over voldoende kwalificaties beschikt om in de gewenste beroepsrichting een baan te vinden, al dan niet met ondersteuning van UWV.
- 4) **Inkoop 'Begeleiding bij scholing':** bestaat uit (onder andere) begeleiding bij plannen en organiseren, coaching en huiswerkbegeleiding voor Wajongers die begeleiding nodig hebben bij het volgen van scholing. Beoogd wordt dat de Wajonger het scholingstraject succesvol afrondt doordat deze een studieplanning heeft, motivatie voor de scholing behoudt en doordat de voortgang van de scholing bewaakt wordt, zodat de beoogde uitkomsten van de inkoop scholing behaald worden.
- 5) **Inkoop 'naar werk' diensten bij re-integratiebedrijven:** begeleiding op het gebied van profileren, zoeken naar vacatures, job assembling, samenstellen van portfolio, netwerken en door sollicitatietrainingen. Het re-integratiebedrijf doet dit door persoonlijke begeleiding aan de Wajonger bij het zoeken naar passende vacatures of baanopeningen en bij het op adequate wijze solliciteren op deze vacatures en/of door een betaalde baan te vinden of creëren voor de Wajonger, of door de Wajonger te begeleiden bij het starten als zelfstandig ondernemer. Beoogd wordt dat hierdoor een match met een (reguliere) werkgever tot stand komt en de Wajonger daar aan het werk is, of als zelfstandige ondernemer werkzaam is.
- 6) **Inschakelen Werkgeversservicepunt (WSP):** het afstemmen van werkzoekendendienstverlening en werkgeversdienstverlening, voor Wajongers die 'klaar' zijn om de match met werk te maken, ten behoeve van matching tussen Wajonger en werkgever.⁷⁶

De dienst 'begeleiding bij scholing' is meegeteld bij de modulaire trajecten (figuur 3.2). Cijfers over inschakeling van het Werkgeversservicepunt zijn niet beschikbaar. Het aantal monitoringgesprekken is reeds weergegeven in paragraaf 3.3.1. Hieronder volgt kwantitatieve informatie over de inzet van de 'workshop Succesvol naar werk', 'inkoop scholing' en 'inkoop naar werk trajecten'.

Workshop Succesvol naar Werk

Workshops worden weinig ingezet voor de Wajongdoelgroep. Uit onderzoek van SEOR bleek dat in de jaren 2016 t/m 2018 jaarlijks 1-2% van de Wajongers deelnam aan een workshop.⁷⁷

Inzet Inkoop scholing

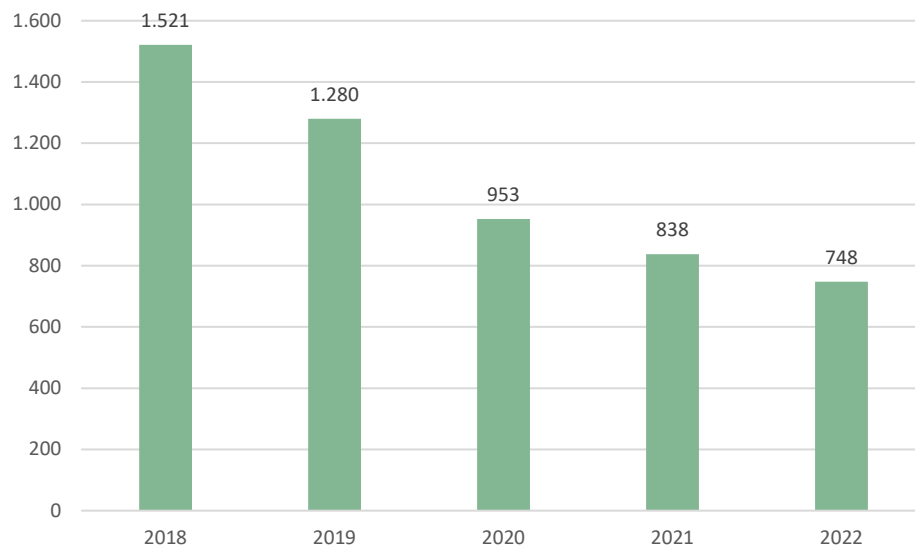
Het aantal ingezette scholingstrajecten is weergegeven in figuur 3.5. Vanaf 2018 daalt jaarlijks het aantal gestarte scholingstrajecten voor de Wajongdoelgroep. In verhouding tot het totale aantal uitkeringsgerechtigden is het deel dat scholing volgt klein. In 2021 waren er circa 109.300

⁷⁶ Oomkens R, A Drijvers, F Bennenbroek, A Bindels, N Kistemaker, L Salomé. Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong. Panteia, Zinziz, Muzus, 2022.

⁷⁷ Hek P de, AJ van der Toorn, E de Vleeschouwer, H Bakker. Arbeidsmarkt- en re-integratiepatronen van Wajongers met arbeidsvermogen. SEOR, Rotterdam, 2020.

Wajongers met arbeidsvermogen. Ongeveer 840 (1%) van hen namen in dat jaar deel aan een scholingstraject. De inzet van scholing is dus beperkt.

Figuur 3.5 Aantal gestarte trajecten 'scholing' voor de Wajong-doelgroep⁷⁸



Bij de Wajong-groep gaat het vooral om een korte cursus gericht op de vakbekwaamheid voor een specifiek beroep. Bij Wajongers betreft dit vaak een cursus die heel specifiek is gericht op een beroep waarvoor weinig kwalificaties zijn vereist (bijvoorbeeld een heftruckcertificaat). Van de Wajong-klanten voor wie scholing is ingezet, hebben de meesten niet of nauwelijks werkervaring en vaak ook nog geen startkwalificatie. Vaak speelt er bij deze groep een verstandelijke beperking, leerachterstand of vertraagd leertempo.⁷⁹

Inkoop Naar werk trajecten

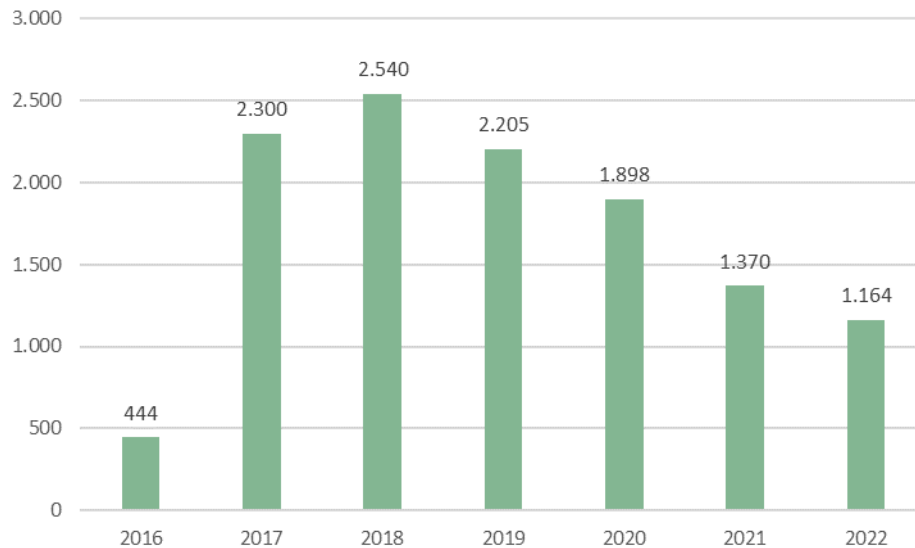
Figuur 3.6 geeft het jaarlijks aantal gestarte re-integratietrajecten 'Naar werk'⁸⁰ voor Wajongers weer. Het lagere aantal trajecten in 2016 hangt samen met de opstart van deze trajecten in dat jaar.

⁷⁸ Kwantitatieve informatie 2019, 2020, 2021 (bijlagen bij de UWV-jaarverslagen).

⁷⁹ Raaij N van, M de Graaf-Zijl. Scholing van UWV-klanten met een arbeidsbeperking. Welke scholing krijgen klanten en hoe doen ze het daarna op de arbeidsmarkt? UWV, Amsterdam, 2020.

⁸⁰ Meer informatie over de inhoud van deze trajecten is te vinden in de publicatie: Graaf-Zijl M de, M Guiaux. Wat kopen we in voor wie? Inhoud en succes van ingekochte re-integratiedienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking. UWV, Amsterdam, 2020.

Figuur 3.6 Aantal gestarte re-integratiediensten 'Naar werk' voor Wajongers per jaar ⁸¹⁸²



De inzet van Naar werk trajecten was het hoogst in de jaren 2017 en 2018 en is sindsdien jaarlijks gedaald. De ontwikkeling is vergelijkbaar met de ontwikkeling bij de dienst 'werkfit worden'. De precieze reden voor de daling is onbekend, maar kan te maken hebben met het feit dat er geen nieuwe instroom is in de groep, en dat na inzet van een 'naar werk' traject niet direct weer eenzelfde traject zal worden ingezet voor de klanten. Ook zal de Coronapandemie een rol hebben gespeeld in de inzet van naar werk trajecten in 2020 en 2021.

Aanvullende analyse van het aantal ingezette trajecten per persoon in klantfase 3 (zie tabel 3.6), laat dezelfde ontwikkeling zien: ook het gemiddeld aantal trajecten per persoon is gedaald vanaf 2017. De daling van het aantal trajecten kan dus niet worden verklaard door een daling van het aantal cliënten in deze klantfase.

Tabel 3.6 Gemiddeld aantal ingezette trajecten per persoon gedurende klantfase 3, gestart in verschillende kalenderjaren.

2016	2017	2018	2019	2020	2021
0,17	0,27	0,23	0,20	0,19	0,12

Bron: UWV (2024)

⁸¹ Graaf-Zijl M de, M Guiaux. Wat kopen we in voor wie? Inhoud en succes van ingekochte re-integratiedienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking. UWV, Amsterdam, 2020.

⁸² Kwantitatieve informatie 2020. UWV, Amsterdam, 2021. / Berghuis H, Scholten J. Kwantitatieve informatie 2021. UWV, Amsterdam, 2022.

3.3.5 Klantfase 4: (Duurzaam) aan het werk

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

Beoogd wordt ten eerste dat door deze periodieke gesprekken de Wajonger betaald aan het werk (bij reguliere werkgever of als zelfstandige) blijft, zo nodig met inzet van voorzieningen. Indien verlenging van een tijdelijke overeenkomst niet mogelijk is, wordt beoogd dat de Wajonger naar ander passend werk wordt bemiddeld of indien nodig aanvullende dienstverlening krijgt. Tot slot kan bemiddeling naar een nieuwe werkkring worden opgestart als de Wajonger niet meer tevreden is bij zijn huidige werkgever.⁸³

Dienstverlening bij baanbeëindiging

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 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.⁸⁴ De ervaringen van de verschillende betrokkenen met de dienstverlening bij baanbeëindiging komen aan de orde in hoofdstuk 4.

Inzet van instrumenten en voorzieningen

Wajongers en hun werkgevers kunnen in de overgang van klantfase 3 naar 4 en in klantfase 4 via UWV een aantal instrumenten of voorzieningen aanvragen, zoals loondispensatie en jobcoaching. Deze instrumenten en voorzieningen vallen formeel niet onder het Wajongdienstverleningsmodel van UWV, omdat deze moeten worden aangevraagd door de Wajonger en/of diens werkgever. UWV toetst of zij in aanmerking komen voor het instrument of de voorziening, maar kan niet op eigen initiatief een voorziening toekennen. In de beleidstheorie worden ze echter wel als noodzakelijke randvoorwaarde beschreven om Wajongers aan het werk te helpen en houden (zie paragraaf 3.1). Daarom geven we verderop in deze paragraaf een beknopt overzicht van de inzet van deze ondersteuning.

Box Jobcoaching

Jobcoaching betreft werkgerelateerde ondersteuning aan een persoon met een structureel functionele beperking bij het verrichten van reguliere arbeid. Jobcoaching is een voorziening en behoort niet tot de re-integratiedienstverlening van UWV. In het Reïntegratiebesluit schrijft het ministerie voor dat de jobcoaching alleen mag worden uitgevoerd door een externe (door UWV erkende) jobcoachorganisatie, niet door UWV zelf. Jobcoaching is expliciet afgebakend tot begeleiding op de werkplek en omvat dus niet het helpen zoeken naar een geschikte werkplek. Doordat jobcoaching een voorziening is en re-integratiedienstverlening niet, zijn het formeel

⁸³ Oomkens R, A Drijvers, F Bennenbroek, A Bindels, N Kistemaker, L Salomé. Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong. Panteia, Zinziz, Muzus, 2022.

⁸⁴ Graaf-Zijl M de, L Dumhs, N van Raaij. Onbeperkt aan het werk in de Wajong. Hoe UWV en jobcoaches mensen bij baaneinde beter kunnen begeleiden van werk naar werk, UWV 2022, p81.

binnen UWV verschillende dienstverleningsvormen. Re-integratiediensten worden, in samenwerking met de cliënt, ingekocht door UWV-professionals. Jobcoaching moet worden aangevraagd op initiatief van de cliënt (en vervolgens beoordeeld en toegekend door UWV). Om de reden dat de voorziening jobcoach niet behoort tot de re-integratiedienstverlening van UWV, gaan wij in dit syntheserapport niet dieper in op de jobcoachvoorziening. Voor meer informatie kunt u terecht in diverse onderzoeken⁸⁵. Ook is recent een uitgebreid rapport verschenen over de verbetermogelijkheden voor UWV bij de inzet van (externe) Jobcoaching.⁸⁶

Van de Wajongers met arbeidsvermogen die eind 2020 bij een reguliere werkgever werkten, deed 55% dat met (recente) ondersteuning in de vorm van begeleiding door een jobcoach, compensatie voor het productiviteitsverlies (via loondispensatie) of een ander soort voorziening (zie tabel 3.7). Dit is 2-3 procentpunt lager dan de afgelopen jaren. Bij rond de 25% van de werkende Wajongers is meer dan één ondersteuningsvorm aanwezig. Het gaat dan meestal om zowel een jobcoach als loondispensatie. Het aandeel Wajongers dat met loondispensatie werkt (of recent heeft gewerkt) is redelijk stabiel; de afgelopen zes jaar was dat ongeveer de helft. Het aandeel Wajongers dat met een jobcoach werkt, daalt sinds 2017 en ligt eind 2022 op 22,6%.⁸⁷

Tabel 3.7 Aantal en aandeel werkende Wajongers bij een reguliere werkgever met (recente) ondersteuning⁸⁸

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Werkenden bij een reguliere werkgever	34.900	36.900	37.000	35.200	36.800	37.100
Werkt met/na ondersteuning in de vorm van						
jobcoach	12.700	12.500	11.900	10.300	9.800	8.400
loondispensatie	17.800	18.500	18.300	16.900	16.600	14.200
vervoersvoorzieningen	700	700	700	700	700	700
overige voorzieningen	700	700	900	800	800	700
Werkt met ten minste 1 van de genoemde vormen van ondersteuning	20.300	21.200	21.100	19.500	19.300	17.200
%	58%	57%	57%	55%	53%	46%

* Het gaat om ingezette ondersteuning in de afgelopen twee jaar. Voor loondispensatie is gekeken of er de afgelopen vijf jaar een beschikking is afgegeven voor loondispensatie.

3.4 Bereik van de doelgroep

Voor inzicht in de effectiviteit van de dienstverlening is het relevant te kijken naar het bereik van de Wajongdoelgroep met de dienstverlening (bestaande uit gesprekken en trajecten). Daarover beschikken we over twee bronnen, namelijk het onderzoek 'Arbeidsmarkt- en re-

⁸⁵ Drijvers, A. & Engelen, M. (2018). Met de jobcoach lukt het wel. Leiden: De Beleidsonderzoekers. Graaf-Zijl, M. de & Dumhs, L. (2022). Onbeperkt aan het werk in de Wajong; Hoe UWV en jobcoaches mensen bij baaneinde beter kunnen begeleiden van werk naar werk. Amsterdam: UWV. Graaf-Zijl, M. de, P. de Hek, A.-J. van der Toorn en E. de Vleeschouwer (2019). Werkenden met een jobcoach: hoe vergaat het ze op de arbeidsmarkt? UWV Kennisverslag 2019-9.

⁸⁶ M. de Graaf-Zijl, L. Lisa Dumhs & M. Wijnhoven, Jobcoaching onder de loep. Verbetermogelijkheden externe jobcoaching: onderzoeksrapportage. UWV, Amsterdam 2023.

⁸⁷ Berendsen E, M van Vilsteren, M. de Vries, L. Dumhs, M Spijkerman. UWV Monitor arbeidsparticipatie arbeidsbeperkten 2023. UWV, Amsterdam, 2024.

⁸⁸ Berendsen E, M van Vilsteren, M. de Vries, L. Dumhs, M Spijkerman. UWV Monitor arbeidsparticipatie arbeidsbeperkten 2023. UWV, Amsterdam, 2024.

integratiepatronen van Wajongers met arbeidsvermogen (SEOR, periode 2010-2018)⁸⁹ en aanvullende analyses van UWV ten behoeve van deze synthese (2016-2020).

Ontwikkelingen 2010-2018

In de periode 2010-2018 werd er steeds meer dienstverlening ingezet voor Wajongers (tabellen 3.8 en 3.9). Het percentage Wajongers met dienstverlening in de oude Wajong is in deze periode gestegen van een kwart naar de helft. In de Wajong 2010 is de stijging sterker, van een kwart naar meer dan driekwart. Deze stijging wordt vooral veroorzaakt door het stijgende percentage Wajongers dat één of meer individuele gesprekken krijgt. Het percentage Wajongers dat een ingekochte dienst of traject volgt blijft redelijk constant over de jaren. Workshops, competentietests, scholings- en overige dienstverlening worden relatief weinig ingezet.⁸⁹

Het percentage Wajongers met dienstverlening is vooral tussen 2015 en 2018 aanzienlijk gestegen. De intensievere benadering van de doelgroep heeft in die periode dus geresulteerd in een groter bereik en minder Wajongers waar UWV geen contact mee heeft.

Tabel 3.8 Percentage Wajongers met en zonder dienstverlening per jaar; 2010-2018 - Wajong 2010 (exclusief Wajongers die de gehele periode werken in de Sociale werkvoorziening)⁹⁰

	Persoonlijke dienstverlening UWV							Ingekochte trajecten					% zonder DV	Aantal*
	individuele gesprekken				work-shops	CTC	geen	1 traject lopend			> 1 traject lopend			
	0	1	2-5	>5				reg.	schol.	overig				
2010	96%	4%	0%	0%	0%	0%	77%	21%	18%	1%	3%	2%	74%	3.900
2011	92%	6%	2%	0%	0%	0%	71%	26%	22%	1%	4%	3%	66%	10.411
2012	73%	16%	10%	0%	1%	2%	69%	28%	23%	1%	4%	3%	51%	17.983
2013	72%	17%	10%	0%	0%	2%	68%	29%	24%	1%	4%	3%	50%	27.447
2014	67%	19%	13%	1%	2%	1%	68%	28%	23%	1%	3%	4%	48%	37.720
2015	66%	18%	15%	1%	4%	1%	70%	26%	22%	1%	3%	4%	48%	41.028
2016	68%	18%	13%	1%	2%	1%	75%	21%	17%	2%	2%	4%	54%	42.517
2017	25%	39%	35%	2%	2%	1%	76%	20%	17%	2%	2%	3%	21%	42.957
2018	25%	34%	38%	3%	1%	1%	75%	23%	20%	2%	1%	2%	21%	40.309

* Totaal aantal Wajongers (met en zonder dienstverlening) per jaar in het onderzoekbestand.

⁸⁹ Hek P de, AJ van der Toorn, E de Vleeschouwer, H Bakker. Arbeidsmarkt- en re-integratiepatronen van Wajongers met arbeidsvermogen. SEOR, Rotterdam, 2020.

⁹⁰ Hek P de, AJ van der Toorn, E de Vleeschouwer, H Bakker. Arbeidsmarkt- en re-integratiepatronen van Wajongers met arbeidsvermogen. SEOR, Rotterdam, 2020.

Tabel 3.9 Percentage Wajongers met en zonder dienstverlening per jaar; 2010-2018- oude Wajong (exclusief Wajongers die de gehele periode werken in de Sociale werkvoorziening)⁹¹

	Persoonlijke dienstverlening UWV							Ingekochte trajecten					% zonder DV	Aantal*
	individuele gesprekken				work-shops	CTC	geen	1 traject lopend			> 1 traject lopend			
	0	1	2-5	>5				reg.	schol.	overig				
2010	97%	2%	1%	0%	0%	0%	76%	22%	18%	1%	3%	3%	74%	53.490
2011	97%	2%	1%	0%	0%	0%	80%	18%	14%	1%	3%	2%	78%	53.792
2012	89%	7%	4%	0%	0%	1%	84%	14%	11%	1%	2%	2%	76%	56.004
2013	89%	8%	4%	0%	0%	1%	87%	11%	9%	1%	1%	1%	79%	56.057
2014	87%	8%	5%	0%	1%	0%	89%	9%	7%	1%	1%	1%	80%	56.056
2015	85%	9%	6%	0%	2%	0%	90%	9%	7%	1%	1%	1%	78%	55.485
2016	60%	26%	13%	1%	2%	1%	87%	11%	9%	1%	1%	2%	55%	54.872
2017	50%	27%	22%	1%	2%	1%	84%	14%	12%	1%	1%	2%	48%	54.151
2018	51%	25%	22%	2%	1%	0%	85%	13%	12%	1%	0%	1%	49%	51.940

* Totaal aantal Wajongers (met en zonder dienstverlening) per jaar in het onderzoekbestand.

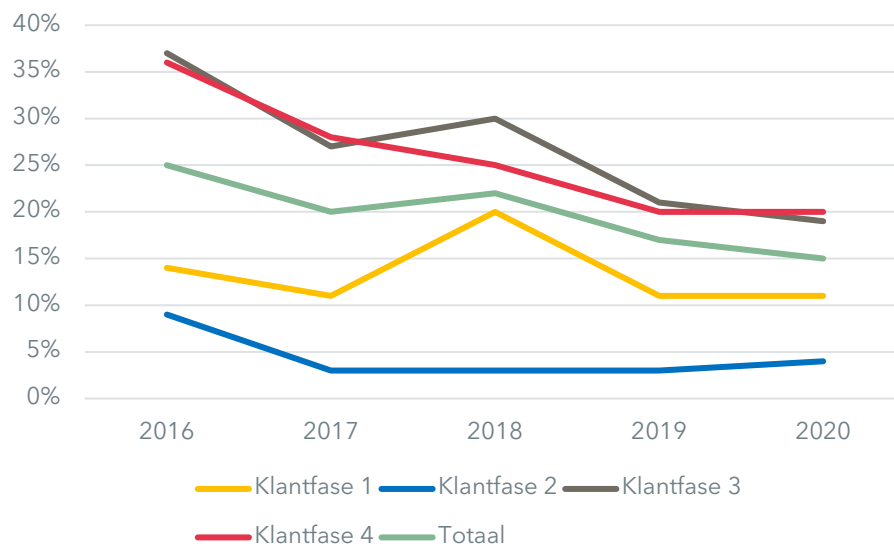
Periode 2016-2020

Aanvullende analyses van UWV over de periode 2016 t/m 2020 (figuur 3.7) laten zien dat sinds 2018 het percentage cliënten zonder dienstverlening in klantfasen 1, 3 en 4 verder is gedaald. Alleen in klantfase 2 is dit percentage ongeveer gelijk gebleven, maar daar is het aandeel zonder dienstverlening ook al zeer laag. **Deze cijfers laten zien dat het bereik van de dienstverlening na 2018 verder is toegenomen.**

De percentages in deze figuur zijn niet vergelijkbaar met de percentages over de periode 2010-2018, omdat daar is gekeken naar het ontvangen van dienstverlening per jaar. In de aanvullende analyse over 2016-2020 is gekeken naar het wel of niet ontvangen van dienstverlening per klantfase (die is gestart in een bepaald jaar).

⁹¹ Hek P de, AJ van der Toorn, E de Vleeschouwer, H Bakker. Arbeidsmarkt- en re-integratiepatronen van Wajongers met arbeidsvermogen. SEOR, Rotterdam, 2020.

Figuur 3.7 Percentage cliënten dat in de betreffende klantfase geen dienstverlening heeft gekregen (exclusief Wajongers die tussen 2010 en 2018 de gehele periode werkten in de sociale werkvoorziening) (NB het gaat hierbij om cliënten die in het betreffende jaar in die klantfase zijn gestart)



Bron: UWV (2024)

3.5 Redenen voor niet-bereik doelgroep

Om te bepalen of het niet ontvangen van dienstverlening als knelpunt moet worden gezien, is het relevant om te weten waarom Wajongers geen dienstverlening ontvangen: bereikt UWV hen niet, zien zij zelf van dienstverlening af en/of hebben zij geen dienstverlening nodig? SEOR heeft de re-integratiepatronen van Wajongers geïnventariseerd, op basis waarvan we meer weten over de achtergrondkenmerken van de doelgroep die weinig of geen dienstverlening ontvangt.

In de periode 2010 t/m 2018 heeft respectievelijk 30% (Wajong 2010) en 25% (oude Wajong) van de Wajongers minder dan één gesprek per jaar gehad (en geen trajecten gevolgd). Dit kan verschillende oorzaken hebben. Ten eerste hebben deze Wajongers een gunstige arbeidsmarktpositie ten opzichte van de groepen met meer dienstverlening. Zij hebben relatief vaak een baan, werken vaker duurzaam en hebben vaker een vast contract. Qua persoonskenmerken gaat het vaker om mensen met een somatische aandoening en met een hoger opleidingsniveau. Dit geldt voor zowel de oude Wajong als de Wajong 2010.

Bij de *Wajong 2010* hebben Wajongers met minder dan één gesprek per jaar relatief vaak een medische behandeling ondergaan die belemmerend is voor het kunnen ondernemen van re-integratieactiviteiten. Het is aannemelijk dat de dienstverlening dan minder intensief is (omdat ze bijvoorbeeld pas weer een gesprek of traject krijgen als een behandeling is afgerond).

Een gebrek aan dienstverlening wordt dus aan de ene kant verklaard doordat Wajongers (duurzaam) werken. Dit is een valide reden voor geen of weinig dienstverlening door UWV. Een andere verklaring is het hebben ondergaan van een medische behandeling die belemmerend is voor het kunnen ondernemen van re-integratieactiviteiten. Ook dit is een valide reden voor (tijdelijk) geen of weinig dienstverlening.

3.6 Bereik dienstverlening naar subgroepen

Om inzicht te krijgen in de mate waarin UWV alle Wajongers bereikt met de dienstverlening, kijken we ook naar de verschillen in inzet van dienstverlening naar achtergrondkenmerken.

De Hek e.a. (2020)⁹² hebben inzicht gegeven in de inzet van re-integratie-instrumenten naar achtergrondkenmerken van Wajongers (voor de periode 2010 t/m 2018). De resultaten zijn samengevat in tabellen 3.10 (Wajong 2010) en 3.11 (oWajong).

Daaruit blijkt het volgende:

- **Jongeren krijgen vaker dienstverlening dan ouderen.** Dat geldt zowel voor persoonlijke dienstverlening door UWV als voor trajecten ingekocht bij re-integratiebedrijven. Vooral boven de 45 jaar krijgen Wajongers minder vaak dienstverlening. Dit geldt zowel voor de oude Wajong als de Wajong 2010, maar binnen de oude Wajong zijn de verschillen in dienstverlening naar leeftijdscategorie groter dan bij de Wajong 2010. Achterliggende verklaringen voor deze verschillen tussen leeftijdscategorieën zijn niet in de literatuur beschreven. Waarschijnlijk speelt hierbij een rol dat oudere Wajongers aanzienlijk vaker werken dan jongere Wajongers (zie paragraaf 2.3.1).
- **Vrouwen hebben iets vaker gesprekken, maar minder vaak ingekochte re-integratietrajecten dan mannen.** Dit geldt zowel voor de oude Wajong als de Wajong 2010. Achterliggende verklaringen voor deze verschillen zijn niet in de literatuur beschreven.

Tabel 3.10 Dienstverlening binnen 9 jaar (2010-2018) naar kenmerk Wajonger – Wajong 2010⁹³

	% met persoonlijke dienstverle- ning UWV	% met ingekochte trajecten	% met dienst- verlening (totaal)	% zonder dienst- verlening	Aantal
<i>Diagnosecode</i>					
Autisme (ASS)	90%	62%	94%	6%	8.132
Verstandelijke beperking	89%	57%	92%	8%	15.679
Aandachtsstoornis	93%	64%	96%	4%	4.146
Overige ontwikkelingsstoornissen	93%	59%	96%	4%	2.132
Psychische aandoeningen	95%	50%	97%	3%	9.489
Somatische aandoeningen	90%	48%	92%	8%	6.097
<i>Leeftijdsklasse</i>					
Jonger dan 20	91%	60%	94%	6%	21.508
20 t/m 24	92%	53%	94%	6%	17.368
25 t/m 34	92%	50%	95%	5%	5.963
35 t/m 44	91%	45%	93%	7%	660
45 en ouder	81%	39%	85%	15%	176
<i>Geslacht</i>					

⁹² Hek P de, AJ van der Toorn, E de Vleeschouwer, H Bakker. Arbeidsmarkt- en re-integratiepatronen van Wajongers met arbeidsvermogen. SEOR, Rotterdam, 2020.

⁹³ Hek P de, AJ van der Toorn, E de Vleeschouwer, H Bakker. Arbeidsmarkt- en re-integratiepatronen van Wajongers met arbeidsvermogen. SEOR, Rotterdam, 2020.

Man	90%	59%	93%	7%	26.428
Vrouw	93%	52%	95%	5%	19.247
<i>Regeling bij instroom</i>					
Uitkerings-/werkregeling	93%	60%	96%	4%	27.331
Studieregeling	88%	49%	91%	9%	18.344
Totaal	91%	56%	94%	6%	45.675

Tabel 3.11 Dienstverlening binnen 9 jaar (2010-2018) naar kenmerk Wajonger - oude Wajong⁹⁴

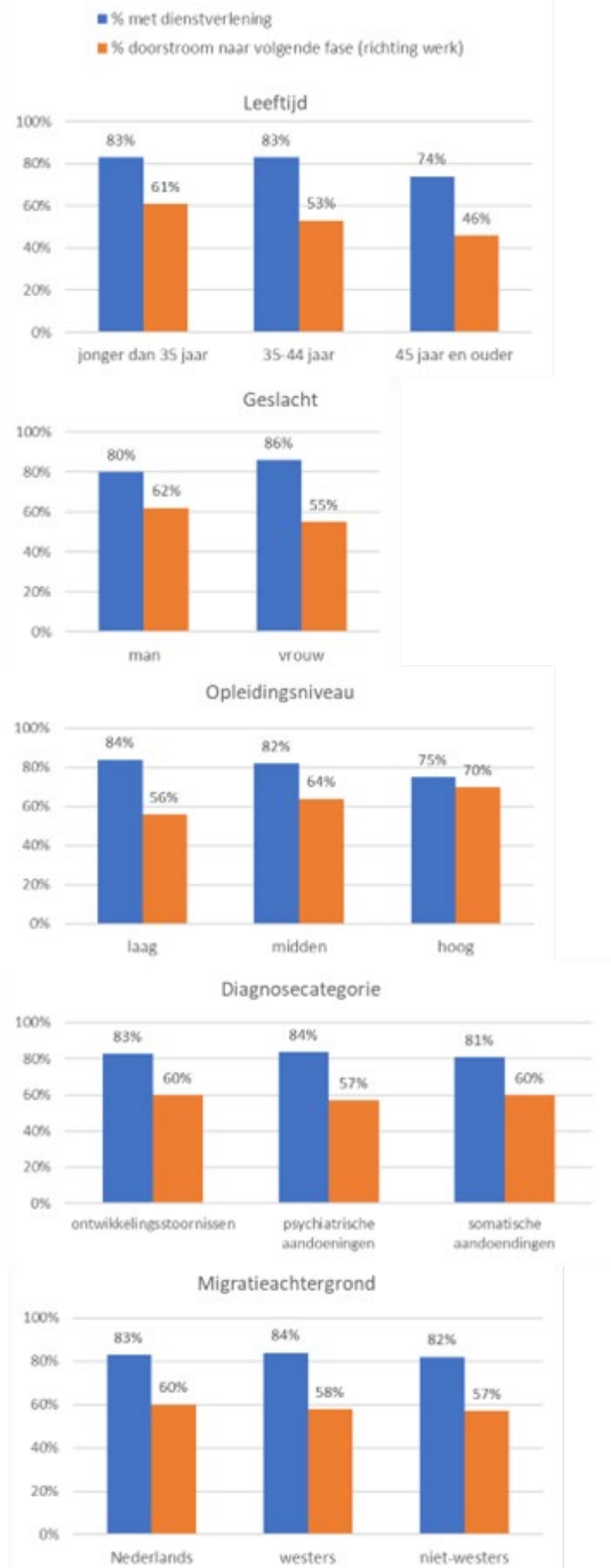
	% met				
	persoonlijke dienstverle- ning UWV	% met ingekochte trajecten	% totaal met dienst- verlening	% zonder dienst- verlening	Aantal
<i>Diagnosecode</i>					
Ontwikkelingsstoornissen	78%	48%	82%	18%	27.146
Psychische aandoeningen	81%	47%	86%	14%	18.529
Somatische aandoeningen	69%	36%	73%	27%	10.303
Onbekend	85%	46%	90%	10%	280
<i>Leeftijdsklasse</i>					
Jonger dan 20	85%	56%	89%	11%	11.726
20 t/m 24	81%	51%	86%	14%	21.660
25 t/m 34	76%	40%	79%	21%	16.726
35 t/m 44	65%	27%	68%	32%	4.782
45 t/m 54	34%	11%	39%	61%	1.164
55 t/m 64	17%		30%	70%	188
<i>Geslacht</i>					
Man	75%	48%	80%	20%	32.574
Vrouw	81%	43%	84%	16%	23.684
Totaal	78%	46%	82%	18%	56.258

Aanvullende analyses 2017-2019

Aanvullend is door UWV een analyse uitgevoerd van de inzet van dienstverlening (gesprekken en/of trajecten) voor cliënten die in de periode 2017 t/m 2019 in klantfasen 1 t/m 3 zijn gestart. Door klantfase 4 buiten beschouwing te laten spelen verschillen in het percentage werkenden tussen subdoelgroepen geen rol. In figuur 3.8 geven we de verschillen tussen subgroepen weer, in zowel de inzet van dienstverlening, alsook in de doorstroom naar een volgende klantfase. Met het toevoegen van informatie over de doorstroom kunnen we iets zeggen over het resultaat voor de subgroepen, en een eventuele samenhang tussen inzet dienstverlening en resultaat in termen van doorstroom.

⁹⁴ Hek P de, AJ van der Toorn, E de Vleeschouwer, H Bakker. Arbeidsmarkt- en re-integratiepatronen van Wajongers met arbeidsvermogen. SEOR, Rotterdam, 2020.

Figuur 3.8 Percentage cliënten met dienstverlening (gesprekken en/of trajecten) naar achtergrondkenmerken (bron: UWV, 2024)



Hieruit blijkt dat sommige groepen (mannen, hoger opgeleiden) relatief minder dienstverlening krijgen, maar wel vaker doorstromen naar een volgende fase. Mogelijk krijgen zij minder dienstverlening omdat zij dit minder nodig hebben. Er zijn ook groepen (vooral de leeftijdscategorie ouder dan 45 jaar) die minder dienstverlening krijgen en ook minder doorstromen naar de volgende fase.

De verschillen in inzet van dienstverlening tussen subgroepen zijn doorgaans beperkt, waaruit we kunnen concluderen dat de meeste groepen goed bereikt worden. Daar waar subgroepen relatief minder dienstverlening krijgen (zoals bij mannen en hoger opgeleiden), is de doorstroom naar een volgende fase doorgaans hoger. Dat lijkt er op te wijzen dat de dienstverlening door UWV wordt ingezet voor de groepen die dit het meest nodig hebben. Voor Wajongers ouder dan 45 jaar geldt dit niet. Zij krijgen minder dienstverlening en stromen minder vaak door richting een volgende fase of werk dan jongere subgroepen. Het zou interessant kunnen zijn om nader te onderzoeken welke oorzaken er zijn voor dit verschil, en of de dienstverlening voor deze doelgroep voldoende is. Mogelijk speelt hierbij een rol dat deze doelgroep vaker zelf afziet van dienstverlening.

3.7 Samenvatting uitvoering en bereik van de dienstverlening



Bij wijze van samenvatting geven we hieronder kort de belangrijkste elementen van dit hoofdstuk weer. De nadruk ligt hierbij op het doel van de dienstverlening 'UWV houdt alle Wajongers in beeld'. De (ervaren) kwaliteit van de dienstverlening komt aan de orde in hoofdstuk 4.

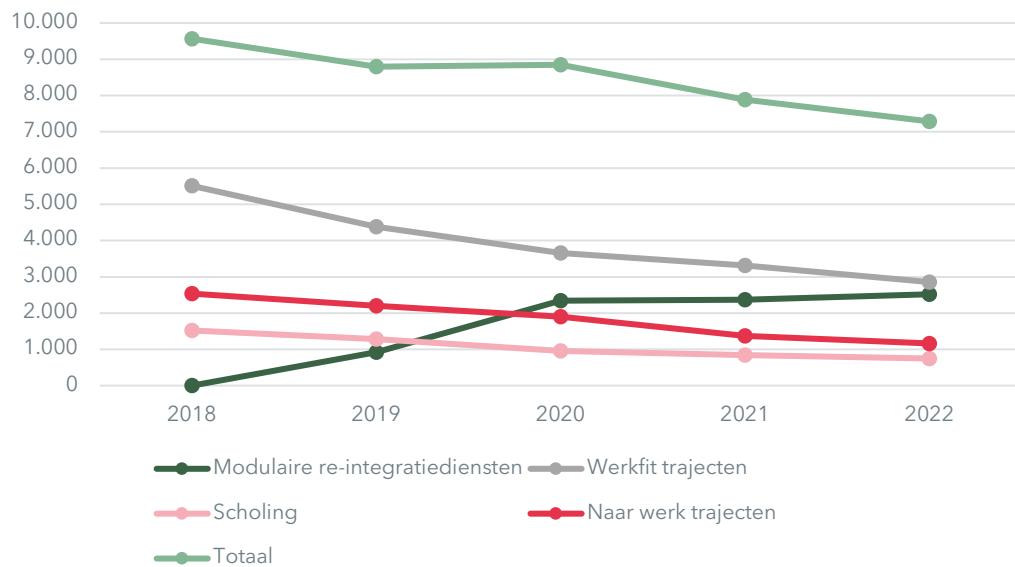
3.7.1 Doel: UWV houdt alle Wajongers in beeld

Om te bepalen of UWV alle Wajongers in beeld houdt, kijken we naar de ontwikkeling van de inzet van dienstverlening (aantal gesprekken en trajecten), het bereik van de doelgroep met deze dienstverlening en eventuele verschillen tussen subgroepen.

Inzet van dienstverlening

- In 2021 werden circa 155.000 gesprekken gevoerd en 5.000 werkplannen opgesteld. Dit aantal is gestegen ten opzichte van 2018 (+24%). In 2022 daalde het aantal gesprekken (-12%) en werkplannen (-73%) sterk.
- Als we kijken naar de ingekochte trajecten (modulaire dienstverlening, werkfit trajecten, scholing en naar werk trajecten) (figuur 3.9), is het totaal aantal ingezette trajecten tussen 2018 en 2022 gedaald met 24% (van 9.568 in 2018 naar 7.288 in 2022). Werkfit trajecten (klantfase 2) worden het vaakst ingezet, sinds 2020 gevolgd door de modulaire re-integratiediensten (klantfase 1).

Figuur 3.9 Samenvattend overzicht van inzet van trajecten door UWV voor de Wajongdoelgroep^{95,96}



Bereik van de doelgroep

Uiteraard is het, meer dan het absolute aantal ingezette gesprekken en trajecten, van belang om te weten welk deel van de doelgroep met deze dienstverlening wordt bereikt.

- In 2018 kreeg 79% van de Wajong2010 doelgroep een vorm van dienstverlening via UWV (75% persoonlijke dienstverlening, 25% ingekocht traject). In de doelgroep oude Wajong kreeg 51% een vorm van dienstverlening (49% persoonlijke dienstverlening, 15% ingekocht traject).
- Het percentage Wajongers met dienstverlening is sinds 2015 aanzienlijk gestegen. Daarmee is er sprake van een groter bereik en zijn er minder Wajongers waarmee UWV geen contact heeft. Nieuwe analyses laten zien dat het bereik van de Wajongdoelgroep in de periode 2018 tot 2020 verder is vergroot, na reeds een aanzienlijke stijging van het bereik in de periode 2015 tot 2018. Niet alle Wajongers hebben elk jaar een gesprek met UWV.
- Een gebrek aan dienstverlening wordt deels verklaard doordat Wajongers (duurzaam) werken. Een deel hiervan is werkzaam in een stabiel dienstverband in de sociale werkvoorziening. Dit is een valide reden voor geen of weinig dienstverlening door UWV. Een andere verklaring voor geen of weinig dienstverlening is het hebben ondergaan van een medische behandeling die belemmerend is voor het kunnen ondernemen van re-integratieactiviteiten. Ook dit is een valide reden voor (tijdelijk) geen of weinig dienstverlening.

Verschillen tussen subgroepen

- De verschillen in inzet van dienstverlening tussen subgroepen (naar geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, diagnose en migratieachtergrond) zijn beperkt, waaruit we kunnen concluderen dat de meeste Wajongers evenredig bereikt worden. Daar waar subgroepen relatief minder dienstverlening krijgen (zoals mannen en hoger opgeleiden), is de

⁹⁵ Graaf-Zijl M de, M Guiaux. Wat kopen we in voor wie? Inhoud en succes van ingekochte re-integratiedienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking. UWV, Amsterdam, 2020.

⁹⁶ Kwantitatieve informatie 2020. UWV, Amsterdam, 2021. / Berghuis H, Scholten J. Kwantitatieve informatie 2021. UWV, Amsterdam, 2022. / Kwantitatieve informatie 2022. UWV, Amsterdam, 2023.

doorstroom naar een volgende fase doorgaans hoger. Dat lijkt er op te wijzen dat de dienstverlening door UWV wordt ingezet voor de groepen die dit het meest nodig hebben. Wajongers ouder dan 45 jaar zijn hierop een uitzondering. Zij krijgen minder dienstverlening en stromen minder vaak door richting een volgende fase of werk dan jongere subgroepen. Het zou interessant kunnen zijn om nader te onderzoeken welke oorzaken er zijn voor dit verschil, en of de dienstverlening voor deze doelgroep voldoende is. Mogelijk speelt hierbij een rol dat deze doelgroep vaker zelf afziet van dienstverlening.

Kennislacunes: Wat we niet weten, op basis van de beschikbare informatie:

- Welke verklaringen er zijn voor de ontwikkeling in het totaal aantal gevoerde gesprekken (daling sinds 2020) en ingezette trajecten (daling sinds 2020). Dit kan een logisch gevolg zijn van de inzet in eerdere jaren in combinatie met het ontbreken van nieuwe instroom in de doelgroep, waardoor in latere jaren minder gesprekken of trajecten nodig of zinvol zijn. Maar mogelijk spelen ook andere factoren een rol.
- Wat de achtergronden zijn van een lagere inzet van dienstverlening aan de Wajongers van 45 jaar en ouder, terwijl zij minder vaak doorstromen naar volgende fasen. Wellicht ziet deze doelgroep vaker af van dienstverlening, maar mogelijk spelen ook andere factoren een rol.

Concluderend kunnen we stellen dat het bereik van de Wajongdienstverlening sinds 2018 is vergroot, nadat reeds in de periode 2015 tot 2018 sprake was van een aanzienlijke stijging in het bereik. Daardoor zijn er minder Wajongers waar UWV geen contact mee heeft. Toch hebben nog steeds niet alle Wajongers elk jaar een gesprek met UWV. Het aantal ingekochte re-integratiediensten is sinds 2018 gedaald. Vooralsnog is niet bekend waarom dit het geval is en of dit een blijvende ontwikkeling is.

Aard en werking van de dienstverlening

Hoofdstuk 4

Aard en werking van de instrumenten (microniveau)

Onderwerpen

- Ervaren meerwaarde en knelpunten vanuit perspectief professionals
- Ervaren meerwaarde en knelpunten vanuit perspectief Wajongers
- Ontwikkeling van vakmanschap professionals

Doelen en neveneffecten

- UWV beschikt over passend instrumentarium
- UWV-professionals zetten de instrumenten gericht en op maat in.
- Wajongers voelen zich gezien, gehoord en geholpen.
- Het vakmanschap van professionals wordt door UWV ontwikkeld en geborgd

Dit hoofdstuk geeft meer inzicht in de aard en werking van de dienstverlening, vanuit de perspectieven van de Wajongers en de professionals van UWV. We focussen hiermee op het microniveau en meer kwalitatieve informatie over de dienstverlening: Wat is volgens de Wajongers en de professionals de meerwaarde van de dienstverlening? En waar zitten knelpunten? Wat zijn de werkzame mechanismen: wat werkt voor wie onder welke omstandigheden? Daarnaast kijken we naar de manier waarop UWV de kwaliteit van de dienstverlening waarborgt door ontwikkeling van het vakmanschap van professionals (paragraaf 4.3). In paragraaf 4.1 beschrijven het perspectief van de Wajongers zelf en in 4.2 komt het perspectief van de professionals aan de orde. Dit hoofdstuk sluit af met een samenvatting.

4.1 Perspectief Wajongdoelgroep

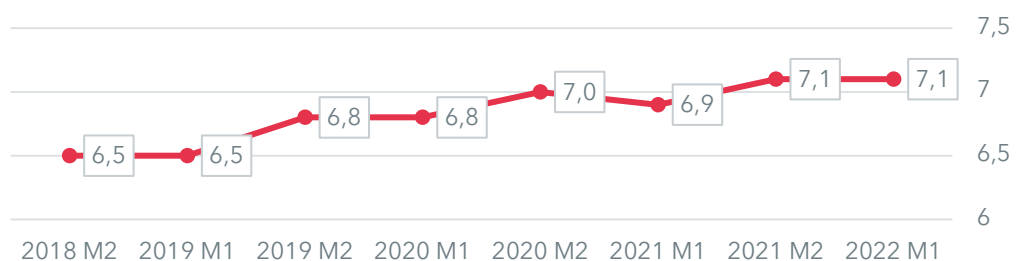
Om meer zicht te krijgen op de werkzaamheid van de verschillende onderdelen van de dienstverlening, zijn bronnen geraadpleegd die inzicht geven in de ervaringen van de Wajongdoelgroep. De ervaringen van de doelgroep geven geen inzicht in het werkelijke effect ten opzichte van een situatie zonder dienstverlening, maar geven wel inzicht in de mate waarin zij zich geholpen of ondersteund voelen door de dienstverlening en zelf het gevoel hebben dat de dienstverlening hen heeft geholpen bij (het zetten van stappen in de richting van) arbeidsparticipatie. Er zijn geen bronnen die inzicht geven in de werkzame mechanismen (waarom werkt het) vanuit het perspectief van de doelgroep.

We maken een onderscheid tussen de ervaren meerwaarde van de gesprekken met UWV en de ervaren meerwaarde van ingezette trajecten en voorzieningen.

4.1.1 Algemene tevredenheid met UWV dienstverlening

In de klantgerichtheidsmonitor van UWV wordt gekeken naar de tevredenheid van Wajongers. In figuur 4.1 is te zien dat de algemene tevredenheid van Wajongers met arbeidsvermogen over UWV tussen 2018 en 2022 is toegenomen van een gemiddeld cijfer 6,5 naar een 7,1.

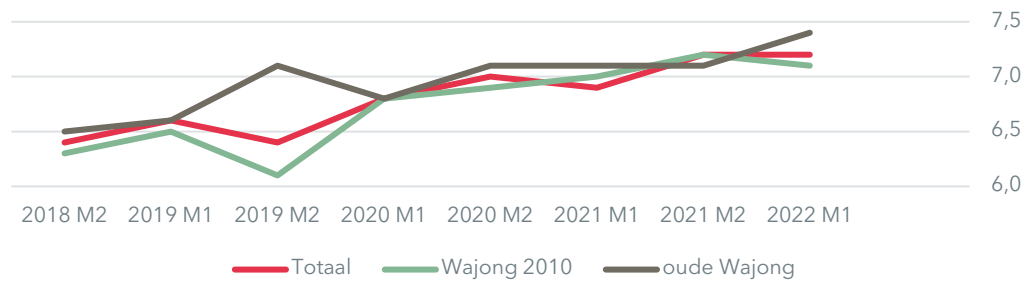
Figuur 4.1 Algemene tevredenheid met UWV bij Wajongers (oWajong en Wajong 2010) met arbeidsvermogen in de periode 2018-2022⁹⁷



Figuur 4.2 laat zien dat ook de tevredenheid van Wajongers over de UWV-dienstverlening bij het vinden van werk in deze jaren is toegenomen. Voor de Wajong2010 steeg het gemiddelde cijfer van een 6,3 naar een 7,1. Voor de oWajong steeg dit gemiddelde cijfer van een 6,5 naar een 7,4.

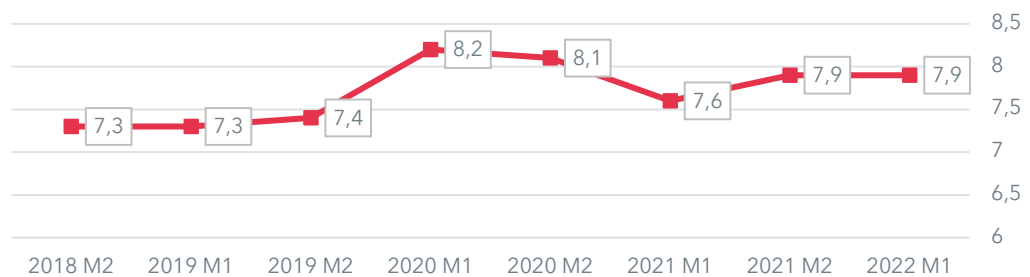
⁹⁷ Wajong Oud/2010 door de ogen van de klant. Rapportage Klantgerichtheidsmonitor Wajong oud/2010. MWM², Amsterdam. Metingen: tweede helft 2018 t/m eerste helft 2022.

Figuur 4.2 Tevredenheid van Wajongers (oWajong en Wajong2010) met UWV-dienstverlening bij het vinden van werk in de periode 2018-2022⁹⁸



De algemene tevredenheid met de gesprekken bij UWV is tussen 2018 en 2022 eveneens licht gestegen, van gemiddeld een cijfer 7,3 naar 7,9 (zie figuur 4.3).

Figuur 4.3 Algemene tevredenheid van Wajongers (oWajong en Wajong 2010) met de gesprekken bij UWV⁹⁹



Ook de Nederlandse Arbeidsinspectie deed meermaals onderzoek naar de ervaringen van Wajongers met de ondersteuning door UWV. Daaruit blijkt dat Wajongers met arbeidsvermogen in 2020 positiever zijn dan in 2018 over de duidelijkheid van de ontvangen informatie, de wijze waarop UWV hen bejegt, de mate van contact en de mate waarin de ondersteuning zinvol, voldoende en tijdig wordt bevonden. De totale dienstverlening van UWV beoordelen Wajongers in dit onderzoek van 2020 gemiddeld met een 6,4. Dat is hoger dan in 2018 en vergelijkbaar met 2015.¹⁰⁰

4.1.2 Meerwaarde van gesprekken

In figuur 4.4 geven we de aspecten weer die iets zeggen over de ervaren meerwaarde van de gesprekken met UWV op basis van de Klantgerichtheidsmonitor van UWV.

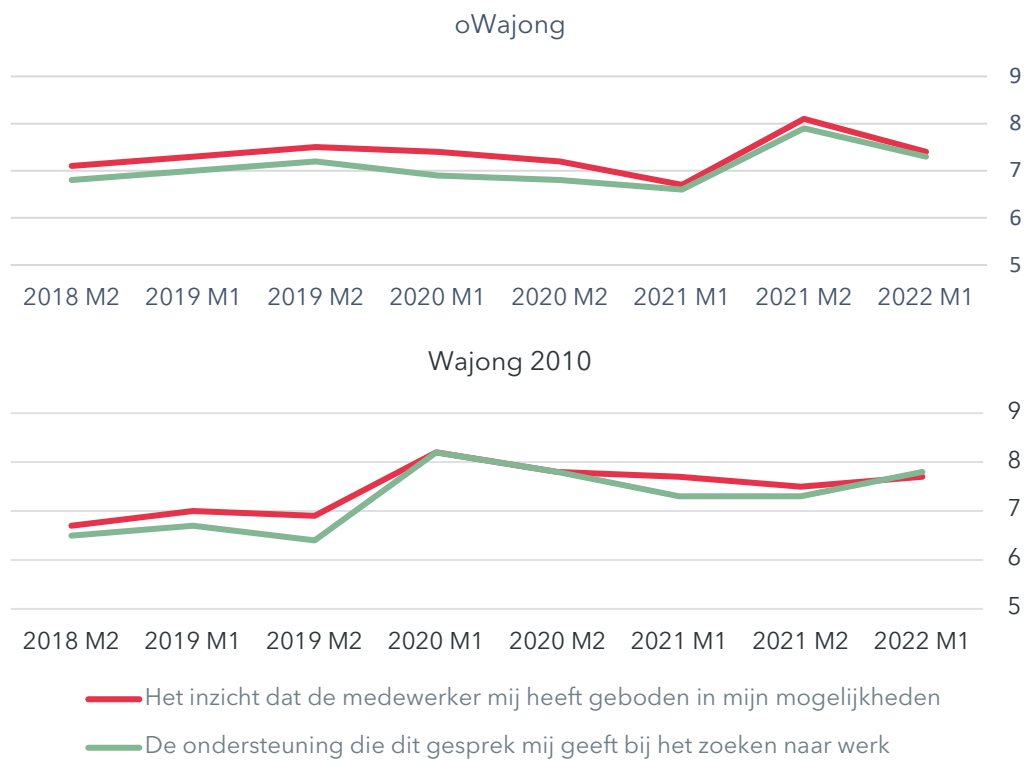
Daaruit blijkt dat de Wajongers tussen 2018 en 2022 positiever zijn gaan oordelen over 'het inzicht dat de medewerker mij heeft geboden in mijn mogelijkheden' en 'de ondersteuning die dit gesprek mij geeft bij het zoeken naar werk'. Als we de situatie in 2018 en 2022 vergelijken, is de waardering iets meer gestegen bij de doelgroep Wajong2010 dan bij de groep oWajong.

⁹⁸ Wajong Oud/2010 door de ogen van de klant. Rapportage Klantgerichtheidsmonitor Wajong oud/2010. MWM², Amsterdam. Metingen: tweede helft 2018 t/m eerste helft 2022.

⁹⁹ Wajong Oud/2010 door de ogen van de klant. Rapportage Klantgerichtheidsmonitor Wajong oud/2010. MWM², Amsterdam. Metingen: tweede helft 2018 t/m eerste helft 2022.

¹⁰⁰ Klantperspectief Wajong 2020. Nederlandse Arbeidsinspectie, Den Haag, 2022.

Figuur 4.4 Ervaren meerwaarde van het gesprek met UWV voor Wajongers in de periode 2018-2022^{101 102}



4.1.3 Meerwaarde van trajecten en voorzieningen

Onderzoek naar het klantperspectief Wajong van de Nederlandse Arbeidsinspectie geeft meer inzicht in de ervaren meerwaarde van de dienstverlening door de Wajongers. We bespreken de resultaten in deze paragraaf.

Effect van dienstverlening op kans op werk, motivatie en zelfvertrouwen

Ruim een kwart van alle respondenten schat in dat de ontvangen ondersteuning vanuit UWV de kans op werk positief heeft beïnvloed, één op de vijf geeft aan dat men door deze hulp extra gemotiveerd is geraakt om werk te zoeken en een nog iets kleiner deel (17%) ervaart meer zelfvertrouwen dankzij UWV. De meeste Wajongers ervaren geen substantieel verschil op deze aspecten als gevolg van de genoten ondersteuning, of zeggen zelf het effect van de hulp niet goed in te kunnen schatten. Vanaf 2015 neemt het aandeel Wajongers dat van mening is dat de hulp de kans op werk heeft vergroot wel geleidelijk toe. Een beperkt deel van minder dan 10% denkt dat de kans op werk, motivatie of zelfvertrouwen zijn afgenomen vanwege de hulp vanuit UWV.¹⁰³

¹⁰¹ Wajong Oud/2010 door de ogen van de klant. Rapportage Klantgerichtheidsmonitor Wajong oud/2010. MWM², Amsterdam. Metingen: tweede helft 2018 t/m eerste helft 2022.

¹⁰² De klantgerichtheidsmonitor die UWV zelf uitvoert is sinds 2018 op vergelijkbare wijze verricht. Metingen voor 2018 hadden een andere vraagstelling en zijn buiten beschouwing gelaten. Het responspercentage van de klantgerichtheidsmonitor ligt tussen de 5% en 12%.

¹⁰³ Klantperspectief Wajong 2020. Nederlandse Arbeidsinspectie, Den Haag, 2022.

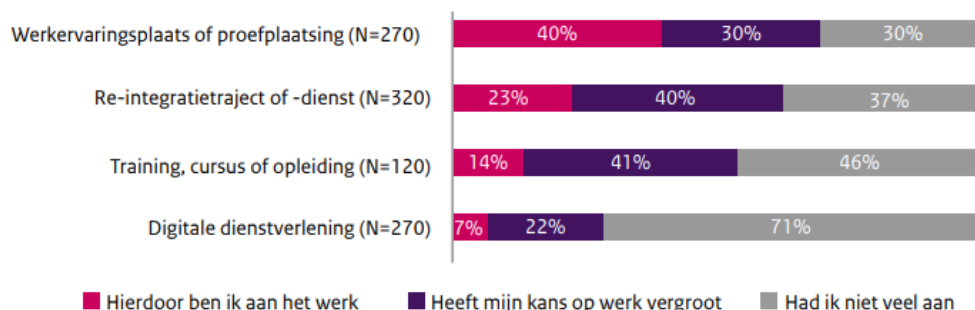
Figuur 4.5 Effect van hulp UWV op kans op werk, motivatie en zelfvertrouwen (N=1.230) ¹⁰⁴

Onder Wajongers die concrete afspraken hebben gemaakt met UWV over de te ontvangen re-integratieondersteuning is zo'n 60% van mening dat specifiek deze afspraken de kans op het vinden (of behouden) van werk vergroten. Dit is vergelijkbaar met de meting uit 2018. ¹⁰⁵

Effect van verschillende typen ondersteuning

Uit het onderzoek van de Nederlandse Arbeidsinspectie blijkt dat Wajongers de bijdrage van specifieke vormen van ondersteuning op hun kans op re-integratie verschillend inschatten (zie figuur 4.6):

- Een werkervaringsplaats of proefplaatsing heeft volgens Wajongers het grootste effect: 40% die het afgelopen jaar op een dergelijke plek is geplaatst, schat zelf in hierdoor daadwerkelijk aan het werk te zijn gekomen en nog eens 30% denkt dankzij deze plek meer kans op werk te maken.
- Ook ontvangers van een re-integratiedienst (of traject) zijn in meerderheid positief: bijna twee op de drie van hen denkt op zijn minst dat het traject de kans op werk heeft vergroot.
- Het oordeel over trainingen, cursussen en opleidingen is minder vaak positief. Iets meer dan de helft van de Wajongers die het afgelopen jaar dergelijke ondersteuning heeft gebruikt, vindt dat deze hulp een positief effect heeft gehad op zijn kans op werk. Een aanzienlijk deel (46%) schat in dat deze hulp geen positief effect had op de kans op werk.
- Digitale vormen van ondersteuning, zoals via werk.nl, leveren tot slot volgens Wajongers maar een beperkte bijdrage aan het vergroten van de kans op werk. ¹⁰⁶

Figuur 4.6 Effect van gebruikte ondersteuningsvorm op kans op werk ^{107 108}

¹⁰⁴ Klantperspectief Wajong 2020. Nederlandse Arbeidsinspectie, Den Haag, 2022.

¹⁰⁵ Klantperspectief Wajong 2020. Nederlandse Arbeidsinspectie, Den Haag, 2022.

¹⁰⁶ Klantperspectief Wajong 2020. Nederlandse Arbeidsinspectie, Den Haag, 2022.

¹⁰⁷ Klantperspectief Wajong 2020. Nederlandse Arbeidsinspectie, Den Haag, 2022.

¹⁰⁸ N is het aantal respondenten dat het jaar voor het invullen van de enquête van deze vorm van ondersteuning gebruikt heeft gemaakt en de vraag over de meerwaarde ervan heeft beantwoord.

De effectiviteit van deze afzonderlijke ondersteuningsvormen wordt vergelijkbaar ingeschat als bij de meting door de Inspectie SZW in 2018.¹⁰⁹

Wajongers die tijdens hun werk zijn ondersteund door een jobcoach zijn overwegend positief over de meerwaarde van hun jobcoach: bijna de helft denkt zonder deze hulp (eerder) uitgevallen te zijn en zeven op de tien schat in dat de jobcoach zijn kans om te kunnen blijven werken heeft vergroot. Dit is vergelijkbaar met de bevindingen tijdens de meting uit 2018.¹¹⁰

4.1.4 Knelpunten en verbetermogelijkheden

Ondanks de positieve ontwikkeling vanuit het klantperspectief, constateert de Nederlandse Arbeidsinspectie ook enkele belangrijke aandachtspunten. Het belangrijkste aandachtspunt is de **toegankelijkheid van de re-integratieondersteuning**: Minder dan de helft van de Wajongers is van mening goed geïnformeerd te worden over deze ondersteuning en vindt het makkelijk om hulp te krijgen om aan het werk te komen (of te blijven). Ook vindt een minderheid dat UWV voldoende rekening houdt met zijn of haar specifieke ondersteuningsbehoefte bij het werkfit worden en/of de bemiddeling naar werk. Wanneer een Wajonger zelf om ondersteuning vraagt bij UWV, dan zegt net iets meer dan de helft de ondersteuning te ontvangen die men zelf nodig acht.¹¹¹

Onderzoek naar afwegingen die professionals maken bij re-integratie, laat zien dat er een discrepantie is tussen de beleving van de professional en de klant. Daar waar professionals benoemen dat zij veel factoren uit de categorie klantgerelateerde factoren meewegen, geven veel klanten juist aan dat het voor hen voelt alsof hun wensen, behoeften en belangen onvoldoende worden meegenomen in het afwegingsproces van professionals. Het blijkt dat klanten het soms lastig vinden om de redenering van professionals te volgen en niet altijd begrijpen waarom welke keuze wordt gemaakt. Klanten hebben de behoefte om meer meegenomen te worden in het afwegingsproces van professionals. Ook vinden zij het belangrijk dat de impact van de gemaakte keuzes en beslissingen met hen wordt besproken.¹¹²

De rapportages over de enquêtes van de klantgerichtheidsmonitor van UWV¹¹³ en het onderzoek naar het klantperspectief Wajong van de Nederlandse Arbeidsinspectie¹¹⁴, geven ook inzicht in de verbetermogelijkheden die Wajongers zien voor de dienstverlening door UWV. Het onderzoek naar ervaringen met begeleiding van werk naar werk (als een Wajonger zijn baan verliest en op zoek moet naar een nieuwe baan) geeft eveneens aanknopingspunten voor verbetering vanuit cliëntperspectief op basis van onder andere 15 interviews met werknemers met een Wajonguitkering¹¹⁵.

Belangrijke verbeterpunten zijn:

- Een goede bereikbaarheid van UWV, waarbij een vast contactpersoon bij UWV wenselijk is.

¹⁰⁹ Klantperspectief Wajong 2020. Nederlandse Arbeidsinspectie, Den Haag, 2022.

¹¹⁰ Klantperspectief Wajong 2020. Nederlandse Arbeidsinspectie, Den Haag, 2022.

¹¹¹ Klantperspectief Wajong 2020. Nederlandse Arbeidsinspectie, Den Haag, 2022.

¹¹² Bennenbroek F, A Buckle, A Drijvers, N Kistemaker, R Oomkens, S Rossetti, L Salome, R van der Schoor, M Wachter. Afwegingen bij re-integratie en jobcoaching. Panteia, Muzus, Zinziz, Zoetermeer, 2021.

¹¹³ Wajong Oud/2010 door de ogen van de klant. Rapportage Klantgerichtheidsmonitor Wajong oud/2010. MWM², Amsterdam. Metingen: tweede helft 2018 t/m eerste helft 2022.

¹¹⁴ Klantperspectief Wajong 2020. Nederlandse Arbeidsinspectie, Den Haag, 2022.

¹¹⁵ Graaf-Zijl M de, L Dumhs, N van Raaij. Onbeperkt aan het werk in de Wajong. Hoe UWV en jobcoaches mensen bij baaneinde beter kunnen begeleiden van werk naar werk. UWV, Amsterdam, 2022.

- Meer contactmomenten, waardoor de actuele situatie beter in beeld gehouden kan worden.
- Meer hulp en uitleg over bijvoorbeeld regels, formulieren en financiële consequenties van aan het werk gaan.
- Wajongers willen zich bovendien gehoord voelen, door bijvoorbeeld aandacht voor hun behoeften en het gevoel dat er actie voor hen wordt ondernomen. Dit kan ook bijdragen aan meer maatwerk in de ondersteuning.
- Meer duidelijkheid over bij wie Wajongers met welke vragen terecht kunnen.
- Specifiek bij Wajongers waarvan de baan gaat eindigen, is de snelheid waarmee ze worden geholpen door UWV een knelpunt. Dit hangt samen met de eerder genoemde punten van de bereikbaarheid en het hebben van een duidelijk contactpersoon. Ook bij Wajongers die aan het werk zijn, zijn meer contactmomenten wenselijk.

4.1.5 Samenvatting perspectief Wajongdoelgroep

Hieronder vatten we de beschikbare kennis over het perspectief van de Wajongdoelgroep samen, met een onderscheid tussen de ervaren meerwaarde van de dienstverlening en de ervaren knelpunten en verbetermogelijkheden.

Ervaren meerwaarde van de dienstverlening

- Uit de beschikbare onderzoeken onder de Wajongdoelgroep is te concluderen dat er sinds 2018 sprake is van een positieve ontwikkeling in de **algemene waardering van de ondersteuning door UWV**. Wajongers zijn bijvoorbeeld positiever over de duidelijkheid van de informatie, de bejegening en de mate en wijze van ondersteuning. De ondersteuning door UWV wordt gemiddeld als voldoende beoordeeld.
- De **waardering van de gesprekken** met UWV is tussen 2018 en 2022 toegenomen, in iets sterkere mate bij de doelgroep Wajong2010 dan bij de doelgroep oWajong.
- Gevraagd naar de **meerwaarde van de ondersteuning** geven de meeste Wajongers aan dat de ontvangen hulp vanuit UWV hun kans op werk en motivatie om werk te zoeken niet wezenlijk heeft beïnvloed. Een minderheid van ongeveer een kwart is wel uitgesproken positief over de meerwaarde van de genoten ondersteuning voor de kans op werk.
- Van de Wajongers waarvoor recent dienstverlening is ingezet, is een meerderheid van mening dat concrete afspraken met UWV over re-integratieactiviteiten, een werkervaringsplaats, proefplaatsing of een re-integratiedienst of -traject hun **kans op werk** heeft vergroot. Ook degenen die ondersteuning hebben gekregen van een jobcoach zijn in meerderheid van mening dat deze ondersteuning hun kans om aan het werk te blijven heeft vergroot.

Ervaren knelpunten en verbetermogelijkheden

Onderzoek naar ervaren knelpunten door de Wajongdoelgroep laten zien dat er verbetering mogelijk is op het vlak van communicatie en snelheid, bijvoorbeeld te bereiken door een vast contactpersoon met meer contactmomenten en meer ruimte voor uitleg over regelingen en afspraken en ook over gemaakte keuzes.

4.2 Perspectief professionals UWV

In 2021 is een kwalitatieve evaluatie uitgevoerd van het Wajong dienstverleningsmodel, waarbij het perspectief centraal stond van de professionals die in de praktijk werken met het

dienstverleningsmodel: de adviseurs intensieve dienstverlening en de arbeidsdeskundigen. In deze paragraaf beschrijven we achtereenvolgens de algemene tevredenheid van de professionals met de dienstverlening (is de dienstverlening van meerwaarde voor de Wajongers?), de meerwaarde van gesprekken en trajecten en de werkzame mechanismen.

4.2.1 Algemene tevredenheid met de dienstverlening

Professionals vinden dienstverleningsmodel voor merendeel Wajongers van toegevoegde waarde...

Professionals stellen dat de inzet van passende dienstverlening door UWV vanuit het Wajong dienstverleningsmodel 2018, die is toegesneden op de klantsituatie, er voor het merendeel van de Wajongers voor zorgt dat de belemmeringen die arbeidsparticipatie in de weg staan, worden opgeheven dan wel beheersbaar worden gemaakt. Hierdoor worden hun mogelijkheden om te werken maximaal benut en komen en blijven zij vaker aan het werk. Het in beeld hebben en houden van Wajongers (monitoring) is hierbij essentieel om passende dienstverlening te kunnen bieden.

...maar niet voor iedereen

Het Wajong dienstverleningsmodel 2018 lijkt volgens de professionals dus voor het merendeel van de Wajongers effectief. Dit geldt echter niet voor de gehele populatie Wajongers. Een deel van de Wajongers is wegens, bijvoorbeeld, een te grote caseload van professionals in combinatie met complexe problematiek van die Wajongers, **niet voldoende in beeld** bij UWV-professionals. Daardoor kunnen zij ook geen passende dienstverlening gericht op het vergroten van de (arbeids)participatie bieden aan deze klanten.

Daarnaast heeft een deel van de Wajongers volgens professionals **(duurzaam) geen arbeidsvermogen**. Zij kunnen in ieder geval tijdelijk, maar volgens de professionals in sommige gevallen (waarschijnlijk) ook duurzaam niet werken (dit betreft vooral Wajongers in klantfase 1). Voor een deel geldt dat complexe (multi)problematiek dusdanig is dat arbeidsvermogen zeker op de korte en middellange termijn niet tot de mogelijkheden behoort, maar dat ook voor de langere termijn niet uitgesloten kan worden dat zij niet verder komen dan klantfase 1. Een zeer klein deel van de Wajongers wil geen betaald werk doen. Voor de meeste Wajongers geldt dat zij willen werken, zeggen professionals.

In algemene zin beamen de meeste professionals dat met name Wajongers uit de oWajong in beperkte mate activerende dienstverlening ontvingen vóór de invoering van het dienstverleningsmodel 2018. Zij vinden het dan ook aannemelijk dat de mogelijkheden van Wajongers om te werken hierdoor niet maximaal zijn benut. Professionals merken dat er onder deze Wajongers een aanzienlijke groep is die (zeer) lange tijd niets heeft hoeven doen en nu nauwelijks nog in beweging (richting werk) te krijgen is, ook niet met de mogelijkheden binnen het huidige dienstverleningsmodel.¹¹⁶

¹¹⁶ Oomkens R, A Drijvers, F Bennenbroek, A Bindels, N Kistemaker, L Salomé. Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong. Panteia, Zinziz, Muzus, 2022.

4.2.2 Meerwaarde van gesprekken

De meerwaarde van de insteek van het dienstverleningsmodel, dat alle Wajongers in beeld moeten zijn en blijven, wordt door de professionals onderschreven: zij vinden dit ook voor de klant van grote toegevoegde waarde. De professionals stellen dat het belangrijk is om een actueel klantbeeld te (blijven) houden, zodat er ingesprongen kan worden op relevante ontwikkelingen en om weloverwogen en onderbouwde vervolgstappen te kunnen maken, en daarmee passende dienstverlening kan worden geboden.

Hierbij is het belangrijk dat er een goede klant-professional relatie kan worden opgebouwd: veel Wajongers hebben UWV in het verleden niet op zo'n manier ervaren, terwijl zij hier wel behoefte aan hebben.¹¹⁷

4.2.3 Meerwaarde van trajecten

In deze paragraaf gaan we in op de door professionals ervaren meerwaarde van de trajecten die ingezet kunnen worden.

Inkoop diensten bij re-integratiebureaus

Professionals zien veel toegevoegde waarde in de inkoop van **modulaire re-integratiediensten** in klantfase 1. De modulaire re-integratiediensten zijn zowel voor de professional als de klant een laagdrempelige en flexibele vorm van dienstverlening die doorgaans goed op maat te maken is. De mogelijkheid dat Wajongers in kleine stappen kunnen werken aan maatschappelijke of sociale participatie zien zij als grote meerwaarde en een belangrijke toevoeging aan de dienstverlening.

Ook van **Werkfit en Naar werk** vinden de meeste professionals dat deze een toegevoegde waarde hebben voor de Wajonger. Werkfit is vaak goed passend in te richten voor de klant en sluit aan op diens ontwikkelbehoeften. Het gaat hier ook om een relatief laagdrempelige aanpak, waarbij de Wajonger werk kan ervaren en tegelijkertijd geobserveerd kan worden. De belangrijkste toegevoegde waarde van Naar werk-trajecten is dat daarbinnen de mogelijkheid bestaat om te werken aan het creëren van een baan rondom de Wajonger (job carving). Ook het ontwikkelen van competenties voor het zoeken en adequaat reageren op baanopeningen is een belangrijke toegevoegde waarde.

De toegevoegde waarde van **inkoop van scholing** is dat deze de mogelijkheid biedt om gerichte korte opleidingen rondom praktische competenties in te zetten: dit levert de Wajonger relatief snelle ontwikkeling op en maakt bemiddeling naar werk beter mogelijk.

Uit een 'onbeweegbare situatie' komen door schakelfunctie en praktijkassessment

Waar het ging om de toepasbaarheid van het model, viel op dat veel professionals relatief weinig gebruik maakten van de schakelfunctie en praktijkassessments. Tegelijkertijd zijn de professionals die dit wel inzetten, hier zeer positief over. Dit met name omdat beide onderdelen volgens professionals die hier veel ervaring mee hebben, goed zijn in te zetten bij klanten en in situaties waarin professionals vaak niet meer goed weten wat ze nog kunnen doen om te zorgen dat de Wajonger stappen gaat maken.

De **schakelfunctie** kan voor een belangrijk deel van de Wajongers in klantfase 1 de cruciale stap zijn om te gaan werken aan (multi)problematiek die (arbeids)participatie zodanig in de weg staat dat zij zonder die hulpverlening niet verder komen. Een goede relatie met de Wajonger is hierin

¹¹⁷ Oomkens R, A Drijvers, F Bennenbroek, A Bindels, N Kistemaker, L Salomé. Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong. Panteia, Zinziz, Muzus, 2022.

een werkzaam bestandsdeel om de schakelfunctie uit te kunnen voeren: de klant is dan beter te bewegen richting externe hulpverlening, vertrouwt er eerder op dat dit in zijn belang is en blijft ook beter in contact met de UWV professional na doorverwijzing. Dat laatste is, samen met goede samenwerking met de hulpverlener (indien mogelijk), van grote meerwaarde om aangehaakt te blijven en ook weer stappen richting verdere re-integratie te maken zodra dat weer kan.

De **praktijkassessments** bieden juist bij Wajongers waar zowel professional als klant niet goed weten 'hoe nu verder' te komen zeer veel inzicht in mogelijkheden en belemmeringen. Dit kan goed helpen om gezamenlijke overeenstemming over vervolgstappen te bereiken, deze goed te onderbouwen en kan zo leiden tot verdere (passende) activering. Daarnaast kan het ook juist onderbouwing opleveren om een herbeoordeling arbeidsvermogen aan te vragen, als dat van toepassing is.

Vanuit deze bevindingen kan verondersteld worden dat deze en andere activiteiten die minder vaak ingezet worden, zoals begeleiding bij scholing, ook minder vaak dan voor Wajongers eigenlijk gewenst zou zijn worden ingezet. Zij lijken mogelijkheden te bieden om Wajongers die nu niet of moeizaam verder komen op weg te helpen en passender dienstverlening te bieden. Tegelijkertijd is het mogelijk dat deze activiteiten minder vaak ingezet worden doordat ze op minder Wajongers van toepassing zijn en bij minder Wajongers passen. Om hier een beter beeld van te krijgen en na te gaan of het vaker inzetten van deze activiteiten aanbeveling verdient is het goed om vanuit de principes van evidence based practice ook de ervaringen, wensen en inzichten van Wajongers zelf rondom deze activiteiten in kaart te brengen.¹¹⁸

4.2.4 Werkzame mechanismen

Professionals benoemen de volgende (algemene) werkzame mechanismen binnen het model die maken dat de beoogde effecten worden gerealiseerd:

- **Laagdrempeligheid**

Doordat het model uit verschillende componenten bestaat die goed op elkaar aansluiten en passen bij verschillende klantsituaties, vinden de professionals de dienstverlening laagdrempelig voor Wajongers. De verschillende onderdelen vormen als het ware 'stepping stones' voor de Wajongers waarmee zij steeds een stapje dichterbij (betaald) werk kunnen komen.

- **Maatwerk**

Doordat er een breed aanbod is, kan de professional maatwerk bieden en zo passende dienstverlening inzetten die is toegesneden op de grote diversiteit aan klantsituaties. Dit zorgt er volgens de professionals voor het merendeel van de Wajongers voor dat de belemmeringen die arbeidsparticipatie in de weg staan, beheersbaar worden of worden opgeheven en hun mogelijkheden om te werken maximaal worden benut.¹¹⁹

4.2.5 Knelpunten vanuit perspectief professionals

In de kwalitatieve evaluatie hebben professionals knelpunten benoemd die zij ervaren in de dienstverlening. In hoofdlijnen zien zij de volgende knelpunten:

¹¹⁸ Oomkens R, A Drijvers, F Bennenbroek, A Bindels, N Kistemaker, L Salomé. Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong. Panteia, Zinziz, Muzus, 2022.

¹¹⁹ Oomkens R, A Drijvers, F Bennenbroek, A Bindels, N Kistemaker, L Salomé. Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong. Panteia, Zinziz, Muzus, 2022.

Monitoring niet altijd optimaal door wisselende contactpersonen en te grote caseload

Door professionals wordt regelmatig aangegeven dat zij meer tijd en middelen voor monitoring zouden willen hebben. Nu is het niet altijd mogelijk om alle Wajongers voldoende in beeld te hebben en houden om de meest passende dienstverlening te bieden. Zij hebben de ruimte om monitoring op maat in te richten, maar lopen daarbij tegen de beperkingen van hun caseload en beschikbare tijd aan. Het is volgens professionals wenselijk dat klanten een vast contactpersoon bij UWV hebben.

In klantfasen 2 en 3 wordt de meeste dienstverlening uitbesteed aan coaches van re-integratiebureaus. Professionals van UWV zouden de monitoring soms liever meer in eigen hand houden, zodat obstakels tijdig ondervangen kunnen worden. Nu komen signalen soms te laat binnen. Werkdruk en beschikbare tijd zijn redenen waardoor de professional nu niet altijd die meer betrokken rol kan pakken.

Model niet flexibel, terwijl flexibiliteit cruciaal is voor maatwerk

Het dienstverleningsmodel biedt in theorie ruimte voor flexibiliteit, vanuit het uitgangspunt: 'inkoop, tenzij...' en de mogelijkheden om met goede onderbouwing af te wijken van richtlijnen of protocollen. Professionals delen dat deze flexibiliteit van belang is om maatwerk te kunnen leveren voor de Wajongers en dat maatwerk de kansen op re-integratie doet toenemen. Echter, niet alle professionals ervaren deze ruimte en flexibiliteit. Soms omdat zij zich er niet van bewust zijn dat die flexibiliteit mogelijk is. Maar professionals geven soms ook aan dat er door het management (te) strak op protocollen wordt gestuurd en dat het inkoopkader niet altijd 'meegaat' in de argumenten en hun professioneel oordeel. Hierin lijken overigens zowel verschillen tussen individuele professionals als regionale verschillen te bestaan. Tegelijkertijd zijn er namelijk ook professionals die dit anders ervaren. Zij ervaren wel de mogelijkheid om het model flexibel in te zetten en benutten de procedures binnen UWV op zo'n manier dat ze ten dienste van de klant staan.

Druk op Wajongers staat duurzaamheid van gemaakte stappen soms in de weg

Laagdrempeligheid en stap voor stap kunnen werken aan re-integratie zonder dat er al te veel druk op ligt, zijn belangrijke werkzame mechanismen voor veel Wajongers om stappen te zetten in hun proces richting werk. In dat proces hebben Wajongers nu soms echter meer tijd nodig dan voor de verschillende onderdelen aangeschreven staat. Om ervoor te zorgen dat deze Wajongers toch duurzame stappen in hun re-integratie maken, is het niet alleen nodig om bovengenoemde flexibiliteit in het model te benutten. Het is ook belangrijk dat er binnen het traject niet te veel druk wordt uitgeoefend op het behalen van doelen. Vooral binnen klantfase 2 en 3 zien professionals dat er op sommige Wajongers binnen de externe ingekochte trajecten te veel druk wordt uitgeoefend om (te snel) een vervolgstap te ondernemen. In de bemiddeling naar werk wordt bovendien geconstateerd dat er weinig aan job carving wordt gedaan en dat het WSP te vaak vanuit de vacatures denkt in plaats van vanuit de Wajonger. Op deze manier worden Wajongers gestimuleerd om op een voor hen te snelle wijze vervolgstappen te zetten die mogelijk onvoldoende aansluiten op zijn of haar specifieke belemmeringen en mogelijkheden. Juist bij Wajongers kan de match tussen werkgever, werk en werkomstandigheden van cruciaal belang zijn om tot een lange verbintenis te komen.

Dienstverlening bij baaneinde

Uit specifiek onderzoek naar de dienstverlening aan werkende Wajongers bij een baaneinde, komt als door arbeidsdeskundigen ervaren knelpunt naar voren dat het opstarten van dienstverlening naar nieuw werk veel vertraging kent, waardoor van werk naar werk vaak niet

gerealiseerd kan worden¹²⁰. Factoren die daarbij volgens arbeidsdeskundigen een belemmerende rol spelen zijn:

- Te weinig tijd voor intensieve interactie met de werkende Wajonger en diens werkgever.
- Te veel tijd kwijt met andere zaken (zoals ingewikkelde brieven uitleggen 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.
- Knelpunten in de samenwerking tussen de werkzoekenden- en werkgeversdienstverlening: meer structurele uitwisseling en communicatie, meer kennis bij WSP over Wajongdoelgroep. Korte lijnen tussen de AD/AID en WSP zijn van belang voor een goede samenwerking.¹²¹

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.¹²²

Als knelpunt wordt tevens signaleerd dat de jobcoach geen formele rol heeft bij het bemiddelen naar een nieuwe baan en (na)zorg rondom een baaneinde, terwijl UWV-professionals onvoldoende tijd hebben voor (intensievere) begeleiding van werkende Wajongers. Daarom zou een uitbreiding van de taken van jobcoaches met nazorg en jobfinding kunnen worden overwogen.¹²³ Dit advies wordt onderschreven door het onderzoek dat UWV heeft uitgevoerd naar verbetermogelijkheden voor jobcoaching, als onderdeel van een bredere modernisering van de inzet van jobcoaching.¹²⁴

Knelpunten in de specifieke trajecten

Ook zien professionals enkele **beperkingen aan de specifieke trajecten** die ze kunnen inzetten:

- De **schakelfunctie** (klantfase 1) is een onderdeel waar professionals kritisch over zijn. Dat gaat vooral over toepasbaarheid en (vertrouwen in) effectiviteit. Professionals hebben vaak maar beperkte kennis en een beperkt netwerk op het gebied van passende beschikbare hulpverlening. Klanten hebben vaak angst of weerstand om externe hulpverlening aan te

¹²⁰ Graaf-Zijl M de, L Dumhs, N van Raaij. Onbeperkt aan het werk in de Wajong. Hoe UWV en jobcoaches mensen bij baaneinde beter kunnen begeleiden van werk naar werk, UWV 2022.

¹²¹ Graaf-Zijl M de, L Dumhs, N van Raaij. Onbeperkt aan het werk in de Wajong. Hoe UWV en jobcoaches mensen bij baaneinde beter kunnen begeleiden van werk naar werk, UWV 2022.

¹²² Wajong Oud/2010 door de ogen van de klant. Rapportage Klantgerichtheidsmonitor Wajong oud/2010. MWM², Amsterdam. Metingen: tweede helft 2018 t/m eerste helft 2022.

¹²³ Wajong Oud/2010 door de ogen van de klant. Rapportage Klantgerichtheidsmonitor Wajong oud/2010. MWM², Amsterdam. Metingen: tweede helft 2018 t/m eerste helft 2022.

¹²⁴ Graaf-Zijl, M de, L Dumhs, M Wijnhoven. Jobcoaching onder de loep. Verbetermogelijkheden externe jobcoaching: onderzoeksrapportage. UWV SBK, Amsterdam, 2023.

gaan. En doen zij dit wel, dan komen ze vaak op lange wachtlijsten en betwijfelen professionals bij veel van de klanten of het daadwerkelijk tot verbeteringen zal leiden.

- Bij **Werkfittrajecten** (klantfase 2) zien ze dat deze soms onvoldoende aansluiten op de behoeften van de klant. De begeleiding is niet altijd intensief en persoonlijk genoeg, en het tempo van de trajecten ligt soms te hoog. Voor Wajongers die langere tijd in klantfase 1 en 2 verblijven of die terugval ervaren werkt het opnieuw aanbieden van een werkfittraject vaak onvoldoende.
- Met de **praktijkassessments** (klantfase 2) hebben de meeste professionals geen of heel weinig ervaring. Dat komt doordat het als aparte module nog niet zo lang tot de dienstverlening behoort, maar ook doordat veel van de professionals niet goed weten hoe, wanneer of waarvoor de praktijkassessments ingezet kunnen worden. Een verbeterpunt is professionals voorzien van meer kennis en handvatten omtrent het uitvoeren en de meerwaarde van de praktijkassessments.
- De **Workshop Succesvol naar werk** (SNW) (klantfase 3) wordt het minst positief beoordeeld, aangezien de groepsgewijze aanpak minder geschikt is voor de doelgroep door veel voorkomende beperkingen op sociaal vlak.
- **Scholing** (klantfase 3) is niet voor elke Wajonger even geschikt. Door hun problematiek kan het moeilijk zijn een opleiding te volgen of voltooien. Professionals vinden het inkopen van scholing en het overzicht houden van beschikbare opleidingen omslachtig en onoverzichtelijk. Zij zouden vanuit UWV meer ondersteund kunnen worden in het verkrijgen van overzicht.
- De dienst **Begeleiding bij scholing** (klantfase 3) sluit niet goed aan bij alle behoeften. Professionals zouden willen dat de begeleidingsmogelijkheden worden uitgebreid.
- De **'Naar werk'-trajecten** (klantfase 3) voorzien niet altijd in de behoeften van de Wajonger. Er wordt vaak een behoorlijke druk op de Wajonger uitgeoefend om op een baanopening te reageren of deze te accepteren. De druk die wordt uitgeoefend is voor een deel van de doelgroep te hoog en kan averechts werken: een negatieve werkervaring, een beëindigd contract en een grotere afstand tot de arbeidsmarkt dan ervoor.
- Over het **inzetten van het werkgeversservicepunt (WSP)** verschillen de meningen tussen regio's. In de meerderheid van de regio's vinden professionals dat het WSP te veel vanuit de vacatures denkt en Wajongers op die manier matcht met werkgevers. Het WSP zou te weinig handelen vanuit de specifieke behoeften, belemmeringen en mogelijkheden van de Wajonger.

Gewenste aanvullingen op de dienstverlening

Professionals vinden ten slotte de volgende aanvullingen op de dienstverlening wenselijk:

- **Klantfase 1: dienstverlening voor klanten met ernstige problematieken:** Professionals stellen dat er meer gespecialiseerde en intensievere dienstverlening aangeboden zou kunnen worden voor de klanten met de ernstigste problematieken, die al zeer langdurig in klantfase 1 zitten en bij wie iedere motivatie ontbreekt stappen te gaan zetten op het gebied van participatie. In de praktijk zou dit ingevuld kunnen worden door nog een fase voorafgaand aan deze klantfase in te richten waarin een op deze groep klanten gespecialiseerd team met hen aan de slag gaat.
- **Terugval uit klantfase 2 of 3 naar klantfase 1: 'on-hold' functie:** Volgens meerdere professionals zou het voor de groep klanten die terugvalt uit een andere klantfase goed zijn om een 'on hold' functie (weer) mogelijk te maken: het traject waar de klant op dat moment in zit, of het werk dat deze doet, zou dan voor een bepaalde duur gepauzeerd moeten

kunnen worden, zodat de klant kan herstellen. Zodra de klant er weer toe in staat is, zou deze hetzelfde traject weer moeten kunnen vervolgen, mét dezelfde re-integratieprofessional of werkgever (in het geval van een werkervaringsplek of proefplaatsing). Dit borgt continuïteit voor de klant en verhoogt de motivatie om weer terug te keren, aldus deze professionals.

- **Klantfase 2 of 3: Wajongers die vaker werkloos zijn geraakt:** Een suggestie van professionals voor aanvulling op de dienstverlening in fase 2 is begeleiding specifiek gericht op de groep Wajongers die vaker werkloos is geraakt en die daardoor de hoop op een goede baan verloren heeft.
- **Klantfase 4: Begeleiding bij startend ondernemerschap.** Sommige professionals geven aan dat zzp'ers teveel aan hun lot worden overgelaten. Het zou daarom goed zijn om ook voor hen jobcoaching of een andere vorm van begeleiding bij startend ondernemerschap te bieden.

4.2.6 Samenvatting perspectief professionals

Hieronder vatten we de beschikbare kennis over het perspectief van de UWV-professionals samen, met een onderscheid tussen enerzijds de ervaren meerwaarde en de werkzame elementen van de dienstverlening en anderzijds de ervaren knelpunten

Ervaren meerwaarde en werkzame elementen van de dienstverlening

Professionals vinden dat de inzet van passende dienstverlening door UWV vanuit het Wajong dienstverleningsmodel 2018, er voor het merendeel van de Wajongers voor zorgt dat de belemmeringen die arbeidsparticipatie in de weg staan, worden opgeheven dan wel beheersbaar worden gemaakt. Daardoor worden hun mogelijkheden om te werken benut en komen en blijven zij vaker aan het werk.

Professionals achten monitoring essentieel om de Wajongers in beeld te hebben en houden en daardoor passende dienstverlening te kunnen bieden. Het opbouwen van een goed klant-professional relatie is hierbij van belang.

Laagdrempeligheid en maatwerk zijn volgens professionals de werkzame elementen van de dienstverlening. Doordat er een breed aanbod is, kan de professional maatwerk bieden en zo passende dienstverlening inzetten die is toegesneden op de grote diversiteit aan klantsituaties. De klant kan stapsgewijs werken aan een ontwikkeling richting werk. De professionals zijn overwegend positief over de toegevoegde waarde van de inkoop van modulaire re-integratiediensten, werkfit en naar werk trajecten en scholing voor de Wajongdoelgroep. Professionals maken nog relatief weinig gebruik van de schakelfunctie en praktijkassessments, die ook nog relatief nieuw zijn. Professionals die dit wel inzetten, zijn hier zeer positief over, omdat beide onderdelen goed in te zetten zijn bij klanten en in situaties waarin professionals vaak niet meer goed weten wat ze nog kunnen doen om te zorgen dat de Wajonger stappen gaat maken.

Ervaren knelpunten

Een eerste knelpunt dat de professionals ervaren in de uitvoering is dat het hen nog niet lukt om alle Wajongers voldoende in beeld te krijgen en te houden, om hen passende dienstverlening te kunnen bieden. De monitoring werkt niet optimaal, door onder andere wisselende contactpersonen en de caseload van professionals. Daarnaast ervaren niet alle professionals de ruimte en flexibiliteit om maatwerk te leveren, die het dienstverleningsmodel in theorie wel

biedt. Ook signaleren professionals dat er met name bij de extern ingekochte trajecten teveel druk gezet wordt op het zetten van vervolgstappen, wat de duurzaamheid van de gezette stappen soms juist in de weg kan staan, omdat er daardoor minder ruimte is om goed aandacht te hebben voor een goede aansluiting van de vervolgstap bij de specifieke belemmeringen en mogelijkheden van de Wajonger.

Een tweede knelpunt hangt samen met de samenstelling van de doelgroep en de mate waarin de Wajongers toegeleid kunnen worden naar werk. Een deel van de Wajongers (met name in klantfase 1) heeft volgens professionals (duurzaam) geen arbeidsvermogen, waardoor toeleiding naar werk niet mogelijk is. Een aanzienlijk deel van de Wajongers uit de oWajong die lange tijd niet zijn geactiveerd door UWV is nauwelijks nog in beweging te krijgen richting werk. Daarnaast wil ook een (klein) deel van de Wajongers geen betaald werk doen.

In de begeleiding van Wajongers bij een baaneinde (van werk naar werk) zien professionals vooral knelpunten in de snelheid van het opstarten van dienstverlening en in de samenwerking tussen werkzoekenden- en werkgeversdienstverlening.

4.3 Randvoorwaarden

In deze paragraaf komen de randvoorwaarden aan de orde die voor professionals nodig zijn voor het uitvoeren van het dienstverleningsmodel. Met randvoorwaarden doelen we op factoren binnen UWV, die van belang zijn voor professionals om de dienstverlening aan Wajongers goed uit te kunnen voeren. In hoeverre zijn deze randvoorwaarden aanwezig? En welke stappen zet UWV om de juiste randvoorwaarden te creëren?

4.3.1 Randvoorwaarden volgens professionals

Professionals benoemden in de kwalitatieve evaluatie van het dienstverleningsmodel Wajong een aantal factoren die de toepasbaarheid van het model in de weg staan. Het gaat om enkele randvoorwaarden die volgens sommigen niet optimaal zijn, maar wel essentieel zijn om dienstverlening te bieden conform het dienstverleningsmodel:

- Om het model optimaal te laten functioneren is het belangrijk dat er een **goede afstemming** is **tussen de verschillende divisies binnen UWV**. Rondom Wajongers doen zich vaak ontwikkelingen voor waarin zij in eenzelfde periode met verschillende divisies te maken kunnen hebben.
- Een deel van de professionals ervaart gebrek aan de **mogelijkheden om af te wijken van (protocollen binnen) het Inkoopkader Re-integratiediensten**. Zij ervaren minder flexibiliteit en vertrouwen in het professioneel oordeel, terwijl dit volgens hen nodig is om ook echt passende dienstverlening te kunnen bieden. Naast dat de inkoop van diensten die buiten de gangbare procedures (zoals een herhaling van een dienst of traject) administratief veel werk is voor professionals waarin makkelijk fouten kunnen sluipen, wordt ook gesteld dat het vaak veel moeite kost dit voor elkaar te krijgen, terwijl dit wel in het belang van de klant wordt geacht.
- **Helderheid voor professionals over de te volgen procedures** en de specifieke mogelijkheden rondom en binnen het inzetten van activiteiten, is een randvoorwaarde die nog niet altijd geborgd is. Professionals kunnen hierdoor onterecht ervaren of denken dat bepaald gewenst maatwerk voor de Wajonger niet mogelijk is, waardoor dit ten koste kan gaan van de dienstverlening aan de klant. Onder deze randvoorwaarde van helderheid valt ook de

behoefte aan handvatten met betrekking tot de schakelfunctie, praktijkassessments en het inzetten van (begeleiding bij) scholing.

- Een andere factor is **tijd en capaciteit**. Om alle klanten voldoende passende activerende dienstverlening te bieden, is voldoende tijd nodig voor de begeleiding van Wajongers. Professionals ervaren echter soms dat zij onvoldoende tijd hebben om alle klanten de aandacht te geven die nodig is, vanwege bijvoorbeeld een te grote caseload en veel benodigde werktijd voor andere (administratieve) zaken. Dit capaciteitsprobleem signaleren de professionals van Werkbedrijf ook bij de divisie SMZ, waar sprake is van een groot tekort aan verzekeringsartsen, wat op zijn beurt (een soepel verloop van) de procedures rondom herbeoordelingen van arbeidsvermogen in de weg kan staan.¹²⁵

Dienstverlening bij baaneinde

Uit het onderzoek naar dienstverlening aan werkende Wajongers (klantfase 4) bij baaneinde, blijkt dat de geraadpleegde arbeidsdeskundigen vooral positief zijn 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. 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 jobcoachaantvragen 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.¹²⁶

Financiële gevolgen van aan het werk gaan

Als algemeen knelpunt bij het naar werk begeleiden van Wajonger, merken professionals op dat er weerstanden kunnen spelen die Wajongers ervan weerhouden om aan het werk te gaan. Zo gaat een Wajonger er in sommige gevallen financieel niet of nauwelijks op vooruit door te gaan werken. Dit kan voor Wajongers een principieel punt zijn om werk te weigeren of er ervoor zorgen dat Wajongers gedemotiveerd raken om te werken.¹²⁷

Onderzoek van de Nederlandse Arbeidsinspectie benoemt ook de **systematiek van verrekening van inkomsten** als belangrijk aandachtspunt: de meerderheid van de Wajongers die aan het werk zijn of gewerkt hebben vindt deze systematiek (te) moeilijk te doorgronden. Ook vindt slechts een derde van deze Wajongers dat UWV de gevolgen van betaald werk op het totale inkomen afdoende uit heeft kunnen leggen.¹²⁸

¹²⁵ Oomkens R, A Drijvers, F Bennenbroek, A Bindels, N Kistemaker, L Salomé. Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong. Panteia, Zinziz, Muzus, Zoetermeer, 2022.

¹²⁶ Graaf-Zijl M de, L Dumhs, N van Raaij. Onbepikt aan het werk in de Wajong. Hoe UWV en jobcoaches mensen bij baaneinde beter kunnen begeleiden van werk naar werk, UWV 2022.

¹²⁷ Oomkens R, A Drijvers, F Bennenbroek, A Bindels, N Kistemaker, L Salomé. Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong. Panteia, Zinziz, Muzus, Zoetermeer, 2022.

¹²⁸ Klantperspectief Wajong 2020. Nederlandse Arbeidsinspectie, Den Haag, 2022.

In 2021 is het rapport 'Als verrekenen een beperking is' gepubliceerd, waarin in kaart is gebracht tegen welke problemen mensen met een arbeidsbeperking (waaronder Wajongers) aanlopen als hun inkomen verrekend wordt met de uitkering. Daaruit blijkt dat de problemen met inkomstenverrekening omvangrijk zijn en zowel financiële als psychische gevolgen (kunnen) hebben. De gevolgen van de inkomstenverrekening werken bestaansonzekerheid in de hand en ontmoedigen daardoor arbeidsparticipatie.¹²⁹

Met ingang van 1 januari 2021 zijn de rekenregels in de Wajong vereenvoudigd, om zo bovengenoemde problemen aan te pakken. Het voert te ver om in dit rapport precies uit te leggen wat de vereenvoudiging inhoudt. Een overzicht van de veranderingen is te vinden in de 'factsheet vereenvoudigde Wajong per 1 januari 2021'.¹³⁰

De helft van de Wajongers geeft verder aan onbekend te zijn met mogelijkheden om het totale inkomen, mocht dit beneden sociaal minimum uitkomen, vanuit UWV middels de Toeslagenwet aan te laten vullen. Daarbij valt op dat deze bekendheid met circa 40% vooral laag is onder Wajongers die aangeven niet goed rond te kunnen komen van het totale huishoudinkomen. Hoewel op basis van de enquête niet vastgesteld kan worden in welke mate er onder deze laatste groep rechthebbenden op een toeslag op basis van de Toeslagenwet voorkomen, is het wel aannemelijk dat de potentieel rechthebbenden zich juist in deze groep bevinden.¹³¹

4.3.2 Ontwikkeling van vakmanschap van professionals

Het uiteindelijke doel van de doorontwikkeling van de Wajongdienstverlening is de effectiviteit van die dienstverlening te verhogen, en te zorgen dat meer Wajongers (duurzaam) aan het werk zijn. Om de effectiviteit van de dienstverlening te vergroten is niet alleen de intensiteit van de dienstverlening van belang, maar ook de kwaliteit van de dienstverlening. De kwaliteit van de dienstverlening wordt mede bepaald door het handelen van de professionals: hun vakmanschap doet ertoe. Het zijn de professionals die de gesprekken met de Wajongers voeren en keuzes maken voor de inzet van dienstverlening, en daarmee de effectiviteit van de dienstverlening mede bepalen.

De uitvoering van re-integratieondersteuning ligt primair bij arbeidsdeskundigen en adviseurs intensieve dienstverlening. UWV heeft in de afgelopen jaren op verschillende manieren ingezet op het vakmanschap van deze professionals. We onderscheiden achtereenvolgens:

1. Opleiding en training van professionals,
2. Versterking van de functionele lijn door inzet van stafarbeidsdeskundigen, en
3. Methodisch kader en ontwikkeling instrumenten.

Opleiding en training

Voor arbeidsdeskundigen biedt de Academie SMZ Arbeid & Gezondheid van het Centraal Expertise Centrum ruim 40 cursussen en trainingen aan. Naast de beroepsopleiding tot arbeidsdeskundige zijn dit diverse na- en bijscholingstrajecten, zoals bijvoorbeeld: 'methodisch re-integreren', 'werk en psyche' en 'participatiegericht interview'. Uit een evaluatie van de AD beroepsopleiding in 2019/2020 is gebleken dat UWV een goede beroepsopleiding verzorgt die

¹²⁹ Visser S de, M van Ommeren, S Kistemaker, L Salomé, P Doelen, F Kuiper. Als verrekenen een beperking is. Optimalistic, Muzus, Stimulansz, 2021.

¹³⁰ <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/wajong/documenten/publicaties/2021/01/01/factsheet-vereenvoudigde-wajong-per-1-januari-2021>

¹³¹ Klantperspectief Wajong 2020. Nederlandse Arbeidsinspectie, Den Haag, 2022.

voldoet aan alle criteria, uitgangspunten en eindtermen van de door de NVvA gecertificeerde opleiding tot arbeidsdeskundige. De opleiding is aangepast op basis van de uit de evaluatie voortgekomen verbeterpunten. De opleiding is in zijn nieuwe vorm per 1 januari 2023 van start gegaan. Arbeidsdeskundigen kunnen ook nascholingen en seminars volgen bij externe (commerciële) aanbieders en bij de AD Academie van beroepsvereniging NVvA.

Voor de arbeidsdeskundigen heeft UWV als minimale eis dat ze zowel geregistreerd zijn bij de Stichting Register Arbeidsdeskundigen als dat zij gecertificeerd zijn conform de certificeringsregeling van de Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen. Hiertoe dienen arbeidsdeskundigen aantoonbaar hun vak bij te houden via na- en bijscholing en/of deelname aan onderzoeken en door deelname aan onderlinge toetsing. UWV stelt tijd ter beschikking om het vakmanschap bij te houden.

Adviseurs intensieve dienstverlening kunnen via de eigen Academie van UWV Werkbedrijf trainingen volgen. Ook arbeidsdeskundigen kunnen van deze opleidingen gebruik maken. De leerlijn voor nieuwe medewerkers (AID's) is in 2020 aangepast. Naast specifieke modules over de Wajong-doelgroep, is er in de nieuwe leerlijn bijvoorbeeld ook aandacht voor het Kader methodische aanpak reïntegratie (KMR) en het werkplan. Aanleidingen voor de aanpassingen waren:

- De dienstverlening aan Wajong-cliënten werd in steeds grotere mate uitgevoerd door de AID's (waar dat voorheen alleen door arbeidsdeskundigen werd gedaan).
- Er werden steeds meer medewerkers direct als AID aangenomen, terwijl de leerlijn aanvankelijk was bedoeld voor medewerkers die vanuit de basisdienstverlening (WW) doorstroomden naar de intensieve dienstverlening.

Modules die specifiek gericht zijn op de Wajong-doelgroep zijn:

- Klantreis WIA en Wajong
- Wet- en regelgeving Wajong
- Rechten en Plichten Wajong
- AG klanten empoweren verdiepingsmodule Wajong

Deze modules worden standaard gevolgd door alle nieuwe adviseurs intensieve dienstverlening, aangezien deze zijn opgenomen in de leerlijn. Ook voor AID's die langere tijd bij UWV werkzaam zijn, zijn nieuwe trainingen beschikbaar gekomen die specifiek gericht zijn op de Wajong-klant en het KMR. De keuze om een training te volgen neemt de AID in samenspraak met de manager. De rol van de managers in het borgen van het vakmanschap kan echter, aldus vertegenwoordigers van stafarbeidsdeskundigen en de Academie, beter worden ingericht. Er is namelijk geen structurele vorm van verantwoording (en controle) over de invulling ervan. Werkdruk kan ertoe leiden dat de ruimte voor het werken aan professionele ontwikkeling door medewerkers niet altijd gevoeld wordt.

De Academie monitort en evalueert de trainingen met input van de deelnemers. De trainingen 'wet- en regelgeving Wajong' en 'rechten en plichten Wajong' kregen in 2022 van de deelnemers respectievelijk een score voor effectiviteit van 6,0 (n=156) en 5,8 (n=63) op een schaal van 1 tot 7. Onder 'effectiviteit' valt de tevredenheid over de training, de mate waarin nieuwe kennis en/of vaardigheden zijn opgedaan en de toepasbaarheid van het geleerde in de praktijk. De meer algemene trainingen over het KMR en de 'inkoop van re-integratiediensten' kregen een waardering van respectievelijk 6,3 (n=82) en 6,0 (n=34).

Het aantal ingevulde evaluaties geeft een goede indicatie van het aantal deelnemers aan de trainingen, aangezien deelnemers pas na het invullen van de evaluatie een bewijs van deelname ontvangen. In de volgende tabel is het aantal deelnemers aan enkele relevante trainingen weergegeven. Daaruit blijkt dat in 2021 en 2022 door veel medewerkers trainingen zijn gevolgd die specifiek betrekking hebben op de Wajongdoelgroep, en daarnaast ook bredere relevante trainingen. Zo worden er meer trainingen aangeboden gericht op multiproblematiek en psychische kwetsbaarheid, die ook relevant zijn voor de Wajongdoelgroep.

Tabel 4.1 Jaarlijks aantal deelnemers aan trainingen die relevant zijn voor de Wajongdoelgroep (schatting op basis van het aantal ingevulde evaluaties)

	2019	2020	2021	2022
Wajong wet- en regelgeving	88	41	372	156
Wajong rechten en plichten				63
Kader methodische aanpak re-integratie			638	82
Inkoop re-integratiediensten			119	34

Bron: UWV (2023)

Versterking van functionele lijn door inzet stafarbeidsdeskundigen

Om de sturing op kwaliteit en vakmanschap te bevorderen heeft UWV het aantal stafarbeidsdeskundigen uitgebreid. De stafarbeidsdeskundigen ondersteunen de uitvoering van de dienstverlening op vakinhoudelijk gebied, wat onder andere belangrijk is gezien de toenemende complexiteit van de problematiek van de klanten. Deze ondersteuning behelst:

- Coaching van individuele medewerkers;
- Het bevorderen van vakinhoudelijk overleg;
- Ondersteuning bij implementaties van nieuwe of bijgestelde dienstverlening;
- Het gevraagd en ongevraagd uitvoeren van kwaliteitstoetsen.

Daarnaast brengen de stafarbeidsdeskundigen het perspectief van de professional in bij de beleidsvoorbereiding. De stafarbeidsdeskundigen hebben ook een rol bij de inzet en ondersteuning van de praktijkbegeleiders in het kader van de opleiding van AID's.¹³²

Het aantal stafarbeidsdeskundigen is in de afgelopen jaren aanzienlijk uitgebreid. In 2009 waren er binnen UWV zeven stafarbeidsdeskundigen werkzaam. In 2023 zijn dat circa 40 stafarbeidsdeskundigen.¹³³

Methodisch kader en ontwikkeling instrumenten

UWV heeft het Kader methodische aanpak re-integratie (KMR) centraal gesteld in de dienstverlening aan burgers met een afstand tot de arbeidsmarkt. Alle professionals binnen UWV WERKbedrijf hebben hiertoe in 2020 een opleiding gevolgd. Het kader is in 2018 ontwikkeld. Met dit kader wordt op basis van een eenduidige en gesystematiseerde analyse de situatie van de klant in beeld gebracht in termen van ondersteunende en belemmerende factoren. Deze analyse wordt vertaald naar een gerichte aanpak voor de klant waarbij zoveel als

¹³² Leercontext startende Adviseur intensieve dienstverlening. Rollenbeschrijving en ondersteuning. Intern document, 8 maart 2023.

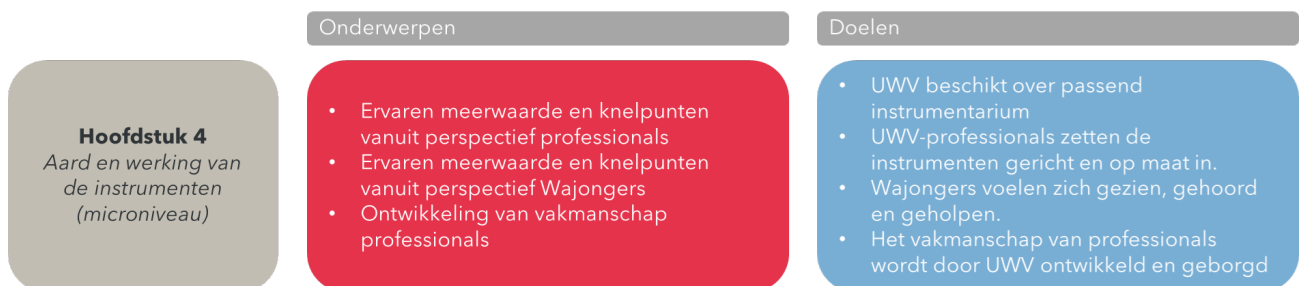
¹³³ Werksessie over vakmanschap van professionals, 23 mei 2023.

mogelijk de voorwaarden waarbinnen hij of zij zich kan ontwikkelen en aan het werk kan (blijven) worden geborgd.

Het Kader methodisch re-integreren is de basis geweest voor het ontwikkelen van een nieuw werkplan AG, dat eveneens is geïmplementeerd in 2020. Het werkplan is een formeel document waarin bij start van de dienstverlening en bij wijzigingen in de situatie periodiek de samen met de cliënt gemaakte afspraken worden vastgelegd. Het nieuwe werkplan faciliteert dat de professional dit op een systematische wijze doet. Er zijn signalen dat het nieuwe werkplan voor professionals een verbetering is, maar dat er ook nog wel stappen te zetten zijn.¹³⁴ UWV laat momenteel een evaluatie uitvoeren van het nieuwe werkplan.

Het methodisch kader wordt tevens gebruikt als kapstok voor het verder ontwikkelen van instrumenten gericht op beeldvorming en oordeelsvorming. In de periode 2021 tot nu is geëxperimenteerd met instrumenten die vooral betrekking hebben op de eerste fase bij het toepassen van het KMR, het in beeld brengen van de relevante factoren van burgers aan de kop van het cliëntproces. Bij de ontwikkeling daarvan is sprake van intensieve samenwerking met de wetenschap.

4.4 Samenvatting over de aard en werking van de dienstverlening



In deze paragraaf geven we per doel uit bovenstaand schema samengevat weer welke inzichten dit hoofdstuk geeft. We sluiten af met een overkoepelend overzicht van aandachtspunten voor een goede werking van de dienstverlening.

4.4.1 Doel: UWV beschikt over passend instrumentarium

Er is sprake van passend instrumentarium als de instrumenten aansluiten bij de klantsituatie van de Wajongdoelgroep (en alle subgroepen daarbinnen) en deze instrumenten hen helpen bij de ontwikkeling richting participatie of werk. Om conclusies te kunnen trekken over de passendheid van het instrumentarium van UWV, zijn we vooral aangewezen op het oordeel van de UWV-professionals die met de instrumenten en de Wajongdoelgroep werken in de praktijk. Er is beperkte informatie over de ervaringen van Wajongers met de specifieke instrumenten.

¹³⁴ Werksessie over vakmanschap van professionals, 23 mei 2023, met vertegenwoordigers van de interne opleidingen voor AD's en AID's en twee stafarbeidsdeskundigen.

Ervaringen van professionals

De professionals van UWV zijn overwegend positief over het huidige dienstverleningsmodel Wajong en de instrumenten die zij daarbinnen kunnen inzetten. Ze ervaren dat dit voor het merendeel van de doelgroep bijdraagt aan het benutten van mogelijkheden voor arbeidsparticipatie. Wel benoemen zij dat de dienstverlening niet voor alle Wajongers goed werkt. En ook zien zij nog verbetermogelijkheden in de specifieke trajecten die ze kunnen inzetten, zoals mogelijkheden om het tempo van de re-integratietrajecten beter aan te laten sluiten bij de behoeften van de klant en uitbreiding van de mogelijkheden om begeleiding bij scholing in te zetten. Verbeterpunten voor de eigen inzet van de professionals komen aan de orde in paragraaf 4.4.2 (professionals zetten de instrumenten gericht en op maat in).

Professionals benoemen de volgende **doelgroepen waar de dienstverlening niet of minder goed voor werkt**:

- **Duurzaam geen arbeidsvermogen**

Een deel van de groep Wajongers met arbeidsvermogen (met name in klantfase 1) heeft volgens de professionals van UWV waarschijnlijk ook op termijn geen arbeidsvermogen. Dit hangt veelal samen met (complexe) multiproblematiek. Dit roept de vraag op of de huidige wijze van indeling van de doelgroep (met arbeidsvermogen / duurzaam geen arbeidsvermogen) in de praktijk van dienstverlening voldoet. Professionals suggereren dat meer gespecialiseerde en intensievere dienstverlening voor klanten met ernstigste problematieken zinvol zou kunnen zijn.

- **Geen bereidheid om te werken**

Een klein deel van de Wajongers wil volgens UWV-professionals niet werken. Er kunnen daarbij weerstanden spelen die Wajongers ervan weerhouden om aan het werk te gaan. Zo gaat een Wajonger er in sommige gevallen financieel niet of nauwelijks op vooruit door te gaan werken. Dit kan voor Wajongers een principieel punt zijn om werk te weigeren of er ervoor zorgen dat Wajongers gedemotiveerd raken om te werken. Om dit knelpunt aan te pakken is in 2021 de Wet vereenvoudiging Wajong geïntroduceerd. De effecten van deze wijziging zijn nog niet geëvalueerd. Ook is er onder de groep Wajongers uit de oWajong, die voor 2018 in beperkte mate activerende dienstverlening ontvangen en lange tijd niets heeft hoeven doen, een aanzienlijke groep die nu nauwelijks nog in beweging is te krijgen richting werk.

- **Startend ondernemerschap**

Sommige professionals signaleren dat zzp'ers teveel aan hun lot worden overgelaten. Het zou volgens hen goed zijn om ook voor deze doelgroep jobcoaching of een andere vorm van begeleiding bij startend ondernemerschap te bieden.

Ervaringen van Wajongers

Wajongers waarvoor instrumenten zijn ingezet, zijn zelf overwegend positief over de inzet van (re-integratie)trajecten: een groot deel van hen denkt dat dit hun kans op werk heeft vergroot. Degenen die ondersteuning hebben gekregen van een jobcoach zijn in meerderheid van mening dat deze ondersteuning hun kans om aan het werk te blijven heeft vergroot. Verbeterpunten vanuit Wajongers liggen vooral op het vlak van meer contact, een vast contactpersoon en duidelijke communicatie. Ook is er behoefte aan meer maatwerk, ofwel aansluiting bij de ondersteuningsbehoefte van de Wajonger, en aan betere communicatie over door professionals gemaakte afwegingen.

Conclusie

We concluderen dat het aanbod in grote lijnen passend is voor de doelgroep, maar dat er op diverse vlakken ook nog ruimte is voor verbetering. Het gaat daarbij vooral om aanbod voor groepen die nu niet goed bediend kunnen worden en een (nog) betere aansluiting van de trajecten op de mogelijkheden en behoeften van de Wajongdoelgroep (maatwerk).

Kennislacune: Er ontbreekt verdiepende informatie over de ervaringen van Wajongers met de verschillende instrumenten die door UWV worden ingezet en de situaties waarin deze wel of niet van toegevoegde waarde zijn voor de Wajonger.

Kennislacune: Het is onbekend of specifieke en intensieve dienstverlening voor klanten met ernstige problematiek meerwaarde heeft in het bieden van ondersteuning bij het benutten van mogelijkheden voor arbeidsparticipatie.

4.4.2 Doel: UWV-professionals zetten de instrumenten gericht en op maat in

Uitgangspunt van het dienstverleningsmodel is dat door het periodiek spreken van de Wajongers, de klant in beeld kan worden gehouden en passende ondersteuning op maat (passend bij de klantsituatie) kan worden ingezet. Zoals eerder is benoemd zijn de professionals van UWV overwegend positief over het huidige dienstverleningsmodel Wajong en de instrumenten die zij daarbinnen kunnen inzetten. In veel gevallen kunnen zij door gesprekken met de doelgroep passende dienstverlening inzetten. UWV-professionals ervaren zelf de volgende beperkingen bij het gericht en op maat inzetten van instrumenten:

- **Te weinig tijd voor monitoring**
Professionals ervaren beperkte mogelijkheden voor intensiever contact met de doelgroep in de vorm van monitoring, door beperkingen in tijd en budget en daarmee samenhangend een hoge caseload en tijdsdruk. Een deel van de monitoring wordt uitbesteed aan anderen. Hierdoor heeft de professionals minder goed zicht op de doelgroep. Bij werkende Wajongers komen signalen over problemen vaak pas laat bij de professional, waardoor inzet van dienstverlening gericht op werkhervatting vertraging oploopt. Professionals zien intensievere monitoring in de beginperiode van werk dan ook als verbeterpunt.
- **Beperkingen in kennis of netwerk**
Professionals beschikken niet altijd over de juiste kennis, overzicht van mogelijkheden of het netwerk om instrumenten als de schakelfunctie, praktijkassessments en scholing optimaal in te kunnen zetten. Het verhogen van de kennis en bieden van handvatten kan helpen deze instrumenten (die volgens een deel van de professionals wel degelijk van toegevoegde waarde kunnen zijn) meer in te zetten.

Kennislacune: Het is niet bekend in hoeverre er concreet wordt ingezet op het verhogen van de kennis en handvatten aan UWV-professionals voor het inzetten van de schakelfunctie, praktijkassessments en scholing.

4.4.3 Doel: Wajongers voelen zich gezien, gehoord en geholpen

UWV heeft in het jaarverslag over 2021 als uitgangspunt benoemd dat UWV binnen de grenzen van de wet zo veel mogelijk wil aansluiten bij de wensen van burgers, aangezien mensen 'gezien, gehoord en geholpen' willen worden. Bij de Wajongdoelgroep was in de afgelopen jaren (sinds 2018) sprake van een toenemende waardering van de begeleiding door UWV. Wajongers zijn bijvoorbeeld positiever over de duidelijkheid van de informatie, de bejegening

en de mate en wijze van ondersteuning. De ondersteuning door UWV wordt gemiddeld als voldoende beoordeeld.

Tegelijkertijd zien Wajongers lang niet altijd een meerwaarde van de geboden ondersteuning voor het vinden van werk of de motivatie om te werken. Ook is de ondersteuning nog niet altijd voldoende toegankelijk voor de doelgroep.

De Wajongers uiten vooral behoefte aan verbeteringen in de dienstverlening op de volgende punten:

- Laagdrempelige en duidelijke communicatie.
- Een vast contactpersoon die zorgt dat men zich gehoord voelt.
- Meer contactmomenten / meer hulp en uitleg.
- Meer maatwerk / rekening houden met de ondersteuningsbehoefte.

Kennislacune: De kennis over ervaringen van Wajongers is vooral gebaseerd op enquêtes onder de totale doelgroep. Daarmee is er geen verdiepend inzicht in achterliggende verklaringen voor de waardering en ervaren knelpunten, en in eventuele verschillen in ervaringen naar achtergrondkenmerken.

4.4.4 **Doel: Het vakmanschap van professionals wordt door UWV ontwikkeld en geborgd**

De kwaliteit van de dienstverlening wordt mede bepaald door het handelen van de professionals. De uitvoering van re-integratieondersteuning ligt primair bij arbeidsdeskundigen en adviseurs intensieve dienstverlening. UWV heeft in de afgelopen jaren op verschillende manieren ingezet op het ontwikkelen en borgen van het vakmanschap van deze professionals. Om de sturing op kwaliteit en vakmanschap te bevorderen heeft UWV ten eerste het aantal stafarbeidsdeskundigen uitgebreid (tot circa 40 stafarbeidsdeskundigen). De stafarbeidsdeskundigen ondersteunen de uitvoering van de dienstverlening op vakinhoudelijk gebied. Ook heeft UWV het in 2018 ontwikkelde Kader methodische aanpak re-integratie (KMR) centraal gesteld in de dienstverlening. Met dit kader wordt op basis van een eenduidige en gesystematiseerde analyse de situatie van de klant in beeld gebracht in termen van ondersteunende en belemmerende factoren. Het Kader methodisch re-integreren is de basis geweest voor het ontwikkelen van een nieuw werkplan AG. In 2020 hebben de professionals van UWV werkbedrijf een opleiding gevolgd over het KMR en het werkplan. Daarnaast zijn voor AID's nieuwe trainingen beschikbaar gekomen die specifiek gericht zijn op dienstverlening aan de Wajongdoelgroep. Deze trainingen worden standaard gevolgd door alle nieuwe AID's als onderdeel van de leerlijn, en zijn ook beschikbaar voor adviseurs die al langer in dienst zijn.

Kennislacune: Het is niet bekend of met de trainingen over de Wajongdoelgroep de volledige groep professionals wordt bereikt en of de professionals hiermee voldoende zijn toegerust om de Wajongdoelgroep optimaal te ondersteunen. Ook de mate waarin het KMR en het werkplan worden toegepast en in hoeverre deze bijdragen aan de (ervaren) kwaliteit van de dienstverlening is niet bekend.

Voor het gericht en op maat inzetten van de instrumenten, is het belangrijk dat UWV-professionals de Wajongers kunnen monitoren door middel van gesprekken. Professionals geven aan dat intensievere monitoring door een hoge caseload en tijdsdruk niet altijd lukt. Ook beschikken ze voor de inzet van sommige (relatief nieuwe) instrumenten (schakelfunctie,

praktijkassessment, scholing) niet altijd over de benodigde kennis of het benodigde netwerk om deze goed in te zetten. UWV heeft in de afgelopen jaren ingezet op de ontwikkeling van het vakmanschap voor professionals door meer specifieke trainingen aan te bieden over de Wajongdoelgroep, door het stimuleren van een methodische aanpak en de inzet van meer stafarbeidsdeskundigen. Het is niet bekend of alle relevante professionals hiermee worden bereikt en in hoeverre dit bijdraagt aan de (ervaren) kwaliteit van de dienstverlening.

Of Wajongers zich voldoende gezien, gehoord en geholpen voelen is moeilijk te beoordelen, aangezien de informatie over de ervaringen van Wajongers met de dienstverlening beperkt is. De beoordeling van de UWV-dienstverlening door Wajongers is gemiddeld voldoende en laat een positieve ontwikkeling zien sinds 2018. Wajongers hebben behoefte aan meer contact met UWV en aan meer hulp en uitleg, en daarbij ook aan een vast contactpersoon. Bovendien is er een behoefte aan meer maatwerk en inspelen op de ondersteuningsbehoefte.

UWV beschikt in grote lijnen over een passend instrumentarium voor de doelgroep. Voor sommige subdoelgroepen werkt het instrumentarium onvoldoende (Wajongers die volgens professionals duurzaam geen arbeidsvermogen hebben, Wajongers die niet willen werken en startende ondernemers). Ook kunnen sommige instrumenten nog beter aansluiten bij de behoeften van de doelgroep. Voor werkende Wajongers zou de nadruk in de dienstverlening meer moeten liggen op duurzame arbeidsparticipatie (aan het werk houden) in plaats van op baanbehoud. Daarvoor is meer monitoring wenselijk, alsmede een goede inzet van en samenwerking met de jobcoach en het Werkgeversservicepunt.

Resultaten en effecten

Onderwerpen

Hoofdstuk 5

Resultaten en effecten
(macroniveau)

Wat weten we over het bereik van hoofddoel en gewenste neveneffecten van de dienstverlening:

- Arbeidsparticipatie van de doelgroep
- Stappen richting arbeidsparticipatie
- Welbevinden Wajongers

Doelen en neveneffecten

- Wajongers zijn en blijven duurzaam (en naar tevredenheid) aan het werk.
- Wajongers die (nog) niet aan het werk zijn krijgen de mogelijkheid om zich te ontwikkelen.
- Er is een positief effect op het welbevinden van Wajongers.

Het hoofddoel van de Wajongdienstverlening is het vergroten van de arbeidsparticipatie van Wajongers, doordat zij vaker aan het werk komen en blijven (bij een reguliere werkgever). Dit hoofdstuk gaat in op de informatie die beschikbaar is over de realisatie van dit hoofddoel (5.1 en 5.2). Ook gaan we in op de realisatie van de neveneffecten als het bevorderen van de ontwikkeling (5.3) en het welbevinden (5.4) van de Wajongers.

5.1 Kwantitatieve analyse netto-effectiviteit

Om te achterhalen of er een mogelijkheid is om het netto-effect van de huidige Wajongdienstverlening te meten, zonder gebruik te maken van een sociaal experiment waarin een willekeurig gekozen groep Wajongers dienstverlening zou worden onthouden, is door SEO een haalbaarheidsanalyse uitgevoerd. Deze haalbaarheidsanalyse geeft een overzicht en beoordeling van de (theoretische) mogelijkheden voor een netto-effectmeting van de UWV-dienstverlening aan Wajongers met arbeidsvermogen.

De mogelijkheden voor het vaststellen van causale effecten zijn beoordeeld op de beschikbaarheid van de benodigde data, de verwachte hardheid van effecten die kunnen worden gemeten en in hoeverre de effecten die kunnen worden gemeten representatief zijn voor de totale Wajongpopulatie en het huidige Wajong dienstverleningsmodel van UWV. Indien een mogelijkheid op ten minste één van deze criteria negatief scoort, is deze mogelijkheid als niet-kansrijk beschouwd.

De conclusie hieruit is dat er naar verwachting geen mogelijkheden zijn voor onderzoek dat uitspraken kan doen over causale effecten die gelden voor het grootste gedeelte van de Wajongpopulatie en voor het huidige dienstverleningsmodel. Hooguit zijn er mogelijkheden om voor een deel van de Wajong causale effecten vast te stellen voor dienstverlening in het verleden.¹³⁵

Aangezien het vaststellen van de netto-effectiviteit niet mogelijk is, is het van belang vast te stellen welke inzichten er wel beschikbaar zijn over de meerwaarde van de Wajongdienstverlening.

Samen met de klankbordgroep¹³⁶ is nagedacht over relevante indicatoren voor doeltreffendheid van de Wajongdienstverlening. Daaruit is geconcludeerd dat er – naast de ontwikkeling in arbeidsparticipatie van de doelgroep, ook gekeken kan worden naar de kwaliteit van stappen die naar verwachting bijdragen aan het hoofddoel (zoals beschreven in hoofdstukken 3 en 4) en daarnaast naar een aantal gewenste neveneffecten van de dienstverlening, die betrekking hebben op de ontwikkeling van de doelgroep richting werk en bredere effecten op het welzijn van de doelgroep. In dit hoofdstuk beschrijven we achtereenvolgens de beschikbare kennis over:

- **(Ontwikkeling in) arbeidsparticipatie:** Welke ontwikkelingen zijn te zien in de mate van arbeidsparticipatie, het werkbehoud en de kwaliteit van de arbeid?
- **Stappen richting arbeidsparticipatie:** Is er een beweging zichtbaar in de doelgroep op basis waarvan aannemelijk is dat zij zich ontwikkelen en stappen zetten richting werk? Bijvoorbeeld door succesvolle afronding van re-integratietrajecten, door het doorlopen van klantfasen of doordat Wajongers stappen zetten op de participatieladder.
- **Effect op welzijn van Wajongers:** Heeft de dienstverlening een positief effect op de Wajongdoelgroep in bredere zin dan alleen arbeidsparticipatie? Zijn er effecten op het welbevinden, zoals bijvoorbeeld kan blijken uit een betere ervaren gezondheid, lagere criminaliteit of minder schulden?

5.2 Arbeidsparticipatie

In deze paragraaf beschrijven we de ontwikkelingen in de mate van arbeidsparticipatie van Wajongers, de mate van werkbehoud (duurzaamheid van het werk) en de kwaliteit van de arbeid.

¹³⁵ Kroon L, M Lammers, W Luiten. Haalbaarheidsanalyse Effectmeting Wajong dienstverlening UWV. SEO, Amsterdam, 2021.

¹³⁶ De klankbordgroep is tijdens het onderzoek een aantal keer bijeengekomen om mee te denken over de opzet van en rapportage over de synthesestudie. De klankbordgroep is samengesteld met betrokkenen van UWV en SZW, alsmede diverse wetenschappelijk deskundigen.

5.2.1 Mate van arbeidsparticipatie

Aandeel werkende Wajongers

Het aandeel werkende Wajongers gerelateerd aan het totale aantal Wajongers met arbeidsvermogen is eind 2022 met 50,9% iets hoger dan de jaren 2018 en 2019, na een daling in 2020 naar 48,4% door de coronapandemie (zie tabel 5.1). Het aantal werkenden is eind 2022 54.700.

Door de afsluiting van de sociale werkvoorziening voor nieuwe werknemers in het kader van de invoering van de Participatiewet, daalt sinds 2015 het aantal werkenden in of via de SW elk jaar. In 2019 was er sprake van een relatief sterke daling van 1.200 personen.

Tabel 5.1 Aantal en aandeel werkende Wajongers met arbeidsvermogen¹³⁷

Eind december	Aantal			Aandeel		
	Bij een reguliere werkgever	In of via SW	Totaal	Bij een reguliere werkgever	In of via SW	Totaal
2017	34.900	21.500	56.300	30,3%	18,6%	48,9%
2018	36.900	20.800	57.700	32,4%	18,3%	50,7%
2019	37.000	19.600	56.600	33,0%	17,5%	50,4%
2020	35.200	18.800	54.000	31,6%	16,8%	48,4%
2021	36.800	18.000	54.800	33,7%	16,5%	50,2%
2022	37.100	17.500	54.700	34,6%	16,3%	50,9%

In 2020 is de studieregeling binnen de Wajong 2010 vervallen en vallen de meesten van deze groep van ruim 2.000 personen onder de groep Wajongers met arbeidsvermogen binnen de werkregeling. Doordat Wajongers die een opleiding volgen minder vaak werken dan andere Wajongers met arbeidsvermogen, lag het aandeel werkenden eind 2020 met 48,4% extra laag ten opzichte van eerdere jaren.

Aandeel zelfstandig ondernemers

Wajongers kunnen ook als zelfstandig ondernemer aan de slag. Het aandeel Wajongers met arbeidsvermogen dat een onderneming heeft is toegenomen, zie tabel 5.2.

¹³⁷ Berendsen E, M van Vilsteren, M. de Vries, L. Dumhs, M Spijkerman. UWV Monitor arbeidsparticipatie arbeidsbeperkten 2023. UWV, Amsterdam, 2024.

Tabel 5.2 Wajongers die werken als zelfstandige¹³⁸

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal						
Uitsluitend zelfstandige	2.360	2.760	3.130	3.550	3.760	4.160
Combinatie zelfstandig en loondienst	780	1.010	1.070	1.100	1.160	1.410
Totaal zelfstandige werkzaamheden	3.140	3.770	4.200	4.650	4.930	5.570
Aandeel						
oWajong (met arbeidsvermogen)	3,0%	3,5%	3,8%	4,1%	4,5%	5,1%
Wajong 2010 (met arbeidsvermogen)	2,3%	3,0%	3,6%	4,3%	4,5%	5,4%
Totaal (met arbeidsvermogen)	2,7%	3,3%	3,7%	4,2%	4,5%	5,2%

In de periode 2017-2022 steeg het aandeel van 2,7 procent naar 5,2 procent. In 2022 waren dit zo'n 5.570 personen. Er is geen groot verschil in het aandeel mensen in de oWajong of in de Wajong 2010 met arbeidsvermogen die starten als zelfstandige.

5.2.2 Werkbehoud / duurzaamheid arbeidsparticipatie

Werkhervatting of werkaanvaarding is niet altijd duurzaam, een deel van de Wajongers verliest ook snel weer het werk. Werkbehoud is belangrijk gezien het feit dat Wajongers die hun werk verliezen vaak lang werkloos blijven. In deze paragraaf gaan we in op de duurzaamheid van de arbeidsparticipatie.

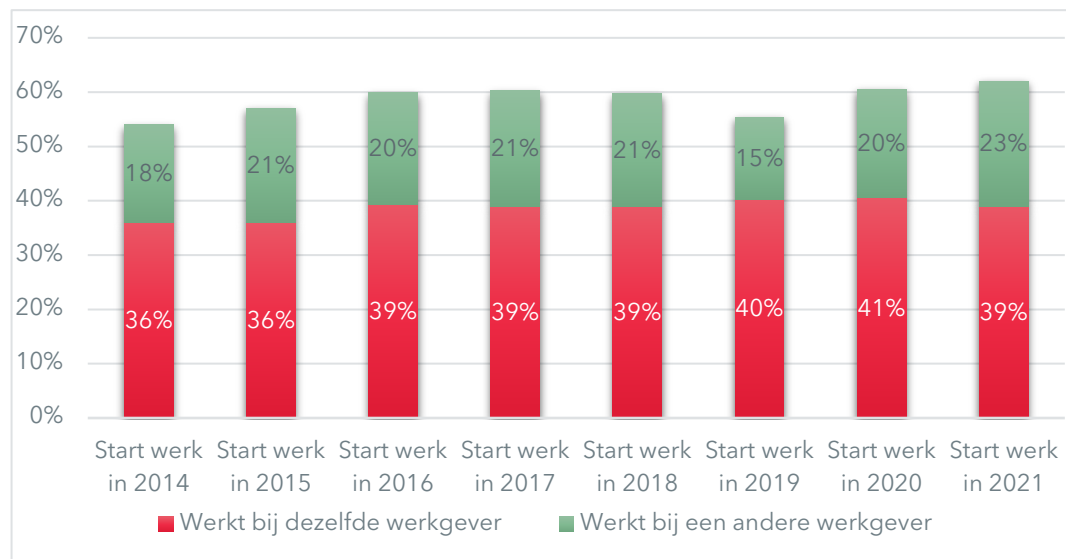
Werkbehoud na werkhervatting

In 2019 hebben rond de 9.000 Wajongers met arbeidsvermogen die eind 2018 niet aan het werk waren, werk gevonden bij een reguliere werkgever. Figuur 5.2 laat het werkbehoud van werkhervatters bij reguliere werkgevers zien.¹³⁹

¹³⁸ Berendsen E, M van Vilsteren, M. de Vries, L. Dumhs, M Spijkerman. UWV Monitor arbeidsparticipatie arbeidsbeperkten 2023. UWV, Amsterdam, 2024.

¹³⁹ Wajongers konden alleen in 2014 nog in of via de SW aan het werk komen. Werkbehoud in de SW ligt bovendien duidelijk hoger dan bij reguliere werkgevers. Daarom is werkbehoud in of via de SW hier buiten beschouwing gelaten.

Figuur 5.2 Werkbehoud Wajongers die aan het werk zijn gekomen bij een reguliere werkgever (1 jaar)* ¹⁴⁰



* Om te bepalen of de Wajonger één jaar na werkhervatting werkzaam is bij dezelfde of een andere werkgever gebruiken we het loonheffingsnummer uit de polisadministratie.

Voor werkhervatters in 2020 en 2021 is het makkelijker om van werkgever te wisselen, wat in het begin van de coronacrisis lastiger was. Achter werkbehoud kunnen namelijk twee situaties schuilgaan: Wajongers zijn na een jaar nog in dienst bij de werkgever waar ze aan de slag gingen, of ze zijn inmiddels uit dienst bij die werkgever en hebben een andere baan gevonden. Figuur 5.2 laat zien dat van de (niet-werkende) Wajongers met arbeidsvermogen die in 2021 aan het werk kwamen bij een reguliere werkgever 39% een jaar later nog in dienst is bij dezelfde werkgever en 23% bij een andere werkgever. Het werkbehoud bij de werkgever van werkhervatting daalt daarmee iets (41% in 2020), maar doorstroom naar een andere werkgever stijgt verder naar 23% (20% in 2020).¹⁴¹

Doorstroom na baaneinde

Naast de mate van werkbehoud, kunnen we kijken naar de ontwikkeling in de snelheid van de doorstroom naar nieuw werk als er sprake is van een baaneinde. Deze snelheid van de doorstroom naar nieuw werk is tussen 2015 en 2019 toegenomen: ¹⁴²

- 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% in 2015 naar 63% in 2019.
- Het percentage dat binnen een jaar met nieuw werk (of een proefplaatsing) startte, steeg van 65% in 2015 naar 72% in 2019.

¹⁴⁰ Berendsen E, M van Vilsteren, M. de Vries, L. Dumhs, M Spijkerman. UWV Monitor arbeidsparticipatie arbeidsbeperkten 2023. UWV, Amsterdam, 2024.

¹⁴¹ Berendsen E, M van Vilsteren, M. de Vries, L. Dumhs, M Spijkerman. UWV Monitor arbeidsparticipatie arbeidsbeperkten 2023. UWV, Amsterdam, 2024.

¹⁴² Graaf-Zijl M de, L Dumhs, N van Raaij. Onbeperkt aan het werk in de Wajong. Hoe UWV en jobcoaches mensen bij baaneinde beter kunnen begeleiden van werk naar werk, UWV 2022, p81.

UWV vermoedt dat de steeds gunstiger wordende conjunctuur in combinatie met de banenafpraak hieraan heeft bijgedragen.

Vaste contracten

Vaste contracten kunnen een indicatie geven voor de duurzaamheid van het werk van Wajongers. In tabel 5.3 is te zien dat het aandeel Wajongers dat werkt met een vast contract in de loop der jaren aanzienlijk is toegenomen. Toch is in 2022 nog steeds circa 40% van de Wajongers werkzaam met een tijdelijk contract.

Tabel 5.3 Type contract van Wajongers werkend bij een reguliere werkgever¹⁴³

	Aantal			Aandeel		
	Vast contract	Tijdelijk contract	Uitzendkracht*	Vast contract	Tijdelijk contract	Uitzendkracht*
2017	15.500	15.300	4.000	45%	44%	12%
2018	17.200	15.400	4.300	47%	42%	12%
2019	19.000	14.200	3.800	51%	39%	10%
2020	20.800	11.400	3.100	59%	32%	9%
2021	21.700	12.000	3.100	59%	33%	8%
2022	22.400	12.200	2.500	60%	33%	7%

* De meeste uitzendkrachten hebben een tijdelijk contract (rond de 94%).

Kwaliteit van arbeid

Naast de omvang en duurzaamheid van de arbeidsparticipatie, zou het van toegevoegde waarde kunnen zijn om uitspraken te kunnen doen over de ontwikkeling van de kwaliteit van arbeid voor deze doelgroep. Alhoewel er kwantitatieve gegevens beschikbaar zijn over baankenmerken, zoals het loon en het aantal gewerkte uren, lijkt het niet zinvol deze mee te nemen als indicator voor de effectiviteit van de dienstverlening. Dergelijke kwantitatieve gegevens zijn immers geen goede indicatie voor verbetering van de kwaliteit van arbeid vanuit het perspectief van de cliënt. Daarbij speelt bijvoorbeeld een rol dat deze doelgroep verzekerd is van inkomensondersteuning.

UWV heeft op verzoek van het ministerie van SZW in 2019 en 2020 een verkenning uitgevoerd van de dienstverleningsbehoefte van Wajongers die een vast dienstverband hebben bij een reguliere werkgever. Ook Wajongers die als zelfstandige werken, zijn gevraagd of ze behoefte hebben aan dienstverlening. In 2019 en 2020 heeft UWV circa 13.000 werkende Wajongers benaderd voor een gesprek. Circa 1.100 van hen hebben aangegeven dat ze behoefte hebben aan ondersteuning. Dat kan inzet van jobcoaching zijn, maar ook ondersteuning bij bemiddeling naar een andere functie. De overigen (ruim 90%) waren over het algemeen positief over het feit dat ze door UWV zijn benaderd, maar gaven aan voorsnog tevreden te zijn met de werkplek.¹⁴⁴

Kennislacune: Informatie over de ontwikkeling in de (ervaren) kwaliteit van arbeid vanuit het perspectief van de Wajongdoelgroep is niet voorhanden.

¹⁴³ Berendsen E, M van Vilsteren, M. de Vries, L. Dumhs, M Spijkerman. UWV Monitor arbeidsparticipatie arbeidsbeperkten 2023. UWV, Amsterdam, 2024.

¹⁴⁴ Berghuis H, L Tabois. UWV Jaarverslag 2020 en kwantitatieve informatie 2020. UWV, Amsterdam, 2021.

5.3 Stappen richting arbeidsparticipatie

Binnen de Wajongdienstverlening zijn verschillende trajecten beschikbaar voor Wajongers die zich in verschillende klantfasen bevinden. De trajecten zijn gericht op de ontwikkeling van de Wajongers en het zetten van stappen richting (duurzaam) werk.

In deze paragraaf beschrijven we welke informatie beschikbaar is over de ontwikkeling van de doelgroep en de stappen die zij zetten richting arbeidsparticipatie. Daarbij onderscheiden we de volgende onderdelen die een beeld kunnen geven van de mate waarin de dienstverlening succesvol is:

- De succesvolle afronding van en vervolgstappen na inzet van re-integratietrajecten: werkfit trajecten (paragraaf 5.3.1) en 'naar werk'-trajecten (paragraaf 5.3.2): Hoe vaak komen Wajongers na inzet van trajecten aan het werk? In hoeverre is sprake van een ontwikkeling in de gewenste richting?
- Stappen op de participatieladder: In hoeverre zet de doelgroep stappen op de participatieladder? (paragraaf 5.3.3)
- Doorstroom in klantfasen: In hoeverre stroomt de doelgroep door naar klantfasen in de richting van werk? (paragraaf 5.3.4)

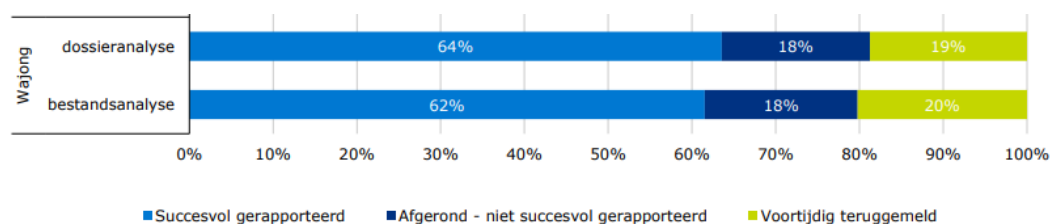
5.3.1 Wat gebeurt er met Wajongers na inzet van Werkfit-trajecten?

In 2020 heeft UWV onderzoek gedaan naar de inhoud en succes van ingekochte re-integratiedienstverlening. De resultaten hebben betrekking op trajecten die tussen 2016 en 2018 zijn ingezet.

Mate van succesvolle afronding

Van de door UWV voor Wajongers ingekochte Werkfit-trajecten tussen 2016 en 2018 is bijna tweederde als succesvol gerapporteerd (zie figuur 5.3).¹⁴⁵ Succesvolle afronding betekent dat de klant werk heeft of klaar is voor begeleiding richting werk (bijvoorbeeld in de vorm van een 'naar werk'-traject).

Figuur 5.3 Percentage succesvolle afronding trajecten 'Werkfit maken' voor Wajongers¹⁴⁶



Niet succesvolle afronding hangt doorgaans samen met belemmeringen van de klant die gecompliceerder bleken te zijn dan vooraf werd verwacht, problemen in de privé-situatie, een verslechterende gezondheidssituatie of onvoldoende medewerking van de klant.¹⁴⁷

¹⁴⁵ Trajecten die zijn gestart in 2016-2018 en die ten tijde van het onderzoek (in 2020) waren afgerond.

¹⁴⁶ Graaf-Zijl M de, M Guiaux. Wat kopen we in voor wie? Inhoud en succes van ingekochte re-integratiedienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking. UWV, Amsterdam, 2020.

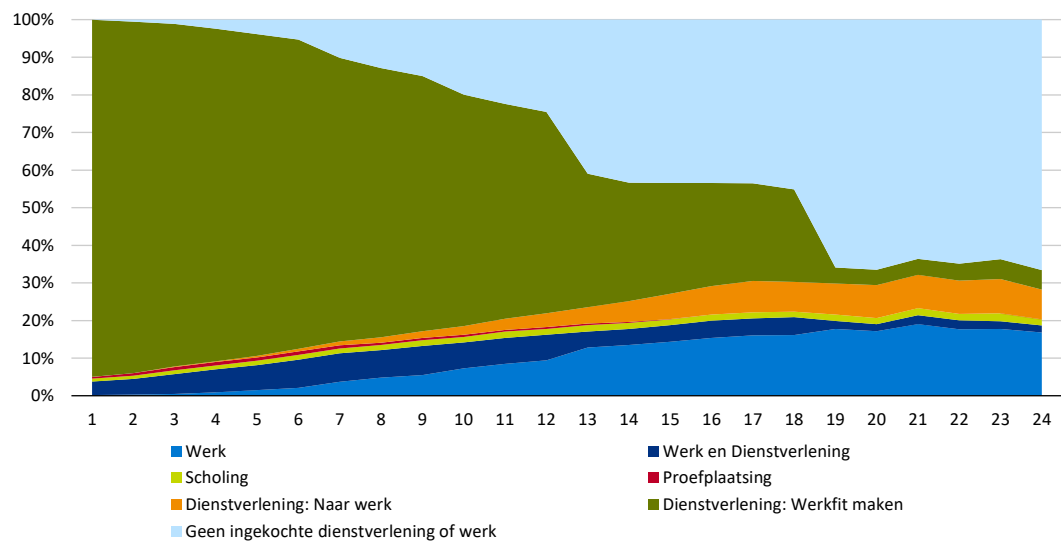
¹⁴⁷ Graaf-Zijl M de, M Guiaux. Wat kopen we in voor wie? Inhoud en succes van ingekochte re-integratiedienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking. UWV, Amsterdam, 2020.

Vervolgtraject

Direct na succesvolle afronding van een Werkfit-traject is 26% van de Wajongers aan het werk, 12 maanden na afronding is dit toegenomen tot 35%. Na 'niet-succesvolle afronding' of 'voortijdige beëindiging' van het traject is respectievelijk 4% en 6% van de deelnemers na 12 maanden aan het werk.¹⁴⁸

Figuur 5.4 laat zien wat er gebeurt met de deelnemers in de twee jaar na inzet van een Werkfit-traject. Daaruit blijkt dat een meerderheid na twee jaar geen werk heeft en ook geen (nieuwe) ingekochte dienstverlening ontvangt, ook binnen de groep waarbij sprake was van succesvolle afronding. Wel kan er sprake zijn van dienstverlening door UWV-professionals. Naast werk zien we dat een deel van de deelnemers doorstroomt naar een 'naar werk'-traject of naar 'scholing'.

Figuur 5.4 Ontwikkeling in status vanaf de start van dienstverlening 'Werkfit maken' voor Wajongers¹⁴⁹



Leeswijzer: Deze figuur toont de situaties waarin mensen zich x-maanden na de startdatum van Werkfit-dienstverlening bevinden: in werk, in een nieuw Werkfit-traject of dienstverlening 'Naar werk', een combinatie van werk en dienstverlening, een proefplaatsing, scholing of geen ingekochte dienstverlening en ook geen werk. Deze cijfers zijn gebaseerd op bestandsanalyse, op basis van een koppeling van administratieve MIP (Mijn Informatie Portaal)-gegevens met de polisadministratie. Op de horizontale x-as van de figuur staat het aantal maanden na de startdatum van de dienstverlening, op de verticale y-as staat het percentage mensen dat zich in die maand in de verschillende situaties bevindt.

5.3.2 Wat gebeurt er met Wajongers na inzet van 'Naar werk'-trajecten?

De 'Naar werk'-dienstverlening is gericht op het vinden van betaald werk. De informatie in deze paragraaf heeft betrekking op trajecten die tussen 2016 en 2018 zijn gestart.

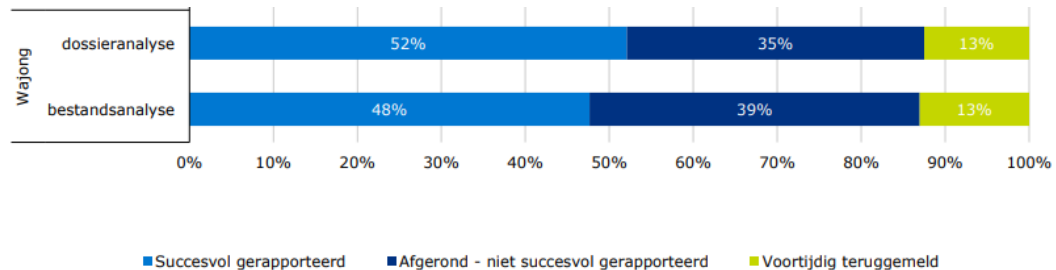
¹⁴⁸ Graaf-Zijl M de, M Guiaux. Wat kopen we in voor wie? Inhoud en succes van ingekochte re-integratiedienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking. UWV, Amsterdam, 2020. (p29/30)

¹⁴⁹ Graaf-Zijl M de, M Guiaux. Wat kopen we in voor wie? Inhoud en succes van ingekochte re-integratiedienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking. UWV, Amsterdam, 2020. (uitsplitsing voor Wajongdoelgroep opgevraagd bij UWV)

Mate van succesvolle afronding

Bij inzet van het traject 'naar werk' voor Wajongers is in ongeveer de helft van de gevallen sprake van een succesvolle afronding (zie figuur 5.5).

Figuur 5.5 Percentage succesvolle afronding trajecten 'Naar werk' voor Wajongers¹⁵⁰

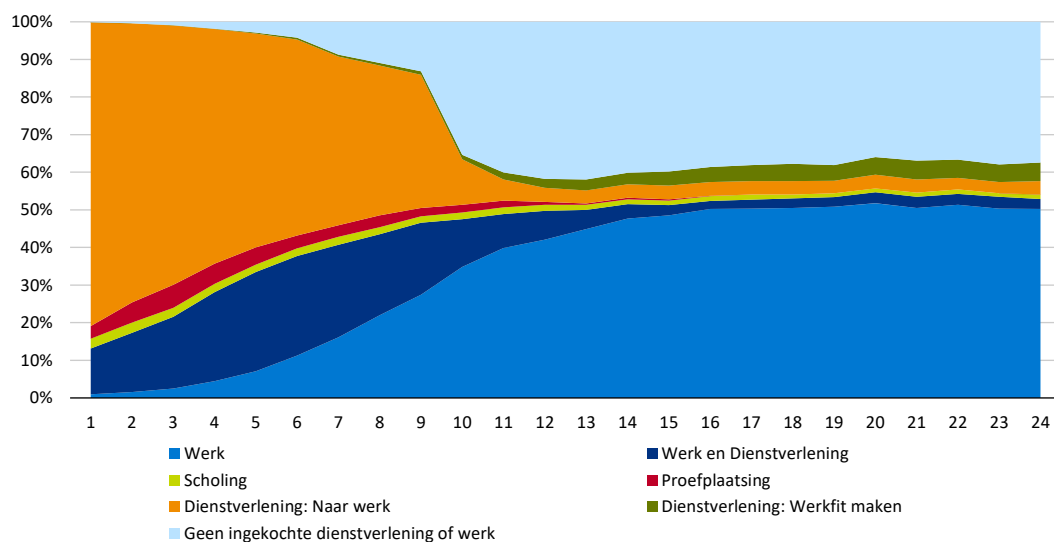


Niet-succesvolle afronding hangt, net als bij de Werkfit-trajecten, doorgaans samen met belemmeringen van de klant die gecompliceerder bleken te zijn dan vooraf werd verwacht, problemen in de privé-situatie of een verslechterende gezondheidssituatie. Daarnaast zijn redenen voor niet succesvolle afronding onvoldoende medewerking van de klant of een verhuizing.¹⁵¹

Vervolgtraject na dienstverlening

In de eerste maand na afronding van het 'Naar werk'-traject is 86% van de deelnemers aan het werk, na 12 maanden is dit 74%.¹⁵²

Figuur 5.6 Ontwikkeling in status vanaf de start van 'Naar werk' voor Wajongers¹⁵³



¹⁵⁰ Graaf-Zijl M de, M Guiaux. Wat kopen we in voor wie? Inhoud en succes van ingekochte re-integratiedienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking. UWV, Amsterdam, 2020.

¹⁵¹ Graaf-Zijl M de, M Guiaux. Wat kopen we in voor wie? Inhoud en succes van ingekochte re-integratiedienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking. UWV, Amsterdam, 2020.

¹⁵² Graaf-Zijl M de, M Guiaux. Wat kopen we in voor wie? Inhoud en succes van ingekochte re-integratiedienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking. UWV, Amsterdam, 2020. (p45)

¹⁵³ Graaf-Zijl M de, M Guiaux. Wat kopen we in voor wie? Inhoud en succes van ingekochte re-integratiedienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking. UWV, Amsterdam, 2020. (Uitsplitsing voor Wajongdoelgroep opgevraagd bij UWV).

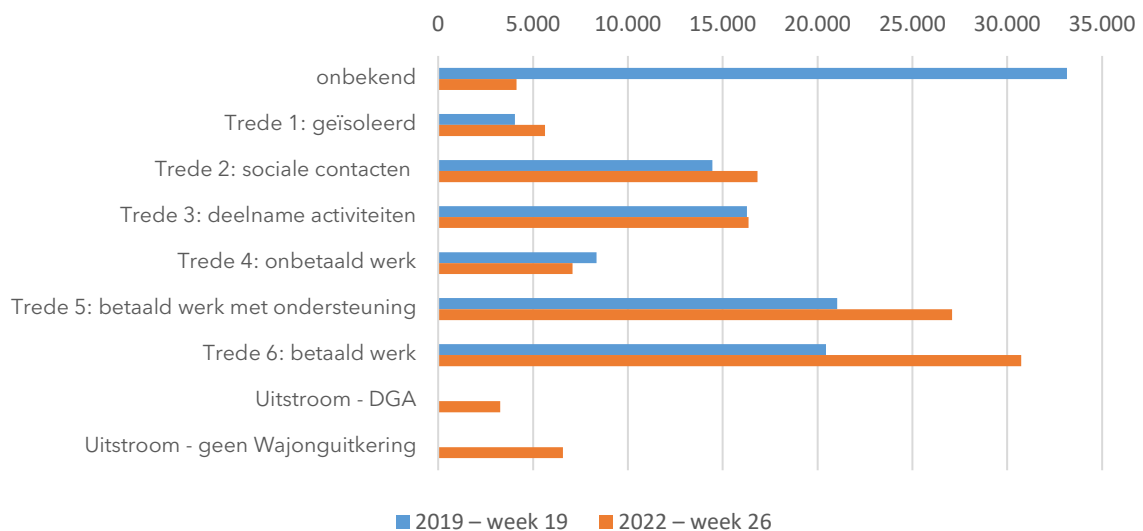
Leeswijzer: Deze figuur toont de situaties waarin mensen zich x-maanden na de startdatum van Naar werk dienstverlening bevinden: in werk, in een Werkfit-traject of opnieuw dienstverlening 'Naar werk', een combinatie van werk en dienstverlening, een proefplaatsing, scholing of geen ingekochte dienstverlening en ook geen werk. Deze cijfers zijn gebaseerd op bestandsanalyse, op basis van een koppeling van MIP-gegevens met de polisadministratie. Op de horizontale x-as van de figuur staat het aantal maanden na de startdatum van de dienstverlening, op de verticale y-as staat het percentage mensen dat zich in die maand in de verschillende situaties bevindt.

5.3.3 Stappen op de participatieladder

De participatieladder is een veelgebruikt meetinstrument waarmee je van een burger kunt vaststellen wat diens mate van participatie in de samenleving is. De ladder is onderverdeeld in zes treden, van sociaal geïsoleerd tot werkend zonder ondersteuning.

We kijken naar de ontwikkeling van de Wajongdoelgroep op de participatieladder, als indicator voor de ontwikkeling van de Wajongdoelgroep richting arbeidsparticipatie. Een inschatting van de positie van Wajongers op de participatieladder wordt sinds 2019 door UWV geregistreerd. In onderstaande figuur is de indeling op de participatieladder van de totale Wajongpopulatie met arbeidsvermogen eind 2018 (n=117.600) vergeleken tussen 2019 (week 19) en 2022 (week 26). Daarin is te zien dat van een groot deel van deze doelgroep in 2019 nog geen trede op de participatieladder bekend was.

Figuur 5.7 Ontwikkeling op de participatieladder van de Wajongpopulatie met arbeidsvermogen (eind 2018, n=117.600) in de periode 2019 (week 19) – 2022 (week 26).¹⁵⁴



Bron: UWV (2023), bewerking door De Beleidsonderzoekers

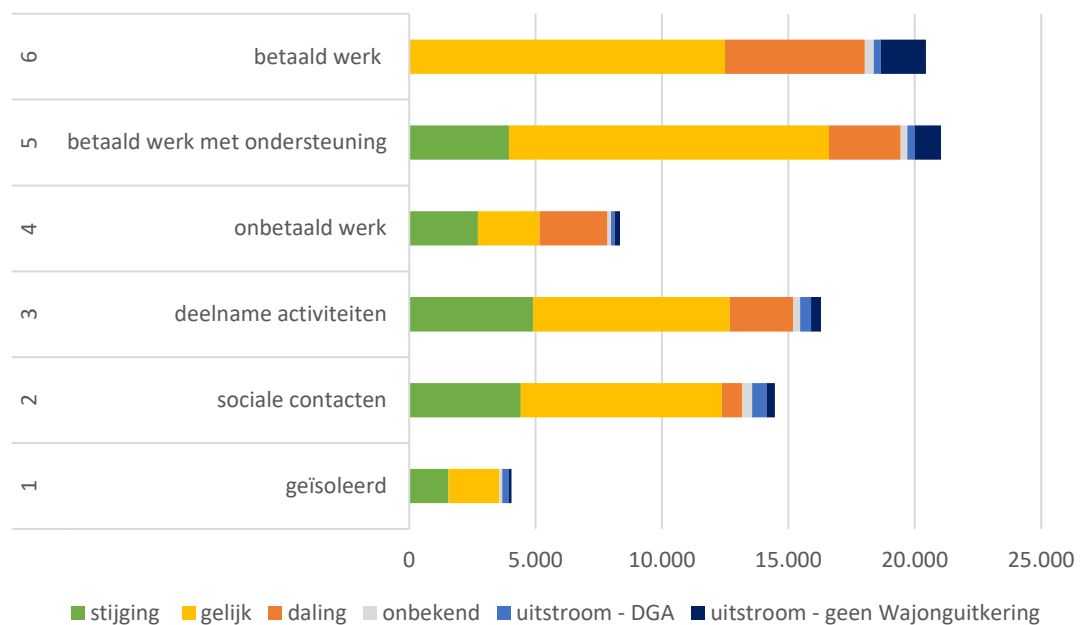
DGA = duurzaam geen arbeidsvermogen

De toename van het aantal Wajongers in de tredes 5 en 6 (betaald werk) kan een gevolg zijn van doorstroom tussen tredes, maar kan ook het gevolg zijn van de latere indeling van de doelgroep waarvan in 2019 de trede op de participatieladder onbekend was.

¹⁵⁴ De meest voorkomende redenen voor uitstroom uit de Wajonguitkering zijn herstel/werk en pensioen of overlijden. Daarnaast kunnen overige redenen spelen zoals detentie of vertrek naar het buitenland.

Om meer zicht te krijgen op de mate van werkelijke doorstroom op de participatieladder, geven we in onderstaande figuur weer in hoeverre de doelgroep waarvan in 2019 de trede op de participatieladder wel bekend was, is gestegen of gedaald op de participatieladder. Van deze totale groep (n=84.610) is in 2022 54% gelijk gebleven¹⁵⁵, is 21% gestegen op de participatieladder en 17% gedaald. De rest van de doelgroep ontvangt geen dienstverlening meer wegens duurzaam geen arbeidsvermogen (2%) of beëindiging van de Wajonguitkering (5%) of daarvan is de trede op de participatieladder in 2021 onbekend (2%).

Figuur 5.8 Beweging op de participatieladder in de periode 2019 (week 19) – 2022 (week 26) van de doelgroep waarvan in 2019 de trede op de participatieladder is vastgesteld (n=84.610)



Bron: UWV (2023), bewerking door De Beleidsonderzoekers

Uit deze gegevens blijkt dat alhoewel er bij de Wajongdoelgroep vrij veel beweging is tussen de tredes op de participatieladder, toch circa de helft van de groep op dezelfde trede blijft (of daarnaar terugkeert) in een periode van circa drie jaar. Wel is er iets vaker sprake van een stijging dan van een daling op de participatieladder, en vindt stijging (en daling) plaats vanuit alle tredes.

Daarmee zien we dat er door de Wajongdoelgroep in alle stadia van participatie stappen richting (arbeids)participatie worden gezet, maar dat terugval naar een stadium met verminderde (arbeids)participatie ook vaak voorkomt.

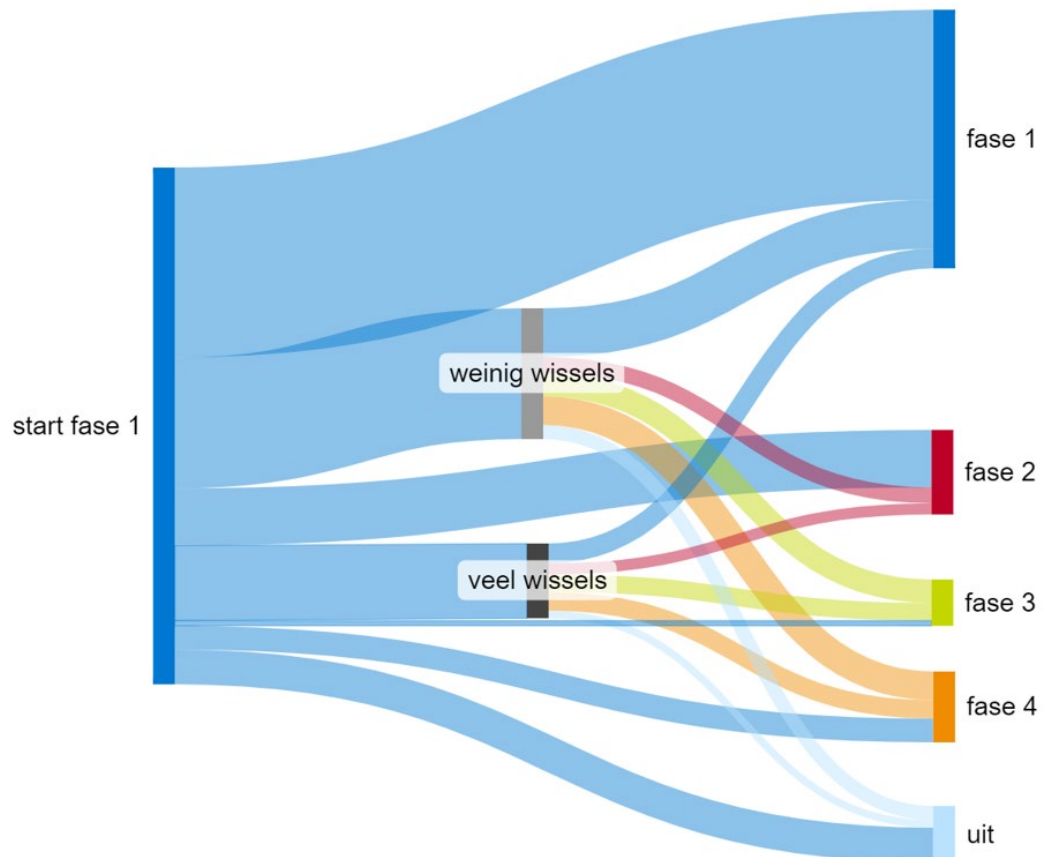
5.3.4 Doorstroom in klantfasen

De doorstroom in klantfasen is in figuren 5.9 en 5.10 weergegeven in stroomdiagrammen, voor klanten die zijn gestart in respectievelijk klantfase 1 en klantfase 2. Deze figuren laten zien dat, na de onderzochte periode van circa 2 tot 4 jaar, een groot deel van de Wajongers zich in

¹⁵⁵ Het is mogelijk dat Wajongers die zich in 2022 op dezelfde trede van de participatieladder bevinden als in 2019, tussentijds wel zijn gewisseld van trede.

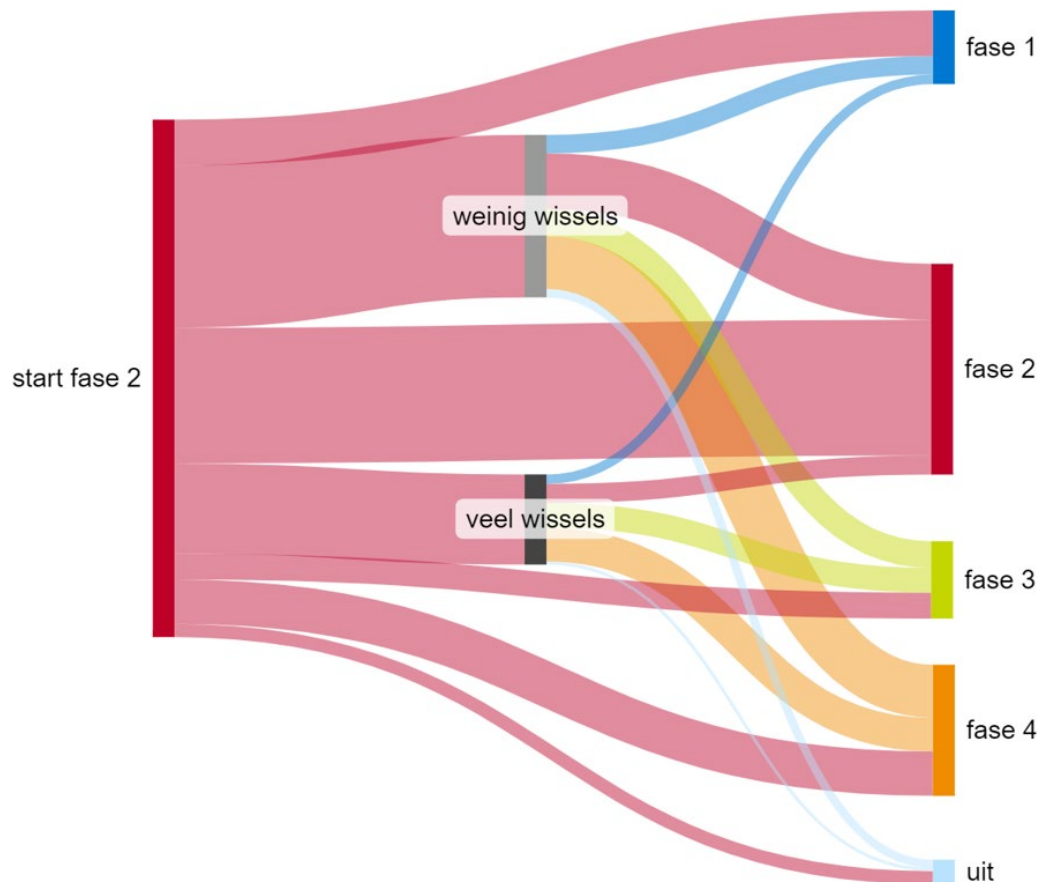
dezelfde klantfase bevindt als daarvoor. Er is ook een groep die (meerdere keren) is gewisseld en dan toch terugkeert naar de aanvankelijke klantfase. Tegelijkertijd zien we dat er ook sprake is van doorstroom naar klantfasen 2, 3 en 4. En dat vanuit klantfase 2 een klein deel van de Wajongers 'terugvalt' naar klantfase 1.

Figuur 5.9 Doorstroom van Wajongers met arbeidsvermogen vanuit klantfase 1, gestart in 2018 of 2019 en gevolgd tot eind 2021



Toelichting: bij 'weinig wissels' gaat het om twee of drie wissels tussen klantfasen in de meetperiode. Bij 'veel wissels' gaat het om vier of meer wissels tussen klantfasen. De dikte van de stroom komt overeen met de aantallen klanten in de betreffende stroom.

Figuur 5.10 Doorstroom van Wajongers met arbeidsvermogen vanuit klantfase 2, gestart in 2018 of 2019 en gevolgd tot eind 2021



Toelichting: bij 'weinig wissels' gaat het om twee of drie wissels tussen klantfasen in de meetperiode. Bij 'veel wissels' gaat het om vier of meer wissels tussen klantfasen. De dikte van de stroom komt overeen met de aantallen klanten in de betreffende stroom.

Deze stroomdiagrammen bevestigen het beeld dat naar voren kwam uit paragraaf 5.3.3 (stappen op de participatieladder). Er is veel beweging tussen klantfasen, waarbij zowel doorstroom richting arbeidsparticipatie voorkomt als terugval naar een eerdere fase. De wisselingen tussen klantfasen laten zien dat de begeleiding richting arbeidsparticipatie vaak geen lineair proces is.

5.4 Effect op welbevinden

In onderzoek naar de brede baten van werk is door het SCP een schatting gemaakt van de gevolgen van het al dan niet hebben van een baan op het welzijn van mensen met een arbeidsbeperking. Daarbij is gekeken naar effecten op de geestelijke gezondheid, fysieke gezondheid, crimineel gedrag, behoefte aan Wmo-ondersteuning en schuldenproblematiek. Uit dit onderzoek blijkt dat het hebben van werk voor mensen met een arbeidsbeperking samenhangt met een lager gebruik van zorg en een lager risico op crimineel gedrag. Het hebben van een baan verkleint de kans op het gebruik van geestelijke gezondheidszorg (ggz) of Wmo-ondersteuning met respectievelijk 7%-punt en 9%-punt. Verder daalt de kans op crimineel

gedrag met ruim 3%-punt.¹⁵⁶ Op grond hiervan kan verondersteld worden dat het aan het werk helpen en houden van Wajongers een positief effect heeft op hun welbevinden.

Meer specifieke gegevens over de ontwikkeling in het welbevinden van Wajongers en de factoren die daarbij een rol spelen zijn niet beschikbaar.

5.5 Samenvatting over resultaten en effecten



Het hoofddoel van de Wajongdienstverlening is dat de arbeidsparticipatie van Wajongers wordt vergroot, doordat zij vaker aan het werk komen en blijven (bij een reguliere werkgever).

De gewenste neveneffecten hierbij zijn:

- Wajongers die (nog) niet aan het werk zijn krijgen de mogelijkheid om zich te ontwikkelen en stappen te zetten richting arbeidsparticipatie.
- Wajongers die werken zijn tevreden over hun werk.
- De inzet van de Wajongdienstverlening draagt bij aan het welzijn van de Wajongers.

5.5.1 Hoofddoel: Wajongers zijn en blijven duurzaam (en naar tevredenheid) aan het werk

Eind 2021 was het aantal werkende Wajongers 54.800. Dit is 50,2% van het totale aantal Wajongers met arbeidsvermogen. Dit percentage is vergelijkbaar met de jaren 2018 en 2019, na een daling in 2020 naar 48,4% (door de coronapandemie en groei van het bestand Wajongers met arbeidsvermogen als gevolg van nieuwe instroom uit de studieregeling). Aangezien er sprake is van een geleidelijke afname van werknemers in de sociale werkvoorziening, betekent dit dat er sprake is van een toename van het aandeel Wajongers dat werkzaam is bij een reguliere werkgever.

De mate van werkbehoud (één jaar na indiensttreding) is in de afgelopen jaren vrij constant gebleven rond de 60% (met uitzondering van 2020 door de coronapandemie). Het aandeel vaste contracten is toegenomen van 45% in 2017 tot 60% in 2022.

Hieruit kan geconcludeerd worden dat de arbeidsparticipatie van Wajongers zich, ondanks de tijdelijke negatieve invloed van de coronapandemie, ontwikkelt in de gewenste richting, waarbij meer Wajongers bij reguliere werkgevers werkzaam zijn en zij vaker een vast contract hebben. Tegelijkertijd is er ook nog steeds een grote groep Wajongers die geen werk heeft, of het werk niet weet te behouden.

¹⁵⁶ Eijkel R van, S Gerritsen, K Sadiraj, M Versantvoort. De brede baten van werk. Het begeleiden van mensen met een arbeidsbeperking naar werk levert maatschappelijk veel op. CPB, SCP, 2020.

Kennislacune: Informatie over ontwikkelingen in de tevredenheid van de Wajongdoelgroep met de (kwaliteit van de) arbeid is niet voorhanden.

5.5.2 Wajongers die (nog) niet aan het werk zijn krijgen de mogelijkheid om zich te ontwikkelen

Niet voor alle Wajongers zal betaald werk (op dit moment) een haalbare mogelijkheid zijn. Voorafgaand aan arbeidsparticipatie zijn er diverse stappen te zetten om 'werkfit' te worden, zoals het verbeteren van de persoonlijke effectiviteit, het ontwikkelen van werknemersvaardigheden en arbeidsmarktoriëntatie.

UWV heeft voor Wajongers in alle klantfasen een aanbod van begeleiding en ingekochte ondersteuning, waarmee in principe alle groepen kunnen worden ondersteund bij het ontwikkelen richting (arbeids)participatie.

Werkfit-trajecten werden (in de periode 2016-2018) in circa tweederde van de gevallen succesvol afgerond. Hiervan was 12 maanden later 35% aan het werk. 'Naar werk'-trajecten werden in ongeveer de helft van de gevallen succesvol afgerond. Hiervan was na 12 maanden 74% aan het werk. De trajecten leiden dus in veel gevallen tot het gewenste resultaat, maar ook blijkt succesvolle afronding van trajecten lang niet altijd mogelijk te zijn. Er zijn veel factoren die, na aanvang van een traject, het gewenste resultaat kunnen belemmeren. De belemmeringen van de klant blijken soms gecompliceerder te zijn dan vooraf werd verwacht, er ontstaan problemen in de privé-situatie of de gezondheidssituatie verslechterd. Soms ontbreekt het ook aan medewerking door de klant.

De ontwikkeling van de doelgroep op de participatieladder laat zien dat er door de Wajongdoelgroep in alle stadia van participatie stappen richting (arbeids)participatie worden gezet, maar dat terugval naar een stadium met verminderde (arbeids)participatie ook regelmatig voorkomt. Wel is er iets vaker sprake van een stijging op de participatieladder (21%) dan van een daling (17%). Wanneer we kijken naar de doorstroom tussen klantfasen dan zien we dat er veel beweging is tussen klantfasen, waarbij zowel doorstroom richting arbeidsparticipatie voorkomt als terugval naar een eerdere fase. De weg richting arbeidsparticipatie is, zo blijkt uit de doorstroom, meestal geen lineair proces.

Kennislacune: Het meest recente onderzoeksrapport over de mate van succes van de ingekochte re-integratiedienstverlening (Werkfit en Naar werk) voor de Wajong betreft re-integratietrajecten gestart tot en met 2018, 2 jaar nadat het nieuwe inkoopkader in werking is getreden. Het is aan te bevelen om dit onderzoek te herhalen om het beeld te actualiseren en bovendien meer inzicht te verkrijgen in de achtergrond achter de dalende aantallen ingekochte trajecten.

5.5.3 Er is een positief effect op het welbevinden van Wajongers

Er zijn geen specifieke gegevens beschikbaar over het welbevinden van de Wajongdoelgroep, waaruit we conclusies kunnen trekken over de ontwikkeling in het welbevinden (en het effect van het dienstverleningsmodel op welbevinden). Uit onderzoek naar de brede baten van werk, weten we dat het hebben van werk voor mensen met een arbeidsbeperking samenhangt met een lager gebruik van zorg en een lager risico op crimineel gedrag. Dat wijst op een positief effect op welbevinden, als het lukt om de doelgroep aan het werk te krijgen of te houden. Het

einddoel van duurzaam werk zal echter waarschijnlijk niet voor iedereen in deze doelgroep haalbaar zijn. Ondanks de inspanningen van de afgelopen jaren en de krapte op de arbeidsmarkt is de arbeidsparticipatie immers slechts licht gestegen, en is de doelgroep zonder werk aanzienlijk. Of de dienstverlening voor die doelgroep – die niet aan het werk is – bijdraagt aan het welbevinden is niet bekend.

Kennislacune: Er is geen informatie beschikbaar over de ontwikkeling van het welbevinden van Wajongers. Daardoor is niet bekend of het welbevinden in de loop der tijd is verbeterd of verslechterd en welke factoren daarbij een rol spelen.

Aangezien het niet mogelijk is de netto-effectiviteit van de Wajongdienstverlening op arbeidsparticipatie vast te stellen, kunnen we weinig zeggen over de resultaten en effecten van de Wajongdienstverlening.

Wat we wel weten, is dat de arbeidsparticipatie van Wajongers zich - na een verslechtering door de coronapandemie - heeft hersteld naar het oude niveau en het percentage Wajongers dat bij een reguliere werkgever werkt toeneemt. We weten uiteraard niet hoe de arbeidsparticipatie zich zou ontwikkelen zonder dienstverlening. De huidige krapte op de arbeidsmarkt heeft waarschijnlijk een positief effect op de arbeidsparticipatie van doelgroepen met een arbeidsbeperking. Tegelijkertijd is er geen nieuwe instroom in de doelgroep voor de Wajongdienstverlening van UWV, en kunnen Wajongers niet meer instromen in de sociale werkvoorziening. Dit zou er toe kunnen leiden dat het in de loop der jaren moeilijker wordt om de doelgroep aan het werk te krijgen en te houden.

De cijfers over stappen op de participatieladder en doorstroom in klantfasen geven geen duidelijk beeld van de meerwaarde van dienstverlening. Wat wel opvalt is dat er veel verschuivingen zijn tussen tredes van de participatieladder en klantfasen. Dit is vaker vooruitgang richting arbeidsparticipatie dan terugval, maar ook terugval komt in deze doelgroep veel voor. Wajongers krijgen bovendien vaak te maken met baanverlies en wisselingen tussen banen. Dit laat zien dat de weg naar (duurzaam) betaald werk voor deze doelgroep niet eenvoudig is, en dat ondersteuning van deze doelgroep van belang is en blijft om hun kans op werk(behoud) te vergroten. De dienstverlening moet flexibel genoeg zijn om in te spelen op de diverse veranderingen in de situatie van de Wajongers.

Bijlage 1: Geraadpleegde literatuur

Effectevaluatie Wajongdienstverlening

- Arkel T van, Y Bleeker, B Cuelenaere, N Galesloot, V Haanstra, A Korstjens, N Tromp. Een wankel evenwicht. Gedrag van personen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Regiopan, Centerdata, TU Delft, Amsterdam, 2023. (in voorbereiding)
- Hek P de, AJ van der Toorn, E de Vleeschouwer, H Bakker. Arbeidsmarkt- en re-integratiepatronen van Wajongers met arbeidsvermogen. SEOR, Rotterdam, 2020.
- Kroon L, M Lammers, W Luiten. Haalbaarheidsanalyse Effectmeting Wajong dienstverlening UWV. SEO, Amsterdam, 2020.
- Oomkens R, A Drijvers, F Bennenbroek, A Bindels, N Kistemaker, L Salomé. Kwalitatieve evaluatie dienstverleningsmodel Wajong. Panteia, Zinziz, Muzus, Zoetermeer, 2022.

Kennisprogramma Onbeperkt aan het werk

- Bennenbroek F, A Buckle, A Drijvers, N Kistemaker, R Oomkens, S Rossetti, L Salomé, R van der Schoor, M Wachter. Afwegingen bij re-integratie & jobcoaching. Panteia / Muzus / Zinziz, Zoetermeer, 2021.
- Graaf-Zijl M de, L Dumhs, N van Raaij. Onbeperkt aan het werk in de Wajong. Hoe UWV en jobcoaches mensen bij baaneinde beter kunnen begeleiden van werk naar werk. UWV, Amsterdam, 2022.
- Graaf-Zijl M de, M Guiaux. Wat kopen we in voor wie? Inhoud en succes van ingekochte re-integratiedienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking. UWV, Amsterdam, 2020.
- Hek P de, A van der Toorn, E de Vleeschouwer. Arbeidsmarktpatronen van mensen met die werk(t)en met een jobcoach. SEOR, Rotterdam, 2019.
- Mallee L, H Hermsen. Onderzoeksmemo Effectmaten Kennisprogramma AG. Ministerie van SZW, Den Haag, 2019.
- Raaij N van, M de Graaf-Zijl. Scholing van UWV-kanten met een arbeidsbeperking. Welke scholing krijgen klanten en hoe doen ze het daarna op de arbeidsmarkt? UWV, Amsterdam, 2020.

Overige publicaties

- Beleidsdoorlichting SZW begrotingsartikel 4: Jonggehandicapten. Ministerie van SZW, Den Haag, 2017.
- Berendsen E, C van Deursen, L Dumhs, M Spijkerman, M Stoutjesdijk. UWV monitor arbeidsparticipatie arbeidsbeperkten 2019. Aan het werk zijn, komen en blijven van mensen met een arbeidsbeperking. UWV, Amsterdam, 2020.
- Berendsen E, C van Deursen, L Dumhs, M Stoutjesdijk. UWV Monitor arbeidsparticipatie arbeidsbeperkten 2021. UWV, Amsterdam, 2022.
- Berendsen E, C van Deursen, L Dumhs, M de Vries. UWV Kennisverslag De arbeidsparticipatie van mensen met een arbeidsbeperking. De ontwikkeling in 2021. UWV, Amsterdam, 2022.
- Berendsen E, L Dumhs, F Schreuder, M Spijkerman, M de Vries. Tabellen & figuren arbeidsparticipatie arbeidsbeperkten 2022. UWV, Amsterdam, 2022.

- Berendsen E, M van Vilsteren, M. de Vries, L. Dumhs, M Spijkerman. UWV Monitor arbeidsparticipatie arbeidsbeperkten 2023. UWV, Amsterdam, 2024.
- Berghuis H, L Tabois. UWV Jaarverslag 2019 en kwantitatieve informatie 2019. UWV, Amsterdam, 2020.
- Berghuis H, L Tabois. UWV Jaarverslag 2020 en kwantitatieve informatie 2020. UWV, Amsterdam, 2021.
- Berghuis H, L Tabois. UWV Jaarverslag 2021 en kwantitatieve informatie 2021. UWV, Amsterdam, 2022.
- Berghuis H, L Tabois. UWV Jaarverslag 2022 en kwantitatieve informatie 2022. UWV, Amsterdam, 2023.
- Echtelt P van, L Putman, M de Voogd-Hamelink (red). Arbeidsmarkt in kaart: werkgevers editie 3. SCP, Den Haag, 2022.
- Eijkel R van, S Gerritsen, K Sadiraj, M Versantvoort. De brede baten van werk. Het begeleiden van mensen met een arbeidsbeperking naar werk levert maatschappelijk veel op. CPB, SCP, 2020.
- Fris, P., A. Witkamp en G. Walz (2019) Meer kansen voor mensen met een arbeidsbeperking? Evaluatie Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten. Panteia / Verwonderzoek, Zoetermeer, 2019.
- Graaf-Zijl, M de, L Dumhs, M Wijnhoven. Jobcoaching onder de loep. Verbetermogelijkheden externe jobcoaching: onderzoeksrapportage. UWV SBK, Amsterdam, 2023.
- Klantenenquête Wajong 2010 (werkregeling). Welke hulp ervaren mensen in de Wajong en hoe waarderen ze deze ondersteuning? Inspectie SZW, 2019.
- Klantperspectief Wajong 2020. Nederlandse Arbeidsinspectie, Den Haag, 2022.
- Koning J de, P de Hek, D de Vries, W Spit, J de Wit. Verkennend onderzoek kosten en baten arbeidsparticipatie Wajong en WGA. SEOR / Ecorys, Rotterdam, 2016.
- Kroon L, C Odding, L Kok. Ondernemen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Zelfstandigen met een Wajong- of een WGA-achtergrond in beeld. SEO, Amsterdam, 2021.
- Leercontext startende Adviseur intensieve dienstverlening. Rollenbeschrijving en ondersteuning. Intern document UWV, 8 maart 2023.
- Mallee L, M Bouterse, M Gorter, J Timmerman. Jonggehandicapten Duurzaam aan het Werk. Regioplan, Amsterdam, 2018.
- Oomens S, N Hutting, E Wielenga-Meijer, J van Treeck, E Vossen. Duurzaam werk(t). In de arbeidsmarktregio's Zuid-Kennemerland en IJmond, Rijk van Nijmegen en Twente. HAN/AKC, 2022.
- Spiegel bestaanszekerheid 2022. Nederlandse Arbeidsinspectie, Den Haag, 2022.
- Visser S de, M van Ommeren, S Kistemaker, L Salomé, P Doelen, F Kuiper. Als verrekenen een beperking is. Optimalistic, Muzus, Stimulansz, 2021.
- Wajong Oud/2010 door de ogen van de klant. Rapportage Klantgerichtheidsmonitor Wajong oud/2010. MWM2, Amsterdam. Metingen: tweede helft 2018 t/m eerste helft 2022.
- Witkamp A, N Stroeker. Meer Wajongers aan het werk? Evaluatie van de activerende dienstverlening door UWV aan Wajongers in de periode 2010-2016. Panteia, Zoetermeer, 2017.

De Beleidsonderzoekers

Schipholweg 103
2316 XC Leiden

info@beleidsonderzoekers.nl