

Jobcoaching onder de loep

Verbetermogelijkheden externe jobcoaching: onderzoeksrapportage



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Infographic	3
Samenvatting	4
1. Inleiding	8
1.1. Wat is externe jobcoaching?	8
1.2. Aanleiding en doel van dit onderzoek	8
1.3. Betrokken partijen	8
1.4. Onderzoeksopzet	8
1.5. Leeswijzer	9
2. Visie op jobcoaching	10
2.1. Definitie en afbakening	12
2.2. Doelgroep en bereik	14
2.3. Omvang en flexibiliteit van de begeleiding	16
2.4. Rollen en taken	19
3. Kwaliteits- en risicobeheersing	27
3.1. Huidige kwaliteits- en risicobeheersing	27
3.2. Knelpunten	28
3.3. Mogelijke oplossing	35
4. Procesinrichting	40
4.1. Huidige procesinrichting	40
4.2. Knelpunten	41
4.3. Mogelijke oplossingen	48
5. Formulieren- en documentenstroom	53
5.1. Huidige formulieren- en documentenstroom	53
5.2. Knelpunten	55
5.3. Mogelijke oplossingen	56
6. Harmonisatie UWV-gemeenten	61
6.1. Huidige situatie	61
6.2. Knelpunten	62
6.3. Mogelijke oplossingen	63
7. Beschouwing	69
7.1. Prioriteiten voor de korte termijn	69
7.2. Prioriteiten voor de langere termijn	70
Lijst van gebruikte termen en afkortingen	72
Literatuurlijst	73
Bijlage 1 Relevante wet- en regelgeving	74
B1.1 Wetten	74
B1.2. Regels	75
Bijlage 2 Huidig proces	78
Bijlage 3 Formulieren en documenten	82
Bijlage 4 Bestuurlijke reacties	105
B4.1 Bestuurlijke reactie vanuit cliëntenperspectief	105
B4.2 Bestuurlijke reactie vanuit werkgevers	105
B4.3 Bestuurlijke reactie vanuit jobcoaches	105
B4.4 Bestuurlijke reactie arbeidsdeskundigen	106
Colofon	107

Voorwoord

UWV wil bijdragen aan een samenleving waarin iedereen kan meedoen en waarin iedereen zich gezien, gehoord en geholpen voelt. We helpen daarom mensen met een arbeidsbeperking om aan het werk te komen en te blijven. Uit het vorig jaar verschenen onderzoeksrapport *Onbeperkt aan het werk in de Wajong* weten we dat, als duurzame arbeidsparticipatie het doel is, we de focus in onze dienstverlening moeten verleggen van baanbehoud naar werkbehoud en dat er dus ook meer aandacht moet zijn voor het zo snel mogelijk van werk naar werk helpen van arbeidsbeperkten wanneer hun baan eindigt. Het onderzoeksrapport gaf ook inzicht in wat er beter kan in de processen en werkwijzen van UWV en in de taakverdeling tussen UWV en externe jobcoaches.

Deze inzichten waren voor ons aanleiding om jobcoaching grondig onder de loep te nemen, samen met alle betrokken partijen: vertegenwoordigers van cliënten, werkgevers, jobcoachorganisaties, re-integratiebranche, gemeenten en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De onderzoeksresultaten zijn opgenomen in dit rapport, dat een compleet beeld geeft van de knelpunten die alle betrokken partijen rondom jobcoaching ervaren en de onderlinge verwevenheid van die knelpunten. De belangrijkste constatering is dat het tijd is voor een nieuwe, integrale visie op jobcoaching en een grondige update van de uitvoeringspraktijk en de regels. Bij die constatering is het niet gebleven. Samen met alle betrokken partijen hebben onze onderzoekers gezamenlijk gedragen oplossingsrichtingen geformuleerd.

Nog dit najaar stellen we een UWV-visie en een plan van aanpak op voor verbeteringen die we op korte en middellange termijn zelf in gang kunnen zetten. Concreet gaat het om veranderingen in onze processen en communicatie én gaan we bekijken hoe we beter rekening kunnen houden met welke gerichte ondersteuning de cliënt in zijn individuele situatie het meest gebaat is. Op de langere termijn gaan we ook werken aan een ander systeem voor opdrachtverlening en kwaliteitsborging. Voor het oplossen van diverse geconstateerde knelpunten zijn maatregelen nodig waarbij ook samenwerking met andere partijen aan de orde is, zoals bij knelpunten die aanpassing van wet- en regelgeving vereisen of bij de wens tot harmonisatie van de werkwijze tussen UWV en gemeenten en tussen gemeenten onderling. Dat zijn zaken die een langere adem vergen. Ook daaraan leveren we uiteraard graag onze bijdrage, om samen te komen tot toekomstbestendige, integrale oplossingen die ervoor zorgen dat mensen met een beperking duurzaam met werk in hun onderhoud kunnen voorzien.

Nathalie van Berkel
Lid-raad van bestuur UWV

Infographic



Externe jobcoaching onder de loep: hoe kan het beter?

Een jobcoach begeleidt op de werkvloer mensen met een structurele functionele beperking die niet zelfstandig kunnen werken.

Bron: rapport Jobcoaching onder de loep

WIE KAN JOBCOACHING KRIJGEN?

Jobcoaching via gemeente
Mensen die onder de Participatiewet vallen. (de gemeente bepaalt wie hiervoor in aanmerking komt).



Jobcoaching via UWV
Mensen met een structureel functionele beperking die niet onder de Participatiewet vallen hebben recht op jobcoaching via UWV. In de praktijk vooral Wajongers.



Geen recht op jobcoaching via UWV
Mensen die wel een structureel functionele beperking hebben maar te weinig uren werken of een arbeidscontract hebben dat niet aan de eisen voldoet.



Gebruikt jobcoaching niet
Mensen die wel aan de eisen voldoen maar niet weten dat ze recht hebben op jobcoaching of er geen gebruik van willen maken.



KNELPUNTEN

Er zijn bij jobcoaching veel knelpunten die allemaal met elkaar verweven zijn.



Vaste regels, weinig flexibiliteit

- De omvang van de begeleiding is altijd een percentage van het aantal door de werknemer gewerkte uren.
- De intensiteit van de begeleiding kent vier vaste regimes (zeer licht, licht, midden en intensief) met een vast afbouwschema.
- Er wordt te weinig rekening gehouden met langdurige jobcoaching.
- Tussentijdse aanpassingen zijn erg ingewikkeld.

Strikte rol- en taakverdeling

- Cliënten voelen zich rond een baaneinde onvoldoende geholpen. De jobcoach mag op het moment dat baanbeëindiging in zicht is, niet in actie komen om een nieuwe baan te zoeken.
- Er is sprake van een strikte scheiding tussen coaching op het werk (taak UWV) en in de privésfeer.



- Er zijn veel professionals binnen en buiten UWV betrokken bij het jobcoachproces, maar een regierol ontbreekt.
- Samenwerking en communicatie tussen de verschillende professionals verloopt bij het jobcoachproces niet altijd soepel.
- Er zijn veel overdrachtsmomenten, dit leidt tot vertraging.
- Het vakmanschap van arbeidsdeskundigen wordt onvoldoende benut in de rol die ze hebben.
- Cliënten missen een vaste contactpersoon.

AANBEVELINGEN

Er is behoefte aan integrale begeleiding gericht op duurzame arbeidsparticipatie.

Uitgaan van de behoefte van de werknemer

- De omvang van de begeleiding afstemmen op specifieke doelen, die SMART geformuleerd zijn.
- De mogelijkheid om begeleiding sneller uit te breiden of af te bouwen.
- Integrale begeleiding gericht op duurzame arbeidsparticipatie.



Integrale begeleiding gericht op duurzame arbeidsparticipatie

- Toestaan dat de jobcoach mag helpen bij het vinden van nieuw werk.

Dakpanmodel

- Alle betrokken professionals werken nauw samen onder regie van een coördinator, met als resultaat:
 - Een betere samenwerking.
 - De cliënt voelt zich gezien, gehoord en geholpen.
 - Er vallen geen gaten in de begeleiding (geen 'lekkage').
 - Het vakmanschap van alle betrokkenen wordt benut.



KNELPUNTEN



Veel bureaucratie, focus op risicobeheersing

- Er wordt geen SMART geformuleerd doel op maat voor de cliënt gesteld.
- Omslachtig aanvraagproces.
- Te veel en te ingewikkelde brieven en formulieren.
- Er is een jobcoach nodig om een jobcoach aan te vragen.
- Ieder half jaar een heraanvraag indienen.
- Formeel proces met veel en uitsluitend schriftelijke controlemomenten.

Verskil in werkwijzen tussen UWV en de gemeenten

- Mensen met een structureel functionele beperking hebben niet allemaal dezelfde rechten, ze zijn afhankelijk van de wet/regeling waaronder ze vallen.
- Jobcoaches werken onder verschillende voorwaarden (kwaliteitseisen, invulling jobcoaching, vergoedingen en verantwoordens).
- Werkgevers weten niet goed wat ze kunnen verwachten van jobcoaching.



AANBEVELINGEN

Minder bureaucratie en meer focus op kwaliteitsmanagement

- Meer nadruk op individuele korte- en langetermijndoelen.
- Flexibele en snelle start van jobcoaching.
- Minder en begrijpelijker formulieren en brieven.
- Beschikbare informatie niet opnieuw opvragen.
- Meer ruimte voor persoonlijk contact tussen jobcoach, arbeidsdeskundige, cliënt en werkgever (viertgesprek).



Harmonisatie werkwijze UWV en gemeenten

- Alle mensen met een structureel functionele beperking hebben dezelfde rechten, ongeacht onder welke regeling of gemeente ze vallen.
- Alle jobcoaches werken volgens dezelfde voorwaarden.
- Voor elke jobcoach(organisatie) gelden dezelfde certificering, opleidings- en vakmanschapseisen.
- Het is duidelijk voor werkgevers wat ze kunnen verwachten van jobcoaching.



HOE GAAN WE AAN DE SLAG MET DE BELANGRIJKSTE AANBEVOLEN OPLOSSINGEN?

KORTE TERMIJN start in 2023



Opstellen van UWV-visie en plan van aanpak, aan de hand van de aanbevolen oplossingen.



Vergroten van de bekendheid van jobcoaching bij doelgroep en werkgevers.

MIDDELLANGE TERMIJN start in 2024



Vinden van praktische tussenoplossing die, vooruitlopend op gewijzigde wet- en regelgeving, mogelijk maakt dat de jobcoach mag helpen bij het vinden van een nieuwe baan.



Ontwikkelen van een nieuw systeem voor kwaliteits- en risicomanagement.



Zorgen voor minder en eenvoudigere formulieren en brieven.

LANGE TERMIJN afhankelijkheid van externe partijen



Wegnemen van de wettelijke knip tussen jobcoaching en re-integratiebegeleiding.



Harmoniseren van de werkwijze tussen UWV en gemeenten en tussen gemeenten onderling.



Jobcoaching wordt een erkend beroep, met een erkenning de jobcoachopleiding en een lijst met specialisaties van erkende jobcoaches.

Samenvatting

UWV wil graag samen met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) een gestructureerde integrale verbeteraanpak formuleren om mensen die moeite hebben om zelfstandig op de arbeidsmarkt te functioneren beter te helpen. Uit eerdere onderzoeken en uit verscheidene overleggen met cliëntenorganisaties, werkgeversorganisaties en brancheorganisaties op het gebied van re-integratie en jobcoaching had UWV namelijk signalen ontvangen dat er zaken beter zouden kunnen. Daarom heeft de directie van UWV-divisie Werkbedrijf ons - kennisadviseurs van UWV Kenniscentrum, zie colofon - de opdracht gegeven om breed de verbetermogelijkheden rond externe jobcoaching te inventariseren. In dit rapport doen we verslag van de onderzoeksfase van dit project. Onze focus lag op het achterhalen van ervaren knelpunten bij alle betrokken partijen (de cliënt die jobcoaching aanvraagt, diens werkgever, de jobcoach zelf en alle binnen UWV bij het proces betrokken medewerkers) en op het - gezamenlijk met vertegenwoordigers van al deze betrokken partijen - nadenken over mogelijke oplossingen voor deze geconstateerde knelpunten. Alle partijen benadrukken hoe waardevol het instrument jobcoaching is om mensen met een arbeidsbeperking duurzaam aan het werk te houden. We concentreren ons in dit rapport echter op wat er beter kan.

De hoofdboodschap van dit rapport is dat er op veel vlakken knelpunten zijn die allemaal met elkaar verweven zijn, wat een nieuwe integrale kijk op jobcoaching nodig maakt. Daar zijn betrokkenen het unaniem over eens. Naast een structurele integrale verbeteraanpak zijn er ook kleinere zaken die in de ogen van de respondenten sneller opgelost kunnen worden. Dit rapport draagt voor beide type verbeteringen mogelijkheden aan. Deze samenvatting bevat vooral de inzichten op hoofdlijnen. De gedetailleerdere quick wins zijn in het rapport zelf te vinden (in de paragrafen met de titel Mogelijke oplossingen).

Definitie en afbakening

Alle betrokken partijen delen de wens om te komen tot *integrale begeleiding* gericht op *duurzame arbeidsparticipatie*, zonder scherpe knip tussen jobcoaching en re-integratiedienstverlening, met een minder scherpe scheidslijn tussen coaching op het werk en in de privésfeer, en met een andere naam (gewoon 'jobcoaching' in plaats van 'persoonlijke ondersteuning'). UWV is in zijn denken en dienstverlening de laatste jaren opgeschoven van re-integratie naar participatie. In het maatschappelijk beeld is steeds meer aandacht voor integrale begeleiding van cliënten in plaats van aparte regelingen en in stukjes geknipte begeleiding. In die zin is jobcoaching niet met zijn tijd meegegaan. Volgens de huidige definitie is jobcoaching werkgerelateerde ondersteuning aan mensen met een structureel functionele beperking bij het verrichten van reguliere arbeid. Betrokkenen ervaren hierbij drie belangrijke knelpunten: de strikte scheidslijn tussen begeleiding in een baan en de ondersteuning bij het zoeken naar (ander) werk, de strikte scheidslijn met coaching in de privésfeer en de onlogische naamgeving (persoonlijke ondersteuning, zoals jobcoaching officieel aangeduid wordt, klinkt veel breder dan jobcoaching).

Doelgroep en bereik

Betrokkenen zouden graag zien dat de doelgroep voor jobcoaching wordt verbreed. Men is van mening dat alle mensen die hulp nodig hebben bij het aan het werk komen en/of blijven recht zouden moeten krijgen op deze ondersteuning (zonder de vele uitsluitingsgronden). Misschien nog wel belangrijker vindt men dat alle mensen die recht hebben op deze begeleiding wéten en ervaren dat ze daar recht op hebben. Voor de toekenning van jobcoaching is momenteel vereist dat:

- de aanvrager een door UWV vastgestelde structureel functionele beperking heeft;
- niet onder de verantwoordelijkheid van de gemeente (Participatiewet) valt;
- betaalde arbeid in een dienstbetrekking (niet bij een SW-bedrijf) of een proefplaatsing heeft, waarbij er verschillende eisen zijn aan de aard en duur van de dienstbetrekking.

De aanvrager hoeft geen uitkering van UWV te ontvangen om in aanmerking te komen voor jobcoaching van UWV. Belangrijke knelpunten die men ervaart met de huidige doelgroep en het bereik zijn dat jobcoaching vrijwel alleen wordt ingezet voor Wajong-gerechtigden¹ en dat jobcoaching veel - niet-persoonlijke- uitsluitingsgronden kent die het bereik inperken, zoals het aantal uren dat iemand werkt en het type dienstverband. De bekendheid van het recht op jobcoaching zou dus verbeterd kunnen worden en men zou graag zien dat de uitsluitingsgronden beperkt zouden worden.

Omvang en flexibiliteit van de begeleiding

Betrokkenen zouden graag zien dat de omvang van jobcoaching en flexibiliteit verbeteren. Momenteel is de omvang van de begeleiding een percentage van het aantal door de werknemer gewerkte uren. UWV onderscheidt voor de begeleidingsintensiteit vier regimes: zeer licht, licht, midden en intensief, elk met een bijbehorend percentage dat volgens een vast schema wordt afgebouwd. Het jobcoachprotocol vermeldt dat drie jaar de maximale termijn is voor jobcoaching. De maximale termijn en de lichtere regimes zijn destijds als bezuinigingsmaatregel geïntroduceerd. Betrokkenen ervaren als knelpunt dat:

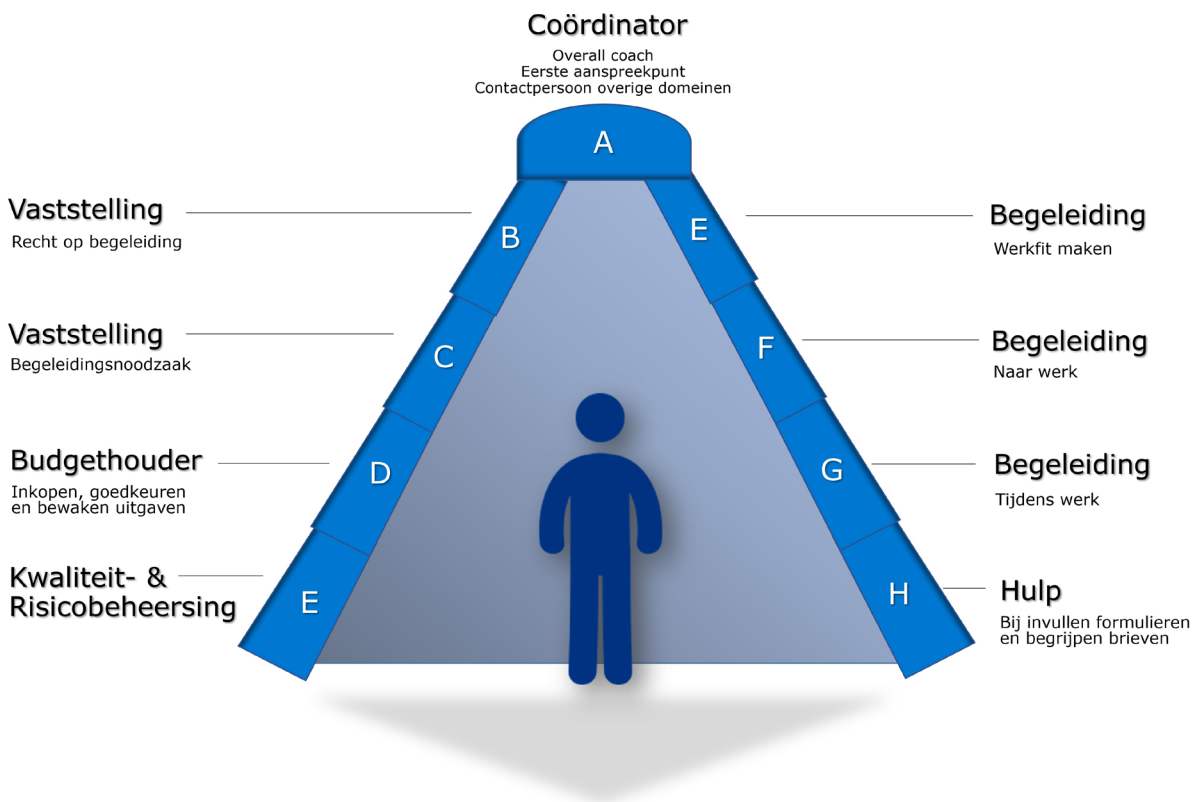
¹ Van de circa 25.000 mensen die tussen 2013 en 2018 zijn gestart met een baan waarbij ze vanuit UWV begeleiding kregen van een jobcoach, had 95% een Wajonguitkering en 5% een WGA-uitkering (De Hek e.a. 2019. De Graaf-Zijl e.a. 2020).

- men regimes moet aanvragen in plaats van benodigde uren;
- er een automatische afbouw in de regimes zit die botst met de praktijk;
- de uren een percentage zijn van het aantal contracturen van de cliënt. Dit veronderstelt dat iemand die meer uren werkt meer jobcoaching nodig heeft, terwijl dat niet de praktijk is;
- de behoefte aan langdurige jobcoaching onvoldoende wordt onderkend in het huidige systeem;
- tussentijdse aanpassing erg ingewikkeld is.

Er is bij alle betrokkenen grote behoefte aan een systeem waarin de begeleiding wordt uitgedrukt in uren die nodig zijn om een bepaald doel te behalen. Men zou graag loskomen van de voorgeschreven vier regimes met hun vaste afbouwschema en de uren die een percentage zijn van het aantal contracturen van de cliënt. Ook ziet men graag meer flexibiliteit: de mogelijkheid om de begeleiding sneller te kunnen op- en afschalen.

Rollen en taken

Qua rollen en taken hopen betrokkenen te komen tot een alternatieve verdeling daarvan naar analogie van een dak zoals verbeeld in onderstaande figuur. Een coördinator vormt de nok van het dak, waaronder dakpansgewijs de specialistisch rollen zitten. Om lekkage (= cliënt die ongewenst tijdelijk zonder begeleiding zit) te voorkomen overlappen ze elkaar deels (warme overdracht).



Betrokkenen achten het in het belang van de cliënt dat deze zo weinig mogelijk verschillende gezichten ziet. Ook vindt men het efficiënter als er minder overdracht nodig is. De voorkeur gaat er dus naar uit om zoveel mogelijk rollen te combineren. Op dit moment zijn er veel verschillende functionarissen binnen en buiten UWV betrokken bij het hele jobcoachproces. Betrokkenen ervaren verscheidene knelpunten met betrekking tot de rollen en taken/taakverdeling, die veroorzaken dat er momenteel wel gaten vallen in het dak:

- Cliënten missen een vaste contactpersoon.
- Cliënten voelen zich rond een baaneinde onvoldoende geholpen.
- De onderlinge samenwerking en communicatie tussen de vele betrokken partijen en functiegroepen verloopt niet altijd soepel.
- UWV voert niet altijd een plaatsingsonderzoek uit bij de start van een dienstverband waarin jobcoaching (mogelijk) aan de orde is.
- UWV voert de loonwaardemeting, beoordeling jobcoaching en een eventuele beoordeling proefplaatsing los van elkaar uit (en de jobcoach is daarbij niet altijd aanwezig).

Kwaliteits- en risicobeheersing

Alle betrokken partijen hebben behoefte aan een nieuw systeem voor kwaliteits- en risicomanagement, waarin meer aandacht komt voor kwaliteitsmanagement en waarin de risicobeheersing minder bureaucratisch wordt vormgegeven. Momenteel vindt bij UWV de kwaliteits- en risicobeheersing rond externe jobcoaching plaats op drie momenten:

- (1) Los van een individueel jobcoachtraject bij de erkenning van een jobcoachorganisatie.
- (2) bij de start van een individueel jobcoachtraject met de aanvraag door de jobcoach en de beoordeling daarvan door de arbeidsdeskundige.

(3) tijdens de looptijd van ieder individueel jobcoachtraject via halfjaarlijkse heraanvragen, logboeken, verantwoordingsrapportages en beoordelingen.

Op alle drie onderdelen van het huidige systeem benoemen de geïnterviewde betrokkenen concrete knelpunten. Maar de grootste problematiek speelt op systeemniveau: *'Het systeem is gebaseerd op wantrouwen en doorgeslagen in de wens ieder risico uit te sluiten.'* De focus ligt te veel op risicobeheersing, niet voldoende op kwaliteitsbevordering. Men vindt het systeem inefficiënt, ondoelmatig en niet-klantvriendelijk. Deze intensieve risicobeheersing is geïntroduceerd nadat in 2012 grootschalige fraude door jobcoachbedrijven aan het licht kwam. Inmiddels is de markt genormaliseerd ('de cowboys zijn uit de markt'), wat ruimte geeft om na te denken over mogelijke alternatieven, zoals het centraler stellen van het kwaliteitsmanagement in de aanvraag- en verantwoordingsprocedures en het verschuiven van de nadruk in de risicobeheersing naar het contract- en leveranciersmanagement.

Gezamenlijk hebben de betrokken partijen een alternatief systeem uitgewerkt, waarin het *kwaliteitsmanagement* centraal komt te staan in het individuele jobcoachtraject. De belangrijkste pijlers daarbij voor een klantvriendelijker, efficiënter en doelmatiger systeem zijn:

- Een flexibele en snelle start.
- Meer ruimte voor persoonlijk contact tussen jobcoach, arbeidsdeskundige, cliënt en werkgever in de vorm van viergesprekken (startgesprekken en tussenevaluaties).
- Meer nadruk op het stellen en behalen van individuele korte- en langetermijndoelen.

De nadruk qua *risicobeheersing* verschuift in dit alternatief naar het contract- en leveranciersmanagement, dat daarvoor uiteraard gevoed moeten worden met signalen vanuit de hele organisatie en van cliënten en werkgevers.

Procesinrichting

Het belangrijkste knelpunt dat betrokkenen ervaren bij de huidige procesinrichting is dat deze niet optimaal gericht is op het gezamenlijk bereiken van een doel. Het is vooral een administratief proces, waarin kwaliteit en klantvriendelijkheid van de dienstverlening niet vooropstaan. Het huidige aanvraagproces zorgt er bijvoorbeeld voor dat jobcoaching niet meteen vanaf de eerste werkdag kan starten. Verder zorgen de hoeveelheid betrokken functies binnen UWV en de taakverdeling en overdrachten voor vertraging, wat als problematisch wordt ervaren, ook doordat de communicatie tussen de betrokken partijen niet altijd soepel verloopt. Het vakmanschap van de arbeidsdeskundigen wordt bovendien onvoldoende benut door de rol die ze hebben in het proces.

Om de geconstateerde procesmatige knelpunten op te lossen hebben de betrokkenen gezamenlijk op hoofdlijnen een alternatief systeem voor kwaliteits- en risicomanagement uitgewerkt. In dit alternatieve systeem is het proces volledig anders vormgegeven dan nu. Snelheid en veel onderling contact tijdens tussenevaluaties staan centraal. Voor sommige knelpunten hebben de betrokkenen ook nog andere, vaak wat laagdrempeligere, oplossingen bedacht (zie paragraaf 4.3).

Formulieren- en documentenstroom

De knelpunten die betrokkenen ervaren met de formulieren- en documentenstroom zijn van zeer verschillende aard. Op metaniveau gaat het bijvoorbeeld om de veelheid aan formulieren. Daarnaast zit er enerzijds onnodige overlap tussen formulieren en anderzijds ontbreekt de overlap of verbinding waar je die wel zou verwachten. Per formulier/document ervaart men ook op detailniveau knelpunten. In hoofdstuk 5 sommen we de geconstateerde knelpunten op, geclusterd naar de fase waarop ze betrekking hebben. In het proces rondom jobcoaching worden veertien documenten en formulieren gebruikt, net als zeventien brieven en meerdere ondersteunende documenten die jobcoaches moeten aanleveren als bewijs, zoals een arbeidsovereenkomst.

Alle betrokkenen zijn het erover eens dat het goed zou zijn als er minder nadruk zou komen te liggen op de papierstroom, dat dubbele uitvraag voorkomen moet worden en dat sommige formulieren gecombineerd zouden kunnen worden. Het beperken van het aantal losse documenten is een gedeelde wens van alle betrokkenen. Sommige formulieren zou UWV beter kunnen samenvoegen, sommige zouden achterwege kunnen blijven. Ook is men het erover eens dat het niet nodig is om op meerdere punten de snelheid in het proces te laten afhangen van de beschikbaarheid van alle documenten, en dat de meeste formulieren een stuk korter kunnen door al beschikbare informatie niet steeds opnieuw te vragen. Men vindt het belangrijk dat UWV vraagt om heldere en SMART geformuleerde doelen over de inzet van jobcoaching, waarop vervolgens gestuurd kan worden. En er is een roep om de brieven die de beslissers gebruiken in dit proces onder de loep te nemen en hierbij te kijken naar helderder taalgebruik (UWV-richtlijn voor heldere brieven), het aantal verschillende brieven en de inhoud van de 'bouwstenen'.

Harmonisatie UWV-gemeenten

UWV en gemeenten zijn allebei verantwoordelijk voor het verstrekken van jobcoaching aan mensen met een beperking. UWV verstrekt jobcoaching aan alle werkenden met een structureel functionele beperking die behoefte hebben aan dergelijke ondersteuning, als zij niet onder de verantwoordelijkheid van de gemeente (Participatiewet) vallen. Voor cliënten die onder de bevoegdheid van de gemeenten vallen, heeft de gemeente de beleidsvrijheid om eigen eisen te stellen aan de looptijd, intensiteit en doelgroep van jobcoaching. De G4 (Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht) hebben afgesproken om op dezelfde manier te werken, wat deels overeenkomt met de werkwijze van UWV. Er zijn ook enkele gemeenten die de erkenning van UWV volgen: zij werken alleen met jobcoachorganisaties die door UWV zijn erkend. Andere gemeenten doen het elk op hun eigen manier. Er is dus weinig sprake van harmonisatie tussen gemeenten onderling en tussen gemeenten en UWV.

De huidige situatie leidt tot verschillen in de toekenning van jobcoaching, in de eisen aan de kwaliteit van de jobcoach en de invulling van de jobcoaching. Ook de vergoeding voor de jobcoach en de wijze van verantwoording verschillen. Een systematisch overzicht ontbreekt, maar uit onze interviews blijkt dat cliënten(organisaties), werkgevers en jobcoaches last hebben van deze verschillen. Bij deze partijen is grote behoefte aan harmonisatie. Het liefst zouden zij zien dat er één regeling komt voor iedereen. Omdat er ook tussenoplossingen mogelijk zijn (harmonisatie op onderdelen) hebben we met alle betrokken partijen nagedacht over de punten waarop harmonisatie het meest gewenst is.

Bovenaan de wensenlijst om te harmoniseren staat het toepassen van dezelfde certificering, opleidingseisen en eisen aan vakmanschap voor jobcoaches en hun organisaties. Verder zou men het toejuichen wanneer alle partijen dezelfde methode zouden gebruiken om begeleidingsomvang (uren, intensiteit) vast te stellen en dezelfde insluitings- en uitsluitingsgronden voor het in aanmerking komen van jobcoaching. Ook andere harmonisatiegronden worden genoemd (zie hoofdstuk 6). In de kern zou een substantieel deel van de betrokkenen het liefst zien dat jobcoaching één product wordt, waarbij alles wordt gelijkgetrokken tussen UWV en gemeenten. Alle burgers zouden dan dezelfde rechten krijgen, ongeacht onder welke regeling/wet ze vallen en hetzelfde geldt dan voor jobcoaches. Werkgevers weten dan duidelijk wat ze kunnen verwachten als er jobcoaching wordt gevraagd. Een noodzakelijke voorwaarde om dit te realiseren is beschikbaarheid van voldoende financiële middelen.

Tot slot

Alle partijen benadrukken hoe waardevol jobcoaching is als instrument om mensen met een arbeidsbeperking duurzaam aan het werk te houden. Toch zijn betrokkenen het er unaniem over eens dat er op veel vlakken knelpunten zijn, die allemaal met elkaar verweven zijn. Dit maakt een nieuwe integrale kijk op jobcoaching nodig; jobcoaching moet gemoderniseerd worden. Naast een structurele integrale verbeteraanpak zijn er ook kleinere zaken die in de ogen van de respondenten sneller opgelost kunnen worden. De zogenaamde quick wins. Dit rapport draagt voor beide type verbeteringen mogelijkheden aan. Om daarin prioritering aan te brengen, hebben we de leden van de begeleidingscommissie (zie colofon) en het interne kernteam gevraagd naar hun belangrijkste aanbevelingen voor de korte en de lange termijn. Het vereenvoudigen van de formulieren(stroom), het toestaan van jobfinding door de jobcoach, het vergroten van de bekendheid onder de doelgroep en onder werkgevers en het uitwerken van een alternatief systeem van kwaliteits- en risicomanagement worden het vaakst genoemd als prioriteit voor de korte termijn. Voor de lange termijn worden de harmonisatie van jobcoaching tussen UWV en gemeenten en tussen gemeenten onderling, het implementeren van een alternatief systeem van kwaliteits- en risicomanagement, en het wegnemen van de knip tussen re-integratiedienstverlening en jobcoaching het vaakst als prioriteit genoemd.

1. Inleiding

1.1. Wat is externe jobcoaching?

Een jobcoach begeleidt mensen bij het verrichten van reguliere arbeid. UWV verstrekt jobcoaching aan alle werkenden met een structureel functionele beperking die behoefte hebben aan dergelijke ondersteuning, als zij niet onder de verantwoordelijkheid van de gemeente (Participatiewet) vallen. Voor mensen die onder de Participatiewet vallen, kan de gemeente jobcoaching organiseren en financieren. De jobcoaching die via UWV wordt verstrekt, wordt uitgevoerd door een externe (door UWV erkende) jobcoachorganisatie, niet door UWV zelf. Formeel bestaat de term jobcoaching niet, maar heet het persoonlijke ondersteuning. Onder die naam staat het in de relevante materiewetten (WIA, Wajong en Participatiewet).

Dit rapport gaat over externe jobcoaching. Er is een verschil tussen de werknemersvoorziening 'externe' jobcoaching en de werkgeverssubsidie 'interne' jobcoaching. In beide gevallen gaat het om begeleiding op de werkplek bij het verrichten van reguliere arbeid. Bij interne jobcoaching krijgt de werkgever subsidie om deze begeleiding te organiseren, door een eigen medewerker of via een externe jobcoachorganisatie. Bij externe jobcoaching betaalt UWV de vergoeding voor de coaching aan de (door UWV erkende) jobcoachorganisatie die de coaching uitvoert, op aanvraag van de cliënt.

1.2. Aanleiding en doel van dit onderzoek

Vanuit de directie van de UWV-divisie Werkbedrijf kregen we de opdracht om breed de verbetermogelijkheden rond externe jobcoaching te inventariseren, op basis waarvan een gestructureerde integrale verbeteraanpak geformuleerd kan worden. Uit eerdere onderzoeken en uit verscheidene overleggen met cliëntenorganisaties en brancheorganisaties op het gebied van re-integratie en jobcoaching waren signalen ontvangen dat er zaken beter zouden kunnen. In dit rapport doen we verslag van de onderzoeksfase van dit project. Daarin lag de focus op het achterhalen van ervaren knelpunten bij alle betrokken partijen en het – gezamenlijk met vertegenwoordigers van al deze betrokken partijen – nadenken over mogelijke oplossingen voor deze geconstateerde knelpunten. Alle partijen benadrukken hoe waardevol jobcoaching is als instrument om mensen met een arbeidsbeperking duurzaam aan het werk te houden. We concentreren ons in dit rapport echter op wat er beter kan. De toonzetting kan daardoor enigszins negatief overkomen, maar de bedoeling is juist te onderzoeken hoe een goed instrument als jobcoaching nog beter benut kan worden.

1.3. Betrokken partijen

Bij jobcoaching zijn de volgende partijen betrokken:

- De persoon die wordt gecoacht.
- De werkgever.
- De jobcoach: vraagt de jobcoaching aan namens de cliënt, voert de coaching uit, legt administratieve verantwoording af.
- Bij UWV:
 - De arbeidsdeskundige: beoordeelt de aanvraag inhoudelijk en schrijft daarover een arbeidsdeskundig rapport.
 - De beslisser voorzieningen: beoordeelt de volledigheid van de aanvraag, beslist over de aanvraag (op basis van het arbeidsdeskundig rapport).
 - De besteller: bestelt de jobcoaching nadat die is goedgekeurd.
 - De contract- en leveranciersmanager: voert gesprekken met jobcoachorganisaties over (voortzetting van) hun erkenning.
 - De beheerders van het jobcoachportaal: beheren het jobcoachportaal waarin jobcoaches hun aanvragen en declaraties indienen.

Vertegenwoordigers van al deze partijen hebben een actieve rol gespeeld in het onderzoek.

1.4. Onderzoekopzet

Dit onderzoek is uitgevoerd in twee fasen. In fase 1 hebben we door middel van (groeps)interviews met alle betrokken partijen de knelpunten boven water gehaald. Nadat we deze knelpunten hadden geclassificeerd in vijf categorieën, hebben we in fase 2 tijdens vijf versnellingskamersessies nagedacht over mogelijk oplossingen voor de geconstateerde knelpunten. Beide fasen lichten we hieronder nader toe.

Interviews

Tussen november 2021 en maart 2022 hebben we in totaal 21 (groeps)interviews gehouden met in totaal 51 vertegenwoordigers vanuit de verschillende perspectieven (zie tabel 1.1). De interviews vonden digitaal plaats en duurden ongeveer een uur. De uitgewerkte verslagen hebben we ter goedkeuring teruggelgd bij de deelnemers.

Eventuele aanvullingen/aanpassingen hebben we verwerkt. De quotes in de tekst zijn afkomstig uit deze goedgekeurde verslagen.

Tabel 1.1 Aantal uitgevoerd (groeps)interviews en deelnemers

	Management, staf, branche of beroepsvereniging		Individuele vertegenwoordigers	
	Aantal (groeps)interviews	Aantal deelnemers	Aantal (groeps)interviews	Aantal deelnemers
Cliënten	1	1	1	2
Werkgevers	1	4	2	5
Jobcoaches	1	4	2	5
Beslissers	1	3	2	6
Arbeidsdeskundigen	1	3	3	8
Bestellers	1 ²	3 ²	1	1
Contract- en leveranciersmanagers	1	1	2	5
Beheerders jobcoachportaal	1	1	1	2

Versnellingskamersessies

Nadenken over mogelijke oplossingen deden we via vijf versnellingskamersessies in Utrecht, met vertegenwoordigers van alle betrokken partijen. De eerste versnellingskamersessie ging over de visie op jobcoaching, de tweede over de harmonisatie van jobcoaching tussen UWV en gemeenten, de derde over de kwaliteits- en risicobeheersing, de vierde over de procesinrichting en de vijfde over de formulieren- en documentenstroom.

Een versnellingskamersessie is een alternatief voor de meer traditionele focusgroep. Aan een versnellingskamer kunnen meer deelnemers tegelijk meedoen. De input wordt deels digitaal ingevoerd door de deelnemers. Dit zorgt voor een gelijkwaardigere inbreng van alle deelnemers en leidt bovendien tot een rijkere output. Versnellingskamers zijn vooral geschikt voor complexe onderwerpen met veel betrokken partijen. Bureau Spiliter, specialist in versnellingskamers, heeft ons ondersteund bij onze versnellingskamersessies.

Aan de vijf versnellingskamersessies deden in totaal 115 deelnemers – waarvan 64 unieke – in wisselende bezetting mee. Ongeveer de helft van de deelnemers werkt bij UWV (arbeidsdeskundigen, beslissers voorzieningen, contract- en leveranciersmanagers, beleidsmedewerkers en managers voorzieningen) en de andere helft vertegenwoordigt de overige stakeholders: cliëntenraad, werkgeversorganisaties, jobcoachorganisaties, ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) of gemeente.

1.5. Leeswijzer

In dit rapport beschrijven we de verbetermogelijkheden rond externe jobcoaching in vijf thematische hoofdstukken. In hoofdstuk 2 zetten we verbetermogelijkheden in de visie op jobcoaching op een rij: de definitie en afbakening, de doelgroep en het bereik, de omvang en flexibiliteit van de begeleiding en de rollen en taken van alle betrokkenen. Op elk van deze vlakken zien betrokkenen belangrijke verbeterpunten en doen ze suggesties hoe die bereikt zouden kunnen worden. In hoofdstuk 3 bespreken we de verbetermogelijkheden op het vlak van kwaliteits- en risicobeheersing, zowel op systeemniveau als binnen de verschillende kanalen waarlangs momenteel kwaliteits- en risicobeheersing plaatsvindt: via de erkenning van de jobcoachorganisatie, via het systeem van halfjaarlijkse (her)aanvragen en via de urenverantwoording. In dit hoofdstuk wordt een nieuw potentieel systeem van kwaliteits- en risicobeheersing uitgewerkt. In hoofdstuk 4 komen de verbetermogelijkheden in de procesinrichting aan bod. Veel van de geconstateerde procesmatige knelpunten kunnen worden opgelost door het alternatieve systeem uit hoofdstuk 3 te introduceren. In dit systeem wordt het proces van het aanvragen en uitvoeren van jobcoaching anders vormgegeven en zijn er veel meer mogelijkheden voor snelheid en onderling contact tussen betrokkenen opgenomen. Voor sommige knelpunten zijn ook wat laagdrempeligere oplossingen bedacht, die we beschrijven in hoofdstuk 5. Het gaat om de verbetermogelijkheden op het meest praktische niveau: in de formulieren- en documentenstroom. Een deel van de geconstateerde knelpunten zou opgelost worden door het alternatieve systeem uit hoofdstuk 3 te introduceren. Alle betrokkenen zijn het erover eens dat het goed zou zijn als er minder nadruk zou komen te liggen op de papierstroom, dat dubbele uitvraag voorkomen moet worden en dat sommige formulieren gecombineerd zouden kunnen worden. Tot slot komt in hoofdstuk 6 de mogelijke harmonisatie van (inzet van) jobcoaching bij UWV en gemeenten (en tussen gemeenten onderling) aan de orde.

² Dit is hetzelfde interview als van staf en management beslissers. Bestellers en beslissers vallen onder hetzelfde management en staf.

2. Visie op jobcoaching

In dit hoofdstuk komen de verbetermogelijkheden in de visie op jobcoaching aan bod: we behandelen de definitie en afbakening (paragraaf 2.1), de doelgroep en het bereik (paragraaf 2.2), de omvang en flexibiliteit van de begeleiding (paragraaf 2.3) en de rollen en taken die daarmee samenhangen (paragraaf 2.4). Er blijken belangrijke verbeteringen mogelijk van al deze aspecten van de visie op jobcoaching. De vier paragrafen in dit hoofdstuk zijn elk opgebouwd uit drie onderdelen:

- De huidige visie, zoals die direct of indirect valt af te leiden uit de wet- en regelgeving die het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en UWV hebben opgesteld. Vooral de uitgangspunten in de Beleidsregels Protocol Jobcoach UWV 2019 (hierna te noemen het jobcoachprotocol) en het daaraan ten grondslag liggende Reïntegratiebesluit van het ministerie van SZW zijn hiervoor bepalend (zie ook bijlage 1).
- De knelpunten die we hebben opgehaald uit de (groeps)interviews met betrokken partijen. Tijdens de interviews bleek dat alle betrokkenen jobcoaching een ontzettend mooi instrument vinden en dat in hun ogen de knelpunten vooral ontstaan doordat het te restrictief wordt benaderd.
- De mogelijk oplossingen die we hebben opgehaald tijdens de versnellingskamersessie op 20 juni 2022. Een groep van 22 vertegenwoordigers vanuit verschillende betrokken partijen (zie figuur 2.1 links) heeft toen nagedacht over aanpassingen in de visie op jobcoaching waarmee de geconstateerde knelpunten opgelost zouden kunnen worden. Gezamenlijk kwamen zij tot een gedeelde wens over de visie en afbakening, het bereik, de flexibiliteit en integraliteit van de begeleiding en de daarbij behorende set aan rollen en taken.

Box 2.1 geeft alvast een kort overzicht van de belangrijkste inzichten uit dit hoofdstuk.

Box 2.1 Wat u in dit hoofdstuk vindt

Betrokkenen zijn unaniem in hun oordeel dat het huidige systeem van jobcoaching een grote update nodig heeft, zowel qua definitie en afbakening als qua doelgroep en bereik, omvang en flexibiliteit van de begeleiding en de rol- en taakverdeling.

Definitie en afbakening

Betrokken partijen delen de wens om te komen tot integrale begeleiding gericht op duurzame arbeidsparticipatie, zonder scherpe knip tussen jobcoaching en re-integratiedienstverlening, met een minder scherpe scheidslijn tussen coaching op het werk en in de privésfeer, en met een andere naam (gewoon 'jobcoaching' in plaats van 'persoonlijke ondersteuning'). UWV is in zijn denken en dienstverlening de laatste jaren opgeschoven van re-integratie naar (arbeids)participatie. In het maatschappelijk beeld is steeds meer aandacht voor integrale begeleiding van cliënten in plaats van aparte regelingen en in stukjes geknipte begeleiding. In die zin is jobcoaching niet met zijn tijd is meegegaan. Betrokkenen ervaren drie belangrijke knelpunten: de strikte scheidslijn tussen begeleiding in een baan en de ondersteuning bij het zoeken naar (ander) werk, de strikte scheidslijn met coaching in de privésfeer en de onlogische naamgeving (persoonlijke ondersteuning klinkt veel breder dan jobcoaching).

Doelgroep en bereik

Betrokkenen hebben de wens dat de doelgroep voor jobcoaching wordt verbreed, zodat iedereen die hulp nodig heeft bij het aan het werk komen en/of blijven recht krijgt op deze ondersteuning en – misschien nog wel belangrijker – dat alle mensen die recht hebben op deze begeleiding weten en ervaren dat ze daar recht op hebben. Voor de toekenning van jobcoaching is momenteel vereist dat de persoon een door UWV vastgestelde structureel functionele beperking heeft, niet onder de verantwoordelijkheid van de gemeente (Participatiewet) valt, betaalde arbeid in dienstbetrekking heeft of werkt met een proefplaatsing, waarbij er verschillende eisen zijn waaraan de dienstbetrekking moet voldoen. De persoon hoeft geen uitkering van UWV te ontvangen om in aanmerking te komen voor jobcoaching van UWV, maar in de praktijk bereikt het nu vrijwel alleen Wajong-gerechtigden.

Omvang en flexibiliteit van de begeleiding

Alle betrokkenen hebben grote behoefte aan een systeem waarin gewerkt wordt vanuit de te behalen doelen en waarin voldoende ruimte is voor flexibiliteit (snel op- en afschalen). Momenteel wordt de maximale omvang van de begeleiding telkens voor zes maanden vastgelegd en zijn de begeleidingsuren een percentage van het aantal door de persoon gewerkte uren (waarbij het percentage afhangt van het regime van begeleidingsintensiteit: zeer licht, licht, midden of intensief) en hoelang het dienstverband al duurt. Percentages dalen met een vast afbouwschema per regime en in principe is drie jaar de maximale termijn voor jobcoaching. Zowel de regimes als de maximale termijn zijn destijds als bezuinigingsmaatregel geïntroduceerd. Betrokkenen hebben als gedeelde wens los te komen van de voorgeschreven vier regimes met hun vaste afbouwschema's en te werken met uren die voor de individuele cliënt nodig zijn om een bepaald doel te bereiken, waarin de behoefte aan langdurige jobcoaching wordt onderkend en tussentijdse aanpassing makkelijk is.

Rollen en taken

Betrokkenen hopen te komen tot een alternatieve verdeling van rollen en taken naar analogie van een dak: een coördinator vormt de nok van het dak, waaronder dakpansgewijs de specialistisch rollen zitten, die elkaar deels overlappen (warme overdracht) om lekkage (= cliënt die ongewenst tijdelijk zonder begeleiding zit) te voorkomen. Ook vindt men het efficiënter (minder overdracht nodig) en in het belang van de cliënt (minder verschillende gezichten) om zoveel mogelijk rollen te combineren. Op dit moment zijn er veel verschillende functionarissen binnen en buiten UWV betrokken bij het hele jobcoachproces (zie ook paragraaf 1.3). Betrokkenen ervaren dat er momenteel wel gaten vallen in het dak: cliënten missen een vaste contactpersoon, ze voelen zich rond een baaneinde onvoldoende geholpen, de onderlinge samenwerking en communicatie tussen de vele betrokken partijen en functiegroepen verloopt niet altijd soepel, er wordt niet altijd een plaatsingsonderzoek uitgevoerd bij de start van een dienstverband waarin jobcoaching (mogelijk) aan de orde is en de loonwaardemeting, beoordeling aanvraag jobcoaching en een eventuele beoordeling proefplaatsing worden los van elkaar uitgevoerd (en de jobcoach is daarbij niet altijd aanwezig).

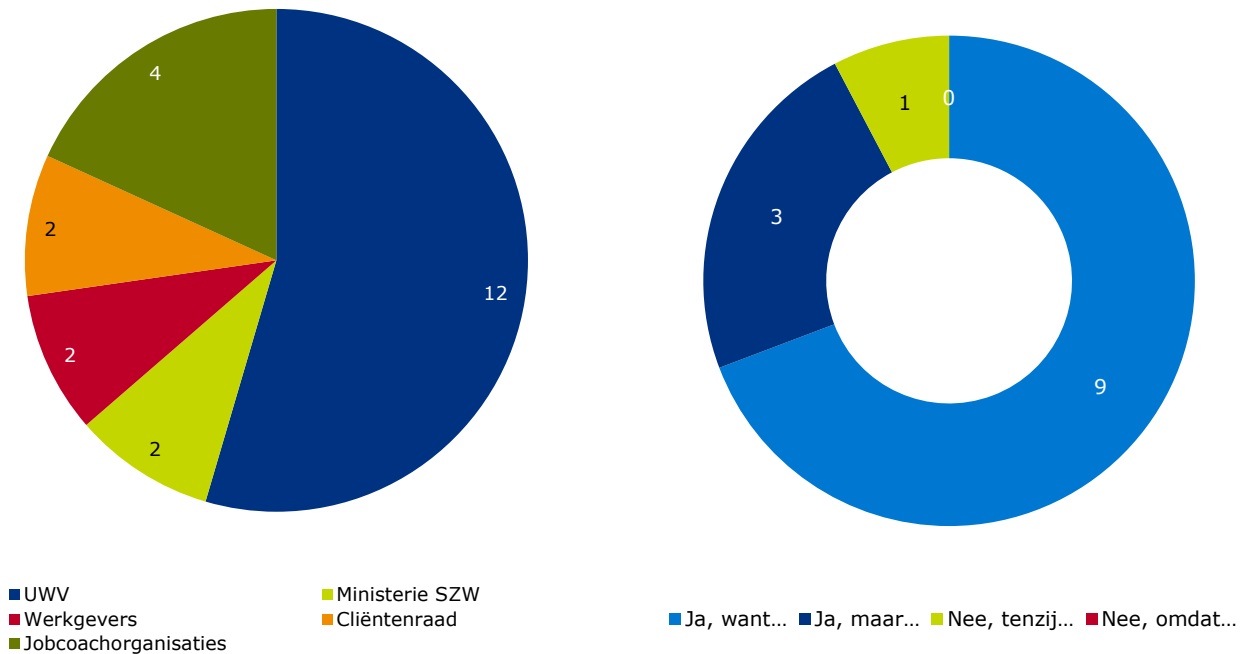
Het systeem van jobcoaching verdient een grote update

De deelnemers aan de versnellingskamersessie (figuur 2.1 links) kregen voorafgaand aan de bijeenkomst de stelling voorgelegd: "Het systeem van jobcoaching verdient een grote update!" (figuur 2.1 rechts). Van de dertien mensen die deze huiswerkopdracht maakten, waren negen het daarmee volledig eens. Drie kozen voor het antwoord 'ja, maar ...', waarbij ze als voorwaarden stelden:

- Eerst moeten de knelpunten helder worden en de update moet passen binnen de budgettaire kaders (2x).
- Blijf ook oog hebben voor de argumenten waarom ooit voor de huidige werkwijze is gekozen.

De persoon die koos voor 'nee, tenzij ...' geeft daarbij als voorwaarde: '*Alleen als er sprake blijkt van feitelijk structurele problemen in het huidige systeem.*' Voorafgaand aan de bijeenkomst hadden nog niet alle genodigden een volledig overzicht van de opgehaalde knelpunten uit de interviews. Tijdens de bijeenkomst werd hen duidelijk dat de knelpunten inmiddels helder zijn en dat er sprake is van structurele problemen in het huidige systeem, die in de volgende paragrafen aan bod zullen komen. De antwoordoptie 'Nee, omdat ...' is door geen van de deelnemers gekozen. Kortom, de deelnemers zijn unaniem in hun oordeel dat het huidige systeem een grote update nodig heeft.

Figuur 2.1 Deelnemers versnellingskamersessie over de visie op jobcoaching en hun reactie op de stelling Het systeem van jobcoaching verdient een grote update!



2.1. Definitie en afbakening

In deze paragraaf komen eerst de huidige definitie en afbakening aan bod, vervolgens de knelpunten die betrokkenen daarmee ervaren: de naamgeving, de strikte scheidslijn met het zoeken naar werk, met coaching in de privésfeer en (overkoepelend) het feit dat jobcoaching niet met zijn tijd is meegegaan. Tot slot komen de mogelijk oplossingen aan bod die uit de versnellingskamersessie zijn gerold, waarin een sterke wens werd geuit om te komen tot integrale begeleiding gericht op duurzame arbeidsparticipatie.

Huidige definitie en afbakening

In de huidige definitie betreft jobcoaching werkgerelateerde ondersteuning aan een persoon met een structureel functionele beperking bij het verrichten van reguliere arbeid. In het Reïntegratiebesluit schrijft het ministerie voor dat deze jobcoaching alleen mag worden uitgevoerd door een externe (door UWV erkende) jobcoachorganisatie, niet door UWV zelf. Formeel bestaat de term jobcoaching overigens niet, maar heet het persoonlijke ondersteuning. Onder die naam staat het in de relevante materiewetten (WIA, Wajong en Participatiewet). Omdat de term persoonlijke ondersteuning de lading niet dekt, wordt zowel in de naam van het UWV-jobcoachprotocol als in de inhoud van dat protocol de term jobcoaching gebruikt.³ Wij hanteren in dit rapport dan ook de term jobcoaching in plaats van persoonlijke ondersteuning.

Jobcoaching is expliciet afgebakend tot begeleiding op de werkplek en omvat dus niet het helpen zoeken naar een geschikte werkplek. Het jobcoachprotocol benoemt weliswaar dat jobcoaching zijn oorsprong vindt in de methodiek supported employment⁴, waarvan zowel de begeleiding bij het vinden van werk⁵ als de begeleiding op de werkplek integraal onderdeel uitmaken, maar het wijkt daarvan af door te vermelden dat jobfinding géén taak is die bij jobcoaching hoort en dat UWV uitsluitend jobcoaching kan toekennen als iemand werkt of wanneer er bindende afspraken zijn over het moment waarop de dienstbetrekking/proefplaatsing start. Kortom: jobcoaching is duidelijk beperkt tot begeleiding op het werk en re-integratiedienstverlening is een ander(e) product/dienst die losstaat van jobcoaching. Doordat jobcoaching een voorziening is en re-integratiedienstverlening niet, zijn het formeel binnen UWV verschillende dienstverleningsvormen. Beide kennen hun eigen processen, inkoop-/erkenningskader en protocol/beleidsregels, die los staan van elkaar. Re-integratiediensten worden, in samenspraak met de cliënt, ingekocht door UWV-professionals. Jobcoaching moet worden aangevraagd door een cliënt (en vervolgens beoordeeld en toegekend door UWV).

Jobcoaching is ook in een ander opzicht afgebakend tot begeleiding op de werkplek: het jobcoachprotocol geeft expliciet aan dat coaching in de thuissituatie geen taak is van de jobcoach, tenzij de problematiek in de thuissituatie werkgerelateerd is. In het protocol staat: *'Het moet dan gaan om activiteiten die direct verband houden met zijn werk. Denk daarbij aan voorwaarden scheppen om tijdig op het werk te verschijnen. Het invullen van o.a. belastingpapieren*

³ Het hoofdstuk over de uitgangspunten in het protocol start met 'persoonlijke ondersteuning (hierna verder te noemen: jobcoaching).

⁴ De methodiek supported employment bestaat uit negen stappen, namelijk: intake en assessment, jobfinding, jobanalyse, jobmatching, job(re)design, introductie op de werkplek en training on the job.

⁵ Als een baan eindigt en de cliënt behoefte heeft aan ondersteuning bij het zoeken van een nieuwe baan, dan moet UWV daarvoor een ander type dienstverlening inkopen. Meer informatie hierover is te vinden in De Graaf-Zijl en Dumhs (2022).

of het aanvragen van zorgtoeslag of begeleiding bij schuldsanering zijn geen activiteiten die hieronder vallen. Deze activiteiten hebben slechts indirect betrekking op de werkzaamheden van de persoon.'

Verder is externe jobcoaching afgebakend van zogenaamde interne jobcoaching, oftewel een werkgeverssubsidie voor begeleiding op de werkplek. Als de werkgever een subsidie voor interne jobcoaching aanvraagt voor een werknemer, dan ziet die werknemer daarmee af van het recht op externe jobcoaching.

Knelpunten

Met de definitie en afbakening van jobcoaching worden vier belangrijke knelpunten ervaren, die hieronder nader worden toegelicht:

- De onlogische naamgeving
- De strikte scheidslijn met het zoeken naar werk
- De strikte scheidslijn met coaching in de privésfeer
- Niet met zijn tijd meegegaan

Onlogische naamgeving

De officiële naam van jobcoaching is Persoonlijke Ondersteuning. Die terminologie wordt ook gehanteerd in brieven die cliënten hierover ontvangen. Meermaals kwam tijdens de interviews aan de orde dat dit niet wenselijk is. *'Waarom heet niet gewoon jobcoaching? Dan weet iedereen waar je het over hebt. Nu krijgen cliënten brieven over persoonlijke ondersteuning en dan snappen ze niet waar het over gaat.'*⁶

Strikte scheidslijn tussen jobcoaching en het zoeken naar werk

Veel geïnterviewden ervaren de harde knip die UWV hanteert tussen jobcoaching (begeleiding op het werk) en re-integratiedienstverlening (het zoeken naar werk) als knelpunt. Een cliëntvertegenwoordiger vat het kernachtig samen: *'Deze mensen hebben een structurele beperking en dus behoefte aan structurele begeleiding. Die krijgen ze op dit moment niet.'*

In eerder onderzoek (De Graaf-Zijl & Dumhs, 2022) hebben we dit aspect specifiek onder de loep genomen. Daaruit bleek dat mensen die werkten met een jobcoach na een baaneinde vaak lang moeten wachten tot ze hulp krijgen bij het zoeken naar een nieuwe baan. Een geïnterviewde arbeidsdeskundige verwoordt het als volgt: *'Het is echt een gemiste kans dat een jobcoach bij baaneinde niet de ruimte heeft om een paar uurtjes te besteden aan het bemiddelen naar ander werk.'* En een jobcoach gaf aan: *'Jobfinding is nu geen taak van de jobcoach, terwijl zowel cliënt als arbeidsdeskundige dat vaak wel willen. Waarom zou UWV niet een geheel maken van jobcoaching en re-integratiedienstverlening? Dat we supported employment kunnen bieden zoals in het buitenland kan. Dat is bewezen effectief!'* Deze jobcoach verwees hierbij naar internationaal wetenschappelijk onderzoek waaruit blijkt dat supported employment, een combinatie is van re-integratiedienstverlening bij het zoeken naar werk en jobcoaching op de werkplek, bewezen effectief is (Sveinsdottir e.a., 2016 en 2019). In bijvoorbeeld Noorwegen kunnen mensen die het zelfstandig niet lukt om aan het werk te komen en te blijven integraal supported-employment krijgen. Dat is zonder enige drempel (behalve motivatie) en het maakt niet uit of mensen een uitkering hebben of niet. In zo'n geval heb je geen aparte voorziening voor begeleiding op de werkplek nodig.

Strikte scheidslijn tussen jobcoaching en coaching in de privésituatie

Coaching in de privésituatie door een jobcoach is niet toegestaan, tenzij het expliciet werkgerelateerd is (zie bijlage 1). Dat dit niet mag, is ingegeven door de wens geen begeleiding te vergoeden die onder het zorgdomein thuishoort. Onze interviewpartners vertelden ons dat hier de verkokering tussen ministeries, wetten en budgetten een hoofdrol speelt. Een cliëntvertegenwoordiger zegt hierover: *'Een jobcoach mag niet coachen als het gaat om privéaangelegenheden. Daardoor hangen er om zo'n cliënt een heleboel professionals. Daar is zo'n persoon niet bij gebaat.'* Een jobcoach gaf aan: *'We kunnen geen uren declareren voor zaken in de privésfeer, terwijl de privésfeer in orde moet zijn om goed te kunnen functioneren op het werk. Als er thuis iets speelt, heeft dat direct of indirect invloed op het werk. Wij moeten daar iets mee, maar we kunnen die uren niet kwijt. Inmiddels zijn we allemaal een kei geworden in het anders omschrijven van wat we doen, maar dit klopt gewoon niet.'* De laatste zinnen duiden erop dat jobcoaches de begeleiding in de privésfeer vaak wel uitvoeren, omdat ze dit noodzakelijk achten en daarin vaak gesteund worden door de arbeidsdeskundige van UWV, maar dit alleen kunnen declareren bij UWV als ze niet eerlijk opschrijven wat ze precies hebben gedaan. Dat jobcoaches geen hulpverleners zijn voor thuis, daar is iedereen het mee eens. Maar dat ze bijvoorbeeld ook niet mogen ondersteunen bij kleine dingen die ervoor zorgen dat werknemers zich niet op hun werk concentreren, is een andere kwestie.

Door de strikte scheiding met coaching in de privésituatie kunnen jobcoaches cliënten ook niet helpen met administratieve zaken die met UWV te maken hebben. Veel interviewpartners (ook van UWV) gaven aan dat ze het goed zouden vinden als jobcoaches cliënten zouden kunnen begeleiden met het contact tussen hen en UWV. Een jobcoach gaf aan: *'We kunnen geen uren declareren om cliënt te helpen bij het begrijpen van brieven die ze krijgen van UWV. Terwijl ze daar wel van in de stress raken, wat invloed heeft op hun werk.'* Cliënten kijken de jobcoach daarop aan, terwijl het niet aan hen ligt dat UWV ervoor gekozen heeft om hiervoor geen uren te vergoeden aan jobcoaches. Een cliëntvertegenwoordiger gaf aan: *'Jobcoaches hebben niet altijd zin om extra inspanningen te doen voor iemand.'*

⁶ Ook de naamgeving van interne jobcoaching vindt men onlogisch en verwarrend. De geïnterviewden zijn het erover eens dat dit beter interne werkbegeleiding zou kunnen heten. Dit laatste punt is bij alle eerdere onderzoeken over jobcoaching aan de orde geweest en ook in de recente hernieuwde inrichting van interne jobcoaching, maar heeft tot nog toe niet geleid tot daadwerkelijk aanpassing van de naam.

Laatst bijvoorbeeld iemand die een voorziening nodig had. Toen zei de jobcoach dat hij dat niet voor de cliënt kon gaan regelen. Zo'n cliënt is dan meteen alle vertrouwen kwijt in UWV (ook al werkt die jobcoach niet bij UWV en is het misschien helemaal niet zijn taak om die voorziening te regelen en krijgt hij daarvoor niet betaald door UWV).’ Rondom een baaneinde wordt dit knelpunt ook expliciet gevoeld: ‘Bij een baaneinde hebben mensen niet alleen behoefte aan begeleiding van werk naar werk, maar ook bij alle administratie daaromheen, de formulieren die ze moeten invullen denk aan toeslagen, verrekening van voorschotten, de vragen die ze hebben.’

Jobcoaching is niet met zijn tijd meegegaan

De (staf)arbeidsdeskundigen van UWV kunnen zich volledig vinden in de knelpunten die vanuit de buitenwereld worden genoemd over de jobcoaching zoals die nu door UWV wordt aangeboden. Ze zijn van mening dat het instrument niet met zijn tijd is meegegaan: *‘Bij UWV zijn we in ons denken en onze dienstverlening opgeschoven van re-integratie naar participatie en in het maatschappelijk beeld is er steeds meer aandacht voor integrale begeleiding van cliënten. De huidige definitie en begrenzing van de taken van jobcoaching past hier niet meer bij.’*

Mogelijke oplossing

De gedeelde wens van de aanwezigen bij de versnellingskamersessie is een systeem waarin iedereen in Nederland die moeite heeft om zelfstandig betaald werk te vinden en/of te behouden een beroep kan doen op integrale begeleiding gericht op duurzame arbeidsparticipatie. Rond deze groep cliënten is vaak al een netwerk van begeleiders aanwezig. Dat netwerk richt zich op verschillende aspecten van de begeleiding (zorg, wonen, justitie, onderwijs, financiën). Gezamenlijk hebben zij tot doel de zelfredzaamheid van de cliënt te bevorderen op alle leefgebieden (werk-, woon- en leefomgeving en financiële stabiliteit). De aanwezigen zien het als een gedeelde verantwoordelijkheid dat de begeleiding vanuit de verschillende domeinen gecoördineerd plaatsvindt. Men was het erover eens dat UWV focust op de begeleiding gericht op het aan het werk helpen, aan het werk houden en verder ontwikkelen in werk, maar dan wel *integraal*, zonder scherpe knip tussen jobcoaching en re-integratiedienstverlening en met een minder scherpe afbakening tussen begeleiding op het werk en in de privésfeer.

Verder vinden alle betrokkenen het belangrijk dat de naamgeving eenduidiger en duidelijk wordt. Het liefst zou men zien dat datgene wat nu officieel "persoonlijke ondersteuning" heet "jobcoaching" gaat heten en dat datgene wat nu interne jobcoaching heet "interne werkbegeleiding" wordt. Een aandachtspunt daarbij is wel dat de term jobcoaching ook verwarrend kan werken, omdat jobcoaches in veel gevallen ook mensen begeleiden naar werk en er jobcoaches zijn die werken voor groepen die niet betaald werken, maar in dagbesteding of als stagebegeleider. Het zou helpen als jobcoaching een beschermd beroep zou worden, met specifieke certificeringseisen (meer hierover in hoofdstuk 3 en 6).

2.2. Doelgroep en bereik

In deze paragraaf beschrijven we verbetermogelijkheden in de doelgroep en het bereik van jobcoaching. Eerst bespreken we de huidige situatie, gevolgd door de ervaren knelpunten daarin: het feit dat jobcoaching vrijwel alleen wordt ingezet voor Wajong-gerechtigden en het feit dat jobcoaching vele – niet-persoonlijke – uitsluitingsgronden kent die het bereik inperken. Tot slot presenteren we de mogelijke oplossing die resulteerde uit de versnellingskamersessie, waarin de wens werd geuit dat iedereen die hulp nodig heeft bij het aan het werk komen en/of blijven recht zou moeten hebben op deze ondersteuning en dat iedereen die recht heeft op deze begeleiding weet en ervaart dat ze daar recht op hebben.

Huidige doelgroep en bereik

Voor de toekenning van jobcoaching is momenteel vereist dat de persoon een door UWV vastgestelde structureel functionele beperking⁷ heeft en niet onder de verantwoordelijkheid van de gemeente (Participatiewet) valt. De persoon hoeft geen uitkering van UWV te ontvangen om in aanmerking te komen voor jobcoaching van UWV. Wel geldt de voorwaarde dat de persoon betaalde arbeid in dienstbetrekking (niet bij een SW-bedrijf) heeft of werkt met een proefplaatsing. Om in aanmerking te komen voor jobcoaching moet de dienstbetrekking aan de volgende eisen voldoen:

- De duur van de dienstbetrekking bij eerste aanvraag bedraagt ten minste zes maanden.
- De persoon werkt in deze dienstbetrekking ten minste acht uur per week en dit aantal uren wordt binnen een jaar uitgebreid naar minimaal twaalf uur per week.
- Er is sprake van een loonwaarde van minimaal 20% van het wettelijk minimum(uur)loon en deze de loonwaarde wordt binnen een jaar uitgebreid naar ten minste 35% van het wettelijk minimum(uur)loon.
- Er is geen sprake van een nulurencontract.
- Indien er sprake is van een min-maxovereenkomst, dan moet het minimumaantal te werken uren twaalf uur per week bedragen én de loonwaarde minimaal 35% zijn.
- Er is geen sprake van een uitzendovereenkomst met uitzendbeding.
- Er is geen sprake van een stage- of leerovereenkomst.
- Het betreft geen werkzaamheden in een arbeidstrainingscentrum.

⁷ Deze structureel functionele beperkingen moeten door UWV worden vastgesteld, net als de noodzaak tot het inzetten van een jobcoach. De wettelijke grondslag hiervoor is te vinden in artikel 35 WIA en artikel 2:22 Wajong. Ook als er nog geen structureel functionele beperking is vastgesteld, kunnen mensen een aanvraag voor jobcoaching doen. UWV zal dan moeten beoordelen of deze persoon een structureel functionele beperking heeft.

Knelpunten

Qua doelgroep en bereik ervaren betrokkenen bij jobcoaching twee belangrijke knelpunten, die we hieronder uitwerken:

- Jobcoaching wordt vrijwel alleen ingezet voor Wajong-gerechtigden.
- Jobcoaching kent vele – niet in de persoon gelegen – uitsluitingsgronden die het bereik inperken.

Vrijwel alleen ingezet voor mensen die een Wajong-uitkering ontvangen van UWV

Ondanks dat de door UWV verstrekte jobcoaching een recht is voor alle Nederlandse burgers met een structureel functionele beperking – met uitzondering van degenen die onder de Participatiewet vallen – wordt jobcoaching in de praktijk vrijwel alleen aangevraagd door mensen die een Wajong-uitkering ontvangen van UWV. Jobcoaching wordt niet of nauwelijks aangevraagd door mensen met WGA-uitkering of Ziektewet-uitkering of niet-uitkeringsgerechtigde werkenden die een structureel functionele beperking hebben. Van de circa 25.000 mensen die tussen 2013 en 2018 zijn gestart met een baan waarbij ze vanuit UWV begeleiding kregen van een jobcoach, had 95% een Wajonguitkering en 5% een WGA-uitkering (De Hek e.a. 2019, De Graaf-Zijl e.a. 2020). Iemand van de cliëntenraad vertelde hierover: *'Jobcoaching wordt nauwelijks ingezet voor mensen met een WGA- of Ziektewet-uitkering en niet-UWV-cliënten. Terwijl zij er zeker ook baat bij zouden hebben. Ook zij moeten in sommige gevallen immers omgaan met een blijvende beperking of kwetsbaarheid en er moeten werkzaamheden worden aangepast aan de omstandigheden.'*

Hiervoor zijn meerdere redenen:

- Deze mensen weten niet dat ze recht hebben op jobcoaching (mensen worden hier onvoldoende op gewezen).
- Als ze wel weten dat ze het recht hebben, weten ze niet hoe ze jobcoaching kunnen aanvragen.
- Als ze wel weten hoe ze jobcoaching kunnen aanvragen, dan vinden ze het lastig om een bij hen passende jobcoach te vinden (er is geen register met specialisaties) die ze eigenlijk nodig hebben om een aanvraag te kunnen doen.
- Als ze wel een jobcoach weten te vinden, dan kent die hen niet goed genoeg om de informatie te kunnen verstrekken die nodig is om de aanvraag in te kunnen vullen. (Dat veronderstelt namelijk behoorlijk veel kennis over de cliënt en zijn baan, die een jobcoach eigenlijk alleen heeft als hij deze voorafgaand in een re-integratietraject heeft begeleid).

Vele uitsluitingsgronden beperken het bereik

De vele uitsluitingsgronden stuiten bij betrokkenen zowel binnen als buiten UWV op grote bezwaren. Die uitsluitingsgronden zorgen ervoor dat een groep cliënten die veel baat zou kunnen hebben bij jobcoaching er geen gebruik van kan (blijven) maken. Specifiek ervaart men hierbij de volgende knelpunten:

- Er is geen nieuwe aanvraag mogelijk als de cliënt langdurig ziek is. Een jobcoach vertelt hierover: *'Je kunt bijvoorbeeld geen nieuwe jobcoach-aanvraag indienen⁸ als de cliënt ziek is. Terwijl het wel in zijn belang zou kunnen zijn om hem tijdens ziekte te coachen, zodat hij weer aan het werk gaat. Dat kan wel tijdens een jobcoachperiode, maar niet als die periode toevallig net afloopt op moment dat de cliënt ziek thuis zit.'* Een andere jobcoach zegt: *'Het principe dat je na vier weken ziekte moet stoppen met coaching klopt niet met wat ons vakmanschap ons dicteert. Een coach moet tijdens ziekte een werknemer en een werkgever niet loslaten. Maar als we contact blijven houden in zo'n situatie, dan krijgen we die uren niet vergoed.'* Aan de kant van UWV hebben medewerkers hier ook problemen mee, zoals de beslissers voorzieningen: *'Officieel moet de begeleiding door de jobcoach stoppen als de cliënt meer dan vier weken ziek is. Maar er staat niet duidelijk in het protocol geschreven wat er in die situatie dan wél gedaan moet worden. Dat is ook niet verder uitgelegd in het handboek Voorzieningen.'* Ook arbeidsdeskundigen worstelen ermee: *'Coaching tijdens ziekte is alleen mogelijk onder voorwaarden. Voorwaarde is dat er schriftelijke toestemming van ons als arbeidsdeskundige is. Het probleem is dat wij niet kunnen toetsen of iemand ziek gemeld is.'*
- Er is geen externe jobcoaching voor de cliënt mogelijk wanneer werkgeverssubsidie voor interne jobcoaching is toegekend. Veel betrokkenen vinden dat een gemiste kans, omdat juist een combinatie van interne en externe begeleiding in hun ogen het beste werkt. *'Het is heel belangrijk dat de werkgever zelf voor een goede interne begeleider zorgt voor de cliënt die een jobcoach heeft, aan wie hij de begeleiding kan overdragen als de externe jobcoaching niet meer nodig is. Bij elke jobcoachingstoekenning zou de werkgever een verplichting opgelegd moeten krijgen om een werknemer aan te wijzen die de begeleiding intern mee oppakt. Daarvoor zou een werkgeverssubsidie kunnen helpen. Daaruit kan de werkgever financieren dat zo'n interne begeleider voor een deel van zijn tijd hiervoor wordt vrijgemaakt en een opleiding hiervoor volgt. Maar noem dit dan geen interne jobcoach, het gaat om een interne werkbegeleider.'* Andersom geldt ook: *'Het is zo jammer dat je uitsluit dat iemand naast een interne jobcoach ook nog begeleiding kan krijgen van een externe jobcoach. Want soms heeft iemand echt meer nodig dan zo'n interne werkbegeleider kan bieden.'* Kanttekening hierbij is dat interne jobcoaching momenteel enkel ingezet en toegekend kan worden bij enkelvoudige problematiek, waarbij wordt verondersteld dat een interne werkbegeleider de begeleiding voor deze groep volledig voor zijn rekening kan nemen.
- Er is geen recht op jobcoaching bij een dienstverband voor minder dan twaalf uur per week.⁹ Mensen die minder dan twaalf uur per week kunnen werken, hebben misschien nog wel meer behoefte aan jobcoaching dan mensen

⁸ Hierbij is het relevant om te weten dat jobcoaching elk halfjaar opnieuw aangevraagd moet worden (waarover meer in andere hoofdstukken). Als een cliënt op het moment dat zo'n heraanvraag ingediend moet worden langer dan vier weken ziek is, dan kan de jobcoaching niet worden verlengd.

⁹ De absolute ondergrens is acht uur, als er uitzicht is op uitbreiding van het aantal uren naar twaalf binnen een jaar.

die in staat zijn om meer uren te werken. Het is zo zonde dat zij onder de huidige regels daarvan zijn uitgezonderd.'

- Er is geen recht op jobcoaching voor contracten die korter duren dan zes maanden, bij een nulurencontract, voor zelfstandigen en voor mensen die werken via een uitzendbureau met uitzendbeding: 'UWV probeert via deze uitsluitingsgrond te stimuleren dat mensen meer substantiële contracten krijgen. Maar dat is oneigenlijk gebruik van deze regeling. Dit is een kwestie van het Nederlandse arbeidsmarktbeleid. Deze contracten zijn gewoon toegestaan en het is nou eenmaal de praktijk dat er mensen zijn die in dit soort dienstverbanden werken. Je kunt het de werknemer toch niet aanrekenen dat hij een bepaald contract heeft en die op grond daarvan uitsluiten van zijn recht op jobcoaching?'

Mogelijke oplossing

Volgens de aanwezigen bij de versnellingskamersessie zou iedereen die hulp nodig heeft bij het aan het werk komen en/of blijven recht moeten hebben op deze ondersteuning, ongeacht de reden waarom deze behoefte er is (een structureel functionele beperking, tijdelijke functionele beperking, ernstige problematiek in de privésituatie).¹⁰ Los van hoe de doelgroep wordt gedefinieerd, is het belangrijk dat alle cliënten die recht hebben op deze begeleiding wéten en ervaren dat ze hier recht op hebben en weten hoe ze er een beroep op kunnen doen. En de vele uitsluitingsgronden die hierboven zijn opgesomd (op basis van aard en omvang dienstverband, bij ziekte, als er een werkgeverssubsidie voor interne jobcoaching is toegekend) zouden heroverwogen moeten worden.

2.3. Omvang en flexibiliteit van de begeleiding

In deze paragraaf komen de verbetermogelijkheden die gerelateerd zijn aan de omvang en flexibiliteit van de begeleiding aan de orde. Eerst bespreken we de huidige situatie en vervolgens komen de knelpunten aan bod die betrokkenen hiermee ervaren. Tot slot volgt de mogelijke oplossing vanuit de versnellingskamersessie, waarin de voorkeur van alle betrokkenen uitgaat naar een systeem waarin gewerkt wordt met uren die nodig zijn om een doel te behalen, waarin de behoefte aan langdurige jobcoaching voldoende wordt onderkend en waarin tussentijdse aanpassing makkelijk is.

Huidige situatie

Op dit moment wordt de omvang van de begeleiding door de jobcoach uitgedrukt als percentage van het aantal door de cliënt gewerkte uren. UWV onderscheidt voor de begeleidingsintensiteit vier regimes: zeer licht, licht, midden en intensief,¹¹ elk met bijbehorend percentage dat volgens een vast schema wordt afgebouwd (zie bijlage 1). UWV gaat ervan uit dat het middenregime als standaard te vergoeden begeleidingsuren voldoende passend is. Uitsluitend als de persoonlijke omstandigheden van de persoon daartoe aanleiding geven – UWV beoordeelt of dit het geval is – kan het intensieve regime worden ingezet, zo staat expliciet vermeld in het jobcoachprotocol. Het jobcoachprotocol vermeldt dat drie jaar de maximale termijn is voor jobcoaching en het afbouwschema van de percentages in de regimes werkt daarnaartoe.¹² Na drie jaar in de dezelfde dienstbetrekking zou een werknemer zelfstandig onder begeleiding van de werkgever zijn werkzaamheden moeten kunnen uitvoeren. In uitzonderingsgevallen is verlenging mogelijk, na goedkeuring van de arbeidsdeskundige. Er is altijd een strippenkaart¹³ van vijf uur beschikbaar, die flexibel is in te zetten op momenten dat het nodig is, en daarnaast is structurele verlenging mogelijk door het halfjaarlijks indienen van een heraanvraag, ook voorbij de termijn van drie jaar.

Wat betreft de flexibiliteit: het jobcoachprotocol vermeldt dat tijdens een jobcoachperiode van regime gewisseld kan worden op verzoek van de cliënt. Verder is het mogelijk om bij een heraanvraag voor een volgende jobcoachperiode (een jobcoachperiode duurt een half jaar)¹⁴ een verzoek te doen voor een ander regime.

Knelpunten

De geïnterviewde betrokkenen signaleren de volgende knelpunten over de omvang en flexibiliteit:

- De aanvraag van regimes in plaats van benodigde uren.
- De automatische afbouw die in de regimes zit.
- De uren die een percentage zijn van het aantal contracturen van de cliënt.

¹⁰ Niet iedereen die valt onder dit breed gedefinieerde bereik valt onder de verantwoordelijkheid van UWV en onder de scope van dit onderzoek (begeleiding om duurzame arbeidsparticipatie te bevorderen van mensen met een arbeidsbeperking/structureel functionele beperking).

¹¹ Deze regimes en het feit dat de bijbehorende uren een percentage zijn van het aantal contracturen van de cliënt komen voor uit het Reïntegratiebesluit van het ministerie van SZW. Dat kent in het eerste jaar van de dienstbetrekking een wettelijk vastgesteld maximum aantal begeleidingsuren van 15% van het aantal overeengekomen werkuren toe. In het tweede jaar is dit wettelijk maximum gesteld op 7,5% en vanaf het derde jaar op 6%. De toe te kennen percentages begeleidingsuren in het meest intensieve begeleidingsregime corresponderen met de wettelijke maxima in het Reïntegratiebesluit. De geleidelijke afbouw van het aantal begeleidingsuren is gebaseerd op het uitgangspunt dat de persoon binnen drie jaar nadat jobcoaching is toegekend, geacht wordt zijn werk zelfstandig(er) te kunnen uitvoeren. Kent UWV na het derde jaar opnieuw jobcoaching toe, dan gaat UWV uit van het laagste percentage in een regime. Voor tijdelijke contracten geldt een net iets ander verloop van de percentages. Deze regimes en percentages zijn destijds als bezuinigingsmaatregel geïntroduceerd.

¹² Net als de regimes en percentages is deze maximale termijn destijds als bezuinigingsmaatregel geïntroduceerd.

¹³ Strippenkaart wordt automatisch toegekend na elke afgeronde jobcoachperiode die niet wordt gevolgd door een heraanvraag (terwijl de persoon nog wel aan het werk blijft in dezelfde baan).

¹⁴ Met uitzondering van contracten korter dan twaalf maanden. Daarbij is de periode gelijk aan de lengte van het arbeidscontract.

- De behoefte aan langdurige jobcoaching die onvoldoende wordt onderkend in het huidige systeem.
- De tussentijdse aanpassing, die erg ingewikkeld is.

Samengevat komt het volgens deze jobcoach hierop neer: *'We zouden graag zien dat de situatie van de cliënt centraal wordt gesteld en dat maatwerk centraal komt te staan. Dat is nu niet hoe het werkt. Het is dichtgetimmerd in regimes, uren zijn een percentage van gewerkte uren. Afschalen van uren kan soms sneller dan nu in de regimes zit, soms minder snel. Soms heb je minder uren nodig dan nu volgt uit het regime. Soms meer. Soms moet je voor iemand die minder uren nodig heeft dan een ander een zwaarder regime aanvragen omdat hij minder uren werkt of al langer bij de werkgever werkt. Dat voelt vreemd. Je kunt niet aangeven hoeveel uur je denkt nodig te hebben.'* Hieronder lichten we een en ander nader toe.

Men moet regimes aanvragen in plaats van uren

Onder betrokkenen binnen en buiten UWV is er weerstand tegen de regimes die aangevraagd en toegekend moeten worden. Deze beslisser is daar heel duidelijk over: *'Dat regime slaat helemaal nergens op. Het gaat om de uren. Het zou veel logischer zijn als de jobcoach gewoon kon aangeven hoeveel uur hij denkt nodig te hebben om iemand te begeleiden.'* En deze jobcoach: *'Het feit dat we regimes moeten aanvragen in plaats van rechtstreeks het aantal benodigde uren is niet handig. Je wilt uiteindelijk op een aantal uren jobcoaching uitkomen. Daar moet je op mikken door te kiezen voor een regime waarmee je, op grond van het aantal uren dat iemand werkt en hoelang je hem al in deze baan coacht, in de buurt van het ingeschatte aantal benodigde uren uit zult komen. In afstemming met de arbeidsdeskundige komt het uiteindelijk goed. Maar zo'n gesprek kost ons allebei tijd, die we niet aan andere dingen (in ons geval coaching van de cliënt) kunnen besteden.'*

De regimes hebben als extra nadeel dat ze vragen om overschatting: *'Op zich kunnen we uit de voeten met de regimes, maar handig is het niet. Ze vragen namelijk om overschatten. Stel ik denk dat een cliënt 36 uur coaching nodig heeft, maar het ene regime komt met de rekentool uit op 25 uur en de andere op 50 uur, dan vraag ik die van 50 aan. Wij proberen dan niet meer uren te maken dan de 36 die we oorspronkelijk inschatten, maar we kunnen extra (niet heel nuttig bestede) uren schrijven. Andere jobcoachorganisaties doen dat misschien wel.'*

Automatische afbouw in de regimes sluit niet aan op de werkelijkheid en staat maatwerk in de weg

Vrijwel alle betrokkenen zijn het erover eens dat de werkelijkheid te weerbarstig is om te vatten in vaststaande percentages en afbouwschema's. Vrijwel iedereen vraagt zich af waarom het niet mogelijk is om aan de voorkant een professioneel oordeel op te stellen over het benodigde aantal uren om een doel te bereiken en op grond daarvan een op maat gemaakt urenvoorstel en wellicht ook afbouwschema op te stellen. De huidige werkwijze staat maatwerk in de weg. Een vertegenwoordiger van het cliëntperspectief: *'Er wordt een bijna lineair verloop verondersteld: in het begin meer uren die aflopen naarmate de persoon langer werkt. Dat spoot niet altijd met de werkelijkheid. De uren worden in de praktijk niet lineair gebruikt. Er zijn piekmomenten waar intensief begeleiding nodig is. Bijvoorbeeld bij inwerken, of er komt een functioneringsgesprek aan, crisis op het werk. Dat betekent dat flexibiliteit nodig is. En die is er nu niet.'* Sommigen vragen zich hierbij af of je, als je een vaststaand afbouwschema wilt inbouwen, dit wel zou moeten tellen vanaf het begin van het dienstverband en niet vanaf het begin van de jobcoaching. Want dat is niet altijd gelijk. Daar komt het praktische probleem bij dat het jobcoachportaal de duur van het arbeidscontract niet bijhoudt, waardoor er handmatige aanpassingen moeten worden gemaakt door beslissers in gevallen waar de duur van de jobcoaching afwijkt van de duur van het dienstverband.

Een extra punt van aandacht vragen de geïnterviewden voor het onderscheid in het afbouwschema tussen kortere en langere arbeidscontracten. Bij de herziening van het jobcoachprotocol in 2016 is vanwege het doel langere contracten te stimuleren gekozen voor twee tabellen in het protocol, waarbij er voor langere contracten meer uren beschikbaar zijn dan voor korte contracten: een arbeidscontract van langer dan twaalf maanden kent een minder snelle afbouw van de begeleidingsintensiteit. Hiertegen hebben mensen inhoudelijke bezwaren en het zorgt ook voor allerlei praktische problemen. Wat betreft de inhoudelijk bezwaren geven UWV-medewerkers aan: *'Dat is een oneigenlijk doel en de cliënt is er niet bij gebaat, want die kan er niets aan doen als hij een kort contract krijgt.'* Qua praktische problemen geven ze aan: *'Het jobcoachprotocol maakt gebruik van de toepassing van twee tabellen: tabel 2 voor contracten voor minder dan twaalf maanden en tabel 1 voor contracten voor meer dan twaalf maanden. En dan kunnen cliënten ook nog wisselen tussen een kort en een lang contract. [...] Die tabellenrekenarij is een gedrocht. Het zorgt voor allerlei praktische problemen, bijvoorbeeld wanneer jobcoaching niet start bij aanvang van het dienstverband, waardoor jaren dienstverband niet parallel lopen met jobcoachaanvragen. Percentages in tabellen van het protocol gelden voor jaren dienstverband, waardoor binnen een aanvraagperiode verschillende percentages gelden. Maar überhaupt niet gewoon kunnen aanvragen wat je denkt dat je nodig hebt, dat gerekend via die tabellen, is vreselijk en staat maatwerk in de weg.'*

Een extra knelpunt met de automatische afbouw treedt op als iemand na een periode zonder jobcoaching in dezelfde baan toch weer jobcoaching nodig heeft. Een arbeidsdeskundige geeft aan: *'Als er een dreigende situatie ontstaat, zet ik meestal weer een jobcoach in. Bij een vast contract, ook al zit er vijf jaar tussen de laatste inzet van de jobcoach, gaat het regime – lees minder uren door afbouw – gewoon door.'* Een beslisser vult hierop aan: *'Een nieuwe aanvraag in hetzelfde dienstverband na een eerdere afgesloten jobcoachperiode krijgt een laag percentage, want de tabel telt door. Terwijl er dan juist sprake is van een situatie waardoor er opeens weer jobcoaching nodig is en dat is dan zelden in een paar uur opgelost.'* Hier komt de praktische complicatie bij dat deze extra afbouw weliswaar zo in het protocol staat, maar dat dit niet automatisch op die manier wordt verwerkt. Daarvoor is een handmatige correctie nodig door de beslissers: *'Bij de aanvraag in het jobcoachportaal gaat het niet vanzelf goed als iemand er een tijdje tussenuit is geweest. Het portaal dwingt de jobcoach in zo'n geval om een nieuwe eerste aanvraag in te dienen, terwijl er eigenlijk*

sprake is van een vervolgaanvraag. Dan gaat het niet goed met de urenberekening en moet de beslisser handmatig aanpassen. Het jobcoachportaal herkent namelijk niet dat de cliënt nog steeds werkt bij dezelfde werkgever, vaak in dezelfde functie en ziet de aanvraag als een geheel nieuwe aanvraag, waarbij de begeleidingsintensiteit hoger is dan bij een vervolgaanvraag.'

De veronderstelde afbouw over de gehele looptijd staat overigens in contrast met het feit dat binnen een jobcoachperiode juist wordt verondersteld dat het aantal uren geleidelijk over de hele periode wordt besteed, waardoor jobcoaches bij tussentijdse beëindigingen (bijvoorbeeld bij een baaneinde) geld moeten terugbetalen. Een besteller¹⁵ signaleert: *'Het systeem gaat ervan uit dat de uren die een jobcoach maakt evenredig verdeeld zijn over de periode. Maar zo werkt het in de praktijk niet. Een jobcoach is meer uren kwijt in het begin van de coaching en als er gedoe is (en dat is voorafgaand aan baaneinde vaak het geval).'* Beslissers zeggen hierover: *'Bij voortijdige beëindiging moeten wij als beslissers een herberekening uitvoeren van het aantal uren, uitgaande van evenredige verdeling van de uren over de gehele periode. De jobcoach heeft op dat moment vaak al meer uren gemaakt. De veronderstelde evenredige verdeling is niet realistisch.'* Jobcoaches, arbeidsdeskundigen en contract- en leveranciersmanagers kwamen onafhankelijk van elkaar met ditzelfde knelpunt. Ook in ons eerdere onderzoek werd dit punt breed gedeeld (De Graaf-Zijl & Dumhs, 2022).

Uren als percentage van het aantal contracturen van de cliënt is niet logisch en omslachtig

Ook over het feit dat de uren een percentage zijn van de contracturen van de cliënt zijn veel geïnterviewden niet enthousiast. Zoals deze beslisser uitlegt: *'Een licht regime is soms heel intensief (veel uren) en een intensief regime licht (weinig uren) omdat het een percentage is van het aantal uren dat de cliënt werkt. Dat is gewoon vreemd. Het gaat toch gewoon om de uren?'*

Meerdere jobcoaches én arbeidsdeskundigen gaven aan dat deze werkwijze veronderstelt dat iemand die meer uren werkt meer jobcoaching nodig heeft, terwijl dat niet de praktijk is. Het is volgens hen vaak eerder andersom: mensen die minder uren (kunnen) werken hebben juist meer begeleiding nodig. Bovendien is de huidige werkwijze omslachtig. Eerst moet de jobcoach de ene kant op uitrekenen (welke regime moet ik aanvragen om op een bepaald aantal uren uit te komen) en vervolgens moeten beslissers en arbeidsdeskundigen van UWV de berekening de andere kant op maken. Want iedereen denkt uiteindelijk toch in uren die nodig zijn. Deze beslisser legt het als volgt uit: *'Het huidige systeem dwingt de jobcoach om een rekensommetje te maken met welk regime hij ongeveer op het benodigde aantal uren uitkomt. Dat vraagt hij aan en dan gaan de beslissers dat vervolgens controleren, ook weer rekenen (de andere kant op) en dan rolt er als het goed is dat aantal uren uit dat de jobcoach nodig achtte (of niet, als er iets mis is gegaan). Dit is bijzonder omslachtig. Waarom kunnen jobcoaches niet gewoon aanvragen hoeveel uren ze denken nodig te hebben en dat de arbeidsdeskundige dat dan moet goedkeuren? Bij re-integratiedienstverlening werkt het zo dat de arbeidsdeskundige eerst een werkplan opstelt waarin staat wat er nodig is, dat het re-integratiebedrijf op basis daarvan (plus het gesprek met de cliënt) een re-integratieplan opstelt waarin staat wat hij gaat doen en hoeveel uur hij daarvoor denkt nodig te hebben – en dat plan moet de arbeidsdeskundige goedkeuren. Wij zouden het logischer vinden als het bij jobcoaching ook meer op die manier zou gaan.'*

Hier komt bij dat de berekening van de uren in het jobcoachportaal misgaat bij contracten van dertien tot en met zeventien maanden. Medewerkers die verantwoordelijk zijn voor het jobcoachportaal vertelden: *'Sinds 2016 is het mogelijk om jobcoaching aan te vragen voor zeven, acht, negen, tien of elf maanden (eigenlijk alles tot een jaar min een dag). Exact twaalf maanden aanvragen kan niet, omdat het dan twee halve jaren zijn die apart moeten worden aangevraagd. Jobcoaches vragen bij bijvoorbeeld een contract van dertien maanden niet drie keer aan (dus zes maanden/zes maanden/één maand), maar zes maanden/zeven maanden). Het probleem is dat ze recht zouden moeten hebben op zes maanden 10%, daarna nog eens zes maanden 10% en dan één maand 5%, maar uit het portaal rolt bij hun manier van aanvragen zes maanden 10% en daarna zeven maanden 5%. Dan krijgt de cliënt dus minder dan waar hij recht op heeft. Beslissers moeten dat handmatig corrigeren en de jobcoachorganisatie vragen om een derde aanvraag van een maand in te dienen. Het komt wel goed, maar beslissers moeten vreselijk goed opletten en het kost hen veel tijd.'* Dit alles is veroorzaakt doordat bij de wijziging van het jobcoachprotocol in 2016 geen rekening is gehouden met de technische mogelijkheden in het jobcoachportaal.

Behoeft aan langdurige jobcoaching wordt onvoldoende onderkend

Vrijwel alle betrokken partijen zijn van mening dat de behoefte aan langdurige jobcoaching onvoldoende wordt onderkend in het huidige systeem. De cliëntenraad geeft aan: *'Drie jaar is in sommige gevallen gewoon niet genoeg. De afbouw van uren gaat soms te snel.'* De contract- en leveranciersmanagers van UWV merken daarbij op: *'Max drie jaar is niet realistisch. Inmiddels wordt steeds vaker voor een langere termijn toegekend. Waarom blijven we dat dan in de regels als uitzondering benoemen?'* Beslissers vullen hierop aan: *'Een structureel functionele beperking vraagt om structurele ondersteuning. Dat zien we steeds meer. Maar toch moeten jobcoaches dan elk halfjaar dezelfde tien documenten opleveren en de hele aanvraagprocedure opnieuw door. Dat jobcoaching na drie jaar stopt is een achterhaald ideaal.'* En de jobcoachorganisaties geven aan: *'We zouden graag zien dat er een mogelijkheid zou komen om langdurige jobcoaching in te zetten van een beperkt aantal uur (zeg dertig in drie jaar) voor gevallen waar structureel ondersteuning nodig blijft. Dus net iets meer dan de strippenkaart, maar dat we toch niet elk halfjaar opnieuw de hele aanvraagprocedure door moeten. Dat zou enorm veel tijd schelen, bij ons en bij UWV.'*

¹⁵ Een besteller bestelt de jobcoaching nadat die is goedgekeurd, zie hoofdstuk 1.

Tussentijdse aanpassing is zo omslachtig dat het de moeite niet loont

Tussentijdse aanpassing van de benodigde uren wordt als ingewikkeld ervaren. Een jobcoach vertelde: *'Een aanvraag voor extra uren moet gedaan worden door de cliënt. Dat is zoveel gedoe en daar gaat zoveel tijd overheen, daar beginnen we niet meer aan. Dus vragen we voor de zekerheid in het begin een hoger regime aan dan misschien strikt noodzakelijk.'* Ook het tussentijds aanpassen van een regime bij een nieuwe periode ervaart men als ingewikkeld: *'UWV wil liever dat we niet wisselen van regime (zeker niet ophogen) want dat kost hun extra tijd.'* Iets dergelijks hoorden we tijdens ons vorige onderzoek dat specifiek gericht was op de fase rond een baaneinde: *'Als er sprake is van een dreigend baaneinde (of andere calamiteiten) kun je als jobcoach extra uren aanvragen. Maar daar gaat heel veel tijd overheen, terwijl de situatie vaak urgent is en erom vraagt dat je die uren meteen inzet.'* Daar komt nog bij dat tussentijdse wijzigingen uiterlijk een maand voor het einde van een jobcoachperiode (van zes maanden) moeten worden ingediend. Jobcoaches vinden het niet realistisch dat er wordt verondersteld dat er in de laatste maand van een periode geen calamiteiten optreden waarvoor extra uren vereist kunnen zijn.

Mogelijke oplossing

Qua omvang van de begeleidingsbehoefte gaat de voorkeur van alle betrokkenen uit naar een systeem waarin gewerkt wordt met uren die nodig zijn om een doel te behalen en los te komen van de voorgeschreven vier regimes met hun vaste afbouwschema en de uren die een percentage zijn van het aantal contracturen van de cliënt. Tijdens de versnellingskamersessie werd bovendien sterk benadrukt dat de aard en omvang van de actuele begeleidingsbehoefte kan fluctueren. Deze hangt op elk moment af van de situatie van de cliënt: wat heeft de persoon op dit moment nodig om zo zelfstandig mogelijk aan het werk te zijn/geraken? Het is daarom belangrijk dat er binnen de formeel vastgestelde begeleidingsbehoefte voldoende ruimte is voor flexibiliteit (snel op- en afschalen). Dat is op dit moment niet de praktijk, en ieder alternatief dat wordt bedacht voor de urentoekenning moet rekening houden met deze gewenste flexibiliteit.

2.4. Rollen en taken

In deze paragraaf laten we zien welke verbeteringen mogelijk zijn in de rol- en taakverdeling rondom jobcoaching. Net als in de vorige paragrafen laten we eerst zien hoe de rollen en taken momenteel zijn verdeeld. Vervolgens komen de knelpunten aan bod die betrokkenen hiermee ervaren: cliënten missen een vast contactpersoon, voelen zich rond een baaneinde niet goed geholpen doordat de taken daaromtrent niet handig op elkaar zijn afgestemd, hebben er last van dat er binnen UWV en met externe betrokkenen niet altijd goed wordt samengewerkt en gecommuniceerd, dat er niet altijd een plaatsingsonderzoek wordt uitgevoerd bij de start van een dienstverband en dat loonwaardemetingen, het recht op jobcoaching en een eventueel recht op proefplaatsing los van elkaar worden beoordeeld. Tot slot komen de mogelijk oplossingen uit de versnellingskamersessie aan bod, waarin men kwam tot een alternatieve verdeling van rollen en taken naar analogie van een dak: een coördinator vormt de nok van het dak en daaronder zitten dakpansgewijs de specialistische rollen, die elkaar deels overlappen om lekkage (= cliënt die ongewenst tijdelijk zonder begeleiding zit) te voorkomen.

Huidige rollen en taken

Momenteel spelen rond jobcoaching de volgende rollen en taken:

- Een verzekeringsarts of arbeidsdeskundige van UWV stelt vast of iemand een structureel functionele beperking heeft.¹⁶
- Een arbeidsdeskundige van UWV stelt vast of iemand recht heeft op jobcoaching op grond van de al dan niet vastgestelde structureel functionele beperking, de kenmerken van de dienstbetrekking en de match tussen de werkplek en de vaardigheden van de cliënt.¹⁷
- Een jobcoach van een door UWV erkende jobcoachorganisatie doet bij de jobcoachaanvraag een voorstel voor het begeleidingsregime.
- Een arbeidsdeskundige van UWV beoordeelt of dit het juiste regime is. Een deel¹⁸ van de heraanvragen (i.e. nieuwe periodes van zes maanden coaching binnen een dienstbetrekking) wordt niet beoordeeld door een arbeidsdeskundige, maar door een beslisser van UWV. Bij twijfel neemt deze beslisser contact op met de arbeidsdeskundige.
- Een jobcoach van een door UWV erkende jobcoachorganisatie coacht de cliënt op de werkplek. De taken die onder jobcoaching vallen zijn beschreven in het jobcoachprotocol.
- Kwaliteits- en risicobeheersing wordt uitgevoerd door contract- en leveranciersmanagers van UWV, die erkenningsaanvragen van jobcoachorganisaties beoordelen en periodiek gesprekken voeren met deze organisaties.
- Ook de beslissers van UWV spelen een rol in de risicobeheersing, omdat zij de uren die jobcoaches declareren controleren door een check van het logboek (zie hoofdstuk 4 voor meer informatie over de kwaliteits- en risicobeheersing).
- Een beslisser van UWV beoordeelt of de gedeclareerde uren passen binnen het toegekende budget en is daarmee de budgethouder.
- Bestellers van het UWV-bestelkantoor controleren de aanvraag vervolgens nogmaals op juistheid en volledigheid.

¹⁶ Tot maart 2022 werd dit voornamelijk gedaan door de verzekeringsarts. In maart 2022 is besloten en uitdrukkelijk binnen UWV gecommuniceerd dat de arbeidsdeskundige eerst beoordeelt of hij op grond van informatie van andere artsen (medisch specialist of bedrijfsarts bijvoorbeeld) een structureel functionele beperking kan vaststellen. Alleen als dat niet lukt, is een verzekeringsarts nodig.

¹⁷ Dit gebeurt nadat een jobcoachorganisatie namens een cliënt een aanvraag voor jobcoaching heeft gedaan.

¹⁸ De beslisser handelt de derde tot en met de vijfde heraanvraag en alle aanvragen vanaf de zevende aanvraag zelfstandig af zonder tussenkomst van de arbeidsdeskundige. De eerste, tweede en zesde aanvraag worden beoordeeld door de arbeidsdeskundige.

- Zoeken naar werk (voorafgaand aan en/of na afloop van een dienstbetrekking, waarin een cliënt gecoacht wordt door een jobcoach) wordt gedaan door een re-integratiebedrijf dat door UWV is gecontracteerd op grond van het inkoopkader re-integratiedienstverlening,¹⁹ door een adviseur van het Werkgeversservicepunt (WSP) en/of de cliënt zelf.
- Het eerste aanspreekpunt voor de cliënt bij UWV is een arbeidsdeskundige of adviseur intensieve dienstverlening. Afhankelijk van de organisatie op een kantoor is dit wel of geen vaste persoon, die ook contact onderhoudt met de verzekeringsarts, die eventuele re-integratiedienstverlening voor deze cliënt inkoop, het WSP inschakelt, de jobcoochaanvraag beoordeelt en de eventuele loonwaardemeting uitvoert.

Knelpunten

Er worden verscheidene knelpunten met betrekking tot de rollen en taken/taakverdeling ervaren:

- Cliënten missen een vaste contactpersoon, een vraagbaak die voor hen alles overziet en coördineert.
- Cliënten voelen zich rond een baaneinde onvoldoende geholpen.
- De onderlinge samenwerking en communicatie tussen de vele betrokken partijen en functionarissen verloopt niet altijd soepel.
- Er wordt niet altijd een plaatsingsonderzoek uitgevoerd bij de start van een dienstverband waarin jobcoaching (mogelijk) aan de orde is.
- Loonwaardemeting, beoordeling jobcoaching en een eventuele beoordeling proefplaatsing worden los van elkaar uitgevoerd en de jobcoach is niet overal bij aanwezig.

Cliënten missen een vast contactpersoon

Een belangrijke conclusie uit ons vorige onderzoek was dat: 'Een vast contactpersoon, die contact met hen houdt tijdens de periode dat ze werken en bij wie ze terecht kunnen voor vragen en problemen, wordt gewaardeerd door wie die wel heeft en erg gemist door wie die niet heeft' (De Graaf-Zijl & Dumhs, 2022). Tijdens de interviews die we hielden voor dit project werd dit knelpunt bevestigd.

Cliënten voelen zich rond een baaneinde onvoldoende geholpen

In ons vorige onderzoek (De Graaf-Zijl & Dumhs, 2022) gaven alle werknemers die werkten met een jobcoach aan dat ze na baanverlies het liefst zo snel mogelijk weer aan het werk willen. Ze vinden het prettig als ze hulp aangeboden krijgen bij het vinden van nieuw werk. Het maakt hen niet uit door wie die hulp wordt geboden, maar ze signaleren dat deze hulp ontbreekt of pas veel te laat op gang komt (pas als ze al enige tijd zonder werk zitten). Ze willen zich gehoord voelen en het gevoel hebben dat er actie voor hen wordt ondernomen, en dit is helaas niet altijd hun ervaring. Ze geven aan meer hulp en uitleg door UWV in deze fase (en überhaupt) nodig te hebben: over de regels en formulieren rond terugkeer in de uitkering of de overgang naar een andere baan; bij wie ze met welke vraag terecht kunnen; meer duidelijkheid over de rol die de jobcoach kan spelen nadat duidelijk is dat een baan gaat eindigen.

Zeker gezien het feit dat cliënten een vast contactpersoon missen vinden de deelnemers aan het onderzoek het jammer dat jobcoaches geen taak hebben om cliënten bij een baaneinde te begeleiden: *'In de praktijk neemt de cliënt (of werkgever) vaak nog contact op met de jobcoach nadat het traject is beëindigd. Veelal omdat zaken onduidelijk zijn, vanwege regelzaken met UWV of afronding met de werkgever. Of hoe gaat het verder met de cliënt, hoe krijgt hij/zij een nieuwe baan of ander traject? Dit komt doordat er dan nog niet helder gecommuniceerd is vanuit het UWV hoe nu verder. Het zou daarom fijn zijn als je als jobcoach tijd krijgt om de cliënt nog even te blijven 'volgen', ook als er geen baan is of geen traject. Daar is duidelijk behoefte aan bij de cliënten zelf.'*

Samenwerking en communicatie tussen de vele betrokken partijen en functiegroepen

Bij het hele proces rond jobcoaching zijn behoorlijk wat partijen en functionarissen binnen en buiten UWV betrokken: jobcoach, werkgever, arbeidsdeskundige, beslisser voorzieningen, besteller, beheerders jobcoachportaal, contract- en leveranciersmanagers (zie paragraaf 1.3). Die moeten allemaal goed met elkaar samenwerken en communiceren om een optimaal resultaat voor de cliënt te bereiken. Hierin worden echter knelpunten gesignaleerd, zoals:

- Beslissers zijn niet op de hoogte van afspraken die arbeidsdeskundigen maken met jobcoaches, bijvoorbeeld over uitzonderingen op het verbod om jobfinding of nazorg bij baaneinde te verzorgen, te coachen bij ziekte of in de privésituatie.
- Arbeidsdeskundigen hebben op het moment dat ze een jobcoochaanvraag moeten beoordelen niet altijd de informatie die ze daarvoor nodig hebben.
- Ervaringen van arbeidsdeskundigen met jobcoaches worden niet doorgegeven aan contract- en leveranciersmanagers, die ze daardoor niet kunnen benutten in hun gesprekken met jobcoachorganisaties over hun erkenning.
- Bestellers missen stukken op het moment dat ze ermee aan de slag moeten.

Meer over dit onderwerp is te vinden in de hoofdstukken over de kwaliteits- en risicobeheersing (hoofdstuk 3), over het proces rond jobcoaching (hoofdstuk 4) en de bijbehorende formulieren- en documentenstroom (hoofdstuk 5).

Niet altijd plaatsingsonderzoek uitgevoerd bij start dienstverband

In principe zou een arbeidsdeskundige, zodra iemand een baan vindt, samen met alle partijen kunnen gaan kijken wat er nodig is voor de cliënt op de werkplek. Plaatsingsonderzoek is daarvoor het geëigende instrument, dat nu weinig wordt gebruikt. De arbeidsdeskundigen zijn van mening dat zij momenteel hun vakmanschap niet kunnen toepassen

¹⁹ Deze dienstverlening kan UWV alleen inkopen voor mensen die een WIA-, Wajong- of Ziektewet-uitkering ontvangen van UWV.

door de rol die zij toebedeeld hebben gekregen in het geheel, die van beoordelaar, in plaats van professional die in de lead is om – samen met andere betrokkenen – vast te stellen wat iemand nodig heeft. Het feit dat er weinig plaatsingsonderzoeken worden uitgevoerd, is daarvan slechts een van de signalen: *'Tegen de tijd dat wij als arbeidsdeskundige aan de beurt zijn in het proces, is de coaching al tijden bezig en is er geen tijd of ruimte meer voor ons om ons vakmanschap uit te oefenen: vaststellen wat iemand nodig heeft.'* De vraag wie de leiding zou moeten hebben in het hele proces komt nader aan de orde in hoofdstuk 3 en 4.

Loonwaardemeting, beoordeling jobcoaching en beoordeling proefplaatsing staan los van elkaar

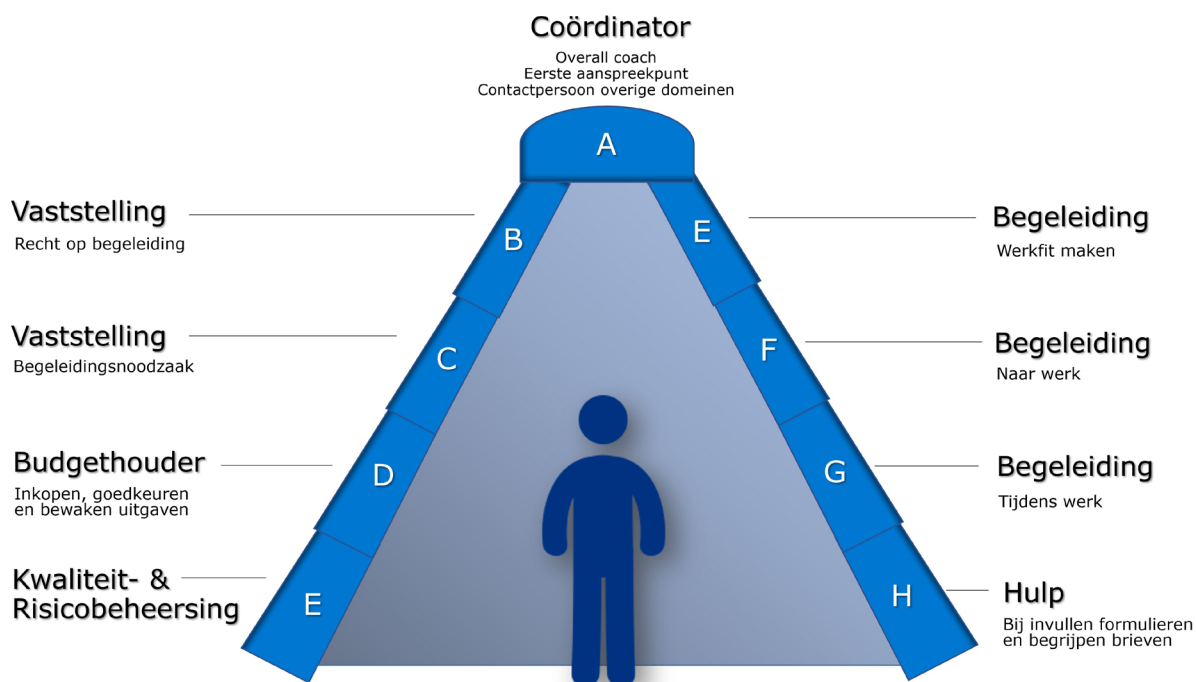
Dat jobcoachaanvragen los worden beoordeeld van de loonwaardemeting die voor dezelfde baan moeten worden uitgevoerd, wordt als knelpunt ervaren. Liever zou men zien dat deze twee samen – door dezelfde arbeidsdeskundige, op hetzelfde moment – zouden worden uitgevoerd. Dat kost niet alleen minder tijd voor betrokkenen, maar zorgt bovendien voor meer samenhang tussen de beoordelingen en is daarmee een impuls voor zowel kwaliteit als klantvriendelijkheid. Als het gaat om een baan dan zou daar het bovengenoemde plaatsingsonderzoek aan toegevoegd kunnen worden. En als het gaat om een proefplaatsing de beoordeling van die proefplaatsing.

Jobcoaches ervaren het bovendien als knelpunt dat zij niet aanwezig zijn bij de loonwaardemeting: *'Wij zijn als jobcoach formeel niet aanwezig bij de loonwaardemeting, terwijl het voor ons problematisch is als we er niet bij zijn. Dan zijn we soms achteraf veel tijd kwijt om dingen recht te krijgen (als de cliënt zijn eigen situatie niet goed naar voren heeft gebracht), of om info te krijgen over het waarom achter de inschatting. Nu zijn we afhankelijk van de arbeidsdeskundige of we erbij mogen zijn en hij/zij moet een mailtje sturen om aan te geven dat we daar uren voor mogen declareren. Terwijl dat eigenlijk gewoon bij je taak hoort als jobcoach, maar het staat niet in het protocol.'*

Mogelijke oplossing: integrale begeleiding gericht op duurzame arbeidsparticipatie

Volgens de aanwezigen bij de versnellingskamersessie zouden de taken rondom jobcoaching beter gecoördineerd kunnen worden, efficiënter en klantvriendelijker verdeeld kunnen worden over de betrokken partijen en zo uiteindelijk een betere kwaliteit van de dienstverlening opleveren. Conform de gedachte uit de versnellingskamer zijn de taken in figuur 2.2 weergegeven naar analogie van een dak: een coördinator vormt de nok van het dak en daaronder zitten dakpansgewijs de specialistische rollen, die elkaar deels overlappen om lekkage (= cliënt die ongewenst tijdelijk zonder begeleiding zit) te voorkomen.²⁰

Figuur 2.2 Rollen en taken in de begeleiding van mensen die moeite hebben om zelfstandig betaald werk te vinden en/of behouden



Bron: Versnellingskamer 1.

²⁰ De analogie van de dakpanconstructie is gebaseerd op het online magazine [Van school naar werk](#), waarin een soortgelijke werkwijze met een centrale coördinator (zij noemen het 'de dingetjes') wordt voorgesteld.

Deze rollen en taken worden hieronder nader uitgewerkt. Sommige rollen en taken zouden gecombineerd kunnen worden, waarover later meer.

Coördineren van alle begeleiding (centraal aanspreekpunt en overall coach)

In de voorgestelde opzet uit de versnellingskamersessie heeft iedere cliënt recht op een coördinator die de integrale begeleiding coördineert en specialisten inschakelt. Het betreft één toegankelijk en deskundig persoon, die het netwerk rondom de cliënt kent en kan verbinden. Deze coördinator (A in figuur 2.2) is de spin in het web en heeft de volgende taken:

- Is centraal aanspreekpunt, ongeacht de situatie waarin de cliënt zich op dat specifieke moment bevindt. Deze persoon is partner van de cliënt vanuit oprechte interesse: kent zijn sociaal netwerk, heeft oog voor de zelfredzaamheid van de cliënt en hoe die te bevorderen, is alert op balans op alle leefgebieden en hoe die te bevorderen, vroegsignalering van veranderingen in omgeving, situatie en belastbaarheid, ontwikkelingsbehoefte en motivatie.
- Houdt op regelmatige basis contact met de cliënt, zijn/haar gespecialiseerde begeleiders en overige betrokkenen, zodat hij de cliënt en zijn netwerk goed leert kennen en continu zicht heeft op de situatie van de cliënt (actueel cliëntbeeld) en fungeert als sparringpartner voor eventuele andere begeleiders.
- Zorgt voor continuïteit en structuur: er vinden zo weinig mogelijk wisselingen plaats in de coördinatorrol, bij voorkeur alleen als de situatie van de cliënt dat nodig maakt en altijd met een zorgvuldige, warme overdracht, zodat zo weinig mogelijk informatie verloren gaat. De coördinatorrol kan wel op verzoek van de cliënt verschuiven naar iemand anders, als er geen klik is tussen de cliënt en de coördinator of als de cliënt ontevreden is. De cliënt weet altijd wie op dat moment zijn coördinator is.
- Is overall coach, die de cliënt motiveert om te ontdekken wat hij/zij kan en wil en hoe hij/zij daar kan komen. De coördinator stelt in die rol op methodische wijze een overall begeleidingsplan op samen met de cliënt en zorgt voor de inzet van de juiste begeleiders (specialisten).
- Lost eventuele problemen in de relatie tussen de cliënt en zijn of haar begeleider(s) op.
- Zorgt voor maatwerk: heeft de ruimte om flexibel (afhankelijk van de situatie op een specifiek moment) begeleiding in te zetten en aan te passen. Op grond van de begeleidingsbehoefte en de actuele situatie stemmen de coördinator en de overige professionals in samenspraak met de cliënt en overige betrokkenen af welke begeleiding de cliënt op dat moment van wie nodig heeft voor welk doel en houdt het daarbij behorend aantal uren in de gaten om te monitoren of de formeel vastgestelde begeleidingsbehoefte moet worden aangepast.
- Werkt intensief samen met de professionals (coördinatoren) vanuit de andere domeinen ('het hele systeem in de kamer', dus naast werk ook zorg, onderwijs, justitie, financiën). Het gemeenschappelijke doel is dat taken duidelijk zijn belegd, waardoor er geen dubbel werk wordt verricht en specialisten vanuit verschillende domeinen niet met tegenstrijdige adviezen komen. De coördinator signaleert ook de begeleidingsbehoefte binnen andere domeinen en komt in actie indien die nog niet belegd is.

Vaststellen recht op begeleiding

Momenteel stelt een arbeidsdeskundige van UWV het recht op begeleiding vast, op basis van de informatie over een structurele functionele beperking (van een verzekeringsarts of andere arts). Mensen hebben alleen recht op begeleiding als deze structureel functionele beperking is vastgesteld. Bij verbreding van het bereik van de mensen die hier recht op hebben, moet nader onderzocht worden welke partij dan het recht vaststelt en op welke wijze dat gebeurt.

Vaststellen en herijken begeleidingsbehoefte

De aard en omvang van de begeleidingsbehoefte moet vastgesteld worden door een daartoe geëquipeerd en bevoegd specialist (C in figuur 2.2). Deze specialist stelt vast wat de cliënt wil en kan en wat hij/zij nodig heeft om daar te komen. Gebeurtenissen in de privésituatie van de cliënt of op het werk kunnen de begeleidingsbehoefte veranderen. Als de situatie daarom vraagt, moet de begeleidingsbehoefte flexibel aangepast kunnen worden.^{21,22}

Logische momenten voor het (opnieuw) vaststellen en monitoren van de begeleidingsbehoefte:

- Voorafgaand aan de start van een traject gericht op werkfit maken of richting werk.
- Als tijdens een traject Werkfit maken of Naar werk een scholingsbehoefte naar boven komt.
- Op het moment dat een cliënt werkfit is en overgaat naar begeleiding richting werk.
- Bij (of liefst vlak voor) de start van een nieuwe baan, wanneer loonwaardemeting en plaatsingsonderzoek worden uitgevoerd (liefst tegelijkertijd, door dezelfde professional).²³
- Op geijkte momenten in de loop van de baan (meer hierover in hoofdstuk 3).

Budgethouder

De budgethouder (D in figuur 2.2) is bevoegd om voor de cliënt de benodigde ondersteuning in te kopen/goed te keuren en bewaakt het niveau van de uitgaven per cliënt.

²¹ Tussentijdse evaluaties m.b.t. het bereiken van (tussen)doelen en het vaststellen van nieuwe doelen kunnen hierbij behulpzaam zijn, maar ook los van die periodieke tussenevaluatie kunnen zich situaties voordoen die vragen om tussentijdse aanpassingen.

²² Het systeem moet voldoende flexibel zijn om op en af te kunnen schalen zonder overmatige bureaucratische inmenging: specialist C en/of de coördinator A moeten bevoegd zijn dit samen met betreffende begeleiders E, F en/of G snel te regelen.

²³ Deze bevinding komt niet uit de versnellingskamersessie zelf, maar uit de interviews die we ter voorbereiding op die sessie hebben gehouden.

Begeleiding op het gebied van werkfit maken

Een uitvoerend specialist (E in figuur 2.2) gaat met de cliënt aan de slag om hem/haar werkfit te maken. Dit is maatwerk qua looptijd, benodigd aantal uren en uit te voeren activiteiten. Er is ruimte voor superspecialisaties op groepen met specifieke behoeftes (bijvoorbeeld op grond van de aard van hun beperking).

Begeleiding op het gebied van begeleiding naar werk

Een uitvoerend specialist (F in figuur 2.2) gaat met de cliënt aan de slag en biedt hulp bij solliciteren, netwerk inzetten, jobhunting om de cliënt aan werk te helpen. Dit is maatwerk qua looptijd, benodigd aantal uren en uit te voeren activiteiten. Er is ruimte voor superspecialisaties op groepen met specifieke behoeftes (bijvoorbeeld op grond van de aard van hun beperking).

Begeleiding op het gebied van begeleiding tijdens het werk

De uitvoerend specialist-begeleiding-tijdens-het-werk (G in figuur 2.2) gaat met de cliënt aan de slag:

- Biedt begeleiding in de transitiefase richting werk (dus voor en rond de baanstart): zorgen voor een optimale start.
- Biedt begeleiding gericht op werkbehoud en zo goed en zelfstandig mogelijk functioneren op het werk met hulp bij het inwerken, hulp bij de interactie met collega's (en ook andersom), ondersteunen van werknemer en werkgever bij wisseling van werkzaamheden of omstandigheden op het werk, hulp in de privésfeer²⁴ als die invloed heeft op het functioneren op het werk, etc.
- Deze begeleiding is maatwerk qua looptijd, benodigd aantal uren en uit te voeren activiteiten die gericht zijn op het doel de cliënt aan het werk te houden. Er is ruimte voor superspecialisaties op groepen met specifieke behoeftes (bijvoorbeeld op grond van de aard van hun beperking).
- Deze begeleiding is gericht op duurzaam werkbehoud: begeleiding van werk naar werk, zowel bij een dreigend baaneinde als op eigen initiatief, is onderdeel van de begeleiding tijdens het werk.

Hulp bij het invullen van formulieren en begrijpen van brieven

Cliënten hebben recht op hulp bij het invullen van formulieren en het begrijpen van brieven (H in figuur 2.2).

Op de achtergrond: kwaliteits- en risicobeheersing

Hierover hebben we een aparte versnellingskamersessie georganiseerd, die we in hoofdstuk 3 van dit rapport bespreken.

Welke rollen en taken horen bij elkaar?

We hebben aan de betrokkenen gevraagd welke rollen en taken bij elkaar horen en welke een specialisme zijn dat apart vervuld moet worden. Betrokken achten het in het belang van de cliënt dat die zo weinig mogelijk verschillende gezichten ziet. Ook vindt men het efficiënter als er minder overdracht nodig is tussen verschillende functionarissen. De voorkeur gaat er dus naar uit om zoveel mogelijk rollen te combineren. Randvoorwaarde is uiteraard dat taken die echt specialistische kennis of vaardigheden vergen, worden uitgevoerd door iemand die deze bezit. Daarbij valt op dat men 'begeleiden naar werk' en 'begeleiden op het werk' vaker hetzelfde specialisme vindt dan 'begeleiding naar werk' en 'begeleiding bij werkfit worden'. Vrijwel iedereen is het erover eens dat de coördinator de centrale contactpersoon en overall coach zou moeten zijn voor de cliënt. Of die ook de begeleidingsbehoefte kan vaststellen en de budgethouder is, hangt ervan af wie de rol van coördinator gaat vervullen.

Zoveel mogelijk rollen en taken combineren

Bijna iedereen is het erover eens dat rollen en taken zoveel mogelijk gecombineerd zouden moeten worden. Dit is in het belang van de cliënt, omdat die dan zo weinig mogelijk verschillende gezichten ziet (zie figuur 2.3). Bovendien is het efficiënter als er minder overdracht nodig is tussen verschillende functionarissen. Omdat cliënten ook gebaat zijn bij deskundigheid, plaatst men de kanttekening dat je alleen rollen moet combineren als dat geen afbreuk doet aan de kwaliteit van de dienstverlening. Verder krijgen cliënten soms ook binnen één rol met verschillende gezichten te maken, wat men nog belangrijker vindt om dat tegen te gaan dan verschillende gezichten voor verschillende rollen. De cliënt is gebaat bij herkenbare gezichten, vaste personen per rol. Men vindt het een goed idee om daar waar mogelijk rollen te combineren. En daar waar dat niet kan, is het belangrijk onderling goed samen te werken. Dat betekent dat er dan een belangrijke rol voor de coördinator, de centrale contactpersoon van de cliënt, is weggelegd.

Welke specialistische taken combineren?

Mogelijkerwijs kunnen de rollen 'vaststellen van het recht op begeleiding' en 'vaststellen begeleidingsbehoefte' gecombineerd worden, al zijn de meningen daarover verdeeld. Iets meer dan de helft is van mening dat dit afzonderlijke specialismes zijn, omdat *'het vaststellen of herijken van een begeleidingsbehoefte niet meteen met zich mee hoeft te brengen dat die behoefte ook een recht op (die) begeleiding met zich meebrengt.'* De rest ziet wel mogelijkheden om deze rollen te combineren, maar *'Het hangt ervan af hoe de beoordeling van het vaststellen van het recht wordt opgebouwd. Als het vooral een juridische toets is op inluitings- en uitsluitingscriteria dan is daarvoor die specifieke kennis nodig. Als het recht sterk wordt gekoppeld aan de begeleidingsnoodzaak, dan liggen die specialismen mogelijk dicht bij elkaar.'*

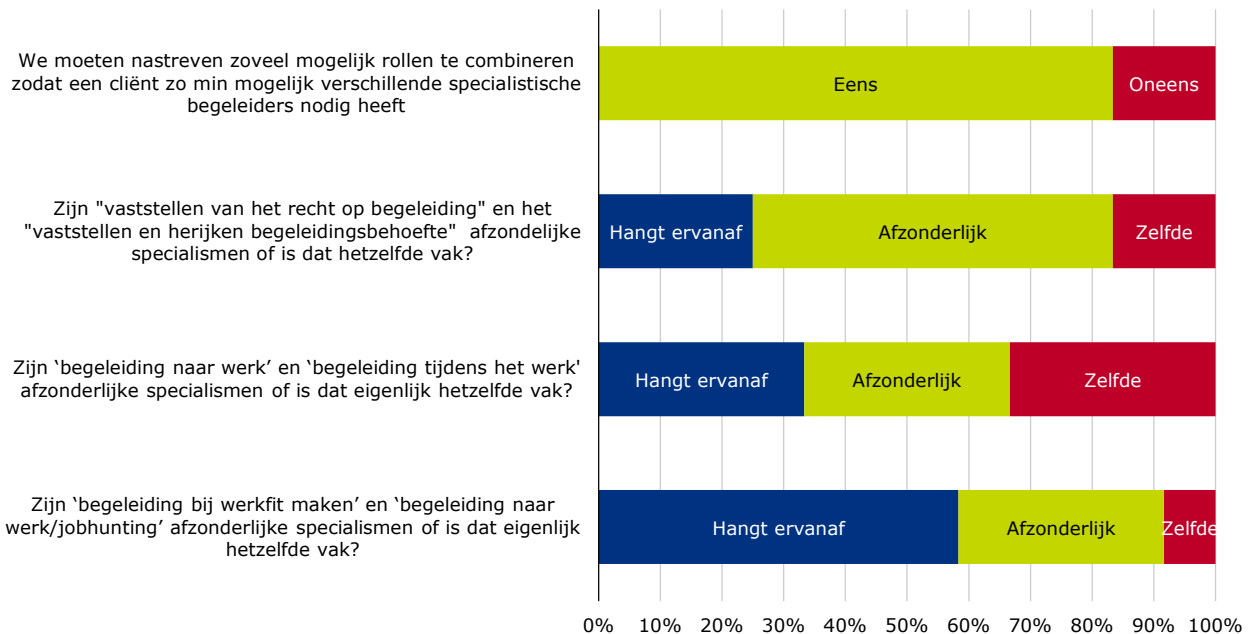
Ook 'begeleiding naar werk' en 'begeleiding op het werk' zijn mogelijk te combineren rollen. Een op de drie betrokkenen vindt dit afzonderlijke specialismen, de rest is van mening dat ze hetzelfde specialisme zijn of afhankelijk van bepaalde

²⁴ Dit gebeurt in afstemming met de coördinator, die op zijn/haar beurt afstemt met de coördinatoren vanuit de andere domeinen.

factoren gecombineerd zouden kunnen worden. Deze reactie is veelzeggend: 'Het is één specialisme vanwege het feit dat je dan het gehele integrale proces van kennismaken (assessmentfase) – baananalyse – werkgeversbenadering – matching – plaatsing – begeleiden (coachen) op de werkplek – nazorg doorloopt. Dit zijn de succesfactoren van duurzame arbeidsparticipatie. Al meer dan dertig jaar is juist hier onderzoek naar gedaan en de resultaten tonen aan dat dit proces (uitgevoerd als één specialisme) leidt tot duurzame plaatsingen en zelfredzaamheid van de cliënt.' De mensen die aangaven dat het afzonderlijke specialismen zijn, sluiten overigens niet uit dat deze specialismen verenigd kunnen worden in één persoon. Dus de verschillen van mening op dit vlak lijken minder groot dan op basis van de cijfers in figuur 2.3 lijkt.

Van 'begeleiding bij werkfit maken' en 'begeleiding naar werk' vindt men het minder vanzelfsprekend dat deze hetzelfde specialisme zijn dan van 'begeleiding naar werk' en 'begeleiding op het werk'. Maar ook hier sluiten de mensen die aangeven dat het verschillende specialismen zijn niet uit dat beide verenigd kunnen zijn in één persoon. Ook hier lijken de verschillen in de figuur dus groter dan ze op basis van de gegeven motivaties blijken te zijn.

Figuur 2.3 Reacties op stellingen over het combineren van specialistische rollen

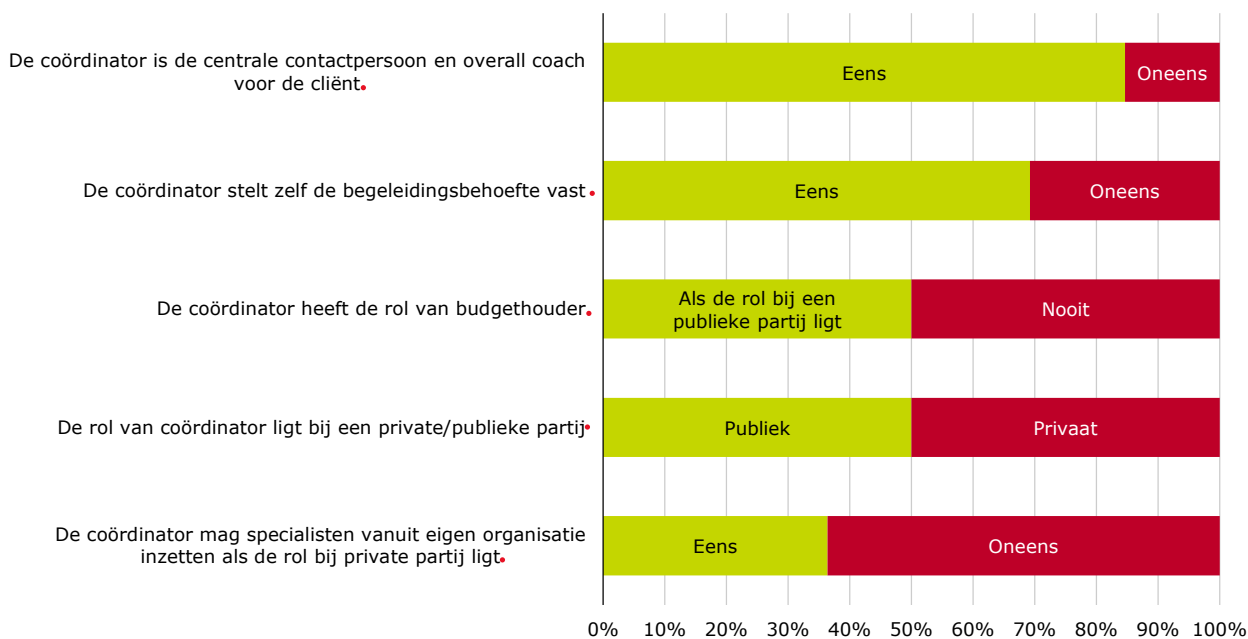


Bron: Versnellingskamersessie 1.

Welke taken horen bij de coördinator?

Figuur 2.4 laat zien hoe betrokkenen aankijken tegen de rol van de coördinator. De meesten zijn het eens met het idee dat de coördinator de centrale contactpersoon en overall coach zou moeten zijn voor de cliënt. De twee personen die het daar niet mee eens waren, vinden het weliswaar belangrijk dat er een coördinator komt die centrale contactpersoon is, maar vragen zich af of deze persoon ook de overall coach moet zijn voor de cliënt.

Figuur 2.4 Reacties op stellingen over de rol van de coördinator



Bron: Versnellingskamersessie 1.

Met de stelling dat de coördinator zelf de begeleidingsbehoefte kan vaststellen waren weliswaar meer mensen het eens dan oneens, maar beide groepen plaatsen dezelfde kanttekening: voor het vaststellen van de begeleidingsbehoefte is specifieke kennis nodig en een onafhankelijk oordeel. Deze quotes vatten het samen:

Uit de 'ja, maar ...-categorie': *'Het lijkt alsof je een schaap met vijf poten als coördinator hebt.'*
'(...) specifieke kennis, deskundigheid en een afwegingskader zijn nodig. Als de coördinator die specifieke expertise in huis heeft, dan zou die de begeleidingsbehoefte kunnen vaststellen. Het voordeel is dat de coördinator als het goed is de cliënt het beste kent en dus goed kan inspelen op specifieke informatie en kenmerken (maatwerk). Er valt echter ook iets voor te zeggen om de beoordeling onafhankelijk te organiseren.'

Uit de 'nee, omdat ...-categorie': *'Dit is een onafhankelijke professionele afweging met specifieke deskundigheid.'*
'(...) het vaststellen van deze behoefte zodat er een trekkingsrecht ontstaat moet onafhankelijk gebeuren.'

Dat de coördinator ook de rol van budgethouder heeft, daarover verschillen de meningen. De ene helft is van mening dat coördinator de rol van budgethouder zou kunnen hebben, mits de coördinerende rol bij een publieke partij ligt (bijvoorbeeld UWV). Als de coördinatorrol bij een private partij zou komen te liggen, dan is het geen goed idee de rollen van coördinator en budgethouder te combineren, omdat private partijen een eigen belang hebben om budget in te zetten. De andere helft vindt dat de coördinator nooit de rol van budgethouder zou mogen vervullen. Deze mensen maken zich zorgen over de onafhankelijkheid. Ze kunnen zich er nog wel in vinden dat de coördinator overzicht houdt over de uitgaven die voor een cliënt worden gedaan, maar de accordering van deze uitgaven zou volgens deze betrokkenen door een onafhankelijke functionaris moeten gebeuren, die de cliënt minder goed kent en daardoor objectiever kan beoordelen. Ook de mensen die het wel eens waren met deze stelling, mits de coördinatorrol bij een publieke partij ligt, plaatsen kanttekeningen bij de onafhankelijkheid van de budgethouder. *'Ik denk wel dat er een controlefunctie moet zijn op het budget en de uitvoering. Dit kan dus niet dezelfde persoon zijn.'*

Men verschilt ook van mening over wáár de rol van de coördinator zou moeten liggen: bij een publieke of juist bij een private partij. De helft is van mening dat deze rol hoort bij een publieke partij, de andere helft vindt juist dat het hoort bij een private partij. De voorstanders van een publieke partij benadrukken vooral de onafhankelijkheid, omdat een publieke partij geen eigen financiële belangen heeft. Onderaanbesteding aan een private partij zou dan misschien wel mogelijk zijn. Wat men bovenal belangrijk vindt: *'Het belangrijkste is dat een cliënt de juiste deskundigheid, ondersteuning en toegang tot relevante aanvullende dienstverleningen krijgt én iemand waarmee de juiste klik is. Dus dat moet sowieso geborgd worden – of het nu bij een publieke of private partij ligt. Het voordeel van een private partij of derde is dat dat kan bijdragen aan het gevoel van onafhankelijkheid voor een cliënt. Het voordeel van een publieke partij is dat een coördinator dan veel gemakkelijker kan schakelen met de inzet van aanvullende publieke dienstverlening zoals (tijdelijke) herleving van de uitkering, aanvraag van werknemersvoorzieningen, etc.'*

Mocht de coördinatorrol bij een private organisatie komen te liggen, dan vindt de meerderheid dat deze partij geen specialisten uit de eigen organisatie mag inzetten voor de specialistische rollen zoals re-integratiedienstverlening 'Werkfit maken', 'Naar werk' of voor jobcoaching.

3. Kwaliteits- en risicobeheersing

In dit hoofdstuk behandelen we de verbetermogelijkheden op het gebied van kwaliteits- en risicobeheersing. In paragraaf 3.1 beschrijven we hoe het systeem op dit moment is ingericht. In paragraaf 3.2 brengen we in beeld welke knelpunten betrokkenen daarmee nu ervaren en in paragraaf 3.3 presenteren we een alternatief systeem dat vertegenwoordigers van alle betrokken partijen gezamenlijk hebben uitgewerkt, waarmee het kwaliteits- en risicomangement op een klantvriendelijkere, efficiëntere en doeltreffendere manier zou kunnen worden vormgegeven. Box 3.1 geeft alvast een kort overzicht van de belangrijkste inzichten uit dit hoofdstuk.

Box 3.1 Wat u in dit hoofdstuk vindt

Huidige situatie

De huidige kwaliteits- en risicobeheersing rond externe jobcoaching vindt bij UWV plaats op drie momenten: los van een individueel jobcoachtraject bij de erkenning van een jobcoachorganisatie, bij de start van een individueel jobcoachtraject met de aanvraag door de jobcoach en de beoordeling daarvan door de arbeidsdeskundige én tijdens de looptijd van ieder individueel jobcoachtraject via halfjaarlijkse heraanvragen, logboeken, verantwoordingsrapportages en beoordelingen. Deze intensieve risicobeheersing is geïntroduceerd nadat in 2012 grootschalige fraude door jobcoachbedrijven aan het licht kwam. Inmiddels is de consensus dat 'de cowboys uit de markt zijn', wat ruimte geeft om na te denken over mogelijke alternatieven.

Knelpunten

De geïnterviewde betrokkenen benoemen concrete knelpunten bij alle drie de momenten waarop UWV momenteel het kwaliteits- en risicomangement heeft georganiseerd. Maar de grootste problematiek speelt op systeemniveau: 'Het hele systeem is gebaseerd op wantrouwen en doorgeslagen in de wens ieder risico uit te sluiten'. De focus ligt op risicobeheersing, niet op kwaliteitsbevordering. Het systeem wordt als inefficiënt, ondoelmatig en niet-klantvriendelijk ervaren.

Mogelijke oplossingen

Om dit op te lossen hebben vertegenwoordigers van alle betrokken partijen gezamenlijk een voorstel uitgewerkt voor een nieuw systeem voor kwaliteits- en risicomangement, waarin beide doelen apart worden belegd. De nadruk qua risicobeheersing verschuift naar het contract- en leveranciersmanagement, dat daarvoor uiteraard gevoed moeten worden met signalen uit de hele organisatie en van cliënten. Het kwaliteitsmanagement komt centraal te staan in het individuele jobcoachtraject. Een flexibele en snelle start, meer ruimte voor persoonlijk contact tussen jobcoach, arbeidsdeskundige, cliënt en werkgever in de vorm van viergesprekken (startgesprekken en tussenevaluaties) en meer nadruk op het stellen en behalen van individuele korte- en langetermijndoelen zijn de belangrijkste pijlers voor een klantvriendelijker, efficiënter en doelmatiger systeem.

3.1. Huidige kwaliteits- en risicobeheersing

De huidige kwaliteits- en risicobeheersing rond externe jobcoaching bij UWV verloopt via drie kanalen:

- Via de erkenning van de jobcoachorganisatie: Voorafgaand aan en los van de start van een jobcoachtraject moet de jobcoachorganisatie erkend zijn volgens het UWV-erkenningskader.²⁵ De contract- en leveranciersmanagers van UWV controleren of deze organisaties voldoen aan de criteria. Jaarlijks voeren zij één tot vier gesprekken²⁶ met iedere erkende jobcoachorganisatie voor de voortzetting van de erkenning.
- Via het systeem van halfjaarlijkse (her)aanvragen. Bij de start van een individueel jobcoachtraject kiest de cliënt een erkende jobcoachorganisatie. Deze vult namens de cliënt een aanvraag in op het jobcoachportaal.²⁷ In deze aanvraag schetst de jobcoach de behoefte van de cliënt aan coaching, kiest uit een voorgeschreven set algemene doelen en bijbehorende activiteiten²⁸ en kiest een van de vier begeleidingsregimes (waaruit het aantal begeleidingsuren volgt). De beslissers van UWV controleren deze aanvraag op volledigheid (samen met het

²⁵ Deze criteria staan beschreven in de Beleidsregel Erkennings- en intrekingskader uitvoering persoonlijke ondersteuning UWV 2019, zie <https://www.uwv.nl/zakelijk/Images/erkenningskader-uitvoering-persoonlijke-ondersteuning.pdf>.

²⁶ Het aantal gesprekken per jaar is afhankelijk van de omzet bij UWV van de organisatie.

²⁷ Dit is een beveiligd digitaal portaal, waarin jobcoaches hun stukken kunnen aanleveren aan UWV en waarin zij hun uren moeten verantwoorden. Alleen erkende jobcoachorganisatie hebben toegang tot dit portaal.

²⁸ De doelen en de bijbehorende activiteiten waaruit men per doel kan kiezen, zijn:

1. 'Structureren van het werk': a) adviseren over inrichting werk, b) adviseren over (aanpassing) organisatie van het werk.
2. 'Opsporen en verhelpen storingen in arbeidssituatie (bij calamiteiten of crisis)': a) bij de werkgever, b) bij de cliënt, c) doorverwijsfunctie/inzet andere hulpstructuren.
3. 'Evaluatie en coördinatie': a) coördinatie van en activiteiten gericht op voortzetting contract bij werkgever, b) opstellen verantwoordingsrapportage, c) evaluatie van de werkafspraken (tussen persoon en werkgever).
4. 'Introduceren van de persoon': a) in het bedrijf, b) in het team (directe collega's).
5. 'Inwerken en trainen van de persoon': a) aanleveren handelingen, b) trainen benodigde vaardigheden.
6. 'Begeleiden persoon op het werk': a) in contact met collega's, b) in contact met leidinggevende, c) bij de verwerking van algemene bedrijfsinformatie, d) bij interne voorlichting/cursussen, e) bij interne calamiteiten.
7. 'Begeleiden van de direct leidinggevende': a) bij het aanleren van vaardigheden, b) bij calamiteiten en in conflictsituaties, c) bij het omgaan met collega's en in overlegsituaties, d) bij nieuwe situaties in het werk (reorganisatie, verandering van het werkproces), bij belangrijke gebeurtenissen in het leven van de persoon.
8. 'Begeleiding van de persoon in de thuissituatie voor zover werkgerelateerd (functie van de jobcoach)': a) als schakel tussen werk, persoon en thuissituatie, b) stimuleren werkherleving bij langdurige afwezigheid.

aanvraagformulier moet de jobcoach nog een aantal andere documenten aanleveren); de arbeidsdeskundige toetst inhoudelijk (op recht, doelen en omvang) en kent dan toe voor een vaste periode van zes maanden.²⁹ Als men de coaching na deze periode wil voortzetten, moet de jobcoach dit (namens de werknemer) opnieuw aanvragen. Een dergelijke heraanvraag verloopt op dezelfde manier als de aanvraag bij de start van jobcoachtraject.

- Via de (uren)verantwoording: Tijdens de looptijd van ieder individueel jobcoachtraject moet de jobcoach een logboek bijhouden, waarin die per uur aangeeft welke activiteiten zijn uitgevoerd. De beslissers van UWV controleren deze logboeken integraal. Iedere zes maanden moet een jobcoachperiode worden afgesloten met een verantwoordingsrapportage over de afgelopen periode, een beoordelingsformulier van cliënt en werkgever en een declaratieformulier, het logboek en een geaccumuleerd activiteitenoverzicht. De afsluiting dient als voorwaarde voor zowel betaling van de factuur als voor een eventuele heraanvraag.

Voor deze intensieve opzet van de risicobeheersing is gekozen na enkele zware fraudezaken in 2012, waarin voor miljoenen werd gefraudeerd door jobcoachbedrijven.

3.2. Knelpunten

Tijdens de interviews bleek dat alle betrokkenen de manier waarop UWV momenteel het kwaliteits- en risicomanagement heeft georganiseerd als inefficiënt, niet-klantvriendelijk en doorgeslagen ervaren. In deze paragraaf brengen we in beeld welke knelpunten er spelen: (1) op systeemniveau, (2) bij het kwaliteits- en risicomanagement via de erkenning, (3) bij het kwaliteits- en risicomanagement bij de start van een individueel jobcoachtraject en (4) tijdens de looptijd van een individueel jobcoachtraject.

Knelpunten op systeemniveau

De knelpunten die de geïnterviewden constateren op systeemniveau, en die we hieronder nader uitgeleggen, zijn:

- Het hele systeem is gebaseerd op wantrouwen en doorgeslagen in de wens ieder risico uit te sluiten. Daarmee is het systeem inefficiënt, ondoelmatig en niet-klantvriendelijk.
- De focus ligt op risicobeheersing, niet op kwaliteitsbevordering.
- Voor kleine jobcoachorganisaties zijn de ingewikkelde processen en procedures haast niet te doen.
- Er zou veel meer gedigitaliseerd kunnen worden.

Het systeem is gebaseerd op wantrouwen

Van alle betrokken partijen hoorden we dat het huidige systeem van kwaliteits- en risicomanagement is doorgeslagen en zich uit door de wens ieder risico op een verkeerd gedeclareerd uur te willen voorkomen:

- De arbeidsdeskundigen verwoorden het als volgt: *'De regels zijn belangrijker geworden dan het doel. De processen zijn leidend, het protocol is niet dienstbaar aan de arbeidsdeskundige en cliënt maar andersom. Er is een hele kerstboom opgetuigd [...]. Het geheel is waarschijnlijk heel veel duurder dan wat het oplevert. Het zou allemaal veel simpeler, efficiënter en doeltreffender kunnen als we wat meer vanuit vertrouwen zouden opereren en zouden samenwerken in plaats van die hele papierwinkel heen-en-weer te schuiven de hele tijd, puur bedoeld om elk risico uit te sluiten. Risicobeheersing kan veel efficiënter via de monitoring ten behoeve van de erkenning in plaats van bij elke aanvraag opnieuw.'*
- De contract- en leveranciersmanagers kijken er als volgt tegenaan: *'Vanwege ervaringen uit het verleden (misbruik maken van de inzet van de uren met het product externe jobcoaching) is het hele systeem opgetuigd dat UWV in staat stelt om te handhaven op het rechtmatig inzetten en declareren van jobcoaching. Door de goede werking van het erkenningskader en de monitoring [voor de erkenning] zijn de risico's op misbruik enorm teruggedrongen. Nu is het tijd om de begeleiding van de burger veel meer centraal te zetten. M.i. moeten we afstappen van het uurtje-factuurteverhaal, waarbij ieder uur tot in detail verantwoord moet worden en gecheckt.'*
- De jobcoaches: *'Het huidige systeem gaat uit van wantrouwen in plaats van vertrouwen in de professionaliteit van een jobcoach om te bepalen wat een cliënt nodig heeft en dat die jobcoach niet meer doet dan noodzakelijk. [...] Voor de handhaving heb je al het erkenningskader, dat op organisatieniveau controleert. Dan hoef je toch niet zo het aantal uren dicht te timmeren en te verlangen dat een jobcoach van elk uur precies aangeeft wat hij heeft gedaan? [...] Er gaan bij UWV én bij jobcoachorganisaties zoveel uren zitten in dit hele systeem, dat niemand zich kan voorstellen dat dit meer oplevert dan het kost. Ook werkgevers ervaren hiervan een administratieve last, omdat zij elk halfjaar weer moeten ondertekenen.'*
- De beslissers: *'Waarom heeft UWV een relatief 'simpele' opdracht uit de wet zo ontzettend volgehouden met regels en uitsluitingsgronden? We lijken daardoor op meerdere punten niet te voldoen aan de opdracht in de wet. [...] Het hele systeem is gericht op fraude tegengaan en daardoor is de behoefte van de cliënt uit het oog verloren, is de administratieve last voor zowel UWV als jobcoachorganisaties gigantisch en het geheel enorm inefficiënt. Het hele verantwoordingsgebeuren is volledig doorgeslagen. Alles bij elkaar moeten jobcoaches rond een aanvraag, uitvoering en verantwoording tien stukken aanleveren: ongetekende aanvraag, getekende aanvraag, ongetekend verantwoordingsrapportage en een getekende versie, beoordelingsformulieren van de werkgever en de werknemer over de jobcoach die moeten ook getekend zijn, logboek, declaratieformulier, gecumuleerd activiteitenoverzicht, een geldige arbeidsovereenkomst en als er ook een tussenfactuur is, dan ook een tussendeclaratie. Daarbij is het zo dat vrijwel niets in een keer volledig binnenkomt. Over bijna alles moet je heen en weer schakelen, want jobcoaches*

²⁹ De periode is altijd zes maanden, behalve bij arbeidscontracten korter dan twaalf maanden. Dan is de periode gelijk aan de contractduur.

moeten veel info eerst invullen, dan uitprinten, laten tekenen door verschillende partijen en dat dan opsturen. Dat kost vreselijk veel tijd aan beide kanten.'

- De cliënten: 'Voor cliënten zijn vooral het elk halfjaar opnieuw aanvragen, de hele papierwinkel die daarbij komt kijken [zij ontvangen de brieven en moeten steeds weer de aanvraag en de beoordeling tekenen] en de bijbehorende onzekerheid die het met zich meebrengt bezwaarlijk.'

Focus ligt op risicobeheersing, niet op kwaliteitsbevordering

De nadruk ligt niet op kwaliteitsbevordering, maar op het inperken van de risico's en dat vinden de betrokkenen jammer. Zoals een UWV-manager het heel helder verwoordde: 'We zijn doorgeslagen in een beheersmodus. Niet de kwaliteit en maatwerk, maar de risicobeheersing en handhaving staan centraal. Dit verlamt medewerkers. Men praat in percentages en regimes in plaats van wat een persoon nodig heeft. Arbeidsdeskundigen moeten een regime goedkeuren, in plaats van hun visie geven over de doelen waaraan gewerkt moet worden. En elk uur moet verantwoord worden om te kijken of de jobcoaches misschien niet iets doen dat niet helemaal onder het protocol valt. De manier waarop we alles hebben ingeregeld vraagt er niet om te denken vanuit wat een cliënt eigenlijk nodig heeft.'

Voor kleine jobcoachorganisaties zijn de ingewikkelde processen en procedures haast niet te doen

Grote jobcoachorganisaties hebben de administratie rond de jobcoaching vaak gecentraliseerd in een backoffice, dat inmiddels behoorlijk handig met het jobcoachportaal en alle gevraagd formulieren kan omgaan. Voor kleine jobcoachorganisaties is dat niet mogelijk. Zoals deze jobcoach vertelt: 'Om handig te worden met het portaal, de aanvragen en declaraties en al die formulieren moet je het vaak doen. Grote organisaties hebben daarvoor backofficemedewerkers of -specialisten, die de jobcoaches ontlasten. Maar bij kleine organisaties moeten jobcoaches deze zaken zelf doen en het is dusdanig complex dat ze het niet vaak genoeg doen om het in de vingers te krijgen. Bovendien werken ze ook nog voor gemeenten, waar het weer anders is. En vaak doen ze ook nog re-integratiedienstverlening voor UWV en daar is het ook weer anders.' Dit werd in de praktijk geïllustreerd doordat tijdens dit groepsinterview de afgevaardigde van een grote jobcoachorganisatie zijn collega van een kleine jobcoachorganisatie vertelde waar hij in het portaal kon zoeken om dingen te vinden waarvan diegene dacht dat ze er niet in zaten.

Digitalisering onvoldoende

Op zich zijn jobcoachorganisaties heel blij met het jobcoachportaal. Ze vragen zich zelfs af waarom dit systeem niet ook gebruikt wordt voor re-integratiedienstverlening – veel jobcoachorganisaties verstrekking immers ook re-integratiediensten en daarbij moet alle communicatie via de post of e-mail (net als bij scholingsaanvragen). Dat neemt niet weg dat een deel van de administratieve lasten rondom jobcoaching minder zou kunnen zijn als de digitalisering verder doorgevoerd werd. Te denken valt aan het digitaal kunnen ondertekenen van formulieren (wat ten tijde van de interviews nog niet mogelijk was), een geïntegreerd rekentool om de uren in het portaal correct te laten berekenen (nu is vaak achteraf een handmatige herberekening nodig), meer automatisch gegenereerde informatie die al bekend is bij UWV, etc. Dit zou jobcoaches veel tijd schelen en ook het werk van de beslissers zou een stuk makkelijker worden als de digitalisering verder doorgevoerd zou worden: 'Digitalisering zou enorm helpen. Dat jobcoaches van alles gewoon één versie insturen, getekend en wel. Alles kan tegenwoordig digitaal. Het is niet meer uit te leggen dat dat bij UWV nog steeds niet kan.' Ook milieutechnisch zou niet uit moeten printen meer van deze tijd zijn, stellen de geïnterviewden.

Knelpunten bij het kwaliteits- en risicomanagement via de erkenning

Momenteel is de erkenning (inclusief de monitoring op de erkenningscriteria) één van de drie kanalen en veel geïnterviewden zouden het een goed idee vinden als het kwaliteits- en risicomanagement meer zou leunen op dit kanaal. Er zijn echter enkele knelpunten die dan eerst opgelost zouden moeten worden:

- Er komen weinig signalen van arbeidsdeskundigen en beslissers terecht bij het contract- en leveranciersmanagement.
- UWV heeft geen contract met jobcoachorganisaties.
- Die afwezigheid van contractering is lastig bij geschillen.
- Het beleidskader wijkt sterk af van inkoopkaders bij re-integratiedienstverlening, scholing en andere voorzieningen.
- Bij erkenning van jobcoachorganisaties zijn er te specifieke eisen en niet uit te leggen verschillen met de eisen die gelden voor re-integratiedienstverlening.
- Het criterium 'kwaliteit van de jobcoach' is onduidelijk.

Weinig signalen van arbeidsdeskundigen en beslissers voor contract- en leveranciersmanagement

Om een groter deel van het risicomanagement te laten verlopen via het contract- en leveranciersmanagement (CLM), zoals meerdere betrokkenen in de interviews voorstelden (zie hierboven), is het noodzakelijk dat het interne systeem bij UWV daar meer op ingericht wordt. Want zoals deze arbeidsdeskundige het verwoordt, is dat nu onvoldoende het geval: 'Je kan het risicomanagement beleggen bij de contract- en leveranciersmanagers, die signalen door krijgen van ons als arbeidsdeskundigen (en wellicht ook van beslissers) als er iets aan de hand is met een leverancier. Maar nu is het heel lastig om signalen door te geven aan de contract- en leveranciersmanagers. Als je het risicomanagement puur via dat kanaal wilt laten verlopen in de toekomst, dan moet daar iets aan veranderen. Het hangt nu sterk af van de relatie/vindbaarheid van het contract- en leveranciersmanagement in het rayon. Dit behoeft goede afspraken en moet structureel ingeregeld worden.'

UWV heeft geen contract met jobcoachorganisaties

Onder de huidige werkwijze heeft UWV geen contract met de jobcoachorganisatie. De relatie tussen UWV en de jobcoachorganisatie loopt via de cliënt. Formeel is de cliënt de opdrachtgever van de jobcoach en is UWV slechts financier, die de jobcoachorganisaties waarbij de cliënt mag inkopen erkent volgens zijn erkenningskader. De manager contract- en leveranciersmanagement legde het als volgt uit: *'We zitten in de bijzondere situatie dat wij als UWV op het gebied van externe jobcoaching een inkoopproces uitvoeren binnen een aanvraagprocedure. De wet schrijft voor dat de voorziening wordt toegekend aan de burger. Daardoor is er geen officiële relatie tussen UWV en de jobcoachorganisatie, behalve dat UWV deze bedrijven erkent en de burger jobcoaching krijgt van door UWV erkende bedrijven.'*

Als UWV volledig zou handelen conform deze opzet, dan zou UWV subsidie geven aan de cliënt, die daarmee een jobcoachtraject inkoop bij een erkende jobcoachorganisatie en daarvoor betaalt met het geld vanuit de subsidie. In de praktijk heeft UWV het nu zo geregeld dat cliënten schriftelijk toestemming geven aan UWV om de betaling direct te regelen met de jobcoachorganisaties. Maar, zoals de manager contract- en leveranciersmanagers het uitlegde: *'Zo is het om allerlei redenen in de praktijk geregeld, mede omdat het voor veel mensen uit de doelgroep niet doenlijk is om de financiële kant zelf te regelen (subsidie ontvangen en daaruit de jobcoach betalen). In de praktijk wordt nu dus officieus een opdracht door UWV verstrekt aan het bedrijf en betaalt UWV het jobcoachbedrijf voor zijn diensten zonder dat de burger ertussen zit (behalve dat hij de brieven krijgt). Het zou veel beter zijn als het ook officieel zo geregeld zou zijn.'*

Afwezigheid contractering is lastig bij geschillen

Door de huidige manier van werken, zonder officieel contract tussen UWV en jobcoachorganisatie, valt de relatie tussen UWV en het bedrijf onder het civiel recht en niet onder het bestuursrecht. Dit is een probleem als er sprake is van een conflict, bijvoorbeeld een terugvordering waar een bedrijf het niet mee eens is. Zoals de betreffende manager het uitlegt: *'Zo'n terugvordering is iets tussen UWV en de organisatie. UWV controleert immers, heeft een onrechtmatigheid geconstateerd en wil daarom geld terugvorderen. Maar daar kan de rechter niet mee uit de voeten, want voor de wet is er geen relatie (contract) tussen UWV en de jobcoachorganisatie. UWV financiert slechts en het contract is tussen de burger en de jobcoachorganisatie. Als je zou werken met een inkoopkader, waarin UWV met het jobcoachbedrijf een contract afsluit, dan is dat veel makkelijker als wij onrechtmatigheden constateren. Een inkoopkader, waaronder je per bedrijf een contract (met daarin heldere afspraken) afsluit met een bedrijf zorgt voor veel meer mogelijkheden om bedrijven te monitoren en aan te spreken. Dan sta je als UWV juridisch gezien sterker.'*

Beleidskader wijkt sterk af van inkoopkaders bij re-integratiedienstverlening en scholing

Jobcoaching en re-integratiedienstverlening worden grotendeels door dezelfde bedrijven verstrekt en betreffen een gelijksoortige dienst. Dat de wijze van inkopen desondanks sterk van elkaar verschilt wordt als knelpunt ervaren. De verschillende werkwijzen maakt het voor leveranciers, die vaak ook meerdere diensten leveren aan UWV, erg onduidelijk en onhandig. Meer uniformiteit in de wijze van inkopen, door in alle gevallen op een professionele manier (via contractering) de onderlinge samenwerking vast te leggen, zou de relatie tussen UWV en jobcoachorganisaties ten goede komen. De beslissers vragen zich af: *'Waarom is het hele gebeuren zó anders ingericht dan bij inzet van re-integratiedienstverlening? Het is een vreemde situatie dat dit zo van elkaar verschilt, terwijl het om een soortgelijke dienstverlening gaat (aan het werk helpen en aan het werk houden). Er is geen inhoudelijk reden om het zo verschillend vorm te geven en het is allemaal extra administratieve last voor bedrijven. Het gaat namelijk voor een heel groot deel om dezelfde bedrijven.'* De contract- en leveranciersmanagers verwoordden het als volgt: *'Waarom hebben wij als één organisatie twee zulke verschillende manieren van inkopen? We treden op die manier niet als één UWV naar buiten richting deze organisaties. In de overgrote meerderheid betreft dit organisaties die beide soorten dienstverlening aanbieden. Uniformiteit van contracten met re-integratiebedrijven en jobcoachorganisaties zou voor iedereen prettiger zijn.'*

De manager contract- en leveranciersmanagement voegde hieraan toe: *'De werkwijze bij externe jobcoaching is anders dan bij andere voorzieningen, waarbij er wel sprake is van een inkooptraject (via een inkoopkader of Europese aanbesteding). Daarbij sluiten we contracten tussen UWV en leveranciers met duidelijke afspraken over de dienstverlening aan de cliënt. En het is ook anders dan bij het inkoopkader re-integratiedienstverlening en scholing waarbij het re-integratiebedrijf/scholingsinstituut een plan (offerte) indient en UWV daarmee akkoord gaat, waarna er een officiële relatie is tussen die organisatie en UWV voor die specifieke opdracht.'*

Eisen bij erkenning jobcoachorganisaties te specifiek en anders dan bij re-integratiedienstverlening

Ondanks dat er bij jobcoaching niet met een formeel contract wordt gewerkt en bij re-integratiedienstverlening wel, geldt bij beide dat de bedrijven moeten worden erkend door UWV voordat ze dienstverlening mogen bieden. Daarbij constateren de contract- en leveranciersmanagers als knelpunt dat de eisen voor de erkenning tussen beide verschillen, zonder dat daar een gegronde reden voor lijkt te zijn: *'Het is in de kern niet onoverkomelijk als er verschillen zijn, als maar duidelijk is waarom die eisen verschillen. Veel verschillen lijken nu arbitrair en zijn niet uit te leggen aan de organisaties. Enkele concrete voorbeelden van verschillen waarvan niet duidelijk is waarom het zo verschilt tussen jobcoaching en re-integratie: (1) De rechtspersoonlijkheidseis: Om erkend te worden voor jobcoaching moet het bedrijf rechtspersoonlijkheid bevatten. Bij re-integratiedienstverlening hoeft dat niet. (2) De eis over personeelsbezetting: UWV stelt eisen met betrekking tot personele bezetting van jobcoachorganisaties, anders dan bij re-integratiebedrijven. Een jobcoachbedrijf moet ten minste twee fte's aan personeel beschikbaar hebben volgens de bezettingseis. Dat geldt nog steeds als het bedrijf flink groeit en bijvoorbeeld duizend cliënten zou hebben. Dit staat dan niet meer in verhouding en de dienstverlening naar onze cliënt bij uitvallen van coaches kan dan ook onder druk komen te staan. De bezettingseis zit er in om dienstverlening naar onze cliënten te kunnen waarborgen. Dit zou in verhouding moeten staan tot het*

aantal cliënten.' Ook jobcoachorganisatie gaven aan: 'Wij vinden rechtsvormbeperking vreemd en jammer' en 'Waarom kan een bedrijf met de rechtsvorm vof (vennootschap onder firma)³⁰ geen jobcoaching bieden?'

Verder zijn de contract- en leveranciersmanagers, net als de jobcoachorganisaties, van mening dat UWV bepaalde eisen veel te specifiek invult: 'Als contract- en leveranciersmanagers vinden we het belangrijk dat er kwaliteitseisen gesteld worden aan bedrijven. UWV stelt in het erkenningskader echter allerlei eisen en verplichtingen aan bedrijven die zo nauwkeurig beschrijven wat per se vermeld moet worden in allerlei documenten, dat schiet het doel voorbij. Dit betreft bijvoorbeeld specifieke beschrijvingen m.b.t. inhoud van de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, klachtenreglement, hoe ingeschreven bij Kamer van Koophandel. De eisen zijn zo specifiek dat sommige bedrijven die bijvoorbeeld extreem strenge privacyregels en/of klachtenreglement hebben (omdat ze bijvoorbeeld ook actief zijn in de zorg) niet voldoen aan onze eisen, terwijl andere die ad hoc privacyregels of een klachtenreglement opstellen door te copy-pasten uit ons erkenningskader er wel doorheen komen. Dat is krom. Door de manier waarop de eisen gesteld zijn, hebben wij als contract- en leveranciersmanagers moeite om zaken goed te controleren. Wat algemener geformuleerde eisen (bijvoorbeeld: er is een gedegen klachtenreglement en privacyreglement, het bedrijf is ingeschreven bij de KvK en heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering) zouden beter controleerbaar en effectiever zijn en wij zouden onze professionaliteit beter benutten.' De contract- en leveranciersmanagers geven aan dat het momenteel voorkomt dat ze soepeler omgaan met deze eisen, omdat er vaak duidelijke redenen zijn waarom een bedrijf niet voldoet aan die zeer specifieke eisen. Specifieke knelpunten hierbij zijn:

- Aansprakelijkheidsverzekering: Een eis in het erkenningskader is dat in de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering expliciet vermeld moet staan dat het gaat over jobcoaching. Tot 2019 gold dit ook voor de inschrijving bij de Kamer van Koophandel, maar dat is met de aanpassing van het erkenningskader in 2019 al opgelost.
- Klachtenreglement: In het klachtenreglement moet volgens het erkenningskader expliciet staan er dat er geëscaleerd kan worden naar de arbeidsdeskundige van UWV. Als dat niet letterlijk opgenomen is, dan kan daardoor een jobcoachorganisatie afgewezen worden.
- Privacyreglement: Er zijn vijf punten die letterlijk in het privacyreglement moeten staan. Voor al bestaande bedrijven met een breder aanbod dan alleen jobcoaching is dat niet realistisch. Die hebben vaak al een heel gedegen privacyreglement. Zeker als ze actief zijn in de zorg.

Het criterium 'kwaliteit van de jobcoach' is onduidelijk

In het erkenningskader wordt het criterium 'kwaliteit van de jobcoach' beperkt tot het opleidingsniveau van de coaches; die moeten ten minste hbo-niveau hebben. Zowel jobcoaches als cliënten, werkgevers en UWV-medewerkers vinden dit een vreemde invulling van het kwaliteitscriterium: iemands opleidingsniveau zegt weinig over hoe goed iemand kan coachen. Ze zouden liever zien dat het criterium gekoppeld zou worden aan het bezit van een diploma van een erkende jobcoachopleiding en een bewijs dat ze hun kennis op peil houden via jaarlijkse bijscholing. Zoals de jobcoaches het zelf verwoorden: 'UWV zou dit bijvoorbeeld kunnen koppelen met het jobcoachregister van de Noloc, onze beroepsvereniging. Bijvoorbeeld dat er gevraagd gaat worden dat elke jobcoach binnen een termijn van drie jaar gecertificeerd en geregistreerd jobcoach is en dat dit binnen het ontwikkeltraject van de nieuwe jobcoach een plek moet gaan krijgen.'

Knelpunten bij het kwaliteits- en risicomanagement bij de start van een individueel jobcoachtraject

De start van een individueel jobcoachtraject is een van de andere kanalen/momenten waarlangs of waarop het kwaliteits- en risicomanagement plaatsvindt. Veel geïnterviewden constateren hierbij enkele belangrijke knelpunten, die we hieronder nader toelichten:

- Doordat de aanvraag nu zo ingewikkeld is, moet de jobcoach de aanvraag namens de cliënt doen (ook als de cliënt er in principe zelf toe in staat zou zijn).
- De kwaliteit en specialisatie van de jobcoach is niet inzichtelijk voor cliënten.
- Bij de aanvraag wordt niet gevraagd om datgene waar het eigenlijk om gaat.

Aanvraag is zó ingewikkeld dat de jobcoach het namens de cliënt móet doen

Formeel is de cliënt de aanvrager van de jobcoaching. Doordat het aanvraagformulier echter zo'n belangrijke rol speelt in het huidige kwaliteits- en risicomanagement, staat het vol met allerlei vragen over doelen en activiteiten. Dit zijn zaken die de cliënt zelf helemaal niet kan invullen. Bovendien moet een aanvraag worden gedaan in het jobcoachportaal, waartoe alleen erkende jobcoachorganisatie toegang hebben. En het indienen in dat portaal is geen sinecure; daarbij maken zelfs jobcoaches geregeld fouten. Per saldo is daardoor de situatie ontstaan dat de jobcoach een aanvraag móet doen voor een cliënt. Dit gaat in tegen de gedachte achter de regeling dat iedereen met een structureel functionele beperking een beroep zou moeten kunnen doen op jobcoaching. Nu moeten een cliënt eerst een jobcoach vinden die een aanvraag voor hem kan doen (en dat is voor cliënten niet makkelijk, zie volgende knelpunt).

Kwaliteit en specialisatie van de jobcoach is niet inzichtelijk voor cliënten

Het uitgangspunt van het huidige systeem is dat de cliënt zijn jobcoach kiest. Een belangrijk onderdeel van het kwaliteitsmanagement zou dan goede informatie voor cliënten moeten zijn, waarmee ze kunnen opzoeken welke jobcoach waar goed in is. Die informatie ontbreekt momenteel. Zoals de cliëntvertegenwoordigers aangaven: 'Mensen vinden het moeilijk om in contact te komen met een jobcoach. Het is lastig voor ze om een jobcoach te vinden die bij ze past. Dit geldt zelfs voor hoogopgeleide kandidaten. Om goed te kunnen kiezen heeft iemand informatie nodig over welke jobcoaches er zijn en waar ze in gespecialiseerd zijn, welke competenties zij hebben. In sommige beroepen (vooral bij technische beroepen of in de zorg) is het voor een goede begeleiding bijvoorbeeld nodig om kennis en

³⁰ Een vof is een rechtsvorm waarin meerdere zakenpartners samen verantwoordelijk zijn voor de bedrijfsvoering van een onderneming.

ervaring te hebben van de specifieke sector om adequate begeleiding te kunnen bieden. En soms is specialisatie op een bepaald type beperking nodig. UWV heeft die info niet, er is geen transparantie.'

Vaak krijgen mensen jobcoaching in aansluiting op een gevolgd re-integratietraject, waarbij de jobcoaching verzorgd wordt door de organisatie die ook de re-integratiedienstverlening verstrekke. Hier ligt mogelijk ook een verklaring voor de eerdere constatering in hoofdstuk 2 dat het bereik van jobcoaching zich beperkt tot mensen die een uitkering ontvangen van UWV. Zoals de contract en leveranciersmanagers het verwoorden: *'Het is niet realistisch te stellen dat de cliënt zijn eigen jobcoach kiest. Wij krijgen signalen dat de meeste cliënten dat zelf kiezen niet aankunnen qua doenvermogen. Er is ook geen lijst van jobcoaches met hun specialismen waar ze makkelijk uit zouden kunnen kiezen. Dus zou het niet logischer zijn om de arbeidsdeskundige daar een rol in te geven, om cliënten te adviseren (als ze een uitkering krijgen van UWV, maar dat geldt voor vrijwel iedereen die nu jobcoaching krijgt)?'*

Bij de aanvraag wordt niet gevraagd om datgene waar het eigenlijk om gaat

Het huidige aanvraagformulier vraagt niet om op maat geformuleerde doelen over wat de cliënt nodig heeft in de betreffende baan. Het bevat slechts een beperkt aantal coachingsdoelen waar jobcoaches uit kunnen kiezen, met een bijbehorende (beperkte) set activiteiten. Zowel jobcoaches als arbeidsdeskundigen zijn van mening dat de huidige werkwijze het kwaliteits- en risicomanagement niet ondersteunt:

- De jobcoaches zeggen: *'Het zou beter zijn als er meer ruimte komt om doelen te formuleren: nu moet je als jobcoach uit standaard doelen kiezen. Het is moeilijk om in het portaal de doelen goed kwijt te kunnen in het aanvraagformulier. Wil men langetermijndoelen zien, of juist heel kortetermijndoelen? Liefst zouden wij het langetermijndoel geven en daarvan afgeleid het kortetermijndoel. Maar de manier waarop de doelen worden uitgevraagd moedigt niet aan om echt concrete doelen te geven. [...] UWV vraagt ons nu bijvoorbeeld om vooraf in te schatten hoeveel tijd we denken kwijt te zijn aan het verhelpen van calamiteiten, dat is een van de doelen. Dat weten we natuurlijk vooraf niet. In plaats daarvan zouden we veel liever zien dat er ruimte in de aanvraag zou zijn om relevante informatie over de cliënt en werkgever in te vullen: wat heeft de cliënt nodig, wat wordt door de werkgever verwacht? Die informatie moeten we makkelijker kwijt kunnen, want dat is waar het echt om gaat.'*
- En de arbeidsdeskundigen: *'Het geheel is technisch ingericht en niet inhoudelijk. De jobcoaches moeten heel veel invullen, maar niet wat wij nodig hebben voor de beoordeling die wij uit moeten voeren. Daarom moeten wij bijna helemaal opnieuw beginnen, maar daar hebben ze de tijd niet voor. Om een aanvraag goed te kunnen beoordelen moeten wij als arbeidsdeskundigen weten wat het doel van de jobcoaching is: wat zijn de knelpunten, wat moet iemand leren en hoe gaat de jobcoach dat aanpakken? Liefst SMART geformuleerd, dus doelen zouden specifiek, meetbaar en realistisch moeten zijn, waarbij men aangeeft welke actie eraan wordt gekoppeld en binnen welke tijd men dat doel denkt te behalen. Deze info kunnen we nu niet uit het aanvraagformulier halen. [...] Als wij strikt volgens de regels zouden handelen, dan zouden we alle aanvragen moeten afwijzen omdat het doel niet helder is. Dat willen we natuurlijk niet, dus gaan we bellen met jobcoach om die doelen alsnog op te vragen. Dat ligt niet aan de jobcoach, dat ligt aan wat wij als UWV van hen vragen bij de aanvraag (in het portaal). Zij kunnen bij de aanvraag alleen uit een aantal algemeen geformuleerde doelen kiezen. Dat volstaat volstrekt niet. Wat de jobcoach niet kan aanleveren, kunnen wij als arbeidsdeskundigen niet beoordelen, terwijl dat wel van ons wordt verwacht.'*

Knelpunten bij het kwaliteits- en risicomanagement tijdens de looptijd van een individueel jobcoachtraject

Gedurende de looptijd van een individueel jobcoachtraject vinden we het derde moment waarop kwaliteits- en risicomanagement plaatsvindt. Ook hier ligt de nadruk op risicomanagement: elk halfjaar moet de jobcoach de jobcoachperiode afsluiten via een verantwoordingsrapportage, declaratie, beoordeling van werkgever en werknemer en de urenverantwoording in een logboek én opnieuw een aanvraag indienen als de cliënt nog jobcoaching nodig heeft. Dit geheel loopt volledig via registraties; in principe is er geen contact tussen UWV-medewerkers en jobcoach, cliënt en werkgever. Hiermee ervaren de betrokkenen de volgende knelpunten, die we hieronder verder uitwerken:

- Door focus op registraties staat informele afstemming tussen arbeidsdeskundige en jobcoach op de achtergrond.
- Elk halfjaar aanvragen is inefficiënt, onnodig en stressverhogend voor cliënten, laat geen maatwerk toe en leidt tot gekke prikkels.
- Iedere vervolgaanvraag lijkt een volledig nieuwe aanvraag.
- Bij heraanvraag kan de jobcoach geen nieuwe doelen voor een nieuwe periode kwijt die aansluit op de vorige periode.
- UWV controleert niet of de doelen zijn gehaald (en vraagt dit ook niet aan jobcoaches).
- Het logboek invullen kost jobcoaches veel tijd.
- Het logboek bevat niet de informatie die de arbeidsdeskundige nodig heeft om de kwaliteit te beoordelen.
- Voor beslissers is niet duidelijk welke uren in het logboek goedgekeurd mogen worden.

Door focus op registraties staat (informele) afstemming op de achtergrond

De huidige kwaliteits- en risicobeheersing leunt vrijwel volledig op de (digitale) papierstroom. In principe is er over individuele jobcoachtrajecten niet of nauwelijks contact nodig tussen UWV-medewerkers en jobcoaches, cliënten en werkgevers. Dat contact kan en mag er wel zijn, maar is niet verplicht. In ons vorige onderzoek constateerden we dan ook dat er in dit opzicht grote verschillen zijn (De Graaf-Zijl & Dumhs, 2022). Een manager van UWV ziet het als volgt:

'Door de huidige manier van werken voelen veel arbeidsdeskundigen (deels onder druk van hun manager) zich niet geroepen om contact te houden met cliënten die werken met een jobcoach. Ik vind dat het bij hun rol hoort om dat wel te doen. Maar we hebben binnen UWV niet één visie op de rol en het vakmanschap van de arbeidsdeskundige. Elk kantoor en elke individuele medewerker mag daar eigen keuzes in maken.' Een arbeidsdeskundige vertelde: *'De cliënt trekt niet snel zelf bij ons aan de bel. Als wij zelf geen contact onderhouden met de cliënt en de jobcoach, dan kan het gebeuren dat wij pas op het moment dat wij het logboek gaan lezen (na afronding van de halfjaarijperiode als een nieuwe periode moet worden aangevraagd en beoordeeld) achter problemen komen en niet eerder.'*

Elk halfjaar aanvragen is inefficiënt, onnodig en stressverhogend voor cliënten

Niet alleen jobcoaches, maar ook arbeidsdeskundigen en cliënten ervaren het halfjaarlijks opnieuw aanvragen als een last, waarvan zij de meerwaarde niet altijd inzien. Men is het erover eens dat het goed is om periodiek te evalueren hoe het gaat en gezamenlijk te bekijken of jobcoaching nog nodig is en of er misschien bijstelling van de doelen of de intensiteit nodig is. Maar de manier waarop dat momenteel gebeurt, daarvan ziet men weinig meerwaarde en wel veel nadelen. Men ervaart het als inefficiënt, onnodig en stressverhogend voor cliënten:

- Cliënten: *'Steeds opnieuw moeten aanvragen zorgt voor onzekerheid! Elke verlenging is weer spannend en versterkt de beleving dat de ondersteuning dus niet structureel beschikbaar is.'*
- Arbeidsdeskundigen: *'Jobcoaches moeten elk halfjaar de hele papierwinkel opnieuw indienen. Dat dient geen kwalitatief doel, leidt niet tot betere dienstverlening. Het systeem is leidend en niet het professionele oordeel over hoelang coaching nodig is, aan welke doelen gewerkt gaat worden, welk tijdspad daarbij hoort. Een tussenrapportage is geen verkeerd idee, maar zo vaak en dan net doen alsof een vervolgaanvraag een nieuwe aanvraag is, dat is voor niemand leuk of nuttig. Ook hier zou de gedachte om aan de voorkant nut, noodzaak en frequentie van terugkoppelingen te bespreken wat ons betreft beter zijn, gericht op de afspraken en of die worden nagekomen en of bijstelling nodig is.'*
- Jobcoaches: *'Het steeds weer invullen van alle gevraagde info in het jobcoachportaal kost buitensporig veel tijd, die we niet vergoed krijgen. Bij elke aanvraag moeten alle formulieren opnieuw ingevuld en ondertekend worden. Afsluiten is ingewikkeld. Wat je allemaal moet doen: weken afsluiten, laten accorderen, beëindigen jobcoachperiode, declaratie maken, verantwoording schrijven, logboek met urenverantwoording indienen, beoordeling laten ondertekenen door werkgever en cliënt. En dan weer een nieuwe aanvraag indienen. Dit elk halfjaar opnieuw. En steeds opnieuw dezelfde informatie invoeren, met alleen kleine aanpassingen. Het is haast niet te doen. Bovendien: elk halfjaar opnieuw zo'n aanvraag moeten indienen levert niet alleen veel gedoe op voor ons, het levert ook heel veel stress op bij de cliënt!'*

Elk halfjaar aanvragen laat geen maatwerk toe

Een van de nadelen van het halfjaarlijks opnieuw moeten aanvragen is de inflexibiliteit daarvan. Het is standaard iedere zes maanden voor iedereen, onafhankelijk van de situatie en de onderlinge afspraken. Deze arbeidsdeskundige ziet het als volgt: *'Aanvragen zijn standaard voor zes maanden, terwijl sommige doelen eerder bereikt kunnen worden en andere juist op veel langere termijn. De huidige termijn laat geen maatwerk toe. En daardoor ontbreekt de focus op het tijdspad en wordt er veel te weinig nagedacht over de lange termijn, het structurele perspectief. [...] Wanneer je SMART doelen zou kunnen formuleren als jobcoach (en niet alleen de standaarddoelen zoals die nu voorgeschreven worden), kun je ook een kortere of langere te verwachten realisatietermijn aangeven. [...] Wij zouden graag onderzoeken of de halfjaarlijkse beoordeling losgelaten kan worden en kijken of er een professionele keuze gemaakt kan worden voor de periode waarvoor een aanvraag, met bijbehorende doelen, geldt'. Een jobcoach vult aan: 'Er zijn mensen met een beperking die langdurig begeleiding nodig hebben zoals cliënten met autisme. Vereenvoudig dan de procedure door begeleiding voor langere tijd af te geven en daarmee ook minder vaak de tevredenheidscheck bij cliënt en werkgever, want die zien dit als extra gedoe.'*

Elk halfjaar opnieuw aanvragen leidt tot gekke prikkels (nep uren)

Vanuit het cliëntenperspectief hoorden we nog een extra nadeel dat kan kleven aan het halfjaarlijks opnieuw aanvragen. Dat heeft ermee te maken dat voor de beoordeling van de nieuwe aanvraag wordt gekeken naar het aantal uren dat gemaakt is in de voorgaande periode. Als die uren niet zijn opgemaakt, kan dat aanleiding geven om voor de nieuwe periode een lager regime (minder uren) toe te kennen. Als het regime eenmaal is verlaagd, is het aanvragen van extra uren behoorlijk ingewikkeld (zie hoofdstuk 2). Deze cliëntvertegenwoordiger signaleerde daardoor het volgende: *'Om een volgende aanvraag goedgekeurd te krijgen worden er nu soms fake-uren gemaakt, omdat een nieuwe aanvraag wordt afgewezen als er in de voorafgaande periode niet 'voldoende' uren zijn gemaakt. Maar dat het een tijdje goed ging betekent niet dat iemand zonder begeleiding of structureel met minder uren begeleiding af kan.'*

Iedere vervolgaanvraag lijkt een volledig nieuwe aanvraag

Een deel van de weerstand tegen het halfjaarlijks opnieuw aanvragen komt voort uit het feit dat er bij iedere heraanvraag eigenlijk steeds hetzelfde wordt gevraagd. Er is weinig ruimte om aan te geven welke doelen al behaald zijn en wat de nieuwe doelen voor de komende periode worden om uiteindelijk een langetermijndoel te halen.

- De arbeidsdeskundigen geven aan: *'Met de huidige manier van werken krijg je geen zicht op ontwikkeling in de jobcoaching, de stappen richting het doel van uiteindelijke zelfstandigheid van de cliënt. Wat heb je bereikt en waar ga je in de toekomst op focussen? Daar wordt niet naar gevraagd en het wordt dus ook niet opgeschreven. Er wordt in vervolgaanvragen ook zelden of nooit verwezen naar het arbeidsdeskundig rapport. Het lijkt haast wel of jobcoaches het arbeidsdeskundig rapport niet kennen. Iedere vervolgaanvraag lijkt haast wel weer een nieuwe aanvraag, waarin niet wordt verwezen naar het oorspronkelijke doel, tijdspad of wat er in de vorige periodes is gedaan. Als de arbeidsdeskundige aan de voorkant samen met alle partijen in een plaatsingsonderzoek zouden vaststellen wat nodig is, daarbij doel/tussendoelen en een tijdspad afspreken, dan zouden vervolgaanvragen (als je*

vasthoudt aan elk halfjaar opnieuw aanvragen) naar dat plan moeten verwijzen: aangeven wat er van het plan in de afgelopen periode terecht is gekomen en waaraan in de komende periode gewerkt gaat worden.'

- De jobcoaches: *'Bij elk formulier moeten we alle informatie weer opnieuw invullen die we bij de aanvraag ook al hebben ingevoerd. Waarom is er geen slim systeem dat de antwoorden uit de aanvraag overneemt in de volgende formulieren die bij die aanvraag horen? Dit geldt eigenlijk voor alle gegevens die we moeten invullen, terwijl ze al lang in het systeem van UWV zouden moeten staan. Waarom moeten wij die informatie – ieder halfjaar weer – aanleveren?'*

Ook bij heraanvraag kan jobcoach de doelen niet kwijt

Aansluitend op de constatering dat bij een heraanvraag steeds dezelfde informatie wordt gevraagd, hoort logischerwijze de constatering dat ook bij de heraanvraag de jobcoach – net als bij de oorspronkelijk aanvraag – de doelen niet goed kwijt kan, waardoor de arbeidsdeskundige de (her)aanvraag lastig kan beoordelen. Bij heraanvragen speelt daarbij het extra aspect dat er geen koppeling wordt gelegd tussen de nieuwe aanvraag en wat er in de vorige periode is bereikt; dat er geen koppeling is tussen de verantwoordingsrapportage en het logboek uit de vorige periode en de nieuwe aanvraag. Zoals de arbeidsdeskundige aangeeft: *'De doelen voor jobcoaching zijn bij een heraanvraag net zo gestandaardiseerd en te algemeen geformuleerd als bij de eerste aanvraag. De jobcoach moet uit deze standaarddoelen kiezen. Er wordt niet gevraagd om de specifieke doelen die bij de specifieke cliënt te behalen zijn op te voeren. De beoordeling van de haalbaarheid van de doelen en of die gehaald zijn, is dan ook niet mogelijk. Als arbeidsdeskundige moet ik naar het logboek kijken en veel met de jobcoach bellen om zelf de coachingsdoelen boven water te halen. Ik kan niet toetsen op basis van algemeenheden. Het is niet duidelijk uit de stukken te halen wat de situatie nu is, wat je wil bereiken, wat is al bereikt en waar ga jij meer op focussen. Het is waardeloos.'* Een collega verwoordt het als volgt: *'Als de heraanvraag binnenkomt (via de beslissers), met uittreksel logboek, aanvraagformulier en verantwoordingsrapportage, kunnen wij die niet toetsen op basis van de gegeven informatie. In plaats van direct te toetsen moeten we eerst gaan onderzoeken wat de situatie is. Dat komt vooral door de manier waarop de stukken zijn vormgegeven.'*

UWV controleert niet of de doelen zijn gehaald (en vraagt dit ook niet aan jobcoaches)

Omdat er geen duidelijke SMART geformuleerde en op maat geformuleerde doelen zijn, kan UWV ook niet controleren of die doelen zijn behaald. Arbeidsdeskundigen vinden dat een gemiste kans: *'Want die info zou je willen benutten in de beslissing over de vervolgaanvraag en misschien ook wel in het kwaliteitsmanagement richting de jobcoachorganisaties.'*

Logboek invullen kost jobcoaches veel tijd

Jobcoaches moeten in het jobcoachportaal een logboek bijhouden waarin ze van ieder uur dat ze aan een cliënt hebben besteed aangeven wat ze in dat uur hebben gedaan. Dit logboek wordt gebruikt om te controleren of jobcoaches geen taken uitvoeren die niet vallen onder het jobcoachprotocol. Beslissers controleren deze logboeken hierop. Arbeidsdeskundigen krijgen het logboek meegestuurd indien er een nieuwe periode wordt aangevraagd en kunnen dus achteraf zien wat er in de vorige periode is gedaan. Het kost jobcoaches veel tijd en energie om van ieder uur dat zij aan een cliënt besteden op te schrijven wat ze precies hebben gedaan: *'Het is veel werk: om al die logboeken zo precies bij te houden en van elk uur aan te geven wat je hebt gedaan.'* Daar komt bij dat arbeidsdeskundigen hen in het belang van de cliënt soms vragen om bepaalde taken te verrichten die eigenlijk niet onder het jobcoachprotocol vallen. Soms vragen ze de jobcoach dan om het 'onder een andere noemer weg te boeken'. Dat kost uiteraard nog weer extra tijd en vindingrijkheid.

Logboek bevat niet de informatie die de arbeidsdeskundige nodig heeft om de kwaliteit te beoordelen

Het logboek zou in principe een nuttige rol kunnen vervullen in het kwaliteitsmanagement als het informatie zou bevatten die arbeidsdeskundigen in staat stelt om de kwaliteit van de geboden jobcoaching te beoordelen. Op dit moment moeten jobcoaches echter per uur aangeven aan welke doel ze hebben gewerkt met welke activiteit, waarbij ze opnieuw uit dezelfde voorgedefinieerde set kunnen kiezen als in het aanvraagformulier. Zoals eerder is aangegeven, volstaan deze voorgedefinieerde doelen en activiteiten niet. Het vrije tekstvak dat de jobcoach daarbij kan invullen, bevat in de ogen van de arbeidsdeskundige bovendien te veel irrelevante en te weinig relevante informatie: *'Jobcoaches vullen het logboek vaak in met algemeenheden of juist heel veel detailinfo. Jij krijgt ook zeer op elkaar lijkende rapportages. Ergens is het ook wel logisch. We vragen zoveel administratie van de jobcoaches dat ze het allemaal in een keer achteraf aan het einde van de periode invullen.'*

Voor beslissers is niet duidelijk welke uren in het logboek goedgekeurd mogen worden

Zoals hierboven aangegeven, controleren de beslissers of de uren in het logboek wel conform het jobcoachprotocol zijn. Daarbij lopen ze er tegenaan dat het voor hen niet altijd duidelijk is welke uren ze kunnen goedkeuren. Zoals eerder geconstateerd vragen arbeidsdeskundigen soms aan jobcoaches om in het belang van de cliënt bepaalde taken uit te voeren die niet in het jobcoachprotocol staan. Soms vragen ze om die onder een andere noemer weg te boeken, soms vragen ze de jobcoach om gewoon eerlijk aan te geven wat ze hebben gedaan met de garantie dat zij ervoor zullen zorgen dat die uren worden goedgekeurd. Tijdens ons vorige onderzoek hoorden we hier veel over, zowel van jobcoaches als van arbeidsdeskundigen (De Graaf-Zijl & Dumhs, 2022). De jobcoaches geven bijvoorbeeld aan: *'We hebben geleerd om te gaan met urenverantwoording in afstemming met de arbeidsdeskundige. Maar ideaal zou zijn als we gewoon duidelijk en transparant kunnen opschrijven wat we doen en waarom we dat doen, hoe dat bijdraagt aan het doel.'*

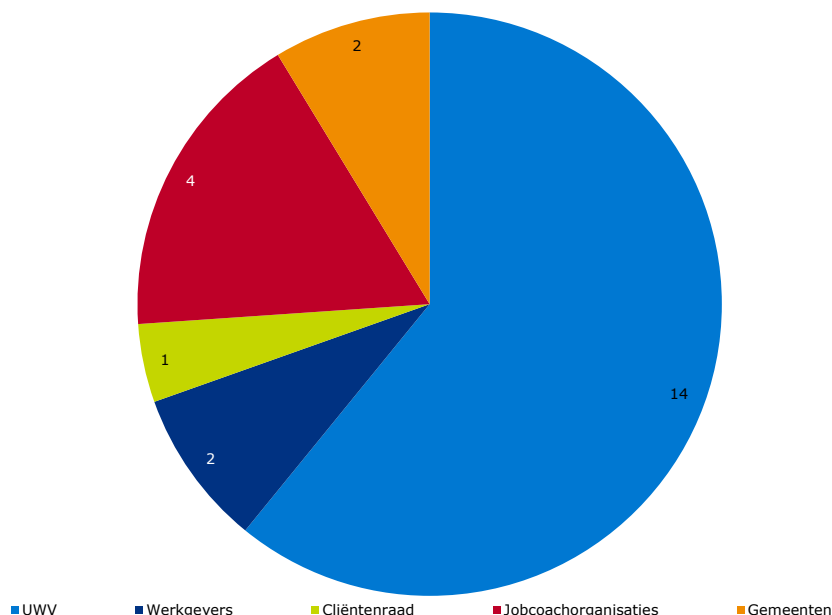
Tijdens de interviews voor het huidige onderzoek hoorden we dat ook beslissers en contract- en leveranciersmanagers hier tegenaan lopen. De beslissers vertelden: *'Een jobcoach moet elk uur verantwoorden in een logboek op het*

jobcoachportaal. Het is voor ons niet altijd duidelijk of de gemaakte uren wel of niet goedgekeurd mogen worden, welke taken nou precies wel en niet mogen. Als beslissers moeten wij de logboeken controleren en van elk uur kijken of het wel valt onder de taken van een jobcoach conform het protocol. Daar zit een heel grijs gebied wat wel/niet onder die taken valt. Dus wij twijfelen soms en leggen dat dan voor aan de arbeidsdeskundige. Die gaat in 90% van onze twijfelgevallen toch gewoon akkoord. Dus wij steken heel veel tijd in het uitpluizen van al die teksten in die logboeken en het levert bijna niets op. Dat is frustrerend en inefficiënte tijdsbesteding.' De contract- en leveranciersmanagers geven aan: 'Er is een groot risico op interpretatieverschillen in welke situatie jobcoachactiviteiten wel of niet gedeclareerd mogen worden. Bij activiteiten waarvan UWV-medewerkers vinden dat deze daar niet toe behoren, krijgt het bedrijf daar niet voor betaald. Bij een landelijke uitvoering door meerdere locaties en verschillende medewerkers is de uniformiteit op dergelijke beoordelingen niet te borgen.'

3.3. Mogelijke oplossing

Een groep van 23 vertegenwoordigers vanuit verschillende betrokken partijen heeft op 30 augustus 2022 nagedacht over aanpassingen in de het systeem van kwaliteits- en risicomanagement waarmee de geconstateerde knelpunten opgelost zouden kunnen worden. Figuur 3.1 laat zien wie hierbij aanwezig waren. Ruim de helft van de aanwezigen kwam van UWV; er waren vertegenwoordigers vanuit verschillende functiegroepen: arbeidsdeskundigen, beslissers, contract- en leveranciersmanagers, juristen, beleidsmedewerkers en managers. Zij gingen in gesprek met jobcoaches, werkgevers, medewerkers van gemeenten en een cliëntvertegenwoordiger.

Figuur 3.1 Deelnemers versnellingskamersessie over de kwaliteits- en risicobeheersing en de grootste risico's die zij zien op misbruik/fraude

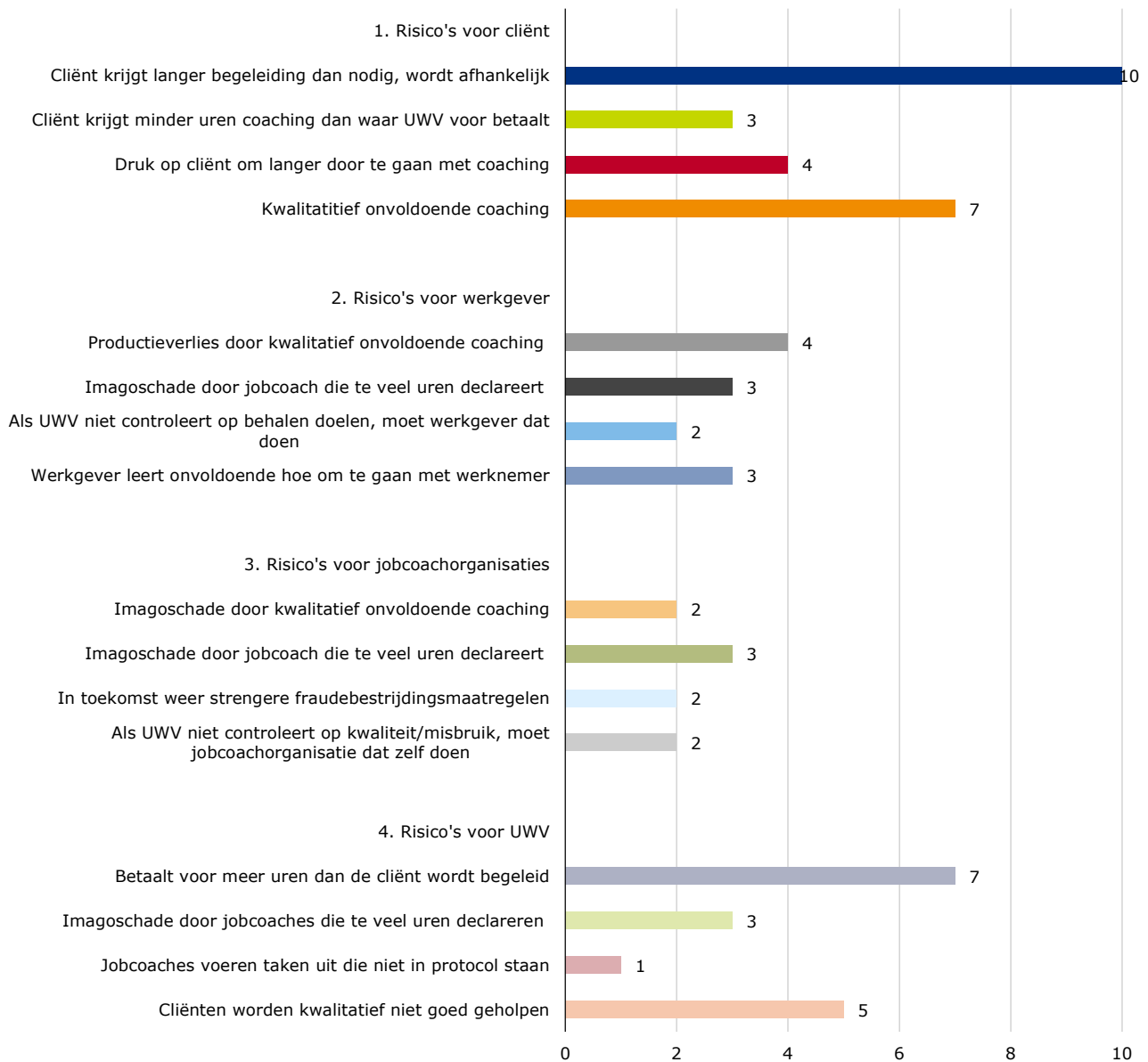


Welke risico's willen we voorkomen via het kwaliteits- en risicomanagement?

Het grootste risico bij jobcoaching dat betrokkenen belangrijk vinden om te voorkomen, is dat de cliënt langer wordt begeleid dan nodig en daardoor afhankelijk wordt. Ook kwalitatief onvoldoende coaching, met negatieve gevolgen voor de cliënt en de werkgever, is een belangrijk risico. Dit blijkt uit de antwoorden op de vragenlijst die de deelnemers voorafgaand aan de versnellingskamersessie kregen voorgelegd (zie figuur 3.2). Verder noemt men minder uren coaching dan waarvoor UWV betaalt als een belangrijk te bestrijden risico. Dat laatste blijft een heet hangijzer. Enerzijds vindt de groep het belangrijk dat het systeem van kwaliteits- en risicobeheersing efficiënter wordt en ziet men als knelpunt dat er zoveel uren gaan zitten in de controles dat het (veel) meer tijd kost dan oplevert aan besparing. Anderzijds heeft men er moeite mee dat je dan misschien moet accepteren dat jobcoachorganisaties in sommige situaties wat minder uren maken dan ze hebben aangegeven (en in andere wat meer).

Het idee dat ieder uur verantwoord zou moeten worden, zit diep verankerd bij een deel van de betrokkenen. En dat is heel verklaarbaar. In het verleden is voor miljoenen gefraudeerd door jobcoachorganisaties. Destijds heeft men ervoor gekozen om via een harde aanpak te voorkomen dat dergelijke fraude mogelijk was. Inmiddels heeft dat er volgens betrokkenen toe geleid dat 'de cowboys uit de markt verdwenen zijn'. Toen tijdens de bijeenkomst hierover werd gediscussieerd, kwam het besef dat het vele malen efficiënter en effectiever is om te accepteren dat een jobcoach de ene keer misschien wat meer uren maakt dan begroot en de andere keer wat minder, dan dat je elk uur wilt controleren. Alleen dan kan de balans verschuiven van risicomanagement op detailniveau naar risicomanagement op hoofdlijnen en kan er meer nadruk gelegd worden op kwaliteitsmanagement, de wens die alle aanwezigen koesteren.

Figuur 3.2 De grootste risico's bij jobcoaching



Bron: Opdracht ter voorbereiding op versnellingskamersessie 3.

Toelichting: Open antwoorden op de vraag: wat zijn in uw ogen de drie tot vijf grootste risico's rond jobcoaching die via kwaliteits- en risicomanagement tegengegaan zou moeten worden? Classificering heeft achteraf plaatsgevonden.

Potentieel nieuw systeem van kwaliteits- en risicomanagement uitgewerkt tijdens versnellingskamer

De nadruk qua risicobeheersing verschuift in het potentieel nieuwe systeem (zie tabel 3.1) naar het contract- en leveranciersmanagement, dat daarvoor gevoed wordt met signalen vanuit de hele UWV-organisatie en vanuit cliënten. De risicobeheersing op detailniveau wordt teruggeschroefd door meer op hoofdlijnen te controleren (worden doelen op de juiste manier gesteld en wordt er gereflecteerd op het al dan niet behalen daarvan, wordt er methodisch gewerkt, zijn jobcoaches goed opgeleid, stromen genoeg cliënten na een onderzoeksfase door naar een arbeidscontract?) en minder op uren en in de schriftelijke aanvraag. Er ligt in dit potentieel nieuwe systeem meer nadruk op het kwaliteitsmanagement, onder andere door minder te vertrouwen op een papieren werkelijkheid, meer ruimte in te bouwen voor persoonlijk contact tussen jobcoach, arbeidsdeskundige, cliënt en werkgever in de vorm van viergesprekken (startgesprekken en tussenevaluaties), meer flexibiliteit in te bouwen en zo maatwerk te kunnen bieden en het stellen en behalen van korte- en langetermijndoelen een centrale rol te geven. Er zou een onderzoeksfase ingebouwd moeten worden voorafgaan aan de eigenlijke aanvraag, zodat de coaching snel van start gaat en er voldoende tijd is om te onderzoeken wat iemand in de betreffende situatie precies nodig heeft. Onder tabel 3.1 worden de onderdelen van het potentieel nieuwe systeem nader uitgewerkt.

Tabel 3.1 Alternatieve systeem waarin kwaliteits- en risicomanagement anders is vormgegeven

Fase	Uitwerking	Nog nader uit te werken
1. Cliënt heeft (zicht op) een baan/proefplaatsing.	Cliënt heeft deze baan zelf gevonden, deze baan is door Werkgeversservicepunt aangedragen, is gevonden tijdens re-integratietraject of cliënt werkt(e) er al.	
2. Cliënt geeft behoefte aan jobcoaching aan bij UWV.	<ul style="list-style-type: none"> - Cliënt doet dit zelf via een simpele 'druk op de knop'. - De arbeidsdeskundige/adviseur intensieve dienstverlening kan zelf ook deze 'knop indrukken', het initiatief nemen. 	Optie: Kan re-integratiebedrijf/jobcoachorganisatie dit ook doen namens de cliënt?
3. Er is een lijst met erkende jobcoachorganisaties en hun specialisaties. Arbeidsdeskundige/adviseur intensieve dienstverlening bekijkt samen met cliënt of jobcoaching inderdaad wenselijk is en zo ja, welke jobcoachorganisatie het beste past.	Deze jobcoachorganisaties werken alleen met jobcoaches die een erkende jobcoachopleiding hebben gevolgd en die aantoonbaar methodisch werken. Dat wordt onderdeel van de erkenning. Hierop (en op de andere erkenningscriteria) controleert UWV doorlopend. Ook organisaties waarbij een cliënt vaker dan een x% na de onderzoeksfase (zie hieronder) niet doorgaat naar de daadwerkelijk coachingsfasel krijgen een gesprek en lopen risico dat hun erkenning wordt ingetrokken.	Radicaal ander idee dat we even hebben geparkeerd: jobcoaches in dienst van UWV (zoals bij sommige gemeenten het geval is). Dat zou het kwaliteits- en risicomanagement aanzienlijk versimpelen.
4. Onderzoeksfase van een of twee maanden (laagdrempelige en snelle eerste toekenning).	<ul style="list-style-type: none"> - Jobcoachorganisatie krijgt onvoorwaardelijk een beperkt budget om in een of twee maanden tijd samen met cliënt, werkgever en arbeidsdeskundige vast te stellen wat nodig is. - Tijdens deze periode voert arbeidsdeskundige plaatsingsonderzoek en loonwaardemeting uit. - Aan het eind van deze periode worden in viergesprek (cliënt, werkgever, jobcoach en arbeidsdeskundige) de afspraken t.b.v. het coachingsplan bekrachtigd, waarin korte- en langetermijndoelen worden gesteld. - Arbeidsdeskundige werkt afspraken (korte- en langetermijndoelen) uit in een 'werkplan'. 	Hoe omgaan met cliënten van wie de structureel functionele beperking (en dus het recht op jobcoaching) nog niet vaststaat? Optie 1: We nemen het risico dat cliënt uiteindelijk toch geen recht blijkt te hebben op jobcoaching voor lief. Optie 2: Er komt een apart proces voor aanvragers van wie de structureel functionele beperking al is vastgelegd en aanvragers voor wie het recht op jobcoaching (op grond van structureel functionele beperking) nog niet bekend is. Dat laatste proces zal langer duren en dan is het een uitdaging om deze cliënten vanaf de start van de baan te coachen. Risico is dan voor de jobcoachorganisatie die vooruitlopend op de toekenning alvast start met coachen.
5. Aanvraag eerste jobcoachperiode.	<ul style="list-style-type: none"> - Jobcoach werkt aanvraag/offerte/coachingsplan uit, waarin hij aangeeft voor welke termijn de aanvraag is (conform afspraak uit het viergesprek), welke doelen hij nastreeft in deze periode, op welk langetermijndoel de coaching is gericht en hoeveel uren hij nodig denkt te hebben om het doel voor deze periode te bereiken. Dit plan dient hij in het jobcoachportaal in, waarbij zo weinig mogelijk aanvullende documenten door de jobcoach aangeleverd moeten worden en alles zoveel mogelijk digitaal gebeurt (denk aan ondertekening). - Arbeidsdeskundige/beslisser beoordeelt of het coachingsplan voldoet aan de doelen/periodes/evaluatiemomenten uit het werkplan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Is er een maximum voor het aantal toe te kennen uren? - Rol beslisser, taakverdeling met arbeidsdeskundige nog uit te werken. - Voor vereenvoudiging van het administratieve afhandelingsproces van de aanvraag, zie hoofdstukken 4 en 5.
6. Tijdens eerste jobcoachperiode.	<ul style="list-style-type: none"> - Jobcoach voert coachingsplan uit en houdt voor zichzelf een logboek bij (op hoofdlijnen, niet per uur!), waarop steekproefsgewijs gecontroleerd kan worden op methodisch werken. - Als zich onverwachte gebeurtenissen voordoen die aanleiding geven om doel bij de stellen of plan aan te passen, dan overleg met arbeidsdeskundige. - Als cliënt of werkgever ontevreden is, dan kunnen zij aan de bel trekken en gesprek aanvragen. - Indien nodig viergesprek. 	
7. Evaluatie aan einde van de eerste jobcoachperiode in de vorm van een viergesprek.	<ul style="list-style-type: none"> - Jobcoach verwerkt de input uit het viergesprek in verantwoordingsrapportage. Geen papieren beoordelingen meer. - Arbeidsdeskundige werkt de tijdens het viergesprek gemaakte afspraken (lange- en nieuwe kortetermijndoelen) uit in werkplan. 	
Stappen 5, 6 en 7 herhalen tot het doel bereikt is of het einde van de baan.		

Bron: Versnellingskamersessie 3 d.d. 30 augustus 2022.

Inkoopkader

Wat niet in tabel 3.1 is opgenomen, is de aanbeveling om te overwegen om met een inkoopkader te gaan werken. Dat is zeker de moeite waard om te overwegen, maar de discussie hierover tijdens de versnellingskamersessie leverde geen concrete ideeën op dit punt op. Het zou goed zijn om deze discussie te herhalen in een sessie waaraan mensen deelnemen die vanuit hun functie gericht zijn op de rechtsposities van partijen en de samenwerking op organisatieniveau.³¹ Een inkoopkader zou een uitgelezen mogelijkheid zijn om enkele knelpunten met betrekking tot de contractering op te lossen en heel goed passen bij de rest van het systeem, waarin arbeidsdeskundigen een soort van 'werkplan' opstellen en jobcoaches een 'coachingsplan' – conform de werkwijze bij het inkoopkader re-integratiedienstverlening – beide naar aanleiding van een viergesprek tussen arbeidsdeskundige, jobcoaching, cliënt en werkgever. Betrokkenen vinden het erg belangrijk dat het jobcoachportaal als digitaal platform voor de documentenuitwisseling beschikbaar blijft (en ook beschikbaar komt voor de documentenuitwisseling bij re-integratiedienstverlening).

Nadruk risicobeheersing bij contract- en leveranciersmanagement

In het nieuw ontworpen systeem uit de versnellingskamersessie verschuift de nadruk qua *risicobeheersing* naar het contract- en leveranciersmanagement. Dit wordt bereikt door bij de erkenning strenger te zijn op vooral het criterium kwaliteit van de jobcoach (alle jobcoaches moeten in dit nieuwe systeem een erkende jobcoachopleiding succesvol hebben afgerond) en door meer nadruk te leggen op het benutten van signalen van arbeidsdeskundigen en beslissers voor dit contract- en leveranciersmanagement. Er is dan in de ogen van de aanwezigen bij deze sessie minder risicobeheersing nodig bij de start en gedurende de looptijd van een individueel jobcoachtraject.

Meer aandacht voor kwaliteitsmanagement

Verder is het nieuw ontworpen systeem vooral gericht op meer kwaliteitsmanagement. Kwalitatief onvoldoende coaching en te langdurige coaching zijn immers volgens de deelnemers de belangrijkste te bestrijden risico's. Dat kwaliteitsmanagement krijgt op de volgende manier vorm:

- Cliënten kunnen makkelijker dan in het huidige systeem zélf aangeven dat ze behoefte hebben aan een jobcoach. Ook anderen (werkgever, arbeidsdeskundige, adviseur intensieve dienstverlening, eventueel jobcoach) kunnen dit voor hen doen. Deze mogelijkheid ontstaat doordat de eerste aanmelding voor jobcoaching wordt losgekoppeld van de uitgebreide aanvraag; daar tussenin komt een onderzoeksfase.
- Er komt een lijst van erkende jobcoaches en hun specialisaties, die cliënten kan helpen de best bij hen passende jobcoach te kiezen.
- Er kan sneller gestart worden met de coaching, doordat er een eerste (onderzoeks)fase wordt ingebouwd waarvoor slechts een snelle criteriacheck nodig is. Tijdens deze onderzoeksfase wordt vastgesteld wat de cliënt nodig heeft om uiteindelijk zo zelfstandig mogelijk te functioneren in de betreffende baan (= het langetermijndoel) en welke tussenstappen nodig zijn om daar te komen (= de afgeleide kortetermijndoelen).
- Er is veel ruimte voor tussentijdse evaluaties, die face-to-face plaatsvinden met alle betrokkenen (cliënt, werkgever, jobcoach, arbeidsdeskundigen). Deze tussentijdse evaluaties vormen een alternatief voor de papieren beoordelingen van cliënt en werkgever en (deels) voor alle verantwoordingsinformatie die jobcoaches momenteel moeten aanleveren.
- Er is meer ruimte voor maatwerk: in op maat geformuleerde doelen, in op maat vastgestelde aanvraagperiodes (aan het eind waarvan een tussenevaluatie plaatsvindt over het bereiken van de gestelde doelen voor die periode) en in uren (in plaats van regimes).
- Arbeidsdeskundigen krijgen een prominere rol dan alleen die van beoordelaar:
 - Ze kunnen in dit nieuwe systeem het initiatief nemen voor de jobcoaching.
 - In de eerste (onderzoeks)fase voeren ze standaard en simultaan een loonwaardemeting en een plaatsingsonderzoek uit.
 - De bevindingen hieruit nemen ze mee in het viergesprek dat ze voeren met de cliënt, jobcoach en werkgever aan het einde van de eerste (onderzoeks)fase.
 - De bevindingen uit dit viergesprek leggen ze vast in een 'werkplan', waarin heldere afspraken over de langetermijndoelen, kortetermijndoelen en afspraken over de periode worden vastgelegd.
 - Een dergelijk viergesprek wordt opnieuw gevoerd aan het einde van elke periode (= tussenevaluatie), waarbij nieuwe kortetermijndoelen voor de nieuwe periode worden afgesproken.
- Jobcoaches zijn minder tijd kwijt met schriftelijke verantwoording en kunnen meer nadruk leggen op het stellen en behalen van korte- en langetermijndoelen:
 - Ze hoeven hun aanvraag pas ná de eerste (onderzoeks)fase in te dienen, zodat ze op dat moment een goed beeld hebben van de cliënt, de baan en wat er nodig is om de cliënt uiteindelijk zo zelfstandig mogelijk te laten functioneren in die baan. Het viergesprek dat aan het einde van deze eerste (onderzoeks)fase plaatsvindt, vormt belangrijke input voor deze aanvraag/het coachingsplan.
 - Ze kunnen/moeten in hun aanvraag op maat gestelde korte- en langetermijndoelen stellen, net als een bijbehorende op maat vastgestelde periode waarna opnieuw een viergesprek plaatsvindt.
 - Ze werken bij iedere (her)aanvraag uit hoeveel uren ze denken nodig te hebben om het doel voor de betreffende periode te bereiken.
 - Ze hoeven niet meer tot in detail per uur te beschrijven wat ze hebben gedaan. In plaats daarvan houden ze op hoofdlijnen bij hoe ze cliënten hebben begeleid, waarbij uit de rapportage valt op te maken dat er methodisch is gewerkt. Hierop worden ze steekproefsgewijs gecontroleerd en dat is input voor de periodieke gesprekken met

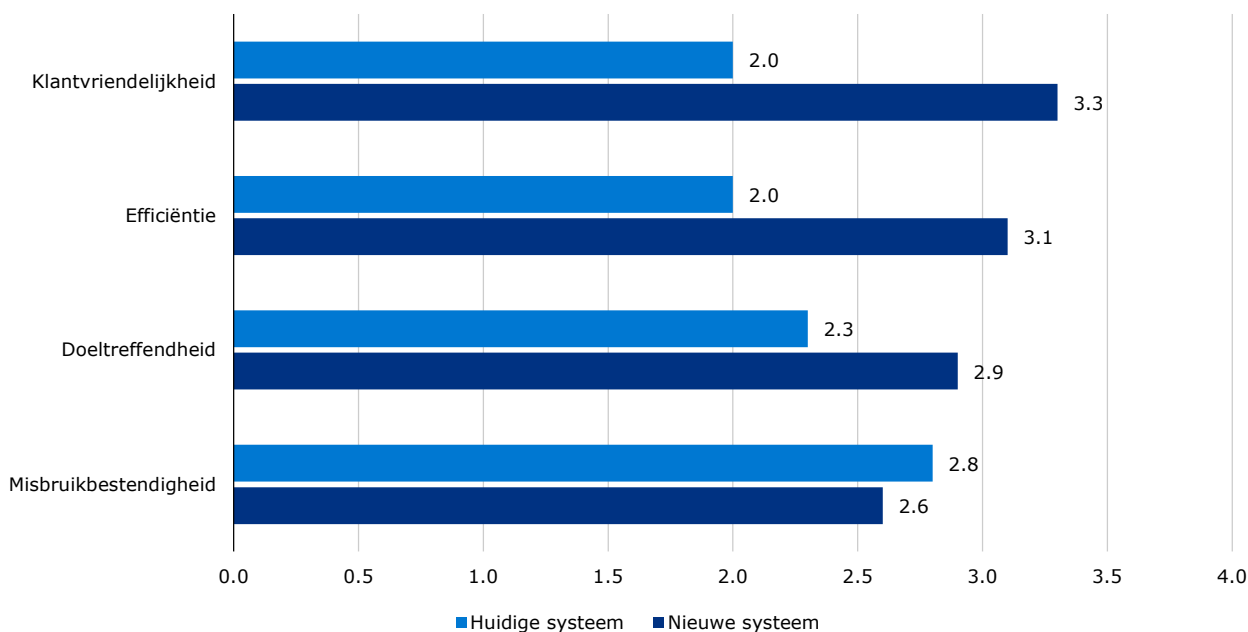
³¹ Bij de versnellingskamersessie waren vooral mensen aanwezig die werken op het individuele cliëntniveau.

de contract- en leveranciersmanagers van UWV voor de voortzetting van de erkenning.

Klantvriendelijkheid, efficiëntie, doeltreffendheid en misbruikbestendigheid

Het nieuw ontworpen systeem is door de deelnemers aan de versnellingskamersessie gescoord op klantvriendelijkheid, efficiëntie, doeltreffendheid en misbruikbestendigheid (zie figuur 3.3.). Volgens de deelnemers verhoogt het nieuwe systeem de klantvriendelijkheid, efficiëntie en doeltreffendheid. Waar het huidige systeem op een schaal van 1 tot 4 een 2,0 scoort op klantvriendelijkheid en efficiëntie, is dit voor het nieuw ontworpen systeem respectievelijk een 3,3 en een 3,1. De doeltreffendheid stijgt van een 2,3 naar een 2,9 en de misbruikbestendigheid daalt licht van een 2,8 naar een 2,6.

Figuur 3.3 Score huidige en nieuw ontworpen systeem uit de versnellingskamersessie op klantvriendelijkheid, efficiëntie, doeltreffendheid en misbruikbestendigheid (schaal 1-4)



Bron: Versnellingskamer 3.

Randvoorwaarden en kanttekeningen

Na de versnellingskamersessie is er in een aanvullende opdracht gevraagd naar randvoorwaarden voor het nieuwe systeem. De volgende zijn benoemd:

- Het systeem is op hoofdlijnen uitgewerkt en vergt nadere concretisering. Het is belangrijk dat ook daarbij vertegenwoordigers van alle stakeholders worden betrokken.
- In dit systeem zijn korte lijnen tussen alle partijen noodzakelijk, zodat de flexibiliteit en snelheid van handelen gewaarborgd wordt zonder verlies van kwaliteit.
- Het is noodzakelijk dat arbeidsdeskundigen voldoende tijd hebben voor de grotere rol die ze krijgen in dit nieuwe systeem.
- UWV, de beroepsgroep, het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en/of gemeenten moeten bepalen welke opleidingen tot jobcoaching erkend zijn.

De kanttekeningen die men bij het nieuw uitgewerkte systeem plaatst zijn:

- In dit systeem zou het risico kunnen ontstaan dat de beoordeling van de doelen en de daarvoor gebruikte uren te subjectief wordt. Zeker in combinatie met het verkleinen van de papierstroom. Het viergesprek is een essentieel onderdeel om dit voorkomen en mag dus niet weggelaten worden.
- Het viergesprek in de onderzoeksfase, tussenevaluatie en eindevaluatie zou weleens lastig te organiseren kunnen zijn. Het blijkt nu soms al lastig voor de jobcoach om twee partijen om tafel te krijgen.
- Eventuele ontevredenheid van de cliënt of werkgever over de jobcoach bespreken in het viergesprek kan voor cliënt erg moeilijk zijn als de jobcoach er zelf bij zit. Je loopt het risico dat de cliënt dan zegt tevreden te zijn, maar dat niet is of het ingewikkeld vindt om zijn mening te geven. Aan de andere kant heeft het als voordeel dat de jobcoach er gelijk bij zit en er iets mee kan of kan toelichten waarom hij bepaalde dingen heeft gedaan. Men kan dan meteen gezamenlijk kijken of het vertrouwen hersteld kan worden of dat er een andere jobcoach moet komen.

4. Procesinrichting

In dit hoofdstuk komen de verbetermogelijkheden in de procesinrichting aan bod. In paragraaf 4.1 geven we inzicht in het huidige proces, door op een rij te zetten wat alle betrokken partijen (cliënten, werkgevers, jobcoaches en verschillende groepen UWV-medewerkers) op welke momenten tijdens een jobcoachtraject moeten doen. Vervolgens beschrijven we in paragraaf 4.2 de knelpunten die deze betrokkenen ervaren door de huidige procesinrichting. Tot slot schetsten we in paragraaf 4.3 welke aanpassingen in het proces zouden kunnen helpen om de geconstateerde knelpunten te reduceren. Box 4.1 geeft alvast een kort overzicht van de belangrijkste inzichten uit dit hoofdstuk.

Box 4.1 Wat u in dit hoofdstuk vindt

Huidige situatie

Op hoofdlijnen ziet het huidige proces er als volgt uit (zie voor meer details paragraaf 4.1):

- Het proces van jobcoaching start op het moment dat iemand een baan of proefplaatsing heeft gevonden. Als deze persoon in deze baan denkt een jobcoach nodig te hebben, is de volgende stap dat hij/zij een jobcoach(organisatie) zoekt. Vervolgens moet deze jobcoach in het jobcoachportaal van UWV een aanvraag indienen, waarna een beslisser van UWV beoordeelt of deze aanvraag volledig is, of de jobcoach bevoegd is om die in te dienen en of er geen sprake is van een van uitsluitingsgronden uit het jobcoachprotocol. Daarna voert de beslisser een vooronderzoek uit en de arbeidsdeskundige voert (indien het een eerste, tweede of zesde aanvraag betreft) een inhoudelijke toetsing uit naar de begeleidingsnoodzaak. Op basis van het arbeidsdeskundig rapport en/of zijn eigen onderzoek schrijft de beslisser een eindrapport, voert een urenberekening uit en informeert de cliënt en jobcoach vervolgens over de toekenning/afwijzing.
- Tijdens de jobcoachperiode voert de cliënt zijn taken als werknemer uit onder begeleiding van de werkgever en de jobcoach. Indien nodig betrekken zij de arbeidsdeskundige daarbij. Als tijdens de looptijd objectieve wijzigingen optreden in de situatie van de cliënt (bijvoorbeeld meer/minder werken, baaneinde), dan moet die een wijzigingsformulier invullen dat naar de beslisser gaat. Die herberekent de uren op basis van de nieuwe situatie. Ook als er situaties optreden op het werk of in de privésituatie die een extra uitdaging vormen en dus extra coachingstijd vragen, moet de cliënt een wijzigingsformulier indienen en de jobcoach een wijzigingsverzoek indienen. Op grond van deze formulieren en het advies van een arbeidsdeskundige informeert een beslisser van UWV over het al dan niet toekennen van extra uren (een hoger regime).
- Als het einde van de jobcoachperiode is bereikt, dan moet de periode administratief worden afgesloten voordat de jobcoach een eventuele voortzetting van de jobcoaching kan aanvragen. Daarvoor moet de jobcoach ervoor zorgen dat het logboek compleet is ingevuld, een verantwoordingsrapportage schrijven, een einddeclaratie maken en ervoor zorgen dat zowel de cliënt als de jobcoach een beoordelingsformulier invullen. Dit geheel uploadt de jobcoach in het jobcoachportaal. De beslisser ontvangt die stukken en controleert ze op juistheid en compleetheid. Ook controleert de beslisser de factuur door in het logboek te kijken of de gemaakte uren zijn besteed aan taken conform het jobcoachprotocol. Als de factuur akkoord wordt bevonden, dan vraagt de beslisser de financiële afdeling van UWV om tot betaling over te gaan. Als voortzetting van de jobcoaching gewenst is, dan moet de jobcoach weer een aanvraag indienen in het jobcoachportaal die hij moet printen, laten ondertekenen door cliënt en werkgever, en vervolgens uploaden in het portaal, waarna de beslisser weer aan de slag kan (zie 'beoordelen van de aanvraag').

Knelpunten

Op overstijgend niveau geldt als belangrijkste knelpunt dat het proces is niet gericht is op het gezamenlijk bereiken van een doel. Het is vooral een administratief proces, waarin kwaliteit en klantvriendelijkheid van de dienstverlening niet vooropstaan. Het omslachtige aanvraagproces zorgt er bijvoorbeeld voor dat jobcoaching niet meteen vanaf de eerste werkdag kan starten. De hoeveelheid betrokken functies binnen UWV en de taakverdeling daartussen is een probleem. Verder verloopt de communicatie tussen de betrokken partijen binnen en buiten UWV niet altijd soepel. Ook het vakmanschap van de arbeidsdeskundigen wordt onvoldoende benut door de rol die ze hebben in het proces. En het jobcoachportaal wordt ervaren als een fijn portaal, maar het is ontwikkeld en wordt beheerd door een externe partij en die constructie kan niet eeuwig blijven bestaan. Daarnaast zijn er ook per fase in het proces specifieke knelpunten, die in paragraaf 4.2 aan bod komen.

Mogelijke oplossingen

Veel van de geconstateerde procesmatige knelpunten kunnen worden opgelost door het alternatieve systeem uit hoofdstuk 3 te introduceren. Daarin is het proces volledig anders vormgegeven, met veel meer mogelijkheden voor snelheid en onderling contact tijdens tussenevaluaties. Voor sommige knelpunten hebben de betrokkenen ook nog andere, vaak wat laagdrempeligere, oplossingen bedacht. Deze oplossingen zijn in paragraaf 4.3 te vinden.

4.1. Huidige procesinrichting

De figuren in bijlage 2 geven een totaalbeeld van de taken van alle betrokken partijen (cliënten, werkgevers, jobcoaches en verschillende groepen UWV-medewerkers) tijdens een jobcoachtraject. Dat proces is opgeknipt in vier delen:

- Het indienen van de aanvraag (figuur B2.1)
- Het beoordelen van de aanvraag en beslissen over de aanvraag (figuur B2.2)
- De looptijd van een jobcoachperiode (figuur B2.3)
- Het einde van een jobcoachperiode en het eventueel indienen van een heraanvraag (figuur B2.4)

Het indienen van de aanvraag

Het proces van jobcoaching start op het moment dat iemand een baan of proefplaatsing heeft gevonden. Als die persoon in deze baan denkt een jobcoach nodig te hebben, is de volgende stap dat hij/zij zelf een jobcoach(organisatie)

zoekt. Hier kunnen arbeidsdeskundigen van UWV en/of het re-integratiebedrijf waarvan iemand voorafgaand aan de baan re-integratiedienstverlening heeft gekregen eventueel helpen. Nadat de cliënt een jobcoach heeft gekozen, moet deze jobcoach in het jobcoachportaal van UWV een aanvraag indienen, die aanvraag printen en laten ondertekenen door cliënt en werkgever. De jobcoach scant het getekende document en uploadt dat in het jobcoachportaal. De beslisser van UWV ontvangt vervolgens deze aanvraag in het klantvolgsysteem (Sonar).

Beoordelen van en beslissen over de aanvraag

De beslisser beoordeelt of de aanvraag volledig is, of de jobcoach bevoegd is om die in te dienen en of er geen sprake is van een van de uitsluitingsgronden uit het jobcoachprotocol (zie hoofdstuk 3). Bij onvolledigheid vraagt de beslisser aan de jobcoach om de ontbrekende stukken alsnog aan te leveren. De cliënt ontvangt een brief over de onvolledigheid van de aanvraag. Als de aanvraag volledig is, de jobcoach bevoegd is en er geen sprake is van uitsluitingsgronden, dan verschijnt er een melding in het jobcoachportaal dat de aanvraag succesvol verstuurd is. Vervolgens voert de beslisser een vooronderzoek uit. Indien nodig kan de beslisser daarbij ondersteuning vragen van de arbeidsdeskundige. Bij de eerste, tweede en zesde aanvraag voert de arbeidsdeskundige sowieso een onderzoek uit en schrijft daarover een arbeidsdeskundig rapport dat in het UWV-archiefsysteem wordt opgeslagen. Onderdeel van deze toetsing is het vaststellen of de persoon volgens een recent sociaal-medisch oordeel een structureel functionele beperking heeft, de basiseis om in aanmerking te komen voor jobcoaching vanuit UWV. Als een recent sociaal-medisch oordeel ontbreekt, dan voert de arbeidsdeskundige of (indien noodzakelijk)³² een verzekeringsarts een sociaal-medisch onderzoek uit. Vervolgens schrijft de beslisser op basis van het arbeidsdeskundig rapport en/of zijn eigen onderzoek een eindrapport. Om te kunnen beslissen over de aanvraag, voert de beslisser in aanvulling op dit eindrapport een urenberekening uit en registreert die in het klantvolgsysteem (Sonar). Als de aanvraag akkoord wordt bevonden, ontvangt de cliënt een toekenningsbrief en wordt de jobcoach geïnformeerd over de toekenning met een inkooporder met een kopie van de beslissing aan de cliënt. Als het advies van de arbeidsdeskundige afwijkt van de aanvraag, dan kan dit ertoe leiden dat de aanvraag wordt afgewezen of dat er een ander begeleidingsregime wordt geadviseerd. In geval van een afwijzing ontvangt de cliënt een afwijzingsbrief. Als er een ander regime wordt toegekend dan de jobcoach had aangevraagd dan moet de beslisser de uren opnieuw berekenen. Vervolgens ontvangt de cliënt alsnog een brief over de toekenning en wordt de jobcoach hierover geïnformeerd met een inkooporder met een kopie van de beslissing aan de cliënt.

Tijdens de looptijd van een jobcoachperiode

Tijdens de looptijd van een jobcoachperiode voert de cliënt zijn taken als werknemer uit onder begeleiding van de werkgever en de jobcoach. Indien nodig betrekken zij de arbeidsdeskundige daarbij. Tussentijds kunnen jobcoaches een declaratie indienen. Beslissers moeten vervolgens controleren of er geen zaken in het logboek staan die strijdig zijn met de taken van de jobcoach zoals vastgelegd in het jobcoachprotocol. De beslissers kunnen bij twijfel hierover de arbeidsdeskundige consulteren. Als de beslisser de factuur heeft goedgekeurd gaat een financieel-economisch medewerker over tot uitbetaling. Als tijdens de looptijd objectieve wijzigingen optreden in de situatie van de cliënt (bijvoorbeeld verhuizing, meer/minder werken, baaneinde), dan moet de cliënt een wijzigingsformulier invullen dat naar de beslisser gaat. Die herberekent de uren op basis van de nieuwe situatie en gaat, indien daar aanleiding voor is, over tot terugvordering van al betaalde bedragen of creditering. Als er situaties optreden op het werk of in de privésituatie van de cliënt die een extra uitdaging vormen en dus extra coachingstijd vragen, dan moet de cliënt ook een wijzigingsformulier indienen en de jobcoach moet een wijzigingsverzoek indienen. Beide gaan naar de beslisser, die advies vraagt van de arbeidsdeskundige over toekenning van extra uren (een hoger regime), die daarvoor op zijn beurt contact opneemt met de cliënt en/of de jobcoach. Aan de hand van het advies van de arbeidsdeskundige herberekent de beslisser de uren. Als er tijdens de looptijd signalen zijn over het niet goed verlopen van de coaching, dan kan de cliënt of de jobcoach daarover contact opnemen met de arbeidsdeskundige. Als een cliënt een serieuze klacht heeft over een jobcoach, dan kan dit leiden tot ingebrekestelling van de jobcoachorganisatie. Dit kan voor contract- en leveranciersmanagers aanleiding zijn voor een gesprek met de jobcoachorganisatie.

Einde jobcoachperiode en heraanvraag

Als het einde van de jobcoachperiode is bereikt, dan moet de periode administratief worden afgesloten voordat de jobcoach een eventuele heraanvraag voor voortzetting van de jobcoaching kan aanvragen. Om de periode administratief te kunnen afsluiten moet de jobcoach het logboek compleet ingevuld hebben, een verantwoordingsrapportage schrijven, een einddeclaratie maken en ervoor zorgen dat zowel hijzelf als de cliënt een beoordelingsformulier invult. Dit geheel uploadt de jobcoach in het jobcoachportaal. De beslisser ontvangt deze stukken en controleert deze op juistheid en compleetheid. Als de stukken niet volledig zijn, moet de jobcoach aanvullende gegevens aanleveren en mogelijk wordt ook de arbeidsdeskundige geconsulteerd als de beslisser vragen heeft. Ook controleert de beslisser de factuur door in het logboek te kijken of de gemaakt uren zijn besteed aan taken conform het jobcoachprotocol. Als de factuur akkoord is, dan vraagt de beslisser de afdeling Accounting House om tot betaling over te gaan. Als voortzetting van de jobcoaching gewenst is, dan moet de jobcoach vervolgens een heraanvraag indienen in het jobcoachportaal, die hij moet printen, laten ondertekenen door cliënt en werkgever en uploaden in het portaal, waarna de beslisser weer aan de slag kan (zie 'beoordelen van de aanvraag').

4.2. Knelpunten

³² Een arbeidsdeskundige kan zelf een oordeel vormen over de aanwezigheid van een structureel functionele beperking wanneer de cliënt stukken kan overleggen van een arts (bijvoorbeeld een medisch specialist of een bedrijfsarts). Tot maart 2022 werd dit voornamelijk gedaan door de verzekeringsarts. In maart 2022 is besloten en uitdrukkelijk binnen UWV gecommuniceerd dat de arbeidsdeskundige eerst beoordeelt of hij op grond van informatie van andere artsen (medisch specialist of bedrijfsarts bijvoorbeeld) een structureel functionele beperking kan vaststellen. Alleen als dat niet lukt, is een verzekeringsarts nodig.

Het hiervoor beschreven proces kent een aantal knelpunten. Daarbij maken we onderscheid naar de knelpunten in het proces als geheel en de knelpunten rond het indienen van de aanvraag, rond het beoordelen en beslissen over de aanvraag, tijdens de looptijd van de jobcoachperiode en bij het einde van een jobcoachperiode.

Knelpunten in het proces als geheel

- Het proces is niet gericht op het gezamenlijk bereiken van een doel.
- Jobcoaching zou meteen vanaf de eerste werkdag moeten starten, maar daar voorziet het proces niet in.
- De hoeveelheid betrokken functies binnen UWV en de taakverdeling daartussen is een probleem.
- De communicatie tussen de betrokken partijen binnen en buiten UWV verloopt niet altijd soepel.
- Het vakmanschap van de arbeidsdeskundigen wordt onvoldoende benut door de rol die ze hebben in het proces.
- Het jobcoachportaal is een fijn portaal, maar is ontwikkeld en wordt beheerd door een externe partij en kan niet eeuwig blijven bestaan.

Het proces is niet gericht op het gezamenlijk bereiken van een doel

Zoals in hoofdstuk 3 al aan de orde kwam, missen zowel jobcoaches als arbeidsdeskundigen in het proces de ruimte om op maat doelen te stellen en het daarover met elkaar, de cliënt en de werkgever te hebben. Beide partijen vinden – net als de cliënt- en werkgeversvertegenwoordigers – dat juist het gesprek over de lange- en kortetermijndoelen en het al dan niet behalen daarvan centraal zou moeten staan in het proces. In het huidige proces is er überhaupt geen moment gepland voor onderling contact. En in de documenten er is geen ruimte voor de persoonlijke doelen van de cliënt.

Jobcoaching zou meteen vanaf eerste werkdag moeten starten, maar daar voorziet het proces niet in

Van meerdere kanten hoorden we dat het essentieel is dat de jobcoaching zo snel mogelijk start nadat de cliënt in een baan begint, liefst vanaf dag één. Momenteel is het proces echter zo ingericht dat de formulieren en volledigheid daarvan leidend zijn bij de start van een jobcoachtraject. Als alle jobcoaches zouden wachten met coachen totdat ze formeel toestemming hebben, dan wordt geen cliënt vanaf de start geholpen. Veel jobcoaches nemen het risico en beginnen alvast met coaching in de verwachting dat de aanvraag wel goedgekeurd zal worden. Maar dat is voor hen wel een ongewenste situatie. Omdat alle documentatie eerst volledig moet zijn voordat UWV de aanvraag goedkeurt, neemt dit veel tijd in beslag. Ook werkgever en cliënt weten in de tussentijd niet waar ze aan toe zijn. Vanuit het cliëntenperspectief hoorden we: *'Als iemand werk vindt, moet er eerst een aanvraag voor jobcoaching worden ingediend door een jobcoach en dat kost tijd. De jobcoach heeft bijvoorbeeld het arbeidscontract nodig en is daarvoor afhankelijk van de werkgever. En UWV heeft vervolgens weer tijd nodig voor de goedkeuring van de aanvraag, dus daar kunnen weken overheen gaan. Gevolg is dat mensen in de eerste en kritische fase van hun baan als gevolg van de doorlooptijd van de aanvraagprocedure bij de start geen jobcoaching ontvangen, tenzij de jobcoach al voor de goedkeuring start. De cliënt is er dan van afhankelijk of de jobcoach dat financiële risico aandurft. Omdat werknemers een gebruiksaanwijzing hebben, kan dit zonder begeleiding in de eerste dagen of weken al fout lopen.'* Deze jobcoach is het hier volledig mee eens, maar heeft al eens haar neus gestoten: *'Het is geen optie om te wachten tot de beslissing binnen is, omdat vooral in het prille begin van een plaatsing bij een werkgever de coaching cruciaal is om een goede start te maken. Ik ben ervan overtuigd dat als we wachten tot de beschikking binnen is de kandidaat in veel gevallen al uitgevallen is. Maar ik heb al een keer meegemaakt dat de aanvraag werd afgewezen nadat ik al 44 uren met de cliënt aan het werk was geweest.'*

Hoeveelheid betrokken functies binnen UWV en taakverdeling daartussen is een probleem

Zoals te zien is in de vier schema's van bijlage 2 zijn er behoorlijk wat functiegroepen binnen UWV betrokken bij jobcoaching. Doordat er zoveel partijen betrokken zijn en de onderlinge taakverdeling niet altijd helder is, duren processen lang en is er frustratie onder UWV-medewerkers. Om een aantal voorbeelden te geven:

'Arbeidsdeskundigen voegen soms gegevens toe in rapporten die zij eigenlijk niet horen te geven, maar die bij de beslisser horen. Omgekeerd belt een arbeidsdeskundige soms naar ons [beslissers] met de vraag wat hij moet doen voor iets wat zijn rol is (welke regime moet ik toekennen?).'

'Als besteller kijk we of alles rechtmatig ingezet wordt. De beslisser heeft al gecontroleerd, wij controleren dit nogmaals, als slot op de deur.'

'Vanaf de derde aanvraag doen de beslissers de beoordeling van de aanvraag in plaats van de arbeidsdeskundige. Daardoor ontstaat een gat in de kennis van de arbeidsdeskundige als die een vervolgaanvraag moet gaan beoordelen, omdat er geen terugkoppeling van de beoordelingen van de beslissers plaatsvindt. Afdeling Voorzieningen en Re-integratiemiddelen beoordeelt eigenlijk niet, kijkt alleen of de aanvraag klopt. Het is historisch zo ingeregeld in verband met werkdruk maar dat zou eigenlijk tijdelijk geweest moeten zijn.'

De communicatie tussen de betrokken partijen binnen en buiten UWV verloopt niet altijd soepel

In ons vorige onderzoeksrapport constateerden we al dat er verbeteringen nodig zijn in de communicatie tussen UWV, cliënten en jobcoaches (De Graaf-Zijl & Dumhys, 2022). Tijdens de interviews voor het huidige onderzoek hoorden we dat dit ook geldt voor de communicatie binnen UWV. Arbeidsdeskundigen geven bijvoorbeeld aan: *'De hele papierwinkel is leidend geworden in de communicatie binnen UWV, tussen UWV en jobcoaches en op sommige aspecten ook tussen UWV en cliënten. Je ziet dat mensen elkaar daardoor soms slecht weten te vinden. Minder administratieve processen, meer persoonlijk contact en afspraken maken over de communicatie zou de voorkeur hebben. Het is nu erg regioafhankelijk of er überhaupt persoonlijk contact plaatsvindt of dat alles via papier verloopt. Juist om dat te*

voorkomen zou je het proces anders moeten inrichten, met meer nadruk op persoonlijk contact.' Jobcoaches vullen aan: *'Pijnpunt is communicatie tussen de beslissers van de afdeling Voorzieningen en de arbeidsdeskundigen. In het eerste halfjaar bekijkt de arbeidsdeskundige de aanvraag nog goed en het tweede halfjaar ook nog wel. Maar daarna laat hij het vaak volledig over aan de beslisser. En die beslist dan op eigen houtje. Bijvoorbeeld als de jobcoach intensivering van de jobcoaching aanvraagt, zie je dat de beslisser die dan vaak afkeurt, ook als de arbeidsdeskundige het al had toegezegd. Je moet dan als jobcoach heel erg je best doen om dit geregeld te krijgen, ervoor zorgen dat beslisser en arbeidsdeskundige met elkaar communiceren.'*

Vakmanschap arbeidsdeskundige wordt onvoldoende benut door de rol die ze hebben in het proces

De rol van arbeidsdeskundigen in het huidige proces is reactief. Ze zijn beoordelaars die pas vrij laat in het proces aan de beurt zijn. De arbeidsdeskundigen kunnen daardoor hun vakmanschap niet kwijt. Ze geven aan: *'Het zou veel beter bij ons vak passen om in the lead te zijn. Dat het bij ons begint. Dat wij aan de voorzijde, zodra iemand een baan vindt, samen met alle partijen gaan kijken wat er nodig is voor een bepaalde cliënt op een bepaalde werkplek bij een bepaalde werkgever. Plaatsingsonderzoek is daarvoor een mooi instrument dat nu te weinig wordt gebruikt. Nu gaat het vaak zo: de cliënt wordt begeleid door een re-integratiebedrijf dat werk (of proefplaatsing) vindt voor de cliënt; datzelfde re-integratiebedrijf doet ook jobcoaching, dus dient meteen een jobcoachaanvraag aan; vervolgens vinden er allerlei administratieve stappen plaats tussen UWV en de jobcoach die weken duren, voordat de arbeidsdeskundige aan de beurt is. Dan is de coaching al tijden bezig en is er geen tijd of ruimte meer voor de arbeidsdeskundige om zijn vakmanschap uit te oefenen: vaststellen wat iemand nodig heeft.'*

Jobcoachportaal is van een externe partij en dat kan niet eeuwig blijven bestaan

Zowel UWV-medewerkers als jobcoaches zijn erg blij met het jobcoachportaal zelf en dat alles daarmee digitaal geregeld kan worden. Jobcoaches geven aan: *'Het jobcoachportaal werkt prima als je eenmaal weet hoe het werkt. Technisch werkt het allemaal prima. Waarom gebruikt UWV zo'n prima systeem eigenlijk niet ook voor re-integratietrajecten? Nu moeten wij als bedrijf met twee UWV-systemen werken.'* Liefst zou men het portaal dus ook voor andere vormen van dienstverlening gebruiken. Er is echter een probleem. Het jobcoachportaal is in principe tijdelijk en belegd bij een externe partij, zoals de manager ons vertelde: *'Het jobcoachportaal was altijd bedoeld als een tijdelijke oplossing voor een destijds urgent fraudeprobleem. Dit jobcoachportaal is ontwikkeld en wordt beheerd door een externe partij. Deze tijdelijke oplossing blijft tot op heden voortbestaan, maar dat zal niet eeuwig kunnen. UWV wil af van dit soort constructies met externe partijen. Het is zeer de vraag of UWV dit zelf kan overnemen.'*

Knelpunten in het proces rond het indienen van de aanvraag

- Cliënten hebben een jobcoach nodig om een aanvraag voor jobcoaching te kunnen doen.
- Cliënten worden onvoldoende gefaciliteerd bij de keuze voor een jobcoach.
- De jobcoach weet op het moment dat hij de aanvraag moet doen nog te weinig over de cliënt en de baan.
- De jobcoach moet een geüpload aanvraagformulier printen voor een natte handtekening.
- Bij het indienen van de eerste digitale aanvraag zetten jobcoaches onbedoeld van alles in werking dat niet de bedoeling is, wat UWV veel extra werk oplevert.

Cliënten hebben een jobcoach nodig om een aanvraag voor jobcoaching te kunnen doen

Ondanks dat de cliënt formeel de aanvrager van de jobcoaching is, kan hij/zij niet zelf jobcoaching aanvragen. In het huidige proces is dat onmogelijk. De cliënt moet eerst een erkende jobcoach vinden die de aanvraag namens hem of haar kan doen. Dit heeft er enerzijds mee te maken dat de aanvraag in het jobcoachportaal moet gebeuren, waartoe alleen door UWV erkende jobcoachorganisaties toegang hebben. Anderzijds is de aanvraag op dit moment dusdanig ingewikkeld dat een cliënt hem niet kan invullen.

Cliënten worden onvoldoende gefaciliteerd bij keuze jobcoach

Zoals in hoofdstuk 3 al is beschreven, is het uitgangspunt van het huidige proces dat cliënten hun jobcoach kiezen, maar zij missen de informatie om uit te kunnen zoeken welke jobcoach waar goed in is.

De jobcoach weet op moment dat hij aanvraag moet indienen nog te weinig over de cliënt en de baan

Het huidige proces gaat ervan uit dat de jobcoach aan het begin van het traject al heel veel weet over de cliënt, de baan en wat deze combinatie vraagt aan coaching. Maar dat is niet het geval, tenzij er een re-integratietraject bij hetzelfde bedrijf voorafging aan de baan. Het gevolg is dat jobcoaches op het moment dat zij namens de cliënt een aanvraag moeten indienen in veel gevallen nog te weinig weten om datgene wat in het aanvraagformulier wordt gevraagd goed in te kunnen vullen. Zoals deze jobcoach ons vertelde: *'Wanneer er geen re-integratietraject aan vooraf is gegaan, dan hebben we te weinig informatie om inhoudelijk een goede aanvraag te kunnen doen.'*

De jobcoach moet geüpload aanvraagformulier printen voor een natte handtekening

UWV vraagt een 'natte' handtekening van werkgever én werknemer bij elke aanvraag. Dat is voor de jobcoach veel gedoe en het kost tijd (die hij niet kan declareren), levert frustratie en een gevoel van administratieve last op bij werkgevers (waardoor ze minder geneigd zijn om deze mensen in dienst te nemen/houden) en levert stress op bij de cliënt. Een jobcoach moet eerst digitaal (via het portaal) een ongetekende aanvraag indienen. De aanvraag is dan nog niet compleet. Die moet geprint worden, handmatig worden ondertekend door werkgever, cliënt en jobcoach en dan weer digitaal geüpload worden in het portaal. Dan pas is de aanvraag voor de beslisser compleet. Dit is een arbeidsintensief proces. Ditzelfde proces van ongetekend elektronisch indienen en daarna printen en met

handtekeningen uploaden geldt ook voor de verantwoordingsrapportage en beoordelingsformulieren. *'Waarom kan het niet digitaal, zoals het nu gaat is niet van deze tijd. Bovendien bevat het formulier veel donkere vlakken en rasters, zodat het printen veel inkt kost. Los van de inefficiëntie is dit niet goed voor het milieu.'* Ook cliënten hebben hier last van: *'Digitalisering is nodig! Vooral nu met het hybride werken. Veel mensen hebben geen printer en kunnen het aanvraagformulier dat ze moeten ondertekenen ('natte handtekening') niet printen. Dan moet dat via hun baas en dat loopt niet altijd even soepel. Je zou toch in deze tijd verwachten dat zo iets wel digitaal zou moeten kunnen.'*

Bij het indienen van de ongetekende aanvraag zetten jobcoaches onbedoeld van alles in werking

De knip in het aanvraagproces die het gevolg is van het printen voor de natte handtekening levert ook de beslissers van UWV veel extra werk op. Op het moment dat jobcoaches een aanvraag invullen, maar nog niet hebben geprint en ondertekend, zetten ze met regelmaat een proces in werking dat niet de bedoeling is. Zij krijgen op dat moment een waarschuwing in de trant van 'Vergeet u niet de aanvraag definitief te maken' en dan drukken veel jobcoaches op de knop 'Maak definitief', terwijl dat pas zou moeten gebeuren na het uploaden van de versie met de natte handtekeningen erop. Dit levert meerdere problemen op:

- Het kost de beslissers veel extra tijd. Per jaar komen zo duizenden ongetekende aanvragen bij hen binnen. Doordat dit abusievelijk toch gebeurt, moeten beslissers er toch even naar kijken en een niet-compleetbrief versturen, waarin wordt aangegeven dat binnen veertien dagen de ontbrekende informatie (de handtekeningen) aangevuld moet zijn.
- Jobcoaches vinden het vreemd en vervelend om zo'n niet-compleetbrief te ontvangen, want in 99% van de gevallen hebben ze dus per abuis iets aangevinkt. Die jobcoach wist alang dat hij de brief nog moest printen, natte handtekeningen erop moest laten zetten en dan opnieuw uploaden. Dan bellen ze de beslissers weer. Dat kost zowel de jobcoach als de beslisser extra tijd.
- Vanaf het moment waarop de definitieve aanvraag wordt ingediend, gaat een teller lopen voor de beslisser om de beslissing binnen de wettelijk geldende termijn te nemen. Op moment dat de jobcoach dat knopje aanklikt, stelt hij dat proces in werking. Maar als die aanvraag nog niet getekend is en het knopje dus per abuis is aangeklikt, dan is een tijdige beslissing voor beslissers bijna niet te halen. De jobcoach heeft dan immers nog veertien dagen de tijd om het getekende formulier te uploaden. Er zijn dan herstelacties nodig om dat startmoment van de tijdigheidsteller juist in te stellen.
- Dat jobcoaches dit doen, valt hen volgens de beslissers niet aan te rekenen: *'Ze zijn bang voor een sanctie wegens een te late aanvraag, dus willen ze zo snel mogelijk de eerste (ongetekende) aanvraag in het systeem zetten. En dan klikken dus veel van hen het knopje "definitief" aan. In de handleiding wordt de jobcoach geadviseerd om de aanvraag definitief te maken (stap 6) en dan in stap 7 wordt geadviseerd om deze pas in te dienen als deze compleet is (getekend en met arbeidsovereenkomst). In die stappen 4 tot en met 7 gaat het mis. Deze worden vaak direct achter elkaar uitgevoerd, maar stap 7 – het elektronisch indienen – zou een aparte handeling moeten worden.'*

Ook de arbeidsdeskundigen hebben hier last van: *'Door de manier waarop het jobcoachportaal voor de aanvraag is ingericht (vormgeving) krijgen we vaak incomplete aanvragen. De jobcoach wil deze dan voorlopig opslaan (bijvoorbeeld om 'm te printen) maar stuurt de aanvraag per abuis al naar UWV door. Dat is voor ons extra werk, want je moet het beoordelen, stukken opvragen, of stukken zitten er dubbel in (sommige standaard dubbel met en zonder handtekening).'*

Knelpunten in het proces rond het beoordelen van en beslissen over de aanvraag

- De beslissing over een aanvraag duurt (te) lang.
- Arbeidsdeskundigen missen informatie in de aanvraag om deze goed te kunnen beoordelen.
- De beoordelingstijd van arbeidsdeskundigen voor een aanvraag is te kort om goed te kunnen beoordelen.
- Er wordt weinig geïnvesteerd in vakmanschap van arbeidsdeskundigen voor het beoordelen van aanvragen.
- Doordat brieven en het arbeidsdeskundig rapport naar cliënt gaan, is de jobcoach soms niet geïnformeerd.
- Beslissers hebben veel werk aan het samenvoegen van stukken en het volgen van de status van het dossier.
- Er is handmatige correctie nodig bij de verdeling van aanvragen over kantoren.
- Er is handmatige correctie nodig van uren in het jobcoachportaal.
- Er worden sancties bijeen te late aanvraag toegekend, ook als er een goede reden is voor de vertraging.
- De aanvraag voor een proefplaatsing is nog niet goedgekeurd als jobcoaching wordt aangevraagd.

Beslissing over aanvraag duurt te lang

Het duurt enkele weken voordat over een ingediende jobcoacha aanvraag wordt beslist. Vrijwel iedereen vindt dit te lang. Arbeidsdeskundigen geven aan: *'De beslissing van UWV kan lang duren (zes weken plus twee weken met terugwerkende kracht) en jobcoaches lopen het risico om de gemaakte uren in het begin niet vergoed te krijgen.'* Hierbij komt ook nog dat de termijn van twee maanden om alle documentatie volledig rond te krijgen in de praktijk vaak niet afdoende is: *'De ritmiek van de processen is niet het ritme van het leven.'* Jobcoaches geven aan: *'Goedkeuring van een aanvraag duurt te lang, zeker bij WIA-cliënten of mensen zonder uitkering maar met een structureel functionele beperking (SFB). Soms wel vier maanden. Als jobcoach begin ik soms alvast, met het risico dat ik de uren niet vergoed krijg. [...] Als een aanvraag te laat (meer dan 28 dagen na de start van de periode) binnen is bij UWV, krijgen we een korting ('sanctie') op de toe te kennen uren. Als UWV te laat is (56 dagen)³³ dan heeft dat geen enkele consequentie. Dat is niet fair, dat wij dat risico lopen als jobcoach.'* Beslissers geven aan: *'Aanvragen voor*

³³ UWV heeft acht weken de tijd om een beslissing op te maken en te versturen. Wanneer de structureel functionele beperking niet door de arbeidsdeskundige kan worden vastgesteld en er een sociaal-medisch oordeel aan de verzekeringsarts gevraagd wordt, dan wordt deze termijn verlengd.

cliënten van wie de SFB-status nog niet vastligt lopen vast in het systeem en vooral dan duurt het erg lang voordat we uiteindelijk kunnen beslissen over een aanvraag.'

Arbeidsdeskundigen missen informatie in de aanvraag om goed te kunnen beoordelen

Arbeidsdeskundigen geven aan dat ze allerlei informatie die ze nodig hebben om een aanvraag te kunnen beoordelen missen. Zoals in hoofdstuk 3 al aan de orde kwam, missen ze concrete op maat geformuleerde doelen. Ook missen ze informatie over eventuele langdurige ziekte. *'Als de werknemer langdurig ziek is, dan mag er volgens het protocol geen nieuwe aanvraag/toekenning plaatsvinden. Maar als we daar geen informatie over hebben, dan kunnen we niet beoordelen. Wij kunnen alleen zien of iemand ziek is als toevallig de werkgever tegemoetkoming ziektekosten heeft aangevraagd. Dat gebeurt niet altijd. De ziekmelding zelf is niet te zien in het systeem. Als het fout gaat, dan moet je mogelijk over een langere periode jobcoaching terugvorderen. Wij hebben al eens meegemaakt dat dit fout is gegaan. Dat is dan een groot probleem.'*

Beoordelingstijd arbeidsdeskundige voor aanvraag is te kort om goed te kunnen beoordelen

Arbeidsdeskundigen hebben de taak om de aanvraag inhoudelijk te beoordelen en het arbeidsdeskundig rapport te schrijven. Zoals eerder aan de orde kwam missen ze informatie om een goed inhoudelijk oordeel te kunnen vellen. Om het echt goed te doen, zouden ze eigenlijk met de jobcoach moeten bellen of zelf op de werkplek gaan kijken om de situatie helemaal helder te krijgen. Maar ze hebben per aanvraag slechts 2 à 2,5 uur en daardoor ontbreekt de tijd om zich echt in de aanvraag te kunnen verdiepen. De arbeidsdeskundigen zelf geven aan: *'De beoordelingstijd die we nu hebben voor een jobcoachaanvraag is onvoldoende en daardoor gaan we nu te kort door de bocht. Want het is te weinig tijd om te kunnen doen wat eigenlijk zou moeten gebeuren: de werkplek bezoeken en recente gegevens over functionele mogelijkheden en de arbeidsbelastbaarheid van de cliënt aanvragen.'*

Er wordt weinig geïnvesteerd in vakmanschap van arbeidsdeskundigen op beoordelen aanvragen

Jobcoaches vinden het ingewikkeld dat de ene arbeidsdeskundige een aanvraag heel anders lijkt te beoordelen dan de andere: *'We missen eenduidigheid in de beoordeling door arbeidsdeskundigen.'* En: *'Het zou fijn zijn als UWV'ers de eigen regels rondom toekenning ook kennen.'* De arbeidsdeskundigen zelf vinden dat er te weinig wordt geïnvesteerd in hun vakmanschap op dit punt: *'Als je het vergelijkt met de inzet op het methodisch inzetten van re-integratiediensten en de ontwikkelingen rond werkplannen die daarbij horen [...] dan is er maar weinig aandacht voor de beoordeling/monitoring van jobcoaching. Er is wel een opleiding voor het uitvoeren (beoordelen en toetsten) van jobcoaching, maar die zou verplicht moeten zijn en hij zou uitgebreider mogen zijn.'*

Doordat brieven en arbeidsdeskundig rapport naar cliënt gaan, is jobcoach soms niet geïnformeerd

Brieven over een aanvraag en het rapport van de arbeidsdeskundige worden gestuurd aan de cliënt. Die is immers de officiële aanvrager. Als de jobcoach de rapportage in wil zien, moet hij dat aan de cliënt vragen. De consequentie is echter dat jobcoaches niet altijd goed geïnformeerd zijn. Dit kan vertraging opleveren, kan leiden tot stress bij cliënten en is niet bevorderend voor de kwaliteit van de jobcoaching. Het huidige proces leunt immers zwaar op papieren communicatie tussen de verschillende partijen. Op het moment dat het rapport van de arbeidsdeskundige dan niet bij de jobcoach terechtkomt, dan mist deze informatie. Arbeidsdeskundigen zeggen hierover: *'Het is de jobcoach die de coaching gaat uitvoeren en dus moet weten wat er in het arbeidsdeskundig rapport staat. Maar de jobcoach krijgt het arbeidsdeskundig rapport niet, dat gaat naar de cliënt. Volgens mij is dit het gevolg van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG); de cliënt is immers officieel aanvrager (hoewel in de praktijk de jobcoach het voor hem moet doen) en er staan persoonsgegevens in. Maar veel van deze cliënten gooien de brieven gewoon weg of maken ze niet open. De jobcoach krijgt dan allerlei voor hen relevante informatie niet te zien. Terwijl de jobcoach de eventuele privacygevoelige info over de cliënt allang kent, dat is zijn werk. Dit heeft tot vervelend gevolg dat de arbeidsdeskundige wel een toekomstvisie op kan schrijven en hoe snel hij vindt dat de coaching afgebouwd zou kunnen worden, maar dat de jobcoach dit niet ziet en er ook niet naar verwijst in een vervolgaanvraag. Dat kan voor vervelende situaties zorgen. Waarom gaat zo'n arbeidsdeskundig rapport niet net als bij het loonwaarderapport naar meerdere partijen? Of nog beter: een aparte versie van het arbeidsdeskundig rapport voor de cliënt (waarin alleen in heel eenvoudige taal aan hem wordt uitgelegd wat hij nodig heeft, waarom hij dat volgens de arbeidsdeskundige nodig heeft en welke begeleiding hij daarom gaat krijgen, meer niet want alles wat voor cliënt niet relevant is, daar moet je hem niet mee lastig vallen) en een versie voor de jobcoach met daarin de voor de jobcoach relevante info. Ik heb het gevoel dat ik het rapport nu noch voor de cliënt, noch voor de jobcoach schrijf, maar voor de beslissers. Liever zouden we een rapport schrijven voor de cliënt en de jobcoach met een voorblad voor de beslissers erbij.'*

Beslissers hebben veel werk aan stukken samenvoegen en status dossier volgen

Beslissers moeten kijken of alle stukken binnen zijn. In theorie zouden alle stukken van een dossier in het klantvolgsysteem (Sonar) automatisch moeten worden samengevoegd tot een geheel. Maar in de praktijk is dit niet het geval en moeten de beslissers losse stukken opzoeken en koppelen aan een order: *'Die stukjes komen uit het elektronisch archief, uit Sonar, uit het jobcoachportaal, etc. Het kost ons veel tijd om alles bij elkaar te zoeken.'* Vervolgens staat bij elk dossier in het systeem de status aangegeven: compleet, in beoordeling, eigen onderzoek beslisser, doorgezeten aan arbeidsdeskundige, etc. Volgens de beslissers is dit in theorie een mooi idee, maar past het niet op de praktijk: *'Er is bijvoorbeeld geen ruimte voor stukken die heen-en-weer gaan omdat er onduidelikheden zijn. Een dossier maakt dan een andere route dan voorzien en dat kan de beslisser niet kwijt bij de status.'*³⁴ *Wij lossen dit nu*

³⁴ Achteraf blijkt dat deze mogelijkheid er wel is, maar dat dit een extra handeling vergt van arbeidsdeskundigen, die daar vaak niet mee bekend zijn. Daarnaast zijn er veel nieuwe beslissers, aan wie deze mogelijkheid niet altijd wordt uitgelegd.

handmatig op via een omweg buiten het systeem om. Mijn voorstel: maak het minder rigide, zodat we geen omwegen buiten het systeem om hoeven te gebruiken. Dat is foutgevoelig.'

Handmatige correctie nodig bij verdeling aanvragen over kantoren

Aanvragen moeten terechtkomen bij de juiste beslisser. Beslissers werken regionaal, dus de aanvraag moet naar het juiste regionale kantoor. Technisch gezien komt een aanvraag binnen in het jobcoachportaal, wordt automatisch doorgezet naar het klantvolgsysteem (Sonar) en wordt dan automatisch verdeeld over kantoren. Helaas is er een handmatige herverdeling nodig, omdat er iets misgaat bij deze automatische verdeling. Zoals de manager het verwoordt: *'Dat dit misgaat, komt doordat dat we in 2019 overgingen van zeven naar vier voorzieningskantoren. De automatische verdeling over de kantoren in Sonar gebeurt nog op basis van die zeven kantoren. Omdat Sonar een verouderd systeem is en niet meer aangepast wordt, moet dit handmatig worden gecorrigeerd naar vier kantoren. Dit kost mensuren: één fte op jaarbasis.'*

Handmatige correctie nodig van uren in het jobcoachportaal

Beslissers moeten handmatige correcties doen (herberekening) op uren in het portaal, omdat de automatische berekening daar in bepaalde situaties niet goed gaat. Het gevolg voor jobcoaches is dat de automatische berekening in het jobcoachportaal niet overeen met de berekening in de beschikking: *'In de beschikking blijkt het aantal uren soms een stuk minder te zijn dan wat uit de automatische berekening kwam. Soms heb je dan al uren gemaakt en dan kun je het ook niet goed inplannen. We kunnen niet uitgaan van het aantal uren dat bij het indienen van de aanvraag uit het portaal rolt.'* De oorzaak van deze situatie is dat bij de herziening van het jobcoachprotocol de technische mogelijkheden van het jobcoachportaal niet zijn meegewogen. Sommige aanpassingen in het protocol bleken technisch onmogelijk te incorporeren in het jobcoachportaal. Dit heeft te maken met drie zaken:

- Het Protocol Jobcoach UWV 2019 maakt gebruik van twee tabellen: tabel 1 voor contracten langer dan twaalf maanden en tabel 2 voor contracten korter dan twaalf maanden. In paragraaf 2.3 staat een voorbeeld van hoe dit mis kan gaan als een jobcoach bij een contract van dertien maanden twee aanvragen doet (van zes en zeven maanden) in plaats van drie (van zes maanden, zes maanden en één maand).
- Mensen kunnen wisselen tussen korte en lange contracten. In paragraaf 2.3 geven we een voorbeeld van welke onduidelijkheden het oplevert als een cliënt contracten van wisselende lengte op rij heeft. Dan kunnen binnen een aanvraagperiode verschillende percentages gelden en daar kan het portaal niet mee omgaan.
- Volgens het protocol hangt het aantal uren coaching (het percentage) af van het aantal jaren in het dienstverband. Maar het aantal jaren in het dienstverband is niet altijd gelijk aan het aantal jaren jobcoaching. Het protocol rekent echter met het aantal jaren jobcoaching.

Er worden sancties bij te late aanvraag toegekend, ook als er een goede reden is voor de vertraging

Als een jobcoach meer dan vier weken te laat de aanvraag indient, dan krijgt hij met terugwerkende kracht minder uren vergoed. In het protocol staat dat dit alleen mag als er geen deugdelijke grondslag is voor de te late aanvragen. In de praktijk blijkt er regelmatig, ook als er een goede reden voor is, toch een sanctie te worden toegekend. Van de contract- en leveranciersmanagers hoorden we: *'Vaak is zo'n deugdelijke grondslag er wel, bijvoorbeeld als het heel lang duurt voordat de jobcoach het arbeidscontract in handen heeft, maar krijgt de jobcoachorganisatie toch deze sanctie. Wij als contract- en leveranciersmanagers horen van jobcoachorganisaties bovendien dat ze het vreemd vinden dat UWV een langere termijn heeft voor het afgeven van een beslissing (namelijk zes weken) dan dat zij hebben voor het indienen van de aanvraag (vier weken). De jobcoachorganisaties zouden dit graag gelijkgetrokken willen hebben.'* Arbeidsdeskundigen vullen aan: *'Een te late aanvraag is niet altijd de schuld van de jobcoach. Vaak ligt het aan de werkgever. Dan voelt het niet terecht dat de jobcoach een sanctie krijgt. Of eigenlijk is het de cliënt die de sanctie krijgt, want die krijgt minder uren coaching. Beslissers weten niet wat er in geval van een te late aanvraag speelt.'*

Bijbehorend knelpunt is volgens de contract- en leveranciersmanagers dat een jobcoach zelf niet in bezwaar kan gaan. Die moeten de cliënt bezwaar laten maken en dat doen ze in de praktijk niet. Daar willen ze de cliënt niet mee belasten.

Aanvraag proefplaatsing nog niet goedgekeurd als jobcoaching wordt aangevraagd

Als een jobcoachaanvraag betrekking heeft op een proefplaatsing (en dus niet op een arbeidsovereenkomst), dan moet de aanvraag voor de proefplaatsing goedgekeurd zijn voordat er een jobcoachaanvraag voor die proefplaatsing goedgekeurd kan worden. Van bestellers hoorden we: *'Een proefplaatsingsaanvraag duurt vaak lang. Soms ontbreekt de proefplaatsingsaanvraag, maar is er wel de jobcoachaanvraag. Dan kunnen wij niet overgaan tot bestelling, ook al is de jobcoachaanvraag goedgekeurd.'*³⁵

Knelpunten in het proces tijdens de looptijd van een jobcoachperiode

In het proces tijdens de looptijd van een jobcoachperiode ervaren betrokkenen de volgende knelpunten:

- Onderling contact tussen jobcoach en arbeidsdeskundige ontbreekt soms
- Jobcoaches en arbeidsdeskundigen maken soms onderling afspraken waarvan beslissers niet op de hoogte zijn
- Loonwaardemeting en jobcoachaanvraag worden los van elkaar beoordeeld
- Arbeidsdeskundigen kunnen hun oordeel over jobcoach niet makkelijk doorgeven aan contract- en leveranciersmanagement
- Tussentijdse aanvraag van extra uren is te ingewikkeld.

³⁵ Theoretisch zou dit niet mogen voorkomen, omdat een jobcoachaanvraag pas kan worden goedgekeurd als de proefplaatsing akkoord is bevonden door de arbeidsdeskundige. Dan pas zou de jobcoachaanvraag aan het bestelkantoor doorgestuurd mogen worden. In de praktijk gaat dit klaarblijkelijk nog weleens anders.

- Bij voortijdige beëindiging worden uren herberekend op basis van een evenredige verdeling van uren over de periode.

Onderling contact tussen jobcoach en arbeidsdeskundige ontbreekt soms

In het vorige onderzoek (De Graaf-Zijl & Dumhs, 2022) constateerden we al dat contact tussen arbeidsdeskundige en jobcoach soms wordt gemist. Het verschilt per vestiging en tussen arbeidsdeskundigen in hoeverre dit onderlinge contact wordt opgezocht. Soms treedt de arbeidsdeskundige op als sparringpartner voor de jobcoach en overleggen ze intensief op het moment dat er problemen optreden. Jobcoaches waarderen dat zeer, omdat veel arbeidsdeskundigen de cliënten al jarenlang kennen en dus waardevolle input kunnen leveren.

Jobcoaches en arbeidsdeskundigen maken soms onderling afspraken waarvan beslissers niet op de hoogte zijn

Beslissers hebben er bij de afsluiting van de periode last van dat ze in het logboek dingen tegenkomen die vragen bij hen oproepen. Vallen bepaalde taken bijvoorbeeld wel onder het jobcoachprotocol? Als ze dit navragen bij de arbeidsdeskundige of de jobcoach, blijken deze zaken vaak gebaseerd te zijn op een onderlinge afspraak tussen arbeidsdeskundige en jobcoach.

Loonwaardemeting en jobcoachaanvraag worden los van elkaar beoordeeld

Jobcoachaanvragen en loonwaardemetingen staan los van elkaar, terwijl ze meestal voor dezelfde cliënten uitgevoerd moeten worden en betrekking hebben op (het verwachte functioneren in) dezelfde baan. Ze worden vaak door verschillende arbeidsdeskundigen uitgevoerd, op verschillende momenten. De werkgever en werknemer moeten daardoor meerdere keren hetzelfde verhaal vertellen en de samenhang tussen de beoordelingen ontbreekt. Wanneer de jobcoachaanvraag betrekking heeft op een proefplaatsing geldt bovendien dat het handig zou zijn als de aanvraag van de proefplaatsing in samen werd gezien en uitgevoerd met de aanvraag van de jobcoaching. Ook dat is momenteel niet de praktijk.³⁶

Arbeidsdeskundigen kunnen hun oordeel over jobcoach niet makkelijk doorgeven aan contract- en leveranciersmanagement

Arbeidsdeskundigen hebben vaak een mening over hoe de jobcoach zijn werk doet. Ze zouden het fijn vinden als deze ervaringen meegenomen zouden worden in de gesprekken die de contract- en leveranciersmanagers van UWV periodiek voeren met de jobcoachorganisatie. Maar ze kunnen hun signalen niet of nauwelijks kwijt. Ze weten niet hoe ze dat moeten doorgeven en vinden het fijn als er standaard naar hun oordeel gevraagd wordt.³⁷

Tussentijdse aanpassing (aanvraag extra uren) is ingewikkeld

Zoals in paragraaf 2.3 al aan de orde kwam, wordt de tussentijdse aanpassing om extra uren aan te vragen dusdanig ingewikkeld gevonden dat het de moeite niet loont. Dat heeft alles te maken met het proces: eerst moet de jobcoach de cliënt vragen om extra uren aan te vragen via het wijzigingsformulier (en die wil/kan dat vaak niet, of doet het niet) en over deze aanvraag van extra uren moeten beslissers en arbeidsdeskundigen zich vervolgens buigen, waardoor de doorlooptijd lang is.

Bij voortijdige beëindiging worden uren herberekend op basis van evenredige verdeling van uren over de periode

In paragraaf 2.3 kwam ook al aan bod dat beslissers bij een voortijdige beëindiging een herberekening moeten uitvoeren van het aantal uren, uitgaande van evenredige verdeling van de uren over de gehele periode. Iedereen is het erover eens dat deze veronderstelde evenredige verdeling niet realistisch is. Zeker niet bij een baaneinde wanneer er juist extra uren zijn besteed in een poging het dreigende baaneinde af te wenden.

Knelpunten in het proces bij het einde van een jobcoachperiode

Het belangrijkste knelpunt dat betrokkenen ervaren bij het einde van een jobcoachperiode is het feit dat het véél werk is om een periode af te sluiten. Zie hoofdstuk 5 voor alle formulieren die hiervoor nodig zijn. Bovendien moeten jobcoaches in het portaal handmatig alle weken apart afsluiten. Daar komt bij dat voor de vervolgaanvraag dezelfde vragen worden gesteld als voor de eerst aanvraag en dat er geen inhoudelijk koppeling is tussen het arbeidsdeskundig rapport van de vorige aanvraag, het verantwoordingsformulier van de vervolgaanvraag en het aanvraagformulier voor de heraanvraag.

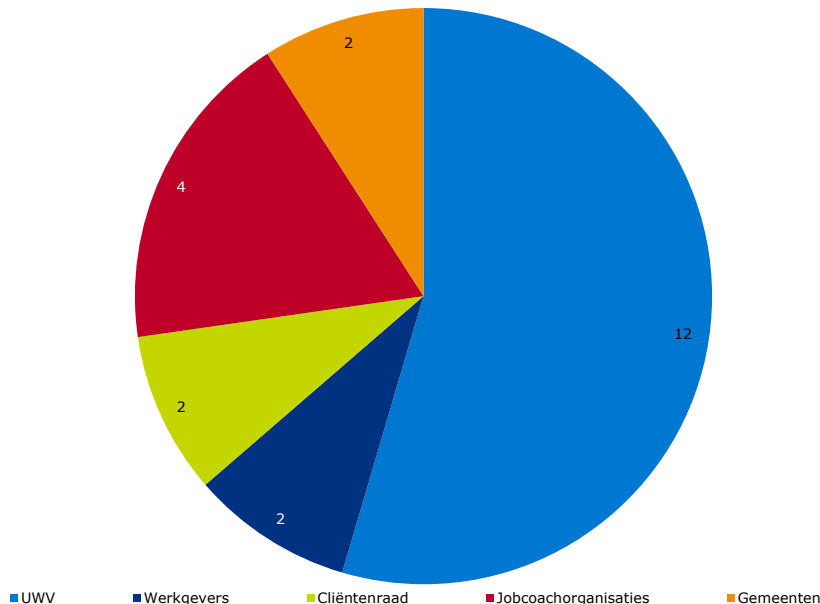
³⁶ Het zou zelfs kunnen gebeuren dat de aanvragen in verschillende regio's terechtkomen. De aanvragen voor jobcoaching worden namelijk verdeeld naar woonplaats van de cliënt, terwijl de aanvragen voor proefplaatsingen worden verdeeld naar vestigingsplaats van de werkgever. Daar is in de procesbeschrijving binnen UWV echter rekening mee gehouden. Daarin staat: 'Wanneer de werkgever en werkzoekende in verschillende regio's wonen, maar via een jobcoach, of via een re-integratiebedrijf een proefplaatsing aanvragen (of gewoon samen een dienstverband aangaan en om die reden een proefplaatsing aanvragen) wordt de aanvraag altijd eerst voorgelegd aan de eigen arbeidsdeskundige van de werkzoekende. De arbeidsdeskundige beoordeelt de aanvraag proefplaatsing, accordeert deze en handelt de noodzakelijke administratie af. Na deze beoordeling stuurt de arbeidsdeskundige het aanvraagformulier met zijn bevindingen door naar het Werkgeversservicepunt van de regio waar de werkgever is gevestigd. De adviseur werkgeversdiensten neemt contact op met de arbeidsdeskundige of procesbegeleider voor nadere afspraken over te versturen brieven, monitoring, informeren van UWV-divisie Uitkeren via een wijzigingsformulier, etc.'

³⁷ Dit knelpunt gold ten tijde van het onderzoek. Inmiddels hebben arbeidsdeskundigen toegang tot de zogenaamde signaallijst externe jobcoaching, waarmee ze signalen kunnen doorgeven aan het contract- en leveranciersmanagement.

4.3. Mogelijke oplossingen

Tijdens de versnellingskamersessie op 13 september 2022 hebben 22 personen (zie figuur 4.1) gezamenlijk nagedacht over oplossingen voor de geconstateerde knelpunten in het proces. Daarbij lag de focus op oplossingen voor knelpunten in het huidige proces. Deze worden hieronder beschreven. Mocht in de toekomst het alternatieve systeem worden geïmplementeerd dat resulteerde uit de versnellingskamersessie 3 (zie hoofdstuk 3), dan zal daarvoor een alternatief proces moeten worden ontworpen.³⁸

Figuur 4.1 Deelnemers versnellingskamersessie over het proces rond jobcoaching



Oplossingen in het proces rond het indienen van de aanvraag

Hieronder beschrijven we de oplossingen die de deelnemers aan de versnellingskamersessie opperden voor de fase rond het indienen van de aanvraag: bij de keuze voor een jobcoachorganisatie, bij het invullen van een aanvraagformulier en bij het ondertekenen van dit formulier.

Bij de keuze voor een jobcoachorganisatie

Er zou volgens de betrokkenen een website moeten komen met een overzicht van alle erkende jobcoachorganisaties en alle gecertificeerde jobcoaches, met hun expertises, specialisaties en de regio's waarin ze actief zijn. Dat maakt het proces voor de cliënt bij het zoeken naar een jobcoachorganisatie eenvoudiger. Ook voor de arbeidsdeskundige heeft dit voordelen. Jobcoachorganisaties kunnen zich op zo'n lijst profileren en kenbaar maken. Vanuit daar kan je een geschikte jobcoach vinden.

Bij het invullen van een aanvraagformulier

- Betrokkenen zouden het een goed idee vinden als de aanvraag wordt teruggebracht naar minder formulieren. Dat mensen bij wijze van spreken kunnen aanvinken 'Ik vraag een voorziening jobcoaching aan' en dat de arbeidsdeskundige (en/of jobcoach) daarna gaat onderzoeken wat diegene in de betreffende situatie nodig heeft. Het aanvraagformulier zoals we dat nu kennen (in aangepaste vorm, zie hoofdstuk 5), met alle details die daarbij horen, zou dan pas na enige tijd ingevuld moeten worden (na de onderzoeksfase uit het potentieel nieuwe systeem dat is gepresenteerd in hoofdstuk 3).
- Een snelle criteriacheck of screening (alleen checken op de absoluut noodzakelijk voorwaarden die voor de start nodig zijn) zou moeten volstaan om de beslissing af te geven dat de jobcoaching kan starten, nadat die via de simpele 'druk op de knop' is aangevraagd door de cliënt. Idealiter start volgens de betrokkenen dan de onderzoeksfase, zoals die in hoofdstuk 3 is gepresenteerd, en volgt daarna pas de uitgebreide aanvraag.
- Sommige betrokkenen zouden het logischer vinden als de arbeidsdeskundige het huidige aanvraagformulier moet invullen, maar daar is niet iedereen het over eens. Dat de arbeidsdeskundige hier een rol zou kunnen spelen, kwam ook al aan de orde in hoofdstuk 3, waar de arbeidsdeskundigen een grotere rol krijgen bij de aanvraag, tijdens de onderzoeksfase en aan het einde daarvan met het schrijven van een soort 'werkplan'.

Bij het ondertekenen het van aanvraagformulier

³⁸ Tijdens de versnellingskamersessie hebben we een poging gedaan om daarover met de groep na te denken, maar het bedenken van een proces bij een nog niet bestaand en nog niet volledig uitgewerkt nieuw systeem bleek een te grote uitdaging. Vandaar dat we daar in dit hoofdstuk geen aandacht aan kunnen besteden. In de Spilterrapportage van de versnellingskamersessie zijn de aantekeningen uit het middagdeel, waarin de poging gedaan is om een nieuw proces te bedenken, van die sessie terug te lezen. De rapportage is op te vragen bij de auteurs.

- Sinds corona is de natte handtekening niet meer verplicht. Maar dit blijkt nog niet overal de standaard te zijn en het is niet bij iedereen bekend. In veel gevallen wordt nog steeds om een natte handtekening gevraagd. Oplossing: Een digitale handtekening.
- Het knelpunt dat het aanvraagformulier er in geprinte vorm anders uitziet dan hoe het digitaal is ingevuld, wat verwarrend werkt, is een ICT-probleem. De oplossing zou volgens de betrokkenen dus ook bij ICT gezocht moeten worden, zodat deze documenten in de toekomst qua volgorde wél overeenkomen en de logica die de invuller had tijdens het invullen in stand blijft.
- Ook het gegeven dat veel jobcoaches per ongeluk een aanvraag aanmerken als definitief, door een verkeerd vinkje te zetten, is een technisch probleem waarvoor een technische oplossing in het jobcoachportaal gezocht zou moeten worden.
- Het knelpunt dat de rekentool niet functioneert in het portaal kan helaas niet technisch opgelost worden. Dat is in het verleden al geprobeerd. Een mogelijke oplossing is om af te stappen van de twee tabellen, apart voor contracten korter en langer dan twaalf maanden. Ook op inhoudelijke gronden is daar veel voor te zeggen (zie eerdere hoofdstukken). Een alternatief zou zijn dat men uren aanvraagt in plaats van regimes waarbij een ingewikkelde rekensom gemaakt moet worden afhankelijk van aantal contracturen van de cliënt, de lengte van het dienstverband, hoelang het dienstverband al duurt, etc. Zeker als het wordt gekoppeld aan het duidelijker stellen van en sturen op te behalen doelen (zie andere hoofdstukken), dan is dit volgens alle betrokkenen op inhoudelijke gronden te prefereren boven de huidige situatie. Een laagdrempeliger alternatief is om alleen een regime aan te vragen en niet in het portaal de bijbehorende uren uit te rekenen, en die pas achteraf in de beschikking te vermelden.

Oplossingen in het proces rond het beoordelen van en beslissen over de aanvraag

Hieronder presenteren we de oplossingen die de deelnemers aan de versnellingskamersessie hebben bedacht voor de fase rond het beoordelen van en beslissen over de aanvraag: bij de beoordeling van de aanvraag, bij de feedback op de aanvraag, bij het vooronderzoek door de beslisser, bij het arbeidsdeskundig onderzoek en de toetsing door de arbeidsdeskundige, bij de toetsing op de structureel functionele beperking en bij de toekenning of afwijzing van de aanvraag.

Bij de beoordeling van de aanvraag

- Volgens de deelnemers aan de versnellingskamersessie zou het helpen als arbeidsdeskundigen meer zouden vertrouwen op de expertise en ervaring van jobcoaches. Als dat gerealiseerd zou worden, zouden processen aanzienlijk versneld kunnen worden. Nu wil de arbeidsdeskundige vaak extra informatie of context krijgen, waardoor processen langer duren. Wanneer ze meer afgaan op de kennis en kunde van de jobcoach, zou dit opgelost zijn. Wellicht helpt het hiervoor als alle jobcoaches een erkende jobcoachopleiding gevolgd moeten hebben (en dat als eis in het erkenningskader komt te staan in plaats van – of in aanvulling op – de eis dat alle jobcoaches ten minste hbo-opleidingsniveau hebben).
- Het alternatieve systeem, waarin er na een eerste onderzoeksperiode een viergesprek plaatsvindt waarin jobcoach en arbeidsdeskundige samen met cliënt en werkgever vaststellen wat nodig is (zie hoofdstuk 3), zou voor de knelpunten rond de beoordeling van de aanvraag een oplossing vormen. Arbeidsdeskundigen hebben daarin namelijk een andere, grotere rol, waarin ze meer samen optrekken met de jobcoaches, ieder vanuit hun eigen expertise.
- Het knelpunt over de onderlinge communicatie tussen UWV-medewerkers zou opgelost kunnen worden door deze onderlinge interne communicatie via het cliëntinformatiesysteem³⁹ te laten lopen.
- Het knelpunt dat de looptijden van processtappen in de beoordelingsperiode niet matchen met de termijn die ervoor staat, zou opgelost kunnen worden door een langere termijn (bijvoorbeeld drie maanden in plaats van de huidige twee maanden) of door maatwerktermijnen te hanteren. Om ervoor te zorgen dat cliënten, werkgever en jobcoaches niet nog langer dan nu in onzekerheid zitten, is het dan wel noodzakelijk om dit te combineren met de snelle criteriacheck die een snelle start mogelijk maakt.

Bij de feedback op de aanvraag

Het knelpunt dat optreedt doordat de cliënt een brief ontvangt wanneer een aanvraag niet compleet is, zou opgelost kunnen worden door de cliënt een machtigingsformulier te laten tekenen, waarmee de cliënt de jobcoach machtigt om dergelijke brieven te ontvangen.

Bij het vooronderzoek door de beslisser

Het knelpunt dat jobcoaches worden gebeld door beslissers, die de cliënt helemaal niet kennen, zou opgelost kunnen worden door vaste contactmomenten in te bouwen (digitaal en/of telefonisch) tussen jobcoach, arbeidsdeskundige en/of beslisser. Dit knelpunt wordt ook tenietgedaan in het potentieel nieuwe systeem dat in hoofdstuk 3 is uitgewerkt. Daar vindt aan het eind van de onderzoeksfase immers een viergesprek plaats tussen cliënt, werkgever, jobcoach en arbeidsdeskundige, waarna de arbeidsdeskundige een en ander uitwerkt in een soort 'werkplan' en de jobcoach een 'coachingsplan' uitwerkt. Beslissers hoeven dan slechts te checken in hoeverre de doelstellingen, uren, e.d. in het coachingsplan overeenkomen met wat de arbeidsdeskundige heeft genoteerd in het 'werkplan'.

Bij het arbeidsdeskundig onderzoek voor het arbeidsdeskundig rapport en de toetsing door de arbeidsdeskundige

- Het knelpunt dat arbeidsdeskundigen soms contact opnemen met de jobcoach, terwijl beslissers dat eerder ook al hebben gedaan, wordt ook opgelost door het potentieel nieuwe systeem uit hoofdstuk 3. Een laagdrempeliger

³⁹ Op dit moment is het cliëntinformatiesysteem K3CR, maar dat wordt op termijn vervangen door een ander systeem.

alternatief zou kunnen zijn dat beslissers en arbeidsdeskundigen elkaar beter informeren, in plaats van alles aan de jobcoach te vragen. Zij zouden sneller de telefoon kunnen pakken, zodat ze elkaar meer context kunnen geven en meer als een duo gaan werken.

- Het knelpunt dat de vele communicatieschakels op zichzelf een probleem vormen door de vertragingen die ze opleveren en het informatieverlies dat ermee gepaard gaat, zou in de ogen van de betrokkenen opgelost kunnen worden via warme overdracht (dus niet alles via papier). Bijvoorbeeld via het viergesprek dat in het alternatieve systeem is ingericht, of laagdrempeliger onderling contact tussen jobcoaches, arbeidsdeskundigen, beslissers, contract- en leveranciersmanagers en bestellers.

Bij de toetsing op de structureel functionele beperking

Het knelpunt dat het proces onduidelijk is voor cliënten die geen uitkering ontvangen van UWV, of van wie om een andere reden de structureel functionele beperking nog niet vaststaat (bijvoorbeeld mensen met een ziekte-uitkering) zou volgens betrokkenen opgelost moeten worden via maatwerk. Maar daar biedt het proces eigenlijk geen ruimte voor. Dat is helemaal gericht op een snelle beschikbaarheid van een sociaal-medisch oordeel.⁴⁰ Nauwer contact tussen UWV-medewerkers over dit soort maatwerk zou een oplossing zijn en hoe daarmee om te gaan. Zodat ze met elkaar bespreken hoe ze toch tijdig kunnen zorgen voor een beslissing over een aanvraag voor dergelijke cliënten. Of dat er een oplossing komt die aansluit bij bovengenoemde oplossing: na een snelle criteriacheck kan de jobcoaching starten en pas later hoeft de uitgebreide aanvraag ingediend en beoordeeld te worden. In dit geval moet de beschikbaarheid van een recent sociaal-medische oordeel een onderdeel zijn van de snelle criteriacheck. In dat geval lost zo'n snelle check het probleem niet op.

Bij de toekenning of afwijzing van de aanvraag

- De deelnemers aan de versnellingskamersessie bevestigden nogmaals dat het bijzonder is dat er voor een systeem is gekozen waarin de jobcoach alles aanvraagt namens de cliënt, terwijl de brieven hierover vanuit UWV naar de cliënt zelf gaan. Men suggereert om de jobcoach standaard mee te nemen in de cc per e-mail of ze een kopie van de beschikking per post te sturen. Men zou het helemaal ideaal vinden als deze documenten ook in het jobcoachportaal zouden komen te staan en dat het portaal dus benut zou worden voor alle documenten en formulieren, en niet alleen de stukken die de jobcoach verstuurt aan UWV (maar ook de andere kant op).
- Het probleem dat de brieven die naar de werkgever gaan niet altijd op de juiste plek belanden (bijvoorbeeld op de hr-afdeling), zou opgelost kunnen worden door ervoor te zorgen dat de verantwoordelijke contactpersoon (de werkgever/leidinggevende of de eindverantwoordelijke binnen de organisatie) vermeld wordt in het dossier, zodat deze in de documentenstroom meegenomen wordt.

Oplossing in het proces tijdens de looptijd van de jobcoachperiode

Hieronder komen de oplossingen aan de orde die de deelnemers aan de versnellingskamersessie hebben bedacht voor de knelpunten die optreden tijdens de reguliere uitvoering van de jobcoaching, bij objectieve tussentijdse wijzigingen en bij tussentijdse wijzigingen in het benodigd aantal uren.

Oplossingen tijdens de reguliere uitvoering

- De aanwezigen bij deze versnellingskamersessie waren het erover eens dat het belangrijk is dat arbeidsdeskundigen altijd in contact staan met de jobcoach, zowel bij de start van de jobcoaching als tijdens de uitvoering. Arbeidsdeskundigen hebben immers veel kennis over de persoon en het is zonde als deze informatie niet meegenomen wordt in de uitvoering door de jobcoach. Jobcoach en arbeidsdeskundige zouden elkaar op de hoogte moeten houden, met elkaar moeten kunnen sparren, waardoor uiteindelijk het proces ook efficiënter verloopt. Een kanttekening hierbij is dat dit niet zinvol is voor UWV-kantoren die niet werken met een vaste caseload. Dan is het voor de jobcoach minder nuttig om contact te hebben met een arbeidsdeskundige, die de cliënt dan immers niet goed kent. Een aanvullende wens van de betrokkenen is daarom dat alle UWV-kantoren gaan werken met een vaste caseload.
- Unaniem vinden de betrokkenen dat er een koppeling zou moeten komen tussen de jobcochaanvraag en de loonwaardemeting, en indien van toepassing ook de beoordeling van een proefplaatsing. Het zou ideaal zijn als ze allemaal door dezelfde arbeidsdeskundige, die de cliënt goed kent, integraal worden beoordeeld. Nu staan deze aanvragen los van elkaar en worden ze vaak door verschillende arbeidsdeskundigen uitgevoerd. De aanvragen komen soms zelfs bij verschillende kantoren terecht (zie paragraaf 4.2). Het zou handiger zijn als alles vanuit werknemersperspectief verdeeld zou worden over kantoren. Kanttekening: dit heeft als nadeel dat de werkgever met verschillende kantoren te maken krijgt en dus ook met verschillende arbeidsdeskundigen voor verschillende medewerkers. Dit zou geen probleem moeten zijn, mits er een vast aanspreekpunt komt bij bijvoorbeeld het Werkgeversservicepunt.
- Ook zouden betrokkenen het op prijs stellen wanneer beslissers beter op de hoogte zouden blijven van de onderlinge afspraken tussen arbeidsdeskundige en jobcoach. Bijvoorbeeld via vaste overlegmomenten of laagdrempeliger contactmogelijkheden. Beslissers hebben er nu last van, tijdens de afsluiting van een jobcoachperiode, als ze in het logboek dingen tegenkomen die bij navraag gebaseerd blijken te zijn op een

⁴⁰ Tijdens de looptijd van dit onderzoek is er al gezorgd voor een versnelling in dit proces. Tot maart 2022 werd vrijwel altijd een verzekeringsarts betrokken op het moment dat de structureel functionele beperking nog niet in de UWV-systemen vastlag. In maart 2022 is besloten en uitdrukkelijk binnen UWV gecommuniceerd dat de arbeidsdeskundige eerst kijkt of hij op grond van informatie van andere artsen (medisch specialist of bedrijfsarts bijvoorbeeld) een structureel functionele beperking kan vaststellen. Alleen als dat niet lukt, is een verzekeringsarts nodig.

onderlinge afspraak tussen arbeidsdeskundige en jobcoach.

- Het knelpunt dat arbeidsdeskundigen hun oordeel over de jobcoach niet kwijt kunnen bij de contract- en leveranciersmanagers, zou opgelost kunnen worden door de arbeidsdeskundigen toegang te geven tot het nieuwe systeem⁴¹ waarin beslissers sinds kort hun opmerkingen kwijt kunnen over de jobcoach. Contract- en leveranciersmanagers kunnen deze inzien en gebruiken voor hun gesprekken met de jobcoachorganisaties. Arbeidsdeskundigen kunnen dit systeem nu nog niet gebruiken. Het zou goed zijn als hun ervaringen op dezelfde manier voor het contract- en leveranciersmanagement bruikbaar zouden zijn.

Bij objectieve tussentijdse wijzigingen

- Betrokkenen zijn het er unaniem over eens dat jobcoaches bij een dreigend baaneinde contact zouden moeten opnemen met de arbeidsdeskundige en in overleg bepalen of de jobcoach extra inspanningen mag leveren om te proberen de baan te behouden. Die extra uren moeten dan uiteraard wel betaald worden. Het mag niet zo zijn dat de jobcoach die niet kan declareren vanwege de veronderstelde proportionaliteit over de periode. Daarvoor zou ruimte gecreëerd moeten worden. Bij een baaneinde zou UWV altijd de daadwerkelijk gemaakte uren moeten betalen en niet de berekende uren op basis van de veronderstelling dat die uren proportioneel zijn verdeeld over de periode (zie hoofdstuk 2).
- Ook zijn alle betrokkenen het erover eens dat de UWV-systemen zodanig met elkaar gekoppeld zouden moeten worden dat het wijzigingsformulier dat een cliënt indient zowel bij de UWV-divisie Uitkeren als bij de afdeling Voorzieningen van de UWV-divisie Werkbedrijf gebruikt wordt. Zo hoeft de cliënt dus niet twee wijzigingsformulieren in te vullen.
- Sommigen zijn daarnaast van mening dat arbeidsdeskundigen namens de cliënt ook het wijzigingsformulier zouden moeten kunnen invullen, of dat de wijziging op een andere manier voor hen geregeld kan worden. Het doenvermogen van veel cliënten is namelijk onvoldoende om dit van hen te kunnen verwachten.

Bij tussentijdse wijzigingen in benodigd aantal uren

- De deelnemers aan de versnellingskamersessie zijn van mening dat een jobcoach die extra uren nodig heeft dat in onderling met de arbeidsdeskundige zou moeten kunnen regelen, zonder dat daar een heel administratief proces voor nodig is. De oplossing hiervoor zou gezocht kunnen worden in een bijstelling, zoals bij re-integratiedienstverlening wordt gebruikt (daar is het eenvoudiger). Maar dit is opnieuw veel papierwerk. N.B: de aanwezigen in deze sessie gaven aan dat het op dit moment al vrij eenvoudig zou moeten zijn om extra uren aan te vragen, namelijk als de cliënt dit via een wijzigingsformulier doorgeeft. Veel jobcoaches lijken dit niet te weten of willen de cliënt hiermee niet belasten. Het zou goed zijn als in elk geval beter bekend wordt bij jobcoaches dat op deze manier extra uren aangevraagd kunnen worden.
- Het zou ook helpen als in de toekenningsbrief duidelijker komt te staan dat er na overleg met de arbeidsdeskundige extra uren toegekend kunnen worden en hoe.
- Wat eerder is benoemd geldt ook op dit punt in het proces: beslisser en arbeidsdeskundige zouden beter contact met elkaar moeten onderhouden, ook over tussentijdse wijzigingen. Zodat de beslisser tijdens het doornemen van het logboek niet voor verrassingen komt te staan.

Oplossing in het proces rond de afronding van een jobcoachperiode en heraanvraag nieuwe periode

Hieronder komen de oplossingen aan de orde die de deelnemers aan de versnellingskamersessie hebben bedacht voor de knelpunten die optreden tijdens de afronding van een jobcoachperiode of bij de heraanvraag van een nieuwe periode.

Invullen benodigde formulieren

- Bij grotere werkgevers bestaat het knelpunt dat het beoordelingsformulier over de jobcoachperiode op een algemene plek belandt waar er niets mee wordt gedaan. Dit kan opgelost worden door de naam van de juiste contactpersoon bij de werkgever in het dossier op te nemen en UWV verantwoordelijk te maken om de beoordelingsformulieren in laten vullen door cliënt en werkgever in plaats van de jobcoach.
- Een alternatieve oplossing zou zijn om klanttevredenheid over dienstverlening anders te gaan meten. Bijvoorbeeld door beoordelingsformulieren achterwege te laten en de tevredenheidsmeting bijvoorbeeld bij een keurmerk neer te leggen. Nu wordt in beoordelingsformulieren gevraagd naar dezelfde dingen waar andere klanttevredenheidsonderzoeken (bijvoorbeeld voor het keurmerk Blik op Werk) ook naar vragen.
- Het knelpunt dat er nog geen nieuwe jobcoachperiode kan worden aangevraagd zolang de beoordelingsformulieren niet binnen zijn, waardoor de jobcoach een sanctie krijgt omdat de heraanvraag te laat is en de cliënt minder jobcoachuren krijgt toegekend, zou opgelost kunnen worden door de heraanvraag minder afhankelijk te maken van het verwerken van alle formulieren.

Bij het indienen van een heraanvraag

- De knelpunten rond het indienen van een heraanvraag zouden volgens de deelnemers aan de versnellingskamersessie het beste opgelost kunnen worden door het alternatieve systeem uit hoofdstuk 3 te introduceren. Daarin is ruimte voor een viergesprek aan het einde van een jobcoachperiode, die dient als tussenevaluatie en direct input geeft voor een eventuele heraanvraag.
- Een laagdrempeligere optie zou zijn om de verantwoordingsrapportage die jobcoaches moeten indienen ter afsluiting van een jobcoachperiode iets uit te breiden, waardoor deze meteen kan dienen als heraanvraag (zie ook hoofdstuk 5). Er zijn dan ook minder losse formulieren nodig.
- Een alternatieve oplossing die werd aangedragen voor het knelpunt dat een heraanvraag bijna hetzelfde lijkt als een

⁴¹ Op een interne SharePoint-pagina kunnen beslissers hun signalen over jobcoachorganisaties doorgeven. Dit noemt men de signalenmatrix.

nieuwe aanvraag, was om een versneld proces in te richten voor cliënten die al bekend zijn, en zeker voor heraanvragen. Nu is het proces identiek voor oorspronkelijke aanvragen en heraanvragen.

- Een andere idee was om jobcoachperiodes te verlengen, waardoor er niet ieder halfjaar, maar bijvoorbeeld ieder jaar een heraanvraag nodig is. In het alternatieve systeem uit hoofdstuk 3 wordt voorgesteld over te gaan tot maatwerkperiodes, afhankelijk van de situatie en de gestelde doelen.

5. Formulieren- en documentenstroom

In dit hoofdstuk behandelen we de verbetermogelijkheden in de formulieren- en documentenstroom. Eerst geven we in paragraaf 5.1 inzicht in de huidige formulieren- en documentenstroom. Vervolgens beschrijven we in paragraaf 5.2 de knelpunten die betrokkenen ervaren met deze formulieren- en documentenstroom. Tot slot schetsen we in paragraaf 5.3 welke aanpassingen zouden kunnen helpen om de geconstateerde knelpunten te verhelpen. Box 5.1 geeft alvast een kort overzicht van de belangrijkste inzichten uit dit hoofdstuk.

Box 5.1 Wat u in dit hoofdstuk vindt

Huidige situatie

In het proces rondom jobcoaching worden veertien documenten en formulieren gebruikt, net als zeventien brieven en meerdere ondersteunende documenten die door jobcoaches moeten worden aangeleverd als bewijs, zoals een arbeidsovereenkomst. Dit hoofdstuk zet op een rij welke formulieren en documenten alle betrokken partijen (cliënten, werkgevers, jobcoaches en verschillende groepen UWV-medewerkers) op welke momenten tijdens een jobcoachtraject moeten invullen.

Knelpunten

De knelpunten die betrokkenen ervaren met de formulieren- en documentenstroom zijn zeer verschillende van aard. Op overstijgend niveau gaat het bijvoorbeeld om de veelheid aan formulieren, wat zorgt voor vertraging en fikse bureaucratie. Daarnaast zit er enerzijds onnodige overlap tussen formulieren en ontbreekt anderzijds de overlap of verbinding waar je die wel zou verwachten. Per formulier/document worden ook op detailniveau knelpunten ervaren. In dit hoofdstuk sommen we alle geconstateerde knelpunten op, geclusterd naar de fase waarop ze betrekking hebben.

Mogelijke oplossingen

Het beperken van het aantal losse documenten is een gedeelde wens van alle betrokkenen. Sommige formulieren zouden beter samengevoegd kunnen worden, sommige worden overbodig geacht. Ook is men het erover eens dat het niet nodig is om op meerdere punten de snelheid in het proces te laten hangen van de beschikbaarheid van alle documenten en dat de meeste formulieren een stuk korter kunnen door al beschikbare informatie niet opnieuw te vragen. Ook in dit hoofdstuk komt aan de orde dat het belangrijk is dat er naar heldere en SMART geformuleerde doelen wordt gevraagd, zodat daarop gestuurd kan worden. En er is een roep om de brieven die gebruikt worden in dit proces onder de loep te nemen, zowel wat betreft de toonzetting als het aantal verschillende brieven en de inhoud van de bouwstenen.

5.1. Huidige formulieren- en documentenstroom

In deze paragraaf geven we een overzicht van de huidige formulieren- en documentenstroom die hoort bij het proces uit paragraaf 4.1. In totaal gaat het om veertien documenten en formulieren. Daarbij komen nog eens zeventien brieven en meerdere ondersteunende documenten die door jobcoaches moeten worden aangeleverd als bewijs (bijvoorbeeld een arbeidsovereenkomst).

Formulieren en documenten bij het indienen en beoordelen van de aanvraag

De tabellen B3.1a en b (in Bijlage 3) geven een overzicht van de documenten/formulieren die nodig zijn voor het indienen en beoordelen van de jobcoachaanvraag en wat daarin gevraagd wordt aan informatie. Tabel B3.1a laat zien wie welk formulier invult, daarvoor informatie verstrekt, wie het verstuurt en wie het ontvangt of er toegang toe heeft. Tabel B3.1b toont in welke fase van het proces deze documenten worden gebruikt.

Indienen aanvraag

Bij het indienen van de aanvraag zijn een (getekend) aanvraagformulier, met bijhorend matchingsformulier en coachingsplan nodig. Deze formulieren moeten jobcoaches uploaden in het jobcoachportaal (zie tabel B3.1a). Aanvullend moeten ze daarbij de arbeidsovereenkomst verstrekken. De cliënt en de werkgever moeten de jobcoach de op deze formulieren gevraagde informatie geven en ze moeten die formulieren ondertekenen. Deze formulieren worden gebruikt voor de beoordeling van de aanvraag. Bij de afsluiting van de jobcoachperiode en bij een heraanvraag worden ze opnieuw gebruikt.

Beoordelen en beslissen aanvraag

Bij het beoordelen van de aanvraag zijn de rekentool, de onderzoeksrapportage externe jobcoaching van de beslissers en het arbeidsdeskundig rapport begeleidingsnoodzaak jobcoaching nodig. Deze formulieren/documenten zijn niet alleen van belang voor de aanvraagfase, maar worden opnieuw gebruikt bij de afsluiting van een jobcoachperiode. Het bestelkantoor stuurt de inkooporder naar de jobcoachorganisatie.

Brieven

Bij deze fase horen de volgende brieven, die door de beslissers worden verstuurd aan de cliënt, met een kopie voor de werkgever en/of de jobcoach:

- Gecombineerde brief ontvangstbevestiging en verzoek om ontbrekende gegevens.
- Brief ontvangstbevestiging ontbrekende gegevens.
- Brief vertraging beslissing.
- Brief afwijzing aanvraag voorzieningen vanwege incompleetheid.
- Brief afwijzing vergoeding jobcoach.
- Brief toekenning jobcoaching bij proefplaatsing.
- Brief toekenning jobcoaching tijdens dienstverband.
- Begeleidend schrijven bij kopie beslissing of kopie brief.

Formulieren voor de uitvoeringsfase en afsluiting van de jobcoachperiode en de heraanvraag

De tabellen B3.2a en b (in Bijlage 3) geven een overzicht van de documenten/formulieren die horen bij de uitvoeringsfase van de jobcoachperiode, de afsluiting daarvan en de heraanvraag. Tabel B3.2a laat zien wie welk formulier invult, daarvoor informatie verstrekt, wie het verstuurt en wie het ontvangt of er toegang toe heeft. Tabel B3.2b toont in welke fase van het proces deze documenten worden gebruikt.

Tussentijdse wijziging

Voor tussentijdse wijzigingen tijdens een jobcoachperiode is het wijzigingsformulier nodig. De cliënt moet dit formulier digitaal invullen. Op het formulier moet de cliënt kiezen welke type wijziging hij/zij wil doorgeven:

- Wijzigingen in NAW-gegevens cliënt.
- Wijzigingen in dienstverband.
- Wijzigingen in bedrijf/werkgever.
- Wijzigingen in opleiding/stageplaats.
- Doorgeven langdurige ziekte/verlof.
- Wijzigingen in begeleidingsregime.

Afsluiting jobcoachperiode

Bij de afsluiting van een jobcoachperiode zijn de volgende documenten en formulieren nodig:

- Matchingsformulier en coachingsplan die de jobcoach heeft ingediend bij het aanvragen van de betreffende periode.
- Door werknemer getekend beoordelingsformulier.
- Door werkgever getekend beoordelingsformulier.
- Verantwoordingsrapportage.
- Getekende verantwoordingsrapportage.
- Gecumuleerd activiteitenoverzicht.
- Logboek.
- Einddeclaratie.

De jobcoach is verantwoordelijk voor het aanleveren van al deze formulieren. De cliënt en de werkgever vullen elk een beoordelingsformulier in, dat de jobcoach samen met de verantwoordingsrapportage, het gecumuleerde activiteitenoverzicht, het logboek en de einddeclaratie moet aanleveren bij UWV om de jobcoachperiode af te sluiten.

Heraanvraag

Voor een heraanvraag zijn alle documenten nodig waarmee de vorige periode is afgesloten, net als een nieuw aanvraagformulier. Voor de beoordeling en de beslissing daarvan komen opnieuw de rekentool, de onderzoeksrapportage externe jobcoaching van de beslisser en het arbeidsdeskundig rapport begeleidingsnoodzaak jobcoaching kijken.

Brieven

Bij deze fase horen de volgende brieven, die door de beslissers worden verstuurd aan de cliënt, met een kopie voor de werkgever en/of de jobcoach:

- Brief geen aanvullende vergoeding jobcoach.
- Brief bijstelling uren jobcoach.
- Brief wijziging zonder consequenties voor jobcoaching.
- Brief wijziging met consequenties voor jobcoaching.
- Brief overschakelen ander protocol jobcoach.
- Brief toekenning incidentele uren jobcoach.
- Brief voortzetting vergoeding jobcoach.
- Brief beëindiging jobcoach.
- Brief beëindiging lopende PO (persoonlijke ondersteuning, de officiële naam voor jobcoaching, zie hoofdstuk 2).

5.2. Knelpunten

Tijdens de interviews bleek dat betrokkenen aardig wat knelpunten ervaren bij het werken met de formulieren en documenten. In bijlage 3 is te zien hoe deze formulieren en documenten er momenteel uitzien. De knelpunten zijn van zeer verschillende aard: op overstijgend niveau gaat het bijvoorbeeld om de veelheid aan formulieren, waartussen enerzijds onnodige overlap zit en anderzijds overlap of verbinding ontbreekt waar je die wel zou verwachten. Maar per formulier/document worden ook op detailniveau knelpunten ervaren. Hieronder beschrijven we alle geconstateerde knelpunten, geclusterd naar de fase waarop ze betrekking hebben.

Overstijgende knelpunten

Niet alleen de veelheid aan formulieren is mensen een doorn in het oog, vooral ook de overlap en dubbeling die daarin zit, en soms juist het gebrek aan verbinding tussen formulieren waar die wenselijk is. De veelheid aan formulieren zorgt voor vertraging, doordat de volgende stap in het proces (zie hoofdstuk 4) pas kan starten als alle benodigde formulieren compleet zijn. Bovendien zorgt die veelheid aan formulieren voor een fikse bureaucratie: er gaat veel tijd in zitten om ze allemaal in te (laten) vullen en ondertekenen (jobcoaches) en te controleren (UWV).

Knelpunten met de formulieren en documenten rondom de aanvraag

Met de formulieren en documenten die horen bij het indienen en beoordelen van de aanvraag signaleren betrokkenen de volgende knelpunten:

- Het aanvraagformulier wordt 'een draak van een formulier' genoemd, met de volgende specifieke knelpunten:
 - Er zitten veel dubbelingen in de aanvraag (het aanvraagformulier met bijlagen matchingsformulier en coachingsplan): op meerdere plekken wordt min of meer hetzelfde gevraagd.
 - UWV vraagt naar informatie die het zelf voor de meeste mensen allang heeft.
 - Er wordt in het aanvraagformulier geen onderscheid gemaakt tussen UWV-uitkeringsgerechtigden over wie al veel bekend is en anderen.
 - Er wordt niet gevraagd om datgene waar het eigenlijk om gaat: wat heeft cliënt nodig in deze baan? (zie ook hoofdstuk 3).
 - De jobcoach kan geen (SMART geformuleerd) doel vermelden, dus kan de arbeidsdeskundige de aanvraag niet goed beoordelen (zie ook hoofdstuk 3).
 - Er wordt niet gevraagd naar de huidige begeleiding bij de werkgever (zonder jobcoach).
 - De jobcoach moet het geüploade aanvraagformulier printen voor een natte handtekening (zie ook hoofdstuk 4).
 - Het geprinte aanvraagformulier heeft een andere volgorde dan het digitaal ingevulde formulier, waardoor de logica ontbreekt.
 - Op iedere aanvraag moet de cliënt op vier plekken een handtekening zetten.
 - Vragen over loonwaardemeting in de aanvraag kunnen de jobcoaches niet beantwoorden (die zijn voor de arbeidsdeskundige, maar de jobcoach moet ze invullen).
 - Er wordt gevraagd om privacygevoelige informatie, die jobcoaches AVG-technisch eigenlijk helemaal niet mogen geven: *'Het zou goed zijn om een keer met de AVG-bril op naar het aanvraagproces te laten kijken.'*
 - Als er geen re-integratietraject aan voorafging bij het eigen bedrijf, dan mist de jobcoach informatie die nodig is voor de aanvraag (zie ook hoofdstuk 2).
 - Ook in het geval van een proefplaatsing wordt er een matchingsformulier gevraagd bij de start ervan, terwijl juist het doel van die proefplaatsing is om erachter te komen of er sprake is van een goede match.
- In de rekentool worden ook knelpunten gesignaleerd:
 - De rekentool bevat een vraag over het aantal dagen dat de aanvraag te laat is en de bijbehorende sanctie, maar de berekening van het aantal dagen waarop de sanctie wordt toegepast, is niet zichtbaar.
 - In de rekentool wordt gevraagd naar de lengte van de eerste arbeidsovereenkomst, ook als er sprake is van een volgende arbeidsovereenkomst. Het is niet helder waarom wordt gevraagd naar de lengte van de eerste arbeidsovereenkomst en niet naar de lengte van de huidige arbeidsovereenkomst.
- Het arbeidsdeskundig rapport volstaat volgens betrokkenen niet:
 - Het zou in een arbeidsdeskundig rapport moeten gaan om wat iemand nodig heeft, het doel van de coaching en de toekomstverwachtingen. Dat kunnen arbeidsdeskundigen nu moeilijk kwijt in het format. In plaats daarvan zitten er veel vragen in, met ook nog eens veel herhaling, die niet echt de kern raken van waar het om zou moeten gaan.
 - Doordat het arbeidsdeskundig rapport naar de cliënt wordt gestuurd en niet naar de jobcoach, ziet de jobcoach dit rapport vaak niet. In elk geval valt het arbeidsdeskundigen op dat jobcoaches in hun verantwoordingsrapportage en/of heraanvraag zelden of nooit refereren aan de visie van de arbeidsdeskundige die in het arbeidsdeskundig rapport staat.

Knelpunten met de formulieren en documenten in de uitvoeringsfase

- Cliënten vinden het wijzigingsformulier dat ze moeten invullen als er iets in hun persoonlijke situatie of werk is veranderd of als er meer uren coaching nodig zijn, erg ingewikkeld (zie De Graaf-Zijl & Dumhs, 2022).
- Jobcoaches zien af van het aanvragen van extra uren, omdat het zo ingewikkeld is om dat voor elkaar te krijgen: de extra uren wegen niet op tegen de inspanning die nodig is om dit te bewerkstelligen.

Knelpunten met de formulieren en documenten bij de afsluiting van de jobcoachperiode en de heraanvraag

Met de formulieren en documenten die horen bij de afsluiting van de jobcoachperiode en de heraanvraag signaleren betrokkenen ook veel knelpunten. We geven ze weer per soort.

- Met de verantwoordingsrapportage:
 - Er wordt niet gevraagd naar het behalen van doelen.
 - De verantwoordingsrapportage bevat een vraag over het gelijk blijven van het regime. Dat is enerzijds onduidelijk: het is niet helder of hier wordt bedoeld op het gelijk blijven van het regime (en in veel gevallen dus een lager aantal uren) of het gelijk blijven van het aantal benodigde uren. Bovendien wordt deze vraag aan jobcoaches ook in de nieuwe aanvraag gesteld. Waarom dan ook in de verantwoordingsrapportage? Dat is twee keer hetzelfde uitvragen en dus onnodig.
 - Er is geen link tussen de verantwoordingsrapportage waarmee de ene periode wordt afgesloten en het (her)aanvraagformulier waarmee de volgende periode wordt aangevraagd, terwijl het wel heel logisch zou zijn als beide aan elkaar gekoppeld zijn.
 - De verantwoordingsrapportage moet na het aanmaken geprint, handmatig ondertekend en gescand worden. Ze kan niet digitaal ondertekend worden. Zonde van papier, printer, toner en de tijd die dit allemaal kost, vinden betrokkenen.
- Met de beoordelingsformulieren:
 - Het kost de jobcoaches veel tijd (die ze niet kunnen declareren) om elk halfjaar weer ervoor te zorgen dat cliënt en werkgever het beoordelingsformulier invullen. Maar als het niet gebeurt, kan er geen nieuwe jobcoachperiode aangevraagd worden.
 - De cliënt en de werkgever moeten het formulier met hun antwoorden aan de jobcoach sturen, die het vervolgens moet uploaden in het jobcoachportaal. Dat maakt het ingewikkeld, zeker voor cliënten, om kritische opmerkingen te plaatsen over de jobcoach.
 - In het beoordelingsformulier voor de werknemer wordt gevraagd 'Heeft u het naar uw zin op uw werk?' Jobcoaches vragen zich af hoeveel dit zegt over de geboden ondersteuning. Er wordt bijvoorbeeld gevraagd: 'Wilt u een gesprek met een arbeidsdeskundige van het UWV over de begeleiding van de jobcoach?' Het vergt veel lef van de kandidaat om dit ook daadwerkelijk aan te kruisen, zeker als de jobcoach ernaast zit op het moment dat hij dit invult.
 - In het beoordelingsformulier voor de werkgever wordt gevraagd of de werknemer tijdens de laatste begeleidingsperiode aaneengesloten vier weken of langer ziek is geweest. Dit zegt niets over de geboden begeleiding.
- Met het logboek:
 - Het kost jobcoaches erg veel tijd om het logboek in te vullen (zie ook hoofdstuk 3).
 - Het logboek bevat niet de informatie die de arbeidsdeskundige nodig heeft. Het logboek bevat heel veel detailinformatie op uurbasis. Informatie op hoofdlijnen zou voor de arbeidsdeskundige veel nuttiger zijn (zie ook hoofdstuk 3).
 - Beslissers moeten het logboek controleren om te zien of er geen uren zijn besteed aan taken die niet passen bij het jobcoachprotocol. Maar het is voor hen vaak niet duidelijk wat ze wel en wat ze niet mogen goedkeuren. Als ze zaken zien waarover ze twijfelen, leggen ze die voor aan de arbeidsdeskundige die in negen van de tien gevallen alsnog akkoord gaat (zie ook hoofdstuk 3).

Knelpunten met de brieven

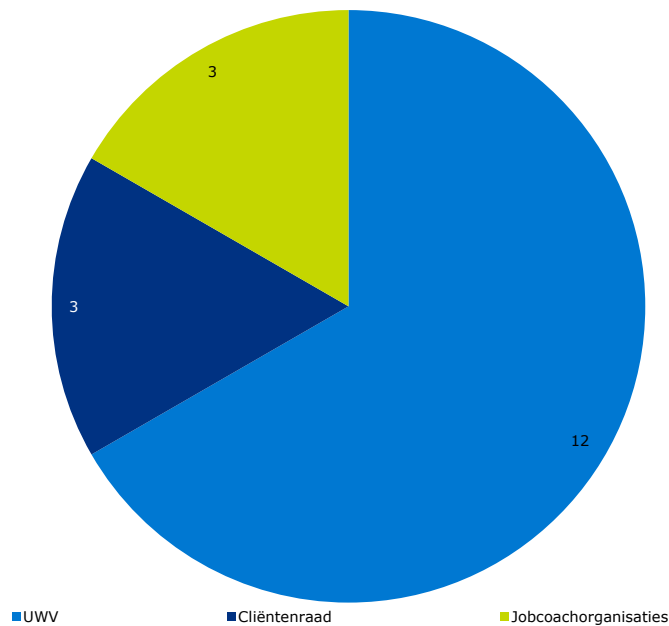
- Brieven gaan naar de cliënt, maar ze zijn qua toonzetting zo zakelijk alsof ze gericht zijn aan de jobcoachorganisatie. Cliënten begrijpen de brieven niet en raken ervan overstuur.
- Beslissers kunnen voor de brieven die ze moeten versturen aan de cliënt gebruikmaken van dertien standaardbrieven, die in een zogenaamd brievenboek staan. In de praktijk gebruiken de meeste beslissers er maar drie (sommige gebruiken er wel meer) en passen die aan voor de situatie waarvoor ze hem gebruiken. Welke drie, dat verschilt per beslisser (vooral bij afwijkingen). De beslissers zouden het fijn vinden als er minder brieven zouden zijn en dat duidelijker zou worden welke je waarvoor moet gebruiken.
- De inhoud van sommige van de standaardbrieven die beslissers kunnen gebruiken, klopt niet. In een van de brieven staat bijvoorbeeld 'We sturen uw aanvraag door naar de gemeente', maar dat doet UWV helemaal niet. Dan moet de beslisser de tegenwoordigheid van geest hebben om dat eruit te halen, wat foutgevoelig is.
- In de brieven kunnen beslissers bouwstenen aanklikken. Die voldoen niet, volgens de beslissers. Er zijn bijvoorbeeld maar twee opties om uit te kiezen voor een afwijking van het aangevraagd aantal uren: (1) te laat en (2) lichter regime. In de praktijk kunnen er nog veel meer redenen zijn. Uren kunnen om allerlei redenen afwijken van wat is aangevraagd. Soms ligt de oorzaak zelfs in het portaal, waar de jobcoach niet kan aanvragen conform het protocol (zie hoofdstuk 4). In het protocol staat dat elke afwijzing van de aangevraagde uren per brief moet worden toegelicht.

5.3. Mogelijke oplossingen

Tijdens de versnellingskamersessie op 26 september 2022 hebben achttien personen (zie figuur 5.1) gezamenlijk nagedacht over oplossingen voor de geconstateerde knelpunten in het proces. Werkgevers, het ministerie van Sociale

Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en gemeenten waren niet aanwezig bij deze versnellingskamer, omdat zij in de praktijk weinig tot niets te maken hebben met de formulieren en documenten van UWV voor jobcoaching.⁴²

Figuur 5.1 Deelnemers versnellingskamersessie over het de formulieren- en documentenstroom



Formulieren en documenten rondom de aanvraag

Hieronder beschrijven we de oplossingen die de deelnemers aan de versnellingskamersessie hebben aangedragen voor de volgende formulieren en documenten rond het indienen van de aanvraag: aanvraagformulier, matchingsformulier en coachingsplan; rekentool; onderzoeksrapportage externe jobcoach en arbeidsdeskundig rapport begeleidingsnoodzaak aanvraag jobcoach (zie bijlage 3 voor de huidige documenten).

Aanvraagformulier, matchingsformulier en coachingsplan (ingevuld door jobcoach)

- De meningen zijn verdeeld over de vraag wie deze formulieren eigenlijk zou moeten invullen. De arbeidsdeskundigen vinden dat dit eigenlijk hun taak is, omdat de jobcoach in veel gevallen de cliënt nog niet kent (bij de eerste aanvraag), terwijl er wel veel kennis over de cliënt en de baan nodig is om het aanvraagformulier in te vullen. Een andere optie is dat de jobcoach het blijft invullen, maar dan moet wel explicieter op het formulier komen te staan dat de jobcoach het samen met de cliënt invult. Niet voor niets bevat het alternatieve systeem dat in hoofdstuk 3 is uitgewerkt een formulier voor de arbeidsdeskundige (een soort van 'werkplan') én een formulier voor de jobcoach (een 'coachingsplan'), die beiden na een viergesprek aan het eind van een onderzoeksfase invullen. Op dat moment is namelijk pas voor alle partijen duidelijk wat de cliënt nodig heeft op de betreffende werkplek.
- Er zou beter één aanvraagformulier kunnen zijn in plaats van een aanvraagformulier met twee bijlagen (het matchingsformulier en het coachingsplan), want nu zitten er dubbelingen in deze drie bij elkaar horen formulieren. Bijkomend voordeel: de cliënt hoeft ook niet meer vier handtekeningen te zetten op één aanvraag.
- Verbeteropties per vraag op het aanvraagformulier:
 - Punt 1 gegevens werknemer. Betrokkenen zouden graag zien dat dit wordt geautomatiseerd voor mensen die al bekend zijn bij UWV.
 - Punt 2 gegevens werkgever. Betrokkenen zouden graag zien dat dit deels wordt geautomatiseerd en dat de standplaats wordt toegevoegd. Vaak is er namelijk een verschil tussen de formele werkgever en de eigenlijke plaats waar iemand werkt (inlener/detacheerder). Een arbeidsdeskundige wil graag weten waar hij of zij de cliënt kan bezoeken, waar iemand echt werkt en wie de formele werkgever is. Soms ook wil je bij werkgevers met meerdere standplaatsen weten bij welke vestiging iemand werkt. Dus bijvoorbeeld HEMA, standplaats Den Haag, locatie Grote Marktstraat. Ook de contactpersoon is belangrijk. Eigenlijk moet het gaan zoals er bij de loondispensatie wordt geregistreerd. Alleen is daar de inlener nog niet genoemd wanneer het gaat om een uitzend- of detachingscontract. Die moet dus nog worden toegevoegd.
 - De vragen 2.8 en 2.9 zouden kunnen vervallen. Deze worden overbodig gevonden. Dit betreft de vragen 'Is er meer dan 1 werknemer in dienst die wordt begeleid door een jobcoach?' en 'Door welke jobcoachorganisatie worden zij begeleid?' Zeker bij grotere werkgevers is deze vraag bijna niet te beantwoorden en al helemaal niet door een jobcoach. En men vraagt zich af waarom de gevraagde informatie relevant is voor de aanvraag jobcoaching voor de betreffende cliënt. UWV zou deze informatie bovendien uit de eigen systemen moeten kunnen halen.
 - Vraag 3 gegevens jobcoach. Betrokkenen zouden graag zien dat dit deels wordt geautomatiseerd. De gegevens

⁴² De werkgevers moeten alleen aan het einde van iedere periode een beoordelingsformulier invullen en tijdig het arbeidscontract aanleveren.

van de jobcoachorganisatie zijn al bekend bij UWV.

- Vraag 4 arbeidscontract. 'Stuur een kopie van het arbeidscontract of de proefplaatsingsovereenkomst mee.' Dat aan de jobcoach wordt gevraagd om deze kopie bij de aanvraag aan te leveren via het portaal zorgt voor vertragingen in het proces, omdat de jobcoach hiervoor afhankelijk is van de werkgever. Men vraagt zich af of UWV dit niet op een andere manier kan achterhalen. UWV registreert toch dienstverbanden op basis van informatie die werkgevers bij UWV aanleveren?
 - Vraag 4.4 geschatte brutoloonwaarde. Deze vraag kan volgens alle betrokkenen komen te vervallen. Het is niet logisch dat de cliënt en/of de jobcoach de loonwaarde moeten schatten. De loonwaarde kan alleen met zekerheid worden bepaald door een loonwaardemeting en die moet worden uitgevoerd door een arbeidsdeskundige. In plaats van deze vraag te stellen in dit formulier zou UWV ervoor moeten zorgen dat er in het eigen systeem wordt nagegaan of er een loonwaardemeting is uitgevoerd en wat daaruit komt. Hoe dan ook is iedereen het erover eens dat deze vraag niet thuishoort op het aanvraagformulier zolang het formulier wordt ingevuld door de jobcoach (samen met de cliënt) op het moment dat iemand nog moet starten in een baan.
 - Vraag 5 begeleidingsbehoefte (= voorstel regime). Op het moment dat het aanvraagformulier moet worden ingevuld, is het nog erg lastig om de begeleidingsintensiteit in te schatten. Helemaal aan de start van een baan is nog niet duidelijk wat iemand in de betreffende baan precies nodig heeft. Jobcoaches kruisen daarom vaak intensiteit 'midden' aan, terwijl ze helemaal niet zeker weten of ze misschien meer of minder nodig hebben. Dit is de reden waarom in het alternatieve systeem uit hoofdstuk 3 een onderzoeksfase is ingebouwd, waarvoor een laagdrempelige aanvraag volstaat. Pas na die onderzoeksfase volgen de vragen die in het huidige systeem al bij de allereerste aanvraag moeten worden ingevuld, over bijvoorbeeld de doelen.
 - Vraag 6 urenbudget. Waarom moet de jobcoach (plus de cliënt) dit invullen? Het is een vast rekensommetje, waarvan bekend is dat datgene wat er in het portaal uitrolt in sommige gevallen niet klopt (zie de knelpunten in paragraaf 5.2). Deze vraag zou geschrapt kunnen worden. Tenzij de sterke wens van alle betrokkenen uitkomt: dat er gewoon de uren aangevraagd kunnen worden die men nodig denkt te hebben om een doel te bereiken in plaats van regimes die een percentage zijn van het aantal contracturen van de cliënt en waar een vaste afbouw in zit (zie hoofdstukken 2 en 3).
 - Punt 7 ondertekening. Hierbij is de sterke wens dat het mogelijk wordt/blijft om digitaal te ondertekenen en dat men niet meer hoeft te printen om een natte handtekening te zetten en daarna weer te uploaden.
 - Punt 8 machtiging. Het is lastig om als cliënt te overzien waarvoor je tekent. Dit is wat er wordt gevraagd: 'Ik machtig het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) om de vergoeding voor de jobcoach rechtstreeks te betalen aan de jobcoachorganisatie (genoemd bij vraag 3.1).' Hierbij zou UWV meer uitleg kunnen geven aan cliënten, waarom zo'n machtiging nodig is, en wat het alternatief is.
- Bijlage 1 Matchingsformulier vraagt om dusdanig veel herhaling dat jobcoaches afhaken bij het invullen en arbeidsdeskundigen het formulier niet helemaal doorlezen. Jobcoaches en arbeidsdeskundigen zijn het erover eens dat ze liever een samenhangend verhaal zien dan al die verschillende kopjes die ingevuld moeten worden. Daarnaast wordt het matchingsformulier vaak opgesteld door de jobcoach met ondersteuning van de arbeidsdeskundige, omdat de jobcoach de cliënt aan de start nog niet zo goed kent. De beslisser gebruikt het matchingsformulier in de onderzoeksrapportage voor de arbeidsdeskundige. Dit betekent dus eigenlijk dat de arbeidsdeskundige in zo'n geval zijn eigen werk aan het controleren is.
- Verbeteropties per vraag op het matchingsformulier:
- Vraag 2: matching van de werknemer en de functie. Dit veronderstelt heel veel kennis over de cliënt en de specifieke arbeidsplaats. Op het moment dat dit formulier in de huidige werkwijze ingevuld moet worden, weet de jobcoach dit in de meeste gevallen helemaal nog niet. Die heeft dan de arbeidsdeskundige nodig (zie hierboven). Bovendien ligt de focus nu te veel op de match zelf, die héél gedetailleerd wordt uitgevraagd, en te weinig op de competenties die de cliënt moet ontwikkelen op de werkplek. Liever zou men zien dat er een algemene beschrijving wordt gegeven van de match en dat in aanvulling daarop wordt gevraagd naar het gat tussen die benodigde en beschikbare competenties, en dat die dan worden gekoppeld aan de coachingsdoelen.
 - Vraag 3: coachingsdoelen 'Geef aan wat de drie belangrijkste coachingsdoelen zijn'. Zoals ook al in eerdere hoofdstukken aan de orde kwam, is deze vraag alle betrokkenen een doorn in het oog. Men kan hier geen specifieke doelen voor de betreffende cliënt in deze specifieke situatie kwijt, maar moet kiezen uit voorgeprogrammeerde doelen die geen doelen zijn. *'Weg met doelen die geen doelen zijn, waar je uit moet kiezen. Maak hier een open veld van waarin je echt de doelen kan opschrijven. UWV moet dit echt anders gaan doen.'*
- Bijlage 2, Coachingsplan, vraag 1 per doel: de coachingsactiviteiten. Ook hier zouden alle betrokkenen het fijn vinden als UWV afstapt van de voorgeprogrammeerde keuzes en in plaats daarvan per (op maat vastgesteld) doel zou vragen hoe men dit grofweg denkt te bereiken.

Rekentool (ingevuld door beslisser)

Voor de rekentool (zie bijlage 3 voor de huidige tool) zijn de volgende oplossingen aangedragen om de geconstateerde knelpunten op te lossen:

- De algemene gegevens over cliënt en werkgever, de ontvangstdatum, het type arbeidsovereenkomst, de omvang van het dienstverband zouden allemaal geautomatiseerd kunnen worden gegenereerd nadat de beslisser het aanvraagnummer heeft ingevuld. Dit moet immers al in de UWV-systemen staan nadat een aanvraag is binnengekomen. Waarom zou de beslisser dit allemaal nogmaals handmatig moeten invullen (met risico op fouten)?

- De vraag bij type arbeidsovereenkomst moet vermoedelijk gaan over de huidige arbeidsovereenkomst. Dat zou duidelijker moeten worden, om misverstanden te voorkomen.
- Voeg bij een ontkennend antwoord op de vraag "Tijdig ontvangen" de vraag toe of er een goede reden is waarom de aanvraag te laat is ingediend (zodat in die gevallen geen sanctie wordt toegekend).
- Zorg dat de berekening van de sanctie voor te laat ingediende jobcoachaansvragen voor proefplaatsingen op dezelfde manier verloopt als voor arbeidsovereenkomsten en dat het aantal dagen waarop de sanctie betrekking heeft duidelijk wordt aangegeven.
- Zolang er twee tabellen zijn in het jobcoachprotocol (voor korter dan twaalf maanden en langer dan twaalf maanden): zorg ervoor dat de rekentool goed kan omgaan met bijzondere sequenties van arbeidscontracten (bijvoorbeeld eerst een proefplaatsing van twee maanden, dan een contract voor acht maanden en daarna een voor dertien maanden) en met periodes die niet synchroon lopen met de lengte van het dienstverband.
- Geen aparte invulvelden voor proefplaatsingen, arbeidsovereenkomsten van meer dan twaalf maanden en korter dan twaalf maanden. Zorg dat dit automatisch wordt gegenereerd, nadat het type arbeidsovereenkomst en het begeleidingsregime zijn ingevuld.

Onderzoeksrapportage externe jobcoach (opgesteld door beslisser)

- Het zou goed zijn als er alleen een onderzoeksrapportage van de beslisser nodig zou zijn als er geen arbeidsdeskundig rapport is (dus bij de derde tot en met de vijfde aanvraagperiode). Bij de overige aanvragen kan de onderzoeksrapportage van de beslisser komen te vervallen.
- Zorg dat het een echte onderzoeksrapportage wordt en dat de beslisser echt een onderzoek doet (en niet alleen maar kopieert en plakt uit andere documenten).
- Als UWV overgaat op het alternatieve systeem uit hoofdstuk 3, dan worden de vaste periodes vervangen door maatwerkperiodes. Daarbij sluit de arbeidsdeskundige elke periode af met een viergesprek, waarin hij/zij samen met cliënt, jobcoach en werkgever terugblijkt en vooruitkijkt. De arbeidsdeskundige is dan in alle periodes betrokken zodat er helemaal geen aparte onderzoeksrapportage van een beslisser meer nodig is.
- Algemene cliëntgegevens en gegevens over het dienstverband: deze zouden geautomatiseerd kunnen worden gegenereerd nadat de beslisser het aanvraagnummer heeft ingevuld.
- Gegevens van de aanvraag: voeg bij de vraag over een te laat ingediende aanvraag een vraag toe of daar een goede reden voor is.
- Aandachtspunten bij het arbeidsdeskundig onderzoek: voeg hieraan een vraag toe over de loonwaarde van de cliënt. Deze verdwijnt volgens het alternatieve systeem immers uit het aanvraagformulier, omdat het niet aan de jobcoach is om dat in te vullen.

Arbeidsdeskundig rapport begeleidingsnoodzaak aanvraag jobcoach (ingevuld door arbeidsdeskundige)

- Zorg ervoor dat er op het formulier expliciet wordt gevraagd om SMART geformuleerde coachingsdoelen, waardoor de arbeidsdeskundige er echt zijn visie in kwijt kan: wat zijn de langetermijndoelen voor deze cliënt en aan welke (afgeleide) doelen gaat de jobcoach de komende periode met de cliënt aan de slag? Het zou helpen als dit ook al in het coachingsplan (bij de aanvraag) aan de jobcoach gevraagd zou worden en dat de arbeidsdeskundige zijn visie kan geven op de doelen die de jobcoach heeft gesteld.
- Zorg voor minder herhaling in het formulier. De vele losse vragen zorgen voor herhaling in de antwoorden, terwijl je liever één samenhangend verhaal wilt zien.
- Vraag 'Zijn de juiste knelpunten in werk en werkomgeving bekend?' in plaats van sec te vragen naar welke onderzoeksactiviteiten de arbeidsdeskundige heeft uitgevoerd. Je bent op zoek naar het antwoord op die vraag en de arbeidsdeskundige kan het antwoord onderbouwen met de conclusies van de door hem uitgevoerde onderzoeksactiviteiten.
- Zorg ervoor dat er altijd een werkplekonderzoek is gedaan en dat in het arbeidsdeskundig rapport de link wordt gelegd met de conclusies daarvan.
- Gegevens uit de aanvraag: de kop van dit blok is verkeerd. Het gaat om het oordeel van de arbeidsdeskundige over het begeleidingsplan van de jobcoach voor de cliënt. Waar lopen werknemer en werkgever in de praktijk tegenaan? Hoe gaat de jobcoach daaraan werken? Vindt de arbeidsdeskundige dat dit de juiste manier is?
- Begeleidingsnoodzaak: 3.3 en 3.4 samenvoegen. De huidige vraagstelling nodigt uit tot kort door de bocht formuleren. Dat is jammer, niet de bedoeling.
- Toekomst: dit zou een samenvattend verhaal moeten zijn van de langetermijndoelen en hoe daar op korte termijn aan gewerkt gaat worden. Namelijk de visie van de arbeidsdeskundige op datgene wat de jobcoach heeft aangegeven in de aanvraag.
- Voeg een vraag toe over SFB-status/recent sociaal-medisch oordeel.

Formulieren en documenten in de uitvoeringsfase

Tijdens de uitvoeringsfase is het wijzigingsformulier het enige relevante formulier. Daarover hadden de aanwezigen bij de versnellingskamersessie de volgende opmerkingen.

Wijzigingsformulier (ingevuld door cliënt)

- De aanwezigen zijn het erover eens dat het wijzigingsformulier eenvoudiger zou moeten worden, zodat het laagdrempelig genoeg is voor cliënten om het zelfstandig in te vullen.
- Ook zijn alle betrokkenen het erover eens dat het voor cliënten zou moeten volstaan om één wijzigingsformulier in te vullen, waarna UWV ervoor zorgt dat dit formulier op alle relevante plekken in de organisatie terecht komt.

Formulieren en documenten bij de afsluiting van de jobcoachperiode en de heraanvraag

Alle aanwezigen bij de versnellingskamersessie spraken een sterke voorkeur uit voor één document, waarin een evaluatieverslag voor de afgelopen periode en een nieuw coachingsplan voor de komende periode samen worden beschreven, liefst voortvloeiend uit een evaluatiegesprek tussen cliënt, werkgever, jobcoach en arbeidsdeskundige (in plaats van de huidige evaluatie op papier en conform het alternatieve systeem voor kwaliteits- en risicobeheersing, zie hoofdstuk 3). Dit is een grote aanpassing ten opzichte van de huidige situatie, waarin er voor de afsluiting van de jobcoachperiode zes documenten nodig zijn (verantwoordingsrapportage, beoordelingsformulier van werknemer én werkgever, logboek, gecumuleerd activiteitenoverzicht en declaratieformulier) plus de documenten voor een eventuele nieuwe aanvraag (aanvraagformulier met bijlagen matchingsformulier en coachingsplan). Wanneer alles in één document zou komen, dan is het ook logischer om de link te leggen tussen de behaalde doelen uit de vorige periode en de nieuwe doelen voor de komende periode. Ook wanneer er niet voor een overgang naar één document gekozen wordt, vinden de betrokkenen het belangrijk dat er op de formulieren ter afsluiting van de vorige periode aandacht komt voor behaalde en niet-behaalde doelen, en dat in de heraanvraag daarmee de link gelegd móet worden.

Voor het geval er (voorlopig) nog met de bestaande afzonderlijk formulieren gewerkt blijft worden, hebben we ook per formulier de verbetermogelijkheden besproken, die hieronder de revue passeren.

Verantwoordingsrapportage (ingevuld door jobcoach)

De focus moet komen te liggen op de vraag of de doelen zijn bereikt, met een uitleg hoe die zijn bereikt en/of waarom bepaalde doelen niet zijn bereikt.

Beoordelingsformulieren

De discussie rondom de beoordeling ondersteuning jobcoach werkgever en beoordeling ondersteuning jobcoach werknemer ging voornamelijk om de volgende zaken:

- Het woord 'beoordeling' zou moeten worden veranderd in het woord 'evaluatie'.
- UWV moet aan de werkgever vragen om deze formulieren in te vullen, in plaats van aan de jobcoach, om sociaal wenselijke antwoorden te voorkomen.
- Deze formulieren moeten niet meer verplicht zijn om de jobcoachperiode af te kunnen sluiten.

Logboek

De meningen over het logboek, en of er wel of niet per uur moet worden verantwoord, waren verdeeld. De jobcoaches vinden dat dit veel administratieve lasten met zich meebrengt, terwijl sommige arbeidsdeskundigen het fijn vinden om het logboek te gebruiken om een beter beeld te krijgen van de situatie van de cliënt. Een kanttekening hierbij is wel dat de meningen onder de arbeidsdeskundigen verdeeld zijn en dat het logboek in principe niet primair voor hen is bedoeld (maar voor de controle of de uitgevoerde activiteiten zijn toegestaan volgens het jobcoachprotocol, zie hoofdstuk 3). Gewenste aanpassingen aan het logboek die worden genoemd zijn:

- Meer op hoofdlijnen de uitgevoerde activiteiten beschrijven in plaats van per uur en een koppeling aanbrengen met de coachingsdoelen.
- Blijf aandacht houden voor de complicaties die zich voordoen (privé of op de werkvloer).
- Het logboek moet een weergave zijn van de werkelijkheid en niet een lijst van 'omgekatte' activiteiten om te voldoen aan het jobcoachprotocol en zo de uren vergoed te krijgen.

Gecumuleerd activiteitenoverzicht

Het doel van dit formulier is niet duidelijk; het heeft in de ogen van alle aanwezigen weinig toegevoegde waarde. Het is een soort samenvatting van het logboek, die geautomatiseerd wordt gevuld vanuit het logboek. Dit formulier zou eventueel kunnen volstaan als alternatief voor het veel te gedetailleerde logboek, mits het meer een verhalend geheel wordt waarin de jobcoach kort en bondig verslag doet van hoe de afgelopen periode is verlopen. Dus in de trant van: Als jobcoach heb ik de afgelopen periode (xx) uur besteed aan (...) en (...) activiteiten op (...) en (...) manier met als doel (...) en als resultaat (...).

Declaratieformulier

Dit formulier wordt nu al geautomatiseerd gegenereerd aan de hand van wat men invult in het logboek. Het nut van het declaratieformulier was voor velen onduidelijk, want het wordt niet gebruikt als factuur. Wellicht kan dit formulier dus sowieso vervallen.

Brieven

- Beperk het aantal brieven in het brievenboek tot een overzichtelijk aantal, en zorg dat ze flexibel aangepast kunnen worden aan de situatie waarvoor de beslissers de brieven gaan gebruiken. Zorg ervoor dat duidelijker dan nu wordt welke brief je waarvoor kunt gebruiken. En zorg ervoor dat de brieven geen onjuistheden bevatten.
- Kijk bij elk brief naar de toonzetting, in de wetenschap dat ze naar de cliënt gestuurd worden. Zorg voor aparte brieven met een meer zakelijke inhoud die naar de jobcoach gaan.
- Kijk naar de bouwstenen: zijn ze volledig, kloppen ze allemaal?

6. Harmonisatie UWV–gemeenten

In dit hoofdstuk bespreken we de verbetermogelijkheden in de harmonisatie op het gebied van jobcoaching bij UWV en gemeenten. Eerst geven we in paragraaf 6.1 inzicht in de huidige situatie, waarin er tussen gemeenten onderling en tussen UWV en gemeenten nauwelijks afspraken zijn over het harmoniseren van definities of werkwijzen bij jobcoaching. Vervolgens beschrijven we in paragraaf 6.2 de knelpunten die betrokkenen ervaren door dit gebrek aan harmonisatie. In paragraaf 6.3 laten we zien welke harmonisatieoplossingen zouden kunnen bieden om de geconstateerde knelpunten te reduceren. Box 6.1 geeft alvast een kort overzicht van de belangrijkste inzichten uit dit hoofdstuk.

Box 6.1 Wat u in dit hoofdstuk vindt

Huidige situatie

UWV en gemeenten zijn samen verantwoordelijk voor het verstrekken van jobcoaching aan mensen met een beperking. UWV verstrekt jobcoaching aan alle werkenden met een structureel functionele beperking die behoefte hebben aan dergelijke ondersteuning, mits zij niet onder de verantwoordelijkheid van de gemeente (Participatiewet) vallen. Voor de cliënten die onder de bevoegdheid van de gemeenten vallen, kan de gemeente zelf de eisen aan de looptijd, intensiteit en doelgroep van de jobcoach invullen. De G4 (Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht) hebben afgesproken om allemaal op dezelfde manier te werken, wat deels overeenkomt met de werkwijze van UWV. Er zijn ook enkele andere gemeenten die de erkenning van UWV volgen: zij werken alleen met jobcoachorganisaties die door UWV zijn erkend. Andere gemeenten doen het elk op hun eigen manier.

Knelpunten

De huidige situatie leidt tot forse verschillen in de toekenning van jobcoaching, in de eisen die worden gesteld aan de kwaliteit van de jobcoach en de invulling van de jobcoaching. Ook de vergoeding voor de jobcoach en de wijze van verantwoording verschillen. Een systematisch overzicht ontbreekt, maar uit onze interviews blijkt dat cliënten(organisaties), werkgevers en jobcoaches veel last hebben van deze verschillen. Bij deze partijen is grote behoefte aan harmonisatie. Het liefst zouden zijn zien dat er één regeling komt voor iedereen. Omdat er ook tussenoplossingen mogelijk zijn (harmonisatie op onderdelen), hebben we met alle betrokken partijen nagedacht over de punten waarop harmonisatie het meest gewenst is.

Mogelijke oplossingen

Bovenaan de wensenlijst om te harmoniseren staat het toepassen van dezelfde certificering, opleidingseisen en eisen aan vakmanschap voor jobcoaches en hun organisaties. Verder zou men het zeer toejuichen wanneer alle partijen dezelfde methode zouden gebruiken om begeleidingsomvang (uren, intensiteit) vast te stellen en dezelfde insluitings- en uitsluitingsgronden voor het in aanmerking komen van jobcoaching. Ook andere harmonisatiegronden worden genoemd. In de kern zou een substantieel deel van de betrokkenen het liefst zien dat jobcoaching één product wordt waarbij alles wordt gelijkgetrokken tussen UWV en gemeenten, zodat alle burgers dezelfde rechten krijgen, ongeacht onder welke regeling/wet ze vallen en het ook voor jobcoaches en werkgevers duidelijk wordt wat verwacht kan worden als er jobcoaching wordt gevraagd. Een noodzakelijke voorwaarde om dit te realiseren is het gelijktrekken van de middelen/budgetten.

6.1. Huidige situatie

Momenteel verstrekt UWV jobcoaching aan alle werkenden met een structureel functionele beperking die behoefte hebben aan dergelijke ondersteuning, mits zij niet onder de verantwoordelijkheid van de gemeente (Participatiewet) vallen. Tot 2015 was UWV verantwoordelijk voor het verstrekken van jobcoaching aan alle werkenden met een structureel functionele beperking. Sinds de invoering van de Participatiewet in 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor (uitkerings)verstrekking, re-integratie en jobcoaching van mensen die onder deze Participatiewet vallen. Hiertoe behoren onder andere mensen met arbeidsvermogen die vanwege hun arbeidsbeperking voorheen in de Wajong terecht zouden zijn gekomen bij UWV.

Elke gemeente kan de eisen aan de doorlooptijd, intensiteit en doelgroep van jobcoaching zelf invullen. Ook hebben gemeenten de vrijheid om slechts beperkt jobcoaching in te zetten. Deze vrijheid is echter niet onbeperkt: mensen die behoren tot de doelgroep loonkostensubsidie hebben conform artikel 10a uit de Participatiewet recht op begeleiding op de werkplek. Waar UWV verplicht is om jobcoaching uit te laten voeren door een externe (mits door UWV erkende) partij, geldt dit niet voor gemeenten. Zij kunnen in principe iedereen als jobcoach inzetten, vanuit de eigen of een externe organisatie.

De G4 (Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht) hebben in 2015 met UWV afgesproken om op dezelfde manier te werken.⁴³ Uitgangspunt van het overleg tussen de G4 en UWV is destijds geweest om de verschillende instrumenten voor werkgevers zoveel mogelijk te harmoniseren en zodoende een gelijk speelveld te creëren. Doel was om te voorkomen dat UWV en gemeenten onderling concurreren om de beschikbare arbeidsplekken voor mensen met een beperking, iedereen binnen deze groep zoveel mogelijk gelijke kansen op de arbeidsmarkt te bieden en werkgevers een simpel, eenduidig en aantrekkelijk basisaanbod aan te bieden bij de invulling van de banenafspraken. Het resultaat van

⁴³ Zie: "JOB COACHING" in het kader van harmonisering werkgeversinstrumenten. Afspraak tussen G4 (Amsterdam, Den Haag, Rotterdam & Utrecht) en UWV (maart, 2015).

deze gesprekken was de afspraak dat de G4-gemeenten *op inhoud* (wat is jobcoaching en met welk doel en resultaat wordt dit ingezet) harmoniseerden met de zogenoemde (externe) jobcoach zoals UWV die kent. Ook op de omschreven kerntaken en verantwoordelijkheden en de eisen die worden gesteld aan jobcoaches sluiten de G4-gemeenten aan bij UWV. Echter:

- Binnen de financiële kaders van G4-gemeenten was het niet mogelijk om op het door UWV gehanteerde tarief (normbedragenbesluit) externe jobcoaching te harmoniseren. De G4-gemeenten hanteren in tegenstelling tot UWV dezelfde financiële kaders voor alle soorten van jobcoaching (intern en extern). Een ander verschil zit in de begeleidingsregimes. Waar UWV vier regimes kent (zeer licht, licht, midden en intensief) erkennen de G4-gemeenten er twee (licht en midden, deze zijn wel hetzelfde als UWV).
- Sommige van de G4-gemeenten zetten eigen jobcoaches in voor de ondersteuning van arbeidsgehandicapten op de werkplek.
- Qua duur is de inzet van jobcoaches bij gemeenten in principe gelimiteerd tot twee jaar (bij UWV is dat drie jaar), met de mogelijkheid om in specifieke gevallen de inzet te verlengen met twee keer een halfjaar tot maximaal drie jaar (bij UWV is zo'n maximum afwezig), bijvoorbeeld bij langdurige ziekte.

Behalve de G4 lijken er ook nog wat andere gemeenten te zijn die in elk geval de erkenning van UWV volgen: zij werken alleen met jobcoachorganisaties die door UWV zijn erkend. Dit hoorden wij tenminste tijdens onze interviews. Een systematisch overzicht van hoe gemeenten omgaan met jobcoaching ontbreekt echter, waardoor het lastig is om hierover uitspraken te doen.

De mate waarin gemeenten jobcoaching inzetten, verschilt per gemeente: sommige gemeenten zetten jobcoaching alleen in voor mensen met een vastgestelde arbeidsbeperking die in het doelgroepenregister zijn opgenomen en een indicatie banenafpraak hebben. Andere gemeenten zetten jobcoaching ook in voor andere groepen met afstand tot de arbeidsmarkt, zoals langdurig werklozen of statushouders (Drijvers & Engelen, 2018). De Inspectie SZW (2016) constateerde jaren geleden al dat gemeenten vaak kiezen voor een beperkte inzet van jobcoaching in omvang en duur.

Tegelijk met ons onderzoek heeft onderzoeksbureau ZINZIS op verkennende wijze geïnventariseerd hoe op dit moment de beoordeling van jobcoaching binnen gemeenten plaatsvindt, wat hierin de variatie tussen gemeenten is en wat ervaren knel- en verbeterpunten zijn (Bindels e.a., 2023). Zij constateren dat er grofweg vier generieke stappen in het gemeentelijk beoordelingsproces te onderscheiden zijn: (1) in beeld komen, (2) informatie verzamelen, (3) afweging en besluit, (4) monitoring. Binnen deze generieke stappen die in elke gemeenten worden gehanteerd zijn verschillen waarneembaar, bijvoorbeeld in:

- De begrippen die gehanteerd worden en definities daarvan. Onder deelnemers aan dit vooronderzoek was regelmatig sprake van begrippenonduidelijkheid. Bijvoorbeeld over wat wel en niet onder jobcoaching wordt verstaan en wat onder 'interne' of 'externe' jobcoaching wordt verstaan.
- Wie bij de beoordeling binnen de gemeente betrokken zijn. Zoals wel of geen account- of klantmanagers, arbeidsdeskundigen en interne jobcoaches.
- De eisen die zij hanteren en de thema's of leefgebieden die zij laten meewegen in de beoordeling. Zo kan de gebruikte informatie bij de ene gemeente uit enkel de loonwaardemeting bestaan en bij andere juist uit (drieluik)gesprekken en het beschouwen van de werkervaring van de cliënt als informatiebronnen.
- De hulpmiddelen, bronnen en wetenschappelijke kennis die zij hierbij gebruiken. Over het algemeen vonden de onderzoekers dat binnen de gemeenten die zij onderzochten weinig (tot geen) gemeenten het UWV-protocol of de NVVA Leidraad Jobcoach als hulpmiddel gebruiken. Vaker worden eigen ontwikkelde formulieren gebruikt, of baseren professionals de beoordeling op eigen professionele inschatting. Er werd in het geheel weinig gerefereerd aan het gebruik van wetenschappelijke inzichten of onderbouwing.
- Hoe vervolgens de invulling van een jobcoachtraject wordt bepaald.
- Er lijkt daarnaast weinig sprake te zijn van een gedeelde systematiek of methodiek op bijvoorbeeld arbeidsmarktregionaal niveau: binnen regio's kunnen de verschillen net zo groot zijn als tussen regio's.

Als verklaring voor een deel van de variatie in de beoordeling en de beoordelingsprocessen geven Bindels e.a. (2023) aan dat gemeenten kunnen verschillen in hun beleid, grootte, werkdruk en financiële middelen. Deze verschillen in beleid en inrichting van de uitvoering zijn deels inherent aan de in 2015 ingevoerde Participatiewet, die beleidsvrijheid van gemeenten vooropstelt. Volgens Bindels e.a. (2023) wordt maatwerk soms als verklaring voor de grote verschillen in beoordelingswijzen aangedragen. Door de cliëntvertegenwoordigers en werkgevers binnen dat onderzoek wordt dit echter vaak ervaren als willekeur. Volgens hen heeft de grote variatie in lokale aanpakken negatieve gevolgen voor de arbeidsparticipatie van cliënten, en voor de onderlinge samenwerking gericht op ondersteuning en participatie van de cliënt.

6.2. Knelpunten

Zowel professionals van gemeenten als andere betrokkenen onderkennen knel- en verbeterpunten:

- Werkgevers, vertegenwoordigers van cliënten en jobcoaches ervaren de huidige beoordelingen en beoordelingsprocessen vaak als onvoldoende transparant en eerlijk, en uitgevoerd met onvoldoende kwaliteit en deskundigheid (Bindels e.a. 2023).
- Uit onze eigen interviews bleek dat *cliënt(organisaties)* last hebben van het gebrek aan uniformiteit in de kwaliteit en taken van jobcoaches. Cliënten hebben niet allemaal dezelfde rechten op jobcoaching. Als ze bijvoorbeeld verhuizen, veranderen de mogelijkheden. Of omdat binnen een bedrijf soms meerdere mensen met een jobcoach werken,

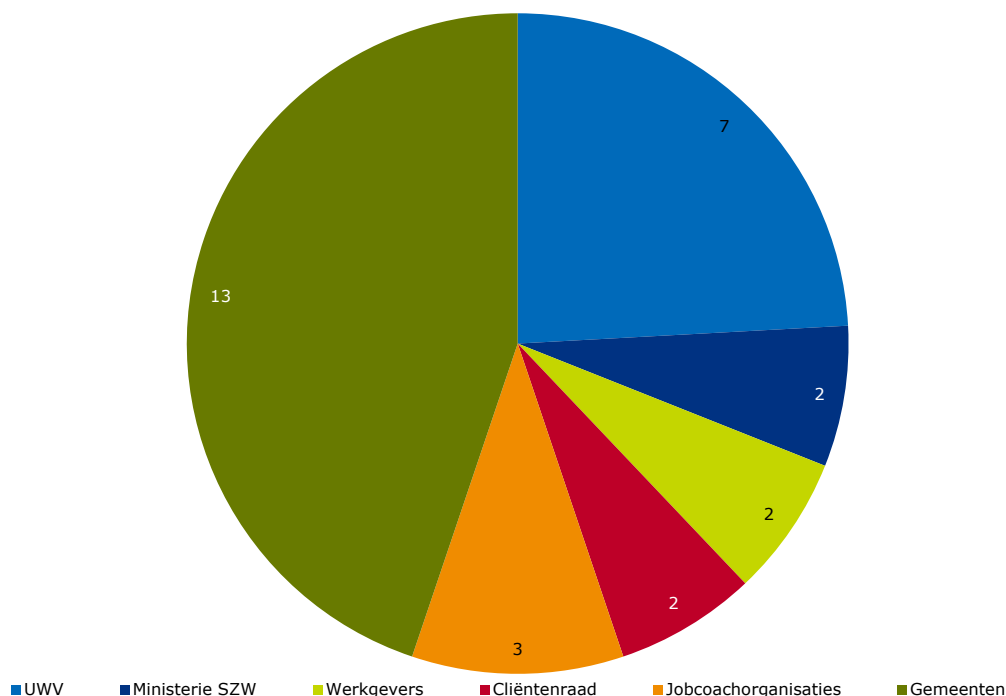
waarvan sommige vanuit de gemeente en andere vanuit UWV, die niet dezelfde coaching kunnen krijgen. Het onderzoek van Bindels e.a. (2023) ondersteunt deze bevinding.

- Uit onze eigen interviews bleek dat voor veel inclusieve *werkgevers* het feit dat niet alle werknemers met een coachingsbehoefte dezelfde coaching kunnen krijgen, simpelweg omdat zo onder een andere gemeente of UWV vallen, een van de redenen is om over te stappen van externe op interne jobcoaching. Dan hebben ze zelf de jobcoaching in handen en kunnen er dan voor zorgen dat alle medewerkers op dezelfde manier begeleid worden. Hierbij speelt voor werkgevers ook mee dat ze door de variatie tussen gemeenten onderling en tussen UWV en gemeenten niet weten wat ze van jobcoaches kunnen verwachten. Dat komt onder andere doordat sommige gemeenten het erkenningskader van UWV wel volgen en andere niet. Hierdoor zijn er geen uniforme eisen waaraan jobcoachorganisaties minimaal moeten voldoen. UWV eist bijvoorbeeld minimaal hbo-niveau van jobcoaches. Gemeenten doen dit niet. Werkgevers hebben daar last van. Ook volgen enkele gemeenten het jobcoachprotocol van UWV en andere niet, waardoor er (grote) verschillen zijn in taken van jobcoaches. Bij sommige gemeenten is bijvoorbeeld wel supported employment⁴⁴ mogelijk, terwijl UWV een scherpe knip heeft tussen jobcoaching en re-integratiedienstverlening. En veel gemeenten zijn veel minder streng in de afbakening tussen coaching op het werk en in de privésituatie. Voor cliënten en werkgevers is dat verwarrend. Inspectie SZW (2016) waarschuwde jaren geleden al dat forse verschillen in de jobcoachregeling tussen gemeenten onderling, en ook tussen gemeenten en UWV, voor werkgevers onduidelijk is en bovendien kan leiden tot 'shopgedrag'.
- Uit onze eigen interviews bleek dat ook *jobcoaches* last hebben van het gebrek aan uniformiteit. Zij begeleiden zowel cliënten vanuit UWV als vanuit verschillende gemeenten. Zij krijgen daardoor te maken met andere taken, andere tarieven en andere aanvraagmethoden. Het maakt het werk van een jobcoach er allemaal niet makkelijker op.

6.3. Mogelijke oplossingen

Tijdens de versnellingskamersessie op 30 juni 2022 hebben 29 personen (zie figuur 6.1) gezamenlijk nagedacht over oplossingen voor de geconstateerde knelpunten in de harmonisering. Gemeenten waren hierbij ruim vertegenwoordigd met dertien deelnemers uit Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Almere, Groningen, Drechtsteden en Amersfoort.

Figuur 6.1 Deelnemers versnellingskamersessie over harmonisatie



Bij de start van de versnellingskamer konden de aanwezigen aangeven op welke punten zij harmonisatie wenselijk achten. Vervolgens konden ze aangeven welke van de opgegeven harmonisaties zij gedurende de middag nader wilden exploreren (zie figuur 6.2). Daarbij werd het hanteren van dezelfde certificering voor jobcoaches en jobcoachorganisaties het meest genoemd (50%), gevolgd door het gebruiken van dezelfde methode om de begeleidingsomvang vast te stellen (46%), dezelfde insluitings- en uitsluitingsgronden hanteren voor het in aanmerking komen voor jobcoaching (42%) en dezelfde middelen/budgetten (39%). De hoogst scorende harmonisaties zijn tijdens de bijeenkomst verder uitgewerkt en de rest was onderwerp van een huiswerkopdracht na afloop van de bijeenkomst.

⁴⁴ De methodiek supported employment bestaat uit negen stappen, namelijk: intake en assessment, jobfinding, jobanalysis, jobmatching, job(re)design, introductie op de werkplek en training on the job. In hoofdstuk 2 beschrijven we hoe dit verschilt van de UWV-praktijk.

De resultaten daarvan worden onder figuur 6.2 besproken, waarbij sommige harmonisatiewensen die erg op elkaar lijken zijn samengenomen.

Figuur 6.2 Gewenste harmonisaties



Bron: Versnellingskamersessie 2 d.d. 30 juni 2022.

Toelichting: Deelnemers aan deze versnellingskamersessie konden eerst gewenste harmonisaties opgeven en vervolgens van alle ingebrachte harmonisaties die aanvinken waarvan zij vonden dat deze een verdere exploratie van mogelijkheden verdienden. Het percentage geeft aan hoeveel procent van de aanwezigen een bepaalde harmonisatie hebben aangevinkt. De lijst is gesorteerd op basis van het aantal mensen dat een harmonisatie heeft geselecteerd, waarbij de harmonisatie die het meest is geselecteerd bovenaan staat.

Dezelfde certificering, opleidingseisen en eisen aan vakmanschap voor jobcoaches en hun organisaties⁴⁵

Het belangrijkste argument voor harmonisatie op dit punt is dat het meer grip geeft op de kwaliteit van de jobcoaching en zorgt voor meer uniformiteit op dit vlak. Niet voor niets is in hoofdstuk 3 een belangrijke aanbeveling voor het toekomstige kwaliteits- en risicomanagement gedaan die ervoor moet zorgen dat alle jobcoaches zijn gecertificeerd en een erkende jobcoachopleiding hebben gevolgd. Als gemeenten dit ook zouden toepassen, ontstaat een duidelijk kwaliteitskader, waarbij voor iedereen duidelijk is wat men kan verwachten van een jobcoach/organisatie.

Argumenten tegen harmonisatie op dit punt zijn dat certificering duur is voor kleine organisaties en dat ook organisaties die nu al erkend zijn uitgesloten kunnen worden wanneer certificering verplicht wordt gesteld. Een overgangsregeling is dan wellicht noodzakelijk.

Randvoorwaarden voor deze harmonisatie:

- Er moet worden vastgesteld welk certificaat jobcoaches moeten behalen. Op dit moment zijn er meerdere beroepsverenigingen met elk hun eigen certificering. Welke volstaat? En willen we één certificaat of zouden meerdere certificaten kunnen voldoen aan de norm? Wat is dan de norm waaraan een certificaat moet voldoen?
- Er moet worden bepaald of de certificerende instelling/organisatie eens in de zoveel tijd gevisiteerd moet worden om te zien of de opleiding nog aan de eisen voldoet. Daarbij hoort ook de keuze wie de kwaliteit van het certificaat bewaakt: UWV, Noloc en Kennis Platform Jobcoaching zijn mogelijk kandidaten.
- Er moeten afspraken gemaakt worden over de frequentie van audits; periodieke controles van de jobcoachorganisaties of de kwaliteit van de jobcoaching voldoet.
- De certificeringsmethodiek moet betaalbaar en overzichtelijk zijn (geen ISO).
- Het moet niet tot eenheidsworst leiden. Differentiatie voor wat betreft kennis en omgang met specifieke doelgroepen (zoals licht verstandelijk beperkt, autisme, psychische problematiek) blijft noodzakelijk. Hoe om te gaan met deze verschillen in coaching zou onderdeel moeten zijn van een gecertificeerde opleiding waaraan de jobcoaches van erkende jobcoachorganisaties moeten voldoen. En die zouden ze ongeacht de partij die de jobcoaching financiert moeten inzetten.

Dezelfde methode gebruiken om begeleidingsomvang (uren, intensiteit) vast te stellen

Het belangrijkste argument voor harmonisatie op dit punt is dat de mate van ondersteuning daarmee voorspelbaarder wordt en dat er geen verschillen meer in zijn de mate van begeleiding voor gelijke gevallen. Het zorgt voor eenduidigheid en transparantie bij werkgever, werknemers en hun collega's. Betrokkenen geven aan dat het voor iedereen makkelijker wordt als men eenmaal gewend is aan de uniforme methode. Ook wordt de effectiviteit van jobcoaching dan eenduidiger en wellicht ook meetbaarder.

Randvoorwaarden voor deze harmonisatie:

- Er moet één methodiek komen om de begeleidingsnoodzaak, aard, duur en intensiteit van de begeleiding vast te stellen. Een suggestie om te komen tot één methodiek was om te leren van de lessen uit de harmonisatie van de loonwaardebepalingsmethoden. Daarvan waren er tot voor kort ook meerdere, die men heeft geharmoniseerd tot één methodiek.
- Organisaties moeten bereid zijn om hun huidige werkwijze los te laten en zich te conformeren aan de uniforme manier om de begeleidingsomvang vast te stellen.
- De expertise om de beoordeling te kunnen doen, moet overal aanwezig zijn.
- Alle partijen moeten voldoende budget hebben om de begeleidingsomvang die uit de methode rolt voor alle aanvragers te kunnen financieren.

Dezelfde insluitings-/uitsluitingsgronden hanteren voor het in aanmerking komen voor jobcoaching

Ook voor deze harmonisatie ligt het belangrijkste argument bij de gelijke behandeling van elk individu ongeacht de wet waar hij of zij toevallig onder valt. Het geeft rechtsgelijkheid; ongeacht onder welke wet men valt wordt er dan beoordeeld op basis van behoefte. Ook vanuit het werkgeversperspectief is dit een voordeel, omdat er dan geen verschil meer is tussen werknemers die onder de verschillende wetten vallen. Vanuit jobcoachperspectief is het voordeel dat er helderheid en eenduidigheid is over wie er wel of niet jobcoaching kan krijgen.

Randvoorwaarden voor deze harmonisatie:

- De methode om vast te stellen wie recht heeft op jobcoaching op grond van de gekozen insluitings- en uitsluitingsgronden moet voldoende ruimte bieden voor maatwerk.
- Organisaties moeten bereid zijn om hun huidige werkwijze los te laten en zich te conformeren aan de uniforme manier om het recht op jobcoaching vast te stellen.
- Er moet een (nieuwe?) voor beoordelaars eenduidig ontwikkelde 'leidraad' komen waarmee vastgesteld kan worden of er gespecialiseerde begeleiding noodzakelijk is.
- De expertise om het recht op jobcoaching op grond van de gekozen insluitings- en uitsluitingsgronden vast te stellen, moet overal aanwezig zijn.
- Alle partijen moeten voldoende budget hebben om het recht op jobcoaching dat uit toepassing van de uniforme insluitings- en uitsluitingsgronden rolt voor alle aanvragers te kunnen financieren.

⁴⁵ Hierin zijn drie harmonisatiewensen uit figuur 6.2 samengenomen: Dezelfde eisen stellen aan jobcoachorganisaties om jobcoaching te mogen bieden, dezelfde certificering hanteren voor jobcoaches en jobcoachorganisaties, dezelfde opleidingseisen stellen aan de jobcoach, dezelfde verwachtingen van en eisen aan vakmanschap van jobcoaches en hetzelfde toezicht daarop.

Dezelfde middelen/budgetten voor UWV en gemeenten, die dezelfde tarieven hanteren voor jobcoaching

Het belangrijkste argumenten voor harmonisatie van de middelen/budgetten is dat dit een randvoorwaarde is om alle burgers, ongeacht de instantie waaronder ze vallen, dezelfde begeleidingsmogelijkheden te bieden (zie ook hierboven, waar dit een aantal keren als randvoorwaarde wordt benoemd). Als dit wordt geregeld, dan kunnen UWV en gemeenten uniforme begeleiding bieden en hebben werkgevers geen prikkel meer om te gaan shoppen bij andere instanties. Op dit moment is het 'intensieve' regime voor gemeenten onbetaalbaar vanwege onvoldoende budget.

Argument die betrokkenen geven tegen harmonisatie op dit punt is dat het lastig is om te regelen, omdat de verdeling van middelen/budgetten in verschillende wetten is geregeld: voor gemeenten in de Participatiewet en voor UWV in de WIA, Wajong, Ziektewet en het Reïntegratiebesluit.

Betrokkenen geven aan dat voldoende budget een belangrijke randvoorwaarde is om harmonisatie op dit punt mogelijk te maken. Een nader uit te werken vraag bij eventuele toekomstige harmonisatie op dit punt is hoe de verdeling van het budget over gemeenten wordt bepaald (bijvoorbeeld afhankelijk van het aantal bijstandsgerechtigden in een gemeente, of het aantal mensen in het doelgroepenregister, etc.).

Dezelfde periodes hanteren voor (her)aanvragen, tussenevaluaties en (maximale) duur

Argumenten voor de harmonisatie om dezelfde periodes te hanteren voor (her)aanvragen en tussenevaluaties is dat het duidelijkheid schept voor zowel werkgevers, werknemers als jobcoaches. Als alle gemeenten en UWV bovendien dezelfde maximale duur zouden hanteren, dan verdwijnt ook de rechtsongelijkheid tussen mensen die dezelfde behoefte hebben, maar toevallig onder een andere wet vallen of in een andere gemeente wonen.

Randvoorwaarden voor deze harmonisatie:

- Er moet ruimte zijn voor maatwerk in de periodes (zie hoofdstuk 3) en de maximale duur (zie hoofdstuk 2). Mensen met een structureel functionele beperking hebben in sommige gevallen structurele ondersteuning nodig en in die gevallen is het niet logisch om met dezelfde frequentie steeds opnieuw jobcoaching aan te vragen. Het is sowieso de vraag of de periodes voor iedereen gelijk zouden moeten zijn of dat ze per keer in overleg tussen cliënt, werkgever, jobcoach en arbeidsdeskundige vastgesteld zouden moeten worden, afhankelijk van de afgesproken doelen (zie hoofdstuk 3).
- Alle partijen moeten voldoende budget hebben om dezelfde maximale duur van jobcoaching te kunnen financieren.

Dezelfde definities van begrippen als interne en externe jobcoaching en jobcoaching in natura

Wanneer iedereen dezelfde definities zou gebruiken voor begrippen als interne en externe jobcoaching en jobcoaching in natura, dan leidt dat tot eenduidigheid. Iedereen die een bepaalde term gebruikt, bedoelt dan ook hetzelfde en de ander weet wat er bedoeld wordt. Dit geeft duidelijkheid voor iedereen. Het zorgt ook voor meer transparantie en de juiste verwachtingen over de ingekochte/aangevraagde dienstverlening. Het geeft helderheid voor cliënten, werkgevers en jobcoaches. Wanneer de voorwaarden (taken, financiën) bij de inzet van interne en externe jobcoaching en jobcoaching in natura dan ook nog geüniformeerd zouden worden, dan leidt dit bovendien tot het verdwijnen van de ongelijkheid tussen cliënten die onder verschillende wetten vallen of in verschillende gemeenten wonen.

Argument tegen harmonisatie op dit punt is dat de gemeentelijke beleidsvrijheid dan beperkt is.

Randvoorwaarden voor deze harmonisatie:

- Deze definities moeten samen met alle betrokkenen worden bepaald. Zie bijvoorbeeld hoofdstuk 2 over de naamgeving van externe jobcoaching, dat in de wet- en regelgeving persoonlijke ondersteuning heet en waarover iedereen vindt dat dit anders zou moeten. Voor de interne jobcoaching zoals UWV die financiert (als werkgeverssubsidie) wordt al jaren gepleit om dit interne werkbegeleiding te gaan noemen. In paragraaf 6.1 beschreven we al dat gemeenten heel anders dan UWV omgaan met interne en externe jobcoaching.
- Maatwerk moet mogelijk blijven.
- Om de voorwaarden (taken, financiën) bij de inzet van interne en externe jobcoaching en jobcoaching in natura te uniformeren, moeten de kwaliteitseisen per instrument (samen, in dialoog) vastgesteld worden.

Dezelfde methode/criteria gebruiken om doelen van de begeleiding vast te stellen

Het belangrijkste argumenten voor harmonisatie op dit punt is dat het een enorme kwaliteitsslag zou betekenen als alle betrokken partijen (jobcoaches en arbeidsdeskundigen/consulenten, bij UWV én gemeenten) op dezelfde manier de doelen van de jobcoaching zouden vaststellen. Zoals in hoofdstuk 3 al aan de orde kwam, doen ze dat idealiter gezamenlijk tijdens een viergesprek aan het einde van een initiële kortdurende onderzoeksperiode. Deze manier van werken is niet alleen een impuls voor de kwaliteit, ze bevordert ook de onderlinge communicatie en het is handig voor jobcoach(organisaties) als dit bij UWV en gemeenten op dezelfde manier gebeurt. Het is prettig voor cliënten en werkgevers als ze er in alle gevallen op dezelfde manier bij betrokken worden.

Randvoorwaarden voor deze harmonisatie:

- Er moet een gezamenlijk beoordelingskader opgesteld worden.
- Het formuleren van lange- en afgeleide kortetermijndoelen zou onderdeel moeten zijn van de gecertificeerde jobcoachopleiding die alle jobcoaches gevolgd zouden moeten hebben.
- Het methodisch werken aan de hand van gestelde lange- en kortetermijndoelen zou onderdeel van het kwaliteitsmanagement van zowel UWV als gemeenten moeten worden.

- De doelen zouden in onderling overleg tussen cliënt, werkgever, jobcoach en arbeidsdeskundige/consultant vastgesteld moeten worden.

Hetzelfde loket (fysiek en digitaal) voor alle betrokkenen

Het argument voor harmonisatie op dit punt is dat het handig en duidelijk zou zijn voor alle partijen.

Dezelfde afspraken over tussentijdse afstemming/evaluatie tussen jobcoach en professional van UWV/gemeente

Het argument voor harmonisatie op dit punt is dat het de duidelijkheid bevordert. Een beetje bureaucratie acht men onvermijdelijk en die maak je op deze manier beter hanteerbaar dan nu.

Dezelfde wijze van aanvragen, verantwoording en administratieve afwikkeling hanteren

Het argument vóór harmonisatie op dit punt is dat dit het leven voor jobcoachorganisaties een stuk makkelijker maakt. Of het ook daadwerkelijk makkelijker wordt, hangt af van de gekozen verantwoordingsmethodiek. Bij UWV is de verantwoording op dit moment vele malen gecompliceerder, met veel meer formulieren en verplichtingen (zie hoofdstuk 5) dan bij de meeste gemeenten. Jobcoaches vinden het logisch dat ze verantwoording moeten afleggen, maar doen dat het liefst wel op een zo efficiënt en klantvriendelijk mogelijke manier.

Randvoorwaarden voor deze harmonisatie:

- Cliënten moeten niet lastig worden gevallen met brieven die ze niet begrijpen (en die eigenlijk voor de jobcoach zijn bedoeld), zie hoofdstukken 4 en 5.
- Formulieren en rapporten moeten toegankelijk en gebruiksvriendelijk zijn.
- De werknemer moet zelf op een laagdrempelige manier zijn aanvraag kunnen doen en ook in verweer kunnen gaan als de geboden begeleiding of begeleider niet voldoet.

Allemaal dezelfde regeling hanteren

Een substantieel deel van de betrokkenen zou het liefst zien dat jobcoaching één product/voorziening wordt, waarbij alles wordt gelijkgetrokken tussen UWV en gemeenten. Het argument hiervoor is dat dat het eerlijkst is: alle burgers dezelfde rechten, ongeacht onder welke regeling/wet ze vallen. Ook schept dit duidelijkheid richting werkgevers en jobcoachorganisaties.

Randvoorwaarden om dit punt mogelijk te maken:

- Wet- en regelgeving waarmee UWV (Wajong, WIA, Ziektewet, Reïntegratiebesluit) en gemeenten (Participatiewet) te maken hebben, moeten bij elkaar aansluiten.
- Ditzelfde geldt voor relevante algemene maatregelen van bestuur en modelverordeningen.
- Ook de bijbehorende budgetten moeten bij elkaar aansluiten.

Enthousiasme, kansrijkheid en impact van de gewenste harmonisaties

Nadat alle argumenten voor en tegen de mogelijke harmonisaties op een rij waren gezet en uitgediscussieerd, konden de deelnemers aan de versnellingskamersessie de tien hoogst scorende harmonisaties scoren op:

- hoe enthousiast ze zijn over het idee dat deze harmonisatie doorgevoerd zou worden (het enthousiasme);
- hoe groot ze de kans achten dat deze harmonisatie in de praktijk doorgevoerd zou kunnen worden (de mogelijkheid);
- hoe groot ze de impact achten van deze harmonisatie.

Tabel 6.1 toont de uitslagen van deze inventarisatie, op een schaal van 1-4. Opvallend genoeg scoort elk van deze harmonisaties op enthousiasme en impact boven de 3, wat op deze schaal hoog is. Ook over de mogelijkheid/kansrijkheid is men behoorlijk positief, echter wel steeds met de randvoorwaarde dat er voldoende budget voor moet zijn. Het laaghangend fruit lijkt te liggen bij het gaan hanteren van dezelfde definities van begrippen als interne, externe, natura (in dienst gemeente/UWV) jobcoaching, en bij het gaan hanteren van dezelfde ruimte voor maatwerk bij inzet van jobcoaching. Die scoren beide een 3,9 op enthousiasme, terwijl ze ook op mogelijkheid en impact hoog scoren. Niet toevallig lijken dit onderwerpen waar geen sterke link met het benodigde budget is. Deze eerste twee worden op de voet gevolgd door dezelfde certificering en opleidingseisen hanteren voor jobcoaches en jobcoachorganisaties, en dezelfde insluitings-/uitsluitingsgronden hanteren voor het in aanmerking komen van jobcoaching. Hieraan zitten wel duidelijke budgettaire consequenties.

Tabel 6.1 Enthousiasme, mogelijkheid en impact van de 10 hoogst scorende harmonisatiemogelijkheden uit figuur 6.2

Mogelijke harmonisatie	Enthousiasme	Mogelijkheid	Impact
Dezelfde certificering hanteren voor jobcoaches en jobcoachorganisaties	3,6	3,6	3,6
Dezelfde methode gebruiken om begeleidingsomvang (uren, intensiteit) vast te stellen	3,2	3,0	3,2
Dezelfde insluitings-/uitsluitingsgronden hanteren voor het in aanmerking komen van jobcoaching	3,4	3,2	3,5
Dezelfde middelen/budgetten	3,5	2,8	3,5
Dezelfde periodes hanteren voor (her)aanvragen, tussenevaluaties en (maximale) duur	3,5	3,3	3,3
Dezelfde definities van begrippen als interne, externe, natura (in dienst gemeente/UWV) jobcoaching	3,9	3,4	3,5
Dezelfde opleidingseisen stellen aan de jobcoach	3,6	3,7	3,3
Dezelfde ruimte voor maatwerk bij inzet van jobcoaching	3,9	3,3	3,5
Dezelfde verwachtingen van en eisen aan vakmanschap van jobcoaches en hetzelfde toezicht daarop	3,7	3,0	3,4
Op dezelfde wijze de burger centraal stellen wat betreft begeleidingsbehoefte	3,6	2,9	3,6
Dezelfde aanpak (<i>supported employment</i>) voor cliënten met een ondersteuningsbehoefte om duurzaam te kunnen participeren	3,6	3,1	3,3
Dezelfde taken/verantwoordelijkheden geven aan jobcoaches	3,4	3,1	3,2

Bron: Versnellingskamersessie 2 d.d. 30 juni 2022.

Toelichting: Scores op een schaal van 1-4, met als antwoordopties:

Enthousiasme: 1 = Ben ronduit negatief over het idee. 2 = Ben niet enthousiast over het idee. 3 = Ben enthousiast over het idee. 4 = Ben zeer enthousiast over het idee.

Mogelijkheid: 1 = Bijna onmogelijk om te uniformeren. Krijgen gemeenten onderling en/of UWV nooit op één lijn. 2 = Zeer lastig te doen, maar wellicht op hoofdlijnen. 3 = In principe mogelijk, als afwijken o.b.v. een aantal objectieve gegevens, zoals het aantal inwoners van een gemeente, mogelijk is. 4 = Zeer goed mogelijk om in zijn geheel te uniformeren. Een beetje 'wil' en het lukt zeker.

Impact voor werkgevers, cliënten en jobcoachorganisaties: 1 = Eigenlijk geen voordelen voor deze partijen. 2 = Weinig voordelen. Allemaal in de kantlijn. 3 = Veel voordelen voor deze partijen. 4 = Zeer grote voordelen voor deze partijen.

7. Beschouwing

Alles overziend is de conclusie dat er bij externe jobcoaching op zo veel vlakken knelpunten zijn, die bovendien allemaal met elkaar verweven zijn, dat een integrale nieuwe kijk op jobcoaching nodig is. Een structurele integrale verbeteraanpak lijkt noodzakelijk, maar in de tussentijd is het belangrijk om ook de wat kleinere zaken die sneller opgelost kunnen worden niet te vergeten, de zogenaamde quick wins. In dit rapport dragen we voor beide type verbeteringen mogelijkheden aan. Om daarin prioritering aan te brengen, hebben we de leden van de begeleidingscommissie (zie colofon) en het UWV-interne kernteam gevraagd naar hun drie belangrijkste aanbevelingen voor de korte en de lange termijn. Het vereenvoudigen van de formulieren(stroom), het toestaan van jobfinding door de jobcoach, het vergroten van de bekendheid onder de doelgroep en onder werkgevers en het uitwerken van een alternatief systeem van kwaliteits- en risicomanagement worden het vaakst genoemd als prioriteit voor de korte termijn. Voor de lange termijn worden de harmonisatie van jobcoaching tussen UWV en gemeenten, en tussen gemeenten onderling, het implementeren van een alternatief systeem van kwaliteits- en risicomanagement, en het wegnemen van de knip tussen re-integratiedienstverlening en jobcoaching het vaakst als prioriteit genoemd.

Bijlage 4 bevat de bestuurlijke reacties van vier betrokken partijen: cliënten, werkgevers, jobcoaches en arbeidsdeskundigen. Daarin geven zij aan wat in hun ogen de belangrijkste prioriteiten zijn. De cliëntenorganisatie legt de nadruk op het bereik van jobcoaching en het verleggen van de focus op duurzame participatie, middels het integreren van jobcoaching en re-integratiedienstverlening. Werkgevers leggen de prioriteit bij een betere verbinding tussen jobcoaching en met problemen in de leefsfeer van de medewerker, dat jobcoaching zo lang als nodig wordt ingezet en beschikbaar is voor iedereen die jobcoaching nodig heeft om duurzaam werk te hebben. Ook is harmonisatie tussen UWV en gemeenten (en tussen gemeenten onderling) voor werkgevers een belangrijk item. Jobcoaches leggen net als cliënten de nadruk op het verleggen van de focus richting duurzame participatie, middels geïntegreerde in plaats van losse regelingen. Ook benadrukken zij de wens om gezamenlijk te gaan werken vanuit vertrouwen in plaats van wantrouwen, wat de roep om een alternatief systeem van kwaliteits- en risicomanagement onderstreept. De arbeidsdeskundigen stellen deze prioriteiten eveneens, en vullen deze aan met de oproep hun rol in het proces aan te passen, bijvoorbeeld door werkgeversbezoek van een arbeidsdeskundige verplicht te stellen bij een jobcoachaanvraag, door het vaststellen van de begeleidingsnoodzaak bij de arbeidsdeskundige neer te leggen en het arbeidsdeskundig rapportageformat aan te passen. Tevens onderstrepen ze expliciet het belang van individuele, op maat gestelde doelen.

7.1. Prioriteiten voor de korte termijn

Voor de korte termijn geven de meeste betrokkenen aan dat de prioriteit ligt bij het vereenvoudigen van de formulierenstroom, de formulieren zelf (inclusief de brieven) en het aantal formulieren (zie figuur 7.1). Acht mensen uit de externe begeleidingscommissie of het interne UWV-kernteam gaven aan dat dit in hun ogen tot de drie belangrijke zaken hoort die op korte termijn aangepakt zouden moeten worden. Ook het toestaan van jobfinding in het jobcoachprotocol (zes keer genoemd), het vergroten van de bekendheid van jobcoaching onder de doelgroep én werkgevers en het uitwerken van een alternatief systeem van kwaliteits- en risicomanagement op basis van hoofdstuk 3 in dit rapport (beide vijf keer genoemd) worden benoemd als prioriteit voor de korte termijn. Het verlagen van de frequentie van heraanvragen (bijvoorbeeld eens per jaar in plaats van ieder halfjaar) en het herzien van het proces worden voor de korte termijn beide door vier leden van de begeleidingscommissie of het interne kernteam benoemd. Het (beperkt) toestaan van de begeleiding in de thuissituatie als die invloed heeft op het functioneren op het werk, het aanvragen van uren in plaats van regimes, het digitaal ondertekenen van de formulieren en het verwijderen van de tabellen uit het jobcoachprotocol worden allemaal drie keer genoemd als prioriteit voor de korte termijn. Twee mensen vinden het zorgen voor een coördinator voor iedere cliënt, het beschikbaar stellen van een lijst met jobcoaches en hun specialisaties, een verplicht plaatsingsonderzoek bij de start van een baan, waarbij direct de eventuele jobcoachaanvraag en loonwaardemeting worden meegenomen, en het stellen van doelen op maat (in plaats van voorgeprogrammeerd keuzemenu met beperkt aantal opties die eigenlijk geen doel zijn, zie hoofdstuk 3) tot de top 3-prioriteiten voor de korte termijn behoren. Het experimenteren met een viergesprek met werknemer, werkgever, jobcoach en arbeidsdeskundige bij de start van een baan en het verbeteren van de samenwerking tussen de vele betrokken partij werden beide eenmaal genoemd.

Figuur 7.1 Kortetermijnprioriteiten

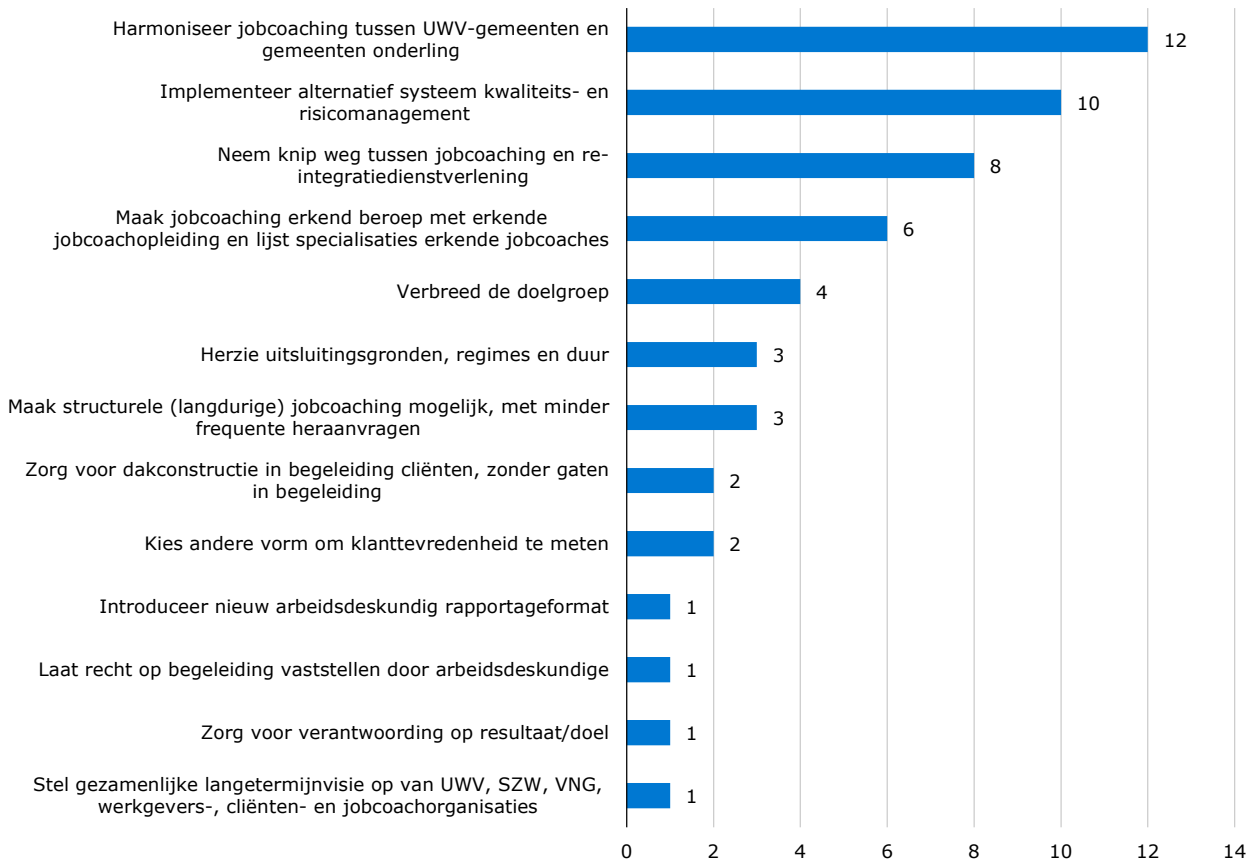


Bron: Inventarisatie onder leden externe begeleidingscommissie en intern UWV-kernteam (vraag: Wat zijn voor jou de drie belangrijkste punten om op korte termijn aan te pakken?).

7.2. Prioriteiten voor de langere termijn

Voor de lange termijn wordt de harmonisatie van jobcoaching tussen UWV en gemeenten, en tussen gemeenten onderling, het vaakst als prioriteit genoemd. Twaalf mensen uit de externe begeleidingscommissie of het interne UWV-kernteam gaven aan dat dit in hun ogen tot de drie belangrijke zaken hoort die op lange termijn aangepakt zouden moeten worden. Het implementeren van een alternatief systeem van kwaliteits- en risicomanagement werd tienmaal genoemd, en het wegnemen van de knip tussen re-integratiedienstverlening en jobcoaching achtmaal. Zes mensen gaven aan dat het voor hen tot de top 3-prioriteiten voor de lange termijn behoort dat jobcoaching een erkend beroep wordt, met een erkende jobcoachopleiding en een lijst met specialisaties van erkende jobcoaches. Vier mensen benoemden het verbreden van de doelgroep als prioriteit voor de lange termijn. Het herzien van de uitsluitingsgronden, regimes en duur en het mogelijk maken van structurele jobcoaching zonder elk halfjaar een heraanvraag te moeten indienen, worden beide driemaal genoemd. Beide zijn elementen die in het UWV-jobcoachprotocol zijn opgenomen. Het zorgen voor een dakpanconstructie in de begeleiding (zonder gaten) en het kiezen voor een andere manier om klanttevredenheid te meten, zijn tweemaal als langetermijnprioriteit benoemd. En dan zijn er nog enkele aanpassingen die ieder door één persoon als prioriteit genoemd zijn: een nieuw arbeidsdeskundig rapportageformat, het (standaard) vaststellen van de begeleidingsbehoefte door de arbeidsdeskundige (en dus niet meer door de verzekeringsarts), het verantwoorden op het bereiken van vooraf gestelde doelen en het gezamenlijk opstellen van een langetermijnvisie door UWV, het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), werkgevers, cliënten en jobcoachorganisaties op basis van dit rapport.

Figuur 7.2 Langetermijnprioriteiten



Bron: Inventarisatie onder leden externe begeleidingscommissie en intern UWV-kernteam (vraag: Wat zijn voor jou de drie belangrijkste punten om op lange termijn aan te pakken?).

Lijst van gebruikte termen en afkortingen

CLM	contract- en leveranciersmanagement
LCR	landelijke cliëntenraad
NOLOC	beroepsvereniging in Nederland van loopbaanprofessionals en jobcoaches
OVAL	branchevereniging van re-integratie- en outplacementbedrijven
SMART	specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden
SFB	structureel functionele beperking
SZW	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Wajong	Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten
WGA	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsgeschikten
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
WSP	Werkgeversservicepunt

Literatuurlijst

- Bindels, A., Wachter, M., Ravenswaaij H. van & Walree, B. (2023). *Verschillen in de beoordeling van begeleidingsnoodzaak en -behoefte van jobcoaching in gemeentelijke context; een verkennende inventarisatie*. Utrecht: ZINZIS. Te verschijnen.
- 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*.
- Hek, P. de, A.-J. van der Toorn en E. de Vleeschouwer (2019). *Arbeidsmarktpatronen van mensen die werk(t)en met een jobcoach*. Rotterdam: SEOR BV.
- Inspectie SZW. (2016). *Als je ze loslaat, ben je ze kwijt; Onderzoek naar de begeleiding van jongeren met een arbeidsbeperking door gemeenten*. Den Haag: ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
- Sveinsdottir, V., Tveito, T.H., Bond, G.R, Grasdal, A.L., Lie, S.A. & Reme, S.E. (2016). Protocol for the SEED-trial: Supported Employment and preventing Early Disability. *BMC Public Health* 16: 579-566.
- Sveinsdottir, V., Lie, S.A, Bond, G.R., Eriksen, H.R., Tveito, T.H., Grasdal, A.L. & Reme, S.E. (2020). Individual placement and support for young adults at risk of early work disability (the SEED trial). A randomized controlled trial. *Scandinavian Journal of Work and Environmental Health*, 46(1), 50-59.

Bijlage 1 Relevante wet- en regelgeving

De basis voor de activerende dienstverlening en arbeidsondersteuning van mensen met een arbeidsbeperking ligt – net als bij alle andere situaties waarin mensen te maken krijgen met de overheid – in de wet. De relevante wetspassages worden door de uitvoeringsorganisatie – in dit geval UWV – doorvertaald in uitvoeringsbeleid (beleidsregels) en uitvoeringsprocessen en -producten. In deze bijlage beschrijven we de wettelijke basis en hoe die is vertaald in het uitvoeringsbeleid.

B1.1 Wetten

Mensen met een arbeidsbeperking en arbeidsvermogen hebben recht op ondersteuning door UWV. Dit omvat zowel het recht op begeleiding bij het aan het werk komen als ondersteuning bij het aan het werk blijven. Wat betreft de ondersteuning zijn in de wet de volgende instrumenten benoemd: re-integratietraject, loondispensatie, arbeidsplaatsvoorziening en voorziening ter ondersteuning van toeleiding naar arbeid, en proefplaatsing. In het kader van dit onderzoek kijken we vooral naar het instrument jobcoaching, maar ook (de grens met) re-integratiedienstverlening komt aan de orde.

Het recht op ondersteuning bij het aan het werk blijven (jobcoaching) is een van de 'arbeidsplaatsvoorzieningen en voorzieningen ter ondersteuning van toeleiding naar arbeid'. De officiële term voor jobcoaching is 'noodzakelijke persoonlijke ondersteuning bij het verrichten van de aan de jonggehandicapte opgedragen taken, indien die ondersteuning een compensatie vormt voor zijn beperkingen' (art. 2:22 lid 2d wet Wajong). Voorzieningen zijn in beginsel instrumenten die kunnen worden toegekend aan mensen met een arbeidsbeperking die werken in loondienst, op een proefplaatsing of als zelfstandige en voor Wajongers die (straks) gaan werken in loondienst of als zelfstandige en die deze voorziening hebben aangevraagd.⁴⁶ Het in de wet geformuleerde doel van deze voorzieningen is het behoud, herstel of de bevordering van de mogelijkheid tot het verrichten van arbeid:

'Het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen kan aan de jonggehandicapte die arbeid in dienstbetrekking verricht, of die arbeid in dienstbetrekking gaat verrichten, [...], of arbeid op een proefplaats verricht of gaat verrichten, [...], op aanvraag voorzieningen toekennen die strekken tot behoud, herstel of bevordering van de mogelijkheid tot het verrichten van arbeid, [...] of het verrichten van arbeid op die proefplaats.' (Art. 2.22, lid 1, Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten)

Het recht op begeleiding bij het aan het werk komen (re-integratiedienstverlening) geldt alleen voor mensen die een WIA-, Wajong- of Ziektewet-uitkering ontvangen van UWV. In samenspraak met de uitkeringsgerechtigde stelt UWV een plan op, waarin afspraken worden gemaakt over de in te zetten ondersteuning en over de plichten van de uitkeringsgerechtigde. Het participatieplan en daarmee de afspraken over nodige en in te zetten instrumenten moeten periodiek geëvalueerd worden en, zo nodig en in samenspraak met de uitkeringsgerechtigde, worden bijgesteld.

Jobcoaching in het Reïntegratiebesluit

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

Naast deze externe jobcoaching, een voorziening die een persoon zelf kan aanvragen, is sinds 1 januari 2015 ook de inzet van een interne jobcoach door de werkgever wettelijk geregeld (art. 12 Reïntegratiebesluit). De werkgever kan subsidie aanvragen om jobcoaching zelf te regelen, bijvoorbeeld door een interne medewerker aan te stellen of door de begeleiding zelf extern aan een jobcoachorganisatie uit te besteden.⁴⁷ In het Reïntegratiebesluit is ook vastgelegd dat

⁴⁶ Uitgezonderd zijn werkenden in de sociale werkvoorziening (SW). De betreffende passages uit de wetstekst zijn in het citaat hieronder omwille van de leesbaarheid verwijderd. Ook is de toevoeging verwijderd dat voorzieningen ook tijdens scholing en opleiding gericht op de bevordering van arbeidsparticipatie kunnen worden ingezet.

⁴⁷ UWV stelt daaraan wel een aantal eisen, waarmee de kwaliteit van de interne jobcoach wordt geborgd. Zo moet de werkgever bij de aanvraag inzichtelijk maken dat de beoogde interne jobcoach een training heeft gevolgd om werknemers met structureel functionele beperkingen te begeleiden op de werkplek. Ook moet inzichtelijk worden gemaakt dat de beoogde interne jobcoach aantoonbaar ervaring heeft met het geven van werkinstructies en met de werkzaamheden die de werknemer dient uit te voeren en voor een deel van zijn werkuren is vrijgesteld om de begeleiding op zich te kunnen nemen. Deze en andere voorwaarden zijn te vinden in: Beleidsregel Protocol Interne Jobcoach 2019, zie <http://www.uwv.nl/werkgevers/Images/beleidsregel-uwv-protocol-interne-jobcoach.pdf>.

interne en externe jobcoaching niet tegelijk kunnen worden vergoed en dat de keuze voor interne of externe jobcoaching bij de persoon ligt die de begeleiding nodig heeft (art. 12 lid 1d).

Re-integratiedienstverlening in de Wet SUWI

In de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (Wet SUWI) is vastgelegd dat UWV voor personen met een (zeer) grote afstand tot de arbeidsmarkt een re-integratiebedrijf inschakelt om hen naar werk te begeleiden. Dit heet ook wel de uitbestedingsplicht. Uitgezonderd uitkeringsgerechtigden als bedoeld in lid 8⁴⁸, laat het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen de werkzaamheden in het kader van zijn taak, bedoeld in het eerste en zesde lid [lid 1 bevorderen van arbeidsinschakeling, lid 6 opstellen re-integratieplan], in elk geval indien het personen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt betreft, verrichten door een re-integratiebedrijf. (art. 30a lid 9).

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

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

B1.2. Regels

Beleidsregel Protocol Jobcoach UWV 2019

UWV hanteert voor de toepassing van de voorziening persoonlijke ondersteuning de Beleidsregel Protocol Jobcoach UWV 2019 (hierna te noemen het jobcoachprotocol).⁴⁹ Hierin wordt de wettelijke bepaling dat de voorziening jobcoach 'tot doel heeft om de persoon te ondersteunen bij het verrichten van de aan hem opgedragen taken in dienstbetrekking of proefplaatsing, indien die ondersteuning een compensatie vormt voor zijn beperkingen' nader beschreven en uitgewerkt. Ook de procedures en voorwaarden voor aanvraag, toekenning en declaratie zijn in dit protocol nader beschreven. Daarnaast worden de bepalingen in het Reïntegratiebesluit over duur en intensiteit van de begeleiding er nader in uitgewerkt.

Het jobcoachprotocol beschrijft dat een jobcoach iemand is die mensen met een structurele functionele beperking persoonlijk ondersteunt bij het uitvoeren van zijn werk.⁵⁰ Ook beschrijft het dat een baan moet voldoen aan de volgende drie voorwaarden om in aanmerking te komen voor een jobcoach (jobcoachprotocol hoofdstuk 2.3):

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

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

Activiteiten die een jobcoach wel en niet kan uitvoeren

De activiteiten en handelingen die de jobcoach verricht, moeten gericht zijn op het zelfstandig(er) uitvoeren van werkzaamheden door de werknemer met de structureel functionele beperking. Volgens het jobcoachprotocol kan deze ondersteuning worden ingevuld door de jobcoach, die – samen met de werknemer en zijn werkgever – in het coachingsplan de coachingsdoelen vaststelt. Daarbij kan het om zowel werkdoelen als persoonlijke doelen gaan. Deze persoonlijke doelen zijn echter te allen tijde direct aan het werk gerelateerd, dit wil zeggen aan de werkzaamheden die de begeleidde werknemer uitvoert in de baan waarvoor jobcoaching is toegekend. De 'aan de persoon opgedragen taken' verwijzen, zo verduidelijkt het protocol, naar taken die hij/zij moet verrichten omdat die horen bij zijn functie of baan.

⁴⁸ Lid 8 refereert aan IOW en WW, met uitzonderingen.

⁴⁹ Beleidsregel Protocol Jobcoach UWV 2019, zie <https://wetten.overheid.nl/BWBR0042556/2019-10-01>.

⁵⁰ Dat kan zijn een dienstverband bij een reguliere werkgever, bij een proefplaatsing of op een beschutte werkplek.

Jobcoaching is dus niet alleen verbonden aan werk, maar aan het werk binnen een specifieke baan, namelijk de baan waarvoor jobcoaching is aangevraagd en toegekend (jobcoachprotocol, hoofdstuk 2.2). In het verlengde daarvan is in het jobcoachprotocol expliciet opgenomen dat, onder andere, 'bemiddeling van de persoon naar ander werk' niet onder de taken van de jobcoach valt en dus niet voor vergoeding in aanmerking komt (jobcoachprotocol, hoofdstuk 2.8). Ook de in het protocol uitgeschreven jobcoachresultaten zijn beperkt tot verschillende situaties met betrekking tot de huidige baan (waarbij het verschil zit in de benodigde intensiteit van begeleiding door een jobcoach) dan wel de situatie waarin de 'persoon niet meer werkzaam is'. Werken in een andere baan (met of zonder jobcoach) is niet benoemd als mogelijke cliëntsituatie of mogelijk jobcoachresultaat.

De activiteiten van de jobcoach zijn volgens het jobcoachprotocol puur gericht op baanbehoud.⁵¹ Begeleiding rond baanbeëindigingen is geen expliciete rol van de jobcoach volgens de beleidsregel, anders dan het voorkómen ervan. Tabel B1.1 geeft een overzicht van de activiteiten waarvoor de jobcoachorganisatie waar een jobcoach werkt uren kan declareren bij UWV (niet limitatief). De jobcoach ondersteunt de werknemer met een persoonlijk trainings- of inwerkprogramma op zijn werk en/of verzorgt de begeleiding op de werkvloer. De jobcoach begeleidt naast de persoon ook zijn werkgever.

Het jobcoachprotocol geeft nadere invulling aan de omvang van de jobcoaching waarvan in het Reïntegratiebesluit het maximum is aangegeven. Het jobcoachprotocol beschrijft hoe het aantal begeleidingsuren afhankelijk is van de omvang van het contract en de verstreken duur van de dienstbetrekking. UWV heeft in het protocol vier begeleidingsregimes vastgelegd, waarbij de toe te kennen percentages begeleidingsuren in het meest intensieve begeleidingsregime corresponderen met de wettelijke maxima in het Reïntegratiebesluit. Uitgangspunt voor de duur van jobcoaching is dat de persoon uiterlijk na drie jaar jobcoaching in staat wordt geacht zonder ondersteuning zijn werkzaamheden te kunnen uitvoeren, of dat de werkgever de coaching kan overnemen. Is direct aansluitend op deze periode van drie jaar nog jobcoaching nodig, dan is dat mogelijk, zowel op structurele basis (aanvraag nieuwe periode) als op incidentele basis (met een strippenkaart). Ook na drie jaar moet er elk halfjaar een nieuwe aanvraag voor jobcoaching op structurele basis worden gedaan, waarbij de aanvrager (de werknemer ondersteund door de jobcoachorganisatie) onderbouwt waarom hij op de structurele ondersteuning door een jobcoach is aangewezen. UWV beoordeelt de noodzaak hiervan, waarbij het uitgangspunt blijft dat de persoon uiteindelijk zelfstandig zijn werk leert doen.

Historische ontwikkeling van de huidige Beleidsregel Protocol Jobcoach UWV 2019

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

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

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

⁵¹ Het doel van jobcoaching is wel breder dan baanbehoud. Zo kan het feit dat deze voorziening beschikbaar is bijvoorbeeld doorslaggevend zijn voor een werkgever om een werknemer met structurele functionele beperking in dienst te nemen en op deze manier bijdragen aan het verhogen van arbeidsparticipatie. De inzet van jobcoaching strekt dan niet ook alleen tot behoud en herstel maar ook ter bevordering van de mogelijkheid van een dienstbetrekking of proefplaatsing. De activiteiten van de jobcoach zijn echter gericht op baanbehoud en het steeds meer en uiteindelijk helemaal zelfstandig (onder begeleiding van de werkgever) kunnen uitvoeren van de opgedragen taken door de werknemer.

Tabel B1.1 Activiteiten die door een jobcoach uitgevoerd moeten kunnen worden

Doelen (limitatief)	Voorbeelden van bijbehorende activiteiten (niet limitatief)
Het introduceren van de persoon	<ul style="list-style-type: none"> • in het bedrijf • in het team (directe collega's)
Het structureren van het werk	<ul style="list-style-type: none"> • adviseren over inrichting werk • adviseren over (aanpassing) organisatie van het werk
Het inwerken en trainen van de persoon	<ul style="list-style-type: none"> • aanleren handelingen • trainen benodigde vaardigheden • aanleren sociale vaardigheden (bedrijfscultuur)
Het opsporen en verhelpen van storingen in arbeidssituatie (bij calamiteit of crisis)	<ul style="list-style-type: none"> • bij de persoon • bij de werkgever • doorverwijfsfunctie/inzet andere hulpstructuren
Het begeleiden van de persoon op het werk (o.a. afspraken maken en bewaken)	<ul style="list-style-type: none"> • in contact met collega's • in contact met leidinggevende • bij de verwerking van algemene bedrijfsinformatie • bij interne voorlichting/cursussen • bij calamiteiten
De begeleiding van de persoon in de thuissituatie voor zover werkgerelateerd	<ul style="list-style-type: none"> • als schakel tussen werk, persoon en thuissituatie • stimuleren werkhervatting bij langdurige afwezigheid
Het begeleiden van de direct leidinggevende in de omgang met de persoon zodanig dat deze de begeleidende rol over kan nemen	<ul style="list-style-type: none"> • bij het aanleren van vaardigheden • bij calamiteiten en in conflictsituaties • bij het omgaan met collega's en in overlegsituaties • bij nieuwe situaties in het werk (reorganisatie, verandering van werkproces) • bij belangrijke gebeurtenissen in het leven van de persoon
Evaluatie en coördinatie	<ul style="list-style-type: none"> • evaluatie van de werkafspraken (tussen persoon en werkgever) • coördinatie van activiteiten gericht op voortzetting van contract bij werkgever • opstellen verantwoordingsrapportage

Bron: Beleidsregel Protocol Jobcoach UWV 2019, paragraaf 2.8.

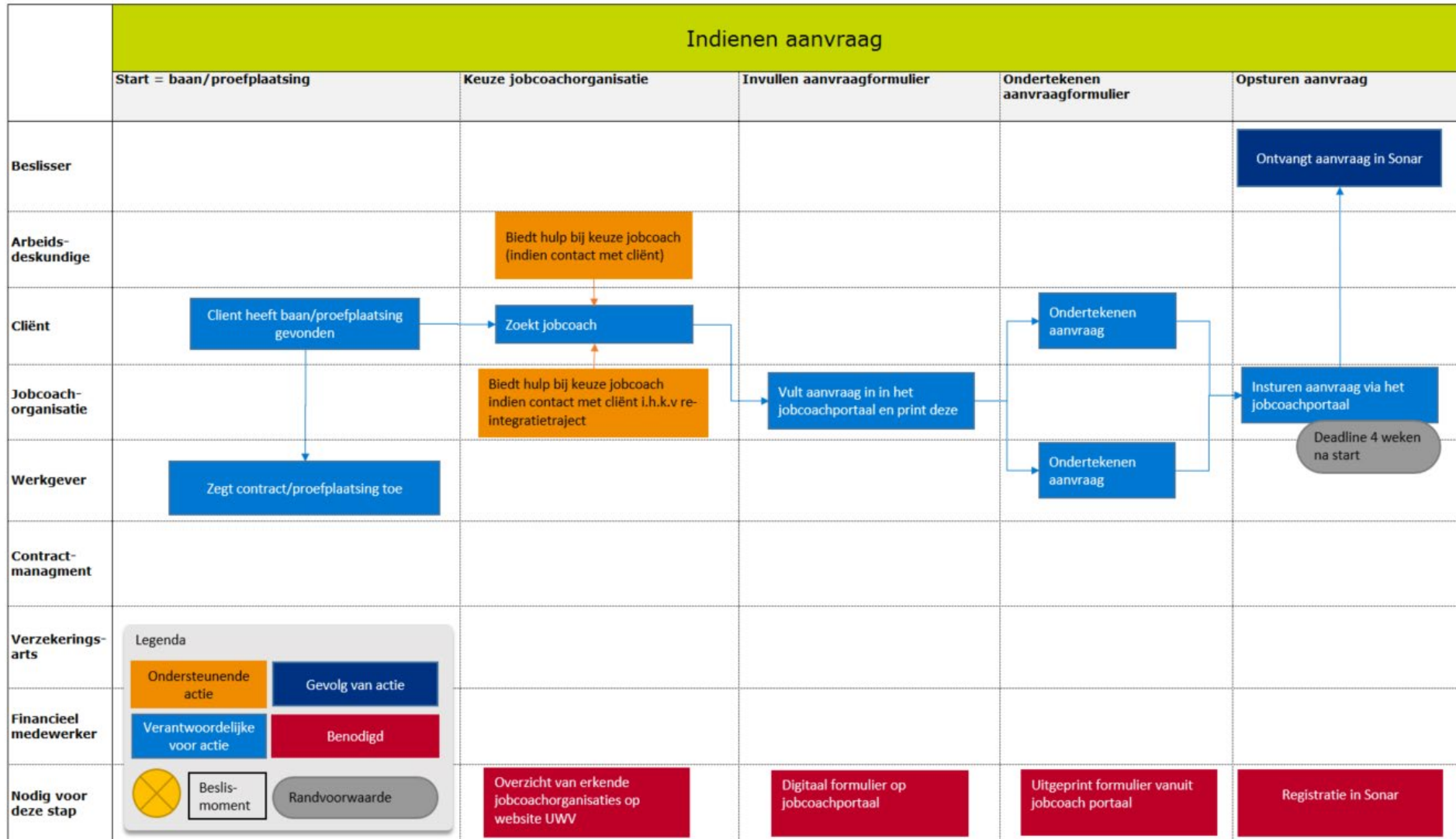
Inkoopkader voor inkoop re-integratietrajecten

UWV hanteert voor het inkopen van re-integratiediensten, waaronder de trajecten Naar werk en Werkfit maken, een inkoopkader.⁵² Hierin staat beschreven welke diensten UWV inkoop voor cliënten, hoe de procedures zijn vormgegeven en aan welke eisen de leverancier moet voldoen. UWV heeft, gelet op de verplichte uitbesteding, overeenkomsten gesloten met leveranciers zodat zij – in opdracht van UWV – personen (op weg) naar werk begeleiden. Sinds 1 juli 2016 beschikt UWV over raamovereenkomsten met (re-integratie)bedrijven om cliënten met een Wajong-uitkering naar werk te begeleiden. Re-integratietrajecten worden bekostigd uit het Re-integratiebudget AG waaronder naast de in te kopen dienstverlening ook noodzakelijke scholingen voor cliënten met een arbeidsongeschiktheids- of Ziektewet-uitkering en de (werk)voorzieningen vallen.

⁵² Inkoopkader Re-integratiediensten 2022, zie <https://www.uwv.nl/zakelijk/Images/inkoopkader-re-integratiediensten.pdf>.

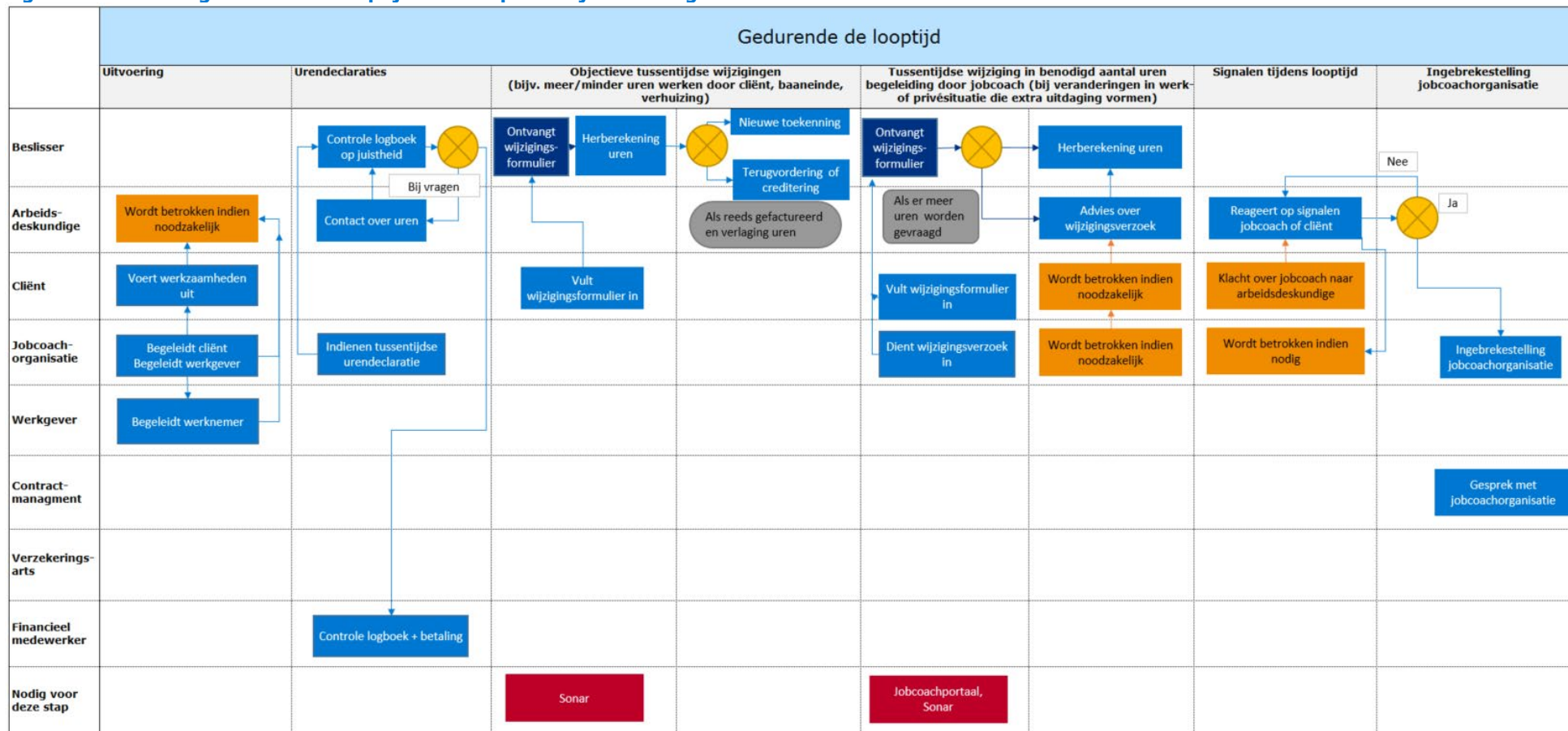
Bijlage 2 Huidig proces

Figuur B2.1 Proces indienen aanvraag



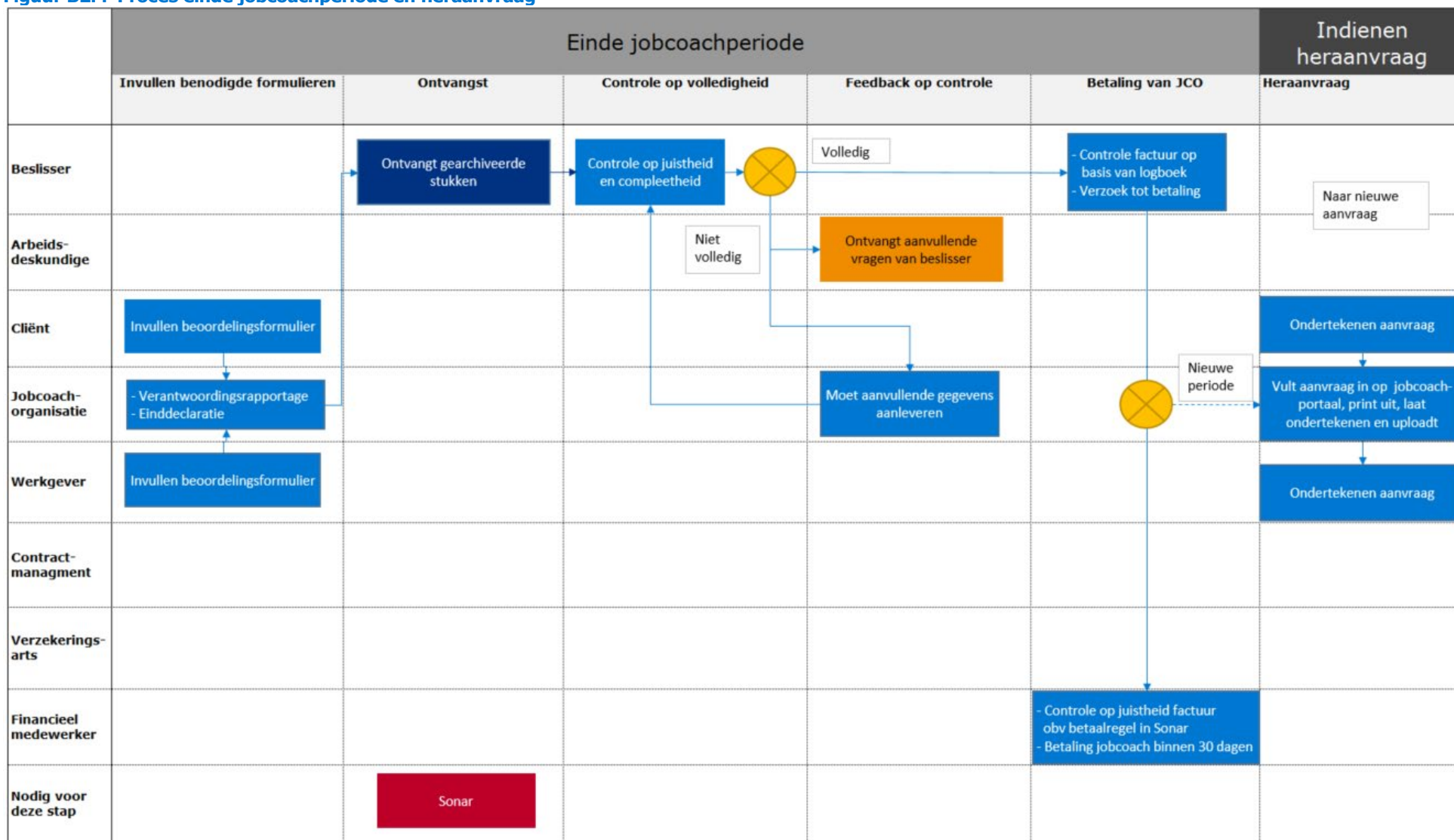
Bron: Spiliter, op basis van UWV-procesbeschrijvingen en -documenten.

Figuur B2.3 Proces gedurende de looptijd van een periode jobcoaching



Bron: Spilter, op basis van UWV-procesbeschrijvingen en -documenten.

Figuur B2.4 Proces einde jobcoachperiode en heraanvraag



Bron: Spiliter, op basis van UWV-procesbeschrijvingen en -documenten.

Bijlage 3 Formulieren en documenten

Tabel 5.1a Formulieren en documenten bij het indienen en beoordelen van de aanvraag: wie vult in, wie verstuurt en wie ontvangt

	Ingevuld door ...	Informatie benodigd van ...	Verstuurd door ...	Ontvangen door .../Hebben toegang tot
Aanvraagformulier	jobcoach		jobcoach	beslisser, arbeidsdeskundige, cliënt, werkgever, jobcoach
- Rubriek 1 (NAW-gegevens cliënt)	jobcoach	cliënt		
- Rubriek 2 (Gegevens over werkgever)	jobcoach	werkgever		
- Rubriek 3 (Gegevens over jobcoachorganisatie)	jobcoach			
- Rubriek 4 (Gegevens over arbeidscontract)	jobcoach	werkgever		
- Rubriek 5 (Gegevens over begeleidingsbehoefte)	jobcoach	cliënt		
- Rubriek 6 (Voorstel urenbudget)	jobcoach			
- Ondertekening	jobcoach, cliënt, werkgever			
Matching bij aanvraag jobcoach	jobcoach		jobcoach	beslisser, arbeidsdeskundige, cliënt, jobcoach
- 1.1 Cliëntgegevens	jobcoach			
- 2.1 Profiel werk/cliënt	jobcoach	cliënt, werkgever		
- 2.2 Capaciteiten cliënt/eisen werk	jobcoach	werkgever		
- 2.3 Leerwijze/ontwikkelingsmogelijkheden	jobcoach			
- 2.4 Achtergrond/context op werk	jobcoach	werkgever		
- 2.5 Persoonlijkheid/cultuur op werk	jobcoach	werkgever		
- 2.6 Wensen/taken en arbeid	jobcoach			
- 2.7 Belangrijkste doelen	jobcoach			
Coachingsplan bij aanvraag jobcoach	jobcoach		jobcoach	beslisser, arbeidsdeskundige, cliënt, werkgever, jobcoach
- 1.1 Cliëntgegevens	jobcoach			
- 2.1 Belangrijkste doelen + activiteiten + uren	jobcoach			
- 3.1 Begeleiding op werkvloer	jobcoach			
Rekentool externe jobcoaching	beslisser		beslisser	arbeidsdeskundige, beslisser
- Algemene gegevens (cliënt/werkgever)	beslisser			
- Ontvangst/uren	beslisser			
- Type plaatsing/regime	beslisser			
Onderzoeksrapportage externe jobcoach	beslisser		beslisser	arbeidsdeskundige, beslisser
- Algemene gegevens (cliënt/beslisser/periode)	beslisser			
- Onderzoeksvraag aan arbeidsdeskundige	beslisser			
- Periode/regime/jobcoachorganisatie/datum	beslisser			
- Cliënt bekend bij andere delen UWV	beslisser			
- Gegevens contract/werkgever/uren	beslisser			
Arbeidsdeskundige rapport begeleidingsnoodzaak aanvraag jobcoach	arbeidsdeskundige	jobcoach, cliënt, werkgever	arbeidsdeskundige	beslisser, arbeidsdeskundige, cliënt
- Algemene gegevens (cliënt/beslisser /periode)	arbeidsdeskundige			
- 1.1 Uitgevoerde toetsing	arbeidsdeskundige			
- 1.2 Uitgevoerde activiteiten	arbeidsdeskundige			
- 2.0 Gegevens uit aanvraag	arbeidsdeskundige			
- 3.0 Begeleidingsnoodzaak	arbeidsdeskundige			
- 4.0 Toekomst	arbeidsdeskundige			
Inkooporder	besteller		besteller	jobcoach

Tabel 5.1b Formulieren en documenten bij het indienen en beoordelen van de aanvraag: in welke fase worden ze gebruikt

	Aanvraag jobcoaching	Beoordeling aanvraag	Tussentijdse wijzigingen	Einde periode jobcoaching	Heraanvraag jobcoaching	Benodigde documenten (bijlagen)
Aanvraagformulier	x	x			x	
- Rubriek 1 (NAW-gegevens cliënt)						- Arbeidsovereenkomst
- Rubriek 2 (Gegevens over werkgever)						- Identiteitsbewijs
- Rubriek 3 (Gegevens over jobcoachorganisatie)						
- Rubriek 4 (Gegevens over arbeidscontract)						
- Rubriek 5 (Gegevens over begeleidingsbehoefte)						
- Rubriek 6 (Voorstel urenbudget)						
- Ondertekening						
Matching bij aanvraag jobcoach	x	x		x		
- 1.1 Cliëntgegevens						
- 2.1 Profiel werk/cliënt						
- 2.2 Capaciteiten cliënt/eisen werk						
- 2.3 Leerwijze/ontwikkelingsmogelijkheden						
- 2.4 Achtergrond/context op werk						
- 2.5 Persoonlijkheid/cultuur op werk						
- 2.6 Wensen /taken en arbeid						
- 3.x Belangrijkste doelen						
Coachingsplan bij aanvraag jobcoach	x	x		x		
- 1.1 Cliëntgegevens						
- 2.1 Belangrijkste doelen + activiteiten + uren						
- 3.1 Begeleiding op werkvloer						
Rekentool externe jobcoaching		x			x	
- Algemene gegevens (cliënt/werkgever)						- Arbeidsovereenkomst
- Ontvangst/uren						- Aanvraagformulier
- Type plaatsing/regime						
Onderzoeksrapportage externe jobcoach		x			x	
- Algemene gegevens (cliënt/beslisser/periode)						- Aanvraagformulier
- Onderzoeksvraag aan arbeidsdeskundige						
- Periode/regime /jobcoachorganisatie/datum						
- Cliënt bekend bij andere delen UWV						
- Gegevens contract/werkgever/uren						
Arbeidsdeskundige rapport begeleidingsnoodzaak aanvraag jobcoach		x			x	
- Algemene gegevens (cliënt/beslisser/periode)						- Aanvraagformulier
- 1.1 Uitgevoerde toetsing						- Onderzoeksrapportage
- 1.2 Uitgevoerde activiteiten						
- 2.0 Gegevens uit aanvraag						
- 3.0 Begeleidingsnoodzaak						
- 4.0 Toekomst						

Tabel B3.2a Formulieren en documenten bij de uitvoeringsfase van de jobcoachperiode, de afsluiting daarvan en de heraanvraag: wie vult in, wie verstuurt en wie ontvangt

	Ingevuld door ...	Informatie benodigd van ...	Verstuurd door ...	Ontvangen door .../ ... hebben toegang tot
Wijzigingsformulier	cliënt			
- NAW-gegevens cliënt	cliënt			
- Wijzigingen in NAW-gegevens cliënt	cliënt			
- Wijzigingen in dienstverband	cliënt	werkgever		
- Wijzigingen in bedrijf werkgever	cliënt	werkgever		
- Wijzigingen in opleiding/stageplaats	cliënt			
- Doorgeven langdurige ziekte/verlof	cliënt			
- Wijzigingen in begeleidingsregime	cliënt	jobcoach		
Verantwoordingsrapportage	jobcoach		jobcoach	beslisser
- 1 t/m 4 Algemene gegevens (cliënt, werkgever, jobcoach)	jobcoach			
- 5 Verantwoording matching	jobcoach			
- 6 Verantwoording logboek	jobcoach			
- 7 Verantwoording coachingsplan	jobcoach			
- 8 Status arbeidsovereenkomst	jobcoach			
- 9 Status jobcoaching	jobcoach			
- Checklist verantwoordingsrapportage	jobcoach, cliënt, werkgever			
- Facturatie indiening	jobcoach			
Beoordeling ondersteuning jobcoach werkgever	werkgever, jobcoach		jobcoach	beslisser
- Algemene stuk (Periode begeleiding)	werkgever, jobcoach			
- Rubriek 1 (Ziekteverzuim en functioneren cliënt)	werkgever			
- Rubriek 2 (Oordeel over dienstverlening jobcoach)	werkgever			
Beoordeling ondersteuning jobcoach werknemer	cliënt, jobcoach		jobcoach	beslisser
- Algemene stuk (Periode begeleiding)	cliënt			
- Rubriek 2, 3 (Oordeel over jobcoach)	cliënt			
- Rubriek 4 (Aanvraag gesprek met UWV)	cliënt			
Logboek	jobcoach		jobcoach	beslisser
- Dagelijkse vastlegging doelen - activiteiten uitgebreid	jobcoach			
Gecumuleerd activiteitenoverzicht	jobcoach			
- NAW-gegevens cliënt	jobcoach			
- Belangrijkste doelen + activiteiten + uren	jobcoach			
- Overige doelen + uren	jobcoach			
Declaratieformulier	jobcoach		jobcoach	beslisser
- NAW-gegevens cliënt	jobcoach			
- Dagelijkse activiteiten summier	jobcoach			
- Declaratieoverzicht	jobcoach			

Tabel B3.2b Formulieren en documenten bij de uitvoeringsfase van de jobcoachperiode, de afsluiting daarvan en de heraanvraag: in welke fase worden ze gebruikt

	Aanvraag jobcoaching	Beoordeling aanvraag	Tussentijdse wijzigingen	Einde periode jobcoaching	Heraanvraag jobcoaching	Benodigde documenten (Bijlagen)
Wijzigingsformulier			x			-
- NAW-gegevens cliënt						Verantwoordingsdocumenten, zoals loonstrook
- Wijzigingen in NAW-gegevens cliënt						
- Wijzigingen in dienstverband						
- Wijzigingen in bedrijf werkgever						
- Wijzigingen in opleiding/stageplaats						
- Doorgeven langdurige ziekte/verlof						
- Wijzigingen in begeleidingsregime						
Verantwoordingsrapportage				x		
- 1 t/m 4 Algemene gegevens (cliënt, werkgever, jobcoach)						- Beoordeling door werkgever
- 5 Verantwoording matching						- Beoordeling door werknemer
- 6 Verantwoording logboek						- Logboek
- 7 Verantwoording coachingsplan						- Gecumuleerd activiteiten-
- 8 Status arbeidsovereenkomst						overzicht
- 9 Status jobcoaching						
- Checklist verantwoordingsrapportage						
- Facturatie indiening						
Beoordeling ondersteuning jobcoach werkgever				x		
- Algemene stuk (Periode begeleiding)						
- Rubriek 1 (Ziekteverzuim en functioneren cliënt)						
- Rubriek 2 (Oordeel over dienstverlening jobcoach)						
Beoordeling ondersteuning jobcoach werknemer				x		
- Algemene stuk (Periode begeleiding)						
- Rubriek 2, 3 (Oordeel over jobcoach)						
- Rubriek 4 (Aanvraag gesprek met UWV)						
Logboek				x		
- Dagelijkse vastlegging doelen - activiteiten uitgebreid						
Gecumuleerd activiteitenoverzicht				x		
- NAW-gegevens cliënt						- Declaratieformulier
- Belangrijkste doelen + activiteiten + uren						- Logboek
- Overige doelen + uren						
Declaratieformulier				x		
- NAW-gegevens cliënt						
- Dagelijkse activiteiten summier						
- Declaratieoverzicht						



Aanvraag jobcoach

ESF investeert in jouw toekomst
Europees Sociaal Fonds



Waarom dit formulier?

Met dit formulier vraagt u toestemming voor ondersteuning door een jobcoach op de werkplek of tijdens de proefplaatsing. De vragen in rubriek 1 vult u zelf in. De vragen in rubriek 2 vult de werkgever in. De vragen in rubriek 3 tot met 6 vult de jobcoach in. Ten slotte tekenen u, de werkgever en de jobcoach het formulier.

Dit formulier heeft 2 bijlagen voor de jobcoach

De jobcoach vult de bijlagen 1 en 2 in, en geeft zo aan welke coachingsdoelen hij stelt en hoe hij u gaat ondersteunen.

Wat moet u verder meesturen?

- Met dit formulier stuurt u een kopie mee van:
- uw geldige identiteitsbewijs;
 - het arbeidscontract of de proefplaatsingsovereenkomst.

Opsturen

Stuur het ingevulde en ondertekende formulier met de kopieën en de 2 bijlagen naar:

UWV
Afdeling Voorzieningen
Postbus 58420
1040 HK AMSTERDAM

Wanneer krijgt u bericht?

U krijgt een ontvangstbevestiging van de aanvraag. Daarin staat wanneer u een beslissing kunt verwachten.

Meer informatie

U vindt meer informatie op uwv.nl. U kunt ook bellen met UWV Telefoon Werknemers via 088 - 898 92 94 (lokaal tarief - belkosten zijn afhankelijk van uw telefoonaanbieder). Als u belt, houd dan uw burgerservicenummer bij de hand. Wij kunnen u dan sneller helpen.

In te vullen door u	1	Uw gegevens
1.1	Voorletters en voornaam	Voorletters <input type="text"/> Voornaam <input type="text"/>
1.2	Tussenvoegsel en achternaam	Gebruikt u de achternaam van uw partner? Vul dan ook uw geboortenaam in. <input type="text"/>
1.3	Adres	<input type="text"/>
1.4	Postcode en plaats	<input type="text"/>
1.5	Geboortedatum	<input type="text"/>
1.6	Burgerservicenummer	<input type="text"/> * Voeg een kopie toe van een paspoort of identiteitskaart. Een rijbewijs is geen geldig identiteitsbewijs.
1.7	Telefoonnummer waarop u overdag bereikbaar bent	<input type="text"/>
1.8	E-mailadres	<input type="text"/>
In te vullen door werkgever	2	Gegevens werkgever
2.1	Bedrijfsnaam	<input type="text"/>
2.2	Bezoekadres	<input type="text"/>
2.3	Postcode en vestigingsplaats	<input type="text"/>
2.4	Contactpersoon	<input type="text"/> <input type="checkbox"/> Man <input type="checkbox"/> Vrouw
2.5	Telefoonnummer contactpersoon	<input type="text"/>
2.6	Naam begeleider op de werkvloer	<input type="text"/> <input type="checkbox"/> Man <input type="checkbox"/> Vrouw
2.7	Functie begeleider op de werkvloer	<input type="text"/>
2.8	Is er meer dan 1 werknemer in dienst die begeleid wordt door een jobcoach?	<input type="checkbox"/> Ja * Aantal medewerkers die worden begeleid? <input type="text"/> Functie(s) van deze werknemers? <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Nee
2.9	Door welke jobcoachorganisaties worden zij begeleid?	<input type="text"/>

In te vullen door jobcoach 3 Gegevens jobcoachorganisatie

3.1 Naam jobcoachorganisatie

3.2 Naam jobcoach Man Vrouw

3.3 Telefoonnummer jobcoach

3.4 E-mailadres jobcoach

4 Arbeidscontract

4.1. Wat is de ingangsdatum van het arbeidscontract of de proefplaats?
 ▶ Stuur een kopie van het arbeidscontract of de proefplaatsingsovereenkomst mee.

4.2 Wat voor soort functie betreft het? Een bestaande functie ▶ Naam functie
 Een functie die op maat is gemaakt

4.2 Hoeveel uur gaat de klant per week werken? uur

4.3 Wat is de einddatum van het arbeidscontract of de proefplaats?

4.4 Geschatte brutoloonwaarde %

5 Begeleidingsbehoefte

5.1 Voorstel begeleidingsregime

De jobcoach mag een klant maximaal 10% van de werkuren begeleiden. Alleen in uitzonderlijke gevallen is het intensieve begeleidingsregime toegestaan. Als de jobcoach deze optie kiest, moet hij deze hieronder toelichten.

Zeer licht ▶ 3 % van de werkuren
 Licht ▶ 6 % van de werkuren
 Midden ▶ 10 % van de werkuren
 Intensief ▶ 15 % van de werkuren ▶ Geef een toelichting.
 Toelichting intensieve begeleiding

5.2 Datum waarop de begeleiding begint

6 Voorstel urenbudget

6.1 Berekening urenbudget

Geef hieronder het aantal uren aan voor de jobcoachperiode. Dit berekent u op de volgende manier:
 Percentage begeleidingsregime x uren dienstverband per week x 24 weken.

Begeleidingsregime	Uren dienstverband per week	Totaal aantal uren jobcoaching
<input type="text"/> %	x <input type="text"/>	x 24 = <input type="text"/> UUR

7 Ondertekening

Jobcoach	Werkgever	Aanvrager of wettelijke vertegenwoordiger
Datum <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Handtekening <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

8 Machtiging betaling

Als UWV toestemming geeft voor ondersteuning door een jobcoach, zal UWV de vergoeding daarvoor rechtstreeks aan de jobcoachorganisatie betalen. Wij vragen u daarom onderstaande verklaring te ondertekenen.

Ik machtig het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) om de vergoeding voor de jobcoach rechtstreeks te betalen aan de jobcoachorganisatie (genoemd bij vraag 3.1).

Datum en handtekening (van u of uw wettelijk vertegenwoordiger)



Bijlage 1 Matching profielen van werknemer en werk bij Aanvraag Jobcoach

Waarom dit formulier?

De jobcoach vult dit formulier in om de coachingsdoelen vast te kunnen stellen.

Het formulier bestaat uit 3 kolommen:

- Profiel van de werknemer
- Profiel van het werk
- Matching profielen van werknemer en werk

Toelichting

U vult als jobcoach de profielen in. Daarna stelt u de coachingsdoelen vast, door de profielen te vergelijken. Dit is de matching. U weet dan op welke aspecten u de werknemer gaat trainen en ondersteunen.

De 3 belangrijkste coachingsdoelen legt u vast in bijlage 2, het Coachingsplan.

Een uitgebreide toelichting vindt u in de Leidraad Jobcoach op www.arbeidsdeskundigen.nl, bij AKC, in de rubriek Leidraden & Richtlijnen.

Privacy

Het Matchingsplan is bestemd voor UWV, de klant en de jobcoach. Vanwege de privacybescherming van de klant wordt het Matchingsplan niet gedeeld met de werkgever.

Opsturen

De werknemer stuurt deze bijlage samen met de aanvraag en bijlage 2 naar:

UWV
Afdeling Voorzieningen
Postbus 5842D
1040 HK A AMSTERDAM

Meer informatie

U vindt meer informatie op uwv.nl. U kunt ook contact opnemen met UWV Zakelijk via 088 - 898 20 10.

1 Klantgegevens

1.1 Burgerservicenummer

2 Matching van de werknemer en de functie

Profiel van de werknemer	Profiel van het werk	Matchingsprofielen van werknemer en werk
<p>Algemeen Geef een algemene omschrijving van de werknemer als persoon.</p> <p>_____</p> <p>Dit profiel richt zich op de sterke punten van de persoon en op de punten die aandacht behoeven in relatie tot de werksituatie van de werknemer.</p> <p>Het profiel is opgebouwd uit onderstaande elementen:</p>	<p>Algemeen Geef een algemene omschrijving van de werkplek.</p> <p>_____</p> <p>Dit profiel richt zich op de aspecten die vooral voor de werkplek van belang zijn.</p> <p>Het profiel is opgebouwd uit de onderstaande elementen:</p>	<p>Algemeen Geef een algemene omschrijving van de werknemer en werk.</p> <p>_____</p> <p>Hieronder geeft u aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Is er sprake van een match? - Is er sprake van overbelasting? - Is er sprake van onderbelasting? <p>Zijn de ontbrekende capaciteiten te trainen of te coachen?</p>
<p>2.2 Capaciteiten</p> <p>- Krachten: Wat kan de werknemer wel en niet aan. Doorgaans wordt hierbij de FunctieMogelijkhedenLijst (FML) gebruikt.</p> <p>- Bekwaamheden/kwaliteiten van de werknemer: Zijn vaardigheden (werknemersvaardigheden, competenties), opleiding en werkervaring.</p> <p>_____</p>	<p>Eisen vanuit bedrijf en werkplek</p> <p>- Vereisten: Wat is er nodig op de werkplek.</p> <p>- Bekwaamheden/kwaliteiten: Welke vaardigheden (werknemersvaardigheden, competenties) worden er gevraagd op de werkplek, welke opleiding is nodig, welke werkervaring is nodig.</p> <p>_____</p>	<p>Toelichting</p> <p>- Als de ontbrekende capaciteiten niet te trainen of te coachen zijn: Op welke manieren gaat u het werk aanpassen, bijvoorbeeld door collega's/leidinggevende te coachen, te begeleiden of te instrueren? Met andere woorden: hoe gaat u de eisen die de werkplek stelt aanpassen?</p> <p>_____</p>
<p>2.3 Beschrijving van de manier van leren, leeromgevingen en voorwaarden om te kunnen leren</p> <p>- Hoe leert de werknemer?</p> <p>- Wat zijn de leeromgevingen?</p> <p>De voorwaarden waaronder de werknemer zich het beste kan ontwikkelen in zijn werk. Geef aan welke dingen de werknemer al kan.</p> <p>- Hoe is het ontwikkelingspotentieel in algemene zin en hoe kan dit gericht worden op maximalisatie van de participatiemogelijkheden?</p> <p>_____</p>	<p>Ontwikkelingsmogelijkheden en soort begeleiding</p> <p>- Groeimogelijkheden in functie en voorwaarden om zich te kunnen ontwikkelen</p> <p>- Loopbaanmogelijkheden</p> <p>- Karakter en inhoud van de begeleiding. Wat is de rol van collega's /werkgever?</p> <p>- Aard van werkplek</p> <p>_____</p>	<p>Toelichting</p> <p>- Wat zijn de aandachtspunten in de manier van leren?</p> <p>- Kan de werknemer met zijn leerstijl uit de voeten op de werkplek of moet daar iets extra's voor gebeuren?</p> <p>_____</p>
<p>2.4 De sociale context, achtergrond en netwerk</p> <p>- Hoe ziet de context van de werknemer eruit? Wat is zijn achtergrond?</p> <p>- Is er een ondersteunend netwerk beschikbaar? Denk ook aan mobiliteit, zelfverzorging, huishouden, leefsituatie, relatie, economische omstandigheden, schuldenproblematiek.</p> <p>- Hoe staat het eigen netwerk ten opzichte van het werk van de werknemer (wat voor soort werk heeft het eigen netwerk, status van werk, in de bouw of op kantoor)?</p> <p>_____</p>	<p>De context op en rond de werkplek</p> <p>- Netwerk op de werkplek en omgeving op werkplek</p> <p>- Type contact, interacties Fysieke werkomgeving Denk hierbij onder andere aan de arbeidsomstandigheden</p> <p>- Welk type mens werkt er in het bedrijf?</p> <p>_____</p>	<p>Toelichting</p> <p>- Wat gaat er goed?</p> <p>- Wat is de match tussen de achtergrond en netwerk van de werknemer en de sociale omgeving op het werk?</p> <p>- Op welke punten vraagt de sociale context, achtergrond en netwerk van de werknemer aandacht als u deze vergelijkt met de context op en rond de werkplek?</p> <p>- Waar moet u bijsturen? Waar ziet u mogelijke problemen ontstaan?</p> <p>_____</p>
<p>2.5 Betekenis en identiteit, sfeer en persoonlijkheid</p> <p>- Beschrijf de belangrijkste kenmerken van de persoonlijkheid van de werknemer.</p> <p>- Hoe kijkt de werknemer naar zichzelf? Welke betekenissen, waarden, normen en opvattingen brengt hij tot uitdrukking in wat hij denkt en doet?</p> <p>- Aan wie spiegelt de werknemer zich, wie is zijn voorbeeld? Wat is de arbeidsidentiteit van de werknemer?</p> <p>- In welke sfeer komt werknemer het best tot zijn recht in een werksituatie?</p> <p>_____</p>	<p>Waarden en normen op de werkplek (cultuur)</p> <p>- Beschrijf de belangrijkste cultuurkenmerken op de werkplek in het bedrijf.</p> <p>- Welke waarden en normen heersen er op de werkplek?</p> <p>- Hoe liggen de hiërarchische verhoudingen?</p> <p>- Hoe verloopt de communicatie op de werkplek?</p> <p>- Hoe is de sociale omgang op de werkplek?</p> <p>_____</p>	<p>Toelichting</p> <p>- Wat zijn de overeenkomsten in betekenis, identiteit, sfeer en persoonlijkheid van de werknemer in relatie tot de waarden en normen op de werkplek?</p> <p>- Wat zijn de verschillen?</p> <p>- Waar verwacht u dat er problemen ontstaan?</p> <p>_____</p>
<p>2.6 Wensen, motieven en reële perspectieven</p> <p>- Waar wordt de werknemer enthousiast van?</p> <p>- Waar krijgt hij energie van?</p> <p>- Wat is zijn motief om te werken? Wat wil hij in ieder geval vinden in het werk?</p> <p>- Hoe ziet hij zijn eigen ontwikkeling en welke doelen heeft hij voor zichzelf gesteld?</p> <p>_____</p>	<p>Taken, werkzaamheden en arbeidsomstandigheden in het bedrijf (in relatie tot wensen, motieven en reële perspectieven van de werknemer)</p> <p>- Windt de werknemer op de werkplek die elementen waar hij enthousiast van wordt en energie van krijgt? Wordt het motief van de werknemer om te werken ingevuld op deze werkplek?</p> <p>- Komen de ontwikkelingsmogelijkheden die in het bedrijf aanwezig overeen met de ontwikkelingswensen en doelen van de werknemer?</p> <p>_____</p>	<p>Toelichting</p> <p>- Wat zijn de overeenkomsten in wensen, motieven en perspectieven bij de werknemer in relatie tot de mogelijkheden op de werkplek, in het bedrijf?</p> <p>- Wat zijn de verschillen?</p> <p>_____</p>

3 Coachingsdoelen

3.1 Geef aan wat de 3 belangrijkste doelen van de coaching zijn.

1 _____

2 _____

3 _____



Bijlage 2 Coachingsplan bij Aanvraag Jobcoach

Waarom dit formulier?

U vult als jobcoach dit formulier in. U beschrijft, in overleg met de werkgever en de werknemer welke doelen u wilt bereiken met het coachen van de werknemer. Het opstellen van het Coachingsplan is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de werkgever, de werknemer en de jobcoach.

Toelichting

De doelen heeft u vastgesteld in bijlage 1, Matching profielen van werknemer en werk. In bijlage 2, het Coachingsplan, legt u de doelen vast. De focus ligt op de drie belangrijkste doelen die haalbaar zijn in de eerste periode. Daarna volgt een evaluatie. U kunt eventueel nieuwe doelen stellen na toekenning van een nieuwe aanvraag.

Opsturen

De werknemer stuurt deze bijlage samen met de aanvraag en bijlage 1 naar:
UWV
Afdeling Voorzieningen
Postbus 5842D
1040 HK AMSTERDAM

Meer informatie

U vindt meer informatie op uwv.nl. U kunt ook contact opnemen met UWV Zakelijk via 068 - 898 20 10.

1 Klantgegevens				
1.1	Burgerservicenummer			
2 Coaching				
2.1	3 belangrijkste coachingsdoelen	Activiteiten per doel	Uren per activiteit	Doel bereikt in
	<i>Neem deze doelen over van Bijlage 1 Matching profielen van werknemer en werk.</i>	<i>Geef aan welke activiteiten u gaat uitvoeren en hoe de ondersteuning er in de praktijk uitziet. Per doel is meer dan één activiteit mogelijk.</i>	<i>Geef per activiteit aan hoeveel uur daar in totaal voor nodig is.</i>	<i>Geef per doel aan wanneer het doel bereikt is.</i>
	Doel			Maand Jaar
	Doel			
	Doel			
			Totaal aantal uren	
3 Begeleiding op de werkvloer				
3.1	Met welke activiteiten zorgt de werkgever voor een passende werkplek en een passend werkklimaat voor de werknemer?			
3.2	Welke specifieke afspraken zijn er gemaakt over het coachen van deze begeleider?			

* Vergeet niet het formulier Aanvraag Jobcoach te ondertekenen bij rubriek 7.

Rekentool (in te vullen door beslisser)



Rekentool Externe Jobcoaching o.b.v. Beleidsregel Protocol Jobcoach UWV 2019

Naam klant	<input type="text"/>
Burgerservicenummer	<input type="text"/>
AJ Nummer	<input type="text"/>
Naam werkgever	<input type="text"/>
Datum in dienst (initieel)	<input type="text"/>
Jobcoachorganisatie link	<input type="text"/>
Ontvangsdatum aanvraagformulier	<input type="text"/>
Begindatum toe te kennen periode	<input type="text"/>
Einddatum toe te kennen periode	<input type="text"/>
Type arbeidsovereenkomst	<input type="text"/>
Omvang dienstverband (in uur per week)	<input type="text"/>

Aantal dagen ontvangst t.o.v. begindatum	<input type="text" value="0"/>
Tijdig ontvangen?	<input type="text" value="Ja"/>
Aantal dagen toe te kennen periode	<input type="text" value="1"/>
Aantal dagen te laat (= sanctie)	<input type="text" value="0"/>
Aantal werkuren in periode, rekening houdend met evt. sanctie	<input type="text" value="0.00"/>

Proefplaatsing (Vast aantal uren)

Toe te kennen begeleidingsregime	<input type="text"/>
Bijhorend vast aantal uren	<input type="text"/>
Aantal uren rekening houdend met evt. sanctie	<input type="text"/>

1e AOV >= 12 mnd (o.b.v. Tabel 1)

Toe te kennen begeleidingsregime	<input type="text"/>
Toekeningsjaar	<input type="text"/>

1e AOV < 12 mnd (o.b.v. Tabel 2)

Toe te kennen begeleidingsregime	<input type="text"/>
Toekeningsjaar	<input type="text"/>

Toe te kennen percentage	<input type="text"/>
Toe te kennen uren:	<input type="text" value="0.00"/>

Gehanteerd tarief door rekentool excl. BTW	<input type="text"/>
--	----------------------

T.b.v. Sona Gekapitaliseerd excl. BTW	<input type="text" value="-"/>
Gekapitaliseerd incl. BTW	<input type="text" value="-"/>

Opmerkingen:

Versie 2022.1

Vragen? --> Jobcoachportaal@uwv.nl

Onderzoeksrapportage externe jobcoaching (in te vullen door beslisser)

Onderzoeksrapportage externe jobcoach

Algemene gegevens

Datum : +0
Aanvraagnummer :
Naam klant :
Burgerservicenummer :

Beslisser Voorzieningen :
Telefoonnummer :
Kantoor :
Werkplein :
Uiterste adviesdatum AD :

Aangevraagde periode : **FKEUZE-**
Duur periode :

Onderzoeksvraag

type onderzoek

FTEKSTFRAGMENT - onderzoek door AU

Onderzoeksvraag aan de arbeidsdeskundige:

Komt de werknemer in aanmerking voor begeleiding door een externe jobcoach?

Is het gevraagde **FKEUZE-** begeleidingsregime passend?

Gegevens van de aanvraag

Aangevraagde periode : van tot en met
Aangevraagd regime : **FKEUZE-**
Jobcoachorganisatie :

Ontvangstdatum aanvraag :
Is de aanvraag te laat ingediend? ja nee

bij te late aanvraag

FTEKSTFRAGMENT - GEEN KEUZE-

Is de klant bekend bij Voorzieningen? ja nee

als de klant bekend is bij Voorzieningen

FTEKSTFRAGMENT - klant is bekend bij Voorzieningen

De klant is bekend bij:

Interne Jobcoaching
Laatste periode : van tot en met
Toegekend regime : **FKEUZE-**

 Externe Jobcoaching
Laatste periode : van tot en met
Toegekend regime : **FKEUZE-**
Toegekende uren :
Ingezette uren :

 Loondispensatie
Laatste periode : van tot en met

 andere voorziening, namelijk :

Soort uitkering Wajong WGA/WIA geen uitkering

dienstverband of proefplaatsing

FTEKSTFRAGMENT - dienstverband

Dienstverband

Duur arbeidsovereenkomst : van tot en met
Soort contract : **FKEUZE-**

Naam werkgever :
Vestigingsplaats werkgever :
als er sprake is van een inlener

FTEKSTFRAGMENT - gegevens inlener

Naam inlener :
Vestigingsplaats inlener :

Aantal contracturen per week :
Functie :
Datum initieel in dienst :
Werklocatie (postcode en plaats) :

type onderzoek, toelichting en onderbouwing

FTEKSTFRAGMENT - onderzoek door AU

Aandachtspunten bij onderzoek arbeidsdeskundige

Graag ontvangen wij binnen 4 weken uw rapportage in EA.



Arbeidsdeskundig rapport

Leeswijzer

Dit arbeidsdeskundig rapport gaat over de begeleidingsnoodzaak. De begeleidingsnoodzaak geeft aan *of* en in welke mate iemand begeleiding nodig heeft om te functioneren in werk. Dit rapport onderbouwt de beslissing of en in welke mate de werknemer voor jobcoaching in aanmerking komt.

Dit rapport bestaat uit de volgende onderdelen:

Samenvatting	de aanleiding van dit arbeidsdeskundig onderzoek, de onderzoeksvraag, het antwoord en de reactie hierop van werknemer en jobcoach.
Contactgegevens	de contactgegevens van werknemer, jobcoachorganisatie, werkgever en arbeidsdeskundige.
Begeleidingsnoodzaak	alle relevante gegevens die ik heb verzameld in het kader van dit onderzoek en de beoordeling van de begeleidingsnoodzaak.
Toekomst	mijn verwachting over de ontwikkeling van de begeleidingsnoodzaak en op welke wijze deze gericht beïnvloed kan worden.

Samenvatting

Aanleiding

Uw aanvraag jobcoaching is ontvangen op Datum voluit.

Dit betreft een aanvraag tijdens Kies soort/periode aanvraag.

Onderzoeksvraag

1. Is begeleiding door een jobcoach noodzakelijk?
2. Is het gevraagde begeleidingsregime Kies soort regime aannemelijk? |
3. Welke periode is van toepassing?

Antwoord

1. De begeleiding door een jobcoach is Kies wel/niet noodzakelijk.
2. Kies toelichting Kies soort regime
3. Periode is van Datum voluit tot Datum voluit.

Reactie van de werknemer

De uitslag van mijn onderzoek heb ik op Datum voluit besproken met de werknemer.

Deze kon zich Kies vinden/niet vinden in de uitslag.

De reden hiervoor is Tik om tekst in te voeren.

Reactie van de jobcoach

De uitslag van mijn onderzoek heb ik op Datum voluit besproken met de jobcoach Kies een item. Naam jobcoach

Deze kon zich Kies vinden/niet vinden in de uitslag.

De reden hiervoor is Tik om tekst in te voeren

Contactgegevens

Werknemer

Naam : Kies aanhef Naam
BSN : BSN

Jobcoachorganisatie

Bedrijf : Naam bedrijf
Jobcoach : Kies aanhef Naam contactpersoon
Telefoon : Telefoonnummer
E-mail : E-mail

Werkgever

Bedrijf : Naam bedrijf
Adres (werklocatie) : Adres bedrijf
Postcode : Postcode
Plaats : Plaats
Contactpersoon : Kies aanhef Naam contactpersoon
Telefoon : Telefoonnummer

Arbeidsdeskundige

Naam : Kies aanhef Naam AD
Telefoon : Telefoonnummer

Begeleidingsnoodzaak en mate van begeleiding

1. Toetsing

1.1 Wat heb ik getoetst?

1. Zijn de juiste knelpunten in werk en werkomgeving benoemd?
2. Is begeleiding door een jobcoach de meest adequate oplossing?
3. Zijn de juiste coaching doelen geformuleerd?
4. Worden de juiste activiteiten ingezet?
5. Past het aangevraagde regime bij deze activiteiten?

1.2 Welke activiteiten heb ik verricht?

Ik heb het aanvraagformulier jobcoaching en het dossier bestudeerd.

Op Datum voluit heb ik de werkplek bezocht.

Op Datum voluit sprak ik met de werknemer.

Op Datum voluit sprak ik met de jobcoach van de werknemer Kies aanhef Naam jobcoach.

Op Datum voluit sprak ik met de werkgever, voor deze Kies aanhef Naam werkgever

Op Datum voluit sprak ik met de werkgever, Kies aanhef Naam interne begeleider, collega.

2. Gegevens uit de aanvraag

Knelpunt(en)	Coaching doelen	Activiteiten	Uren en duur
Omschrijving	Omschrijving	Omschrijving	Aantal en duur
Omschrijving	Omschrijving	Omschrijving	Aantal en duur
Omschrijving	Omschrijving	Omschrijving	Aantal en duur

Wijzigingsformulier (in te vullen door cliënt)



Wijzigingen doorgeven

Als u een voorziening ontvangt

ESF investeert in jouw toekomst
Europees Sociaal Fonds



Waarom dit formulier?

Als uw situatie verandert, kan dat gevolgen hebben voor de voorziening die u krijgt. Bijvoorbeeld als u verhuist of als er iets verandert in uw gezondheidssituatie of uw arbeidsovereenkomst. Met dit formulier geeft u wijzigingen in uw situatie aan ons door.

Wanneer geeft u een wijziging door?

Geef de wijziging door binnen 1 week nadat dit bij u bekend had kunnen zijn.

Bijlagen

Stuur bewijsstukken van de wijzigingen mee als u die heeft, zoals een loonstrook.

Opsturen

Stuur het formulier en eventuele bijlagen naar:
UWV
Voorzieningen
Postbus 5842D
1040 HK AMSTERDAM

Meer informatie

U vindt meer informatie op uwv.nl. U kunt ook bellen met UWV Telefoon Werknemers via 088 - 898 92 94 (lokaal tarief - belkosten zijn afhankelijk van uw telefoonaanbieder). Als u belt, houd dan uw burgerservicenummer bij de hand. Wij kunnen u dan sneller helpen.

Waarvoor teken ik	
Intentieverklaring	<input checked="" type="checkbox"/> Ik geef op dit formulier juiste en volledige informatie over mijzelf en mijn situatie.
1 Uw persoonlijke gegevens	
Voorletters en achternaam	Gebruikt u de achternaam van uw partner? Vul dan ook uw geboortenaam in.
Postcode	
Geboortedatum	
Burgerservicenummer	
2 Wijzigingen	
<input checked="" type="checkbox"/> Mijn adres is veranderd.	Ingangsdatum wijziging Nieuw adres Postcode en plaats
<input checked="" type="checkbox"/> Mijn telefoonnummer is veranderd.	Ingangsdatum wijziging Nieuw telefoonnummer
<input checked="" type="checkbox"/> Mijn rekeningnummer is veranderd.	Ingangsdatum wijziging Rekeningnummer
<input checked="" type="checkbox"/> Mijn levensituatie is veranderd.	Ingangsdatum wijziging Nieuwe levensituatie > <input checked="" type="checkbox"/> Getrouwd/samenwonend <input checked="" type="checkbox"/> Alleenstaand <input checked="" type="checkbox"/> Anders, namelijk
<input checked="" type="checkbox"/> Mijn dienstverband of inkomsten zijn veranderd.	Ingangsdatum wijziging Reden wijziging <input checked="" type="checkbox"/> Mijn dienstverband is beëindigd. <input checked="" type="checkbox"/> Ik ga op een nieuwe werklocatie werken. Nieuw adres Postcode en plaats <input checked="" type="checkbox"/> Ik krijg een nieuwe werkgever. Naam bedrijf Adres Postcode en plaats ➔ Stuur uw arbeidsovereenkomst mee bij meer/minder uren werken.

<input type="checkbox"/>	Ik ga meer uren werken per	<input type="checkbox"/> Week	<input type="checkbox"/> 4 weken	<input type="checkbox"/> Maand
	Aantal uren dat ik ga werken	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Ik ga minder uren werken per	<input type="checkbox"/> Week	<input type="checkbox"/> 4 weken	<input type="checkbox"/> Maand
	Aantal uren dat ik ga werken	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Ik ga meer dagen werken per	<input type="checkbox"/> Week	<input type="checkbox"/> 4 weken	<input type="checkbox"/> Maand
	Aantal dagen dat ik ga werken	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Ik ga minder dagen werken per	<input type="checkbox"/> Week	<input type="checkbox"/> 4 weken	<input type="checkbox"/> Maand
	Aantal dagen dat ik ga werken	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Mijn inkomsten veranderen. » Stuur als bijlage uw laatste loonstrook mee waar uw nieuwe loon op staat.			
<input type="checkbox"/>	Anders, namelijk	<input type="text"/>		
<input type="checkbox"/>	Het bedrijf waar ik werk heeft uitstel van betaling (surseance) gekregen, omdat het in financiële nood is.	Ingangsdatum uitstel van betaling (surseance)	<input type="text"/>	
<input type="checkbox"/>	Het bedrijf waar ik werk, is failliet verklaard.	Ingangsdatum faillietverklaring	<input type="text"/>	
<input type="checkbox"/>	Er verandert iets in mijn opleiding of stageplaats.	Ingangsdatum wijziging	<input type="text"/>	
	<input type="checkbox"/> Verandering van school/opleiding/stageplek » Vermeld hieronder de nieuwe gegevens.			
	Naam opleiding/bedrijf	<input type="text"/>		
	Adres	<input type="text"/>		
	Postcode en plaats	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<input type="checkbox"/>	Beëindiging school/opleiding/stage			
<input type="checkbox"/>	Anders, namelijk	<input type="text"/>		
<input type="checkbox"/>	Ik ben aaneengesloten dagen ziek (geweest).	Ingangsdatum wijziging	<input type="text"/>	
	<input type="checkbox"/> Meer dan 10 dagen			
	<input type="checkbox"/> Meer dan 20 dagen			
	Ik ben/was ziek sinds	<input type="text"/>		
	<input type="checkbox"/> Ik was niet meer ziek op	<input type="text"/>		
	<input type="checkbox"/> Ik ben nog steeds ziek			
<input type="checkbox"/>	Ik heb onbetaald verlof opgenomen.	Verlof van	<input type="text"/>	Tot en met <input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	Ik heb een ander begeleidingsregime voor jobcoaching nodig.	Ingangsdatum wijziging	<input type="text"/>	
	Begeleidingsregime nu	<input type="checkbox"/> Zeer licht <input type="checkbox"/> Licht <input type="checkbox"/> Midden <input type="checkbox"/> Zwaar		
	Toelichting	<input type="text"/>		
3 Opmerkingen/Aanvullingen				
<input type="text"/>				
<input type="text"/>				
4 Ondertekening				
4.1	Aantal bijlagen	<input type="text"/>		
	Datum en handtekening	<input type="text"/>		



Verantwoordingsrapportage jobcoach

Erkenningskader 2019

Waarom dit formulier?

Op dit moment ondersteunt u een van onze klanten op de werkplek. Na iedere jobcoachperiode gaan wij na of deze persoonlijke ondersteuning nog nodig is. Of dat er misschien aanpassingen nodig zijn.

Daarom vragen wij u dit formulier in te vullen.

Hiermee geeft u aan wat u de afgelopen periode heeft bereikt

Welke bijlagen moet u meesturen?

Zie onderdeel 10, Checklist Verantwoordingsrapportage.

Meer informatie

U vindt meer informatie op uwv.nl. U kunt ook contact opnemen met UWV Zakelijk via 088 - 898 20 10 (het tarief hangt af van uw telefonieaanbieder. Belt u met een mobiele telefoon? Dan betaalt u ook de kosten voor het gebruik van uw mobiele telefoon).

1. Verslagperiode

- 1.1. Verslagperiode van: tot en met:
1.2. Betreft jobcoachperiode

2. Werkgever

- 2.1. Bedrijfsnaam
2.2. Straat, huisnummer en toevoeging
2.3. Postcode en vestigingsplaats
2.4. Contactpersoon naam en geslacht
2.5. Telefoonnummer contactpersoon

3. Jobcoach

- 3.1. Jobcoachorganisatie
3.2. Jobcoach
3.3. Telefoonnummer jobcoach
3.4. E-mailadres jobcoach

4. Klant

- 4.1. Tussenvoegsel en achternaam
4.2. Burgerservicenummer
4.3. Geboortedatum
4.4. Vestiging

5. Verantwoording matching

- 5.1. U beschikt over de oorspronkelijke Matching bij Aanvraag Jobcoach van deze klant. Raadpleeg dit document voordat u deze vraag beantwoordt.

Geef uw actuele visie op deze Matching naar aanleiding van de persoonlijke ondersteuning in deze verslagperiode.

6. Verantwoording logboek

- 6.1. U beschikt over het complete logboek van de persoonlijke ondersteuning van deze klant. Raadpleeg dit document voordat u deze vraag beantwoordt.

Geef uw toelichting op het verloop van de persoonlijke ondersteuning in deze verslagperiode.

Verantwoording Coachingsplan

- 6.2. U beschikt over het oorspronkelijke Coachingsplan bij Aanvraag Jobcoach en Gecumuleerd Activiteitenoverzicht van de persoonlijke ondersteuning van deze klant. Raadpleeg de documenten voordat u deze vraag beantwoordt.

Geef uw toelichting op de tijdsbesteding van de beoogde doelen en activiteiten van de persoonlijke ondersteuning in deze verslagperiode. Vermeld ook of de genoemde doelen na afloop van deze periode zijn bereikt.

7. Status arbeidsovereenkomst

Wat is de status van de arbeidsovereenkomst van de klant na afloop van deze verslagperiode?

- 7.1. Status arbeidsovereenkomst

8. Status jobcoaching

Welke persoonlijke ondersteuning ontvangt de klant na afloop van deze verslagperiode?

- 8.1. Status jobcoaching

9. Checklist Verantwoordingsrapportage

- ✓ Dit ondertekende formulier 'Verantwoordingsrapportage jobcoach'
 - U dient het compleet ingevulde formulier af te drukken, te ondertekenen en digitaal naar UWV te verzenden. Wanneer deze checklist compleet is, drukt u op de bovenaan getoonde knop 'Definitief maken en elektronisch indienen' en drukt deze verantwoording daarna af.
- ✓ Het Oordeel van de werkgever over de begeleiding
 - Download dit formulier van uwv.nl, laat dit door de werkgever invullen en ondertekenen.
- ✓ Het Oordeel van de werknemer over de begeleiding
 - Download dit formulier van uwv.nl, laat dit door de klant invullen en ondertekenen. Voeg dit oordeel over de begeleiding bij.
- ✓ De Einddeclaratie en uw factuur
 - De einddeclaratie is elektronisch ingediend
 - ✓ Stuur de factuur naar het e-mailadres efacturen@uwv.nl

10. Ondertekening jobcoach

- 10.1. Datum en handtekening jobcoach

Beoordelingsformulier werknemer (in te vullen door cliënt)



Beoordeling ondersteuning jobcoach door werknemer



Bij verantwoordingsrapportage jobcoach

Waarom dit formulier?

U krijgt ondersteuning van een jobcoach. Met dit formulier geeft u een oordeel over de begeleiding van uw jobcoach.

Nadat u dit formulier heeft ingevuld en ondertekend, kunt u het aan uw jobcoach geven. Uw jobcoach stuurt het formulier daarna naar UWV. Wij beoordelen dan of de jobcoachorganisatie de juiste begeleiding aan u heeft gegeven.

Meer informatie

U vindt meer informatie op uwv.nl. U kunt ook bellen met UWV Telefoon Werknemers via 088 - 898 92 94 (lokaal tarief - belkosten zijn afhankelijk van uw telefoonaanbieder). Als u belt, houd dan uw burgerservicenummer bij de hand. Wij kunnen u dan sneller helpen.

In te vullen door jobcoach		Periode begeleiding	
Beoordeling over de periode		Van	tot en met
In te vullen door werknemer of zijn wettelijk vertegenwoordiger		1 Uw gegevens	
1.1	Voorletter(s) en achternaam		
		2 Werkgever	
2.1	Bedrijfsnaam		
		3 Oordeel over de jobcoach	
3.1	Bent u tevreden over de begeleiding van de jobcoach?	<input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Niet helemaal <input type="checkbox"/> Ja Toelichting	
3.2	Bent u tevreden over de bereikbaarheid van de jobcoach (per telefoon/e-mail/sms/app)?	<input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Niet helemaal <input type="checkbox"/> Ja Toelichting	
3.3	Welk cijfer zou u geven voor de begeleiding door de jobcoach, op een schaal van 1 tot en met 10?	Cijfer	Toelichting
3.4	Heeft u het naar uw zin op uw werk?	<input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Niet helemaal <input type="checkbox"/> Ja Toelichting	
		4 Gesprek met UWV	
4.1	Wilt u een gesprek met een arbeidsdeskundige van UWV over de begeleiding door de jobcoach?	<input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Ja » Een arbeidsdeskundige neemt contact met u op.	
		5 Ondertekening	
Datum en handtekening werknemer of zijn wettelijke vertegenwoordiger			

Beoordelingsformulier werkgever (in te vullen door werkgever)



Beoordeling ondersteuning jobcoach door werkgever



Bij Verantwoordingsrapportage jobcoach

Waarom dit formulier?

Uw werknemer krijgt ondersteuning van een jobcoach. Deze jobcoach heeft u gevraagd om zijn dienstverlening te beoordelen. Dat doet u met dit formulier. Ook vragen wij u op dit formulier het ziekteverzuim en het functioneren van uw werknemer in te vullen.

De jobcoach stuurt dit formulier naar UWV. UWV beoordeelt vervolgens of een nieuwe periode van begeleiding nodig is. Dit formulier gebruiken wij ook om de tevredenheid over de jobcoachorganisatie te toetsen.

Meer informatie

U vindt meer informatie over re-integratie op uwv.nl/werkgevers. U kunt ook bellen met UWV Telefoon Werkgevers via 088 - 898 92 95 (lokaal tarief - belkosten zijn afhankelijk van uw telefoonaanbieder). Als u belt, houd dan uw loonheffingsnummer en het burgerservicenummer van uw werknemer bij de hand. Wij kunnen u dan sneller helpen.

In te vullen door jobcoach		Periode begeleiding	
Beoordeling over de periode		Van	Tot en met
		<input type="text"/>	
		<input type="text"/>	
Werknemer			
Voorletter(s) en achternaam		<input type="text"/>	
Werkgever			
Bedrijfsnaam		<input type="text"/>	
In te vullen door werkgever		1 Ziekteverzuim en functioneren werknemer	
1.1	Is de werknemer tijdens de laatste begeleidingsperiode aaneengesloten vier weken of langer ziek geweest?	<input type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/> Ja → Aantal aaneengesloten niet gewerkte weken <input type="text"/>
		Toelichting <input type="text"/>	
1.2	Functioneert de werknemer naar uw verwachting?	<input type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/> Enigszins
		<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Boven verwachting
		Toelichting <input type="text"/>	
		2 Oordeel over dienstverlening jobcoach	
2.1	Wat is uw mening over:		
	- het aantal keren dat de jobcoach contact heeft gehad met de werknemer;	<input type="checkbox"/> Onvoldoende	<input type="checkbox"/> Matig
	- het aantal keren dat de jobcoach contact heeft gehad met betrokken leidinggevende en collega's;	<input type="checkbox"/> Onvoldoende	<input type="checkbox"/> Matig
	- de bereikbaarheid en de beschikbaarheid van de jobcoach (per telefoon/e-mail/sms/app);	<input type="checkbox"/> Onvoldoende	<input type="checkbox"/> Matig
	- het aantal keren dat de jobcoach een bezoek aan uw bedrijf heeft gebracht;	<input type="checkbox"/> Onvoldoende	<input type="checkbox"/> Matig
	- de bejegening door de jobcoach.	<input type="checkbox"/> Onvoldoende	<input type="checkbox"/> Matig
		<input type="checkbox"/> Voldoende	<input type="checkbox"/> Goed
		<input type="checkbox"/> Voldoende	<input type="checkbox"/> Goed
		<input type="checkbox"/> Voldoende	<input type="checkbox"/> Goed
		<input type="checkbox"/> Voldoende	<input type="checkbox"/> Goed
		<input type="checkbox"/> Voldoende	<input type="checkbox"/> Goed
		Toelichting <input type="text"/>	

2.2 Wat vindt u van de aandacht van de jobcoach voor:

- de persoonlijke ontwikkeling van de werknemer; Onvoldoende Matig Voldoende Goed
- de ontwikkeling van de werknemersvaardigheden; Onvoldoende Matig Voldoende Goed
- de werkomgeving; Onvoldoende Matig Voldoende Goed
- het loopbaanperspectief van de werknemer. Onvoldoende Matig Voldoende Goed

Toelichting

2.3 Welk cijfer zou u geven voor de begeleiding door de jobcoach, op een schaal van 1 tot en met 10?

Cijfer

Toelichting

2.4 Vindt u dat de persoonlijke ondersteuning in het komend halfjaar moet worden voortgezet?

- Nee
- Ja, maar minder intensief dan in het afgelopen halfjaar.
- Ja, even intensief als in het afgelopen halfjaar.
- Ja, maar intensiever dan in het afgelopen halfjaar.

Toelichting

3 Gesprek met UWV

3.1 Wilt u een gesprek met een arbeidsdeskundige van het UWV over de begeleiding door de jobcoach?

- Nee
- Ja » Een arbeidsdeskundige neemt contact met u op.

4 Ondertekening

4.1 Contactpersoon

4.2 Telefoon

Datum en handtekening

Logboek (in te vullen door jobcoach)



Logboek Jobcoach

Erkenningskader 2019

Klant

BSN

Jobcoachperiode

Aanvraag ... uur datum t/m datum

Beschikking ...uur datum t/m datum

Tot en met

Jobcoachorganisatie

Adres

Erkenning

Datum	Locatie	Start	Duur	Declaratie	Coach	Doel-activiteit	Beoogd resultaat	Bereikt resultaat

Gecumuleerd activiteitenoverzicht (in te vullen door jobcoach)



Gecumuleerd activiteitenoverzicht

Erkenningskader 2019

Klant

BSN

Jobcoachperiode

Aanvraag ... uur datum t/m datum

Beschikking ...uur datum t/m datum

Tot en met

Belangrijkste doelen van de coaching

Wat moet er bereikt worden?

....

....

....

Activiteiten:

Wat is er gedaan?

....

....

....

Besteed

Aantal uur

Aantal uur

Aantal uur

Overige doelen

Wat moet er bereikt worden?

...

...

...

Besteed

Aantal uur

Aantal uur

Aantal uur

Overzicht

Belangrijkste doelen van de coaching

Besteed

Aantal uur

Declaratieformulier (in te vullen door jobcoach, voorbeeld)



EINDEDECLARATIE

Erkenningskader 2019

Klant

BSN

Declaratie

Order

Vermeld
deze
informatie
op uw
factuur

Jobcoach-
organisatie

Adres

Erkennin

Jobcoachperiode 5e halfjaar - Midden - 3.00%

Beschikking 27,21 uur 17-02-2022 t/m 16-08-2022

Tot en met 04-08-2022

Activiteiten

Datum	Start	Duur	Coach	Doel - activiteit
23-05-22	14:00	2:00		Begeleiden persoon op het werk (o.a. afspraken maken en bewaken) bij calamiteiten
09-06-22	9:00	2:00		Begeleiden persoon op het werk (o.a. afspraken maken en bewaken) bij calamiteiten
23-06-22	10:00	2:30		Begeleiden persoon op het werk (o.a. afspraken maken en bewaken) bij calamiteiten
07-07-22	11:30	2:00		Structureren van het werk adviseren over inrichting werk
15-07-22	9:00	2:00		Evaluatie en coördinatie opstellen verantwoordingsrapportage
20-07-22	12:00	2:00		Structureren van het werk adviseren over inrichting werk
21-07-22	11:00	0:30		Begeleiden persoon op het werk (o.a. afspraken maken en bewaken) bij calamiteiten
04-08-22	9:00	2:30		Begeleiden persoon op het werk (o.a. afspraken maken en bewaken) bij calamiteiten
Totaal duur		15:30		
		-0:37	Correctie UJ	
Declarabel		14:53		

Opmerking: 14uur 53min = 14,88 uur in decimalen. Deze informatie kunt u gebruiken voor uw factuur.

Waarvan in 2022 = 14,88 uur

Declaratieoverzicht - AJ

Datum	Declaratie	Soort	Duur	Waarvan declarabel	Declaratie
24-05-22	UJ	regulier	12:20	12:20	12:20
18-08-22	UJ	eind (huidige declaratie)	15:30	14:53	14:53
Totaal			27:50	27:13	27:13

B4.1 Bestuurlijke reactie vanuit cliëntenperspectief

De afgelopen periode is het bureau van de Landelijke Cliëntenraad (LCR) betrokken geweest bij het onderzoek naar de verbetermogelijkheden voor externe jobcoaching door UWV. Wij zijn betrokken geweest in de voorbereiding en door deelname aan de versnellingskamers over het instrument jobcoaching. Dit is voor de LCR een belangrijk onderwerp, omdat ons vaker signalen bereiken over knelpunten in jobcoaching. Deze knelpunten zien wij terug in dit rapport.

Voor ons waardevol in dit proces is dat medewerkers van UWV, jobcoaches, arbeidsdeskundigen en cliëntenorganisaties bij elkaar zijn gekomen. Er is tijdens de versnellingskamers niet alleen gesproken over de problemen met hoe het instrument jobcoaching op het moment is geregeld, maar ook over hoe de jobcoachregeling er uit zou moeten zien. Door de ervaringen met de jobcoachregeling van alle betrokken partijen te delen is er meer begrip gekomen voor de complexiteit van de verschillende onderdelen van het proces. Deze complexiteit moet volgens alle betrokken partijen worden teruggedrongen, daar sluiten wij ons als LCR uiteraard bij aan.

Wat verder opviel tijdens de versnellingskamers is dat hoewel onderdelen in het proces logische uitkomsten hebben, de betrokkenen (cliënten, jobcoaches, arbeidsdeskundigen én werkgevers) hier niet mee zijn geholpen. Het deed denken aan 'operatie geslaagd, patiënt overleden'. Het is goed dat de complexiteit in kaart is gebracht, nu is het belangrijk om deze lessen te gebruiken om in praktijk verbeteringen aan te brengen.

Waar meer aandacht voor zou mogen zijn is de duurzame inzetbaarheid van het instrument jobcoaching. De regeling is gericht op 'coaching op de werkplek', maar wat nu als je aan het werk bent en aan het werk wilt blijven, misschien wel (noodgedwongen) in een andere baan? Met een aflopend aantal uren kom je aan het eind net tekort als je moet zoeken naar een andere werkplek, zeker omdat de jobcoach daar officieel niet bij mag helpen. De Landelijke Cliëntenraad krijgt veel klachten dat werk op die manier niet duurzaam is. Wij zouden in het instrumentarium de gedachte open willen houden dat dit wel duurzaam zou moeten zijn en dat het instrumentarium daarbij aansluit. Uit deze analyse van UWV blijkt dat nu niet vanzelfsprekend is.

Wij danken cliënten voor het vertrouwen dat ze ons geven en met name onze lid-organisatie Stichting Studeren en Werken op Maat voor hun inbreng. Wij hebben als bureau LCR meegewerkt aan de discussie en gaan het rapport agenderen in onze Raad. Immers dit rapport geeft een belangrijk inkijkje in de wereld van de uitvoering en de dilemma's die daar spelen.

Wij danken de onderzoekers van UWV voor de reis die we samen hebben afgelegd en wij vinden het een waardevol product.

B4.2 Bestuurlijke reactie vanuit werkgevers

De AWWN en de Normaalste zaak zijn intensief betrokken bij het onderzoek dat ten grondslag ligt aan dit rapport. Het rapport bevat in onze ogen veel belangrijke verbetermogelijkheden inzake jobcoaching. Het beter gaan functioneren van jobcoaching heeft een direct positieve bijdrage op de baankansen van mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt. Daarom vinden wij het van belang dat jobcoaching zo snel mogelijk (waar nodig) kwalitatief wordt verbeterd, beter de verbinding kan gaan maken met problemen in de leef sfeer van de medewerker, zo lang als nodig wordt ingezet en beschikbaar is voor iedereen die jobcoaching nodig heeft om duurzaam werk te hebben. Snelle en goede uitvoering van de aanbevelingen uit het rapport, in lijn met bovenstaande, is van groot belang voor werkgevers en voor de ontwikkeling naar een meer inclusieve arbeidsmarkt. Aanvullend hechten we veel belang aan uniformering van de inzet en uitvoering tussen UWV en gemeenten (en tussen gemeenten onderling) zodat bijvoorbeeld werkgevers met meerdere vestigingen in verschillende regio's meer duidelijkheid krijgen ten aanzien van de inzet van het instrument.

B4.3 Bestuurlijke reactie vanuit jobcoaches

Noloc, het Kennis Platform Jobcoaching en OVAL zijn de vertegenwoordigers van jobcoaches en jobcoachorganisaties. Leden van deze organisaties zijn dagelijks aan de slag om mensen met een arbeidsbeperking duurzaam aan het werk te helpen. Dat is in deze tijd van arbeidsmarktkrapte, maar ook bij het creëren van een inclusieve arbeidsmarkt, waarbij iedereen mee kan doen, van groot belang. Wat betreft Noloc, Kennis Platform Jobcoaching en OVAL liggen er voldoende kansen om meer mensen met een arbeidsbeperking aan de slag te helpen. Te veel mensen, die dolgraag willen werken, zitten nu thuis op de bank. En dat terwijl werkgevers staan te springen om mensen die hun vacatures kunnen invullen. Dat is niet goed voor de maatschappij, maar al helemaal niet voor deze mensen.

In hun werkzaamheden ervaren jobcoaches en jobcoachorganisaties helaas knelpunten om kwalitatief goede jobcoaching in te kunnen zetten. Hierdoor kunnen zij minder mensen met een arbeidsbeperking aan een duurzame baan helpen. Wij spreken daarom onze waardering richting het UWV uit dat zij de bereidheid hebben getoond om deze knelpunten te onderzoeken en gezamenlijk op zoek te gaan naar het oplossen van deze knelpunten. UWV heeft in dit rapport goed inzichtelijk gemaakt waar de knelpunten liggen. Natuurlijk zien Noloc, Kennis Platform Jobcoaching en OVAL het liefst dat al deze knelpunten worden opgepakt, maar begrijpen dat er keuzes dienen te worden gemaakt. De gekozen prioritering kunnen daarom op instemming van jobcoaches en jobcoachorganisaties rekenen.

Noloc, Kennis Platform Jobcoaching en OVAL roepen daarbij het UWV, gemeenten, maar ook het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid op om snel en daadkrachtig aan de slag te gaan met het oplossen van de knelpunten. Op deze manier kan de verdere stap worden gezet om gezamenlijk te gaan werken vanuit vertrouwen in plaats van wantrouwen.

Aanvullend op dit onderzoek zouden Noloc, Kennis Platform Jobcoaching en OVAL graag zien welke wet- en regelgeving knellend is en op welke manier deze wet- en regelgeving kan worden aangepast. Ook zijn Noloc, Kennis Platform Jobcoaching en OVAL benieuwd naar de (maatschappelijke) opbrengsten van het vaker inzetten van extern gekwalificeerde jobcoaches. Om een vinger aan de pols te houden pleiten jobcoaches en jobcoachorganisaties ervoor om per kwartaal de voortgang van het oplossen van de knelpunten te bespreken.

Op die manier kunnen we gezamenlijk aan de slag om meer mensen met een arbeidsbeperking duurzaam aan het werk te helpen. En daarbij een echte inclusieve arbeidsmarkt creëren, waarbij iedereen mee kan doen. Met als bijkomend voordeel dat we de krachte op de arbeidsmarkt beperken.

B4.4 Bestuurlijke reactie arbeidsdeskundigen

De arbeidsdeskundigen binnen UWV zijn uitgebreid betrokken geweest bij de kerngroep en versnellingskamers ten behoeve van het onderzoek naar externe jobcoaching. Dank dat wij hiervoor zijn uitgenodigd en zodoende konden meedenken om het 'product' externe jobcoaching te verbeteren door te komen met verbetervoorstellen op korte en langere termijn.

We hebben het als waardevol ervaren om met de diverse partijen die betrokken zijn bij externe jobcoaching, te discussiëren en na te denken over hoe het beter kan. In de loop van het proces werd ook steeds duidelijker dat de belangen van de verschillende partijen divers zijn en soms zelfs tegenstrijdig en dat het dus vaak ingewikkeld is om tot eenduidige oplossingsvoorstellen te komen. We hebben als arbeidsdeskundige meegedacht en meegedaan en herkennen gedeeltelijk onze bijdrage in het rapport. In een overleg tussen een afvaardiging van staf arbeidsdeskundigen van het UWV Werkbedrijf, de docenten academie SMZ, SMZ CEC-beleid en de NVvA hebben wij het rapport besproken en de focus aangebracht in waar op korte en langere termijn onze prioriteiten liggen.

Korte termijn prioriteiten:

- Verplicht werkgeversbezoek bij een (eerste) aanvraag jobcoaching. In het overzicht in hoofdstuk 7 wordt gesproken over verplicht 'plaatsingsonderzoek', maar dat is ons inziens niet de juiste omschrijving. Daarnaast zijn wij van mening dat de loonwaarde losstaat van de beoordeling jobcoaching. Uiteraard is het goed om een aanvraag loondispensatie en jobcoaching door dezelfde arbeidsdeskundige te laten beoordelen als beide aan de orde zijn, zeker vanuit de 'cliënt staat centraal-gedachte'.
- Doelen op maat kunnen benoemen. Nu kunnen jobcoaches alleen kiezen uit een zestal vooraf bepaalde doelen, deze zouden meer op maat van de cliënt en zijn werkomgeving toegespitst moeten zijn. Dit komt de duurzaamheid van de plaatsing ten goede.
- Vereenvoudiging formulieren. Maak de eerste periode (bijvoorbeeld tijdens een proefplaatsing of tijdens de eerste drie maanden van een arbeidsovereenkomst) makkelijker toegankelijk door standaard uren toe te kennen en pas na proefplaatsing of drie maanden een echt 'plan op maat' voor de jobcoaching in te dienen. Zie het alternatieve systeem in hoofdstuk 3.

Lange termijn prioriteiten:

- Begeleidingsnoodzaak laten vaststellen door de arbeidsdeskundige.
- Nieuw arbeidsdeskundig rapportageformat. Een nieuw rapportageformat staat nu benoemd bij de lange termijn prioriteiten. Wij denken dat dit op kortere termijn zou moeten kunnen. Als we kijken naar verschillende korte termijn prioriteiten zal er ook op korte termijn aan het huidige rapportage format zaken aangepast moeten worden.
- Introductie structurele jobcoachmogelijkheid met minder frequente heraanvragen.
- Andere wijze vaststellen cliënttevredenheid. Ook dit zou sneller te realiseren moeten zijn, dan de plaatsing onder 'lange termijn prioriteiten' suggereert.
- Knip tussen re-integratiedienstverlening en jobcoaching wegnemen.
- Alternatief systeem kwaliteits- en risicomanagement, zie hoofdstuk 3.

Namens de arbeidsdeskundigen danken wij de onderzoekers en alle deelnemende partijen voor alle moeite die zij hebben genomen om externe jobcoaching te vernieuwen en te verbeteren. Het uiteindelijke doel is voor iedereen om werknemers zo duurzaam als mogelijk te laten functioneren in werk.

Colofon

Uitgave

UWV Strategie, Beleid en Kenniscentrum (SBK)

Postadres

Postbus 58285
1040 HG Amsterdam

Inlichtingen

Marloes.DeGraaf@uwv.nl

Auteurs

Marloes de Graaf-Zijl
Lisa Dumhs
Martijn Wijnhoven

Met medewerking van Emma Klaasse en Esther ter Horst.

Vanuit bureau Spilter hebben we ondersteuning gekregen bij de organisatie van de versnellingskamerssessie. Wij zijn Steven Wagemaker, Jerry van Staveren en José Ling van Spilter veel dank verschuldigd voor hun hulp.

Begeleidingscommissie

Maike Bosma en Rik Kriz (Ministerie van SZW)
Peter van Leeuwen (Landelijke cliëntenraad)
Steven Hubeek (AWVN, De Normaalste Zaak)
Sander Vastbinder, Elwin Wolters en Luc Bannink (OVAL)
Marea de Bruijn en Johan van 't Zand (Noloc)
Joost de Boer (Kennis Platform Jobcoaching)
Ilonka Overberg en Anita Lenssen (NVvA)
Bruno Fermin (SBCM)
Margarethe Hilhorst (SAM)
Chris Wallis (Divosa)

Volg ons



Disclaimer

Alles uit deze uitgave mag, met bronvermelding, worden overgenomen.

UWV © 2023

