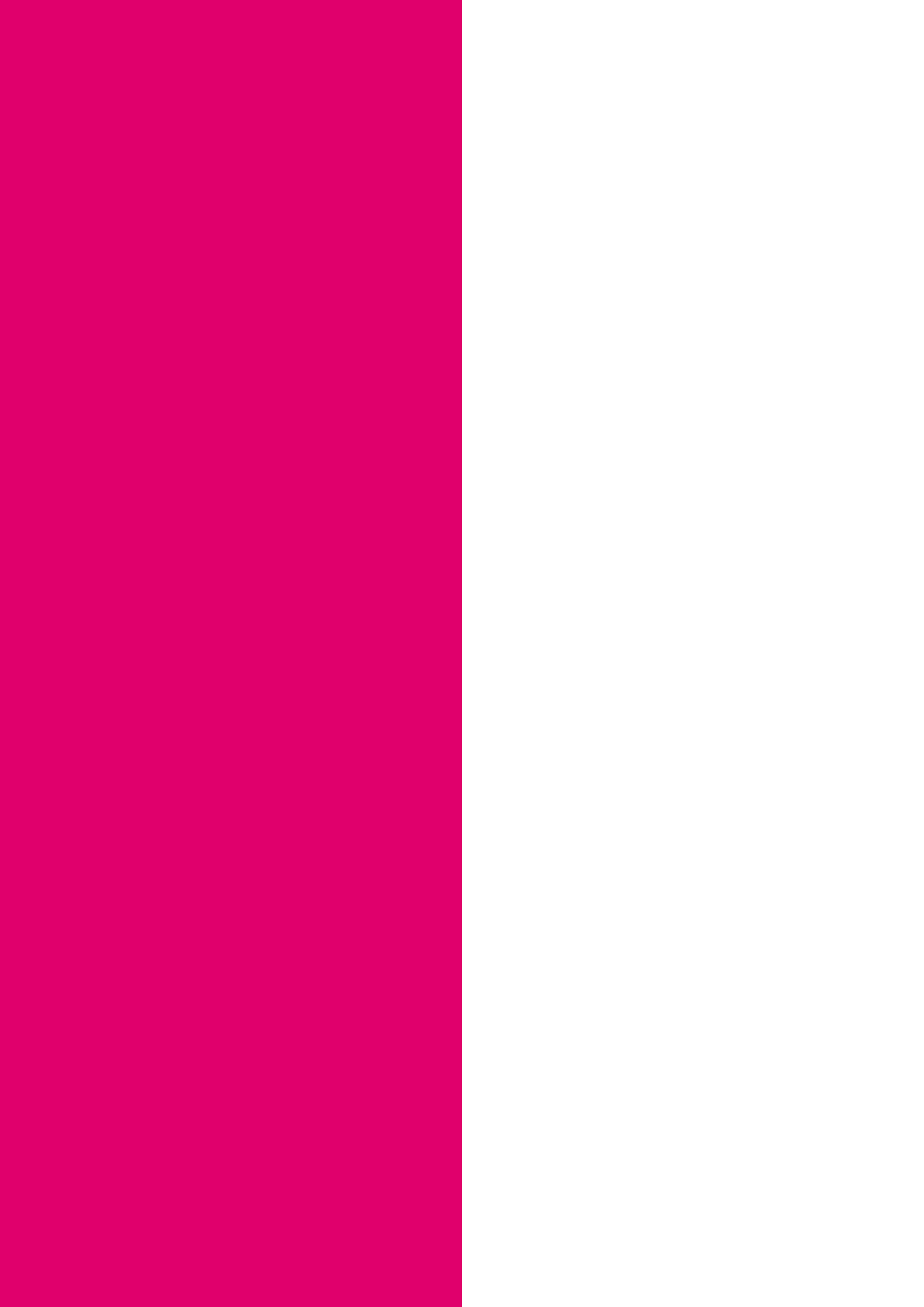




Nederlandse Arbeidsinspectie
Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Klant- perspectief Wajong 2020



Voorwoord

De Nederlandse Arbeidsinspectie werkt aan eerlijk, gezond en veilig werk én bestaanszekerheid voor iedereen. Voor wie in ons land tijdelijk of langdurig geen werk (meer) heeft is bestaanszekerheid geborgd via de sociale zekerheidswetten.

De Arbeidsinspectie houdt toezicht op de doeltreffendheid van de uitvoering van het stelsel van werk en inkomen en signaleert daarbij knelpunten in de uitvoering vanuit het perspectief van de burger, wiens bestaanszekerheid in het geding kan zijn.

Deze rapportage gaat over de Wajong, bedoeld voor mensen die voor hun 18^e – of tijdens een studie voor hun 30^{ste} – een ziekte of handicap hebben opgelopen. Vanaf 2015 komen alleen nog jonggehandicapten die niet in staat geacht worden ooit nog te werken in aanmerking voor een Wajong-uitkering. Jonggehandicapten met arbeidsvermogen zijn sindsdien aangewezen op de Participatiewet. Wajongers met arbeidsvermogen die vóór invoering van de Participatiewet al in de Wajong zaten behielden ook na 1 januari 2015 hun recht op Wajong.

Net als in 2015 en 2018 onderzocht de Arbeidsinspectie hoe de dienstverlening vanuit UWV wordt ervaren door deze Wajongers met arbeidsvermogen. Dit burgerperspectief levert inzichten voor het verbeteren van de publieke dienstverlening.

Inhoud

Voorwoord	3
Samenvatting	5
1 Inleiding	7
2 Oordeel Wajongers over elementen van de dienstverlening	8
2.1 Duidelijkheid van de dienstverlening	8
2.2 Wijze van bejegening	9
2.3 Toegankelijkheid ondersteuning en mate van contact	10
2.4 Passende en op maat gesneden ondersteuning	10
3 Effectiviteit van de dienstverlening volgens de Wajonger	12
3.1 Algemene ervaren effectiviteit ondersteuning	12
3.2 Ervaren effectiviteit specifieke aspecten van de ondersteuning	13
4 Verbeterpunten qua dienstverlening volgens Wajongers	14
4.1 Suggesties t.a.v. duidelijke dienstverlening en informatieverstrekking (N=70)	14
4.2 Suggesties t.a.v. een constructieve en persoonlijke bejegening (N=55)	14
4.3 Suggesties t.a.v. een toegankelijke en laagdrempelige dienstverlening (N=63)	15
4.4 Suggesties t.a.v. een passende, op maat gesneden dienstverlening (N=127)	15
Naschrift Nederlandse Arbeidsinspectie op reactie UWV	16
Bijlage A Bestuurlijke reactie UWV	17
Bijlage B Vergelijking cijfers meting 2020 en eerdere metingen	19

Samenvatting

Deze rapportage gaat over de ervaringen van Wajongers met de ondersteuning vanuit UWV, in het bijzonder over de ondersteuning gericht op re-integratie. De Wajong is er voor mensen die voor hun 18^e, of tijdens een studie voor hun 30^{ste}, een ziekte of handicap hebben opgelopen (jonggehandicapten). Vanaf 2015 komen alleen nog jonggehandicapten die niet in staat geacht worden ooit nog te werken in aanmerking voor een Wajong-uitkering. Jonggehandicapten met arbeidsvermogen (in staat om nu of mogelijk in de toekomst te werken) zijn sindsdien aangewezen op de Participatiewet. Wajongers met arbeidsvermogen die vóór invoering van de Participatiewet al in de Wajong zaten behielden ook na 1 januari 2015 hun recht op Wajong. Deze rapportage zoomt in op deze groep, die door UWV ondersteund dient te worden om aan het werk te komen of te blijven. Wajongers zonder arbeidsvermogen ontvangen in principe geen re-integratieondersteuning en maken om die reden geen onderdeel uit van dit onderzoek. De huidige Wajongpopulatie bestaat uit circa 110 duizend mensen met arbeidsvermogen en circa 130 duizend zonder arbeidsvermogen. Omdat er zoals opgemerkt geen nieuwe Wajongers met arbeidsvermogen meer bijkomen neemt de omvang van deze populatie jaarlijks iets af, afgelopen jaren met 1 à 2 duizend per jaar. In de periode juni tot en met augustus 2020 hebben ruim 1.200 Wajongers met arbeidsvermogen een vragenlijst ingevuld over hun ervaringen met en waardering voor de ondersteuning die ze vanuit UWV ontvangen hebben en in hoeverre deze ondersteuning volgens de doelgroep bijdraagt aan het vergroten van de kans op werk en bestaanszekerheid.

Wajongers met arbeidsvermogen zijn op veel onderdelen van de dienstverlening positiever over de hulp vanuit UWV dan bij de vorige meting in 2018. Dit geldt bijvoorbeeld ten aanzien van de duidelijkheid van de ontvangen informatie, de wijze waarop UWV hen bejegt, de mate van contact en de mate waarin de genoten ondersteuning zinvol, voldoende en tijdig wordt bevonden.

Ondanks deze positieve ontwikkeling in het cliëntperspectief zijn er nog wel een aantal belangrijke aandachtspunten. Dit geldt met name voor de toegankelijkheid van de re-integratieondersteuning: Minder dan de helft van de Wajongers is van mening goed geïnformeerd te worden over deze ondersteuning en vindt het makkelijk om hulp te krijgen om aan het werk te komen (of te blijven). Ook vindt een minderheid dat UWV voldoende rekening houdt met zijn of haar specifieke ondersteuningsbehoefte bij het werkfit worden en/of de bemiddeling naar werk. Wanneer een Wajonger zelf om ondersteuning vraagt bij UWV, dan zegt net iets meer dan de helft de ondersteuning te ontvangen die men zelf nodig acht.

Gevraagd naar de meerwaarde van de re-integratieondersteuning geven de meeste Wajongers aan dat de ontvangen hulp vanuit UWV hun kans op werk en motivatie om werk te zoeken niet wezenlijk heeft beïnvloed. Een minderheid van ongeveer een kwart is wel uitgesproken positief over de meerwaarde van de genoten ondersteuning. Met name concrete hulpvormen als werkervaringsplaatsen, re-integratiediensten en in iets mindere mate trainingen en cursussen worden als kansverhogend ten aanzien van het verkrijgen van werk ingeschat. En wie een jobcoach heeft, is ook meestal positief over de meerwaarde hiervan. Digitale ondersteuningsvormen dragen volgens Wajongers beperkt bij aan het vergroten van de kans op werk.

Een ander aandachtspunt blijft de systematiek van verrekening van inkomsten: de meerderheid van de Wajongers die aan het werk zijn of gewerkt hebben vindt deze systematiek (te) moeilijk te doorgronden. Ook vindt slechts een derde van deze Wajongers dat UWV de gevolgen van betaald werk op het totale inkomen afdoende uit heeft kunnen leggen. Met ingang van 1 januari 2021 is de verrekeningssystematiek in de Wajong overigens vereenvoudigd. Bij de volgende meting zal moeten blijken in hoeverre Wajongers zelf de financiële gevolgen van werk daadwerkelijk beter kunnen overzien na deze vereenvoudiging.

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

Tot slot is een ruime meerderheid er niet van op te hoogte dat men ook bij de eigen gemeente terecht kan voor vragen over de Wajonguitkering of over hulp van UWV, maar deze bekendheid is ten opzichte van de voorgaande meting wel duidelijk toegenomen.

Met een afsluitende open vraag is Wajongers gevraagd of zij zelf verbetermogelijkheden zien ten aanzien van de dienstverlening door UWV. Ruim 400 deelnemers aan de enquête, dat wil zeggen ongeveer één op de drie, heeft deze vraag beantwoord en dus verbeteruggesties aangedragen. Thema's die hierbij veelvuldig aan de orde zijn gekomen betreffen:

- **Wajongers constructiever benaderen**

Bijvoorbeeld door minder nadruk te leggen op repressie, vaker te handelen vanuit vertrouwen en zoveel mogelijk inzet op het motiveren van cliënten.

- **Actuele situatie van de Wajongers beter in beeld houden**

Bijvoorbeeld door vanuit UWV vaker gesprekken met de Wajonger te hebben en het plan van aanpak vaker te actualiseren.

- **Meer maatwerk bieden bij de ondersteuning**

Bijvoorbeeld door meer aandacht voor de behoeften van de Wajonger zelf te hebben en de begeleiding meer te richten op ontwikkeling en zelfredzaamheid van de Wajonger.

- **Toegankelijkheid dienstverlening verhogen**

Bijvoorbeeld door vaker met vaste contactpersonen te werken en de communicatie te vereenvoudigen.

- **Voorlichting verbeteren**

Bijvoorbeeld over financiële consequenties van aan het werk gaan en over het recht op toeslagen.

Resumerend kan gesteld worden dat UWV de afgelopen jaren naar de mening van Wajongers op veel aspecten van de dienstverlening vooruitgang heeft geboekt. Dat is, zeker gezien de turbulente tijd waarin deze meting heeft plaatsgevonden, een prestatie van formaat van UWV. Maar vanzelfsprekend kan het altijd nog beter. Het in deze rapportage geschetste perspectief van de Wajongers zelf biedt inzichten en aanknopingspunten om de dienstverlening aan deze kwetsbare groep verder te optimaliseren.

1 Inleiding

De Nederlandse Arbeidsinspectie verricht onderzoek naar de doeltreffendheid van de uitvoering binnen het stelsel van Werk & Inkomen. De Inspectie monitort hiertoe periodiek en systematisch het perspectief van zowel de klant, de werkgever als de uitvoering zelf. De voorliggende rapportage belicht het perspectief van mensen met een Wajong-uitkering. In de periode juni tot en met augustus 2020 hebben ruim 1.200 Wajongers met arbeidsvermogen een vragenlijst ingevuld over hun ervaringen met en waardering voor de ondersteuning die ze vanuit UWV ontvangen hebben.¹

In deze rapportage wordt bezien in hoeverre volgens Wajongers zelf de ontvangen ondersteuning vanuit UWV effectief is, dat wil zeggen bijdraagt aan het vergroten van de kans op werk en bestaanszekerheid. Tevens zal er worden ingegaan op een aantal specifieke verbeterpunten die Wajongers zelf zien voor de ondersteuning vanuit UWV.

Op verschillende plekken in deze rapportage zullen de bevindingen van deze meting onder Wajongers worden vergeleken met de voorgaande metingen in 2015 en 2018. Aangezien de onderzochte populatie bij de voorgaande metingen minder compleet was als bij de huidige meting, laten de bevindingen zich niet volledig één op één vergelijken.² Daarom zal er in de tekst bij deze vergelijkingen meestal sprake zijn van een globale beschrijving van de geconstateerde ontwikkelingen tussen de meetmomenten. Voor de exacte en voor de verschillen in benaderde populaties gecorrigeerde vergelijking verwijzen we naar de bijlage.

¹ Er waren 5.000 aselect getrokken Wajongers benaderd, die eind 2019 een minimaal twee maanden lopende uitkering ontvingen. Dat betekent dus een respons van 24%. Bij de analyse is gecorrigeerd voor verschil in responspercentages naar leeftijd en geslacht.

² Bij de voorgaande metingen konden we vanwege beperkingen in registraties alleen Wajongers met arbeidsvermogen betrekken die in de Wajong waren gestroomd vanaf 2010. De huidige meting heeft daarentegen betrekking op alle Wajongers met arbeidsvermogen, dus ook de ingestroomden vóór 2010.

2 Oordeel Wajongers over elementen van de dienstverlening

Wajongers met arbeidsvermogen worden door UWV ondersteund om middels werk zoveel mogelijk in het eigen levensonderhoud te kunnen voorzien. Als werk nog niet mogelijk is dan ondersteunt UWV de Wajonger om werkfit te worden, zodat werk in de toekomst wel mogelijk wordt. Daarnaast is UWV ervoor verantwoordelijk dat de Wajonger middels een (aanvullende) uitkering vanuit UWV in zijn levensonderhoud kan voorzien.³ De Inspectie ziet een aantal elementen van de dienstverlening waarvan het aannemelijk is dat deze bijdragen aan een doeltreffende ondersteuning, te weten:

1. **Duidelijkheid:** De Wajonger wordt goed geïnformeerd over de hulp die hij kan ontvangen en heeft duidelijke afspraken met UWV gemaakt over de te ontvangen ondersteuning;
2. **Constructieve bejegening:** De Wajonger wordt op een constructieve manier bejegend door UWV-medewerkers met voldoende aandacht voor de persoonlijke situatie;
3. **Toegankelijkheid:** De ondersteuning is toegankelijk en er is voldoende contact met UWV;
4. **Aansluitend aan behoefte:** De ontvangen ondersteuning sluit goed aan bij de behoefte.

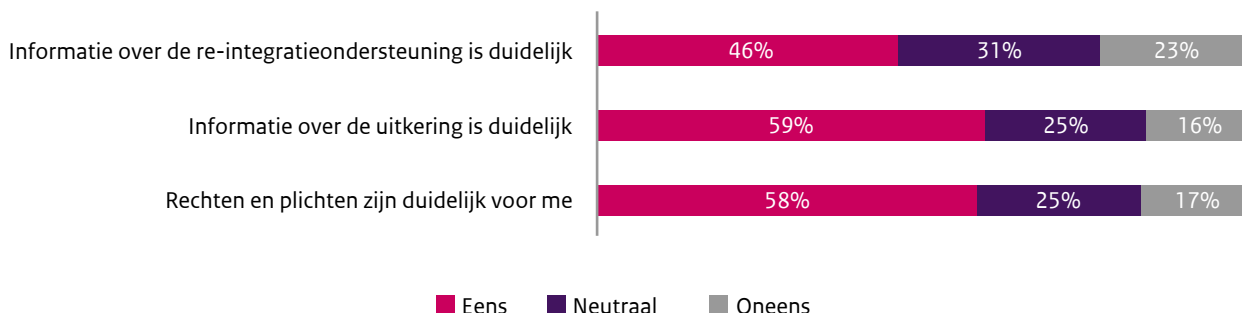
In de volgende paragrafen wordt nagegaan in hoeverre aan deze voorwaarden is voldaan volgens de Wajonger zelf.

2.1 Duidelijkheid van de dienstverlening

De informatie over de re-integratieondersteuning wordt door iets minder dan de helft van de Wajongers als duidelijk getypeerd. De informatie over zowel de uitkering als over rechten en plichten wordt door zo'n 60% van de Wajongers duidelijk genoemd. Zie grafiek 1. Op alle drie aspecten van informatieverstrekking zijn Wajongers bij deze meting positiever dan bij de voorgaande meting in 2018. Dit geldt met name ten aanzien van de rechten en plichten, waar een toename te zien is in het aandeel Wajongers dat deze duidelijk vindt van ruim tien procentpunt. Deze vergelijking ziet, evenals alle andere vergelijkingen in dit rapport, expliciet op de populatie Wajong 2010.⁴

Een andere indicator van goed geïnformeerd zijn is dat de Wajonger op de hoogte is van gemaakte afspraken met UWV of het re-integratiebureau ten aanzien van zijn re-integratieactiviteiten. Bijna de helft van alle Wajongers is hiervan op de hoogte. De andere (ruime) helft heeft geen concrete afspraken (35%) of weet dit niet (18%). Zie grafiek 2. Wajongers die al aan het werk zijn rapporteren duidelijk minder (bekendheid met) gemaakte afspraken. Van de niet-werkenden is 62% op de hoogte van gemaakte afspraken, zegt 23% geen afspraken te hebben en weet 15% niet of en zo ja, welke afspraken er gemaakt zijn.

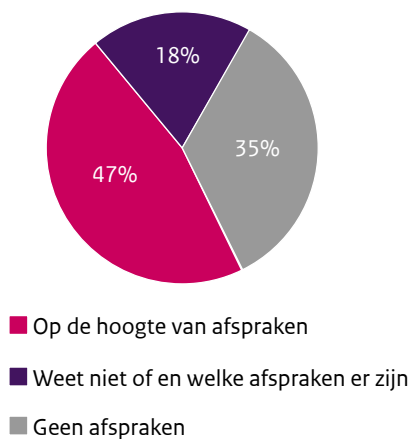
Grafiek 1 Duidelijkheid van informatie vanuit UWV (N=1.230)



³ Het kan gaan om een volledige Wajong-uitkering of een aanvullende uitkering voor werkenden en/of een aanvullende uitkering op basis van de Toeslagenwet. Daarnaast bestaat uiteraard de mogelijkheid op toeslagen vanuit de Belastingdienst.

⁴ In de bijlage worden de exacte cijfers bij de vorige metingen gepresenteerd op de vragen waarmee in dit rapport vergeleken wordt. Aangezien bij de voorgaande metingen alleen de Wajongers die vielen onder het regime van de 'Wajong 2010' waren benaderd kan de vergelijking alleen op deze groep worden getrokken.

Grafiek 2 Bekendheid met gemaakte afspraken met UWV (N=1.230)



Werkende Wajongers hebben veelal te maken met een combinatie van loon uit werk en aanvullende uitkering vanuit UWV. De systematiek van verrekening van dit loon met de uitkering is voor de meeste van deze Wajongers niet goed doorgrondelijk: 40% snapt goed hoe dit werkt. Eén op de drie werkende Wajongers is van mening dat UWV dit goed heeft uitgelegd. Zie grafiek 3. Aangezien deze meting heeft plaatsgevonden voorafgaand aan de vereenvoudiging van de verrekenings-systematiek in de Wajong per 1 januari 2021, is de systematiek inmiddels wellicht beter te voorzien voor Wajongers. Dit zal moeten blijken bij de volgende meting.

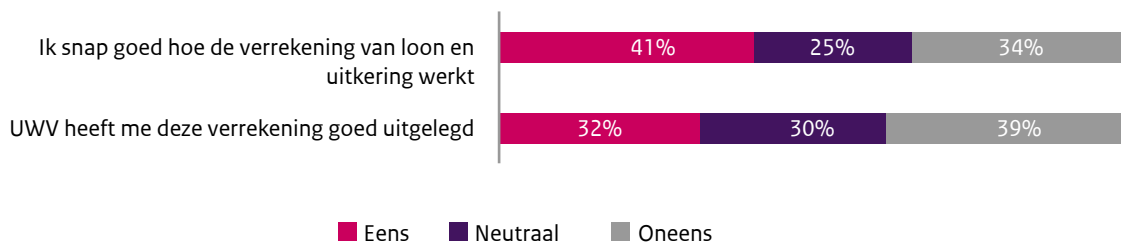
De helft van de Wajongers is onbekend met de Toeslagenwet, op basis waarvan een Wajonguitkering kan worden aangevuld indien het totale inkomen uitkomt beneden sociaal minimum. Onder Wajongers die aangeven niet goed rond te kunnen komen van het totale huishoudinkomen is deze onbekendheid nog iets groter (bijna 60%).

Bijna twee op de drie Wajongers is er niet van op de hoogte dat hij ook bij de eigen gemeente terecht kan bij vragen en een onafhankelijk advies over de uitkering of over de hulp van UWV. De bekendheid met deze 'onafhankelijke cliëntondersteuning' is wel flink toegenomen, van circa 10% in 2018 naar ruim 35% in 2020.

2.2 Wijze van bejegening

Een kleine minderheid van de Wajongers is uitgesproken ontevreden over de wijze waarop ze door UWV wordt bejegend, blijkend uit de 13% Wajongers die vinden te veel onder druk te worden gezet door UWV en de 22% dat er te weinig aandacht is voor hun persoonlijke situatie. Eén op de zes Wajongers heeft geen vertrouwen (meer) in UWV. Ten opzichte van de voorgaande meting is het aandeel Wajongers dat van mening is te veel onder druk te worden gezet en vindt dat er onvoldoende aandacht is voor de persoonlijke situatie afgenomen, beide met circa tien procentpunten.

Grafiek 3 Bekendheid met de inkomstenverrekening (N=630)



Grafiek 4 Bejegening door UWV (N=1.230)



Een specifieke indicatie voor ervaren druk betreft de mate waarin het arbeidsvermogen naar de inschatting van Wajongers zelf wordt overschat door UWV. Van de Wajongers waarover UWV een inschatting heeft gemaakt van het aantal uur dat deze kan werken, is 18% van mening dat UWV dit te hoog heeft ingeschat. Verder denkt net als bij de voorgaande meting 14% sowieso nooit (meer) te kunnen werken. Dit is voor UWV nog geen zekerheid, aangezien ze vooralsnog zijn ondergebracht in de categorie 'niet duurzaam geen arbeidsvermogen'.

2.3 Toegankelijkheid ondersteuning en mate van contact

Minder dan de helft (43%) van de Wajongers vindt het makkelijk om hulp van UWV te krijgen om aan het werk te komen of te blijven. Werkzame Wajongers ervaren vaker dat dit makkelijk is dan de niet-werkenden (respectievelijk 49% en 34%). Deze vraag is bij de vorige meting niet gesteld.

De meeste Wajongers, bijna twee op de drie, ervaren het als gemakkelijk om met UWV in contact te komen bij vragen over de uitkering zelf. Dit is beduidend meer dan bij de voorgaande meting toen dit voor iets meer dan de helft gold.

De meeste Wajongers, acht op de tien, vinden dat ze voldoende contact hebben met UWV. Zes op de tien Wajongers hebben

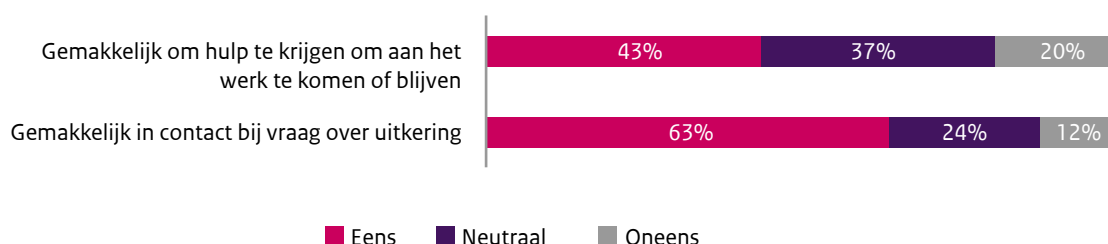
gedurende het afgelopen jaar minimaal één persoonlijk gesprek gevoerd met UWV en de helft heeft een vast contactpersoon bij UWV. Ten opzichte van 2018 is er een lichte stijging in het aandeel dat minimaal één gesprek heeft gevoerd. Het aandeel dat vindt dat er voldoende contact is en een vast contactpersoon heeft stijgt al vanaf 2015 (zie bijlage).

Ruim één op de drie Wajongers heeft zelf wel eens om ondersteuning gevraagd aan UWV. Iets meer dan de helft (55%) van deze groep ontvangt vervolgens daadwerkelijk ondersteuning die de Wajonger denkt nodig te hebben, de overigen ontvangen na hun verzoek andere of geen ondersteuning (respectievelijk 27% en 18%).

2.4 Passende en op maat gesneden ondersteuning

Ongeveer de helft van de Wajongers typeert de ondersteuning om aan het werk te komen of te blijven als voldoende en zinvol, een derde had graag eerder geholpen willen worden. Zie grafiek 7. Op alle drie aspecten is een positieve ontwikkeling zichtbaar: er zijn nu meer Wajongers die vinden dat ze voldoende hulp hebben ontvangen en dat de hulp zinvol was, en minder Wajongers die eerder hulp hadden willen ontvangen dan bij de vorige metingen (zie bijlage voor exacte cijfers per meting).

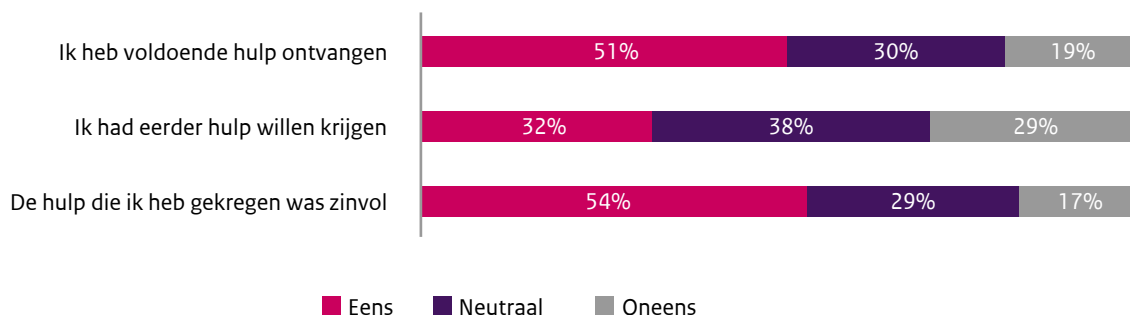
Grafiek 5 Toegankelijkheid UWV (N=1.230)



Grafiek 6 Contact met UWV (N=1.230)



Grafiek 7 Waardering voor de ontvangen ondersteuning (N=1.230)



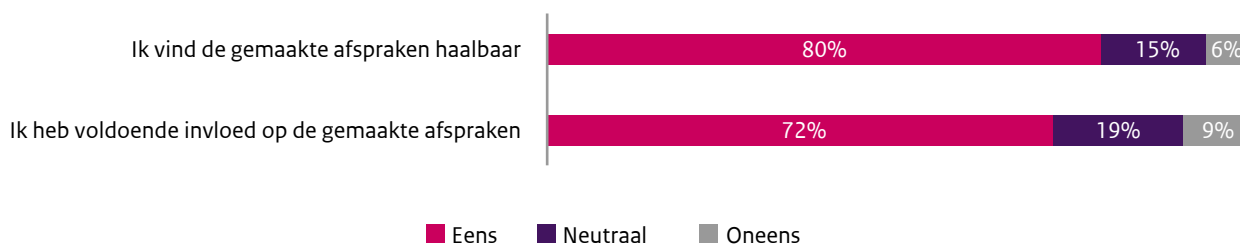
Driekwart van de werkende Wajongers die tijdens het werk ondersteund wordt door een jobcoach vindt dat deze jobcoach voldoende tijd voor hem heeft, wat vergelijkbaar is met 2018.

Vier op de vijf Wajongers die concrete afspraken met UWV hebben gemaakt over de te ontvangen re-integratieondersteuning en op de hoogte zijn van deze afspraken (dit geldt voor ongeveer de helft van de Wajongers, zo bleek in 1.1) vinden deze afspraken haalbaar. Een iets kleiner aandeel (72%), maar nog altijd de ruime meerderheid, is van mening dat hij voldoende invloed had op deze afspraken. Hiermee is zowel het aandeel dat de gemaakte afspraken haalbaar acht als het aandeel dat voldoende invloed had, flink toegenomen (met 15 tot 20 procentpunt) sinds de vorige meting in 2018.

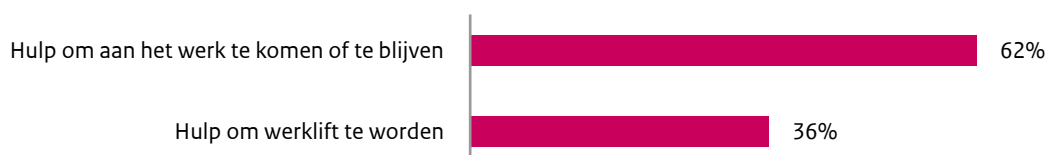
Bijna twee op de drie Wajongers geeft aan behoefte te hebben aan hulp om daadwerkelijk aan het werk te komen of te blijven, zoals scholing, hulp bij het zoeken naar werk, hulp bij vervoer naar werk of hulp op de werkplek zelf in de vorm van een jobcoach of specifieke voorzieningen. Ruim één op de drie heeft behoefte aan ondersteuning gericht op het werkfit worden, met name hulp bij persoonlijke problematiek zoals schulden of het beter kunnen omgaan met een handicap.

Bij beide soorten van ondersteuningsbehoefte is circa 40% van de Wajongers die de betreffende behoefte heeft van mening dat UWV voldoende rekening houdt met zijn of haar specifieke behoeften. Ongeveer 25% vindt juist van niet, terwijl circa 35% dit niet kan inschatten.

Grafiek 8 Waardering voor de gemaakte afspraken (N=580)



Grafiek 9 Behoefte aan hulp (N=1.230)



3 Effectiviteit van de dienstverlening volgens de Wajonger

In dit hoofdstuk komt de effectiviteit van de re-integratieondersteuning aan Wajongers aan bod. In hoeverre heeft de algemene ondersteuning volgens de Wajongers zelf een positief effect gehad op de kans om aan het werk te komen en op zijn motivatie om werk te zoeken? In hoeverre schat de werkende Wajonger dat hij door te werken meer inkomsten heeft dan zonder werk? En wat is de meerwaarde van specifieke ondersteuningsvormen als re-integratiediensten, werkervaringsplaatsen en scholing volgens Wajongers?

3.1 Algemene ervaren effectiviteit ondersteuning

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

Overigens beoordelen Wajongers de totale dienstverlening vanuit UWV gemiddeld met een 6,4. Dit is hoger dan in 2018 en vergelijkbaar met 2015.

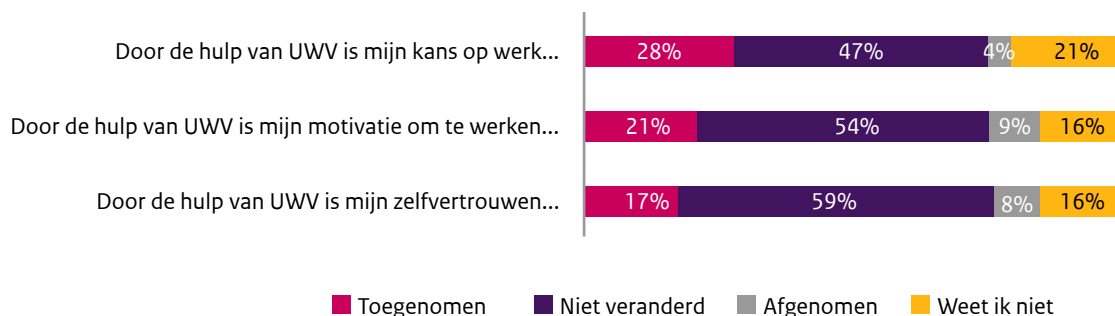
Onder Wajongers die concrete afspraken hebben gemaakt met UWV over de te ontvangen re-integratieondersteuning is zo'n 60% van mening dat specifiek deze afspraken de kans op het vinden (of behouden) van werk vergroten. Dit is vergelijkbaar met de meting uit 2018.

Iets minder dan de helft van de Wajongers met betaald werk schat in dat zijn totale inkomen (uit werk en uitkering samen) is toegenomen dankzij het werk, een kwart denkt dat werken geen noemenswaardig effect heeft op het totale inkomen en één op de acht denkt dat werken zelfs heeft geleid tot een inkomensachteruitgang. Deze vraag is bij de voorgaande metingen niet gesteld.⁵

3.2 Ervaren effectiviteit specifieke aspecten van de ondersteuning

Wajongers schatten de bijdrage van specifieke vormen van genoten ondersteuning op hun kans op re-integratie verschillend in. Een werkervaringsplaats of proefplaatsing heeft volgens Wajongers het grootste effect: 40% die het afgelopen jaar op een dergelijke plek is geplaatst, schat zelf in hierdoor daadwerkelijk aan het werk te zijn

Grafiek 10 Effect van hulp UWV op kans op werk, motivatie en zelfvertrouwen (N=1.230)



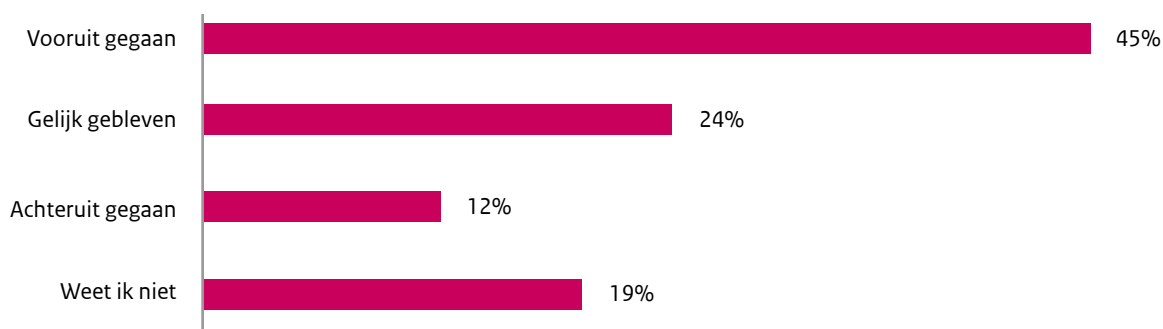
⁵ Sinds 1 januari 2021 zijn de rekenregels gewijzigd, ondermeer om werken meer lonend te maken. Het effect van deze wijziging zal moeten blijken bij de volgende meting. Deze meting heeft nog plaatsgevonden onder het oude regime.

gekomen en nog eens 30% denkt dankzij deze plek meer kans op werk te maken.⁶ Ook ontvangers van een re-integratiedienst (of traject) zijn in meerderheid positief: Bijna twee op de drie van hen denkt op zijn minst dat het de kans op werk heeft vergroot. Het oordeel over trainingen, cursussen en opleidingen is minder vaak positief. Iets meer dan de helft van de Wajongers die het afgelopen jaar dergelijke ondersteuning heeft gebruikt, vindt dat deze hulp een positief effect heeft gehad op zijn kans op werk, maar een aanzienlijk deel (46%) schat in dat deze hulp geen positief effect had. Digitale vormen van ondersteuning, zoals via werk.nl, leveren tot slot volgens Wajongers maar een beperkte bijdrage aan het vergroten van de kans op werk.

De effectiviteit van deze afzonderlijke ondersteuningsvormen wordt vergelijkbaar ingeschat als bij de meting in 2018.

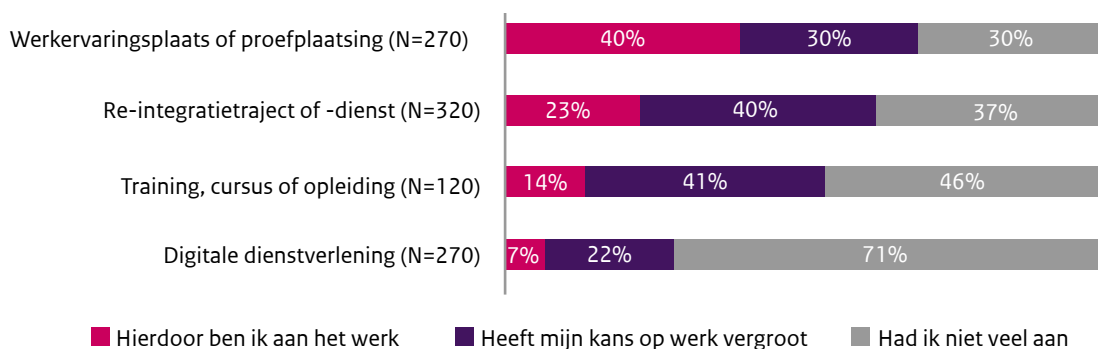
Wajongers die tijdens hun werk zijn ondersteund door een jobcoach zijn overwegend positief over de meerwaarde van hun jobcoach: Bijna de helft denkt zonder deze hulp (eerder) uitgevallen te zijn en zeven op de tien schat in dat de jobcoach zijn kans om te kunnen blijven werken heeft vergroot. Dit is beiden vergelijkbaar met de bevindingen tijdens de meting uit 2018.

Grafiek 11 Effect van werk op het totale inkomen (N=630)

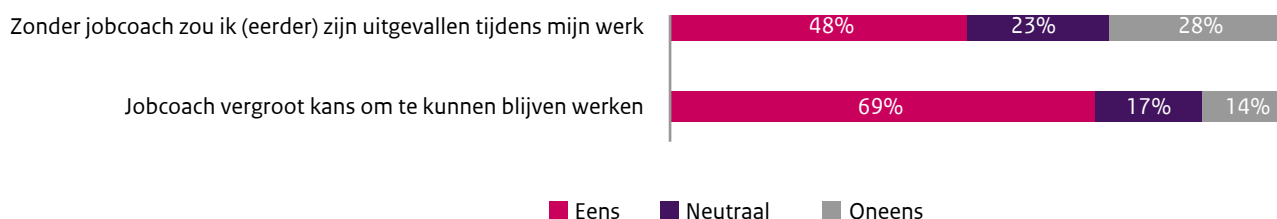


Grafiek 12 Effect van gebruikte ondersteuningsvorm op kans op werk

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



Grafiek 13 Meerwaarde Jobcoach (N=380)



⁶ Uit registratiegegevens van UWV zelf komt naar voren dat het aandeel dat na een proefplaatsing aan het werk komt nog wat hoger ligt dan wat Wajongers zelf hebben aangegeven; 62% van de Wajongers die in 2019 op een proefplaatsing hebben gewerkt zijn binnen twee maanden na afloop van deze proefplaatsing aan het werk. Zie: [uwv-monitor-arbeidsparticipatie-arbeidsbeperkten-2020.pdf](https://www.uwv.nl/monitor-arbeidsparticipatie-arbeidsbeperkten-2020.pdf)

4 Verbeterpunten qua dienstverlening volgens Wajongers

Met een afsluitende open vraag is Wajongers gevraagd of zij zelf verbetermogelijkheden zien ten aanzien van de dienstverlening door UWV. Ruim 400 deelnemers aan de enquête, dat wil zeggen ongeveer één op de drie, heeft deze vraag beantwoord en dus verbetersuggesties aangedragen. In dit hoofdstuk worden deze suggesties beknopt weergegeven, middels enkele citaten ter illustratie en geclusterd op de thema's uit hoofdstuk 2: Elementen die bijdragen aan een effectieve dienstverlening. Tussen haakjes wordt steeds het aantal uitgebrachte verbetersuggesties ten aanzien van het betreffende thema benoemd.

4.1 Suggesties t.a.v. duidelijke dienstverlening en informatieverstrekking (N=70)

Eenvoudigere, snellere en efficiëntere communicatie

"Ik vind dat er soms hele moeilijke woorden gebruikt worden in brieven en moet dan vaak om hulp vragen."

"Een systeem waarmee UWV-medewerkers in één oogopslag kunnen zien met wie van UWV de klant nog meer contact heeft gehad zou handig zijn. Dit lijkt nu niet altijd het geval te zijn."

Beter en sneller inzicht geven in berekening hoogte uitkering

"Mensen zoals ik (met autisme) worden heel onrustig van de onzekerheid bij de verrekeringen van het loon met de uitkering. Dit levert mij heel veel stress op."

"Bij vragen over hoe de berekening van mijn uitkering in elkaar zit blijft het vaak schimmig, met als reactie dat dit alleen achteraf bepaald kan worden. Dit leidt niet tot een positieve stimulans om te proberen meer te gaan werken."

"Ik heb meerdere keren mijn uitkering moeten laten corrigeren (en bewijzen) vanwege een fout van de kant van UWV."

Eénduidige informatie

"Afdelingen werken soms langs elkaar heen en leveren tegenstrijdige informatie, bijvoorbeeld bij de klantenservice."

Betere informatie over recht op toeslagen

"Van UWV heb ik nooit gehoord dat ik recht had op een toeslag omdat ik door korting op de uitkering onder het sociaal minimum uitkwam, dit heb ik via via moeten horen."

Toegevingen en afspraken nakomen

"Mijn coach vanuit UWV had me beloofd dat ik over een tijdje een opleiding mocht volgen. Maar nu heb ik geen vaste coach meer en wordt mij verteld dat scholing er niet meer in zit."

4.2 Suggesties t.a.v. een constructieve en persoonlijke bejegening (N=55)

Minder repressie, meer stimuleren en motiveren

"De toon van de brieven van UWV is vaak heel dwingend en dreigend".

"Toen ik aangaf dat ik mijn opleiding moeilijk vind werd er meteen gezegd dat mijn uitkering zou worden gekort als ik niet door zou gaan. Mijn tip is daarom om vaker te vragen waarom iemand iets niet kan".

Beter luisteren naar wat cliënten zelf willen

"Ik wist al langer in welke branche ik wilde werken, maar omdat UWV hier geen vertrouwen in had heb ik heel erg mijn best moeten doen om het werk wat ik nu doe te mogen doen."

Meer aandacht voor de menselijke maat

"Coderingen zijn nu te vaak leidend bij UWV. Als een Wajonger kan werken maar dit werk past niet bij de codering dan wordt er meer vanuit de regel dan vanuit de persoon gekeken".

Meer persoonlijk contact en aandacht

"Eén maal per jaar een mailtje met de vraag hoe het gaat is niet genoeg. Liefst zou ik twee keer per jaar een persoonlijk gesprek hebben, eventueel samen met mijn werkbegeleider, om eventuele problemen met mijn werk en werkgever te kunnen bespreken."

Meer vertrouwen en cliënten serieus nemen

"Graag meer vertrouwen in wat iemand zelf zegt aan te kunnen en aandacht voor iemands persoonlijke verhaal in plaats van pushen op re-integratie op basis van algemene voorschriften."

"Ik voel me vrijwel nooit serieus genomen en voel me meestal minderwaardig behandeld. Door meer te luisteren en mee te denken voelt iemand zich gehoord en neemt zijn vertrouwen in UWV én zichzelf toe. Dus: Draag niet op maar denk mee."

Investeer in deskundigheid van het personeel

"Geef medewerkers meer trainingen, bijvoorbeeld over geestelijke gezondheidsproblemen, om zo hun kennis over en communicatie met cliënten te verbeteren".

4.3 Suggesties t.a.v. een toegankelijke en laagdrempelige dienstverlening (N=63)

Vast contactpersoon

"Ik heb al 7 verschillende arbeidsdeskundigen gehad en moest steeds mijn pijnlijke verhaal opnieuw vertellen."

"Bij mijn laatste gesprek zat er opeens een extra persoon bij wat mij erg overstuur maakte".

"Sinds enige tijd heb ik een vast contactpersoon bij UWV. Dit persoon kan doelgericht naar mijn situatie kijken en passende hulp bieden."

Afschaffen gesprekshokken

"Gespreksruimtes zijn erg klein en benauwd wat mij erg claustrofobisch maakt."

"Die hokjes lijken op ondervragingskamers bij de politie. Alsof ze er bij voorbaat vanuit gaan dat je crimineel bent of agressief wordt."

Betere scheiding tussen hulp en handhaving

"De toegankelijkheid kan vergroot worden door een aparte entiteit op het gebied van ondersteuning te hebben en een aparte entiteit ten aanzien van controle, zodat degene die je helpt niet ook oordeelt over je uitkering."

Laagdrempeligere communicatie bieden

"Ik kan alleen een algemeen en onpersoonlijk 0900-nummer bellen en nooit direct contact opnemen met mijn begeleider".

"Ik zou graag een whatsapp-nummer willen hebben waar ik met mijn vragen terecht kan".

"Als UWV een loonstrook van mij nodig heeft dan wil ik die graag digitaal kunnen sturen. Anders moet ik deze eerst uitprinten en op de post doen".

Minder bureaucratie

"Door het verminderen van de bureaucratie en het terugbrengen van alle papieren rompslomp kan de hulp veel toegankelijker worden gemaakt."

4.4 Suggesties t.a.v. een passende, op maat gesneden dienstverlening (N=127)

Plan van aanpak tijdig actualiseren

"Ik wil wel weer eens opgeroepen worden om te kijken wat er allemaal veranderd is en of mijn document aangepast moet worden."

Meer verdiepen in Wajonger zelf

"UWV zou veel beter op de hoogte moeten zijn van mijn ziektebeeld, lichamelijke mogelijkheden en leefsituatie om mij goed te kunnen helpen."

"Arbeidsdeskundigen moeten eerst meer met een Wajonger praten en meelopen op de werkvloer voordat ze loonwaardes vaststellen".

Begeleiding meer richten op ontwikkeling en zelfredzaamheid Wajonger

"Ik krijg geen begeleiding bij het zoeken naar een andere baan. Bij mijn huidige werkgever kom ik niet verder dan een 15-urige werkweek. Daarvan kan ik niet op mezelf wonen."

"Het voelde alsof UWV wist dat de werkgever graag een kracht wilde die hij met loondispensatie kon inhuren. Er is geen focus om uit het UWV-systeem te groeien."

Vaker jobcoaches inschakelen

"Maak het min of meer verplicht om een jobcoach aan te stellen als een Wajonger aan het werk gaat. Dit maakt het veel makkelijker om iets waar je tegenaan loopt, via de jobcoach bespreekbaar te maken met de werkgever."

Meer aandacht voor correcte loonwaarde

"Er zou vaker moeten worden gecontroleerd of de loonwaarde nog klopt."

"Ik vind het vreemd dat mijn loonwaarde per telefoon wordt vastgesteld door de arbeidsdeskundige en dat mijn jobcoach hier niet in wordt meegenomen."

Meer aandacht voor zelfstandig ondernemerschap

"Ik zou meer informatie willen hebben over in hoeverre UWV bereid is mij te helpen om voor mezelf te beginnen".

"Voor zelfstandigen is er veel onduidelijkheid, vooral ook over terugbetalingen".

"Het zou heel fijn zijn als UWV meer mee kan denken om nieuwe wegen te bewandelen en hoe het ondernemersbelang bij het starten van een eigen onderneming in kaart gebracht kan worden."

Naschrift Nederlandse Arbeidsinspectie op reactie UWV

De Nederlandse Arbeidsinspectie heeft kennisgenomen van de reactie van UWV. UWV wijst er in haar reactie nadrukkelijk op dat het perspectief van de klant op de dienstverlening kan afwijken van de feitelijke dienstverlening en vraagt zich daarom af in hoeverre er conclusies ten aanzien van de effectiviteit van de dienstverlening getrokken kunnen worden op basis van een enquête onder klanten.

De Arbeidsinspectie is het met UWV eens dat met een enquête primair de beleving van klanten wordt gemeten en dat deze beleving kan verschillen van de feitelijke situatie. Dat is ook de reden dat de Arbeidsinspectie niet komt tot harde oordelen, maar de bevindingen als signalerend presenteert. Maar dat doet naar de mening van de Arbeidsinspectie niets af aan de waarde van de bevindingen.

Voor de Arbeidsinspectie is de beleving van de klant heel waardevol, aangezien de klant de dienstverlening daadwerkelijk 'aan den lijve ervaart', er zijn voordeel mee zou moeten kunnen doen en er daarom ook het beste op kan reflecteren. Zo vindt de Arbeidsinspectie het een belangrijk signaal dat minder dan de helft van de Wajongers de informatie over re-integratie-ondersteuning duidelijk noemt en het makkelijk vindt om hulp te krijgen om aan het werk te komen of te blijven. Dit noopt volgens de Arbeidsinspectie tot reflectie aan zowel de beleids- als uitvoeringskant over hoe de dienstverlening nog verder aan toegankelijkheid zou kunnen winnen. Daarnaast ziet de Arbeidsinspectie in de concrete verbeterpunten die klanten benoemen kansen om de dienstverlening nog beter aan te laten sluiten op de belevingswereld en het doenvermogen van Wajongers.

De Arbeidsinspectie roept UWV dan ook op om, in samenspraak met medewerkers van het ministerie, te bezien hoe de bevindingen van dit onderzoek zo goed mogelijk benut kunnen worden om de dienstverlening aan Wajongers te verbeteren. Het staat natuurlijk buiten kijf dat het alleen maar goed is om hierbij ook andere onderzoeken over de dienstverlening aan Wajongers te betrekken, zoals UWV in haar bestuurlijke reactie ook zelf aangeeft.

Vanzelfsprekend is de Arbeidsinspectie gaarne bereid om hierin mee te denken, vanuit het gemeenschappelijke belang gericht op een optimale dienstverlening voor de klant.

Bijlage A

Bestuurlijke reactie UWV



Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

Nederlandse Arbeidsinspectie
De heer drs. H.N. de Groot
Directeur Toezicht
Postbus 90801
2509LV Den Haag

Datum
7 januari 2022

Ons kenmerk
SBK/103084/AB

Pagina
1 van 2

Bijlage(n)
-

Onderwerp
Bestuurlijke reactie conceptrapport 'Klantenquête Wajong 2020'

Geachte heer De Groot,

Bij brief van 26 augustus jl. heeft u uw conceptrapport 'Klantenquête Wajong 2020' aan UWV voorgelegd met het verzoek om een bestuurlijke reactie. Specifiek vraagt u te reageren op de door de Inspectie SZW (thans Nederlandse Arbeidsinspectie) geformuleerde conclusies in de samenvatting.

Voorliggend rapport valt binnen het onderzoeksprogramma van de Inspectie SZW dat zich richt op de doeltreffendheid van de uitvoering binnen het stelsel van Werk & Inkomen. Binnen dit onderzoeksprogramma monitort de Inspectie SZW periodiek en systematisch het perspectief van de klant, de werkgever en de uitvoering.

In het rapport staat het perspectief van Wajonggerechtigden met arbeidsvermogen centraal. De door de Inspectie SZW gehanteerde onderzoeksmethode betreft het afnemen van een enquête onder een groep Wajonggerechtigden met arbeidsvermogen waarin hen wordt gevraagd naar hun ervaringen met en waardering voor de ondersteuning die ze vanuit UWV ontvangen op het terrein van de re-integratie. Daarnaast hebben ze de mogelijkheid gekregen om zelf verbeterpunten aan te dragen.

De Inspectie benoemt in hoofdstuk 1 een aantal elementen van de dienstverlening waarvan het volgens haar aannemelijk is dat deze bijdragen aan een doeltreffende ondersteuning. Concreet gaat het om de elementen duidelijkheid, constructieve bejegening, toegankelijkheid en aansluitend aan de behoefte. Vervolgens wordt in de enquête gevraagd naar de beleving en waardering van de Wajonggerechtigden. Het opgestelde rapport betreft sec een beschrijving van de antwoorden van de Wajonggerechtigden op de gestelde vragen. De Inspectie SZW geeft niet aan hoe deze antwoorden bijdragen aan haar oordeelsvorming over de effectiviteit van de uitvoering.

In de voorbereiding hebben medewerkers van UWV met uw medewerkers uitvoerig gesproken over de door u gehanteerde onderzoeksmethode om te komen tot uitspraken over de effectiviteit van onze dienstverlening. Laatstelijk, op 30 november, is door de directeur SBK (Michel Rovers) ook met u gesproken over dit onderwerp en over het rapport zelf. Bij beide gelegenheden hebben wij onze zorgen uitgesproken over conclusies ten aanzien van de effectiviteit van de dienstverlening die kunnen worden getrokken uit een dergelijke enquête.

Voorop staat dat de beleving van de Wajonggerechtigden ontegenzeggelijk waar is en dat deze waardevolle aanknopingspunten kan bieden voor verbeteringen. Dat betekent echter niet dat de antwoorden van de Wajonggerechtigden ook altijd objectieve, feitelijke beschrijvingen zijn van de door UWV ingezette dienstverlening.

In het gesprek van 30 november jl. hebben wij dit goed over het voetlicht kunnen brengen en is verder de basis verstevigd om goed te blijven samenwerken. Zoals wij toen ook al meldden, beschikt UWV over een grote hoeveelheid, eigen, onderzoeksmateriaal en kennis op het brede terrein van de sociale zekerheid. We hebben afgesproken dat beide het uitgangspunt zullen vormen bij de voorbereiding van onderzoeken vanuit de Inspectie.

Uiteraard zullen wij de uitkomsten van uw klantenquête naar ervaringen van Wajonggerechtigden betrekken bij onze onderzoeken. UWV wijst in dit kader op de Effectmeting Wajongdienstverlening die momenteel wordt uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van SZW. Het doel is om de toegevoegde waarde van de dienstverlening richting arbeidsparticipatie in beeld te brengen en het dienstverleningsmodel te verbeteren. Een belangrijk onderdeel zullen de verbeteringen in dit model zijn en er zal nadrukkelijk aandacht zijn voor het klantperspectief. Ook wordt binnen UWV gewerkt aan een UWV-breed klantsignaalmanagementsysteem waar alle signalen uit de divisies en bedrijfsonderdelen samenkomen en waarmee een opeenstapeling van ongenoegen en problemen kan worden voorkomen. De resultaten van uw klantenquête zijn mede input voor dit systeem.

Hoogachtend,

Maarten Camps
Voorzitter Raad van Bestuur

Bijlage B

Vergelijking cijfers meting 2020 en eerdere metingen

Ook in 2015 en 2018 heeft de Inspectie een enquête uitgezet onder mensen met een Wajong-uitkering en arbeidsvermogen. In tegenstelling tot de meting in 2020, waarbij een steekproef was getrokken uit de populatie van alle Wajongers met arbeidsvermogen, waren in 2015 en 2018 alleen Wajongers benaderd uit de zogenoemde Werkregeling van de Wajong 2010. Deze Werkregeling stond open voor Wajongers met arbeidsvermogen die tussen 2010 en 2015 in de Wajong kwamen. Eerder ontstane Wajongrechten vielen hier dus niet onder. Daarom zal bij de onderstaande vergelijkingen tussen de drie metingen, bij de cijfers uit 2020 steeds de specifieke cijfers

worden gepresenteerd van de groep die ook tussen 2010 en 2015 in de Wajong is gekomen. Deze kunnen afwijken van de cijfers die in dit rapport zijn opgenomen en die in de laatste kolom terugkomen, aangezien deze cijfers over de gehele Wajongpopulatie met arbeidsvermogen gaan.

In de tabel zijn alleen die vragen opgenomen die zowel in 2018 als 2020 zijn gesteld. Overigens zijn veel vragen uit de enquêtes van 2018 en 2020 niet gesteld in de meting in 2015, of op een andere manier geformuleerd. In die gevallen kan er alleen een vergelijking worden gemaakt tussen 2018 en 2020.

Vraag	Meting 2015 Ingestroomd na 2010	Meting 2018 Ingestroomd na 2010	Meting 2020 Ingestroomd na 2010	Meting 2020 Totaal
Informatie over re-integratie duidelijk	Niet gevraagd	41%	46%	46%
Informatie over uitkering duidelijk	Niet gevraagd	52%	57%	59%
Rechten en plichten duidelijk	Niet gevraagd	46%	60%	58%
Bekend met onafhankelijke cliëntondersteuning	Niet gevraagd	9%	38%	37%
Teveel onder druk gezet door UWV	15%	25%	12%	13%
Onvoldoende aandacht persoonlijke situatie	28%	30%	19%	22%
Makkelijk contact bij vraag over uitkering	Niet gevraagd	54%	64%	63%
Minstens 1 face to face gesprek laatste jaar	Niet gevraagd	64%	68%	60%
Voldoende contact met UWV	70%	75%	81%	80%
Vast contactpersoon	40%	50%	59%	51%
Voldoende hulp ontvangen	35%	43%	51%	51%
Liever eerder hulp ontvangen	46%	41%	32%	32%
De hulp was zinvol	50%	48%	55%	54%
Gemaakte afspraken zijn haalbaar	Niet gevraagd	61%	83%	80%
Voldoende invloed op gemaakte afspraken	Niet gevraagd	63%	76%	72%
Afspraken vergroten kans op werk	Niet gevraagd	60%	64%	60%
Hulp van UWV heeft kans op werk vergroot*	34%	40%	46%	45%

* Deze percentages wijken af van het percentage dat in hoofdstuk 3 opgenomen is. Dit komt omdat de vraag waarover in hoofdstuk 3 wordt gerapporteerd afwijkt van de vraag waarover in deze tabel wordt gerapporteerd. Omdat de wijziging in vraagformulering bij de laatste meting voor eerst is opgenomen in de vragenlijst kan de vergelijking alleen worden gemaakt op basis van de 'oude' formulering. Het verschil in formulering zit vooral in het bereik van de vraag: bij de nieuwe formulering wordt aan iedere deelnemer gevraagd of de hulp kansverhogend was, bij de oude formulering alleen aan degenen die op het enquête-moment al zouden kunnen werken. Om de vergelijking in de tijd te kunnen maken bevatte de laatste vragenlijst nog beide formuleringen.

Vraag	Meting 2015 Ingestroomd na 2010	Meting 2018 Ingestroomd na 2010	Meting 2020 Ingestroomd na 2010	Meting 2020 Totaal
Werkervaringsplaats/proefplaatsing heeft kans op werk vergroot	Niet gevraagd	72%	75%	70%
Re-integratietraject- of dienst heeft kans op werk vergroot	Niet gevraagd	63%	66%	63%
Training, cursus of opleiding heeft kans op werk vergroot	Niet gevraagd	67%	60%	55%
Digitale dienstverlening heeft kans op werk vergroot	Niet gevraagd	25%	31%	29%
Jobcoach heeft voldoende tijd	Niet gevraagd	78%	74%	75%
Zonder jobcoach eerder uitval	Niet gevraagd	43%	45%	48%
Jobcoach vergroot kans om te blijven werken	Niet gevraagd	65%	67%	69%
Gemiddeld rapportcijfer	6.4	6.1	6.5	6.4

Dit rapport is een uitgave van:

Nederlandse Arbeidsinspectie

Postbus 90801 | 2500 LV Den Haag
T 0800 51 51

Januari 2022 | Publicatie-nr. 21407293