



og

## Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	25 juli 2023
Agendapunt	Agendapunt 5 Nummer 23 – 266
Onderwerp	Onderzoeksrapport Jobcoaching onder de loep - Verbetermogelijkheden externe jobcoaching
Directeur	Directeur SBK
Opsteller	5.1 lid 2 sub e
Portefeuillehouder RvB	Nathalie van Berkel
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting
Werkbedrijf	

### Door Raad van bestuur te nemen besluiten

1. Instemmen met het onderzoeksrapport Jobcoaching onder de loep - Verbetermogelijkheden externe jobcoaching.
2. Instemmen met externe publicatie ervan.

### Samenvatting onderwerp en reden bespreking

Externe jobcoaching is een voorziening voor alle werkenden (in dienstbetrekking of proefplaatsing) met een structureel functionele beperking (SFB) voor zover zij niet onder de re-integratieverantwoordelijkheid van de gemeente vallen. De activiteiten en handelingen die de jobcoach verricht zijn erop gericht om de persoon zelfstandig(er) zijn werkzaamheden uit te kunnen laten voeren. Tevens coacht de jobcoach de werkgever met als doel dat de werkgever de begeleiding van de werknemer met een SFB op den duur op zich kan nemen.

De afgelopen jaren zijn er zowel vanuit UWV als vanuit jobcoachorganisaties en in onderzoek meerdere knelpunten op het gebied van externe jobcoaching geconstateerd. Eind 2021 was dit voor Werkbedrijf aanleiding om SBK Kenniscentrum de opdracht te verstrekken om breed de verbetermogelijkheden rond externe jobcoaching te inventariseren, op basis waarvan een gestructureerde integrale verbeteraanpak geformuleerd kan worden.

U wordt gevraagd in te stemmen met externe publicatie van het hierbij aangeboden onderzoeksrapport.

#### *Het onderzoek*

Het onderzoek is uitgevoerd in twee fasen. In fase 1 hebben de onderzoekers door middel van (groeps)interviews met alle betrokken partijen de knelpunten boven tafel gehaald. Betrokken partijen zijn jobcoachorganisaties, cliënten, werkgevers en UWV medewerkers w.o. arbeidsdeskundigen, beslissers, bestellers, contract- en leveranciersmanagers en beheerders jobcoachportaal. In fase 2 is tijdens vijf versnellingskamersessies - met alle relevante betrokkenen - nagedacht over mogelijke oplossingen voor de geconstateerde knelpunten op vijf aandachtsgebieden:

1. Visie op jobcoaching
2. Kwaliteits- en risicobeheersing
3. Procesinrichting
4. Formulieren- en documentstroom
5. Harmonisatie met gemeenten

## *Belangrijkste bevindingen*

### 1. Visie op jobcoaching

Betrokken partijen 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. Dit hoofdstuk biedt een uitgebreide beschrijving van geconstateerde knelpunten en mogelijke oplossingsrichtingen.

### 2. Kwaliteits- en risicobeheersing

De huidige kwaliteits- en risicobeheersing rond externe jobcoaching vindt bij UWV plaats op drie momenten: 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 vorm van risicobeheersing is geïntroduceerd nadat in 2012 grootschalige fraude door jobcoachbedrijven aan het licht kwam. Het systeem wordt als inefficiënt, ondoelmatig en niet-gebruiksvriendelijk ervaren. De geïnterviewde betrokkenen benoemen als grootste problematiek: *'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.

Dit hoofdstuk biedt een alternatief systeem waarin kwaliteits- en risicomangement anders kan worden vormgegeven. Tevens wordt de aanbeveling gedaan om te overwegen om met een inkoopkader te gaan werken

### 3. Procesinrichting

Op overstijgend niveau geldt als belangrijkste knelpunt dat het proces 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 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 toebedeeld gekregen in het proces. Het jobcoachportaal wordt ervaren als een fijn portaal, maar het is ontwikkeld en wordt beheerd door een externe partij en die constructie kan daardoor niet eeuwig blijven bestaan.

Dit hoofdstuk biedt een aantal oplossingsrichtingen voor de geconstateerde knelpunten in het proces.

### 4. Formulieren- en documentenstroom

In het proces rondom jobcoaching wordt een groot aantal documenten, formulieren en brieven gebruikt. En meerdere ondersteunende documenten die door jobcoachorganisaties moeten worden aangeleverd als bewijs. 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.

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 afhangen van de beschikbaarheid van alle documenten en dat de meeste formulieren een stuk korter kunnen door al beschikbare informatie niet opnieuw te vragen.

### 5. Harmonisatie UWV – gemeenten

UWV en gemeenten zijn ieder voor de eigen doelgroep verantwoordelijk voor het verstrekken van jobcoaching aan mensen met een structurele functionele beperking. 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 gemeenten die alleen werken met jobcoachorganisaties die door UWV zijn erkend. Kenmerkend is echter een grote variëteit tussen gemeenten in de manier waarop en de voorwaarden waaronder zij jobcoaching beschikbaar stellen. 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 inhoudelijke invulling van de jobcoaching. Ook de vergoeding voor de jobcoach en de wijze van verantwoording verschillen. Cliënten(organisaties), werkgevers en jobcoaches geven aan veel last te hebben van deze verschillen. Bij deze partijen is grote behoefte aan harmonisatie. Het liefst zouden zij zien dat er één regeling komt voor iedereen die is aangewezen op de ondersteuning door een jobcoach. Bovenaan staat

de 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 zouden hanteren.

#### *Vervolg*

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. Het rapport geeft een inventarisatie van de knelpunten en oplossingsrichtingen per aandachtsgebied. Om daarin prioritering aan te brengen, zijn de leden van de begeleidingscommissie en het UWV-interne kernteam gevraagd naar hun drie belangrijkste aanbevelingen voor de korte en de lange termijn. Bij deze prioritering is echter geen rekening gehouden met de beschikbare capaciteit en middelen binnen UWV, alsmede (de haalbaarheid van) aanpassing van wet- en regelgeving door SZW.

UWV heeft een benuttingsadvies inclusief (aanzet voor) een plan van aanpak opgesteld om de ambities van het benuttingsadvies op de korte en middellange termijn te realiseren (pva als bijlage opgenomen).

### **Gevolgen voor mensen**

Het onderzoeksrapport laat verbetermogelijkheden zien voor zowel cliënten die inzet van een jobcoach nodig hebben, voor werkgevers, voor jobcoachorganisaties waar UWV mee samenwerkt en voor UWV medewerkers in de uitvoering. Benutting van het onderzoeksrapport komt uiteindelijk ten goede van de dienstverlening aan onze cliënten en kan daarmee het gebruik van deze voorziening bevorderen en zodoende er aan bijdragen dat deze cliënten beter in staat zijn aan het werk te blijven.

### **Kansen en risico's voor (de opdracht van) UWV**

#### *Kansen*

Het doen van - een dergelijk uitgebreid - onderzoek naar verbetermogelijkheden stelt ons in staat om op de juiste onderdelen aan de knoppen te draaien om onze dienstverlening te optimaliseren en zo dus (nog) beter tegemoet te komen aan de behoeften van onze cliënten (potentiële gebruikers en werkgevers) en jobcoachorganisaties. Het biedt ook kans onze uitvoering van dit instrument te optimaliseren.

Transparant zijn naar de buitenwereld over het functioneren van uitvoeringsorganisaties wordt door die buitenwereld belangrijk(er) gevonden. UWV komt met dit onderzoek waar relevante stakeholders bij zijn betrokken hieraan tegemoet door openheid te bieden waar verbetering aan de orde is.

Een aantal partijen die in de externe begeleidingscommissie<sup>1</sup> hebben gezeten kijken reikhalzend uit naar publicatie en denken graag mee over de benutting van de inzichten uit het rapport. Zo is bijvoorbeeld met publicatie van eerder UWV onderzoek 'Baanbeëindiging met inzet van Jobcoach' (2022) voor de benutting ervan verwezen naar dit vervolgonderzoek. Ook SZW benut uitkomsten in diens gesprek over harmonisatie tussen en met gemeenten. Dit rapport goed benutten in doorvoeren verbeteringen maakt UWV een prettigere partij in verstrekking van het instrument jobcoach.

#### *Risico's*

Het doen van onderzoek en transparant zijn in het bieden van verbetermogelijkheden is zowel een kans als een risico. We kunnen niet alle benoemde verbetermogelijkheden realiseren en zeker niet alles op de (korte) termijn die men graag zal zien.

Enkele naar voren gekomen verbeterpunten liggen buiten het mandaat van UWV. Wij hebben geen invloed of en wanneer iets wordt opgepakt, terwijl de buitenwereld dit onderscheid wellicht niet altijd helder heeft.

Wat betreft beide risico's is het van belang om naar buiten aan goed verwachtingsmanagement te doen, helder te communiceren wat UWV doet en wanneer. Om te beginnen komt dit duidelijk naar voren in de infographic die in het rapport zit en in het voorwoord.

---

<sup>1</sup> Leden externe begeleidingscommissie: NOLOC, OVAL, LCR, AWWN, SZW, Divosa, SAM, SBCM, NVVA

## Strategische aspecten van het besluit

Publicatie van het rapport laat naar buiten zien dat UWV investeert in het boven tafel krijgen van ervaren knelpunten rond haar dienstverlening. Dat wij transparant zijn in wat er aan verbetermogelijkheden is en aan de hand daarvan duidelijkheid bieden waar (en wanneer) wij inzetten op verbetering in het belang van de cliënt. Dit sluit aan bij meerdere aspecten van de UWV-strategie: de cliënt centraal, transparantie en een lerende organisatie.

Dit past ook binnen de te nemen stappen naar invulling van de UWV ambitie op werkvoorzieningen: om voor het verstrekken van werkvoorzieningen de levering bij UWV te centraliseren, dus ook voor alle P-wetcliënten.

## Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

M.b.t. publicatie van het onderzoeksrapport geen consequenties.

Er is aan de hand van het onderzoeksrapport een concept plan van aanpak benuttingsadvies opgesteld waar het DT Werkbedrijf mee heeft ingestemd. Nadere details bedrijfsvoering nog te bepalen. Het voornemen is via een spontane u-toets de opdracht en financiering voor verbetermogelijkheden vanuit SZW te verkrijgen.

## Duurzaamheid

Inzet van een jobcoach kan enorm bijdragen aan de duurzaamheid van de arbeidsplaats voor mensen met een SFB. Bekendheid en optimalisatie inzet van het instrument is dan ook gewenst.

## Vervoltraject besluitvorming

- Publicatie van onderzoeksrapport
- Uitvoeren van het in DT WB afgestemde benuttingsadvies voor korte en middellange termijn alsmede oppakken/bijdragen aan de externe agenda (denk hierbij bijvoorbeeld aan harmonisatie werkwijze gemeenten en UWV)

## Communicatie

Directie Communicatie adviseert om het rapport eind augustus/begin september – dus na de zomervakantieperiode – te publiceren via [uwv.nl/kennis](http://uwv.nl/kennis). Communicatie stemt de te volgen communicatiestrategie en het exacte moment van publicatie nog af met NOLOC, OVAL, LCR, AWVN en SZW. De inzet is om in het UWV-persbericht reacties van deze partners op te nemen.

Interne en externe communicatie over instrument externe jobcoaching (een van de verbetermogelijkheden is het beter bekend worden bij potentiële gebruikers en werkgevers van de mogelijkheid om externe jobcoaching aan te vragen) waarbij voor de inrichting van de communicatie het communicatieplan / marktwerkingsplan VRIM wordt gevolgd.

## Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden:

- |   |                                     |                                      |
|---|-------------------------------------|--------------------------------------|
| 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | Ja, in hun geheel                    |
| 2 | <input type="checkbox"/>            | Deels, omdat...                      |
| 3 | <input type="checkbox"/>            | Nee, de bijbehorende bijlage(n) niet |
| 4 | <input type="checkbox"/>            | Nee, helemaal niet                   |