

2010 | Klantenquête  
nquête Wajong 2010 | kla  
e Wajong 2010 | Klant  
Klantenquête Wajong  
ong 2010 | Klantenquête Wajong  
2010 Klantenquête Wajong z  
ng 2010 | Klantenquête  
| Klantenquête Wajor  
Wajong 2010 | Klanten  
nquête Wajong 2010 | Klant  
e Wajong 2010 Klantenqu  
ête Wajong 2010 | K  
nquête Wajong 2010 | Klanten  
quête Wajong 2010 | K  
2010 | Klantenquête Wajor  
ntenquête Wajong 20  
antenquête Wajong  
10 | Klantenquête Wajong 2010 | h  
0 Klantenquête Wajong 2010 | K  
2010 | Klantenquête Wajor  
ntenquête Wajong 20  
antenquête Wajong  
10 | Klantenquête Wajong 2010 | h



Inspectie SZW  
Ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid

## Klantenquête Wajong 2010 (Werkregeling)

*Welke hulp ervaren  
mensen in de Wajong  
en hoe waarderen ze  
deze ondersteuning?*

# Inhoud

<b>Factsheets Wajong</b>	<b>4</b>
<b>Samenvatting en conclusies</b>	<b>7</b>
Conclusies	7
Samenvatting	8
<b>Inleiding</b>	<b>12</b>
1.1 Aanleiding onderzoek	12
1.2 De focus van deze rapportage: Wajong 2010 – Werkregeling	12
1.3 Hoofdvraag en deelvragen	13
1.4 Onderzoeksaanpak	13
1.5 Leeswijzer	14
<b>Nadere kennismaking met de Wajongers</b>	<b>15</b>
2.1 Inschatting mogelijkheden om betaald werk te doen	15
2.2 Leeftijd, geslacht, uitkeringssituatie- en duur	16
2.3 Opleiding en woonsituatie	16
2.4 Zelfredzaamheid, financiële situatie en ervaren gezondheid	16
<b>Zoeken naar werk en ondersteuning bij de re-integratie</b>	<b>18</b>
3.1 Zoekactiviteiten gedurende de afgelopen 6 maanden	18
3.2 Belemmeringen bij het aan het werk komen of aan het werk blijven	19
3.3 Aantal uur dat Wajongers in staat zijn om te werken	19
3.4 Participatieplan	20
3.5 Genoten ondersteuning en waardering hiervan	21
<b>Werkervaring en ondersteuning bij werk</b>	<b>22</b>
4.1 Recente werkervaring	22
4.2 Jobcoach en overige vormen van ondersteuning tijdens werk	23
4.3 Loon, uitkering en loonwaarde	24
4.4 Hulp bij problemen op de werkvloer	25
4.5 Baanduur, omvang werkweek en soort werk Wajongers	25
<b>Contact met UWV/re-integratiebedrijf en cliëntondersteuning</b>	<b>26</b>
5.1 Omvang contact, oordeel over deze omvang en vast contactpersoon	26
5.2 Onafhankelijke cliëntondersteuning	27
<b>Oordeel over de dienstverlening en kennis van de rechten en plichten</b>	<b>28</b>
6.1 Rapportcijfer gehele dienstverlening UWV	28
6.2 Oordeel over specifieke onderdelen van de ondersteuning	28
6.3 Rechten en plichten	31
<b>Vergelijkingen tussen groepen Wajongers</b>	<b>32</b>
7.1 Verschillen tussen werkende, werkzoekende en niet zoekende Wajongers	32

7.2 Verschillen tussen Wajongers met en zonder (direct benutbaar) arbeidsvermogen	34
<b>Naschrift Inspectie op bestuurlijke reactie UWV</b>	<b>37</b>
<b>Bijlage 1</b> <b>Bestuurlijke reactie UWV</b>	<b>38</b>
<b>Bijlage 2 Methodologie</b>	<b>44</b>
<b>Bijlage 3</b> <b>Vragenlijst ervaringen uitkeringsgerechtigden</b>	<b>50</b>

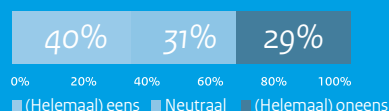
# Factsheets Wajong

## Wajong: ondersteuning om aan het werk te komen

1

Volgens vier op de tien Wajongers vergroot de ontvangen hulp de kans op werk, drie op de tien denkt juist van niet, de rest is neutraal.

De hulp van UWV heeft mijn kans op werk vergroot



In vergelijking met 2015 zijn er nu meer Wajongers die vinden dat de hulp de kans op werk vergroot: 34% in 2015 en 40% nu.

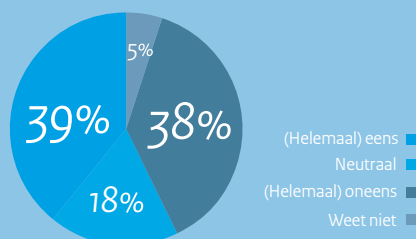
Van de Wajongers die recent een re-integratietraject, training of werkervaringsplaats hebben gekregen denkt tweederde dat de kans op werk erdoor is toegenomen.

## Ondersteuning om aan het werk te blijven

2

Een minderheid van de Wajongers met een baan vindt dat hij er dankzij het werk financieel op vooruit is gegaan.

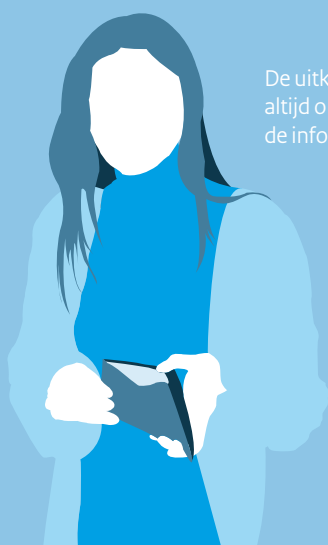
Dankzij mijn werk ben ik er op vooruit gegaan



Werkende Wajongers die ondersteund worden door een jobcoach hebben hier veel waardering voor. Ruim 40% denkt dat ze het werk zonder jobcoach zelfs niet kunnen volhouden.

## Inkomens ondersteuning

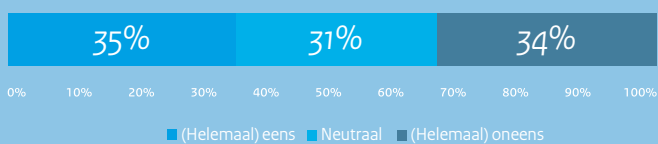
# 3



De uitkering staat volgens 94% van de Wajongers altijd op tijd op de rekening en de meesten vinden de informatie over de uitkering duidelijk.

In vergelijking met 2015 zijn er nu meer Wajongers die zeggen dat ze financieel niet goed kunnen rondkomen: 29% in 2015 en 34% nu.

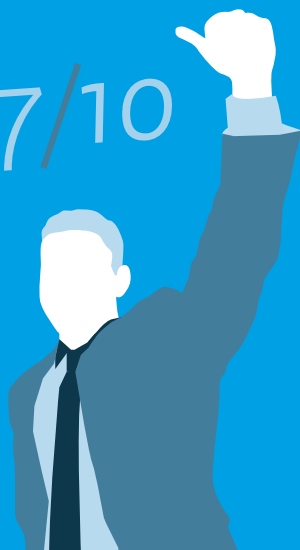
*Ik kan goed rondkomen van het inkomen van mijn huishouden*



## Algemene waardering ondersteuning

# 4

## 7/10

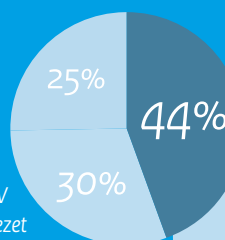


Zeven van de tien Wajongers beoordeelt de dienstverlening in totaliteit als voldoende, drie op de tien als onvoldoende.

Eveneens zeven van de tien Wajongers vinden dat ze voldoende contact hebben met UWV, een kwart vindt de hoeveelheid contact onvoldoende.

In vergelijking met 2015 zijn er nu meer Wajongers die vinden dat ze teveel onder druk gezet worden: van 15% in 2015 naar 25% in 2018.

(Helemaal) eens ■  
Neutraal ■  
(Helemaal) oneens ■  
*Ik word door UWV te veel onder druk gezet*





# Samenvatting en conclusies

Van 2010 tot 2015 konden jonggehandicapten die al kunnen werken en degenen die dat niet meteen kunnen maar die mogelijkheden hebben om arbeidsvermogen te ontwikkelen een beroep doen op de Werkregeling van de Wajong 2010, uitgevoerd door UWV. Vanaf 2015 dienen nieuwe Jonggehandicapten met (huidig of toekomstig) arbeidsvermogen een beroep te doen op een gemeentelijke uitkering in het kader van de Participatiewet. Degenen die al in de Wajong zaten blijven onder de dienstverlening van UWV vallen. In dit rapport wordt de ervaren ondersteuning aan de mensen in de Werkregeling van de Wajong belicht, vanuit het perspectief van de Wajongers zelf. Het gaat om circa 45.000 mensen die eind 2017 een uitkering ontvingen.

## Conclusies

De afgelopen jaren is er veel gebeurd op het terrein van de Wajong. Zo is de instroom voor nieuwe jonggehandicapten met arbeidsvermogen sinds 2015 afgesloten en is de gehele Wajongpopulatie opnieuw ingedeeld, waarbij degenen met arbeidsvermogen te maken hebben gekregen met een uitkeringsverlaging van 75% naar 70%. Dit laatste heeft mogelijk ook zijn weerslag op de algemene waardering van Wajongers in de Werkregeling op de dienstverlening door UWV, getuige de daling in het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening (van een 6.4 in 2015 naar een 6.1 nu). Daar staan ook positieve ontwikkelingen tegenover, zoals het grotere aandeel dat van mening is dat de totaal ontvangen hulp de kans op werk heeft vergroot (van 34% naar 40%) en het toegenomen deel dat genoeg hulp ervaart (van 35% naar 43%). De andere kant van de medaille is zichtbaar bij de stijging in het aandeel dat zich teveel onder druk voelt gezet (15% in 2015 en 25% nu). De uitdaging voor de uitvoering is en blijft het zoeken naar de juiste balans tussen ondersteunen, stimuleren en motiveren, daarbij steeds rekening houdend met de belastbaarheid van de Wajonger.

Dat de **ondersteuning vanuit UWV of een re-integratiebedrijf daadwerkelijk het verschil kan maken** komt naar voren uit verschillende bevindingen in deze rapportage. Zo zeggen de meeste jonggehandicapten (circa tweederde) dat specifiek ontvangen ondersteuning, zoals een re-integratietraject, werkervaringsplaats of training, heeft geleid tot een grotere kans op werk en in veel gevallen zelfs tot een concrete baan. Om aan het werk te blijven is vanuit het perspectief van de werkende jonggehandicapte een jobcoach van groot belang en vaak zelfs doorslaggevend: ruim 40% van degenen met een jobcoach denkt zonder jobcoach uitgevallen te zijn geweest.

Maar ook andere **aspecten van de dienstverlening dragen vermoedelijk bij aan een grotere kans op werk**. Zo denken Wajongers die het Participatieplan kennen, een vaste contactpersoon bij UWV of een re-integratiebedrijf hebben en persoonlijke gesprekken hebben gevoerd met UWV vaker dat de dienstverlening de kansen op werk vergroot. Het feit dat een minderheid van de Wajongers op de hoogte is van het bestaan van een Participatieplan en de helft aangeeft geen vaste contactpersoon bij UWV of een re-integratiebedrijf te hebben, duidt erop dat hier nog winst te boeken valt.

De Inspectie acht het verder van belang dat zowel UWV als de Wajonger zelf reële **verwachtingen** heeft over wat wel en niet haalbaar is qua re-integratie naar werk, en dat deze verwachtingen grotendeels overeen komen. Daarom vindt de Inspectie een aantal signalen vanuit de jonggehandicapten van belang. Zo zijn er in vergelijking met 2015 nu meer Wajongers in de Werkregeling die verwachten nooit aan het werk te komen (21% van degenen die nog niet aan het werk zijn, in 2015 gold dit nog voor 14% van de niet-werkenden). Dit terwijl de Werkregeling is bestemd voor mensen die over arbeidsvermogen beschikken dan wel bij wie arbeidsvermogen ontwikkeld kan worden. In dit verband is ook de perceptie bij een substantieel deel (ruim 20%) van de jonggehandicapten relevant, die van mening zijn dat UWV het aantal uren dat hij of zij zou kunnen werken overschat.

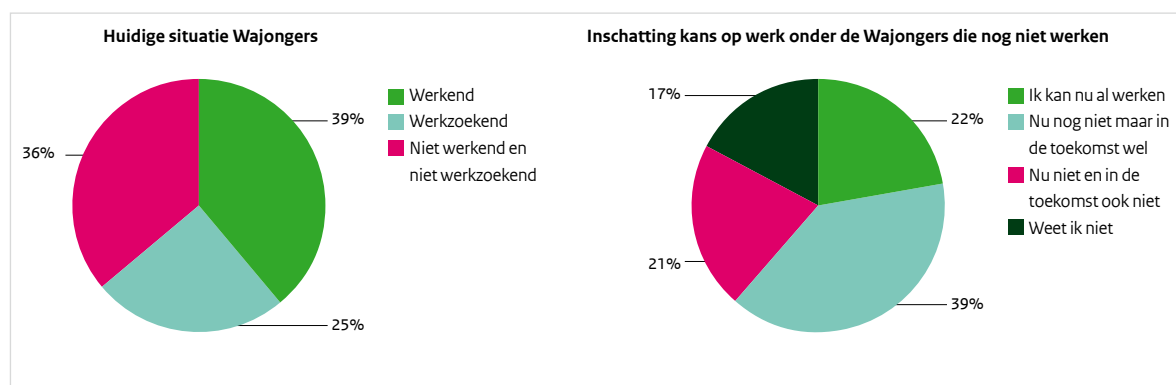
Een laatste conclusie betreft de **verdiensten van de groep werkende Wajongers**: ongeveer de helft van de werkenden is van mening dat het werk *niet* heeft geleid tot enige financiële vooruitgang. Dit geldt met name voor het grote aandeel van de Wajongers die op parttimebasis werken. Daarnaast schat een groot deel van de werkende Wajongers (37%) in eigenlijk meer waard te zijn dan zijn vastgestelde loonwaarde. Deze bevindingen

roepen vragen op over het effect van de huidige systematiek op de motivatie van de Wajonger om aan het werk te komen én te blijven.

## Samenvatting

### Algemeen

- Van de respondenten heeft ongeveer vier op de tien betaald werk naast de uitkering. Een kwart werkt nog niet maar zoekt wel actief naar werk en ruim één op de drie werkt niet en zoekt ook (nog) niet naar werk.
- De Werkregeling is bestemd voor jonggehandicapten die nu of in de toekomst kunnen werken. Een substantieel deel van circa 15% (ruim 20% van degenen die nog niet aan het werk zijn) is zelf van mening dat dit voor hen nu én in de toekomst niet mogelijk is. Deze groep ervaart ook het minste op participatie gerichte ondersteuning.



### Hoe ervaren en waarderen de uitkeringsgerechtigden in de Werkregeling van de Wajong de dienstverlening van UWV gericht op participatie?

#### Ondersteuning om aan het werk te komen

- UWV kan verschillende instrumenten inzetten om Wajongers werkfit te maken en, indien de Wajonger daaraan toe is, richting werk te begeleiden. Ongeveer de helft van de Wajongers in de Werkregeling heeft naar eigen zeggen afgelopen jaar ofwel een re-integratietraject (of dienst), ofwel een werkervaringsplaats ofwel een training gehad. Soms gaat het om een combinatie van deze ondersteuningsvormen.
- Wajongers die voorgaande vormen van ondersteuning hebben ontvangen zijn hier in meerderheid positief over: volgens twee op de drie gebruikers hiervan heeft het de kans op werk daadwerkelijk vergroot.
- Eén op de vijf Wajongers heeft afgelopen jaar gebruik gemaakt van de digitale dienstverlening van UWV, bijvoorbeeld via *werk.nl*. Een kwart van deze gebruikers vindt deze dienstverlening zinvol, driekwart had er naar eigen zeggen niet veel aan. Dit impliceert dat circa 5% van de Wajongers in de Werkregeling echt baat heeft bij de digitale dienstverlening.
- In een participatieplan legt UWV samen met de Wajonger vast hoe deze ondersteund kan worden en zo mogelijk aan het werk kan worden geholpen. In de Wajong2010 is geregeld dat voor iedereen bij instroom in de uitkering een participatieplan wordt opgesteld. Daarnaast is circa 40% van de Wajongers in de Werkregeling bekend met het bestaan van een dergelijk plan, dit is iets minder dan in 2015.
- Wajongers die bekend zijn met het bestaan van een participatieplan zijn hier in meerderheid (circa tweederde) positief over en zien er de meerwaarde van in.
- De helft van de Wajongers die recent een sollicitatiegesprek heeft gevoerd is bij de voorbereiding en voeren van dit gesprek geholpen door UWV of een re-integratiebedrijf.

#### Ondersteuning om aan het werk te blijven

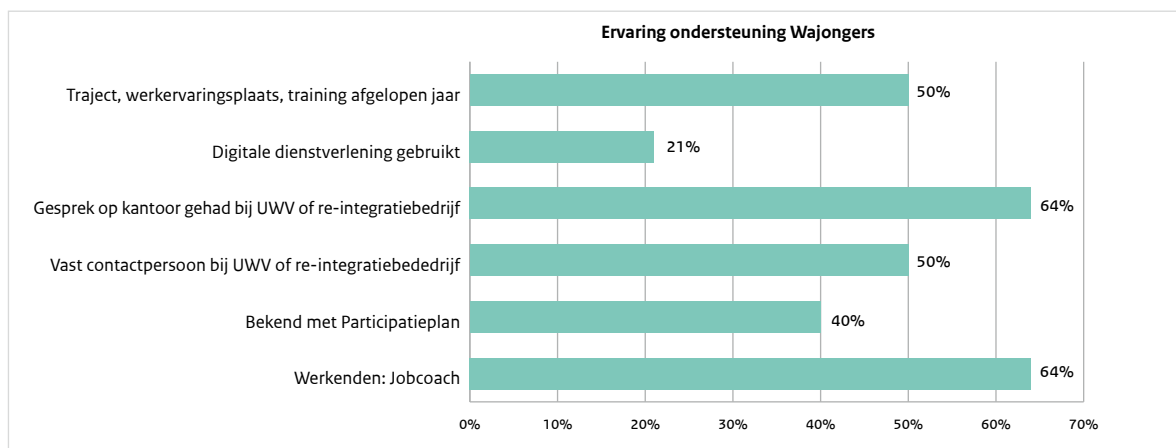
- UWV kan een jobcoach inzetten om de Wajonger die aan het werk gaat te begeleiden. Twee op de drie Wajongers met recente werkervaring heeft hulp ontvangen van een jobcoach. Degenen die zijn uitgevallen uit werk hadden minder vaak een jobcoach dan degenen die nog aan het werk zijn.



- Wajongers hechten veel waarde aan de jobcoach. Tweederde is ervan overtuigd dat de hulp van de jobcoach de kans op succes in het werk vergroot heeft, ruim 40% denkt zonder jobcoach zelfs niet aan het werk te kunnen blijven.
- Overige vormen van ondersteuning gedurende het werk, zoals werkplekaanpassingen en vervoersvoorzieningen komen bij 15% tot 20% van de werkende Wajongers voor.
- Wajongers werken vaak op parttimebasis: zeven op de tien Wajongers met een baan werken minder dan 30 uur per week. Daarnaast is de loonwaarde per uur van de werkende Wajonger vaak lager dan het WML. In die gevallen wordt het loon door UWV aangevuld in de vorm van een uitkering (loondispensatie). Hierdoor ontvangen bijna alle werkende Wajongers naast loon van de werkgever een aanvullende uitkering van UWV.
- De waardering voor deze combinatie van inkomstenbronnen is wisselend: 40% is van mening dat het werk heeft geleid tot een financiële vooruitgang, eveneens 40% vindt juist van niet. De rest weet dit niet. Met name Wajongers met een korte werkweek (maximaal 20 uur) ervaren weinig financiële voordelen van het werk. Verder spreekt de helft een voorkeur uit voor een situatie dat het geheel aan inkomsten van de werkgever afkomstig zou zijn en er geen aanvullende uitkering nodig is.
- Van degenen waar een loonwaardebepaling heeft plaatsgevonden is ruim 60% het eens met de vastgestelde hoogte, één op de drie vindt dat deze loonwaarde te laag is vastgesteld.
- Wajongers die problemen ondervinden op de werkvloer geven aan beperkt terecht te kunnen bij een contactpersoon van UWV. Veel vaker is dan de direct leidinggevende, iemand in de persoonlijke omgeving van de Wajongere of de jobcoach in beeld.

#### Contact met UWV/Re-integratiebedrijf

- Twee van de drie Wajongers heeft het afgelopen jaar een gesprek op kantoor gevoerd bij UWV of een re-integratiebedrijf. Zo'n 20% heeft gedurende het laatste jaar in het geheel geen contact gehad met UWV of een re-integratiebedrijf. Dit betreft vooral degenen die al minimaal 2 jaar werkzaam zijn: van hen heeft ruim 40% het afgelopen jaar geen contact met UWV of een re-integratiebedrijf ervaren.
- Ruim twee op de drie Wajongers is goed te spreken over de hoeveelheid contact, een kwart vindt dat er sprake is van te weinig contact. De helft heeft een vast contactpersoon bij UWV of het re-integratiebedrijf.



#### Algemene waardering van de (op participatie gerichte) dienstverlening

- Ruim vier op de tien van alle Wajongers in de Werkregeling zijn van mening dat zij voldoende hulp hebben gehad bij het zoeken naar werk, dat is meer dan bij de vorige meting (van 35% naar 43%). Een vergelijkbaar deel had eerder hulp willen ontvangen. Ongeveer de helft noemt de hulp zinvol.
- Iets meer dan een kwart wordt door de dienstverlening vanuit UWV gemotiveerd om werk te zoeken, een groter deel van bijna 40% is het hier juist mee oneens. Vier op de tien Wajongers in de Werkregeling geven aan dat de hulp de kans op werk daadwerkelijk vergroot heeft, dit is meer dan bij de voorgaande meting in 2015 (34%).
- Gemiddeld beoordelen de Wajongers de dienstverlening met een 6.1. In 2015 was dit nog significant hoger, te weten een 6.4. Degenen die een vast contactpersoon hebben bij UWV of een re-integratiebedrijf en zij die bekend zijn met een Participatie- of Re-integratieplan geven de dienstverlening gemiddeld een hoger cijfer (6.3). Degenen die nog niet werken maar wel actief naar werk zoeken komen gemiddeld juist lager uit (5.8).

### **Hoe ervaren en waarderen de uitkeringsgerechtigden in de Werkregeling van de Wajong de dienstverlening van UWV gericht op informatieverstrekking en handhaving?**

- Ongeveer de helft van de Wajongers is tevreden over de informatievoorziening vanuit UWV over de uitkering en over zijn rechten en plichten: zij vinden dat er voldoende informatie wordt verstrekt, vinden de informatie duidelijk en bij vragen weten zij bij wie ze moeten zijn. Ongeveer een kwart oordeelt over deze aspecten negatief, de rest is neutraal.
- Eveneens circa 50% noemt de verplichtingen redelijk en tweederde denkt dat UWV het door zou hebben wanneer hij de regels niet zou naleven.
- Een verplichting om te solliciteren komt onder Wajongers weinig voor: Van degenen met een Participatie- of Re-integratieplan heeft naar eigen zeggen zo'n 5% met UWV afspraken gemaakt over het aantal te verrichten sollicitaties. Bij de rest ligt het percentage met een sollicitatieplicht vermoedelijk nog lager.
- Ongeveer een kwart is van mening dat ze in algemene zin teveel onder druk worden gezet, een derde reageert neutraal op deze stelling, ruim vier op de tien vinden juist van niet. Het aandeel dat teveel druk ervaart is gestegen sinds 2015 (van 15% naar 25%).
- Circa een derde heeft wel eens behoefte aan onafhankelijk advies over de uitkering of over ondersteuning bij de re-integratie. Dergelijk advies dient door gemeenten georganiseerd te worden. Bij slechts één op de tien Wajongers is bekend dat men voor dergelijk advies bij de gemeente terecht kan.

### **Wat zijn kenmerken van Wajong uitkeringsgerechtigden (harde en zachte kenmerken) en hoe verhouden deze kenmerken zich tot de ervaren dienstverlening en de waardering daarvan?**

#### *Kenmerken van de Wajonger in de Werkregeling*

- Vanwege de beperkte periode dat de Werkregeling van de Wajong 2010 openstond voor nieuwe instroom (van 2010 tot 2015), varieert de uitkeringsduur op het moment van enquêteren van 3,5 tot 8,5 jaar. Hierdoor is ook de gemiddelde leeftijd laag: bijna in alle gevallen onder de 35 jaar. Mannen zijn licht oververtegenwoordigd.
- Het opleidingsniveau is gemiddeld laag: één op de vijf heeft hooguit basisonderwijs afgerond, een vergelijkbaar aandeel heeft Praktijkonderwijs als hoogste opleiding afgerond en zo'n drie op de tien hebben Vmbo of Mbo1 gedaan. Eveneens circa 30% heeft minimaal een afgeronde MBO2-opleiding, en daarmee dus een startkwalificatie.
- Ongeveer een derde van de Wajongers in de Werkregeling is het oneens met de stelling dat ze goed kunnen rondkomen van hun totale huishoudinkomen, zo'n 6% bouwt serieuze schulden op. Het aandeel dat niet goed kan rondkomen is in vergelijking met de voorgaande meting in 2015 gestegen van 29% naar 34%, vermoedelijk ten gevolge van de met de herindeling Wajong gemoeide uitkeringsverlaging sinds 2018.
- Zes op de tien geven aan dat het hen soms allemaal teveel wordt. De helft heeft regelmatig hulp van anderen nodig. Het aandeel dat de eigen gezondheid als slecht typeert bedraagt ruim 30%, een kwart noemt deze juist goed, de rest vindt het wel gaan.

#### *Inschatting arbeidsvermogen en relatie tot de dienstverlening*

- Ruim de helft van de Wajongers schat in nu al betaald werk te kunnen verrichten, waarvan het grootste deel ook al aan het werk is. Een kwart kan nu nog niet werken maar verwacht dat op termijn wel (weer) te kunnen, de rest denkt nooit te kunnen werken (ca 15%) of kan dit niet inschatten (11%).
- Degenen die inschatten al direct benutbare mogelijkheden om te werken te hebben ontvangen het meeste op re-integratie gerichte ondersteuning. In deze groep zijn vrouwen ondervertegenwoordigd en Wajongers met een startkwalificatie of Praktijkonderwijs juist oververtegenwoordigd.
- De groep die nu nog niet denkt te kunnen werken maar dat op termijn wel denkt te kunnen ervaart het meeste contact met UWV of een re-integratiebedrijf. Deze groep bestaat uit relatief veel Wajongers die nog maar kort in de uitkering zitten en relatief veel jonggehandicapten zonder startkwalificatie.
- Degenen die denken nooit te kunnen werken ontvangen het minste op re-integratie gerichte ondersteuning en hebben ook minder vaak een vaste contactpersoon bij UWV of een re-integratiebedrijf. Vrouwen zijn in deze groep oververtegenwoordigd, evenals jonggehandicapten die hun gezondheid slecht noemen en vaak hulp van anderen nodig hebben. Ook deze groep bestaat uit relatief veel Wajongers zonder startkwalificatie.

**Is er een relatie te leggen tussen de dienstverlening enerzijds en de participatie en nalevingsbereidheid onder Wajongers in de Werkregeling anderzijds en zo ja, hoe ziet deze relatie eruit?**

- Circa tweederde van de Wajongers die recent een re-integratietraject, werkervaringsplaats of training hebben gehad is van mening dat dit instrument de kans op werk heeft vergroot. Een groot deel van hen (20% bij een training tot 37% bij een werkervaringsplaats) denkt dat deze ondersteuning er direct aan heeft bijgedragen dat hij nu werkt.
- Meerdere aspecten van de dienstverlening hangen samen met een positief oordeel over het participatiebevorderende effect dat uitgaat van de ondersteuning. Zo geven Wajongers in de Werkregeling die een vast contactpersoon hebben bij UWV of een re-integratiebedrijf, die recent een gesprek op kantoor bij deze organisaties hebben gevoerd en die een Participatie- of Re-integratieplan hebben, vaker aan dat de ontvangen hulp motiveert om werk te zoeken en ook dat de kans op werk door de hulp wordt vergroot.
- Deze drie aspecten hangen tevens samen met een positief antwoord op de stelling dat UWV voldoende aandacht heeft voor de persoonlijke situatie van de Wajongers. Wajongers met een vast contactpersoon bij UWV of een re-integratiebedrijf ervaren daarnaast minder vaak teveel druk vanuit UWV dan Wajongers die geen vast contactpersoon hebben.
- Tot slot zijn Wajongers die recent een gesprek op kantoor bij UWV of een re-integratiebedrijf hebben gevoerd en die bekend zijn met het bestaan van een Participatieplan vaker van mening dat UWV het door zou hebben wanneer hij de regels niet zou naleven.

# 1

## Inleiding

### 1.1 Aanleiding onderzoek

De Inspectie beoordeelt de effectiviteit van het stelsel van werk en inkomen aan de hand van de bijdrage die de uitvoering levert aan het bereiken van de doelstellingen van de wetgever. Om een volledig beeld te krijgen, acht de Inspectie het van belang om ook de ervaring en waardering van de cliënten die gebruik maken van het stelsel in haar oordeel mee te nemen. Daarom doet de Inspectie periodiek onderzoek naar de ervaring en waardering van uitkeringsgerechtigden met de dienstverlening door uitvoeringsinstantie(s) waarmee zij binnen de keten van werk en inkomen te maken hebben of hebben gehad.

Het stelseltoezicht van de Inspectie vindt plaats binnen het programma Participatie en Financiële Zelfredzaamheid (P&FZ). Het programma P&FZ wil met het project klantenquête 2018 de ervaringen en waarderingen van de uitkeringsgerechtigden van de Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten (Wajong), de werkhervattingsregeling gedeeltelijk arbeidsgeschikten (WGA) en de Werkloosheidswet (WW) met de dienstverlening van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) in beeld brengen. Daarbij ligt de focus op uitkeringsgerechtigden met arbeidsvermogen.

De vorige klantenquête was in 2015 uitgezet, waarover de (toenmalige) directie Werk en Inkomen van de Inspectie in 2016 heeft gerapporteerd. Bij deze meting was onderzoek gedaan naar de ervaringen van uitkeringsgerechtigden in de Wet werk en bijstand (WWB), Wajong, WGA en WW met de dienstverlening door uitvoeringsinstanties. De resultaten uit die klantenquête zijn wat betreft de WWB en Wajong gebruikt als nulmeting voor de Monitor Participatiewet.<sup>1</sup> Daarnaast zijn de verkregen gegevens over de uitvoering van de WW en WGA in de vorm van twee aparte monitorrapportages aangeboden aan de minister van SZW.

UWV doet zelf ook regelmatig (periodiek) onderzoek naar de klanttevredenheid van de dienstverlening. Zo publiceert zij kwartaal- en jaarverslagen waarin onder

andere de klanttevredenheid aandacht krijgt.<sup>2</sup> Een beperking van deze rapportages is dat er voornamelijk wordt gerapporteerd over algemene waardeoordelen (rapportcijfers). Dit zijn in essentie goede indicaties voor de algemene klanttevredenheid, maar in deze onderzoeken worden specifieke ondersteuning en instrumenten beperkt geëvalueerd. De meerwaarde van het onderzoek van de Inspectie is daarom met name te vinden in de specifieke bevraging naar de ervaringen en beoordelingen van klanten met betrekking tot verschillende diensten en ondersteuning die UWV haar klanten biedt.

### 1.2 De focus van deze rapportage: Wajong 2010 – Werkregeling

Voorliggende rapportage gaat in op de ondersteuning die Wajongers met arbeidsvermogen vanuit UWV of een re-integratiebedrijf ervaren bij het werkfit worden, aan het werk komen en aan het werk blijven. Daarnaast zal ook de ervaren inkomensondersteuning en mate waarin dwang en drang wordt ervaren aan de orde komen. Ook de waardering over de ontvangen ondersteuning wordt belicht.

De Wajong bestaat uit verschillende regelingen en subregelingen:

- Tot 2010 konden jongeren met een aangeboren of op jonge leeftijd opgelopen handicap die tot verminderd arbeidsvermogen leidde, een beroep doen op de 'oude Wajong'.
- Van 2010 tot 2015 konden dergelijke jongeren terecht in de 'Wajong2010', bestaande uit de subregelingen Werkregeling, Uitkeringsregeling en Studieregeling.
- Vanaf 2015 staat de Wajong alleen nog open voor jonggehandicapten zonder enig arbeidsvermogen en dienen jongeren met een verminderd arbeidsvermogen een beroep te doen op ondersteuning vanuit de gemeente in het kader van de Participatiewet.

In deze rapportage zal worden ingezoomd op Wajongers in de Wajong2010-regeling, en dan specifiek op degenen in de Werkregeling van de Wajong2010. Anders dan de Wajongers in de Inkomens- en Studieregeling van de Wajong2010 en personen die vallen onder de Wajong2015, zijn dit

<sup>1</sup> Tweede Kamer der Staten generaal, vergaderjaar 2015-2016. 34 352, nr. 1. *Uitvoering en evaluatie Participatiewet*

<sup>2</sup> Kwartaalrapportage [uuv.nl](http://uuv.nl) - [werk.nl](http://werk.nl) Q1 2018. Zie ook de Klantgerichtheidsmonitors van UWV

Wajongers waar de ondersteuning gericht dient te zijn op participatie- en re-integratiebevordering.

Sinds 2018 zijn alle Wajongers opnieuw ingedeeld door UWV naar het al dan niet hebben van arbeidsvermogen, waarbij ook een deel van de oude Wajongers is ingedeeld in de categorie “arbeidsvermogen”. Het bleek op het moment van enquêteren nog niet mogelijk om specifiek deze groep in de oude Wajong apart aan te schrijven, waardoor deze rapportage zich beperkt tot de groep met arbeidsvermogen die al wel als zodanig staan geregistreerd, te weten de Wajongers in de Werkregeling van de Wajong2010.

### 1.3 Hoofdvraag en deelvragen

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt:

*Hoe ervaren en waarderen de uitkeringsgerechtigden met arbeidsvermogen in de Wajong, de dienstverlening van UWV en in hoeverre draagt de dienstverlening volgens de uitkeringsgerechtigde bij aan de participatie en de nalevingsbereidheid?*

Deze hoofdvraag valt uiteen in de volgende deelvragen:

- A. Hoe ervaren en waarderen de uitkeringsgerechtigden met arbeidsvermogen in de Wajong de dienstverlening van UWV gericht op participatie?
- B. Hoe ervaren en waarderen de uitkeringsgerechtigden met arbeidsvermogen in de Wajong de dienstverlening van UWV gericht op informatieverstrekking en handhaving?
- C. Wat zijn kenmerken van de uitkeringsgerechtigden met arbeidsvermogen in de Wajong (harde en zachte kenmerken) en hoe verhouden deze kenmerken zich tot de ervaren dienstverlening en de waardering daarvan?
- D. Is er een relatie te leggen tussen de dienstverlening en de participatie en nalevingsbereidheid onder Wajongers en zo ja, hoe ziet deze relatie eruit?

De antwoorden op de onderzoeksvragen worden daar waar relevant en mogelijk gerelateerd aan het wettelijk kader en specifiek UWV-beleid, evenals aan de bevindingen uit voorgaand onderzoek uit 2015. De Inspectie SZW benadrukt dat het een perceptieonderzoek betreft, ofwel de mening van uitkeringsgerechtigden. Daar waar opportuun zullen deze percepties worden gerelateerd aan feiten en/of afspraken op macroniveau.

## 1.4 Onderzoeksaanpak

### Onderzoekspopulatie

De onderzoekspopulatie bestaat uit mensen die op 31 december 2017 een Wajong-uitkering ontvingen, die op dat moment minimaal twee maanden heeft geduurd. De populatie bestaat zoals gezegd uit de personen in de Werkregeling van de Wajong 2010. Dit betreft eind 2017 zo'n 45.000 personen.

### Steekproeftrekking

Door alleen personen bij het onderzoek te betrekken met een uitkeringsduur van minimaal twee maanden is gewaarborgd dat respondenten voldoende ervaringen met de dienstverlening hebben om de enquêtevragen te kunnen beantwoorden. De selecties zijn gemaakt op basis van de gegevens uit de POLIS-administratie waarin alle inkomstenverhoudingen worden geregistreerd. Uit dit bestand is een aselechte steekproef getrokken van 5.000 Wajongers.

### Vragenlijst

De vragenlijst kon tussen 9 juni 2018 en 1 augustus 2018 worden ingevuld, waarbij men kon kiezen voor een papieren dan wel digitale vragenlijst. De vragen hebben betrekking op de recente ervaringen, waarbij maximaal twee jaar wordt teruggekeken. Het betreft voornamelijk vragen over de uitkering, het arbeidsverleden, het zoeken naar werk en de ondersteuning door en contacten met de uitkerende instantie en indien aan de orde een re-integratiebedrijf.

### Respons en representativiteit

Na enkele keren te hebben gerappelleerd is de vragenlijst uiteindelijk door in totaal 1.275 van de 5.000 benaderde Wajongers ingevuld, dat betekent een respons van 26%. Daarmee ligt de respons op een vergelijkbaar niveau als bij de voorgaande meting onder Wajongers. Wel is de respons lager dan onder de aangeschreven cliënten in de WGA en WW (circa 40%).

Omdat mannen, jongeren tot 27 jaar en laagopgeleiden ondervertegenwoordigd waren in de respons, is er voor aanvang van de analyse herwogen naar geslacht, leeftijd en opleidingsniveau. Hiermee is de respons zo goed mogelijk representatief gemaakt voor de populatie van Wajongers in de Werkregeling. Met dergelijk enquête onderzoek resteert er ook na herweging altijd een risico dat er specifieke groepen onder- of juist oververtegenwoordigd zijn, waarvoor op basis van beschikbare achtergrondkenmerken niet

gecorrigeerd kan worden.<sup>3</sup> Dit impliceert dat de bevindingen in dit rapport een onzekerheidsmarge hebben.

### Weergave van de N bij de figuren

De figuren in dit rapport zijn voor een belangrijk deel gebaseerd op de totale responsgroep, te weten 1.275 Wajongers. Indien figuren gebaseerd zijn op slechts een deel van de totale respons (omdat bepaalde vragen alleen van toepassing zijn op specifieke subgroepen, bijvoorbeeld bij vragen die alleen gesteld zijn aan degenen met een baan naast de uitkering), dan zal de in de figuur verwerkte respons (N) expliciet worden weergegeven. Indien er geen N vermeld staat gaat het dus steeds om de totale respons.

## 1.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt de Wajong-doelgroep nader geïntroduceerd. Hoe groot schat men de kans in om op termijn aan het werk te komen en welk deel werkt al? Ook wordt in dit hoofdstuk ingegaan op aspecten als opleidingsniveau, uitkeringsduur, mate van zelfredzaamheid en de ervaren gezondheidssituatie.

Hoofdstuk 3 handelt over het zoeken naar werk en de re-integratie in het algemeen, de specifieke ondersteuning die hierbij ervaren wordt, als ook de waardering voor deze specifieke ondersteuning.

In hoofdstuk 4 wordt nader ingegaan op de werkervaring van Wajongers en de ondersteuning door UWV of het re-integratiebedrijf bij het verrichten van deze werkzaamheden.

Hoofdstuk 5 belicht het contact van de Wajonger met UWV of het re-integratiebedrijf. Hoe vaak vindt er contact plaats, is er sprake van een vast contactpersoon en hoe waardeert de Wajonger de mate van contact? Ook wordt de behoefte aan onafhankelijk advies gezien.

In hoofdstuk 6 wordt de waardering van de Wajonger voor de dienstverlening besproken, inclusief de factoren die samenhangen met een positief oordeel. Ook de kennis van de rechten en plichten komen in dit hoofdstuk aan bod.

Tot slot worden in hoofdstuk 7 vergelijkingen gemaakt tussen enerzijds Wajongers die werken, werk zoeken en niet werken /niet naar werk zoeken, en anderzijds tussen Wajongers met direct benutbaar arbeidsvermogen, met arbeidsvermogen op termijn en degenen die zelf denken ook op termijn niet te kunnen werken.

<sup>3</sup> Te denken valt daarbij bijvoorbeeld aan een ondervertegenwoordiging van mensen die weinig met de dienstverlening in aanraking komen en daarom minder gemotiveerd kunnen zijn om deel te nemen. Of een ondervertegenwoordiging van minder zelfredzame personen die moeite kunnen hebben met het invullen van een dergelijke vragenlijst.

# 2

## Nadere kennismaking met de Wajongers

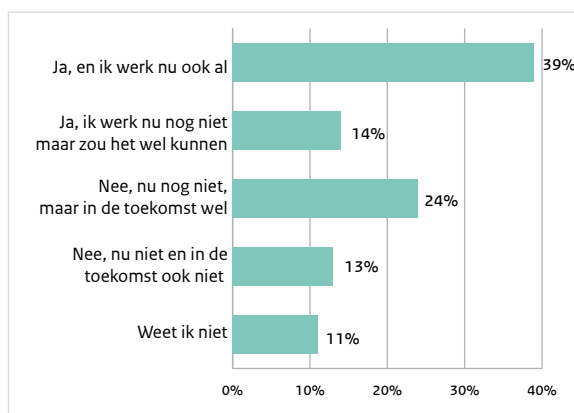
In dit hoofdstuk wordt de Wajonger nader geïntroduceerd. Eerst wordt ingegaan op de mogelijkheden die Wajongers voor zichzelf zien om nu of in de toekomst te kunnen werken en hoe UWV volgens Wajongers aankijkt tegen hun arbeidsmogelijkheden.

Vervolgens wordt een aantal achtergrondkenmerken van Wajongers besproken, inclusief de perceptie van Wajongers op ondermeer de eigen gezondheidssituatie, mate van zelfredzaamheid en financiële omstandigheden.

### 2.1 Inschatting mogelijkheden om betaald werk te doen

Op de vraag of men verwacht nu of in de toekomst betaald werk te kunnen verrichten geeft circa twee op de vijf Wajongers aan al betaald aan het werk te zijn. Een groep van vergelijkbare omvang werkt nu nog niet maar verwacht nu of in de toekomst wel te kunnen werken. Zo'n één op de acht Wajongers in de Werkregeling schat in nooit betaald werk te kunnen verrichten, wat neerkomt op circa 20% van de groep Wajongers dat nu nog niet werkt. Daarnaast kan één op de tien Wajongers niet inschatten of ze ooit kunnen werken.

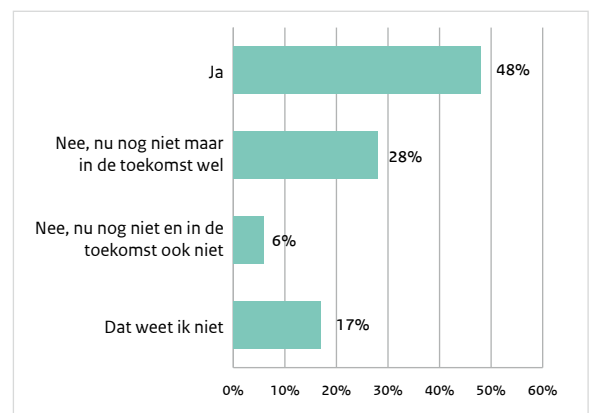
Grafiek 2.1 Denk u zelf betaald werk te kunnen doen?



Wajongers is tevens gevraagd of men volgens UWV betaald kan werken. Ook op deze vraag geeft ongeveer driekwart aan dat betaald werk nu of in de toekomst tot de mogelijkheden behoort. Het overige kwart bestaat voor het grootste deel uit Wajongers die zeggen niet te weten hoe UWV hierover denkt.

Ongeveer de helft van de groep Wajongers die niet verwachten ooit betaald werk te kunnen verrichten, denkt dat UWV van mening is dat dit wel mogelijk is.

Grafiek 2.2 Kunt u volgens UWV nu betaald werken?



Ten opzichte van de vorige meting in 2015 is het aandeel Wajongers in de werkregeling dat inschat dat UWV van mening is dat men nu of in de toekomst kan werken fors toegenomen, van circa de helft drie jaar geleden naar ongeveer driekwart nu. Dit is mogelijk een direct effect van de recente herindelingsoperatie bij UWV, waarbij alle Wajongers zijn ingedeeld in de twee categorieën wel arbeidsvermogen / geen arbeidsvermogen. Overigens laat de eigen verwachting over de kans om aan het werk komen een tegengesteld beeld zien. Zo is het aandeel onder de niet werkenden die verwachten ook in de toekomst niet aan het werk te komen toegenomen van 14% naar 21% tussen 2015 en 2018. Dit laatste kan weer samenhangen met het feit dat de gemiddelde uitkeringsduur van de Wajongers in de Werkregeling de afgelopen drie jaar is toegenomen.<sup>4</sup> Immers, hoe langer iemand zonder werk in de uitkering zit, des te groter de kans dat hij de hoop op werk verliest.

In hoofdstuk 7 wordt een vergelijking gemaakt tussen een aantal subgroepen in de Wajong, waarbij ook specifiek zal worden gekeken naar de groep die zelf inschat nu en in de toekomst geen betaald werk te kunnen verrichten. Onderstaande tabel presenteert

<sup>4</sup> Sinds de invoering van de Participatiewet per 1-1-2015 vindt er geen nieuwe instroom meer plaats in de Werkregeling van de Wajong, aangezien alle jonggehandicapten met arbeidsvermogen sinds die datum zijn aangewezen op de Participatiewet.

alvast belangrijke punten waarop deze groep significant afwijkt van de overige Wajongers.<sup>5</sup>

**Tabel 2.1 Wajongers die zelf denken nooit betaald werk te kunnen doen (n=170)**

Ontvangen ondersteuning	Oordeel over de dienstverlening
Hebben minder vaak een vast contactpersoon bij UWV of een re-integratiebedrijf.	Vinden de dienstverlening veel minder vaak zinvol en voelen zich vaker onder druk gezet.
Zijn minder vaak bekend met een individueel Participatieplan.	Vinden vaker dat UWV onvoldoende rekening houdt met de persoonlijke situatie, maar vinden tevens het aantal gevoerde gesprekken met UWV vaker teveel.
Ontvangen minder vaak specifieke ondersteuning zoals een re-integratietraject of een training.	Beoordelen de dienstverlening in algemene zin vaker als onvoldoende.

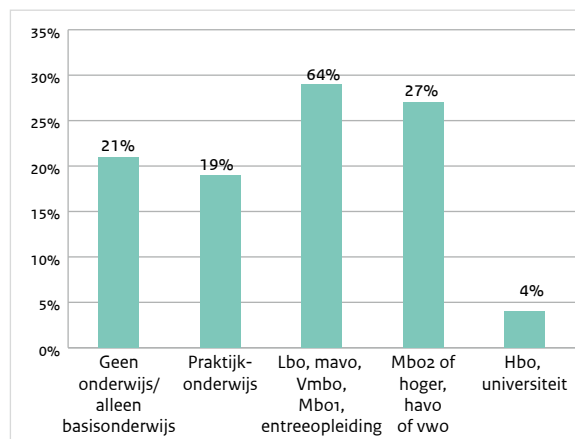
## 2.2 Leeftijd, geslacht, uitkeringssituatie- en duur

Bijna alle Wajongers in de Werkregeling van de Wajong zijn jonger dan 35 jaar en mannen zijn in deze populatie licht in de meerderheid.<sup>6</sup> Omdat de Wajong 2010 openstond voor nieuwe instroom van 2010 tot 2015, varieert de duur op het moment van enquêteren (medio 2018) in principe van 3,5 tot 8,5 jaar. Van de deelnemers aan de enquête ontving 98% op het enquêtemoment een Wajonguitkering, van de overige 2% was de uitkering het afgelopen half jaar gestopt.

## 2.3 Opleiding en woonsituatie

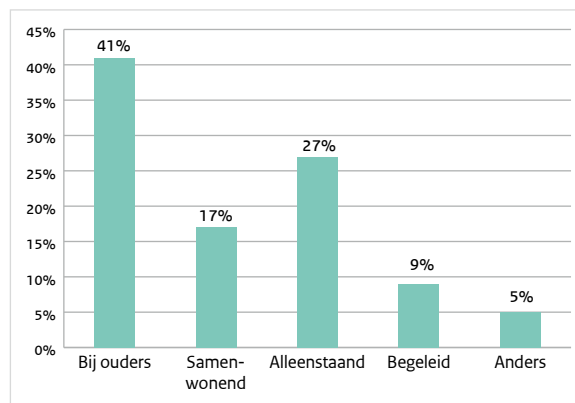
Ongeveer één op de vijf Wajongers in de Werkregeling heeft geen onderwijs afgerond, of hooguit basisonderwijs. Een in omvang vergelijkbare groep heeft als hoogste opleiding Praktijkonderwijs gedaan. Het vaakst is er sprake van een afgeronde opleiding in de categorie Lbo, mavo, Vmbo, Mbo1 of een entreeopleiding, of de categorie Mbo2 of hoger, havo of vwo. Hbo of universiteit komt het minst vaak voor.

**Grafiek 2.3 Hoogste afgeronde opleiding**



Veel Wajongers in de werkregeling wonen nog bij de ouders, zo'n vier op de tien. Dit hangt samen met de gemiddeld jonge leeftijd. Ruim een kwart is alleenstaand en ongeveer één op de zes woont samen. Van begeleid wonen is sprake bij ongeveer één op de tien Wajongers.

**Grafiek 2.4 Woonsituatie**



## 2.4 Zelfredzaamheid, financiële situatie en ervaren gezondheid

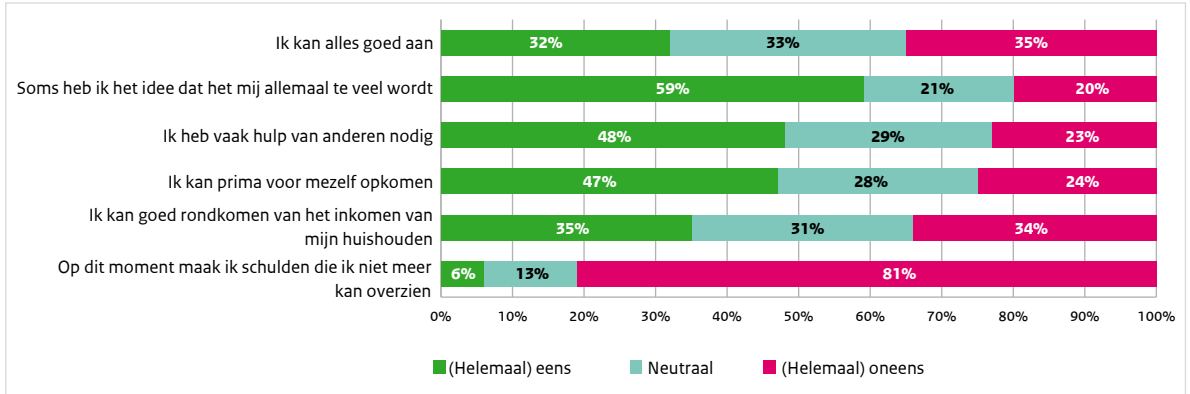
Een groot deel van de Wajongers ziet zichzelf als beperkt zelfredzaam. Zo ervaart zo'n zes van de tien Wajongers dat het hen soms allemaal teveel wordt en de helft heeft vaak hulp van anderen nodig. Gevraagd naar de financiële situatie geeft een derde aan goed te kunnen rondkomen van het totale huishoudinkomen. Eveneens één op de drie is het juist oneens met deze stelling. Hiermee ligt het aandeel dat niet goed kan rondkomen hoger dan bij de voorgaande meting (nu 34% versus 29% in 2015). Zo'n één op de twintig zegt serieuze schulden te maken.

<sup>5</sup> Het gaat om verschillen op 5%-significantieniveau op basis van een chi-kwadraat toets.

<sup>6</sup> Net als op andere plekken in dit rapport gaat het daar waar gesproken wordt over populatiecijfers in feite steeds om de herwogen respons. Zoals aangeven in paragraaf 1.4 is de respons herwogen om tot uitspraken over de populatie te kunnen komen.

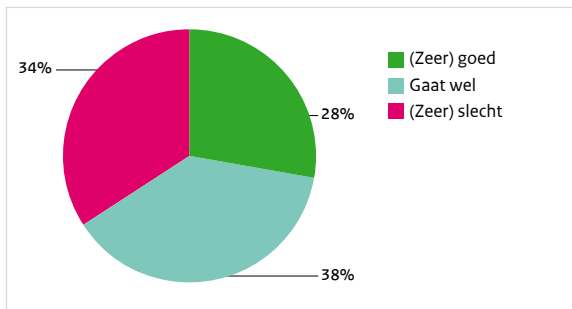


**Grafiek 2.5 Stellingen over zelfredzaamheid en financiële situatie**



De eigen gezondheidssituatie wordt door ruim een kwart van de Wajongers als goed tot zeer goed ervaren, vier op de tien zegt dat het wel gaat en een derde typeert de eigen gezondheid als (zeer) slecht.

**Grafiek 2.6 Hoe is over het algemeen uw gezondheidstoestand?**



Bijna alle Wajongers hebben toegang tot internet (98%). Ook zeggen ze er bijna allemaal redelijk (30%) tot goed (65%) mee overweg te kunnen.

# 3

## Zoeken naar werk en ondersteuning bij de re-integratie

Dit hoofdstuk zoomt in op de activiteiten die Wajongers ondernemen om aan het werk te komen en de mate waarin daarbij ondersteuning wordt ervaren. Ook wordt gekeken naar ervaren belemmeringen om aan het werk te komen (of te blijven) en het aantal uur dat de Wajongere kan werken.

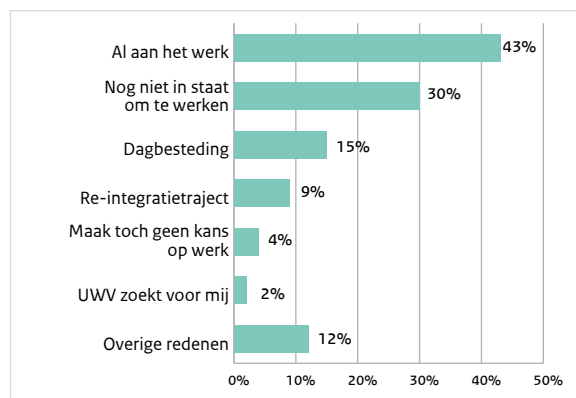
Vervolgens komt de bekendheid met een Re-integratie- of Participatieplan aan de orde. Tot slot wordt het gebruik van specifieke re-integratie instrumenten vanuit UWV of een re-integratiebedrijf besproken, inclusief de waardering hiervan.

### 3.1 Zoekactiviteiten gedurende de afgelopen 6 maanden

Twee derde van de Wajongers heeft het afgelopen half jaar niet actief naar werk gezocht, één op de drie dus wel. Het aandeel actief zoekende Wajongers ligt hiermee op hetzelfde niveau als tijdens de voorgaande meting in 2015.

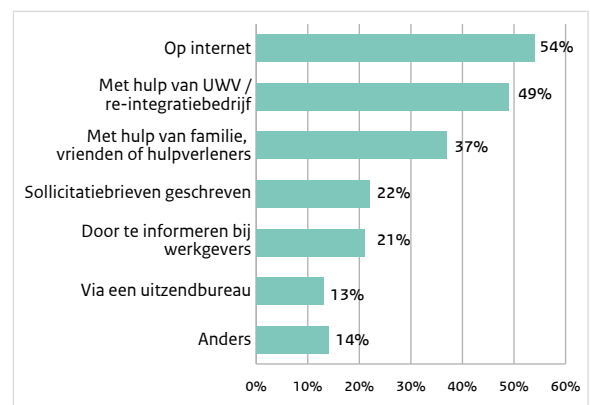
Degenen die de afgelopen periode niet naar werk hebben gezocht is gevraagd naar de redenen waarom ze niet naar werk zoeken. De vaakst genoemde reden is dat men al aan het werk is, daarnaast is er een aanzienlijke groep die aangeeft niet te zoeken omdat ze nog niet kunnen werken, dan wel dagbesteding doet of op een re-integratietraject zit.

Grafiek 3.1 Redenen om niet naar werk te zoeken (meerdere antwoorden mogelijk) (n=810)



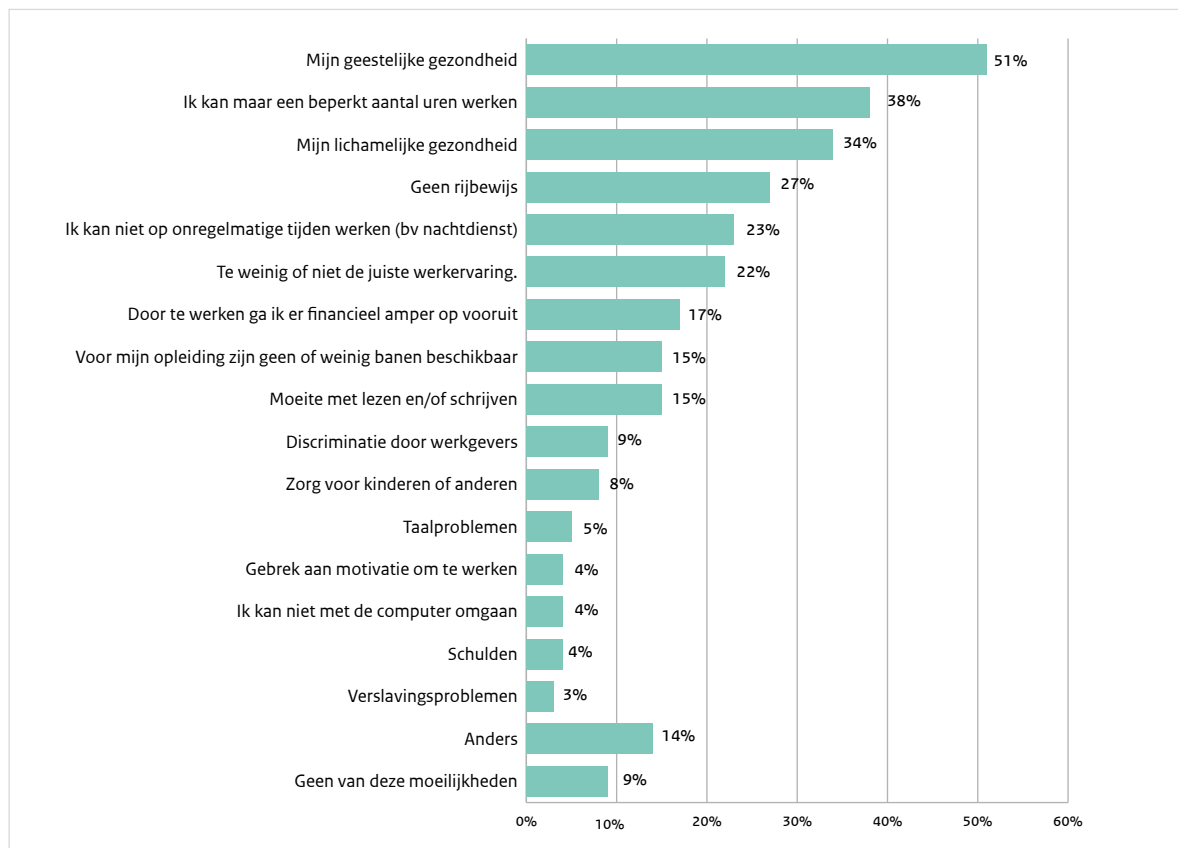
Degenen die de afgelopen periode wel naar werk hebben gezocht is gevraagd op welke manieren ze dat doen. Het vaakst genoemd is het zoeken op internet, dat door ruim de helft van de actieve zoekers als kanaal wordt benut. Verder wordt ongeveer de helft van de werkzoekende Wajongers bij het zoeken geholpen door UWV dan wel een door UWV ingehuurd re-integratiebedrijf, terwijl ruim een derde geholpen wordt door familie, vrienden of hulpverleners. Ongeveer een vijfde deel schrijft sollicitatiebrieven, datzelfde geldt voor het informeren bij werkgevers. Uitzendbureaus tenslotte zijn weinig in trek.

Grafiek 3.2 Manieren van werk zoeken (meerdere antwoorden mogelijk) (n=450)



Van de actief werkzoekenden heeft circa de helft het afgelopen half jaar één of meerdere sollicitatiegesprekken gevoerd. Dit is meer dan bij de voorgaande meting toen één op de drie recent een sollicitatiegesprek had gevoerd. Van hen heeft de helft ondersteuning van UWV of een re-integratiebedrijf ontvangen bij het voorbereiden en voeren van deze gesprekken, circa 30% heeft hierbij (ook) hulp gekregen van familie of vrienden en 15% van nog andere mensen of instanties. Een fors deel (30%) van degenen die sollicitatiegesprekken hebben gevoerd, heeft geen ondersteuning gehad bij deze gesprekken.

**Grafiek 3.3 Belemmeringen om aan werk komen/blijven (meerdere antwoorden mogelijk)**



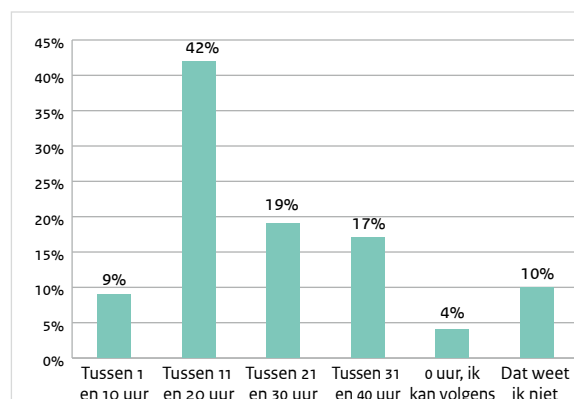
### 3.2 Belemmeringen bij het aan het werk komen of aan het werk blijven

Wajongers is gevraagd of men kampt met specifieke moeilijkheden om aan het werk te komen, of, indien men al werkt, aan het werk te blijven. De vaakst genoemde belemmeringen betreffen de geestelijke en lichamelijke gezondheid en beperkingen in het aantal uur dat de Wajonger kan werken.<sup>7</sup> Een gebrek aan motivatie om te werken komt zeer sporadisch voor onder Wajongers.

### 3.3 Aantal uur dat Wajongers in staat zijn om te werken

Eén op de drie Wajongers geeft aan dat UWV ooit heeft vastgesteld hoeveel uur hij of zij kan werken, 40% weet dit overigens niet (meer). Bij degenen die het wel weten gaat het het vaakst (bij ruim twee op de vijf) om 11 tot 20 uur per week. Meer dan 20 uur is volgens UWV haalbaar voor ruim een derde deel.

**Grafiek 3.4 Aantal uur dat gewerkt kan worden volgens UWV (n=370)**



<sup>7</sup> Registratiecijfers van UWV tonen aan dat circa tweederde van de Wajongers met arbeidsvermogen in de Wajong2010 als hoofd diagnose een ontwikkelingsstoornis hebben, één op de zes een psychiatrisch ziektebeeld en eveneens één op de zes een somatisch ziektebeeld (bron: Monitor Arbeidsparticipatie 2017).

Ook is aan de Wajongers gevraagd of ze het eens zijn met het aantal werkbare uren dat UWV heeft vastgesteld. Ongeveer 70% is het hiermee eens, ruim 20% denkt minder uur te kunnen werken en een kleine 10% juist meer uur.

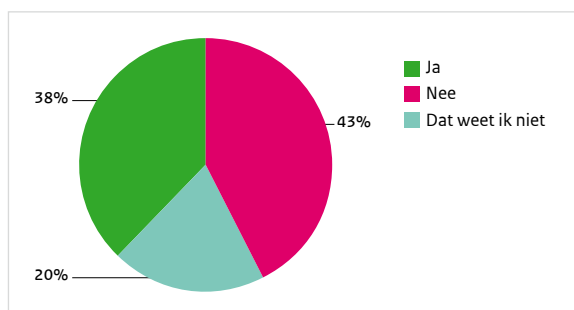
### 3.4 Participatieplan

In een Participatieplan legt een UWV-medewerker samen met de Wajonger vast hoe deze ondersteund kan worden en zo mogelijk aan het werk kan worden geholpen.<sup>8</sup> In de Wajong2010 is geregeld dat voor iedereen bij instroom in de uitkering een dergelijk plan wordt opgesteld.<sup>9</sup> Het plan dient door UWV opgesteld te worden in overleg met de Wajonger en eventueel diens ouders en school.

Een kleine vier op de tien Wajongers geeft aan dat een dergelijk plan is opgesteld, ruim vier op de tien zegt juist van niet en twee op de tien weet dit niet (meer). Bij de voorgaande meting lag het aandeel dat zich bewust was van het bestaan van een dergelijk plan ongeveer 10 procentpunt hoger. Opvallend is dat de bekendheid met een Participatieplan onder degenen die nog relatief kort in de uitkering zitten (maximaal 5 jaar) kleiner is dan onder Wajongers met een uitkeringsduur van meer dan 5 jaar, temeer omdat een dergelijk plan in de regel aan het begin van de uitkering wordt opgesteld.

Zoals hiervoor opgemerkt wordt in principe voor iedere Wajonger in de Werkregeling een Participatieplan opgesteld. Deze cijfers zijn daarom vooral een graadmeter over de bekendheid onder Wajongers zelf met deze plannen.

Grafiek 3.5 Is er een plan om aan het werk te komen opgesteld?

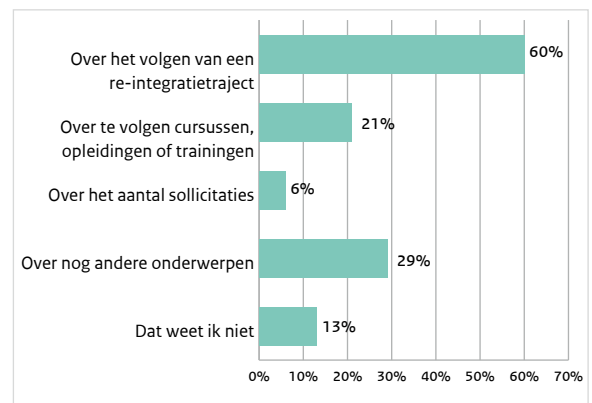


<sup>8</sup> Naast een Participatieplan, dat altijd aan het begin van de uitkering wordt afgesloten, wordt er voor Wajongers ook vaak een Werkplan opgesteld. Een Werkplan omvat de actuele afspraken met de Wajonger in het kader van zijn re-integratie. In de enquête is in algemene zin gevraagd naar de bekendheid met een plan om aan het werk te komen.

<sup>9</sup> Artikel 2:18 van de Wajong

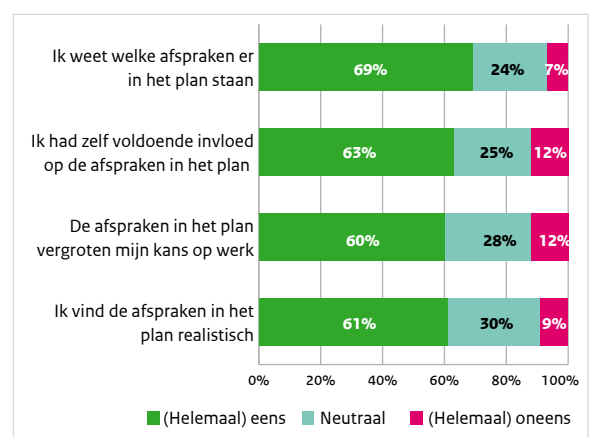
Degenen die aangeven dat er een plan is opgesteld zijn vervolgens gevraagd over welke onderwerpen daarin afspraken zijn vastgelegd. Verreweg het vaakst genoemd zijn afspraken over het volgen van een re-integratietraject. Ook afspraken over te volgen cursussen en trainingen komen regelmatig voor. Van afspraken over het aantal te verrichten sollicitaties is slechts in ongeveer één op de twintig plannen sprake. Ten slotte is één op de acht respondenten die aangeven dat er wel een plan is opgesteld, niet op de hoogte van de inhoud daarvan.

Grafiek 3.6 Onderwerpen in het Participatieplan (meerdere antwoorden mogelijk) (n=450)



Wajongers die bekend zijn met het bestaan van hun Participatieplan is ook gevraagd om dit plan te beoordelen middels een aantal stellingen, zie grafiek 3.7. Over het algemeen is de waardering voor het plan positief: zes à zeven op de tien zijn goed op de hoogte van de gemaakte afspraken, vinden dat ze daar voldoende invloed op hebben gehad en zijn van mening dat deze afspraken realistisch zijn en de kans op werk vergroten. Ruim een kwart is neutraal over het plan, rond één op de tien is negatief.

Grafiek 3.7 Stellingen over het Participatieplan (n=450)



### 3.5 Genoten ondersteuning en waardering hiervan

#### Gebruik ondersteuning

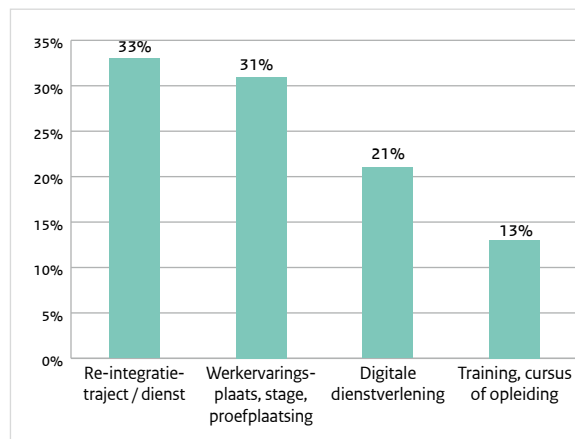
Er is Wajongers een viertal specifieke ondersteuningsvormen voorgelegd, met de vraag of men hier het afgelopen jaar gebruik van heeft gemaakt en zo ja, in hoeverre dit volgens hun heeft geleid tot een grotere kans op de arbeidsmarkt.

Eén op de drie Wajongers heeft het afgelopen jaar een re-integratietraject of re-integratiedienst gehad.

Een groep van vergelijkbare omvang is op een werkervaringsplaats, stage of proefplaatsing geweest.

Eén op de vijf Wajongers heeft gebruik gemaakt van de digitale dienstverlening en één op de acht heeft een training, cursus of opleiding gevolgd.

**Grafiek 3.8 Aandeel dat afgelopen jaar gebruik heeft gemaakt van...**

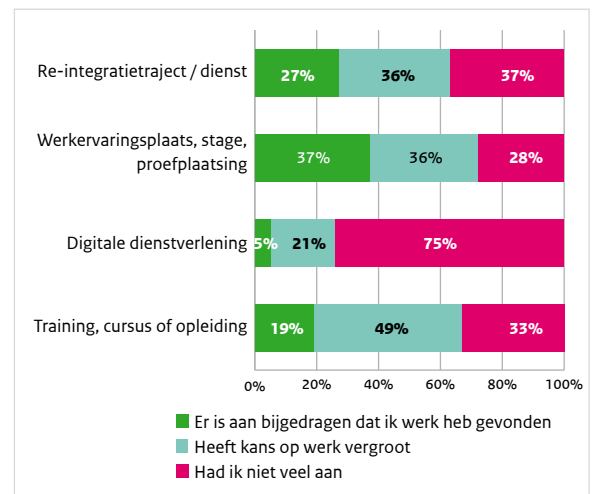


Ongeveer de helft heeft afgelopen jaar ofwel een traject, ofwel een werkervaringsplaats ofwel een training gehad. Soms gaat het om een combinatie van ondersteuningsvormen. De andere helft heeft dergelijke ondersteuning het afgelopen jaar niet ontvangen. Van hen heeft 85% ook geen gebruik gemaakt van digitale ondersteuning.

#### Draagt de ondersteuning bij aan de kans op werk?

Als gekeken wordt naar het effect van het instrument op de werkkans, dan zijn de betrokkenen het meest enthousiast over de inzet van werkervaringsplaatsen, stages en proefplaatsingen. Ook re-integratietrajecten en trainingen/cursussen/opleidingen leiden volgens de meerderheid van Wajongers die hiervan gebruik hebben gemaakt tot een grotere kans op werk. Dit geldt veel minder voor de digitale dienstverlening, getuige de driekwart van de gebruikers hiervan die aangeven hier niet veel aan te hebben gehad.

**Grafiek 3.9 Effect op de kans op de arbeidsmarkt (n=160 (training) tot 390 (traject))**



Als nader gekeken wordt naar het ingeschatte effect van het re-integratietraject of de training op de werkkans, dan zijn Wajongers die één van deze vormen van ondersteuning hebben ontvangen en tevens bewust zijn van het bestaan van een Participatieplan, vaker positief dan vergelijkbare Wajongers die niet weten of er een Participatieplan is opgesteld. Daarnaast zijn Wajongers met een vast contactpersoon bij UWV of het re-integratiebedrijf positiever over het effect van een traject op de werkkans.<sup>10</sup>

<sup>10</sup> Het gaat hier om statistische correlaties op 5%-significantieniveau, op basis van logistische regressie.

# 4 Werkervaring en ondersteuning bij werk

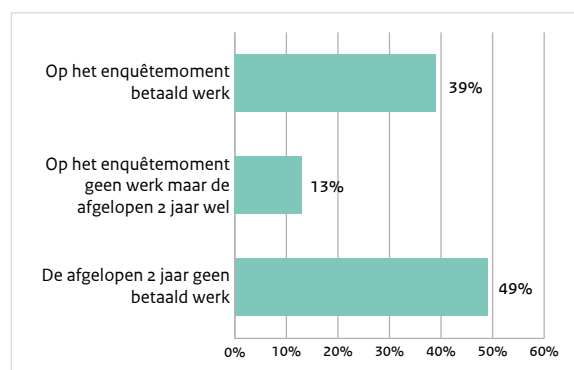
**In dit hoofdstuk wordt het werk dat Wajongers verrichten of recent verricht hebben gezien: Welk deel heeft betaald werk naast de uitkering, welk deel heeft recent nog gewerkt maar inmiddels niet meer en waarom zijn deze personen uitgevallen, hoe is de Wajonger aan het werk gekomen en hoeveel uur wordt er gewerkt?**

Vervolgens wordt de ondersteuning tijdens het werk besproken, met vooral aandacht voor de rol van de jobcoach. Ook wordt gezien in hoeverre het werk als lonend wordt ervaren en welke gedachte de Wajonger heeft over zijn eigen loonwaarde in vergelijking met de vastgestelde loonwaarde.

## 4.1 Recente werkervaring

Ongeveer de helft van de Wajongers heeft de afgelopen twee jaar (verder: recent) betaald werk verricht. Driekwart hiervan werkt nog altijd op het enquêtemoment en één kwart is gedurende de afgelopen twee jaar gestopt met werken.<sup>11</sup> De helft van de Wajongers heeft de afgelopen twee jaar geen betaald werk gehad.

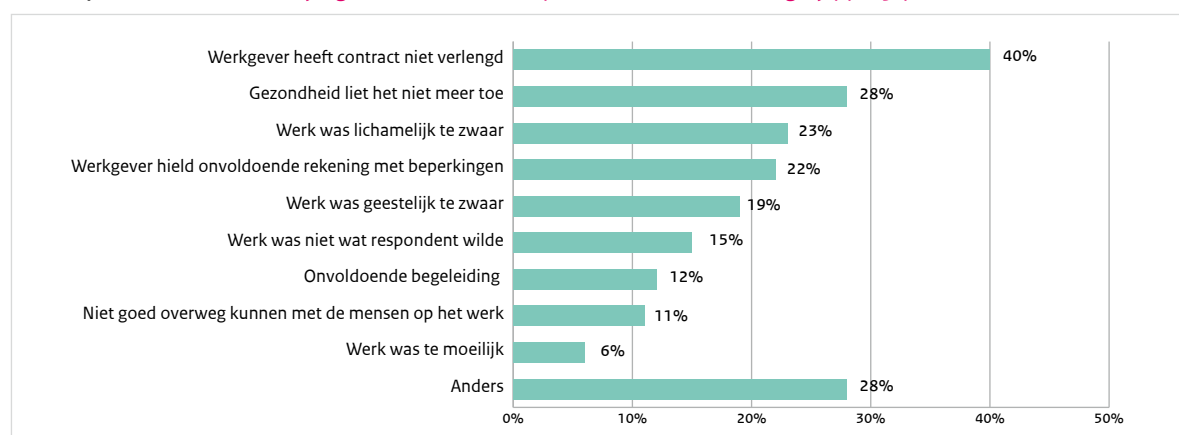
Grafiek 4.1 Werkervaring gedurende de afgelopen twee jaar



Degenen bij wie het werk de afgelopen twee jaar is gestopt geven hiervoor diverse redenen, veelal betrekking hebbend op de gezondheidsbelemmeringen van de Wajonger. In vier op de tien gevallen gaat het om een niet verlengd contract.

Het komt maar sporadisch voor dat het werk volgens de uitgevallen Wajonger te moeilijk was. Iets vaker was sprake van onvoldoende begeleiding of het niet goed overweg kunnen met collega's. Bij circa één op de zeven uitvallers was de reden van uitval (mede) gelegen in het feit dat het werk niet aansloot bij hetgeen de Wajonger zelf wilde.

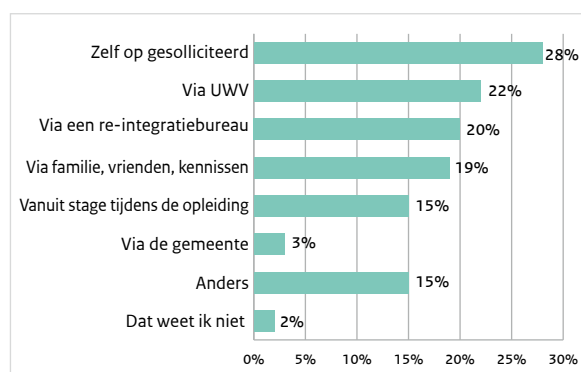
Grafiek 4.2 Redenen waarom Wajongers niet meer werken (meerdere antwoorden mogelijk) (n=150)



<sup>11</sup> Het aandeel werkenden in de Werkregeling in augustus 2017 bedroeg volgens de bijlage bij het UWV-Jaarverslag 2017 ruim 30%, waarvan ruim 90% bij een reguliere werkgever en de rest in beschut werk. In de Monitor Arbeidsparticipatie 2017 van UWV wordt overigens gesproken over een arbeidsparticipatie van bijna 50% onder alle Wajongers met arbeidsvermogen. Deze groep bestaat, naast de Wajongers in de Werkregeling van de Wajong2010, uit de Wajongers die voor 2010 in de Wajong zijn gekomen en waarbij tijdens de recente herindelingsoperatie is vastgesteld dat ze over arbeidsvermogen beschikken.

Ruim een kwart van de Wajongers met recente werkervaring heeft zelf gesolliciteerd op de huidige of inmiddels gestopte betaalde baan. Twee van de tien zijn bij het verwerven van de meest recente baan geholpen door UWV, eveneens twee van de tien door een re-integratiebureau. Eén op de zeven banen kwamen voort uit een schoolstage.

**Grafiek 4.3 Hoe zijn de Wajongers aan het werk gekomen? (Meerdere antwoorden mogelijk) (n=650)**

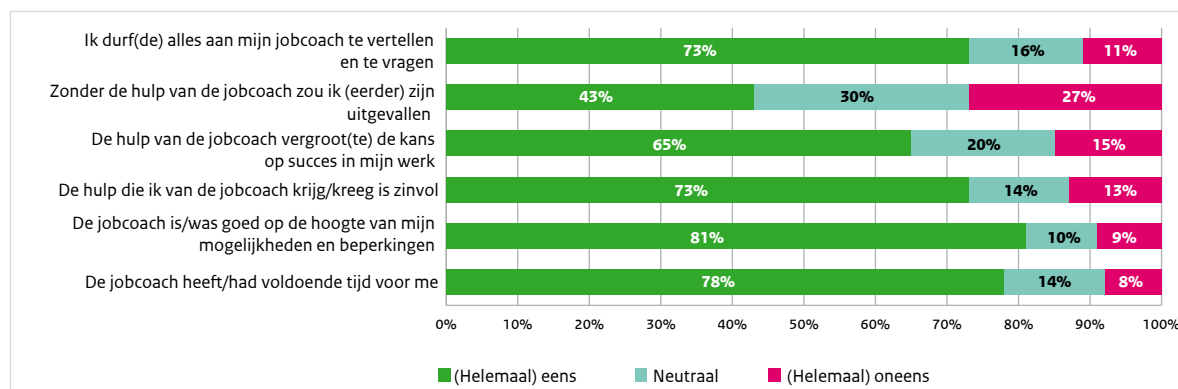


## 4.2 Jobcoach en overige vormen van ondersteuning tijdens werk

Ongeveer tweederde van de Wajongers met recente werkervaring heeft naar eigen zeggen tijdens deze werkzaamheden hulp gekregen van een jobcoach.<sup>12</sup> Uitvallers ontvingen minder vaak hulp van een jobcoach dan degenen die nog werken (53% tegen 67%).

De waardering voor de jobcoach is over het algemeen groot, zo valt op te maken uit de antwoorden op een aantal stellingen over de jobcoach. Zo wordt de hulp van de jobcoach in het algemeen als zinvol getypeerd, was deze goed op de hoogte van de mogelijkheden van de Wajonger en had de jobcoach voldoende tijd. De meerderheid denkt dat de hulp van de jobcoach daadwerkelijk heeft geleid tot een grotere kans op succes in het werk, en ruim vier op de tien Wajongers zijn zelfs van mening zonder jobcoach al te zijn uitgevallen (de nog werkenden) dan wel eerder te zijn uitgevallen (de inmiddels uitgevallen Wajongers).

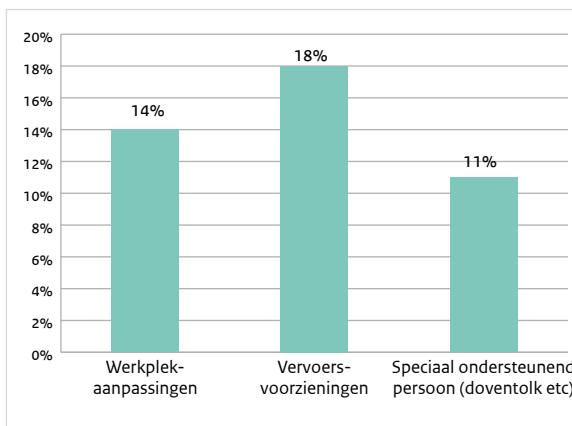
**Grafiek 4.4 Stellingen over de jobcoach (n=400)**



<sup>12</sup> Het aandeel dat zegt een jobcoach te hebben (gehad) ligt hiermee een stuk hoger dan het aandeel werkende Wajongers met een jobcoach volgens de Monitor Arbeidsparticipatie van UWV. Hierin wordt gesproken over ongeveer eenderde werkende Wajongers met een jobcoach. Mogelijke verklaringen voor dit forse verschil zijn enerzijds het verschil in beschouwde populatie (hier specifiek de werkenden in de Wajong 2010 en in de UWV-cijfers alle werkende Wajongers) en anderzijds de perceptie van de respondenten zelf, die wellicht ook andere mensen die de Wajongere op de werkvloer ondersteuning bieden als jobcoach typeren.

Daar waar de meerderheid van de Wajongers met werkervaring ondersteuning krijgt van een jobcoach, komt een aantal andere vormen van ondersteuning duidelijk minder frequent voor. Ondersteuning door een specifiek persoon (bijvoorbeeld doventolk), werkplekaanpassingen en vervoersvoorzieningen wordt door tien tot twintig procent van de werkende Wajongers gemeld.

**Grafiek 4.5 Overige ondersteuning gedurende het werk (n=650)**



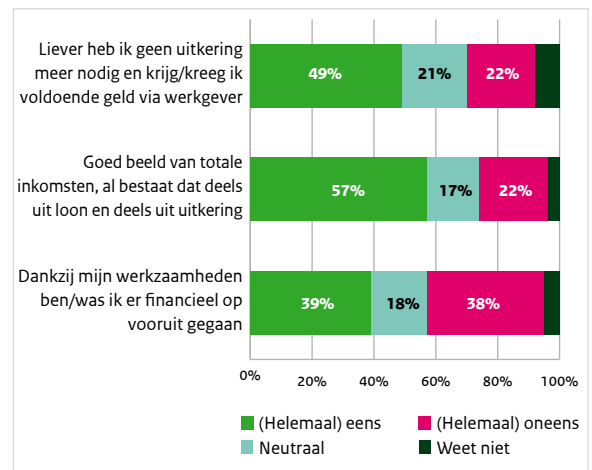
### 4.3 Loon, uitkering en loonwaarde

Verreweg de meeste (85%) van de werkende Wajongers ontvangt gedurende zijn of haar betaalde werkzaamheden, naast loon vanuit de werkgever, een aanvullende Wajong-uitkering van UWV.

De waardering voor de combinatie van loon en uitkering loopt flink uiteen. Weliswaar heeft de meerderheid goed inzicht in de totale inkomstenpositie, dat neemt niet weg dat de helft van de werkende Wajongers een voorkeur uitsprekt voor een situatie waarin voldoende inkomsten afkomstig zouden zijn van de werkgever en een uitkering niet meer nodig is.

Verder houdt het aandeel van de werkende Wajongers dat van mening is dat het werk een positief effect heeft op zijn financiële positie gelijke tred met het aandeel dat deze mening juist niet is toegedaan. Slechts vier van de tien werkende Wajongers zegt er dankzij het werk financieel op vooruit gegaan te zijn. Bij degenen met een kleine deeltijd baan (tot 20 uur) geldt dit zelfs maar voor circa 30% van de werkenden.

**Grafiek 4.6 Stellingen over de combinatie van loon en uitkering (n=520)**

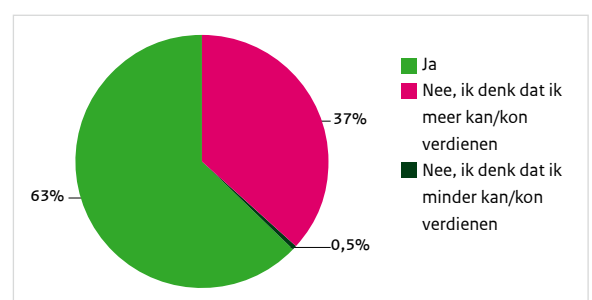


Ruim de helft van de Wajongers met recente werkervaring is ervan op de hoogte dat zijn loonwaarde ooit is vastgesteld op de werkplek. Ruim een kwart geeft aan dit niet te weten, en één vijfde deel is ervan overtuigd dat dit nooit is gebeurd.

Ruim drie op de vijf Wajongers met recente werkervaring is het eens met de vastgestelde loonwaarde. Daarentegen is ruim één op de drie van mening dat men meer kan verdienen dan de vastgestelde loonwaarde. Dit geldt met name voor Wajongers met als hoogst afgeronde opleiding het Vmbo of Mbo1. Minder kunnen verdienen dan deze loonwaarde is volgens Wajongers zelden aan de orde.

Hiermee ontstaat het beeld dat een significante groep werkenden het gevoel heeft onderschat te worden wat betreft het niveau waarop men werkt of waarop gewerkt kan worden, terwijl bij de vraag naar het aantal uur dat de Wajonger kan werken juist sprake is van een significante groep die van mening is dat UWV zijn mogelijkheden overschat (zie paragraaf 3.3). Dit laatste heeft vooral te maken met de mate van belastbaarheid.

**Grafiek 4.7 Bent/was uw het eens met deze loonwaarde? (n=330)**

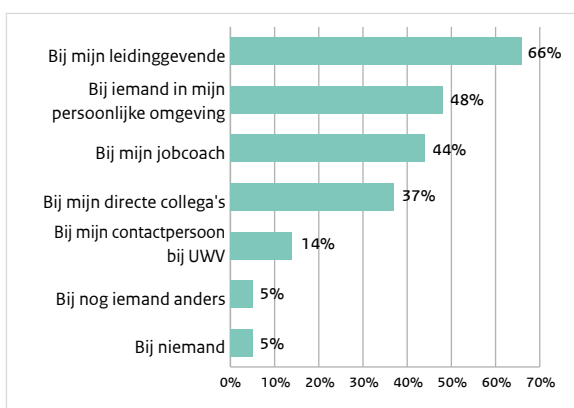




## 4.4 Hulp bij problemen op de werkvloer

Indien Wajongers problemen ondervinden op de werkvloer is het de vraag of ze kunnen terugvallen op ondersteuning. Dit blijkt bijna altijd het geval te zijn. Het vaakst genoemd wordt de direct leidinggevende, maar ook de persoonlijke omgeving, de jobcoach en directe collega's zijn veelvuldig in beeld om hulp te bieden bij problemen. De rol van UWV is hierbij beperkt.

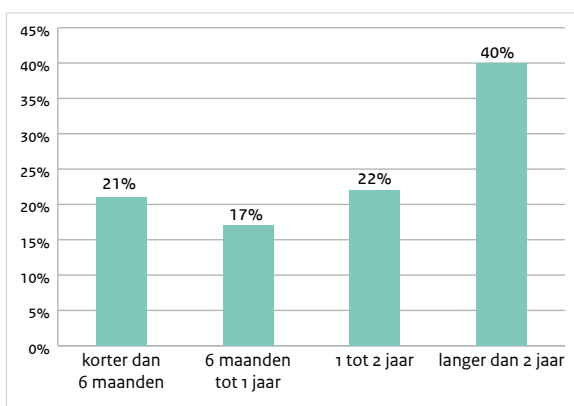
**Grafiek 4.8 Bij wie kunt u terecht bij problemen tijdens werk? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=650)**



## 4.5 Baanduur, omvang werkweek en soort werk Wajongers

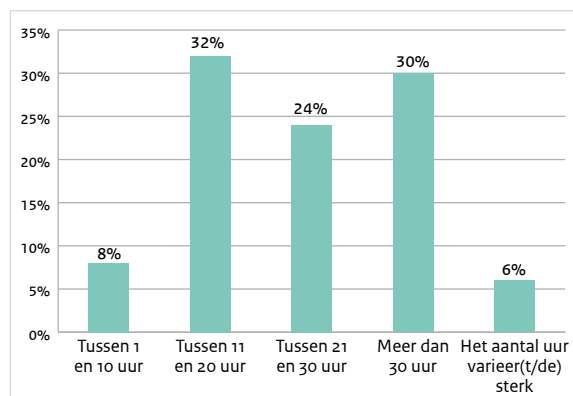
Vier op de tien Wajongers met recente werkervaring werkten op het enquêtemoment, dan wel op het moment van uitval, minimaal twee jaar in deze functie. Bij één op de vijf gaat het om een baan van minder dan een half jaar. Van degenen die inmiddels zijn uitgevallen werkte tweederde op het moment van uitval nog geen jaar in deze functie.

**Grafiek 4.9 Duur van de huidige of laatste betaalde baan (n=650)**



Er is een grote variatie in het aantal uur dat Wajongers werken dan wel werkten, maar in de meeste gevallen gaat het om parttime banen. In vier op de tien banen is sprake van een werkweek van maximaal 20 uur. Drie op de tien zijn banen van 30 uur per week of meer.

**Grafiek 4.10 Aantal werkzame uren per week (n=650)**

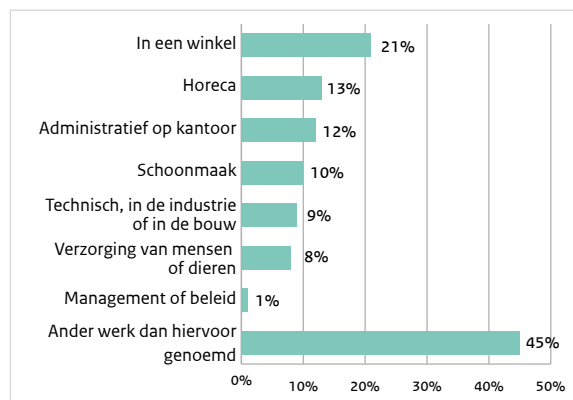


Tijdelijke contracten komen vaker voor dan vaste contracten: Bijna de helft van de recente betaalde banen van Wajongers was op basis van een tijdelijk contract dan wel op uitzendbasis, terwijl iets meer dan een derde deel een vast contract was. In de overige gevallen was er bijvoorbeeld sprake van werk in een Leerwerkbedrijf of wisten de respondenten niet precies onder welke voorwaarden ze werkten.

Onder uitvallers was er veel vaker sprake van een tijdelijk contract, namelijk in 57% van de gevallen tegen 37% onder Wajongers die op het enquêtemoment nog werkzaam zijn.

Wajongers verrichten veel verschillende soorten betaalde werkzaamheden, zoals bijvoorbeeld in een winkel, in de horeca, op kantoor of in de schoonmaak. Managements- of beleidsfuncties komen maar weinig voor.

**Grafiek 4.11 Soort werk (n=650)**



# 5

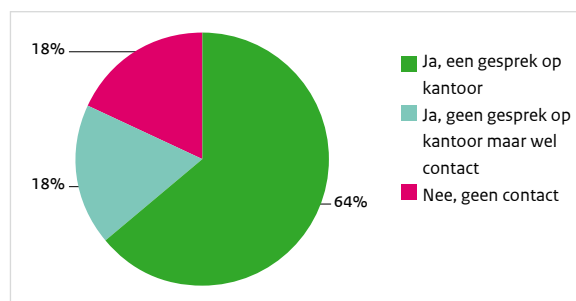
## Contact met UWV/ re-integratiebedrijf en cliëntondersteuning

Hoeveel contact heeft een Wajonger met UWV of een re-integratiebedrijf, vindt men dit voldoende en is er sprake van een vast contactpersoon? Deze onderwerpen komen in dit hoofdstuk aan bod. Ook wordt gekeken naar de bekendheid onder Wajongers met de mogelijkheid om onafhankelijk advies aan te vragen over de uitkering of de overige ondersteuning.

### 5.1 Omvang contact, oordeel over deze omvang en vast contactpersoon

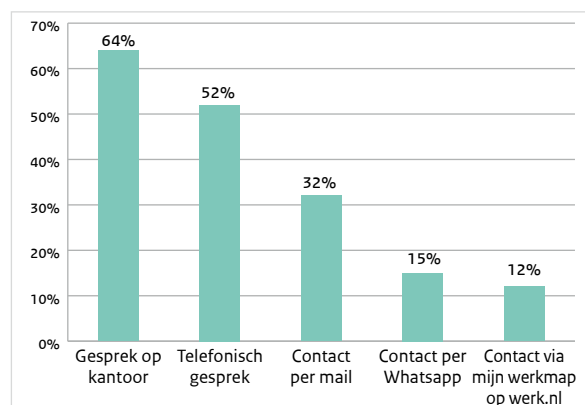
Bijna twee op de drie Wajongers heeft afgelopen jaar een gesprek gevoerd op kantoor bij UWV of een re-integratiebedrijf. Daarnaast heeft bijna één op de vijf weliswaar geen gesprek op kantoor gevoerd maar wel op een andere manier contact gehad. Tot slot heeft eveneens bijna één op de vijf Wajongers het afgelopen jaar in het geheel geen contact gehad met UWV of een re-integratiebedrijf. Voor het grootste deel betreft dit Wajongers die al langer werken: onder werkende Wajongers die minimaal 2 jaar werkzaam zijn heeft ruim 40% het afgelopen jaar geen contact gehad.

Grafiek 5.1 Wel of geen contact met UWV of een Re-integratiebedrijf laatste jaar



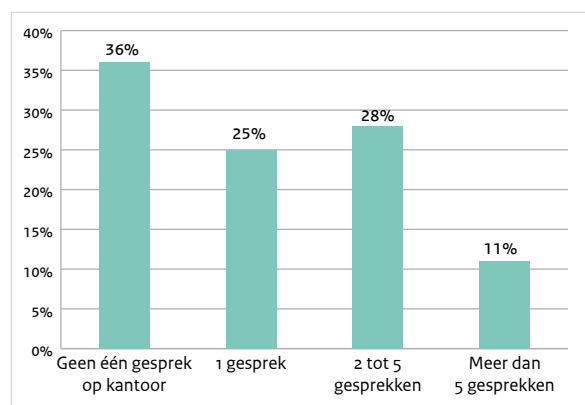
Wajongers hebben het afgelopen jaar op verschillende manieren contact gehad met UWV dan wel met een re-integratiebedrijf. Een gesprek op kantoor komt het vaakst voor, daarnaast is regelmatig sprake van telefonisch contact en/of contact per email. Contact via Whatsapp of via de Werkmap op *Werk.nl* komt ook voor, maar wel in mindere mate.

Grafiek 5.2 Contact UWV/Re-integratiebedrijf laatste jaar (meerdere antwoorden mogelijk)



Zoals opgemerkt heeft twee derde van de Wajongers het afgelopen jaar één of meerdere gesprekken gevoerd op kantoor bij UWV of een re-integratiebedrijf. Bij de meesten van hen gaat het om meer dan één gesprek. Eén op de drie Wajongers is niet voor een gesprek op kantoor geweest.

Grafiek 5.3 Aantal gesprekken op kantoor afgelopen jaar



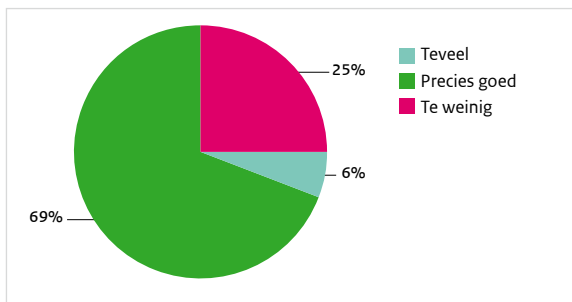
De meerderheid van de Wajongers is tevreden over de hoeveelheid contact gedurende het afgelopen jaar: Ruim twee op de drie vond deze hoeveelheid precies goed.

Een kwart van de Wajongers is daarentegen van mening dat er sprake was van te weinig contact. Dit geldt met name voor degenen die in het geheel geen contact hebben gehad, van hen vond 40% dat er

sprake was van te weinig contact. Van de Wajongers die weliswaar geen gesprek op kantoor hebben gevoerd maar wel anderszins contact hebben gehad, is 30% van mening dat de hoeveelheid contact te weinig was en van degenen die wel een gesprek op kantoor hebben gevoerd vond 20% de hoeveelheid contact te gering. Het aandeel dat van mening is dat er sprake was van te weinig contact is licht afgenomen in vergelijking met de voorgaande meting (van 30% naar 25%).

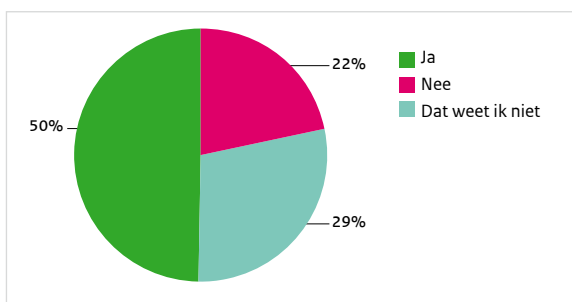
Een beperkt deel (6%) van de Wajongers vond de hoeveelheid contact juist te groot.

**Grafiek 5.4 Oordeel Wajongers over hoeveelheid contact**



De helft van de Wajongers heeft een vast contactpersoon bij UWV of het re-integratiebedrijf. De andere helft niet of weet dit niet (respectievelijk 22% en 28%).

**Grafiek 5.5 Heeft u een vast contactpersoon bij UWV of een re-integratiebedrijf?**



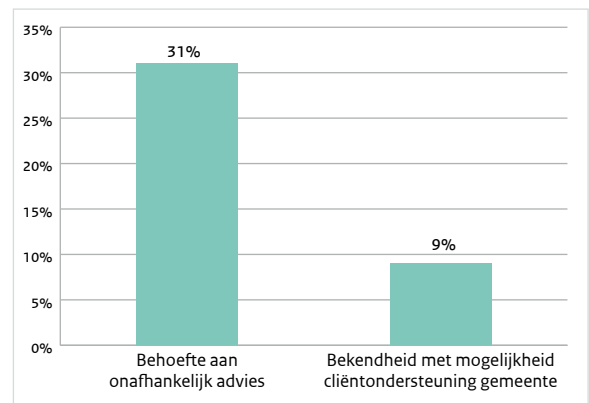
## 5.2 Onafhankelijke cliëntondersteuning

UWV heeft de taak voorlichting te geven over haar dienstverlening. Bij vragen over de uitkering of over de ondersteuning kunnen mensen dan ook terecht bij hun contactpersoon bij UWV. Echter, er zijn situaties waarin klanten vragen hebben, en het niet per definitie als veilig ervaren om deze te stellen bij UWV zelf. Ook kunnen klanten vragen hebben over andere loketten, waar UWV dan niet per definitie het antwoord op heeft.

Daarom is er, in het kader van de WMO, een loket door de wetgever benoemd waar mensen onafhankelijk informatie, advies en eventueel ondersteuning bij aanvraag kunnen krijgen; de onafhankelijke cliëntondersteuning. Gemeenten zijn verplicht een dergelijk onafhankelijk loket te organiseren, UWV zou haar cliënten op dit loket kunnen attenderen.

Ruim drie op de tien Wajongers heeft wel eens behoefte gehad aan onafhankelijk advies over de uitkering of ondersteuning bij re-integratie. Amper één op de tien is bekend met de mogelijkheid om voor dergelijk advies aan te kunnen kloppen bij een loket dat door de eigen gemeente is georganiseerd. Deze bekendheid is overigens net zo beperkt onder Wajongers die nog nooit de behoefte hebben gehad aan onafhankelijk advies als onder Wajongers die deze behoefte al wel hebben ervaren.

**Grafiek 5.6 Behoefte aan en bekendheid met cliëntondersteuning**



Van degenen die bekend zijn met de mogelijkheid voor onafhankelijk advies dat door de gemeente wordt georganiseerd is vier op de tien hierop gewezen door een medewerker van UWV en iets minder dan twee op de tien door een medewerker van een re-integratiebedrijf. Dit impliceert dat ca. 5% van de Wajongers bekend is met de mogelijkheid voor onafhankelijk, door gemeente georganiseerd advies dankzij UWV of een re-integratiebedrijf.

# 6

## Oordeel over de dienstverlening en kennis van de rechten en plichten

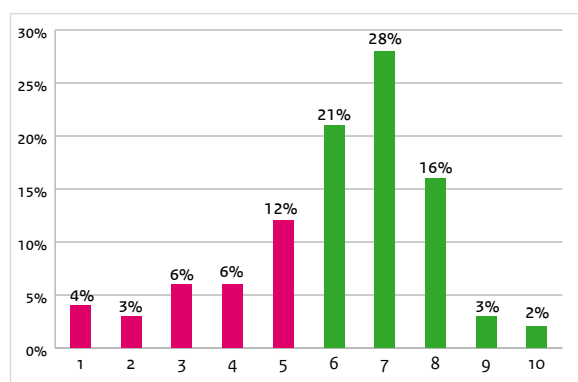
In dit hoofdstuk wordt de waardering van de Wajongers over de dienstverlening besproken. Het gaat zowel om de algemene waardering (uitgedrukt in een rapportcijfer) als de waardering voor specifieke onderdelen van de ondersteuning.

Daarbij wordt ook gekeken in hoeverre Wajongers de ondersteuning als motiverend en kansverhogend ervaren bij het zoeken van werk en welke dienstverlenings- en persoonlijke factoren samenhangen met een positief oordeel over de dienstverlening. Tot slot wordt nog ingezoomd op de rechten en plichten.

### 6.1 Rapportcijfer gehele dienstverlening UWV

Zeven op de tien Wajongers beoordeelt de dienstverlening door UWV in zijn geheel als voldoende (met een zes of hoger). Het gemiddelde rapportcijfer is een 6,1.<sup>13</sup> Bij de voorgaande meting was het gemiddelde cijfer een 6,4 en gaf een kwart een onvoldoende, tegen 30% nu. Hiermee is de gemiddelde beoordeling nu significant lager dan in 2015.

Grafiek 6.1 Rapportcijfer over de dienstverlening door UWV



<sup>13</sup> Ook in de meest recente Klantgerichtheidsmonitor van UWV over de eerste helft van 2018 geven Wajongers in de Werkregeling gemiddeld een 6,1 voor de begeleiding.

Een aantal aspecten vertoont een significante relatie met de beoordeling van de dienstverlening. Zo zijn Wajongers met een vast contactpersoon bij UWV of het re-integratiebedrijf en die op de hoogte zijn van het bestaan van een Participatieplan duidelijk meer tevreden over de dienstverlening. Actief werkzoekenden zijn significant minder tevreden. Ook is er verschil per regio, waarbij met name Wajongers uit Zuid-Nederland (Noord-Brabant en Limburg) bovengemiddeld tevreden zijn.

Tabel 6.1 Aspecten die samenhangen met het rapportcijfer over de dienstverlening

	Gemiddeld cijfer	
	Ja	Nee
Vast contactpersoon	6,3	5,5
Participatieplan bekend	6,3	5,8
Afgelopen halfjaar werk gezocht	5,8	6,2
Woonachtig in Zuid-Nederland	6,4	6,0

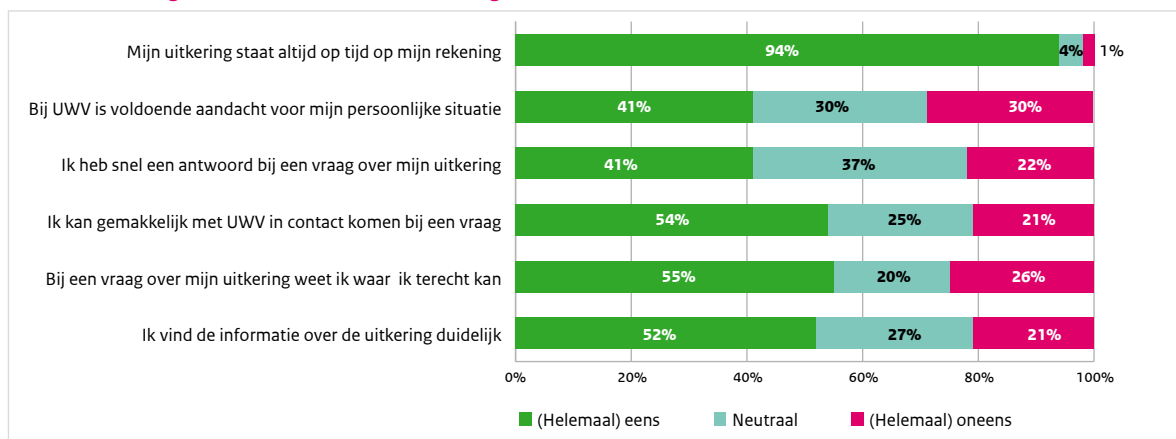
### 6.2 Oordeel over specifieke onderdelen van de ondersteuning

In deze paragraaf wordt ingegaan op het oordeel van Wajongers over specifieke onderdelen van de dienstverlening. Hierbij wordt een splitsing aangebracht tussen de inkomensondersteuning en de ondersteuning gericht op participatie.

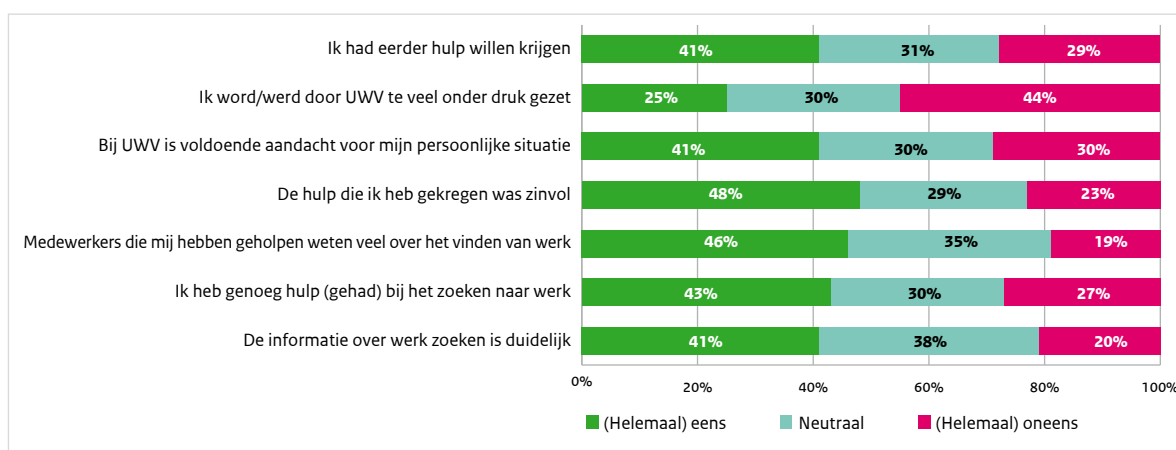
#### 6.2.1 Oordeel over de Inkomensondersteuning

Bijna alle Wajongers zijn van mening dat de uitkering altijd tijdig wordt overgemaakt. De antwoorden op de andere stellingen zijn weliswaar wat meer gemengd, maar toch is er vaker sprake van een positief dan een negatief oordeel over bijvoorbeeld de duidelijkheid van de geboden informatie over de uitkering, de toegankelijkheid van UWV bij een vraag en de snelheid van antwoorden.

**Grafiek 6.2 Stellingen over de inkomensondersteuning**



**Grafiek 6.3 Stellingen over de ondersteuning gericht op participatie (n=850)**



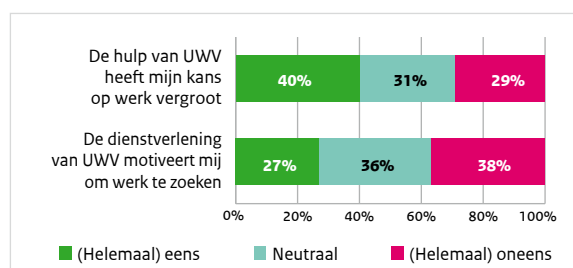
### 6.2.2 Oordeel over de Re-integratieondersteuning

Wajongers die zelf inschatten al te kunnen werken is gevraagd te reageren op stellingen over de op re-integratie gerichte ondersteuning door UWV.<sup>14</sup> Ruim vier op de tien had liever eerder hulp willen ontvangen. Een kwart is van mening teveel onder druk te worden gezet.

Het aandeel Wajongers dat van mening is dat er voldoende aandacht is voor de persoonlijke situatie overtreft het aandeel dat het hier juist niet mee eens is (41% tegen 30%). Ook zijn er meer Wajongers die de uiteindelijk geboden hulp als zinvol typeren, dan die van mening zijn dat de hulp geen zin heeft gehad (48% versus 23%). Bij de andere stellingen over de re-integratieondersteuning zijn er eveneens meer Wajongers tevreden dan ontevreden. Ongeveer één op de drie is neutraal over deze ondersteuning.

Vier op de tien Wajongers vindt dat de hulp de kans op werk daadwerkelijk vergroot, drie op de tien vindt juist van niet. Op de vraag of de dienstverlening van UWV motiveert om werk te zoeken zijn wat meer Wajongers negatief: bijna vier op de tien is het namelijk oneens met deze stelling.

**Grafiek 6.4 Stellingen over het effect van de ondersteuning gericht op participatie (n=850)**



<sup>14</sup> Wajongers die (nog) niet kunnen werken konden bij deze stellingen 'niet van toepassing' aanvinken. Bij de in de tekst genoemde percentages en in de grafieken zijn deze Wajongers buiten beschouwing gelaten.

Ten opzichte van 2015 is bij vier stellingen sprake van een significante verandering in het aandeel Wajongers dat het hiermee eens is. Bij twee daarvan gaat het om een verbetering. Zo zijn er nu meer Wajongers van mening dat ze voldoende hulp hebben gehad (35% in 2015 en 43% nu) en is eveneens het aandeel dat inschat dat de hulp de kans op werk heeft vergroot gestegen (van 34% naar 40%). Daar staat tegenover dat er sprake is van een daling in het aandeel Wajongers dat de informatie over werk zoeken duidelijk vindt (van 52% naar 41%), terwijl er nu meer respondenten zijn die van mening zijn teveel onder druk te worden gezet door UWV (van 15% naar 25%).

### 6.2.3 Aspecten die samenhangen met de waardering van de ondersteuning

Bij een aantal van de stellingen is nagegaan welke aspecten samenhangen met het gegeven oordeel, zie onderstaande tabel.<sup>15</sup>

Tabel 6.2 Aspecten die samenhangen met een positief antwoord op de stelling

	Samenhangende aspecten
<b>Er is voldoende aandacht voor mijn persoonlijke situatie</b>	<p><b>Aspecten ondersteuning:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vast contactpersoon (+)</li> <li>• Gesprek op kantoor (+)</li> <li>• Re-integratietraject (-)</li> </ul> <p><b>Persoonlijke aspecten:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkzoekend (-)</li> <li>• Gezondheid (+)</li> <li>• Zuid-Nederland (+)</li> </ul>
<b>De hulp heeft mijn kans op werk vergroot</b>	<p><b>Aspecten ondersteuning:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vast contactpersoon (+)</li> <li>• Participatieplan (+)</li> <li>• Werkervaringsplaats (+)</li> </ul> <p><b>Persoonlijke aspecten:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkzaam (+)</li> </ul>
<b>De hulp motiveert mij om werk te zoeken</b>	<p><b>Aspecten ondersteuning:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vast contactpersoon (+)</li> <li>• Gesprek op kantoor (+)</li> <li>• Participatieplan (+)</li> <li>• Training, cursus (+)</li> </ul> <p><b>Persoonlijke aspecten:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkzoekend (-)</li> <li>• Vrouw (+)</li> </ul>

Een vast contactpersoon bij UWV of het re-integratiebedrijf hangt positief samen met alle drie onderzochte stellingen. Dat betekent dat Wajongers met een vast contactpersoon vaker voldoende aandacht voor de persoonlijke situatie ervaren, vaker van mening zijn dat de ontvangen hulp de kans op werk vergroot en tevens vaker door de hulp gemotiveerd worden om werk te zoeken. Een gevoerd gesprek op kantoor met een UWV-medewerker of een medewerker van een re-integratiebedrijf en het hebben/bekend zijn met een Participatieplan heeft een positieve relatie met twee van de drie onderzochte stellingen.

Wajongers die recent een werkervaringsplaats, stage of proefplaatsing hebben gehad rapporteren vaker een positief effect van de ontvangen hulp op de kans op werk, terwijl Wajongers met een recent gevolgde training, cursus of opleiding vaker oordelen dat de hulp motiveert om werk te zoeken. Opvallend is dat Wajongers met een recent gevolgd re-integratietraject (of re-integratiedienst) het minder vaak eens zijn met de stelling dat er bij UWV voldoende aandacht is voor de persoonlijke situatie.

Als gekeken wordt naar de huidige situatie van de Wajongers dan blijken actief werkzoekenden het vaker oneens te zijn met de stellingen “Er is voldoende aandacht voor mijn persoonlijke situatie” en “De hulp motiveert mij om werk te zoeken”, terwijl werkenden (wellicht logisch) vaker aangeven dat de hulp de kans op werk heeft vergroot.

Wajongers die hun eigen gezondheid als goed typeren geven vaker aan dat er bij UWV voldoende aandacht is voor de persoonlijke situatie, evenals Wajongers die in Zuid-Nederland (Limburg of Brabant) wonen. Tot slot zijn vrouwen positiever over de mate waarin de geboden hulp motiveert.

Naast de in tabel 6.2 genoemde stellingen is ook nog nagegaan welke dienstverleningsaspecten samenhangen met het ervaren van teveel druk vanuit UWV. Uit deze analyse komt naar voren dat Wajongers met een vast contactpersoon bij UWV of bij een re-integratiebedrijf, minder vaak teveel druk ervaren dan Wajongers die geen vast contactpersoon hebben.

<sup>15</sup> Het betreft factoren die statistisch samenhangen met een positief antwoord op de stellingen, gecorrigeerd voor andere factoren (middels logistische regressie), op het 5%-significantieniveau.

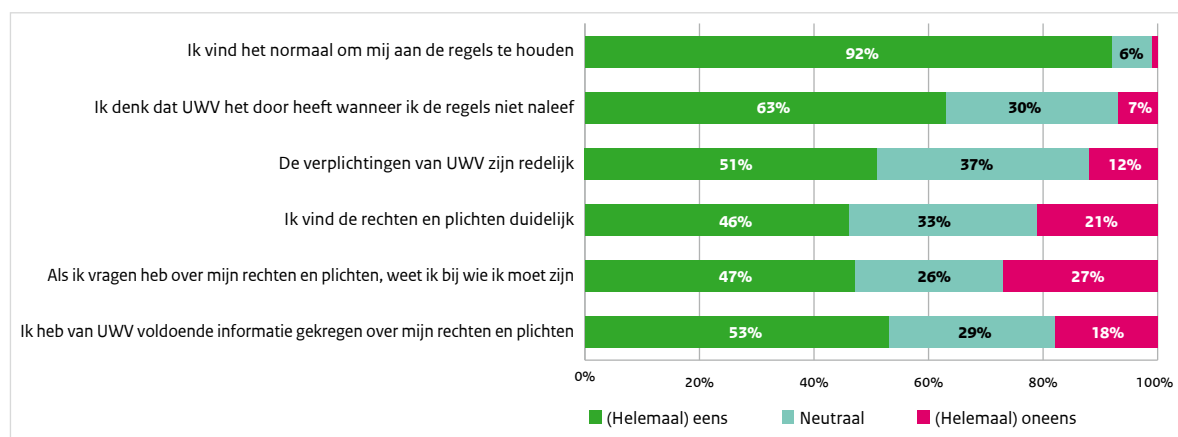
### 6.3 Rechten en plichten

Het draagvlak voor het naleven van de regels is onder Wajongers groot: ruim negen op de tien vindt het normaal om zich aan de regels te houden. Ook schat de meerderheid (bijna twee op de drie) de pakkans bij het niet naleven van de regels hoog in.

Uitvoeringsaspecten die samenhangen met een hoge gepercipieerde pakkans zijn ondermeer het recent gevoerd hebben van een gesprek op kantoor bij UWV en bekendheid met een Participatieplan.

Ongeveer de helft is van mening dat de regels redelijk en duidelijk zijn. De meeste winst valt nog te boeken ten aanzien van de bereikbaarheid van UWV bij vragen over hun rechten en plichten. Ruim een kwart weet immers niet goed bij wie men hiervoor moet zijn.

Grafiek 6.5 Stellingen over de rechten en plichten



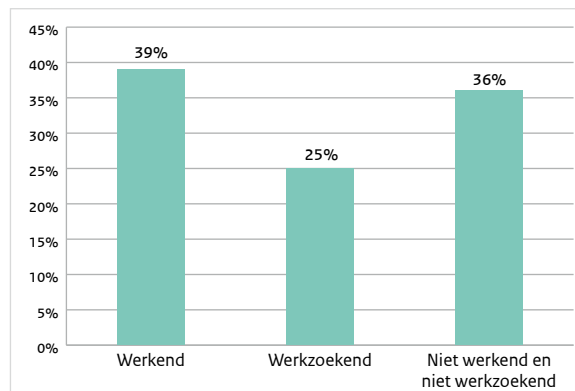
# 7 Vergelijkingen tussen groepen Wajongers

In dit hoofdstuk worden verschillen tussen subgroepen van Wajongers in de Werkregeling gepresenteerd. In paragraaf 7.1 gaat het om verschillen tussen werkende Wajongers, werkzoekende Wajongers en Wajongers die niet werken en ook niet actief zoeken naar werk. In paragraaf 7.2 zoomen we in op de verschillen tussen Wajongers met en zonder (direct benutbaar) arbeidsvermogen.

## 7.1 Verschillen tussen werkende, werkzoekende en niet zoekende Wajongers

Ongeveer vier op de tien Wajongers in de Werkregeling heeft betaald werk, een kwart werkt nog niet maar heeft het afgelopen half jaar wel actief naar werk gezocht en ruim een derde heeft geen werk en zoekt hier ook niet actief naar.

Grafiek 7.1 Situatie Wajonger op enquêtemoment



### 7.1.1 Werkende Wajongers

In Zuid-Nederland (Noord-Brabant en Limburg) wonen relatief veel Wajongers die werken. Ondersteuning die erop gericht is om aan het werk te komen, komt bij deze groep logischerwijs minder vaak voor dan bij de werkzoekende Wajongers.

Deze groep heeft het minst frequent contact met UWV of een re-integratiebedrijf. Zo heeft de meerderheid het afgelopen jaar geen gesprek op kantoor gehad en heeft een derde in het geheel geen contact gehad. Dit betreft met name degenen die al minimaal twee jaar werkzaam zijn. Van hen heeft ruim 40% geen recent contact gehad, onder korter werkenden ligt het

aandeel zonder recent contact op zo'n 15%. Eén op de drie werkenden beoordeelt de hoeveelheid contact als te weinig. Een minderheid heeft een vast contactpersoon.

Werkende Wajongers zijn in algemene zin wat tevredener over de dienstverlening dan de werkzoekenden. Tevens vond deze groep de hulp vaker zinvol, hoewel nog altijd een derde eerder hulp had gewild.

Wajongers die Praktijkonderwijs hebben gevolgd zijn oververtegenwoordigd in de populatie van werkenden. Qua ervaren gezondheid scoren de werkende Wajongers duidelijk beter dan de overige Wajongers. Dit geldt zowel voor de algemene gezondheidsbeleving, de mate waarin er sprake is van psychische dan wel lichamelijk belemmeringen om aan het werk te komen en aan het werk te blijven als de zelfredzaamheid.

### 7.1.2 Werkzoekende Wajongers

Een kwart van de Wajongers in de Werkregeling heeft op het enquêtemoment geen betaalde baan, maar zoekt hier wel naar. In Zuid-Nederland wonen relatief het minste werkzoekende Wajongers, wat samenhangt met de oververtegenwoordiging in dit landsdeel van werkende Wajongers.

Deze groep ontvangt duidelijk de meeste ondersteuning. Zo is de helft van de werkzoekenden op de hoogte van het bestaan van een Participatieplan, heeft eveneens de helft afgelopen jaar een re-integratietraject of -dienst ontvangen en heeft bijna de helft van de werkzoekende Wajongers gedurende het laatste jaar een werkervaringsplaats gehad.

Ook wat betreft de hoeveelheid contact met UWV of een re-integratiebedrijf scoort de groep werkzoekende Wajongers bovengemiddeld. Zeven op de acht heeft het afgelopen jaar minimaal één gesprek op kantoor gevoerd. Verder is er bij tweederde sprake van een vast contactpersoon bij UWV of een re-integratiebedrijf.

Werkzoekende Wajongers zijn minder tevreden over de ondersteuning. Dit blijkt zowel uit het lagere gemiddelde cijfer voor de dienstverlening als uit de reacties op een aantal specifieke stellingen. Zo had de helft van deze groep eerder hulp willen ontvangen.



Tabel 7.1 Verschillen tussen werkende, werkzoekende en niet zoekende Wajongers

	Werkend	Werk-zoekend	Niet werkend / niet zoekend
<b>Verdeling Landelijk</b>	<b>39%</b>	<b>25%</b>	<b>36%</b>
<i>Verdeling binnen landsdeel<sup>16</sup></i>			
• Noord	40%	27%	33%
• Oost	36%	25%	39%
• West	37%	28%	35%
• Zuid	46%	20%	34%
<b>Hoe vaak komt iets voor binnen de subgroepen?</b>			
<b>Ondersteuningsvormen</b>			
• Participatieplan	36%	52%	28%
• Re-integratietraject/dienst	29%	50%	25%
• Werkervaringsplaats	34%	46%	18%
• Training, cursus	14%	19%	8%
<b>Contact UWV/re-integratiebedrijf</b>			
• Minstens 1 gesprek op kantoor	43%	87%	72%
• Geen enkel contact	32%	4%	13%
• Te weinig contact	30%	31%	17%
• Vast contactpersoon	44%	66%	45%
<b>Oordeel over de dienstverlening</b>			
• Rapportcijfer	6.1	5.9	6.2
<b>Eens met de stelling dat:</b>			
• De hulp de kans op werk vergroot	49%	36%	Nvt
• De hulp was zinvol	55%	44%	42%
• Ik had eerder hulp willen hebben	35%	50%	38%
• Ik word teveel onder druk gezet	19%	25%	35%
<b>Behoeftte aan cliëntondersteuning</b>			
	29%	39%	27%
<b>Hoogste opleidingsniveau</b>			
• Startkwalificatie	32%	35%	29%
• Praktijkonderwijs	27%	14%	12%
• Geen startkwalificatie	41%	51%	59%
<b>Gezondheid</b>			
• Ervaren gezondheid (zeer) slecht	21%	31%	46%
• Psychische belemmeringen	37%	52%	67%
• Lichamelijke belemmeringen	24%	37%	42%
• Vaak hulp van anderen nodig	38%	46%	61%
<b>Langer dan 5 jaar in Wajong</b>			
	55%	53%	50%
<b>Aandeel vrouwen</b>			
	42%	40%	53%

Bij cursieve cijfers is er sprake van een significant (5%) verschil.

<sup>16</sup> Noord betreft de provincies Groningen, Friesland en Drenthe; Oost is Overijssel, Flevoland en Gelderland; West is Utrecht, Noord en Zuid-Holland en Zeeland, en Zuid zijn de provincies Noord-Brabant en Limburg.

Deze groep heeft relatief veel behoefte aan onafhankelijk advies over de uitkering of de dienstverlening van UWV (onafhankelijke cliëntondersteuning). De zelf ervaren gezondheidssituatie en specifieke belemmeringen op gezondheidsvlak zijn duidelijk minder gunstig dan bij de werkende Wajongers.

### 7.1.3 Wajongers die niet werken en ook geen werk zoeken

Ruim één op de drie Wajongers in de Werkregeling heeft op het enquête-moment geen betaalde baan en zoekt hier ook niet naar. Dit is de groep die de minste op participatie gerichte ondersteuning ontvangt. Ook is er in verreweg de meeste gevallen (nog) geen bekendheid met een Participatieplan.

Ondanks de beperkte mate van ondersteuning heeft deze groep wel regelmatig contact met het UWV of een re-integratiebedrijf. Zo heeft ruim zeven van de tien niet-werkende en niet-zoekende Wajongers het afgelopen jaar een gesprek op kantoor gehad. Deze groep is relatief tevreden over de hoeveelheid contact: het aandeel dat de hoeveelheid contact te weinig vindt is bijna twee keer zo klein als onder de werkende en werkzoekende Wajongers.

Het oordeel over de dienstverlening is redelijk vergelijkbaar met de andere twee groepen. Wel antwoordt deze groep bovengemiddeld vaak dat men teveel onder druk wordt gezet.

Zowel wat betreft opleidingsniveau als ervaren gezondheid en belemmeringen staat de groep niet-werkende/niet-zoekende Wajongers duidelijk op achterstand. Zo ervaart twee op de drie psychische belemmeringen. Tot slot zijn vrouwen relatief oververtegenwoordigd.

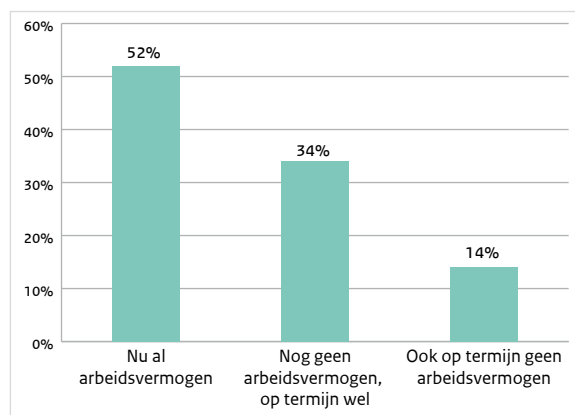
## 7.2 Verschillen tussen Wajongers met en zonder (direct benutbaar) arbeidsvermogen

Deze paragraaf gaat in op de opvallendste verschillen tussen Wajongers met direct benutbaar arbeidsvermogen, Wajongers die nu nog niet kunnen werken maar op termijn wel en Wajongers die ook op termijn niet kunnen werken. De indeling in deze drie categorieën is gebaseerd op de inschatting van de Wajongers zelf.<sup>17</sup>

Er is bij deze indeling sprake van een flinke overlap met de indeling in 7.1. Zo heeft ongeveer driekwart van degenen met direct benutbaar arbeidsvermogen nu al betaald werk. Toch is het zinvol om apart in te zoomen op de verschillen naar gepercipieerd arbeidsvermogen, om het beeld hiermee completer te krijgen. Zo zegt ruim 40% van degenen die bij 7.1 nog niet werken en ook niet naar werk zoeken op termijn wel te kunnen werken, terwijl circa 30% van deze niet-werkenden/zoekenden naar eigen inschatting ook op termijn geen arbeidsvermogen heeft. De overige niet-werkenden/zoekenden weten niet of ze op termijn kunnen werken.

Ruim de helft van de Wajongers in de Werkregeling schat in nu al betaald werk te kunnen verrichten, het grootste deel hiervan werkt ook al. Eén derde denkt nu nog niet te kunnen werken maar op termijn wel en één op de zeven kan volgens eigen inschatting ook op termijn geen betaald werk doen.

Grafiek 7.2 Wel of geen arbeidsvermogen (volgens respondenten zelf)



<sup>17</sup> Wajongers die aan hebben gegeven dit niet te weten maar die denken dat ze volgens UWV nooit kunnen werken, zijn ingedeeld in de categorie geen gepercipieerd arbeidsvermogen.

### **7.2.1 Wajongers die zelf inschatten nu al te kunnen werken**

Wajongers met naar eigen inschatting direct benutbaar arbeidsvermogen komen relatief veel voor in Zuid-Nederland en relatief weinig in Oost-Nederland (Overijssel, Gelderland en Flevoland). Deze groep ontvangt bovengemiddeld vaak ondersteuning, dit geldt in het bijzonder voor werkervaringsplaatsen en stages. Wat betreft de hoeveelheid contact met UWV of een re-integratiebedrijf scoort deze groep juist minder goed, circa één op de drie vindt de hoeveelheid contact ook echt te weinig.

Wajongers die inschatten nu al te kunnen werken zijn op veel punten positiever in hun oordeel over de ondersteuning dan de overige Wajongers. Zo typeert deze groep de hulp vaker als zinvol en ervaart maar één op de zes dat ze teveel onder druk wordt gezet.

Een opleiding in het Praktijkonderwijs komt relatief vaak voor bij deze groep, het ontbreken van een startkwalificatie juist relatief weinig. Qua ervaren gezondheid, belemmeringen van psychische of lichamelijke aard en mate van zelfredzaamheid wijkt deze groep in positieve zin zeer sterk af van de overige Wajongers in de Werkregeling.

Duidelijk is dat mannelijke Wajongers veel vaker direct benutbaar arbeidsvermogen rapporteren dan vrouwen.

### **7.2.2 Wajongers die zelf inschatten nu nog niet te kunnen werken maar op termijn wel**

Deze groep ontvangt iets minder (op werk gerichte) ondersteuning dan degenen die nu al kunnen werken. Wel hebben ze relatief veel contact met UWV of een re-integratiebedrijf, en is er ook naar verhouding vaak sprake van een vast contactpersoon

Het oordeel over de dienstverlening is duidelijk minder positief dan onder degenen die denken nu al te kunnen werken. Zo had bijna de helft liever eerder hulp willen ontvangen en voelt één op de drie zich teveel onder druk gezet.

Het opleidingsniveau van deze Wajongers is relatief laag: zes op de tien heeft geen startkwalificatie en ook geen Praktijkonderwijs afgerond. Ook de ervaren gezondheid, de ervaren belemmeringen en de ingeschatte zelfredzaamheid blijven een stuk achter bij de Wajongers met de perceptie dat ze nu al kunnen werken.

Wajongers die denken nu nog niet te kunnen werken maar op termijn wel zitten relatief nog kort in de Wajong. Mannen en vrouwen zijn gelijk verdeeld over deze groep.

### **7.2.3 Wajongers die zichzelf niet in staat achten ooit betaald werk te kunnen doen**

Zoals gezegd acht circa één op de zeven Wajongers in de Werkregeling zichzelf niet in staat om ooit betaald werk te kunnen doen. Dit is een groep die (relatief en absoluut) weinig activerende dienstverlening ontvangt en in zeer beperkte mate bekend is met een Participatieplan. Hoewel deze groep ook achterblijft qua vast contactpersoon bij UWV of een re-integratiebedrijf, vindt men de hoeveelheid contact bijna altijd wel voldoende.

Deze groep is duidelijk het minst tevreden met de ontvangen ondersteuning, getuige het relatief lage gemiddelde rapportcijfer en het kleine aandeel dat de hulp als zinvol typeert. Toch is er relatief weinig behoefte aan eerder ontvangen hulp. Wel ervaart deze groep vaak dat ze vanuit UWV teveel onder druk wordt gezet.

Duidelijk is dat dit een groep betreft met een zeer negatieve inschatting van de eigen gezondheidssituatie. Bijna driekwart ervaart belemmeringen van psychische aard en is beperkt zelfredzaam. Tot slot zijn vrouwelijke Wajongers in deze groep duidelijk oververtegenwoordigd.

**Tabel 7.2 Verschillen tussen Wajongers die inschatten nu al te kunnen werken, Wajongers die denken op termijn te kunnen werken en degenen die denken nooit te kunnen werken**

	Kan direct aan het werk	Kan op termijn aan het werk	Kan nooit aan het werk
<b>Verdeling Landelijk</b>	<b>52%</b>	<b>34%</b>	<b>14%</b>
<i>Verdeling binnen landsdeel<sup>18</sup></i>			
• Noord	53%	33%	14%
• Oost	47%	37%	16%
• West	53%	34%	13%
• Zuid	58%	29%	13%
<b>Hoe vaak komt iets voor binnen de subgroepen?</b>			
<b>Ondersteuningsvormen</b>			
• Participatieplan	42%	37%	20%
• Re-integratietraject/dienst	36%	33%	19%
• Werkervaringsplaats	37%	26%	20%
• Training, cursus	16%	10%	8%
<b>Contact UWV/re-integratiebedrijf</b>			
• Minstens 1 gesprek op kantoor	54%	79%	67%
• Geen enkel contact	24%	10%	17%
• Te weinig contact	31%	22%	12%
• Vast contactpersoon	51%	55%	32%
<b>Oordeel over de dienstverlening</b>			
• Rapportcijfer	6.1	6.1	5.7
<b>Eens met de stelling dat:</b>			
• De hulp de kans op werk vergroot	48%	28%	Nvt
• De hulp was zinvol	53%	44%	29%
• Ik had eerder hulp willen hebben	39%	46%	29%
• Ik word teveel onder druk gezet	16%	33%	49%
<b>Behoeft aan cliëntondersteuning</b>	32%	32%	23%
<b>Hoogste opleidingsniveau</b>			
• Startkwalificatie	35%	30%	24%
• Praktijkonderwijs	24%	11%	17%
• Geen startkwalificatie	41%	59%	59%
<b>Gezondheid</b>			
• Ervaren gezondheid (zeer) slecht	22%	44%	60%
• Psychische belemmeringen	37%	65%	73%
• Lichamelijke belemmeringen	24%	41%	52%
• Vaak hulp van anderen nodig	38%	56%	72%
<b>Langer dan 5 jaar in Wajong</b>	55%	46%	58%
<b>Aandeel vrouwen</b>	40%	50%	56%

Bij cursieve cijfers is er sprake van een significant (5%) verschil.

<sup>18</sup> Noord betreft de provincies Groningen, Friesland en Drenthe; Oost is Overijssel, Flevoland en Gelderland; West is Utrecht, Noord en Zuid-Holland en Zeeland, en Zuid zijn de provincies Noord-Brabant en Limburg.

# 8

## Naschrift Inspectie op bestuurlijke reactie UWV

De Inspectie SZW heeft kennisgenomen van de reactie van UWV. De Inspectie deelt de mening van UWV dat de klantenquêtes als aanvulling gezien kunnen worden op klanttevredenheidsonderzoeken die UWV zelf op reguliere basis laat verrichten.

Voorts stelt de Inspectie met tevredenheid vast dat UWV de bevindingen beschouwt als een kans om de dienstverlening verder te verbeteren en beter te laten aansluiten op de kenmerken en behoeften van haar klanten. In de bestuurlijke reactie geeft UWV hier reeds een aantal concrete voorbeelden voor. Dat betreft onder andere het nog meer inzetten op een voor de cliënt optimale dienstverlening met meer aandacht voor persoonlijke begeleiding en maatwerk, en het meenemen van het inzicht dat het voeren van een gesprek op het UWV-kantoor de beleefde pakkans vergroot. Specifiek voor de Wajong geeft UWV aan het contact met de cliënt te willen intensiveren (ook met Wajongers die al aan het werk zijn), meer in te zetten op het in beeld houden van de actuele re-integratiemogelijkheden van Wajongers en te bezien of er meer toelichting gegeven dient te worden over de vastgestelde loonwaarde aan werkende Wajongers. De Inspectie voegt hier graag nog aan toe dat goede toelichting over de verrekeningssystematiek tussen loon uit werk en uitkering eveneens van belang is voor de Wajongers, en wellicht nog verbetering behoeft.

Daarnaast stelt UWV voor om met de Inspectie gezamenlijk na te gaan waar er verdere relaties gelegd kunnen worden tussen de ervaren en de feitelijke dienstverlening. De Inspectie gaat graag op dit verzoek in, vanuit het gedeelde belang om te streven naar een zo effectief mogelijke dienstverlening. Tot slot zal de Inspectie bij een volgende meting de overweging van UWV meenemen om, daar waar mogelijk, een relatie te leggen tussen de klantenquêtes en lopende onderzoeken naar de effectiviteit van specifieke onderdelen van de dienstverlening.

Bijlage 1  
Bestuurlijke reactie  
UWV



Datum

**25 FEB. 2019**

Ons kenmerk

SBK/98819/SK

Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid  
Mevrouw N. Kroon, directeur Werk en Inkomen  
Postbus 90801  
2509 LV Den Haag

Pagina 1

**Onderwerp**

Bestuurlijke reactie op uw rapportage Klanten enquêtes WW, WIA/WGA en Wajong

Geachte mevrouw Kroon,

Hartelijk dank voor het ontvangen van de resultaten van de Klanten enquêtes WW, WIA/WGA en Wajong. Graag maken wij gebruik van de geboden gelegenheid namens UWV in te gaan op de betekenis van de resultaten voor UWV.

We zien uw onderzoek ook dit keer weer als een aanvulling op de tevredenheidsonderzoeken die vanuit UWV worden geëntameerd. De rapporten gaan uitgebreid in op hoe de dienstverlening van UWV wordt ervaren en waar mogelijkheden worden gezien deze te verbeteren en beter te doen aansluiten bij de kenmerken en behoeften van onze klanten.

**Uitkomsten rapportage Klanten enquêtes WW**

Uit de rapportage van de enquête onder WW-gerechtigden valt op dat de waardering voor de dienstverlening sinds 2015 wat toeneemt, maar met een 6,0 nog steeds beperkt is. Tegelijkertijd constateert u dat er signalen zijn dat verschillende aspecten van onze dienstverlening in positieve zin zijn veranderd. Deze positieve ontwikkelingen kunnen mogelijk worden toegeschreven aan de toename en tijdige inzet van persoonlijke dienstverlening bij vooral de werkzoekenden met een relatief grotere afstand tot de arbeidsmarkt.

*Persoonlijke dienstverlening draagt bij aan een positieve waardering*

Meerdere aspecten van persoonlijke dienstverlening, zoals individuele begeleiding, het opstellen van een werkplan, het voorstellen aan werkgevers en het kunnen volgen van scholing worden niet alleen gewaardeerd en als motiverend ervaren, maar er is ook een positieve samenhang met een sterker gevoel dat de dienstverlening de kans op werk heeft vergroot. Dit is voor ons een herkenbaar beeld.

De resultaten laten zien dat we als UWV hier ook de komende jaren op moeten blijven inzetten:

- UWV zet de komende jaren nog meer in op individuele dienstverlening. We sturen actiever op een sluitende dienstverlening: na ieder contactmoment met de klant wordt een afspraak gemaakt over aanvullende dienstverlening en/of een afspraak om de voortgang van diens terugkeer naar werk te bespreken.
- De mogelijkheden tot maatwerk ondersteuning nemen toe, nu UWV een eigen scholingsbudget beschikbaar heeft (sinds medio 2018) en er met ingang van 2019 externe re-integratietrajecten ingekocht kunnen worden voor personen met een <35% WIA status.
- We blijven inzetten op het creëren van ontmoetingen tussen werkzoekenden en werkgevers.

*Effectiviteit van persoonlijke dienstverlening*

We zijn, in overleg met het ministerie van SZW, op 1 december 2017 gestart met een meting die inzichtelijk moet maken wat de netto-effectiviteit is van persoonlijke dienstverlening aan WW-gerechtigden. Op dit moment zijn er nog geen resultaten bekend waardoor we niet weten of de beleving van de geënquêteerden in lijn is met de daadwerkelijke bijdrage van onze dienstverlening aan het vinden van werk.

*Waardering van digitale ondersteuning*

Als UWV zetten we in op 'blended services', waarbij digitale ondersteuning de vanuit de vestigingen geleverde face-to-face ondersteuning versterkt. U geeft aan dat WW-gerechtigden de effectiviteit van digitale ondersteuning op het vinden van werk als gering inschatten. Het is voor ons een herkenbaar beeld dat klanten de effectiviteit van digitale ondersteuning wat lager waarderen dan de effectiviteit van persoonlijke dienstverlening, maar we hebben ook geconstateerd dat dit los staat van de waardering van digitale dienstverlening door klanten in algemene zin.

Uit (eigen) klantenonderzoeken komt naar voren dat klanten het gemak van de digitale ondersteuning waarderen, zeker naarmate men meer gebruik maakt van deze ondersteuning. Daarom stimuleren wij klanten om er juist gebruik van te maken.

Daarnaast laten resultaten van eigen klant onderzoeken zien dat juist het aanbieden van een werkoriëntatiegesprek in combinatie met digitale ondersteuning een positieve invloed heeft op de klanttevredenheid. WW'ers met wie we in de eerste drie maanden van hun werkloosheid een werkoriëntatiegesprek voeren, waarderen onze dienstverlening bij het zoeken naar werk met een 6,7. Jongeren (35 jaar of jonger) waarderen de combinatie van digitale dienstverlening met een persoonlijk werkoriëntatiegesprek zelfs met een 7,0. Naast leeftijd zijn uiteraard ook kenmerken als mate van digivaardigheid en algemene houding jegens digitale dienstverlening van invloed op de waardering voor digitale dienstverlening. Daarnaast blijkt dat ook het soort instrument en de mate waarin interactie met medewerkers van UWV mogelijk is (bijvoorbeeld Webinars en e-coaching) van invloed zijn op de waardering.

**Uitkomsten rapportage Klanten enquêtes Wajong**

De algemene waardering van Wajongers voor de dienstverlening van UWV is sinds 2015 wat afgenomen (naar een 6,1), wat mogelijk het effect is van de herbeoordelingsoperatie die vanaf 2015 is uitgevoerd en geresulteerd heeft in een uitkeringsverlaging van 75% naar 70% van het WML voor Wajongers met arbeidsvermogen per 1 januari 2018.

*Persoonlijke dienstverlening draagt ook bij Wajongers bij aan een positieve waardering*

We zien tegelijkertijd ook dat verschillende aspecten van de geboden ondersteuning duidelijk als positief worden ervaren. Het is positief dat de Inspectie tot de conclusie komt dat persoonlijke dienstverlening en het opstellen van een werkplan duidelijk positief bijdraagt aan de klanttevredenheid. Zoals ook door de klant wordt bevestigd in uw enquête, hebben we juist op die persoonlijke dienstverlening meer kunnen inzetten. In 2018 zijn we namelijk gestart met een nieuw dienstverleningsmodel Wajong, waarbij we ons tot doel hebben gesteld dat we alle Wajongers met arbeidsvermogen in beeld hebben, ongeacht of zij een uitkering op grond van de oude Wajong of de Wajong 2010 ontvangen. Dit onder meer door het periodiek voeren van persoonlijke gesprekken.



### *Contact met werkende Wajongers*

Met de Monitor Arbeidsmarktparticipatie beschrijven we de ontwikkelingen in de arbeidsmarktparticipatie van mensen met een arbeidsbeperking die in aanmerking komen voor een uitkering bij UWV. Uit de juist gepubliceerde Monitor 2018 blijkt dat van de ruim 115.000 Wajongers met arbeidsvermogen, bijna de helft eind 2017 aan het werk was. Een percentage van 58% van deze groep klanten ontving ondersteuning in de vorm van bijvoorbeeld loondispensatie of begeleiding door een jobcoach.

Wij onderschrijven uw bevinding dat er vaker contact zou kunnen plaatsvinden met werkende Wajongers. Vanaf 2019 zullen we ook Wajongers met een vaste arbeidsovereenkomst bij een reguliere werkgever gaan benaderen om de actuele ondersteuningsbehoefte in kaart te brengen. Wij verwachten dan ook dat bij de eerstvolgende klant enquête een groter deel van deze groep contact met en ondersteuning door UWV zal hebben ervaren.

### *Verskillende verwachtingen voor wat betreft aanwezigheid van arbeidsvermogen*

Daarnaast wijst u ons op de verschillen tussen de verwachtingen van uitkeringsgerechtigden betreffende de aanwezigheid van arbeidsvermogen en die van UWV. Alhoewel het in uw onderzoek om ervaringen gaat en geen strikte definitie van arbeidsvermogen wordt gehanteerd, benadrukt deze uitkomst het belang om deze groep, overeenkomstig de uitgangspunten van het dienstverleningsmodel Wajong, periodiek te spreken om zo een actueel beeld te houden over hun re-integratiemogelijkheden en hen zo mogelijk (toch) te activeren richting betaald werk.

### *Werken loont onvoldoende*

Tenslotte constateert u dat ongeveer de helft van de werkende Wajongers van mening is dat werk niet heeft geleid tot financiële vooruitgang. Dit geldt met name voor het grote aandeel Wajongers dat op parttimebasis werkt. Daarnaast schat een groot deel van de werkende Wajongers (37%) in eigenlijk meer waard te zijn dan de vastgestelde loonwaarde. Deze bevindingen roepen bij u vragen op over het effect van de huidige systematiek op de motivatie van de Wajonger om aan het werk te komen én te blijven.

Belangrijk om te melden in dit kader is de (door het Kabinet) voorgenomen harmonisering van de verschillende regels voor het berekenen van de onderscheiden Wajong-uitkeringen. Uitgangspunt bij de nieuwe regels voor het berekenen van de uitkering is dat (meer) werken moet lonen.

De beleving dat werk niet of onvoldoende loont kan ook van invloed zijn op de perceptie van de Wajonger van zijn loonwaarde. Deze uitkomst vormt daarom voor ons aanleiding om te bezien of de toelichting op de totstandkoming van de vastgestelde loonwaarde verbetering behoeft.

### **Uitkomsten rapportage Klanten enquêtes WIA/WGA**

In vergelijking met de uitkomsten uit 2015 is de klanttevredenheid onder doelgroep WIA/WGA met een 6,1 vrijwel gelijk gebleven. U geeft aan dat, alhoewel er enige vooruitgang is geboekt, de uitvoering van de WGA vanuit de klant nog steeds als onvoldoende activerend wordt ervaren. U geeft aan dat UWV juist nu de vruchten zou moeten plukken van economische groei en een groter deel van de groep volledig maar niet duurzaam arbeidsongeschikten perspectief op werk moet bieden. Ook omdat er signalen zijn dat persoonlijke ondersteuning tot een actievere zoekhouding kan leiden en de kans op werk kan vergroten. U geeft aan dat er vooral bij de groep 35-80 in de WGA nog de nodige ruimte zit om de ondersteuning naar werk meer activerend te maken.

Uit de resultaten van de UWV Monitor Arbeidsparticipatie 2018 blijkt dat de arbeidsparticipatie van gedeeltelijk WGA'ers en WIA 35-minners zich positief ontwikkelt. Het aandeel werkende gedeeltelijk WGA'ers steeg van 43,9% eind 2016 naar 44,8% eind 2017, het aandeel werkende WIA 35-minners groeide van 43,5% naar 46,4%. De arbeidsmarktparticipatie van volledig WGA'ers bleef met 8,4% gelijk.

### *Activerende dienstverlening*

We hebben met het Ministerie van SZW in 2016 heldere afspraken gemaakt over de dienstverlening aan de doelgroep WIA/WGA. De dienstverlening is erop gericht mensen die de WIA/WGA instromen en arbeidsmogelijkheden hebben gedurende vijf jaar te activeren om hun mogelijkheden maximaal te benutten, hun zelfredzaamheid te bevorderen en bij te dragen aan de rechtmatigheid van de uitkering. Deze afspraken hebben betrekking op personen die vanaf 2017 in de WIA/WGA zijn ingestroomd. De belangrijkste afspraak is dat we met elke klant minimaal één contactmoment per jaar hebben. Daarnaast maken we maximaal gebruik van in te kopen re-integratietrajecten. In 2018 zijn er ruim 9.000 re-integratietrajecten ingekocht. Dat is een derde meer dan in 2017 is ingekocht. Er zijn in 2016 ook afspraken gemaakt over de klanten die voor 2017 in de WIA/WGA zijn ingestroomd. Voor de instroom van WIA/WGA klanten in 2011 en 2012 is een intensivering van de dienstverlening afgesproken wat inhoudt dat we meerdere gesprekken per jaar voerden gericht op activering en werkhervatting (o.a. door coachingsgesprekken, groepsactiviteiten en inkoop van dienstverlening). Deze klanten die in 2011 en 2012 waren ingestroomd waren door UWV in de jaren daarvoor nauwelijks gesproken. Ook voor de instroom 2013 en 2014 zijn met SZW afspraken gemaakt over de dienstverlening. Ook deze groepen kregen aanvullende dienstverlening, maar niet zo intensief als de instroom 2011 en 2012. Voor de klanten met instroom in 2015 en 2016 is met SZW afgesproken dat zij minimaal 1x per jaar gesproken worden door UWV.

Vanuit het regeerakkoord zijn extra middelen beschikbaar gesteld om te starten met een experiment waarin de klant meer tijd aan dienstverlening ontvangt. Deze dienstverlening zal eind 2019 starten. Een effectevaluatie moet uitwijzen hoe doeltreffend en doelmatig de extra WGA-dienstverlening is. Het betreft een meerjarig onderzoek waarvan de eerste tussenresultaten in 2021 verwacht worden.

### *De groep WGA-gerechtigden met een psychische beperking*

U adviseert om gezien de forse omvang van deze groep en al eerder gesignaleerde risico's bij de WIA-claimbeoordeling beter zicht te krijgen op welke ondersteuning passend is voor deze doelgroep.

We blijven inzetten op het goed in beeld krijgen van de mogelijkheden van deze doelgroep om vandaaruit de juiste ondersteuning te kunnen bieden. Dit doen we bijvoorbeeld door inzet van een instrument als praktijkassessment waarmee we middels observatie in een praktijksituatie de mogelijkheden van de klant beter in kaart kunnen brengen.

Daarnaast verleent UWV met ingang van 2017 subsidie aan GGZ instellingen om IPS-trajecten uit te voeren voor personen met een UWV uitkering en ernstige psychische aandoeningen. Tot eind 2018 zijn er in totaal 1.077 IPS-trajecten ingezet, waarvan 354 trajecten voor klanten met een WIA-uitkering.

### **Algemene bevindingen**

Naast bevindingen per doelgroep, zien wij een aantal voor ons relevante doelgroepoverstijgende thema's ontstaan.

Dat is allereerst de constatering dat de algemene waardering voor onze dienstverlening naar werk over de tijd redelijk constant is gebleven, maar dat er duidelijke signalen zijn dat persoonlijke dienstverlening en maatwerk positieve effecten heeft op de waardering van klanten.

Een ander thema is de gepercipieerde pakkans bij fraude. U heeft in uw enquêtes ook gekeken naar rechten en plichten. Twee derde van de respondenten denkt dat UWV het door heeft wanneer regels worden overtreden. Een uitvoeringsaspect dat samenhangt met een hoge gepercipieerde pakkans is onder meer het recent hebben gevoerd van een gesprek op kantoor van UWV. Dit gegeven nemen we mee in overweging betreffende onze handhavingsaanpak.

Ook geeft u als algemene bevinding aan dat minder dan 10% van alle geënquêteerden bekend is met de mogelijkheid om onafhankelijk advies over de uitkering of ondersteuning bij de aanvraag aan te vragen bij een door de wetgever benoemd gemeentelijk loket. Op aangeven van de gemeenten willen wij bezien op welke manier de bekendheid van dit loket bij zowel de professionals van UWV als bij de klanten zelf vergroot kan worden.

Tenslotte, constateren wij dat uw enquêtes een inzicht geven in de ervaringen van klanten. Wij gaan graag met u het gesprek aan over hoe we een relatie kunnen leggen tussen uw onderzoek naar ervaringen en de feitelijke dienstverlening. Ook geven we u in overweging in een volgend onderzoek een relatie te leggen met ook effectiviteitsonderzoeken, zoals het onlangs gestarte onderzoek naar de effectiviteit van de persoonlijke dienstverlening voor de WW-doelgroep.

Overige opmerkingen zijn met uw ambtenaren gedeeld.

Hoogachtend,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Fred Paling', is written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

Fred Paling,  
Voorzitter Raad van Bestuur

## Bijlage 2 Methodologie

### A1 Respons en weging

Omdat er verschillen zijn in de respons naar geslacht, leeftijd en opleidingsniveau zijn de bevindingen herwogen naar deze drie kenmerken. In onderstaande tabel staan de responspercentages per subcategorie en de weegfactoren waarmee bij de analyses gerekend is.

Categorie	Respons	Weefactor
man 18-26 opl onbekend	21%	1,22
man 18-26 opl laag	21%	1,25
man 18-26 opl midden	24%	1,06
man 18-26 opl hoog	100% (*)	0,26
man >= 27 opl onbekend	21%	1,21
man >= 27 opl laag	16%	1,63
man >= 27 opl midden	27%	0,97
man >= 27 opl hoog	24%	1,09
vrouw 18-26 opl onbekend	32%	0,80
vrouw 18-26 opl laag	29%	0,90
vrouw 18-26 opl midden	40%	0,64
vrouw 18-26 opl hoog	56%	0,47
vrouw >= 27 opl onbekend	22%	1,16
vrouw >= 27 opl opl laag	25%	1,06
vrouw >= 27 opl opl midden	36%	0,73
vrouw >= 27 opl opl hoog	51%	0,51
<b>Totaal</b>	<b>26%</b>	

(\*) Deze subcategorie is klein: Er zaten 5 personen in de steekproef, deze hebben alle 5 gerespondeerd.

## A2. Bepalen significantie van verschillen

Op verschillende plekken in dit rapport worden subgroepen met elkaar vergeleken op specifieke vragen. De meeste vragen waarover in dit rapport wordt gerapporteerd betreffen enkele- of meerkeuzevragen met een x-aantal antwoordcategorieën (ja/nee of eens/neutral/oneens of specifieke antwoorden als het soort ondersteuning, etc). Bij dit soort vragen is de significantie van gevonden verschillen op de volgende wijze getoetst:

- Ga uit van twee (deel)steekproeven, bijvoorbeeld een van de vorige meting en een van de nieuwe meting, of de groep die werkt op het peilmoment versus degenen die naar werk zoeken.
- Bij de metingen is een schatting gemaakt van een zeker kenmerk van de populaties, bijvoorbeeld het percentage van de WW'ers dat zegt een werkplan te hebben. Stel dat dit bij de nulmeting 24% was ( $p_o$ ) en bij de één-meting 32% ( $p_i$ ). Is dat verschil nu significant of valt het nog binnen de marges van het toeval?
- Er wordt vervolgens gekeken naar het verschil tussen de uitkomsten. Ofwel hier:

$$\text{Verskil} = p_i - p_o$$

Dat geeft in het voorbeeld:  
verschil = 32% - 24% = 8%

- De zogenaamde steekproeffout van dit verschil, uitgaande van een steekproefomvang bij de vorige meting van 500 en van 600 bij de nieuwe meting is:

$$\text{sf}(\text{verschil}) = \sqrt{\frac{p_i \cdot (1-p_i)}{n_i} + \frac{p_o \cdot (1-p_o)}{n_o}}$$

Dat geeft in het voorbeeld:

sf(verschil) = 0,0272 ofwel 2,72%.

- Het 90%-betrouwbaarheidsinterval van het verschil wordt gegeven door:  
(verschil - 1,64 \* sf(verschil) ;  
verschil + 1,64 \* sf(verschil))  
Dat geeft in het voorbeeld: (8% - 1,64 \* 2,72% ;  
8% + 1,64 \* 2,72%) ofwel (3,5% ; 12,5%)

Dat wil zeggen dat met 90% betrouwbaarheid het verschil (dat is geschat op 8%) ligt tussen 3,5% en 12,5%. Met andere woorden het verschil is zeker significant, want met (eenzijdig) 95% betrouwbaarheid dus groter dan 3,5%.

De vuistregel is dat indien 0% niet in het berekende interval ligt, de hypothese dat het verschil 0% is wordt verworpen en er dan dus sprake is van een significant verschil.

- Voor het mogen rekenen met deze vuistregel gelden wel een aantal aannames, te weten:
  - de steekproefomvang  $n_o$  en  $n_i$  en zijn beide groter dan 100;
  - de schattingen  $p_o$  en  $p_i$  liggen niet al te dicht bij 0% en 100% (zeg tussen 10% en 90%);
  - de weegfactoren wijken niet al te veel van 1 af;
  - de steekproeven zijn onafhankelijk.

### A3 Regressie-analyses

In dit rapport worden de significante factoren van een viertal regressie-analyses gerapporteerd. Hieronder worden de uitkomsten van deze analyses weergegeven.

#### 1. Lineaire regressie: Hoe beoordeelt u de dienstverlening in zijn geheel?

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	5,503	,204		26,929	,000
	geslacht_dum	,222	,117	,058	1,898	,058
	duur_dum	-,065	,115	-,017	-,570	,569
	startkwal_dum	-,142	,121	-,036	-1,180	,238
	gezond_dum*	,356	,123	,090	2,885	,004
	Werk_enquetemoment_dum	,009	,131	,002	,067	,946
	Zoek_dum*	-,498	,130	-,125	-3,830	,000
	vastcontactpersoon_dum*	,477	,125	,124	3,813	,000
	gesprek_dum	,249	,137	,062	1,821	,069
	zelfredzaam_dum	-,069	,119	-,018	-,583	,560
	participatieplan_dum*	,343	,136	,087	2,530	,012
	digitaaldv_dum	-,059	,142	-,013	-,417	,677
	training_dum*	,418	,180	,072	2,322	,020
	traject_dum*	-,320	,148	-,078	-2,170	,030
	ervaringsplaats_dum	,050	,141	,012	,354	,723
	Noord_dum	,188	,197	,032	,959	,338
	Zuid_dum*	,336	,165	,073	2,029	,043
	West_dum	-,121	,144	-,031	-,841	,401

\*Significant op het 5%-significantieniveau

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,259 <sup>a</sup>	,067	,052	1,872

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	267,641	17	15,744	4,490	,000
	Residual	3734,045	1065	3,506		
	<b>Total</b>	<b>4001,686</b>	<b>1082</b>			

## 2. Logistische regressie: Er is voldoende aandacht voor mijn persoonlijke situatie

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
geslacht_dum	,173	,132	1,718	1	,190	1,189
duur_dum	,033	,129	,066	1	,797	1,034
startkwal_dum	-,041	,136	,090	1	,765	,960
gezond_dum*	,288	,140	4,235	1	,040	1,333
Werk_enquetemoment_dum	-,072	,148	,240	1	,624	,930
Zoek_dum*	-,479	,149	10,375	1	,001	,620
vastcontactpersoon_dum*	,654	,140	21,783	1	,000	1,924
gesprek_dum*	,588	,157	14,086	1	,000	1,800
zelfredzaam_dum	,219	,134	2,679	1	,102	1,244
participatieplan_dum	,238	,152	2,461	1	,117	1,269
digitaaldv_dum	-,127	,160	,632	1	,427	,881
training_dum	,148	,199	,552	1	,458	1,160
traject_dum*	-,393	,167	5,565	1	,018	,675
ervaringsplaats_dum	,094	,157	,355	1	,551	1,098
Noord_dum	,306	,221	1,905	1	,168	1,357
Zuid_dum*	,385	,186	4,294	1	,038	1,469
West_dum	,169	,164	1,059	1	,303	1,184
Constant	-1,473	,240	37,767	1	,000	,229

\*Significant op het 5%-significantieniveau

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	1390,433	,067	,090

## 3. Logistische regressie: De hulp heeft mijn kans op werk vergroot

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1						
geslacht_dum	-,179	,165	1,169	1	,280	,837
duur_dum	,011	,165	,004	1	,948	1,011
startkwal_dum	,094	,170	,307	1	,580	1,099
gezond_dum	,231	,180	1,651	1	,199	1,260
Werk_enquetemoment_dum*	,731	,184	15,710	1	,000	2,077
Zoek_dum	-,273	,183	2,228	1	,135	,761
vastcontactpersoon_dum*	,493	,182	7,287	1	,007	1,637
gesprek_dum	,025	,200	,016	1	,900	1,026
zelfredzaam_dum	-,088	,169	,269	1	,604	,916
participatieplan_dum*	,369	,184	4,037	1	,044	1,446
digitaaldv_dum	-,165	,187	,773	1	,379	,848
training_dum	,399	,224	3,180	1	,075	1,490
traject_dum	,251	,192	1,704	1	,192	1,285
ervaringsplaats_dum*	,567	,178	10,163	1	,001	1,763
Noord_dum	,078	,266	,085	1	,771	1,081
Oost_dum	-,094	,210	,203	1	,652	,910
Zuid_dum	,102	,214	,226	1	,635	1,107
Constant	-1,496	,296	25,498	1	,000	,224

\*Significant op het 5%-significantieniveau

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	876,834	,101	,136

4. Logistische regressie: De hulp motiveert mij om werk te zoeken

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1a	geslacht_dum*	,693	,186	13,926	1	,000	1,999
	duur_dum	-,045	,182	,061	1	,805	,956
	startkwal_dum	-,046	,187	,061	1	,805	,955
	gezond_dum	,305	,198	2,368	1	,124	1,357
	Werk_enquetemoment_dum	,108	,201	,289	1	,591	1,114
	Zoek_dum*	-,399	,198	4,063	1	,044	,671
	vastcontactpersoon_dum*	,604	,203	8,874	1	,003	1,830
	gesprek_dum*	,468	,233	4,018	1	,045	1,597
	zelfredzaam_dum	-,056	,184	,092	1	,762	,946
	participatieplan_dum*	,701	,204	11,774	1	,001	2,016
	digitaaladv_dum	-,007	,204	,001	1	,973	,993
	training_dum	,429	,239	3,210	1	,073	1,535
	traject_dum	-,115	,212	,293	1	,588	,891
	ervaringsplaats_dum	,241	,199	1,474	1	,225	1,273
	Noord_dum	,249	,296	,708	1	,400	1,283
	Oost_dum	-,372	,236	2,480	1	,115	,689
	Zuid_dum	,250	,230	1,180	1	,277	1,285
	Constant	-2,546	,348	53,382	1	,000	,078

\*Significant op het 5%-significantieniveau

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	758,207 <sup>a</sup>	,096	,139





# Bijlage 3

## Vragenlijst ervaringen uitkeringsgerechtigden

Stuur de ingevulde vragenlijst terug  
in bijgevoegde antwoordenvolop naar:

Antwoordnummer 1104  
7500 VB ENSCHEDE

Een postzegel plakken is niet nodig.

## INVULINSTRUCTIE

*Welkom bij de vragenlijst van Inspectie SZW. Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met UWV. Er zijn geen goede of foute antwoorden. Het gaat om uw mening!*

Het is gemakkelijk om de vragenlijst op het internet in te vullen. U krijgt dan alleen de vragen te zien die bij uw situatie passen. In de brief staat waar u de vragenlijst op het internet kunt vinden en hoe u in kunt loggen.

**Let op het volgende, als u de papieren vragenlijst invult!**

- Vouw of kreuk de vragenlijst niet.
- Gebruik een zwarte of blauwe pen, en geen potlood, gekleurde pen of viltstift.
- Bij de meeste vragen is het de bedoeling dat u één hokje aankruist.
- Als u meerdere hokjes mag aankruisen, wordt dat bij de vraag vermeld.
- Soms mag u vragen overslaan. Dit staat dan achter het antwoord dat u heeft gegeven.
- Zet een kruisje in het hokje bij het antwoord van uw keuze:
- Als u een antwoord verkeerd invult, maak het fout aangekruiste hokje dan helemaal zwart  en kruis het goede hokje aan.

### *Bijvoorbeeld*

#### **Rotterdam ligt in Nederland**

**waar** → U heeft nu 'waar' ingevuld

**niet waar**

**ALVAST HARTELIJK BEDANKT VOOR HET INVULLEN!**

## BLOK 1 > UITKERING EN KANS OP WERK

1. Ontvangt u nu een Wajonguitkering?
- Ja
  - Nee, mijn Wajonguitkering is in de afgelopen 6 maanden gestopt
  - Nee, ik heb al langer dan een half jaar geen Wajonguitkering meer gehad → **u hoeft de lijst niet verder in te vullen. STUURT U DE VRAGENLIJST ALSTUBLIEFT WEL AAN ONS TERUG.**

*De volgende vraag gaat over de duur van uw Wajonguitkering. Als uw uitkering in de afgelopen 6 maanden is gestopt, wilt u de vraag dan beantwoorden voor de periode dat u nog wel een uitkering had?*

2. Hoe lang heeft u een Wajonguitkering? Als uw uitkering is gestopt, hoe lang heeft u deze uitkering gehad?
- Kortere dan 2 jaar
  - 2 jaar tot 5 jaar
  - 5 jaar tot 10 jaar
  - Langer dan 10 jaar

*We zijn benieuwd hoe u uw eigen kans op betaald werk inschat en wat u denkt hoe UWV deze kans inschat.*

3. Denkt u zelf dat u nu betaald werk kunt doen?
- Ja, en ik werk nu ook al
  - Ja, ik werk nu nog niet maar zou het wel kunnen
  - Nee, nu kan ik nog niet werken, maar in de toekomst denk ik wel te kunnen werken
  - Nee, en in de toekomst denk ik ook niet te kunnen werken
  - Weet ik niet
4. Kunt u volgens UWV nu betaald werk doen?
- Ja
  - Nee, nu nog niet maar in de toekomst wel
  - Nee, nu nog niet en in de toekomst ook niet
  - Dat weet ik niet

## BLOK 2 > ZOEKEN NAAR WERK EN ONDERSTEUNING BIJ HET ZOEKEN

*De volgende vragen gaan over wat u de afgelopen 6 maanden heeft gedaan om aan het werk te komen en welke ondersteuning u daarbij heeft ontvangen*

5. Heeft u de afgelopen 6 maanden naar werk gezocht? *Advertenties bekijken om een baan te vinden telt al mee*
- Ja → **Ga naar vraag 7**
  - Nee
6. Waarom heeft u de afgelopen 6 maanden niet naar werk gezocht? *Meerdere antwoorden mogelijk.*
- Omdat ik al werk heb
  - Omdat ik nu nog niet in staat ben om te gaan werken
  - Omdat ik dagbesteding doe
  - Omdat ik op een re-integratietraject zit
  - Omdat ik toch geen kans maak om ergens aangenomen te worden
  - Omdat UWV voor mij werk zoekt
  - Anders
7. Hoe heeft u afgelopen 6 maanden naar werk gezocht? *Meerdere antwoorden mogelijk.*
- Werk gezocht met behulp van UWV of een re-integratiebedrijf
  - Werk gezocht met behulp van familie, vrienden of hulpverleners
  - Werk gezocht op internet
  - Werk gezocht via een uitzendbureau
  - Sollicitatiebrieven geschreven
  - Door te informeren bij werkgevers
  - Anders
- } ga naar vraag 10**

8. Heeft u de afgelopen 6 maanden sollicitatiegesprekken gevoerd?  Ja  
 Nee → **Ga verder naar vraag 10**
- 
9. Heeft u ondersteuning gehad bij het voorbereiden en voeren van deze gesprekken?  
*Meerdere antwoorden mogelijk.*  Ja, van een medewerker van UWV  
 Ja, van een medewerker van een re-integratiebedrijf  
 Ja, van familie/vrienden  
 Ja, van iemand anders dan hierboven genoemd  
 Nee
- 
10. Mogelijk heeft u specifieke moeilijkheden om werk te vinden. Wilt u in onderstaande lijst aankruisen welke moeilijkheden dit zijn? Mocht u al aan het werk zijn, wilt u dan mogelijke problemen aankruisen die het voor u moeilijk maken om aan het werk te blijven? Als u geen moeilijkheden heeft kunt u het laatste antwoord aankruisen.  
*(Meerdere antwoorden mogelijk)*
- Mijn lichamelijke gezondheid
  - Mijn geestelijke gezondheid
  - Ik kan maar een beperkt aantal uren werken
  - Voor mijn opleiding zijn geen of weinig banen beschikbaar
  - Ik kan niet op onregelmatige tijden werken (bijvoorbeeld nachtdienst)
  - Ik kan niet met de computer omgaan
  - Ik heb moeite met lezen en/of schrijven
  - Ik heb te weinig of niet de juiste werkervaring
  - Ik heb taalproblemen
  - Ik heb geen rijbewijs
  - Ik heb gebrek aan motivatie om te werken
  - Door te werken ga ik er financieel amper op vooruit
  - Zorg voor kinderen of anderen
  - Ik heb verslavingsproblemen
  - Ik heb schulden
  - Discriminatie door werkgevers (bijvoorbeeld op basis van leeftijd, etnische achtergrond, ziekte of handicap)
  - Anders
  - Ik heb geen van deze moeilijkheden
- 
11. Heeft UWV bij u ooit vastgesteld hoeveel uur u in totaal kunt werken?  Ja  
 Nee  
 Weet ik niet } **ga naar vraag 14**
- 
12. Om hoeveel uur gaat het?  Tussen 1 en 10 uur  
 Tussen 11 en 20 uur  
 Tussen 21 en 30 uur  
 Tussen 31 en 40 uur  
 0 uur, want ik kan volgens UWV nu nog niet werken  
 Dat weet ik niet precies → **Ga naar vraag 14**
- 
13. Bent u het eens met dit aantal uur?  Ja  
 Nee, ik denk dat ik meer uur kan werken  
 Nee, ik denk dat ik minder uur kan werken

Als u volgens UWV nu of in de toekomst kunt werken dan kan een medewerker van UWV of een re-integratiebedrijf afspraken met u maken over hoe u aan het werk kan komen. Deze afspraken kunnen worden vastgelegd in een participatieplan of re-integratieplan.

14. Heeft u samen met een medewerker van UWV of een re-integratiebedrijf een plan over hoe u aan het werk kunt komen opgesteld?
- Ja  
 Nee  
 Dat weet ik niet
- } ga naar vraag 17

15. Over welke onderwerpen zijn er afspraken vastgelegd in dit plan?  
(meerdere antwoorden mogelijk)
- Over het aantal sollicitaties dat ik moet verrichten  
 Over te volgen cursussen, opleidingen of trainingen  
 Over het volgen van een re-integratietraject  
 Over nog andere onderwerpen  
 Dat weet ik eigenlijk helemaal niet

16. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over de afspraken in dit plan?

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Ik weet welke afspraken er in het plan staan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik vind de afspraken in het plan realistisch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De afspraken in het plan vergroten mijn kans om aan het werk te komen/blijven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik had zelf voldoende invloed op wat er in het plan is afgesproken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De volgende vragen gaan over ondersteuning die u het afgelopen jaar van UWV of van een re-integratiebedrijf heeft ontvangen of waar u op eigen initiatief gebruik van heeft gemaakt.

17. Van welke vormen van ondersteuning heeft u het afgelopen jaar gebruik gemaakt?

#### **Digitale dienstverlening**

*Veel van de hulp van UWV wordt via het internet aangeboden, bijvoorbeeld via werk.nl*

Ja	Nee
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zo ja, wat vond u ervan?	Zo nee, waarom niet?
<input type="checkbox"/> Ik had hier niet veel aan <input type="checkbox"/> Het heeft mijn kans op de arbeidsmarkt vergroot <input type="checkbox"/> Ik ben dankzij de digitale dienstverlening aan het werk gekomen	<input type="checkbox"/> Ik wist niet dat dit bestond <input type="checkbox"/> Ik heb geen toegang tot internet <input type="checkbox"/> Ik kan niet op de computer werken <input type="checkbox"/> Omdat dit voor mij geen nuttig instrument is <input type="checkbox"/> Andere reden <input type="checkbox"/> Weet ik eigenlijk niet

### **Training, cursus of opleiding**

*Sommige mensen krijgen een training, cursus of opleiding aangeboden om een specifieke vaardigheid (bijvoorbeeld solliciteren) of een specifiek vak te leren.*

Ja

Nee

Zo ja, wat vond u ervan?

Zo nee, waarom niet?

- Ik had hier niet veel aan
- Het heeft mijn kans op de arbeidsmarkt vergroot
- Ik ben dankzij deze ondersteuning aan het werk gekomen

- Ik zou het wel willen maar weet niet of ik hier wel voor in aanmerking kan komen
- Ik zou het wel willen maar ik doe het niet omdat ik dan een lagere uitkering krijg
- Ik heb begrepen dat ik hier nu niet voor in aanmerking kom
- Ik wil dit zelf niet omdat ik al werk
- Andere reden
- Weet ik eigenlijk niet

### **Een re-integratietraject of re-integratiedienst**

*Sommige mensen krijgen een traject aangeboden dat erop gericht is om aan het werk te komen.*

Ja

Nee

Zo ja, wat vond u ervan?

Zo nee, waarom niet?

- Ik had hier niet veel aan
- Het heeft mijn kans op de arbeidsmarkt vergroot
- Ik ben dankzij dit traject aan het werk gekomen

- Ik zou het wel willen maar weet niet of ik hier wel voor in aanmerking kan komen
- Ik heb begrepen dat ik hier nu niet voor in aanmerking kom
- Ik wil dit zelf niet omdat ik al werk
- Andere reden
- Weet ik eigenlijk niet

### **Een werkervaringsplaats, stage of proefplaatsing**

*Sommige mensen met een uitkering krijgen de kans om met behoud van uitkering bij een werkgever aan het werk te gaan om werkervaring op te doen.*

Ja

Nee

Zo ja, wat vond u ervan?

Zo nee, waarom niet?

- Ik had hier niet veel aan
- Het heeft mijn kans op de arbeidsmarkt vergroot
- Ik ben dankzij dit traject aan het werk gekomen

- Ik zou het wel willen maar weet niet of ik hier wel voor in aanmerking kan komen
- Ik heb begrepen dat ik hier nu niet voor in aanmerking kom
- Ik wil dit zelf niet omdat ik al werk
- Andere reden
- Weet ik eigenlijk niet

## BLOK 3 > ARBEIDSVERLEDEN EN ONDERSTEUNING BIJ WERK

De volgende vragen gaan over werk en uw betaalde werkzaamheden nu of gedurende de afgelopen twee jaar. Indien u nu geen baan heeft maar de afgelopen twee jaar meerdere banen heeft gehad, denkt u dan aan uw laatst beëindigde baan.

18. Heeft u nu betaald werk?  Ja → **Ga naar vraag 21**  
 Nee, ik heb nu geen werk
19. Heeft u de afgelopen twee jaar betaald werk gedaan?  Ja  
 Nee, ik heb de afgelopen twee jaar niet betaald gewerkt → **Ga naar BLOK 4**
20. Wat is de reden dat u nu geen betaald werk meer heeft? (*meerdere antwoorden mogelijk*)  De werkgever heeft het contract niet verlengd  
 De werkgever hield onvoldoende rekening met mijn beperkingen  
 Mijn gezondheid liet het niet meer toe  
 Het werk was te moeilijk  
 Het werk was lichamelijk te zwaar  
 Het werk was geestelijk te zwaar  
 Het werk was niet wat ik wilde  
 Ik kon niet overweg met de mensen op het werk  
 Ik had onvoldoende begeleiding om het werk te kunnen doen  
 Anders
21. Hoe bent (was) u aan uw laatste betaalde baan gekomen? (*meerdere antwoorden mogelijk*)  Hier had ik zelf op gesolliciteerd  
 Via familie, vrienden of kennissen  
 Via UWV  
 Via een re-integratiebureau  
 Via de gemeente  
 Ik liep hier al stage tijdens mijn opleiding  
 Anders  
 Dat weet ik niet precies
22. Hoelang werkt u in uw huidige betaalde functie, of heeft u gewerkt in uw laatste betaalde functie?  Kortere dan 6 maanden  
 6 maanden tot 1 jaar  
 1 tot 2 jaar  
 Langer dan 2 jaar
23. Hoeveel uur per week werkt u nu of heeft u gewerkt in uw laatste betaalde functie?  Tussen 1 en 10 uur  
 Tussen 11 en 20 uur  
 Tussen 21 en 30 uur  
 Tussen 31 en 40 uur  
 Meer dan 40 uur  
 Het aantal uur is/was heel verschillend per week
24. Op welke manier werkt u nu of werkte u in uw laatste functie?  Bij een werkgever met een vast contract  
 Bij een werkgever met een tijdelijk contract  
 Als uitzendkracht  
 Werk in de Sociale Werkvoorziening (WSW)  
 Werk in een Leerwerkbedrijf  
 Anders  
 Weet ik niet



Soms wordt er ter ondersteuning om te kunnen werken een jobcoach ingezet. Een jobcoach helpt werknemers bij het inwerken. Of hij maakt een persoonlijk inwerkprogramma om het werk te leren. De jobcoach begeleidt ook werknemers tijdens het werk. Aan het eind van een geslaagd programma kan de werknemer zijn werk zelfstandig uitvoeren.

25. Krijgt (of kreeg) u hulp van een jobcoach tijdens uw werk of proefplaatsing?  Ja  
 Nee  
 Weet ik niet } ga naar vraag 27

26. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over uw jobcoach?

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
De jobcoach heeft/had voldoende tijd voor me	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De jobcoach is/was goed op de hoogte van mijn mogelijkheden en beperkingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De hulp die ik van de jobcoach krijg/kreeg is/was zinvol	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De hulp van de jobcoach vergroot(te) de kans op succes in mijn werk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zonder de hulp van de jobcoach zou ik (eerder) zijn uitgevallen tijdens mijn werk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik durf(de) alles aan mijn jobcoach te vertellen en te vragen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27. Krijgt of kreeg u tijdens uw werk de volgende vormen van ondersteuning?

	Ja	Nee	Weet ik niet
<u>Werkplekaanpassingen of hulpmiddelen op de werkplek (om het werk goed te kunnen doen, denk bijvoorbeeld aan een aangepaste werkstoel of computer)</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>Vervoersvoorzieningen (vervoer van en naar uw werk, vergoeding voor kosten van het woon-werkverkeer. Het kan bijvoorbeeld gaan om een taxikostenvergoeding, een leaseauto of aanpassingen aan uw eigen auto)</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>Een speciaal persoon die mij hielp bij mijn beperkingen, zoals een tolk of een andere dienstverlener</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Als u vanuit de Wajong gaat werken dan kan het zo zijn dat u zowel loon van uw werkgever krijgt als een Wajonguitkering van UWV.

28. Ontvangt of ontving u tijdens uw werk zowel loon van uw werkgever als een Wajonguitkering van UWV?  Ja  
 Nee  
 Dat weet ik niet } ga naar vraag 30

29. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens	Weet ik niet
Dankzij mijn werkzaamheden ben/was ik er financieel op vooruit gegaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik heb/had een goed beeld van mijn totale inkomsten, ook al bestaat/bestond dat deels uit loon en deels uit een uitkering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Liever heb/had ik geen uitkering meer nodig en krijg/kreeg ik voldoende geld van mijn werkgever	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

30. Is of was bij uw werk vastgesteld wat u kunt verdienen ('loonwaarde')?  
*Loonwaarde is de waarde –uitgedrukt in Euro's- van de arbeid die iemand kan uitvoeren. De loonwaarde wordt door een arbeidsdeskundige op de werkplek vastgesteld.*

- Ja  
 Nee  
 Dat weet ik niet
- } ga naar vraag 32

31. Bent of was u het eens met deze loonwaarde?

- Ja  
 Nee, ik denk dat ik meer kan/kon verdienen  
 Nee, ik denk dat ik minder kan/kon verdienen

32. Als u problemen op uw werk heeft (of had), bij wie kunt (of kon) u dan terecht?  
*(meerdere antwoorden mogelijk)*

- Bij mijn leidinggevende  
 Bij mijn directe collega's  
 Bij mijn jobcoach  
 Bij mijn contactpersoon bij UWV  
 Bij iemand in mijn persoonlijke omgeving (familie, vrienden of woonbegeleiders)  
 Bij nog iemand anders  
 Bij niemand

33. Wat voor soort werk doet u of heeft u gedaan in de afgelopen 2 jaar? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

- Administratief werk op kantoor  
 Management of beleidswerk  
 Technisch werk in de industrie of in de bouw  
 Werk in de horeca  
 Werk in een winkel  
 Werk in de verzorging van mensen of dieren  
 Werk in de schoonmaak  
 Ander werk dan hiervoor genoemd

## BLOK 4 > CONTACT MET UWV OF RE-INTEGRATIEBEDRIJF

*De volgende vragen gaan over het contact dat u het afgelopen jaar heeft gehad met UWV of met een door UWV ingehuurd re-integratiebedrijf*

34. Hoeveel gesprekken op kantoor heeft u het afgelopen jaar gevoerd met een medewerker van UWV of met een door UWV ingehuurd re-integratiebedrijf?

- Geen één gesprek op kantoor  
 1 gesprek  
 2 tot 5 gesprekken  
 Meer dan 5 gesprekken

35. Op welke van onderstaande manieren heeft u het afgelopen jaar met een medewerker van UWV of re-integratiebedrijf contact gehad? *(meerdere antwoorden mogelijk)*
- Telefonisch gesprek  
 Contact per mail  
 Contact per Whatsapp  
 Contact via mijn werkmap op werk.nl  
 Geen van bovenstaande
- 
36. Wat vond u van de hoeveelheid contact het afgelopen jaar?
- Teveel  
 Precies goed  
 Te weinig
- 
37. Heeft u een vast contactpersoon bij UWV of het re-integratiebedrijf?
- Ja  
 Nee  
 Dat weet ik niet

## BLOK 5 > ONAFHANKELIJKE ONDERSTEUNING

*Indien u vragen heeft over uw uitkering of ondersteuning bij uw re-integratie, bestaat de mogelijkheid dat u hiervoor aanklopt bij uw gemeente voor onafhankelijk advies (onafhankelijke cliëntondersteuning: OCO).*

38. Heeft u wel eens behoefte gehad aan een onafhankelijk advies over uw uitkering of ondersteuning bij uw re-integratie?
- Ja  
 Nee
- 
39. Bent u bekend met de mogelijkheid voor onafhankelijke cliëntondersteuning over uw uitkering of over uw re-integratie door uw gemeente?
- Ja  
 Nee → **ga naar vraag 41**
- 
40. Op welke wijze bent u hiermee bekend geraakt? *(meerdere antwoorden mogelijk)*
- Ik ben hierop gewezen door een medewerker van UWV  
 Ik ben hierop gewezen door een medewerker van een re-integratiebedrijf  
 Ik ben hierop gewezen door een medewerker van de gemeente  
 Ik ben hier door iemand anders op gewezen  
 Ik ben hier zelf achter gekomen

## BLOK 6 > OORDEEL OVER DE DIENSTVERLENING EN RECHTEN EN PLICHTEN

41. Hoe beoordeelt u de dienstverlening van UWV in zijn geheel? *U kunt dit aangeven met een rapportcijfer (waarbij een 1 heel slecht is en een 10 heel goed).*
- |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                          | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

42. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Ik vind de informatie over de uitkering duidelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als ik een vraag heb over mijn uitkering dan weet ik waar of bij wie ik terecht kan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik kan gemakkelijk met UWV in contact komen als ik een vraag heb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik heb snel een antwoord als ik een vraag heb over mijn uitkering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bij UWV is voldoende aandacht voor mijn persoonlijke situatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mijn uitkering staat altijd op tijd op mijn rekening	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

43. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over UWV? *Indien u nu nog niet kunt werken kunt u 'niet van toepassing' aankruisen.*

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens	Niet van toepassing
Ik vind de informatie over werk zoeken duidelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik heb genoeg hulp (gehad) bij het zoeken naar een nieuwe baan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De medewerkers die mij hebben geholpen weten veel over het vinden van werk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Door de dienstverlening van UWV word ik gemotiveerd om werk te zoeken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De hulp die ik heb gekregen was zinvol	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De hulp van UWV heeft mijn kans op werk vergroot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik word/werd door UWV te veel onder druk gezet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik had eerder hulp willen krijgen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bij een uitkering horen rechten en plichten. Wij vragen ons af in hoeverre u hiervan op de hoogte bent en of u deze informatie duidelijk genoeg vindt.

44. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Ik heb van UWV voldoende informatie gekregen over de rechten en plichten van de uitkering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als ik vragen heb over mijn rechten en plichten, weet ik bij wie ik moet zijn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik vind de rechten en plichten duidelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De verplichtingen van UWV zijn redelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik denk dat UWV het door heeft wanneer ik de regels niet naleef	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik vind het normaal om mij aan de regels te houden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## BLOK 7 > ALGEMENE VRAGEN

45. Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgerond? (Als u een buitenlandse opleiding heeft gedaan, vul dan in welke Nederlandse opleiding daar het meest op lijkt)

- Ik heb geen opleiding afgerond
- Basisonderwijs
- Praktijkonderwijs (Pro)
- Entreeopleiding
- Lbo, mavo, Vmbo, Mbo 1
- Mbo 2 of hoger, havo, vwo
- Hbo, universiteit

46. In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over uw algemene en financiële situatie?

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Ik kan alles goed aan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soms heb ik het idee dat het mij allemaal te veel wordt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik heb vaak hulp van anderen nodig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik kan prima voor mezelf opkomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik kan goed rondkomen van het inkomen van mijn huishouden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Op dit moment maak ik schulden die ik niet meer kan overzien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

47. Hoe is over het algemeen uw gezondheidstoestand?

- Dat zeg ik liever niet
- Zeer goed
- Goed
- Gaat wel
- Slecht
- Zeer slecht

48. Wat is uw woonsituatie?

- Alleenstaand
- Ik woon bij mijn ouder(s)
- Ik woon onder begeleiding
- Samenwonend zonder kind(eren)
- Samenwonend met kind(eren)
- Alleenstaand met kind(eren)
- Alleenstaand met huisgenoten
- Anders

49. Heeft u toegang tot het internet?  
*Dit kan bijvoorbeeld zijn via een mobiele telefoon, computer, tablet of nog anders.*

- Ja
- Nee

50. Kunt u met internet omgaan?

- Ja, goed
- Ja, redelijk
- Nee

51. Heeft iemand u geholpen bij het invullen van deze vragenlijst?

- Nee, ik heb de vragenlijst helemaal zelf ingevuld
- Ja, ik ben geholpen door een familielid of kennis
- Ja, ik ben door mijn begeleider geholpen
- Ja, ik ben door nog iemand anders geholpen

## TOT SLOT

*Hieronder kunt u aangeven als u dat wilt (het is niet verplicht) wat u vindt van wat UWV voor u doet in het kader van uw Wajong-uitkering. Wat gaat er bijvoorbeeld goed of wat kan UWV volgens u beter doen? Ook kunt u opschrijven, als u dat wilt wat u van deze vragenlijst vond.*

52. Hieronder kunt u uw opmerkingen over uw uitkering, UWV of de vragenlijst schrijven.

53. In de brief staat dat u met het invullen en versturen van de vragenlijst een goed doel kunt steunen. *U kunt hier aangeven wat uw voorkeur is.*

- Ik heb de vragenlijst ingevuld zonder een goed doel te willen steunen
- Voedselbanken Nederland
- HandicapNL / Fonds Verstandelijk gehandicapten en Revalidatiefonds
- MIND / Fonds Psychische Gezondheid
- VluchtelingenWerk Nederland

*U heeft de vragenlijst nu helemaal ingevuld. Wij danken u hartelijk voor uw deelname!*









Dit inspectierapport is een uitgave van:

**Inspectie SZW**

De Inspectie SZW maakt deel uit van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

**Projectleider**

Voornaam Achternaam

**Projectsecretaris**

Voornaam Achternaam

Xerox/OBT, Den Haag | 118834

© Rijksoverheid | Maart 2019

Klantenquête Wajong  
Wajong 2010 | Klanten  
Wajong 2010 | Klantenquêt  
quête Wajong 2010 | K  
2010 | Klantenquête Waj  
Klantenquête Wajong  
Klantenquête Wajo  
2010 | Klantenquête Wajong 2010  
2010 | Klantenquête W  
Wajong 2010 | Klanten  
Wajong 2010 | Klantenquêt  
Wajong 2010 | Klantenqu  
quête Wajong 2010 | Klanten  
Wajong 2010 Klanten  
tenquête Wajong 20  
| Klantenquête Wajong 2010 | Kla  
Klantenquête Wajong 2010 | Kla  
| Klantenquête Wajong 20  
tenquête Wajong 2010  
tenquête Wajong 20  
| Klantenquête Wajong 2010 | Kla  
Klantenquête Wajong 2010 | Kla  
| Klantenquête Wajong 20