



Praktijkproef Inclusief Uitzendwerk

*Bevindingen van een publiek-private samenwerking tussen UWV en
uitzendorganisaties*

Expertisecentrum Inclusieve Arbeidsorganisatie

Arjella van Scheppingen,

Henny Mulders,

Juni 2018

Inhoud

Samenvatting Praktijkproef inclusief uitzendwerk.....	3
Hoofdstuk 1: Inleiding	9
Aanleiding.....	9
Doel en vraagstellingen	9
Overige leerpunten uit deze praktijkproef.....	10
Leeswijzer	10
Hoofdstuk 2: Projectopzet en onderzoeksmethoden	11
De praktijkproef.....	11
De deelnemende uitzendorganisaties.....	12
De kandidaten	13
Onderzoeksopzet en methoden	15
De totale praktijkproef in beeld	17
Hoofdstuk 3: Bevindingen over de aangepaste uitzendformules	19
Instroom van kandidaten naar de uitzendorganisaties.....	19
De aangepaste uitzendformules in de praktijk.....	20
De aanbodgerichte aanpak in de praktijk.....	20
De vraaggerichte uitzendformule in de praktijk.....	21
Overige uitzendformules	22
Behaalde effecten met de aangepaste uitzendformules	23
Effecten van de praktijkproef als geheel	23
Redenen van uitval	24
Behaalde effecten naar tranche	25
Behaalde effecten naar aangepaste uitzendformule	25
Kwalitatieve evaluatie van de aangepaste uitzendformules.....	25
Behaalde effecten voor diverse groepen	28
Hoofdstuk 4: Leerpunten publiek-private samenwerking.....	33
Hoofdstuk 5: Leerpunten tav projectopzet en onderzoeksmethoden:.....	35
Projectopzet	35
Onderzoeksmethoden	37
Discussie en conclusies.....	41
Conclusie.....	43
Bijlage	44
Bijlage 1: interview protocol semi-gestructureerde interviews praktijkproef.....	44
Literatuurverwijzingen	45

Samenvatting Praktijkproef inclusief uitzendwerk

Aanleiding en doel

De praktijkproef Inclusief Uitzendwerk is een publiek-private samenwerking tussen UWV, FlexPay/Briljant Personeelsdiensten, Randstad Participatie, Adecco en Manpower. De praktijkproef vond plaats in het kader van de Banenafpraak, de afspraak tussen sociale partners en overheid om in 10 jaar tijd 125.000 extra banen te creëren voor mensen met een arbeidsbeperking. Uitzendorganisaties kunnen daar een belangrijke bijdrage aan leveren.

De praktijkproef is uitgevoerd om in een realistische setting te onderzoeken of, in welke mate, en onder welke voorwaarden een (aangepaste) uitzendformule toepasbaar is om Wajongers aan passend werk te helpen. Als *afgeleid doel* zijn in deze praktijkproef leerinzichten vastgesteld voor publiek-private samenwerking in het kader van de banenafpraak, en voor de effectieve inzet van onderzoeksmethoden daarin.

De uitzendorganisaties en kandidaten

De betrokken uitzendorganisaties hanteerden een aangepaste *aanbodgerichte* benadering (FlexPay), een aangepaste *vraaggerichte* benadering (Randstad Participatie) of een *standaard aanpak* (Adecco)¹. Zij begeleidden daarmee Wajongers uit het bemiddelbaar bestand van UWV uit de regio Amsterdam. Dit bestand bestaat uit Wajongers met arbeidsvermogen die, ondanks hun beperkingen, bemiddelbaar zijn voor de reguliere arbeidsmarkt (categorie A).

Een a-selecte steekproef van 78 Wajongers uit dit bemiddelbaar bestand leverde 63 kandidaten die daadwerkelijk van UWV zijn overgedragen aan de uitzendorganisaties. De overige 15 zijn direct door UWV teruggetrokken, omwille van gezondheidsredenen of omdat de kandidaten al aan het werk waren. Van de 63 aangeleverde kandidaten zijn er 50 ingestroomd voor de begeleiding door uitzendorganisaties. De overige 13 kandidaten zijn door de uitzendorganisaties direct na de intake terug gemeld aan UWV, met als voornaamste reden een – naar inschatting van de uitzendorganisaties – te grote afstand tot de arbeidsmarkt voor bemiddeling naar werk (9 van hen door het uitzendbureau dat de standaard uitzendformule hanteerde).

Projectopzet en onderzoeksmethoden

De praktijkproef startte met kick off bijeenkomsten, waarin de kandidaten van UWV werden overgedragen aan de uitzendorganisaties. De kandidaten maakten kennis met de begeleiders en kregen informatie over de aanpak en het onderzoek. De praktijkproef kende aansluitend drie perioden:

1. een periode van **oriëntatie**, waarin kandidaten met de uitzendorganisaties de passende mogelijkheden voor werk verkennen,
2. een **zoekperiode**, waarin kandidaten ervaring opdoen met solliciteren en/of wennen aan het werkritme,
3. een **werkperiode**, waarin de kandidaten duurzaam – d.w.z. minimaal drie maanden - werken.

¹ Manpower zag tijdens de voorbereidingsperiode bij nader inzien geen mogelijkheid om een aangepaste uitzendformule te realiseren en zag daarom af van verdere deelname aan deze praktijkproef.

De praktijkproef is uitgevoerd in twee tranches, tranche 1 van juni 2016 - februari 2017, tranche 2 van februari 2017- november 2017.

De begeleiding van de 50 ingestroomde kandidaten naar werk is via kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksmethoden gevolgd. Op geaggregeerd niveau per uitzendorganisatie en aangevuld met documentatie en tussentijdse evaluatiebijeenkomsten, is inzicht verkregen in de aanpak van de uitzendorganisaties en de daarmee behaalde resultaten.

Bevindingen

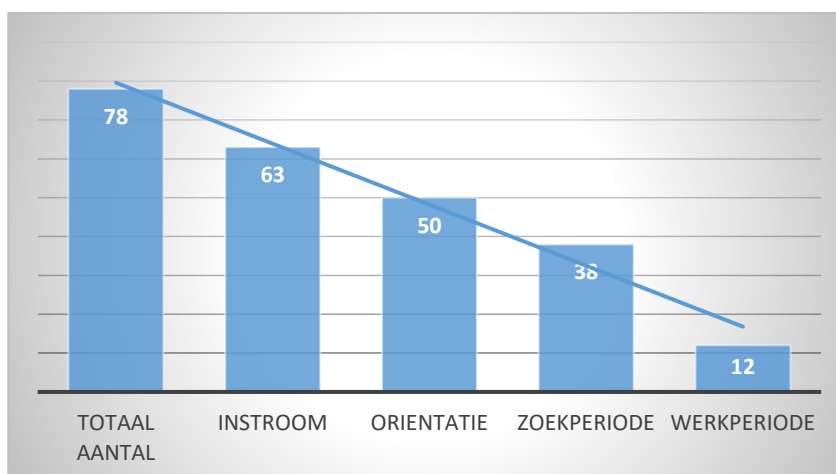
Effect van de praktijkproef

De praktijkproef is gestart met een a-selecte steekproef van 78 kandidaten uit het UWV bemiddelbaar bestand. Nadat UWV adviseurs 15 kandidaten direct terug trokken, zijn 63 kandidaten overgedragen aan de uitzendorganisaties (instroom). De uitzendorganisaties besloten na een intake 13 kandidaten direct terug te melden aan UWV, zodat de oriëntatiefase begon met 50 Wajongers.

In de oriëntatiefase vielen 12 kandidaten uit. In totaal 38 kandidaten zijn gestart met de zoekperiode, waarin zij ervaring opdeden met solliciteren en/of wenden aan werkritme. Deze zoekperiode leidt niet altijd tot werk, zo blijkt. Uiteindelijk lukt het voor 12 kandidaten om aan de slag te gaan. Voor deze praktijkproef wil dat zeggen dat ze langer dan 3 maanden aan het werk zijn.

Dit komt neer op **24%** van de mensen die daadwerkelijk begeleid zijn door de uitzendorganisaties. Uitgedrukt als percentage van het totaal aantal van 63 kandidaten die zijn overgedragen aan de uitzendorganisaties is dat **19%**. En uitgedrukt als percentage van 78 random geselecteerde kandidaten uit het bemiddelbaar bestand van UWV regio Amsterdam is dat **15%**.

Uitval in de diverse perioden van deze praktijkproef is gerelateerd aan de gezondheidsstatus, aan onvoldoende werknemersvaardigheden en/of een te grote afstand tot de arbeidsmarkt.



Aangepaste uitzendformules

Van de kandidaten zijn er 25 via de aanbodgerichte benadering (FlexPay) begeleid, 24 via de vraaggerichte benadering (Randstad Participatie) en 1 via de standaard aanpak van Adecco.

Geconcludeerd is dat een standaard uitzendformule niet toepasbaar is voor deze doelgroep. De aanbodgerichte en de vraaggerichte benadering bleken in deze praktijkproef even effectief.

Ook mét een aangepaste uitzendformule blijkt het echter niet eenvoudig om Wajongers uit het bemiddelbaar bestand duurzaam naar werk te begeleiden. De benodigde begeleiding van de kandidaten uit deze praktijkproef is gemiddeld genomen intensiever dan de uitzendorganisaties gewend zijn toe te passen voor Wajongers die ze (buiten deze praktijkproef) bemiddelen. Een belangrijke reden daarvoor is dat er doorgaans een voorselectie van potentieel geschikte kandidaten plaatsvindt. Voorselectie vindt bijvoorbeeld plaats door adviseurs van UWV of job coaches van re-integratiebedrijven. De (impliciete) kennis van deze adviseurs of job coaches over de mogelijkheden van de kandidaten is waarschijnlijk een belangrijk succes voor duurzaam werk, maar vanuit de keuze voor een a-selecte steekproef in deze praktijkproef niet gebruikt.

Het hebben van arbeidsvermogen zoals door UWV vastgesteld bleek in deze praktijkproef niet gelijk aan 'werk-fit' zijn. De meeste kandidaten ontberen de benodigde werknemersvaardigheden om direct bemiddelbaar te zijn naar werk.

Dit onderzoek bracht aan het licht wat relevante elementen zijn van de aangepaste uitzendformules voor het bemiddelen van deze groep Wajongers naar werk. Inhoudelijk vraagt het om persoonlijke begeleiding van de kandidaten op maat, waarbij experimenteren, concreet ervaring opdoen en oefenen belangrijke onderdelen zijn. Ook vraagt het om ondersteuning van de werkomgeving (werkgevers en collega's). Een laagdrempelige entree naar werkgevers en een voldoende groot vacatureaanbod is nodig, maar niet voldoende. In nauwe afstemming en samenwerking met werkgevers moeten passende functies gecreëerd worden. Functies met taken die kandidaten zelfstandig of met de benodigde begeleiding kunnen uitvoeren. Aandacht voor een goed socialisatieproces is essentieel, evenals de ruimte voor eventuele bijstellingen van het werkaanbod, mochten periodieke evaluaties daartoe aanleiding geven.

Naast de inhoudelijke ondersteuning gaat het bij deze groep nadrukkelijk ook om activering, het bieden van structuur en ondersteuning bij het kunnen nakomen van afspraken. Dat vraagt om continuïteit. Het gaat om continuïteit van:

- een gestructureerd activiteitenaanbod en afspraken
- de beschikbaarheid van vaste begeleiders die een band kunnen opbouwen met de betrokkenen
- de beschikbaarheid van werk

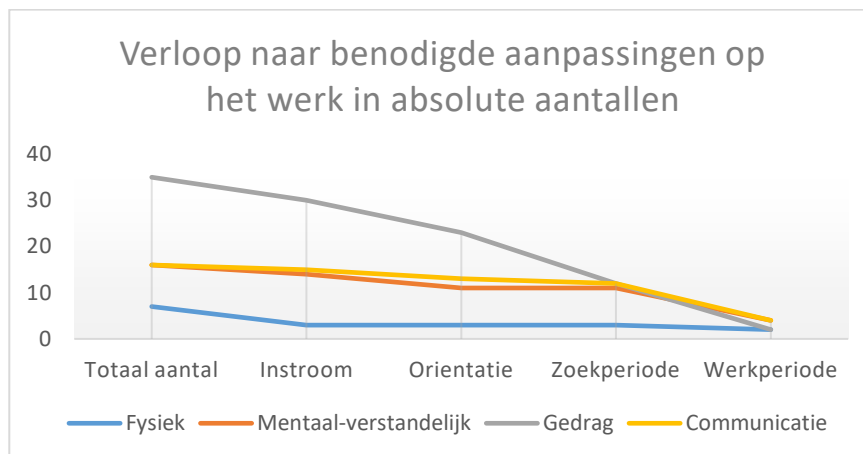
Kenmerken van de kandidaten

De groep kandidaten uit deze praktijkproef blijkt gemiddeld genomen zeer laag opgeleid, de helft kampt met een combinatie van aandoeningen. Voor ongeveer de helft van de kandidaten zijn aanpassingen in het werk nodig in verband met beperkingen in het persoonlijk en functioneren en gedrag.

Veel van de kandidaten uit deze praktijkproef kennen al langere tijd geen school- of werkritme, zij leiden een relatief passief bestaan. In totaal 60% ontvangt meerdere vormen van begeleiding. En ook 60% heeft al eerder een (niet succesvol) werkbegeleidingstraject doorlopen. In veel gevallen is er geen ondersteunend sociaal netwerk aanwezig om ingesleten levenspatronen te doorbreken.

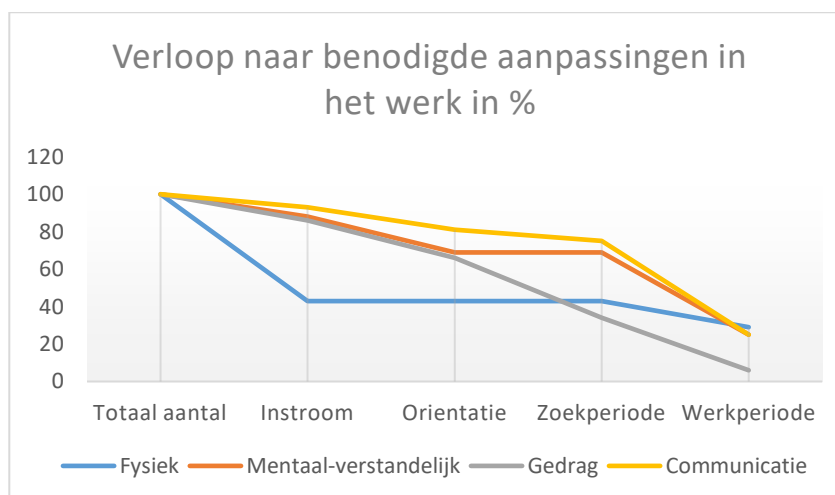
De grootste groep (N=35, 47%) uit het a-selecte bestand van UWV bestaat uit mensen voor wie aanpassingen op het werk nodig zijn in verband met hun persoonlijke gedrag. Dat gedrag kan als ongeremd en/of onvoorspelbaar omschreven worden. De kleinste groep vanuit het a-selecte bestand bestaat uit mensen voor wie aanpassingen nodig zijn in verband met hun fysieke beperkingen (N=7, 10%). De groepen bestaande uit mensen voor wie aanpassingen nodig zijn in verband met hun mentaal-verstandelijke of hun communicatieve vermogens zijn even groot (ieder N=16, 22%).

De grootste uitval vindt plaats bij mensen voor wie aanpassingen nodig zijn in verband met hun persoonlijk gedrag, de kleinste uitval in geval aanpassingen nodig zijn in verband met fysieke beperkingen.



Kijken we naar de relatieve uitval in percentages van het totaal aantal kandidaten dan zien we dat:

- uitval van mensen met gedragsproblematiek in elke fase in even grote mate voorkomt. In elke fase blijkt de gedragsbeperking belemmerend voor een succesvol vervolg.
- uitval van mensen met beperkingen in ofwel *mentaal-verstandelijke* ofwel *communicatieve vermogens* vrijwel identiek verloopt. Voor deze groepen ontstaat uitval voornamelijk van de zoekperiode naar de werkperiode. Voor deze groepen blijkt de stap van 'werk-fit' naar 'aan het werk' het moeilijkst.
- uitval van mensen voor wie aanpassingen nodig zijn in verband met hun *fysieke vermogens* vooral plaatsvindt in de beginfase. UWV adviseurs lieten mensen met fysieke beperkingen relatief minder vaak instromen. UWV adviseurs maakten voor mensen met fysieke beperkingen relatief vaker de inschatting dat werk op dat moment niet haalbaar was. Als mensen met een fysieke beperking eenmaal ingestroomd zijn, houden ze het traject wel vaak vol. Hierbij wordt wél de kanttekening gemaakt dat het juist in deze groep om kleine aantallen gaat.



Leerpunten publiek-private samenwerking t.b.v. de banenafspraken

De praktijkproef heeft geleid tot een aantal leerpunten voor publiek-private samenwerkingen in het kader van de banenafspraken en daarvoor in te zetten onderzoeksmethoden.

Het begeleiden naar duurzaam werk van deze groep Wajongers verloopt niet zo lineair als de projectopzet doet vermoeden (zie hoofdstuk 2). Doorlooptijden laten zich lastig voorspellen. De beoogde voorbereidende, socialisatie en consolidatiefase verliepen minder volgordelijk dan verwacht. Regelmatig is

er sprake van (tijdelijke) terugval van de kandidaten. Dat vraagt om flexibiliteit van zowel begeleiders als werkgevers.

UWV voorziet in de vorm van vergoedingen aan re-integratiebedrijven voor 'werk-fit' trajecten in een behoefte tot intensieve begeleiding van de betrokken medewerkers. Daarvoor moeten re-integratiebedrijven een raamovereenkomst sluiten met UWV. In deze praktijkproef lagen procedurele belemmeringen ten grondslag aan het feit dat 'werk-fit' begeleidingstrajecten niet overal optimaal ingezet zijn. En dat terwijl die begeleiding voor de meeste kandidaten wel zinvol werd geacht. Een nadere verkenning naar passende, eigentijdse arrangementen waarmee kan worden ingespeeld op de fluctuerende situatie van de kandidaten en de toenemende flexibilisering van de arbeidsmarkt lijkt een zinvolle stap.

In totaal ontvangt 60% van de kandidaten naast begeleiding naar werk ook andere vormen van begeleiding. Het hebben van meerdere begeleiders leidt in deze praktijkproef tot iets (niet significante) gunstiger resultaten voor werk. Het hebben van meerdere begeleiders is echter niet zonder meer gunstig om aan het werk te komen. Gedurende de praktijkproef bleek dat de diverse begeleiders niet altijd op één lijn zitten wat betreft werk. Niet zelden hebben kandidaten te maken met verschillende visies van de diverse begeleiders over het belang van werk en de mogelijkheden die de betreffende kandidaten daarin hebben. Samenwerking tussen de diverse begeleiders en een gedeelde visie op werk is nodig om te tegemoet te komen aan de behoefte van de kandidaten aan eenduidigheid.

De organisatie overstijgende publiek-private samenwerking heeft bijgedragen aan bekendheid met en vertrouwen in de afzonderlijke aanpakken van de betrokken organisaties. Dat leidde ook tot de intentie tot verdere samenwerking, waarbij de sterktes van beide aangepaste uitzendformules kunnen worden gecombineerd vanuit een gezamenlijk doel: namelijk Wajongers begeleiden naar werk. Samen doen zet aan tot samenwerken, zo blijkt.

Ondanks de zeer intensieve wijze van benaderen (brief, telefoon, SMS) was het aantal no-shows tijdens de kick offs groot (bijna 40%). Daarbij bleek dat correspondentie per brief zeker niet alle kandidaten bereikt. Ook de uitzendorganisaties hebben ervaren dat het kandidaten lang niet altijd lukt om afspraken na te komen. Directe contact (live of per telefoon) en gestructureerde afspraken inplannen is voor het merendeel van deze kandidaten nodig om hen te bereiken en te motiveren de begeleiding te continueren.

Het verzamelen van data over deze doelgroep blijkt lastig. Mede in verband met laaggeletterdheid slaagden niet alle kandidaten erin de MW@M vragenlijst en/of de SMS dienst in te vullen (zie hoofdstuk 2). Deelname aan interviews bleek geen vanzelfsprekendheid. Het voorafgaand aan het project met alle betrokken organisaties gezamenlijk doornemen en vaststellen van de onderzoeksmethoden, inclusief de wijze van gebruik is nodig. Dat draagt naar verwachting bij aan een meer effectief gebruik ervan en van efficiëntere data verzameling.

Conclusie

Al met al blijkt uit deze praktijkproef dat een standaard uitzendformule niet toepasbaar is om Wajongers uit het bemiddelbaar bestand regio Amsterdam aan passend werk te helpen. De aanbodgerichte en vraaggerichte benaderingswijzen blijken in deze praktijkproef even effectief. Ook mét een op de doelgroep aangepaste uitzendformules is het niet eenvoudig om deze kandidaten duurzaam aan het werk te krijgen.

Duurzaam aan het werk komen bleek het meest lastig voor kandidaten met de laagste opleidingsniveaus, kandidaten die kampen met combinatie van aandoeningen en kandidaten voor wie aanpassingen nodig zijn in verband met hun (ongeremde, onvoorspelbare) gedrag. Juist die groepen zijn deze a-selecte steekproef van UWV in de arbeidsmarktregio Groot-Amsterdam oververtegenwoordigd.

Ondanks dat het hier om het bemiddelbaar bestand van UWV in de arbeidsmarktregio Groot-Amsterdam gaat vraagt het creëren van banen voor deze kandidaten een intensief traject, waarbij elementen uit zowel

de aanbodgerichte als de vraaggerichte uitzendformule nodig zijn. Ondersteuning vraagt persoonlijke begeleiding op maat door vaste begeleiders die een band kunnen opbouwen met de kandidaten en met de werkgevers. Naast inhoudelijke begeleiding gaat het om activering, het bieden van structuur en om continuïteit aan activiteiten en passend werkaanbod.

Het volledig benutten van de potentiële bijdrage van uitzendorganisaties aan de banenafpraak vereist een goede (organisatie overstijgende) publiek-private samenwerking, waarin diverse begeleiders samenwerken vanuit een voor de kandidaat eenduidige visie op werk. De ontwikkeling van eigentijdse arrangementen en (bekostiging van) begeleiding waarmee ingespeeld kan worden op de veranderende omstandigheden van de kandidaten en de toenemende flexibilisering van de arbeidsmarkt lijken daarin een belangrijke vervolgstap.

Hoofdstuk 1: Inleiding

De praktijkproef Inclusief Uitzendwerk is een publiek-private samenwerking tussen UWV, Randstad Participatie, FlexPay/Briljant Personeelsdiensten, Adecco en Manpower. De praktijkproef vond plaats in het kader van de Banenafspraken. De praktijkproef is uitgevoerd om in een realistische setting te onderzoeken of, in welke mate, en onder welke voorwaarden een (aangepaste) uitzendformule toepasbaar is om Wajongers aan passend werk te helpen.

Aanleiding

Sociale partners en overheid willen in 10 jaar tijd 125.000 extra banen creëren voor mensen die vanwege hun arbeidsbeperking niet in staat zijn om zelfstandig het wettelijk minimumloon te verdienen in reguliere functies binnen bedrijven (de 'Banenafspraken'). Uitzendorganisaties kunnen een belangrijke bijdrage leveren aan de realisatie van deze doelstelling. Zij hebben een uitgebreid netwerk van werkgevers in tal van sectoren en branches. Daarmee hebben ze potentieel goede ingangen bij bedrijven die werkzoekenden uit het Banenregister een kans willen bieden binnen hun bedrijf of instelling. Daarnaast werkt de uitzendformule drempelverlagend voor werkgevers die vaak onbekend zijn met de doelgroep en gepercipieerde risico's verbonden aan het werkgeverschap op voorhand willen minimaliseren.

Een relevante vraag is in welke mate (aangepaste) uitzendformules kunnen bijdragen aan het realiseren van deze banenafspraken en hoe. Daarbij is het zinvol om inzicht te krijgen in welke ondersteuning nodig is voor het kunnen vinden en behouden van banen door mensen met een Wajong status. De meesten van hen hebben immers geen startkwalificatie, en geen of weinig arbeidservaring. Zij zijn daarom aangewezen op eenvoudig werk, bestaand uit elementaire taken, doorgaans in ondersteunende functies ten behoeve van vakkrachten. Bovendien hebben ze meestal een langere inwerkperiode en meer begeleiding nodig dan doorgaans het geval is in het reguliere bedrijfsleven. Op uitnodiging van UWV-Werkbedrijf hebben de uitzendorganisaties FlexPay/Briljant Personeelsdiensten, Randstad Participatie, Adecco en Manpower deelgenomen aan deze praktijkproef.

Doel en vraagstellingen

De praktijkproef wordt uitgevoerd om in een realistische setting te onderzoeken of, in welke mate, en onder welke voorwaarden, de uitzendformule toepasbaar is om Wajongers aan passend werk te helpen. De hoofdvraagstelling was:

In welke mate en onder welke voorwaarden is een aangepaste uitzendformule toepasbaar om Wajongers uit het bemiddelbaar bestand van UWV² regio Amsterdam aan passend werk te helpen?

Sub vragen zijn:

1. Hoe krijgt de aangepaste uitzendformule in de praktijk invulling?
2. In welke mate hebben de aangepaste uitzendformules geleid tot het vinden en behouden van een passende baan onder deze Wajongers?
 - a) Wat zijn redenen van uitval in de diverse fasen van de begeleiding?
 - b) Zijn er verschillen in effecten van de aangepaste uitzendformules voor diverse groepen (naar leeftijd, opleidingsniveau, aard van de beperking of benodigde aanpassingen in het werk)
3. Wat zijn de potentieel 'werkzame elementen' van de aangepaste uitzendformule?

De bevindingen ontleend aan 50 Wajongers die in het kader van deze praktijkproef zijn begeleid. De voortgang en ontwikkelingen van deze 50 Wajongers zijn individueel onderzocht met kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksmethoden onderzocht. Op geaggregeerd niveau, en aangevuld met

² Het bemiddelbaar bestand bestaat uit Wajongers met arbeidsvermogen die ondanks hun beperkingen bemiddelbaar zijn voor de reguliere arbeidsmarkt (categorie A).

achtergronddocumentatie en tussentijdse evaluaties, is zo inzicht verkregen in de werkwijzen van de uitzendorganisaties en de daarmee behaalde resultaten.

Overige leerpunten uit deze praktijkproef

De praktijkproef betreft een publiek-private samenwerking tussen UWV en uitzendorganisaties. De betrokken organisaties zijn allen bekend met het begeleiden van Wajongers. Zij passen daarin ieder hun eigen werkwijzen en procedures toe. Het gezamenlijke doel, de diverse werkwijzen, de bevorderende en eventueel belemmerende factoren die in deze organisatie overstijgende samenwerking speelden zijn verzameld, besproken en beschreven. Lopende deze praktijkproef zijn diverse onderzoeksmethoden ingezet. De ervaringen daarmee zijn met de betrokken organisaties besproken en beschreven.

Als *afgeleide doelen* levert deze praktijkproef inzicht in bevorderende en belemmerende factoren voor publiek-private samenwerking in het kader van de banenafpraak eveneens inzicht in de toepasbaarheid van diverse onderzoeksmethoden die in dat kader kunnen worden ingezet.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 vindt u een beschrijving van de projectopzet, de deelnemende uitzendorganisaties, de kandidaten en van de gehanteerde onderzoeksmethoden.

In hoofdstuk 3 treft u bevindingen en behaalde resultaten met de aangepaste uitzendformules aan. Naast de bevindingen voor de totale groep kandidaten wordt ook onderscheid gemaakt naar toegepaste uitzendformule. En ook zijn de bevindingen onderscheiden naar diverse groepen (leeftijd, opleidingsniveau, aard van de beperking en benodigde aanpassingen in het werk).

In hoofdstuk 4 staan de opgedane leerinzichten van deze publiek-private samenwerking.

In hoofdstuk 5 treft u de ervaringen en leerpunten aan ten aanzien van de gehanteerde onderzoeksmethoden.

In hoofdstuk 6 leest u een discussie en nadere beschouwing op de gehele praktijkproef, gevolgd door de conclusies.

Individuele casusbeschrijvingen (n=73) zijn in een afzonderlijke bijlage opgenomen

Hoofdstuk 2: Projectopzet en onderzoeksmethoden

Het project is een hands-on praktijkproef, met als uitgangspunt dat de uitzendorganisaties in de praktijk een aangepaste uitzendformule toepassen. De uitzendorganisaties hanteren daarbij als vertrekpunt ofwel de kenmerken en mogelijkheden van de doelgroep (aanbodgerichte benadering) ofwel de specifieke vraag en voorwaarden van werkgevers (vraaggerichte benadering). In dit hoofdstuk beschrijven we de projectopzet en gehanteerde onderzoeksmethoden.

De praktijkproef

Uitgaande van het bestand met bemiddelbare kandidaten was de praktijkproef fasegewijs opgezet:

1. *Kick off bijeenkomsten*

Voor elke uitzendorganisatie is gestart met een kick off bijeenkomst, waarin de kandidaten van UWV werden overgedragen aan de begeleiders van die uitzendorganisaties. De kandidaten zijn door UWV eerst per brief en later telefonisch uitgenodigd voor deze kick off. Daarbij kregen zij uitleg over het project en werd hen gevraagd de kick off te bezoeken, liefst in aanwezigheid van een persoonlijk begeleider, of iemand uit hun nabije omgeving ('significant other'). Tijdens de kick off werd nadere informatie over het project en het daaraan gekoppelde onderzoek verstrekt en konden vragen worden gesteld. UWV adviseurs hebben na de kick off telefonisch contact gezocht met alle geselecteerde mensen die niet aanwezig waren. Op basis van dat contact is besloten over de uiteindelijke instroom in de praktijkproef.

2. *Vorbereidende fase*

Een fase waarin de ingestroomde kandidaten met de begeleiders/adviseurs van de uitzendorganisaties in kaart brengen welke wensen en mogelijkheden er zijn voor passende werkplekken. Men bereidt zich op maat voor op het solliciteren op passende functies. Hierbij is uitgegaan van een periode van maximaal 3 maanden.

3. *Socialisatie fase*

Een fase waarin de kandidaten een passende vacature of werkplek hebben gevonden en gaan (in)werken dan wel (begeleid) solliciteren. Kandidaten doen in deze periode ervaring op met solliciteren en/of wennen aan werksituaties. Voor deze fase werd een periode van 2-3 maanden voorzien.

4. *Consolidatiefase*

Een fase waarin kandidaten al dan niet begeleid duurzaam aan het werk zijn op een voor de kandidaat passende functie. Duurzaam is in dit kader een periode van minimaal 3 maanden.

De praktijkproef is in twee tranches van ieder 8 maanden uitgevoerd: een eerste tranche van juni 2016 - februari 2017, een tweede van februari 2017-december 2017.

De leer- en verbeterpunten ten aanzien van de procedurele samenwerking, communicatie en introductie van de onderzoeksmethoden uit de eerste tranche zijn – waar mogelijk – opgepakt en aangepast in de tweede tranche. Qua inhoudelijke werkwijze is er niets veranderd. Voor beide tranches was ook onverminderd het doel: het in kaart brengen van de mate waarin en de voorwaarden waaronder de aangepaste uitzendformules toepasbaar zijn om Wajongers uit het bemiddelbaar bestand aan passend werk te helpen.

De deelnemende uitzendorganisaties

Aan de praktijkproef deden vier uitzendorganisaties mee:

FlexPay/Briljant Personeelsdiensten

FlexPay BV is een onafhankelijk specialist op het gebied van uitzenden, detacheren en Payrolling in de Sociale Zekerheid ('sociaal detacheren'). FlexPay werkt vanuit een Holding (T2H Holding) samen met Briljant Personeelsdiensten BV, met een speciale focus op de minst kansrijke en bijzondere doelgroepen. Briljant Personeelsdiensten BV is gespecialiseerd in het bemiddelen en detacheren van jongeren, met speciale dienstverlening voor jongeren die een extra zetje nodig hebben, of staan ingeschreven in het Doelgroepregister. De jongeren staan hierbij centraal en worden intensief begeleid, waarbij rekening wordt gehouden met persoonlijke omstandigheden en instapniveaus. Het is een *aanbodgerichte benadering*.

Randstad Participatie

Randstad Participatie is een onderdeel van Randstad dat zich speciaal richt op werkzoekenden die wat meer begeleiding nodig hebben. Randstad Participatie ondersteunt en ontzorgt werkgevers bij het aannemen en inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. De dienstverlening is gericht op het inzichtelijk maken van geschikte functies en omgevingsfactoren, gecombineerd met werven, selecteren en begeleiden van nieuwe medewerkers. Bij de (aangepaste) functies worden geschikte kandidaten gezocht, waarna de kandidaten in de werkpraktijk op maat worden begeleid. In deze aanpak is het werk het uitgangspunt, het is een *vraaggerichte benadering*.

Adecco

Ten tijde van de start van deze praktijkproef ontwikkelde Adecco Group Nederland onder de noemer 'Passion4Work' een werkwijze om werkgevers handvatten te bieden voor een inclusieve arbeidsmarkt. Speciale workshops en adviezen voor werkgevers en op de doelgroep toegespitste speciale wervings- en selectietrajecten maakten daar deel van uit. Gespecialiseerde consultants werden opgeleid om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt met behulp van coaching en werkplekaanpassingen te begeleiden naar werk. Mede ten gevolge van interne ontwikkelingen bleek het niet haalbaar om die aangepaste uitzendformule verder te ontwikkelen en toe te passen. Adecco heeft daardoor de standaard uitzendformule toegepast en daarmee alleen in de eerste tranche van deze praktijkproef deelgenomen.

Manpower

De ManpowerGroup richt zich via 'Social Development' op kandidaten met een afstand tot de arbeidsmarkt. Zij bemiddelen mensen die zonder hulp de stap naar werk niet kunnen maken naar een passende baan. 'Inclusiviteit' is daarbij het sleutelbegrip. Daarbij kijkt Manpower naar wat mensen werkelijk kunnen, welke talenten ze hebben en kunnen ontwikkelen, wat hun passies zijn, in plaats van dat te focussen op iemands beperkingen, verleden of persoonlijke omstandigheden. Hoewel Manpower bij de start van deze praktijkproef actief betrokken was, zag men bij nader inzien geen mogelijkheid om een aangepaste uitzendformule voor deze praktijkproef te realiseren. Men zag daarom af van deelname aan de uitvoering van deze praktijkproef.

De kandidaten

De kandidaten zijn een a-selecte steekproef van in totaal 78 Wajongers uit het bemiddelbaar bestand van UWV regio Amsterdam. Het betreft een groep Wajongers met – door UWV vastgesteld - arbeidsvermogen ('categorie A'). Onderstaand een aantal karakteristieken van de a-selecte groep, waarbij moet worden opgemerkt dat niet alle gegevens voor alle kandidaten beschikbaar waren.

Leeftijdverdeling

Tabel 1 toont de leeftijdsverdeling van de a-selecte groep. Zo'n 80% is jonger dan 30 jaar. Bijna 20% van de geselecteerde groep is ouder dan 30 jaar.

Tabel 1: leeftijdsverdeling van de a-selecte groep Wajongers

Leeftijdsgroep	N	%
< 25 jaar	31	41
25-30 jaar	30	40
30-35 jaar	8	11
35-40 jaar	2	3
> 40 jaar	4	5
Totaal	75	100

Opleidingsniveau

Tabel 2 toont de verdeling naar opleidingsniveau. Bijna 40% van deze a-selecte groep heeft na de basisschool geen opleiding afgerond dan wel ZMLK of praktijkonderwijs gevolgd. Ruim 40% heeft een VMBO opleiding of mbo 1 of 2 niveau gevolgd. 16% heeft mbo 3 of 4 of een HAVO opleiding gevolgd. En 5% heeft een afgeronde hbo of universitaire opleiding.

Tabel 2: opleidingsniveau van de a-selecte groep Wajongers

Opleiding	N	%
Geen opleiding afgerond na basisschool/ ZMLK / praktijkschool	28	38
VMBO / mbo 1 of 2	30	41
Mbo 3 of 4 / HAVO	12	16
Hbo / universiteit	4	5
Totaal	74	100

Aard van de beperkingen

Bijna de helft van deze a-selecte groep (47%) kampt met een combinatie van beperkingen, 27% van deze steekproef heeft een beperking in het sociaal-persoonlijk functioneren, 16% heeft een mentaal-cognitieve beperking en 10% een fysieke beperking (zie tabel 3).

Tabel 3: beperkingen van de a-selecte groep Wajongers

Beperkingen	N	%
Fysiek	7	10
Mentaal-cognitief	12	16
Sociaal-persoonlijk	20	27
Combinatie van beperkingen	35	47
Totaal	74	100

Benodigde aanpassingen op het werk

Voor 10% van de a-selecte groep geldt dat het werk vooral aangepast moet worden aan de fysieke vermogens. Voor 22% van de groep zijn aanpassingen nodig in verband met de mentaal-verstandelijke vermogens, voor 47% betreft het aanpassingen in verband met het persoonlijk functioneren / gedrag en voor 22% betreft het de sociale en communicatieve vaardigheden (zie tabel 4).

Tabel 4: Benodigde aanpassingen op het werk

Aanpassing nodig in verband met...	N	%
Fysieke vermogens	7	10
Mentaal-verstandelijke vermogens	16	22
Persoonlijk functioneren en gedragsproblematiek	35	47
Sociaal functioneren en communicatie	16	22
Totaal	74	100

Eerdere begeleidingstrajecten naar werk

Ruim 60% van de a-selecte groep heeft al eerder een begeleidingstraject naar werk doorlopen (tabel 5).

Tabel 5: deel dat een eerder begeleidingstraject naar werk heeft doorlopen

Al eerder een begeleidingstraject naar werk gehad	N	%
Nee	28	39
Ja	43	61
Totaal	71	100

Andere vormen van begeleiding

Tabel 6 laat zien dat bijna 60% van deze groep ook andere vormen van begeleiding ontvangt dan een werkbegeleidingstraject.

Tabel 6: deel dat ook andere vormen van begeleiding ontvangt

Andere vormen van begeleiding	N	%
Nee	31	42
Ja	43	58
Totaal	74	100

VOG aanwezig

Tabel 7 toont dat ongeveer 80% van de a-selecte groep beschikt over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).

Tabel 7: deel dat beschikt over een VOG

VOG aanwezig	N	%
Nee	15	20
Ja	59	80
Totaal	74	100

Onderzoekopzet en methoden

Beschrijving van de aangepaste uitzendformules in de praktijk

Om de aangepaste uitzendformules te beschrijven is eerst achtergrondinformatie van de betreffende uitzendorganisaties geraadpleegd. Het gaat om informatie van de websites van de uitzendorganisaties, beschikbare folders en beschreven informatie van de aanpak. Aansluitend hebben gesprekken plaatsgevonden waarbij de uitzendorganisaties hun werkwijzen hebben toegelicht. De specifieke invulling in de praktijk is ontleend aan de gesprekken met begeleiders en interviews met de betrokken Wajongers.

Het bepalen van de effecten van de aangepaste uitzendformules

De praktijkproef, de ontwikkelingen en voortgang in het traject zijn via kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksmethoden in kaart gebracht. De volgende gegevens zijn verzameld:

Persoonsgerelateerde factoren

Persoonsgegevens zijn afkomstig van de door UWV opgestelde persoonsprofielen. Het gaat om: leeftijd, opleidingsniveau, aard van de beperking, benodigde aanpassingen op het werk, eerdere werkervaring, eerdere begeleidingstrajecten naar werk, andere begeleiders en beschikbaarheid van een VOG.

Gegevens in de voortgang van de individuele begeleidingstrajecten

Gegevens over de het verloop van het begeleidingstraject zijn ontleend aan (schriftelijke) terugkoppelingen over de voortgang vanuit de uitzendorganisaties en interviews met de kandidaten en begeleiders. Het gaat om de instroom en de voortgang in de diverse fasen, de terug meldingen van kandidaten aan UWV in de diverse fasen, en de redenen daarvoor.

Inzichten over de kandidaten en de voortgang in het begeleidingstraject zijn verder verkregen via:

- 1. De Maastrichtse WerkCapaciteit Monitor (MW©M)*
De MW©M is een gevalideerde vragenlijst en meet (de ontwikkeling van) persoonlijke factoren, arbeidsvermogen en arbeidsgedrag. De inzichten worden in een persoonlijk verslag gerapporteerd en kunnen gebruikt worden als input voor de begeleiding.
- 2. Een SMS dienst*
Een beknopte vragenset van 4 items, die de 'mood status' meet van de betrokkenen en waarmee kritische incidenten worden gemonitord. De mood status en kritische incidenten vormen input voor de begeleiding en komen retrospectief aan de orde in interviews met de kandidaten.
- 3. Interviews met de kandidaten*
Gedurende het traject zijn met zoveel mogelijk kandidaten 1 of 2 semi gestructureerde interviews afgenomen. De besproken topics voor deze interviews richten zich op de invulling van de begeleiding en de door de kandidaat ervaren bijdrage of beperkingen daarvan. Ook is ingegaan op (de betrokkenheid van) het persoonlijke netwerk van de kandidaat (zie voor de besproken topics bijlage 1).
- 4. Updates en evaluaties met begeleiders en adviseurs (uitzendorganisatie en UWV).*
Maandelijks zijn er door de uitzendorganisaties updates verstrekt over de voortgang van de kandidaten. Deze updates vonden plaats in (telefonische) voortgangsgesprekken met UWV en onderzoeker en/of werden digitaal per email aangeleverd. Per kandidaat werd informatie verkregen over welke activiteiten waren ondernomen en tot welke effecten of inzichten dat had geleid.

Statistische analyses

Om de behaalde effecten van de aangepaste uitzendformules te bepalen zijn frequenties berekend van het aantal kandidaten die de diverse fasen van deze praktijkproef doorlopen hebben.

T tests zijn uitgevoerd om na te gaan of er verschillen zijn in de effecten:

- voor de aanbodgerichte of vraaggerichte benadering
- voor de diverse onderscheiden groepen (leeftijd, opleidingsniveau, aard van de beperking en benodigde aanpassingen op het werk).

Ook zijn er – eveneens via T-tests - verkennende analyses uitgevoerd naar het eventuele verschil in effecten van aangepaste uitzendformules voor het al dan niet eerder hebben doorlopen van een werkbegeleidingstraject en de betrokkenheid van andere begeleiders.

Overige leerpunten publiek-private samenwerking

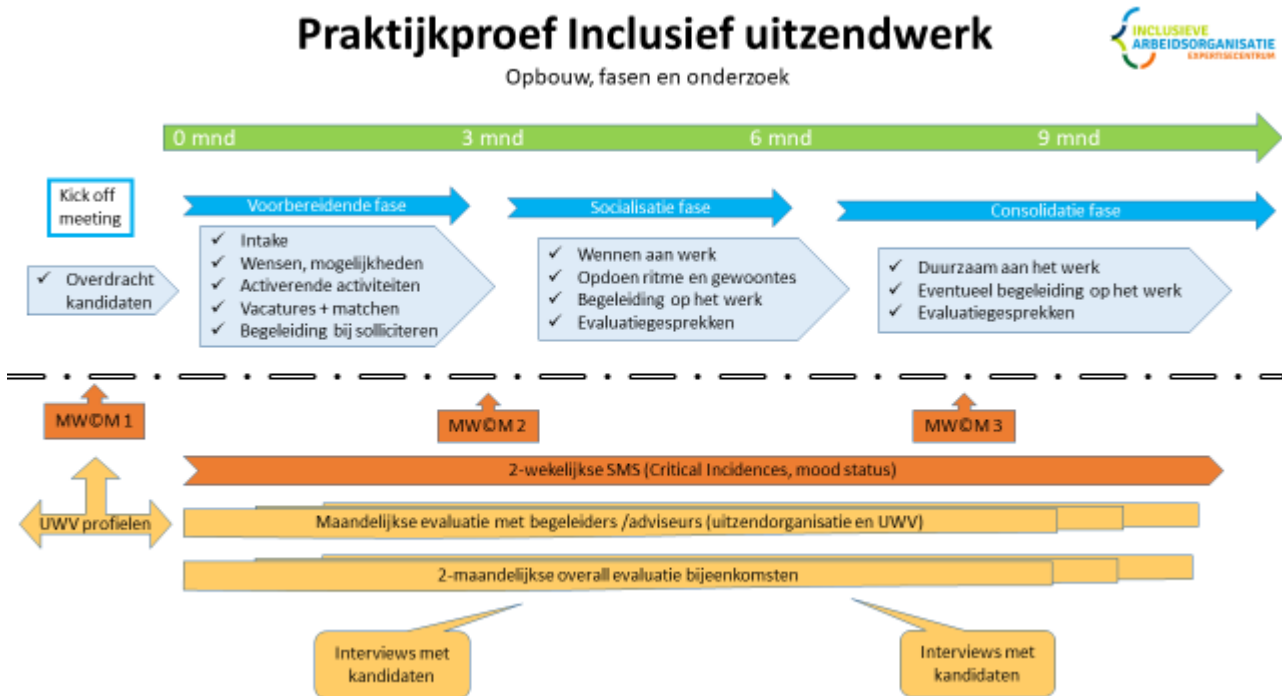
Om leerinzichten in de samenwerking tussen de betrokken organisaties³ te bepalen hebben gedurende het project 2-maandelijks evaluatiebijeenkomsten plaatsgevonden. In deze bijeenkomsten zijn gezamenlijk opgedane inhoudelijke leerpunten besproken en vastgesteld. Ook kwamen de mogelijkheden en belemmeringen ten aanzien van (procedurele) samenwerking tussen de diverse betrokken organisaties aan bod. Ook werd in die bijeenkomsten gereflecteerd op de gehanteerde onderzoeksmethoden. De ervaringen daarmee, gezien vanuit de praktijk, zijn daarbij besproken en vastgelegd.

³ Bij deze periodieke evaluaties waren betrokken:

- vanuit UWV: onderzoeker/adviseur inclusieve arbeidsorganisatie, arbeidsdeskundigen, adviseurs intensieve dienstverlening Wajong
- vanuit uitzendorganisaties: begeleiders, adviseurs, operational managers
- onafhankelijk onderzoeker

De totale beoogde praktijkproef in beeld

Figuur 1 toont het beeld van de praktijkproef zoals die was voorzien.



Figuur 1: de Praktijkproef in beeld

In blauw zijn de verschillende onderscheiden fasen en activiteiten weergegeven.

In de kick off vindt een overdracht plaats van kandidaten van UWV naar de uitzendorganisaties. Informatieoverdracht over de kandidaten vindt ook schriftelijk plaats via de persoonlijke profielen die UWV opstelt.

Na de overdracht is de voorbereidende fase waarin de wensen en mogelijkheden van de kandidaten worden bepaald. De socialisatiefase is bedoeld om te solliciteren op passende vacatures en/of te wennen aan een specifieke werksituatie, -ritmes en -gewoontes. In de consolidatiefase zijn de kandidaten duurzaam aan het werk, al dan niet begeleid.

In oranje zijn de diverse onderzoeksmethoden weergegeven, de kwantitatieve methoden donker, de kwalitatieve methoden in licht oranje. Als nulmeting is tijdens de kick off de eerste MW@M afgenomen. Deze MW@M werd daarna nog twee maal gepland; in de socialisatiefase wanneer kandidaten net aan het werk zijn en in de consolidatie fase. Gedurende het hele project is een wekelijkse (1^e tranche) of 2-wekelijkse (2^e tranche) korte vragenlijst per SMS afgenomen, waarin de mood status en Critical Incidents zijn gemonitord. Elke maand geven de uitzendorganisaties een update over de kandidaten, meestal in de vorm van een (telefonisch) gesprek tussen begeleiders en adviseurs van de uitzendorganisaties en UWV. Daarnaast vinden 2-maandelijkse overall evaluatiegesprekken met alle betrokken uitzendorganisaties en UWV over de samenwerking. Tot slot vindt per kandidaat 1 of 2 interview(s) plaats.

Doorgevoerde aanpassingen

Inherent aan een praktijkproef is dat zaken anders lopen dan verwacht of er veranderingen optreden waardoor aanpassingen van de projectopzet verlangd worden. Dat geldt ook voor deze praktijkproef.

Zo bleek na de start van deze praktijkproef dat relatief veel van de kandidaten niet direct bemiddelbaar waren. De onderscheiden fasen (voorbereiding, socialisatie, consolidatie) bleken voor veel kandidaten niet realistisch. Daarop is in de praktijkproef weliswaar vastgehouden aan drie te onderscheiden perioden, maar hebben die perioden een wat andere invulling gekregen dan van tevoren bedacht was. De drie perioden die in de praktijkproef uiteindelijk invulling kregen zijn als volgt te omschrijven:

1. een periode van **oriëntatie**, waarin kandidaten met de uitzendorganisaties de passende mogelijkheden voor werk verkennen,
2. een **zoekperiode**, waarin kandidaten ervaring opdoen met solliciteren en/of wennen aan de werkritme,
3. een **werkperiode**, waarin de kandidaten duurzaam – d.w.z. minimaal drie maanden - werken.

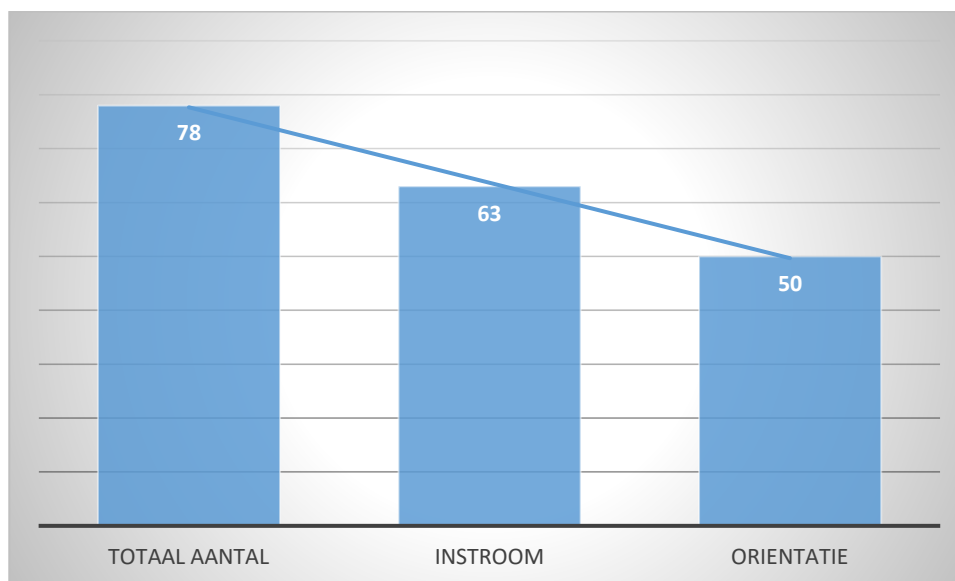
De *Maastrichtse WerkCapaciteit Monitor (MW©M)* is door de meeste kandidaten slechts éénmaal (tijdens de kick off) ingevuld, daarna niet meer. Voor vrijwel geen van de kandidaten is de vragenlijst ook door anderen ('significant others', begeleiders of werkgevers) ingevuld. Daarmee is dit instrument onvoldoende ingezet om er conclusies uit te kunnen trekken. De bevindingen (nulmeting) zijn daarom niet betrokken bij de casusbeschrijvingen en het verdere onderzoek.

Hoofdstuk 3: Bevindingen over de aangepaste uitzendformules

Gedurende deze praktijkproef zijn de kandidaten door de uitzendorganisaties begeleid. In dit hoofdstuk beschrijven we de behaalde effecten van de aangepaste uitzendformules voor de totale groep kandidaten en voor diverse onderscheiden groepen.

Instroom van kandidaten naar de uitzendorganisaties

Grafiek 1 toont de absolute aantallen van deelnemers van deze praktijkproef voorafgaand aan de daadwerkelijke begeleiding door de uitzendorganisaties. De navolgende tabellen geven de redenen van uitval.



Grafiek 1: het verloop van de kandidaten voorafgaand aan de begeleiding

Gestart is met een a-selecte steekproef van 78 kandidaten uit het UWV bestand uit het bemiddelbaar bestand van UWV regio Amsterdam. Dit bestand bestaat uit Wajongers met arbeidsvermogen die, ondanks hun beperkingen, bemiddelbaar worden geacht voor de reguliere arbeidsmarkt (categorie A).

Van deze groep zijn 15 mensen direct door UWV adviseurs teruggetrokken, met als voornaamste redenen gezondheidsproblematiek of het feit dat de betreffende kandidaat al aan het werk was.

Tabel 8: aantal en % van de geselecteerde Wajongers die direct door UWV zijn terug getrokken

Direct teruggetrokken door UWV	N	%
Nee	63	81
Ja	15	19
Totaal	78	100

Redenen direct terug trekken door UWV	N
Gezondheidsproblematiek/kandidaat te kwetsbaar	6
Kandidaat werkt	6
Herhaaldelijk niet bereikbaar	2
Kandidaat heeft aangegeven niet te willen meedoen	1
Totaal	15

De 63 overgebleven kandidaten zijn tijdens de kick off bijeenkomsten of daarna op individuele basis door UWV overgedragen aan de uitzendorganisaties. De uitzendorganisaties besloten na een intake 13 kandidaten alsnog direct terug te melden aan UWV (tabel 9). De voornaamste reden is een - door de uitzendorganisaties beoordeelde - te grote afstand van de kandidaat tot de arbeidsmarkt.

Tabel 9: aantal en % van de Wajongers die door de uitzendorganisaties direct na de intake zijn terug gemeld aan UWV

Na de intake door uitzendorganisaties terug gemeld aan UWV	N	%
Nee	50	19
Ja	13	81
Totaal	63	100

Redenen direct terug trekken door uitzendorganisaties	N
Te grote afstand tot de arbeidsmarkt ⁴	11
Kandidaat gaat medische behandeling in	1
Kandidaat bereidt een wereldreis voor	1
Totaal	13

Uiteindelijk zijn er hiermee in totaal 50 mensen ingestroomd voor begeleiding via de aangepaste uitzendformules. Alvorens verder in te gaan op het verloop in deze praktijkproef volgt onderstaand eerst de wijze waarop die begeleiding invulling heeft gekregen in de praktijk.

De aangepaste uitzendformules in de praktijk

De aanbodgerichte aanpak in de praktijk

FlexPay/Briljant Personeelsdiensten hanteert een aanbodgerichte benadering. Het vertrekpunt van deze aanpak zijn de kandidaten. Vanuit zijn/haar wensen en (te ontwikkelen) mogelijkheden wordt een passende vacature gezocht. De aanpak beoogt bij te dragen aan een realistisch beeld van de arbeidsmarkt en eigen mogelijkheden daarin. Ook beoogt die bij te dragen aan een sterker profiel op de arbeidsmarkt, met als doel dat kandidaten gericht zelf kunnen zoeken naar passende vacatures.

De gehanteerde aanpak bestaat uit individuele en groepsgewijze begeleiding. De kandidaten gaan concreet aan de slag met het ontwikkelen van een persoonlijke werkprofiel en met gerichte zoekstrategieën voor vacatures. Zij werken tijdens wekelijkse bijeenkomsten op locatie van de uitzendorganisatie en via huiswerkopdrachten aan een actueel CV, ze leren structureren, oefenen zichzelf te presenteren aan werkgevers (in beeld en taal), ze worden ondersteund bij het schrijven van motivatiebrieven en sollicitatievaardigheden. Ook worden zij ondersteund in het aanboren en/of verbreden van hun netwerk en worden zij uitgenodigd voor excursies naar bedrijven. Kandidaten werken op deze manier aan een portfolio, ze presenteren zich op een video aan werkgevers, ze definiëren hun wensbaan (vanuit wie ben ik, wat wil ik, wat kan ik?), ze doen ervaring op met gericht zoeken naar vacatures, oefenen in gespreksvaardigheden, en bereiden zich voor op sollicitatiegesprekken. De aanpak is activerend, gericht op doen. Kandidaten gaan zelf actief aan de slag en leren – waar mogelijk - ook van elkaars ervaringen. De kandidaten doen zoveel mogelijk zelf en krijgen waar nodig ondersteuning op maat. FlexPay onderhoudt daarnaast nauw contact met potentiële werkgevers over de beschikbaarheid van vacatures. Voordat kandidaten aan het werk gaan vindt overleg plaats over de verwachtingen ten

⁴ waarvan 9 door de uitzendorganisatie die de standaard uitzendformule hanteerde.

aanzien van de inzet van de kandidaat en de begeleiding die ter plekke eventueel nodig is. Via deze aanpak zijn onder meer de volgende functies aan kandidaten aangeboden:

- Administratief medewerker
- Catering medewerker
- Stratenmaker
- Medewerker gemeentereiniging
- Medewerker groenvoorziening
- Medewerker logistiek
- Thuishulp
- Velgenhersteller
- Fietsenmaker
- Inpakmedewerker

Procedurele ontwikkeling in de aanpak van tranche 1 naar tranche 2

In de eerste tranche van deze praktijkproef is met de betrokken organisaties gezamenlijk geconstateerd dat het hebben van arbeidsvermogen (zoals door UWV bepaald) niet automatisch inhoudt dat de kandidaten ook voldoende werknemersvaardigheden hebben om direct aan het werk te kunnen. UWV voorziet in de bekostiging van zogenaamde 'werk-fit' begeleidingstrajecten voor re-integratiebedrijven mits zij een raamovereenkomst hebben afgesloten. FlexPay heeft voor de tweede tranche daartoe een raamovereenkomst met UWV gesloten. Deze doorgevoerde procedurele verandering bracht geen noemenswaardige inhoudelijke verandering met zich mee.

De vraaggerichte uitzendformule in de praktijk

Randstad Participatie hanteert een vraaggerichte benadering. In deze aanpak is het werk het vertrekpunt. Randstad Participatie heeft intensief contact met werkgevers die willen investeren in mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. In samenspraak met de betreffende werkgevers wordt bepaald welke functies geschikt kunnen worden gemaakt. Als er op die manier vacatures zijn gecreëerd zoekt men naar geschikte kandidaten daarvoor. Bij een match wordt de kandidaat voorgedragen aan de betreffende werkgevers. Kandidaten worden daarbij – op maat – ondersteund bij het solliciteren. Ook is er de mogelijkheid tot begeleiding op de werkplek zelf. Soms is er niet meteen een geschikte vacature, maar lijkt naar mening van de adviseur de werkomgeving wel geschikt. Dan wordt in overleg met de werkgever gekeken of er een passende functie kan worden gecreëerd. Voor de kandidaten in deze praktijkproef is de bij Randstad Participatie gangbare werkwijze voor begeleiding van Wajongers gevolgd (die ook wordt toegepast voor Wajongers die niet via de praktijkproef instromen). Gestart wordt met een intakegesprek waarin de motivatie en wensen van de kandidaten worden doorgenomen. Kandidaten wordt gevraagd een CV en motivatiebrief op te stellen en zich in te schrijven in de vacaturebank van Randstad Participatie. Waar nodig wordt daarbij ondersteuning geboden. Wekelijks bespreken de adviseurs de (voortgang van de) kandidaten. Dat zijn ook de momenten om na te gaan hoe het staat met de werknemersvaardigheden en vacature mogelijkheden van de kandidaten. Vacatures die beschikbaar zijn en waar kandidaten voor benaderd zijn, zijn veelal ondersteunend van aard, zoals:

- Parkeerhulp
- Cateringmedewerker
- Klantondersteuner
- Content manager
- Keuken assistent

Overige uitzendformules

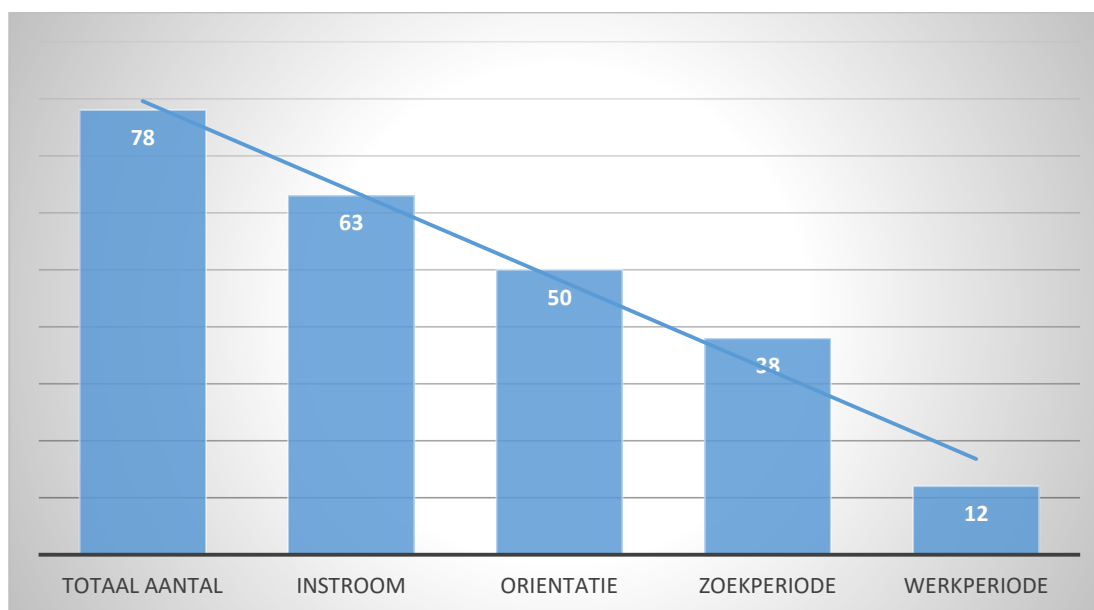
Adecco is in deze praktijkproef in de eerste tranche gestart met 10 kandidaten. In een evaluatiegesprek met de projectleider van Adecco bleek dat de beoogde doorontwikkeling tot aangepaste uitzendformule binnen Adecco geen doorgang had kunnen vinden. Daardoor is de aanpak dicht bij de standaard uitzendformule gebleven. In deze standaard werkwijze wordt een bepaalde mate van werkmotivatie en het zelf kunnen formuleren van wensen en mogelijkheden ten aanzien van werk verwacht. Die verwachting is in de kick off meeting expliciet aan de orde geweest. Aansluitend vond een intake plaats met alle kandidaten. De verwachting om zelf de wensen en motivatie te verwoorden bleek voor de meeste kandidaten niet haalbaar: 9 van de 10 kandidaten bleken daartoe niet (goed genoeg) in staat. Zij zijn daarop direct na de intake terug gemeld aan UWV, met als reden dat de afstand tot de arbeidsmarkt te groot is voor bemiddeling via de standaard uitzendformule van Adecco. Eén kandidaat bleef wel in portefeuille bij Adecco. Deze kandidaat – een 25 jarige vrouw met afgeronde mbo-4 opleiding juridisch medewerker- heeft kort na de intake zelfstandig een baan gevonden bij een waterbedrijf. Adecco heeft hier verder geen bemoeienis mee gehad.

Manpower besloot, na de initieel actieve betrokkenheid bij de voorbereiding van deze praktijkproef, af te zien van deelname. De reden is, dat het niet mogelijk bleek een aangepaste uitzendformule te ontwikkelen, terwijl men zelf inschatte dat dat voor deze doelgroep wel nodig zou zijn. Door het uitblijven daarvan vond Manpower verdere actieve deelname aan de praktijk niet zinvol.

Behaalde effecten met de aangepaste uitzendformules

Effecten van de praktijkproef als geheel

Grafiek 2 en tabel 10 tonen het verloop van de kandidaten gedurende deze praktijkproef.



Grafiek 2: het verloop van de kandidaten gedurende de praktijkproef

Van de 50 kandidaten die door de uitzendorganisaties zijn begeleid hebben er 38 de zoekperiode doorgeemaakt, 12 kandidaten hebben ook de werkperiode doorgeemaakt. Dat betekent dat van de 50 kandidaten die zijn gestart met de aangepaste uitzendformules **24%** duurzaam (langer dan 3 maanden) aan het werk is gekomen gedurende deze praktijkproef.

Uitgezet tegen de het totaal aantal van 63 kandidaten die zijn aangemeld bij de uitzendorganisaties (ook degenen die veelal vanwege een te grote afstand tot de arbeidsmarkt door de uitzendorganisaties direct zijn terug gemeld aan UWV) is dat **19%**. Uitgezet tegen de 78 kandidaten die a-select uit het bemiddelbaar bestand van UWV zijn gekomen is dat **15%**.

Ofwel: vanuit het a-selecte bestand is het voor 15% van de kandidaten gelukt om duurzaam (ten minste drie maanden) te werken.

Berekend na een eerste selectie vanuit UWV gaat het om 19% van de groep.

Nadat ook de uitzendorganisaties een selectie hebben toegepast gaat het om 24%. Bijna een kwart van de kandidaten die door de uitzendorganisaties daadwerkelijk zijn begeleid zijn gedurende deze praktijkproef duurzaam aan het werk geweest.

Tabel 10: aantal en % kandidaten die de diverse perioden van de praktijkproef doorloopt		
Fase van de begeleiding	N	%
Oriënterende periode	50	100
Zoekperiode	38	76
Werkperiode	12	24

Redenen van uitval

Voor de diverse perioden is bijgehouden wat de redenen zijn van uitval.

Uit tabel 11 kan worden opgemaakt dat 12 van de 50 ingestroomde kandidaten uitvielen tijdens of na de eerste oriënterende periode. De voornaamste reden voor terugmelding aan UWV deze oriënterende periode is het ontbreken van voldoende werknemersvaardigheden. Ook het herhaaldelijk niet nakomen van afspraken door de Wajongers of met hen geen contact kunnen krijgen vanuit het uitzendbureau zijn redenen voor terugmelding in deze periode.

Tabel 11: redenen terugmelding aan UWV na de oriënterende periode

Redenen	N
Onvoldoende werknemersvaardigheden	6
Afspraken niet nakomen / herhaaldelijk geen contact	3
Medische status	2
Te negatieve invloed vanuit het netwerk van de jongere zelf	1
Totaal	12

In totaal 38 kandidaten (= 76%) doorliepen de zoekperiode (zie tabel 10). Dat is de fase waarin men vacatures krijgt aangeboden, ervaring opdoet met (al dan niet begeleid) solliciteren en/of went aan werkritme. In deze periode zijn 8 kandidaten terug gemeld aan UWV en voor 18 kandidaten treedt in deze periode een stagnatie op.

De redenen voor terugmelding aan UWV in deze periode zijn dat men niet ingaat op geboden vacatures, men afspraken niet nakomt, een blijvend niet-reëel beeld van de arbeidsmarkt heeft of een herkeuring bij UWV heeft aangevraagd (zie tabel 12).

Bij relatief veel kandidaten (n=18) treedt in deze zoekperiode een stagnatie op. Een deel daarvan (n=4) vertoont vermijdingsgedrag zodra het werk concreet wordt. Een ander deel blijkt zich niet voldoende sterk te kunnen profileren bij werkgevers, ofwel in sollicitaties (n=5) ofwel tijdens het werken in een proefperiode (n=3). Voor 3 kandidaten geldt dat er nog geen passende match is gevonden, dat vraagt extra tijd. Tot slot zijn er 3 kandidaten die een medische behandeling ondergaan of voor wie de geboden werktijden niet overeenkomen met de door UWV gestelde mogelijkheden (zie tabel 13). Al met al zien de uitzendorganisaties zeker wel mogelijkheden voor deze kandidaten (en dus blijven ze in portefeuille), maar het is in de gestelde termijn nog niet gelukt om succesvol in te stromen in het arbeidsproces

Tabel 12: redenen terugmelding aan UWV na de zoekperiode

Redenen	N
Afspraken niet nakomen	1
Herhaaldelijk niet ingaan op/geen reactie op geboden vacatures	4
Geen reëel beeld van de arbeidsmarkt	2
Herkeuring aangevraagd	1
Totaal	8

Tabel 13: redenen voor stagnatie in de zoekperiode

Redenen	N
Afspraken niet nagekomen, vermijdingsgedrag	4
Te zwakke presentatie bij sollicitaties	5
Werkgever verlengt het contract niet	3
Nog geen passende match gevonden	3
Tijdelijke medische behandeling	2
Geboden werktijden door werkgever komen niet overeen met afspraken met UWV	1
Totaal	18

Behaalde effecten naar tranche

Deze praktijkproef is opgedeeld in 2 tranches van ieder 8 maanden. De eerste tranche liep van juni 2016-februari 2017. De tweede tranche liep van februari 2017-november 2017.

Beschouwen we de twee tranches dan zien we dat de uitval in de zoekperiode in de tweede tranche wat hoger is dan in de eerste tranche. Deze verschillen zijn echter statistisch niet significant (zie tabel 14). Om misinterpretaties te voorkomen laten we de kandidaat die instroomde maar voor wie geen aangepaste uitzendformule is toegepast hier buiten beschouwing.

	Tranche 1	Tranche 2	Totaal
Instroom	17	32	49
%:	35%	65%	100%
Oriënterende periode	15 (88%)	28 (88%)	43 (88%)
Zoekperiode	15 (88%)	22 (69%)	37 (76%)
Werkperiode	4 (24%)	7 (22%)	11 (22%)

Behaalde effecten naar aangepaste uitzendformule

Van de 50 ingestroomde kandidaten zijn er 25 begeleid via de aanbodgerichte benadering, 24 via de vraaggerichte benadering (zie tabel 15). Ook hier laten we de ene kandidaat voor wie geen aangepaste uitzendformule is toegepast buiten beschouwing.

De uitgevoerde T-tests laten geen significante verschillen zien in mate waarin de diverse fasen doorlopen zijn tussen beide benaderingswijzen. De toegepaste aanbodgerichte en vraaggerichte benadering van deze praktijkproef bleken hiermee even effectief.

	Aanbodgericht	Vraaggericht	Totaal
Instroom	25	24	49
%:	51%	49%	100%
Oriënterende periode	21 (84%)	22 (92%)	43 (88%)
Zoekperiode	19 (76%)	18 (75%)	37 (76%)
Werkperiode	5 (20%)	6 (25%)	11 (22%)

Uit de interviews en evaluatiegesprekken zijn nadere inzichten over de geboden ondersteuning verkregen. Die beschrijven we onderstaand.

Kwalitatieve evaluatie van de aangepaste uitzendformules

Aanbodgerichte benadering

In de interviews met de kandidaten van de aanbodgerichte benadering (FlexPay) wordt een aantal pluspunten van deze aanpak benoemd. In de eerste plaats is dat de *persoonlijke aandacht* en de *activerende benadering*. Het gaat naar zeggen van de kandidaten om gehoord worden, aanscherpen van persoonlijke wensen, ambities en (on)mogelijkheden ten aanzien van werk. Het aan de slag zijn en vooral het beeldend uiten van hun eigen CV helpt de kandidaten hun eigen werkverhaal te kunnen vertellen. Dat doen zo onder andere in een video presentatie. Het concreet doen, experimenteren, het oefenen met verwoorden van je werkverhaal en het opdoen van sollicitatievaardigheden worden genoemd als pluspunten van de aanpak. Dat (samen te moeten) *doen* is voor de meeste kandidaten niet eenvoudig. De meesten geven aan eerst een hobbel te moeten overwinnen. Vooral het moeten bespreken van de eigen wensen en mogelijkheden wordt als moeilijk ervaren. Maar eenmaal gedaan sterkt het uiteindelijk wel het

zelfvertrouwen. Deze ervaring helpt hen naar eigen zeggen in het profileren naar werkgevers. Kandidaten roemen het feit dat ze als werknemers worden behandeld met mogelijkheden, en niet als Wajongers met beperkingen. Het gaat om *'zelfvertrouwen in het vinden van het eigen pad'*, aldus een kandidaat.

Qua ondersteuning naar werkgevers wordt het samen contact leggen naar werkgevers als pluspunt benoemd. Het samen (op maat) invulling geven aan de zoektocht naar een passende match wordt gewaardeerd. Vooral de ondersteuning bij de *eerste entree* naar werkgevers is naar ervaring van de kandidaten erg belangrijk.

Puntsgewijs zien de kandidaten als toegevoegde waarde van deze aanbodgerichte aanpak:

- Structuur. Dat kandidaten wekelijks ergens moeten komen en huiswerkopdrachten krijgen wordt niet altijd gelijk omarmd, maar de meeste kandidaten geven aan dat het wel zinvol is. Het werkt voor hen activerend
- Continuïteit en bereikbaarheid (Whatsapp, SMS, telefoon, email) van de begeleider. *'Je hoeft het niet meer allemaal zelf te doen, er is iemand waar je op terug kunt vallen'*, aldus een kandidaat. *'Een combinatie van gezellig zijn en streng zijn, dat is ook soms nodig'*, aldus een andere kandidaat
- Het concreet zelf actief aan de slag zijn met het maken van een persoonlijk en beeldend CV, waardoor het eigen werkverhaal verlevendigt
- Versterken van sollicitatievaardigheden
- De entree naar werkgevers, niet vanuit beperkingen, maar als werknemer met mogelijkheden
- Balans tussen zelf doen en ondersteuning op maat krijgen
- De groepsgewijze benadering in combinatie met individuele opdrachten

Het merendeel van de geïnterviewde kandidaten uit zich positief over de begeleiding. Zij geven aan zich persoonlijk ontwikkeld te hebben, zijn naar eigen zeggen gemotiveerder voor werk en geven aan geactiveerd te zijn door de begeleiding. Diverse kandidaten uiten zich wel teleurgesteld als uit deze begeleiding nog geen werk gevolgd is. Een aantal daarvan geeft aan een (breder) aanbod van vacatures te hebben verwacht. Het feit dat ze zelf moeten zoeken naar vacatures en daarvoor zoekstrategieën aanleren hadden ze niet verwacht bij begeleiding door een uitzendbureau.

Vraaggerichte benadering (Randstad Participatie)

In de interviews wordt een aantal pluspunten van deze aanpak benoemd. De gesprekken over de *persoonlijke werkmogelijkheden* en de *mogelijk passende vacatures* helpen om een concreter beeld over werk te krijgen. *'Er wordt met mij meegedacht over mogelijkheden'*, aldus een kandidaat. Er is begrip voor wie ze zijn en wat hun past. Ook ondersteuning bij het formuleren van motivatie en/of sollicitatiegesprekken wordt gezien als meerwaarde. Het feit dat Randstad Participatie meerdere vacatures heeft wekt vertrouwen. Het biedt rust en houvast: *'Het hoeft niet in één keer goed, er zijn meer mogelijkheden'*, aldus een kandidaat.

Puntsgewijs zien de kandidaten als toegevoegde waarde van deze vraaggerichte aanpak:

- De persoonlijke benadering
- Het ontwikkelen van een concreet beeld van mogelijk passende vacatures
- Het vertrouwen in het beschikbaar komen van vacatures, groot aanbod vacatures
- De ondersteuning bij formuleren van motivatie en bij sollicitatiegesprekken

Het merendeel van de kandidaten ziet deze aanpak als extra mogelijkheid op het vinden van werk, Kandidaten zien evenwel ook dat ze niet de enige werkzoekenden zijn. Diverse kandidaten geven aan dat

ze nog wat meer begeleiding zouden willen krijgen in het scherp kunnen formuleren van hun eigen (on)mogelijkheden ten aanzien van werk. Continuïteit van adviseurs die hen echt kennen is daarbij belangrijk, maar niet altijd voorhanden. Opvallend ook is dat een aantal kandidaten zegt een stok achter de deur te missen: *'zonder die stok loop ik er zelf voor weg'*, aldus een kandidaat. Naar inzicht van de adviseurs van Randstad Participatie is voor bijna alle kandidaten in deze praktijkproef een intensievere begeleiding nodig dan doorgaans in de aangepaste uitzendformule van Randstad Participatie geboden wordt.

Kandidaten gaan niet altijd (direct) in op geboden vacatures, zo blijkt uit de ervaringen bij Randstad Participatie. Een paar kandidaten met affiniteit in de sectoren waar Randstad Participatie goed vertegenwoordigd is, koos ervoor te wachten met werk totdat er vacatures in die sector vrij kwamen. Een andere factor om niet op vacatures in te gaan heeft te maken met financiële onzekerheid en daarmee stress. Men noemt bijvoorbeeld de geringe meer verdiensite of er zelfs op achteruit gaan ten opzichte van de uitkering (zoals in geval er wel reiskosten zijn, maar die niet vergoed worden). Randstad Participatie heeft ook de ervaring in deze praktijkproef met kandidaten die aangeven dat ze werk niet missen. En weinig motivatie en zelfvertrouwen hebben om verandering te brengen in hun situatie.

Samenvattend blijkt uit de interviews dat kandidaten zelf als successen van de aangepaste uitzendformules ervaren:

- Persoonlijke aandacht
- Continuïteit, beschikbaarheid en bereikbaarheid van de begeleider
- Ondersteuning bij formuleren van motivatie en bij sollicitatiegesprekken
- Ingangen creëren bij werkgevers
- Structuur bieden en activering via wekelijks bijeenkomsten en huiswerkopdrachten
- Balans tussen zelf doen en ondersteuning op maat krijgen
- Ondersteuning bij formuleren van het 'werkverhaal'
- Groepsgewijze benadering in combinatie met individuele begeleiding
- Groot vacature aanbod

De door de kandidaten onderkende belemmeringen om duurzaam aan het werk te komen hebben naar hun mening te maken met op dat moment niet voorhanden zijnde passende vacatures en werkgevers die niet thuis geven. Ook het beroep dat wordt gedaan op zelfstandigheid om werk te zoeken ziet men als belemmering om duurzaam aan het werk te kunnen komen.

Behaalde effecten voor diverse groepen

De effecten voor diverse groepen zijn getoetst. Benadrukt moet worden dat het hier om kleine aantallen gaat. Voorzichtigheid bij de interpretatie is dan ook geboden.

Naar opleidingsniveau

Tabel 16 toont de effecten naar opleidingsniveau. Kandidaten zonder afgeronde opleiding na het basisonderwijs dan wel ZMLK of praktijkonderwijs kennen de grootste uitval in alle fasen. Kandidaten met het laagste opleidingsniveau doorlopen significant minder vaak de werkperiode.

Tabel 16: Effecten naar opleidingsniveau					
	Opleidingsgroep				Totaal
	geen afgeronde opleiding / ZMLK / praktijkonderwijs	VMBO / mbo1 of 2	mbo 3 of 4 / HAVO	Hbo / universitair	
Instream	20	20	6	4	50
%:	40%	40%	12%	8%	100%
Oriënterende periode	16 (80%)	18 (90%)	6 (100%)	4 (100%)	44 (88%)
Zoekperiode	13 (65%)	16 (80%)	5 (83%)	4 (100%)	38 (76%)
Werkperiode	1 (5% ▼▼)	7 (35%)	3 (50%)	1 (25%)	12 (24%)

▼ significant lagere score (▼▼▼ p<0.001; ▼▼ p<0.01; ▼ p<0.05)

Naar leeftijd:

De jongste leeftijdscategorie lijkt wat vaker de zoekperiode en werkperiode door te maken dan de oudere leeftijdsgroepen (zie tabel 17). Deze verschillen zijn echter niet statistisch significant.

Tabel 17: Effecten naar leeftijdsgroep				
	Leeftijdsgroep			Totaal
	< 25 jaar	25-30 jaar	>30 jaar	
Instream	22	18	10	50
%:	44%	36%	20%	100%
Oriënterende periode	20 (91%)	15 (83%)	9 (90%)	44 (88%)
Zoekperiode	19 (86%)	12 (67%)	7 (70%)	38 (76%)
Werkperiode	8 (36%)	2 (11%)	2 (20%)	12 (24%)

Naar aard van de beperking

Tabel 18 toont de behaalde resultaten naar de aard van de beperkingen. Voor kandidaten met een combinatie van beperkingen blijkt het lastiger om alle fasen te doorlopen. Zij kwamen in deze praktijkproef minder vaak duurzaam aan het werk dan kandidaten met een enkelvoudige beperking.

Tabel 18: Effect naar aard van de beperking					
	Beperking				Totaal
	fysiek	mentaal cognitief	sociaal-persoonlijk	combinatie	
N:	3	5	16	26	50
%:	6,0%	10%	32%	52%	100%
Oriënterende periode	3 (100%)	5 (100%)	15 (94%)	21 (81%)	44 (88%)
Zoekperiode	3 (100%)	4 (80%)	13 (81%)	18 (69%)	38 (76%)
Werkperiode	2 (67%)	2 (40%)	5 (31%)	3 (12% ▼)	12 (24%)

▼ significant lagere score (▼▼▼ p<0.001; ▼▼ p<0.01; ▼ p<0.05)

Naar benodigde aanpassingen in de werksituatie

Tabel 19 toont de effecten naar de benodigde aanpassingen in de werksituatie voor de kandidaten die daadwerkelijk begeleid zijn door de uitzendorganisaties. Kandidaten voor wie aanpassingen nodig zijn in verband met het persoonlijk functioneren of gedrag vertonen meer uitval. Zij doorlopen alle fasen significant minder vaak dan kandidaten voor wie andere aanpassingen nodig zijn.

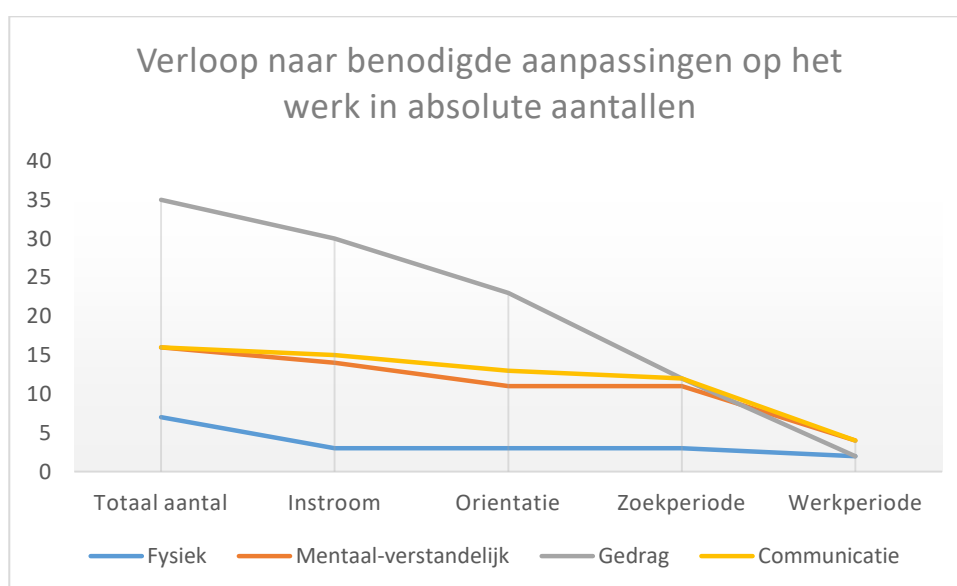
	Aanpassing nodig ivm....				Totaal
	fysieke vermogens	mentaal-verstandelijke vermogens	persoonlijk functioneren en gedrag	sociaal functioneren en communicatie	
N:	3	11	23	13	50
%:	6,0%	22%	46%	26%	100%
Oriënterende periode	3 (100%)	11 (100%)	17 (74% ▼▼)	13 (100%)	44 (88%)
Zoekperiode	3 (100%)	11 (100%▲)	12 (52% ▼▼▼)	12 (92%)	38 (76%)
Werkperiode	2 (67%)	4 (36%)	2 (9% ▼)	4 (31%)	12 (24%)

▼ significant lagere score (▼▼▼ p<0.001; ▼▼ p<0.01; ▼ p<0.05)

Grafieken 3 en 4 tonen het verloop van de praktijkproef onder *alle* kandidaten uit het a-selecte bestand onderscheiden naar de benodigde aanpassingen op het werk. Grafiek 3 toont de absolute aantallen, grafiek 4 de percentages.

Uit grafiek 3 kan worden opgemaakt dat de grootste groep (N=35, 47%) uit het a-selecte bestand van UWV bestaat uit mensen voor wie aanpassingen op het werk nodig zijn in verband met hun persoonlijke gedrag. Dat gedrag kan als ongeremd en/of onvoorspelbaar omschreven worden. De kleinste groep vanuit het a-selecte bestand bestaat uit mensen voor wie aanpassingen nodig zijn in verband met hun fysieke beperkingen (N=7, 10%). De groepen bestaande uit mensen voor wie aanpassingen nodig zijn in verband met hun mentaal-verstandelijke of hun communicatieve vermogens zijn even groot (ieder N=16, 22%).

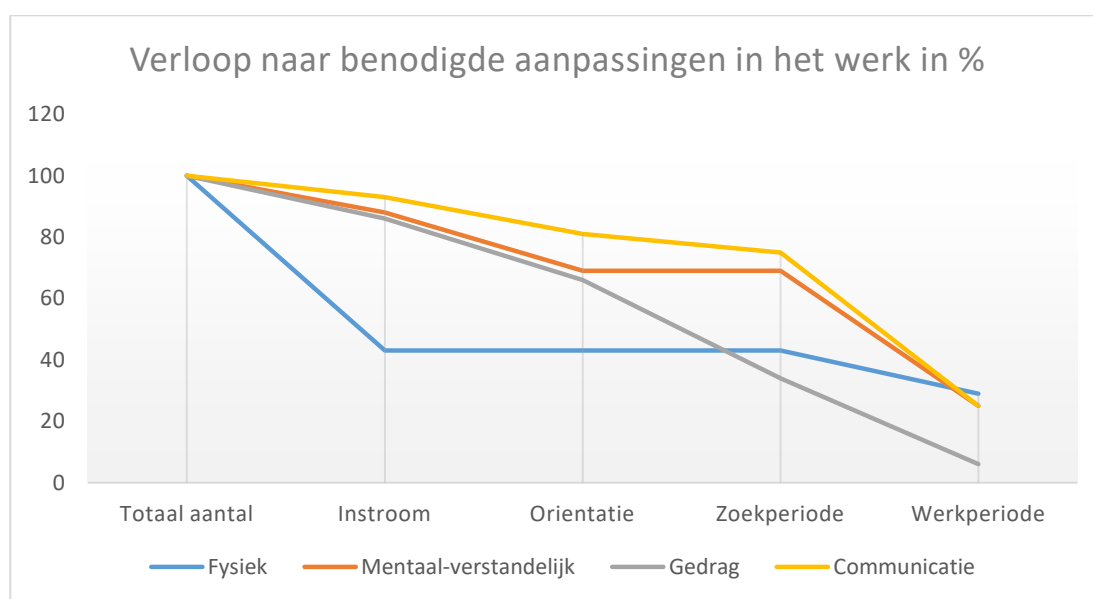
In absolute zin zien we de grootste uitval bij mensen voor wie aanpassingen nodig zijn in verband met hun persoonlijk gedrag. De kleinste uitval vindt plaats bij mensen voor wie aanpassingen nodig zijn in verband met hun fysieke vermogens.



Grafiek 3: verloop van het aantal kandidaten naar benodigde aanpassingen op het werk

Kijken we naar de relatieve uitval in percentages van het totaal aantal kandidaten (grafiek 4) dan zien we:

- dat uitval van de mensen met gedragsproblematiek in elke fase in even grote mate voorkomt. In elke fase blijkt de gedragsbeperking belemmerend voor een succesvol vervolg.
- dat uitval van mensen met beperkingen in ofwel *mentaal-verstandelijke* ofwel *communicatieve vermogens* verloopt vrijwel identiek. De uitval ontstaat in deze groepen met name van de zoekperiode naar de werkperiode. Dat duidt erop dat voor deze groep de stap van 'werk-fit' naar 'aan het werk' het moeilijkst is.
- dat uitval van mensen voor wie aanpassingen nodig zijn in verband met hun *fysieke vermogens* vooral plaats vindt in de beginfase. De UWV adviseurs lieten mensen met fysieke beperkingen relatief minder vaak instromen. Voor mensen met beperkingen in het fysieke vermogen werd door UWV adviseurs dus relatief vaker de inschatting gemaakt dat werk op dat moment niet haalbaar was. Als mensen met een fysieke beperking eenmaal ingestroomd zijn, houden ze het traject wel vaak vol. Hierbij wordt wél de kanttekening gemaakt dat het juist in deze groep om kleine aantallen gaat.



Grafiek 4: percentueel verloop van de kandidaten naar benodigde aanpassingen op het werk

Uit de evaluaties met de uitzendorganisaties blijkt dat de uitval van kandidaten voor wie aanpassingen nodig zijn in verband met het persoonlijk functioneren en/of gedrag vooral te maken hebben met het niet kunnen nakomen van afspraken. Het dagelijkse ritme, het op tijd kunnen komen en naleven van gestelde regels blijkt voor veel van deze kandidaten lastig/niet haalbaar. Dat speelt in alle fasen. Het is een belangrijke reden om kandidaten terug te melden aan UWV. Ook voor werkgevers is dat een reden om niet verder te willen gaan met de kandidaten.

Een onderdeel van de aangepaste uitzendformules is de kandidaten hierin te begeleiden zodat ze zich daarin kunnen verbeteren. In de oriënterende periode door het gedrag en het belang ervoor voor behoud van werk bespreekbaar te maken en door kandidaten zelf verantwoordelijkheden te geven om zich in te zetten. In de zoekperiode gaat het specifiek om begeleiding in het nakomen van afspraken in de specifieke werksituatie. FlexPay heeft dat in deze praktijkproef gedaan door kandidaten te herinneren aan afspraken met hun werkgever, bijvoorbeeld door ze te wekken bij vroege diensten. Randstad Participatie heeft onder meer via intensief contact met werkgevers geprobeerd werkgevers te stimuleren om de kandidaten juist in het nakomen van afspraken te begeleiden. De (continue) begeleiding (vanuit uitzendbureaus of werkgevers) om te voldoen aan gestelde normatieve kaders lijkt voor met name deze groep nodig.

Het vóórkomen van problemen in het persoonlijk functioneren en gedrag blijkt ook uit het aantal kandidaten dat geen Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) kan overleggen. Met nogmaals de kanttekening dat het om kleine aantallen gaat bleek dat de bijna 20% van de kandidaten die geen VOG konden overleggen minder vaak de diverse fasen van deze praktijkproef doorliepen (zie tabel 20).

Tabel 20: Effecten naar het kunnen overleggen van een VOG			
	VOG aanwezig		
	. nee	. ja	Totaal
N:	9	41	50
%:	18%	82%	100%
Oriënterende periode	6 (67% ▼)	38 (93% ▲)	44 (88%)
Zoekperiode	6 (67%)	32 (78%)	38 (76%)
Werkperiode	0 (0%)	12 (29%)	12 (24%)

▼ significant lagere score (▼▼▼ p<0.001; ▼▼ p<0.01; ▼ p<0.05)

Overige ondersteuning en invloed vanuit het netwerk

Het hebben doorlopen van een eerder werkbegeleidingstraject maakt geen verschil voor de oriënterende periode. Wel lijkt de uitval van mensen die al eerder een werkbegeleidingstraject hebben doorlopen in de zoek- en werkperiode wat hoger. Deze verschillen zijn echter niet statistisch significant (tabel 21).

Tabel 21: Effecten voor de kandidaten die wel/niet eerder een werkbegeleidingstraject hebben doorlopen			
	Eerder werkbegeleidingstraject doorlopen		
	. nee	. ja	Totaal
N:	22	26	48
%:	46%	54%	100%
Oriënterende periode	19 (86%)	23 (88%)	42 (88%)
Zoekperiode	19 (86%)	17 (65%)	36 (75%)
Werkperiode	7 (32%)	4 (15%)	11 (23%)

Het al dan niet hebben doorlopen van een eerder werkbegeleidingstraject is ook besproken in de interviews. In het algemeen waarderen de kandidaten de aandacht die zij vanuit de praktijkproef ontvangen. Eén kandidaat die is opgegroeid in het buitenland roemt expliciet de Nederlandse Wajong voorziening en het feit dat deze vorm van begeleiding gratis wordt aangeboden met behoud van de uitkering.

Kandidaten die al eerder een werkbegeleidingstraject hebben gedaan noemen de intensievere begeleiding vanuit deze praktijkproef in vergelijking met eerdere trajecten als meerwaarde. Diverse kandidaten betreuren het beperkte (persoonlijke) contact vanuit UWV, waardoor maatwerk vrijwel niet mogelijk is. Iets waar men wel behoefte aan heeft. *‘Er wordt daar niet gekeken wie ik ben en wat ik kan’*, aldus een kandidaat. *‘Daar krijg je alleen maar standaard vacatures, dat werkt niet’*, aldus een ander. De hoogopgeleide Wajongers uit deze praktijkproef geven aan dat de UWV aanpak onvoldoende aansluit voor hoger opgeleiden. Met name de functies die zij vanuit UWV aangeboden hebben gekregen sluiten naar mening van deze hoger opgeleide Wajongers niet aan bij hun mogelijkheden.

Het hebben van andere vormen van begeleiding lijkt in deze praktijkproef gepaard te gaan met een wat vaker behalen van een werkperiode. De verschillen zijn echter niet statistisch significant (tabel 22).

Tabel 22: Effecten voor kandidaten die wel/geen andere vormen van begeleiding ontvangen			
	Andere begeleiding aanwezig		
	Nee	Ja	Totaal
N:	23	27	50
%:	46%	54%	100%
Oriënterende periode	18 (78%)	26 (96%)	44 (88%)
Zoekperiode	18 (78%)	20 (74%)	38 (76%)
Werkperiode	3 (13%)	9 (33%)	12 (24%)

Uit tabel 22 kan worden opgemaakt dat ruim de helft van de kandidaten ook op andere deelthereinen begeleiding of ondersteuning (financiën, begeleid wonen, persoonlijke begeleiders) ontvangt. De diverse begeleiders stemmen dat niet automatisch met elkaar af, zo blijkt uit de interviews. De diverse begeleiders hanteren uiteenlopende werkwijzen voor contact met de kandidaten. Waar de ene begeleider laagdrempelig en dagelijks bereikbaar is, hanteert de ander juist bewust beperkte contactmogelijkheden. De verschillende begeleiders, zo blijkt eveneens uit de interviews, kennen niet altijd dezelfde waarde toe aan werk en hebben soms andere beelden over de werkmogelijkheden van de kandidaat. Zo moedigt de ene ambulante begeleider werk aan, terwijl een andere begeleider werk eerder afraadt. In de interviews geven enkele kandidaten aan behoefte te hebben aan eenduidigheid tussen de diverse begeleiders (*'de een zegt dit, de ander dat'*, aldus een kandidaat). Opvallend ook dat meerdere kandidaten aangeven het moeilijk te vinden dat ze – ondanks begeleiders - ervaren nog steeds zelf veel te moeten doen en regelen: *'kijken en praten alleen maar uiteindelijk moet ik dan toch zelf alles doen'*, aldus één van de kandidaten. Meer nog dan in gesprek over hun (werk)situatie geven zij aan behoefte te hebben aan begeleiders die concreet aan de slag gaan. *'Begeleiders die alleen maar vragen wat ik zelf ga doen daar heb ik niets aan, als ik dat wist, zat ik zo niet'*, aldus een andere kandidaat.

Enkele kandidaten tonen zich terughoudend over welke vorm van begeleiding dan ook. Het (nog) niet succesvol zijn in deze praktijkproef zien ze als bevestiging dat begeleiding (ook vanuit deze praktijkproef) hen niet verder zal helpen. Daarbij tonen diverse kandidaten zich teleurgesteld in werkgevers. Daarbij speelt ook de ervaring met tijdelijkheid van werk. Diverse kandidaten hebben ervaring te moeten 'hoppen' van de ene naar de andere klus, men ervaart dat als steeds terugkerende afwijzing wat demotiverend werkt. Deze kandidaten zijn veelal teleurgesteld of zelfs wantrouwend jegens werkgevers: *'Die werkgever bleef maar doorvragen, alsof ik lieg, de boel belazer'* en *'werkgevers gebruiken je liefst gratis en als je dan je werk gedaan hebt kan je weer vertrekken, komt er iemand anders'*, aldus sommige kandidaten.

Uit de interviews blijkt ook het privé netwerk een belangrijke beïnvloedende factor voor het duurzaam aan het werk kunnen blijven van de betrokken Wajongers. Een ondersteunend privé netwerk draagt bij aan het activeren tot deelname aan de praktijkproef en de motivatie om werk te zoeken en aan het werk te blijven. Andersom geldt voor enkele kandidaten in deze praktijkproef dat hun netwerk juist een remmend effect heeft voor deelname aan of motivatie voor werk.

Hoofdstuk 4: Leerpunten publiek-private samenwerking

Deze praktijkproef is een publiek-private samenwerking tussen UWV en uitzendorganisaties. De betrokken partijen zijn allen ervaren in het bemiddelen van Wajongers naar werk en kennen daarin eigen werkwijzen en procedures. In dit hoofdstuk zetten we de opgedane leerpunten in de publiek-private samenwerking op een rij.

Raamovereenkomst UWV-uitzendorganisaties en inkoop werk-fit trajecten

- Aan het eind van de eerste tranche van deze praktijkproef is door alle betrokken organisaties gezamenlijk geconcludeerd dat het hebben van arbeidsvermogen (beoordeeld door UWV) niet gelijk is aan *werk-fit* zijn. Veel kandidaten beschikken over onvoldoende werknemersvaardigheden om direct aan het werk te kunnen. UWV vergoedt zogenaamde 'werk-fit' begeleidingstrajecten voor re-integratiebedrijven, die daarvoor een raamovereenkomst hebben met UWV. FlexPay heeft daartoe in de tweede tranche een raamovereenkomst met UWV gesloten. Binnen de raamovereenkomst moet per kandidaat een werkplan worden opgesteld. De werkwijze die daarvoor in deze praktijkproef was afgesproken kon niet in de UWV systemen verwerkt worden. De aandacht/tijd om de raamovereenkomsten en werk-fit inkoop te regelen vroeg aandacht en tijd van diverse betrokkenen bij UWV en FlexPay die van tevoren niet voorzien was. Met oponthoud in de begeleiding tot gevolg.

Voor Randstad ligt de besluitvorming over het al dan niet sluiten van de raamovereenkomst met UWV bij het onderdeel Randstad HR Solutions. De vereisten voor de raamovereenkomst zijn niet zonder meer inpasbaar in de werkwijzen en het business model van Randstad HR Solutions. Consequentie is dat er vooralsnog geen werk-fit trajecten ingekocht zijn. Ook niet voor de kandidaten van deze praktijkproef, voor wie dat eigenlijk wel nodig geacht werd. Voor Randstad Participatie blijft de samenwerking met UWV zoals die bestaat buiten de praktijkproef gewoon in tact. Een verschil met de werkwijze in de praktijkproef is dat er in samenspraak vaak al een voorselectie van kandidaten voor bepaalde vacatures plaatsvindt. Dat werkt voor beide partijen tot volle tevredenheid.

Anticiperen op veranderende situaties

- Kenmerkend aan veel van de beperkingen van de kandidaten is dat ze geen stabiel verloop kennen. Dus fluctueert ook de inzetbaarheid van de kandidaten in de tijd. Ook werksituaties en de arbeidsmarkt als geheel veranderen. De voorzieningen om Wajongers te ondersteunen blijken niet altijd voldoende toegerust om op deze ontwikkelingen te kunnen anticiperen. Twee concrete voorbeelden uit deze praktijkproef illustreren dat. Bij één van de kandidaten die duurzaam aan het werk is blijkt dat het werk vanwege verdergaande automatisering op de kortere termijn zal komen te vervallen. Omwille van continuïteit is het zinvol om nu al naar een alternatieve passende werkplek uit te kijken, vinden zowel de begeleider van de uitzendorganisatie als de job coach. Voor begeleiding daarbij komt kandidaat echter niet in aanmerking. Hij werkt immers. Voor een andere kandidaat was de oorspronkelijke inschatting dat job coaching op het werk niet nodig was. Eenmaal aan het werk bleek dat een misvatting, waarna alsnog een aanvraag voor job coaching werd gedaan. Nog lopende de aanvraag besloot de werkgever het dienstverband te beëindigen. Toen de aanvraag alsnog werd gehonoreerd was de werkplek niet meer beschikbaar voor deze kandidaat.

Samenwerking tussen uitzendorganisaties

- Naast de (bestaande) samenwerking tussen UWV en uitzendorganisaties heeft deze praktijkproef bijgedragen aan de intentie tot verdere samenwerking tussen uitzendorganisaties onderling. In de

praktijk bleek dat kandidaten soms ook baat zouden hebben gehad bij uitwisseling van beide benaderingen. Concreet konden sommige kandidaten van Randstad Participatie een wat intensievere begeleiding gebruiken, die FlexPay had kunnen bieden. Andersom geldt dat een aantal kandidaten van FlexPay mogelijk in aanmerking hadden kunnen komen voor een vacature of een nog te creëren functie zoals Randstad Participatie had kunnen bieden. De samenwerking in de praktijkproef heeft geleid tot bekendheid met en vertrouwen in elkaars werkwijzen. De intentie is uitgesproken om nader te verkennen hoe de partijen elkaar kunnen versterken in de dienstverlening. Uitgangspunt daarbij: de kandidaat centraal.

Informatie uitwisseling tussen UWV en uitzendorganisaties en gemeenten

- De Wajongers met oude rechten (van vóór 2010) die terug zijn gemeld aan UWV komen terug in het bestand. De Wajongers met nieuwe rechten (vanaf 2010) worden uitgenodigd voor een hoor en wederhoor gesprek, waarin gekeken wordt naar een passend vervolg. De argumenten die de uitzendorganisaties melden voor uitval worden door UWV als zinvol bestempeld en betrokken bij de vervolgspraken. Een vast team begeleiders (vanuit de uitzendorganisaties en dedicated arbeidsdeskundigen vanuit UWV) draagt bij aan een goede informatie uitwisseling en kan bijdragen aan de persoonlijke benadering vanuit UWV.
- Voor een aantal kandidaten is naar mening van de uitzendorganisaties (aangepast) werk in een reguliere werksetting niet haalbaar. Beschut werken zou voor deze kandidaten beter zijn. Kandidaten die daarvoor in aanmerking willen komen moeten een indicatie beschut werk zelf aanvragen bij UWV. Geeft UWV een positief advies, dan is de gemeente verplicht een beschutte werkplek te bieden. De uitzendorganisaties zien in de praktijk een gebrekkige samenwerking en ineffektieve informatie uitwisseling tussen de diverse betrokken partijen als vaker voorkomend knelpunt. Deze praktijkproef bevestigt de relevantie van effectieve informatie uitwisseling en samenwerking tussen de diverse betrokken in het creëren van passend werk voor de betreffende kandidaten. De uitzendorganisaties zijn bereid hun ervaringen over de betreffende kandidaten te delen en daarmee bij te dragen aan een verdere invulling van de gemeentelijke taak tot bieden van beschut werk.

Hoofdstuk 5: Leerpunten tav projectopzet en onderzoeksmethoden:

De praktijkproef voorzag in een kick off met ‘warme overdracht’ van de kandidaten van UWV naar de betrokken uitzendorganisaties, gevolgd door drie perioden (oriënterende periode, zoekperiode en werkperiode). In dit hoofdstuk de belangrijkste leerinzichten

Projectopzet

Kick off

De opkomst tijdens de kick off bijeenkomsten was 62% van de genodigden (zie tabel 23).

Tabel 23: genodigden en aanwezigen tijdens de kick offs			
	Aantal genodigden voor de kick off	Aantal aanwezigen tijdens de kick off	% aanwezigen
<i>1^e tranche</i>			
FlexPay	10	6	60
Randstad Participatie	10	7	70
Adecco	10	7	70
<i>2^e tranche</i>			
FlexPay	20	13	65
Randstad Participatie	18	9	50
Totaal	68	42	62%

De kandidaten zijn eerst per brief uitgenodigd voor de kick off, gevolgd door een telefoongesprek. Dat lukte vaak niet in één keer, na herhaalde pogingen is met ongeveer 90% van de kandidaten telefonisch contact geweest. Het telefoongesprek wees uit dat brieven vaak niet bij de betrokkenen aankomen of door hen niet gelezen (kunnen) worden. Persoonlijk contact en/of mondeling uitnodigen zijn effectiever. De kandidaten kregen de dag voor de bijeenkomst een SMS om hen eraan te herinneren. Toch kwam uiteindelijk maar ruim 60% van de genodigden. Het nabellen door UWV adviseurs van de afwezige kandidaten vroeg ook een behoorlijke inspanning (herhaaldelijk nabellen, inspreken voicemail, email contact), maar leverde nog steeds geen 100% respons.

Inhoudelijk bleek het tijdens de kick off van belang de kandidaten een korte en bondige toelichting te geven over het project. In deze toelichting moeten onder meer de onderlinge verwachtingen verhelderd worden: wat kunnen de kandidaten van de uitzendorganisaties verwachten en wat wordt er van henzelf verwacht? Verder blijkt het zinvol om concrete *praktijkvoorbeelden* visueel, beeldend aan bod te laten komen (zoals bijvoorbeeld een filmpje van een Wajongere aan het werk, concrete vacatures). *‘Dan gaat het meer leven’*, aldus één van de begeleiders van een betrokken Wajongere op de kick off. Ook het onderzoek moet laagdrempelig (we willen graag volgen hoe het jullie vergaat) en heel concreet worden toegelicht, liefst in beeld en tastbaar, zodat ze het later thuis nog eens kunnen bekijken. Verder bleek het van belang om de kick off persoonlijk *af te sluiten* met een één op één gesprek met de kandidaten gevolgd door een vervolgspraak per kandidaat. Leerpunten vanuit de kick off:

- Van belang is dat de betrokken instanties (UWV en uitzendorganisaties) zich naar de kandidaten toe als team en vanuit een gezamenlijk doel presenteren.
- Er kan niet teveel eigen inbreng van de kandidaten verwacht worden in dit soort groepsbijeenkomsten. Een open vraag naar de motivatie en wensen die de kandidaten hebben ten aanzien van werk werkt verlamdend, zo bleek bij één van de kick offs in deze praktijkproef. Kandidaten sloegen dicht of werden recalcitrant.
- Er kan niet van uitgegaan worden dat het iedereen zonder meer lukt de MW©M tijdens de kick off in te vullen (zie ook leerpunten ten aanzien van de onderzoeksmethoden).

De drie perioden (oriënterende, zoek- en werkperiode)

In de praktijk verloopt de bemiddeling van deze kandidaten naar werk niet zo lineair en tijdgebonden als in de projectopzet was opgenomen. Beoogd was een voorbereidende fase van 3 maanden, waarin een passende functie gezocht zou worden. Gevolgd door een socialisatiefase van 2-3 maanden, waarin de kandidaten zouden wennen aan het werk en collega's. In een navolgende consolidatiefase zouden kandidaten duurzaam (minimaal 3 maanden) min of meer stabiel aan het werk zijn.

Deze fasen bleken voor de meeste kandidaten niet realistisch. Hoewel het om het bemiddelbaar bestand gaat is vrijwel niemand van deze kandidaten *direct* bemiddelbaar. De afstand tot de arbeidsmarkt is daarvoor voor velen te groot. Dat betekende in de praktijk dat er eerst een oriënterende periode plaatsvond, waarin kandidaten en uitzendorganisaties de passende mogelijkheden voor werk verkenden. In de praktijk kwam het erop neer dat de uitzendorganisaties de kandidaten begeleidden in het ontwikkelen van een (realistischer) beeld van de arbeidsmarkt en hun mogelijkheden daarin. Ook ging het in deze periode om het gesprek over en de ontwikkeling van benodigde werknemersvaardigheden. Een dergelijke oriënterende periode bleek voor de meeste kandidaten nodig, alvorens te kunnen zoeken naar functies. In de zoekperiode zijn vervolgens vacatures aangeboden en/of hebben kandidaten ervaring opgedaan met werkritme.

In de praktijk bleken de oriënterende en zoekperiode deels door elkaar heen lopen. Men bereidt zich voor op werk, experimenteert, oefent, went aan ritme en doet ervaring op met gesprekken en/of werk. Al doende leert men en bereidt men zich voor op passend werk. En soms komt er een terugval. Bijvoorbeeld kandidaten die zich gemotiveerd tonen voor werk maar dan plots vermijdend gedrag vertonen. Of weer terugvallen in oude gedragspatronen, waarin ze afspraken niet nakomen of niet meer bereikbaar zijn.

In de zoekperiode treedt voor 18 van de 38 kandidaten stagnatie op. Het werk zelf, het opdoen van werkritme en de omgang met anderen vraagt veel van zowel de Wajongers als de werkomgeving. Diverse kandidaten lukt het niet om zich in sollicitatiegesprekken goed te presenteren, anderen kunnen het werk niet volhouden. Een periode van vallen en opstaan, met een niet altijd te voorspellen uitkomst. Dat geldt in bijzondere mate voor kandidaten met aandachtspunten in het persoonlijk functioneren en gedrag. Intensieve begeleiding van zowel de Wajongers en werkomgeving zijn juist in deze fase nodig.

In de eerste tranche bleken de beoogde tijdspaden voor de diverse perioden niet altijd haalbaar of realistisch. Om de voortgang te stimuleren is voor tranche 2 afgesproken dat in de oriënterende periode (maximaal 3 maanden) ook echt zicht zou moeten zijn op de mogelijkheden voor een passende match. En dat de kandidaat anders – met redenen omkleed - terug gemeld zou worden aan UWV. Ook in de tweede tranche bleek het echter vaak niet haalbaar om binnen drie maanden een vastomlijnde uitspraak te doen over de toekomstige bemiddelbaarheid van de kandidaten: *'kandidaten kunnen je blijvend verrassen'*, aldus één van de adviseurs.

De gezamenlijke conclusie is dat deze kandidaten een flexibele begeleiding nodig hebben waarbij continuïteit wordt geboden. Dat lijken een voorwaarde om aan te kunnen sluiten op de vaardigheden en houding van deze kandidaten ten aanzien van werk, die - als gevolg van hun beperkingen- allerm minst stabiel zijn, maar tussentijds continu fluctueren.

Onderzoeksmethoden

De keuze voor triangulatie van onderzoeksmethoden is zinvol gebleken. Het bleek lastig om in een realistische setting data te verzamelen van deze kandidaten. Onderstaand een overzicht van de bevindingen.

Maastrichtse WerkCapaciteit Monitor (MW©M)

De inzet van de MW©M had een tweeledig doel. De vragenlijst levert inzicht in (de ontwikkelingen van) persoonlijke factoren, arbeidsvermogen en arbeidsgedrag van de kandidaten. Ook kan het verslag dat wordt opgeleverd worden gebruikt als input voor de begeleiding op maat door de uitzendorganisaties.

Respons

In totaal heeft 58% van de kandidaten de vragenlijst ten minste één keer ingevuld. De respons in de 1^e tranche bedroeg 67%, in de 2^e tranche 53%.

	Aantal (%)
1 ^e tranche	12 (67%)
2 ^e tranche	17 (53%)
Totaal	29 (58%)

Iedere aanwezige tijdens de kick off is gevraagd de lijst in te vullen. De vragenlijst is toegelicht, de kandidaten konden vragen stellen en ter plekke was er ondersteuning bij het invullen.

Niet alle kandidaten slaagden er echter in de vragenlijst in te vullen (ook niet met begeleiding). Kandidaten die de vragenlijst niet konden invullen bleken laaggeletterd of hadden een te beperkt concentratievermogen voor het (serieus) invullen van de vragenlijst. Een aantal kandidaten sloeg de geboden hulp af. Eén kandidaat bleek zeer laaggeletterd, iets waar hij tot nu toe naar UWV niet open over was geweest. De geboden hulp weigerde hij, waarna hij overstuur en gefrustreerd de zaal uit liep. Een andere kandidaat vulde overal de waarde 5 in, met als argument dat *'alles goed gaat'*. Deze kandidaat bleek niet in staat om de lijst zelf te lezen. De geboden ondersteuning sloeg hij af, waarna hij boos aangaf aan geen enkel onderzoek meer te willen deelnemen. Nog een kandidaat was net met de vragenlijst begonnen, maar moest in verband met het regime van reclassering waaronder hij valt vroegtijdig de zaal verlaten. Het later invullen van de lijst is er niet meer van gekomen, ook niet na herhaalde verzoeken daartoe. Voor twee kandidaten duurde het gezamenlijk doornemen met hun begeleiders van de vragen erg lang. Na meer dan 1,5 uur was de lijst nog niet compleet ingevuld. Ondanks hun toezegging om de vragenlijst verder thuis af te maken is dat er niet meer van gekomen.

Voor de kandidaten die niet aanwezig waren op de kick off is aan uitzendorganisaties gevraagd om met hen later alsnog de MW©M in te vullen. Dat werkt als de begeleider daar tijd voor inruimt tijdens de begeleiding en ter plekke ondersteuning biedt, zo blijkt uit deze praktijkproef. Het toesturen van de lijst met toelichting werkt niet goed. Dat leidt tot een erg lage respons, ook naar meerdere reminders. Voor de nametingen gold dat het digitaal toesturen van de vragenlijst tot vrijwel geen respons leidt, ook wanneer de kandidaten er met een email of SMS nog op geattendeerd werden.

Gebruik van de vragenlijst

De MW©M kan gebruikt worden als input voor de begeleiding op maat aan de betrokken Wajongers. In deze praktijkproef is daar door de begeleiders/adviseurs van de uitzendorganisaties weinig tot geen gebruik gemaakt. Zij hadden al informatie over de kandidaten van UWV (via de UWV 'profielen').

Bovendien is een intake een standaard onderdeel van hun werkwijze. De informatie uit de MW©M lijst wordt daarbij niet als gemis ervaren. Daarbij is ook het signaal afgegeven dat het invullen van deze vragenlijst in sommige gevallen zelfs verstoring werkte voor de begeleiding aan de kandidaten. Dat geldt vooral voor de kandidaten die het niet lukt de lijst zelfstandig in te vullen. Het niet kunnen invullen van de vragenlijst confronteert hen heel expliciet met hun beperkingen, met frustraties en minder motivatie voor een begeleidingsgesprek als gevolg. Het gaat daarbij nadrukkelijk om het *invullen* van de lijst waar de kandidaten niet de vaardigheden voor hebben. Het gaat niet zozeer om de resultaten die men in het verslag terug kan lezen.

De MW©M is voor deze praktijkproef vooral als onderzoekstool ingezet en niet zozeer als input voor de begeleiding. Een gezamenlijk leerpunt is dat de betrokken partijen van tevoren beter doorspreken en afspraken maken over de inzet en het gebruik van de MW©M (meten of ook begeleiding), inclusief de ondersteuning bij het invullen (wie en tot hoever ga je daarin?).

Door de beperkte respons en het ontbreken van ingevulde vragenlijsten door significant others, werkbegeleiders of werkgevers was de informatie vanuit deze vragenlijst onvolledig en konden de gegevens niet goed geïnterpreteerd worden. Daarom is ervan afgezien om deze data op te nemen in de uiteindelijke bevindingen en rapportage.

SMS dienst

De SMS dienst had als doel om de mood status van de kandidaten te monitoren en zicht te krijgen op eventuele Critical Incidents. Waar mogelijk werden gemoedstoestand en Critical Incidents gerelateerd aan de vorderingen in het begeleidingstraject. Opvallende bevindingen werden tussentijds teruggekoppeld aan de uitzendorganisaties.

Respons

In totaal heeft 42% van de kandidaten de vragen van de SMS dienst ingevuld (zie tabel 25). Voor tranche één de respons 41%, voor tranche twee was dat 44%.

Tabel 25: Respons op de SMS dienst tijdens de twee tranches	
	Aantal (%)
1 ^e tranche	7 (41%)
2 ^e tranche	14 (44%)
Totaal	21 (42%)

De SMS dienst is heel wisselend ingevuld door de kandidaten. Sommige kandidaten vulden bijna altijd trouw in, anderen nooit en weer anderen doen dat heel grillig. Ondanks de toelichting tijdens de kick off en de informatie op papier toonden veel kandidaten zich in eerste instantie terughoudend ten aanzien van deze SMS dienst. Kandidaten vroegen zich af of het openen van de link wel betrouwbaar was. Ook waren er relatief veel vragen over de eventuele kosten. Een aantal kandidaten had geen telefoon waarmee de link geopend kon worden. Waar bekend en mogelijk hebben zij de vragen per email ontvangen.

Gebruik

Ondanks deze tekortkomingen levert de SMS dienst inhoudelijk wel relevante informatie op. Met name combinatie van gemoedstoestand en critical incidents geeft inzichtelijke informatie. De SMS dienst lijkt hiermee een eenvoudige, toegankelijke manier om relevante informatie over deze groep Wajongers te verkrijgen. Met als leerpunten de SMS dienst (link opent in website, invullen is gratis, informatie

vertrouwelijk) nog beter te introduceren en van tevoren met betrokken partijen gezamenlijk afspraken te maken over de inhoud en toepassing ervan.

UWV profielen

Voor 88% van de kandidaten was een door UWV opgesteld persoonsprofiel beschikbaar. Voor tranche één 69%, voor de tranche twee 100%. De UWV profielen zijn gebruikt voor het verzamelen van aan de persoon gerelateerde gegevens. De uitzendorganisaties verkregen via deze profielen achtergrondinformatie over de kandidaten. Voor de daadwerkelijke begeleiding zijn de profielen niet of nauwelijks gebruikt. De uitzendorganisaties hebben hun eigen werkwijzen voor de intake en rapportage betreffende de kandidaten. Ook bleek dat de profielen niet altijd actueel genoeg waren om als nulpunt te gebruiken voor de begeleiding. Voor de intake is een actueel beeld van een vaak snel veranderende situatie nodig, iets waar de UWV profielen in diverse gevallen niet aan voldeden.

Interviews

De interviews zijn verricht om inzicht te krijgen in de ervaringen van de betrokkenen zelf bij de begeleiding. De interviews vonden plaats op kantoor van de uitzendorganisaties. In totaal heeft met 42% van de kandidaten 1 of 2 interviews plaatsgevonden. In de tranche één 59%, in de tranche twee 34%. Sommige mensen kwamen niet op de afgesproken tijden, anderen toonden zich simpelweg niet bereid tot medewerking aan het onderzoek of een interview. Persoonlijk contact vanuit de begeleiders van de uitzendorganisaties om de kandidaten uit te nodigen voor de interviews draagt bij aan de bereidheid tot deelname aan een interview. In de gesprekken tonen de kandidaten zich doorgaans open en geven duidelijk aan wat ze van de begeleiding vinden en wat hen daarin wel/niet helpt. Waar het lukt de kandidaten te spreken levert dat doorgaans veel waardevolle informatie op. De interviews blijken al met al wel een waardevolle, laagdrempelige informatiebron om het beeld dat de betrokkenen hebben over werk en hun eigen mogelijkheden daarin en de ervaringen met de begeleiding in kaart te brengen.

Gesprekken met de begeleiders/adviseurs

Tijdens de praktijkproef zijn maandelijks updates verzameld. De begeleiders/adviseurs van de uitzendorganisaties gaven in gesprekken (live, telefonisch) of per email aan welke activiteiten waren ondernomen om de kandidaten te begeleiden, welke vacatures eventueel zijn aangeboden en hoe de voortgang t.a.v. het aan werk gaan door de kandidaten verliep. In de gesprekken is ook ingegaan op het beeld dat de kandidaten hebben over zichzelf en (hun mogelijkheden op) de arbeidsmarkt. De algehele voortgang is daarmee gemonitord.

Deze updates leveren heel relevante informatie op. Met name het expliciet maken van de inzichten en beschouwingen van de (ervaren) begeleiders en adviseurs met deze specifieke doelgroep is zinvol. De veelal impliciete kennis die zij hebben over de kandidaten, de uitvoering van de begeleiding en de mate waarin de begeleiding aanslaat bij de diverse betrokkenen is heel relevant en op andere wijzen lastig in kaart te brengen.

Evaluatiebijeenkomsten met de betrokken partijen

De praktijkproef betreft een publiek-private samenwerking tussen UWV en uitzendorganisaties. Tijdens de praktijkproef is de inhoudelijk en procedurele samenwerking periodiek geëvalueerd. De besprekingen boden inzicht in sterktes en belemmeringen van deze publiek-private samenwerking in het kader van de Banenafpraak. De procedurele belemmeringen konden worden aangekaart en veelal in onderling overleg worden verholpen. De bijeenkomsten droegen bij aan de versterking van het ervaren van een

gezamenlijke doel en om de motivatie voor samenwerking tussen UWV en uitzendorganisatie te bestendigen, en de samenwerking tussen uitzendorganisaties onderling uit te breiden.

Om de gezamenlijke overleggen effectief in te richten is het van belang dat diverse betrokkenen zoveel mogelijk aanwezig zijn op de voor hen bestemde overleggen. Na tranche één werd geconstateerd dat de praktijkproef in dat opzicht versterkt kon worden. Daarvoor is voor tranche twee een communicatiematrix opgesteld. Alsnog is het niet altijd gelukt om voltallig aanwezig te zijn, met een meer indirecte – en daarmee minder effectieve – afstemming tot gevolg.

Discussie en conclusies

Het onderzoek naar deze praktijkproef had als doel om in kaart te brengen in welke mate en onder welke voorwaarden aangepaste uitzendformules toepasbaar zijn om Wajongers aan passend werk te helpen.

Daarvoor is een a-selecte groep Wajongers uit het bemiddelbaar bestand van UWV regio Amsterdam begeleid door uitzendorganisaties die ervaren zijn in het begeleiden van Wajongers naar werk. Zij hanteren daarbij een voor deze gelegenheid op de doelgroep aangepaste uitzendformule. FlexPay hanteert daarvoor een aanbodgerichte benadering, met de kandidaat als vertrekpunt. Randstad Participatie hanteert een vraaggerichte benadering, waarbij het werk het vertrekpunt is om van daaruit te zoeken naar passende matches. In totaal lukte het voor 24% van de kandidaten die daadwerkelijk begeleid zijn via de aangepaste uitzendformules om ten minste drie maanden te werken. Beide benaderingswijzen bleken in deze praktijkproef even effectief.

De praktijkproef wees uit dat de Wajongers uit deze praktijkproef een intensievere begeleiding nodig hebben dan de Wajongers die de uitzendorganisaties doorgaans begeleiden.

Een mogelijke reden daarvoor is dat er anders vaak een voorselectie plaatsvindt. Ofwel de kandidaten melden zich zelf bij de uitzendorganisaties met een gerichte vraag, ofwel UWV maakt een selectie van potentieel geschikte kandidaten voor bepaalde vacatures. Daarmee is een eerste belangrijke stap naar het kunnen maken van een passende match al gemaakt. Een goede voorselectie wordt immers gezien als één van de succesfactoren voor het duurzaam aan het werk komen van mensen met een arbeidsbeperking (Groenewoud en Mallée, 2016). Meer nog dan in systemen blijkt relevante kennis en informatie voor die voorselectie vooral in de hoofden van professionals te zitten (Groenewoud en Mallée, 2016). Het kunnen 'lezen' van de kandidaten door begeleiders/adviseurs lijkt daarmee een factor van niet te onderschatten waarde. Met de keuze voor een a-selecte steekproef voor deze praktijkproef is van die (impliciete) kennis geen gebruik gemaakt.

In de gezamenlijke evaluatie werd in deze praktijkproef geconstateerd dat het hebben van arbeidsvermogen niet automatisch gelijk is aan werk-fit zijn. Ondanks dat het hier ging om het bemiddelbaar bestand was het merendeel van de kandidaten niet *direct* bemiddelbaar. De afstand tot de arbeidsmarkt was voor velen daarvoor te groot. Veel kandidaten hebben al langere tijd geen school- of werkritme en/of ontberen de benodigde werknemersvaardigheden. Het meest lastig om aan het werk te komen was het voor kandidaten met het laagste opleidingsniveau, een combinatie van beperkingen en voor kandidaten waarvoor in de werksituatie aanpassingen nodig zijn in verband met het persoonlijk functioneren en gedrag. Juist die groepen bleken oververtegenwoordigd in deze a-selecte steekproef uit het UWV bestand.

Een andere factor voor de benodigde intensievere begeleiding van de groep uit de praktijkproef kan samenhangen met het in werking treden van de Participatiewet. Nieuwe instroom van Wajongers gaat sinds 2015 naar gemeenten. Het (resterende) UWV bestand bestaat daarmee uit kandidaten die al langer een Wajongstatus hebben en al eerdere niet succesvolle werkbegeleidingstrajecten hebben doorlopen. Voor kandidaten die al eerder een (niet succesvol) werkbegeleidingstraject hebben doorlopen lijkt ook een aangepaste uitzendformule niet zonder meer geschikt. Van de kandidaten die nog niet eerder een werkbegeleidingstraject hebben doorlopen slaagt 32% erin om ten minste drie maanden te werken. Van kandidaten die wel al eerder een werkbegeleidingstraject hebben doorlopen komt 15% aan het werk. Hoewel dit verschil niet statistisch significant is, het om in deze praktijkproef om kleine groepen gaat en voorzichtigheid bij de interpretatie dús nodig is, lijkt dit wel een belangrijke factor dat in toekomstige projecten en onderzoek aandacht verdient.

Deze praktijkproef bevestigt het belang van een goed socialisatieproces op de werkplek (Wanberg, 2012). In de zoekperiode, de periode waarin de kandidaten ervaring opdoen met solliciteren en werk, treedt relatief vaak stagnatie op. Het lukt kandidaten en hun begeleiders dan niet om de vereiste aansluiting tussen kandidaat en de werkcontext te maken. Voor velen geldt dat ook hun netwerk daar onvoldoende ondersteuning bij kan bieden. De combinatie van beperkte persoonlijke vaardigheden, weinig ervaring én beperkte sociale steun is ook in eerder onderzoek onder Wajongers uit de regio Amsterdam geconstateerd. In dat onderzoek werden persoonlijk contact met de Wajongere door begeleiders, activering van de betrokkene en het betrekken van de sociale omgeving nodig geacht om de ingesloten patronen duurzaam te doorbreken (Van Scheppingen, 2016). Dat vraagt ook om goede (organisatie overstijgende) samenwerking tussen de diverse betrokken partijen en begeleiders. Meer dan de helft van de kandidaten uit deze praktijkproef ontvangt verschillende vormen van begeleiding. De begeleiders blijken niet altijd op één lijn te zitten wat betreft het belang van werk en de mogelijkheden van kandidaten daarin.

Deze praktijkproef biedt inzichten in elementen van de aanpak die verondersteld worden behulpzaam te zijn in het duurzaam begeleiden van werk van de doelgroep. Allereerst gaat het daarbij om de inhoudelijke begeleiding, zoals ondersteuning bij het ontwikkelen van een reëel beeld van de arbeidsmarkt en persoonlijke mogelijkheden daarin, ondersteuning bij en ervaring opdoen met solliciteren en de entree naar werkgevers. Zonder uitzondering benoemen de kandidaten ook hier weer het belang van persoonlijke aandacht en het inleven in hun persoonlijke situatie. Maatwerk is en blijft dus het devies. Voor de klik met werkgevers blijkt het voorts van belang dat de kandidaten zich op passende, aansprekende wijze presenteren. Een standaard CV en motivatiebrief werken voor deze doelgroep onvoldoende. Direct contact, een persoonlijk verhaal en beeldmateriaal waaruit hun mogelijkheden blijken zijn behulpzaam voor de benodigde klik tussen werkgever en werknemer (Groenewoud en Mallée, 2016).

Duurzaam werk voor de doelgroep vraagt een behoorlijke investering in de relatie met werkgevers, zo bevestigt dit onderzoek. Het gaat daarbij zowel om het creëren van geschikte functies als om de begeleiding op de werkplek van de kandidaat zelf en de collega's. Een goede afstemming met de werkomgeving - dat vooral in de vraaggerichte aanpak aandacht kreeg - blijkt veelal een voorwaarde voor het kunnen behouden van het werk. Maar ook het betrekken van het netwerk van de kandidaat bij de begeleiding (zowel het privé netwerk als andere begeleiders) – dat vooral in de aanbodgerichte benadering aandacht kreeg – bleek van belang voor het kunnen volhouden van het werk.

Naast bovengenoemde inhoudelijke begeleiding vraagt de aanpak om continuïteit. Het gaat om:

- het bieden van *structuur en continuïteit in activiteiten en afspraken*. Veel kandidaten hebben al langere tijd geen werk- of schoolritme en vertonen een relatief passief levenspatroon. Het zelf actief aan de slag zijn met CV en motivatiebrieven, bijeenkomsten op locatie, afwisselende individuele en groepsgewijze sessies zijn effectief structurerende en activerende werkwijzen gebleken die bijdragen aan motivatie en zelfvertrouwen voor werk. Belangrijk te realiseren is dat lager opgeleiden vooral leren door te doen en ervaren (Fase, 2017) en gemiddeld genomen beschikken over een lagere concentratieboog (Groeneveld et al, 2010). Experimenteren, oefenen, simulaties, het concreet doen en aan de slag gaan vanuit de aanbodgerichte benadering sluit aan bij de leervoorkeur 'oefenen in de praktijk' (Fase, 2017). Het is interessant om de invloed van diverse leer- en ontwikkelstijlen in relatie tot de toepasbaarheid van uitzendorganisaties nader te onderzoeken.
- de continuïteit in beschikbaarheid en bereikbaarheid van *vaste begeleiders*, met wie een band kan worden opgebouwd en die weten wat de specifieke behoeften en mogelijkheden van de kandidaten zijn. Het werken met vaste begeleiders vanuit de uitzendorganisaties, een vaste adviseur intensieve

begeleiding Wajongers en dedicated arbeidsdeskundigen vanuit UWV was in deze praktijkproef dan ook een pluspunt.

- de continuïteit in beschikbaarheid van het *werk aanbod*. Vrijwel alle kandidaten hebben de ervaring van korte, tijdelijke dienstverbanden. Diverse kandidaten geven aan het gevoel te hebben te worden 'afgedankt' door werkgevers en steeds weer op nul te moeten beginnen. In tijden van toenemende flexibilisering lijkt het zinvol om naast duurzame *functies* ook oog te houden op duurzaam *werk* (eventueel in verschillende opvolgende functies). Een nadere verkenning naar (bekostiging van) flexibele arrangementen die duurzaam werk ondersteunen is daarbij relevant.

Conclusie

Uitzendorganisaties kunnen een belangrijke rol vervullen in het realiseren van de Banenafpraak. Een standaard uitzendformule is daarvoor niet voldoende, zo blijkt uit deze praktijkproef. Maar ook mét aangepaste uitzendformules is het niet eenvoudig om kandidaten uit het bemiddelbaar bestand van UWV regio Amsterdam duurzaam naar werk te begeleiden.

Duurzaam aan het werk komen bleek het meest lastig voor kandidaten met de laagste opleidingsniveaus, kandidaten die kampen met combinatie van aandoeningen en kandidaten voor wie aanpassingen nodig zijn in verband met hun (ongeremde, onvoorspelbare) gedrag. Juist die groepen zijn in deze a-selecte steekproef van het bemiddelbaar bestand van UWV Amsterdam oververtegenwoordigd. De kandidaten uit het bemiddelbaar bestand hebben gemiddeld genomen dan ook een intensieve begeleiding nodig om aan het werk te komen.

Elementen uit zowel de aanbodgerichte als vraaggerichte benaderingswijze blijken zinvol om deze kandidaten te begeleiden naar werk. Inhoudelijk gaat het om persoonlijke begeleiding op maat van de kandidaten, een laagdrempelige entree naar werkgevers en goede afstemming met de werkomgeving (werkgevers en collega's). Naast de inhoudelijke ondersteuning gaat het bij deze groep nadrukkelijk ook om activering, het bieden van structuur en continuïteit van activiteiten, van beschikbaarheid van vaste begeleiders die een band kunnen opbouwen met de betrokkenen en om de beschikbaarheid van voldoende passend werk.

Het volledig benutten van de potentiële bijdrage van uitzendorganisaties aan de banenafpraak vereist een goede (organisatie overstijgende) publiek-private samenwerking, waarin diverse begeleiders samenwerken vanuit een voor de kandidaat eenduidige visie op werk. De ontwikkeling van eigentijdse arrangementen en (bekostiging van) begeleiding waarmee ingespeeld kan worden op de veranderende omstandigheden van de kandidaten en de toenemende flexibilisering van de arbeidsmarkt lijken een belangrijke vervolgstap.

Bijlage

Bijlage 1: interview protocol semi-gestructureerde interviews praktijkproef

1. Algemeen: Hoe gaat het met je?
2. O <...> is een kick off bijeenkomst georganiseerd of ben je door UWV of de uitzendorganisatie benaderd voor deze begeleiding. Hoe vond je dat? Wat verwachtte je ervan?
3. Hoe staat het met werk of werk zoeken?
Waar sta je als het gaat om aan het werk gaan?
Wat zou je graag willen voor baan? Wat voor iets zoek je?
Heb je werkervaring? Zo ja, wat? En wat sprak je daarin het meeste aan?
Heb je ervaring (opgedaan) met solliciteren (CV, motivatiebrief, gesprekken)? Hoe liep dat?
4. Je bent begeleid door<deze uitzendorganisatie>
 - a. Heeft dat je naar jouw mening geholpen? En zo ja, waarmee?
 - b. Wat heb je in die begeleiding allemaal gedaan? Waar bestond de begeleiding uit? Hoe vond je dat/hoe liep dat?
 - c. Wat helpt je/heeft je geholpen in de begeleiding?
5. Zie je verschillen met hoe je ervoor stond in de zomer?
Zo ja, wat is veranderd?
 - a. Privé?
 - b. Je profiel, competenties en vaardigheden, je idee over je positie voor de arbeidsmarkt
 - c. Je blik op de arbeidsmarkt. Wat is je opgevallen in het werk aanbod?
6. Omgeving. Hoe is het thuis? Zijn huisgenoten/familieleden/vrienden betrokken bij jouw zoektocht naar werk? Weten ze van dit begeleidingstraject?
Werken je huisgenoten/familieleden/vrienden zelf? Of een opleiding? Wat doen ze?
Ervaar je steun vanuit je thuisomgeving om aan het werk te komen?
7. Hoe was de situatie geweest als je dit traject niet had aangeboden gekregen?
Heb je eerdere ervaringen met begeleidingstrajecten? Hoe liep dat?
8. Tot slot, zijn er nog andere punten die je wil bespreken?

Bespreken van onderzoeksmethoden:

- MW©M
- SMS dienst

Literatuurverwijzingen

- Fase, 2017. Leve lang leren, mij een zorg?! Masterscriptie bestuurskunde, Erasmus Universiteit Rotterdam.
- Groeneveld, M., Benschop, M. & Olvers, D. (2010). Kenmerkend vmbo, mbo, havo en vwo: Een overkoepelende publicatie van de onderzoeken onder leerlingen en ouders. Hilversum: Hlteq.
- Groenewoud, M, Mallée, L. (2016). Hoe vinden werkzoekenden met een arbeidsbeperking en werkgevers elkaar? Op weg naar effectiever en duurzamer matches. Amsterdam, Regioplan.
- Van Scheppingen (2016). Wat beweegt Wajongers? Kwalitatief onderzoek naar de beelden over en motivatie voor werk onder Wajongers. Werkdocument Expertise Centrum Inclusieve Arbeidsorganisaties. Maastricht, 2016.
- Wanberg, GR (2012). The Oxford Handbook of Organizational Socialization. Oxford University Press INC, New York, 2016.