**UWV professionals gezocht om een nieuwe aanpak van het klantgesprek uit te proberen (met PE punten)**

UWV is een onderzoek gestart om te leren hoe het re-integratietraject voor mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering (Wajong, WIA, Ziektewet) verbeterd kan worden. Het onderzoek is bedoeld om meer te leren over de factoren die het gedrag van cliënten t.a.v. re-integratie en werk beïnvloeden, en mede op basis hiervan nieuwe handelingsperspectieven voor re-integratieprofessionals te ontwikkelen. Het onderzoek wordt uitgevoerd door onafhankelijke onderzoekers van Regioplan, Centerdata en de TU Delft.

Na een reeks aan interviews met experts, literatuuronderzoek en 60 diepte-interviews met mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering is een goed beeld ontstaan van wat cliënten beweegt tot het gedrag t.a.v. re-integratie en werk. Hierbij werd duidelijk dat het gedrag van mensen veranderlijk is en onder invloed van de complexe persoonlijke situatie en omgeving van de cliënt kan veranderen. Door middel van observaties van professionals in de praktijk en werksessies met professionals hebben we meer inzicht verkregen hoe gesprekken met cliënten in de praktijk plaatsvinden. Op basis van deze inzichten hebben we een nieuwe aanpak van het klantgesprek (“ontwerp-interventie”) ontwikkeld die ondersteuning biedt bij het ontwikkelen van zelfinzicht bij mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering en het samen beslissen over gepaste vervolgstappen voor duurzame re-integratie.

We willen natuurlijk ook weten of de nieuwe aanpak in de praktijk werkt. Daarom willen we het laatste deel van het onderzoek samen met professionals deze aanpak van het klantgesprek evalueren. Hiervoor zijn we op zoek naar een aantal re-integratieprofessionals die samen met ons een andere manier om met mensen met een AG-uitkering in gesprek te gaan te verkennen. Dit doen we door de ontwerp-interventie toe te passen in de praktijk tijdens enkele (activerende) gesprekken met cliënten (zoals een oriëntatie- of coachingsgesprek). Tijdens drie bijeenkomsten reflecteren we op de resultaten en identificeren we mogelijkheden voor verbetering. Parallel aan dit traject bespreken we de inzichten uit dit traject met een klankbordgroep bestaande uit cliënten.

**Wat levert het mij op om mee te doen?**

Door mee te doen aan dit traject kunt u samen met andere collega’s een andere manier van een klantgesprek uitproberen. Wij luisteren naar uw ervaringen en samen ontwikkelen we een andere manier om met mensen met een AG-uitkering in gesprek te gaan. U levert daardoor een bijdrage aan de doorontwikkeling van de re-integratiedienstverlening voor mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering maar ook aan uw eigen vakmanschap. Daarnaast is het voor arbeidsdeskundigen en re-integratiebegeleiders mogelijk om PE-punten aan te vragen voor deze activiteiten.

**Welke inspanning wordt er precies van mij gevraagd?**

Deze pilot bestaat uit twee rondes waarin de ontwerp-interventie wordt gebruikt in de praktijk. Aan het begin, halverwege, en aan het eind van de pilot-periode zijn er bijeenkomsten waarin we reflecteren op het proces en de interventie. Concreet zijn dat de volgende activiteiten:

* Een *startbijeenkomst* (1-1,5 uur) waarin we het onderzoek introduceren en de ontwerp-interventie bespreken. Deze bijeenkomst organiseren we bij voorkeur op locatie.
* Een periode van drie weken waarin het ontwerp wordt toegepast tijdens 2 tot 3 *gesprekken met cliënten* (zoals een oriëntatie- of coachingsgesprek). Hiervoor kunt u zelf bepalen welke gesprekken hiervoor het meest geschikt zijn (per gesprek: 1 uur voorbereiding, 1 uur gebruik van ontwerp)
* Een reflectiebijeenkomst (1,5 uur) waarin we reflecteren in een groep op het gebruik van het ontwerp en verbeteringen identificeren. Deze bijeenkomst kan ook online plaatsvinden.
* Een tweede periode van drie weken waarin een verbeterde versie van het ontwerp wordt gebruikt.
* Een *afsluitende bijeenkomst* (1,5 uur) waarin we het verbeterde ontwerp evalueren en afsluitend reflecteren op het traject. Deze bijeenkomst kan ook online plaatsvinden.
* (optioneel) deelname aan een *gezamenlijke bijeenkomst* waarin zowel UWV professionals als mensen die een AG-uitkering hebben of hadden samen reflecteren op de ontwerp-interventie (1,5 uur). Deze bijenkomst is online.

Bij elkaar schatten we dat de activiteiten in totaal tussen de 12-15 uur innemen. Hiervan is een deel tijd voor reguliere klantgesprekken, die alleen mogelijk meer (voorbereidings-)tijd vergen door het gebruik van de ontwerp-interventie.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Thomas van Arkel (TU Delft), [t.vanarkel@tudelft.nl](mailto:t.vanarkel@tudelft.nl), +31 6 46 38 15 99