

# UWV

# Kennisverslag

# 2018-10

Ilse Hento

## **BEPALEN NOODZAKELIJKE BEGELEIDING BIJ ARBEIDSPARTICIPATIE**

Handzame handreiking structureert  
informatie en eendoordeel

## **Kenniscentrum UWV**

Augustus 2018

Het UWV Kennisverslag is te vinden op

<https://www.uwv.nl/kennis>

Voor vragen over de publicatie:

telefoon (020) 687 51 88 of (020) 687 54 89



## Bepalen noodzakelijke begeleiding bij arbeidsparticipatie

Ilse Hento

Ontwikkelde handreiking is een handig hulpmiddel om tot een gestructureerd eindoordeel over noodzakelijke begeleiding te komen.

### *Samenvatting*

Er is een digitale handreiking beschikbaar voor professionals waarmee ze kunnen vaststellen op welke aspecten een klant met een beperking werkaanpassing en begeleiding nodig heeft om aan het werk te komen en blijven. Bij de ontwikkeling van dit hulpmiddel is nauw samengewerkt met professionals als arbeidsdeskundigen, jobcoaches, begeleiders uit het voortgezet speciaal onderwijs (vso), klantmanagers van gemeenten, consultants en coaches gespecialiseerd in de methode Individuele Plaatsing en Steun (IPS).

- Een test onder professionals die nog niet eerder met de handreiking hadden gewerkt, wijst uit dat zij de handreiking behulpzaam vinden bij het structureren van informatie en het formuleren van een eindoordeel.
- Professionals vinden de digitale versie makkelijk in gebruik en zijn enthousiast over de flexibele toepassing van het hulpmiddel.
- De ontwikkelde training over achtergrond, inhoud en gebruik van de handreiking vinden professionals zeer waardevol.
- Voor de implementatie van de handreiking bevelen de onderzoekers aan het beheer en de ontwikkeling ervan bij 1 organisatie neer te leggen.

## Goede inschatting nodig

De per 1 januari 2015 ingevoerde Participatiewet is erop gericht om zo veel mogelijk mensen, met een ziekte of beperking, aan het werk te helpen bij een gewone werkgever. Mensen die het zonder ondersteuning niet redden, kunnen begeleiding krijgen om (weer) aan het werk te komen. De gemeente heeft hierin een grote verantwoordelijkheid. Ze werkt daarbij samen met werkgevers en een groot aantal organisaties als UWV, jobcoachorganisaties, bedrijven in de sociale werkvoorziening (SW), re-integratiebedrijven, scholen uit het voortgezet speciaal onderwijs (vso) en het praktijkonderwijs. Aan het begin van een traject naar werk is het voor de gemeente en haar samenwerkingspartners van belang om een goede inschatting te kunnen maken van de begeleiding die een klant later op het werk nodig zal hebben om te kunnen functioneren: de begeleidingsnoodzaak. Gaat het om iemand die langdurig veel uren begeleiding nodig zal hebben op verschillende gebieden? Of is kortdurende begeleiding en/of training op 1 enkel aspect voldoende? Aan het begin van een arbeidstoelidingstraject is meestal nog geen concrete werkplek bekend waartegen de mogelijkheden van de klant afgezet kunnen worden. Dat maakt de inschatting niet eenvoudig.

Om die reden is in 2014 met UWV-subsidie onderzocht welke aspecten van belang zijn om een zo goed mogelijke inschatting te maken van de aard en intensiteit van de benodigde begeleiding. Dat onderzoek heeft een lijst van 21 aspecten met bijbehorende definities opgeleverd<sup>1</sup>. Deze theoretische lijst was echter nog niet direct toepasbaar in de praktijk. Om die afstand te overbruggen is met vervolgonderzoek de lijst met aspecten doorontwikkeld tot een handreiking. De onderzoeksinstituten APE Public Economics en het Coronel Instituut voor Arbeid en Gezondheid van het Academisch Medisch Centrum (AMC) van de Universiteit van Amsterdam hebben deze doorontwikkeling ter hand genomen, ook weer met subsidie van UWV. Ook is de toegevoegde waarde van deze handreiking onderzocht bij professionals. Dit artikel doet verslag van de resultaten van het onderzoek<sup>2</sup>. We belichten eerst de onderzoeksresultaten van de ontwikkeling van de handreiking en vervolgens de bevindingen van het onderzoek naar de toegevoegde waarde van het gebruik van dit hulpmiddel. Tot slot behandelen we de stappen voor verdere implementatie.

## Opzet en gebruik handreiking

De lijst met 21 aspecten is onderverdeeld in 4 clusters: basisvoorwaarden, vaardigheden, persoonlijke kenmerken en cognitieve & executieve functies. Bij basisvoorwaarden horen bijvoorbeeld aspecten als 'dak boven het hoofd' en 'zelfredzaamheid', bij persoonlijke kenmerken horen onder andere aspecten als 'omgaan met anderen', 'omgaan met gezag' en 'zelfinzicht'. Een compleet overzicht van de aspectenlijst is te vinden in box 1.

Deze lijst met aspecten is gedigitaliseerd en voorzien van een beslisboom. De beslisboom vraagt de gebruiker van de handreiking – de professional – bij elk aspect te beoordelen of er begeleiding en/of aanpassing in de werkcontext noodzakelijk is en, zo ja, om een inschatting te geven van de duur en intensiteit ervan<sup>3</sup>. Bij begeleiding gaat het bijvoorbeeld om ondersteuning in de woon- en leefsituatie, begeleiding of ondersteuning in vervoer naar werk (mobiliteit) of begeleiding van de klant op de werkvloer (zoals een jobcoach). Indien de professional aangeeft dat aanpassing of begeleiding zinvol is, volgen vragen om dit te onderbouwen. Nadat alle aspecten zijn beoordeeld, krijgt de professional eerst een automatisch gegenereerde samenvatting met alle gegeven antwoorden. In box 2 is een voorbeeld te zien van een (niet ingevuld) samenvattend oordeel.

1

Faber, B., Nieuwenhuijsen, K. & Frings-Dresen, M.H.W. (2015). *Indicatie begeleidingsbehoefte voor een succesvolle arbeidsparticipatie. Verslag van het onderzoek naar aspecten die van belang zijn bij het vaststellen van de begeleidingsbehoefte bij mensen om succesvolle arbeidsparticipatie te realiseren.* Amsterdam: Coronel Instituut voor Arbeid en Gezondheid (AMC).

2

Schouten, M.J.E., Nieuwenhuijsen, K., Andriessen, S., Veen, S. van der & Frings-Dresen, M.H.W. (2018). *Vaststellen begeleidingsnoodzaak in de praktijk.* Amsterdam: Coronel Instituut voor Arbeid en Gezondheid (AMC) & Den Haag: APE Public Economics.

3

Arbeidsdeskundigen hanteren bij de begeleiding naar werk van mensen met een beperking het uitgangspunt van *passende arbeid*. Door het werk op bepaalde aspecten aan te passen, is het mogelijk aan de beperkingen tegemoet te komen. Op die aspecten is dan minder begeleiding nodig. Om deze reden is niet alleen begeleiding maar ook werkaanpassing in de handreiking meegenomen.



Dit samenvattend oordeel biedt de professional snel inzicht in de aspecten waarop hij heeft aangegeven dat begeleiding noodzakelijk is. Daarna volgt er nog een aantal concluderende vragen over de benodigde begeleiding die de professional helpen om tot een eindoordeel te komen. Dit zijn open vragen als 'Wat zijn de belangrijkste kansen voor arbeidsparticipatie waarvoor begeleiding nodig is', of 'Voor welke aspecten is coaching nodig', 'Voor welke aspecten is training nodig' en 'Voor welke aspecten is toezicht nodig'. De handreiking genereert dus geen kant-en-klaar advies, er volgt geen automatisch eindoordeel. De expertise en inschatting van de professional blijft nodig.

### Wensen handreiking betreffen vorm en inhoud

Bij de ontwikkeling van de handreiking hebben professionals in de verschillende fasen van het onderzoek (zie box 3) een aantal wensen geuit en aanpassingen voorgesteld. 1 van de wensen betrof de vormgeving van het hulpmiddel. Een deel van de professionals gaf aan dat zij zowel een papieren als digitale versie van de handreiking wilden hebben. Zij geven de voorkeur aan een papieren versie tijdens een gesprek met de klant. De digitale versie is handig om achteraf in te vullen en (digitaal) op te slaan. Andere professionals gaven aan de voorkeur te hebben voor een digitale handreiking, mits het mogelijk is deze te printen. Een tweede wens was meer inhoudelijk. Professionals vroegen om voorbeeldvragen bij de uit te vragen aspecten, en aandacht voor het bevragen van de verschillende leefgebieden zoals school, stage, vorig werk en het dagelijks leven. Met het doorvragen op deze gebieden krijgen professionals beter zicht op waar de klant tegenaan loopt in bepaalde situaties. Over deze wensen is doorgesproken in een focusgroep met 9 professionals. Hierna zijn suggesties van professionals over gesprekstechnieken en praktijksituaties opgenomen in zowel de toelichting alsook in de handreiking zelf. Voor elk aspect zijn verschillende voorbeeldvragen en tips in de toelichting van de handreiking opgenomen, in aanvulling op de voorbeeldvragen die al in een eerder stadium van het onderzoek waren verzameld. Ook de specifieke praktijksituaties (dagelijks leven, school, stage, werk) zijn in de voorbeeldvragen verwerkt.

#### Box 3

### Onderzoeksopzet

Het onderzoek kende 2 hoofdactiviteiten: 1) ontwikkeling handreiking en 2) testen van de handreiking op toegevoegde waarde in de praktijk. Aan het onderzoek hebben in totaal zo'n 100 professionals meegewerkt. Het betreft professionals als arbeidsdeskundigen, jobcoaches, coaches gespecialiseerd in de methode Individuele Plaatsing en Steun (IPS), klantmanagers, consultants, psychologen of transitiecoaches/begeleiders vanuit het vso. De professionals in het onderzoek hebben allen ervaring met het bepalen van de begeleidingsnoodzaak bij klanten met structureel functionele beperkingen die nog geen werkplek hebben.

#### 1 Ontwikkeling handreiking

*Onderdeel 1: gebruiksklaar maken handreiking.* De door het onderzoeksteam ontwikkelde (digitale) handreiking (versie 1.1) is besproken met en aangepast door de begeleidingscommissie (versie 1.2). De begeleidingscommissie bestond uit vertegenwoordigers van de gemeente Hengelo, de Landelijke Cliëntenraad (LCR), brancheorganisatie sociale werkgelegenheid Cedris, beroepsvereniging voor loopbaanadviseurs Noloc, Lectoraat Arbeid & Gezondheid, het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en UWV.



*Onderdeel 2:* beoordeling versie 1.2 door professionals. In deze fase zijn face-to-face interviews gehouden met 18 professionals. Ook zijn er observaties uitgevoerd tijdens 5 klantgesprekken waarin de professional de handreiking gebruikte. Tot slot is een focusgroep met 9 professionals gehouden en is met behulp van een acteur getest hoe de aspecten het beste uitgevraagd kunnen worden en zijn de definities aangescherpt.

*Onderdeel 3:* op basis van de resultaten van de onderdelen 1 en 2 is een nieuwe versie ontwikkeld (versie 1.3). Deze versie is vervolgens getest op toegevoegde waarde in de praktijk.

#### *2 Testen handreiking in de praktijk*

*Onderdeel 1:* telefonische interviews met professionals. In totaal zijn in deze fase 28 professionals geïnterviewd die werken bij organisaties als gemeentes, UWV en

re-integratiebedrijven. De professionals hadden de handreiking bij minimaal 2 klanten toegepast.

*Onderdeel 2:* aanpassing handreiking.

Op basis van de resultaten van onderdeel 1 is de handreiking aangepast naar eindversie 2.0.

*Onderdeel 3:* training in gebruik (versie 2.0). Om de consistentie van de adviezen te bevorderen is een training gegeven in achtergrond en gebruik van de handreiking. 41 professionals die nog niet eerder aan het onderzoek hadden meegedaan, hebben deze training gevolgd en de handreiking voor en na de training toegepast. De resultaten van de training en de gegeven adviezen staan beschreven in het onderzoeksrapport. Na dit onderdeel zijn er nog kleine aanpassingen doorgevoerd in de handreiking.

### **Handreiking ervaart men als nuttig ...**

De ontwikkelde handreiking (versie 1.3, zie box 3) is getest op de toegevoegde waarde ervan: hoe ervaren professionals nut en bruikbaarheid? Deze handreiking is nuttig als het gebruik ervan de juiste informatie oplevert voor een oordeel over de begeleidingsnoodzaak en als het resultaat voor de professionals opweegt tegen de inspanning die het vergt om de handreiking toe te passen.

De toegevoegde waarde is beoordeeld ten opzichte van de huidige werkwijze. De huidige werkwijze wordt door veel professionals gekarakteriseerd als niet-gestandaardiseerd<sup>4</sup>. De gesprekken die zij houden met klanten verschillen daardoor per professional en ook per klant. Professionals raadplegen ook verschillende bronnen (omgeving van de klant, verslagen van instanties/behandelende sector) en instrumenten als Dariuz, Melba, FML etc.<sup>5</sup> om relevante informatie te verzamelen voor het bepalen van de begeleidingsnoodzaak. Door dit alles is er geen sprake van een uniforme werkwijze voor het bepalen van de begeleidingsnoodzaak.

Van de 28 geïnterviewde professionals geeft de meerderheid aan dat het gebruik van de handreiking nut heeft ten opzichte van hun huidige werkwijze. Het toepassen ervan levert ze de benodigde informatie en inzichten op om zich een oordeel te vormen over de begeleidingsnoodzaak. Geïnterviewde professionals benoemen een aantal voordelen van het toepassen van de handreiking. In de eerste plaats vinden ze dat de handreiking werkt als een geheugensteun om (alle) relevante aspecten uit te vragen in het gesprek met de klant. Zij noemen hierbij als voorbeeld het uitvragen van de basisvoorwaarden

4

Professionals die bij UWV werken kunnen gebruikmaken van de werkwijzer Vaststellen begeleidingsnoodzaak, die een methodisch kader biedt voor het bepalen van de duur, aard en intensiteit van de benodigde begeleiding.

5

Dariuz is een methodiek die professionals gebruiken om klanten te begeleiden naar duurzaam (regulier) werk. Dariuz bestaat uit verschillende modules ([www.dariuz.nl](http://www.dariuz.nl)). Melba is een referentiekader bij het kijken naar, het vastleggen van en communiceren over arbeidscapaciteiten, arbeidsmogelijkheden en passendheid van werkplekken ([www.melba.nl](http://www.melba.nl)). De Functionele mogelijkhedenlijst (FML) is ontwikkeld door UWV en wordt gebruikt om arbeidsmogelijkheden en arbeidsbeperkingen in kaart te brengen.

(zie box 1). Professionals vinden deze voorwaarden heel relevant en de handreiking heeft hen hier (opnieuw) bewust van gemaakt. Bovendien kunnen gebruikers de voorbeeldvragen gebruiken om per aspect een goede inschatting te maken van de begeleidingsnoodzaak. Daarnaast biedt het hun een overzichtelijk (digitaal) format om de informatie in op te tekenen en te ordenen. Op basis hiervan kunnen ze een onderbouwd oordeel geven over de begeleidingsnoodzaak. Een aantal professionals geeft aan dat ze dit onderbouwd oordeel ook verwerken in hun rapportages aan de opdrachtgever. Een ander voordeel dat professionals zien is dat de handreiking aan het eind een samenvattend oordeel genereert met een aantal open vragen. Ze vinden dit een waardevol element, omdat het in 1 oogopslag duidelijk maakt op welke aspecten begeleiding noodzakelijk is. Met andere woorden: professionals ervaren de handreiking als een nuttig en waardevol hulpmiddel in hun beoordelingsproces, dat hun inhoudelijke beoordeling niet overneemt. De handreiking helpt hen alle benodigde informatie gestructureerd uit te vragen en te rapporteren.

### ... en bruikbaar

De handreiking is ook beoordeeld op bruikbaarheid: kunnen professionals er goed mee omgaan en is het hulpmiddel in te passen in hun werkproces?

De meerderheid van de geïnterviewde professionals vindt de handreiking een bruikbaar hulpmiddel. Zij noemen de handreiking gebruiksvriendelijk en de voorbeeldvragen handig en goed toepasbaar. De uitleg die in de handreiking is opgenomen, is handig als geheugensteun en het feit dat je keuzemogelijkheden hebt in het gebruik van de handreiking biedt flexibiliteit: aspecten die niet van belang of relevant zijn, kun je overslaan. Sommige professionals vinden de handreiking bruikbaar, maar zien ook mogelijkheden om de functionaliteit en daarmee de toegevoegde waarde te verbeteren. Het betreft dan aspecten als de vormgeving van het samenvattend oordeel, en ook het opnemen van meer open voorbeeldvragen in plaats van gesloten vragen in de toelichting.

20 van de 28 geïnterviewde professionals geven aan dat de handreiking goed toepasbaar is binnen hun huidige werkproces. Sommige van hen geven suggesties voor een breder gebruik. Verdere optimalisatie is mogelijk als het gaat om een aantal technische zaken, bijvoorbeeld het gebruik van de macro's waar de huidige tool gebruik van maakt. Verder is gesuggereerd dat er goed gekeken moet worden naar de benodigde tijdsinspanning en inpassing in het werkproces.

### Training bijzonder waardevol

De handreiking is nu klaar voor gebruik. Om dat gebruik te bevorderen is een training ontwikkeld die tijdens het onderzoek is beproefd door 41 professionals die nog niet eerder met de handreiking hadden gewerkt. Tijdens de training zijn 2 casussen voorgelegd aan de professionals: 1 casus betrof een klant met klassiek autisme en de andere een klant met een verstandelijke beperking. De training werd door professionals bijzonder waardevol gevonden en is dan ook een belangrijke opbrengst van dit onderzoek voor breder gebruik en verdere ontwikkeling van de handreiking. Een trainershandleiding is opgenomen in het onderzoeksrapport<sup>6</sup>.

### Hoe nu verder?

Het onderzoek heeft een voor professionals in de praktijk nuttige en bruikbare handreiking opgeleverd om de begeleidingsnoodzaak vast te stellen op het moment dat nog niet bekend is welk werk de klant gaat doen. Ondanks een aantal gesignaleerde verbeterpunten is de

6

Schouten, M.J.E., Nieuwenhuijsen, K., Andriessen, S., Veen, S. van der & Frings-Dresen, M.H.W. (2018). *Vaststellen begeleidingsnoodzaak in de praktijk*. Amsterdam: Coronel Instituut voor Arbeid en Gezondheid (AMC) & Den Haag: APE Public Economics.



handreiking door professionals met enthousiasme ontvangen. Zij zien een toegevoegde waarde in het werken ermee.

De onderzoekers doen een aantal aanbevelingen. Zij adviseren het beheer van de handreiking bij 1 organisatie onder te brengen die bereid is het hulpmiddel verder te ontwikkelen. Van belang is dat deze organisatie openstaat voor de verschillende professionals die gebruik kunnen maken van de handreiking. UWV voert met de onderzoekers overleg over het eigenaarschap: welke organisatie/beroepsgroep wordt verantwoordelijk voor het hulpmiddel en de doorontwikkeling daarvan? De onderzoekers adviseren de implementatie van de handreiking niet alleen via de professionele verenigingen van bijvoorbeeld arbeidsdeskundigen of jobcoaches te laten verlopen. Het zou goed zijn als de organisaties waar de professionals werken een strategie ontwikkelen die zich richt op het informeren en enthousiasmeren van de professionals voor het gebruik van de handreiking. UWV heeft onderdelen van de eerste versie van de handreiking verwerkt in de werkwijzer Vaststellen begeleidingsnoodzaak en bekijkt verdere toepassingsmogelijkheden (zie box 4). Tot slot adviseren de onderzoekers de ontwikkelde training aan te bieden aan professionals.

#### Box 4

### Toepassing en gebruik handreiking binnen UWV

UWV-professionals maken sinds juni 2016 gebruik van de werkwijzer Vaststellen begeleidingsnoodzaak. Deze werkwijzer biedt professionals een methodisch kader om een aantal aspecten in kaart te brengen, waaronder aard, duur en intensiteit van begeleiding bij arbeidsparticipatie. Bij het opstellen van de werkwijzer is gebruikgemaakt van de voorloper van de handreiking, de theoretische lijst met aspecten. Deze lijst is ook opgenomen als bijlage in de werkwijzer Advies indicatie beschut werk.

Bij sociaal-medische beoordelingen blijft de toepassing van de werkwijzer Vaststellen

begeleidingsnoodzaak nodig, de nu ontwikkelde handreiking genereert immers alleen de ingrediënten voor de beoordeling. De handreiking is door de afdeling Opleiden van het Centraal Expertise Centrum van UWV inmiddels opgenomen in de nieuwe opleiding methodisch beoordelen aanvraag jobcoaching. Daarnaast is afgesproken dat arbeidsdeskundigen van UWV de handreiking kunnen gebruiken bij het gesprek met de klant. Het gebruik van de handreiking wordt in het eerste kwartaal van 2019 geëvalueerd. Op basis van de uitkomsten zal UWV nader bepalen of en hoe een breder gebruik van de handreiking gestimuleerd kan worden.

In het onderzoek is het perspectief van klanten, begeleiders en adviesaanvragers niet aan bod gekomen. Het zou goed zijn als in de toekomst bij verder onderzoek ook gekeken wordt naar hoe klanten, begeleiders en adviesaanvragers het werken met de handreiking ervaren en wat zij van de adviezen vinden.

De handreiking en toelichting zijn digitaal beschikbaar<sup>7</sup>.

7

Zie [www.ape.nl/nl/thema\\_s/default.asp?nID=2267](http://www.ape.nl/nl/thema_s/default.asp?nID=2267).

