



Arbeidsparticipatie van Wajong'ers op de werkplek

De bijdrage van collegiale steun op de
werkplek aan Wajong'ers

Vilans
Branko Hagen
Tessa Overmars-Marx
Karin van Soest

CNV jongeren
Marieke Mulder

Vilans
Utrecht, oktober 2010

Dit rapport in mede mogelijk gemaakt via subsidie van Stichting Instituut Gak



stichting instituut gak

Colofon

© Vilans, oktober 2010

Niets van deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of op een andere wijze zonder voorafgaande toestemming.

Auteurs
Branko Hagen
Tessa Overmars-Marx
Karin van Soest
Marieke Mulder

Vilans
Catharijnesingel 47
Postbus 8228
3503 RE Utrecht
Telefoon (030) 789 23 83
E-mail b.hagen@vilans.nl
Website www.vilans.nl

CNV Jongeren
Tiberdreef 4
Postbus 2475
3500 GL Utrecht
Telefoon: 030-7511850
email: m.mulder@cnvjongeren.nl
Website: www.cnvjongeren.nl

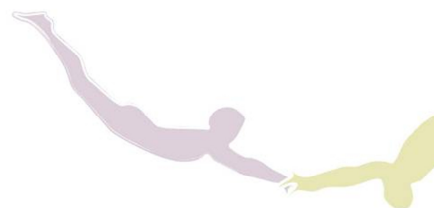
Voorwoord

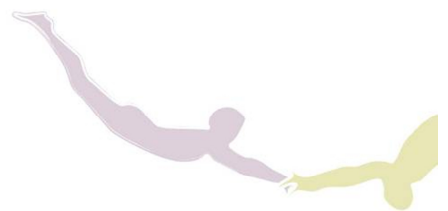
Voor u ligt een onderzoeksrapport naar de bijdrage van de collega-werknemer aan de arbeidsparticipatie van werkende Wajong'ers. Uit dit onderzoek van CNV jongeren en Vilans blijkt dat collega's die een Wajonger ondersteunen in hun dagelijkse werkzaamheden een positief effect hebben op de arbeidsparticipatie van Wajong'ers. Met name als het gaat om sociale integratie in het bedrijf en het loon. Om nog meer Wajong'ers aan het werk te krijgen en houden, zijn meer werknemers nodig die een rol in de begeleiding spelen. Daarom is naar aanleiding van dit rapport ook een praktische elektronische brochure voor (potentiële) collega-werknemers en werkgevers ontwikkeld. Zowel het onderzoek als het ontwerpen van een brochure vormden onderdeel van een project 'Ondersteuning op de werkplek door de collega van de Wajong'er'. We danken Stichting Instituut Gak voor de financiële steun aan het project.

Het onderzoek was niet mogelijk geweest zonder de medewerking van een grote groep mensen die zijn geïnterviewd: collega-werknemers, hun collega met een Wajongachtergrond, de werkgever van die collega en de Wajonger en jobcoaches. Wij danken hen nogmaals voor hun tijd en informatie. De jobcoaches bedanken we in het bijzonder omdat zij ons hebben geholpen bij het vinden van werksituaties waar we de bijdrage van de collega-werknemer konden bestuderen.

Wij zijn de leden van de begeleidingscommissie dankbaar voor hun kritische meedenken aan het onderzoek en de ontwikkeling van de brochure. Onze persoonlijke dank gaat uit naar: Adri den Bakker (FNV), Ed Berendsen (UWV SBK), Petra Davits (Refrisk), Jelle Maarten Lof (CNV), Jan Mathies (AWVN), Else Roetering (LCR SUWI), Henk de Rooij (Sterk in Werk) en Danielle Vaartjes (CNV).

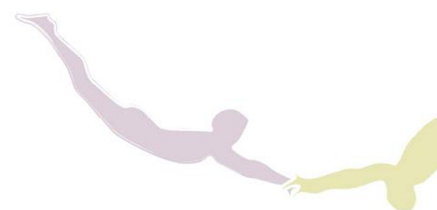
Tot slot bedanken we Jenny den Hartog (voorheen CNV jongeren) en Ineke Aufderhaar (Vilans) voor hun bijdrage in de beginfase van het project.





Inhoudsopgave

Arbeidsparticipatie van Wajong'ers op de werkplek	1
De bijdrage van collegiale steun op de werkplek aan Wajong'ers	1
Inleiding	4
1 Relevantie van kennis over begeleiding op de werkplek door de collega- werknemer	5
1.1 Supported employment	5
1.2 Het belang van kennis over participatie.....	6
2 Vraagstelling, aanpak en verantwoording inventarisatie	10
2.1 Vraagstelling	10
2.2 De aanpak.....	10
2.3 Uitvoering van het onderzoek.....	11
3 Resultaat van literatuurstudie.....	12
3.1 Inleiding.....	12
3.2 Betrokkenheid van collega's	12
3.3 Van het 'job sharing model' naar het 'paid co-worker support 'model'	13
3.4 Effecten van co-worker training op de resultaten van toeleiding naar werk	13
3.5 Inhoud van co-workertraining.....	16
3.6 Werkrelaties.....	16
3.7 Sociale integratie op de werkvloer.....	17
3.8 Onderscheid tussen rol jobcoach en rol collega.....	17
3.9 Wanneer kiezen voor welke strategie?	18
3.10 Belangrijkste conclusies voor het onderzoek	20
4 Resultaten interviews werksituaties.....	21
4.1 Achtergrondinformatie werksituaties in het onderzoek.....	21
4.1.1 De Wajong'ers in de werksituaties.....	21
4.2 De werksituaties	22
4.3 De collega-werknemer	23
4.3.1 Waarom collega-werknemer geworden?	23
4.3.2 De rol van collega-werknemer.....	25
4.3.3 De activiteiten van de collega-werknemer	26
4.3.4 Effecten van de inzet van de collega-werknemer op participatieaspecten.....	28
4.3.5 Valkuilen.....	30
4.3.6 Randvoorwaarden	30
5 Conclusies	32
Geraadpleegde bronnen	36
6 Bijlagen	38
6.1 Beschrijving supported employment.....	38
6.2 Vragenlijsten	41



Inleiding

Het zal niemand zijn ontgaan: Nederland wil de arbeidsparticipatie van Wajong'ers vergroten. Er is nieuwe wetgeving ingevoerd die erop gericht is Wajong'ers meer te activeren, de overgang van school naar werk te verbeteren en meer aandacht te geven aan preventie en gerichte voorbereiding op participatie in de (voor)schoolse fase. Maar het gaat niet alleen om wetgeving, er is ook aandacht voor een culturomslag bij werkgevers en werknemers om de arbeidsparticipatie van Wajong'ers te vergroten.

Zowel de literatuur naar de effectiviteit van supported employment, als de ervaring van veel praktijkmensen (intermediairs, maar ook werkgevers en Wajong'ers zelf), duiden erop dat een collega-werknemer een positieve bijdrage kan leveren aan de arbeidsparticipatie van Wajong'ers. Maar het ontbreekt aan goede en toegankelijke informatie over wat die collega nu zou moeten doen en kan betekenen voor die individuele Wajong'er.

Vaak is er in de omgang met Wajong'ers een zekere handelingsverlegenheid. Mensen weten niet hoe zij zich het beste kunnen opstellen en hoe ze de jongere goed kunt ondersteunen. Men is ook niet gewend om in de werkomgeving met Wajong'ers samen te werken.

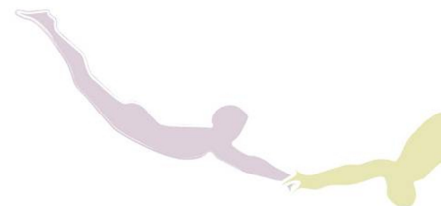
Daarom hebben Vilans en CNV Jongeren een project ontwikkeld om de rol van de collega-werknemer beter te beschrijven en na te gaan wat volgens betrokkenen werkzaam is in die begeleiding. We hebben hiervoor onderzoek verricht naar bestaande werksituaties en gekeken wat die bijdrage van die collega-werknemer is. Op basis van deze kennis kunnen daarmee de (potentiële) collega's van betere informatie worden voorzien over de bijdrage die zij kunnen leveren aan een duurzaam dienstverband van Wajong'ers.

Het project levert een aantal producten op:

1. Een e-brochure gericht op (potentiële) werkgevers en collega-werknemers te vinden op www.harrie.nl.
2. Een kennisdocument waarin verslag wordt gedaan van het onderzoek dat is verricht naar de bijdrage van de collega-werknemer.

Dit rapport is het kennisdocument. Het doel van het kennisdocument is om verslag te doen van de aanpak en resultaten van het onderzoek dat is verricht. Het rapport fungeert daarmee als onderbouwing van de inhoud van de e-brochure. Het kennisdocument is tevens een bijdrage aan het ontwikkelen van kennis om meer Wajong'ers structureel te laten participeren op de arbeidsmarkt.

Waar in dit rapport wordt gesproken over 'hij' om de Wajong'er, collega-werknemer, jobcoach of werkgever aan te duiden, wordt vanzelfsprekend ook 'zij' bedoeld.



1 Relevantie van kennis over begeleiding op de werkplek door de collega-werknemer

Waarom is het belangrijk om binnen arbeidsorganisaties begeleiding te organiseren voor Wajong'ers? Waarom is het belangrijk hier kennis over te vergaren? Deze vraag wordt op twee manieren beantwoord:

1. In het belang van begeleid werken of supported-employmentmethodiek
2. In het belang van de kennisontwikkeling over participatie.

1.1 Supported employment

De bijdrage van een collega aan de begeleiding aan een Wajong'er verzorgt op de werkplek, vormt een onderdeel van de methodiek van supported employment. Vrij vertaald betekent supported employment 'begeleid werken'. Een veel gehanteerde definitie is 'Competitief en betaald werk op een geïntegreerde werkplek met langdurige/blijvende ondersteuning voor personen met een ernstige beperking/handicap' (zie ook Hanley-Maxwell et al., 1998). Er zijn studies die uitwijzen dat de methodiek van supported employment effectief is. In een review wordt een hoge effectiviteitscore berekend waaruit blijkt dat supported employment veel effectiever is dan andere re-integratiemethodieken (Bond et al, 2008). Deze resultaten zijn overigens van toepassing op de groep met ernstige psychiatrische beperkingen.

Voor de lezer die meer wil weten over de methodiek van supported employment verwijzen we naar een beschrijving in de bijlage. Hier richten we ons specifiek op het aspect van de begeleiding op de werkplek.

In het literatuuronderzoek naar de bijdrage van een collega op de werkplek zal nog worden ingegaan op studies over de effectiviteit van natuurlijke ondersteuning, in het bijzonder de bijdrage van een collega-werknemer. Mede door die studies leren jobcoaches dat het voor veel van hun klanten noodzakelijk is dat er iemand op de werkplek is, die de dagelijkse begeleiding op zich neemt. Op de eerste plaats omdat de jobcoach niet altijd op de werkplek aanwezig kan zijn, op de tweede plaats omdat de methodiek uitgaat van het overdragen van de begeleiding aan de arbeidsorganisatie. Een jobcoach begeleidt niet alleen jongeren met hun beperking, maar ook het totale systeem van ondersteuning die jongere nodig heeft om een goed functionerende werknemer te kunnen zijn. Coaching van de werkgever en de collega horen nadrukkelijk daarbij.

Er is desondanks maar weinig geschreven over de aard van de bijdrage van wat 'natuurlijke steun op de werkplek' wordt genoemd. Ook niet wat werkt en wat niet. Dit kennisdocument kan een bijdrage leveren aan de kennisontwikkeling om via supported employment Wajong'ers beter te integreren op een werkplek en de duurzaamheid van het dienstverband te vergroten. Het is de verwachting dat meer en meer mensen met een beperking aan het werk zullen gaan met een jobcoach. Het ontwikkelen van kennis en het onderzoeken van de effectiviteit van jobcoaching blijft daarmee ook van belang. Daar hoort de bijdrage van de collega-werknemer zeker bij.

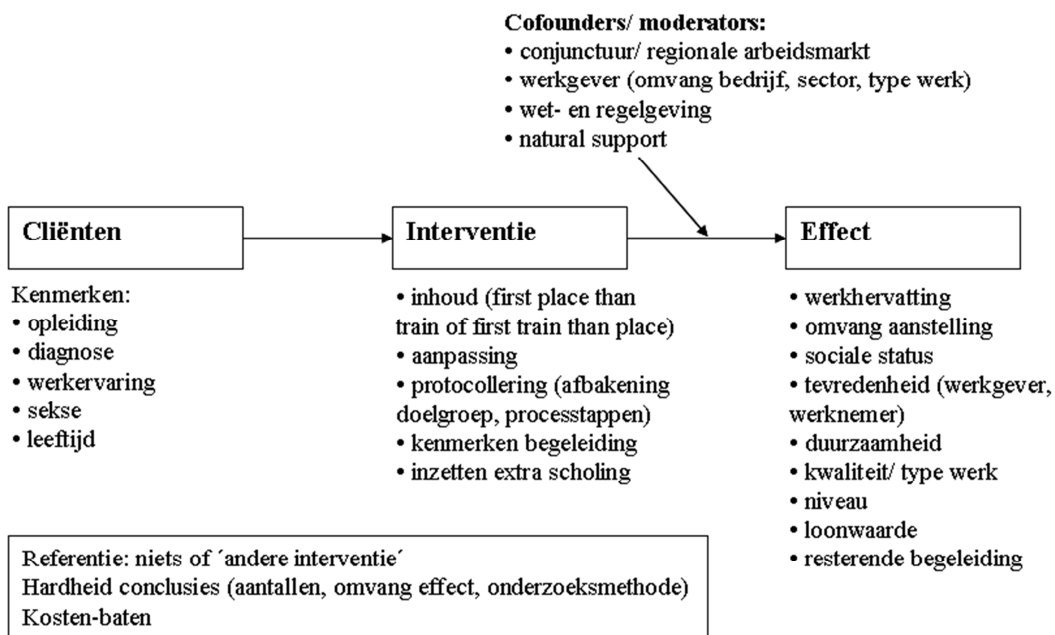
Eerder heeft Vilans met TNO een conceptueel kader ontwikkeld om het onderzoek naar de effectiviteit van supported employment te kunnen structureren en te programmeren (Hagen et al, 2008). Dit kader wordt hier nader toegelicht. Om de effectiviteit van (interventies bij) supported employment te kunnen onderzoeken zal gedefinieerd moeten worden waar het effect in wordt uitgedrukt (bijvoorbeeld duurzame plaatsing). Verder zal de interventie duidelijk beschreven moeten worden. Wat beoogt de interventie, waar is de interventie op

gericht? Wordt de interventie uitgevoerd zoals die is beschreven? De interventie bij supported employment is erop gericht de doelgroep beter te ondersteunen naar en op de arbeidsmarkt. Daarom is het goed de kenmerken van de doelgroep te kennen. Aan de ene kant om te weten of de effecten van interventies meer of minder effect hebben uitgaande van verschillende kenmerken, maar ook om te controleren of effecten zijn gemeten op basis van dezelfde kenmerken van doelgroepen. Niet onbelangrijk is ook het domein van de arbeidsmarkt. De invloed van de arbeidsmarkt op de arbeidsparticipatie is van belang om het effect van interventies te kunnen wegen op hun waarde. Zijn er meer plaatsingen gerealiseerd door een goede arbeidsmarkt in de regio, of door de interventie? Tot slot is het bij effectiviteitonderzoek van belang een vergelijking te kunnen maken met een controlegroep waar geen interventie heeft plaatsgevonden. De hardheid van de conclusies over effectiviteit zijn afhankelijk van bijvoorbeeld de omvang van de aantallen personen waar het effect bij is gemeten.

Met dit kennisdocument beogen we een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van dat kader, in dit geval specifiek op het punt van de begeleiding door de collega van een werkende Wajong'er. Het organiseren van die bijdrage door een collega omvat bepaalde interventies met als doel te komen tot een duurzame arbeidsparticipatie van Wajong'ers met een begeleidingsbehoefte. We beschrijven die interventies in dit rapport: de jobcoach die ondersteuning op de werkplek helpt vorm te geven, de feitelijke bijdrage van de collega, de randvoorwaarden vanuit de werkgever. We kijken naar het effect dat de interventies beogen, zoals duurzaamheid.

Dit onderzoek is geen 'hard' effectiviteitonderzoek met een controlegroep, de oriëntatie ligt meer op het ontwikkelen van praktische kennis.

Schema 1 Conceptueel kader onderzoek effectiviteit supported employment



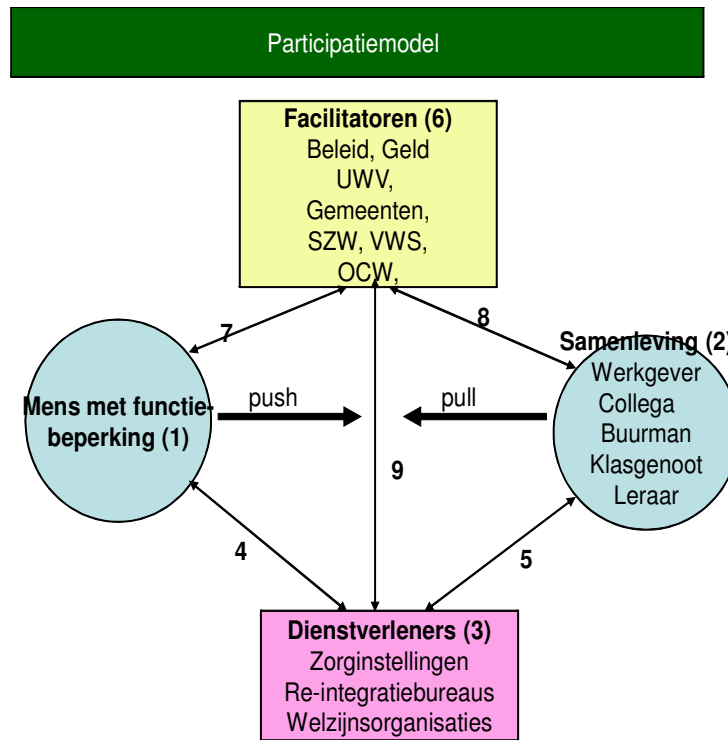
1.2 Het belang van kennis over participatie

Participatie wordt door iedereen toegejuicht, maar tegelijkertijd is het een amorf begrip. In deze paragraaf gaan we in op het belang van het ontwikkelen van kennis over de bijdrage van collega-steun op de werkvloer via het

participatiemodel van Hagen¹. Dit model geldt voor participatie in het algemeen, maar kan ook specifiek worden ingevuld voor het thema werk.

In onderstaand schema is het model gevisualiseerd. Het biedt handvatten over hoe participatiedoelstellingen en -activiteiten begrepen kunnen worden in de totale context van participatie. We lichten dit model toe aan de hand van de nummers in het model.

Participatiemodel van Hagen



Kern van participatie

Participatie wordt in dit model opgevat als een proces waarbij mensen met een beperking (1) en mensen in de samenleving elkaar kunnen vinden bij het samenleven (2). Wanneer mensen met een beperking in de samenleving kunnen passen, betekent dit automatisch dat de samenleving daar de ruimte toe geeft. Wanneer de samenleving die ruimte niet biedt, zal participatie niet slagen.

Vertaald naar arbeidsparticipatie van Wajong'ers, gaat het erom dat de Wajong'er, de werkgever en de collega's elkaar weten te vinden en de Wajong'er in het bedrijf aan de slag kan. Ook al is de Wajong'er niet in staat een functie te vervullen zoals die in de vacature van het bedrijf staat, er wordt ruimte gezocht om tot een inpassing te komen. De Wajong'er kan zo zijn economische waarde bieden en heeft daarmee betekenis voor het bedrijf. De werkgever biedt de Wajong'er ruimte om werkzaamheden te verrichten die voorheen mogelijk door iemand anders of op een andere manier werden uitgevoerd, of die bleven liggen. Het gaat wel om werk dat meetelt in de omzet van het bedrijf.

Voor een Wajong'er is werk -net als voor ieder ander- meer dan alleen een noodzakelijk tijdverdrijf. Werken biedt structuur, status, contact met anderen, mogelijkheden je te ontwikkelen en natuurlijk inkomen. Werken is een van de meest vruchtbare vormen van maatschappelijke deelname.

¹ Dit model is alleen nog maar gepresenteerd op lezingen en congressen. Het betreft hier de eerste publicatie van dit model.

Aangezien de ruimte om in de samenleving te (kunnen/mogen) passen niet vanzelfsprekend is, wordt op diverse manieren invloed uitgeoefend op het proces van participatie. Zo wordt ondersteuning geboden door een breed scala van dienstverleners als re-integratiebedrijven, het UWV WERKbedrijf of zorginstellingen om de participatie te bevorderen (3). Heel vaak wordt de ondersteuning ingezet om de *push* te versterken. Dat wil zeggen: dienstverleners bieden producten en diensten aan om de mensen met beperkingen naar de samenleving te leiden. In het kader van werk is dat bijvoorbeeld scholing of training. Of er wordt gewerkt aan de empowerment van de Wajong'er, zodat deze zelf zijn weg kan vinden (nummer 4). Het gaat hier om de interactie tussen cliënten en aanbieders van diensten.

De wederkerigheid vraagt ook om *pull*, dat wil zeggen dat de samenleving mensen de gelegenheid biedt bij te dragen en deel te nemen aan onze samenleving. Er is nog relatief weinig aandacht voor actieve organisatie en ondersteuning van die *pull*. Een voorbeeld is de Wajong-adviesvoucher: een subsidie voor bedrijven waarmee de arbeidsorganisatie onderzocht wordt op werkmogelijkheden voor Wajong'ers. Deze adviezen worden geleverd door dienstverleners die de *pull* versterken (nummer 5,).

Participatie kan worden bevorderd via wetgeving, voorlichting en financiële prikkels. De facilitators (6: onder andere de wetgever, gemeente of afgeleide organisaties zoals UWV) richten zich tevens op de mensen met een beperking. Zij sporen aan (loon naar werken) of dwingen mensen tot deelname aan de samenleving (bijvoorbeeld plicht tot werken). Ook wordt het mogelijk gemaakt te participeren door mensen met een beperking regie te geven over hun participatie, bijvoorbeeld via PGB (7). De facilitators richten zich ook tot de samenleving (8). Die wordt gestimuleerd mensen met een beperking te laten deelnemen, maar er zijn ook meer dwingende bepalingen, zoals non-discriminatiewetgeving. Tot slot maken de facilitators afspraken met de dienstverleners om ondersteuning te kunnen bieden aan de *push*- en *pull*beweging (9). Zij bepalen hoe het geld besteed mag worden en maken afspraken over de te behalen opbrengsten van die inspanningen (de interactie tussen de facilitators en dienstverleners, bijvoorbeeld opdrachtverlening via aanbestedingsregels).

De verschillende nummers zijn op zich zelfstaande aandachtgebieden. De nummers 1, 2, 3 en 6 zijn *actoren*. Zij hebben door hun gedrag invloed op participatie, zowel op micro-, meso- als macroniveau. Participatie wordt vaak belemmerd door onsamenhangende wet- en regelgeving waardoor het participatieproces wordt verstoord. Dienstverleners werken vaak onvoldoende samen aan een goede integrale begeleiding waarmee een betere ondersteuning van het participatieproces zou kunnen worden bereikt.

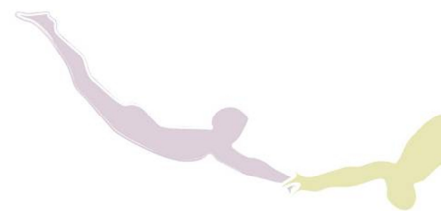
De andere nummers gaan over de *interactie* tussen actoren. Hier kunnen we verschillende invalshoeken onderscheiden. Er kan bijvoorbeeld worden gekeken naar de effectiviteit of naar innovatieve projecten.

Er zijn, kortom, vele actoren en interacties die invloed hebben op het participatieproces. Via experimenten en onderzoek kan verder worden gewerkt aan het vergroten van het inzicht op welke wijze *push* en *pull* versterkt worden en mensen met beperking beter een plek kunnen vinden in de samenleving.

Het meten van participatieverbetering is een aandachtspunt op zichzelf. Hier zijn verschillende benaderingen voor, maar het voert te ver hier verder op in te gaan.

Wanneer we de bijdrage van de collega-werknemer verbinden met het participatiemodel, ligt onze aandacht in dit onderzoek op de bijdrage die deze werknemers bieden. Het onderzoek geeft zicht op de mogelijkheden *pull*-kracht te ontwikkelen (nummer 2 uit het model). Verder krijgen we in beeld hoe de collega-werknemer begeleid wordt om die bijdrage te bieden. Op de eerste

plaats ligt onze aandacht op de werkgever, die de collega in staat stellen de Wajong'er te begeleiden. Op de tweede plaats hebben we aandacht voor de rol van de jobcoach die de collega-werknemer coacht om de Wajong'ers goed te leren begeleiden. Met andere woorden, hoe kunnen dienstverleners, in dit geval jobcoaches, de collega-werknemers leren een goede begeleiding te bieden aan een collega met een Wajongachtergrond (nummer 5 van het model).



2 Vraagstelling, aanpak en verantwoording inventarisatie

2.1 Vraagstelling

De algemene vraagstelling in dit onderzoek luidt: hoe dragen collega-werknemers bij aan een betere arbeidsparticipatie van Wajong'ers?

In het verlengde hiervan onderscheiden we de volgende subvragen:

1. Dragen collega-werknemers bij aan een betere arbeidsparticipatie van Wajong'ers?
2. Welke rol vervullen zij in de begeleiding en welke activiteiten ondernemen zij?
3. Welke rollen en activiteiten dragen meer en welke dragen minder bij aan een betere arbeidsparticipatie?
4. Wat zijn de kenmerken van collega-werknemers?
5. Welke randvoorwaarden zijn voor de collega-werknemer van belang?

2.2 De aanpak

In het oorspronkelijke projectvoorstel is uitgegaan van een vrij kwantitatieve onderzoeksbenadering waarin 50 werksituaties onderzocht zouden worden op de bijdrage van de collega-werknemer. De aanvraag is uiteindelijk gehonoreerd voor 25 werksituaties, hetgeen geleid heeft tot bijstelling van het onderzoeksvoorstel:

- Het accent is verlegd naar kwalitatief onderzoek.
- De doelgroep is afgebakend tot mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB)². Dit is een relatief grote groep in het Wajong-bestand. Bij hen staat vast dat er begeleidingsvragen zijn. De groep is redelijk gemêleerd. Mensen met LVB hebben vaak ook psychiatrische problematiek.

Een gevolg van de halvering van het aantal werksituaties in het onderzoek, is dat er minder analysemogelijkheden zijn, zoals vergelijkingen tussen deelgroepen van collega-werknemers of tussen sectoren.

Over de aanpak is het volgende op te merken:

1. Er wordt een literatuuronderzoek uitgevoerd naar de bijdrage van collega-werknemers aan het werksucces van Wajong'ers.
2. Er is gekozen voor onderzoek op het niveau van een werksituatie.
 - a. In elke werksituatie worden vier bij de werksituatie betrokken actoren geïnterviewd:
 1. de collega-werknemer
 2. de werkende Wajong'er
 3. de werkgever
 4. de jobcoach
 - b. Er zijn twee redenen om uit te gaan van werksituaties:
 1. De rol van de collega-werknemer wordt vanuit verschillende perspectieven geïnventariseerd.
 2. Door aan alle actoren een aantal dezelfde vragen te stellen over de bijdrage van de collega-werknemer, kan die informatie gevalideerd worden als blijkt dat hierover overeenstemming bestaat bij alle betrokken actoren.

² Een andere benaming van deze doelgroep die ook wordt gebruikt is: licht verstandelijk gehandicapten



- c. We verzamelen achtergrondinformatie over de werksituatie om een beeld te krijgen van de doelgroep en het bedrijf waarin de werksituatie bestaat.
3. We verzamelen niet alleen informatie over wat de collega-werknemer doet, maar vragen ook naar het resultaat hiervan. Denk bijvoorbeeld aan de mate van sociale integratie op de werkplek en de duurzaamheid van het dienstverband van de Wajong'er.

Op basis van de verzamelde informatie, beantwoorden we de onderzoeksvragen.

2.3 Uitvoering van het onderzoek

Er zijn 21 werksituaties onderzocht³. Voor het werven van werksituaties zijn verschillende jobcoachorganisaties benaderd die mensen met LVB begeleiden. Om logistieke redenen is ervoor gekozen om jobcoachorganisaties te benaderen in drie regio's: Utrecht, Arnhem en Maastricht. Er zijn een aantal landelijke en regionale jobcoachorganisaties benaderd met het mondelinge verzoek ons te introduceren bij de collega, de werkgever en de Wajong'er binnen geschikte werksituaties. Er is een informatiesheet verspreid waarmee de organisatie intern kon nagaan of de werksituatie voldeed aan de door ons gestelde wensen. Deze waren:

- doelgroep mensen met een LVB;
- een goedlopende werksituatie;
- met een rol van de collega als begeleider;
- in drie regio's, te weten: Arnhem, Maastricht en Utrecht.

De waarde van de informatie is met 21 onderzochte werksituaties voldoende voor de doelstellingen van dit onderzoek. Na ongeveer 15 interviews kwam er vrijwel geen nieuwe informatie meer vrij, en werden eerdere voorlopige inzichten alleen verder bevestigd. Er is een spreiding nagestreefd van het aantal sectoren of werksoorten. Uit hoofdstuk 4 blijkt dat we hier niet helemaal goed in zijn geslaagd. Er is weliswaar een grote verscheidenheid van sectoren betrokken, maar er is een kleine oververtegenwoordiging van werksituaties bij supermarkten. Het is overigens niet bekend welke verdeling naar sectoren representatief is voor de doelgroep in dit onderzoek.

Op basis van de literatuurstudie en de vraagstellingen van het onderzoek hebben we verschillende vragenlijsten ontwikkeld; voor elke betrokkenen bij de werksituatie een variant. Met specifieke vragen voor de te interviewen persoon, maar ook met identieke vragen om informatie te valideren. De vragenlijsten zijn in vrijwel alle gevallen in de bedrijven afgenomen.

Voor de verwerking van de informatie zijn de interviews uitgewerkt, samengevoegd naar werksituatie en is de informatie gegroepeerd naar onderwerp. Een aantal kwantitatieve data is voor analyse in SPSS ingevoerd en daarvan zijn gemiddelde scores berekend op basis van een 5-puntsschaal.

Het was de bedoeling alle vragen ook aan de Wajong'ers te stellen. Dit bleek niet altijd even goed mogelijk te zijn. Een aantal vragen is daarom vereenvoudigd en in sommige situaties zijn een klein aantal vragen niet meer gesteld, omdat deze voor hen te ingewikkeld waren.

³ De bedoeling was om 25 werksituaties in kaart te brengen. Dit bleek in de praktijk niet haalbaar. Een aantal interviews is afgezegd, bijvoorbeeld omdat dienstverbanden niet werden verlengd wegens de ongunstige economische omstandigheden.



3 Resultaat van literatuurstudie

3.1 Inleiding

Het lijkt erop dat Wajong'ers moeite hebben hun werk te behouden. Er zijn diverse factoren die hier een positieve of negatieve invloed op hebben. Dit onderzoek is gericht op een van deze factoren: de rol van de collega van de werknemer met een beperking (Wajong'er). Er zijn voldoende aanwijzingen dat deze collega positief kan bijdragen aan het functioneren van de Wajong'er en dat heeft ook effect op de duurzaamheid van de arbeidsovereenkomsten. De verwachting is dat goede informatieverstrekking over de begeleiding van werkende Wajong'ers ertoe leidt dat meer werknemers bereid zullen zijn zich hiervoor in te zetten.

Om erachter te komen hoe de bijdragen (onder andere rol en activiteiten) van een collega-werknemer er nu concreet uit kunnen zien, is relevante Nederlandse en buitenlandse literatuur geïnventariseerd. Daarbij is ook gezocht naar de effecten van deze begeleiding en ondersteuning, bijvoorbeeld op de mate van sociale integratie op de werkplek en duurzaamheid van het dienstverband. De bevindingen uit het literatuuronderzoek zijn input geweest voor het samenstellen van de vragenlijsten ten behoeve van de interviews met respectievelijk de Wajong'er, de collega van de Wajong'er, de werkgever en de jobcoach in de diverse werksituaties.

In het kader van het literatuuronderzoek is een zogeheten 'metasearch' uitgevoerd, waarbij op trefwoord(en) in meerdere (inter)nationale databases tegelijkertijd gezocht is. Ook is gebruikgemaakt van de standaard zoekfuncties op internet (onder andere Google en Google Scholar).

3.2 Betrokkenheid van collega's

Uit een onderzoeksrapport van Vilans blijkt dat bijna 80% van de bij het onderzoek betrokken bedrijven een of meer collega's betreft bij de begeleiding van de Wajong'er(s). In 15% is er één directe collega betrokken bij de begeleiding. Deze is dan vaak de mentor van de jongere. In vrijwel alle grote bedrijven zijn er een of meer collega's bij de begeleiding betrokken. In kleine bedrijven is de groep zonder begeleiding van collega's groter. In 20% van de bedrijven is er geen collega betrokken bij de begeleiding van de Wajong'er. Dit zijn bijna allemaal kleine bedrijven (Bosch en Overmars-Marx, 2009).

Onderzoek uitgevoerd door Regioplan laat zien dat bijna de helft van de geïnterviewde Wajong'ers aangeeft extra begeleid of geholpen te worden door collega's. De wijze waarop dit wordt ingevuld verschilt, variërend van hulp bij toiletbezoek tot het geven van extra uitleg of het helpen met kleine klusjes. Opvallend in dit onderzoek is dat de begeleiding vrijwel nergens officieel geregeld is.

Uit dit onderzoek komt overigens ook naar voren dat niet iedereen begeleiding van collega's nodig heeft om het werk goed uit te kunnen voeren. Werknemers die in het onderzoek als 'zelfredzaam' worden aangeduid, hebben het minst nodig om het werk te behouden. Als ze al hulp krijgen, is dat bij dingen die vanwege fysieke beperkingen lastiger voor hen zijn.

Wajong'ers die moeite hebben met het uitvoeren van taken of die bepaalde werknemersvaardigheden missen, moeten vaker geholpen worden bij het werk of moeten erop gewezen worden dat ze niet te lang pauze nemen of niet te snel boos worden. In veel van deze gevallen is ook een jobcoach betrokken, maar dat maakt de hulp en begeleiding door collega's zeker niet overbodig. Bij deze groep

heeft het gebrek aan begeleiding in een aantal gevallen geleid tot uitval (Horssen, Blommesteijn en Brukman, 2009).

3.3 Van het 'job sharing model' naar het 'paid co-worker support model'

Nisbet en Hagner ontwikkelden alternatieven voor het jobcoachmodel die primair gebaseerd zijn op ondersteuningsbronnen die reeds van nature in de werkomgeving aanwezig zijn (Hood et al., 1996). Het '*mentor model*' bijvoorbeeld, waarin de jobcoach de eerste training van de werknemer met een beperking voor zijn rekening neemt en een collega gaandeweg de rol van mentor aanneemt. Bij deze mentorrol hoort ook het dragen van verantwoordelijkheid voor de werknemer met beperking. Binnen het '*job sharing model*' deelt de werknemer met een beperking een baan met een collega zonder beperking, waarbij deze laatste ook voor een deel verantwoordelijk is voor de ondersteuning van de werknemer met beperking (Smith & Philippen, 1999). In de jaren negentig is op basis van het job sharing model het '*paid co-worker support model*' ontwikkeld en in de praktijk toegepast. In tegenstelling tot het job share model zijn in het paid co-worker model de principes van supported employment opgenomen, evenals de principes van partiële participatie.

Hood et al. (1996) toonden, weliswaar op kleine schaal, aan dat met de ondersteuning van een directe collega mensen met ernstige beperkingen hun werk succesvol kunnen uitvoeren en behouden. Een ervaren jobcoach heeft de werkomgeving zodanig aangepast dat twee mensen met ernstige meervoudige beperkingen konden participeren. Hij trainde de kandidaten met een beperking zodat ze alle vereiste taken binnen de baan uit konden voeren. Bovendien trainde hij een betaalde directe collega zodat deze ondersteuning kon geven gericht op behoud van productie, nauwkeurigheid en werkgeverstevredenheid.

3.4 Effecten van co-worker training op de resultaten van toeleiding naar werk

Een opkomend verschijnsel binnen de supported-employment methode is de nadruk op 'natural support'. Dit is 'elke ondersteuning (assistentie), relatie of interactie die het voor iemand mogelijk maakt zijn baan op de arbeidsmarkt te behouden en wel op een manier die correspondeert met de werkroutines en sociale interactie van andere werknemers' (Mank et al., 1997a).

Literatuuronderzoek toont aan dat er geen overtuigend bewijs is van de effectiviteit van natural support op de werkplek aan mensen met ernstige beperkingen. Desondanks neemt de toepassing van natural support in de praktijk van supported employment toe.

Mank et al. (1999) onderzochten welke vorm van ondersteuning door een directe collega het meest belangrijk is. Zijn bepaalde methoden van informeren en ondersteunen van co-workers (collega's) effectiever dan andere? Leiden bepaalde banen en/of bedrijven ogenschijnlijk naar meer tevredenheid en betere kwaliteit van (toeleiding naar) werk? Specifiek is er gekeken naar co-workertraining, de inhoud van de verschaft informatie en het trainingsformat. Het grootschalige onderzoek is uitgevoerd in acht verschillende Amerikaanse staten. 462 mensen met een beperking zijn in het onderzoek betrokken, waaronder 377 mensen met een verstandelijke beperking. Onderzoeksgegevens zijn verzameld door jobcoaches en andere re-integratiespecialisten te bevragen. Resultaten van dit onderzoek suggereren dat het betrekken van co-workers bij het ondersteunen van werknemers met een beperking, gerelateerd is aan hogere lonen en een betekenisvolle interactie met mensen zonder beperkingen op de werkplek. Op plekken waar co-workers training kregen van een jobcoach,

verdiende de ondersteunde medewerker meer geld en scoorde significant hoger op sociale integratie op de werkplek.

Op basis van dit onderzoek zijn er vijf implicaties die in de uitvoering van supported employment overwogen zouden moeten worden:

1. *Wie van deco-workers zou betrokken moeten worden in natural support?*
De jobcoach moet hier tijdens de jobanalyse vragen over stellen. Er moet een plan worden opgesteld over hoe deze co-workers geïnformeerd worden en hoe ze betrokken worden bij het geven van ondersteuning. Het is niet noodzakelijk informatie te geven aan de overige werknemers, maar informatie draagt waarschijnlijk wel positief bij aan de beeldvorming en houding ten opzichte van de werknemer met een beperking.
2. *Hoe wordt informatie en ondersteuning aan co-workers gegeven?*
Individueel of in kleine groepjes informatie geven aan co-workers lijkt het meest effectief. Meerdere kortere sessies over een langere periode verspreid is effectiever dan een lange gestructureerde sessie (zo worden gelegenheden gecreëerd om problemen op te lossen).
3. *Welke informatie wordt aan co-workers gegeven?*
Specifieke informatie aan co-workers over de ondersteuningsbehoeften van de persoon met beperking geeft betere resultaten. De inhoud van de informatie en ondersteuning moet gebaseerd zijn op de persoon in kwestie, de baan in kwestie en het bedrijf in kwestie.
4. *Wanneer wordt de training en ondersteuning aan co-workers gegeven?*
Het beste is om de training te geven vlak voor de werknemer met beperking begint te werken. Betrokkenheid van co-workers moet ontwikkeld worden aan het begin van het plaatsingsproces.
5. *Wat zijn de potentiële voordelen van het geven van algemene 'disability-awarenesstraining'?*
Er bestaat een positieve link tussen het geven van deze training en de 'typicalness' van het acquisitieproces en de 'typicalness' van het oriëntatie- en trainingsproces van de werknemer met een beperking (hoe groter de 'typicalness' hoe minder afwijking van 'het normale'⁴). De disability-awarenesstraining heeft geen positieve invloed op het inkomen of de integratie van de werknemer met beperking, maar het kan wel een bruikbare strategie zijn om op de werkvloer een houding te creëren die rekening houdt met mensen met een beperking. Hoe dichter de strategie bij de persoon met een beperking staat, hoe positiever de uitwerking ervan is op het inkomen en de integratie. Hoe algemener de strategie, hoe minder de positieve uitwerking ervan op de uitkomstvariabelen.

Andere belangrijke conclusies uit twee deelstudies van Mank et al. uit 1997 zijn:

- Een hoger uur- en maandloon van een werknemer met een beperking correspondeert met een hoger interactieniveau op de werkvloer.
- De duur ('leeftijd') van het dienstverband van een werknemer met een beperking heeft geen relatie met de mate waarin de kenmerken van deze baan als typisch (lees: overeenkomstig met die van andere werknemers) worden gescoord. Wanneer een werknemer op een atypische wijze aan een dienstverband begint, dan blijft dit op de langere termijn ook atypisch (lees: afwijkend van de rest).
- Werknemers met een mildere verstandelijke beperking laten vaker een hoger niveau van sociale interactie zien.
- Het interactieniveau lijkt niet gerelateerd te zijn aan het soort/type werk dat iemand doet.
- Hoe beter de jobcoach in staat is typische kenmerken uit te onderhandelen, hoe meer inkomen en overige uitkomstvariabelen verwacht kunnen worden.

⁴'Typical' wil niet altijd zeggen dat dit goed of positief is. Een 'typical' werkplek in een bepaalde setting hoeft helemaal niet geschikt of wenselijk te zijn voor een werknemer met een beperking. 'Typical' geeft alleen aan of de situatie van een werknemer met een beperking vergelijkbaar is met die van anderen in dezelfde werksituatie.

- Hogere niveaus van sociale interactie en hogere lonen worden geassocieerd met een meer typische werkstatus (dus lijkend op dat van werknemers zonder beperking).
- Werknemers met een beperking met hogere verdiensten hebben vaker een 'typical' job acquisitie proces, arbeidsvoorwaardenpakket en overeenkomstige werkrollen vergeleken met werknemers zonder beperking.
- Werknemers met een beperking waarvan de collega's getraind zijn, verdienen vaker een hoger inkomen, participeren vaker in sociale activiteiten binnen en buiten het werk, rapporteren vaker een positieve relatie met hun collega's en beschikken vaker over een meer 'typical' arbeidsvoorwaardenpakket (meer voordelen, meer uren naast een hoger uurloon) en hebben vaker overeenkomstige werkrollen.
- Werknemers met een beperking die wekelijks meer dan 4 uur directe ondersteuning van een jobcoach ontvangen, verdienen vaker een lager salaris, hebben een minder 'typical' arbeidsvoorwaardenpakket en hebben minder overeenkomsten in werkrollen vergeleken met gezonde co-workers.
- Werknemers met een beperking die per week meer dan 4 uur ondersteuning krijgen van collega's, verdienen vaker een lager loon en hebben een minder typical arbeidsvoorwaardenpakket (kan ook verklaard worden door de kwaliteit van de jobmatch).
- In organisaties waar aandacht wordt besteed aan 'disability awareness' nemen mensen met een beperking sneller deel aan sociale activiteiten binnen en buiten het werk.
- Het zou goed zijn als in elke werksituatie een 'typical' proces bekend is en gevolgd zou worden, naast het verschaffen van individuele ondersteuning en aanpassingen die nodig zijn voor succes.
- Het trainen van collega's lijkt samen te hangen met betere uitkomsten voor werknemers met een beperking. Helaas zeggen deze data niets over de aard van deze training en ondersteuning aan collega's. Hiervoor is toekomstig onderzoek nodig.

In een derde en tevens laatste deelstudie van Mank et al. (2000) is de volgende hypothese onderzocht:

'Natural support in termen van co-worker training vult de negatieve effecten uit die geassocieerd worden met directe ondersteuning die door een jobcoach gegeven wordt'.

Naar aanleiding hiervan worden de volgende conclusies getrokken:

- De effecten van directe ondersteuning door een jobcoach zijn negatief wanneer er geen co-workertraining gegeven wordt. Als er co-workertraining gegeven wordt, dan zijn de effecten van directe ondersteuning door een jobcoach positief.
- De uitkomsten van het begeleiden naar werk kunnen met de inzet van co-workertraining (=indirecte ondersteuning) verbeterd worden, zelfs wanneer de directe ondersteuning door de jobcoach van hoog niveau is.
- Directe ondersteuning door de jobcoach is geen negatieve input zolang het werkelijk nodig is en collega's erbij worden betrokken.
- Betrokkenheid van collega's is vooral van belang bij begeleid werken van mensen met ernstige beperkingen. Begeleid werken in het algemeen zal profiteren van de ontwikkeling van methoden waarin collega's betrokken worden.
- In veel gevallen wordt het hoge aantal ondersteuningsuren niet veroorzaakt door de behoefte aan ondersteuning, maar door het feit dat de persoon met een beperking een baan heeft die niet past bij zijn interesses en talenten (resultaat van een slecht matchproces).

Farris en Stancliffe hebben in 2001 het 'co-worker trainingsmodel' geëvalueerd en vergeleken met het 'place and train model' binnen de supported-employmentmethode. Een van de resultaten was dat gedurende de eerste maanden van een nieuwe functie, wanneer de behoefte aan ondersteuning meestal het grootst is, werknemers met co-workerondersteuning minder jobcoaching nodig hadden dan vergelijkbare werknemers in de 'place and train'

groep (gecorrigeerd voor de investering in training). Dit suggereert dat het 'co-worker trainingsmodel' een kosteneffectief alternatief kan zijn voor het 'place and train model'.

3.5 Inhoud van co-workertraining

In de bestudeerde literatuur worden weinig concrete aanwijzingen gegeven over de inhoud van de training die aan collega's van werknemers met een beperking gegeven wordt. Mank et al. (1999) geven aan de term co-workertraining de volgende betekenis: 'een reeks van strategieën van formele tot informele training'.

Tevens beweren zij dat er geen standaardpakket voor co-workertraining bestaat, omdat de inhoud ervan zeer bepaald wordt door de kenmerken van de persoon met beperking, de kenmerken van de baan en de kenmerken van het bedrijf.

Marrone et al. (1995) verwijzen wel inhoudelijk naar de ondersteuning die een collega aan een werknemer met een beperking kan bieden. Het kan gaan om: taken aanleren, luisteren naar problemen en gemaakte fouten opvangen of herstellen. Veel co-workers zien deze ondersteuning niet als iets 'speciaals' en voelen zich op hun beurt weer ondersteund door de werknemer die ze geassisteerd hebben. Uit een onderzoek is naar voren gekomen dat in 75% van de tijd, collega's een passende oplossing kunnen vinden voor sociale problemen die werknemers met een beperking ondervinden tijdens het werk. De interactie waarbij mensen met fysieke, intellectuele en emotionele problemen betrokken zijn, wordt gekleurd door angst voor het onbekende (Marrone et al., 1995).

Onderzoek heeft aangetoond dat getrainde co-workers in staat zijn verbale instructies te geven, aan 'modelling' te doen (het goede voorbeeld geven), fysieke aanwijzingen te geven, feedback te geven en te complimenteren. Er is niet één bepaalde strategie te noemen die als beste uit de bus komt. Co-workers kunnen een grote variëteit aan ondersteuning bieden zolang ze hier maar adequaat voor getraind worden. Hoe groter de behoefte aan ondersteuning en hoe groter de leerproblematiek van de werknemer met beperking, hoe meer instructievaardigheden de co-worker nodig heeft en hoe meer consultatie bij de jobcoach en andere specialisten nodig zal zijn (Storey, 2003).

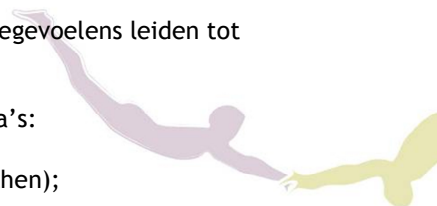
3.6 Werkrelaties

Supported employment (begeleid werken) wordt vooral benaderd vanuit het perspectief van de persoon met beperking en minder vanuit dat van bijvoorbeeld de werkgever of de collega's. De manier waarop je je gedraagt en handelt ten opzichte van anderen hangt volgens Coppoolse en Hartman af van de soort relatie die je hebt. Te grote verschillen kunnen de samenwerking verslechteren. Rekening houden met elkaar is zodoende een manier om ervoor te zorgen dat verschillen niet te groot worden. Er zijn verschillende factoren die de samenwerking met collega's beïnvloeden (Tebra, 2007):

1. wat collega's samen te doen hebben; hoe meer samenwerking, hoe meer betrokkenheid
2. de omstandigheden waaronder collega's samenwerken; hoe groter het team en de organisatie, hoe minder de betrokkenheid bij collega's onderling
3. of collega's elkaar aardig vinden of niet; sympathiegevoelens leiden tot verdere toenadering.

Ohtake en Chadsey(2001) onderscheiden drie typen collega's:

- 'workacquaintances' (enkel ontmoeting op het werk);
- 'workfriends' (meer contact, bijvoorbeeld samen lunchen);



- ‘socialfriends’ (collega’s die buiten de werksituatie vrijwillig met elkaar omgaan).

Door te kijken naar de relatie tussen werknemer met beperking en diens collega’s kun je de mate van gelijkwaardigheid in kaart brengen (Tebra, 2007).

3.7 Sociale integratie op de werkvloer

Chadsey zocht naar indicatoren in en rond het werk van mensen met een beperking, die de sociale integratie tussen de persoon met een beperking en de collega’s kan bevorderen.

Uit dit onderzoek blijkt dat er sprake is van meer sociale integratie wanneer (Tebra, 2007):

- de werkzaamheden van collega’s vrijwel gelijk zijn, onder dezelfde condities worden uitgevoerd, dezelfde prestaties worden verwacht en als collega’s voor hun handelingen afhankelijk zijn van de mensen met beperkingen;
- sprake is van een sterk positieve cultuur: samen lunchen, wandelen, een boodschap doen, informeel met elkaar omgaan;
- mensen met een beperking hun taken naar behoren kunnen afmaken, over goede competenties en over redelijk goede communicatieve en sociale vaardigheden beschikken;
- mensen met een beperking niet al te veel moeilijk/afwijkend gedrag vertonen. Wanneer de persoon met beperking weinig of helemaal geen overeenkomsten met de collega’s heeft, dan blijft deze veel meer op zichzelf en zal minder integreren;
- de jobcoach minder directe ondersteuning geeft aan mensen met een beperking, maar zich ook richt op collega’s en hen ook leert om de werknemer met beperking te ondersteunen.
- de activiteiten van de jobcoach zichtbaar in dezelfde ruimte plaatsvinden, liefst met betrokkenheid van andere collega’s.

3.8 Onderscheid tussen rol jobcoach en rol collega

Jobcoaches en co-workers (collega’s) vervullen verschillende rollen als het gaat om de ondersteuning van werknemers met een beperking. Dikwijls verdwijnen jobcoaches geleidelijk aan van het werktoneel, zonder andere vormen van ondersteuning overwogen te hebben. Dit vraagt veel van de werknemer met een beperking omdat hij zich continu moet aanpassen aan de eisen en condities van de werkplek. Het beste alternatief voor ondersteuning als de jobcoach zich heeft teruggetrokken, is de inzet van co-workers en supervisors die fysiek dicht bij de werknemer staan. Het risico bestaat immers dat werknemers gaan falen wanneer de jobcoach verdwijnt en collega’s niet getraind zijn om ondersteuning te geven. De betrokkenheid van de jobcoach kan de interactie tussen de werknemer met een beperking en collega’s zonder beperking belemmeren. Co-workerondersteuning heeft de potentie om de ondersteuning van jobcoaches te vervangen en mogelijkheden te creëren voor socialisatie op het werk. Wanneer de behoeften van een werknemer met een beperking substantieel zijn in relatie tot de competenties van beschikbare co-workers, zal een jobcoach nodig zijn om specifiekere ondersteuning te bieden (bijvoorbeeld co-workers trainen en/of directe ondersteuning aan de werknemer geven). Aan de andere kant, wanneer de behoeften van de werknemer klein zijn vergeleken met de beschikbare ondersteuningsbronnen op de werkplek, zal een jobcoach niet nodig zijn en kan de benodigde ondersteuning geboden worden vanuit de bronnen (co-workers, supervisors) die van nature op de werkplek aanwezig zijn (Ohtake & Chadsey, 2001).

De beste balans tussen de ondersteuning die van nature aanwezig is enerzijds, en de effectiviteit anderzijds, kan bereikt worden wanneer er een match is tussen de vaardigheden en wensen/ambities van co-workers en de strategieën die de jobcoach selecteert. De discrepantie daartussen mag niet te groot zijn. De beste balans kan bereikt worden door een ideale strategiematch te maken tussen jobcoach en co-workers.

Othake en Chadsey (2001) onderscheiden zes strategieën die in het natural-supportproces geïmplementeerd kunnen worden:

1. *Autonome ondersteuning door de co-worker*
De ondersteuning wordt geïnitieerd en gegeven door de co-worker aan de werknemer met een beperking, met of zonder input van de werknemer met een beperking en zonder input van een jobcoach.
2. *Suggestieve ondersteuning van jobcoach aan co-workers*
De jobcoach kan de co-worker suggesties en hints geven in het ondersteunen van de werknemer met een beperking.
3. *Gemanageerde ondersteuning van jobcoach aan co-workers*
De jobcoach beslist over het type ondersteuning en geeft richting aan co-workers over hoe de ondersteuning geïmplementeerd kan worden (de jobcoach is de primaire persoon).
4. *Geïnstrueerde ondersteuning van jobcoach aan co-workers*
De jobcoach beslist over de benodigde ondersteuning, de implementatiestrategie en leert de co-worker hoe de ondersteuning geïmplementeerd kan worden.
5. *Directe training door de jobcoach met consultatie van co-workers.*
De jobcoach plant en implementeert de ondersteuning, maar kan co-workers om suggesties vragen over de soort ondersteuning en de implementatie en evaluatie ervan.
6. *Directe training door de jobcoach*
De ondersteuning wordt geïnitieerd en gegeven door de jobcoach zonder input van de co-workers.

3.9 Wanneer kiezen voor welke strategie?

Een belangrijk issue is hoe je het besluit neemt om in een bepaalde werksituatie voor een bepaalde strategie te kiezen. Hier is echter geen onderzoeksliteratuur over beschikbaar. Logischerwijs zal de selectie van de strategie afhangen van de behoeften van de werknemer met een beperking, de vaardigheden en behoeften van de co-worker en de overall cultuur op de werkplek. Al deze gebieden worden hieronder kort aangestipt.

- A. *Behoeften van de werknemer met een beperking*
Er moet worden nagegaan of er ondersteuning nodig is op het gebied van werk en/of op het sociale domein. In het algemeen zijn werk- of taakgerelateerde problemen makkelijker op te lossen dan sociale problemen. Ligt de behoefte aan ondersteuning op werkgebied, dan is het goed om te bepalen of de werktaken die van de werknemer gevraagd worden als eenvoudig of als complex gezien kunnen worden. Hier zit een subjectief element in, maar over het algemeen kan een jobcoach of co-worker die bekend is met de gevraagde taken dit wel bepalen. Ligt de vraag naar ondersteuning op het sociale vlak, dan wordt de keuze voor een passende strategie een stuk moeilijker. Op de meeste werkplekken zijn er alleen aan de meest duidelijke sociale problemen (zoals agressief gedrag, diefstal) consequenties verbonden. De wat subtielere sociale problemen (zoals je niet aan regels houden, te veel praten onder het werk, anderen onderbreken) hebben minder heftige gevolgen. Mensen vinden het over het algemeen ook niet makkelijk om elkaar te vertellen hoe ze zich voelen ten opzichte van de ander. Ook hier kun je je afvragen of de sociale behoefte eenvoudig of complex van aard is, maar de ondersteuningsstrategie die hier vervolgens het beste bij past blijft heel moeilijk te bepalen.
- B. *Behoeften van de co-workers*

De wensen van de co-worker moeten gezien worden in het licht van hun huidige vaardigheden en mogelijkheden om interventies uit te voeren, en hun eigen inschatting van deze mogelijkheden. De eigen perceptie van mogelijkheden kan invloed hebben op de motivatie en betrokkenheid. Er moet meer informatie verzameld worden over de bereidheid en de competenties van co-workers in relatie tot de ondersteuning van de werknemer met een beperking.

C. *Overall cultuur op de werkplek*

Het meten van de cultuur op een werkplek is lastig. Er is maar weinig literatuur beschikbaar waarin staat hoe dit gemeten kan worden. Als het erom gaat het ondersteuningsniveau te bepalen voor een specifieke werknemer, is de volgende vraag van belang: wat zijn de belangrijkste factoren die bijdragen aan het klimaat van de organisatie en effect hebben op de bereidheid om ondersteuning te bieden aan anderen? Er is informatie nodig die iets zegt over het soort ondersteuning dat van nature past in de gegeven werksituatie. Hagner onderscheidt verschillende elementen van de werkcultuur, die gemeten zouden moeten worden om de cultuur op een specifieke werkplek beter te kunnen begrijpen (Ohtake & Chadsey, 2001). Twee cultuurelementen die Hagner onderscheidt zijn *gezamenlijke* taken en *gedeelde* taken. Wanneer een of meer taken gedeeld worden, hebben mensen iets gemeenschappelijks om zich mee te identificeren en over te praten. Dit zegt iets over de cultuur van een werksituatie. Sommige werksituaties hebben geen gezamenlijke of gedeelde taken. Organisaties waarin sociale interactie gestimuleerd wordt, een persoonlijke managementstijl gehanteerd wordt, en waar relaties ook buiten het werk onderhouden worden, worden geassocieerd met meer inclusie en ondersteuning (Ohtake & Chadsey, 2001).

Onderstaande aspecten zijn volgens Hagner elementen van de werkcultuur:

1. leeftijd/gezondheid van het bedrijf
2. gezamenlijke taken
3. gedeelde taken
4. ondersteuning door co-workers
5. werkschema
6. sociale tijdsbesteding
7. verzamelplekken ('trefpunten')
8. pauzes
9. lunchtijd
10. oriëntatie (aanloop naar dienstverband)
11. werknemerstraining
12. humor
13. speciale termen en jargon
14. kleding en voorkomen
15. naamplaatje
16. persoonlijk maken van de werkplek
17. sociale interactie
18. groepsgedrag
19. staf bijeenkomsten
20. beoordelen op prestaties
21. beloningssysteem
22. vieringen
23. personeelsuitjes
24. buitenactiviteiten
25. ondersteuning- en welzijnsprogramma voor medewerkers
26. carpoolen/vervoer
27. regelingen voor werknemers
28. beleid ten aanzien van werk en familie
29. mogelijkheden om door te groeien ('promotie')

Door de werkcultuur te begrijpen krijgen jobcoaches inzicht in het vaardighedenniveau en de bereidheid van co-workers om ondersteuning te



bieden. Wanneer de vaardigheden en wensen van co-workers overwogen worden in de context van de werkcultuur, en de behoeften van de werknemer met een beperking bekend zijn, dan wordt het makkelijker om een passende/natuurlijke ondersteuningsstrategie te selecteren. Waarschijnlijk is het in de praktijk zo dat de eerste ondersteuningsstrategie die je kiest niet effectief is. De selectie van de beste ondersteuningsstrategie moet gezien worden vanuit een probleemoplossend format.

Er is overigens meer onderzoek nodig naar de effectiviteit van de genoemde zes strategieën. De volgende vragen blijven namelijk onbeantwoord (Ohtake & Chadsey, 2001):

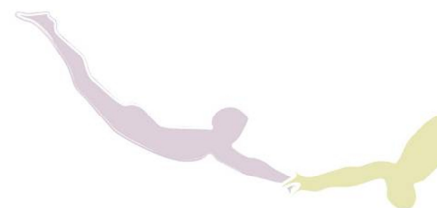
1. Welke specifieke strategie leidt tot verbeterde uitkomsten?
2. Zijn de werknemers tevreden met de gekozen natuurlijke ondersteuningsstrategie?

In het recente onderzoek dat RWI heeft uitgebracht (Lammerts, R. en Stavanuiter, 2010) over Wajong'ers op de werkvloer zijn 31 bedrijven in kaart gebracht waar een Wajong'er werkt. Een van de aspecten betreft de begeleiding vanuit het bedrijf. Een van de conclusies is dat de begeleiding door de eigen medewerker kernvoorwaarde is voor inpassing van de Wajong'er. Dit geldt vooral voor Wajong'ers met een verstandelijke of psychische beperking. Deze begeleiding kan goed worden geboden omdat de collega in de nabijheid van de Wajong'er werkt en het bedrijf en de -processen goed kent. Deze redenering geldt voor kleine en grote ondernemingen. Er wordt op het belang gewezen om te beschikken over medewerkers met begeleidende competenties. De begeleiding door de collega-werknemer wordt geschetst als leerling-metgezelmethode, zoals die vroeger vaker voorkwam in bedrijven. De metgezel, die ontwikkelingsgericht aanstuurt en begeleidt, draagt bij aan een duurzame arbeidsrelatie, arbeidsatisfactie en acceptatie.

3.10 Belangrijkste conclusies voor het onderzoek

Voor de onderzoeksvraag van de literatuurstudie is de conclusie dat een aantal onderzoeken laat zien dat de inzet van een collega positieve effecten heeft op arbeidsparticipatie. In ieder geval waar het gaat om de sociale integratie in het bedrijf en de hoogte van het loon.

De aanvullende waarde van de literatuurstudie voor ons onderzoek is dat het heeft geholpen bij het opstellen van de vragenlijsten. Zo hebben we er onder meer een aantal uitkomsten van de interventies van de begeleiding op de werkplek door een collega in verwerkt. De geraadpleegde bronnen zijn terug te vinden in de literatuurlijst achter in dit rapport.



4 Resultaten interviews werksituaties

In dit hoofdstuk presenteren we de resultaten van de verzamelde informatie uit de interviews. Achtereenvolgens geven we de achtergrondinformatie van de werksituaties weer, de persoonskenmerken van de collega-werknemer, de rol van de collega-werknemer, de activiteiten van de collega-werknemer en de outcome van die activiteiten. Vervolgens gaan we in op de randvoorwaarden die nodig zijn in een werksituatie, onder meer wat de werkgever moet doen om een werksituatie te faciliteren. Tot slot besteden we aandacht aan de valkuilen voor een collega-werknemer.

4.1 Achtergrondinformatie werksituaties in het onderzoek

In 21 werksituaties is de rol van de collega-werknemer in kaart gebracht. Hier volgt een beschrijving van de kenmerken van die werksituaties.

4.1.1 De Wajong'ers in de werksituaties

Van de 21 Wajong'ers waren er 8 vrouw en 13 man. De leeftijdsverdeling is als volgt (tabel 1).

Tabel 1 De leeftijd van de Wajong'ers

<i>leeftijd</i>	<i>aantal</i>
< 20 jaar	5
20-25	11
25-30	2
30>	2
Onbekend	1
<i>Totaal</i>	<i>21</i>

De Wajong'ers werken gemiddeld 29,5 uur per week. De termijn dat zij werkzaam zijn in de betreffende werksituatie loopt uiteen (tabel 2).

Tabel 2 Termijn van plaatsing

<i>Termijn plaatsing</i>	<i>aantal</i>
< 1 jaar	5
1-2 jaar	5
2-3 jaar	7
3> jaar	4
<i>Totaal</i>	<i>21</i>

Een van hen werkt al 16 jaar bij dezelfde werkgever.

Al deze Wajong'ers worden door zowel een jobcoach begeleid als door een collega in de arbeidsorganisatie. De jobcoach is gevraagd hoe intensief zijn bijdrage is op het moment van het interview. De regeling waaruit de jobcoach wordt gefinancierd is de regeling Persoonlijke Ondersteuning Gehandicapte Werknemers, ook wel 'Jobcoachregeling' genoemd. Deze kent verschillen in intensiteit, ingedeeld in 'begeleidingsregimes' variërend van 15% van de tijd dat de Wajong'er werkt tot 3%. Over het algemeen is het begeleidingsregime bij

aanvang van het dienstverband hoog en neemt dit binnen drie jaar af. Het kan zijn dat daarna de begeleiding door de jobcoach wordt beëindigd, maar de begeleiding kan ook nog worden voortgezet.
De Wajong'ers in de werksituaties kenden de volgende verdeling naar begeleidingsregimes (tabel 3).

Tabel 3 Ingezette begeleidingsregimes (PO-regeling)

<i>Ingezet begeleidingsregiem</i>	<i>aantal</i>
3%	7
6%	4
7,5%	2
10%	5
15%	2
Totaal	21

De jobcoaches die in de werksituaties begeleiding bieden, werken bij de volgende jobcoachorganisaties (tabel 4).

Tabel 4 Begeleidingsorganisaties die werksituaties hebben aangeboden

<i>Begeleidingsorganisatie</i>	<i>aantal</i>
Jobstap	8
Refrisk	5
Sterk in Werk	2
Stapp	2
USG	2
Nederland werkt	1
Sherpa	1
Totaal	21

De Wajong'ers zijn gevraagd naar hun tevredenheid over hun begeleiding. Zij zijn over het algemeen tevreden.

Tabel 5 Tevredenheid met de begeleiding.

<i>Tevredenheid met begeleiding</i>	<i>aantal</i>
Zeer tevreden	3
Tevreden	13
Niet helemaal tevreden	3
Ontevreden	1
Weet niet	1
Totaal	21

4.2 De werksituaties

De Wajong'ers werken in verschillende sectoren. Zes werksituaties betreffen een supermarkt. Blijkbaar bieden supermarkten goede werkplekken voor de groep mensen met een LVB. Deze zes werksituaties zijn gesitueerd bij vier verschillende bedrijven. De functies die Wajong'ers daarbinnen verrichten zijn verschillend, variërend van schoonmaken, vakken vullen en magazijnwerkzaamheden tot verkoop.

De overige werksituaties lopen wat betreft sector sterk uiteen en komen maar een- of tweemaal voor: distributie, horeca, zorg, welzijn, verpakking, industrie, autoherstel, schoonmaak (wasserette) en recreatie (sportcentrum).

De functies zijn ook zeer divers en soms ook gecreëerd (diverse klusjes samengevoegd). Genoemd zijn: assistent logistiek, magazijnmedewerker, medewerker in de winkel, vakkenvuller, medewerker wasserette, medewerker bedrijfsrestaurant, gastvrouw in zorginstelling, facilitair medewerker in een kenniscentrum welzijn, productiemedewerker, hulpkok, assistent medewerker sales en marketing en schoonmaker.

Wat hierbij opvalt is dat er blijkbaar veel variatie is in werk dat wordt gevonden voor de groep mensen met een LVB. Vaak wordt gedacht dat deze groep vooral is aangewezen op productiewerk of groenonderhoud en dat hun arbeidsmarktpositie daardoor extra kwetsbaar is. Het blijkt dat deze groep wel degelijk is in te passen in verschillende sectoren.

Er blijkt geen enkel overheidsbedrijf tussen de geworven werksituaties te zitten. Wel was een werksituatie bij de belastingdienst in beeld, maar die is afgezegd omdat het contract van de Wajong'er wegens een reorganisatie niet verlengd kon worden.

In de interviews is gevraagd naar de omvang van de bedrijven. De grotere bedrijven waren vooral supermarkten (over het algemeen werken daar meer dan 100 mensen). Een welzijnsorganisatie, eigenlijk een kenniscentrum voor de sector welzijn, heeft meer dan 200 mensen in dienst. De eenheden waar de Wajong'ers werken zijn vaak veel kleiner, bijvoorbeeld de strijkafdeling van een wasserette of op een specifieke afdeling van een bedrijf (bijvoorbeeld facilitaire dienst, vleesafdeling).

Uit eerder onderzoek blijkt dat de invloed van de bedrijfsomvang sterk genuanceerd moet worden als het gaat om *behoud van werk*. Ook in grote bedrijven zijn er kleine overzichtelijke afdelingen waar mensen goed opgenomen kunnen worden (Bosch en Overmars-Marx, 2009). Ook het RWI rapport bevestigt dit beeld (Lammerts en Stavenuiter, 2010).

Er is gevraagd naar de bedrijfscultuur van de organisaties en bedrijven waar de werksituaties gesitueerd zijn. Hierbij is een indeling overgenomen uit een eerder onderzoek (Bosch en Overmars-Marx, 2009). De geïnterviewden konden kiezen uit vier verschillende bedrijfsculturen.

- een veeleisende cultuur, waarin alles om werk draait;
- een autoritaire, hiërarchische cultuur;
- een zorgzame cultuur;
- een informele cultuur, waarin privé en werk meer geïntegreerd zijn.

Over het algemeen waren de respondenten van dezelfde werksituatie het met elkaar eens over de cultuur van het betreffende bedrijf. De meesten geven aan dat de cultuur veeleisend is (alles draait om het werk) of dat er een zorgzame cultuur is. De collega-werknemer is iets vaker van mening dat de bedrijfscultuur informeel is.

4.3 De collega-werknemer

In het onderzoek staat de collega-werknemer centraal. Allereerst is navraag gedaan naar de reden waarom de collega begeleider van de Wajong'er is geworden. Vervolgens is gevraagd wat hij concreet doet in zijn rol als begeleider, en wat hiermee bereikt wordt.

4.3.1 Waarom collega-werknemer geworden?

In alle gevallen is het initiatief om een collega-werknemer in te zetten door de jobcoach ingebracht. Dikwijls speelt bij de selectie van een collega-werknemer mee dat deze persoon al eens eerder begeleiding heeft gegeven aan een Wajong'er of aan iemand die meer aandacht vraagt bij het inwerken.



Een aantal werkgevers (meestal de supermarkten) is al bekend met de inzet van een collega om een Wajong'er te begeleiden. Zij hebben al een beter beeld van het nut en noodzaak van de inzet van een collega als begeleider. Zij hebben daarom ook een beter idee welke werknemer dat zou kunnen zijn.

De collega-werknemers is gevraagd waarom zij volgens henzelf collega-werknemer zijn geworden. Zij geven aan dat dit komt doordat zij dezelfde soort werkzaamheden verrichten als de Wajong'er. Of omdat zij dicht in de buurt van de Wajong'er werken. Een aantal collega-werknemers geeft aan gevraagd te zijn om de rol van begeleider op zich te nemen, omdat er een goede 'klik' was tussen hen en de Wajong'ers. Die match is dan door de werkgever uitgevoerd. Werkgevers kijken goed naar de persoonlijkheid van de collega; is deze persoon geschikt om begeleiding te geven? Daarom is het goed om wat dieper naar een aantal kenmerken van de collega-werknemer te kijken.

Achtergrondkenmerken collega-werknemer

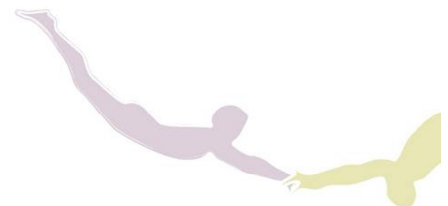
De collega-werknemer in ons onderzoek is gemiddeld 35,5 jaar oud. Er zijn twee uitschieters naar beneden: twee begeleiders zijn rond de 20 jaar. Negen begeleiders zijn 40 jaar of ouder. Het aantal mannen en vrouwen onder de begeleiders ontloopt elkaar niet veel. Er zijn 9 vrouwen en 12 mannen collega-werknemer.

Persoonskenmerken van de collega-werknemer

Op basis van de kwalitatieve verwerking van de interviews komt een aantal typerende persoonskenmerken naar voren (zie tabel 6). We hebben de collega zelf, de werkgever en de jobcoach gevraagd naar de geschikte persoonskenmerken van een collega-werknemer. Dit waren open vragen. Er is een bepaalde mate van overeenstemming terug te vinden in de antwoorden van de verschillende respondenten. De collega-werknemer:

- is behulpzaam en betrokken om de Wajong'er zijn werk uitgevoerd te laten krijgen en zich te ontwikkelen;
- is rustig en geduldig, houdt er rekening mee dat de Wajong'er niet alles kan;
- is duidelijk in de communicatie met de Wajong'er;
- kan duidelijk uitleggen hoe het werk moet worden uitgevoerd;
- houdt het functioneren goed in de gaten;
- is inventief om oplossingen te verzinnen;
- heeft (enig) overwicht.

Tevens hebben we indirect naar de kenmerken van een collega-werknemer gevraagd door de vraag te stellen welke tips de respondenten hebben voor een collega of werkgever die overweegt een werksituatie in te richten met een ondersteuning van een collega. Ook deze tips zijn in tabel 6 weergegeven.



Tabel 6 Kenmerken collega-werknemer volgens de verschillende respondenten

Wajong'er	Werkgever	Jobcoach
<p>Heeft inlevingsvermogen / is betrokken / sociaal</p> <p>Is geduldig / straalt rust uit</p> <p>Kan rustig uitleggen / werk structureren / afstemmen op niveau Wajong'er</p> <p>Is duidelijk naar Wajong'er</p> <p>Beschikt over creativiteit / probleemoplossend vermogen om Wajong'er beter te laten functioneren</p> <p>Tips:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wees geduldig • Luister goed • Blijf alert op hoe het gaat • Maak een plan en ontwikkel • Wees duidelijk in begeleiding naar Wajong'er 	<p>Is communicatief / kan goed luisteren</p> <p>Toont leiderschap / werkt instruerend / kan sturen</p> <p>Is sociaal / betrokken / heeft geduld met / interesse in WJ</p> <p>Heeft laagdrempelige houding / geeft aandacht / is correct</p> <p>Sommige collega's zijn onbewust bekwaam voor dit werk</p> <p>Tips</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zorg voor een 'goede houding' 	<p>Beschikt over inlevingsvermogen</p> <p>Biedt duidelijkheid / rust</p> <p>Is communicatief (met respect)</p> <p>Is eerlijk</p> <p>Legt taken duidelijk uit / kan sturen</p> <p>Is alert op hoe het gaat</p> <p>Heeft oog voor groei van de Wajong'er</p> <p>Tips</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bouw vertrouwen op • Wees empathisch

Tabel 7 De rol van de collega-werknemer in de begeleiding aan de Wajong'er

Volgens collega	Volgens Wajong'er	Volgens werkgever	Volgens jobcoach
<p>Dagelijkse werkbegeleider</p> <p>Vertrouwenspersoon/ belangenbehartiger</p> <p>Begeleider op sociaal gebied</p> <p>Aanspreekpunt voor jobcoach</p>	<p>Is vraagbaak / aanspreekpunt</p> <p>Zorgt ervoor dat ik mee kan draaien met mijn collega's</p> <p>Geeft steun (vangnet)</p> <p>Heeft kennis over werk</p> <p>Biedt sociale omgeving (praatje)</p>	<p>Werkbegeleider</p> <p>Begeleider op sociaal gebied</p> <p>Controleur van het werk</p>	<p>Vertrouwenspersoon / intermediair</p> <p>Direct aanspreekpunt voor Wajong'er</p>

4.3.2 De rol van collega-werknemer

Er is aan alle betrokkenen gevraagd welke rol de collega-werknemer vervult in/bij de begeleiding aan de Wajong'er (zie tabel 7). Er zijn veel verschillende antwoorden gegeven.

De rol van de begeleider is te beschrijven als een vertrouwd steunpunt waar de jongere voor zijn werk vragen naartoe kan, en ook voor meer sociale vragen. De werkgever legt het accent wat meer op het toezien op het ordentelijk afleveren van het werk. De collega en de jobcoach zien de rol van de werknemer ook nadrukkelijk als onderdeel van de totale coaching door de jobcoach (aanspreekpersoon).

De rol van de jobcoach in de begeleiding

De Wajong'er heeft te maken met twee begeleiders die vanuit de methodiek zeer goed onderscheiden kunnen worden. De jobcoach die het systeem coacht en probeert om de omgeving van de Wajong'er zo veel mogelijk zelf de begeleiding op zich te laten nemen. De jobcoach werkt daarom van intensief naar het zichzelf overbodig maken. Afhankelijk van de werksituatie zal de jobcoach voor de Wajong'er en de collega-werkgever meer of minder actief zijn op bepaalde

begeleidingsaspecten. Een collega kan mogelijk heel goed overweg met de Wajong'er, maar heeft misschien te weinig oog voor de ontwikkelingsmogelijkheden van de Wajong'er. Dan zal de jobcoach hier extra aandacht aan besteden. Het kan ook zo zijn dat de werkgever meer van de jongere wil, en dat de jobcoach de Wajong'er meer begeleidt om bijvoorbeeld extra taken uit te voeren.

We hebben de collega-werknemer, de Wajong'er en de werkgever gevraagd naar de rol van de jobcoach in de totale begeleiding. Daarmee wordt ook duidelijker wat de rol van de collega-werknemer in veel gevallen is. Op basis van de antwoorden (tabel 8) valt op dat het meest scherpe onderscheid tussen de rol van jobcoach en die van collega-werknemer ligt bij privékwesties en het contact met de thuissituatie.

Er blijken buiten het werk om vrijwel geen contacten te zijn tussen de collega-werknemer en de Wajong'er.

Het antwoord 'weet niet' is een paar keer gegeven. Dit komt doordat de jobcoach in sommige werksituaties niet meer intensief begeleidt, maar vooral contact heeft om na te gaan of er nog zaken zijn die extra aandacht vragen.

Tabel 8 De rol van de jobcoach

Volgens de collega-werknemer	Volgens de Wajong'er	Volgens de werkgever
Relatie met privé-/thuissituatie van Wajong'er goed houden	Fungeren als vraagbaak voor privévragen	Fungeren als vertrouwenspersoon voor de Wajong'er
De collega informeren/adviseren	Betrokken worden als er écht iets aan de hand is	Focussen op de ontwikkeling van de Wajong'er
Vaardigheden aanleren	Vragen beantwoorden over uitkering, vakantiekaart et cetera	Onderhoudt relatie met mensen uit de thuissituatie van de Wajong'er
	Weet niet!	

4.3.3 De activiteiten van de collega-werknemer

Er is aan alle betrokkenen gevraagd welke activiteiten een collega-werknemer op zich neemt. Dit is op twee manieren gebeurd; via open vragen en aan de hand van een lijst met activiteiten.

De voornaamste activiteiten die via *een open vraag* aan de respondenten gesteld zijn, staan in tabel 9. De meest genoemde activiteiten worden hier per respondentengroep gepresenteerd. Er blijkt een grote samenhang te bestaan in de activiteiten die worden genoemd. De activiteiten bestaan uit de sturing die de begeleider geeft om het werk uitgevoerd te krijgen. De collega-werknemer stuurt de Wajong'er door aandacht te geven, feedback te geven op gedrag en het verrichte werk en goed benaderbaar te zijn (vertrouwd). De communicatie met de Wajong'er is een belangrijk aandachtspunt.

Tabel 9: Voornaamste activiteiten van de collega (open vragen)

Volgens collega-werknemer	Volgens Wajong'er	Volgens werkgever	Volgens Jobcoach
(veilig) Aanspreekpunt zijn voor Wajong'er	Helpen als er iets mis gaat / als ik iets nodig heb	Sturing/ structuur/ duidelijkheid geven	Structuur aanbrengen
Aandacht geven / persoonlijk contact	Opdrachten geven	Werk van Wajong'er controleren	Aanreiken van (enkelvoudige) opdrachten
Duidelijk zijn	Helpen bij het werk	Het vak leren aan de Wajong'er	Werk controleren
Werkopdrachten geven	Luisteren naar mijn verhalen	Luisteren naar de Wajong'er	(rustig) Uitleg geven/ instrueren
Uitleg geven			

Structuur aanbrengen in het werk Aandacht van sociale aspecten Informeel communiceren Tijdig informatie geven (t.a.v. werkvoorbereiding of veranderingen)	(rustig) Uitleg geven Vertrouwen in mij hebben / weten hoe ik ben	'Er zijn' voor de Wajong'er/ aanspreekpunt Investeren in opbouwen van een vertrouwensband	Werkafspraken maken Problemen oplossen waar Wajong'er tegenaan loopt Sturen geven aan gedrag Het goede voorbeeld geven Complimenteren Aanspreekpunt zijn voor andere collega's
--	--	--	---

Tevens is de respondenten een vaste *lijst van activiteiten* voorgelegd (zie vragenlijst in de bijlage). Een groot deel van de antwoordcategorieën is gebaseerd op eerder onderzoek. Er kon worden gekozen uit onderstaande antwoorden, waarbij de antwoordcategorie 'anders, namelijk' zelden is gebruikt. De respondenten konden aangeven:

- hoe intensief deze activiteit van de collega-werknemer wordt ingezet;
 - wat het belang is van die activiteit voor het functioneren van de Wajong'er.
- Het antwoord op beide vragen wordt gescoord op een 5-puntsschaal (van nooit tot dagelijks en respectievelijk helemaal niet tot zeer belangrijk).

De scores van de respondenten blijken bij *de intensiteit* van de ingezette activiteiten bij de meeste antwoordmogelijkheden dicht bij elkaar zitten. De hoogste scores, gemiddeld een 4 of hoger, zijn voor de activiteiten:

- gesprekken tussen Wajong'er en collega werknemer;
- complimenteren van de Wajong'er;
- stimuleren/motiveren van de Wajong'er.

Het 'praktisch ondersteuning geven' en het 'corrigeren van de Wajong'er' halen de score van 4 net niet.

Activiteiten die nooit of minder dan maandelijks voorkomen, uitgedrukt in een score van 2 of lager, zijn:

- contact onderhouden met de thuissituatie;
- contact buiten het werk.

Conflicthantering valt net boven de 2-scoregrens.

Het belang van de activiteiten hangt zoals te verwachten samen met de mate waarin de activiteiten worden ingezet.

Er blijkt minder overeenstemming te bestaan over het belang van de ondernomen activiteit (meer spreiding in de scores). Hoge scores worden behaald op de activiteiten:

- gesprekken tussen collega en Wajong'er;
- gesprekken met de jobcoach;
- problemen oplossen waar de Wajong'er tegenaan loopt;
- complimenteren van de Wajong'er;
- stimuleren en motiveren van de Wajong'er;
- modellering.

Binnen deze hoge scores valt het op dat de Wajong'er de activiteit van de collega minder belangrijk vindt op de punten: 'gesprekken met de jobcoach', 'praktisch ondersteunen op de werkplek' en 'complimenteren' (drie maal onder de score 4).

Verder blijkt dat het belang van het 'informerende van collega's door de collega-werknemer' tegen een 4-score aanzit en daarom wel als belangrijk mag worden gezien.

Het minst van belang geachte activiteiten van de collega-werknemer zijn:

- contact onderhouden met de thuissituatie;
- contact buiten het werk.

Het valt op dat ook hier de Wajong'er de meest afwijkende score heeft en wel naar boven (hoger dan score 2).

Uit deze analyse blijkt dat de collega-werknemer vooral activiteiten inzet die op het werk zijn gericht en niet op de privé-situatie of vrije tijd van de Wajong'er. In de interviews wordt aangegeven dat de verbinding met de thuissituatie tot de verantwoordelijkheid van de jobcoach behoort.

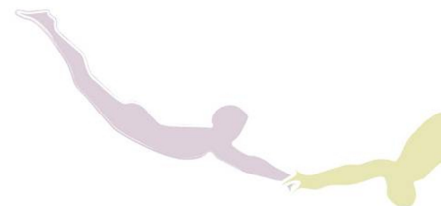
4.3.4 Effecten van de inzet van de collega-werknemer op participatieaspecten

Aan de respondenten (met uitzondering van de Wajong'ers) is gevraagd in hoeverre de collega van de Wajong'er invloed heeft op aspecten die de participatie structureel kunnen bevorderen. Mede aan de hand van het literatuuronderzoek hebben we een aantal participatieaspecten benoemd die een relatie hebben met participatie. Dit zijn achtereenvolgens:

- *sociale integratie*; of de collega eraan bijdraagt dat de Wajong'er in het bedrijf wordt opgenomen als elke andere werknemer
- *duurzaamheid van het dienstverband*; of de collega bijdraagt aan het verlengen van de duur van een dienstverband
- *productiviteit*; of de collega bijdraagt aan een hogere productiviteit van de Wajong'er
- *tevredenheid*; of de collega invloed heeft op de tevredenheid van de Wajong'er met zijn werksituatie

Alle respondenten geven aan dat de collega een positieve invloed heeft op de participatieaspecten zoals we die hierboven hebben benoemd. Alle gemiddelde eindscores liggen rond de score van 4 (heeft invloed) of hoger. De werkgever is het meest bescheiden (score onder de 4), behalve bij duurzaamheid (daarop scoren werkgevers juist het hoogst).

De collega-werknemer, de werkgever en de jobcoach is gevraagd welke activiteit invloed heeft op de verschillende participatieaspecten. Per activiteit kon worden aangegeven of die wel of niet van invloed is op de verschillende aspecten van participatie. Hierdoor ontstaat een lijst met 'ja-scores'. Deze zijn omgerekend naar een percentage ja-scores en vervolgens gerangschikt naar score. De activiteiten van de collega werknemer met de hoogste scores zijn in de onderstaande tabellen opgenomen. De ondergrens om in de tabel opgenomen te kunnen worden ligt op rond de 75%, maar zeer veel scores liggen boven de 80%. De activiteiten zijn op volgorde van belang gegroepeerd.



Tabel 10 Meest genoemde activiteiten die van invloed zijn op 'sociale integratie'

Collega-werknemer	Werkgever	Jobcoach
Wajong'er complimenteren	Wajong'er complimenteren	Wajong'er complimenteren
Gesprekken tussen Wajong'er en collega-werknemer	Gesprekken tussen Wajong'er en collega-werknemer	Wajong'er stimuleren/motiveren
Wajong'er stimuleren/motiveren	Wajong'er stimuleren/motiveren	Gesprekken tussen Wajong'er en collega-werknemer
Gesprekken met de jobcoach	Collega's informeren	Collega's informeren
Praktisch ondersteunen uitvoering werkzaamheden	Gesprekken met de jobcoach	Gesprekken met de jobcoach
Collega's informeren	Praktisch ondersteunen uitvoeren werkzaamheden	Wajong'er corrigeren

Tabel 11 Meest genoemde activiteiten die van invloed zijn op 'duurzaamheid'

Collega-werknemer	Werkgever	Jobcoach
Gesprekken tussen Wajong'er en collega-werknemer	Gesprekken met de jobcoach	Gesprekken tussen Wajong'er en collega-werknemer
Praktisch ondersteunen uitvoering werkzaamheden	Gesprekken tussen werkgever, Wajong'er en collega-werknemer	Gesprekken met de jobcoach
Gesprekken met de jobcoach	Gesprekken tussen Wajong'er en collega-werknemer	Wajong'er stimuleren/ motiveren
Wajong'er corrigeren	Praktisch ondersteunen uitvoering werkzaamheden	Wajong'er complimenteren
Wajong'er stimuleren/ motiveren	Wajong'er stimuleren/motiveren	Wajong'er corrigeren

Tabel 12 Meest genoemde activiteiten die van invloed zijn op 'productiviteit'

Collega-werknemer	Werkgever	Jobcoach
Wajong'er complimenteren	Praktisch ondersteunen uitvoering werkzaamheden	Wajong'er stimuleren/ motiveren
Praktisch ondersteunen uitvoering werkzaamheden	Gesprekken tussen Wajong'er en collega-werknemer	Wajong'er complimenteren
Gesprekken tussen Wajong'er en collega-werknemer	Wajong'er complimenteren Wajong'er	Wajong'er corrigeren
Wajong'er stimuleren/ motiveren	stimuleren/motiveren	Praktisch ondersteunen uitvoering werkzaamheden
Wajong'er corrigeren	Wajong'er corrigeren	Gesprekken tussen Wajong'er en collega-werknemer

Tabel 13 Meest genoemde activiteiten die van invloed zijn op 'tevredenheid'

Collega-werknemer	Werkgever	Jobcoach
Wajong'er complimenteren	Gesprekken tussen Wajong'er en collega-werknemer	Wajong'er complimenteren
Gesprekken tussen Wajong'er en collega-werknemer	Wajong'er complimenteren	Gesprekken tussen Wajong'er en collega-werknemer
Wajong'er stimuleren/ motiveren	Wajong'er stimuleren/motiveren	Wajong'er stimuleren/ motiveren
	Gesprekken met de jobcoach	Gesprekken met de jobcoach
	Praktisch ondersteunen uitvoeren werkzaamheden	Problemen oplossen waar Wajong'er tegenaan loopt

Er is een hoge mate van samenhang in de activiteiten die door de respondenten van belang worden geacht voor de verschillende participatieaspecten. Het grootste accent ligt op het geven van feedback op de wijze waarop de Wajong'er werkt (stimuleren, motiveren, complimenteren en waar nodig corrigeren).

Verder wordt er regelmatig met de Wajong’er gesproken en wordt er praktische ondersteuning geboden bij het uitvoeren van werkzaamheden. Daarnaast zijn gesprekken met de jobcoach van belang.

Bij de activiteiten die invloed hebben op de sociale integratie ligt het accent, zoals verwacht kan worden, meer op activiteiten als ‘collega’s informeren’.

4.3.5 Valkuilen

Er is gevraagd naar wat de grootse valkuilen zijn voor een collega-werknemer. In tabel 14 zijn de meest genoemde samengevat.

De antwoorden laten zien dat de collega-werknemer niet te veel empathie moet hebben. Hij moet eisen blijven stellen aan het werk en de Wajong’er aanspreken op het leveren van een prestatie. Tegelijkertijd blijft het belangrijk begrip te hebben voor de beperkingen van deze jongere. Zelfs als dat lastig te begrijpen is. Verder is overschatting een herhaaldelijk genoemd risico. Ook op de langere termijn, als het goed lijkt te gaan, kan overschatting een valkuil zijn.

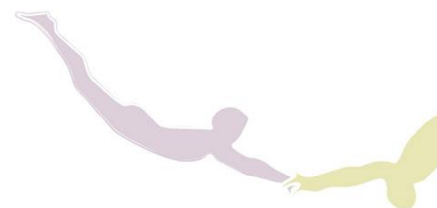
Tabel 14 Valkuilen voor de collega-werknemer

<i>Volgens de collega-werknemer</i>	<i>Volgens de werkgever</i>	<i>Volgens de jobcoach</i>
Niet tegen lastig gedrag kunnen	Problemen met Wajong’er te snel accepteren / medelijden hebben	Overschatting (te snel resultaat verwachten)
Wajong’er onvoldoende kennen (onbekend met beperking, thuissituatie)	Niet afstemmen met jobcoach	Niet kunnen sturen
Overschatting, beperking vergeten	Inschatten of Wajong’er waarheid spreekt	Te grote betrokkenheid / te weinig inlevingsvermogen
Te direct communiceren, onzeker benaderen	Jongere collega’s minder interesse/betrokkenheid	

4.3.6 Randvoorwaarden

Aan de geïnterviewden (met uitzondering van de Wajong’ers) is de vraag voorgelegd aan welke randvoorwaarden moet zijn voldaan om de collega-werknemer de gelegenheid te geven zijn werk goed te doen.

In tabel 15 zien we een aantal randvoorwaarden genoemd die er echt uitspringen (aangegeven met +). Een belangrijk punt is ‘tijd’; de collega-werknemer moet genoeg tijd hebben om de juiste begeleiding te geven. In de interviews is gevraagd hoeveel tijd er wordt besteed aan de begeleiding. Dit blijkt voor veel van de collega-werknemers moeilijk aan te geven, vooral wanneer zij een groot deel van de tijd samenwerken en dat ook als begeleidingstijd rekenen. In twee situaties wordt om die reden meer dan 10 uur per week genoemd. Wanneer we vragen naar de meer vaste of aparte momenten om begeleiding te bieden, gecombineerd met lopende werkzaamheden, is dat meestal 1 tot 5 uur per voltijdse week. Voor een deel is dit ook werkoverleg dat vaker voorkomt. De intensiteit van de begeleiding neemt naar verloop van tijd over het algemeen af, tenzij er aan het inwerken van nieuwe taken wordt gewerkt. Geen van de werkgevers heeft aangegeven dat de collega-werknemer te veel tijd besteedt aan de begeleiding. Een aantal van hen geeft aan dat bewaakt moet worden dat er voldoende tijd aan de begeleiding wordt besteed. Meerdere werkgevers zijn van mening dat het investeren in de begeleiding zich terugbetaald omdat de Wajong’er er beter door gaat functioneren.



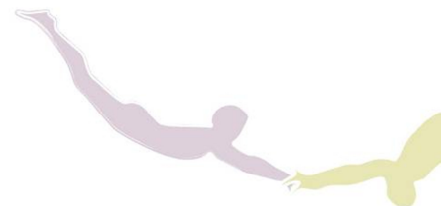
Tabel 15 Randvoorwaarden voor het goed kunnen functioneren van de collega-werknemer

Volgens de collega-werknemer	Volgens de werkgever	Volgens de jobcoach
<p>Voldoende tijd (Vrijwel altijd genoemd, is soms ook een knelpunt)</p> <p>De jobcoach</p> <ul style="list-style-type: none"> • Om op terug te vallen • Kennis thuissituatie (informatie of contact) <p>Een achtervang op de werkvloer</p> <p>Scholing/training/cursus (ook tweemaal 'sociale media' genoemd als leeromgeving)</p>	<p>Beschikbaarheid jobcoach (++)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relatie thuissituatie • Tips, adviezen • Samenwerken <p>Voldoende tijd (++)</p> <p>Scholing/training/cursus, maar ook werkenderwijs (+)</p> <p>Goede keuze collega</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aansluitende werkzaamheden • Persoonlijke match • Niet iedereen kan dit (belastende taak) <p>Bekendheid met plan jobcoach/evaluatie</p>	<p>Jobcoach zelf (++)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overzicht op de plaatsing • Op terug kunnen vallen • Alert zijn, kan misgaan • Relatie met thuis <p>Collega-werknemer en werkgever moeten willen investeren (uitdaging)</p> <p>Werkgever moet tijd/ruimte geven aan collega</p> <p>Relatie (Wajong'er en collega) moet goed zijn</p>

Werkgevers geven aan dat de begeleiding (zeker in het begin) tijd kost en dat het belangrijk is die tijd te nemen. Op een later moment zal de Wajong'er productiever worden en betaalt de begeleidingsinspanning zich terug. Ook in supermarkten waar volgens de bedrijfsleiders met steeds strakkere normeringen wordt gewerkt, kan het werken met een Wajong'er met begeleiding door een collega nog immer ingepast worden. Eén werkgever heeft haar bedrijf geherstructureerd en is hierbij uitgegaan van de aanwezigheid van Wajong'ers die begeleid worden vanuit de arbeidsorganisatie. Een andere belangrijke randvoorwaarde is de aanwezigheid van de jobcoach.

Er is ook gevraagd naar de behoefte aan scholing of cursus ten behoeve van de collega-werknemer. Vijf collega-werknemers zouden wel een cursus willen volgen. Zover men weet is hier geen aanbod voor, de collega-werknemer denkt dat dit te veel tijd kost voor de werkgever. De meesten vinden de begeleiding van de jobcoach en het in de praktijk ontwikkelen van een goede begeleiding een afdoende oplossing.

Tot slot legt de werkgever een sterk accent op de persoonlijke kenmerken van de collega-werknemer en op de voorwaarde dat zijn werkzaamheden gelijk zijn aan die van de Wajong'er.



5 Conclusies

De onderzoeksvraag van dit kennisdocument luidt: hoe dragen collega-werknemers bij aan een betere arbeidsparticipatie van Wajong'ers?

In het verlengde hiervan onderscheiden we de volgende subvragen:

1. Dragen collega-werknemers bij aan een betere arbeidsparticipatie van Wajong'ers?
2. Welke rol vervullen zij in de begeleiding en welke activiteiten ondernemen zij?
3. Welke rollen en activiteiten dragen meer en welke dragen minder bij aan een betere arbeidsparticipatie?
4. Wat zijn de kenmerken van collega-werknemers?
5. Welke randvoorwaarden zijn voor de collega-werknemer van belang?

In dit hoofdstuk presenteren we de belangrijkste conclusies aan de hand van deze subvragen.

Vooraf vermelden we hier nogmaals dat de bijdrage van een collega-werknemer zoals hieronder beschreven ook kan worden vervuld door een meewerkend voorman of leidinggevende.

Bijdrage van collega-werknemers aan de arbeidsparticipatie van Wajong'ers

Uit het literatuuronderzoek blijkt dat natuurlijke steun een positieve invloed heeft op arbeidsparticipatie van Wajong'ers. Het leidt tot een betere sociale inbedding en een hoger loon.

In dit onderzoek is het resultaat van arbeidsparticipatie afgemeten aan de mate waarin de begeleiding door de collega-werknemer van invloed is op de:

- sociale integratie van de Wajong'er op de werkplek;
- duurzaamheid van het dienstverband van de Wajong'er;
- productiviteit van de Wajong'er;
- tevredenheid van de Wajong'er met de werkplek.

Het zijn in meerderheid dezelfde activiteiten van de collega-werknemer die leiden naar positieve resultaten.

Rollen en activiteiten van de collega-werknemer

De collega-werknemer heeft als rol de Wajong'er dagelijks te ondersteunen in zijn werk. Hij structureert het werk, en legt uit wat er op welke manier gedaan moet worden. Ook ziet hij toe op de kwaliteit van het werk en probeert dat waar nodig en mogelijk te verbeteren. Hij zorgt ervoor dat de band met de Wajong'er goed is, zodat problemen bespreekbaar worden en blijven.

De rol van de collega-werknemer beperkt zich tot de Wajong'er in relatie tot het werk dat hij uitvoert. Voor privé-zaken blijkt de collega-werknemer niet de eerst aangewezen persoon.

Er is een verschil tussen de rol van de collega-werknemer en de jobcoach. Door de rol van de jobcoach te beschrijven, wordt de rol van de collega-werknemer ook verduidelijkt.

De rol van de jobcoach

De jobcoach coördineert en coacht het totale steunsysteem van de Wajong'er. Hij hanteert hiervoor een begeleidings- en ontwikkelingsplan. De rol van de jobcoach is in ieder geval zeer belangrijk bij de start van een dienstverband; hij is de enige die de Wajong'er kent en maakt afspraken over de inrichting van de werkplek. In deze fase komt de bijdrage van de collega-werknemer in beeld. Na

een inwerkperiode is de rol van de jobcoach aanvullend op die van de collega-werknemer:

1. Wat de collega-werknemer zelf goed kan, doet de jobcoach niet.
2. Waar de collega-werknemer moeite mee heeft, daar zal de jobcoach ondersteuning bij bieden.
3. De jobcoach begeleidt de collega-werknemer om de begeleidingsrol zelfstandig te kunnen uitvoeren.
4. De jobcoach bewaakt de voortgang van het begeleiding- en ontwikkelingsplan en de rol van de collega-werknemer hierbinnen.
5. De jobcoach richt zich op de verbindingen met personen uit de thuissituatie en op eventuele privéproblemen (bijvoorbeeld met de uitkering).
6. De jobcoach is vraagbaak en achtervang voor de collega-werknemer.

De activiteiten van de collega-werknemer

De activiteiten van de collega-werknemer zijn in eerste instantie zeer praktisch van aard. Er moet werk worden verricht en de collega-werknemer zorgt ervoor dat de Wajong'er zijn bijdrage hier maximaal aan levert. Dat doet de collega door het werk te structureren en duidelijk uit te leggen wat de werkzaamheden zijn.

Vaak wordt de begeleiding georganiseerd op aparte momenten en tussen de werkzaamheden door. De gesprekken tussen de Wajong'er en de collega-werknemer zijn van groot belang voor een goed verloop van de arbeidsparticipatie van de Wajong'er. Verder moet de collega-werknemer de jongere helpen zich te ontwikkelen, te prikkelen om meer te leren en als de grens van die ontwikkeling bereikt is, het werk aantrekkelijk te houden. Het is belangrijk dat de collega-werknemer goed bereikbaar is voor de Wajong'er, voor vragen of problemen met het werk. De collega-werknemer ziet toe op de kwaliteit en kwantiteit van het werk van de Wajong'er en complimenteert hem als het goed is, maar corrigeert hem ook als dat nodig is.

Het onderhouden van contacten met mensen uit de thuissituatie wordt in de praktijk niet gezien als een taak van de collega-begeleider. Dit wil echter niet zeggen dat contact vanuit de collega-werknemer met de thuisomgeving per definitie onbelangrijk is.

Het valt op dat het informeren van andere collega's door de collega-werknemer niet vaak als belangrijke activiteit wordt gezien. De introductie van de Wajong'er op de werkplek wordt niet door de collega-werknemer gedaan, maar door de werkgever of de jobcoach.

De valkuilen voor de collega-werknemer

De collega-werknemer moet voorkomen dat hij de Wajong'er overschat in zijn mogelijkheden. Ook na verloop van tijd, als de Wajong'er goed op weg is in het werk, kan het misgaan. Alertheid is daarom geboden. De collega-werknemer moet geen hulpverlener worden voor een Wajong'er, maar wel begrip kunnen tonen voor het feit dat de beperkingen hem soms in de weg zitten. Soms wordt de collega-werknemer teleurgesteld door de gedragingen van de Wajong'er (hij heeft zich bijvoorbeeld niet gehouden aan herhaaldelijk gemaakte afspraken). Daar moet de collega-werknemer tegen bestand zijn en hij moet kunnen doorzetten.

De kenmerken van een collega-werknemer

De collega-werknemer is iemand die over bepaalde kwaliteiten beschikt waarvoor hij doorgaans niet opgeleid is. Een opleiding of cursus is ook nauwelijks voorhanden; in de praktijk wordt geleerd hoe je de begeleiding het beste vormgeeft. De jobcoach is daar een steun bij.

De collega-werknemer is meestal iets ouder en heeft het in zich om iemand met leerproblemen te leren werken. Hij heeft begrip voor die problemen en kan het geduld opbrengen om de jongere het werk beter onder de knie te laten krijgen. Dat vraagt soms om inventieve oplossingen.

De collega werkt dicht bij de Wajong'er of zelfs direct met hem samen. Hij kent de werkzaamheden van de Wajong'er goed, soms voert hij dezelfde



werkzaamheden uit. Binnen kleinere werksituaties kan de leidinggevende of de meewerkend voorman deze rol ook op zich nemen. Een leidinggevende die weinig op de werkplek is en zelf niet betrokken is bij de werkzaamheden, kan de rol van begeleider beter niet op zich nemen.

Randvoorwaarden voor het goed functioneren van een collega-werknemer

Er zijn drie zeer belangrijke randvoorwaarden voor de succesvolle inzet van een collega-werknemer:

1. Er moet voor de collega-werknemer voldoende tijd en ruimte zijn om te begeleiden. Dit komt nogal eens in het gedrang. Werkgevers zijn deze mening ook zelf toegedaan.
2. Het moet klikken tussen de Wajong'er en de collega-werknemer. De relatie moet zo werken dat het leidt tot een zo goed mogelijke inzet van de Wajong'er.
3. De jobcoach en zijn plan zijn van groot belang om tot een goedlopende werksituatie te komen.

Opvallend is dat geen enkele werkgever heeft geklaagd over de kosten van de begeleidingstijd van de collega-werknemer. De compenserende maatregelen zijn blijkbaar toereikend en als de begeleiding goed verloopt (premiëkorting, loondispensatie), is de productiviteit van de Wajong'er klaarblijkelijk ook voldoende.

Beschouwing

Wanneer de bijdrage van de collega-werknemer van belang is voor mensen met een LVB, kan worden gevraagd of dit ook voor anderen met een arbeidsbeperking geldt. In ander onderzoek zien we dat Wajongwerknemers met een fysieke beperking het werk zelf wel goed aankunnen, maar soms hulp nodig hebben, bijvoorbeeld voor toiletbezoek (Horssen e.a., 2009). Die begeleiding is daarmee niet hetzelfde als mensen die moeite hebben met het verrichten van werk, in samenwerking met anderen. Bij hen is de begeleiding sturend, op gedrag, op de te leveren prestatie.

Mensen met beperkingen in het autistische spectrum ondervinden ook vaak problemen met het zelfstandig verrichten van het werk. Om die reden kunnen zij baat hebben bij begeleiding op de werkplek door een collega. Dit geldt naar alle waarschijnlijkheid ook voor mensen met beperkingen als gevolg van niet aangeboren hersenletsel. Door hun problemen met concentreren en het geheugen is hun zelfredzaamheid minder groot en kan begeleiding door een collega-werknemer helpen het opgedragen werk naar tevredenheid uitgevoerd te krijgen. Er kan van worden uitgegaan dat dit ook geldt voor mensen met psychiatrische problematiek. Voor hen is supported employment een vaak toegepaste methode met goede resultaten.

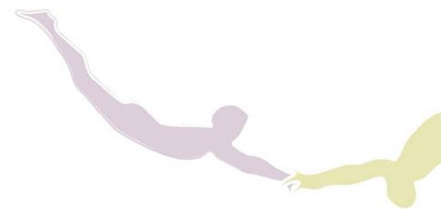
Het is echter niet uitgesloten dat de bijdrage en de kenmerken van de collega-werknemer in de ondersteuning aan andere doelgroepen op een aantal aspecten verschilt met die aan jongeren met een LVB.

Het werken met een collega-werknemer is onderdeel van de methodiek van supported employment. Met het onderzoek is de kennis over deze methodiek verrijkt en explicieter beschreven. (Beginnende) jobcoaches kunnen hiervan profiteren. De noodzaak om als jobcoach uit te gaan van een systeemgerichte benadering wordt in toenemende mate erkend. Juist ook om de jobcoaching zo mogelijk af te bouwen en over te dragen aan de natuurlijke omgeving, dat wil zeggen de werkgever en werknemer.

Het rapport geeft ook inzicht aan UWV over de uitvoering van de jobcoachregeling. Deze regeling is niet alleen afhankelijk van de begeleidingsbehoefte van de werknemer, de formele aanvrager van deze voorziening. UWV zou bij de beoordeling van de inzet van de jobcoach expliciet moeten meewegen of de directe omgeving op de werkplek in staat is de begeleiding adequaat te bieden. Wanneer die noodzaak er nog is, zal jobcoaching, ook na drie jaar geïndiceerd kunnen worden.

Tot slot valt het op dat werkgever en collega-werknemer niet betrokken zijn bij de relatie met de ondersteuning in de privé- en thuisomstandigheden van de Wajong'er. Zij zien dat meer als een taak van de jobcoach. De vraag is of daarmee de duurzaamheid van de arbeidsrelatie op langere termijn voldoende is gewaarborgd. Jobcoaches kunnen hier op basis van de jobcoachregeling ook maar beperkt aandacht aan besteden. Zij stemmen af met ondersteuners in de woonsituatie (ouders of woonbegeleiders), maar nemen die taken niet over. Mogelijk dat werkgevers en collega-werknemers op termijn ook die zorg op zich willen nemen en dat jobcoaches hier meer aandacht aan gaan besteden.

De inzet van een collega-werknemer is een mooi voorbeeld van hoe de arbeidsparticipatie van Wajong'ers en wellicht ook andere zwakke groepen op de arbeidsmarkt kan worden bevorderd. Het blijkt dat werkgevers en werknemers best bereid zijn een Wajong'ers een werkplek te bieden. Er is echter wel behoefte aan deskundige begeleiding over de wijze waarop dat moet worden aangepakt. In het gepresenteerde participatiemodel hebben we aandacht gevraagd voor het belang van de versterking en ondersteuning van de pull-kracht. Dat zijn die collega-werknemer die bereid zijn ruimte te bieden voor een Wajong'er om te werken en zicht te ontwikkelen. Wanneer zij vervolgens om professionele ondersteuning vragen, moeten we zeker op die vraag ingaan .



Geraadpleegde bronnen

Aarts, L., C. van Hout, C. Thijs en K. Visscher (2008). *Evaluatie jobcoaching. Eindrapport*. Den Haag: APE.

Bond, G.R., R.E. Drake and D.R. Becker (2008). *An update on Controlled Trials evidence-based Supported Employment*. Psychiatric Rehabilitation Journal, 31, 280-290.

Bosch, L. en T. Overmars-Marx (2009). *Wajongers en werkgevers: over omvang en omgang. In dienst treden van Wajongers en behoud van werk*. Utrecht: Vilans.

Conley, R.W. (2003). Supported Employment in Maryland: Successes and Issues. *Mental Retardation*, 41/4, 237-249.

Coppoolse, P. en R. Hartman (1989). *Gedrag en houding in werkrelaties. Werkboek voor mensen in dienstverlenende en verzorgende beroepen*. Baarn: Nelissen.

Farris, B. and R.J. Stancliffe (2001). The co-worker training model: outcomes of an open employment pilot project. *Journal of Intellectual & Developmental Disability*. Vol. 26, no. 2, p. 143-159.

Hagen, B.A., Mulder, A., Berkouwer, L., Overmars-Marx, T., Peele, A.M.J., te, Zwinkels, W.S., et al. (2008). *Trainen voor een baan. Onderzoek naar de werkwijze Stam BV: vergelijking en resultaten*. Vilans/TNO, Utrecht/Hoofddorp.

Hanley-Maxwell, C., L. Owens-Johnson and E. Fabian (2002). Supported Employment. In: E.M. Szymanski & R.M. Parker. *Work and Disability: Issues and Strategies in Career Counseling and Job Placement*(2nd ed.). Austin, TX: ProEd, 373-406.

Heijster, G. en M. van Kamp (1993). *Supported employment. Arbeidsintegratie van mensen met een handicap*. Rotterdam: Stichting VSO-Arbeidstraject.

Hoekstra, E.J., K. Sanders, W.J.A. Heuvel, D. van den Post and J.W. Groothoff, (2004). *Supported Employment in The Netherlands for people with an intellectual disability, a psychiatric disability and a chronic disease: A comparative study*. Journal of Vocational Rehabilitation, 21, 39-48.

Hood E.L, D.W. Test, F. Spooner and R. Steele (1996). Paid co-worker support for individuals with severe and multiple disabilities. *Education and Training in Mental Retardation and Developmental Disabilities*. No.31, p.251-265.

Horssen, C. van, M. Blommesteijn en M. Brukman (2009). *De Wajong'er als werknemer. Een onderzoek naar duurzame arbeidsparticipatie van Wajong'ers*. Amsterdam: Regioplan.

Ketelaars, D. en J. van Weeghel (1994). *Supported employment. Een nieuwe methode van arbeidsrehabilitatie in Nederland*. Utrecht: McGv.

Ketelaars, D. en J. van Weeghel (1993). Supported Employment in de Verenigde Staten, begeleid werken in Nederland? Maandblad Geestelijke Volksgezondheid, 12, 1325-1340.

Lammerts, R. en M. Stavenuiter (2010). *Wajongers op de werkvloer. Inpassing en acceptatie van jonggehandicapten in bedrijven*. Den Haag, RWI.



Mank D., A. Cioffi and P. Yovanoff (1997a). Analysis of the typicalness of supported employment jobs, natural supports, and wage integration outcomes. *Mental Retardation*. Vol. 35, no.3, p.185-197.

Mank D., A. Cioffi and P. Yovanoff (1997b). Patterns of support for employees with severe disabilities. *Mental Retardation*. Vol. 35, no. 6, p. 433-447.

Mank D., A. Cioffi and P. Yovanoff (1999). Impact of coworker involvement with supported employees on wage and integration outcomes. *Mental Retardation*. Vol. 37, no. 5, p. 383-394.

Mank D., A. Cioffi and P. Yovanoff (2000). Direct support in supported employment and its relation to job typicalness, coworker involvement, and employment outcomes. *Mental Retardation*. Vol. 38, no. 6, p. 506-516.

Marrone J., A. Balzell and M. Gold (1995). Employment supports for people with mental illness. *Psychiatric Services*. Vol. 46, no.7, p. 707-711.

Nisbet, J. and D. Hagner (1988). Natural supports in the workplace. A re-examination of supported employment. *Journal of the association for persons with severe handicaps*. Vol. 13, no. 4, p. 260-267.

Ohtake, Y. and J.G. Chadsey (2001). Continuing to describe the natural support process. *The Journal of the Association for Persons with severe Handicaps*. University of Okayama, University of Illinois at Urbana-Champaign. Vol. 26, no. 2, p. 87-95.

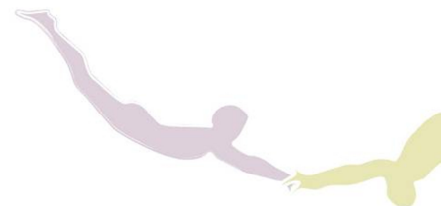
Storey, K. (2003). A review of research on natural support interventions in the workplace for people with disabilities. *International Journal of Rehabilitation Research*. Vol. 26, no.2, p.79-84.

Tebra, N.F. (2007). *Collega of bedrijfsclown? Nemen mensen die begeleid werken in de perceptie van hun collega's een gelijkwaardige plaats in binnen de organisatie?* Thesis Erasmus Universiteit Rotterdam.

Wehman, P. (1988). Supported Employment: toward zero exclusion of persons with severe disabilities. In: P. Wehman & S. Moon. *Vocational Rehabilitation and Supported Employment*. Baltimore: Brookes, 3-16.

Wehman, P., G. Revell and J. Kregel (1998). Supported employment: A decade of rapid growth and impact. *American Rehabilitation*, 24/1, 31-44.

Wilson, A. (2003). 'Real jobs', 'Learning Difficulties' and Supported Employment. *Disability & Society*, 18/2, 99-115.



6 Bijlagen

6.1 Beschrijving supported employment

Criteria van supported employment

Supported employment (SE) is ontstaan in de Verenigde Staten en is oorspronkelijk ontwikkeld voor personen met een verstandelijke beperking. SE is gebaseerd op het principe dat met de juiste begeleiding zelfs mensen met ernstige handicaps kunnen en moeten worden geïntegreerd op de arbeidsmarkt (Ketelaars en Van Weeghel, 1994). Dit concept is gegrond op de overtuiging dat regulier en betaald werk leidt tot een verbetering van de kwaliteit van leven van personen met een handicap: werk en daarvoor een salaris ontvangen zou leiden tot meer onafhankelijkheid, een beter zelfbeeld en een groter sociaal netwerk.

Een werksituatie op basis van SE voldoet aan vier basiscriteria met betrekking tot het soort werk, de locatie waar het werk plaatsvindt, de doelgroep en de mate van ondersteuning. Oftewel SE:

1. heeft competitief en betaald werk als uitgangspunt
2. vindt plaats op een geïntegreerde werkplek
3. is gericht op personen met een ernstige beperking/handicap
4. gaat gepaard met langdurige/blijvende ondersteuning.

Competitief en betaald werk

The World Association for Supported Employment (WASE) definieert competitief en betaald werk als werk waarvoor de SE-werknemer hetzelfde salaris betaald krijgt als een werknemer zonder beperkingen (www.nvsupport.nl). Uit analyse van diverse SE-programma's (zie o.a. Conley, 2003) blijkt echter dat werk dat onder de noemer SE wordt geschaard in veel gevallen minder oplevert dan het minimumloon. Oorzaken hiervoor zijn dat banen voor werknemers met een beperking vaak op de persoon moeten worden aangepast en/of dat de productiviteit van de SE-werknemer lager is dan vereist. In strikte zin gaat het hier dan niet om competitieve banen. Wilson (2003) maakt de discrepantie tussen theorie en praktijk zichtbaar door onderscheid te maken tussen een 'echte baan' en 'echt werk'. Een 'echte baan' is hier de zogeheten competitieve baan en 'echt werk' is werk dat is aangepast op de mogelijkheden van de SE-werknemer, maar dat wel noodzakelijk is en in een reguliere werksituatie wordt uitgevoerd.

Geïntegreerde werkplek

Onder een geïntegreerde werkplek wordt een werkplek verstaan waar de gehandicapte werknemer zowel fysiek als sociaal geïntegreerd is in de werkomgeving.

Dit blijkt in de praktijk niet altijd het geval te zijn. In SE zijn ook werkvormen waar met name het sociale contact met niet-gehandicapte werknemers beperkt is. Bijna een kwart van de SE-banen in Amerika betreft werkgelegenheid die in groepsvorm wordt aangeboden (Wehman et al., 1998). In deze vorm van SE werken meerdere SE-werknemers op dezelfde werklocatie of in een collectief dat contractueel diensten uitvoert en is er één jobcoach die hen ondersteunt. Mits er geen expliciete aandacht aan wordt besteed, is de integratie en dan met name de sociale integratie bij SE in groepsvorm dus vrij beperkt.

Gericht op personen met een ernstige beperking/handicap

Onder ernstige beperkingen/handicaps worden verschillende soorten beperkingen en handicaps verstaan. Het belangrijkste doelgroeps criterium is echter niet het soort beperking/handicap maar de constatering dat iemand zonder langdurige/blijvende ondersteuning geen baan zal kunnen krijgen en/of behouden (Hanley-Maxwell et al., 2002). Uit onderzoek (o.a. Wehman, 1988;

Wehman et al., 1998) blijkt dat in de praktijk SE relatief weinig wordt ingezet voor mensen met de meer ernstige handicaps/beperkingen. Vaak zijn er niet voldoende financiële middelen beschikbaar voor langdurige/blijvende ondersteuning en zijn de eisen die werkgevers stellen te hoog. Daarom worden deelnemers met name geselecteerd op grond van de ingeschatte kans om passend werk te vinden, de financiële noodzaak om een baan te vinden en de mogelijkheid om subsidies te verwerven. Ook de vraagkant van de arbeidsmarkt speelt hierbij een belangrijke rol

Langdurige/blijvende ondersteuning

Tot slot de mate van ondersteuning. Het blijkt dat werk dat geschaard wordt onder de noemer SE niet altijd gepaard gaat met langdurige, laat staan blijvende, ondersteuning. In Nederland wordt er veelal naar gestreefd een werksituatie te bereiken waar na verloop van tijd minder of geen ondersteuning van buitenaf aanwezig is. De SE-werknemer is dan voornamelijk afhankelijk van de ondersteuning die de werkgever of naaste collega's bieden.

Geconcludeerd kan worden dat de praktische definitie van SE iets breder is dan de meer ideële definitie aan het begin van deze paragraaf. In feite is SE 'Betaald werk met in beginsel intensieve ondersteuning voor personen met een beperking/handicap, waarbij gestreefd wordt naar een uurloon dat minstens gelijk is aan het minimumloon en waarbij de werknemer zoveel als mogelijk geïntegreerd is in de werkomgeving'.

Een definitie van supported employment als methode

Wanneer men SE als methode definieert, dan kijkt men in feite naar de verzameling van diensten die SE bewerkstelligen en in stand houden.

In Nederland wordt de volgende definitie gehanteerd: 'Supported Employment is het totaal aan activiteiten, middelen en faciliteiten dat ondersteuning biedt aan werknemers met een handicap om deel te kunnen nemen aan het arbeidsproces en/of hun baan te behouden' (Heijster en Van Kamp, 1993).

De meest onderscheidende componenten van de SE-methode (ten opzichte van andere re-integratie-programma's) zijn:

- tijdstip van plaatsing in de reguliere werkpraktijk: snel na de start van een SE-traject onder het motto 'First place, then train';
- hieruit volgend de locatie van training: training on the job;
- de mate van ondersteuning: langdurige of zelfs blijvende ondersteuning;
- de vraaggerichte en individuele aanpak gericht op cliënt en werkgever.

In de literatuur staat het uiteindelijke doel om tot een betaalde baan te komen centraal. Een (marktconform) salaris bij de start van de plaatsing in de reguliere werkpraktijk lijkt geen strikte noodzaak te zijn. In deze notitie spreken we daarom van plaatsing op het moment dat er een afspraak met een werkgever is om op de werkplek te werken en trainen, ongeacht of hier direct een salaris tegenover staat.

Meer traditionele re-integratieprogramma's hanteren vaak de 'First train, then place'-aanpak. Hierbij wordt ervan uitgegaan dat alvorens mensen te plaatsen, zij eerst over voldoende vaardigheden dienen te beschikken en werkrijp moeten worden gemaakt. Deelnemers krijgen training op een school/trainingsinstituut of in een beschutte werkomgeving (bijvoorbeeld de sociale werkvoorziening). Daarna wordt pas overgegaan tot het proces van werk zoeken en vinden. De SE-methode gaat ervan uit dat het aanleren van de juiste (voor de functie geschikte) vaardigheden het beste op de werkplek zelf kan plaatsvinden. Het voordeel van de 'First place, then train'-aanpak is dat er geen omschakeling hoeft te worden gemaakt van geleerde vaardigheden naar de praktijk. Tevens geeft het zicht op belemmeringen op de werkplek, waar direct op ingespeeld kan worden. Daarnaast biedt training op de werkplek het voordeel dat er positieve rolmodellen (directe collega's op de werkplek) aanwezig zijn.

In een SE-traject is een aantal belangrijke (soms overlappende) stappen te onderscheiden, die op verschillende wijze kunnen worden gecombineerd (zie ook Ketelaars en Van Weeghel, 1993; Hanley-Maxwell et al., 2002; Hoekstra et al., 2004):

1. analyse/assessment van de deelnemer
2. identificeren en werven van banen/werkmogelijkheden
3. jobanalyse
4. matching en plaatsing
5. training en coaching op werkplek
6. langdurige of blijvende ondersteuning.

Stap 1-3

Met name de eerste drie stappen lopen door elkaar heen. Een re-integratiebedrijf of begeleidwerkenorganisatie is continu op zoek naar banen voor (potentiële) deelnemers. Zodra een jobcoach een baan op het oog heeft, zal deze beginnen met het analyseren van de geschiktheid van deze baan voor een klant. Tegelijkertijd geldt dat zodra een deelnemer zich aanmeldt voor een SE-traject, de jobcoach zal beginnen met kijken welke baan geschikt voor hem is.

Stap 4-6

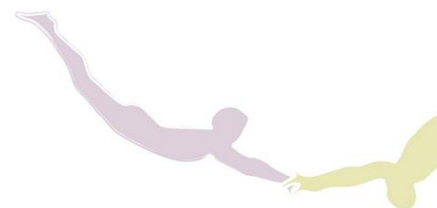
Stap 4 (matching en plaatsing) volgt als afsluiting op stap 1-3, waarna de meest essentiële stap (stap 5) van start gaat: training en coaching op de werkplek. In SE kunnen diverse vormen van training en coaching worden onderscheiden. Grofweg wordt er een tweedeling gemaakt naar zogeheten 'direct support' oftewel *directe begeleiding* en 'natural support' oftewel *natuurlijke begeleiding*. Onder *directe begeleiding* wordt onder andere verstaan trainen van algemene of basisvaardigheden en ondersteuning bij de uitvoering van het werk door de jobcoach. *Natuurlijke begeleiding* (begeleiding uit de natuurlijke omgeving) kan worden bevorderd door in het SE-traject de niet-gehandicapte medewerkers en de werkgever actief te betrekken bij het integratieproces. Bijvoorbeeld door niet-gehandicapte collega-werknemers te trainen in het ondersteunen van gehandicapte werknemers.

Stap 6 (langdurige of blijvende ondersteuning) ten slotte, is eigenlijk één allesomvattende stap die van start gaat bij stap 1 en pas eindigt als de deelnemer geen enkele ondersteuning meer nodig heeft.

Langdurige/blijvende ondersteuning kan bestaan uit:

- training en coaching zoals genoemd in stap 5;
- evaluerende gesprekken met deelnemer en/of werkgever;
- het starten van een nieuw SE-traject bij (on)vrijwillige werkloosheid;
- niet-werkgerelateerde ondersteuning.

Onder niet-werkgerelateerde ondersteuning valt onder andere ondersteuning op het gebied van (geestelijke) gezondheid. Deze vorm van ondersteuning speelt vaak een belangrijke rol in SE voor personen met een psychiatrische ziekte. SE voor deze doelgroep wordt ook wel individual placement and support (IPS) genoemd. Centraal in IPS staat een geïntegreerde dienstverlening gericht op zowel gezondheid als werk.



6.2 Vragenlijsten

Collega-werknemer / begeleider

Persoonlijke kenmerken begeleider

1. Sekse
m/v
2. Wat is uw geboortedatum?
...../...../.....
3. Wat is uw opleidingsniveau?
 - lagere school/LBO/Leerlingstelsel
 - MAVO
 - MBO
 - HAVO/VWO
 - HBO/universiteit
 - overige, te weten:
 - weet niet / wil niet zeggen
4. Wat is uw opleidingsrichting?
5. Wat is uw functie in dit bedrijf?
6. Hoeveel uur werkt u per week?
..... uur/week
7. Hoe lang bent u werkzaam in dit bedrijf?
.. jaar

Algemene vragen begeleider

8. Begeleidt u één of meerdere collega's? in dit bedrijf?
9. Om welke reden bent u de begeleider van [NAAM] geworden?
10. Hoe lang begeleidt u [NAAM]?
11. Heeft u dit eerder gedaan?
ja
nee
12. Kunt u een top 3 aangeven van de belangrijkste bijdragen van u als begeleider van [NAAM]?
 - 1.
 - 2.
 - 3.

Match [NAAM]-begeleider

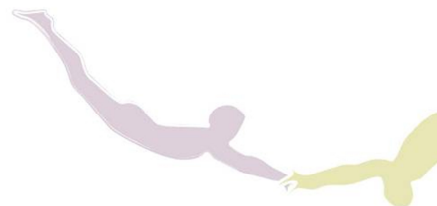
13. Vanaf welk moment bent u betrokken bij de begeleiding?
 - voor het dienstverband
 - bij de start van het dienstverband
 - later tijdens het dienstverband



14. Bent u gevraagd om [NAAM] te begeleiden of heeft u dit zelf aangeboden?
- ik ben gevraagd, vraag 15
 - ik heb het zelf aangeboden, vraag 16
15. Om welke reden bent u gevraagd? Meerdere antwoorden mogelijk
- vanwege dezelfde soort werkzaamheden
 - vanwege mijn betrokkenheid bij de persoon
 - vanwege mijn kennis/vaardigheden
 - anders, namelijk:
ga nu naar vraag 17
16. Om welke reden heeft u dit aangeboden? Meerdere antwoorden mogelijk
- vanwege dezelfde soort werkzaamheden
 - vanwege mijn betrokkenheid bij de persoon
 - vanwege mijn kennis/vaardigheden
 - anders, namelijk:
17. Hoe is de begeleiding aan [NAAM] georganiseerd?
- op vaste momenten
 - tussen de werkzaamheden door
 - zowel op vaste momenten als tussen de werkzaamheden door
18. Hoeveel tijd bent u gemiddeld bezig met de begeleiding?
uur per week

Inhoud en invloed van de begeleiding

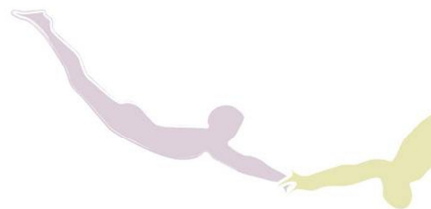
19. Welke valkuilen zijn er volgens u voor een begeleider?
20. In welke aspecten van de begeleiding speelt u een rol? OPEN STELLEN, WEL DOORVRAGEN
- belangenbehartiger
 - werkinhoudelijk begeleider
 - begeleider van sociale vaardigheden
 - begeleider in sociale relaties met collega's
 - begeleider in sociale relaties met klanten (indien van toepassing)
 - begeleider voor professionele ontwikkeling
 - aanspreekpunt voor de thuissituatie
 - aanspreekpunt voor de werkgever
 - aanspreekpunt voor de collega's
 - aanspreekpunt voor de jobcoach
 - houdt oogje in het zeil
 - signaleringsfunctie bij problemen



21. Hoe ziet de begeleiding aan [NAAM] eruit? Kunt u op een schaal van 1 tot 5 aangeven hoe vaak de vorm van begeleiding voorkomt waarbij 1 = nooit en 5 = heel vaak (nooit, minder dan maandelijks, maandelijks, wekelijks, dagelijks). Kunt u ook voor elk aspect van de begeleiding aangeven hoe belangrijk dit volgens u is waarbij 1 = helemaal niet belangrijk en 5 = heel belangrijk

	Frequentie	Belangrijk
gesprekken tussen begeleider en [NAAM]		
gesprekken tussen mij als werkgever, de begeleider en [NAAM]		
collega's informeren		
contacten onderhouden met de thuissituatie [NAAM]		
contacten onderhouden met de jobcoach		
ondersteunen van klantcontact (indien van toepassing)		
praktisch ondersteunen bij het uitvoeren van werkzaamheden		
oefenen van sociale vaardigheden		
problemen oplossen waar Wajonger tegenaan loopt		
'modelling' (voorbeeldgedrag)		
complimenteren		
contact buiten werktijd		
[NAAM] corrigeren		
[NAAM] stimuleren/motiveren		
conflicthantering		
anders, namelijk:		

22. Op welke aspecten denkt u dat uw begeleiding invloed heeft? Kunt u dit voor elke aspect aangeven op een schaal van 1 tot 5 waarin 1 staat voor geen invloed en 5 voor veel invloed.
- sociale integratie (in hoeverre draait iemand mee als alle andere werknemers, in hoeverre is iemand ingeburgerd)
 - duurzaamheid van de plaatsing (dat [NAAM] lang kan blijven werken)
 - tevredenheid van [NAAM] met de werkplek
 - productiviteit van [NAAM]
23. Kunt u aangeven welke aspecten belangrijk zijn voor ‘sociale integratie’?
- gesprekken tussen mij en [NAAM]
 - gesprekken tussen werkgever, mij en [NAAM]
 - collega’s informeren
 - contacten onderhouden met de thuissituatie [NAAM]
 - contacten onderhouden met de jobcoach
 - ondersteunen bij klantcontact (indien van toepassing)
 - praktisch ondersteunen bij het uitvoeren van werkzaamheden
 - oefenen van sociale vaardigheden
 - problemen oplossen waar Wajonger tegenaan loopt
 - ‘modelling’ (voorbeeldgedrag)
 - complimenteren
 - contact buiten werktijd
 - [NAAM] corrigeren
 - [NAAM] stimuleren/motiveren
 - conflicthantering
 - anders, namelijk:
24. Kunt u aangeven welke aspecten belangrijk zijn voor ‘duurzaamheid van plaatsing’?
- gesprekken tussen mij en [NAAM]
 - gesprekken tussen werkgever, mij en [NAAM]
 - collega’s informeren
 - contacten onderhouden met de thuissituatie [NAAM]
 - contacten onderhouden met de jobcoach
 - ondersteunen bij klantcontact (indien van toepassing)
 - praktisch ondersteunen bij het uitvoeren van werkzaamheden
 - oefenen van sociale vaardigheden
 - problemen oplossen waar Wajonger tegenaan loopt
 - ‘modelling’ (voorbeeldgedrag)
 - complimenteren
 - contact buiten werktijd
 - [NAAM] corrigeren
 - [NAAM] stimuleren/motiveren
 - conflicthantering
 - anders, namelijk:
25. Kunt u aangeven welke aspecten belangrijk zijn voor ‘productiviteit van [NAAM]’?
- gesprekken tussen mij en [NAAM]
 - gesprekken tussen werkgever, mij en [NAAM]
 - collega’s informeren
 - contacten onderhouden met de thuissituatie [NAAM]
 - contacten onderhouden met de jobcoach
 - ondersteunen bij klantcontact (indien van toepassing)
 - praktisch ondersteunen bij het uitvoeren van werkzaamheden
 - oefenen van sociale vaardigheden
 - problemen oplossen waar Wajonger tegenaan loopt
 - ‘modelling’ (voorbeeldgedrag)
 - complimenteren
 - contact buiten werktijd
 - [NAAM] corrigeren
 - [NAAM] stimuleren/motiveren
 - conflicthantering
 - anders, namelijk:



26. Kunt u aangeven welke aspecten belangrijk zijn voor ‘tevredenheid van [NAAM] met de werkplek’?
- ☐ gesprekken tussen mij en [NAAM]
 - ☐ gesprekken tussen werkgever, mij en [NAAM]
 - ☐ collega's informeren
 - ☐ contacten onderhouden met de thuissituatie [NAAM]
 - ☐ contacten onderhouden met de jobcoach
 - ☐ ondersteunen bij klantcontact (indien van toepassing)
 - ☐ praktisch ondersteunen bij het uitvoeren van werkzaamheden
 - ☐ oefenen van sociale vaardigheden
 - ☐ problemen oplossen waar Wajonger tegenaan loopt
 - ☐ ‘modelling’ (voorbeeldgedrag)
 - ☐ complimenteren
 - ☐ contact buiten werktijd
 - ☐ [NAAM] corrigeren
 - ☐ [NAAM] stimuleren/motiveren
 - ☐ conflicthantering
 - ☐ anders, namelijk:
27. Het contact dat u heeft met [NAAM], heeft betrekking op:
- ☐ alleen tijdens het werk
 - ☐ tijdens en rondom het werk (samen lunchen of maken eens een wandelingetje)
 - ☐ tijdens, rondom en buiten het werk
28. Welke persoonlijke eigenschappen heeft u die heel belangrijk zijn in de begeleiding aan [NAAM]? Kunt u de 3 belangrijkste noemen. OPEN VRAGEN
- ☐ geduld
 - ☐ inlevingsvermogen
 - ☐ kunnen sturen
 - ☐ betrokkenheid
 - ☐ creativiteit
 - ☐ probleemoplossend vermogen
 - ☐ flexibiliteit
 - ☐ anders, namelijk:

Betrokkenheid jobcoach

29. Bent u op de hoogte van het doel van de begeleiding die de jobcoach aan (NAAM) geeft ?
- ☐ ja
 - ☐ nee
30. Vindt u dat er voldoende jobcoaching is voor [NAAM]
- ☐ ja
 - ☐ nee
31. Wat is aanvullend en specifiek aan uw begeleiding naast de begeleiding van de jobcoach?
32. Wat heeft u nodig van de jobcoach om [NAAM] zo optimaal mogelijk te kunnen begeleiden?
33. Vindt u dat u deze ondersteuning voldoende krijgt?
- ☐ helemaal
 - ☐ voldoende
 - ☐ af en toe
 - ☐ helemaal niet
34. Hoe vaak krijgt u van deze jobcoach bruikbare tips en adviezen voor de ondersteuning en begeleiding van [NAAM]? Is dat ...
- ☐ zeer regelmatig
 - ☐ regelmatig



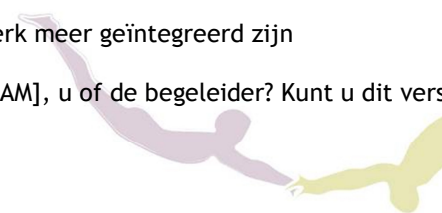
- af en toe
 - praktisch nooit
35. Hoe tevreden of ontevreden bent over deze tips en adviezen?
- zeer tevreden
 - tevreden
 - niet tevreden, niet ontevreden
 - ontevreden
 - zeer ontevreden
36. Heeft u van de jobcoach extra informatie gekregen over de beperking van [NAAM] en hoe hier mee om te gaan?
- ja
 - nee
37. Wordt u door de jobcoach gevraagd om:
- problemen te signaleren
 - voortgang begeleidingsplan te evalueren
 - anders, namelijk:

Tevredenheid met rol als begeleider

38. Bent u tevreden of ontevreden met de manier waarop uw begeleiding aan [NAAM] loopt?
- helemaal tevreden
 - tevreden
 - niet tevreden, niet ontevreden
 - ontevreden
 - helemaal ontevreden
39. Waar bent u heel tevreden over als het gaat om de begeleiding die u aan [NAAM] geeft?
40. Wat kan beter in de begeleiding aan [NAAM]?

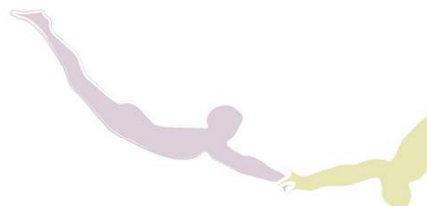
Faciliteren

41. Wat zou de werkgever u moeten bieden om [NAAM] zo optimaal mogelijk te kunnen begeleiden?
42. Wordt u door de werkgever voldoende of onvoldoende gefaciliteerd voor de begeleiding van [NAAM] op de volgende gebieden?
- | | |
|--------------------------|-----------------------|
| ○ tijd | voldoende/onvoldoende |
| ○ scholingsmogelijkheden | voldoende/onvoldoende |
| ○ anders, namelijk: | voldoende/onvoldoende |
43. Toelichting vraag 42. Hoe groot is het verschil tussen werkgever en begeleider als het gaat om onvoldoende facilitering? Waar liggen die verschillen.
44. Is uw taak als begeleider opgenomen in uw functiebeschrijving?
- ja
 - nee
45. Welke van de volgende bedrijfsculturen vindt u het meest geschikt om uw bedrijf te typeren?
- een veeleisende cultuur, waarin alles om werk draait
 - een autoritaire, hiërarchische cultuur
 - een zorgzame cultuur
 - een informele cultuur, waarin privé en werk meer geïntegreerd zijn
46. Wie heeft het voortouw in de begeleiding aan [NAAM], u of de begeleider? Kunt u dit verschil ook duiden?
47. Is dit volgens u een goed onderscheid?



Informatiebehoefte

48. Aan welke informatie heeft u behoefte als u uw rol als begeleider zo goed mogelijk wilt uitvoeren?
49. Is deze informatie nu beschikbaar?
50. Heeft u additionele informatie (los van de jobcoach) gezocht en gevonden?
- niet gezocht
 - gezocht, niet gevonden
 - gezocht en gevonden
51. Om welke informatie gaat het (bij 51 gezocht)?
52. Waar heeft u deze informatie gevonden (bij 51 gezocht en gevonden)?
53. Welke informatie vindt u belangrijk om mee te geven en te delen met anderen die ook Wajongers begeleiden?
54. In welke vorm moet de informatie volgens u aangeboden worden?
- folder
 - internet
 - cursussen
 - studiedagen
 - e-learning
 - via de jobcoachorganisatie
 - anders, namelijk:



Vragenlijst Wajonger

Persoonlijke kenmerken Wajonger

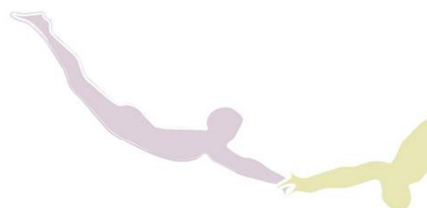
1. Sekse
m/v
2. Wat is je geboortedatum?
...../...../.....
3. Wat is je functie in dit bedrijf?
4. Hoeveel uur werk je per week? Voor hoeveel uren heb je een contract?
..... uur/week
5. Hoe lang werk je in dit bedrijf?
.. jaar

Algemene vragen over je begeleider

6. Waarom is [NAAM BEGELEIDER] jouw begeleider geworden?
7. Hoe lang begeleidt hij/zij jou nu?
8. Noem eens drie dingen waarom (NAAM BEGELEIDER] belangrijk is voor jou?
 - 1.
 - 2.
 - 3.
9. Is het voor jou duidelijk met welke vragen je bij de werkbegeleider terecht kan en met welke vragen je naar de jobcoach moet?
 - ☐ ja altijd
 - ☐ soms
 - ☐ nee

Match met begeleider

10. Vanaf wanneer is jouw begeleider betrokken bij jouw begeleiding?
 - ☐ voor het dienstverband
 - ☐ bij de start van het dienstverband
 - ☐ later tijdens het dienstverband
11. Hoe krijg je begeleiding?
 - ☐ op vaste momenten
 - ☐ tussen de werkzaamheden door
 - ☐ zowel op vaste momenten als tussen de werkzaamheden door
12. Is met jou overlegd over de inhoud van de begeleiding en wanneer de begeleiding plaatsvindt?
 - ☐ ja over inhoud en wanneer
 - ☐ alleen over inhoud
 - ☐ alleen over wanneer
 - ☐ nee over geen van beide



Inhoud en invloed van de begeleiding

13. Welke dingen doet jouw begeleider? Kunt je op een schaal van 1 tot 3 voor elk aspect van de begeleiding aangeven hoe belangrijk dit voor jou is waarbij 1 = niet belangrijk en 2 = een beetje belangrijk en 3 = heel belangrijk

Belangrijk

- ☐ gesprekken tussen begeleider en mij
- ☐ gesprekken tussen werkgever, mij en begeleider
- ☐ contacten onderhouden met de thuissituatie [NAAM]
- ☐ gesprekken met de jobcoach
- ☐ praktisch ondersteunen bij het uitvoeren van werkzaamheden
- ☐ problemen oplossen waar ik tegenaan loopt
- ☐ complimenteren
- ☐ contact buiten werktijd
- ☐ mij corrigeren
- ☐ mij stimuleren/motiveren
- ☐ mij helpen met klanten te werken
- ☐ anders, namelijk:

14. Heb je het idee dat je deel uitmaakt van de afdeling net als je collega's?

- ☐ ja
- ☐ nee

15. Draagt de begeleiding die je van (NAAM BEGELEIDER) krijgt hieraan bij?

- ☐ ja
- ☐ nee

16. Ben je tevreden met de hoeveelheid werk dat je doet (bijvoorbeeld vergeleken met je collega's)?

- ☐ ja
- ☐ nee

17. Draagt de begeleiding die je van (NAAM BEGELEIDER) krijgt hieraan bij?

- ☐ ja
- ☐ nee

18. Ben je tevreden met het werk dat je doet?

- ☐ ja
- ☐ nee

19. Draagt de begeleiding die je van (NAAM BEGELEIDER) krijgt hieraan bij?

- ☐ ja
- ☐ nee

20. Denk je dat je je werk hier voor langere tijd kunt blijven doen?

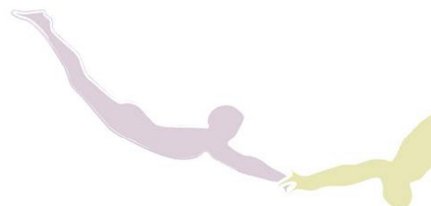
- ☐ ja
- ☐ nee

21. Verwacht je dat de begeleiding die je van (NAAM BEGELEIDER) krijgt hier invloed op heeft?

- ☐ ja
- ☐ nee

22. Wat vind je belangrijk van je begeleider? Kun je de 3 belangrijkste noemen. OPEN VRAGEN

- ☐ geduld
- ☐ inlevingsvermogen
- ☐ kunnen sturen
- ☐ betrokkenheid
- ☐ creativiteit
- ☐ probleemoplossend vermogen
- ☐ flexibiliteit
- ☐ anders, namelijk:



Betrokkenheid jobcoach

23. Vind je dat je voldoende begeleiding van de jobcoach krijgt?
- ☐ ja
 - ☐ nee
24. Ben je tevreden over hoe je door de jobcoach wordt begeleidt?
- ☐ helemaal tevreden
 - ☐ tevreden
 - ☐ niet tevreden, niet ontevreden
 - ☐ ontevreden
 - ☐ helemaal ontevreden

Tevredenheid met begeleider

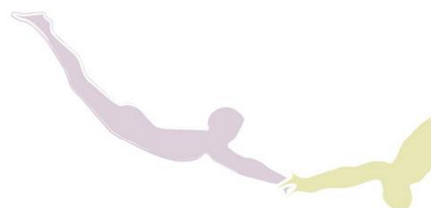
25. Ben je tevreden over hoe je door je begeleider op het werk wordt begeleidt?
- ☐ helemaal tevreden
 - ☐ tevreden
 - ☐ niet tevreden, niet ontevreden
 - ☐ ontevreden
 - ☐ helemaal ontevreden
26. Wat vind je [NAAM BEGELEIDER] goed doet?
27. Wat vind je [NAAM BEGELEIDER] niet goed doet?

Faciliteren

28. Vraagt jouw werkgever wel eens aan je hoe de begeleiding gaat?
- ☐ ja
 - ☐ nee

Informatiebehoefte

29. Stel je krijgt een nieuwe begeleider, wat zou hij/zij dan zeker moeten weten als het om jouw begeleiding gaat?



Vragenlijst werkgever

Kenmerken bedrijf

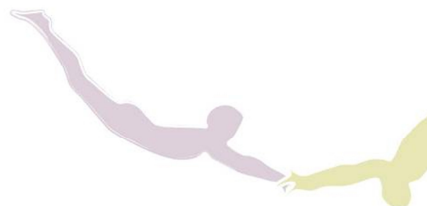
1. Naam bedrijf
2. Sector bedrijf
3. Aantal werknemers bedrijf
..... werknemers
4. Aantal werknemers afdeling [NAAM]
..... werknemers
5. Wat is uw functie in dit bedrijf?

Algemene vragen begeleider

6. Heeft u eerder een Wajonger in dienst gehad?
ja
nee
7. Wat voor soort contract heeft [NAAM]?
 - ☐ vast
 - ☐ tijdelijk: half jaar contract
 - ☐ tijdelijk: jaarcontract
 - ☐ tijdelijk, anders:
 - ☐ anders, namelijk:
8. Is er een specifieke reden voor het in dienst nemen van [NAAM]?
9. Hoe bewust of onbewust gaat uw bedrijf om met het aantrekken van Wajongers? Is dat:
 - ☐ zeer bewust
 - ☐ bewust
 - ☐ tamelijk bewust
 - ☐ niet zo bewust
 - ☐ helemaal niet bewust
10. Om welke reden is (NAAM BEGELEIDER) geworden van [NAAM]?
11. Van wie kwam het idee om een begeleid in te zetten?
 - ☐ van mij als werkgever
 - ☐ van de jobcoach
 - ☐ van de begeleider zelf
 - ☐ van de Wajonger
12. Kunt u een top 3 aangeven van de belangrijkste bijdragen van de begeleider?
 - 1.
 - 2.
 - 3.

Match [NAAM]-begeleider

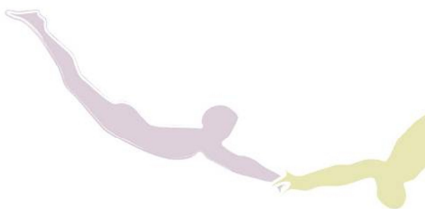
13. Hoe is [NAAM] bij u in beeld gekomen?
 - ☐ via stage vanuit school
 - ☐ via een medewerker (nu collega)
 - ☐ via familie
 - ☐ jongere heeft zelf gesolliciteerd
 - ☐ via een collega ondernemer



- via re-integratiebureau/jobcoachorganisatie
 - anders, namelijk:
 - weet niet
14. Heeft u of de jobcoach de begeleider gevraagd om [NAAM] te begeleiden of heeft [NAAM BEGELEIDER] dit zelf aangeboden?
- ik heb het gevraagd
 - de jobcoach heeft het gevraagd
 - begeleider heeft het zelf aangeboden
15. Om welke reden heeft u of de jobcoach dit gevraagd? Meerdere antwoorden mogelijk
- vanwege zijn/haar functie
 - vanwege zijn/haar betrokkenheid bij de persoon
 - vanwege zijn/haar kennis/vaardigheden
 - anders, namelijk:
16. Om welke reden heeft de begeleider dit aangeboden? Meerdere antwoorden mogelijk
- vanwege zijn/haar functie
 - vanwege zijn/haar betrokkenheid bij de persoon
 - vanwege zijn/haar kennis/vaardigheden
 - anders, namelijk:
17. Hoe is de begeleiding van [NAAM BEGELEIDER] aan [NAAM] georganiseerd?
- op vaste momenten
 - tussen de werkzaamheden door
 - zowel op vaste momenten als tussen de werkzaamheden door
 - weet niet
18. Is met u overlegd over de inhoud van de begeleiding en wanneer de begeleiding plaatsvindt?
- ja over inhoud en wanneer
 - alleen over inhoud
 - alleen over wanneer
 - nee over geen van beide

Inhoud en invloed van de begeleiding

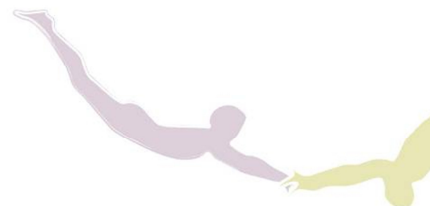
19. Welke persoonlijke kenmerken van de begeleider zijn volgens u heel belangrijk in de begeleiding van [NAAM]? Kunt u de volgens u 3 belangrijkste noemen. OPEN VRAGEN
- geduld
 - inlevingsvermogen
 - kunnen sturen
 - betrokkenheid
 - creativiteit
 - probleemoplossend vermogen
 - flexibiliteit
 - anders, namelijk:
20. Welke valkuilen zijn er volgens u voor een begeleider?
21. In welke aspecten van de begeleiding aan [NAAM] speelt de begeleider een rol?
- belangenbehartiger
 - werkinhoudelijk begeleider
 - begeleider van sociale vaardigheden
 - begeleider in sociale relaties met collega's
 - begeleider in sociale relaties met klanten (indien van toepassing)
 - begeleider voor professionele ontwikkeling
 - aanspreekpunt voor de thuissituatie
 - aanspreekpunt voor de werkgever
 - aanspreekpunt voor de collega's
 - aanspreekpunt voor de jobcoach
 - houdt oogje in het zeil
 - signaleringsfunctie bij problemen



22. Hoe ziet de begeleiding aan [NAAM] eruit? Kunt u op een schaal van 1 tot 5 aangeven hoe vaak de vorm van begeleiding voorkomt waarbij 1 = nooit en 5 = heel vaak (nooit, minder dan maandelijks, maandelijks, wekelijks, dagelijks). Kunt u ook voor elk aspect van de begeleiding aangeven hoe belangrijk dit volgens u is waarbij 1 = helemaal niet belangrijk en 5 = heel belangrijk

	Frequentie	Belangrijk
gesprekken tussen begeleider en [NAAM]		
gesprekken tussen mij als werkgever, de begeleider en [NAAM]		
collega's informeren		
contacten onderhouden met de thuissituatie [NAAM]		
contacten onderhouden met de jobcoach		
ondersteunen van klantcontact (indien van toepassing)		
praktisch ondersteunen bij het uitvoeren van werkzaamheden		
oefenen van sociale vaardigheden		
problemen oplossen waar Wajonger tegenaan loopt		
'modelling' (voorbeeldgedrag)		
complimenteren		
contact buiten werktijd		
[NAAM] corrigeren		
[NAAM] stimuleren/motiveren		
conflicthantering		
anders, namelijk:		

23. Op welke aspecten denkt u dat de begeleiding van de begeleider invloed heeft? Kunt u dit voor elke aspect aangeven op een schaal van 1 tot 5 waarin 1 staat voor geen invloed en 5 voor veel invloed.
- sociale integratie (in hoeverre draait iemand mee als alle andere werknemers, in hoeverre is iemand ingeburgerd)
 - duurzaamheid van de plaatsing (dat [NAAM] lang kan blijven werken)
 - tevredenheid van [NAAM] met de werkplek
 - productiviteit van [NAAM]
24. Kunt u aangeven welke aspecten belangrijk zijn voor ‘sociale integratie’?
- gesprekken tussen begeleider en [NAAM]
 - gesprekken tussen mij als werkgever, de begeleider en [NAAM]
 - collega's informeren
 - contacten onderhouden met de thuissituatie [NAAM]
 - contacten onderhouden met de jobcoach
 - ondersteunen van klantcontact (indien van toepassing)
 - praktisch ondersteunen bij het uitvoeren van werkzaamheden
 - oefenen van sociale vaardigheden
 - problemen oplossen waar Wajonger tegenaan loopt
 - ‘modelling’ (voorbeeldgedrag)
 - complimenteren
 - contact buiten werktijd
 - [NAAM] corrigeren
 - [NAAM] stimuleren/motiveren
 - conflicthantering
 - anders, namelijk:
25. Kunt u aangeven welke aspecten belangrijk zijn voor ‘duurzaamheid van plaatsing’?
- gesprekken tussen begeleider en [NAAM]
 - gesprekken tussen mij als werkgever, de begeleider en [NAAM]
 - collega's informeren
 - contacten onderhouden met de thuissituatie [NAAM]
 - contacten onderhouden met de jobcoach
 - ondersteunen van klantcontact (indien van toepassing)
 - praktisch ondersteunen bij het uitvoeren van werkzaamheden
 - oefenen van sociale vaardigheden
 - problemen oplossen waar Wajonger tegenaan loopt
 - ‘modelling’ (voorbeeldgedrag)
 - complimenteren
 - contact buiten werktijd
 - [NAAM] corrigeren
 - [NAAM] stimuleren/motiveren
 - conflicthantering
 - anders, namelijk:
26. Kunt u aangeven welke aspecten belangrijk zijn voor ‘productiviteit van [NAAM]’?
- gesprekken tussen begeleider en [NAAM]
 - gesprekken tussen mij als werkgever, de begeleider en [NAAM]
 - collega's informeren
 - contacten onderhouden met de thuissituatie [NAAM]
 - contacten onderhouden met de jobcoach
 - ondersteunen van klantcontact (indien van toepassing)
 - praktisch ondersteunen bij het uitvoeren van werkzaamheden
 - oefenen van sociale vaardigheden
 - problemen oplossen waar Wajonger tegenaan loopt
 - ‘modelling’ (voorbeeldgedrag)
 - complimenteren
 - contact buiten werktijd
 - [NAAM] corrigeren
 - [NAAM] stimuleren/motiveren
 - conflicthantering
 - anders, namelijk:



27. Kunt u aangeven welke aspecten belangrijk zijn voor ‘tevredenheid van [NAAM] met de werkplek’?

- ☐ gesprekken tussen begeleider en [NAAM]
- ☐ gesprekken tussen mij als werkgever, de begeleider en [NAAM]
- ☐ collega's informeren
- ☐ contacten onderhouden met de thuissituatie [NAAM]
- ☐ contacten onderhouden met de jobcoach
- ☐ ondersteunen van klantcontact (indien van toepassing)
- ☐ praktisch ondersteunen bij het uitvoeren van werkzaamheden
- ☐ oefenen van sociale vaardigheden
- ☐ problemen oplossen waar Wajonger tegenaan loopt
- ☐ ‘modelling’ (voorbeeldgedrag)
- ☐ complimenteren
- ☐ contact buiten werktijd
- ☐ [NAAM] corrigeren
- ☐ [NAAM] stimuleren/motiveren
- ☐ conflicthantering
- ☐ anders, namelijk:

Betrokkenheid jobcoach

28. Bent u op de hoogte van het inhoudelijke doel van de begeleiding van de jobcoach?

- ☐ ja
- ☐ nee

29. Vindt u dat er voldoende jobcoaching is voor [NAAM]? Hierbij mee te nemen dat [NAAM] ook zijn/haar begeleider heeft.

- ☐ ja
- ☐ nee
- ☐ weet niet

30. Wat denkt u dat voor de begeleider nodig is van de jobcoach om [NAAM] zo optimaal mogelijk te kunnen begeleiden?

31. Is deze ondersteuning er nu voldoende volgens u?

- ☐ helemaal
- ☐ voldoende
- ☐ af en toe
- ☐ helemaal niet

32. Hoe tevreden of ontevreden bent over de begeleiding van de jobcoach aan de begeleider van [NAAM]?

- ☐ zeer tevreden
- ☐ tevreden
- ☐ niet tevreden, niet ontevreden
- ☐ ontevreden
- ☐ zeer ontevreden

33. Heeft u van de jobcoach extra informatie gekregen over de beperking van [NAAM] en hoe hier mee om te gaan?

- ☐ ja
- ☐ nee

34. Weet u met welke vragen u terecht kunt bij de jobcoach en met welke vragen u bij de begeleider op de werkvloer moet zijn?

- ☐ ja
- ☐ nee

Tevredenheid met rol begeleider



35. Bent u tevreden of ontevreden met de manier waarop de begeleiding door de begeleider aan [NAAM] Wajonger loopt?
- ☐ helemaal tevreden
 - ☐ tevreden
 - ☐ niet tevreden, niet ontevreden
 - ☐ ontevreden
 - ☐ helemaal ontevreden

36. Waar bent u heel tevreden over als het gaat om de begeleiding aan [NAAM]?

37. Wat kan beter in de begeleiding aan [NAAM]?

Faciliteren

38. Wat vindt u als werkgever belangrijk om te bieden aan de begeleider om [NAAM] zo optimaal mogelijk te kunnen begeleiden?

39. Bent u van mening dat u als werkgever voldoende of onvoldoende faciliteiten biedt voor de begeleiding van [NAAM] op de volgende gebieden?

- | | |
|--|-----------------------|
| <input type="radio"/> tijd | voldoende/onvoldoende |
| <input type="radio"/> scholingsmogelijkheden | voldoende/onvoldoende |
| <input type="radio"/> loopbaanmogelijkheden/groeimogelijkheden | voldoende/onvoldoende |
| <input type="radio"/> anders, namelijk: | voldoende/onvoldoende |

40. Toelichting vraag 39

41. Is de taak van begeleider opgenomen in een functiebeschrijving?

- ☐ ja
- ☐ nee

42. Welke van de volgende bedrijfsculturen vindt u het meest geschikt om uw bedrijf te typeren?

- ☐ een veeleisende cultuur, waarin alles om werk draait
- ☐ een autoritaire, hiërarchische cultuur
- ☐ een zorgzame cultuur
- ☐ een informele cultuur, waarin privé en werk meer geïntegreerd zijn

43. Wie heeft de rol van de begeleider geïntroduceerd bij de collega's?

- ☐ ik als werkgever
- ☐ de begeleider zelf
- ☐ de jobcoach
- ☐ anders, namelijk:

44. Wordt de begeleider betrokken bij:

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> voortgangsgesprekken met [NAAM] | niet/alleen informatie ingewonnen/bij aanwezig |
| <input type="radio"/> functioneringsgesprekken met [NAAM] | niet/alleen informatie ingewonnen/bij aanwezig |
| <input type="radio"/> overleg met jobcoach over [NAAM] | niet/alleen informatie ingewonnen/bij aanwezig |

Informatiebehoefte

45. Aan welke informatie heeft u als werkgever behoefte als om de begeleider zo goed mogelijk te ondersteunen?

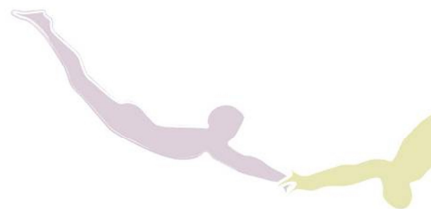
46. Is deze informatie nu beschikbaar?

47. Heeft u additionele informatie (los van de jobcoach gezocht en gevonden?)

- ☐ niet gezocht
- ☐ gezocht, niet gevonden
- ☐ gezocht en gevonden



48. Om welke informatie gaat het (bij 47 gezocht)?
49. Waar heeft u deze informatie gevonden (bij 47 gezocht en gevonden)?
50. Welke informatie vindt u belangrijk om mee te geven en te delen met andere werkgevers die ook Wajongers in dienst gaan nemen?
51. In welke vorm moet de informatie volgens u aangeboden worden?
- folder
 - internet
 - cursussen
 - studiedagen
 - e-learning
 - via de jobcoachorganisatie
 - anders, namelijk:
52. Kunt u tot slot nog 1 of 2 tips noemen voor de begeleiding van collega's zoals [NAAM]?
53. Zou u aan collega-ondernemers als tip meegeven om een begeleider in te zetten bij een Wajonger?



Vragenlijst jobcoach

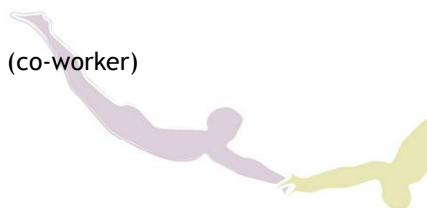
Begeleider/werkbegeleider = de co-worker

Persoonlijke kenmerken jobcoach

1. Sekse
m/v
2. Jobcoachorganisatie
3. Hoe lang bent u werkzaam als jobcoach?
.. jaar
4. Kunt u iets zeggen over de beperking van [NAAM]
5. Wat is het opleidingsniveau van [NAAM]?
 - ☐ lagere school/LBO/Leerlingstelsel
 - ☐ PrO
 - ☐ VSO
 - ☐ LWVO
 - ☐ MAVO
 - ☐ MBO
 - ☐ HAVO/VWO
 - ☐ HBO/universiteit
 - ☐ overige, te weten:
 - ☐ weet niet / wil niet zeggen

Algemene vragen jobcoach

6. Begeleidt u speciale doelgroepen?
 - ☐ ja, welke:
 - ☐ nee
7. Heeft u ervaring met de inzet van begeleiders op het werk voor Wajongers?
 - ☐ ja, welke:
 - ☐ nee
8. Toelichting vraag 9
9. Hoe lang is [NAAM] in dienst bij de werkgever?
....
10. Vanaf welk moment bent u betrokken bij de begeleiding van [NAAM]?
 - ☐ voor het dienstverband
 - ☐ bij de start van het dienstverband
 - ☐ later tijdens het dienstverband
11. Van wie kwam het idee om een begeleider in te zetten?
 - ☐ van mij als jobcoach
 - ☐ van de werkgever
 - ☐ van de begeleider zelf
 - ☐ van de Wajonger
12. Hoe staat u tegenover de inzet van een begeleider (co-worker)
 - ☐ heel positief
 - ☐ positief
 - ☐ niet positief, niet negatief
 - ☐ negatief



- heel negatief
13. Hoe belangrijk of onbelangrijk vindt u de inzet van een begeleider bij de plaatsing van een LVG'er in het algemeen?
- heel belangrijk
 - belangrijk
 - niet belangrijk, niet onbelangrijk
 - onbelangrijk
 - heel onbelangrijk
14. Om welke reden is deze begeleider de begeleider van [NAAM] geworden?
15. Hoe is de begeleider geïntroduceerd bij de jongere?
- dit heb ik gedaan als jobcoach
 - dit heeft de begeleider zelf gedaan
 - dit heeft de werkgever gedaan
 - anders, namelijk:
 - weet niet
16. Kunt u een top 3 aangeven van de belangrijkste bijdragen van de begeleider van [NAAM]?
- 1.
 - 2.
 - 3.
17. Hoeveel tijd denkt u dat de begeleider gemiddeld bezig is met de begeleiding?
- uur per week

Match [NAAM]-begeleider

18. Hoe is [NAAM] bij de werkgever in beeld gekomen?
- via stage vanuit school
 - via een medewerker (nu collega)
 - via familie
 - jongere heeft zelf gesolliciteerd
 - via een collega ondernemer
 - via re-integratiebureau/jobcoachorganisatie
 - anders, namelijk:
 - weet niet
19. Vanaf welk moment is de begeleider betrokken bij de begeleiding?
- voor het dienstverband
 - bij de start van het dienstverband
 - later tijdens het dienstverband
20. Hoe is de begeleiding door de werkbegeleider aan [NAAM] georganiseerd?
- op vaste momenten
 - tussen de werkzaamheden door
 - zowel op vaste momenten als tussen de werkzaamheden door

Inhoud en invloed van de begeleiding op de werkvloer

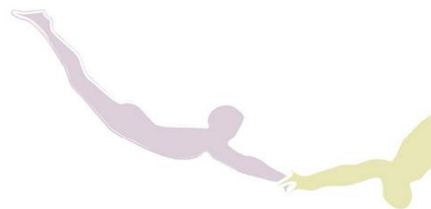
21. Welke persoonlijke kenmerken van de begeleider zijn volgens u heel belangrijk in de begeleiding van [NAAM]? Kunt u de volgens u 3 belangrijkste noemen. OPEN VRAGEN
- geduld
 - inlevingsvermogen
 - kunnen sturen
 - betrokkenheid
 - creativiteit



- probleemoplossend vermogen
- flexibiliteit
- anders, namelijk:

22. In welke aspecten van de begeleiding speelt de begeleider volgens u een rol?

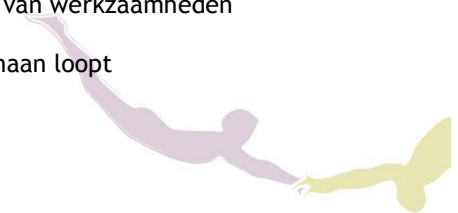
- belangenbehartiger
- werkinhoudelijk begeleider
- begeleider van sociale vaardigheden
- begeleider in sociale relaties
- begeleider voor professionele ontwikkeling
- aanspreekpunt voor de thuissituatie
- aanspreekpunt voor de werkgever
- aanspreekpunt voor de collega's
- aanspreekpunt voor de jobcoach
- houdt oogje in het zeil
- signaleringsfunctie bij problemen



23. Hoe ziet de begeleiding aan [NAAM] eruit? Kunt u op een schaal van 1 tot 5 aangeven hoe vaak de vorm van begeleiding voorkomt waarbij 1 = nooit en 5 = heel vaak (nooit, minder dan maandelijks, maandelijks, wekelijks, dagelijks). Kunt u ook voor elk aspect van de begeleiding aangeven hoe belangrijk dit volgens u is waarbij 1 = helemaal niet belangrijk en 5 = heel belangrijk

	Frequentie	Belangrijk
gesprekken tussen begeleider en [NAAM]		
gesprekken tussen de werkgever, de begeleider en [NAAM]		
collega's informeren		
contacten onderhouden met de thuissituatie [NAAM]		
contacten onderhouden met de jobcoach		
ondersteunen van klantcontact (indien van toepassing)		
praktisch ondersteunen bij het uitvoeren van werkzaamheden		
oefenen van sociale vaardigheden		
problemen oplossen waar Wajonger tegenaan loopt		
'modelling' (voorbeeldgedrag)		
complimenteren		
contact buiten werktijd		
[NAAM] corrigeren		
[NAAM] stimuleren/motiveren		
conflicthantering		
anders, namelijk:		

24. Op welke aspecten denkt u dat de begeleiding invloed heeft? Kunt u dit voor elke aspect aangeven op een schaal van 1 tot 5 waarin 1 staat voor geen invloed en 5 voor veel invloed.
- sociale integratie (in hoeverre draait iemand mee als alle andere werknemers, in hoeverre is iemand ingeburgerd)
 - duurzaamheid van de plaatsing (dat [NAAM] lang kan blijven werken)
 - tevredenheid van [NAAM] met de werkplek
 - productiviteit van [NAAM]
25. Kunt u aangeven welke aspecten belangrijk zijn voor ‘sociale integratie’?
- gesprekken tussen begeleider en [NAAM]
 - gesprekken tussen werkgever, begeleider en [NAAM]
 - collega’s informeren
 - contacten onderhouden met de thuissituatie [NAAM]
 - contacten onderhouden met mij als jobcoach
 - ondersteunen bij klantcontact (indien van toepassing)
 - praktisch ondersteunen bij het uitvoeren van werkzaamheden
 - oefenen van sociale vaardigheden
 - problemen oplossen waar Wajonger tegenaan loopt
 - ‘modelling’ (voorbeeldgedrag)
 - complimenteren
 - contact buiten werktijd
 - [NAAM] corrigeren
 - [NAAM] stimuleren/motiveren
 - conflicthantering
 - anders, namelijk:
26. Kunt u aangeven welke aspecten belangrijk zijn voor ‘duurzaamheid van plaatsing’?
- gesprekken tussen begeleider en [NAAM]
 - gesprekken tussen werkgever, begeleider en [NAAM]
 - collega’s informeren
 - contacten onderhouden met de thuissituatie [NAAM]
 - contacten onderhouden met mij als jobcoach
 - ondersteunen bij klantcontact (indien van toepassing)
 - praktisch ondersteunen bij het uitvoeren van werkzaamheden
 - oefenen van sociale vaardigheden
 - problemen oplossen waar Wajonger tegenaan loopt
 - ‘modelling’ (voorbeeldgedrag)
 - complimenteren
 - contact buiten werktijd
 - [NAAM] corrigeren
 - [NAAM] stimuleren/motiveren
 - conflicthantering
 - anders, namelijk:
27. Kunt u aangeven welke aspecten belangrijk zijn voor ‘productiviteit van [NAAM]’?
- gesprekken tussen begeleider en [NAAM]
 - gesprekken tussen werkgever, begeleider en [NAAM]
 - collega’s informeren
 - contacten onderhouden met de thuissituatie [NAAM]
 - contacten onderhouden met mij als jobcoach
 - ondersteunen bij klantcontact (indien van toepassing)
 - praktisch ondersteunen bij het uitvoeren van werkzaamheden
 - oefenen van sociale vaardigheden
 - problemen oplossen waar Wajonger tegenaan loopt
 - ‘modelling’ (voorbeeldgedrag)
 - complimenteren
 - contact buiten werktijd



- [NAAM] corrigeren
- [NAAM] stimuleren/motiveren
- conflicthantering
- anders, namelijk:

28. Kunt u aangeven welke aspecten belangrijk zijn voor ‘tevredenheid van [NAAM] met de werkplek’?

- gesprekken tussen begeleider en [NAAM]
- gesprekken tussen werkgever, begeleider en [NAAM]
- collega's informeren
- contacten onderhouden met de thuissituatie [NAAM]
- contacten onderhouden met mij als jobcoach
- ondersteunen bij klantcontact (indien van toepassing)
- praktisch ondersteunen bij het uitvoeren van werkzaamheden
- oefenen van sociale vaardigheden
- problemen oplossen waar Wajonger tegenaan loopt
- ‘modelling’ (voorbeeldgedrag)
- complimenteren
- contact buiten werktijd
- [NAAM] corrigeren
- [NAAM] stimuleren/motiveren
- conflicthantering
- anders, namelijk:

29. Krijgt [NAAM] ook trainingen op de werkvloer? Of wordt [NAAM] hiernaar doorverwezen?

- sociale vaardigheidstraining zelf door
werkbegeleider/doorverwijzen/nee
- communicatieve vaardigheidstraining zelf door
werkbegeleider/doorverwijzen/nee
- bedrijfstraining zelf door
werkbegeleider/doorverwijzen/nee
- andere training: zelf door
werkbegeleider/doorverwijzen/nee

30. Het contact dat de begeleider heeft met [NAAM], heeft betrekking op:

- alleen tijdens het werk
- tijdens en rondom het werk (samen lunchen of maken eens een wandelingetje)
- tijdens, rondom en buiten het werk
- weet niet

31. Welke valkuilen zijn er volgens u voor een begeleider van een werknemer met een functiebeperking in het algemeen?

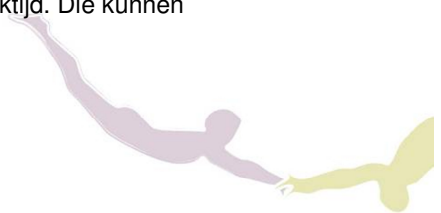
Betrokkenheid jobcoach

32. Is de begeleider op de hoogte van het doel van de begeleiding die u als jobcoach biedt?

- ja
- nee

33. Hoe ziet het huidige begeleidingsregime eruit? Toelichting: dit is het percentage begeleidingsuren dat met het UWV is afgesproken. De begeleidingstijd wordt vertaald in een % van de werktijd. Die kunnen uiteenlopen van 3% - 15%.

.....%



34. Wat heeft de begeleider van u nodig om [NAAM] zo optimaal mogelijk te kunnen begeleiden?
35. Kunt u deze ondersteuning voldoende bieden?
- ☐ helemaal
 - ☐ voldoende
 - ☐ af en toe
 - ☐ helemaal niet
 - ☐ niet van toepassing
36. Hoe vaak geeft u de begeleider bruikbare tips en adviezen voor de ondersteuning en begeleiding van [NAAM]? Is dat ...
- ☐ zeer regelmatig
 - ☐ regelmatig
 - ☐ af en toe
 - ☐ praktisch nooit
37. Hoe tevreden of ontevreden is de werkbegeleider volgens u over deze tips en adviezen?
- ☐ zeer tevreden
 - ☐ tevreden
 - ☐ niet tevreden, niet ontevreden
 - ☐ ontevreden
 - ☐ zeer ontevreden
38. Heeft u de werkbegeleider extra informatie gegeven over de beperking van [NAAM] en hoe hier mee om te gaan?
- ☐ ja
 - ☐ nee
39. Vraagt u de werkbegeleider om:
- ☐ problemen te signaleren
 - ☐ voortgang begeleidingsplan te evalueren
 - ☐ anders, namelijk:

Tevredenheid met rol als begeleider

40. Bent u tevreden of ontevreden met de manier waarop de begeleiding van de werkbegeleider aan [NAAM] loopt?
- ☐ helemaal tevreden
 - ☐ tevreden
 - ☐ niet tevreden, niet ontevreden
 - ☐ ontevreden
 - ☐ helemaal ontevreden
41. Waar bent u heel tevreden over als het gaat om de begeleiding die de begeleider aan [NAAM] geeft?
42. Wat kan beter in de totale begeleiding aan [NAAM]?

Faciliteren

43. Wat biedt de werkgever aan de begeleider en wat zou deze moeten bieden om [NAAM] zo optimaal mogelijk te kunnen begeleiden?
44. Wordt begeleider door de werkgever voldoende of onvoldoende gefaciliteerd voor de begeleiding van [NAAM] op de volgende gebieden?
- ☐ tijd
 - ☐ voldoende/onvoldoende/weet niet

- scholingsmogelijkheden voldoende/onvoldoende/weet niet
- anders, namelijk: voldoende/onvoldoende/weet niet

45. Toelichting vraag 47

46. Welke van de volgende bedrijfsculturen vindt u het meest geschikt om het bedrijf waar [NAAM] werkt te typeren?
- een veeleisende cultuur, waarin alles om werk draait
 - een autoritaire, hiërarchische cultuur
 - een zorgzame cultuur
 - een informele cultuur, waarin privé en werk meer geïntegreerd zijn
 - weet niet
47. Wie heeft het voortouw in de begeleiding aan [NAAM], u of de begeleider? Kunt u dit verschil ook duiden?

48. Is dit volgens u een goed onderscheid?

Informatiebehoefte

49. Aan welke informatie heeft een begeleider volgens u behoefte als deze de rol als begeleider zo goed mogelijk wilt uitvoeren?
50. Is deze informatie nu beschikbaar?
51. Welke informatie vindt u belangrijk om te delen met andere jobcoachcollega's ten aanzien van de begeleider op de werkvloer?
52. In welke vorm moet de informatie volgens u aangeboden worden?
- folder
 - internet
 - cursussen
 - studiedagen
 - e-learning
 - via de jobcoachorganisatie
 - anders, namelijk:

