

Beperkt genoeg

Ahank Kano-Tarah - 303343

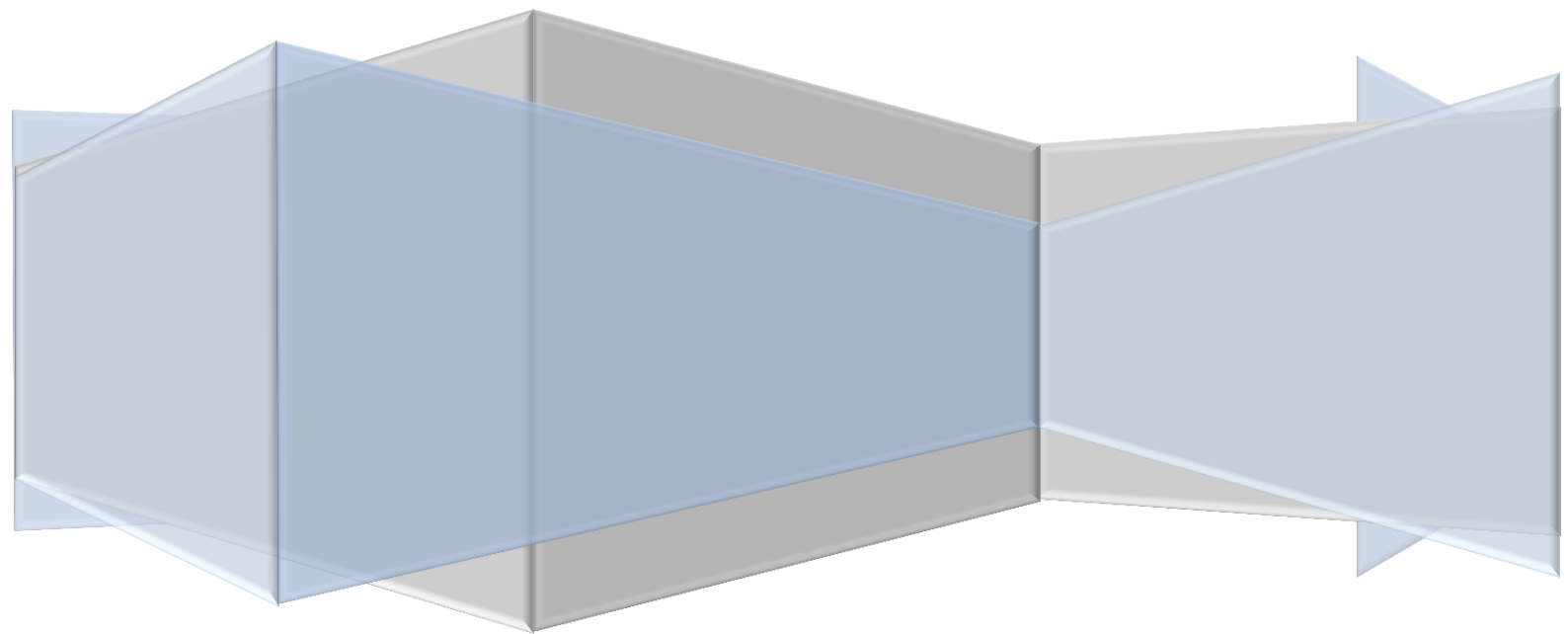
Tess Somsen - 333806

Sandra Koel - 335090

Bachelorrapport MWD

Academie Mens en Maatschappij

Saxion Enschede



Beperkt genoeg

Wensen en behoeften van Wajongers rondom de uitnodigingsprocedure

Ahank Kano Tarah

Tess Somsen

Sandra Koel

Begeleidend docent: M.B.A. Meijer

Academie Mens en Maatschappij

Saxion Enschede

Enschede, 16 mei 2016

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Samenvatting.....	2
1. Inleiding	3
1.1 Aanleiding.....	3
1.2 Doelstelling.....	6
1.3 Hoofd- en deelvragen.....	6
1.4 Leeswijzer	6
2. Theoretisch kader	7
2.1 Communicatie met mensen met een arbeidsbeperking.....	7
2.2 Procedures en communicatiemiddelen dienstverlenende organisaties.....	8
2.3 Conclusie theoretische deelvragen	12
3. Methode van onderzoek	14
3.1 Type onderzoek	14
3.2 Onderzoekspopulatie en steekproef.....	14
3.3 Instrumenten.....	16
3.4 Procedure interviews	16
3.5 Methode van analyseren van gegevens.....	17
3.6 Betrouwbaarheid.....	18
3.7 Interne en externe geldigheid	19
3.8 Ethische overwegingen	20
3.9 Samenvatting.....	20
4. Resultaten.....	21
4.1 Algemene informatie respondenten	21
4.2 Ervaring Wajongers huidige uitnodigingsprocedure	21
4.3 Wensen en behoefte uitnodigingsprocedure	22
5. Conclusies	25
5.1 Conclusie deelvragen.....	25
5.2 Conclusie hoofdvraag	26
5.3 Aanbevelingen	26
5.4 Sterktes en zwaktes onderzoek.....	27
5.5 Discussie	28
Referenties	30
Bijlage 1: Stroomschema	33

Bijlage 2: Conceptueel model.....	34
Bijlage 3: Topiclist.....	35
Bijlage 4: Labelschema	37

Voorwoord

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het Uitkeringsinstituut Werkverzekeringen (UWV). In dit bachelorrapport staat de uitnodigingsprocedure, die wordt ingezet om de Wajongers op gesprek te krijgen, centraal. Het doel vanuit het UWV was voornamelijk om met de uitnodigingsprocedure effectiever aan te sluiten op de doelgroep Wajong. Het UWV is er op gericht om Wajongers er toe te zetten actief mee te werken aan de voorzieningen van het UWV, zodat hun participatiemogelijkheden op de arbeidsmarkt bevorderd worden. Dit wordt gedaan om de zelfstandigheid van de Wajongers te vergroten. Doordat Wajongers worden bemiddeld naar werk, zullen zij met een baan hun eigen inkomsten verdienen, waardoor hun Wajong uitkering (deels) stop gezet kan worden.

Dit onderzoek richt zich op het perspectief van de Wajonger, omdat het van belang is om te weten hoe deze doelgroep de uitnodigingsprocedure ervaart en op welke manieren het UWV de uitnodigingsprocedure voor gesprekken met de doelgroep effectiever kan inzetten.

Bij dezen willen wij de docenten dhr. Meijer, dhr. Kors en mevr. Schell-Kiehl bedanken voor de begeleiding, feedback en het verschaffen van de nodige informatie voor het opstellen van dit rapport. Daarnaast willen wij ook dhr. Reiling, dhr. ter Bogt en mevr. Ransing bedanken voor hun begeleiding en feedback gedurende het onderzoek. Ook willen wij de organisatie bedanken voor het beschikbaar stellen van een rustige ruimte. Daaropvolgend willen wij de andere werknemers bedanken voor het benaderen van Wajongers om deel te nemen aan het onderzoek. Tot slot willen wij de Wajongers bedanken die deel hebben genomen aan het onderzoek.

Enschede, 16 mei 2016

Ahank Kano Tarah, Sandra Koel & Tess Somsen

Samenvatting

Dit onderzoek richt zich op de uitnodigingsprocedure die het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) op dit moment inzet om de doelgroep Wajong fysiek op gesprek te krijgen. Met de invoering van de Participatiewet per 1 januari 2015 zijn er een aantal regels en procedures voor de Wet Arbeidsongeschiktheid Jonggehandicapten (Wajong) veranderd. Met de participatiewet wil het kabinet bereiken dat er zoveel mogelijk mensen met een arbeidsbeperking deelnemen (participeren) aan werk. Om de kansen op participatie te vergroten vindt het Ministerie van Sociale zaken en Werkgelegenheid (SZW) het van belang dat alle (niet-onderwijsvolgende) Wajongers naar vermogen duurzaam participeren op de arbeidsmarkt. Dit is een doelgroep die niet makkelijk mee komt in de maatschappij. Dit is zowel vanuit maatschappelijk als economisch oogpunt onwenselijk. Daarom houdt het ministerie van SZW zich bezig met deze 'kwetsbare' doelgroep. Het UWV zou graag de uitnodigingsprocedure effectiever willen inzetten voor de doelgroep Wajong. Het effectiever maken van de uitnodigingsprocedure zou eventueel kunnen bijdragen aan de opkomst (shows) van de doelgroep Wajong op de afspraken. Echter bestaat er op dit moment nog veel onduidelijkheid betreft de no-show binnen de doelgroep Wajong. Het UWV heeft daar geen verklaring voor. Wanneer de Wajonger wel op afspraak komt kan dit uiteindelijk leiden tot meer participatiemogelijkheden (participatiewet) voor de Wajonger.

De maatschappelijke ontwikkeling met betrekking tot de participatiemaatschappij vraagt daarom om een nog bewuster handelen van het UWV. Volgens het UWV zijn mensen op hun best als ze met werk kunnen deelnemen aan de maatschappij.

De centrale onderzoeksvraag vanuit het UWV, is: *'Op welke manieren kan de uitnodigingsprocedure voor gesprekken met de doelgroep Wajong effectiever worden ingezet bij het UWV Werkplein Twente?'* Uit de centrale onderzoeksvraag volgen een aantal deelvragen die zijn nader in het bachelorrapport onderzocht. Het onderzoek betrof een kwalitatief behoefte onderzoek. Er is voor een halfgestructureerde vragenlijst gekozen omdat de onderzoekers zowel de meningen als de wensen en behoeften van de Wajongers in kaart wilden brengen. Het uiteindelijke doel binnen het onderzoek was gebaseerd op zowel inzicht krijgen in hoe de huidige uitnodigingsprocedure wordt ervaren door de doelgroep Wajong als verduidelijking krijgen over op welke manieren de uitnodigingsprocedure voor gesprekken met de doelgroep effectiever kon worden ingezet bij het UWV in Enschede. Daarnaast vond het UWV het van belang om continuïteit te bieden in de dienstverlening zodat de doelgroep Wajong snel aan het werk kan.

Dit onderzoek heeft plaatsgevonden onder 24 Wajongers die bekend zijn bij het UWV. Hierbij is gevraagd naar de persoonlijke ervaringen van de Wajongers betreft de uitnodigingsprocedure. De conclusie van dit onderzoek betreft dat het UWV in haar communicatie naar de doelgroep tot de kern van de zaak dient te blijven en deze aan moet passen aan de situatie van de Wajonger. Tevens wordt aanbevolen om profielgroepen te maken waardoor er beter ingespeeld kan worden op klantverwachtingen. Ten tweede wordt aanbevolen om tijdens het eerste gesprek te vragen hoe de klant benaderd wil worden zodat er beter aangesloten kan worden bij de wensen en behoeften van de klant. Tot slot wordt aanbevolen om het aantal no-shows en de reden ervan bij te houden zodat het UWV duidelijk krijgt of hier een lijn te herkennen is.

1. Inleiding

In het onderstaande gedeelte van hoofdstuk 1 wordt de maatschappelijke relevantie van dit onderzoek beschreven. Daaropvolgend wordt een weergave gegeven van de doelstellingen binnen het onderzoek. Tot slot worden zowel de hoofdvraag, de theoretische als de praktische deelvragen weergegeven.

1.1 Aanleiding

Met de invoering van de Participatiewet per 1 januari 2015 (Rijksoverheid, 2015) zijn er een aantal regels en procedures voor de Wet Arbeidsongeschiktheid Jonggehandicapten (Wajong) veranderd. De participatiewet voegt de Wet werk en bijstand (Wwb) en de Wet sociale werkvoorziening (Wsw) tot één regeling samen. Met de participatiewet wil het kabinet bereiken dat er zoveel mogelijk mensen met een arbeidsbeperking deelnemen (participeren) aan werk (UWV Intranet, 2014). Om de kansen op participatie te vergroten vindt het Ministerie van Sociale zaken en Werkgelegenheid (SZW) het van belang dat alle (niet-onderwijsvolgende) Wajongers naar vermogen duurzaam participeren op de arbeidsmarkt. Dit is een doelgroep die niet makkelijk mee komt in de maatschappij. Dit is zowel vanuit maatschappelijk als economisch oogpunt onwenselijk. Daarom houdt het ministerie van SZW zich bezig met deze 'kwetsbare' doelgroep. Ook is in het meerjarenbeleidsplan van 2012 zichtbaar dat vanaf 2013 er constant een dalend budget zichtbaar is voor de komende jaren, zelfs nu er tijdens de crisis het werkaanbod oploopt (UWV Intranet, 2014). In die context is het een zware opgave de reeds afgesproken besparingen te realiseren met behoud van het niveau van dienstverlening. Daarnaast kwam het kabinet in 2013 tot het sociaal akkoord om in totaal 100.000 banen in te richten voor mensen uit de doelgroep van de participatiewet (UWV Intranet, 2014). De banen die beschikbaar komen moeten vooral op regionaal niveau worden ingevuld. Afgesproken is dat UWV een rol speelt bij de vaststelling of iemand al dan niet in staat is om het minimumloon te gaan verdienen.

De maatschappelijke ontwikkeling met betrekking tot de participatiemaatschappij vraagt om een nog bewuster handelen van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV). Met bewuster handelen worden de re-integratie naar regulier werk en het ondersteunen van de Wajong doelgroep bij een stijging op de participatieladder bedoeld. Volgens het UWV zijn mensen op hun best als ze met werk kunnen deelnemen aan de maatschappij. Het UWV krijgt daarom per 2015 extra budget voor de activering van Wajongers (UWV Intranet, 2014). Er is samen met het ministerie van SZW afgesproken dat Wajongers de eerste jaren prioriteit krijgen bij de toeleiding naar banen bij reguliere werkgevers. Het UWV speelt hier op in door in eerste instantie (alle) Wajongers te herkeuren. Dit betekent dat het UWV de beoordeling doet op het arbeidsvermogen van het gehele Wajong bestand. Hiermee worden alle Wajongers bedoeld die bekend zijn bij het UWV en onder de participatiewet vallen.

Wajongers betreffen mensen uit de leeftijd van 18 t/m 65 jaar. Mensen met een Wajongindicatie zijn hiervoor in aanmerking gekomen doordat ze voor hun 18^e levensjaar arbeidsongeschikt zijn geraakt of doordat ze tijdens een studie voor hun 30^e levensjaar arbeidsongeschikt zijn geworden. Deze doelgroep betreft mensen met een psychische, verstandelijke of lichamelijke beperking. Hierdoor kunnen zij niet volledig deelnemen aan het reguliere arbeidsproces en daarom krijgen zij (extra) hulp en ondersteuning bij het vinden van werk.

Wajongers die duurzaam geen arbeidsmogelijkheden hebben, behouden hun Wajong. Mocht een Wajonger wel arbeidsmogelijkheden hebben dan wordt er samen met de Wajonger gekeken naar werk (UWV Intranet, 2014). Mensen die in het kader van een Wajong-uitkering bij het UWV bekend

zijn en arbeidsmogelijkheden hebben, zijn daarom ook verplicht om gebruik te maken en actief mee te werken aan de voorzieningen die het UWV aanbiedt om de klant zowel op gesprek te krijgen als aan het werk te helpen (Rijksoverheid, n.d.).

Om Wajongers te kunnen bemiddelen naar werk is het voor het UWV van belang dat zij (fysiek) op gesprek komen. Echter bleek vorig jaar in de praktijk dat de doelgroep no-show vertoonde door niet op gemaakte afspraken te verschijnen. Dit viel één van de onderzoekers op tijdens haar stageperiode. Werknemers vanuit het UWV, die met de doelgroep werken, hadden ook ondervonden dat het merendeel van de klanten niet op de gemaakte afspraken verschenen. Het niet verschijnen op afspraken wordt ook wel no-show genoemd. No-shows zorgen er voor dat de werknemers hun werkzaamheden niet volledig kunnen uitvoeren. Het UWV wist niet wat de redenen van deze no-shows waren. Onwetendheid speelde hierbij een grote rol. Vanuit dat perspectief had één van de onderzoekers het beleidsvoorstel voor het derde leerjaar opgesteld. Het management was zeer tevreden over de voorstellen (gericht op de uitnodigingsprocedure) die destijds zijn gedaan. Echter vond het UWV (de opdrachtgever) het belangrijk dat dit ook daadwerkelijk onderzocht werd. Daarom is gevraagd of zij haar afstudeeronderzoek bij het UWV wilde doen zodat de aanbevelingen die destijds werden gedaan (gericht op de uitnodigingsprocedure) verder onderzocht konden worden. Echter heeft het UWV Binnen zijn dienstverlening verschillende communicatiemiddelen die zij inzetten om de Wajonger op gesprek te laten komen. Deze middelen zijn in de uitnodigingsprocedure van het UWV op landelijk niveau vastgesteld. Allereerst krijgt de Wajonger een uitnodigingsbrief. Ter herinnering aan de afspraak wordt er een week van tevoren een e-mail gestuurd en tot slot wordt er een dag van tevoren een sms verzonden. Deze middelen moet het UWV inzetten om fysiek in contact te kunnen komen met de doelgroep (UWV, n.d.). Wanneer een Wajonger niet verschijnt op een afspraak dan moet zowel de werknemer als de organisatie allerlei verschillende handelingen verrichten om een nieuwe afspraak in te plannen. Hierbij kan er gedacht worden aan het opnieuw reserveren van een gespreksruimte tot aan het opnieuw versturen van de uitnodigingsbrief, e-mail en sms. Om de uitnodigingsprocedure visueel te verduidelijken is in bijlage 1 een stroomschema te vinden waarin de huidige uitnodigingsprocedure stapsgewijs wordt weergegeven.

Verder heeft er ook voorafgaand aan het onderzoek een gesprek plaats gevonden met Ines Schell-Kiehl. Zij is onderzoeks- en hoofddocent aan het Saxion in Enschede. Zij en twee medecollega's hebben in 2014 een soort gelijk onderzoek gedaan naar 'terugdringing van no-show in re-integratie trajecten met behulp van sancties vanuit het perspectief van de bijstandsgerechtigde' (januari 2014). Daarnaast is gesproken met Petra Weideveld. Zij is coördinator jeugdwerkloosheid bij Regio Twente. Ook zij gaf aan dat no-show op de voorgrond ligt binnen haar vak en dat het moeilijk is om daar de vinger op te leggen. Verder werd destijds ook aangegeven dat zij niet wisten hoe zij 'goed' konden aansluiten bij hun doelgroep (bijstand) om de no-show te verlagen. Daarnaast zijn er ook uit de gesprekken die zowel met collega's als andere professionals is gevoerd gebleken dat het lastig is om mensen te benaderen die no-show hebben vertoond of deze nog steeds vertonen. Gezien de tijd die voor dit onderzoek is vastgesteld was het ook niet haalbaar om dit onderzoek te richten op de mensen die no-show vertonen. Daarin kan er ook een link worden gelegd met het probleem, want ook de onderzoekers hebben tijdens het werven van Wajongers ondervonden hoe lastig het is om de doelgroep die no-show vertoont te benaderen of te motiveren om deel te nemen aan het onderzoek. Deze mensen komen immers al niet op afspraken bij het UWV. Om bovenstaande redenen is er besloten om mensen te benaderen die welwillend zijn om mee te werken aan het onderzoek.

Daarnaast bevindt zich in bijlage 2 een conceptueel model die destijds was opgesteld aan de hand van de verschillende oorzaken die er toe zouden kunnen leiden dat een Wajonger niet op afspraak komt. Hierin is weergegeven dat het UWV een aanbod heeft voor de doelgroep Wajong. Dit aanbod betreft gesprekken met een adviseur intensieve dienstverlener of arbeidsdeskundige waarbij de Wajonger begeleid of ondersteund wordt naar werk. Op grond van werkervaring van deskundigen uit het vak is gebleken dat het aanbod zelden wordt afgenomen door de Wajongers. Er is een groot aantal redenen te bedenken waarom de Wajonger wellicht geen gebruik maakt van het aanbod dat het UWV doet. In het conceptueel model wordt beschreven welke redenatie de Wajonger kan hebben om niet op de afspraak te verschijnen. Hierbij kan gedacht worden aan de persoonlijke activering en inzet van de Wajonger. Wellicht wil de Wajonger wel helemaal niet meedoen of participeren. Hierbij kan gedacht worden aan weerstand tegen verandering (participatiewet). Verder kan de klant er ook voor kiezen om niet naar een gesprek te gaan omdat het niet goed gaat met het gemoedstoestand of geestelijke toestand van de klant. Ook kunnen mobiliteitsproblemen of het openbaar vervoer er wellicht voor zorgen dat een Wajonger ervoor kiest om niet te verschijnen op een gesprek. Ook kunnen andere oorzaken ervoor zorgen dat de Wajonger niet verschijnt op een afspraak. Hierbij kan ook gedacht worden aan persoonlijke omstandigheden zoals: schaamte. Gezien de feit dat het UWV 1 aanbod heeft en dit gericht is op het uitnodigen van de Wajonger voor een gesprek is er destijds door de onderzoekers ervoor gekozen om de uitnodigingsprocedure onder de loep te nemen. Aangezien de rest van bovenstaande punten zijn voornamelijk punten zijn die gericht zijn op de persoonlijke omstandigheden van de Wajonger was dit voor de onderzoekers niet haalbaar om te onderzoeken binnen de tijd die zij hadden voor dit onderzoek. Voor nog meer voorbeelden zie bijlage 2.

Dit onderzoek is voornamelijk gericht op de uitnodigingsprocedure die het UWV inzet om de doelgroep op afspraak te krijgen. Dit wordt gedaan omdat dit de enige directe (uitnodigings)lijn is met de doelgroep. Zoals aangegeven zet het UWV op dit moment verschillende communicatiemiddelen in om de doelgroep Wajong uit te nodigen voor een gesprek. Kijkend naar de ontwikkelingen die gaande zijn voor de doelgroep Wajong, de digitalisering van de dienstverlening en de automatisering van de werkprocessen is het van belang dat de huidige manier van communiceren met deze doelgroep onder de loep wordt genomen (UWV Intranet, 2014). Dit onderzoek is relevant voor zowel het UWV als de doelgroep Wajong. Het UWV weet op dit moment niet hoe de uitnodigingsprocedure effectiever kan worden ingezet voor de doelgroep Wajong om wellicht op deze manier de no-shows te verlagen. Daarnaast kan het effectiever maken van de uitnodigingsprocedure bijdragen aan de opkomst van de doelgroep Wajong. Dit zou uiteindelijk kunnen leiden tot meer participatiemogelijkheden voor de Wajonger. Ook was het onduidelijk voor de onderzoekers of het interviewen van de mensen die eerder no-show hadden vertoond zou leiden tot andere resultaten. Hier kunnen de onderzoekers geen antwoord op geven.

Het onderzoek dat uitgevoerd is, heeft nieuwe informatie opgeleverd die tot eventueel vervolgonderzoek kan leiden. Doordat er nieuwe en/of aanvullende informatie is geleverd met betrekking tot de huidige uitnodigingsprocedure, zijn er uiteindelijk ook aanbevelingen, uitspraken en nieuwe vragen gegenereerd die wellicht ook weer kunnen leiden tot verder onderzoek. In dit bachelorrapport is het vraagstuk 'Op welke manieren kan de uitnodigingsprocedure voor gesprekken met de doelgroep Wajong effectiever worden ingezet bij het UWV Werkplein Twente' nader toegelicht.

1.2 Doelstelling

De doelstellingen zijn opgesplitst in twee categorieën, namelijk het korte- en lange termijn doel. Het korte termijn doel richtte zich specifiek op de uitkomsten van dit onderzoek. Het lange termijn doel richtte zich op het algemene doel van de opdrachtgever, te bereiken na het onderzoek (Lucassen & Olde Hartman, 2007).

De korte termijn doelstelling van dit onderzoek betrof: Inzicht krijgen in hoe de huidige uitnodigingsprocedure ervaren wordt door de doelgroep Wajong en verduidelijking krijgen over op welke manieren de uitnodigingsprocedure voor gesprekken met de doelgroep effectiever kan worden ingezet bij het UWV in Enschede.

De lange termijn doelstelling van dit onderzoek betrof: Het effectief inzetten van de medewerkers van het UWV en continuïteit bieden in de dienstverlening zodat de Wajonger snel aan het werk kan.

1.3 Hoofd- en deelvragen

Voor dit onderzoek is een hoofdvraag met bijbehorende deelvragen geformuleerd. De hoofdvraag luidt: 'Op welke manieren kan de uitnodigingsprocedure voor gesprekken met de doelgroep Wajong effectiever worden ingezet bij het UWV Werkplein Twente?'

Uit de hoofdvraag volgen een aantal deelvragen die nader in het bachelorrapport zijn onderzocht. De onderstaande vragen hebben uiteindelijk antwoord gegeven op de hoofdvraag. De deelvragen luiden als volgt:

1. Wat is er bekend over communicatie met mensen met een arbeidsbeperking?
2. Welke procedures en communicatiemiddelen worden er tegenwoordig ingezet vanuit een dienstverlenende organisatie?
3. Wat is de ervaring van de Wajongers zelf met de huidige uitnodigingsprocedure?
4. Wat zijn de wensen en behoeften van Wajongers rondom de uitnodigingsprocedure?

1.4 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 betreft het theoretisch kader. In hoofdstuk twee wordt door middel van theorie antwoord gegeven op de (theoretische) deelvragen. Verder wordt in hoofdstuk 3 de methode van onderzoek besproken. Daaropvolgend wordt er in hoofdstuk 4 ingegaan op de resultaten van het onderzoek. Hierbij wordt antwoord gegeven op de praktische deelvragen. Vervolgens wordt er in hoofdstuk 5 een conclusie en aanbevelingen gegeven. Ook wordt hier antwoord gegeven op de hoofdvraag. Tot slot zijn in dit hoofdstuk ook de sterktes en zwaktes van het onderzoek onder de loep genomen. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met een discussiepunt.

2. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk worden de theoretische deelvragen door middel van literatuur verkend. Middels deze verkenning zal er antwoord worden gegeven op de theoretische deelvragen. Deze antwoorden zullen uiteindelijk bijdragen aan het beantwoorden van de hoofdvraag.

2.1 Communicatie met mensen met een arbeidsbeperking

Volgens van Doorn (2007) is communicatie een proces waarbij een zender bedoeld of onbedoeld een bepaalde boodschap (informatie) overbrengt aan een ontvanger, waarbij mensen de relaties die zij met elkaar hebben vorm en inhoud geven. Bos en Heim (1997) stellen dat communicatie een wederzijds contact is tussen mensen waarbij informatieoverdracht plaatsvindt. Dat kan volgens hen plaatsvinden via het gesproken of geschreven woord, maar ook via allerlei andere communicatievormen zoals oogcontact, gezichtsuitdrukkingen, en bewegingen.

Het begrip 'Mensen met een arbeidsbeperking' kreeg door de jaren heen verschillende invullingen. Deze verschillende invullingen gaan gepaard met visies en houdingen tegenover deze kansengroep, die continu te maken heeft met verandering. Dat blijkt uit de wijzigende terminologie. Zo werd er in de 19e eeuw gesproken over doofstommen, werd er in de 20ste eeuw gesproken over doven en wordt er vandaag de dag gesproken over mensen met een auditieve beperking (Verstraete, 2005). Het Vlaams Fonds voor Sociale Integratie van Personen met een Handicap (VFSIPH) (2003) stelt dat mensen met een arbeidsbeperking personen zijn met een aantasting van hun mentale, psychische, lichamelijke of zintuiglijke mogelijkheden, voor wie het uitzicht op het verwerven en behouden van een arbeidsplaats en op vooruitgang op die plaats, langdurig en in belangrijke mate beperkt is. Volgens Het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) (2008) zijn mensen met een arbeidsbeperking personen waarbij het langdurige en belangrijke participatieprobleem van een persoon te wijten is aan het samenspel tussen functiestoornissen van mentale, psychische, lichamelijke of zintuiglijke aard, beperkingen bij het uitvoeren van activiteiten en persoonlijke en externe factoren.

Verstraete (2005) vindt het begrip 'beperking' een relatief begrip. Volgens hem omvat het zowel subjectieve, objectieve als medisch vaststelbare aspecten. Bovendien is de mate waarin personen beperkt zijn volgens Verstraete (2005) ook bepaald door de sociale- en culturele werkelijkheid waarbinnen zij leven. Hoe een visie wordt ingevuld, is ook afhankelijk van de bron die men hanteert. Aangezien elke wetenschap (sociologie, psychologie, pedagogie, enzovoort) vanuit een eigen perspectief naar de realiteit kijkt, worden keer op keer verschillende visies gehanteerd.

Communicatie met anderen is volgens Bos en Heim (1997) één van de belangrijkste levensbehoeften voor mensen. Zij stellen dat mensen door middel van communicatie gevoelens, informatie en ideeën uit kunnen wisselen. Dit maakt volgens hen mogelijk dat mensen invloed uit kunnen oefenen op hun omgeving. Dankzij de beschreven uitwisseling zijn mensen volgens Bos en Heim (1997) in staat om sociale relaties aan te gaan en te onderhouden in hun omgeving waardoor zij deel uitmaken van de maatschappij. Vanaf de geboorte is communicatie volgens Bos en Heim (1997) essentieel voor diverse ontwikkelingsprocessen, dat betreft naar hun idee voornamelijk de sociaal-emotionele en de cognitieve ontwikkeling. Bos en Heim (1997) stellen dat menselijke communicatie een zeer complex geheel is van spraak, taal en vele andere vormen van communicatief gedrag zoals: blikrichting, gezichtsuitdrukkingen, lichaamshouding, wijzen en handbeweging. Al deze verschillende vormen waar tegelijkertijd gebruik van wordt gemaakt, vormen volgens hen samen de totale communicatie die plaatsvindt.

Blokhuis en van Kooten (2011) benoemen dat het succesvol verlopen van communicatie meestal als vanzelfsprekend wordt ervaren. Om het communicatieproces probleemloos te laten verlopen, moet er volgens hen aan een heel aantal voorwaarden voldaan zijn. Er zijn een aantal factoren die volgens Blokhuis en van Kooten (2011) invloed hebben op het verloop van de communicatie, namelijk: gehoor, visus, concentratie, begrip, reactievermogen, interesses, nabijheid en omgevingsfactoren. In de dagelijkse communicatie wordt naar hun idee niet altijd bewust rekening gehouden met deze factoren. Ze stellen dat er automatisch vanuit wordt gegaan dat de ander ons begrijpt en dat er dan een snelle en adequate reactie verwacht wordt. Bij mensen met een beperking is het volgens hen echter essentieel om rekening te houden met deze factoren en om hier bewust op in te spelen. Blokhuis en van Kooten (2011) stellen dat mensen met een beperking moeite kunnen hebben met het zich oriënteren op hun omgeving. Dit betekent volgens hen dat het soms langer kan duren dan gemiddeld voordat mensen met een beperking begrijpen dat het contactinitiatief voor hen bedoeld is. Tevens beweren ze dat de mogelijkheid bestaat dat ze een langere verwerkingstijd nodig hebben. Zij zeggen dat het vaak voorkomt dat ze de eerste vraag nog aan het verwerken zijn, terwijl de tweede vraag al gesteld wordt. Ook zeggen ze dat dit veel verwarring voor hen op kan leveren. Sommige mensen met een beperking sluiten zich volgens hen af als er te veel prikkels op hen afkomen, dat doen zij als een reactie van zelfbescherming.

Bos en Heim (1997) stellen dat communicatie hét centrale onderwerp is in de omgang met mensen met een arbeidsbeperking. Veel problemen die mensen met een beperking ondervinden in de dagelijkse omgang met anderen zijn volgens hen te wijten aan haperende communicatie. Bos en Heim (1997) zien geen wezenlijk verschil tussen de communicatie tussen mensen met een beperking en tussen mensen zonder beperking. Daar zeggen ze mee dat ze in de kern van de communicatie geen groot verschil zien. Beide groepen maken volgens hen gebruik van dezelfde elementen. Bepaalde communicatievormen die door iedereen gebruikt worden, kunnen naar hun mening in de communicatie met mensen met een beperking meer nadruk krijgen, op een aangepaste manier ingezet worden of de belangrijkste communicatievorm worden.

Bos en Heim (1997) beweren dat er in de kern weinig tot geen verschil is in de communicatie tussen arbeidsbeperkten en tussen mensen zonder arbeidsbeperking. Echter vinden ze dat communicatiemiddelen aangepast kunnen worden of anders vorm kunnen worden gegeven zodat het gestelde doel kan worden bereikt. Tevens benoemen ze dat er tal van redenen zijn waardoor de communicatie tussen een arbeidsgehandicapte en zijn omgeving verstoord kan zijn. Zo kan het bijvoorbeeld zijn dat de arbeidsgehandicapte een stoornis heeft in het aangaan en onderhouden van contact. Ze concluderen dat communicatieproblemen vaak een wisselwerking zijn tussen iemand met een beperking en de personen in zijn omgeving.

2.2 Procedures en communicatiemiddelen dienstverlenende organisaties

Een boodschap wordt volgens van Doorn (2007) altijd overgebracht via een middel of medium. Wanneer de afstand tussen zender en ontvanger te groot wordt, is er volgens hem een hulpmiddel nodig voor de informatie overdracht. Volgens Groote, Hugenholtz en Klaassen (2011) kan er onderscheid gemaakt worden tussen schriftelijke, audiovisuele, mondelinge en digitale hulpmiddelen. Door de komst van het internet worden steeds meer nieuwe toepassingen en mogelijkheden ontwikkeld. De laatste decennia van de 20ste eeuw zijn deze ontwikkelingen in een stroomversnelling gekomen. Langzamerhand vindt er steeds meer een integratie plaats en de gebondenheid van communicatie aan één kanaal is zo goed als verdwenen. Ook voor bedrijven hebben de ontwikkelingen enorme veranderingen met zich meegebracht. De bereikbaarheid is

vergroot, presentatie op internet is mogelijk en de mogelijkheden voor marketingcommunicatie zijn enorm uitgebreid (Waardenburg, 2007). Het traditionele telefoneren via een vaste kabelverbinding verliest steeds meer terrein aan de mobiele telefoon en het bellen via internet. De mogelijkheden van de mobiele telefoon worden steeds uitgebreider. Allerlei toegevoegde diensten op de mobiele telefoon kunnen gebruikt worden voor communicatiedoeleinden. Zo wordt de mobiele telefoon bijvoorbeeld gebruikt als alarmeringsmiddel. Sms is naast bellen één van de meest gebruikte diensten via de mobiele telefoon en wordt ook steeds meer gebruikt in de commerciële communicatie. Bijvoorbeeld als marketinginstrument om consumenten tot actie aan te zetten. Verder kan de sms gebruikt worden voor reclame doeleinden of alarmeringsdoeleinden van de overheid (Waardenburg, 2007).

Internet krijgt een steeds centralere rol in de samenleving. Het internet biedt allerlei mogelijkheden om met klanten in contact te komen. De meest bekende is de e-mail. Binnen bedrijven en instellingen wordt op steeds grotere schaal gecommuniceerd met behulp van de e-mail. Het biedt dan ook verschillende voordelen. Hiermee kan iedereen die achter een computer zit binnen enkele seconden bereikt worden. In tegenstelling tot een telefonische boodschap, is het niet zo dat de ander dan meteen gestoord wordt in zijn of haar werkzaamheden. Hiermee staat de boodschap meteen zwart op wit waardoor de ontvanger zijn of haar mail ten alle tijde terug kan lezen. De mail dient dan meteen als een geheugensteuntje voor de ontvanger. Via de mail kan er ook voor gekozen worden om veel mensen tegelijkertijd te bereiken met een boodschap (Waardenburg, 2007). Van Driel (2005) beweert dat het vaak de vraag is welk medium voor welk doel effectief kan worden ingezet. Groote et al., (2012) benoemen dat het doelstellingsniveau (kennis, houding of gedrag) doorslaggevend is voor de keuze van een bepaald type middel en de keuze voor eenrichtings- of tweerichtingsverkeer met de doelgroep.

Van Bijlert, Bongers en Goosensen (2012) stellen dat social media niet meer weg te denken zijn uit de maatschappij en dat bijna alle Nederlanders inmiddels bekend zijn met bijvoorbeeld Facebook, Twitter en LinkedIn. Deze drie toepassingen zijn slechts een klein deel van het totale aanbod van social media. Sociale media worden ook wel nieuwe media genoemd (Waardenburg, 2007). Deze media bieden manieren om ideeën, inhoud, gedachten en relaties uit te wisselen op internet. Social media verschillen van de zogenaamde traditionele media. Iedereen kan namelijk een bijdrage leveren aan de inhoud ervan of er commentaar op leveren. De inhoud van social media kan zijn in de vorm van tekst, audio, video, afbeeldingen en gemeenschappen (Meerman Scott, 2012). Social media vinden voornamelijk online plaats. Typerend voor social media is de interactie en dialoog tussen gebruikers onderling. Hierbij zorgen de gebruikers zelf voor de inhoud en kan iedereen die geïnteresseerd is, participeren. Daarnaast draaien social media veelal om verbondenheid en zorgen ze voor links naar andere sites, mensen en middelen (Van Bijlert et al., 2012). Organisaties en bedrijven maken steeds meer gebruik van social media. Van Bijlert et al. (2012) veronderstellen dat sociale media kansen bieden bij het behalen van organisatiedoelen en dat hierin veel mogelijkheden zijn. Echter benoemen zij ook beperkingen van social media. Critici wijzen bijvoorbeeld op privacy issues en het feit dat niet iedereen (actief) gebruik maakt van social media. Van Bijlert et al. (2012) beweren dat er weinig bekend is over effectiviteit en rendement van de inzet van social media. Wel is bekend dat social media nooit een op zichzelf staand instrument is. Het kan als aanvulling dienen op bestaande strategieën. Hommes (2012) beschrijft ook dat de traditionele media dienen als aanvulling van de nieuwe media. Of sterker nog, als versterking. Zo bieden traditionele media volgens Hommes (2012) verreweg de beste strategische opties om de sociale netwerkpagina's onder

de aandacht te brengen. Het tegelijkertijd inzetten van verschillende media kan ook volgens van Driel (2005) een duidelijke meerwaarde hebben. Verkeerd gebruik van diverse media is volgens hem mogelijk.

Boomsma & Borrendam (2003) beweren dat een belangrijk kenmerk voor diensten is dat er altijd sprake is van interactie. Dit kenmerk springt volgens hen niet altijd als een bijzonder kenmerk in het oog, echter is het cruciaal voor kwaliteitsmanagement. Een groot voordeel van dienstverlening is volgens Boomsma en Borrendam (2003) gelegen in het feit dat men kan inspelen op individuele klanten. Zij beweren dat in bijna alle soorten van dienstverlening rekening gehouden kan worden met individuele wensen en dat er een meer op de persoonsgerichte vorm van dienstverlening kan ontstaan. Verder worden er met het voortschrijden van de informatietechnologie steeds meer diensten geautomatiseerd. Dienstverleningsprocessen gaan steeds meer op echte productieprocessen lijken, maar in bijna alle gevallen is er sprake van een persoonlijk element in de dienstverlening. Boomsma en Borrendam (2003) benoemen dat persoonlijke aandacht voor de klant een belangrijk kenmerk is en blijft voor de kwaliteit van diensten. Het kennen van en inspelen op klantverwachtingen blijft een topprioriteit die ook door het management in praktijk moet worden gebracht. Daarnaast beschrijven Boomsma & Borrendam (2003) ook dat klantgerichtheid een algemeen uitgangspunt is vanuit de dienstverlening. Hiermee wordt bedoeld dat het voldoen aan de verwachtingen van de klant de centrale opdracht is voor iedere (dienstverlenende) organisatie.

Communicatie mag volgens Brandsma (2012) pas communicatie worden genoemd als op verzonden boodschappen een reactie komt, anders is er sprake van informeren. Hij benoemt dat men zich vaak drukker maakt over de boodschapsformulering dan over het feit of de boodschap daadwerkelijk ontvangen en begrepen wordt. Wie effectief wil communiceren dient zich volgens Brandsma (2012) te verplaatsen in de doelgroep(en) en vanuit die positie de boodschap te (her)schrijven. Olsthoorn en van der Velden (2007) benoemen dat de voorwaarden voor een effectief communicatiemiddel tussen organisatie en doelgroep voornamelijk zijn gericht op de juiste hoeveelheid informatie die er gegeven wordt binnen een bericht. Hierbij kan er gedacht worden aan geen under – of overload binnen een bericht. Ook is het volgens hen belangrijk dat de informatie moet voldoen aan de kwaliteitseisen van de ontvanger, namelijk begrijpelijkheid en toegankelijkheid. Daarnaast vinden Olsthoorn en van der Velden (2007) het tijdstip van verspreiding erg belangrijk, deze moet goed gepland zijn. Tevens beweren zij dat het inspelen op de wijze waarop de ontvanger informatie selecteert en verwerkt ook van belang is. Communicatie op zich is een dynamisch proces, waarbij de communicator en de omgeving elkaar voortdurend beïnvloeden. Dit kan volgens Wiertzema (2000) komen doordat men verschillende manieren heeft van doen tegenover verschillende mensen en daarom ook verschillende manieren van communiceren heeft met elkaar. Mensen hanteren volgens hem dus naast elkaar verschillende stijlen van communicatie in verschillende situaties. De ene situatie vereist nu eenmaal een andere benadering dan de andere. Wiertzema (2000) benoemt dat effectief communicerende mensen zich dit realiseren en dat ze oog hebben voor de situaties waarin zij zich bevinden. Slechte communicatoren hebben daarentegen weinig gevoel voor de situatie volgens hem. Zij passen hun communicatiestijl minder aan de situatie en/of de doelgroep aan, waardoor zij vaak minder effectief zijn. Flexibiliteit is volgens Wiertzema (2000) een voorwaarde voor effectieve en doelmatige communicatie. Hierbij wordt onder andere gedacht aan maatwerk. Tevens zegt hij dat structuur en opbouw, ofwel een logische volgorde essentieel zijn voor de begrijpelijkheid van de boodschap. De eisen aan de structuur worden echter scherper naarmate de communicatie formeler wordt en er minder gelegenheid is voor de ontvanger(s) om de zender tussentijds te corrigeren.

Wiertzema (2000) beschrijft dat naast een goede structuur en eenvoud van de stijl de bondigheid een belangrijke voorwaarde voor begrijpelijke communicatie is. De aantrekkelijkheid is naar zijn mening erg belangrijk voor de concentratie van de lezer. Kortom, eenvoud van stijl, structuur, bondigheid en aantrekkelijkheid zijn belangrijk voor begrijpelijke communicatie (Wiertzema, 2000). Ook van Gils (2012) beschrijft enkele algemene richtlijnen voor het schrijven van een klantgerichte boodschap. Net als Wiertzema (2000) beschrijft van Gils (2012) dat het belangrijk is om de boodschap kort te houden, bij voorkeur één pagina. De boodschap dient duidelijk, eenvoudig, compact en concreet te zijn. Verder beschrijft van Gils (2012) dat men moet zorgen voor een prettig leesbare tekst, een korte, concrete en onderscheidende onderwerp regel en een positieve en overtuigende tekst in de boodschap. Volgens Wiertzema (2000) is het van belang dat de organisatie zijn of haar doelgroep kent of denkt te kennen. Wie volgens hem mensen wil beïnvloeden zal eerst goed moeten begrijpen wie het zijn en hoe ze denken. Daarom is Wiertzema (2000) voorstander van het uitvoeren van doelgroeponderzoek door de organisatie. Wie zijn de klanten die uitgenodigd worden voor een gesprek? Wat beweegt ze om wel of niet te verschijnen op een afspraak? Wat moet de organisatie vertellen en/of laten voelen om de klant te stimuleren om hen op de afspraak te laten komen?

Boomsma en Borrendam (2003) beschrijven dat er met het voortschrijden van de informatietechnologie steeds meer diensten zijn geautomatiseerd. Dienstverleningsprocessen zijn steeds meer op echte productieprocessen gaan lijken. Zo worden tegenwoordig ook veel berichten gestandaardiseerd. Grubben en Plattel (2006) benoemen dat het voor de hand ligt om te werken met standaardteksten als een organisatie veel brieven verstuurt. Het werken met standaardteksten heeft zo zijn voor- en nadelen. Zij benoemen dat de uniformiteit in prestatie en inhoud een belangrijk voordeel is van het werken met standaardteksten. Daarnaast beweren ze dat standaardiseren ertoe kan leiden dat men slecht verzorgde brieven verstuurd. Het grootste voordeel dat men kan behalen met een standaard tekst is tijdwinst. Hoe meer brieven, hoe groter het voordeel. Ze benoemen dat bedrijven de tijdwinst door standaardisatie echter als een puur gegeven zien en dus als kostenbesparing. In commercieel opzicht is het volgens hen verstandiger om de gecreëerde tijdwinst te investeren in het verbeteren van de tekstfragmenten die niet te standaardiseren zijn, of liever gezegd: die beter niet gestandaardiseerd kunnen worden. Volgens Grubben en Plattel (2006) zijn de gemakkelijk hekenbare voordelen van standaardisatie de oorzaak van dat men geneigd is de risico's ervan over het hoofd te zien. Het eerste gevaar is volgens hen het verlies aan relationele waarde. Daarmee wordt bedoeld dat correspondentie zo vergaand gestandaardiseerd zijn, dat de klant ze onmiddellijk herkent als een standaard correspondentie. Daarmee biedt volgens hen de correspondentie geen ondersteuning aan het streven om een persoonlijke relatie met de klant op te bouwen. Werken met geautomatiseerde tekstbestanden vormt vaak een dusdanig routinematig automatisme, dat de correspondenten zich niet meer realiseren dat teksten aangepast moeten worden aan veranderende omstandigheden of aan nieuwe voorwaarden of richtlijnen. Daarnaast vormt stijlbreuk een risico. Er wordt gesproken van stijlbreuk als een tekst bijvoorbeeld plotseling overgaat van lopende zinnen naar telegramstijl, of wanneer er sprake is van een opvallend verschil in toonzetting. Volgens Grubben en Plattel (2006) vertonen standaard correspondentie dat verschijnsel regelmatig. Verder bestaat het risico van schermblindheid. Men is niet in staat om op het scherm fouten in de tekst te ontdekken. Bij het samenstellen van standaard correspondentie neemt dit risico alleen maar toe. Grubben en Plattel (2006) benoemen dat een oorzaak hiervan kan zijn dat dit soort werk is ontaard in een mechanische handeling. Tot slot bestaat volgens hen het gevaar van de

verminderde leesbaarheid. Voor juristen bieden tekstblokken voor standaard correspondentie een terrein waarop ze hun diepste beroepslusten kunnen botvieren. Er wordt ze de mogelijkheid geboden om het bedrijf tegen alles in te dekken. Het resultaat zijn volstrekt onleesbare constructies, die op geen enkele manier beantwoorden aan eenvoudige klantgerichtheidseisen. Voor de klant kan deze juridische stijl een bron van irritatie vormen, zeker als in het voorafgaande gesprek een plezierige indruk was ontstaan (Grubben & Plattel, 2006). Ze benoemen verder dat er bij standaardteksten rekening gehouden dient te worden met enkele punten. Zij benoemen dat het verstandig is medewerkers in te schakelen bij het maken van standaardteksten. De kwaliteit van standaardteksten kan nog zo hoog zijn, als de acceptatie gering is, stelt het effect weinig voor. Er dient vastgesteld te worden wat wel en niet gestandaardiseerd moet worden. Er wordt aangeraden een scheiding aan te leggen tussen relationele en formele onderdelen van een brief. Laat de standaardteksten redigeren door een interne of externe professional. Verder wordt er aangeraden alert te zijn op regelmatige actualisering van standaardteksten.

2.3 Conclusie theoretische deelvragen

De eerste theoretische deelvraag luidt: Wat is er bekend over communicatie met mensen met een arbeidsbeperking?

Ten eerste kan er gesteld worden dat het begrip 'mensen met een arbeidsbeperking' door de jaren heen verschillende invullingen heeft gekregen. Deze verschillende invullingen gaan gepaard met visies en houdingen tegenover deze groep, die continu te maken heeft met verandering. Volgens Het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) (2008) zijn mensen met een arbeidsbeperking personen waarbij het langdurige en belangrijke participatieprobleem van een persoon te wijten is aan het samenspel tussen functiestoornissen van mentale, psychische, lichamelijke of zintuiglijke aard, beperkingen bij het uitvoeren van activiteiten en persoonlijke en externe factoren. Communicatie met anderen is voor mensen een van de belangrijkste levensbehoeften. Door middel van communicatie kan men gevoelens, informatie en ideeën uitwisselen. Bos en Heim (1997) beweren dat er in de kern weinig tot geen verschil is in de communicatie tussen arbeidsbeperkten en tussen mensen zonder arbeidsbeperking. Echter is succesvolle communicatie niet vanzelfsprekend bij mensen met een arbeidsbeperking. Bij deze doelgroep is het essentieel om rekening te houden met bepaalde factoren en om hier bewust op in te spelen. Communicatiemiddelen kunnen aangepast worden of anders vorm worden gegeven zodat het gestelde doel kan worden bereikt. Er zijn tal van redenen waardoor de communicatie tussen een arbeidsgehandicapte en zijn omgeving verstoord kan zijn. Echter zijn communicatieproblemen vaak een wisselwerking tussen iemand met een beperking en de personen in zijn omgeving.

De tweede theoretische deelvraag luidt: Welke procedures en communicatiemiddelen worden er tegenwoordig ingezet vanuit een dienstverlenende organisatie?

Als eerste kan worden gesteld dat de gebondenheid van communicatie aan één kanaal nagenoeg is verdwenen door de technologische ontwikkelingen van de 20ste eeuw. Dit heeft voor bedrijven enorme veranderingen met zich mee gebracht. De bereikbaarheid is vergroot, presentatie op internet is mogelijk en de mogelijkheden voor marketingcommunicatie zijn enorm uitgebreid (Waardenburg, 2007). Onder deze ontwikkelingen valt ook de komst van de social media. Social media is niet meer weg te denken uit de maatschappij en bijna iedereen is inmiddels bekend met Facebook, Twitter en LinkedIn. Van Bijlert et al. (2012) beweren dat er weinig bekend is over effectiviteit en rendement van de inzet van social media. Uit meerdere bronnen blijkt dat social media nooit een op zichzelf staand instrument is. Traditionele media kunnen dienen als aanvulling

van de nieuwe media. Van Driel (2005) benoemt tevens dat het tegelijkertijd inzetten van verschillende media een duidelijke meerwaarde kan hebben. Naast dat het belangrijk is om het juiste middel in te zetten, is de inhoud van de boodschap belangrijk. Door het voortschrijden van de informatietechnologie zijn steeds meer diensten geautomatiseerd. Zo ook het versturen van berichten. Veel organisaties maken tegenwoordig gebruik van standaardteksten. Dit heeft zo zijn voor- en nadelen. Een van de nadelen is dat de berichten zo vergaand gestandaardiseerd zijn, dat de klant ze onmiddellijk herkent als standaardbericht. Volgens Grubben en Plattel (2006) biedt men hiermee geen ondersteuning aan het streven om een persoonlijke relatie met de klant op te bouwen. Bij het gebruik van standaard teksten dient men volgens hen vast te stellen wat wel en niet gestandaardiseerd dient te worden. Er wordt geadviseerd een scheiding aan te leggen tussen relationele en formele onderdelen van een bericht. Wie volgens Brandsma (2012) effectief wil communiceren dient zich te verplaatsen in de doelgroep en vanuit die positie de boodschap te (her)schrijven. Uit meerdere bronnen komt naar voren dat het belangrijk is om rekening te houden met de hoeveelheid informatie binnen een bericht. Daarnaast komt naar voren dat structuur en opbouw, ofwel een logische volgorde essentieel zijn voor begrijpelijkheid van de boodschap. Volgens Wiertzema (2000) is het van belang dat de organisatie zijn of haar doelgroep kent of denkt te kennen. Wie volgens hem mensen wil beïnvloeden zal eerst goed moeten begrijpen wie het zijn en hoe ze denken. Hij is dan ook voorstander van het uitvoeren van een doelgroeponderzoek door de organisatie. Boomsma en Borrendam (2003) benoemen dat een groot voordeel van dienstverlening is dat men kan inspelen op individuele klanten. Het kennen en inspelen op klantverwachtingen blijft volgens hen een topprioriteit die ook door het management in praktijk moet worden gebracht. Het voldoen aan klantverwachtingen is de centrale opdracht voor iedere dienstverlenende organisatie.

3. Methode van onderzoek

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de methode van onderzoek. Allereerst wordt het onderzoekstype beschreven. Vervolgens wordt er een beschrijving gegeven van de populatie en de steekproef. Hierna wordt beschreven op welke manier de data is verzameld. Daaropvolgend wordt de gehele procedure van de interviews beschreven. Tot slot worden de betrouwbaarheid, validiteit en de ethische overwegingen van het onderzoek toegelicht. Het hoofdstuk zal worden afgesloten met een samenvatting.

3.1 Type onderzoek

Migchelbrink (2006) beschrijft vijf typen praktijkgericht onderzoek, te weten: inventariserend of diagnostisch onderzoek, behoefteonderzoek, ontwikkelingsonderzoek/ontwerponderzoek, procesevaluatie en effectevaluatie. Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen op welke manier het UWV Werkplein Twente hun communicatie rondom de uitnodigingsprocedure voor gesprekken effectiever kan inzetten voor de doelgroep Wajong. Hieruit is af te leiden dat dit onderzoek een kwalitatief onderzoek betreft. Er is onderzocht wat de belevingen en ervaringen van de Wajongers zelf zijn betreffende de uitnodigingsprocedure van het UWV Werkplein Twente. Dit onderzoek betreft om die reden een behoefteonderzoek. Essentieel bij behoefteonderzoek is het inventariseren of bepalen van het verschil tussen een bestaande of een gewenste situatie. Nadat de actuele situatie is verkend, wordt ingegaan op het gemis, het ontbrekende (Migchelbrink, 2006). Alvorens gegevens te verzamelen is er vastgesteld waar precies de benodigde gegevens vandaan worden gehaald. Er is gebruik gemaakt van verschillende data bronnen, namelijk: boeken, internet, rapporten, artikelen, tijdschriften en individuele personen.

Vervolgens is vastgesteld welke dataverzamelmethode gebruikt gaat worden. Baarda, de Goede en Teunissen (2005) beschrijven de volgende methoden voor het verzamelen van data: participerende observatie, interviews en het verzamelen van documenten. Voor dit onderzoek is er gekozen voor het afnemen van interviews. In paragraaf 3.3, instrumenten, zal hier verder op worden ingegaan.

3.2 Onderzoekspopulatie en steekproef

Onder een populatie worden alle 'eenheden' (personen, zaken, organisaties, enzovoort) verstaan waarover er in het onderzoek uitspraken worden gedaan (Verhoeven, 2011). Voor dit onderzoek is er onderzocht wat de belevingen en ervaringen zijn van Wajongers betreffende de uitnodigingsprocedure van het UWV Werkplein Twente. Op dat moment ontvingen ruim elfduizend mensen in Twente een Wajong-uitkering. Hiervan konden zesduizend mensen richting werk worden bemiddeld. Na de herkeuringen kan dit aantal toenemen naar ongeveer achtduizend mensen (CBS, 2014). Om bemiddeld te kunnen worden naar werk dienen Wajongers op hun afspraken te komen bij het UWV Werkplein Twente. Zoals eerder aangegeven ontvangen deze mensen in eerste instantie een brief van het UWV Werkplein Twente. Ter herinnering aan de afspraak wordt er een week van tevoren een e-mail gestuurd en tot slot wordt er een dag van tevoren een sms verzonden. De populatie van dit onderzoek betrof mensen uit Twente die een Wajong-uitkering ontvingen en door het UWV Werkplein Twente bemiddeld werden naar werk. Op dat moment waren dat zesduizend Wajongers.

Binnen de tijd die een onderzoeker heeft is het niet altijd mogelijk om alle relevante personen, momenten en situaties te onderzoeken (Migchelbrink, 2006). Aangezien het niet haalbaar was om zesduizend Wajongers te interviewen, is er een steekproef afgenomen. Uit de populatie is een

bepaalde groep mensen geselecteerd en vervolgens ondervraagd door middel van een interview. Binnen een steekproef wordt er onderscheid gemaakt tussen een aselechte steekproef en een selecte steekproef. Bij een aselechte steekproef heeft de onderzoekspopulatie even grote kans om in de steekproef terecht te komen. Bij een selecte steekproef is het afhankelijk van de een persoonlijke beoordeling van de onderzoeker of iemand in de steekproef terechtkomt (Verhoeven, 2011).

Woensdag 30 september 2015 heeft er een Participatie-event plaatsgevonden in de Grolsch Veste in Enschede. Dit event is georganiseerd om Wajongers en bijstandsgerechtigden in contact te laten komen met werkgevers uit de omgeving. Tijdens dit event zijn er mensen geworven voor het onderzoek. Tijdens het Participatie-event is ondervonden dat het lastig is om mensen te werven voor het onderzoek. Dit had onder andere te maken met het feit dat de opkomst voor het Participatie-event minimaal was. Er zijn verschillende stappen ondernomen om Wajongers te werven voor het onderzoek. Medewerkers hebben onder andere tijdens gesprekken met Wajongers gevraagd of ze deel wilden nemen aan het onderzoek. Het betreft om eerder genoemde redenen een selecte steekproef. Niet iedereen heeft een even grote kans gehad om deel te nemen aan het onderzoek. De medewerkers van het UWV Werkplein Twente hebben tijdens gesprekken met Wajongers gevraagd of zij deel wilden nemen aan het onderzoek. Tevens hebben enkele medewerkers zelf een selectie gemaakt van Wajongers waarvan zij dachten dat zij bereidt en in staat waren om mee te werken aan het onderzoek. De onderzoekers hebben naar aanleiding hiervan contact opgenomen met de desbetreffende Wajongers. De onderzoekers hebben daarnaast het klantenbestand van het UWV Werkplein Twente geraadpleegd en contact opgenomen met Wajongers.

In tabel 1 is weergegeven hoeveel mensen uit welke woonplaats zijn benaderd, geïnterviewd en niet op afspraak zijn verschenen zonder afmelding. In samenspraak met de opdrachtgever is besloten om de interviews af te nemen bij het UWV werkplein in Enschede en Almelo. Dit is besloten in verband met de veiligheid en de verantwoordelijkheid vanuit de opdrachtgever voor zowel de Wajongers als voor de onderzoekers. Vanwege de reisafstand van de onderzoekers is er voor gekozen om hoofdzakelijk op locatie bij het UWV Werkplein in Enschede te werken. Om die reden zijn er voornamelijk Wajongers uit Enschede benaderd. In tabel 1 is te zien dat er totaal 77 mensen zijn benaderd voor het onderzoek. Naast dat de Wajongers uit verschillende woonplaatsen afkomstig zijn, is er een verschil in leeftijd en geslacht. De leeftijd van de Wajongers varieert in de leeftijd van 18 tot 65 jaar. Van de Wajongers die er geïnterviewd zijn waren er 14 man en 10 vrouw. Er is niet expliciet aan de Wajongers gevraagd wat hun leeftijd en opleidingsniveau is. Tevens is het onduidelijk wat de reden is dat ze een Wajong-uitkering ontvangen. Door het ontbreken van enkele essentiële gegevens kan er niet gesteld worden dat de steekproef een goede afspiegeling is van de totale populatie.

Woonplaats	Benaderd	Geïnterviewd	No-show
Enschede	40	13	4
Hengelo	24	4	2
Oldenzaal	5	2	0
Albergen	1	1	0
Rijssen	1	1	0
Denekamp	1	1	0
Glanerbrug	1	1	0
Vroomshoop	1	1	0

Wierden	1	0	0
Borne	1	0	0
Nijverdal	1	0	0
Totaal	77	24	6

Tabel 1: Respondenten

3.3 Instrumenten

Het verzamelen van gegevens is de kern van het onderzoekswerk. In paragraaf 3.1, onderzoekstype, zijn enkele methoden voor het verzamelen van data beschreven. Voor dit onderzoek is er voor gekozen om (individuele) interviews af te nemen. De kracht van deze vorm van ondervragen ligt volgens Migchelbrink (2006) in de mogelijkheid om diep in te gaan op redeneringen en motieven van de respondent. Het doel van de interviews was om onder andere te achterhalen wat de ervaringen van de Wajongers zijn met de huidige uitnodigingsprocedure. Tevens was het van belang om te achterhalen wat de wensen en behoeften zijn van de Wajongers rondom de uitnodigingsprocedure. De interviews hebben een bijdrage geleverd aan het beantwoorden van de hoofdvraag van het onderzoek: 'Op welke manieren kan de uitnodigingsprocedure voor gesprekken met de doelgroep Wajong effectiever worden ingezet bij het UWV Werkplein Twente?'

Voor de interviews is gebruikt gemaakt van de halfgestructureerde interviewmethode. In een halfgestructureerd interview liggen de vragen en antwoorden niet van tevoren vast, maar de onderwerpen (topics) wel. Vaak beginnen dit soort interviews met enkele gestructureerde vragen naar persoonlijke gegevens, zoals leeftijd en opleiding. De van tevoren opgestelde onderwerpen worden door middel van een open beginvraag en doorvragen uitgediept (Baarda, de Goede & van der Meer-Middelburg, 2007). Vooraf aan de interviews is er een topiclist opgesteld. Zie bijlage 3 voor de topiclist. De topiclist is opgesteld aan de hand van de praktische deelvragen. Tijdens de interviews is er aan de Wajongers gevraagd wat hun ervaring is met de huidige manier van uitnodigen. Hierbij is een onderverdeling gemaakt in de communicatiemiddelen die het UWV op dit moment in zet voor de uitnodigingsprocedure en de wensen en behoeften van de Wajongers zelf wat betreft de uitnodigingsprocedure. De praktische deelvragen en de topiclist zijn alvorens de interviews naast elkaar gelegd om te controleren of er daadwerkelijk antwoord gevonden kon worden op de praktische deelvragen. De onderzoekers waren van mening dat dit het geval was. Tevens is er een proefinterview afgenomen. De topiclist is opgestuurd naar de opdrachtgever en de intervisiedocent. Zij hebben de topiclist goedgekeurd. Zoals aangegeven in paragraaf 1.3, hoofd- en deelvragen, zijn de hoofd- en deelvragen opgesteld aan de hand van de probleemanalyse en niet aan de hand van literatuuronderzoek. Dit houdt in dat er tevens bij het opstellen van de topiclist geen gebruik is gemaakt van theorie.

De interviews zijn individueel en mondeling afgenomen. Vooraf aan de interviews zijn er spreekkamers gereserveerd. Hierdoor is er gezorgd voor een veilige en rustige omgeving en konden de Wajongers niet beïnvloed worden door externe factoren. Ook is de kans op sociaal wenselijke antwoorden hierdoor verminderd. Migchelbrink (2006) beschrijft als nadeel van het afnemen van individuele interviews dat de respondent geen feedback of discussie kan ontvangen van andere respondenten. Dit had tot verdieping van kennis kunnen leiden.

3.4 Procedure interviews

In eerste instantie was er voor gekozen om het onderzoek alleen te richten op het UWV Werkplein in Enschede. Om de representativiteit te vergroten is er in samenspraak met de opdrachtgever besloten

om zowel mensen uit de omgeving van Enschede als uit de omgeving van Almelo te interviewen. Op de vestigingen in Enschede en Almelo wordt gebruik gemaakt van dezelfde uitnodigingsprocedure. Zoals beschreven in de paragraaf 1.1, aanleiding, was er in eerste instantie met de opdrachtgever afgesproken dat de onderzoekers zich zouden richten op Wajongers die voorheen no-show hadden vertoond. Dit was in eerste instantie afgesproken om te kunnen achterhalen of de uitnodigingsprocedure een reden zou kunnen zijn voor het vertonen van no-show. Na overleg met de opdrachtgever en andere professionals is er besloten om het onderzoek te richten op Wajongers die welwillend zijn om mee te werken aan het onderzoek. Dit is besloten om het onderzoek uitvoerbaar en haalbaar te maken.

Op woensdag 30 september 2015 zijn er tijdens het Participatie-event 13 respondenten geworven. Omdat de opkomst van Wajongers op dit event minimaal was, zijn er tevens medewerkers van het UWV Werkplein Twente gevraagd om mensen te werven voor het onderzoek. De onderzoekers hebben medewerkers verzocht om tijdens gesprekken met Wajongers te vragen of ze deel wilden nemen aan het onderzoek. Na meerdere malen zowel persoonlijk als via de mail medewerkers te hebben benaderd, kwam er over het algemeen weinig respons van de medewerkers. Uiteindelijk is er maandag 2 november begonnen met de interviews. In eerste instantie zijn de mensen ingepland die tijdens het Participatie-event waren geworven. Hierop volgend zijn er Wajongers ingepland die door medewerkers van het UWV Werkplein Twente waren geworven. Zoals aangegeven kwam er weinig tot geen respons van medewerkers, waardoor er zelf contact met Wajongers is opgenomen. Tijdens het inplannen van de interviews hebben de onderzoekers de Wajonger eerst telefonisch benaderd. Na ieder telefoongesprek zijn de afspraken via de mail bevestigd.

De interviews zijn individueel en mondeling afgenomen in afgesloten spreekkamers. Tijdens een interview waren telkens twee onderzoekers aanwezig. Een onderzoeker nam de leiding door het bevragen van de onderwerpen en de andere onderzoeker vulde waar nodig aan. Voor elk interview was telkens één uur gereserveerd. Hierbij is rekening gehouden met onvoorziene factoren. Als een respondent niet op tijd was ging dit niet ten koste van andere interviews. Het verschilde per respondent hoe lang een interview duurde. Gezien de tijd en de hoeveelheid werkzaamheden is er besloten om in de week van 14 december de laatste interviews af te nemen. Voor het onderzoek zijn uiteindelijk 24 interviews met Wajongers afgenomen (zie tabel 1).

3.5 Methode van analyseren van gegevens

Er zijn verschillende analysemethoden ontwikkeld voor kwalitatief onderzoek. De resultaten van kwalitatief onderzoek zijn vaak open antwoorden en/of informatie van een beperkt aantal respondenten. Hieronder wordt uitgelegd hoe de resultaatverwerving binnen dit onderzoek is aangepakt. Bij het structureren van kwalitatieve data worden drie stappen onderscheiden: ordening, labelen en het vaststellen van verbanden. Dit wordt toegelicht aan de hand van het verwerken van de gegevens die verkregen zijn uit interviews (Baarda, de Goede & Teunissen, 2005). De interviews zijn opgenomen en in de vorm van gespreksverslagen uitgetypt. De onderzoekers hebben deze verslagen getranscribeerd, zonder de euh's en de ahs. Dit is namelijk niet noodzakelijk voor de inhoud van het onderzoek. Nadat de interviews zijn uitgeschreven is de tekst geordend. Voor dit onderzoek is de essentie van coderen, labels of codes toekennen aan tekstfragmenten van belang. Dit is belangrijk voor het lezen, herlezen, organiseren, (her)ordenen, reflecteren en logisch redeneren van de uitkomsten van de respondenten (Migchelbrink, 2006). Zie bijlage 4 voor het labelschema. Fragmenten zijn geordend en herleidbaar naar de transcripties. Het selecteren van fragmenten, het ordenen en labelen is tegelijkertijd door de onderzoekers uitgevoerd. Wanneer er verbanden waren

tussen de fragmenten, zijn deze bij elkaar onder één begrip geordend. Door middel van het labelschema is hoofdstuk 4, de resultaten, beschreven en toegelicht. De tekst die niet relevant is voor de vraag- en doelstelling van het onderzoek is geschrapt. Hierdoor werd een overzicht gecreëerd voor de tekst die wel al dan niet relevant was voor binnen het onderzoek. Een volgende stap was het comprimeren van de tekst door relevante antwoorden terug te brengen tot de essentie. Hiervoor zijn de antwoorden opgedeeld door gebruik te maken van steekwoorden (labels). Om tot goede labels te komen is besloten om voor dit onderzoek gebruik te maken van de volgende analyse-eenheden:

- Woorden: hier zijn opvallende zelfstandig naam- woord in de opmerkingen van de geïnterviewden geselecteerd of geïnterpreteerd.
- Zinnen: hierbij zijn de hele zinnen geselecteerd en geïnterpreteerd.
- Fragmenten: bij fragmenten ging het om delen van zinnen of alinea's. Hierbij is de tekst opgedeeld in bepaalde delen (fragmenten). Het was belangrijk dat de fragmenten afgeronde delen vormden.
- Thema: hierbij is de tekst globaal geïnterpreteerd.

Voordat er tot een kwalitatieve analyse kon worden overgegaan, zijn de gegevens eerst gelabeld. Labelen heeft veel overeenkomsten met het opdelen van een tekst in fragmenten. Bij het labelen is expliciet aangegeven wat het onderwerp is bij elk fragment. Uiteindelijk zijn er verbanden gelegd met labels die antwoord geven op de vraag en/of doelstelling (Baarda, de Goede & Teunissen, 2005).

3.6 Betrouwbaarheid

De kwaliteit en de waarde van dit onderzoek zijn zowel beoordeeld op de betrouwbaarheid van de werkwijze tijdens het onderzoek als de betrouwbaarheid van de resultaten van het onderzoek. Er is gekeken of de manier van werken wel nauwkeurig en zorgvuldig is. Een ruimte zou bijvoorbeeld rumoerig kunnen zijn en dit zou de antwoorden van de respondent mogelijk kunnen beïnvloeden. Daarnaast is er op gelet dat de onderzoekers geen waardeoordelen of adviezen mogen meegeven aan de geïnterviewde (Migchelbrink, 2006). Toevallige fouten in de opzet en uitvoering van het onderzoek kunnen de betrouwbaarheid aantasten. Om de betrouwbaarheid te vergroten is er tijdens de interviews rekening gehouden met een aantal factoren. De interviews zijn opgenomen met opname apparatuur (voice-recorder). Hierdoor zijn de antwoorden niet verkleurd op en op een juiste manier weergegeven. Daarnaast zijn de interviews, daar waar nodig, opnieuw beluisterd. De interviews zijn (individueel) afgenomen, zodat er geen wederzijdse beïnvloeding kon plaatsvinden door andere respondenten. Respondenten konden hierdoor minder snel sociaal wenselijke antwoorden geven. Bij elk interview is vooraf aangegeven dat alle antwoorden van de respondent alleen gebruikt zullen worden voor dit onderzoek. Ook is aangegeven dat de identiteit van de respondent geheel anoniem zal blijven. Door dit aan te geven is de privacy van de respondent gewaarborgd en is de kans op een zo'n eerlijke mogelijke antwoord vergroot. De interviews zijn afgenomen in spreekkamers. Hierdoor is de kans verkleind dat de interviews werden verstoord door elementen van buitenaf. Voordat de daadwerkelijke interviews zijn afgenomen is er eerst een proefinterview afgenomen. De vragen die uiteindelijk niet van toepassing waren, zijn aangepast of verwijderd. De antwoorden zijn letterlijk getranscribeerd door de onderzoekers. Ook is er een logboek bijgehouden. Middels het logboek konden de onderzoekers nagaan of elke interview op eenzelfde wijze is uitgevoerd. Daarin is ook beschreven of er mogelijk verstoringen hebben plaatsgevonden. Door de bovenstaande factoren is er geprobeerd om het onderzoek zo vrij mogelijk te laten van toevallige fouten. Dit is echter niet altijd gelukt. Een goede vragenlijst is ook een belangrijke factor voor de betrouwbaarheid van het onderzoek. Zoals eerder beschreven in paragraaf 3.3, instrumenten, is de vragenlijst opgesteld aan de hand van de praktische deelvragen. Hierbij is

geen gebruik gemaakt van literatuuronderzoek. Hierdoor was het achteraf gezien lastig om een koppeling te maken tussen theorie en praktijk. Tevens is het de bedoeling dat het onderzoek ook onder andere omstandigheden, in een andere periode tot dezelfde resultaten zal leiden. Deze herhaalbaarheid is volgens Swanborn (2010) een belangrijke voorwaarde om de betrouwbaarheid te onderzoeken. Mensen met een Wajong-uitkering kunnen een psychische, verstandelijke of lichamelijke beperking hebben. De lichamelijke en/of geestelijke toestand van een Wajonger kan hierdoor zeer veranderlijk zijn. Hierdoor is niet met zekerheid te zeggen of zij op dit moment of op een later moment dezelfde antwoorden zouden geven als tijdens de interviews. Tevens was het door de geestelijke toestand van bepaalde respondenten noodzakelijk om suggestieve vragen te stellen.

3.7 Interne en externe geldigheid

De validiteit oftewel de geldigheid betreft het vertrouwen in de inhoud van de gegevens die verzameld zijn aan de hand van data en het waardigheidsgehalte van de gegevens voor dit onderzoek. Validiteit wil zeggen dat de verzamelde gegevens, de resultaten van de respondenten en de onderzochte werkelijkheid weerspiegeld wordt (Migchelbrink, 2006). Met de validiteit wordt bepaald in welke mate het onderzoek vrij is van systematische fouten. Dit wordt gedaan nadat er is nagegaan of het onderzoek vrij is van toevallige fouten, namelijk de betrouwbaarheid. De betrouwbaarheid wordt namelijk als voorwaarde gezien voor het bepalen van de validiteit van het onderzoek. Een voorbeeld van een systematische fout is een sociaal wenselijk antwoord. Respondenten kunnen expres een antwoord geven dat onwaar maar wel sociaal wenselijk is (Swanborn, 2010). Met validiteit wordt er dus gekeken naar de echtheid, het waarheidsgehalte van het onderzoek. Er bestaan verschillende vormen van validiteit. Als men spreekt over interne validiteit, dan wordt er bedoeld dat het onderzoek geldig is voor de steekproef en zorgvuldig is georganiseerd. Zoals beschreven in paragraaf 3.2, onderzoekspopulatie en steekproef, ontbreken er enkele essentiële gegevens van de respondenten uit de steekproef. Hierdoor kan er niet gesteld worden dat de steekproef een goede afspiegeling is van de totale populatie van het onderzoek. De Wajonger is op vrijwillige basis geselecteerd, hierdoor bestond er wel de kans dat de respondent met een sterk positieve of juist met een negatieve mening het interview inging. Om de representativiteit te vergroten is er in samenspraak met de opdrachtgever besloten om zowel mensen uit de omgeving van Enschede als uit de omgeving van Almelo te interviewen. Met externe validiteit wordt bedoeld in hoeverre de resultaten van het onderzoek te generaliseren zijn en dus geldt voor de populatie waarvan de steekproef een deel is (Verhoeven, 2011). De steekproef in dit onderzoek betreft 24 respondenten. Gezien de grootte van de steekproef is het niet mogelijk om de resultaten van het onderzoek te generaliseren voor de gehele populatie van het onderzoek. Tevens ontbreken er, zoals eerder beschreven, enkele essentiële gegevens van de respondenten uit de steekproef. Er is door middel van de interviews data verzameld. De verworven data heeft antwoord gegeven op de deelvragen en dus op de hoofdvraag. Zoals in paragraaf 3.3, instrumenten, is aangegeven is er tijdens de interviews gebruik gemaakt van half gestructureerde interviews. De topiclijst voor de interviews is zoals eerder beschreven opgesteld aan de hand van de praktische deelvragen. Hierbij is geen gebruik gemaakt van literatuuronderzoek. De opgestelde topiclijst is tijdens de intervisiebijeenkomsten besproken en is zowel door de intervisiedocent als door de opdrachtgever goedgekeurd. Tevens is er bij elk interview dezelfde topiclijst gehanteerd. Echter was het bij bepaalde Wajongers noodzakelijk om suggestieve vragen te stellen, gezien de geestelijke toestand of het niveau van de Wajonger.

3.8 Ethische overwegingen

Migchelbrink (2006) beschrijft dat het van groot belang is dat onderzoekers zich zo goed mogelijk kunnen verantwoorden. Dat betekent dat er een aantal ethische aspecten onder de loep zijn genomen tijdens het onderzoek. Zo is het belangrijk om nauw samen te werken met de opdrachtgever en keuzes vooraf te bespreken met de opdrachtgever. Achteraf gezien was het contact met de opdrachtgever minimaal. Nieuwe fases in het onderzoek zijn niet altijd besproken met de opdrachtgever. Het onderzoek is meerdere malen opgestuurd naar de opdrachtgever, echter kwam hier niet altijd respons op. Er is toen wegens tijdsdruk besloten om verder te gaan met het onderzoek. De opdrachtgever heeft achteraf aangegeven dat hij meer betrokken had willen worden bij nieuwe fases in het onderzoek. Ook hebben een aantal zaken wat betreft de dataverzameling met ethische overwegingen te maken. De respondenten zijn verworven op basis van vrijwilligheid en welwillendheid. Er is daarnaast aangegeven dat er op geen enkele manier schade zal worden toegebracht als gevolg van hun medewerking aan het onderzoek. Tevens is met de informatie die tijdens de interviews is verworven op een correcte en vertrouwelijke manier omgegaan.

3.9 Samenvatting

Dit onderzoek betreft een kwalitatief behoefte onderzoek. Er is voor een half gestructureerde vragenlijst gekozen omdat de onderzoekers zowel de meningen als de wensen en behoeften van de Wajongers in kaart wilden brengen. In totaal zijn er 24 interviews afgenomen. De respondenten zijn verworven op basis van vrijwilligheid en welwillendheid. Deze interviews zijn opgenomen met een voicerecorder en daarna getranscribeerd en gelabeld. Dit is gedaan om de betrouwbaarheid van het onderzoek te verhogen en om geen informatie verloren te laten gaan. Elk interview is op dezelfde manier afgenomen. De interne validiteit is verhoogd doordat er ook respondenten zijn geïnterviewd uit de omgeving van Almelo. Tot slot is er door de onderzoekers rekening gehouden met ethische overwegingen binnen het onderzoek.

4. Resultaten

In dit hoofdstuk wordt er ten eerste algemene informatie over de respondenten gegeven. Vervolgens worden de resultaten van de interviews beschreven. Door middel van de topiclist zijn er tijdens de interviews zes hoofdlabels naar voren gekomen, namelijk uitnodigingsprocedure, brief, e-mail, sms, wensen en behoeften en UWV algemeen. Aan de hand van deze thema's hebben de respondenten onderwerpen aan bod laten komen.

4.1 Algemene informatie respondenten

Het onderzoek richtte zich op mensen uit Twente die een Wajong-uitkering ontvangen. In totaal zijn er 77 mensen benaderd voor het onderzoek, waarvan uiteindelijk 24 (N = 24) mensen zijn geïnterviewd. De geïnterviewde mensen zijn afkomstig uit verschillende plaatsen in Twente. In tabel 1, te vinden in hoofdstuk 3, is weergegeven hoeveel mensen uit welke woonplaats zijn benaderd, geïnterviewd en niet op de afspraak zijn verschenen zonder afmelding (no-show). Naast de verschillende woonplaatsen is er ook een verschil in leeftijd en geslacht. De steekproef betreft 24 geïnterviewde respondenten van variërend in de leeftijd van 18 tot 65 jaar. Van de 24 respondenten waren 14 man en 10 vrouw.

4.2 Ervaring Wajongers huidige uitnodigingsprocedure

Het hoofdlabel uitnodigingsprocedure is opgedeeld in de volgende sublabels: manier van uitnodigen, mening manier van uitnodigen, mening uitnodigingsprocedure, juiste gegevens klant, standaardisatie en komst afspraak

Op landelijk niveau is vastgesteld dat het UWV de Wajongers in eerste instantie een uitnodigingsbrief stuurt. Ter herinnering aan de afspraak wordt er een week van tevoren een e-mail gestuurd en tot slot wordt er een dag van tevoren een sms verzonden. Uit de interviews is gebleken dat de uitnodigingsprocedure voor een afspraak per klant verschillend is. Een van de respondenten bevestigde de procedure die op landelijk niveau is vastgesteld om een Wajonger uit te nodigen voor een gesprek: *'Ik krijg brief en e-mail en zeg maar een berichtje op m'n telefoon.'* Echter gaf een andere respondent het volgende aan: *'De afspraak maken is telefonisch. De brief is de bevestiging.'* Aangezien elke klant op een verschillende manier wordt uitgenodigd is er in eerste instantie gevraagd wat zij vinden van de manier waarop zij op dit moment worden uitgenodigd door het UWV. Over het algemeen waren de meeste respondenten positief over de manier waarop zij op dit moment worden uitgenodigd door het UWV. Dit resulteerde in een volgende bewering: *'Ja ik vind eigenlijk wel dat het heel goed is.'* De minderheid gaf aan niet tevreden te zijn over de manier waarop zij op dit moment worden uitgenodigd door het UWV. Een respondent zei: *'En ik vind bagger slecht geregeld om het maar op Twents te zeggen want ik wacht nog steeds op een uitnodiging.'* Daarnaast is gevraagd wat zij vinden van de uitnodigingsprocedure die landelijk is vastgesteld. Hieruit is gebleken dat het merendeel het overbodig vond om drie keer een bericht te ontvangen van het UWV betreffende een afspraak. Dit blijkt uit een uitspraak van een respondent: *'Is dat niet een beetje te overdone? Ik bedoel kijk ik weet niet.. is dat niet een beetje te veel? Zijn Wajongers echt zo lui?'* Enkele respondenten gaven aan dat het hierbij wel belangrijk is dat het UWV beschikt over de juiste gegevens van de klant, zodat de brief, e-mail en sms ook daadwerkelijk aan komen: *'Ja, ze moeten dan wel je gegevens hebben natuurlijk. Een smsje hoeft niet per sé aan te komen stel je voor, je hebt een ander nummer of.. je krijgt een herinneringsmail en een sms in feite en ik denk niet dat het altijd hier goed in het systeem staat naar mijn idee.'* Enkele respondenten gaven aan dat ze begrepen dat de uitnodigingsprocedure gestandaardiseerd is. Een respondent zei het volgende: *'Misschien is dat te*

moeilijk, dus dan wordt het gewoon gestandaardiseerd en dan krijgt iedereen gewoon een week van te voren een brief, dag van te voren de e-mail en dan en dan de dag zelf een sms. Dat is wel makkelijker natuurlijk. Als je dat standaard in het systeem hebt, dan hoef je niet aan ieders wensen hoe heet het te voldoen. Misschien vinden sommige mensen het dan wel lastig maar het is wel makkelijker.' Tevens is er aan de respondenten gevraagd of onduidelijkheid in een uitnodiging ervoor zou kunnen zorgen dat ze niet op de afspraak zouden verschijnen. Echter is gebleken dat onduidelijkheid in een uitnodiging er niet voor zal zorgen dat Wajongers niet op afspraken verschijnen. Een respondent zei: *'Nee het komen doe ik sowieso.'*

De hoofdlabels brief, e-mail en sms zijn opgedeeld in verschillende sublabels. Enkele sublabels zijn voor de respondenten noemenswaardig en komen zowel terug bij de brief, e-mail als sms. Dit zijn de volgende labels: begrijpelijkheid, inhoud, geautomatiseerd, persoonlijk en gevoel.

Over de begrijpelijkheid van zowel de brief, e-mail als sms was het merendeel van de respondenten van mening dat het duidelijk is. Echter bleek wel dat respondenten het belangrijk vinden dat het UWV in de brief, e-mail en sms tot de kern van de zaak blijft. Een respondent zei: *'Gewoon kort wat er in staat, waar het over gaat, tijd, plaats, datum en met wie. Dat is genoeg toch?'* Daarnaast vinden ze een rechtstreeks telefoonnummer van toegevoegde waarde als aanvulling op zowel de brief, e-mail als sms. Een respondent benoemde het volgende: *'Nee ik zou dus er in zetten met wie de cliënt dan contact kan opnemen om rechtstreeks de juiste persoon te krijgen. Dat is gewoon heel belangrijk.'* De e-mail en sms worden automatisch vanuit het systeem verzonden. Dit houdt in dat klanten hier niet op kunnen reageren. Tijdens de interviews is gevraagd wat de respondenten hier van vinden. Een respondent zei het volgende hierover: *'Je krijgt dus een mail in je maag gespitst en daar moet je het maar mee eens zijn, als je het er niet mee eens bent heb je pech. Je loopt gewoon tegen een muur aan omdat je niet terug kan reageren.'* Er wordt door het UWV gebruik gemaakt van een standaard brief, e-mail en sms. Er wordt hierbij geen rekening gehouden met de situatie van de klant. De meningen hierover waren verdeeld onder de respondenten. Enkele respondenten gaven aan dat het personaliseren van de brief, e-mail en sms niet haalbaar is voor het UWV gezien de werkdruk. Toch vinden bepaalde respondenten het wel prettig als de brief, e-mail en sms worden aangepast aan hun eigen situatie. Respondenten benoemden dat ze het vervelend vinden dat in de brief en e-mail wordt gesproken van mogelijke consequenties van het niet komen op een afspraak. Een respondent zei: *'Geeft u geen gehoor aan deze afspraak dan wordt dit doorgegeven aan de uitkerende instantie met mogelijke consequenties voor uw uitkering. Dat is die dwingende ondertoon zeg maar en daar krijg ik kippenvel van. Je voelt je bijna slaaf zeg maar.'*

4.3 Wensen en behoefte uitnodigingsprocedure

Het hoofdlabel wensen en behoeften is onderverdeeld in de volgende sublabels: voorkeur, persoonsgebonden, mening social media, mening WhatsApp.

Uit de interviews bleek dat de voorkeur van de respondenten over de manier van uitnodigen erg uiteen loopt. Een respondent zei: *'Ik wil gewoon de standaard medium die altijd gebruikt is, houden.'* Een andere respondent benoemde het volgende: *'Een UWV app die je kunt downloaden met een agenda er in. Dat je een soort UWV portaal op je telefoon krijgt.'* Naast dat respondenten hun voorkeur uitspraken, gaven zij aan dat ze begrijpen dat voorkeuren van mensen uiteen kunnen lopen. Een respondent gaf aan: *'Ja hoe zit het dan met de oudere mensen.. die dan zo'n uitkering hebben. Die dan niet goed kunnen geworden met een computer. Hoe heet dat.. ik merk dat vooral met m'n*

vader. Die kan er helemaal niets van.’ Vervolgens is besproken wat respondenten ervan zouden vinden wanneer zij uitgenodigd worden via social media of WhatsApp. Een respondent zei: ‘Echt geen goed idee. Er zijn mensen die zeggen dat Facebook alles bijhoudt dus. Die hoeven niet te weten wat ik doe en wanneer. En waarom. Maar ik zie ook het nut daar niet van in.’ De meerderheid van de respondenten zou niet uitgenodigd willen worden via social media. De meerderheid van de respondenten vindt een uitnodiging via WhatsApp hetzelfde als een sms’je. Een respondent zei: ‘Via WhatsApp, ja dat zie ik ook bijna gewoon als een sms’je en dat vind ik dan nog wel gewoon goed. Ja dat vind ik op zich niet zo erg ja ik vind dat wel ja ook wel gewoon zakelijk. En ja ik heb ook een jobcoach gehad en die deed ook alles via app.’

Respondenten hebben naast hun wensen en behoeften rondom de uitnodigingsprocedure algemene opmerkingen/tips beschreven voor het UWV. Het hoofdlablet UWV algemeen is onderverdeeld in de volgende sublabels: contact met contactpersoon, anoniem bellen, zelf contact UWV, website, mening UWV algemeen, persoonlijk, imago UWV, 0900 nummer, handeling bij onduidelijkheid, wisselende contactpersoon, tips UWV en inleving UWV.

Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over het contact met hun contactpersoon. Echter was er een respondent die vond dat zijn contactpersoon niet voldoende beschikbaar is. Deze benoemde het volgende: *‘Stel ik word donderdag op sollicitatiegesprek uitgenodigd en het gesprek gaat goed en de baas wil bijvoorbeeld maandag al beginnen en ik heb geen vervangend contactpersoon. Dan heb ik twee en een half dag dat ik gebruik kan maken van Y en dan woensdagmiddag tot vrijdag is er bijna geen contact mogelijk. Alleen dan via de e-mail en dan heb je geen vervangend contactpersoon.’* Als een werknemer belt met een klant, dan gebeurt dit vaak anoniem. Enkele respondenten gaven aan het vervelend te vinden dat ze niet kunnen zien wie er gebeld heeft: *‘Ja en nu wordt je dan gebeld anoniem, want dan weet je even niet wie er belt en dat is lastig, want dan weet ik niet wie ik aan de lijn heb, maar ik doe nu wel gewoon vaker opnemen ook omdat ik met werk zit en weer aan het werk wil dan weet je niet wie er belt en het maakt mij wel een beetje zenuwachtig want als ik gewoon weet dat iemand van UWV dus contact persoon belt dan is dat anders. Ja je weet gewoon niet wie er dan belt. Ja er is dan gewoon minder druk als ik weet wie het is.’* Enkele respondenten benoemden dat de website van het UWV vaak niet beschikbaar is. Daarnaast gaven ze aan dat de website overzichtelijker zou mogen zijn. Een respondent benoemde dat het UWV wat menselijker mag zijn door mensen persoonlijker te benaderen. De respondent zei het volgende: *‘En ik snap ook wel dat je heel veel mensen moet uitnodigen voor een gesprek maar ja neem dan wat meer mensen aan. Je bent met mensen bezig. Je bent met emoties bezig. En als je dan met mensen werkt dan moet je het ook persoonlijk houden. Want het is wel handig als je arbeidsdeskundige bent dat je die mensen ook persoonlijk kent. Kom eens bij de mensen thuis. Kom maar eens. Dan zie je ook de situatie waar ze in leven. Want vaak is dat een verlengstuk van datgene wat je in je hoofd hebt.’* Over het 0900 nummer gaven meerdere respondenten hun mening. Zo kwam er naar voren dat de wachttijden lang zijn, het geld kost en dat diegene die je aan de lijn hebt de persoonlijke situatie niet kent. Een respondent zei: *‘Maar kijk als je een algemene vraag hebt aan het UWV en je belt het UWV op via 0900 nummer dan wordt je eerst 86 keer doorverbonden en dan was je je vraag vergeten wat je ook al weer vragen wou. Dan ben je al zo gaar gekookt van die eeuwige klote muziek en van die eeuwige doorverbindingsactiviteiten dat je er eigenlijk al helemaal klaar mee bent voordat je die mensen gesproken hebt. Die lijnen kunnen wel korter. Kijk en die wachttijden ook. En dan heb je er ook nog mensen tussen zitten die de Nederlandse taal niet machtig*

zijn. Niets tegen buitenlanders. Maar dan word je verkeerd begrepen en dan vragen ze het nog eens tien keer na of ze komen met hele andere dingen op de proppen, waardoor je verkeerd wordt doorverbonden.' Een aantal respondenten noemden dat ze het omslachtig vinden dat je een brief moet sturen naar een adres als je reiskosten vergoeding wil. Ze vinden dat het UWV mensen op kosten jaagt omdat je enveloppen en postzegels moet halen. Een respondent gaf aan dat dit ook digitaal zou kunnen.

5. Conclusies

In dit hoofdstuk worden de conclusies van het onderzoek beschreven. Ten eerste worden de conclusies op de deelvragen weergegeven. Vervolgens wordt de conclusie op de hoofdvraag van het onderzoek beschreven. Naar aanleiding van de conclusies worden er aanbevelingen gedaan. Verder wordt een analyse beschreven van de sterktes en zwaktes. Het hoofdstuk zal worden afgesloten met een discussie.

5.1 Conclusie deelvragen

De eerste praktische deelvraag luidt: wat is de ervaring van de Wajongers zelf met de huidige uitnodigingsprocedure?

Er kan worden geconcludeerd dat het merendeel van de Wajongers die hebben mee gewerkt aan het onderzoek tevreden zijn over de brief, e-mail en sms. Over de begrijpelijkheid van zowel de brief, e-mail als sms was het merendeel van de Wajongers van mening dat het duidelijk is. De Wajongers hebben echter enkele aandachtspunten bij de huidige manier van uitnodigen. Zij vinden het overbodig om drie berichten te krijgen inzake een uitnodiging voor een gesprek. Welke van de drie overbodig is verschilt per Wajonger. Daarnaast vinden zij het belangrijk dat er tot de kern van de zaak gebleven wordt. Daarmee wordt bedoeld dat zij willen weten met wie, waar, hoe laat, wanneer en waarom zij een afspraak hebben. Zowel uit de praktijk als de theorie blijkt dat de voorwaarden voor een effectief communicatiemiddel tussen organisatie en doelgroep voornamelijk zijn gericht op de juiste hoeveelheid informatie die er gegeven wordt binnen een bericht. Hierbij kan er gedacht worden aan geen under- of overload binnen een bericht en het aantal berichten (Olsthoorn & van der Velden, 2007). Het UWV maakt gebruik van een standaard brief, e-mail en sms. Daarbij wordt geen rekening gehouden met de situatie van de klant. Uit de resultaten blijkt dat de meningen hierover zijn verdeeld onder de Wajongers. Enkele Wajongers gaven aan dat het personaliseren van de brief, e-mail en sms niet haalbaar is voor het UWV gezien de werkdruk. Toch vinden bepaalde Wajongers het wel prettig als de brief, e-mail en sms worden aangepast aan hun eigen situatie. Boomsma en Borrendam (2003) benoemen dat er in bijna alle gevallen sprake is van een persoonlijk element in de dienstverlening. Persoonlijke aandacht voor de klant is en blijft een belangrijk kenmerk voor de kwaliteit van diensten. Een risico van standaardisatie is echter dat van het verlies aan relationele waarde. Daarmee wordt bedoeld dat een bericht dusdanig gestandaardiseerd is dat de klant het onmiddellijk herkent als een standaard bericht. Daarmee biedt het bericht geen ondersteuning aan het streven om een persoonlijke relatie met de klant op te bouwen.

De tweede praktische deelvraag luidt: wat zijn de wensen en behoeften van Wajongers rondom de uitnodigingsprocedure?

Er kan worden geconcludeerd dat de voorkeur van de Wajongers over de manier van uitnodigen erg uiteen loopt. De theorie geeft aan dat klantgerichtheid een algemeen uitgangspunt is vanuit een dienstverlenende organisatie. Hiermee wordt bedoeld dat het voldoen aan de verwachtingen van de klant de centrale opdracht is voor iedere (dienstverlenende) organisatie. In bijna alle soorten van dienstverlening kan rekening worden gehouden met individuele wensen en kan een meer op de persoon gerichte vorm van dienstverlening ontstaan (Boomsma & Borrendam, 2003)

De Wajongers willen echter niet uitgenodigd worden via social media. Uit de theorie blijkt dat social media nooit een op zichzelf staand instrument is. Het kan als aanvulling dienen op bestaande strategieën (Van Bijlert, et al., 2012). Daarnaast vinden de Wajongers een WhatsApp hetzelfde als een sms. Tevens vinden de Wajongers een rechtstreeks telefoonnummer van de

contactpersoon van toegevoegde waarde voor zowel de brief, e-mail als sms. Zowel uit de praktijk als theorie blijkt dat het van belang is dat de organisatie zijn of haar doelgroep kent. Wie mensen wil beïnvloeden zal eerst moeten begrijpen wie het zijn en hoe ze denken. Flexibiliteit is een voorwaarde voor effectieve en doelmatige communicatie. Hierbij wordt onder andere gedacht aan maatwerk. Wiertzema (2000) stelt dat men verschillende manieren heeft van doen tegenover verschillende mensen en daarom ook verschillende manieren heeft van communiceren met elkaar. De ene situatie vereist nu eenmaal een andere benadering dan de andere.

5.2 Conclusie hoofdvraag

De hoofdvraag luidt: 'Op welke manieren kan de uitnodigingsprocedure voor gesprekken met de doelgroep Wajong effectiever worden ingezet bij het UWV Werkplein Twente?'

De conclusie van de hoofdvraag betreft dat het UWV in haar communicatie naar de doelgroep Wajong tot de kern van de zaak dient te blijven en deze aan moet passen aan de situatie van de klant. Tevens is het van belang een telefoonnummer van een contactpersoon te benoemen. Wajongers zouden het niet prettig vinden om via social media uitgenodigd te worden. Een WhatsApp in plaats van een sms vinden zij daarnaast om het even.

5.3 Aanbevelingen

Naar aanleiding van zowel het theoretisch onderzoek als de interviews zijn er aanbevelingen opgesteld voor de opdrachtgever. Deze worden hieronder nader toegelicht.

- Aanbeveling 1: Profielgroepen

Tijdens de interviews heeft een respondent het voorbeeld van profielgroepen aangedragen. Momenteel krijgt iedereen dezelfde brief met daarin dezelfde inhoud. Mocht een klant altijd komen op afspraken, dan staat daarin ook vermeld wat de consequenties kunnen zijn bij het niet verschijnen op een afspraak. Klanten ervaren dit als negatief. Een mogelijkheid zou kunnen zijn om groepen klanten verschillende brieven te sturen. Uit de theorie blijkt dat het kennen van en het inspelen op klantverwachtingen een topprioriteit blijft die ook door het management in praktijk moet worden gebracht. Daarnaast is klantgerichtheid een algemeen uitgangspunt vanuit de dienstverlening. Hiermee wordt bedoeld dat het voldoen aan de verwachtingen van de klant de centrale opdracht is voor iedere (dienstverlenende) organisatie (Boomsma & Borrendam, 2003).

- Aanbeveling 2: Tijdens eerste gesprek vragen hoe de klant benaderd wil worden

Er is gebleken dat elke klant op een andere manier wordt uitgenodigd voor gesprekken bij het UWV. Om beter aan te sluiten bij de klant zou tijdens het eerste gesprek met de klant gevraagd kunnen worden op welke manier de klant het liefst uitgenodigd zou willen worden. Zo kan er beter worden aangesloten bij de klant.

- Aanbeveling 3: Bijhouden van no-show

Het is momenteel onduidelijk hoe groot het aantal no-shows is bij het UWV Werkplein Twente. Medewerkers en het management geven aan dat het een probleem is, echter zijn de aantallen onduidelijk. Het UWV wordt geadviseerd om de no-shows en de redenen er van bij te gaan houden. De redenen zouden tijdens het eerstvolgende contactmoment met de klant bevestigd kunnen worden. Het UWV wil weten wat de redenen zijn van de no-shows. Het bijhouden van de redenen van no-show zou hier antwoord op kunnen geven.

5.4 Sterktes en zwaktes onderzoek

Hieronder worden de sterktes en zwaktes van het onderzoek beschreven.

Sterktes

- Bij elk interview waren telkens twee onderzoekers aanwezig. De onderzoeker die contact had gezocht met de klant, was sowieso bij het interview aanwezig. Hier is bewust voor gekozen in verband met herkenning. De interviews werden door één onderzoeker afgenomen, waarbij de andere onderzoeker ruimte had om bepaalde zaken op te merken. Daarnaast had deze onderzoeker de taak om de tijd en de structuur van het interview in de gaten te houden. De derde onderzoeker had hierdoor tijd om interviews uit te werken, waardoor de tijd effectief is benut.
- Er zijn diepte-interviews afgenomen. Er is doorgevraagd naar het waarom en naar de motieven van de Wajongers. Zij hebben hierdoor de gelegenheid gehad hun verhaal te vertellen. Omdat de vragenlijst niet dwingend was, maar richtinggevend, was er de mogelijkheid in te gaan op onverwachte situaties.
- Tijdens de interviews is gebruik gemaakt van een voicerecorder. De interviews konden hierdoor worden teruggeluisterd en letterlijk worden uitgewerkt. Hierdoor zijn antwoorden niet foutief weergegeven en verkleurd. Een voice recorder heeft een eenvoudige en simpele microfoon. Bovendien kan er opgenomen worden in een mp3- en/of WMA- formaat. De kwaliteit is daarom voldoende om de boodschap van de interviews vast te kunnen leggen.
- Mensen met een Wajongindicatie kunnen een psychische, verstandelijke of lichamelijke beperking hebben. Kenmerkend voor deze doelgroep is dat zij met name ontwikkelingsbeperkingen hebben zoals ADHD, angststoornissen en een lichte vorm van autisme. Gezien de beperkingen van de doelgroep is er voor gekozen om de interviews individueel af te nemen in een spreekkamer. Hierdoor heeft er geen beïnvloeding plaatsgevonden door andere en zijn de interviews niet verstoord door elementen uit de omgeving.
- Elke dag is er een logboek bijgehouden. Het bijhouden van een logboek door de onderzoekers is voor zowel de onderzoekers als voor de docent belangrijk, omdat hierin plannen worden vastgelegd. Daarnaast is hierdoor het verloop van het onderzoek bijgehouden en verantwoord. Het bijhouden van een logboek heeft de gelegenheid geboden om het onderzoek stap voor stap te plannen zonder de rode draad van het onderzoek te verliezen. Ook is het logboek een goed instrument om te reflecteren op de inhoud van het onderzoek en het verloop van het proces.

Zwaktes

- Voor het onderzoek zijn alleen klanten geïnterviewd die gemotiveerd zijn en altijd op afspraken komen bij het UWV. In eerste instantie was het idee om klanten te interviewen die een keer of meerdere malen no-show hebben vertoond. Om zo te achterhalen op welke manieren de uitnodigingsprocedure effectiever kan worden ingezet.
- Het contact met de opdrachtgever was tijdens het onderzoek minimaal. Nieuwe fases in het onderzoek zijn niet elke keer besproken met de opdrachtgever. Wel is meerdere malen het onderzoek opgestuurd. Hier is echter niet altijd respons op gekomen van de opdrachtgever.
- Er zijn diepte-interviews afgenomen. De opdrachtgever moet de resultaten zelf op waarde schatten. De manier van vragen is niet sterk gestandaardiseerd, waardoor de antwoorden niet altijd eenduidig zijn. Ondanks dat de manier van vragen niet sterk gestandaardiseerd was is er bij bepaalde klanten genoeg genomen met antwoorden van minimale omvang. Achteraf had op bepaalde antwoorden dieper doorgevraagd kunnen worden.

- Tijdens het onderzoek is door de onderzoekers helaas niet gesproken met andere (UWV) vestigingen. Gezien de tijd was dit helaas niet te doen. Dit had een meerwaarde kunnen hebben voor zowel het onderzoek als voor het UWV. Dit neemt niet weg dat de onderzoekers wel benieuwd waren naar hoe andere vestigingen hier tegen aanliepen en hoe zij dit wellicht aanpakken.
- De theorie is niet getoetst in de praktijk. Er is tijdens de interviews niet bevraagd wat er in de theorie naar voren is gekomen. Hierdoor was het uiteindelijk lastiger om een koppeling te maken tussen theorie en praktijk.

5.5 Discussie

Uit het UWV Kennisverslag 2012 blijkt dat positieve communicatie met klanten een gunstige invloed heeft op het naleven van regels. Toch gaven Wajongers in de praktijk aan dat de toon die het UWV tegen hen aanslaat, als negatief of zelfs dwingend wordt ervaren. Het UWV heeft op papier ideeën over positieve communicatie, terwijl zij deze niet doorzetten in de praktijk. Uit de praktijk is bijvoorbeeld gebleken dat er bij iedere Wajonger consequenties in de uitnodiging vermeld staan. Dit geldt ook voor Wajongers die altijd alle afspraken nakomen en gesprekken bijwonen. Ook wordt in het UWV Kennisverslag 2012 gesteld dat spontane naleving van regels kan worden bereikt door het geven van vertrouwen of een gevoel van rechtvaardigheid. Een gevoel van vertrouwen zou volgens het kenniscentrum gecreëerd kunnen worden door verschillende verplichtingen zo simpel mogelijk te maken voor klanten. Een voorbeeld van het versimpelen van een dergelijke verplichting, is de versimpeling van het proces van het doorgeven van gewerkte uren (UWV Kenniscentrum, 2012). Uit de praktijk is gebleken dat Wajongers het inderdaad omslachtig vinden dat ze hun gewerkte uren door moeten geven door deze in te vullen op een formulier, deze uit te printen, te ondertekenen en vervolgens op te sturen. Ze vinden het niet alleen omslachtig, ze hebben ook het idee dat ze op kosten worden gejaagd. Ze moeten namelijk postzegels en enveloppen kopen. Hetzelfde principe geldt voor de reiskostenvergoeding. Het versimpelen van het proces en het doorgeven van gewerkte uren wordt momenteel dus niet door het UWV nagestreefd. Het Kenniscentrum benoemt tevens dat gedragsverandering vaak in gang wordt gezet door extra, specifieke communicatie of door veranderingen in de algemene informatie. Gedragsbeïnvloeding vindt voor een groot deel plaats door de informatievoorziening. De presentatie van de informatie is hierbij erg belangrijk. Hierbij zijn verschillende aspecten van belang, namelijk: De vorm, toon en inhoud van de informatie (UWV Kenniscentrum, 2012). Uit de praktijk is gebleken dat de Wajongers het erg belangrijk vinden dat het UWV in haar communicatie tot de kern van de zaak blijft. Zij willen weten met wie, waar, hoe, hoe laat, wanneer en waarom zij een afspraak hebben. Uit de praktijk blijkt dat dit niet gedaan wordt in de uitnodigingen.

Het UWV kenniscentrum stelt in verslagen regelmatig de ontwikkelingen binnen de sociale zekerheid, arbeidsmarkt, participatie en professionalisering van de dienstverlening centraal. Uit het UWV kennisverslag 2012 blijkt dat het UWV bepaalde waarden en normen nastreeft in haar dienstverlening. Het UWV lijkt te weten hoe het moet, maar wat er in het UWV Kennisverslag 2012 genoemd wordt is niet terug te zien in de praktijk. Wij vragen ons sterk af hoe het mogelijk is dat het UWV over deze kennis beschikt en deze naar buiten brengt, maar dat deze kennis niet wordt gerealiseerd in de praktijk. Zeker omdat het inmiddels vier jaar geleden is dat het desbetreffende kennisverslag naar buiten is gekomen, vragen wij ons als onderzoekers af hoe het mogelijk is dat de opgedane kennis nog steeds niet door is gevoerd in de praktijk.

Groen (2006) heeft onderzoek gedaan naar de kloof tussen theorie en praktijk. Het voorbeeld dat Groen (2006) aanhaalt, is dat resultaten van arbeids- en organisatiepsychologisch onderzoek vaak niet gebruikt worden in de praktijk. Groen (2006) geeft aan dat een reden hiervoor blijkt te zijn dat de personen die het onderzoek in de praktijk zouden moeten brengen, vaak niet op de hoogte zijn van de onderzoeksresultaten. Wij kunnen ons hier als onderzoekers in vinden. Het UWV te Enschede heeft ons gevraagd om de wensen en behoeften van Wajongers rondom de uitnodigingsprocedure te onderzoeken. Dat hebben wij gedaan, vervolgens hebben wij deze uitkomsten gepresenteerd en opgestuurd naar onze opdrachtgever. Als onderzoekers hebben wij gevraagd wat onze opdrachtgever gaat doen met het onderzoek en de uitkomsten er van. Er kwam vrijwel meteen een verhaal waaruit bleek dat 'alles via het hoofdkantoor in Amsterdam gaat' en 'dat dat wel heel erg veel werk is en er een langdurige en ingewikkelde procedure gevolgd moet worden'. Wanneer wij kijken naar de theorie van Groen (2006), namelijk dat de personen die de uitkomsten van het onderzoek door zouden moeten voeren in de praktijk, niet op de hoogte zijn van de uitkomsten en dus niet over de nodige kennis beschikken, is dat in ons geval ook zo. Het UWV heeft een vraag, wij onderzoeken de vraag, komen met een antwoord en vervolgens bestaat de kans dat hier weinig mee gedaan gaat worden omdat de weg van theorie naar praktijk ingewikkeld is, lang duurt en dus veel geld kost.

Rynes, Colbert & Brown (2002) stellen dat organisaties vaak niet in praktijk brengen wat volgens onderzoek effectief is. Zij vinden dit terecht alarmerend omdat er een positief verband bestaat tussen de toepassing van kennis en de prestatie van een organisatie. Wij hebben voor het UWV onderzocht wat de wensen en behoeften van de Wajongers zijn betreft de uitnodigingsprocedure. Hieruit zijn aanbevelingen naar voren gekomen. Het UWV zou de aanbevelingen in kunnen voeren in de praktijk om beter aan te kunnen sluiten bij de doelgroep. Echter bestaat de kans dat er weinig met de onderzoeksresultaten gedaan zal worden, dit is tevens bevestigd door onze opdrachtgever. Dat maakt dat het UWV kansen laat liggen om de prestatie van de organisatie te bevorderen.

Als onderzoekers begrijpen wij het standpunt van het UWV, het doorvoeren van veranderingen kost veel tijd, moeite en geld. Maar daar staat tegenover dat er beter bij de doelgroep aangesloten zou kunnen worden. Persoonlijk vinden wij als onderzoekers die winst belangrijker dan de kosten die de weg ernaartoe met zich mee brengt. Het zou kunnen zijn dat Wajongers door een uitnodigingsprocedure die bij hen aansluit, eerder op een afspraak zouden verschijnen bij werknemers van het UWV en dat zij daardoor misschien sneller bemiddeld zouden kunnen worden naar werk: Een win-winsituatie.

Referenties

Baarda, D.B., Goede, M.P.M. de & Teunissen, J. (2005). *Basisboek Kwalitatief Onderzoek. Praktische handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*

Baarda, D.B., Goede, M.P.M. de & Meer-Middelburg, A.G.E. van der (2007). *Basisboek interviewen. Handleiding voor het voorbereiden en afnemen van interviews*. Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff

Bijlert, van., J., Bongers, K. & Goosensen, H. (2012). Gedragsbeïnvloeding in een online omgeving. Verkregen van <http://onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/qfkx6dp7/gedragsbeïnvloeding-in-een-online-omgeving.pdf>

Blokhuis, A. & Kooten, N. van (2011). Je luistert wel, maar je hoort me niet. *Over communicatie met mensen met een verstandelijke beperking*. Apeldoorn: Garant

Boomsma, S. & Borrendam, A. van (2003). Kwaliteit van dienstverlening. De integratie van dienstmarketing, kwaliteit en management. Deventer: Kluwer

Bos, H.F., & Heim, M.J.M. (1997). *Communicatie en interventie*. Assen: Van Gorcum & Comp. B.V.

Brandsma Communicatie B.V. (2012). *Communicatie, zo doe je dat!* Verkregen van: <http://www.brandsma.nl/lessen/les10.htm>

CBS. (2014). *Personen met een uitkering per gemeente*. Verkregen van <http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/arbeid-sociale-zekerheid/cijfers/extra/personen-uitkering.htm>

Doorn, A.N. van (2007). *Massamedia*. Wormerveer: Essener

Driel, H. van (2005). *Digitale communicatie*. Amsterdam: Boom Lemma uitgevers.

Gils, V. van. (2012) Klanten communicatie. Een praktisch handboek met handige tips en checklists. Houten: Het Spectrum

Groen, B.A.C. (2006). De kloof tussen theorie en praktijk. *Een onderzoek naar de kennis van HRM'ers over arbeids- en organisatiepsychologie*. Verkregen van http://essay.utwente.nl/58780/1/scriptie_B_Groen.pdf

Groote, G., Hugenholtz-Sasse, C. & Klaassen, D. (2011) Projecten leiden. Methoden en technieken voor projectmatig werken. Houten: Het Spectrum

Grubben, E. & Plattel, R. (2006). Klantgericht corresponderen. *Handleiding bij het schrijven van enthousiasmerende en overtuigende brieven*. Amsterdam: Academic Service

Hommes, D. (2012). Verkregen van <http://www.concentus.nl/nieuwe-versus-traditionele-media/>

Meerman Scott, D. (2012). De nieuwe regels van social media. *Over klantcontact, blogs, sociale netwerken & viral marketing*. New Jersey: John Wiley & Sons

Migchelbrink, F. (2006). *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn*. Amsterdam: SWP

Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. (2003). *Rondetafelconferentie personen met een arbeidshandicap*. Verkregen van www.vaph.be/vlafo/download/nl/8499117/bestand

Olsthoorn, A. & Velden, J. van der (2007). *Elementaire Communicatie*. Utrecht: Thiememeulenhoff.

Participatiewet. (z.j). *Wajong*. Verkregen van: <http://uwvintranet.info.uwv.nl/item.aspx?id=tcm:5-355476>

Rijksoverheid. (n.d.). *Wajong*. Verkregen van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/wajong>

Rijksoverheid. (2015). *Gevolgen participatiewet*. Verkregen van <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/participatiewet/gevolgen-participatiewet>

Rynes, S.L., Colbert, A.E. & Brown, K.G. (2002). HR professionals' beliefs about effective human resource practices: correspondence between research and practice. Verkregen van <http://www.cebma.org/wp-content/uploads/Rynes-et-al-HR-Professionals-belief-about-effective-human-resource-practices-HRM-2002.pdf>

Swanborn, P. (2010) *Basisboek sociaal onderzoek*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers

Verstraete, P. (2005). Paradoxen van de pedagogisering. Handboek pedagogische historiografie. *Het weerspiegelde denken. Geschiedenis van de zorg voor personen met een handicap in het licht van Foucaults biopolitiek*. Leuven: Acco

UWV. (2015). *Wajong. Ik heb een ziekte of handicap*. Verkregen van <http://www.uwv.nl/particulieren/wajong/index.aspx>

UWV. (2015) *Wat is Wajong*. Verkregen van http://www.uwv.nl/wajong/klantproces/wat_is_wajong.aspx

UWV Kenniscentrum. (2012). *UWV Kennisverslag 2012-1*. Verkregen van <http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/e8rpjb9u/uwv-kennisverslag-2012-i.pdf>

Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek?* Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs. Den Haag: Boom Lemma uitgevers

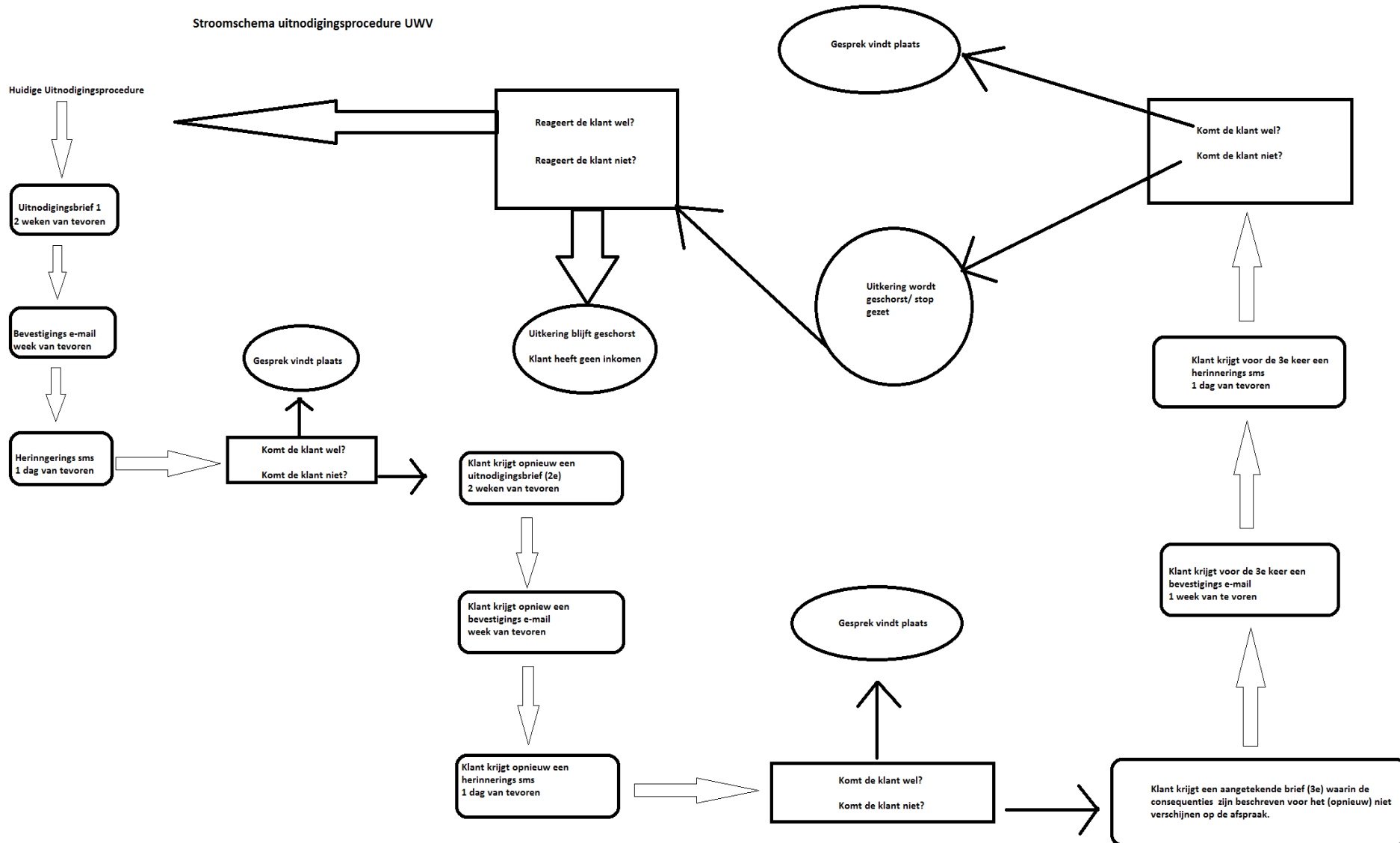
Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap. (2008). *Over het VAPH*. Verkregen van <http://www.vaph.be/vlafo/view/nl/11151-home.htm>

Waardenburg, M. (2007). Hoe gebruik ik nieuwe media bij communicatie. Alphen aan Den Rhijn: Wolters Kluwer

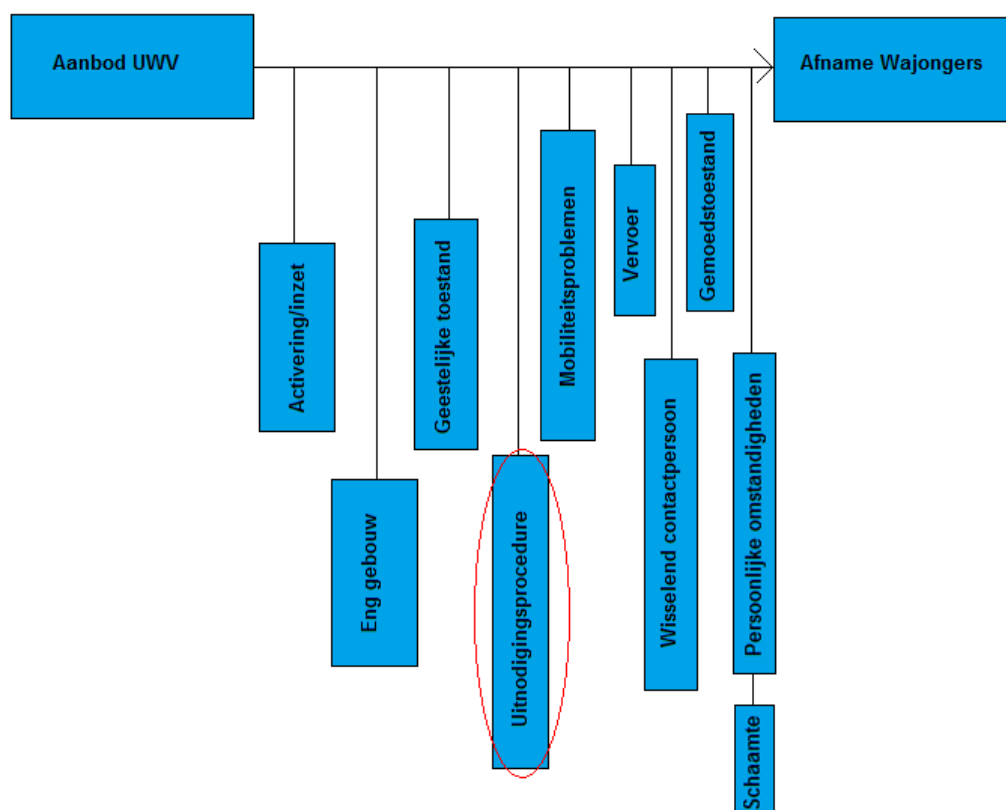
Wiertzema, K. (2000). Doelmatig communiceren. *Basisprincipes*. Bussum: Coutinho

Bijlage 1: Stroomschema

Stroomschema uitnodigingsprocedure UWV



Bijlage 2: Conceptueel model



Bijlage 3: Topiclist

Geslacht klant:

Leeftijd klant:

Indicatie klant:

Wij doen vanuit het Saxion onderzoek naar wat de doelgroep Wajong vindt van hoe ze uitgenodigd worden door het UWV voor gesprekken. Ook willen we graag van je weten of dit anders zou kunnen en wat jouw ideeën zijn over hoe jij uitgenodigd zou willen worden.

Je antwoorden zullen vertrouwelijk gebruikt worden en je naam wordt niet bekend gemaakt. Het gesprek wordt opgenomen op geluidsband zodat we het nogmaals kunnen beluisteren en de antwoorden na het afnemen van alle interviews kunnen vergelijken. Deze banden worden na goedkeuring van het onderzoeksrapport vernietigd.

Deelvraag: Wat is de ervaring van de Wajongers zelf met de huidige uitnodigingsprocedure?

Vraag aan de klant: Zou je toe kunnen lichten wat jouw mening over hoe je uitgenodigd wordt door het UWV?

Optioneel:

Brief

Vraag aan de klant: *Wat vind je van de brief?*

Wat is de ervaring met betrekking tot de brief?

-Wat vind je er überhaupt van dat je een brief krijgt?

-Vorm

-Lengte van de brief

-Zinslengte

-Zinsopbouw

-(Juridisch) taalgebruik

-Gebruik van logo UWV op envelop en brief

E-mail

Vraag aan de klant: *Wat vind je van de e-mail?*

Wat is de ervaring met betrekking tot de e-mail?

-Wat vind je er überhaupt van dat je een e-mail krijgt?

-Vorm

-Lengte van de e-mail

-Zinslengte

-Zinsopbouw

-(Juridisch) taalgebruik

-Onderwerp regel

SMS

Vraag aan de klant: *Wat vind je van de SMS?*

Wat is de ervaring met betrekking tot de sms?

-Wat vind je er überhaupt van dat je een sms krijgt?

-Vorm

-Lengte van de sms

-Zinslengte

-Zinsopbouw

-(Juridisch) taalgebruik

Deelvraag: Wat zijn de wensen en behoeften van Wajongers rondom de uitnodigingsprocedure?

Vraag aan de klant: Hoe zou jij graag uitgenodigd willen worden?

Optioneel:

-Door middel van welk communicatiemiddel zou je uitgenodigd willen worden?

-Welke tekst zou er in het door jou gekozen communicatiemiddel moeten staan? Hoe moet het er uit zien?

Afsluiting

We zijn aan het einde gekomen van het interview. Bedankt dat ik jou mocht interviewen en je hebt mij enorm geholpen met mijn onderzoek.

Heb je verder nog vragen of nog iets dat je mij wil vertellen?

Bijlage 4: Labelschema

Hoofdlab	Sublabel	Nr.	Fragment
Uitnodigingsprocedure	Manier van uitnodigen	1.1	'Nou sterker nog ik word niet uitgenodigd.'
		2.1	'Per brief. Ze houden mij altijd per brief op de hoogte, omdat ik zelf geen internet thuis heb. De brief of per belletje doen ze het.'
		4.1	'Volgens mij per brief.'
		7.2	'Ik krijg brief en e-mail en zeg maar een berichtje op m'n telefoon.'
		7.6	'Ja dat klopt, maar ik krijg altijd eerst e-mail en ondertussen de brief.'
		5.2	'Gewoon via de mail word ik standaard uitgenodigd. Ja ik heb standaard mail contact met Yvonne van der Kuil. Dus als je een afspraak wil anders komt er ja normaal mail contact en als ik een ander contactpersoon binnen het UWV krijg dan krijg ik het via een brief thuis gestuurd.'
		8.6	'Nee de enigste wat ik krijg via de mail van; hierbij heeft u een afspraak met J. Als het goed is.'
		18.1	'Meestal via de mail of telefonisch.'
		18.5	'Ja, dat krijg ik normaal gesproken via de mail altijd, maar heel vaak is ook wel eens via de post gekomen.'
		19.7	'Eén keer heb ik een herinnering gehad. Dat was toen een geautomatiseerde brief.'
		19.20	'De afspraak maken is telefonisch. De brief is de bevestiging.'
		19.21	'Ja en het kan ook zijn dat M zelf een persoonlijke herinnering naar mij stuurt. Gewoon via de mail. Gewoon met haar eigen mail.'
		21.1	'Via telefoon, mail, brief. Meestal mail of brief.'
		24.2	'Ik krijg op dit moment brieven.'
		11.1	'Ja in eerste instantie per post en soms nog een reminder per mail.'
		13.1	'Via de mail of via telefoon en meestal is het per mail.'
		14.1	'Ja door een brief thuis gekregen.'
		17.1	'Nou ik heb zelf weinig uitnodiging gehad.'
		15.8	'Eerst via de telefoon dan via de post en via de site.'
	Mening manier van	6.1	'Ja ik vind eigenlijk wel dat het heel goed gaat.'

	uitnodigen	7.1	'Ja op zich wel goed.'
		7.8	'Want die brief krijg je zeg maar een paar weken van te voren. Dat kun je zo vergeten of wat dan ook. Een sms vind ik wel handig dat je die in de begin van de avond krijgt.'
		5.1	'Ja op zich prima.'
		8.1	'Niet echt terecht. Je moet er zelf achteraan.'
		18.2	'Ja, dat vind ik wel fijn, ja dat vind ik wel duidelijk.'
		24.1	'Een beetje ouderwets.'
		10.1	'Ja ik vind het wel gewoon netjes.'
		15.1	'Wel goed ik krijg goeie eh goeie berichten.'
		15.2	'Ja vind ik wel fijn.'
		17.23	'En ik vind bagger slecht geregeld om het maar op Twents te zeggen want ik wacht nog steeds op een uitnodiging.'
	Mening uitnodigingsprocedure	4.18	'Is dat niet een beetje te overdone? Ik bedoel kijk ik weet niet.. is dat niet een beetje te veel? Zijn Wajongers echt zo lui?'
		6.18	'Goed en dat vind ik wel duidelijk inderdaad. Volgens mij kun je ook niet meer doen dan.'
		5.22	'Ja op zich wel goed. Ja op zich ja de e-mails of ja de brief is zakelijk. De brief komt als het goed is aan en de e-mail.. ja de e-mails het hoeft niet per se als je ook een sms krijgt. En het is de vraag of je de brief wel of niet op tijd krijgt.'
		20.14	'Ja, is drie keer hè? Beetje overbodig misschien.'
		23.7	'Voor mijzelf heb ik zoiets van ja, een brief of een mail is voldoende en dan ja, is de sms overbodig.'
	Komst afspraak	2.37	'Ja. Zodra er een afspraak op staat, gaat het op de kalender.'
		18.17	'Nee het komen doe ik sowieso.'
		19.13	'Ik zou wel op de afspraak komen. Er is altijd wel een reden waarom ik daar heen moet.'
		21.3	'Ik maak afspraak, dus dan moet ik ook komen opdagen.'
		24.19	'Nee, ik weet dat ik moet komen dus. En ook onder meer de consequenties, ja, door wat er aan vast zit ben je wel verplicht om te komen want anders heb je een probleem. Tenminste, als je slim bent dan kom je wel want anders zit je jezelf in de weg.'
		4.6	'Nee, maar het is toch wel belangrijk als je de uitnodiging krijgt van het UWV anders kom je toch niet hoe heet het UWV betaald mij wel elke maand een bepaald bedrag, dus als je niet komt opdagen. Heb je dan nog wel recht daartoe? Ik bedoel als je het afzegt. Oké of je kan niet door omstandigheden.'

		4.2	‘Ja wat moet je er van vinden? Dan ga je er naar toe. Omdat ik het zelf wel belangrijk vind om naar werk te zoeken. Om te kijken van hoe ziet mijn toekomst eruit. Wat kan ik zelf er aan doen om uhh mijn toekomst te verbeteren.’
	Juiste gegevens klant	19.18	‘O ja, want je moet wel een telefoonnummer hebben ja.’
		22.1	‘Ja, ze moeten dan wel je gegevens hebben natuurlijk. Een smsje hoeft niet per sé aan te komen stel je voor, je hebt een ander nummer of.. je krijgt een herinneringsmail en een sms in feite en ik denk niet dat het altijd hier goed in het systeem staat naar mijn idee.’
	Standaardisatie	4.20	‘Misschien is dat te moeilijk, dus dan wordt het gewoon gestandaardiseerd en dan krijgt iedereen gewoon een week van te voren een brief, dag van te voren de e-mail en dan en dan de dag zelf een sms. Dat is wel makkelijker natuurlijk. Als je dat standaard in het systeem hebt, dan hoeft je niet aan ieders wensen hoe heet het te voldoen. Misschien vinden sommige mensen het dan wel lastig maar het is wel makkelijker.’
		4.26	‘Ja kijk en daarom zeg ik gewoon het is beter dat het geautomatiseerd wordt is en dan is het gewoon veel makkelijker. Dan neemt het ook een beetje druk af van diegene die hier werken. En dat maakt het gewoon zo’n stuk makkelijker.’
		7.10	‘Ja op zich wel goed. Er hoeven geen details in te staan of wat dan ook waar het gesprek over gaat.’

Hoofdlabel	Sublabel	Nr.	Fragment
Brief	Lengte	1.14	‘Ja het is wel een heel verhaal en dan aan het eind van het verhaal weet je zelf bijna niet meer waar het over gaat.’
		1.21	‘Brieven kunnen wat dat betreft wel korter. En dan hebben ze ook niet die pagina’s nodig om op de laatste pagina hun handtekening te zetten. Dat is toch van de zotte.’
		3.9	‘Ja ik vind het in eerste instantie al te lang. Ik bedoel het is heel veel leeswerk. Er staat veel informatie in, dus misschien is het zinvol als het wat korter wordt gemaakt.’
		22.5	‘Is goed. Een a4tje. Meer niet.’
		24.13	‘Ja, ik vind het best lang. Daar zit aardig wat werk in om hem door te lezen.’
		10.7	‘Ja ik vind het gewoon goed genoeg 1 volle blad ja, maar ik zou wel gewoon altijd doorlezen als het belangrijk is.’
		16.1	‘De brieven vind ik vrij lang eerst een lap tekst en dan onderaan staat pas de uitnodiging zelf.’
	Begrijpelijkheid	2.2	‘Het mag duidelijker. Waar het over gaat, waar ze over vragen. Het mag duidelijker.’

		2.11	'Dan moet je echt minstens twee of drie keer de brief lezen van ohja waar ging het ook al weer over?'
		2.35	'En dan kom je er en dan zeggen ze van heb je dit en dit meegenomen? Nee.. nou dat stond toch in de brief? Ja zet dat er dan duidelijk in. Het staat er dan zo onduidelijk in. Soms moet je drie of vier keer de brief doorlezen.'
		2.36	'Ja het is soms net een puzzel.'
		3.1	'Het is soms een beetje onduidelijk wat er nou precies bedoel wordt.'
		4.3	'Ja nou ik vind het wel duidelijk.'
		6.3	'Heel duidelijk.'
		7.3	'Ja op zich.. ja het is wel duidelijk.'
		5.5	'Ja het is duidelijk.'
		5.9	'Dit is op zich een makkelijke brief. Ik heb ze ook wel eens gezien die heel lastig zijn.'
		8.9	'Helder en duidelijk.'
		18.8	'Ja, dit vind ik wel een heel duidelijke brief.'
		18.2	'Ik snap hem altijd wel.'
		22.6	'Ja, kortbondigheid natuurlijk. Zodat het niet te ingewikkeld wordt gevonden naar mijn idee.'
		24.12	'Op zich een duidelijke brief.'
		9.08	'Ja dat was heel duidelijk en dat gaf rust dat ook wel weer, want dat maakte ook dat het heel duidelijk was wat er ging gebeuren en hoe en wat.'
		10.4	'Ik vind het voor mijn gevoel gewoon duidelijk genoeg.'
		10.6	'Ja ze leggen alles wel duidelijk uit ja.'
		12.1	'Ik had een brief gekregen en die brief daar stond gewoon heel duidelijk in je hebt een afspraak en eh ik zou dan een intake gesprek hebben met mijn contactpersoon.'
		14.2	'Ja goed staat genoeg informatie ik weet wel ik snap dat eigenlijk wel. Ik begrijp het wel.'
		14.3	'Het is wel duidelijk.'
		15.5	'Ja ook wel goed wel duidelijk.'
		9.1	'Nou ja als eerste vind ik het wel heel duidelijk, het zijn wel duidelijke brieven.'
		2.34	'Als er geen duidelijkheid in staat dan denk ik van ja..'
		6.6	'Kijk ik vond hem wel heel erg duidelijk, dus ik heb eigenlijk zelf zoiets in dit geval de brief had ik geen problemen mee. Dus ik vind het eigenlijk wel heel duidelijk.'

	Inhoud	1.15	'Ja dat er reiskosten bij komt ja dat zie ik dan vanzelf wel. Dat kun je aan de balie dan wel regelen.'
		1.25	'Kijk he ja dan kan ik me voorstellen dat UWV zegt van zo en zo is het geval en dan kun je altijd nog een brief sturen van als je bezwaar hebt kom maar eens weet je wel en dan zullen ze wel vertellen wat je moet doen. Kijk en UWV mag daar best wel strak in zijn.'
		2.3	'Zodat je weet van als je zo'n uitnodiging krijgt van wat moet je meenemen. Als je bijvoorbeeld bewijs moet meenemen van dat je niet in staat bent om te werken, want ik heb dit en dit. Zodat je weet in die brief wat moet ik allemaal meenemen?'
		2.8	'Nou bij de gewone van UWV staat er wel dat en dat om te kijken hoe het met je gaat. Er staat ook onduidelijk in welk adres en hoe laat.'
		2.10	'Maar ze moeten ook duidelijk aangeven van als je niet kunt op welk nummer je ze kunt bereiken. Dat staat er ook niet op. Want dan denk je van waar moet je nou naar toe bellen als je niet kan of als je vragen hebt welk nummer je dan kan bellen. Dit is je contactpersoon. Het staat er wel op, maar dat is soms zo onduidelijk.'
		2.12	'Ja er moet gewoon duidelijk op staan wat er van je verwacht wordt. Wat willen ze van je.. Het hoeft niet met een heel verhaal, maar zet er gewoon in van; we willen je uitnodigen voor een gesprek om te weten hoe het nu gaat. Neem eventueel dit en dit mee.'
		2.13	'Ja in kolommen. Dit wordt van je verwacht en dit moet je meenemen. Dit is het adres en kun je niet? Dan kun je me bereiken op dit nummer. En als je dan niets hoort, dan is het van ja dan zie ik je dan. En dan met vriendelijke groet, maar dat staat er niet onder. Er staat gewoon een dikke stempel van het UWV op.'
		2.15	Nou gewoon duidelijk maken van dit is de persoon met wie je te maken krijgt en is die er niet dan kun je die bellen of anders bel ik jou. Zelfde wat je met een sollicitatiegesprek doet. Kan je niet? Dan bel je af.
		3.2	'Dus misschien is het handiger als het UWV zo'n brief stuurt dat ze toch echt tot de kern van de zaak blijven.'
		3.10	'Daarnaast kijken welke informatie nou echt relevant is. Ik denk dat mensen daar behoefte aan hebben. Dat zo'n brief gewoon duidelijk is.'
		3.22	'Nee ik zou dus er in zetten met wie de cliënt dan contact kan opnemen om rechtstreeks de juiste persoon te krijgen. Dat is gewoon heel belangrijk.'
		5.6	'Het is op zich redelijk. Op zich ja de datum en de tijd is belangrijk. Het adres is wat je gewoon meeneemt en hoe het verder werkt zeg maar.'

	18.10	'En dat tweede stukje met die handicaps staat er ook nooit op. Dat staat hier dan wel weer op. Vooral als je reiskosten moet hebben, dan is het wel fijn dat je ook weet dat het gedeclareerd kan worden.'
	19.8	'Ik zie WERKbedrijf. Drie hoofdletters achter elkaar. De 'k' is een kleine letter.'
	19.11	'Daar zaten dus wel bold letters in. Van je moet nu op die afspraak en zo. Dikgedrukt.'
	19.12	'Voor de rest ja, ik zou zeggen wat ik zeg van reiskostenvergoeding. Voor mij zou het er niet op hoeven.'
	21.2	'Kijk voor mij is gewoon makkelijk als gewoon staat de datum en hoe laat. Ja, dan weet ik wel genoeg.'
	22.3	'Er wordt voorgesteld een datum, uur, tijdstip wat dan ook. Ja, ja, alles staat er wel bij dus.'
	22.15	'Op de persoonlijke situatie van iemand ja, absoluut. Dat het niet een onverwacht gesprek is naar mijn idee. En dat kan natuurlijk met een voorbrief, volgende maand kunt u van ons een aankondiging voor een gesprek verwachten om die en die reden.'
	22.7	'Dat zou er nog wel bij op kunnen 'Naar aanleiding van de vorige brief die we u gestuurd hebben.' Toch iets persoonlijker, ja absoluut. Dat je gewoon in de aanhef hebt waar het over gaat en waarom deze brief nu binnen komt als het ware.'
	22.4	'Daarom zo'n extra lijntje van: dit zijn de gegevens die we hebben, kloppen die? Want je krijgt een herinnering toegestuurd: een week van tevoren een mail, een dag van tevoren een sms.'
	23.2	'Het is een beetje een standaard brief. Het is eigenlijk altijd ja, een standaard brief zo van: Oké, je bent werkzoekende. We willen je graag uitnodigen op het Werkplein, datum, tijd.'
	23.4	'Dus dat ze in plaats van geachte heer/mevrouw zeggen van oké: Beste.. wie dan ook.'
	23.13	'De eerste keer op het moment dat je de brief krijgt dat ze kunnen aangeven van: wij zitten vlakbij het station of parkeergelegenheden in de stad of wat dan ook. De plek is goed bereikbaar met openbaar vervoer of met de auto of.'
	23.15	'De datum, de datum, die is vaak, dat dat niet helemaal met elkaar strookt.'
	24.11	'Je hebt ook brieven daar staat onderin van: Als je niet komt op deze afspraak zijn er gevolgen. Ik zou hem eerder weghalen en dan als zo'n persoon niet aanwezig komt bij z'n afspraak, dat je dan nog een brief stuurt met de gevolgen van. Dus dat iedereen gewoon één kans krijgt.'
	24.17	'Alleen het kopje van geachte heer/mevrouw dat mag wel veranderd worden. En dan gewoon bij je voornaam.'
	10.3	'Er wordt duidelijk gezegd wat ik mee moet meenemen en wat je nodig hebt.'

		10.5	'Er staat ook gewoon bij je mag iemand meenemen als je dat gewoon fijn vind. Ja dat soort dingen dat is gewoon heel erg fijn.'
		11.2	'Ja eh goed zit wel een beetje druk achter.'
		11.11	'Wat ik wel heel positief vind is dat er rekening gehouden wordt met je beperking en dat ze kijken naar reiskostenvergoeding en natuurlijk de beperking met mobiliteit natuurlijk maar dat heb ik dan niet zeg maar dus dat is wel goed dat daar aandacht aan besteed wordt ja gewoon ja dat wat je verder nodig hebt is gewoon duidelijk gewoon duidelijk dus ja ja ja. Ja dus daar heb ik verder niks op aan te merken.'
		12.2	'Maar ja er staat allemaal wel duidelijk er staat op van eh waar je moet zijn aanwezig moet zijn de duur van de afspraak eh wat je allemaal moet meenemen en de reiskosten stel dat je van de andere kant van NL. moet komen en bij ziekte ja ik heb daar geen aanmerking op staat keurig.'
		12.4	'Nou als je een afspraak hebt dat dan de gegevens met de die persoon waar je een afspraak mee hebt. Want dat is soms wel een gedoe bij UWV.'
		12.10	'En er staat genoeg info op die ik moet hebben en als ik niet iets weet dan bel ik dus eh op zich.'
		17.5	'Ja staat wel goed in wat je bijvoorbeeld moet meenemen en reiskosten vergoeding ja vind ik wel dat ze dat goed hebben gedaan.'
		9.2	'Want er staat altijd waar, wanneer, hoe laat en de hele mikmak.'
		16.10	'Dus ik zou zelf de tekst bovenin zetten van: ik verwacht je dan en dan bij die en die mevrouw en dan de rest eronder.'
		16.3	'Ik een brief ongeveer 4 a4tjes en op laatste a4tje stond waar ik moest zijn en hoe laat dus ik denk als je dat nou gewoon bovenin zet dat lijkt mij makkelijk.'
		2.4	'Er staat niet in ja er staat niet in van wat is de bedoeling? Wat is de bedoeling van de uitnodiging? Het moet iets duidelijker zijn.'
		21.15	'Gewoon kort wat er in staat, waar het over gaat, tijd, plaats, datum en met wie. Dat is genoeg toch?'
	Taalgebruik	1.18	'Ja is wel begrijpelijk.'
		3.3	'Ja het taalgebruik aanpassen. Het is soms lastig om eruit te halen wat er nou precies bedoeld wordt en waar je aan toe bent.'
		3.8	'Gewoon spreektaal gebruiken en niet te veel termen. De meeste mensen vinden het denk ik ook gewoon prettig om wat te lezen en dat meteen te begrijpen. Oh dat is het en daar ben ik

			aan toe.'
		4.4	'Alles staat duidelijk beschreven. Nou misschien het woord vastgelegd. Vastgelegd is misschien voor buitenlandse mensen een moeilijk woord. Misschien dat dat veranderd moet worden. Je moet het natuurlijk ook niet te makkelijk gaan doen.'
		5.7	'Wat je over wilt brengen is duidelijk en in gemakkelijke taal zodat wij het ook begrijpen.'
		11.15	'Ja ook genoeg ja duidelijk qua taal enz.'
		9.9	'Ja net wat ik zei de zinsopbouw de woorden die worden gebruikt zijn niet extreem moeilijk of ja dat is heel goed te doen.'
	Algemene mening brief	7.4	'En ja op zich wel goed dus.'
		5.4	'Het is een prima brief.'
		5.8	'Ja ik vind het op zich.. het is voor mij wel een bevestiging zeg maar je Alleen de brief wil nog wel eens bij het UWV te laat komen.'
		8.7	'Ja ik vind het heel netjes.'
		18.9	'Ja, dit zijn wel een goede mail en brief.'
		20.4	'Is omslachtig. Het duurt een dag voordat het bij mij is en zonde van het milieu.'
		24.3	'E-mail is tegenwoordig veel handiger dan een brief. Een brief kan je nog wel eens kwijtraken en een e-mail kan je gelijk even opzoeken en teruglezen.'
		10.2	'ja ja dat vind ik gewoon heel erg netjes.'
		11.14	'Ja deze brief zeg maar ja die vind ik wel gewoon ja gewoon goed en ja.'
		11.19	'De brief vind ik wel uitnodigend.'
		15.3	'Ja wel netjes en goed en dan weet je ook meteen waar het over gaat ja netjes ja.'
		15.4	'Ja ook wel goed ik vind het wel prettig om te lezen, heb er niks op aan te merken.'
		17.3	'Ik vind het wel op zich goede brief ik denk ook dat je mensen zo wel moet uitnodigen.'
		6.4	'Overzichtelijk, ook bij wie je moest zijn en waar je moest zijn.'
		8.10	'Ik nodig je uit op die en die datum, nou netjes.'
		10.8	'Maar voor mij is het niet moeilijk.'
		13.4	'Ja kan wel heel iets klantvriendelijker bepaalde dingen dat ik denk van oke het is niet echt 100% klantvriendelijk tegenover de klant klantvriendelijker kan het wel in de brief. Dat is wel eh een stuk socialer naar de mens toe.'
		14.4	'Gewoon dat het goed geschreven is en dat ik begrijp wat er in staat.'
		17.4	'Ja dit komt meer zakelijk over.'

		17.24	'Ik vind het wel netjes. Een nette brief om het zo naar mensen heen te sturen.'
	Persoonlijk	2.14	'Ja iets persoonlijke. Ja je stuurt mensen niet voor niets een brief om hier naar toe te komen. Het is wel gewoon iets persoonlijks waarvan je wil weten waar gaat het nou over.'
		11.8	'Ja soort van een profiel en dat je dan iets meer een persoonlijke brief ontvangt zeg maar van jou profielgroep zeg maar je kunt dan zeg maar meer een standaard brieven hebben voor bepaalde profielgroepen die voor mensen die veel moeite hebben niet meewerken tot en met mensen die wel meewerken. Ja die benadering voelt dan ook beter zeg maar want dan ja dan voel je het ook meer als een positieve impuls.'
	Standaard	1.26	'Nee precies. Het zijn allemaal standaard gegenereerde brieven. Die onder in de bureau la liggen en die hoeft je alleen maar weg te sturen. Ja kijk je werkt met mensen en dat moet je ook menselijk houden. Dat is heel simpel.'
		19.5	'Ik krijg wel via het systeem brieven.'
		11.7	'Ja ik vind het wel dat het goed gaat maar hoe ik het zelf zou omschrijven ik snap dat je als je met zon standaard brief die je naar iedereen moet sturen en dat je dan een bepaalde groep onder druk moet zetten.'
		19.22	'Als ze er maar onpersoonlijke data in zet vind ik het niet erg, maar als het een persoonlijke geautomatiseerde brief is, wat vreemd is, dat zou ik vervelend vinden.'
		23.6	'Wat je heel vaak merkt dat het van die geautomatiseerde brieven zijn en ja, ik vind het wat onpersoonlijk.'
	Gevoel	1.19	'Ik vind het soms wel vervelend dat je soms wel een brief krijgt van het UWV dan staat er altijd in van ja als je er niet mee eens bent kun je bezwaar maken en dit en dat. Meteen alweer zo. Ja beetje bedreigend komt dat dan over ja op papier is dat altijd een beetje bedreigend. Komt altijd een beetje hard over.'
		2.16	'Nee, want met zo'n stempel ben je net iemand die gekeurd wordt. Ja je voelt je gewoon een product. Dan denk ik van ja zo werken we niet.'
		2.17	'Ja en een mens kan zich er wel druk om maken. Nou ja oké zo ben ik ook wel maar dan weet je wel wat er van je wordt verwacht. Zodat je het een beetje een plek kan geven van ohja op die dag heb ik dat gesprek. Dan kun je het rustig laten bezinken en rustig naar toe werken, zonder dat je denkt; oh ik heb een brief van het UWV en ik moet op gesprek komen.'

		19.2	'Dus nou kreeg ik een officiële brief van 'Ga hier heen of anders.' Zo komt het wel over van 'Of anders.' Want ja, je moet, als je niet komt gaan we achter je aan van: Wat doe je?! Dus moest ik er heen en ging ik er maar heen. Ik weet alleen dat het een heel ernstige brief was. Als je niet komt, dan ben je strafbaar bijna.'
		19.4	'De rest van de brieven waren wat rustiger. Dat gevoel was denk ik bij de eerste brief omdat het nieuw voor me was.'
		23.21	'Dus ik zou hem dan in dat geval zou ik hem wat soepeler maken en niet zo stijfjes. Ik vind hem te zakelijk eigenlijk.'
		24.5	'Vooral zakelijk. Niet echt uitnodigend of zo.'
		24.10	'Dan staat er meer onderin nog een kopje van: Op het moment dat je niet bij deze afspraak aanwezig bent, dan zijn er gevolgen met je uitkering. En dat is nou niet dat je denkt van vrijwillige keuze. Aan de ene kant snap ik dat je aanwezig moet zijn, maar hoe het dan wordt gebracht is niet echt vriendelijk.'
		24.16	'Aan de ene kant vind ik het kopje van geachte heer/mevrouw vind ik aan de ene kant een heel net kopje. Aan de andere kant, ik ben nog maar net 26. De heer/mevrouw dat klinkt zo oud. Nu voel je je gelijk 40.'
		9.6	'Ja die brief maakte mij gewoon zenuwachtig. Omdat ik elke keer bang was dat de volgende brief zou zeggen we stoppen de uitkering en je moet weer aan het werk.'
		9.17	'Angst van ze gaan er iets mee doen ofzo alles wat ik zeg moet ik oppassen wat ik zeg, want ze gaan er dingen aan koppelen of ze trekken conclusies daaruit en dat kan dan gevolgen hebben voor mijn uitkering. Alles kan tegen mij gebruikt worden.'
		11.3	'Qua taalgebruik ja het past niet echt bij mij. Dus ja een beetje een dreigende toon. Ik weet dat het belangrijk is, maar ja de manier waarop.. Het is niet mijn keuze geweest om te lopen met een beperking en dat dan een stempel krijgt.'
		11.4	'Ja kijk van geen gehoor bij een afspraak ja dat bedoel dan voornamelijk en dat stoort mij een beetje.'
		11.5	'En ook elke keer als je een afspraak hebt dat er dan consequenties en gevolgen kan hebben en ja dat vind ik ook een beetje moeilijk daar voel je je niet zo prettig bij als je dat als stempel hebt.'
		11.10	'Ja en dit werkt een beetje negatief. Ja zo'n gevoel heb ik en zo van ja ik moet hier toch naar toe omdat het moet zeg maar.'

		17.7	'Ik vind gewoon dat je moet worden behandeld van eentje die een EQ 120 hebt bijvoorbeeld. Als eentje wie een EQ heb van 65. Ze moeten gewoon gelijk behandeld te worden.'
		2.5	'Maar verder ja ik word er niet warm of koud van.'
		11.6	'Ja dat blokje van eh dat gevolgen voor je uitkering etc. daar ben ik niet zo ja daar word ik niet zo. Ja ik snap wel dat er een grote groep is en die stempel en stigma en de groep heeft ook ondersteuning daarbij nodig om om ja om ja en dan heeft zon dreigende toon wel invloed denk ik maar voor mij werkt het een beetje averechts en ja dat is spijtig dus ja.'
	Vorm (indeling, waar staat wat)	2.9	'Een beetje te gepropt op elkaar weet je wel. Het staat niet duidelijk in kolommen van; dat moet je doen, dat kun je doen. Dat staat er niet. Een UWV brief staat allemaal opgepropt. Van we maken er maar een prop pakketje van en het zijn toch mensen van het UWV.'
		2.33	'Als er een duidelijke structuur in zit, dan weet ik ook gewoon waar ik aan begin.'
		3.14	'En alles goed onderverdelen in alinea's en kopjes duidelijk helder hebben.'
		22.2	'Het ziet er volgens mij redelijk goed uit, goed opgebouwd uit. Oogt goed.'
		24.18	'Misschien is het voor de mensen met dyslexie dat je de hoogtepunten iets dikker maakt.'
		9.5	'Maar over de zinsopbouw en etc. is heel goed te volgen.'
		9.11	'De brief opstelling de lay out en ja is is gewoon prima.'

Hoofdlabel	sublabel	Nr.	Fragment
E-mail	Geautomatiseerd	1.20	'En dat is dan ook iets dat je dan niet kan reageren op een geautomatiseerde gegenereerde email. Kijk moet je eens luisteren ik ben verhinderd zus en zo, maar ik kan me voorstellen dat het voor als die medewerkers ondoenlijk is om al die e-mails persoonlijk te beantwoorden.'
		4.14	'Hoogstwaarschijnlijk kun je hier altijd naar toe bellen en als je dan contact op wil nemen dan kun je gewoon vragen naar.. is dit de heer?'
		5.14	'Ja op zich.. ik zou misschien een.. een e-mail adres erachter koppelen voor vragen. Zeg maar een algemeen e-mail adres waar een medewerker achter zit die vragen met betrekking tot de brief of betrekking.. kan beantwoorden.'
		18.6	'Eerst stuurt M gewoon zelf een mailtje en daarna wordt hij geautomatiseerd.'
		18.13	'Als je persoonlijk een mailtje van haar krijgt, dan kun je ook persoonlijk naar haar terug sturen. En dat kun je met een automatische weer niet.'

		24.21	'Je krijgt dus een mail in je maag gespitst en daar moet je het maar mee eens zijn, als je het er niet mee eens bent heb je pech. Je loopt gewoon tegen een muur aan omdat je niet terug kan reageren.'
		11.20	'Ehm ja dat gebeurt heel veel ik snap ook wel dat het niet anders kan. Dus ja dat het zo is dus ja dat is een feit dus ja en als ik daar vragen op heb dan neem ik gewoon contact op met mijn contactpersoon bij het UWV. Dus ik stoor mij daar niet zo heel erg aan dat het een no reply is ofzo. Dus ik voel ook niet dat ik dan op zo'n mail moet antwoorden zeg maar informatie is helder dus.'
		13.7	'Ja herinnering dat vind ik wel goed maar eerste mail is wel belangrijk en als ze dat dan hebben geblokkeerd en dat je niet kan terugmailen dat vind ik wel minder.'
		16.4	'Dat maakt mij niet uit alleen mocht er wat zijn dat ik dan een mailtje kan sturen.'
	Algemene mening e-mail	1.16	'Dat is op zich wel prettig. Je kijkt namelijk elke dag wel even op je mail en dat kun je tegenwoordig allemaal netjes op je telefoon krijgen. Dat wordt allemaal gesynchroniseerd.'
		7.5	'Ja op zich ook wel goed dus. Het komt allemaal op hetzelfde neer.'
		8.13	'Ik vind het een mooie e-mail.'
		18.9	'Ja, dit zijn wel een goede mail en brief.'
		20.5	'Volgens mij is dit ook prima.'
		21.5	'Voor mij hoeft niet. Als ik al één keer weet waar het over gaat en tijd en datum en waar, is toch genoeg?'
		22.8	'Belangrijk aanmerken natuurlijk. Hoge urgentie, absoluut.'
		24.3	'E-mail is tegenwoordig veel handiger dan een brief. Een brief kan je nog wel eens kwijtraken en een e-mail kan je gelijk even opzoeken en teruglezen.'
		13.3	'Ik denk eigenlijk wel dat een stuk sneller dat je bereikbaar bent per mail. En dan heb ik ook alle gegevens ook met waar moet ik heen en waar moet ik zijn en de tijden wanneer en hoe laat.'
		14.5	'Ik vind het goed. Voor mij is het duidelijk niks aan toe te voegen en er staat voldoende info.'
		10.9	'Ja dat is wel prettig. Dat is gewoon voor de zekerheid en gewoon extra.'
	Begrijpelijkheid	4.13	'Ja voor mij is het duidelijk ja.'
		6.9	'Ik vind het duidelijk hoor.'
		8.15	'Maar voor mij is het gewoon duidelijk. Ik heb een Wajong-uitkering en ik moet aan de eisen voldoen. En terecht.'
		18.7	'Ja, daar staat het wel duidelijk op van hoe laat en waar en, ja.'

		9.15	'Heel duidelijk ja geeft vastigheid denk ik ook wel.'
		10.11	'Ja verder wel heel duidelijk gewoon.'
		15.6	'Ja ook wel goed wel duidelijk.'
		17.9	'Nee ik denk dat deze mail wel heel duidelijk is.'
	Inhoud	2.29	'Maar er staat niet bij van wie je kan bereiken. Ja dat soort dingen mis je dan.'
		2.32	'Ja er staat dan bij; met dat programma kun je het beste het bestand openen. Dan denk ik van ja dan moet ik dat weer opzoeken. Je moet gewoon neerzetten van zo en zo klaar. Dat je niet ook nog eens ergens op moet klikken.'
		3.33	'Dit laatste zal ik er niet op zetten. Als mensen dan contact op willen nemen zet er dan een e-mail adres in of een telefoonnummer. Dat is hetzelfde als met de brief. Je moet gewoon duidelijk zeggen met wie ze contact kunnen opnemen of je kan naar die en die mailen. Dit biedt geen alternatief. Er staat gewoon; je kunt niet reageren. Maar als nou iemand denkt van ja hoe kan ik nou wel reageren. Dat staat er dan niet in.'
		3.34	'Ja dat programma adobe reader hoeft je er helemaal niet in te zetten. Dat weten mensen zelf wel. Dat is totaal overbodig.'
		4.8	'Waarom moet er adobe reader geïnstalleerd worden?'
		4.9	'Nee. Ik weet wel dat je direct moet doorgeven als je werk heb gevonden. Ik heb ook heel veel brieven gekregen waarin staat dat als ik werk heb gekregen.. Er zit dan ook direct een papier bij die ik kan invullen als ik werk heb of betaald werk. Ja en ik weet dat het consequenties heeft.. voor de uitkering. '
		6.10	'Ja ik vind het inderdaad wel gewoon compact. Dus eigenlijk wel wat er in hoort te staan, staat erin.'
		5.12	'Die bijlage is soms voor mensen lastig die minder van computers weten om een bijlage te openen.'
		5.13	Er zijn heel veel jongeren die tegenwoordig heel veel lezen op de telefoon en op dingen waar niet het programma op zit om te lezen. Als het belangrijk is dan wil je liefst de bijlage zo snel mogelijk lezen en als je dat programma niet bij de hand hebt. Ja heel veel hebben gewoon automatisch de mail aan staan en als je dan.. Ja dan wil je het openen en uhh er zijn redelijk wat smartphones waar dat adobe niet op werkt.'

		5.16	'Ja op zich de locatie.. dat zie ik voor mijn gevoel niet staan. De onderwerp en de dag heb je wel, maar de locatie kan soms nog.. nu weet ik dat het UWV Enschede is, maar vroeger had je drie UWV's. Nu word je verplicht naar.. nu is het verplicht Enschede, maar vroeger had je ook nog Hengelo of en Enschede zitten. Dus nu kan je op zich.. dan kan je er wel vanuit gaan dat het UWV Enschede zal zijn.'
		8.15	'Maar ik kom er weer op terug. Laat ze de telefoon van de contactpersoon er onder zetten en geen 0900. Voor hetzelfde geldt staat je in de file of lig je in het ziekenhuis.'
		19.16	'De uitleg van hoe je de pdf moet openen. Dat hoeft er niet in. Dit ja met dat hele Adobe reader vind ik een beetje te veel.'
		19.17	'Nou, ik denk dat je misschien omdat je er niet op kan reageren, andere manieren van reageren er in moet zetten. De mail gaat automatisch, maar je kan ons wel bereiken via telefoon of via zo als mensen toch per sé nog een aanmerking hebben op de mail. Gebruik dit telefoonnummer om te antwoorden zodat mensen die het nodig hebben je in ieder geval kunnen bereiken. In plaats van dat ze nog in de administratie moeten zoeken naar een telefoonnummer die in de vorige brief staat.'
		21.6	'Gewoon kort wat er in staat. Waar het over gaat, tijd, plaats, datum en met wie. Dat is genoeg toch?'
		24.22	'Gewoon de medewerker waar je mee praat, dat dat e-mailadres er nog onder komt. Van heb je een reactie of ben je het ergens niet mee eens, e-mail dan naar die en die persoon.'
		11.17	'De tekst is duidelijk en helder dus niets op aan te merken.'
		17.8	'Inhoudelijk de mail is wel goed ja ook dat ze een bewijs stuk erbij hebben gedaan en dat ze kunnen lezen wat het allemaal inhoudt want heel veel weten dat gewoon niet en dan kunnen ze ook voorbereiden van ohja daar gaat de gesprek om.'
		12.5	'Ja ik vind het goed en als het heel duidelijk voor mij is en ik weet waar ik heen moet en met wie ik een afspraak heb.'
	Taalgebruik	1.18	'Ja is wel begrijpelijk.'
		3.35	'Daarnaast staat er een stukje dat te ingewikkeld is. Hier staat; heeft u werk gevonden dan geeft dit door en bla bla bla. Hier moet gewoon duidelijk in staan wat je moet doen als je werk hebt gevonden. Geen ingewikkelde zin maken van wat je abstract dient te doen.'
		10.10	'Ik wel een paar moeilijke woorden en dat het dan wel ja ja ik denk wel dat het dan ook wat moeilijker wordt voor Wajongers en dat ze dat dan ook anders kunnen verwoorden.'

	Gevoel	4.10	'Ja nou het zet wel druk natuurlijk. Ja ik denk dat er daar ook voor is om druk uit te zetten zeg maar.'
		8.14	'Maar wel zo van verplichting. Want zorg maar dat je op tijd komt of je moet een goede reden hebben. Aan de ene kant vind ik het terecht, maar aan de andere kant denk ik van.. ik zou het anders opvangen als een ander.. cliënt.'
		24.23	'Geeft u geen gehoor aan deze afspraak dan wordt dit doorgegeven aan de uitkerende instantie met mogelijke consequenties voor uw uitkering. Dat is die dwingende ondertoon zeg maar en daar krijg ik kippenvel van. Je voelt je bijna slaaf zeg maar.'
		11.18	'Ja uhu de mail wel, maar dat roept een soort van, niet weerstand, maar het stoort een beetje maar dat is ook het enige.'
	Persoonlijk	18.6	'Ik vind het persoonlijke fijner. Want hier kun je niet op terug reageren. Dus ik vind de persoonlijke vind ik fijner. Dat als je een vraag hebt, dat je dan wel gewoon bij je contactpersoon terecht kunt.'
		19.6	'De mailtjes van M zijn persoonlijk, die schrijft ze zelf.'
	Vorm	24.20	'Het onderwerp zouden ze in grotere letters mogen doen. Zeg maar dat je onderwerp waar het over gaat, de medewerker die je gesproken hebt.'

Hoofdlabel	Sublabel	Nr.	Fragment
Sms	Algemene mening SMS	1.27	'Ja goed.'
		4.15	'Ik zet het in mijn telefoon en ik probeer me ook zelf eraan te herinneren. Dus voor mij hoeft het niet.'
		6.14	'Dat is best wel handig. Ik lees mijn mail wel elke dag maar, ben je eens ergens anders, dan is dat misschien niet zo verkeerd. Dus van mij mag het.'
		7.7	'Wel goed. Soms vergeet je het door het hectische leven of je hebt de hele dag druk gehad en dan denk je van oh ja die sms heb ik gekregen. Die krijg je dan in het begin van de avond en dan denk je van goh ik heb een afspraak morgen.'
		5.21	'Ja persoonlijk.. de sms heb je altijd bij je. Op zich de sms onthoud je. Als je die een dag van te voren krijgt dan onthoud je die makkelijker dan een e-mail.'
		18.20	'Ja, ik vind het wel, ja, als je het heel erg druk hebt en je krijgt dan een sms van: 'Goh, je moet naar het UWV heen.' Vind ik het wel fijn dat je nog een extra herinnering krijgt.'

		24.24	'Omdat je vaak met je telefoon bezig bent. Even een herinnering van: O ja, ik heb een afspraak. Dus dat vind ik wel fijn en dat vind ik ook modern.'
		10.12	'Ja dat is soms ook wel fijn, want als je dat dan bijvoorbeeld niet ja ik zet dat wel in de agenda maar sommige mensen ja die vergeten dat dan ofzo en dan krijgen ze toch van te voren weer een ja een sms dan wordt je er toch nog wel een stukje aan herinnert.'
		11.23	'Ja ik vind dat zelf eh niet storend, want ik heb dat voor mij ja ik zet dat soort dingen in mijn agenda maar als ik dan nog een dag van te voren een reminder krijg is helemaal makkelijk en ja dat vind ik juist gewoon ja misschien dat het voor anderen wel zo geldt maar voor mij ik vind het goed zo.'
		12.6	'Ja op zich een herinnering is altijd goed want stel dat je druk bent met huishouden etc. of privé dan is het altijd handig en vooral die sms die is ideaal ja ja dat is echt ideaal omdat , ja omdat ja stel dat je niet een dag niet op internet bent geweest en of of hoe heet dat. Dan krijg je een sms van je hebt morgen een afspraak dus dat is dan weer een extra als herinnering.'
		14.7	'Ja vind wel handig of je heb teen keer niet in je berichten gekregen ofzo of dat je brief niet hebt gehad en dan is het wel handig.'
		17.11	'Ik vind dat wel dat ze dat heel goed doen ja dat ze een sms sturen met de afspraak erop en vooral als mensen druk zijn je weet hoe Nederland is druk druk druk dat ze het niet kunnen vergeten ja.'
	Begrijpelijkheid	2.19	'Ja dat vind ik helemaal geen duidelijkheid, want dan weet je nog niets.'
		3.37	'Ja. U heeft een gesprek punt. U heeft om zo laat een afspraak met die en op die plaats, maar niet van je hebt een coachinggesprek O/Wajong AD. Dat begrijp ik niet. Ik begrijp niet wat daar mee bedoeld wordt.'
		2.20	'Nee voor mij is het duidelijk.'
		18.22	'Maar dit is wel duidelijk zo.'
		24.27	'Het is duidelijk.'
		9.12	'ja duidelijk gewoon kort maar krachtig het is geen lange sms van dit en dit dit.'
		11.22	'Lang maar ik in principe is het voor mij is het voor mij persoonlijk duidelijk ja.'
		12.7	'Ja op zicht is het duidelijk want als ik een sms je krijg dan denk ik ohja ik heb een afspraak.'
		17.18	'Nee ik denk dat het zo wel duidelijk is hoor. Is zo wel duidelijk genoeg hoor.'
		11.21	'Ik vind het een heldere duidelijke tekst dus wat dat betreft hoeft het voor mij niet meer of minder.'

	Inhoud	2.21	'Je kunt ook niet aangeven voor wie je komt. Als je dan hierheen belt van ja ik heb om 12:00 uur een gesprek. Ja met wie dan? Ja dat staat er niet in.'
		2.22	'Nou het telefoonnummer weer. Als je toch niet in staat bent om te komen op welk nummer je dan kan bellen. Voor vragen kun je naar dit nummer bellen.. Dat staat er ook niet in.'
		2.27	'Maar je moet er wel een beetje een goede tekst in zetten. Er moet duidelijk een structuur in staan.'
		3.36	'Alleen ik zou de inhoud van de sms ook veranderen. Er staat dan O/Wajong enz. Het komt heel raar over. Dat hoeft niet.'
		4.17	'Ik weet niet algeheel zeker of er ook nog een adres bij moet staan van de Korte Hengelose straat 1. Misschien dat dat nog een mooie toevoeging zal zijn aan de sms.'
		6.16	'Misschien in het algemeen.. denk ik eerlijk gezegd dat als het om Wajongers gaat.. als ik het zo mag zeggen.. dat er misschien wel een naam bij moet staan of.. of een telefoonnummer.'
		5.19	'Ja op zich alles staat er in. Alleen de contactpersoon zelf misschien niet. Als je een standaard contactpersoon hebt dan weet je dat je daar gewoon wie het is.. Maar als je met iemand anders een afspraak krijgt dan weet je meestal niet met wie je het gesprek hebt.'
		18.21	'Ja, als je het weet waar het bedrijf is, is dit wel goed, maar als je niet weet wat het adres is, vind ik wel dat het adres er duidelijk in moet staan.'
		20.6	'Misschien moet er bij staan met wie. En er staat ook geen adres bij.'
		21.7	'Dit is genoeg. Gewoon 'u heeft op die datum afspraak.' De rest is overbodig.'
		22.9	'Coaching gesprek AD, nou ja hoeft er denk ik niet bij. Want als je zegt dat je van UWV een gesprek hebt van morgen of zo, dan moet diegene volgens mij wel weten waar het gesprek over gaat.'
		23.10	'Want als ik nu bijvoorbeeld de sms nakijk dan is het van: oké, morgen om 17:00 heb je een afspraak. Ik weet niet waar, ik weet niet met wie. En dat merk ik, dat is hier ook wel zo van ja, coachingsgesprek, ja, coachingsgesprek met wie?'
		24.28	'Alleen zouden ze misschien automatisch de naam van de persoon waar je de afspraak mee hebt er onder kunnen zetten. Omdat je anders het idee hebt dat je heel erg met een robot te maken hebt.'
		14.10	'Maar hij begint meteen zonder geachte of en dan de naam van die gene waar ik gesprek mee heb en telefoon nummer misschien.'

	Geautomatiseerd	1.33	‘Nee daar kun je niet op antwoorden. En ja moet dat dan. Ik kan had natuurlijk terug kunnen sms’en, maar het is al een privé nummer, omdat het een intern toestel is. Kijk moet je daar op antwoorden.. Ik had ook vast kunnen staan in de file. Kijk en dan kun je niets van je laten horen. Op dat moment kun je er dan helemaal niets mee.	
		7.16	‘Dat maakt voor mij niets uit.’	
		13.8	‘Ja een herinnering voor sms. Ja wat ik net ook zei met mail dan staat er meer in en je kan niet reageren naar je contactpersoon maar ja op welke manier ook kan je niet reageren. En waar moet ik zijn en waar moet ik melden en hoe en wat maar hier staat verder helemaal niks bij en je kan niet terug antwoorden en is gewoon een standaard berichtje en dan denk ik bij me zelf oke stuur dan gewoon een mail waar je op kan reageren en hoe laat moet je aanwezig zijn.’	
	Persoonlijk	16.6	‘Ja mag iets persoonlijker.’	
		23.9	‘Ze moeten hem eigenlijk, als het kan, personaliseren.’	
	Lengte	19.19	‘En hij is kort maar krachtig.’	
		24.26	‘Het is kort.’	
		14.8	‘Ja is wel een beetje kort.’	
	Wensen en behoeften	Persoonsgebonden	1.13	‘Maar goed als je oudere mensen hebt die het digitale niet machtig zijn kijk dan kan ik me voorstellen dat een brief handig is.’
			3.17	‘Ik heb het idee dat als ik met iemand spreek die erover gaat, dan heb ik een prettiger communicatie en is het mij duidelijker als ik zo’n brief lees. Ja dat is voor mij persoonlijker. Dat kan bij andere mensen anders zijn, maar voor mij is dat werkelijk wel zo.’
4.11			‘Ja hoe zit het dan met de oudere mensen.. die dan zo’n uitkering hebben. Die dan niet goed kunnen geworden met een computer. Hoe heet dat.. ik merk dat vooral met m’n vader. Die kan er helemaal niets van.’ → ivm adobe reader.	
4.16			‘Het zou gewoon een keuze moeten zijn als je vergeetachtig bent. Sommige mensen hebben natuurlijk problemen met hun korte termijn geheugen. Daarvoor zou het denk ik wel heel erg belangrijk zijn of voor mensen die ja soms te laat komen of het gewoon vergeten. Ik weet het niet. Je moet het wel een eigen keuze laten denk ik.’ → noodzakelijkheid sms	
4.19			Uhh hoe het het.. Ik denk dat jullie dat ook wel zien. Elk persoon is weer anders en elk persoon heeft weer andere behoefte.	
Voorkeur		1.35	‘Kijk ik moet natuurlijk een half uur reizen en als er nou een meter sneeuw had gelegen. Dan had ik moeten zeggen van ja kan het niet een andere keer? Dan is beeldbellen wel heel erg makkelijk. Als je in bepaalde situaties zit. Maar ik ben nog steeds voor gewoon face to face.’	

		2.41	'Ja doe het gewoon per brief met duidelijkheid er in. '
		1.36	'Ja het kan natuurlijk altijd per brief. Kijk dat blijft natuurlijk wel handig maar kijk het kan natuurlijk ook via mail. Ik zal niet zeggen dat digitaal slecht is, maar je kunt ook telefonisch benaderd worden door de arbeidsdeskundige. Dat is net wat ik zeg als je die korte lijnen hebt.'
		3.38	'Uhm ik denk per mail of per brief. Telefoneren is heel erg confronterend op het moment meteen. Dan ben je ergens in de supermarkt en dan moet je beslissen of je dan kan. Ik denk dan dat de mail of de brief de beste manier is, maar dat moet je dan natuurlijk wel op de juiste manier doen.'
		4.25	'Ja een brief is voldoende.'
		7.13	'Voor mij e-mail hoef ik niet.'
		5.17	'Ja ik ben niet het type die elke dag een mail opent, dus heb ik liever een brief of een sms.' Ja.. op zich ik zie zelf liever twee smsjes. Een sms in plaats van de e-mail en een sms eerder en dan een dag van te voren. Stel je denkt er niet aan en je hebt die sms verwijderd.'
		8.21	'Een telefoontje is voldoende. Aan de andere kant.. als ze niet bereikbaar is per telefoon.. even een briefje of een mailtje. Maar hoofdzakelijk zal ik zeggen; doe een mailtje. Niet via de werkmap, maar gewoon een e-mail en een UWV bevestiging van afspraak is op die datum gepland.'
		18.28	'Als ik maar een brief en een sms heb, dan vind ik het prima.'
		19.26	'Ik wil gewoon de standaard medium die altijd gebruikt is, houden.'
		20.3	'Per e-mail.'
		20.8	'Een UWV app die je kunt downloaden met een agenda er in. Dat je een soort UWV portaal op je telefoon krijgt.'
		21.10	'Gewoon een smsje. Kun je op die tijd, die datum? Stuur ik gewoon terug: 'Oké.' Ik wil echt zo van, dat ik kan antwoorden.'
		22.10	'Dat je in ieder geval per brief eerst wordt geïnformeerd in ieder geval van waarom of hoe of wat, wat dan ook. Of naar aanleiding van wat, dat er een gesprek aan komt.'
		22.13	'Nee. Brief is gewoon standaard. Dat moet voorlopig zo blijven.'
		22.14	'Mijn UWV heb je ook nog hè? Dat je daar de afspraak ook op terug ziet.'

		23.3	'Ik vind wel op het moment dat je voor de eerste keer zo'n uitnodiging zou krijgen, dat er eventueel een folder bij zou zitten van wat eventueel het UWV doet of wat ze voor jou kunnen betekenen.'
		23.17	'Via de mail en dan op een persoonlijke manier. Dat vind ik gewoon een stuk prettiger lezen maar ook dat je zoiets hebt van ik ben dan niet een nummertje.'
		24.25	'E-mail of sms, maar geen brief.'
		24.29	'Dat je gewoon gaat skypen. Dat je niet eens meer naar een locatie hoeft. En dat je gewoon thuis even achter de computer een gesprek hebt.'
		9.13	'Ik ja ik vind het juist prettig dat het op deze formele manier gaat. Dus ja ik vind het fijn dat ik een brief krijg die ik in de map kan stoppen en kan zeggen daar heb ik em of dat is het mailtje en ja uiteindelijk heeft de brief wel mijn voorkeur wel.'
		10.15	'Ja dat maakt mij niet zo heel veel uit, want ja als ik maar benadert wordt.'
		11.24	'Ja enthousiast gemaakt worden zeg maar en een stukje open communicatie en enthousiasme en ja dat trekt mij wel. Maar ja moet ook en ja gewoon een uitnodigend en positief karakter zeg maar.'
		12.9	'Ja nou ja op zich met een brief of een telefoontje.'
		13.5	'Nou mail of brief maar dat je zelf dan eigenlijk kan aangeven op welke tijdstip jij kan en dat je dan zelf in je eigen agenda kan kijken en zodoende kun jij eigenlijk aangeven wanneer je wel of wanneer je niet kan. Zelf aangeven per mail of telefonisch en contact opnemen met diegene.'
		14.9	'Ja je weet maar nooit je telefoon kan ook uitvallen enz. en ja post is ook belangrijk want straks is je telefoon kapot en dan heb je toch bewijs stel dat je iets per ongeluk hebt verwijderd.'
	Mening social media	2.38	'Ja dat zie ik allemaal op televisie en radio. Laat mij er maar buiten verder. Nou leuk voor je, maar ik ga er niet op in. Omdat het niet persoonlijk is. Het is geen persoonlijke brief van het UWV.'
		3.39	'Dat kun je erbij doen. Maar je moet die andere dingen niet afschaffen en de social media kan er gewoon bij.'
		4.21	'Ik zit niet op Facebook en ik zit ook niet op Twitter, dus dat zou dan een alternatief.'

		6.21	'Ik vind dat niet heel erg fijn. Ik heb zoiets van persoonlijk contact. Ik bedoel er is al zoveel via Twitter.. ik noem maar op. Ik heb dan zoiets van ja laat mij dat dan maar persoonlijk.. Maarja misschien ben ik wel van de oude stempel.'
		7.18	'Is ook weer niet nodig vind ik. Het is sociale media, maar dat is iets voor jezelf en thuis.'
		5.25	'Ja uhh dan komt het minder.. social media gebruik je meer voor alles er om heen. De brief en de e-mail weet je in ieder geval waar het van af komt en internet wil het nog wel eens spoken.'
		18.25	'Facebook dat.. nee dat.. houd ik niet zo van. Dat mensen met wie je vrienden bent dan kunnen lezen goh, dat je naar het UWV heen moet. Om dat gewoon in het openbaar te zetten.'
		18.29	'Ik vind gewoon persoonlijk als je het via Facebook doet, doe je het via sociale media en ik vind dat persoonlijke, vind ik gewoon fijner.'
		19.24	'Ik hoef echt geen app integratie van UWV. Ik hoef geen nieuwe app of een Twitter hoef ik ook niet. Doe ik niet eens aan.'
		20.7	'Echt geen goed idee. Er zijn mensen die zeggen dat Facebook alles bijhoudt dus. Die hoeven niet te weten wat ik doe en wanneer. En waarom. Maar ik zie ook het nut daar niet van in.'
		21.14	'Ik heb geen Facebook.'
		22.11	'Niet iedereen heeft social media en dan moet je mensen ook niet verplichten om dat te nemen. Het is meer fun dan bedrijfsmatig wat dan ook. Het is ja, het voelt niet als werk. Het is vrije tijd.'
		23.22	'Ik denk dat ik er aan zou moeten wennen, maar dat het misschien ook nog wel effectiever kan zijn.'
		9.14	'Want ehm je zou bijvoorbeeld kunnen denken aan facebook of weet ik veel wat, maar ik zou dat zelf helemaal niet prettig vinden.'
		10.16	'Ja dan niet via facebook ofzo want ja dat vind ik wel een beetje ja hoe zeg ik dat ja niet netjes ofzo.'
		11.26	'Dit is toch weer ja via social media vind ik toch weer dat persoonlijke en ja instanties en bedrijven dat dat moet gewoon via mail of op een nette wijze zeg maar niet via app of wat dan ook. Nee dat vind ik echt meer voor vrienden, fam. etc..'

		11.27	'Ja zakelijk en privé gescheiden en dat facebook nee dat zou ik niets vinden moet wel zakelijk blijven. Ja ik persoonlijk zou dat een heel erg persoonlijke benadering zijn maar voor mij nee ik zou, ik vind dat lastig dus nee want dat facebook en dat is voor je vriendennetwerk.'
		11.28	'Facebook vind ik echt anders en dan zie je die scheiding niet meer met social media.'
		12.8	'Ja op zich ik ben niet zo met social media ik vind mensen zitten daar teveel op en concentreren zich daar te veel op en niet meer met zeg maar het contact met mensen.'
		16.7	'Nee dan denk ik van nee dat hoeft van mij niet dan ziet UWV alles al. Ze hebben alles al en als ze ook nog mijn Facebook of twitter account moeten hebben en dan zien ze alles al van je dus dat kleine stukje wat ik nog heb. Ja dat stukje voor mezelf vind ik wel prettig.'
		17.19	'Nou nee dat vind ik maar helemaal niks nee. Ik zeg altijd privé en werk moet je gescheiden houden. Dan heb ik dan zou ik denken heb ik hier ook al geen rust. Ja dat vind ik dus helemaal niks.'
	Mening WhatsApp	4.22	'Dat zou ook wel een goede optie zijn, omdat WhatsApp is gratis. Ja dat zou ik wel oké vinden. Net wat ik zeg je hebt natuurlijk wel een smartphone nodig.'
		4.24	'In eerste instantie vind ik het vreemd omdat ja met vrienden krijg je dan een uitnodiging. Dit is natuurlijk iets formeler. Maar hoe heet het alles moet wennen denk ik dan.'
		6.23	'Ja hoor dat is prima. Dan kun je natuurlijk wel wat meer reageren. Dat is dan niet automatisch. Ja misschien dat dat dan handiger is inderdaad, In plaats van een sms.'
		7.15	'Ja WhatsApp en bericht komt op hetzelfde neer.'
		18.32	'WhatsApp vind ik prima.'
		18.30	'Ja, hetzelfde met sms of WhatsApp dat maakt niet uit, ik bedoel, lezen doe je toch.'
		19.25	'WhatsApp wil ik het liefst ook niet zo business krijgen. Zakelijk houden ja. App vind ik toch eerder nog iets persoonlijker dan een sms'je.'
		21.13	'Ja kan ook. Voor mij maakt niet uit. Ik ben op alles bereikbaar. Het is wel makkelijker.'
		22.12	'Het bevestigings appje eventueel, dat je niet via de sms maar via de app zou kunnen doen eventueel.'
		23.18	'Ik denk dat ik dat niet zo'n probleem zou vinden. Alleen ik zou er wel voor waken dat het dan zakelijk moet blijven en dat je niet op een gegeven moment in persoonlijke sfeer met elkaar gaat appen of wat dan ook.'

		9.17	'Ja die grens die dan vervaagt met wat ik vervelend vind, maar iemand anders kan het juist ook heel fijn vinden omdat het dan laagdrempelig wordt. Maar ik zelf zou het niet zo gauw doen.'
		10.14	'Ja het is dan ja je wordt er dan ook door uitgenodigd en herinnert dus eigenlijk maakt het voor mij niets uit maar voor ouderen die hebben dat niet. Sommige zouden dan nog geen WhatsApp hebben en daar moet je dan ook rekening mee gaan houden. Dus voor sommige is dat moeilijk als die geen WhatsApp dus niet meteen geen brieven en mails meer krijg.'
		10.17	'Via WhatsApp, ja dat zie ik ook bijna gewoon als een sms'je en dat vind ik dan nog wel gewoon goed.' Ja dat vind ik op zich niet zo erg ja ik vind dat wel ja ook wel gewoon zakelijk. En ja ik heb ook een jobcoach gehad en die deed ook alles via app.'
		11.25	'Een WhatsApp ja nee dat zou ik niet wat vinden.'
		14.6	'Ehm ja dit is eigenlijk minder handig. Ik vind een app beter want dan kan ik meteen terug reageren dus liever via app is handig dan kan ik meteen terug appen en meteen reageren als ik niet kan.'
		5.26	'Ja WhatsApp ja het is half half. Ik denk ja sms is trouwens net zo fijn. Die komt ook gelijk binnen. Dus voorkeur tussen WhatsApp en sms is er denk ik niet. Is het binnen de contactpersoon heb je een goede band dan kan het misschien wel op andere manieren. Via WhatsApp ofzo of op die manier.'

Hoofdlabel	Sublabel	Nr.	Fragment
UWV algemeen	Contact met contactpersoon	1.29	'Ja ja en ook een direct telefoonnummer. Ik heb zelfs haar 06 nummer. Vreselijk makkelijk ja Tuurlijk is zij druk en neemt ze niet altijd op.'
		3.20	'Ik mail met die mevrouw en ik houd haar op de hoogte via de mail van de ontwikkelingen. Ze mailt mij dan vacatures. Er is mailcontact en dat vind ik op dit moment ook goed genoeg. Ik weet waar ik aan toe ben.'
		6.11	'Nou op zich geen probleem, omdat ik altijd wel contact heb met M. Als het nodig is en dat gaat eigenlijk best goed.'
		6.20	'Met M vind ik dat je daarover heel goed kan communiceren. Die gaat echt voor je ergens achteraan. Ze zegt wel als je echt ergens mee zit dat je dan contact met die en die moet hebben. Bijvoorbeeld met de Arbeidsdeskundige. Ja hoor dat geeft ze echt goed aan.'
		7.9	'Ik kan dan meestal N e-mailen en ik krijg meestal dezelfde dag antwoord van haar.'

		5.28	'Normaal vraag ik eerst Y, maar omdat die dan contactpersoon is, maar die werkt maandag tot woensdag, dus als je op donderdag een.. bij wijze van spreken een gesprek hebt met je werkgever die wil afspraken hebben wat hij wel kan doen en niet kan doen, dan ben je al heel lang aan het bellen om iemand te krijgen die wel over die afspraken gaat. Stel ik word donderdag op sollicitatiegesprek uitgenodigd en het gesprek gaat goed en de baas wil bijvoorbeeld maandag al beginnen en ik heb geen vervangend contactpersoon. Dan heb ik twee en een half dag dat ik gebruik kan maken van Y en dan woensdagmiddag tot vrijdag is er bijna geen contact mogelijk. Alleen dan via de e-mail en dan heb je geen vervangend contactpersoon.'
		8.2	'Ten tweede je krijgt de consument (consulent) nooit te pakken.'
		19.1	'Maar ik heb wel heel veel contact via andere media met M.'
		20.13	'Slecht. Mag wel intensiever. Meer begeleiding in ieder geval. Meer kijken wat kan, wat mogelijk is.'
		24.4	'Maar gewoon persoonlijk contact met mijn werkcoach krijg ik via mail.'
		17.16	'Ja dat zeker want je krijgt je contactpersoon toch bijna niet te pakken dus ja dat zou wel heel handig zijn.'
	Anoniem bellen	8.22	'Maar dat gebeurt bij mij wel eens en dan pak ik het wel op. Als er toevallig een van ons is, dan wordt er wel opgepakt.'
		20.11	'Dus eigenlijk, je wordt gebeld, vaak anoniem, wat ik dan mis kun je niet terugbellen. Er wordt dan geen voicemail ingesproken, dus je hebt geen idee wie het is.'
		10.19	'Ja en nu wordt je dan gebeld anoniem, want dan weet je even niet wie er belt en dat is lastig, want dan weet ik niet wie ik aan de lijn heb. maar ik doe nu wel gewoon vaker opnemen ook omdat ik met werk zit en weer aan het werk wil dan weet je niet wie er belt en het maakt mij wel een beetje zenuwachtig want als ik gewoon weet dat iemand van UWV dus contact persoon belt dan is dat anders. Ja je weet gewoon niet wie er dan belt. Ja er is dan gewoon minder druk als ik weet wie het is.'
	Zelf contact UWV	1.3	'UWV had ook kunnen zeggen van wij kunnen ook een evaluatiegesprek houden of kunnen wij nog helpen met het een of ander? En nee ik moest er zelf achteraan.'
		20.1	'Ik heb zelfs wel eens verzocht van, kunnen we samen kijken naar mogelijkheden of wat dan ook. Dat was van, nou nee, dat kan niet. Daar hebben we geen tijd voor of geen mogelijkheden.'

		23.1	'Toen heb ik het UWV benaderd zo van, nou ik wil weer door jullie hulp krijgen om te zoeken naar werk.'
		17.2	'Dat je zelf achter dingen aan moet bellen en als je dat niet doet dan krijg je gewoon niks ja de ene krijgt alles en de ander krijgt niks.'
	Website	1.6	'En dat de website weer plat ligt en dat soort dingen.'
		1.10	'Ja en dan ligt het netwerk weer plat bij het UWV. Dat hebben ze ook nog wel eens. Website ligt weer plat. Mensen moeten weer wachten ja hoe lang dat allemaal wel niet duurt.'
		3.42	'En ook niet zeggen je kunt het op de site vinden. De site is namelijk een woud van informatie. Je kunt daar niet vinden wat je nou nodig hebt.'
		8.11	'Elke keer die website eruit.'
		16.8	'De site wat verduidelijken is niet zo overzichtelijk dan kom je op de site en dan heb je weer de verkeerde en moet je weer terug dus net meer overzichtelijker en dat hoor ik dan van veel.'
	Mening UWV algemeen	1.2	'Kijk en ja ik had wel iets meer verwacht van het UWV moet ik eerlijk zeggen. Nou kijk je wordt ziek. Ik moest eruit. Dat lieten ze ook maar gebeuren zo van..'
		1.7	'Je moet wel een geoliede machine zijn en dat is het UWV absoluut niet hoor. Daar heb ik wel goede ervaring mee.'
		6.2	'Maar je moet zelf wel heel veel vragen vind ik, maar dat is ook niet zo erg.'
		6.19	'Ik vind wel dat je heel keurig geholpen wordt. Vind ik wel. Sommige mensen hebben heel veel commentaar op het UWV. Ik heb er zelf geen problemen mee.'
		7.17	'Ik heb er nooit problemen mee gehad.'
		19.14	'Ze zijn erg, ontzettend pushy hier bij het UWV, want heel veel mensen hebben motivatie nodig om werk te vinden.'
		19.23	'Maar voor de rest ja, ik heb nog nooit echt een probleem gehad met hoe het UWV werkte. Het was goed, het was snel en duidelijk. Maar voor de rest gaat alles wel goed hier.'
		17.22	'Ja ik denk gewoon dat UWV meer naar de mensen moet luisteren en niet van ja jij kan dit en jij kan dit niet en niet wat op het papiertje staat of als je op speciaal onderwijs hebt gezeten. Je moet het altijd de voordeel van de twijfel geven.'
	Persoonlijk	1.8	'Onpersoonlijk ja je moet alles maar via de computer doen. Je moet inloggen via je DigiD code. Ik snap wel dat het allemaal veilig moet, maar als je gewoon persoonlijk contact heb dan hoeft niets meer veilig.'

		1.9	‘En ik snap ook wel dat je heel veel mensen moet uitnodigen voor een gesprek maarja neem dan wat meer mensen aan. Je bent met mensen bezig. Je bent met emoties bezig. En als je dan met mensen werkt dan moet je het ook persoonlijk houden. Want het is wel handig als je arbeidsdeskundige bent dat je die mensen ook persoonlijk kent. Kom eens bij de mensen thuis. Kom maar eens. Dan zie je ook de situatie waar ze in leven. Want vaak is dat een verlengstuk van datgene wat je in je hoofd hebt.’
		1.24	En het is dan ook belangrijk dat mensen die hier werken menselijk blijven. Het gaat niet om jou persoonlijk. Het gaat om niemand persoonlijk, maar het hele apparaat UWV dat mag wel iets menselijker.’
		19.15	‘Ik snap wel gewoon natuurlijk als je alles persoonlijk gaat maken dan.. veel meer werk om alles persoonlijk te schrijven.’
	Imago UWV	1.23	‘Ja en het imago dat mensen hebben van het UWV.. ja ik kan er geen een verzinnen van mensen die contact hebben gehad met het UWV dat ze allemaal positief zijn over het UWV en dat ik hoor geen leuke verhalen over het UWV. Maar dat imago heeft het UWV zich zelf in de hand gewerkt.’
		24.9	‘Ik denk meer de sfeer om het Werkplein heen die is al heel zakelijk zeg maar. Je gaat nou niet echt met plezier naar het Werkplein. Dus ja, ik denk meer dat imago er omheen is al heel zakelijk zeg maar dus ik denk niet dat je er snel er aan zal kunnen veranderen.’
		9.6	‘Ja eh het is met name het beeld wat ik er van heb. UWV wilt je zo snel mogelijk weer aan het werk hebben en eh helpen om jou zo snel mogelijk weer aan het werk te krijgen.’
		9.19	‘Ja dat is heel vervelend want je moet eigenlijk gaan kijken naar het UWV die helpt je en eigenlijk zien heel veel het als tegen of concurrent van nou daar moeten we het tegenop, ja dat is lastig.’
	0900 nummer	1.28	‘Ja dan heb je nog de helpdesk van het UWV. Het 0900 nummer. Dat duurt eeuwen voordat je aan de beurt bent. Dan word je naar het kastje naar de muur gestuurd. Dat is heel vervelend.

		1.30	‘Maar kijk als je een algemene vraag hebt aan het UWV en je belt het UWV op via 0900 nummer dan wordt je eerst 86 keer doorverbonden en dan was je je vraag vergeten wat je ook al weer vragen wou. Dan ben je al zo gaar gekookt van die eeuwige klote muziek en van die eeuwige doorverbindingsactiviteiten dat je er eigenlijk al helemaal klaar mee bent voordat je die mensen gesproken hebt. Die lijnen kunnen wel korter. Kijk en die wachttijden ook. En dan heb je er ook nog mensen tussen zitten die de Nederlandse taal niet machtig zijn. Niets tegen buitenlanders. Maar dan word je verkeerd begrepen en dan vragen ze het nog eens tien keer na of ze komen met hele andere dingen op de proppen, waardoor je verkeerd wordt doorverbonden.’
		1.31	‘Kijk en dan hebben ze nog mensen zitten die van acht tot vijf precies weten op welke knopjes ze moeten drukken. Weet je wel en na die tijd weten ze natuurlijk niets meer. En die zich dan verschuilen achter regeltjes of protocollen. Ja ik bedoel dat is ook niet menselijk. En dan heb je wel persoonlijk contact, maar daar heb je gewoon mensen zitten die daar gewoon voor zichzelf zitten. Weet je wel die zich de hele dag maar verschuilen achter de regeltjes. Dat werkt wat makkelijker ja tuurlijk werkt dat makkelijker. En dan proberen de boel af te schuiven en wel zo dat hun altijd in het gelijk vallen.’
		2.31	‘Dan bel je wel eens naar het UWV en dan zeggen ze; bel 1 voor de Wajong, bel 2 voor een andere uitkering. Vijf of zeven nummers en dan denk ik hallo hé. Voor dat je het weet ben je al weer door je beltegoed heen.’
		3.23	‘Als je belt met 9292, dan krijg je een keuze menu en dan krijg je iemand aan de lijn die jou niet heeft benaderd. Die persoon die dat dan niet weet moet dat dan wel gaan oplossen. Dat is heel erg vervelend. Ja want zij zeggen van ik kan het ook wel oplossen. Ja maar ik wil het liefst de persoon spreken die mij heeft benaderd. Dat is een van de belangrijkste dingen om mee te nemen. Dat je de juiste persoon krijgt omtrent waar het over gaat. Je moet niet zomaar iemand aan de lijn krijgen, want dan kan je hele verhalen krijgen.’
		5.27	‘Terwijl je nu via de communicatie soms nog wel.. je kan heel veel doorverbonden worden. Als je de juiste contactpersoon moet hebben binnen het UWV. Dat wil nog wel eens mis gaan binnen het UWV. Je hebt dan één contactpersoon en die contactpersoon kan niet.. je loopt het hele rijtje af, dan krijg je eerst die aan de lijn en dan de volgende.

		5.29	'Ja op zich als je dan een brief krijgt en je moet snel reageren. Soms is er gewoon iets waardoor je niet kan en dan leg ik het liever uit.. Aan je eigen contactpersoon dan dat je aan de telefoon moet.. ja ik kan niet. Die kent gewoon de situatie niet en je zit gewoon beter. Aan de telefoon komt het dan over; die heeft geen zin om te komen. Terwijl je contactpersoon weet; er speelt meer.'
		8.3	'Dus je loopt tegen muurtjes aan. Dan is ten tweede je wordt binnen 24 uur terug gebeld. Dan is de vraag of dat gedaan wordt.'
		8.5	Dan bellen ze terug. Nah daar krijg je om en gegeven moment iemand te pakken, maar ik heb jouw dossier niet. Dan zal ik dat doorverbinden. Dan blijf je in de wacht.
		8.19	'Want het is gewoon 0900 en het kost geld. Ja nou ja goed en punt twee is; je zit heel lang aan de lijn.'
		20.2	En dan wordt er gezegd je kunt ons bereiken op 0900 en dan bel je daar heen en dan is het standaard 'We mogen niet doorverbinden.'
		20.10	'Ik vind trouwens ook dat 0900 nummer van jullie dat kost ook 4 cent per minuut. Dan denk ik ja, mensen die in een uitkering zitten die dan iets willen vragen of willen wijzigen, moeten dan gaan betalen om dat door te geven. Eigenlijk kort je dan nog meer de uitkering.'
		21.11	'Ze zijn wel duur als je daarheen belt. En dan moet je ook nog 2/3 minuten wachten tot je een keer aan de telefoon bent.'
		13.11	'Ja heb daar een slechte ervaring mee. Ja je weet niet wie je aan de lijn hebt en je contactpersoon weet gewoon meer en die weet alles over de zaken en dan iemand die ik niet ken.'
		16.5	'En anders moet je weer de 0900 nummer bellen en dat kost je ook weer wat.'
		17.13	'Nee zo goedkoop is dat niet nee. Ja dat vind ik soms wel heel irritant en vooral als je abonnement hebt en je weet hoe duur dat is en als je dan belt dan krijg je nog keuzemenu en dan moet je nog alles en heel vaak is je contactpersoon ook niet aanwezig.'
		8.25	'Maar wat ik dan wel weer op nadeel. Waarom de 0900 waarom geen rechtstreeks nummer. Want niet iedereen mag in dossiers.'
		2.18	'Dan denk je van nou leuk. Dan ben ik dan meestal diegene die er achteraan belt van ja wat wil je nou van me?'
	Handeling bij onduidelijkheid	2.25	'Maarja meestal bel ik er dan al achteraan van ja jullie zijn ook lekker duidelijk.'

		3.16	'Wat ik zelf heel vaak doe als ik dit soort brieven ontvang, dan bel ik even. Om toch nog even te weten waar ik aan toe ben. Dan bel ik even naar de organisatie en dan geef ik aan dat ik een brief ontvangen heb en dan vraag ik na wat er nou precies mee bedoeld wordt. Waar gaat het nou om?'
		6.12	'En goh ik ben wel zo iemand als ik vragen heb dan bel ik gewoon.'
		5.10	'Ja eerst probeer ik het zelf. Eerst probeer ik de moeilijke woorden zelf.. als ik iemand in de buurt heb, dan probeer ik zelf de woorden uit te zoeken via google ofzo. En als ik dat niet heb dan vraag ik wel eens van de uhh mensen om me heen die het wel begrijpen. '
		5.15	'Ja binnen het UWV niks, want ik heb meestal wel de mensen om mij heen die het wel snappen. En anders bel ik wel.'
		8.16	'Kun je dan uhh.. als ik zo'n brief zou krijgen en ik zou er niet uit komen, dan bel ik haar op van moet je eens luisteren ik heb een brief gekregen bla bla bla. Weet jij ervan? Want ik weet zeker .. 80% dat hun dat helemaal niet weten.'
		18.18	'En als ik er dan helemaal niet uit kom dan trek ik ook wel eerder aan de bel. Als ik er helemaal niet uit zou komen. Maar heel vaak kom ik er wel uit en anders bel ik M of het UWV zelf van: Goh, het is niet helemaal duidelijk. En die helpen mij dan ook altijd wel.'
		21.4	'Als iets onduidelijk is dan zoek ik een telefoonnummer op en dan bel ik.'
		24.15	'En als ik hem niet snap, dan vraag ik iemand er bij voor hulp.'
		12.3	'Nee absoluut nee als ik een brief krijg en die is onduidelijk dan zal ik bel ik misschien eventjes en dan ja als je het niet weet kan je altijd bellen.'
		17.12	'Nee dat denk ik niet nee want als ik vragen heb dan ga ik gewoon hier heen.'
	Wisselende contactpersonen	1.34	'Mijn arbeidsdeskundige is nu S en het zou handig zijn als dat mijn enige tussenpersoon zou zijn tussen mij en UWV. Met haar bellen, met haar contact leggen. Dat ik niet nog eens een keer een hulplijn hoeft te bellen. Zij is mijn arbeidsdeskundige met haar moet ik het doen.'
		5.30	'Van contactpersoon wisselen is nogal lastig. Als je eerst bij de een wordt aangemeld en dan krijg je.. je wordt bij je jobcoach aangemeld en de jobcoach.. iemand die je naar werk brengt en de volgende brengt je weer. Dan heb je al vijf contactpersonen gehad en dan denk je; wie staat er nou voor het project zelf die je moet hebben?'
		17.15	'En bij deze weet ik trouwens ook niet meer wie mijn contactpersoon is maar dat is wel heel irritant.'

	Tips UWV	5.31	'Ja. Het Wajong beleid. Ik denk dat het op zich een heel een te makkelijk beleid hebben. Als Wajonger kan je op dit moment gewoon te veel. Ik ken mensen die bijvoorbeeld een sollicitatie moeten versturen, maar ik ga bewust of hun gaan bewust op hbo sollicitaties reageren omdat ze weten; ik word toch niet aangenomen. Dus in principe kunnen ze thuis zitten. Ze moeten dan sollicitaties versturen naar een willekeurig bedrijf voor een hogere functie en je word niet aangenomen. Dus dan kan je het heel lang uitrekken. En dat is op zich wel de doelgroep waarmee je werkt.'
		8.17	'Ik.. stel even als voorbeeld jullie zijn van een school. Hiernaast zit de sociale dienst.. medewerkers. Daar zitten begeleiders van het UWV. Dan moet je samen converteren met elkaar. Net als een inloop gesprek. Nou.. sommige zien je aankomen en sommige niet. Dan denk ik van.. werk met elkaar.'
		18.31	'De banenmarkt is natuurlijk wel ideaal en dat moeten ze ook gewoon blijven doen.'
		19.9	'Ik vind het een extra service die ik persoonlijk niet vind hoeven. Misschien heel veel van die gehandicapte mensen kunnen ook een familielid of een vriend bellen die dan wil rijden.'
		19.10	'Reiskostenvergoeding vind ik, het is best te doen, maar ik vind het op zich niet nodig.'
		20.9	'En dan krijg je dus dit 'Je vult het formulier online in. Verstuur het met de post naar UWV het adres staat op het formulier.' Dat vind ik gewoon heel omslachtig. En ik vind dan ook dan vind ik wel, jullie jagen mensen wel op kosten want je moet enveloppen halen, je moet postzegels halen.'
		23.14	'Ze moeten op het moment dat zij beslissen van: je krijgt reiskostenvergoeding, vind ik dat ze wel zelf naar je toe moeten komen van: Nou, oké, moet je luisteren, jij hebt recht op reiskostenvergoeding, dus vul even dit formulier in.'
		23.11	'Je krijgt ontiegelijk veel post van het UWV. Ga het allemaal gewoon digitaal doen.'
		24.30	'Ik denk wel dat het UWV gewoon mee moet met de tijd zeg maar. En ik heb het gevoel dat ze soms een beetje achter blijven.'
		24.31	'Als je reiskostenvergoeding wil, moet je ook weer een brief sturen naar een adres met een bonnetje er op. Maar als je bijvoorbeeld je treinkaartje kan scannen en gewoon via bijlage bij je e-mail en dan versturen. Dat is al veel makkelijker en het scheelt kosten want je hoeft geen postzegel te betalen.'

	Inleving UWV	12.11	Ze moeten beter contact hebben met elkaar. UWV is een bedrijf maar je hebt meerdere takken en als je een probleem hebt dus dan ga je naar die en dan zegt die weer ga maar naar die dus ze weten niks van elkaar. Ja vooral omdat je zelf contact zoekt om je probleem op te lossen en die zegt ja en die zegt nee piet. Ja want kijk een mens heeft al stress genoeg maar ja ze moeten allemaal een beetje samenwerken.'
		3.4	'Dat er goed nagedacht wordt of de cliënt snapt wat er gezegd wordt.'
		6.22	'Ik vind het ook erg prettig. Dat verbaasde me dat je ook netjes apart gezet wordt. Als je voor een gesprek komt ja dan zit je daar toch in het openbaar. Ik vind toch echt dat er rekening met je gehouden wordt.'