

Ervaringen met persoonlijke dienstverlening door UWV in de WW



seo economisch onderzoek

Amsterdam, december 2020

In opdracht van UWV

Ervaringen met persoonlijke dienstverlening door UWV in de WW

Eerste resultaten experimenteel onderzoek 2018-2019

Arjan Heyma
Tobias Vervliet
Marloes Lammers
Tim Schwartz



seo economisch onderzoek

“De wetenschap dat het goed is”

SEO Economisch Onderzoek doet onafhankelijk toegepast onderzoek in opdracht van overheid en bedrijfsleven. Ons onderzoek helpt onze opdrachtgevers bij het nemen van beslissingen. SEO Economisch Onderzoek is gelieerd aan de Universiteit van Amsterdam. Dat geeft ons zicht op de nieuwste wetenschappelijke methoden. We hebben geen winst-oogmerk en investeren continu in het intellectueel kapitaal van de medewerkers via promotietrajecten, het uitbrengen van wetenschappelijke publicaties, kennisnetwerken en congresbezoek.

SEO-rapport nr. 2020-08

ISBN 978-90-5220-106-1

Informatie & Disclaimer

SEO Economisch Onderzoek heeft op de verkregen informatie en data geen onderzoek uitgevoerd dat het karakter draagt van een accountantscontrole of due diligence. SEO is niet verantwoordelijk voor fouten of omissies in de verkregen informatie en data.

Copyright © 2020 SEO Amsterdam. Alle rechten voorbehouden. Het is geoorloofd gegevens uit dit rapport te gebruiken in artikelen, onderzoeken en collegesyllabi, mits daarbij de bron duidelijk en nauwkeurig wordt vermeld. Gegevens uit dit rapport mogen niet voor commerciële doeleinden gebruikt worden zonder voorafgaande toestemming van de auteur(s). Toestemming kan worden verkregen via secretariaat@seo.nl

Samenvatting

Persoonlijke dienstverlening heeft in vergelijking met alleen online dienstverlening een positieve invloed op de intentie, kwaliteit en intensiteit van het werkzoekgedrag van WW-kanten. Dat loopt gedeeltelijk via het mechanisme van een toename van de kennis van sollicitatiemethoden en arbeidsmogelijkheden, een positievere visie op de terugkeer naar werk en meer zelfreflectie. Tegelijkertijd zorgt het voor meer focus in het werkzoekgedrag via een beperking van het aantal (tegelijktijd) gebruikte zoekkanalen. De inzet van persoonlijke dienstverlening zorgt in elk geval voor een grotere klanttevredenheid. Bij een grote groep WW-kanten is er duidelijk behoefte aan persoonlijke aandacht, die volgens klanten zelf beter op de persoonlijke situatie gericht mag zijn.

Experimenteel onderzoek WW

Sinds 2017 heeft UWV meer mogelijkheden om naast de gewone online dienstverlening ook persoonlijke dienstverlening in te zetten bij WW-gerechtigden bij het zoeken naar werk. Het doel van het nieuwe dienstverleningsconcept is om de kansen van WW-gerechtigden op de arbeidsmarkt te verbeteren en de uitstroom naar werk te bevorderen. UWV en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid willen graag weten of dit doel inderdaad bereikt wordt door de nieuwe persoonlijke dienstverlening en het extra geld dat beschikbaar is gesteld. Dit vraagt om onderzoek dat de effecten van de nieuwe dienstverlening in kaart brengt. Om een betrouwbare effectevaluatie mogelijk te maken, heeft UWV experimenteel onderzoek opgezet. Alle WW-instroom in de periode tussen december 2017 en december 2018 is op het moment van instroom willekeurig ingedeeld in een dienstverleningsgroep (80 procent), een controlegroep met handhaving (10 procent), of een controlegroep zonder handhaving (10 procent), zie Figuur S.1. Personen in de dienstverleningsgroep ontvingen naast online dienstverlening (mogelijk) ook persoonlijke dienstverlening.

Figuur S.1 In het experimentele onderzoek naar de effecten van persoonlijke dienstverlening zijn WW-kanten bij instroom in de WW willekeurig ingedeeld in drie groepen



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van de startnotitie Effectevaluatie nieuwe dienstverlening WW.

Persoonlijke dienstverlening begint met (de uitnodiging voor) het Werkoriëntatiegesprek en krijgt in individuele gevallen verder vorm via vervolgesprekken, workshops en andere activiteiten die gericht zijn op het verhogen van de kans op werk. In de controlegroep vond in principe uitsluitend online dienstverlening en online handhaving plaats. In de handhavingsgroep is, naast online dienst-

verlening en online handhaving, ook persoonlijke handhaving ingezet. Uit het verschil in uitkomstmaten tussen deze verschillende groepen zijn de effecten van het nieuwe dienstverleningsconcept af te lezen. In dit rapport zijn de analyses voornamelijk gericht op de resultaten van een enquête onder alle deelnemers aan het experimentele onderzoek. De enquête is door ongeveer 10 procent van de onderzoekspopulatie ingevuld vanaf acht maanden na instroom in de WW. De enquête geeft inzicht in uitkomstmaten die vooral iets kunnen zeggen over de mechanismen die er uiteindelijk voor zouden kunnen zorgen dat persoonlijke dienstverlening effectief is in het bevorderen van werkhervatting vanuit de WW-uitkering. Dat laatste is in dit rapport niet onderzocht, maar staat centraal in het vervolgonderzoek dat wordt uitgevoerd. De analyses op de enquêteresultaten zijn aangevuld met de resultaten van een zevental focusgroepgesprekken met meerdere WW-klanten tegelijk, die in de enquête hadden aangegeven bereid te zijn om verder te praten over het zoeken naar werk en de UWV-dienstverlening.

Inzet persoonlijke dienstverlening

Persoonlijke dienstverlening door UWV bij het zoeken naar werk blijkt zowel in de dienstverleningsgroep als in de controlegroepen te worden ingezet, maar de inzet ligt (ruim) acht maanden na instroom in de WW wel significant hoger in de dienstverleningsgroep. Ook is de inzet van persoonlijke dienstverlening – conform het dienstverleningsconcept – groter bij personen met een kleinere kans op werkhervatting, zoals bij instroom in de WW wordt vastgesteld met behulp van de Werkverkenner. Door de inzet van persoonlijke dienstverlening kennen WW-klanten een grotere meerwaarde toe aan de dienstverlening van UWV en zijn ze ook meer tevreden over de dienstverlening. De uitkomsten van de enquête zijn in lijn met de Klantgerichtheidsmonitor van UWV. Daaruit komt naar voren dat vooral het persoonlijke contact met de Adviseur Werk als positief wordt ervaren.

Relatie tussen inzet persoonlijke dienstverlening en werkzoekvaardigheden en -motivatie

Persoonlijke dienstverlening heeft een positief effect op de kennis van sollicitatiemethoden, de kennis van arbeidsmogelijkheden, de visie op terugkeer naar werk en op de mate van zelfreflectie, zie Tabel S.1. Werkzoekenden die persoonlijke dienstverlening krijgen denken meer na over de eigen interesses, de eigen sterke en zwakke punten en wat ze belangrijk vinden in een baan. Alle gemeten effecten die statistisch significant zijn, zijn tegelijkertijd beperkt in omvang. Bovendien worden er op alle andere uitkomstmaten van werkzoekvaardigheden en werkzoekmotivatie geen significante effecten gevonden. Dat duidt er op dat de inzet van persoonlijke dienstverlening (vooral nog) een beperkt effect heeft op de vaardigheden en motivatie van werkzoekenden acht maanden na instroom in de WW.

Voor specifiek de groep met een lager dan gemiddelde kans op werkhervatting (een score van 0-50% op de Werkverkenner), waarin persoonlijke dienstverlening eerder en vaker wordt ingezet, zijn de gevonden effecten van persoonlijke dienstverlening vergelijkbaar. Dat kan betekenen dat de effecten van persoonlijke dienstverlening op werkzoekvaardigheden en -motivatie van WW-klanten ook op langere termijn beperkt zijn, of dat deze effecten kleiner zijn voor specifiek de groep met een lager dan gemiddelde kans op werkhervatting.

In de focusgroepgesprekken geven WW-klanten aan dat ze de gevolgde cursussen, workshops en assessments nuttig vonden, maar ook dat de meeste cursussen van onvoldoende kwaliteit zijn of onvoldoende aansluiten op de persoonlijke situatie. Door persoonlijke gesprekken, banenmarkten

en contacten met andere werkzoekenden tijdens (netwerk)bijeenkomsten, zijn volgens hen het zelfvertrouwen en de motivatie om naar werk te zoeken toegenomen.

Tabel S.1 De relatie tussen de (mogelijkheid van de) inzet van persoonlijke dienstverlening en werkzoekvaardigheden en -motivatie enerzijds en werkzoekgedrag anderzijds laat een beperkte invloed zien van het mechanisme dat persoonlijke dienstverlening via een verbetering van vaardigheden en motivatie het werkzoekgedrag zou veranderen

<i>Gevonden invloed van persoonlijke dienstverlening per indicator</i>	Totale WW-populatie	Groep 0-50%
Werkzoekvaardigheden en -motivatie		
Kennis van sollicitatiemethoden	++	++
Externe locus	0	–
Self-efficacy	0	–
Vertrouwen in werkzoekvaardigheden	0	0
Kennis van arbeidsmogelijkheden	++	0
Visie op terugkeer naar werk	+	0
Werkzoekmotivatie	0	0
Zelfreflectie	+	+
Zelfwaardering	0	0
Werkzoekgedrag		
Werkzoekintentie	++	0
Kwaliteit van het werkzoekgedrag	+	+
Breedte van het werkzoekgedrag	--	–
Intensiteit van het werkzoekgedrag	++	+

Bron: Enquête onder WW-gerechtigden en UWV-registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2020).

Relatie tussen inzet persoonlijke dienstverlening en werkzoekgedrag

De inzet van persoonlijke dienstverlening leidt over het algemeen tot een intensivering van het werkzoekgedrag als dat wordt uitgedrukt in de intentie om naar werk te zoeken, de kwaliteit van het werkzoekgedrag, het aantal sollicitaties en het nakomen van sollicitatieverplichtingen. Tegelijkertijd lijkt het de breedte van het werkzoekgedrag te beperken, waarschijnlijk omdat WW-kanten meer gaan focussen op een beperkt aantal zoekkanalen (tegelijkertijd). Er is niet of nauwelijks ondersteuning voor de hypothese dat de inzet van persoonlijke dienstverlening tot meer succes per sollicitatie leidt. In het algemeen geldt dat het succes van sollicitatieactiviteiten sterk afneemt naarmate de verblijfsduur in de WW toeneemt. De inzet van persoonlijke dienstverlening kan daar weinig aan veranderen. De inzet van persoonlijke handhaving ten opzichte van alleen online handhaving heeft een nog sterkere (en significante) invloed op het aantal sollicitaties en het nakomen van sollicitatieverplichtingen dan persoonlijke dienstverlening.

Voor WW-kanten met een minder dan gemiddelde werkhervattingskans geldt een kleinere invloed van persoonlijke dienstverlening en handhaving op het werkzoekgedrag dan in de rest van de WW-populatie, zie Tabel S.1. Ondanks het feit dat er eerder en vaker persoonlijke dienstverlening wordt ingezet bij de groep 0-50%, is na verloop van tijd het verschil in werkzoekgedrag tussen de dienstverleningsgroep en controlegroep hier kleiner dan gemiddeld in de onderzoekspopulatie.

Volgens WW-klienten zelf helpt (persoonlijke) dienstverlening van UWV nauwelijks bij het intensiveren van werkzoekactiviteiten of het vinden van werk. Ongeacht of werkzoekenden zich gesteund voelen door de dienstverlening van UWV, is er in de focusgroepgesprekken consensus dat het vinden van werk iets is dat je zelf moet doen. Tegelijkertijd geven meerdere deelnemers aan dat de dienstverlening kan helpen om de motivatie om naar werk te zoeken te verbeteren, wat beter zou werken dan de verplichting die UWV mensen oplegt om regelmatig te solliciteren.

Relatie tussen vaardigheden en motivatie en werkzoekgedrag

Wordt een breder verband gelegd tussen de invloed van persoonlijke dienstverlening op het werkzoekgedrag enerzijds en op werkzoekvaardigheden en -motivatie van werkzoekenden anderzijds, dan lijkt het onwaarschijnlijk dat persoonlijke dienstverlening alleen via het verbeteren van werkzoekvaardigheden of -motivatie het werkzoekgedrag beïnvloedt. De totale (directe en indirecte) invloed van persoonlijke dienstverlening op het werkzoekgedrag lijkt breder dan de directe invloed van persoonlijke dienstverlening op werkzoekvaardigheden en -motivatie. Directe mechanismen die kunnen spelen zijn de focus die persoonlijke dienstverlening legt op het zoeken naar werk, de (positieve) aandacht die mensen krijgen via persoonlijke dienstverlening wanneer ze actief zoeken naar werk, en de verplichting die WW-klienten via het ontvangen van persoonlijke dienstverlening voelen of opgelegd krijgen om te zoeken naar werk. De meest waarschijnlijke indirecte mechanismen zijn dat een grotere kennis van sollicitatiemethoden en arbeidsmogelijkheden, een positievere visie op de terugkeer naar werk en meer zelfreflectie kunnen zorgen voor een grotere werkzoekintentie en een hogere kwaliteit en intensiteit van het werkzoekgedrag. Diezelfde factoren zorgen mogelijk ook voor meer focus in het werkzoekgedrag, waardoor het zoeken naar werk smaller wordt in termen van het aantal zoekkanalen (tegelijkertijd).

Aanbevelingen

Omdat de inzet van persoonlijke dienstverlening de intensiteit van het werkzoekgedrag bevordert, wordt aanbevolen om zoveel mogelijk WW-klienten persoonlijke dienstverlening te geven in de vorm van een persoonlijke oriënterend gesprek. Vervolgstappen in de dienstverlening zouden bij voorkeur gericht moeten zijn op het motiveren van WW-klienten en het bevorderen van de focus in het zoeken naar werk. Dat vereist dat de Adviseur Werk na het eerste gesprek contact houdt met de WW-klant om de werkzoekmotivatie en -strategie te monitoren en te ondersteunen, en (alleen) waar nodig aanvullende dienstverlening inzet.

Op basis van de focusgroepgesprekken met WW-klienten zijn nog een paar aanvullende en concrete aanbevelingen te doen. De eerste aanbeveling is om de dienstverlening aan werkzoekenden altijd te starten met een persoonlijk gesprek, waarin aandacht is voor de persoonlijke situatie en ruimte voor mentale ondersteuning. Daarnaast is het goed om te inventariseren hoe groot de behoefte aan verdere UWV-dienstverlening is, en wat de WW-klant daarvan verwacht. Daarbij is het belangrijk om te benadrukken dat mensen zelf naar werk moeten zoeken, zelf moeten solliciteren, en dat UWV alleen kan ondersteunen. Actief, gemotiveerd en gericht zoeken naar werk is uiteindelijk de beste manier om werk te vinden.

Bij de ondersteuning van werkzoekenden is het zaak om zoveel mogelijk persoonlijk maatwerk te leveren, bijvoorbeeld door een werkzoekende aan een Adviseur Werk te koppelen, en dan liefst

iemand met een zekere verwantschap wat leeftijd en opleidingsniveau betreft. Ook moet de Adviseur Werk goed op de hoogte zijn van de casus en adviezen geven die aansluiten bij de persoonlijke situatie van de klant. Denk bijvoorbeeld aan feedback geven op de uitgevoerde sollicitatieactiviteiten, cursussen aanbieden op verschillende (passende) niveaus, en vacatures suggereren die passen bij de persoonlijke situatie, interesses en wensen van de klant.

De coronacrisis zal consequenties hebben voor de dienstverlening van UWV bij het zoeken naar werk. Door een flinke toename van het aantal WW-gerechtigden zal de mate waarin per WW-klant persoonlijke dienstverlening kan worden ingezet onder druk komen te staan. UWV zal de inzet van persoonlijke dienstverlening daarom moeten prioriteren. Vanuit de bevindingen in dit rapport zijn daar een drietal aanbevelingen over te geven. Ten eerste lijkt het goed om toch met zoveel mogelijk WW-klanten een persoonlijk gesprek aan te gaan, waarin oog is voor de persoonlijke situatie, de persoonlijke verwachtingen en de behoefte aan verdere ondersteuning. Een tweede aanbeveling is om (na verloop van tijd) ook of juist de meer kansrijke werkzoekenden te ondersteunen met persoonlijke dienstverlening, omdat bij die groep de effecten op werkzoekvaardigheden, -motivatie en -gedrag het grootste lijken te zijn. En tot slot zou UWV meer kunnen inzetten op de door WW-klanten positief beoordeelde netwerkbijeenkomsten en banenmarkten, waar werkzoekenden elkaar de benodigde aandacht, zelfvertrouwen en motivatie kunnen geven.

Onderzoeksaanpak

Om te achterhalen wat de werkzame mechanismen zijn achter de effectiviteit van persoonlijke dienstverlening, is met behulp van een enquête onder deelnemers aan het experimentele onderzoek in de WW informatie verzameld over alle factoren die voor die werkzame mechanismen van belang kunnen zijn. Daarbij is zoveel mogelijk rekening gehouden met de kenmerken van persoonlijke dienstverlening in het nieuwe dienstverleningsconcept van UWV. Aan alle deelnemers aan het experimentele onderzoek is minimaal acht maanden na instroom in de WW gevraagd om een enquête in te vullen met vragen over vaardigheden en motivatie, werkzoekintenties, werkzoekgedrag en achtergrondkenmerken. Dat is door ongeveer 10 procent van de onderzoekspopulatie gedaan. Aanvullende informatie over de inzet van persoonlijke dienstverlening en het aantal sollicitaties is gehaald uit UWV-registraties. Informatie over klanttevredenheid is gebaseerd op de Klantgerichtheidsmonitor (KGM) van UWV. In aanvulling op deze statistische bronnen zijn een zevental focusgroepgesprekken gehouden met een deel van de respondenten om wat dieper in te kunnen gaan op de achtergronden van de gevonden mechanismen.

De resultaten uit de enquêtes zijn representatief gemaakt voor de totale groep deelnemers aan het experimentele onderzoek (respondenten en niet-respondenten) door elke respondent een bepaald gewicht te geven in de analyse. Dat gewicht is afhankelijk van hoe goed hij of zij de totale onderzoekspopulatie vertegenwoordigt. Behalve op leeftijd is de weging gebaseerd op de score uit de Werkverkenner (geschatte kans om binnen een jaar het werk te hervatten) en het opleidingsniveau. De weging is apart gedaan voor de dienstverleningsgroep enerzijds en de controle- en handhavingsgroep anderzijds. Voor de resultaten uit de Klantgerichtheidsmonitor is een soortgelijke weging toegepast. Met behulp van een vergelijking tussen de dienstverleningsgroep en de controlegroep is in kaart gebracht wat voor invloed de (mogelijkheid van de) inzet van persoonlijke dienstverlening heeft op de werkzoekvaardigheden en -motivatie van WW-klanten enerzijds, en op het werkzoekgedrag anderzijds. Dat is mogelijk omdat WW-klanten willekeurig zijn ingedeeld in deze

groepen bij instroom in de WW, waardoor ze op dat moment gemiddeld niet verschilden in achtergrondkenmerken en arbeidsmarktomstandigheden. Het effect van de daadwerkelijke inzet van persoonlijke dienstverlening kan niet op die manier worden vastgesteld en komt nog apart in een vervolgonderzoek aan bod, inclusief effecten van persoonlijke dienstverlening op de arbeidsparticipatie en het beroep op een WW-uitkering.

Inhoud

Samenvatting	i
1 Aanleiding en probleemstelling	1
1.1 Aanleiding.....	1
1.2 Experimenteel onderzoek met persoonlijke dienstverlening.....	3
1.3 Onderzoeksvragen	4
1.4 Theoretisch kader: de werking van persoonlijke dienstverlening.....	5
1.5 Gebruikte onderzoeksmethoden	7
2 Inzet persoonlijke dienstverlening	11
2.1 Geregistreerde inzet persoonlijke dienstverlening.....	12
2.2 Inzet naar achtergrondkenmerken.....	12
2.3 Inzet volgens WW-klienten zelf.....	16
3 De waardering van persoonlijke dienstverlening door WW-klienten	19
3.1 Ervaren meerwaarde van dienstverlening	19
3.2 Meerwaarde naar achtergrondkenmerken	21
3.3 De meerwaarde van dienstverlening volgens WW-klienten zelf	28
3.4 Klanttevredenheid	30
4 Relatie tussen persoonlijke dienstverlening en vaardigheden en motivatie	39
4.1 Kennis van sollicitatiemethoden.....	41
4.2 Externe locus.....	42
4.3 Self-efficacy	43
4.4 Vertrouwen in werkzoekvaardigheden	44
4.5 Kennis van arbeidsmogelijkheden	45
4.6 Visie op terugkeer naar werk	46
4.7 Motivatie om naar werk te zoeken	47
4.8 Zelfreflectie.....	48
4.9 Zelfwaardering.....	49
4.10 Bevindingen bij een Werkverkenner-score 0-50%	50
4.11 De relatie met vaardigheden en motivatie volgens WW-klienten zelf.....	51
4.12 Conclusies.....	52
5 Relatie tussen persoonlijke dienstverlening en werkzoekgedrag	55
5.1 Relatie met de werkzoekintentie	56

5.2	Relatie met de kwaliteit van het werkzoekgedrag	57
5.3	Relatie met de breedte van het werkzoekgedrag	59
5.4	Relatie met de intensiteit van het werkzoekgedrag.....	60
5.5	Bevindingen bij een Werkverkenner-score 0-50%	65
5.6	Relatie tussen werkzoekvaardigheden en -motivatie en werkzoekgedrag.....	66
5.7	De relatie tussen werkzoekvaardigheden, -motivatie en -gedrag volgens WW- klanten zelf.....	68
5.8	Conclusies.....	69
6	Conclusies en aanbevelingen.....	71
6.1	Algemene bevindingen	71
6.2	Antwoorden op de onderzoeksvragen.....	72
6.3	Beleidsaanbevelingen	75
	Literatuur	77
Bijlage A	Opzet en verantwoording enquête onder WW-gerechtigden	79
Bijlage B	Vragenlijst enquête.....	91
Bijlage C	Opzet focusgroepen.....	105
Bijlage D	Inzet persoonlijke dienstverlening; registratie versus enquête	107

1 Aanleiding en probleemstelling

UWV is in 2018 een experimenteel onderzoek begonnen naar de inzet van persoonlijke dienstverlening aan WW-gerechtigden, om te kunnen achterhalen wat de meerwaarde daarvan is boven online dienstverlening. Op basis van dat experimentele onderzoek worden de komende jaren de effecten van persoonlijke dienstverlening geëvalueerd in termen van de gevolgen voor de arbeidsmarktpositie van WW-klienten op korte en lange termijn. In dit rapport komt de vraag aan de orde welke werkzame mechanismen daarbij kunnen worden geïdentificeerd.

1.1 Aanleiding

Met ingang van 2017 kreeg UWV meer mogelijkheden om WW-gerechtigden naast de gewone online dienstverlening ook persoonlijke dienstverlening te geven bij het zoeken naar werk. Het doel van het nieuwe dienstverleningsconcept is om de kansen van WW-gerechtigden op de arbeidsmarkt te verbeteren en de uitstroom naar werk te bevorderen. Daartoe heeft het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) structureel een bedrag van 160 miljoen euro per jaar aan UWV beschikbaar gesteld.¹ Daarnaast is in het kader van het actieplan ‘Perspectief voor vijftigplussers’ tijdelijk extra geld uitgetrokken om de positie te verbeteren van oudere werkloze werkzoekenden die traditioneel weinig kans maken op de arbeidsmarkt. UWV en SZW willen graag weten of het gestelde doel – vergroting van de kans op het vinden van werk – inderdaad bereikt wordt door de nieuwe persoonlijke dienstverlening en het geld dat extra beschikbaar is gesteld. Dit vraagt om onderzoek dat de effecten van de nieuwe dienstverlening in kaart brengt. In dit rapport wordt daartoe een eerste aanzet gegeven.

Het afgelopen decennium heeft de dienstverlening van UWV aan werkloze werkzoekenden verschillende wijzigingen ondergaan. Tot 2012 was het nog mogelijk om dienstverlening in te kopen bij particuliere re-integratiebedrijven, maar vanaf 2012 werd hiervoor geen budget meer beschikbaar gesteld. Bovendien is UWV overgeschakeld van face-to-face-dienstverlening naar online dienstverlening. Dit bracht met zich mee dat er in de eerste drie maanden WW geen gesprekken meer werden gevoerd met werkloze werkzoekenden. Wel was er daarna op standaardmomenten (de vierde, zevende, tiende en twaalfde maand WW) sprake van individueel contact tussen werkzoekenden en de Adviseurs Werk. In de vierde maand ging het doorgaans om een face-to-face-gesprek, in de overige maanden kon het ook om telefonisch of online contact gaan. Sinds oktober 2016 is weer meer maatwerk mogelijk, waaronder gesprekken in de eerste drie maanden WW, en zijn de vaste contactmomenten losgelaten.

In het huidige dienstverleningsmodel zijn de uitkomsten van de Werkverkenner leidend voor de inzet van dienstverlening bij het zoeken naar werk. De Werkverkenner is een diagnose- en profileringsinstrument dat werkzoekenden bij het aanvragen van hun WW-uitkering invullen. Dit instrument gebruikt verschillende ‘harde’ kenmerken (zoals leeftijd) en ‘zachte’ kenmerken (zoals visie

¹ Dit bedrag is de som van de gelden die al structureel beschikbaar waren (100 miljoen euro) en de tijdelijke budgetten voor dienstverlening aan verschillende doelgroepen (60 miljoen euro) die vanaf 2017 structureel beschikbaar zijn gesteld.

op terugkeer naar werk en gezondheidsbeleving) om de kans te voorspellen op volledige werkherhaving binnen twaalf maanden na instroom in de WW. Op basis van die voorspelling worden werkzoekenden in vier kansprofielen ingedeeld: 0-25%, 25-50%, 50-75% en 75-100%.

Met werkzoekenden die volgens de Werkverkenner hooguit 50 procent kans hebben om binnen een jaar weer volledig aan het werk te komen, wordt kort na instroom in de WW een gesprek gevoerd: het zogenaamde Werkoriëntatiegesprek. In dit gesprek gaat de Adviseur Werk in gesprek met de klant en op basis van de uitkomsten van de Werkverkenner na welke dienstverlening nodig of wenselijk is om de kans op werk te vergroten. Hierover worden vervolgens gerichte afspraken met de klant gemaakt. Het kan daarbij gaan om vervolggesprekken, workshops, competentietesten, jobhunting² of het trainingsprogramma Succesvol naar Werk, gericht op verbetering van werkzoekvaardigheden, houding en gedrag. Voor de groep 0-50%, die voor circa 90 procent bestaat uit vijftigplussers, is tijdelijk extra geld beschikbaar gesteld voor het aanbieden van dienstverlening op maat. Voor de groep 25-50% was hiervoor reeds structureel geld beschikbaar.

Binnen de groep werkzoekenden die volgens de Werkverkenner meer dan 50 procent kans hebben op volledige werkherhaving binnen twaalf maanden, is slechts voor een beperkt aantal mensen nieuwe persoonlijke dienstverlening mogelijk. Met behulp van een klantbeeld gaan de Adviseurs Werk na wie daarvoor in aanmerking komen. Voor het opstellen van zo'n klantbeeld maakt de adviseur gebruik van verschillende indicatoren, zoals de uitkomsten van de Werkverkenner, het door de klant opgestelde persoonlijke werkplan, arbeidsmarktinformatie en het sollicitatiegedrag, zoals vermeld in de persoonlijke Werkmap. Binnen deze groep komen ook de zogenaamde 'zelf-melders' in aanmerking voor persoonlijke dienstverlening. Deze mensen hebben zelf aangegeven graag een gesprek met UWV te willen hebben. De overige werkzoekenden zijn voornamelijk aangewezen op online dienstverlening. Mocht men na een half jaar nog steeds werkloos zijn en nog geen persoonlijke dienstverlening hebben ontvangen, dan regelt UWV een gesprek in de zevende maand WW om na te gaan of aanvullende dienstverlening wenselijk is.

De hernieuwde aandacht voor persoonlijke dienstverlening is mede ingegeven door onderzoek van onder andere SEO Economisch Onderzoek, waaruit bleek dat persoonlijke dienstverlening kan bijdragen aan een snellere werkherhaving.³ Hoewel de effecten doorgaans bescheiden zijn, bleek dat de extra uitvoeringsmiddelen zich terugverdienen in bespaarde uitkeringslasten. Vervolgonderzoek liet zien dat persoonlijke dienstverlening wel gericht moet worden ingezet; zo kunnen onder andere oudere werkzoekenden er baat bij hebben.⁴ Mede vanuit deze inzichten is het nieuwe persoonlijke dienstverleningsconcept ontwikkeld.

² Jobhunting betekent letterlijk 'op jacht naar een baan', dat wil zeggen het gericht zoeken van en solliciteren op vacatures.

³ Heyma en Van der Werff (2013). *Een goed gesprek werkt*. SEO-rapport 2013-72.

⁴ Heyma (2015). *Re-integratiedienstverlening in de WW: Wat werkt voor wie en wanneer?* Vergelijkbare resultaten volgen uit De Koning, De Hek, Mallee, Groenewoud en Zwinkels (2015) en uit De Groot en Van der Klaauw (2015).

1.2 Experimenteel onderzoek met persoonlijke dienstverlening

Om een betrouwbare effectevaluatie mogelijk te maken, heeft UWV een experimenteel onderzoek opgezet. Alle WW-instroom in de periode tussen december 2017 en december 2018 werd op het moment van instroom willekeurig ingedeeld in één van de volgende drie groepen (zie Figuur 1.1):

1. dienstverleningsgroep (80 procent),
2. controlegroep (10 procent),
3. handhavingsgroep (10 procent).

Personen in de *dienstverleningsgroep* ontvangen naast online dienstverlening (mogelijk) ook persoonlijke dienstverlening. Die persoonlijke dienstverlening begint met (de uitnodiging voor) het Werkoriëntatiegesprek en krijgt in individuele gevallen verder vorm via vervolggesprekken, workshops en andere activiteiten die gericht zijn op het verhogen van de kans op werk. De *controlegroep* krijgt uitsluitend te maken met online dienstverlening en online handhaving. Met handhaving wordt hier de controle op sollicitatieactiviteiten van WW-kanten bedoeld en de maatregelen die daaruit volgen, inclusief het eventueel korten van de WW-uitkering bij het herhaaldelijk constateren van onvoldoende sollicitatieactiviteiten. In de *handhavingsgroep* wordt, naast online dienstverlening en online handhaving, ook persoonlijke handhaving ingezet. Persoonlijke handhaving bestaat uit het leggen van persoonlijk contact door UWV met de WW-klant om deze te wijzen op het belang en de consequenties van (on)voldoende sollicitatieactiviteiten. Uit het verschil in uitkomstmaten tussen de dienstverleningsgroep enerzijds en de handhavingsgroep en controlegroep anderzijds kunnen effecten van persoonlijke dienstverlening worden afgeleid. Uit het verschil in uitkomstmaten tussen de controlegroep en de handhavingsgroep zijn effecten van persoonlijke handhaving af te leiden. Daarbij moet rekening worden gehouden met de groep zelfmelders: WW-kanten in de controlegroep of handhavingsgroep die aangeven graag een gesprek met UWV te willen en daardoor in aanmerking komen voor persoonlijke dienstverlening. Dat heeft consequenties voor het vaststellen van effecten van persoonlijke dienstverlening via een vergelijking van uitkomstmaten tussen de verschillende groepen. De inzet van persoonlijke dienstverlening is daardoor immers ruimer dan alleen in de dienstverleningsgroep.

Figuur 1.1 In het experimentele onderzoek naar de effecten van persoonlijke dienstverlening zijn WW-kanten bij instroom in de WW willekeurig ingedeeld in drie groepen



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van de startnotitie Effectevaluatie nieuwe dienstverlening WW.

Voor het meten van zuivere effecten van de daadwerkelijke inzet van persoonlijke dienstverlening is vergelijkbare en betrouwbare informatie nodig over (een representatief deel van) de totale groep deelnemers aan het experimentele onderzoek. Daarbij is het van belang om rekening te houden met de selectieve inzet van persoonlijke dienstverlening op basis van achtergrondkenmerken als opleidingsniveau, arbeidsmarktkansen en motivatie, en met de tijd die dienstverlening nodig heeft om effectief te worden in termen van uitstroom uit de WW-uitkering en het vinden van werk. Deze ‘harde’ effecten van de daadwerkelijke inzet van persoonlijke dienstverlening worden in vervolgonderzoek geëvalueerd, waarvan eind 2020 de eerste resultaten worden verwacht.

In het huidige rapport wordt vooral stilgestaan bij de mechanismen op grond waarvan de inzet van persoonlijke dienstverlening kan leiden tot die ‘harde’ effecten op uitstroom uit de WW en werkhervatting. In die mechanismen gaat het vaak om ‘zachte’ effecten (de beïnvloeding van vaardigheden, motivatie, gedrag, et cetera) die uiteindelijk kunnen leiden tot succes bij het vinden van werk. Deze ‘zachte’ effecten zijn onderzocht door het uitzetten van een enquête onder alle deelnemers aan het experimentele onderzoek WW. De enquête is door ongeveer 10 procent van de deelnemers ingevuld. In de enquête is gevraagd naar factoren die in theorie worden beïnvloed door de inzet van (persoonlijke) dienstverlening bij het zoeken naar werk en die zelf weer invloed hebben op het werkzoekgedrag. Door het stimuleren, motiveren en verbeteren van het werkzoekgedrag slagen werkzoekende WW-klanten er mogelijk in om sneller werk te vinden en dus eerder uit de WW te stromen.

1.3 Onderzoeksvragen

Dit rapport biedt een eerste aanzet tot een evaluatie van de effecten van het nieuwe dienstverleningsconcept voor WW-gerechtigden, zonder die effecten volledig in beeld te brengen. De evaluatie van de effecten moet op termijn antwoord geven op de volgende acht onderzoeksvragen:

‘Harde’ effecten op korte en lange termijn

1. Welk effect heeft persoonlijke dienstverlening op de ontwikkeling van de baanvindkans en het hebben van betaald werk (als fractie van de tijd)?
2. Welk effect heeft persoonlijke dienstverlening op de ontwikkeling van de uitstroom uit de WW en het hebben van een WW-uitkering (als fractie van de tijd)?
3. Welk effect heeft persoonlijke dienstverlening op de kwaliteit van de verkregen betaalde baan (in termen van uren per week, beloning, type contract, et cetera)?
4. Welk effect heeft de inzet van louter (persoonlijke) handhaving op de baanvindkans, het hebben van betaald werk (als fractie van de tijd), uitstroom uit de WW en het hebben van een WW-uitkering (als fractie van de tijd)?
5. Hoe verhouden de kosten van het nieuwe dienstverleningsconcept in de WW zich tot de opbrengsten in termen van besparingen op de uitkeringslasten WW? Is persoonlijke dienstverlening kosteneffectief?
6. Hoe manifesteren bovengenoemde effecten zich voor verschillende klantgroepen in de WW, uitgesplitst naar kansprofiel volgens de Werkverkenner, leeftijd en andere in het onderzoek nader te specificeren relevante achtergrondkenmerken?
7. Welke klantgroepen in de WW, naar de hierboven genoemde uitsplitsingen, hebben welke specifieke vormen van persoonlijke dienstverlening ontvangen?

8. Op welke wijze kunnen de effecten van verschillende specifieke vormen van persoonlijke dienstverlening voor verschillende klantgroepen in de WW worden onderzocht?

Dit rapport beperkt zich tot de evaluatie van ‘zachte’ effecten op de korte termijn en leidt tot een eerste antwoord op de onderstaande drie onderzoeksvragen:

‘Zachte’ effecten op korte termijn

9. Hoe hebben mensen de persoonlijke dienstverlening ervaren? Voelt de werkzoekende zich geholpen bij het vinden van een baan? Is het type dienstverlening van invloed op de klanttevredenheid?
10. Welk effect heeft de persoonlijke dienstverlening op:
 - a. werkzoekvaardigheden (kennis van sollicitatiemethoden, vertrouwen in eigen zoek- en presentatievaardigheden, kennis van arbeidsmarktmogelijkheden),
 - b. houding (werkzoekmotivatie, zelfreflectie en zelfwaardering),
 - c. gedrag (intensiteit en diversiteit van de sollicitatie-inspanningen, breedte van het werkzoekgedrag)?
11. Zijn er bij de ‘zachte’ effecten verschillen tussen verschillende klantgroepen in de WW, naar de hierboven genoemde uitsplitsingen?

De ‘korte’ termijn in dit rapport komt in de praktijk neer op (ruim) acht maanden na instroom in de WW, omdat op dat moment naar alle deelnemers aan het experimentele onderzoek een enquête is verstuurd met vragen over de arbeids- en uitkeringssituatie, en over de kenmerken en meerwaarde van de ontvangen UVW-dienstverlening bij het zoeken naar werk. Ook is gevraagd naar de achtergrondkenmerken van respondenten, waaronder de vaardigheden en motivatie om naar werk te zoeken, de kwaliteit en breedte van het werkzoekgedrag, en persoonskenmerken als geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en gezondheidssituatie. Dit rapport gaat niet in op de vragen over de ‘harde’ effecten van persoonlijke dienstverlening. Die worden later apart en zo zuiver mogelijk geanalyseerd voor zowel de korte termijn (tot twaalf maanden na instroom in de WW) als voor de lange termijn (tot dertig maanden na instroom in de WW). De effecten van persoonlijke dienstverlening in de WW kunnen immers verschillen op de korte termijn en de lange termijn.⁵

1.4 Theoretisch kader: de werking van persoonlijke dienstverlening

De persoonlijke dienstverlening in het nieuwe dienstverleningsconcept van UWV is gericht op het met behulp van persoonlijk contact ondersteunen van WW-klanten bij het zoeken en vinden van werk. De dienstverlening kan betrekking hebben op alle factoren die het proces van het zoeken naar en vinden van werk beïnvloeden, en op de voorwaarden voor dat proces. Er zijn in de literatuur verschillende theoretische modellen die de kans op het vinden van werk door werkzoekenden beschrijven. Het multidisciplinaire model van Wanberg (2002) onderscheidt zeven groepen van factoren die van invloed zijn op de kans van werklozen om een baan te vinden. Dat zijn de vraag op de arbeidsmarkt, het menselijk en sociaal kapitaal van werkzoekenden, de ondervonden obstakels om een baan te vinden, de economische noodzaak om een baan te vinden, werkzoekgedrag en

⁵ Zie Lammers, Kok en Wunsch (2013). *Langetermijneffecten van re-integratie*.

discriminatie. Dit is een internationaal veelvuldig toegepast model; ook de Werkverkenner maakt er gebruik van.

Een vergelijkbare analyse is die van Sol et al. (2011). Zij komen tot vier redenen waarom werklozen moeite kunnen hebben met het vinden van een baan: voor de arbeidsmarkt ongunstige persoonskenmerken (zoals leeftijd of etnische achtergrond), persoonlijke en sociale belemmeringen (zoals zorgtaken of ziekte), een zwakke persoonlijke conditie (zoals weinig motivatie en zelfvertrouwen), en gebrekkige arbeidsmarktvaardigheden (zoals sollicitatie- en presentatievaardigheden). Een veelgebruikt model dat specifiek op het werkzoekgedrag betrekking heeft, is de Theory of Planned Behaviour (Ajzen, 1991). De subjectieve norm (sociale druk om werk te vinden), de houding tegenover werk zoeken en self-efficacy (zelfvertrouwen) zijn volgens deze theorie de drie factoren die van invloed zijn op de werkzoekintentie, die weer de kwaliteit en intensiteit van het werkzoekgedrag bepaalt.

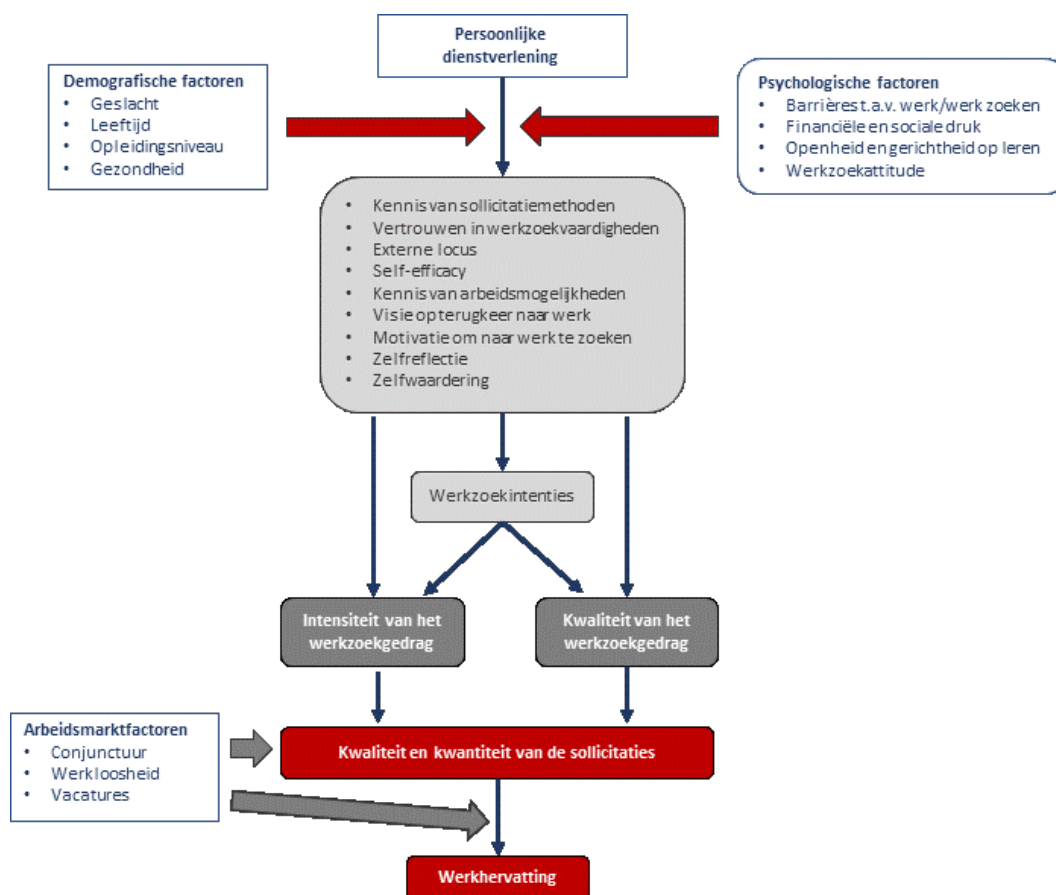
Van Hooft en Van den Hee (2017) stellen dat veel van de bepalende factoren niet kunnen worden beïnvloed door werkzoekenden, zoals leeftijd, discriminatie, situatie op de arbeidsmarkt en beschikbaarheid aan banen binnen iemands beroepenveld en regio. Tegelijkertijd heeft met name psychologisch onderzoek laten zien dat er verschillende factoren zijn die wel binnen de invloedssfeer van de werkzoekende liggen en die de werkhervatting kunnen bespoedigen. De belangrijkste van die factoren zijn de intensiteit en kwaliteit van het vertoonde werkzoekgedrag. Het kan daarom de moeite lonen om door middel van persoonlijke dienstverlening knelpunten weg te nemen en de intensiteit en kwaliteit van het werkzoekgedrag van werkzoekenden te verhogen.

Figuur 1.2 is gebaseerd op Van Hooft en Van den Hee (2017) en aangepast aan de mogelijke werking van persoonlijke dienstverlening. Het gaat bij persoonlijke dienstverlening niet alleen om het persoonlijke aspect van de dienstverlening, maar ook om de intensiteit ervan, die gemiddeld hoger ligt dan bij online dienstverlening. Het persoonlijke voegt daaraan toe dat werkzoekenden zich mogelijk eerder gehoord voelen, meer aandacht krijgen voor hun persoonlijke situatie en dat er meer maatwerk in het vervolg van de dienstverlening mogelijk is. Met persoonlijke dienstverlening wordt allereerst invloed uitgeoefend op de vaardigheden en motivatie van werkzoekenden, het eerste blokje in Figuur 1.2. Dat omvat zowel de kennis van sollicitatiemethoden als het vertrouwen in werkzoekvaardigheden, en ook meer psychologische aspecten als zelfvertrouwen, zelfwaardering en zelfreflectie. Dat zijn belangrijke voorwaarden voor mensen om überhaupt naar werk te kunnen en willen zoeken. Kunnen en willen zijn uiteindelijk de essentiële factoren om tot het zoeken en vinden van werk te komen. Werkzoekintenties dienen zich uiteindelijk te vertalen in werkzoekgedrag, waarbij onderscheid kan worden gemaakt tussen de kwaliteit van het werkzoekgedrag (of dat wel op de juiste manier gebeurt) en de intensiteit van het werkzoekgedrag (of dat wel voldoende gebeurt). Samen leidt dat tot daadwerkelijke sollicitaties die kunnen leiden tot werkhervatting, al is dat weer afhankelijk van externe factoren.

In dit rapport wordt vooral gezocht naar aanwijzingen dat de hierboven beschreven en in Figuur 1.2 afgebeelde mechanismen daadwerkelijk werkzaam zijn. Wanneer daarvoor voldoende aanwijzingen worden gevonden, dan kunnen de eventuele nog nader vast te stellen 'harde' effecten van persoonlijke dienstverlening op het werkzoekgedrag en het vinden van werk, of het ontbreken daarvan, beter worden onderbouwd. Het gaat in dit rapport dus niet zozeer om resultaten in termen

van werkhervatting en uitstroom uit de uitkering, maar om het proces van het versterken van vaardigheden en motivatie, waardoor mensen beter in staat zijn om te zoeken naar werk.

Figuur 1.2 Het gehanteerde theoretische model voor de effectiviteit van persoonlijke dienstverlening beschrijft een werkzaam mechanisme via vaardigheden en motivatie, werkzoekintenties en werkzoekgedrag naar het uiteindelijke doel van werkhervatting



Bron: Hooft, E.A.J. & Hee, S.M. van den (2017), bewerking SEO Economisch Onderzoek (2020).

1.5 Gebruikte onderzoeksmethoden

Om te achterhalen of de mechanismen in Figuur 1.2 daadwerkelijk werkzaam zijn, is met behulp van een enquête onder deelnemers aan het experimentele onderzoek informatie verzameld over alle factoren die in de figuur worden onderscheiden. Daarbij is sterk geleund op de factoren en specificaties in Van Hooft en Van den Hee (2017), waarbij zoveel mogelijk rekening is gehouden met de kenmerken van persoonlijke dienstverlening in het nieuwe dienstverleningsconcept van UWV. Aan alle deelnemers aan het experimentele onderzoek is na minimaal acht maanden na instroom in de WW gevraagd een enquête in te vullen met vragen over vaardigheden en motivatie, werkzoekintenties, werkzoekgedrag en achtergrondkenmerken. Dat is door ongeveer 10 procent gedaan. Bijlage A bevat de opzet en verantwoording van deze enquête. Een deel van de vragenlijst

is opgenomen in Bijlage B. Aanvullende informatie over de inzet van persoonlijke dienstverlening en sollicitatieactiviteiten door WW-kanten is gehaald uit administratieve registraties door UWV. Informatie over klanttevredenheid is gebaseerd op de Klantgerichtheidsmonitor (KGM) van UWV. In aanvulling op deze statistische bronnen zijn een zevental focusgroepgesprekken gehouden met een deel van de respondenten om dieper in te kunnen gaan op de achtergronden van de gevonden mechanismen. Meer informatie over de focusgroepen staat in Bijlage C.

De resultaten van de enquêtes zijn gebruikt voor beschrijvende statistieken en een vergelijking van uitkomsten tussen de dienstverleningsgroep, controlegroep en handhavingsgroep. De resultaten van de enquêtes zijn representatief gemaakt voor de totale groep deelnemers aan het experimentele onderzoek (respondenten en niet-respondenten) door elke respondent een bepaald gewicht te geven in de analyse. Dat gewicht is afhankelijk van hoe goed hij of zij de totale onderzoekspopulatie vertegenwoordigt. Wanneer bijvoorbeeld jongeren zijn ondervertegenwoordigd in de enquête ten opzichte van ouderen, dan krijgen jongeren een hoger gewicht en ouderen een lager gewicht in de analyse. Behalve op leeftijd is de weging gebaseerd op de score uit de Werkverkenner (geschatte kans om binnen een jaar weer volledig het werk te hervatten) en het opleidingsniveau. Er is niet gewogen op basis van geslacht, dienstverlenings-, controle- of handhavingsgroep en de maand van instroom in de WW, omdat de verdeling voor al deze factoren al redelijk gelijkwaardig was tussen de respondenten op de enquête en de totale populatie. Datzelfde geldt voor de inzet van persoonlijke dienstverlening, waar de gewogen inzet op basis van de enquête maar beperkt afwijkt van de daadwerkelijke inzet in de totale onderzoekspopulatie, vergelijk Tabel D.1 en D.2 in Bijlage D. De weging is wel apart gedaan voor de dienstverleningsgroep enerzijds en de controle- en handhavingsgroep anderzijds, zodat beide groepen afzonderlijk representatief zijn voor de dienstverleningsgroep en controlegroep in de totale populatie. Dat is nodig om een goede vergelijking te maken tussen beide groepen en zo de invloed van persoonlijke dienstverlening vast te kunnen stellen. In Bijlage A wordt nader op de weging ingegaan. Voor de resultaten uit de Klantgerichtheidsmonitor is een soortgelijke weging toegepast.

Om de invloed van persoonlijke dienstverlening op de genoemde factoren en mechanismen in Figuur 1.2 te achterhalen, zijn in dit rapport hoofdzakelijk vergelijkingen gemaakt tussen de dienstverleningsgroep en de totale controlegroep (controlegroep en handhavingsgroep samen). Omdat de toedeling van WW-gerechtigden aan de dienstverlenings- en totale controlegroep volledig willekeurig heeft plaatsgevonden (random selectie), kunnen verschillen tussen beide groepen alleen worden toegeschreven aan het in aanmerking komen voor persoonlijke dienstverlening ('intention to treat effect'). Dat is iets anders dan het daadwerkelijk ontvangen van persoonlijke dienstverlening. Het effect van de daadwerkelijke inzet van persoonlijke dienstverlening ('local average treatment effect') is lastiger vast te stellen, omdat die inzet selectief kan zijn. Niet iedereen binnen de dienstverleningsgroep krijgt op hetzelfde moment dezelfde persoonlijke dienstverlening. De inzet van persoonlijke dienstverlening is een beslissing van de Adviseur Werk, die daarbij kijkt naar onder andere leeftijd en opleidingsniveau, en bijvoorbeeld voorrang kan geven aan meer gemotiveerde werkzoekenden met minder goede kansen op de arbeidsmarkt. Daarnaast kan de Adviseur Werk besluiten om eerst af te wachten of iemand zonder hulp werk vindt en als dat te lang duurt alsnog persoonlijke dienstverlening inzetten. Er kan op basis van de experimentele onderzoekopzet daarom alleen een zuiver effect worden vastgesteld van het nieuwe dienstverleningsconcept voor de *totale* onderzoekspopulatie, waarbij rekening moet worden gehouden met de mate waarin mensen in de dienstverleningsgroep daadwerkelijk dienstverlening krijgen in combinatie met de mate

waarin mensen in de controlegroep alsnog dienstverlening krijgen. Zo'n analyse wordt toegepast bij de 'harde' effectmeting op arbeidsparticipatie en het beroep op een WW-uitkering die als vervolgonderzoek wordt uitgevoerd en waarvan de eerste resultaten eind 2020 gereed zijn.

2 Inzet persoonlijke dienstverlening

Persoonlijke dienstverlening door UWV bij het zoeken naar werk wordt zowel ingezet in de dienstverleningsgroep als in de controlegroep, maar de inzet in de dienstverleningsgroep ligt wel significant hoger. De inzet van persoonlijke dienstverlening is groter bij personen met een kleinere kans op werkervaring, zoals vastgesteld met behulp van de Werkverkenner. WW-kanten kunnen zelf de mate van inzet van persoonlijke dienstverlening beïnvloeden, al lijken UWV-medewerkers het onderscheid tussen de dienstverlenings- en controlegroep meestal wel strikt te respecteren.

De opzet van het experimentele onderzoek naar persoonlijke dienstverlening is zodanig dat mensen in de dienstverleningsgroep in aanmerking komen voor intensieve persoonlijke dienstverlening in de vorm van gesprekken, workshops, loopbaanverkenning en scholing, terwijl de mensen in de controlegroep in beginsel alleen de basisdienstverlening via de digitale Werkmap ontvangen. In werkelijkheid kunnen er mensen in de dienstverleningsgroep zitten die (nog) geen gebruikmaken van persoonlijke dienstverlening. Dat kan bijvoorbeeld zijn omdat zij gezien hun kansen op werkervaring nog niet zijn opgeroepen voor een gesprek met de Adviseur Werk, of omdat zij daar niet zijn komen opdagen omdat ze zo snel nieuw werk vonden dat persoonlijke dienstverlening van UWV niet nodig was. Andersom kunnen er zogenaamde ‘zelfmelders’ in de controlegroep zitten: mensen die zelf vroegen om persoonlijke dienstverlening, waar zij in dat geval ook recht op hebben. De inzet van persoonlijke dienstverlening volgt dus niet automatisch of volledig uit de indeling in dienstverlenings- en controlegroep.

Voor het vaststellen van de daadwerkelijke inzet van persoonlijke dienstverlening zijn twee bronnen beschikbaar. Ten eerste zijn dat de registratiegegevens van UWV, waarin alle afspraken voor persoonlijke gesprekken, workshops, loopbaanverkenning et cetera staan geregistreerd. In die gegevens kan onderscheid worden gemaakt tussen persoonlijke gesprekken en persoonlijke dienstverlening in aanvulling op het eerste persoonlijke gesprek met de Adviseur Werk. Deze registratiegegevens hoeven niet exact overeen te komen met de daadwerkelijke inzet van persoonlijke dienstverlening, omdat mogelijk niet alle afspraken zijn geregistreerd of gemaakte afspraken niet door zijn gegaan. Een tweede bron voor het vaststellen van de inzet van persoonlijke dienstverlening is de enquête onder de deelnemers aan het experimentele onderzoek, waarin is gevraagd naar de inzet van persoonlijke dienstverlening in de vorm van gesprekken, workshops, trainingen et cetera. Ook deze bron hoeft niet exact overeen te komen met de daadwerkelijke inzet van persoonlijke dienstverlening, omdat respondenten meer algemene dienstverlening van UWV abusievelijk kunnen opvatten als persoonlijke dienstverlening, of dienstverlening uit een vorige WW-periode kunnen meenemen in hun antwoord op de vraag naar persoonlijke dienstverlening in de huidige WW-periode. Aan de andere kant kunnen respondenten afspraken vergeten zijn (herinneringseffecten).

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de inzet van persoonlijke dienstverlening op basis van de registraties door UWV (Paragraaf 2.1), omdat dit de meest betrouwbare bron lijkt te zijn, zie bijlage D. Vervolgens wordt ingegaan op de inzet van persoonlijke dienstverlening naar achtergrondkenmerken van werkzoekenden (Paragraaf 2.2) en op de ervaringen van WW-kanten zelf met de dienstverlening van UWV (Paragraaf 2.3).

2.1 Geregistreerde inzet persoonlijke dienstverlening

Op basis van registraties van de inzet van persoonlijke dienstverlening door UWV heeft minimaal acht maanden na instroom in de WW 22 procent van de totale groep deelnemers aan het experimentele onderzoek alleen een persoonlijk gesprek gehad, 25 procent een persoonlijk gesprek plus aanvullende dienstverlening en 54 procent geen persoonlijke dienstverlening, zie Tabel 2.1. Uiteraard vindt de meeste dienstverlening plaats in de dienstverleningsgroep (26 procent uitsluitend een persoonlijk gesprek en 30 procent daarnaast ook aanvullende dienstverlening), maar in de controlegroep ontving ook nog 11 procent een vorm van persoonlijke dienstverlening. Een vergelijking tussen de dienstverleningsgroep en controlegroep, zoals die veelvuldig in de rest van dit rapport plaatsvindt, geeft daarom niet zozeer een indicatie van de invloed van de daadwerkelijke inzet van persoonlijke dienstverlening ('local average treatment effect'), maar van de invloed van de grotere mate waarin persoonlijke dienstverlening mogelijk wordt ingezet ('intention to treat effect').

Tabel 2.1 In de totale onderzoekspopulatie is minimaal acht maanden na instroom in de WW bij 46 procent persoonlijke dienstverlening ingezet

Totale populatie experimentele onderzoek	Dienstverleningsgroep	Controlegroep	Totaal
Persoonlijk gesprek	26%	7%	22%
Persoonlijk gesprek plus aanvullende dienstverlening	30%	5%	25%
Geen persoonlijke dienstverlening	45%	89%	54%
Totaal	100%	100%	100%

Bron: UWV-registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2020).

2.2 Inzet naar achtergrondkenmerken

De daadwerkelijke inzet van persoonlijke dienstverlening verschilt tussen werkzoekenden, afhankelijk van factoren als leeftijd, motivatie en kansen op de arbeidsmarkt. In deze paragraaf worden die verschillen op een rijtje gezet voor de volgende achtergrondkenmerken: score op de Werkverkenner (kansen op de arbeidsmarkt), geslacht, leeftijd en opleidingsniveau.

Score op de Werkverkenner

Zoals beoogd in het nieuwe dienstverleningsconcept van UWV ligt de inzet van persoonlijke dienstverlening aanzienlijk hoger voor WW-kanten met een lagere score op de Werkverkenner dan voor klanten met een hogere score, zie Tabel 2.2. De Werkverkenner bepaalt op basis van achtergrondkenmerken en de werkervaring van WW-kanten kort na instroom in de WW wat de kans is dat zij binnen een jaar het werk weer volledig hervatten. Is die kans relatief groot (meer dan 50 procent), dan wordt tenminste een half jaar gewacht met de inzet van persoonlijke dienstverlening, tenzij de Adviseur Werk het nodig en nuttig vindt om al in een vroegtijdig stadium een gesprek met de klant aan te gaan om eventueel aanvullende dienstverlening in te zetten. Na een half jaar WW worden werkzoekenden alsnog uitgenodigd voor een gesprek (in de zevende maand van de WW) om na te gaan of de inzet van persoonlijke dienstverlening nodig is. Voor WW-kanten met een

relatief lage werkhervattingskans (minder dan 50 procent) wordt al veel sneller persoonlijke dienstverlening ingezet. Minimaal acht maanden na instroom in de WW is het verschil tussen deze groepen goed zichtbaar. In de groep 0-25% heeft 77 procent persoonlijke dienstverlening ontvangen. Dat percentage loopt langzaam af via 73 procent voor de groep 25-50%, naar 45 procent voor de groep 50-75% en 30 procent voor de groep 75-100%. Het verschil zit vooral in de aanvullende persoonlijke dienstverlening. Ongeveer een kwart van de onderzoekspopulatie krijgt alleen een persoonlijk gesprek, ongeacht de score op de Werkverkenner. Dat komt onder meer doordat ten tijde van de enquête (minimaal acht maanden na instroom in de WW) met de groep 50-100% al wel vaak een gesprek is gevoerd, maar voor die groep vaak nog geen verdere persoonlijke dienstverlening is ingezet.

Tabel 2.2 De inzet van persoonlijke dienstverlening na minimaal acht maanden WW neemt sterk af met de score op de Werkverkenner (kansen op de arbeidsmarkt), in de controlegroep is dan meestal alleen een persoonlijk gesprek gevoerd

Totale populatie experimentele onderzoek	Dienstverleningsgroep	Controlegroep	Totaal
Groep 0-25%			
Persoonlijk gesprek	29%	10%	25%
Persoonlijk gesprek plus aanvullende dienstverlening	62%	8%	52%
Geen persoonlijke dienstverlening	9%	82%	23%
Totaal	100%	100%	100%
Groep 25-50%			
Persoonlijk gesprek	35%	8%	30%
Persoonlijk gesprek plus aanvullende dienstverlening	52%	7%	43%
Geen persoonlijke dienstverlening	13%	85%	27%
Totaal	100%	100%	100%
Groep 50-75%			
Persoonlijk gesprek	24%	5%	20%
Persoonlijk gesprek plus aanvullende dienstverlening	31%	4%	25%
Geen persoonlijke dienstverlening	46%	91%	55%
Totaal	100%	100%	100%
Groep 75-100%			
Persoonlijk gesprek	20%	3%	17%
Persoonlijk gesprek plus aanvullende dienstverlening	16%	2%	13%
Geen persoonlijke dienstverlening	64%	95%	70%
Totaal	100%	100%	100%

Bron: UWV-registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2020).

Geslacht

Tussen mannen en vrouwen zijn de verschillen in inzet van persoonlijke dienstverlening na minimaal acht maanden WW beperkt, zie Tabel 2.3. Vrouwen krijgen net iets vaker persoonlijke dienstverlening dan mannen, wat vooral zit in aanvullende persoonlijke dienstverlening zoals workshops en trainingen. Het gaat daarbij slechts om enkele procenten.

Tabel 2.3 De inzet van persoonlijke dienstverlening na minimaal acht maanden WW verschilt weinig tussen mannen en vrouwen, vrouwen ontvangen net iets vaker aanvullende dienstverlening

Totale populatie experimentele onderzoek	Dienstverleningsgroep	Controlegroep	Totaal
Mannen			
Persoonlijk gesprek	26%	7%	22%
Persoonlijk gesprek plus aanvullende dienstverlening	27%	4%	22%
Geen persoonlijke dienstverlening	47%	89%	56%
Totaal	100%	100%	100%
Vrouwen			
Persoonlijk gesprek	25%	7%	22%
Persoonlijk gesprek plus aanvullende dienstverlening	33%	5%	27%
Geen persoonlijke dienstverlening	42%	88%	51%
Totaal	100%	100%	100%

Bron: UWV-registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2020).

Leeftijd

Kijkend naar leeftijd valt op dat jongeren en ouderen de minste persoonlijke dienstverlening krijgen, zie Tabel 2.4. Bij jongeren komt dat vermoedelijk door de combinatie van goede kansen op de arbeidsmarkt en een gemiddeld korte duur van het WW-recht. Bij zestigplussers kan de inzet van persoonlijke dienstverlening bewust beperkt worden gehouden, aangezien een deel van de WW-klanten op weg is naar pensionering en vaak wordt vrijgesteld van sollicitatieactiviteiten. De relatief lagere inzet van persoonlijke dienstverlening is ook te verklaren uit de achtergrondkenmerken van deze groep. Voor een groot deel van de zestigplussers, ruim 38 procent, is de score op de Werkverkenner onbekend. Voor deze groep ligt de inzet van persoonlijke dienstverlening lager dan gemiddeld, aangezien de score op de Werkverkenner mede die inzet bepaalt. De grootste inzet van persoonlijke dienstverlening is er bij de groep vijftig- tot zestigjarigen. Deze groep combineert vaak een lage score op de Werkverkenner met een gemiddeld langere duur van het WW-recht, waardoor de kans dat zij in aanmerking komen voor persoonlijke dienstverlening relatief hoog ligt.

Tabel 2.4 De inzet van persoonlijke dienstverlening na minimaal acht maanden WW is het grootst bij 50-60-jarigen en het kleinst bij jongeren tot 35 jaar

Totale populatie experimentele onderzoek	Dienstverleningsgroep	Controlegroep	Totaal
15-35 jaar oud			
Persoonlijk gesprek	23%	3%	19%
Persoonlijk gesprek plus aanvullende dienstverlening	19%	2%	15%
Geen persoonlijke dienstverlening	59%	94%	66%
Totaal	100%	100%	100%
35-50 jaar oud			
Persoonlijk gesprek	26%	6%	22%
Persoonlijk gesprek plus aanvullende dienstverlening	35%	5%	29%
Geen persoonlijke dienstverlening	39%	89%	49%
Totaal	100%	100%	100%
50-60 jaar oud			
Persoonlijk gesprek	29%	7%	25%
Persoonlijk gesprek plus aanvullende dienstverlening	48%	7%	40%
Geen persoonlijke dienstverlening	23%	86%	36%
Totaal	100%	100%	100%
60+ jaar oud			
Persoonlijk gesprek	26%	10%	23%
Persoonlijk gesprek plus aanvullende dienstverlening	27%	5%	23%
Geen persoonlijke dienstverlening	47%	85%	54%
Totaal	100%	100%	100%

Bron: UWV-registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2020).

Opleidingsniveau

Opmerkelijk is dat de inzet van persoonlijke dienstverlening nauwelijks afhangt van het opleidingsniveau, zie Tabel 2.5. Gezien de arbeidsmarktpositie van lageropgeleiden zou kunnen worden verwacht dat zij meer behoefte hebben aan ondersteuning bij het zoeken naar werk. Het opleidingsniveau is echter geen verklarende factor in de (ten tijde van het experimentele onderzoek) gehanteerde versie van de Werkverkenner. Tegelijkertijd kunnen juist hogeropgeleiden vaker een langere duur van het WW-recht hebben, waardoor zij langer in aanmerking komen voor de inzet van persoonlijke dienstverlening.

Tabel 2.5 De inzet van persoonlijke dienstverlening na minimaal acht maanden WW verschilt nauwelijks naar opleidingsniveau

Totale populatie experimentele onderzoek	Dienstverleningsgroep	Controlegroep	Totaal
Lager			
Persoonlijk gesprek	29%	9%	25%
Persoonlijk gesprek plus aanvullende dienstverlening	30%	5%	25%
Geen persoonlijke dienstverlening	41%	86%	50%
Totaal	100%	100%	100%
Middelbaar			
Persoonlijk gesprek	25%	6%	21%
Persoonlijk gesprek plus aanvullende dienstverlening	31%	5%	26%
Geen persoonlijke dienstverlening	44%	89%	53%
Totaal	100%	100%	100%
Hoger			
Persoonlijk gesprek	23%	5%	20%
Persoonlijk gesprek plus aanvullende dienstverlening	33%	4%	27%
Geen persoonlijke dienstverlening	44%	90%	53%
Totaal	100%	100%	100%

Bron: UWV-registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2020).

2.3 Inzet volgens WW-kanten zelf

Uit de zeven focusgroepgesprekken die zijn gehouden, met bij elkaar veertig deelnemers aan het experimentele onderzoek, komt het beeld naar voren dat er veel verschil zit in de mate waarin (persoonlijke) dienstverlening wordt ingezet door UWV. Sommige werkzoekenden hebben meerdere persoonlijke gesprekken en aanvullende persoonlijke dienstverlening gekregen, anderen hebben nauwelijks iets gemerkt van de persoonlijke dienstverlening van UWV:

“Ik ben een keer gebeld, maar dat was op het moment dat mijn WW afliep.”

In de controlegroep merkt men soms duidelijk het gebrek aan (persoonlijke) dienstverlening:

“Ondersteuning van UWV heb ik niet, je moet het allemaal zelf doen.”

In de gesprekken viel op dat zelfs veelvuldige verzoeken om persoonlijke dienstverlening vanuit de controlegroepen niet door UWV werden gehonoreerd, al betrof dit vooral de wat kansrijkere WW-kanten:

“Ik wilde graag iemand persoonlijk spreken, daar ben ik twee maanden mee bezig geweest, maar dat is niet gelukt.”

“Ik heb nul contact gehad. (...) Op mijn vraag kreeg ik gewoon een standaardmail terug, heel onpersoonlijk. Misschien zijn ze te veel met alarmgevallen bezig.”

“Als ze zien dat je goed bezig bent lijkt het alsof je in een bak komt met ‘daar hoeven we niks voor te doen’.”

“Misschien had ik moeten blijven bellen en schrijven, net zolang totdat ik de dienstverlening krijg die ik wil.”

Deze ervaringen doen vermoeden dat UWV-medewerkers zich goed hebben proberen te houden aan het protocol voor het experimentele onderzoek, maar mogelijk dermate strikt dat zelfmelders niet als zodanig werden herkend. Wat verder sterk naar voren kwam uit de verschillende focus-groepgesprekken is dat een duidelijk assertieve houding tegenover UWV bij het zoeken naar werk in veel gevallen eerder leidde tot de inzet van meer persoonlijke dienstverlening.

3 De waardering van persoonlijke dienstverlening door WW-klienten

Persoonlijke dienstverlening draagt er significant aan bij dat WW-klienten vaker meerwaarde toekennen aan de dienstverlening van UWV bij het zoeken naar werk. De resultaten daarover uit de enquête zijn in lijn met de Klantgerichtheidsmonitor van UWV: persoonlijke dienstverlening leidt tot een grotere klanttevredenheid, vooral met betrekking tot de Adviseur Werk en de ondersteuning bij het zoeken naar werk. De invloed van persoonlijke dienstverlening lijkt echter relatief beperkt, waardoor het verschil in waardering en tevredenheid tussen de dienstverlenings- en controlegroep voor WW-klienten met een lagere werkbevattingkans, die eerder en meer persoonlijke dienstverlening ontvangen, nauwelijks anders is dan voor de totale WW-populatie.

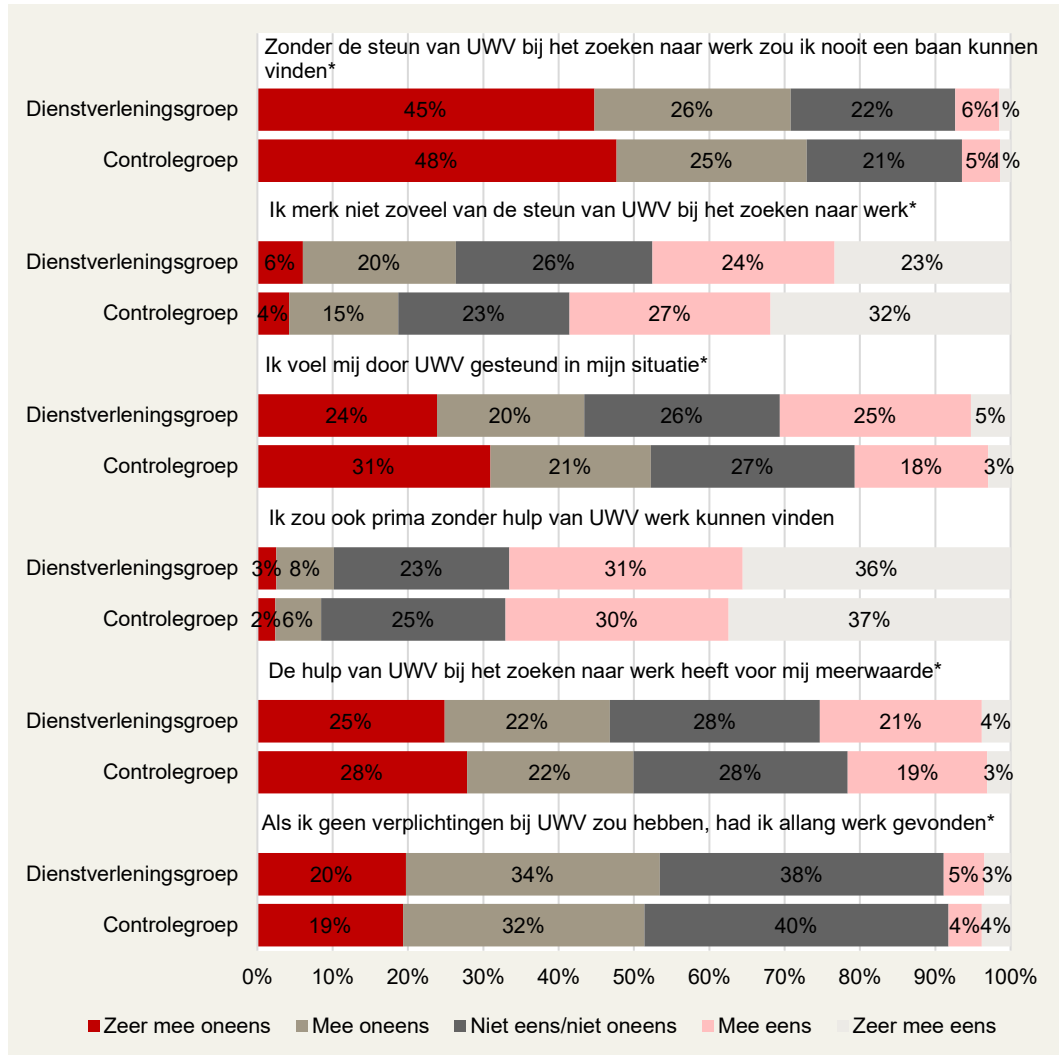
In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de waardering die deelnemers aan het experimentele onderzoek hebben voor de ingezette (persoonlijke) dienstverlening door UWV. Die waardering wordt gebaseerd op wat deelnemers in de enquête rapporteren over de door hen ervaren meerwaarde van die dienstverlening en de cijfers die zij geven voor de dienstverlening van UWV in de Klantgerichtheidsmonitor van UWV. In de enquête onder deelnemers aan het experimentele onderzoek zijn een aantal stellingen voorgelegd over de meerwaarde van de dienstverlening, waar de respondent het (zeer) mee eens tot (zeer) mee oneens kon zijn. In Paragraaf 3.1 worden gemiddelden daarvan gerapporteerd, uitgesplitst naar dienstverleningsgroep en controlegroep. Vervolgens is in Paragraaf 3.2 de ervaren meerwaarde uitgesplitst naar achtergrondkenmerken van WW-klienten, zoals de score op de Werkverkenner, leeftijd en opleidingsniveau. Tot slot gaat Paragraaf 3.3 in op de klanttevredenheid van WW-klienten binnen de onderzoekspopulatie, waarbij wederom onderscheid wordt gemaakt tussen de dienstverlenings- en controlegroep en de scores op de Werkverkenner.

3.1 Ervaren meerwaarde van dienstverlening

Figuur 3.1 vergelijkt de mate waarin personen in de dienstverleningsgroep versus de controlegroep het eens of oneens zijn met zes stellingen over de meerwaarde van de dienstverlening door UWV. Daarbij is de respons gewogen om de antwoorden representatief te maken voor de totale onderzoekspopulatie (zie Bijlage A voor details over de weging). De stellingen zijn afwisselend positief en negatief geformuleerd om de betrouwbaarheid van de antwoorden te verhogen en de kans op sociaal wenselijke antwoorden te verkleinen. De mate waarin respondenten meerwaarde zien in de dienstverlening door UWV is vooral af te lezen uit de stellingen ‘Zonder de steun van UWV bij het zoeken naar werk zou ik nooit een baan kunnen vinden’, ‘Ik voel mij door UWV gesteund in mijn situatie’ en ‘De hulp van UWV bij het zoeken naar werk heeft voor mij meerwaarde’. Bij deze laatste twee stellingen is ongeveer een kwart van de respondenten positief over de meerwaarde van de dienstverlening en nog eens een kwart neutraal. De overige 50 procent ziet die meerwaarde niet of nauwelijks. Bij de stelling ‘Zonder de steun van UWV bij het zoeken naar werk zou ik nooit een baan kunnen vinden’ is dat laatste nog sterker het geval. Belangrijker dan deze wellicht magere waardering van de dienstverlening van UWV, is de constatering dat de waardering hoger ligt in de dienstverleningsgroep dan in de controlegroep. Bij alle drie de positief geformuleerde stellingen is er een statistisch significant verschil in waardering in het voordeel van de respondenten in de dienstverleningsgroep. Dat is het sterkst te zien bij de stelling ‘Ik voel mij door UWV gesteund in

mijn situatie', hetgeen duidt op een meer positieve waardering bij de mensen die persoonlijke dienstverlening hebben ontvangen of daarvoor in aanmerking komen.

Figuur 3.1 Personen in de dienstverleningsgroep zien vaker toegevoegde waarde in de persoonlijke dienstverlening door UWV dan personen in de controlegroep



* Statistisch significant verschil in de verdeling van antwoorden tussen de dienstverlenings- en controlegroep bij een 95 procent betrouwbaarheidsniveau op basis van de Wilcoxon rank-sum test/Mann-Whitney U test. Bron: Enquête onder WW-gerechtigden 2018 en UWV-registratie, SEO Economisch Onderzoek (2020).

Met de negatief geformuleerde stellingen 'Ik merk niet zoveel van de steun van UWV bij het zoeken naar werk', 'Ik zou ook prima zonder hulp van UWV werk kunnen vinden' en 'Als ik geen verplichtingen bij UWV zou hebben, had ik allang werk gevonden' zijn respectievelijk 26 procent, 11 procent en 54 procent van de respondenten in de dienstverleningsgroep het oneens. Ook daaruit blijkt dat de ondersteuning van UWV bij het zoeken naar werk door tenminste een deel van de WW-kanten positief wordt gewaardeerd en dat in ieder geval een meerderheid vindt dat de dienstverlening niet belemmerend werkt bij de zoektocht naar werk. Ook bij deze stellingen geldt dat respondenten in de dienstverleningsgroep significant positiever zijn over de dienstverlening van

UWV dan de respondenten in de controlegroep, waarvan een groter deel het eens is met de negatief geformuleerde stellingen. Enige uitzondering is de stelling 'Ik zou ook prima zonder hulp van UWV werk kunnen vinden', waar geen statistisch significant verschil is tussen de dienstverlenings- en controlegroep. Per saldo is daarom te concluderen dat meer respondenten in de dienstverleningsgroep dan in de controlegroep van mening zijn dat de (persoonlijke) dienstverlening van UWV meerwaarde heeft, al helpt het in hun ogen over het algemeen niet bij het vinden van werk.

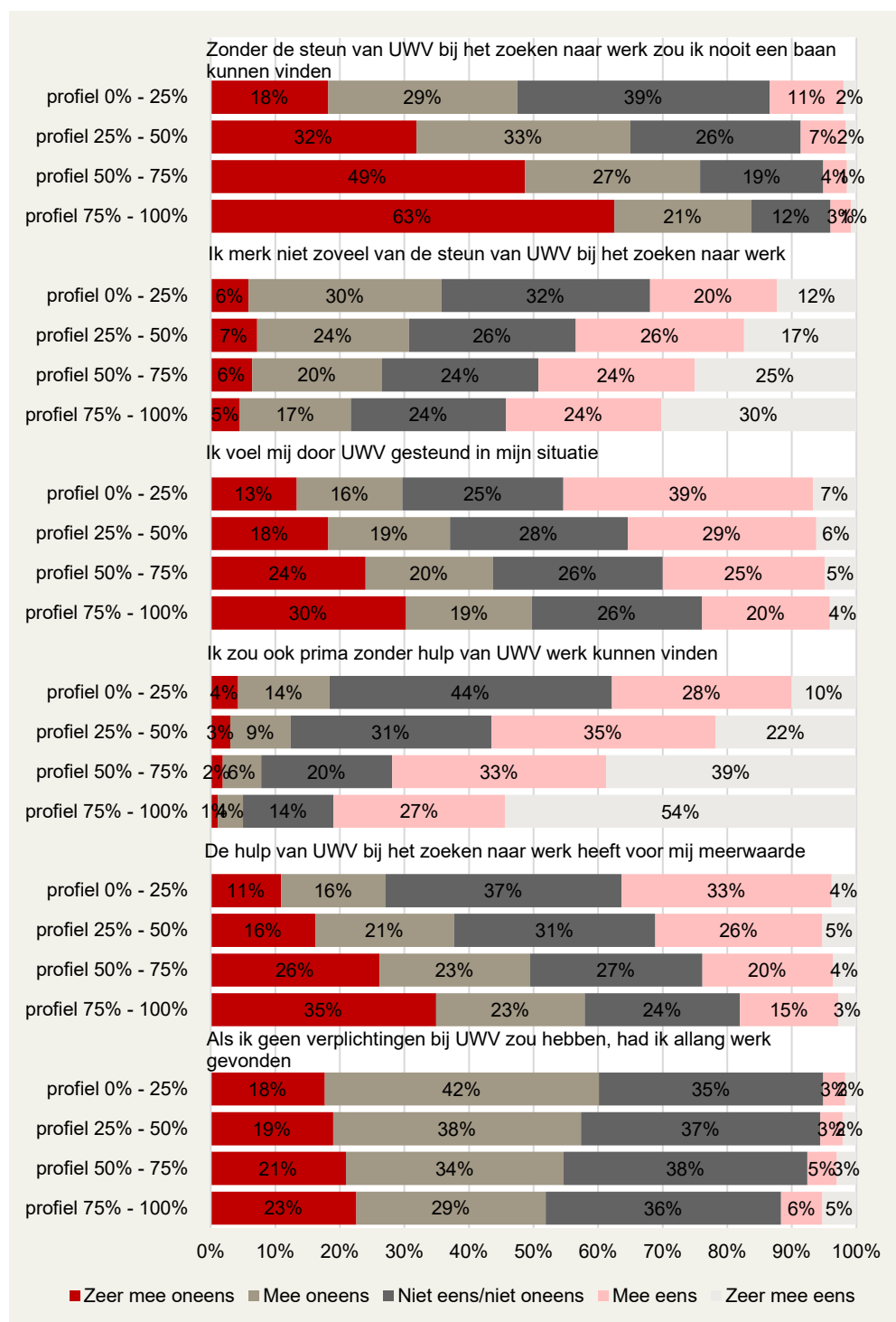
3.2 Meerwaarde naar achtergrondkenmerken

In deze paragraaf wordt nagegaan hoe de inschatting van de meerwaarde van persoonlijke dienstverlening varieert met achtergrondkenmerken van WW-klanten. Het gaat specifiek om de werkhervattingskans van WW-klanten volgens de Werkverkenner, om geslacht, leeftijd, de ervaren gezondheidssituatie en of WW-klanten zichzelf al dan niet hebben aangemeld voor persoonlijke dienstverlening ('zelfmelders'). Daarbij is het van belang om alleen te kijken naar de dienstverleningsgroep (inclusief de groep zelfmelders uit de controlegroep), omdat de daadwerkelijke inzet van persoonlijke dienstverlening de inschatting van de meerwaarde van persoonlijke dienstverlening kan beïnvloeden. In Figuur 3.2 is die meerwaarde, uitgedrukt in de mate waarin stellingen daarover door respondenten worden onderschreven, uitgesplitst naar werkhervattingskansen zoals die ingeschat zijn op basis van de Werkverkenner.

Uit Figuur 3.2 blijkt duidelijk dat WW-klanten waarvoor de kans op volledige werkhervatting op basis van de Werkverkenner lager wordt ingeschat een grotere meerwaarde ervaren van persoonlijke dienstverlening. Werkzoekenden met grotere kansen op werk beschouwen zichzelf vooral vaker als zelfredzaam en denken eerder ook zonder hulp van UWV werk te kunnen vinden. De UWV-verplichtingen vinden zij ook vaker een belemmering dan werkzoekenden met kleinere kansen op de arbeidsmarkt. Het kleinste verschil tussen de onderscheiden groepen naar werkhervattingskans zit in de steun die werkzoekenden in hun situatie van UWV ervaren. Dat laat zien dat WW-klanten het belangrijk vinden om zich gesteund te voelen in de situatie waarin ze verkeren, en daardoor persoonlijke dienstverlening meer waarderen.

Eenzelfde figuur als Figuur 3.2, maar dan uitgesplitst naar mannen en vrouwen, toont nauwelijks verschillen in de ondervonden meerwaarde van persoonlijke dienstverlening (niet afgebeeld). Mannen voelen zich net iets meer gesteund door UWV in hun situatie en ervaren ook vaker meerwaarde van de hulp van UWV, maar de verschillen zijn klein. De uitsplitsing naar leeftijd laat een ander beeld zien. Ouderen ervaren over het algemeen meer steun en een grotere meerwaarde van persoonlijke dienstverlening dan jongeren, zie Figuur 3.3. De verschillen tussen de leeftijdsgroepen zijn wel kleiner dan de verschillen tussen groepen met verschillende werkhervattingskansen, die zoals eerder beschreven sterk leeftijdsafhankelijk zijn.

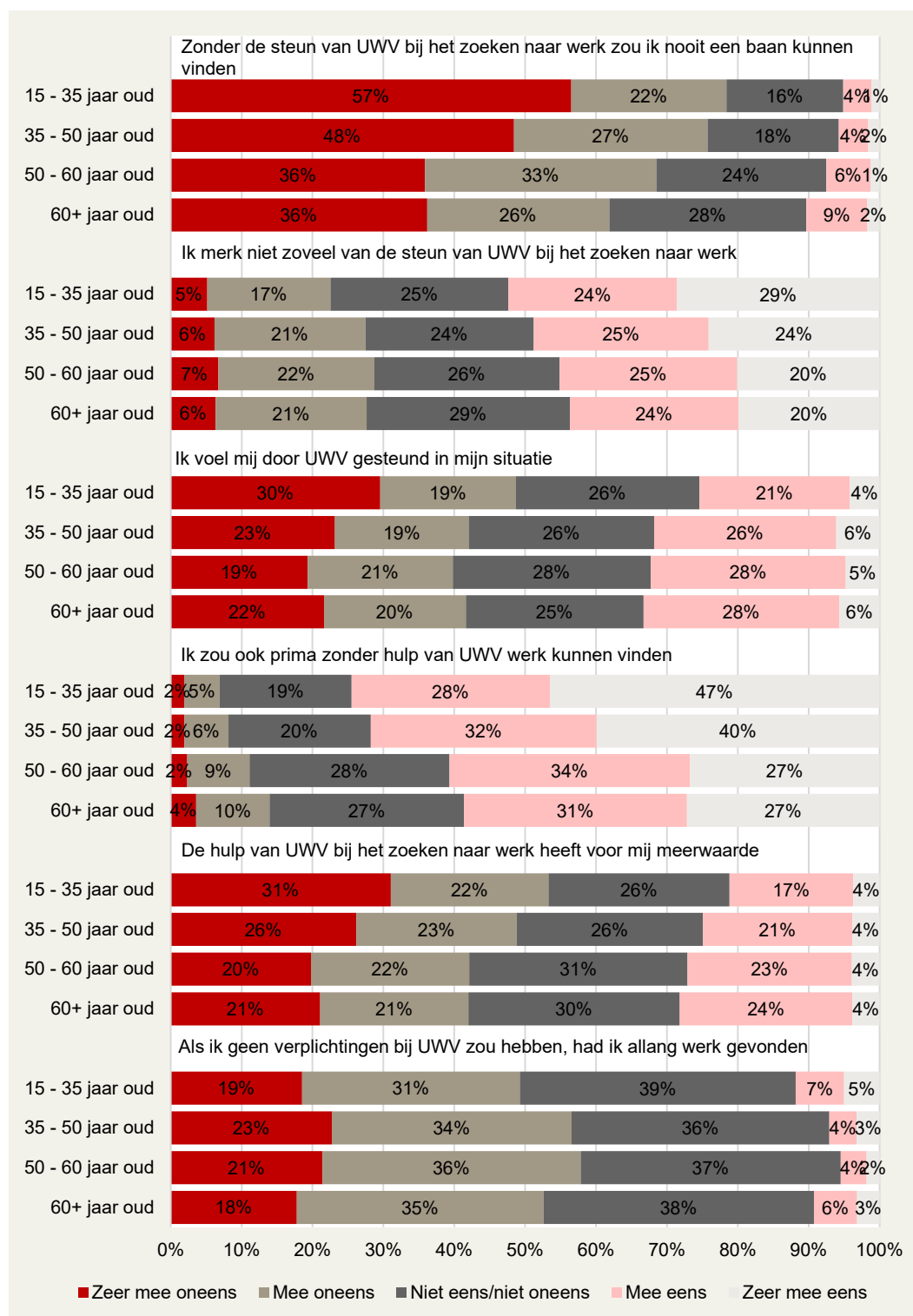
Figuur 3.2 Personen in de dienstverleningsgroep met een kleinere kans op werkherhvatting, ervaren een grotere meerwaarde van de dienstverlening door UWV⁶



Bron: Enquête onder WW-gerechtigden 2018 en UWV-registratie, SEO Economisch Onderzoek (2020).

⁶ Personen die de Werkverkenner niet hebben ingevuld, ongeveer 10 procent van de respondenten op de enquête, zijn niet in de figuur opgenomen. Zij hebben gemiddelde achtergrondkenmerken en zitten qua antwoorden op de stellingen over de waardering van de dienstverlening van UWV tussen de Werkverkennergroepen van 25-50% en 50-75% in.

Figuur 3.3 Ouderen in de dienstverleningsgroep ervaren een grotere meerwaarde van de dienstverlening door UWV dan jongeren



Bron: Enquête onder WW-gerechtigden 2018 en UWV-registratie, SEO Economisch Onderzoek (2020).

Eenzelfde analyse, maar dan uitgesplitst naar opleidingsniveau, laat zien dat lageropgeleiden een grotere meerwaarde toekennen aan persoonlijke dienstverlening dan hogeropgeleiden (niet afgebeeld). Dat is in overeenstemming met de verschillen tussen de Werkverkenner-profielen, al zijn de verschillen naar opleidingsniveau kleiner. Het verschil zit niet zozeer in de daadwerkelijk ervaren steun en hulp van UWV, maar vooral in de mate waarin mensen denken ook zonder de hulp van UWV werk te kunnen vinden. Dat ligt bij hogeropgeleiden aanzienlijk hoger dan bij lageropgeleiden (77 versus 58 procent).

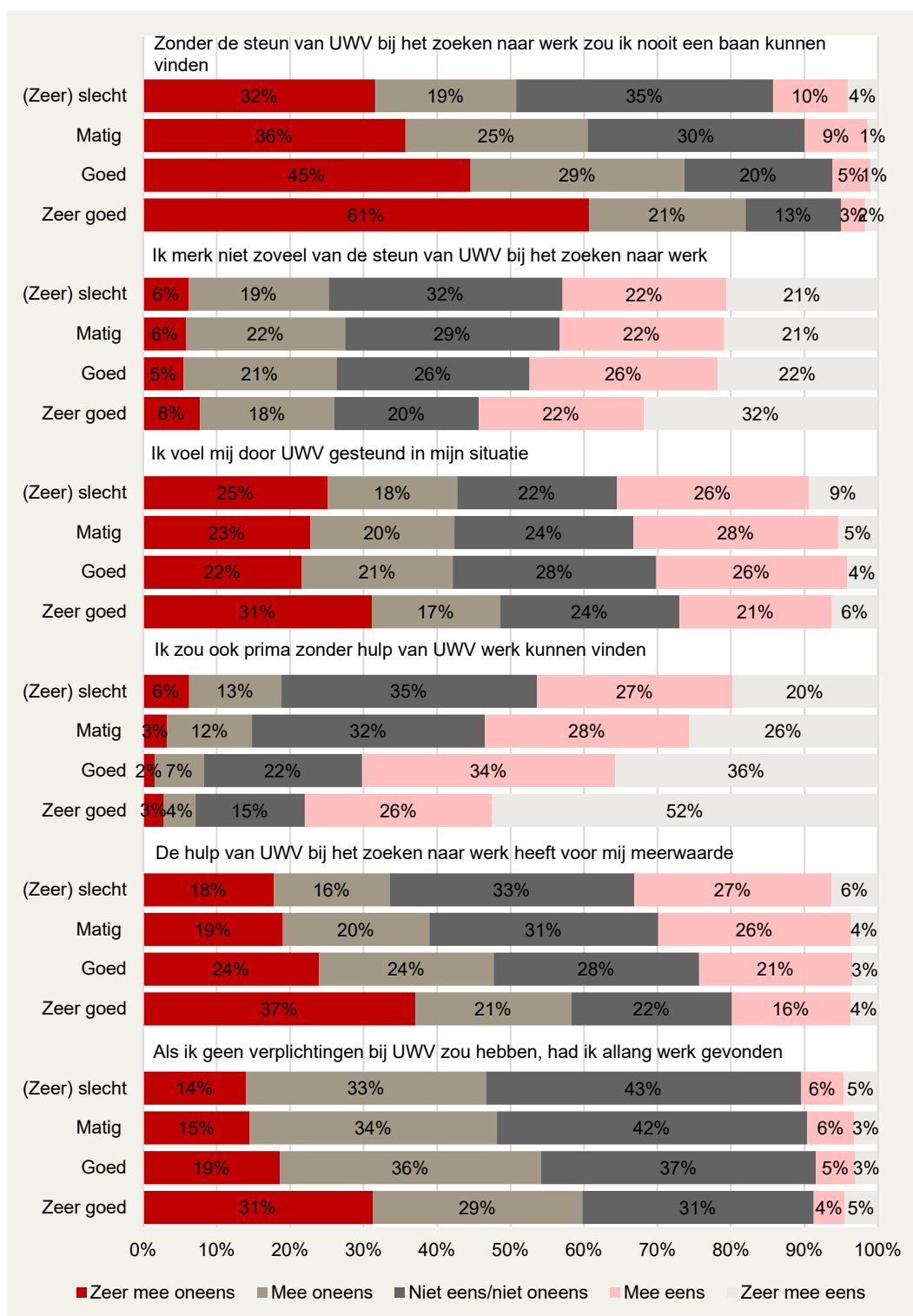
De waardering voor de persoonlijke dienstverlening van UWV varieert ook naar de gezondheidssituatie van WW-kanten, zie Figuur 3.4. Personen die in zeer goede gezondheid verkeren zijn het in vergelijking met personen die een (zeer) slechte gezondheid hebben vooral (zeer) eens met de stelling 'Ik zou ook prima zonder hulp van UWV werk kunnen vinden' (78 versus 47 procent). Bij de andere stellingen is er beduidend minder verschil tussen de diverse gezondheidssituaties, al hechten personen met een (zeer) slechte gezondheid gemiddeld meer waarde aan de ingezette (persoonlijke) dienstverlening dan personen met een (zeer) goede gezondheid.

De groep met Werkverkenner-score 0-50%

De analyse van de waardering voor de persoonlijke dienstverlening van UWV is apart uitgevoerd voor de groep met een Werkverkenner-score van 0-50%, omdat deze groep in principe vanaf instroom in de WW persoonlijke dienstverlening ontvangt, mits ingedeeld in de dienstverleningsgroep. Daardoor zijn de grootste effecten van persoonlijke dienstverlening in dit stadium juist bij deze groep te verwachten, waaronder effecten op de waardering van persoonlijke dienstverlening door UWV. Daarnaast geldt dat er beleidsmatig extra aandacht is voor de groep 0-50%, omdat juist voor deze groep extra geld beschikbaar is gesteld voor persoonlijke dienstverlening. Figuur 3.5 vergelijkt de waardering voor de dienstverlening van UWV tussen de dienstverlenings- en controlegroep voor alleen de WW-kanten met volgens de Werkverkenner een werkherlevingskans van minder dan 50 procent.

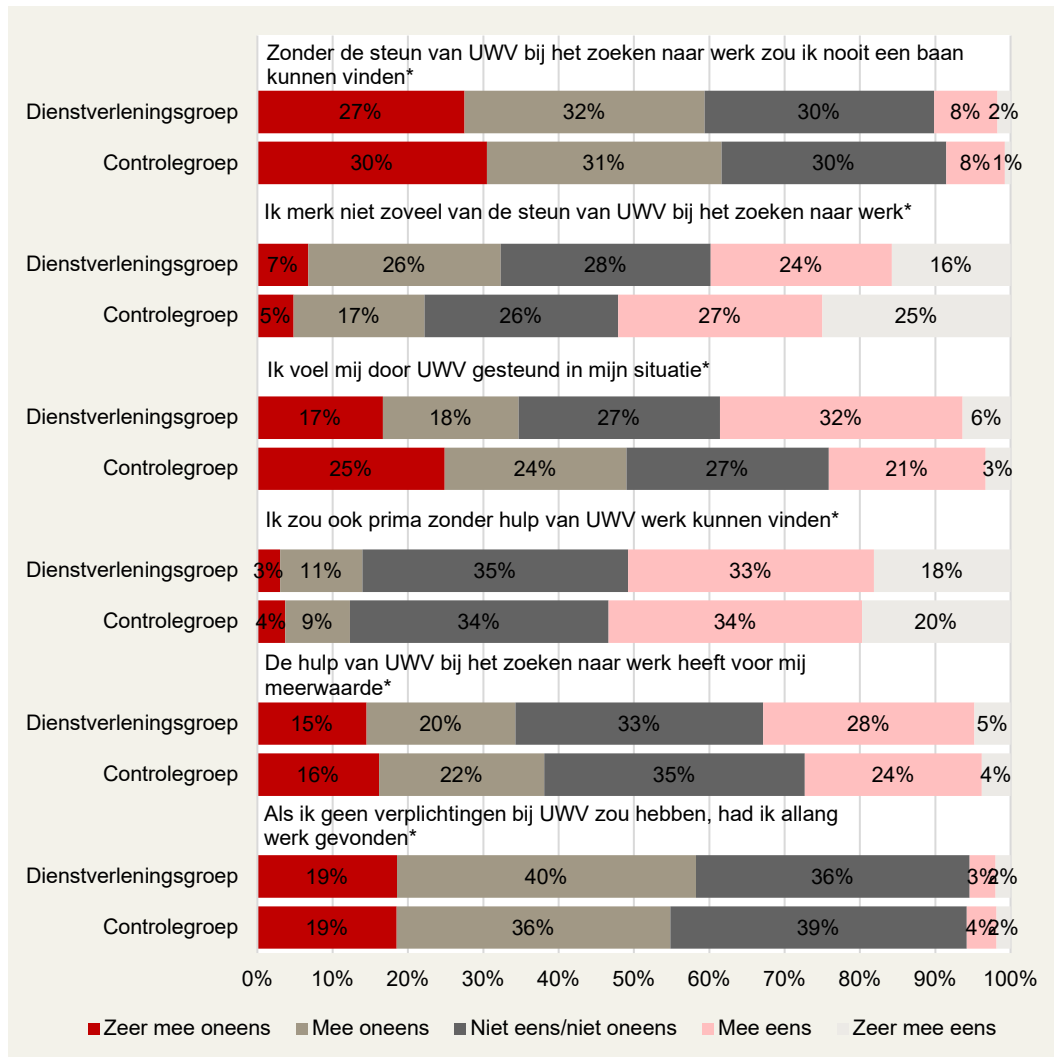
Een vergelijking tussen Figuur 3.5 (WW-kanten met een werkherlevingskans van 0-50%) en Figuur 3.1 (totale populatie WW-kanten) laat zien dat de groep met een lagere werkherlevingskans niet alleen een grotere waardering heeft voor de dienstverlening van UWV (zoals ook al bleek uit Figuur 3.2), maar tevens dat het verschil in waardering tussen de dienstverlenings- en controlegroep (iets) groter is. Tegelijkertijd is het verschil tussen beide figuren dermate gering, dat er nauwelijks sprake lijkt van een sterker effect van de (mogelijkheid van de) inzet van persoonlijke dienstverlening op de waardering van de dienstverlening van UWV bij de groep 0-50%. Voor dat geringe verschil kunnen twee verklaringen worden gegeven. Enerzijds is dat het geval wanneer het effect van persoonlijke dienstverlening voor alle WW-kanten in het algemeen gering is, waardoor er geen verschil wordt gevonden tussen groepen waar meer en minder persoonlijke dienstverlening is ingezet. Anderzijds is er een gering verschil wanneer het effect van persoonlijke dienstverlening specifiek kleiner is bij de groep waar vaker persoonlijke dienstverlening is ingezet, in dit geval bij WW-kanten met een lagere werkherlevingskans. Dat laatste lijkt minder plausibel, omdat de gemiddelde waardering van de dienstverlening in deze groep hoger ligt en (de inzet van) persoonlijke dienstverlening dus beter wordt gewaardeerd.

Figuur 3.4 Personen met een slechte gezondheid ervaren een grotere meerwaarde van de dienstverlening door UWV dan personen met een goede gezondheid



Bron: Enquête onder WW-gerechtigden 2018 en UWV-registratie, SEO Economisch Onderzoek (2020).

Figuur 3.5 WW-kanten met een kleinere kans op werkhervatting (0-50%) waarden de dienstverlening door UWV beter dan gemiddeld, met een statistisch significant positievere waardering in de dienstverleningsgroep dan in de controlegroep.



* Statistisch significant verschil in de verdeling van antwoorden tussen de dienstverlenings- en controlegroep bij een 95 procent betrouwbaarheidsniveau op basis van de Wilcoxon rank-sum test/Mann-Whitney U test. Bron: Enquête onder WW-gerechtigden 2018 en UWV-registratie, SEO Economisch Onderzoek (2020).

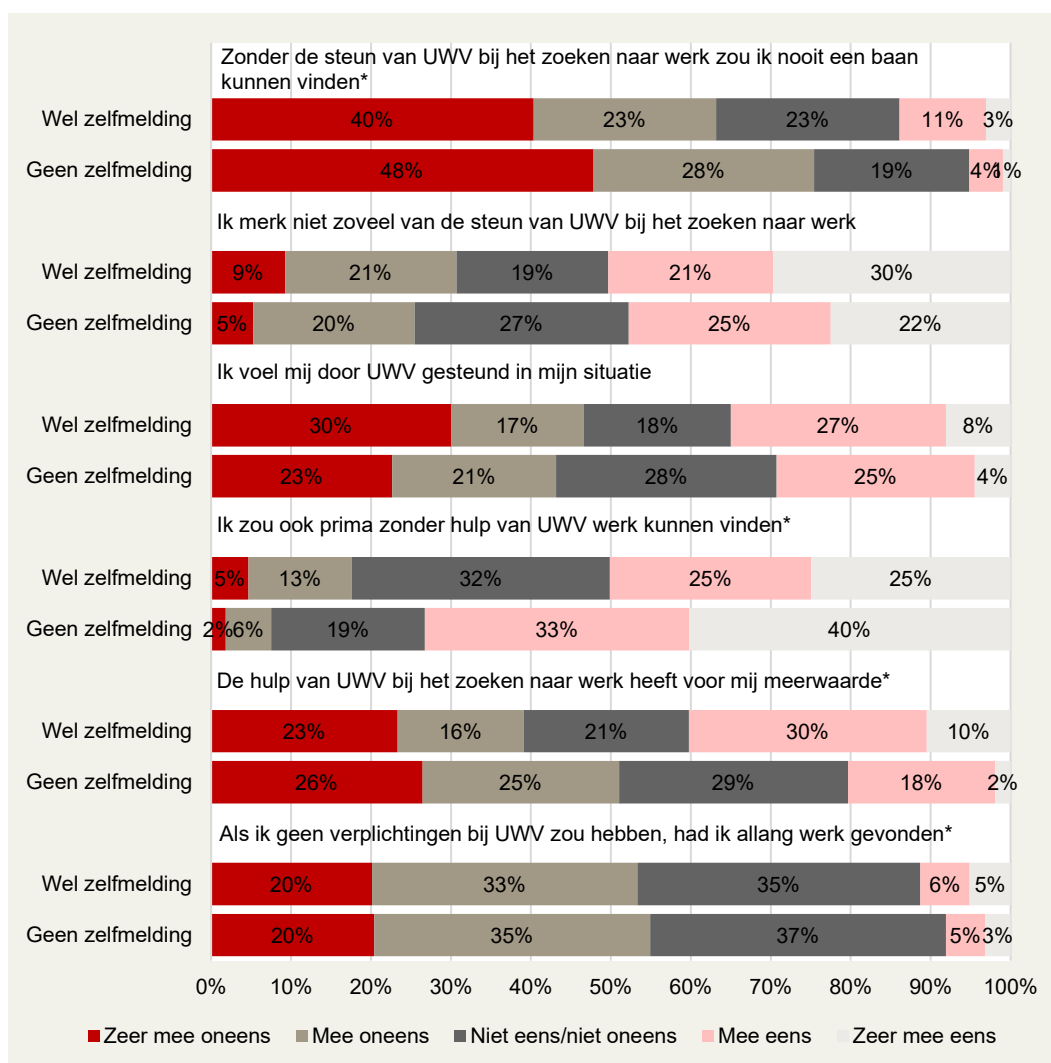
Hoewel het op grond van deze resultaten plausibel is om aan te nemen dat de (mogelijkheid van de) inzet van persoonlijke dienstverlening een positieve invloed heeft op de waardering van die dienstverlening door werkzoekenden, ongeacht de kans op werkhervatting, is het tevens niet plausibel om aan te nemen dat die invloed substantieel is.

Zelfmelders

Zelfmelders worden hier gedefinieerd als WW-gerechtigden in de controlegroep die expliciet vragen om persoonlijke dienstverlening. Verwacht mag worden dat zij al van tevoren meer nut zien in de persoonlijke dienstverlening van UWV dan de mensen die daar niet expliciet om vragen. Of dat verschil ook achteraf in stand blijft, is de vraag. Figuur 3.6 laat zien dat zelfmelders, in vergelijking

met personen in de dienstverleningsgroep, aan die dienstverlening een grotere meerwaarde toekennen. De verschillen zijn voor vier van de zes stellingen statistisch significant en groter dan tussen de dienstverleningsgroep en controlegroep. Alleen bij de twee stellingen over de ervaren steun van UWV is er geen significant verschil tussen zelfmelder en niet-zelfmelders. Dat betekent dat zelfmelders een specifieke groep zijn die de meerwaarde zien en ondervinden van de persoonlijke dienstverlening van UWV. Ze zijn veel minder vaak dan gemiddeld van mening dat ze ook zonder die dienstverlening het werk kunnen hervatten. In de gehouden focusgroepgesprekken waren het vooral de mensen die op eigen verzoek persoonlijke gesprekken hadden gekregen die over het algemeen positief waren over de dienstverlening van UWV.

Figuur 3.6 Personen die bij UWV hebben aangegeven persoonlijke dienstverlening te willen ontvangen, ervaren meer toegevoegde waarde van de UWV-dienstverlening



* Statistisch significant verschil in de verdeling van antwoorden tussen de dienstverlenings- en controlegroep bij een 95 procent betrouwbaarheidsniveau op basis van de Wilcoxon rank-sum test/Mann-Whitney U test.
Bron: Enquête onder WW-gerechtigden 2018 en UWV-registratie, SEO Economisch Onderzoek (2020).

3.3 De meerwaarde van dienstverlening volgens WW-klienten zelf

In de focusgroepgesprekken met WW-klienten kwam zowel kritiek als waardering voor de UWV-dienstverlening naar voren.⁷ Het kritiekpunt dat de dienstverlening onpersoonlijk is, werd breed gedeeld, ook onder respondenten uit de dienstverleningsgroepen. De Adviseur Werk bereidt zich volgens deze WW-klienten niet altijd goed voor of verdiept zich onvoldoende in de persoonlijke situatie van de klant. Dat komt onder meer doordat de Adviseur Werk lang niet altijd dezelfde persoon blijft gedurende de verschillende gesprekken:

“Ik vind het UWV niet persoonlijk genoeg. Ik wil professionele, toegesneden en respectvolle ondersteuning, daardoor ontstaat een vertrouwensbasis waardoor je groeit en waardoor je gemotiveerd blijft of wordt.”

“Begin nou met een gesprek om in kaart te brengen wie je bent, hoe je in het leven staat en wat de mogelijkheden zijn.”

“Eigenlijk had ik toen behoefte aan een luisterend oor en iemand die me weer oppept. Ik denk dat ik wel gesteund zou zijn als er in het begin iemand van UWV me had opgevangen en me had verteld wat UWV voor me kan betekenen en wat me te wachten staat.”

Ook wordt vaak de indruk gewekt dat bepaalde punten moeten worden afgevoerd:

“Op zich is er een hoge betrokkenheid, maar ze moeten alles afvinken.”

“Ik heb me altijd een nummer gevoeld.”

Op het punt van het persoonlijke van de dienstverlening waren er overigens ook enkele positieve ervaringen:

“Ik vind ze wel allemaal heel hulpvaardig en vriendelijk, zonder uitzondering.”

Opvallend was dat vooral oudere klienten aangaven dat de overwegend jonge Adviseurs Werk geen goede match vormen met de levensfase waarin zij verkeren:

“Met alle respect, maar er werken mensen, die zijn tientallen jaren jongere dan wij hier en die gaan je vertellen hoe het werkt, dat gaat ‘m niet worden.”

“Dan gaat zo’n jong grietje je vertellen dat je sollicitatieformulier niet goed is.”

⁷ Deelnemers aan de focusgroepgesprekken waren in vergelijking met de totale groep respondenten op de gehouden enquête gemiddeld minder positief over de meerwaarde en steun van de dienstverlening van UWV. Het is met andere woorden een selectieve groep die (al) voorafgaand aan de focusgroepgesprekken kritischer is over de dienstverlening dan de gemiddelde WW-klant. Dat heeft zijn weerslag op de toon van de quotes in deze paragraaf, die dus kritischer is dan gemiddeld in de WW-populatie.

“Ik wil een adviseur met ervaring tegenover me en niet een beginnend politieagent.”

Ook algemeen was er de kritiek dat de dienstverlening niet altijd goed aansluit bij de persoonlijke situatie, de leeftijd of de gezondheidssituatie van de klant:

“In het eerste gesprek is het van wezenlijk belang hoe de insteek is, dat men is ingelezen, de persoonlijke touch. (...) Het eerste gesprek moet helemaal kloppen, vertrouwen geven.”

“Er zit iedere keer weer iemand anders tegenover me en die heeft niet gekeken wie die tegenover zich heeft, (...) die echt totaal niet snapt wat voor werk ik gedaan heb.”

“Ik heb in de eerste vier gesprekken vier verschillende coaches gehad, dat vind ik jammer want dan moet je steeds je verhaal opnieuw doen.”

“Pas toen ik in het bakje ‘zpp’er’ viel, kreeg ik wat ik wilde: dat als je een vraag hebt, dat je dan direct contact hebt met één persoon, dan hoef je niet telkens hetzelfde verhaal te doen.”

Een ander punt van kritiek is dat de door UWV aangedragen vacatures vaak niet passen bij de achtergrond, werkervaring, het niveau en de wensen van werkzoekenden:

“Uit die werkmap komen wel vacatures, maar drie kwart is niet op mij van toepassing.”

“Er is totaal geen match tussen welke vacatures voorgesteld worden en wat ik zoek.”

“Wat mij echt in het verkeerde keelgat schoot, was dat ik tot twee keer toe de vacature voor buschauffeur aangereikt heb gekregen. Als je aan de universiteit hebt gestudeerd en dit is het beste waar ze mee komen?”

“Die mail met al die vacatures voor schoonmaker en zo, dat demotiveert mij.”

Ook bij cursussen is volgens de respondenten te vaak sprake van ‘one size fits all’, waardoor de trainingen en tips niet goed aansluiten op het individuele niveau van de werkzoekende:

“Het had geen toegevoegde waarde, het waren heel veel open deuren.”

“De diversiteit in de cursusgroep is heel erg groot en dat is voor niemand fijn.”

“Ze zouden de cursussen gericht moeten geven, zodat het voor iedereen interessant is.”

“Ik heb die workshop gedaan, er zat zoveel verschil in niveau, dat was eigenlijk waanzin.”

Daarnaast mist men feedback op de uitgevoerde sollicitatieactiviteiten: er wordt wel druk ervaren om voldoende te solliciteren, maar er is weinig betrokkenheid van UWV bij de activiteiten die in dat kader worden uitgevoerd:

“Ik heb alles netjes ingevuld over mijn netwerkgesprek en de sollicitatie die ik heb gedaan, maar daar is nooit iets op teruggekomen.”

“Eerst hield ik gespreksnotities bij in de werkmap, maar kreeg terug ‘stop er maar mee, niemand leest het’.”

“Een plan van aanpak (in de werkmap) werkt pas als je het samen met iemand maakt die met je meedenkt.”

Volgens deelnemers aan de focusgroepgesprekken wordt er niet gecontroleerd op de daadwerkelijke deelname aan netwerkbijeenkomsten. Verder vond men vaak dat de communicatie door UWV een verkeerde toon had: onpersoonlijk, kinderachtig en dwingend. Aan de andere kant noemden respondenten het positief dat ze bij bijeenkomsten en cursussen ook lotgenoten in een soortgelijke situatie ontmoetten. Daardoor werden zij gemotiveerd om actiever naar werk te zoeken:

“Dat contact met lotgenoten vond ik best fijn, dat geeft het gevoel dat je niet de enige bent.”

De door respondenten genoemde bijeenkomsten werden over het algemeen als professioneel en goed georganiseerd beoordeeld. Verder waren veel mensen tevreden over de cursusleiders, die vaak positiever werden beoordeeld dan de Adviseurs Werk. In meerdere gevallen waren WW-kanten die actief op zoek waren gegaan naar persoonlijk contact met UWV zeer tevreden over het resultaat daarvan en de manier waarop ze werden geholpen.

3.4 Klanttevredenheid

Een andere manier om te meten hoe WW-kanten de dienstverlening van UWV waarderen, is via klanttevredenheid. Om die te monitoren vraagt UWV regelmatig aan klanten om de waardering van de UWV-dienstverlening uit te drukken in een rapportcijfer. Resultaten uit de Klantgerichtheidsmonitor van UWV zijn gebruikt om het verschil in waardering tussen de dienstverleningsgroep en de controlegroep in de onderzoekspopulatie te meten. Daarbij zijn de respondenten van de Klantgerichtheidsmonitor gewogen op basis van achtergrondkenmerken (zie Bijlage A voor details), zodat de resultaten representatief zijn voor de totale onderzoekspopulatie. In Figuur 3.7 staan de gemiddelde tevredenheidscijfers die door WW-kanten worden gegeven in de Klantgerichtheidsmonitor, met een onderscheid tussen de dienstverleningsgroep en de controlegroep. Wat de dienstverlening van UWV als geheel betreft, is er geen significant verschil in tevredenheid tussen beide groepen. Wel blijkt dat personen in de dienstverleningsgroep iets tevredener zijn over de dienstverlening van UWV tijdens het zoeken naar werk. Personen in de dienstverleningsgroep geven daarnaast met name een hogere waardering voor de Adviseur Werk en voor de hoeveelheid contacten met UWV. Op deze drie aspecten is het gemiddeld gegeven cijfer statistisch significant hoger in de dienstverleningsgroep dan in de controlegroep.

Figuur 3.7 Personen in de dienstverleningsgroep zijn meer tevreden over de dienstverlening van UWV dan personen in de controlegroep⁸



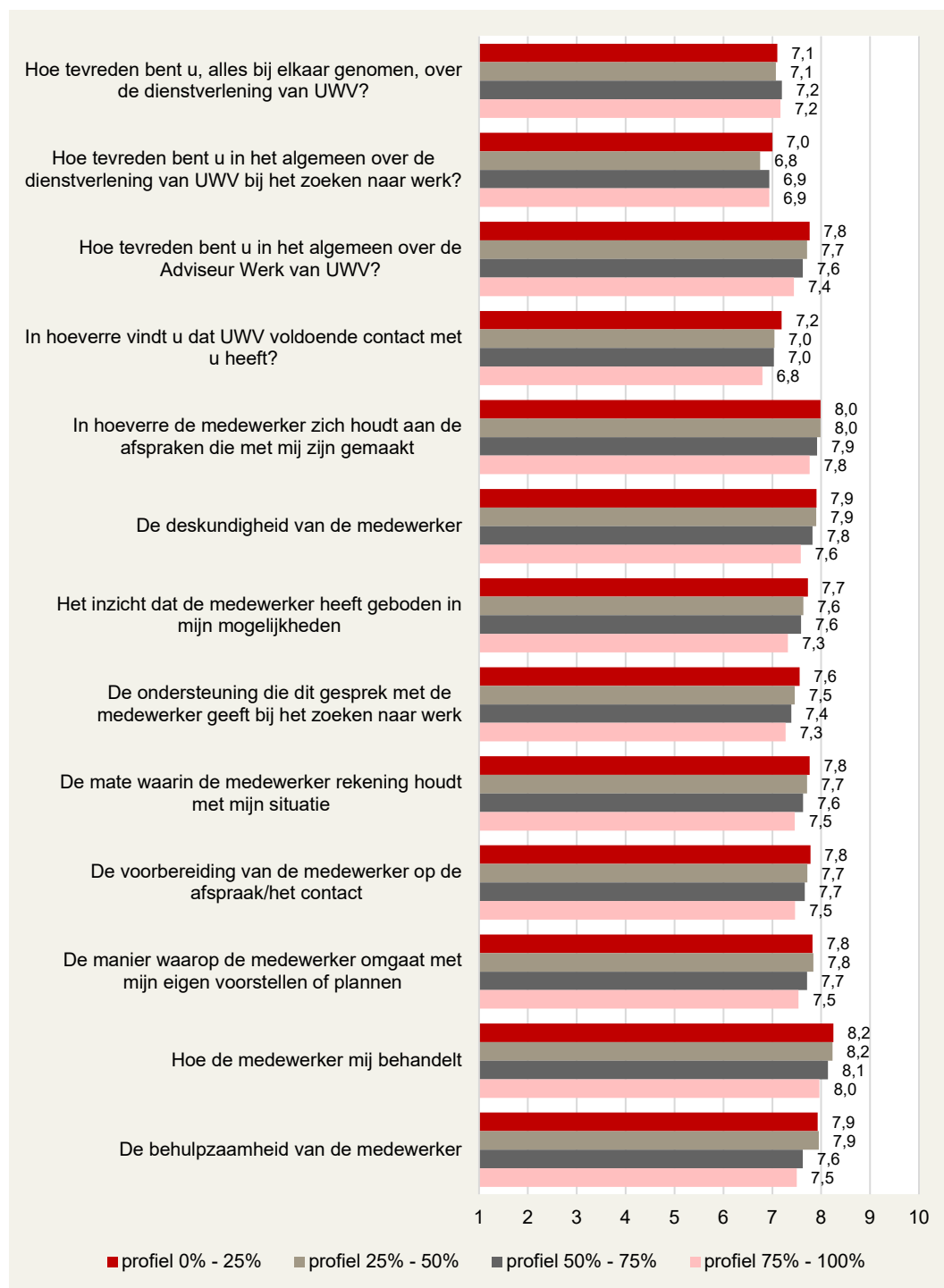
* Statistisch significant verschil in de gemiddelde hoogte van de cijfers tussen de dienstverlenings- en controlegroep bij een 95 procent betrouwbaarheidsniveau op basis van een standaard t-test.

Bron: Klantgerichtheidsmonitor UWV, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2020).

De waardering voor de Adviseur Werk en voor het contact met UWV komt ook duidelijk terug in de andere vragen naar de tevredenheid over de deskundigheid, behulpzaamheid van de UWV-medewerkers en de ondersteuning die zij bieden. Het relatief grote verschil in tevredenheid over de Adviseur Werk en de hoeveelheid contact met UWV laat zien dat WW-klanten over het algemeen meerwaarde zien in het persoonlijke element van dienstverlening. Dat is in lijn met de bevindingen hierboven dat in de dienstverleningsgroep meer steun wordt ervaren voor de situatie waarin klanten zitten. Ook in lijn met eerdere bevindingen is dat de tevredenheid over de Adviseur Werk en het contact met UWV groter is bij mensen die een lagere werkhervattingskans hebben, zie Figuur 3.8. De algemene tevredenheid over de dienstverlening als geheel en over de dienstverlening bij het zoeken naar werk verschilt nauwelijks tussen de groepen.

⁸ In de controlegroep wordt in plaats van naar de tevredenheid over de Adviseur Werk gevraagd naar de tevredenheid over UWV-medewerkers in het algemeen, omdat mensen zonder persoonlijke dienstverlening geen contact met de Adviseur Werk hoeven te hebben gehad. Het gaat daarbij om 259 respondenten. Dat betekent dat 3 procent van de antwoorden op deze vraag uit de controlegroep afkomstig is.

Figuur 3.8 Personen met een kleinere kans op werkhervatting volgens de Werkverkenner zijn gemiddeld meer tevreden over de dienstverlening van UWV dan personen met een grotere kans op werkhervatting⁹



Bron: Klantgerichtheidsmonitor UWV, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2020).

⁹ Personen die de Werkverkenner niet hebben ingevuld, ongeveer 10 procent van de respondenten op de enquête, zijn niet in de figuur opgenomen. Zij hebben gemiddelde achtergrondkenmerken en zitten qua tevredenheid tussen de Werkverkennergroepen van 25-50% en 50-75% in.

Figuur 3.9 laat de resultaten uit de Klantgerichtheidsmonitor van UWV zien met een uitsplitsing in de groep die volgens de UWV-administratie al wel persoonlijke dienstverlening heeft gekregen en de groep die (nog) geen persoonlijke dienstverlening heeft gekregen. Deze groepen zijn minder vergelijkbaar dan de dienstverlenings- en controlegroep, omdat persoonlijke dienstverlening binnen deze groepen selectief kan zijn ingezet.

Figuur 3.9 Personen die wel persoonlijke dienstverlening hebben ontvangen zijn meer tevreden over de UWV-dienstverlening dan personen die (nog) geen persoonlijke dienstverlening hebben gekregen



Bron: Klantgerichtheidsmonitor UWV, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2020).

Voor de tevredenheid over de dienstverlening als geheel en de dienstverlening bij het zoeken naar werk zijn er geen (significante) verschillen te zien tussen de groep mét en de groep zonder persoonlijke dienstverlening. In lijn met de eerder beschreven resultaten zijn mensen die persoonlijke dienstverlening hebben gekregen wel meer tevreden over de Adviseur Werk en het contact met UWV.

Aanvullend is de relatie tussen klanttevredenheid en de inzet van persoonlijke dienstverlening getoetst via regressieanalyses, waarbij is gecorrigeerd voor de invloed van verschillende achtergrondkenmerken (selectiviteit), zie Tabel 3.1. Uit de tabel blijkt dat de inzet van persoonlijke dienstverlening een positieve relatie heeft met klanttevredenheid. Dat geldt het sterkst voor de tevredenheid over de Adviseur Werk, gevolgd door de tevredenheid over de UWV-dienstverlening bij het zoeken naar werk, en het minst voor de algemene tevredenheid over de UWV-dienstverlening. Leeftijd, geslacht, opleidingsniveau en score op de Werkverkenner hebben nauwelijks een (significante) invloed op de klanttevredenheid.

Tabel 3.1 De daadwerkelijke inzet van persoonlijke dienstverlening heeft een positieve relatie met klanttevredenheid, al wordt in deze analyse nog niet volledig gecorrigeerd voor de selectieve inzet van dienstverlening om te kunnen spreken van (causale) effecten

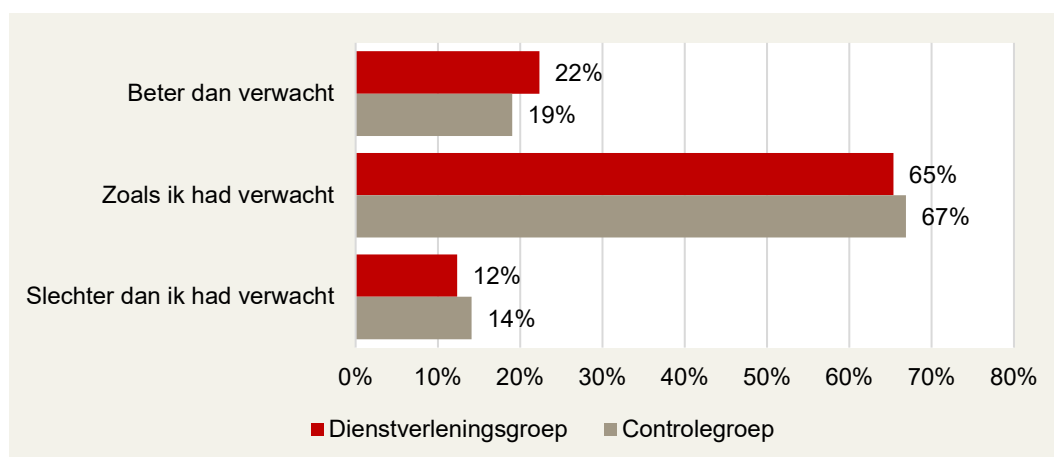
Verklarende variabele	Hoe tevreden bent u, alles bij elkaar genomen, over de dienstverlening van UWV?	Hoe tevreden bent u in het algemeen over de dienstverlening van UWV bij het zoeken naar werk?	Hoe tevreden bent u in het algemeen over de Adviseur Werk van UWV?
Inzet persoonlijke dienstverlening volgens UWV	+	++	+++
Dienstverleningsgroep t.o.v. controlegroep	n.s.	-	-
Werkverkenner (in 25 procentpuntklassen)			
0-25%	referentie	referentie	referentie
25-50%	n.s.	-	n.s.
50-75%	+	n.s.	n.s.
75-100%	+	n.s.	n.s.
Leeftijd			
jonger dan 26 jaar	referentie	referentie	referentie
26 - 35 jaar	-	n.s.	n.s.
36 - 45 jaar	n.s.	n.s.	n.s.
46 - 55 jaar	n.s.	-	n.s.
55+	+	n.s.	n.s.
Opleidingsniveau			
Lager	referentie	referentie	referentie
Middelbaar	-	-	n.s.
Hoger	-	-	n.s.
Geslacht			
Man	referentie	referentie	referentie
Vrouw	n.s.	n.s.	n.s.

Statistisch significante relaties worden aangegeven met een + of -. Het aantal + of - geeft bij de inzet van persoonlijke dienstverlening een indicatie van de omvang van de relatie (resp. <10%, <25%, ≥ 25%), bij de achtergrondkenmerken geeft het slechts een relatieve grootte van de relatie per achtergrondkenmerk weer.

De relatie tussen de inzet van persoonlijke dienstverlening en klanttevredenheid kan niet meteen worden gezien als causaal (hoe meer persoonlijke dienstverlening wordt ingezet, hoe tevredener men wordt), omdat in de regressieanalyses nog onvoldoende rekening is gehouden met andere factoren die zowel de inzet van persoonlijke dienstverlening als de mate van tevredenheid beïnvloeden. Het gaat dan vooral om moeilijk waarneembare factoren als houding en motivatie, maar ook om ontbrekende informatie over bijvoorbeeld de vrijstelling van de sollicitatieplicht.

Uit gegevens van de Klantgerichtheidsmonitor van UWV is ook informatie beschikbaar over de mate waarin WW-klanten de dienstverlening van UWV overeen vinden komen met de verwachtingen die ze er vooraf van hadden. Het grootste deel (65 procent) vindt de dienstverlening zoals verwacht, een kleiner deel beter dan verwacht (22 procent) en een beperkt deel vindt de dienstverlening slechter dan vooraf verwacht (12 procent), zie Figuur 3.10. WW-klanten in de dienstverleningsgroep vinden de dienstverlening relatief vaak beter dan verwacht in vergelijking met personen uit de controlegroep. Ook dat wijst erop dat de (mogelijkheid tot de) inzet van persoonlijke dienstverlening door werkzoekenden positief wordt gewaardeerd.

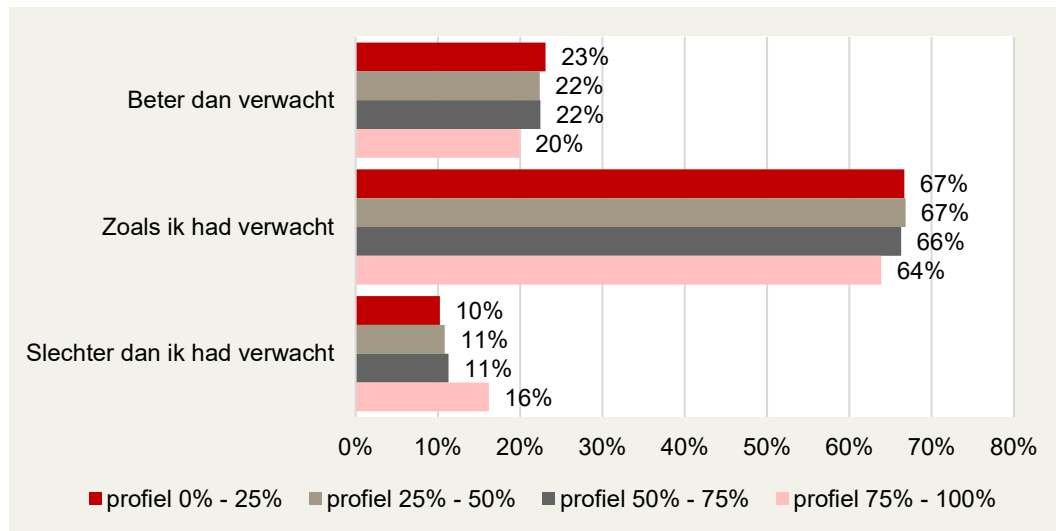
Figuur 3.10 Personen in de dienstverleningsgroep vinden de dienstverlening vaker beter dan verwacht dan personen uit de controlegroep



Bron: Klantgerichtheidsmonitor UWV, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2020).

Figuur 3.11 laat zien dat hoe lager de score op de Werkverkenner, hoe beter dan verwacht werkzoekenden de dienstverlening vinden. Deze resultaten hangen samen met de resultaten voor de inzet van persoonlijke dienstverlening: meer contact met UWV en met de Adviseur Werk draagt bij aan een hogere klanttevredenheid. Dat komt ook duidelijk naar voren uit de gehouden focusgroepgesprekken met WW-klanten, zoals hierboven beschreven.

Figuur 3.11 Hoe lager de score op de Werkverkenner, hoe beter dan verwacht de dienstverlening van UWV wordt ervaren

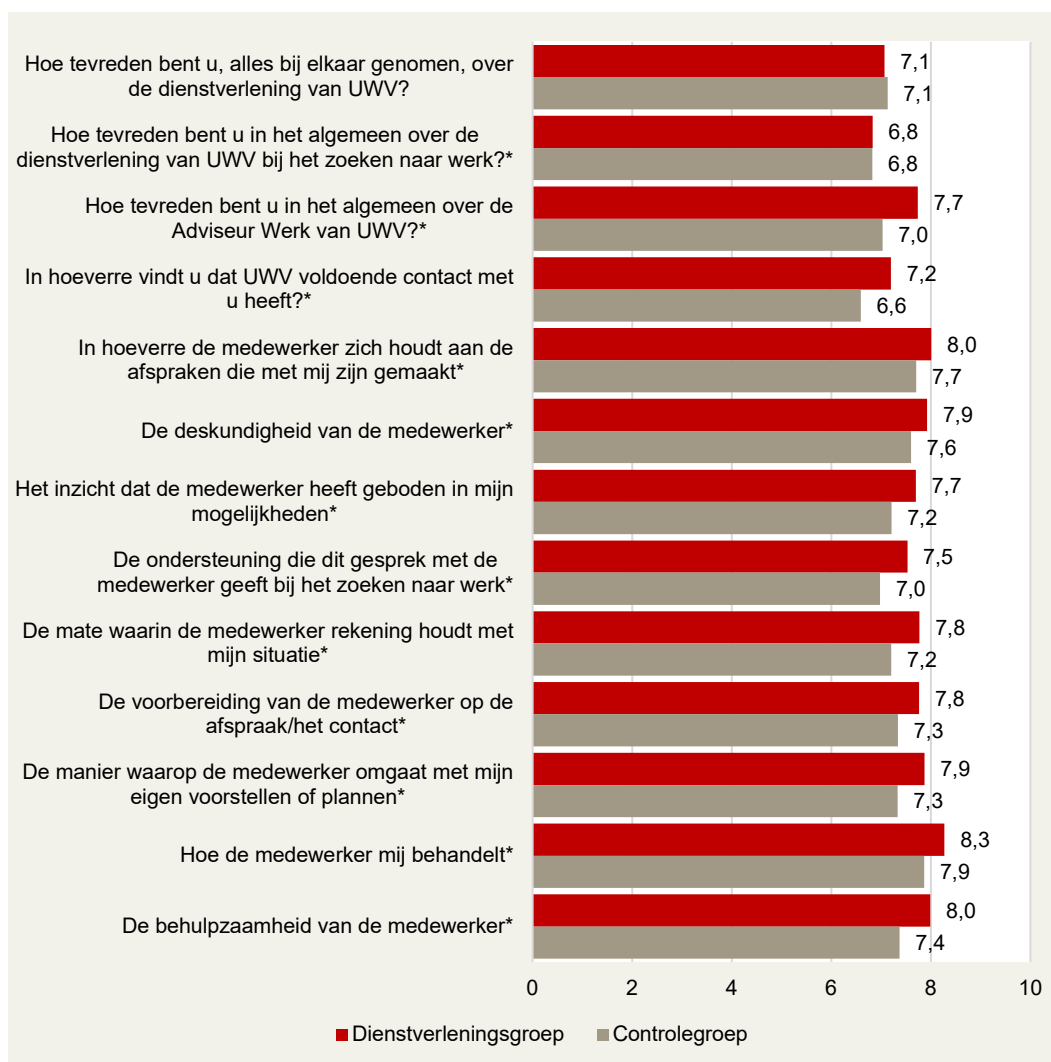


Bron: Klantgerichtheidsmonitor UWV, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2020).

De groep met Werkverkenner-score 0-50%

Omdat de groep WW-kanten in de dienstverleningsgroep met minder dan 50 procent kans om binnen een jaar volledig het werk te hervatten (een Werkverkenner-score van 0-50%) meteen vanaf instroom in de WW kans hebben op de inzet van persoonlijke dienstverlening, zijn in deze groep de grootste effecten van persoonlijke dienstverlening te verwachten, ook op de mate van klanttevredenheid. Toch laten aparte analyses voor de groep 0-50% soortgelijke resultaten voor de klanttevredenheid zien als hierboven werden gevonden voor de gehele populatie WW-kanten. Figuur 3.12 geeft een vergelijking van klanttevredenheidscijfers tussen de dienstverlenings- en controlegroep in de groep 0-50%. Deze figuur verschilt nauwelijks van Figuur 3.7, waarin de resultaten voor de totale WW-populatie werden getoond. De tevredenheidscijfers liggen in de groep 0-50% iets hoger dan gemiddeld en deze WW-kanten zijn in de dienstverleningsgroep over het algemeen significant meer tevreden met de dienstverlening van UWV dan in de controlegroep. Het verschil in tevredenheid tussen de dienstverlenings- en controlegroep is in de groep 0-50% echter niet anders dan in de totale populatie. Ook de overall tevredenheid verschilt in de groep 0-50% niet significant tussen beide groepen. De analyseresultaten impliceren dat een grotere inzet van persoonlijke dienstverlening niet noodzakelijk tot een grotere klanttevredenheid leidt, óf dat dit specifiek niet het geval is voor de groep 0-50%.

Figuur 3.12 Ook in de 0-50% groep zijn personen in de dienstverleningsgroep meer tevreden over de dienstverlening van UWV dan personen in de controlegroep¹⁰



* Statistisch significant verschil in de gemiddelde hoogte van de cijfers tussen de dienstverlenings- en controlegroep bij een 95 procent betrouwbaarheidsniveau op basis van een standaard t-test.
Bron: Klantgerichtheidsmonitor UWV, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2020).

Om meer zicht te krijgen op de relatieve waardering van persoonlijke dienstverlening in de groep met minder dan 50 procent kans op volledige werkhervatting binnen een jaar ten opzichte van de gehele groep WW-klanten, zijn ook de regressies van klanttevredenheid op de inzet van persoonlijke dienstverlening apart uitgevoerd voor de groep 0-50%. Kanttekening is wederom dat deze analyse niet noodzakelijk zuivere effecten oplevert, omdat er onvoldoende kan worden gecorrigeerd voor de selectieve inzet van persoonlijke dienstverlening. Wanneer persoonlijke dienstverlening kleinere effecten heeft op de groep 0-50% dan op de rest van de WW-populatie, zoals werd gesuggereerd door de vergelijking van tevredenheidscijfers hierboven (Figuur 3.12 versus Figuur

¹⁰ In de controlegroep wordt in plaats van naar de tevredenheid over de Adviseur Werk gevraagd naar de tevredenheid over UWV-medewerkers in het algemeen, omdat mensen zonder persoonlijke dienstverlening geen contact met de Adviseur Werk hoeven te hebben gehad.

3.7), dan zou kunnen worden verwacht dat persoonlijke dienstverlening voor de groep 0-50% minder vaak een significante invloed heeft op klanttevredenheid. Een vergelijking tussen de regressie-resultaten in Tabel 3.2 (met een Werkverkenner-score van 0-50%) en Tabel 3.1 (totale WW-populatie) laat zien dat dit niet zo is. Aan de ene kant is de invloed van persoonlijke dienstverlening op de tevredenheid in het algemeen over de dienstverlening van UWV bij het zoeken naar werk niet langer significant (hoewel nog steeds positief). Aan de andere kant is de invloed van persoonlijke dienstverlening op tevredenheid over de algehele dienstverlening van UWV juist sterker positief in de groep 0-50% dan in de totale WW-populatie. Het is daarom plausibeler dat de inzet van persoonlijke dienstverlening een beperkte, maar positieve invloed heeft op de klanttevredenheid in het algemeen.

Tabel 3.2 De daadwerkelijke inzet van persoonlijke dienstverlening heeft een soortgelijke positieve relatie met klanttevredenheid in de groep met een Werkverkenner-score van 0-50% als in de totale populatie WW-klanten

Verklarende variabele	Hoe tevreden bent u, alles bij elkaar genomen, over de dienstverlening van UWV?	Hoe tevreden bent u in het algemeen over de dienstverlening van UWV bij het zoeken naar werk?	Hoe tevreden bent u in het algemeen over de Adviseur Werk van UWV?
Inzet persoonlijke dienstverlening volgens UWV	+	n.s.	+++
Dienstverleningsgroep t.o.v. controlegroep	n.s.	n.s.	-
Werkverkenner (in 25 procentpuntklassen)			
0-25%	referentie	referentie	referentie
25-50%	n.s.	-	n.s.
Leeftijd			
jonger dan 26 jaar	referentie	referentie	referentie
26 - 35 jaar	n.s.	n.s.	n.s.
36 - 45 jaar	n.s.	n.s.	n.s.
46 - 55 jaar	n.s.	n.s.	n.s.
55+	n.s.	n.s.	n.s.
Opleidingsniveau			
Lager	referentie	referentie	referentie
Middelbaar	n.s.	-	n.s.
Hoger	n.s.	-	n.s.
Geslacht			
Man	referentie	referentie	referentie
Vrouw	n.s.	n.s.	n.s.

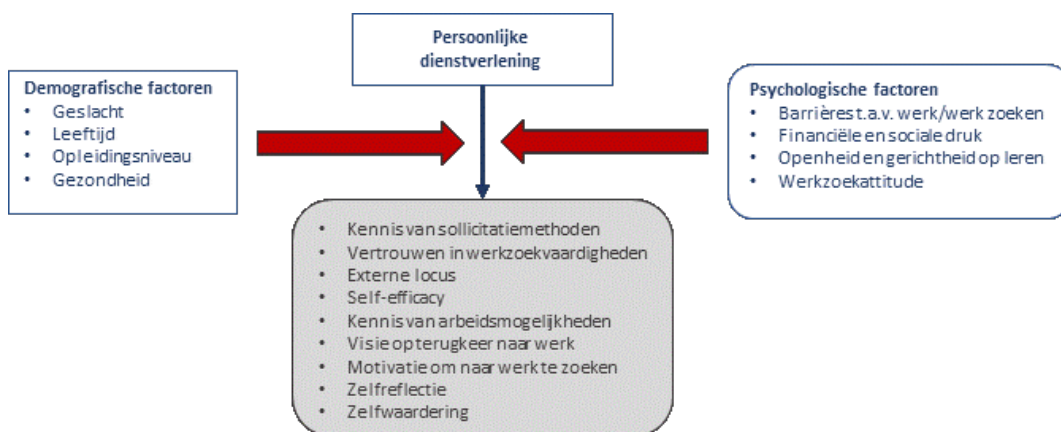
Statistisch significante relaties worden aangeven met een + of -. Het aantal + of - geeft bij de inzet van persoonlijke dienstverlening een indicatie van de omvang van de relatie (resp. <10%, <25%, ≥ 25%), bij de achtergrondkenmerken geeft het slechts een relatieve grootte van de relatie per achtergrondkenmerk weer.

4 Relatie tussen persoonlijke dienstverlening en vaardigheden en motivatie

Voor veel indicatoren van werkzoekvaardigheden en -motivatie van WW-klanten wordt na de eerste acht maanden in de WW geen verband gevonden met de inzet van persoonlijke dienstverlening. Alleen met de kennis van sollicitatievaardigheden, de kennis van arbeidsmogelijkheden, de visie op terugkeer naar werk en de zelfreflectie bij werkzoekenden wordt een significant én positief verband gevonden. Voor de groep met een minder dan gemiddelde werkbervatingskans (0-50%) wordt geen wezenlijke andere relatie met persoonlijke dienstverlening gevonden dan voor de rest van de WW-populatie, ook al wordt in de groep 0-50% persoonlijke dienstverlening eerder en vaker ingezet.

In het theoretische kader over de werking van persoonlijke dienstverlening in Hoofdstuk 1 staat beschreven hoe de inzet van (persoonlijke) dienstverlening ertoe kan leiden dat de vaardigheden en motivatie van werkzoekenden worden verbeterd, waardoor zij beter in staat zijn om succesvol naar werk te zoeken. Dat veronderstelt een positief verband tussen de inzet van persoonlijke dienstverlening en de vaardigheden en motivatie van werkzoekenden. Figuur 4.1 toont het deel van het theoretisch kader uit Hoofdstuk 1 dat onderwerp is van dit hoofdstuk. Op basis van antwoorden van respondenten op de gehouden enquête wordt gekeken of er aanwijzingen zijn dat die relatie ook in de praktijk geldt. Daartoe wordt elk van de onderscheiden indicatoren voor vaardigheden en motivatie vergeleken tussen de dienstverleningsgroep en controlegroep op (minimaal) acht maanden na instroom in de WW. Omdat WW-klanten willekeurig zijn ingedeeld in beide groepen, kunnen eventuele verschillen worden toegeschreven aan het verschil in de mogelijkheid van de inzet van persoonlijke dienstverlening tussen beide groepen.

Figuur 4.1 Het deel van het theoretische model voor de effectiviteit van persoonlijke dienstverlening dat in dit hoofdstuk wordt getoetst beschrijft de invloed van persoonlijke dienstverlening op de vaardigheden en motivatie van WW-klanten



Bron: Hooft, E.A.J. & Hee, S.M. van den (2017), bewerking SEO Economisch Onderzoek (2020).

Omdat in de praktijk niet iedereen in de dienstverleningsgroep persoonlijke dienstverlening ontvangt, en niet iedereen in de controlegroep verstoken blijft van persoonlijke dienstverlening, kunnen de gevonden verschillen in de vaardigheden en motivatie van WW-klienten tussen beide groepen niet noodzakelijk worden geïnterpreteerd als het gevolg van de *daadwerkelijke* inzet van persoonlijke dienstverlening. De daadwerkelijke inzet van persoonlijke dienstverlening verschilt *tussen* beide groepen (in de controlegroep wordt minder persoonlijke dienstverlening ingezet, maar niet nul) en *binnen* beide groepen. Persoonlijke dienstverlening kan binnen de dienstverlenings- en controlegroep selectief worden ingezet, afhankelijk van de persoonlijke situatie die varieert naar achtergrondkenmerken als leeftijd en opleidingsniveau, maar ook naar factoren als motivatie en kansen op de arbeidsmarkt. Bovendien variëren de achtergronden en omstandigheden in de tijd, bijvoorbeeld de kans op werkherhaling en de urgentie om werk te zoeken naarmate de tijd en het recht op WW verstrijkt. Daardoor kunnen zowel de inzet van persoonlijke dienstverlening veranderen als de vaardigheden en motivatie van mensen. Maar verschillen na verloop van tijd in vaardigheden en motivatie tussen de dienstverlenings- en controlegroep geven wel een indicatie van veranderingen die samenhangen met het feit dat mensen zich in deze groepen bevinden, omdat de oorspronkelijke indeling in deze groepen willekeurig heeft plaatsgevonden. Gevonden verschillen in vaardigheden en motivatie tussen de dienstverlenings- en controlegroep kunnen daarom ondersteuning geven aan de plausibiliteit van de theoretische relaties in Figuur 4.1.

In de enquête is expliciet gevraagd naar de volgende factoren die de vaardigheden en motivatie van werkzoekenden kunnen beschrijven:

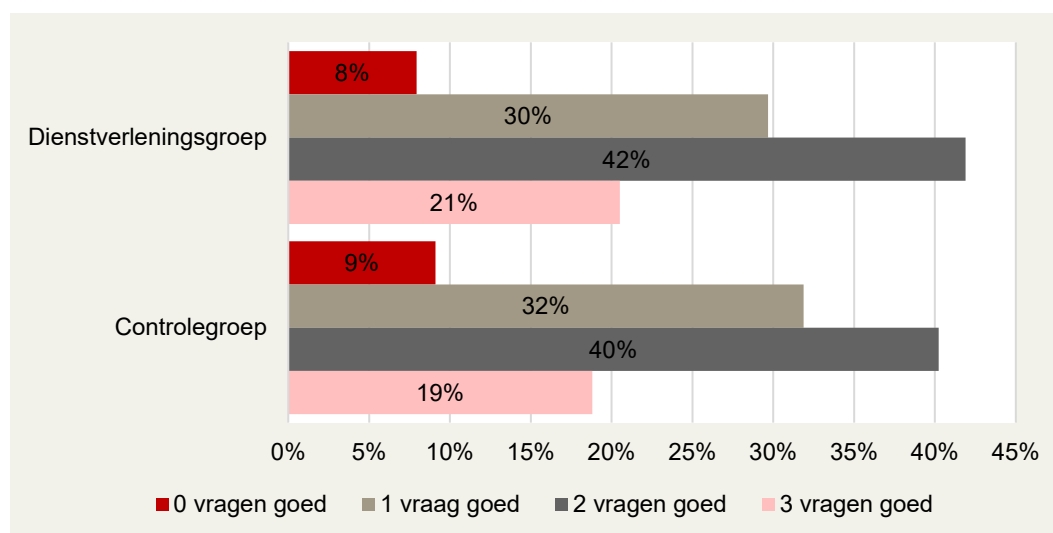
- Kennis van sollicitatiemethoden
- Externe locus, ofwel de mate waarin mensen denken dat ze zelf het succes op het vinden van werk kunnen beïnvloeden
- Self-efficacy, ofwel de mate waarin mensen denken dat ze effectief kunnen handelen
- Vertrouwen in eigen werkzoekvaardigheden
- Kennis van arbeidsmogelijkheden
- Visie op terugkeer naar werk
- Motivatie om naar werk te zoeken
- Zelfreflectie
- Zelfwaardering

Door de scores op deze factoren op (minimaal) acht maanden na instroom in de WW te vergelijken tussen de dienstverlenings- en controlegroep, waarbij bekend is dat de inzet van persoonlijke dienstverlening eerder en vaker plaatsvindt in de dienstverleningsgroep dan in de controlegroep, is een indruk te krijgen van de mogelijke invloed van persoonlijke dienstverlening op de werkzoekvaardigheden en -motivatie van WW-gerechtigden.

4.1 Kennis van sollicitatiemethoden

Kennis van sollicitatiemethoden lijkt een belangrijke voorwaarde om effectief te kunnen solliciteren en daarmee werk te vinden. Aan de hand van een drietal vragen is die kennis bij respondenten op de enquête getoetst: wat is de effectiefste manier om een baan of vacature te vinden, wat kan men het beste vermelden op het cv, en waar kan in een sollicitatiegesprek het beste de nadruk op worden gelegd? Respondenten konden daarmee maximaal drie ‘correcte’ antwoorden scoren. Figuur 4.2 laat zien dat het gemiddeld aantal correcte antwoorden hoger ligt in de dienstverleningsgroep dan in de controlegroep. Uitgedrukt in een gemiddelde score gaat het om 1,75 versus 1,69, ofwel een 4 procent hogere score voor WW-klanten in de dienstverleningsgroep. Ondanks de bescheiden omvang is het verschil wel statistisch significant. Het is daarom plausibel om te veronderstellen dat de (mogelijkheid van de) inzet van persoonlijke dienstverlening een positieve invloed heeft op de kennis van sollicitatiemethoden bij werkzoekenden.

Figuur 4.2 Personen in de dienstverleningsgroep hebben na minimaal acht maanden WW gemiddeld genomen een betere kennis van sollicitatiemethoden dan personen in de controlegroep (significant hogere score op vragen over sollicitatiemethoden)*



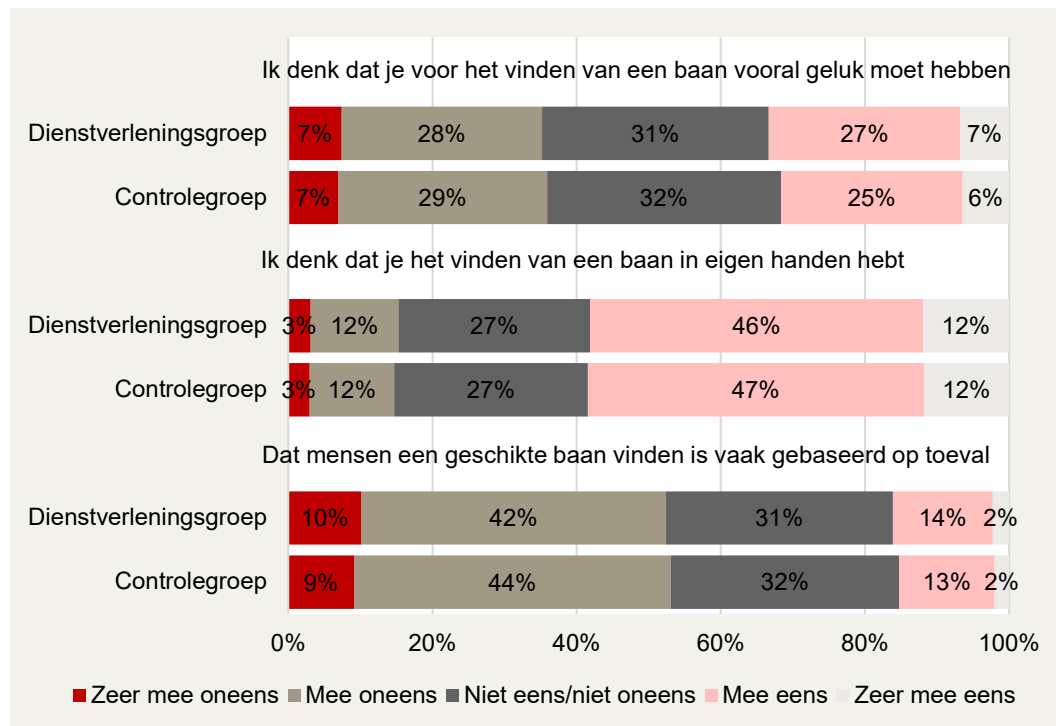
* Er is sprake van een statistisch significant verschil in het gemiddelde aantal goede antwoorden op de vragen over sollicitatiemethoden tussen de dienstverlenings- en controlegroep bij een 95 procent betrouwbaarheidsniveau op basis van een eenvoudige t-test.

Bron: Enquête onder WW-gerechtigden 2018 en UWV-registratie, SEO Economisch Onderzoek (2020).

4.2 Externe locus

Wanneer mensen denken dat het vooral externe factoren zijn die bepalen of ze weer aan het werk komen, factoren waar ze geen invloed op uit kunnen oefenen, dan zal de moeite die ze stoppen in het zoeken naar werk beperkt zijn. Het idee dat externe factoren overheersen wordt aangeduid met ‘externe locus (of control)’. In de enquête is de externe locus geoperationaliseerd door drie stellingen waar mensen het al dan niet (zeer) mee eens kunnen zijn. Figuur 4.3 laat zien dat mensen over het algemeen van mening zijn dat ze het vinden van een baan in eigen hand hebben: 58 procent is het daar (zeer) mee eens. Tegelijkertijd is een derde van de WW-kanten het (zeer) eens met de stelling dat je voor het vinden van een baan vooral geluk moet hebben. De externe locus verschilt echter niet significant tussen de dienstverlenings- en controlegroep. Het is op basis van deze bevindingen daarom niet plausibel te veronderstellen dat de (mogelijkheid tot de) inzet van persoonlijke dienstverlening invloed heeft op de externe locus van werkzoekenden.

Figuur 4.3 Een meerderheid van de WW-kanten denkt het vinden van een baan in eigen hand te hebben, ongeveer een derde denkt dat het vooral een kwestie van geluk is; er is geen statistisch significant verschil tussen de dienstverleningsgroep en de controlegroep*



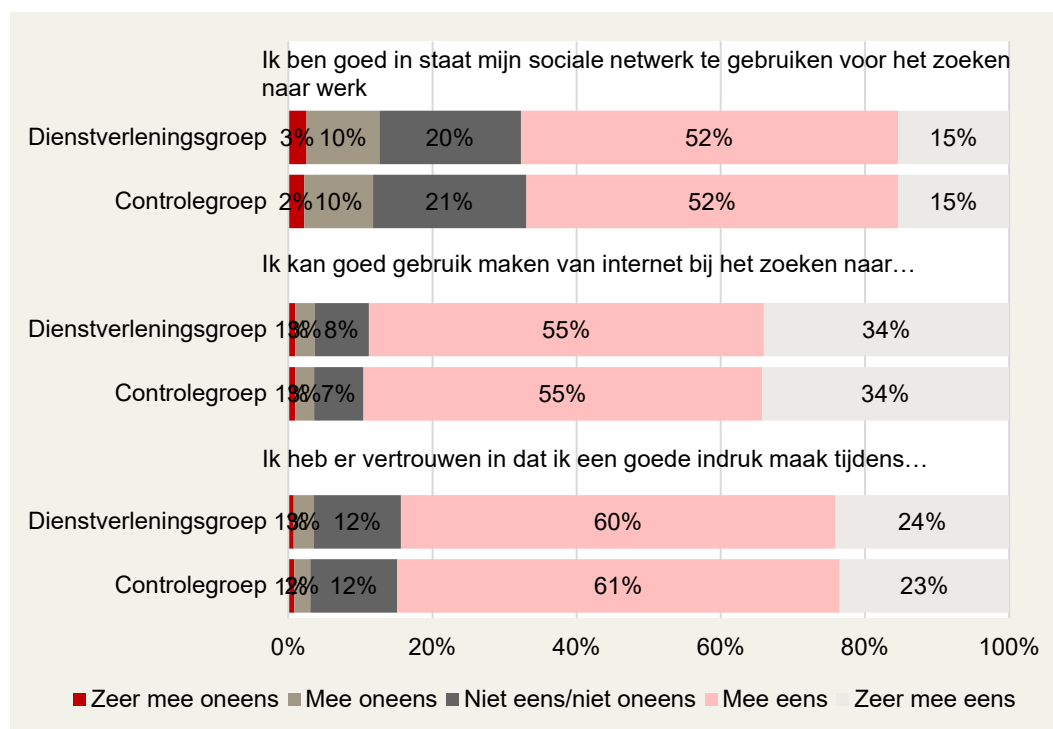
* Voor geen van de stellingen is er sprake van een statistisch significant verschil in de verdeling van antwoorden tussen de dienstverlenings- en controlegroep bij een 95 procent betrouwbaarheidsniveau op basis van een Wilcoxon rank-sum test/Mann-Whitney U test.

Bron: Enquête onder WW-gerechtigden 2018 en UWV-registratie, SEO Economisch Onderzoek (2020).

4.3 Self-efficacy

Mensen die meer vertrouwen hebben in de effectiviteit van het eigen handelen (self-efficacy) zullen naar verwachting ook sneller geneigd zijn zelf te handelen. Zo is het ook met het zoeken naar werk. In de enquête is gevraagd of mensen goed in staat zijn om hun sociale netwerk te gebruiken voor het zoeken naar werk, goed gebruik kunnen maken van internet bij het zoeken naar werk en er vertrouwen in hebben dat ze een goede indruk maken tijdens sollicitatiegesprekken. Figuur 4.4 laat zien dat het merendeel van de WW-kanten op alle drie de vragen positief scoort. Self-efficacy verschilt niet significant tussen de dienstverlenings- en controlegroep. Het is op basis van deze bevindingen daarom niet plausibel te veronderstellen dat de (mogelijkheid tot de) inzet van persoonlijke dienstverlening invloed heeft op het vertrouwen dat werkzoekenden hebben in de effectiviteit van het eigen handelen.

Figuur 4.4 De self-efficacy (mate waarin mensen denken dat ze effectief kunnen handelen) is voor de meeste WW-kanten voldoende, de meeste twijfel is er rond de inzet van het sociale netwerk voor het zoeken naar werk; er is geen statistisch significant verschil tussen de dienstverleningsgroep en de controlegroep*



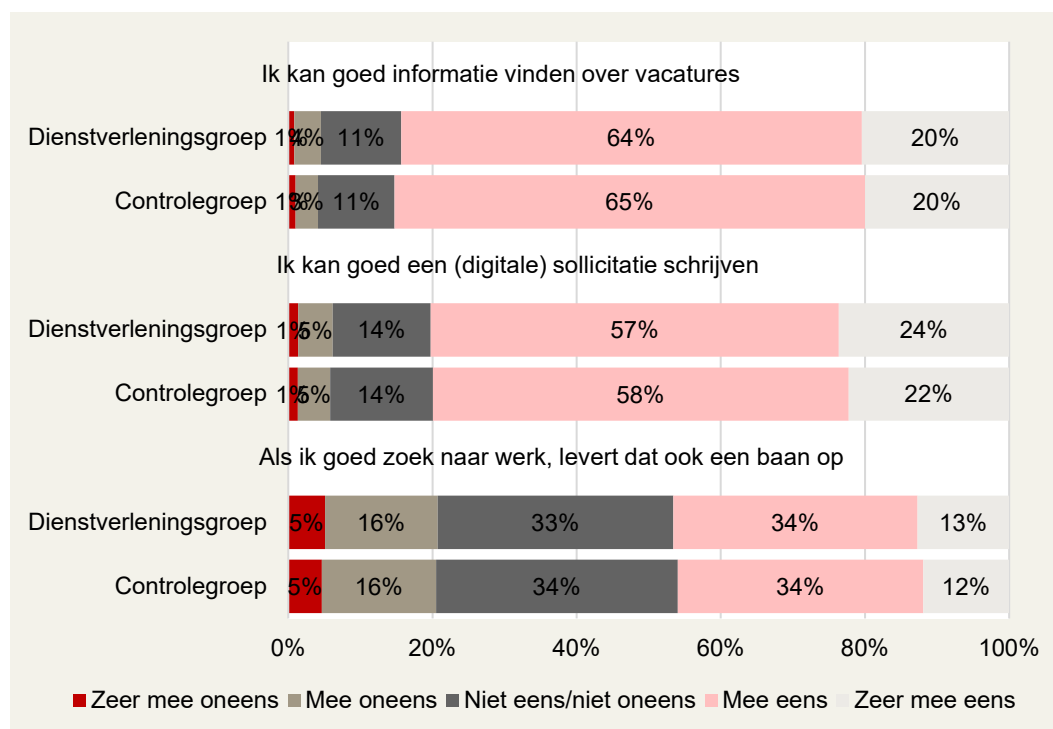
* Voor geen van de stellingen is er sprake van een statistisch significant verschil in de verdeling van antwoorden tussen de dienstverlenings- en controlegroep bij een 95 procent betrouwbaarheidsniveau op basis van een Wilcoxon rank-sum test/Mann-Whitney U test.

Bron: Enquête onder WW-gerechtigden 2018 en UWV-registratie, SEO Economisch Onderzoek (2020).

4.4 Vertrouwen in werkzoekvaardigheden

Het vertrouwen in de eigen werkzoekvaardigheden kan ook bijdragen aan het vinden van werk. In de enquête onder WW-gerechtigden zijn daarvoor drie stellingen opgenomen, zie Figuur 4.5. Over het algemeen hebben respondenten vertrouwen in de eigen werkzoekvaardigheden, al denkt slechts een minderheid dat goed zoeken ook meteen een baan oplevert. Voor geen van de drie stellingen wordt een statistisch significant verschil gevonden in de antwoorden tussen de dienstverlenings- en controlegroep. Dat betekent dat het niet plausibel is om te veronderstellen dat het vertrouwen in werkzoekvaardigheden wordt beïnvloed door de (mogelijkheid tot de) inzet van persoonlijke dienstverlening.

Figuur 4.5 Het vertrouwen dat WW-kanten in de eigen werkzoekvaardigheden hebben is groot, al denkt een minderheid meteen een baan te kunnen vinden wanneer ze daar voldoende moeite in steken; er is geen statistisch significant verschil tussen de dienstverleningsgroep en de controlegroep*



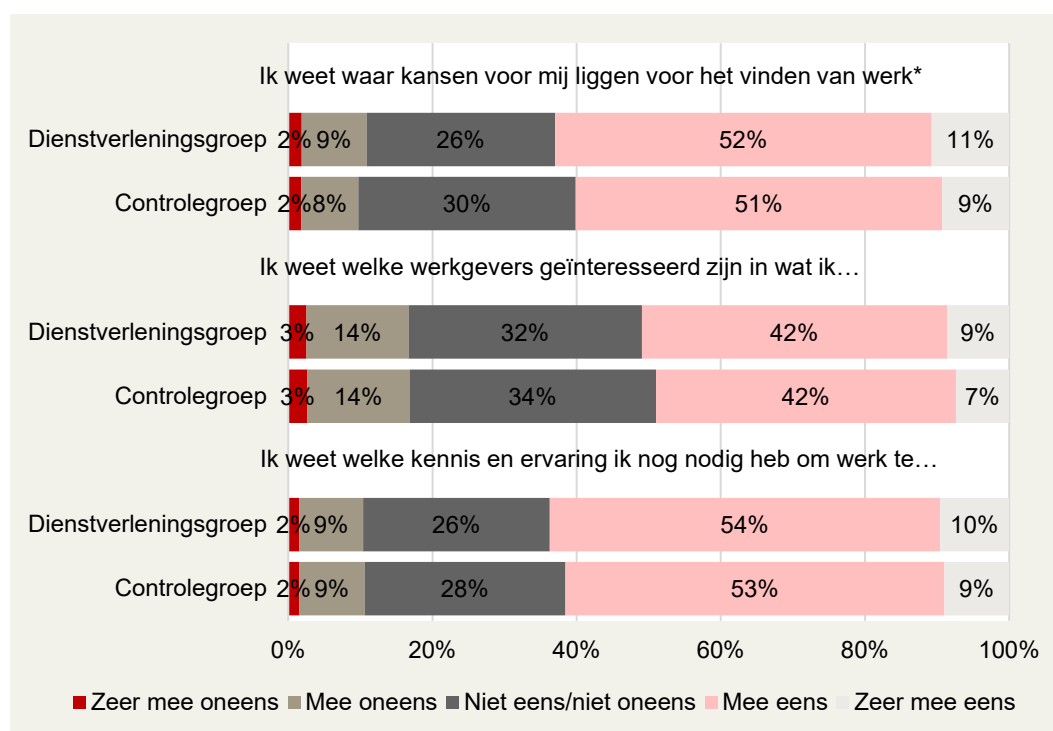
* Voor geen van de stellingen is er sprake van een statistisch significant verschil in de verdeling van antwoorden tussen de dienstverlenings- en controlegroep bij een 95 procent betrouwbaarheidsniveau op basis van een Wilcoxon rank-sum test/Mann-Whitney U test.

Bron: Enquête onder WW-gerechtigden 2018 en UWV-registratie, SEO Economisch Onderzoek (2020).

4.5 Kennis van arbeidsmogelijkheden

De kennis van arbeidsmogelijkheden is in de enquête bevraagd met behulp van drie stellingen: 'Ik weet waar kansen voor mij liggen voor het vinden van werk', 'Ik weet welke werkgevers geïnteresseerd zijn in wat ik kan' en 'Ik weet welke kennis en ervaring ik nog nodig heb om werk te krijgen'. Figuur 4.6 laat zien dat ruim de helft van de WW-klienten het (zeer) eens is met elk van deze stellingen. Dat betekent dat er bij iets minder dan de helft van de onderzoekspopulatie nog ruimte is voor verbetering van de kennis van arbeidsmogelijkheden. Een vergelijking tussen de antwoorden van respondenten in de dienstverlenings- en controlegroep laat zien dat de kennis van arbeidsmogelijkheden groter is in de dienstverleningsgroep. Het verschil met de controlegroep is ook statistisch significant voor alle drie de stellingen. Dat betekent dat het plausibel is te veronderstellen dat de (mogelijkheid tot de) inzet van persoonlijke dienstverlening een positieve invloed heeft op de kennis van arbeidsmogelijkheden bij werkzoekenden.

Figuur 4.6 Een meerderheid van de WW-klienten denkt voldoende kennis te hebben van arbeidsmarkt mogelijkheden, maar bij een substantieel deel kan die nog worden verbeterd; de dienstverleningsgroep heeft een statistisch significant grotere kennis van arbeidsmogelijkheden dan de controlegroep*



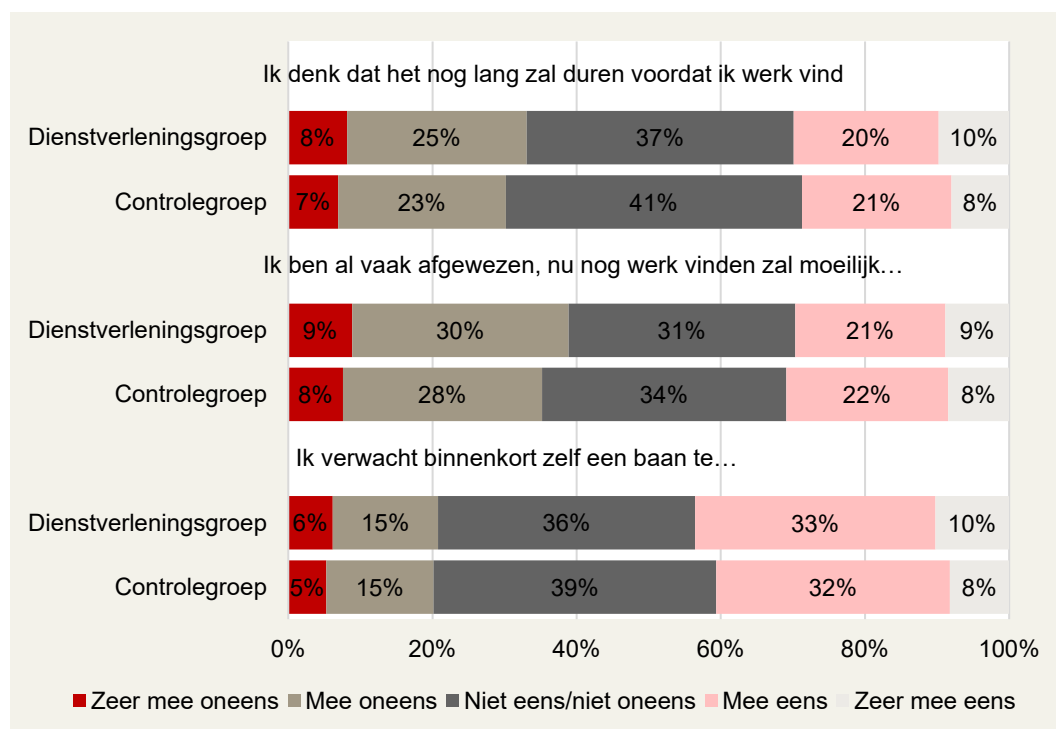
* Voor alle drie de stellingen is er sprake van een statistisch significant verschil in de verdeling van antwoorden tussen de dienstverlenings- en controlegroep bij een 95 procent betrouwbaarheidsniveau op basis van een Wilcoxon rank-sum test/Mann-Whitney U test.

Bron: Enquête onder WW-gerechtigden 2018 en UWV-registratie, SEO Economisch Onderzoek (2020).

4.6 Visie op terugkeer naar werk

Een positieve visie op de (kansen op) terugkeer naar werk kan helpen om werkzoekactiviteiten te intensiveren. Uit Figuur 4.7 blijkt dat respondenten niet altijd een positieve kijk hebben op een spoedige terugkeer naar werk. Zo denkt ongeveer 30 procent dat het vinden van een baan moeilijk wordt of nog lang zal duren. Ruim 40 procent denkt wel op korte termijn een baan te kunnen vinden. Dit laatste ligt statistisch significant hoger in de dienstverleningsgroep dan in de controlegroep (43 versus 40 procent). Dat betekent dat het plausibel is te veronderstellen dat de (mogelijkheid tot de) inzet van persoonlijke dienstverlening een positieve invloed heeft op een optimistische visie op de terugkeer naar werk. Bij de twee andere (negatief geformuleerde) stellingen is het verschil tussen de dienstverlenings- en controlegroep statistisch niet significant.

Figuur 4.7 De gemiddelde visie op de terugkeer naar werk is weinig positief, ongeveer een derde van de WW-kanten ziet het vinden van werk somber in; in de dienstverleningsgroep geeft een statistisch significant grotere percentage aan binnenkort een baan te vinden dan in de controlegroep*



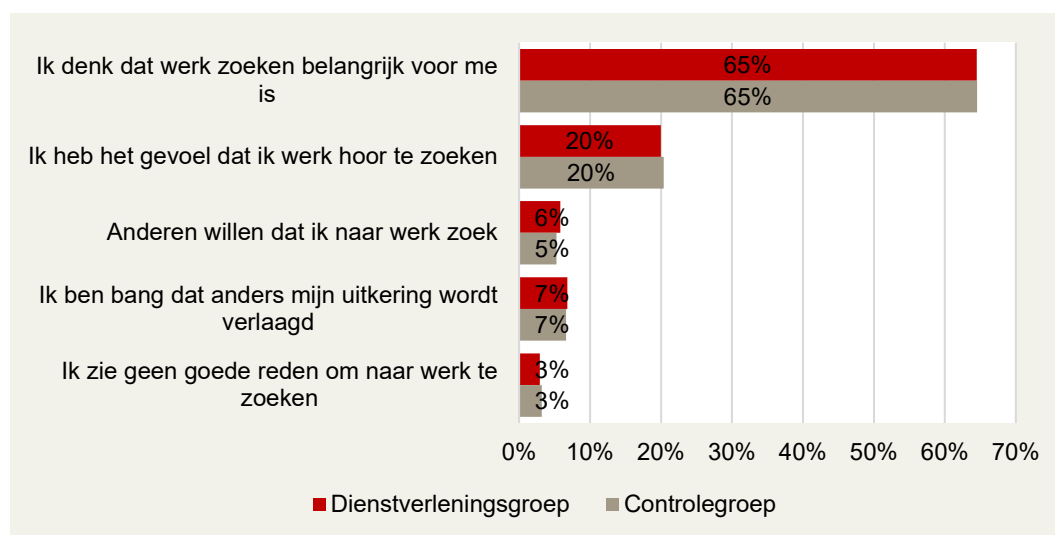
* Alleen voor de laatste van de drie stellingen is er sprake van een statistisch significant verschil in de verdeling van antwoorden tussen de dienstverlenings- en controlegroep bij een 95 procent betrouwbaarheidsniveau op basis van een Wilcoxon rank-sum test/Mann-Whitney U test.

Bron: Enquête onder WW-gerechtigden 2018 en UWV-registratie, SEO Economisch Onderzoek (2020).

4.7 Motivatie om naar werk te zoeken

De motivatie om naar werk te zoeken is in de enquête gemeten aan de hand van vijf redenen om naar werk te zoeken, zie Figuur 4.8. De eerste reden ('Ik denk dat werk zoeken belangrijk voor me is') is de enige reden die intrinsieke motivatie aangeeft. Alle andere redenen laten zien dat de motivatie om naar werk te zoeken van buitenaf komt. Respondenten konden meerdere redenen tegelijk aangeven, waardoor het geen elkaar uitsluitende categorieën zijn. Toch laat de figuur zien dat 65 procent van de werkzoekenden overwegend intrinsiek gemotiveerd is en de overige ongeveer 35 procent overwegend extrinsiek. Daarbij is er geen verschil tussen de dienstverleningsgroep en de controlegroep. Dit soort (intrinsieke versus extrinsieke) motivatie laat zich klaarblijkelijk moeilijk beïnvloeden door de (mogelijkheid van de) inzet van persoonlijke dienstverlening.

Figuur 4.8 Het grootste deel van de WW-kanten is overwegend intrinsiek gemotiveerd, ongeveer een derde is overwegend extrinsiek gemotiveerd om naar werk te zoeken; er is geen statistisch significant verschil tussen de dienstverleningsgroep en de controlegroep*



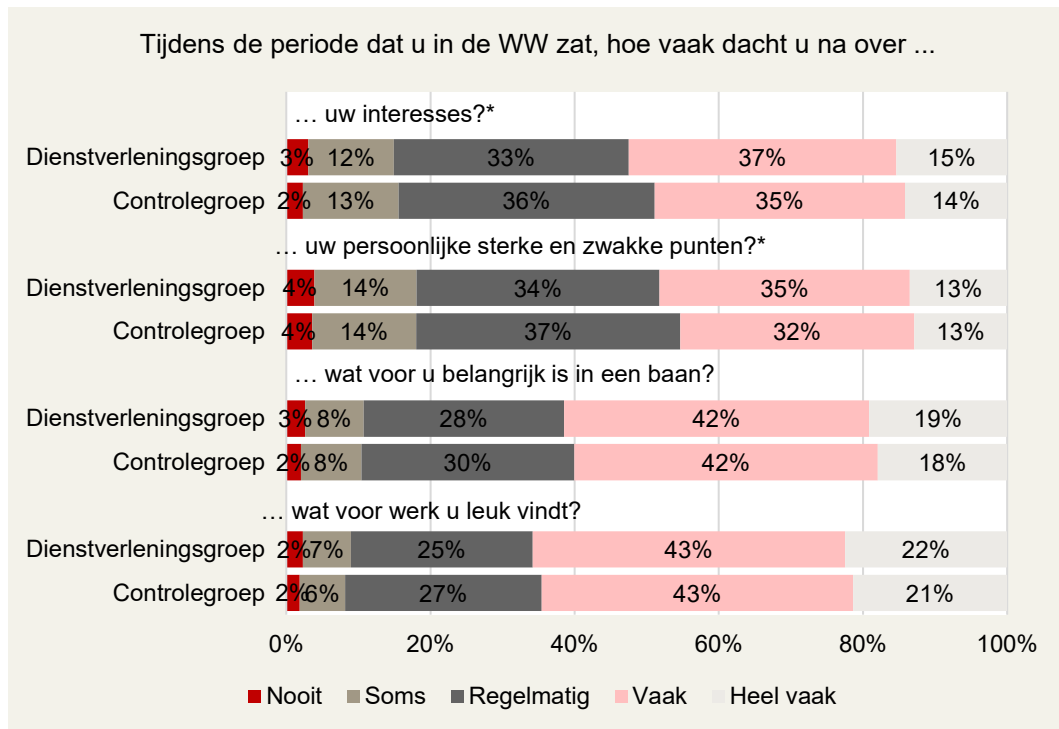
* Er is geen sprake van een statistisch significant verschil in de verdeling van antwoorden tussen de dienstverlenings- en controlegroep bij een 95 procent betrouwbaarheidsniveau op basis van een Wilcoxon rank-sum test/Mann-Whitney U test.

Bron: Enquête onder WW-gerechtigden 2018 en UWV-registratie, SEO Economisch Onderzoek (2020).

4.8 Zelfreflectie

Zelfreflectie kan helpen bij het inzicht krijgen in wat men wil en kan. Het kan ervoor zorgen dat men leert van fouten en op zoek gaat naar nieuwe activiteiten om succesvol te zijn. In de enquête is daarom gevraagd of WW-gerechtigden in de afgelopen drie maanden hebben nagedacht over de eigen interesses, de persoonlijke sterke en zwakke punten, wat men belangrijk vindt in een baan en wat voor werk men leuk vindt. Figuur 4.9 laat zien dat de grote meerderheid van de respondenten daar recentelijk over heeft nagedacht, de helft zelfs (heel) vaak. Het minst vaak denkt men na over de eigen sterke en zwakke punten, het vaakst over wat voor werk men leuk vindt. WW-klienten in de dienstverleningsgroep denken (minimaal) acht maanden na instroom in de WW statistisch significant vaker na over de eigen interesses en persoonlijke sterke en zwakke punten dan WW-klienten in de controlegroep. Bij de andere twee stellingen wijst het verschil in dezelfde richting, maar is te klein voor statistische significantie. Het is daarom plausibel te veronderstellen dat de (mogelijkheid tot de) inzet van persoonlijke dienstverlening een positieve invloed heeft op de mate van zelfreflectie door werkzoekenden.

Figuur 4.9 Er is sprake van een behoorlijke zelfreflectie bij WW-klienten, vooral over het werk dat mensen leuk lijkt en wat in een baan belangrijk is voor mensen; in de dienstverleningsgroep is de zelfreflectie groter dan in de controlegroep*



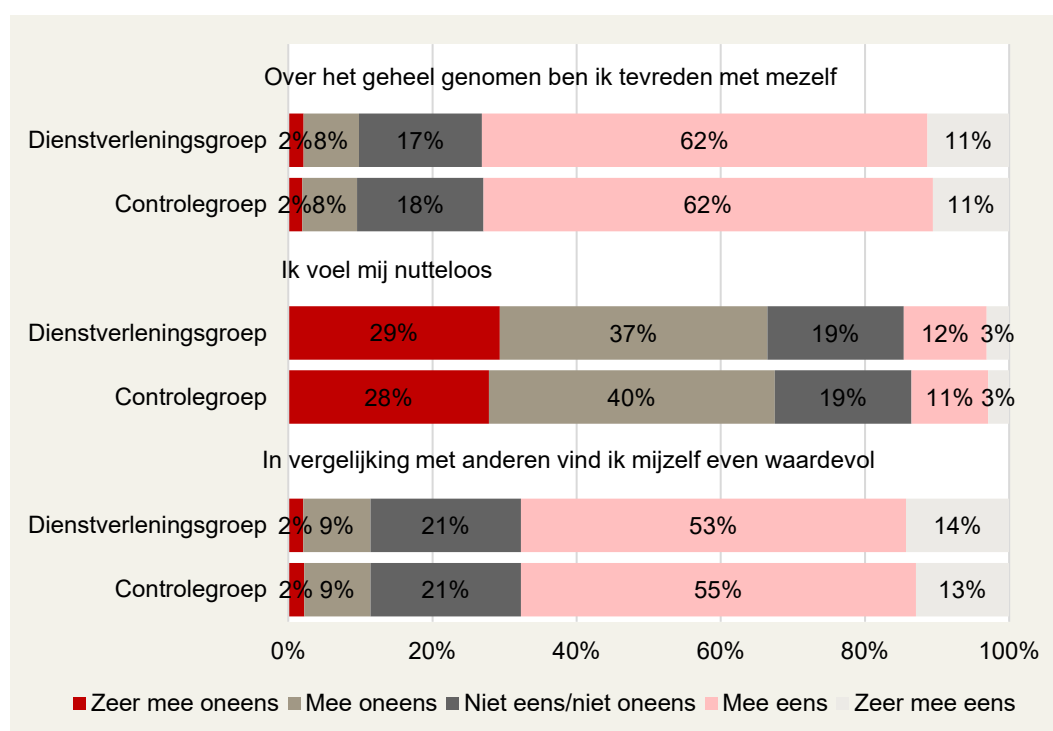
* Bij de eerste twee stellingen is sprake van een statistisch significant verschil in de verdeling van antwoorden tussen de dienstverlenings- en controlegroep bij een 95 procent betrouwbaarheidsniveau op basis van een Wilcoxon rank-sum test/Mann-Whitney U test.

Bron: Enquête onder WW-gerechtigden 2018 en UWV-registratie, SEO Economisch Onderzoek (2020).

4.9 Zelfwaardering

Een laatste ‘vaardigheid’ waarnaar in de enquête is gevraagd, is de mate van zelfwaardering bij werkzoekenden. Mensen met meer zelfwaardering zullen naar verwachting actiever en assertiever naar werk zoeken. De mate waarin respondenten het eens zijn met drie stellingen in Figuur 4.10 laat zien dat ongeveer twee derde een positieve zelfwaardering heeft en ruim 10 procent een negatieve zelfwaardering. Daarbij is er geen significant verschil tussen de dienstverleningsgroep en de controlegroep. Er is daarom geen aanleiding te veronderstellen dat de (mogelijkheid tot de) inzet van persoonlijke dienstverlening invloed heeft op de mate van zelfwaardering van werkzoekenden.

Figuur 4.10 Een ruime meerderheid van de WW-kanten heeft een positieve zelfwaardering, iets meer dan 10 procent heeft een uitgesproken negatieve zelfwaardering; er is geen statistisch significant verschil tussen de dienstverleningsgroep en de controlegroep*



* Bij geen van de stellingen is sprake van een statistisch significant verschil in de verdeling van antwoorden tussen de dienstverlenings- en controlegroep bij een 95 procent betrouwbaarheidsniveau op basis van een Wilcoxon rank-sum test/Mann-Whitney U test.

Bron: Enquête onder WW-gerechtigden 2018 en UWV-registratie, SEO Economisch Onderzoek (2020).

4.10 Bevindingen bij een Werkverkenner-score 0-50%

De analyses in dit hoofdstuk zijn apart uitgevoerd voor de groep met een Werkverkenner-score van 0-50%, omdat deze groep in principe vanaf instroom in de WW persoonlijke dienstverlening ontvangt, mits ingedeeld in de dienstverleningsgroep. Daardoor kunnen in dit stadium juist bij deze groep de grootste effecten van persoonlijke dienstverlening worden verwacht, waaronder effecten op de waardering van de dienstverlening van UWV. Daarnaast is er beleidsmatig extra aandacht voor de groep 0-50%, omdat juist voor deze mensen extra geld beschikbaar is gesteld voor persoonlijke dienstverlening.

Een aparte analyse op de groep 0-50% laat zien dat de relatie tussen de inzet van persoonlijke dienstverlening en de vaardigheden en motivatie van WW-klienten niet wezenlijk anders is dan in de totale onderzoekspopulatie. Het positieve verschil tussen de dienstverleningsgroep en de controlegroep is groter bij de groep 0-50% in het geval van kennis van sollicitatiemethoden en zelfreflectie. Voor deze twee 'vaardigheden' is het plausibel te veronderstellen dat de (mogelijkheid van de) inzet van persoonlijke dienstverlening een positieve invloed heeft, waardoor die invloed sterker naar voren komt bij de groep waar persoonlijke dienstverlening eerder en vaker wordt ingezet. Het omgekeerde geldt voor de kennis van arbeidsmogelijkheden en de visie op terugkeer naar werk, waar voor de groep 0-50% juist geen significant positieve effecten worden gevonden. De minder gunstige arbeidsmarktpositie van deze groep uit zich mogelijk in het minder vaak zien van kansen en mogelijkheden op werkhervatting, hetgeen kennelijk ook niet met (een grotere) inzet van persoonlijke dienstverlening kan worden gerepareerd. Bij externe locus en self-efficacy worden voor de groep 0-50% enkele negatieve effecten gevonden. Deze groep is minder optimistisch waar het gaat om de eigen invloed en het eigen succes bij het zoeken naar werk, hetgeen door de inzet van persoonlijke dienstverlening juist lijkt te worden versterkt. Bij de overige vaardigheden, zoals het vertrouwen in werkzoekvaardigheden, werkzoekmotivatie en zelfwaardering, worden geen andere verschillen tussen de dienstverleningsgroep en controlegroep gevonden in de groep 0-50% dan in de gehele WW-populatie.

Uit de resultaten van de vergelijking tussen de groep met een Werkverkenner-score van 0-50% en de totale WW-populatie blijft het voorsnog onduidelijk of de inzet van persoonlijke dienstverlening een beperkte invloed heeft op de vaardigheden en motivatie van *alle* werkzoekenden (onder de veronderstelling van gelijke effecten voor beide groepen), of dat de invloed van de inzet van persoonlijke dienstverlening kleiner is bij de groep met een Werkverkenner-score van 0-50% dan gemiddeld in de WW-populatie (vanwege de grotere inzet van persoonlijke dienstverlening in de groep 0-50%).

4.11 De relatie met vaardigheden en motivatie volgens WW-kanten zelf

In de focusgroepgesprekken met WW-kanten is gevraagd naar de bijdrage van de ontvangen (persoonlijke) dienstverlening van UWV op de werkzoekvaardigheden en -motivatie.¹¹ Enkele deelnemers aan de focusgroepgesprekken hebben de gevolgde cursussen en/of workshops als nuttig ervaren, met name voor het schrijven van een cv en het voeren van sollicitatiegesprekken:

“Mijn coach heeft me wel heel goed geholpen met mijn cv en sindsdien stromen de uitnodigingen binnen.”

“Ik denk dat ik zonder de training sollicitatiegesprekken niet op deze vacature die ik heb ingevuld zou hebben gesolliciteerd.”

“De cursus zoeken naar werk is een erg leuke cursus, leuke groep, goeie cursusleider.”

Ook de ingezette assessments helpen volgens deelnemers bij het zoeken naar werk:

“Middels een assessment is me duidelijk geworden wat ik eigenlijk wil.”

Tegelijkertijd is er een algemene, breed gedeelde opvatting dat de meeste cursussen van onvoldoende kwaliteit zijn of onvoldoende aansluiten op de persoonlijke situatie of het persoonlijke niveau om de vaardigheden die nodig zijn voor het zoeken naar werk substantieel te verbeteren:

“Het niveau is dusdanig verschillend dat ik het geen geslaagde sessie vond.”

“Ik hoop dat ze de webinars gaan aanpassen, die vond ik ouderwets, stoffig en niet relevant.”

Over de motivatie om naar werk te zoeken, is een deel van de deelnemers aan de focusgroepgesprekken een stuk positiever. Door de persoonlijke gesprekken, de banenmarkten en de contacten met andere werkzoekenden tijdens (netwerk)bijeenkomsten, is volgens hen het zelfvertrouwen toegenomen, evenals de motivatie om naar werk te zoeken.

“Doordat ik aan UWV gebonden ben, ben ik gedwongen om continu in beweging te blijven, (...) als ik dat niet had gehad, was ik sneller in zwart gat beland.”

Deze uitspraken komen overeen met de analyses van de enquêteresultaten, waaruit blijkt dat de (mogelijkheid van de) inzet van persoonlijke dienstverlening gemiddeld genomen een positieve, zij het beperkte, invloed heeft gehad op de kennis van sollicitatiemethoden, de kennis van arbeidsmogelijkheden, de visie op terugkeer naar werk en de zelfreflectie van werkzoekenden. Tegelijkertijd

¹¹ Deelnemers aan de focusgroepgesprekken waren in vergelijking met de totale groep respondenten op de gehouden enquête gemiddeld minder positief over de meerwaarde en steun van de dienstverlening van UWV. Het is met andere woorden een selectieve groep die (al) voorafgaand aan de focusgroepgesprekken kritischer is over de dienstverlening dan de gemiddelde WW-klant. Dat heeft zijn weerslag op de toon van de quotes in deze paragraaf, die dus kritischer is dan gemiddeld in de WW-populatie.

lijkt persoonlijke dienstverlening geen effect te hebben op het vertrouwen in werkzoekvaardigheden of de werkzoekmotivatie. Er worden (vrijwel) geen negatieve effecten gevonden op de vaardigheden en motivatie van werkzoekenden. Dat kwam ook niet naar voren in de focusgroepgesprekken.

4.12 Conclusies

In dit hoofdstuk is onderzocht wat de relatie is tussen de inzet van persoonlijke dienstverlening en de werkzoekvaardigheden en -motivatie van WW-gerechtigden. Voor verschillende indicatoren voor werkzoekvaardigheden en -motivatie is een vergelijking gemaakt tussen de WW-kanten in de dienstverleningsgroep en in de controlegroep. Omdat WW-kanten bij instroom in de WW willekeurig zijn ingedeeld in beide groepen, kunnen verschillen in gemiddelde uitkomstmaten tussen beide groepen na (minimaal) acht maanden in de WW worden toegeschreven aan het verschil in dienstverlening tussen beide groepen. Dat verschil bestaat uit een eerdere en grotere (kans op) de inzet van persoonlijke dienstverlening in de dienstverleningsgroep. Tabel 4.1 geeft een overzicht van de gevonden relaties (positief, negatief of statistisch niet significant) voor elk van de gebruikte vragen uit de enquête tussen de indeling in de dienstverleningsgroep enerzijds en werkzoekvaardigheden en -motivatie anderzijds.

Tabel 4.1 De relatie tussen de (mogelijkheid van de) inzet van persoonlijke dienstverlening en werkzoekvaardigheden en -motivatie is beperkt en zit voornamelijk in de kennis van sollicitatiemethoden en arbeidsmogelijkheden, en de zelfreflectie van werkzoekenden*

Gevonden relatie per gebruikte enquêtevraag	Totale WW-populatie	Groep 0-50%
Kennis van sollicitatiemethoden	+	+
Externe locus	0 / 0 / 0	- / 0 / 0
Self-efficacy	0 / 0 / 0	0 / - / 0
Vertrouwen in werkzoekvaardigheden	0 / 0 / 0	0 / 0 / 0
Kennis van arbeidsmogelijkheden	+ / + / +	0 / 0 / 0
Visie op terugkeer naar werk	0 / 0 / +	0 / 0 / 0
Werkzoekmotivatie	0	0
Zelfreflectie	+ / + / 0 / 0	+ / + / 0 / 0
Zelfwaardering	0 / 0 / 0	0 / 0 / 0

* Per indicator staat per gebruikte enquêtevraag aangegeven of er sprake is van een significant positieve relatie (+), een significant negatieve relatie (-), of geen aantoonbare relatie tussen persoonlijke dienstverlening en werkzoekvaardigheden of -motivatie.

Bron: Enquête onder WW-gerechtigden en UWV-registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2020).

Uit Tabel 4.1 blijkt dat de (mogelijkheid van de) inzet van persoonlijke dienstverlening gedurende de eerste acht maanden in de WW een beperkte invloed heeft gehad op werkzoekvaardigheden en werkzoekmotivatie. Meer dan acht maanden na instroom in de WW heeft persoonlijke dienstverlening alleen een positieve invloed gehad op de kennis van sollicitatiemethoden, de kennis van arbeidsmogelijkheden, de visie op terugkeer naar werk en de zelfreflectie van werkzoekenden. Op alle andere uitkomstmaten voor werkzoekvaardigheden en -motivatie wordt geen statistisch signi-

ficante invloed van persoonlijke dienstverlening gevonden. Het is daarom niet aannemelijk dat persoonlijke dienstverlening via deze andere indicatoren uiteindelijk het werkzoekgedrag en de kans op werkhervatting bepaalt, in ieder geval niet in de eerste acht maanden na instroom in de WW.

Specifieke analyses voor de groep met een Werkverkenner-score van 0-50% (de groep met een lagere dan gemiddelde kans op werkhervatting) laat zien dat de relatie tussen de inzet van persoonlijke dienstverlening en de vaardigheden en motivatie van WW-klienten niet wezenlijk anders is dan voor de totale onderzoekspopulatie. Dat geldt met name voor de positieve relatie met de kennis van sollicitatiemethoden en zelfreflectie. In de groep 0-50% wordt wel een negatieve relatie gevonden met de externe locus en self-efficacy, dus de mate waarin werkzoekenden overtuigd zijn van de invloed en effectiviteit van hun eigen handelen. Die overtuiging ligt gemiddeld al lager in de groep 0-50% en wordt door persoonlijke dienstverlening niet bevorderd. Verder valt op dat er in de groep 0-50%, in tegenstelling tot de totale WW-populatie, geen significant positieve relatie is tussen de inzet van persoonlijke dienstverlening en de kennis van arbeidsmogelijkheden of de visie op terugkeer naar werk. Beide worden in de groep 0-50% al minder optimistisch ingeschat dan in de rest van de WW-populatie. Daardoor blijft de bijstelling van die kennis en visie als gevolg van de inzet van persoonlijke dienstverlening mogelijk beperkt bij deze groep.

In focusgroepgesprekken geven WW-klienten aan dat ze de gevolgde cursussen en/of workshops als nuttig ervaren, met name voor het schrijven van een cv en het voeren van sollicitatiegesprekken. Ook geven de ingezette assessments volgens de deelnemers meer duidelijkheid over wat men wil en kan. Tegelijkertijd is een breed gedeelde opvatting dat de meeste cursussen van onvoldoende kwaliteit zijn of onvoldoende aansluiten op de persoonlijke situatie. Over de motivatie om naar werk te zoeken is een deel van de deelnemers aan de focusgroepgesprekken een stuk positiever. Door persoonlijke gesprekken, banenmarkten en contacten met andere werkzoekenden tijdens (netwerk)bijeenkomsten, zijn volgens hen het zelfvertrouwen en de motivatie om naar werk te zoeken toegenomen.

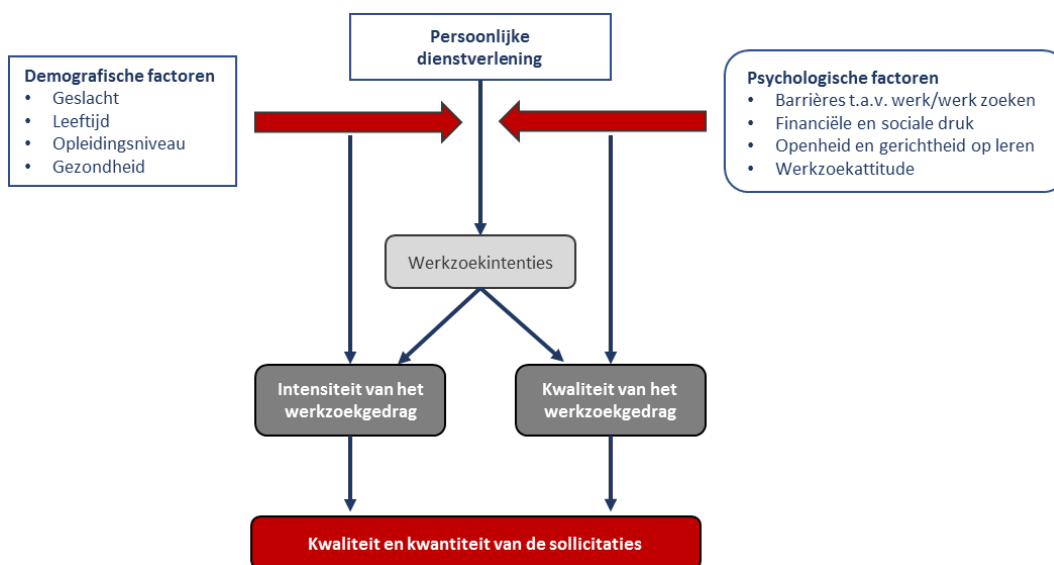
De volgende stap is om te kijken hoe de inzet van persoonlijke dienstverlening via de invloed op werkzoekvaardigheden en werkzoekmotivatie uiteindelijk het werkzoekgedrag van WW-klienten beïnvloedt. Die stap wordt gezet in Hoofdstuk 5.

5 Relatie tussen persoonlijke dienstverlening en werkzoekgedrag

Er bestaat een overwegend positieve relatie tussen persoonlijke dienstverlening en de intentie, kwaliteit en intensiteit van het werkzoekgedrag. De relatie met de breedte van het werkzoekgedrag is juist negatief, hetgeen kan worden verklaard doordat persoonlijke dienstverlening kan zorgen voor meer focus in het werkzoekgedrag. Wordt een verband gelegd met de invloed van persoonlijke dienstverlening op de werkzoekvaardigheden en -motivatie van werkzoekenden, dan blijkt dat het onwaarschijnlijk is dat persoonlijke dienstverlening alleen via het verbeteren van werkzoekvaardigheden of -motivatie het werkzoekgedrag beïnvloedt. De totale (directe en indirecte) invloed van persoonlijke dienstverlening op het werkzoekgedrag is veel breder.

Waar het in het vorige hoofdstuk ging over de werkzoekvaardigheden en -motivatie om naar werk te *kunnen* zoeken en de relatie met de inzet van persoonlijke dienstverlening, gaat het in dit hoofdstuk over het daadwerkelijke werkzoekgedrag en hoe dat (direct of via het beïnvloeden van vaardigheden en motivatie) wordt beïnvloed door persoonlijke dienstverlening. Figuur 5.1 geeft de directe relatie tussen persoonlijke dienstverlening en werkzoekgedrag weer als onderdeel van het theoretisch kader uit Hoofdstuk 1.

Figuur 5.1 Relatie tussen de inzet van persoonlijke dienstverlening en werkzoekintentie, werkzoekgedrag en werkzoekactiviteiten zoals kan worden afgeleid uit het theoretische model uit Hoofdstuk 1



Bron: Hooft, E.A.J. & Hee, S.M. van den (2017), bewerking SEO Economisch Onderzoek (2020).

Om werkzoekgedrag in kaart te brengen, wordt gekeken naar de volgende factoren:

- Werkzoekintentie: de mate waarin men van plan is om naar werk te zoeken (Paragraaf 5.1)
- Kwaliteit van het werkzoekgedrag: de focus in het uitvoeren van werkzoekactiviteiten (Paragraaf 5.2)

- Breedte van het werkzoekgedrag: het gebruik van verschillende zoekkanalen (Paragraaf 5.3)
- Intensiteit van het werkzoekgedrag: het aantal sollicitaties, het nemen van eigen initiatief en de mate van succes bij solliciteren (Paragraaf 5.4)

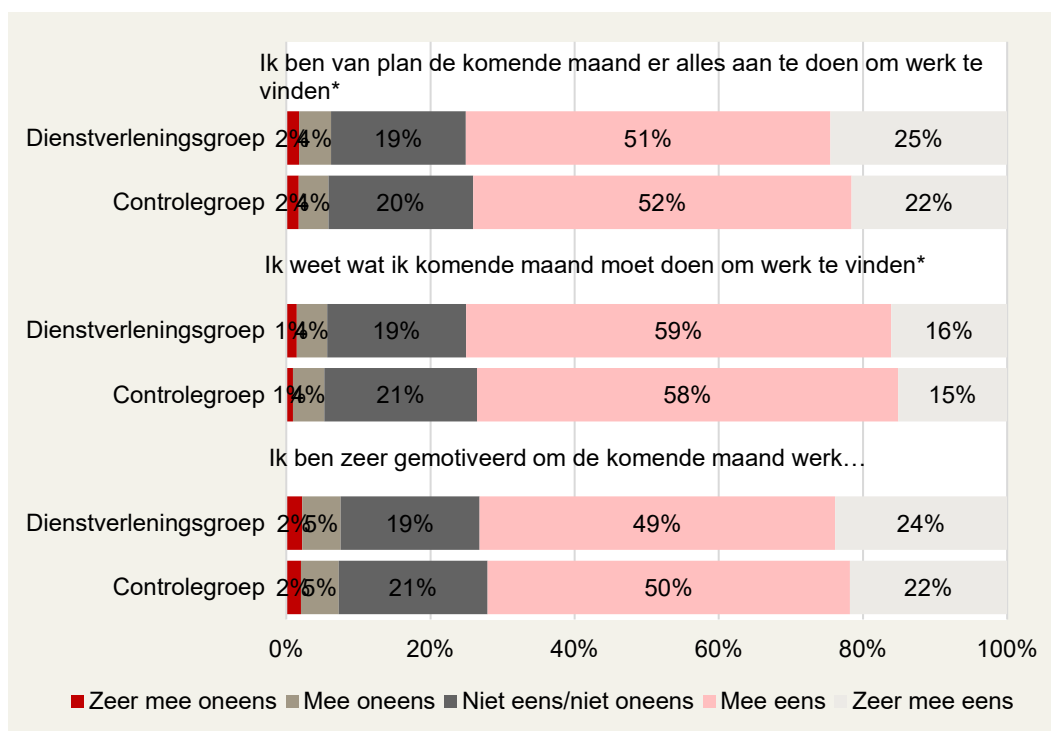
Vervolgens wordt de informatie over de directe relatie tussen persoonlijke dienstverlening en het werkzoekgedrag gecombineerd met de informatie over de relatie tussen persoonlijke dienstverlening en de werkzoekvaardigheden en -motivatie van WW-klanten uit Hoofdstuk 4. Daarmee ontstaat een beeld van de plausibiliteit van het mechanisme dat door de inzet van persoonlijke dienstverlening op gang wordt gebracht en uiteindelijk kan leiden tot een aanpassing van het werkzoekgedrag. Op die manier wordt de indirecte relatie tussen de inzet van persoonlijke dienstverlening en werkzoekgedrag ingeschat (Paragraaf 5.6).

5.1 Relatie met de werkzoekintentie

De plicht om te solliciteren zorgt ervoor dat de meeste werkzoekenden de nodige sollicitaties doen, maar de vraag is of dat met overtuiging gebeurt. Wanneer mensen de overtuiging of intentie hebben om goed te zoeken naar werk, dan bevordert dat het daadwerkelijke werkzoekgedrag en de resultaten daarvan. Om die werkzoekintentie vast te stellen, is in de enquête gevraagd naar de plannen van WW-klanten om de komende maand naar werk te zoeken. Dat gebeurt aan de hand van drie stellingen. Figuur 5.2 laat zien dat ongeveer drie kwart van alle respondenten van plan is om er de komende maand alles aan te doen om werk te vinden. Bovendien weten ze wat ze daarvoor moeten doen en zijn ze gemotiveerd om naar werk te zoeken. Bij 5 tot 7 procent van de respondenten is dat juist niet het geval. Met de intentie om naar werk te zoeken zit het bij de grootste groep WW-klanten dus wel goed.

Vervolgens kan de vraag worden gesteld of de werkzoekintentie wordt beïnvloed door de (mogelijkheid van de) inzet van persoonlijke dienstverlening. Een vergelijking van de werkzoekintentie tussen de dienstverleningsgroep en controlegroep op (minimaal) acht maanden na instroom in de WW laat zien dat de werkzoekintentie statistisch significant groter is in de dienstverleningsgroep. Het is met andere woorden plausibel dat de (mogelijkheid van de) inzet van persoonlijke dienstverlening een positieve invloed heeft op het werkzoekgedrag. Dat kan een direct effect zijn of lopen via een verhoging van de werkzoekvaardigheden en -motivatie zoals beschreven in Hoofdstuk 4.

Figuur 5.2 Over het algemeen hebben WW-kanten de uitdrukkelijke intentie om op korte termijn naar werk te zoeken en dat is sterker in de dienstverlenings- dan in de controlegroep



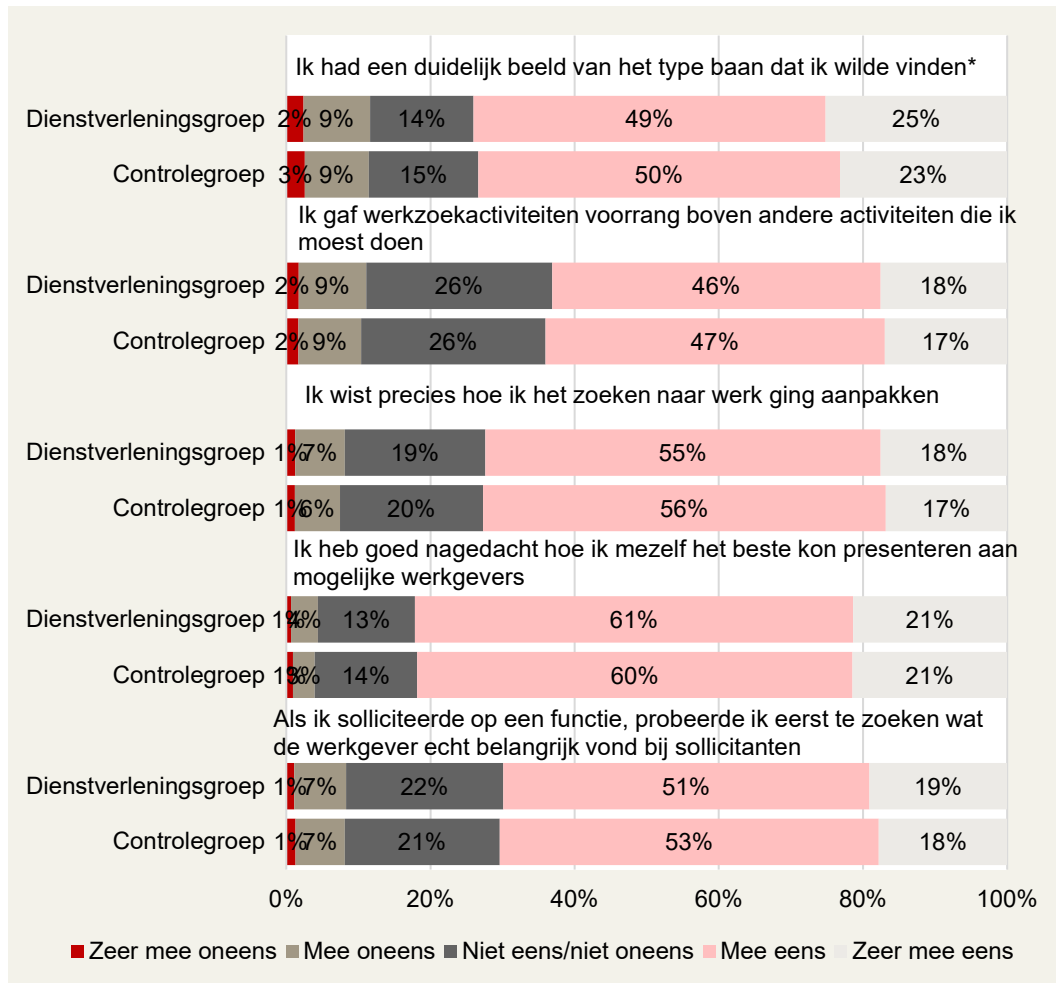
* Bij de eerste twee stellingen is sprake van een statistisch significant verschil in de verdeling van antwoorden tussen de dienstverlenings- en controlegroep bij een 95 procent betrouwbaarheidsniveau op basis van een Wilcoxon rank-sum test/Mann-Whitney U test.

Bron: Enquête onder WW-gerechtigden 2018 en UWV-registratie, SEO Economisch Onderzoek (2020).

5.2 Relatie met de kwaliteit van het werkzoekgedrag

Hoe goed mensen naar werk zoeken is in de enquête geprobeerd te achterhalen aan de hand van vijf stellingen die allemaal een bepaalde focus bij het zoeken naar werk beschrijven. Respondenten konden aangeven in hoeverre ze het eens waren met die vijf stellingen. Figuur 5.3 laat zien dat werkzoekenden vooral hebben nagedacht over hoe ze zich het beste kunnen presenteren aan mogelijke werkgevers. Ook hebben ze over het algemeen een duidelijk beeld van het type baan dat ze willen en van hoe ze het zoeken naar werk gaan aanpakken. Het blijkt lastiger om werkzoekactiviteiten voorrang te geven boven andere activiteiten, maar toch zegt nog steeds een meerderheid van de respondenten dit te doen.

Figuur 5.3 Gemiddeld genomen lijkt de kwaliteit van het werkzoekgedrag van WW-kanten voldoende, al is er een kleine groep van ongeveer 10 procent met een mindere focus; er is nauwelijks verschil tussen de dienstverlenings- en controlegroep*



* Alleen bij de eerste stelling is sprake van een statistisch significant verschil in de verdeling van antwoorden tussen de dienstverlenings- en controlegroep bij een 95 procent betrouwbaarheidsniveau op basis van een Wilcoxon rank-sum test/Mann-Whitney U test.

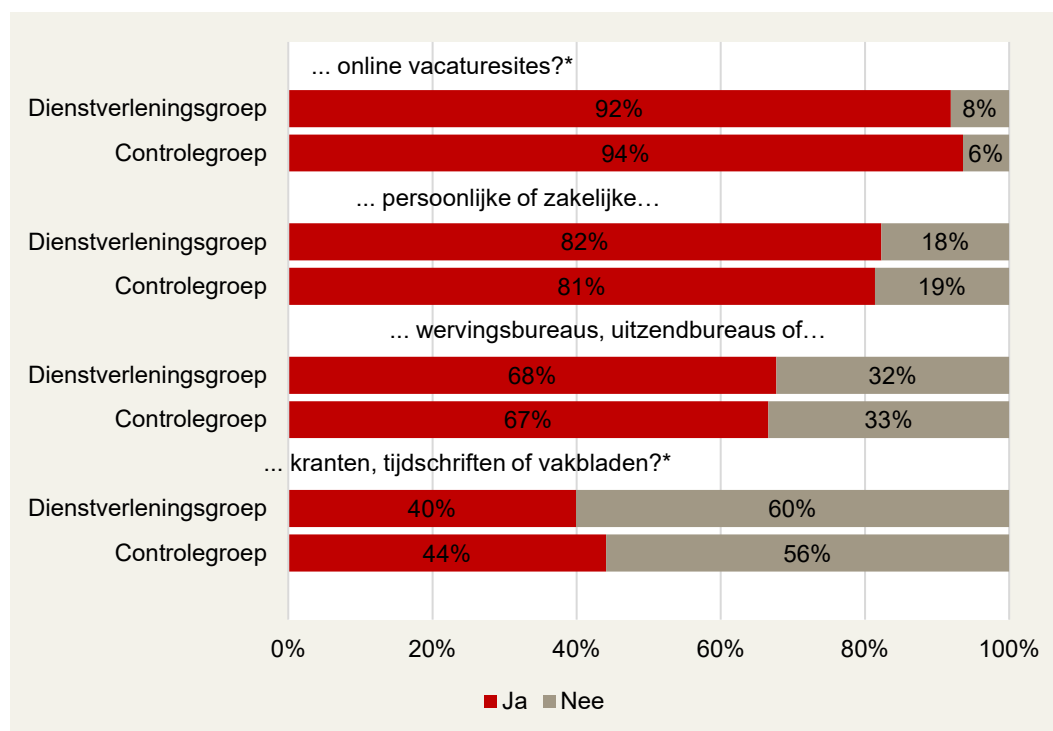
Bron: Enquête onder WW-gerechtigden 2018 en UWV-registratie, SEO Economisch Onderzoek (2020).

Een vergelijking tussen de dienstverleningsgroep en controlegroep suggereert dat de (mogelijkheid van de) inzet van persoonlijke dienstverlening een beperkte invloed heeft op de kwaliteit van het werkzoekgedrag. In de dienstverleningsgroep is er na (minimaal) acht maanden WW alleen een iets beter beeld van het type baan dat werkzoekenden willen, maar op de overige indicatoren voor de kwaliteit van het werkzoekgedrag worden geen significante verschillen tussen de groepen gevonden.

5.3 Relatie met de breedte van het werkzoekgedrag

Werkzoekenden kunnen op veel verschillende manieren naar werk zoeken. In de enquête is gevraagd of werkzoekenden in de afgelopen maand gebruik hebben gemaakt van online vacaturesites, persoonlijke of zakelijke contacten (netwerk), wervingsbureaus, uitzendbureaus of detachingsbureaus, of van kranten, tijdschriften of vakbladen. Figuur 5.4 laat zien dat de bovenstaande opsomming ook de volgorde van populariteit is van de gebruikte kanalen. Vrijwel iedereen (92 procent) maakt gebruik van online vacaturesites, gevolgd door het eigen netwerk (82 procent). Twee derde van de werkzoekenden probeert werk te vinden via wervingsbureaus, uitzendbureaus of detachingsbureaus. Het gebruik van kranten, tijdschriften en vakbladen is duidelijk op zijn retour, minder dan de helft van alle werkzoekenden gebruikt dat kanaal om werk te vinden.

Figuur 5.4 Vrijwel alle WW-kanten gebruiken online vacaturesites voor het vinden van werk, daarna worden persoonlijke contacten het meest gebruikt*



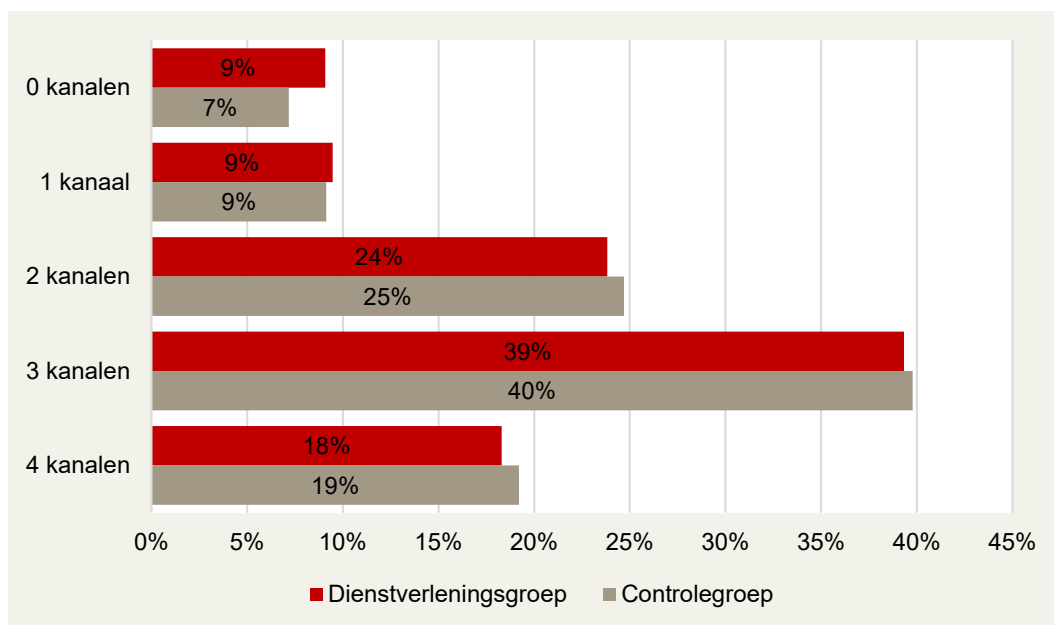
* Alleen bij online vacaturesites en kranten, tijdschriften en vakbladen is sprake van een statistisch significant verschil in de verdeling van antwoorden tussen de dienstverlenings- en controlegroep bij een 95 procent betrouwbaarheidsniveau op basis van een Wilcoxon rank-sum test/Mann-Whitney U test.

Bron: Enquête onder WW-gerechtigden 2018 en UWV-registratie, SEO Economisch Onderzoek (2020).

De verschillen tussen de dienstverleningsgroep en controlegroep in Figuur 5.4 wijzen er niet op dat werkzoekenden door persoonlijke dienstverlening significant vaker verschillende zoekkanalen gebruiken, eerder andersom. Het grootste verschil zit bij het gebruik van kranten, tijdschriften en vakbladen voor het vinden van vacatures, hetgeen nog minder plaatsvindt in de dienstverleningsgroep dan in de controlegroep.

De breedte van het werkzoekgedrag is ook te interpreteren als het aantal zoekkanalen waarmee mensen *tegelijktijd* naar werk zoeken. Aan het gebruik van de afzonderlijke zoekkanalen is te zien van hoeveel zoekkanalen de respondenten in de enquête tegelijkertijd gebruikmaken. Het resultaat daarvan is afgebeeld in Figuur 5.5. Meer dan de helft van alle WW-kanten gebruikt drie of vier zoekkanalen tegelijk, een kwart beperkt zich tot twee zoekkanalen en 10 procent houdt het bij één zoekkanaal. Nog eens bijna 10 procent gebruikt geen van de vier te onderscheiden zoekkanalen voor het vinden van werk. Een vergelijking van het aantal tegelijkertijd gebruikte zoekkanalen laat zien dat dit aantal gemiddeld hoger ligt in de controlegroep dan in de dienstverleningsgroep, in lijn met de gevonden verschillen in Figuur 5.4. Het is daarom niet plausibel te veronderstellen dat de (mogelijkheid tot de) inzet van persoonlijke dienstverlening leidt tot het gebruik van meerdere zoekkanalen (tegelijktijd) voor het vinden van een vacature.

Figuur 5.5 Meer dan drie kwart van alle WW-kanten gebruikt meerdere zoekkanalen tegelijkertijd, ruim de helft zelfs meer dan drie. Dat aantal ligt significant lager in de dienstverleningsgroep dan in de controlegroep.*



* Het gemiddelde aantal tegelijkertijd gebruikte zoekkanalen ligt statistisch significant hoger in de controlegroep dan in de dienstverleningsgroep bij een 95 procent betrouwbaarheidsniveau op basis van een eenvoudige t-test.

Bron: Enquête onder WW-gerechtigden 2018 en UWV-registratie, SEO Economisch Onderzoek (2020).

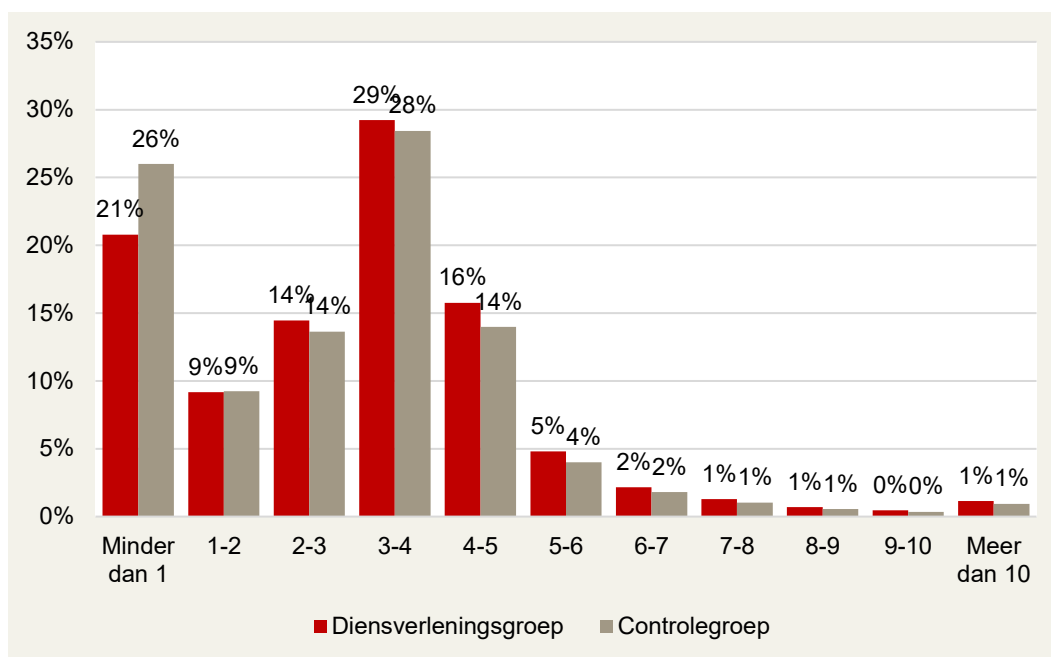
5.4 Relatie met de intensiteit van het werkzoekgedrag

Aantal sollicitaties

De intensiteit van het werkzoekgedrag kan allereerst worden afgemeten aan het aantal sollicitaties dat per week of per maand wordt uitgevoerd. Doordat WW-gerechtigden hun sollicitaties moeten registreren in de Werkmap, heeft UWV een nauwkeurige registratie van het aantal sollicitaties per persoon. Die registratie is gebruikt om te kijken naar het verschil in het aantal sollicitaties tussen

de dienstverlenings- en controlegroep.¹² Figuur 5.6 geeft de verdeling van het gemiddelde aantal sollicitaties per vier weken in de WW. Bijna 60 procent van alle WW-kanten solliciteert *gemiddeld* twee tot vijf keer per vier weken, ongeveer een derde solliciteert minder vaak en de rest vaker. Het aantal sollicitaties wordt sterk bepaald door het aantal sollicitaties dat vereist is om een WW-uitkering te ontvangen. Tussen de dienstverlenings- en controlegroep is er een significant verschil in het aantal sollicitaties in het voordeel van de dienstverleningsgroep. Dat maakt het plausibel te veronderstellen dat persoonlijke dienstverlening mensen aanspoort of in staat stelt om vaker te solliciteren.

Figuur 5.6 De meeste WW-kanten (een kleine 60 procent) solliciteren gemiddeld twee tot vijf keer per vier weken in de WW; WW-kanten in de dienstverleningsgroep solliciteren gemiddeld significant vaker dan WW-kanten in de controlegroep*

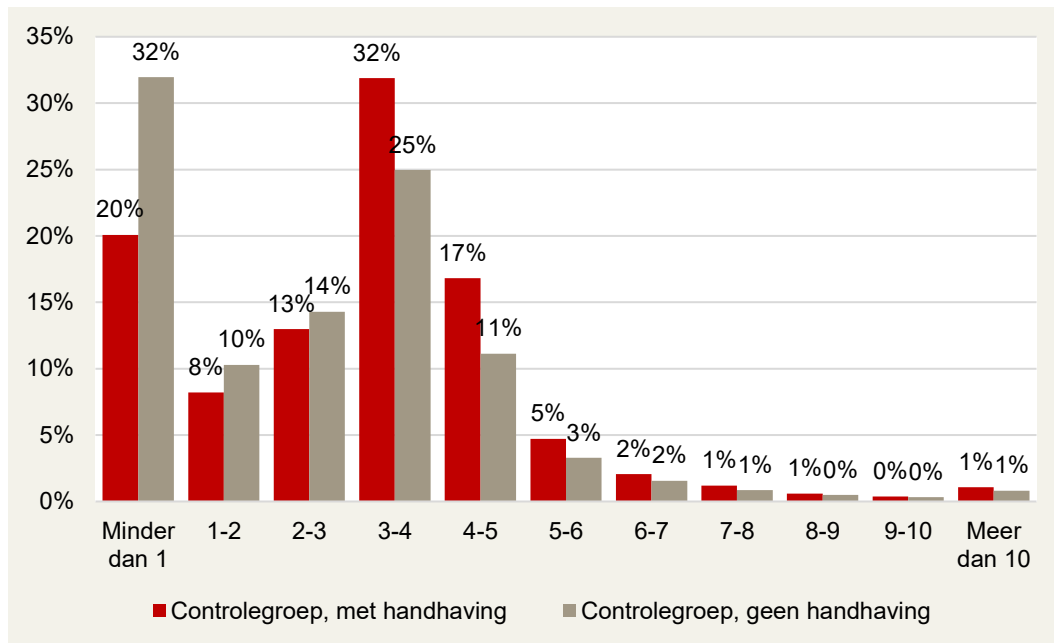


* Het gemiddelde aantal sollicitaties per drie maanden ligt statistisch significant hoger in de dienstverleningsgroep dan in de controlegroep bij een 95 procent betrouwbaarheidsniveau op basis van een eenvoudige t-test. Bron: UWV-registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2020).

Binnen de totale controlegroep kan nog nader worden gekeken naar het verschil in het aantal sollicitaties tussen de subgroep waarin persoonlijke handhaving plaatsvindt (handhavingsgroep) en de groep waar alleen online handhaving plaatsvindt (controlegroep). Figuur 5.7 laat zien dat de groep mét persoonlijke handhaving statistisch significant en substantieel vaker solliciteert dan de groep met alleen online handhaving. Vanaf drie sollicitaties per vier weken liggen de aandelen in de eerste groep hoger dan in de tweede groep. Het is daarom plausibel te veronderstellen dat persoonlijke handhaving mensen aanspoort om vaker te solliciteren.

¹² Bij het aantal sollicitaties is geen rekening gehouden met de vrijstelling van de sollicitatieplicht, omdat de mate waarin dat voorkomt niet zou behoren te verschillen tussen de dienstverlenings- en controlegroep als gevolg van de willekeurige (random) toewijzing van WW-kanten aan beide groepen.

Figuur 5.7 WW-kanten waarbij persoonlijke handhaving door UWV plaatsvindt, solliciteren gemiddeld vaker dan WW-kanten waarbij alleen online wordt gehandhaafd door UWV.*



* Het gemiddelde aantal sollicitaties ligt statistisch significant hoger in de controlegroep met persoonlijke handhaving dan in de controlegroep met alleen online handhaving bij een 95 procent betrouwbaarheidsniveau op basis van een eenvoudige t-test.

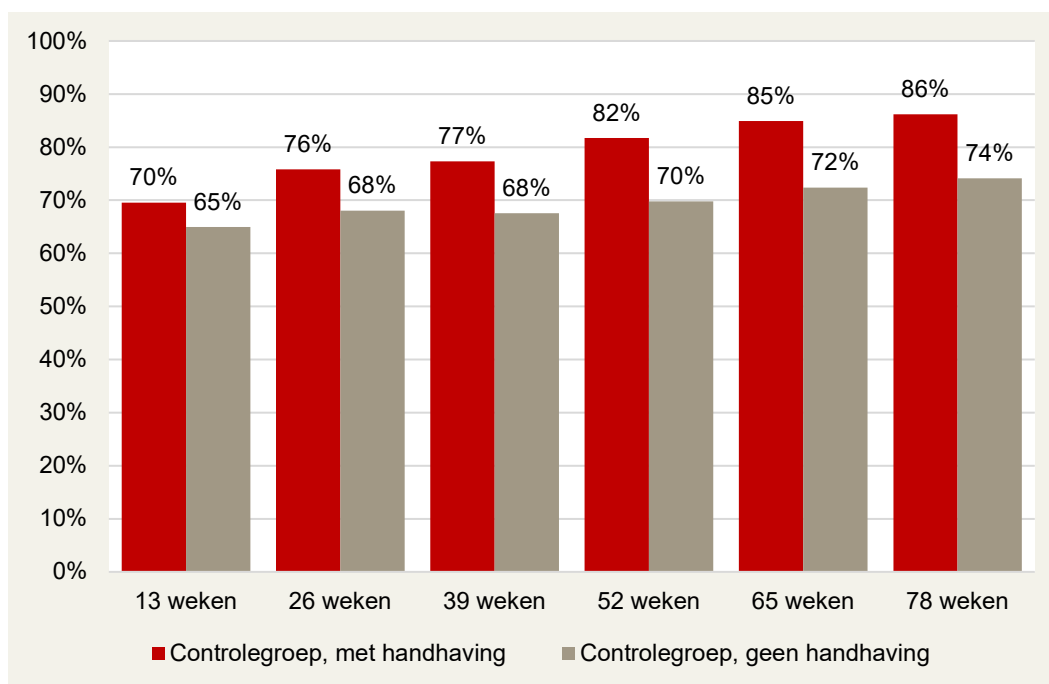
Bron: UWV-registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2020).

Wordt gekeken naar de ontwikkeling van het gemiddelde aantal sollicitaties gedurende het verblijf in de WW, dan is duidelijk dat de invloed van de sollicitatie-eisen voor het ontvangen van een WW-uitkering groot is. Dat gemiddelde blijft gedurende de eerste anderhalve jaar in de WW rond de 3,2 per vier weken zitten, zowel in de dienstverleningsgroep als in de controlegroep. Alleen in de eerste drie maanden ligt het aantal sollicitaties met 3,1 per vier weken iets lager. Ook binnen de controlegroep blijft het aantal sollicitaties in de tijd redelijk constant met een duidelijk verschil tussen de groep met persoonlijke handhaving (gemiddeld 3,4 sollicitaties per vier weken) en de groep met alleen online handhaving (gemiddeld 2,9 sollicitaties per vier weken). Er treedt dus nauwelijks ‘sollicitatie-moeheid’ of ‘sollicitatie-gewenning’ op in de tijd, hetgeen het verschil tussen de verschillende (dienstverlenings- en controlegroepen) nog pregnanter maakt.

Dat de sollicitatie-eisen voor het ontvangen van een WW-uitkering voor de meeste WW-kanten leidend zijn, blijkt uit het percentage van de dagen dat de sollicitatietaken worden nagekomen. Ruim de helft van alle WW-kanten komt in meer dan 90 procent van de tijd zijn of haar sollicitatietaken na, ruim twee derde van de WW-kanten doet dat in minstens 50 procent van de tijd. Ongeveer een vijfde van alle WW-kanten komt niet of nauwelijks de sollicitatietaken na (minder dan 10 procent van de tijd). In de dienstverleningsgroep ligt het gemiddelde percentage hoger dan in de totale controlegroep en in de controlegroep met persoonlijke handhaving hoger dan in de controlegroep met alleen online handhaving. Het is daarom plausibel te veronderstellen dat persoonlijke dienstverlening en persoonlijke handhaving een positieve invloed hebben op het nakomen van sollicitatietaken. Het percentage van de tijd dat WW-kanten de sollicitatietaken nakomen, neemt bovendien gedurende het verblijf in de WW toe. Figuur 5.8 laat zien dat de toename in de

gemiddelde tijd dat de sollicitatietaken worden nagekomen sterker is in de controlegroep met persoonlijke handhaving dan in de controlegroep met alleen online handhaving.

Figuur 5.8 Het percentage van de tijd dat WW-kanten hun sollicitatietaken nakomen, neemt in de loop van het verblijf in de WW sterker toe in de controlegroep met persoonlijke handhaving dan in de controlegroep met alleen online handhaving*



* Het gemiddelde percentage van de tijd dat de sollicitatietaken worden nagekomen ligt statistisch significant hoger in de controlegroep met persoonlijke handhaving dan in de controlegroep met alleen online handhaving bij een 95 procent betrouwbaarheidsniveau op basis van een eenvoudige t-test.

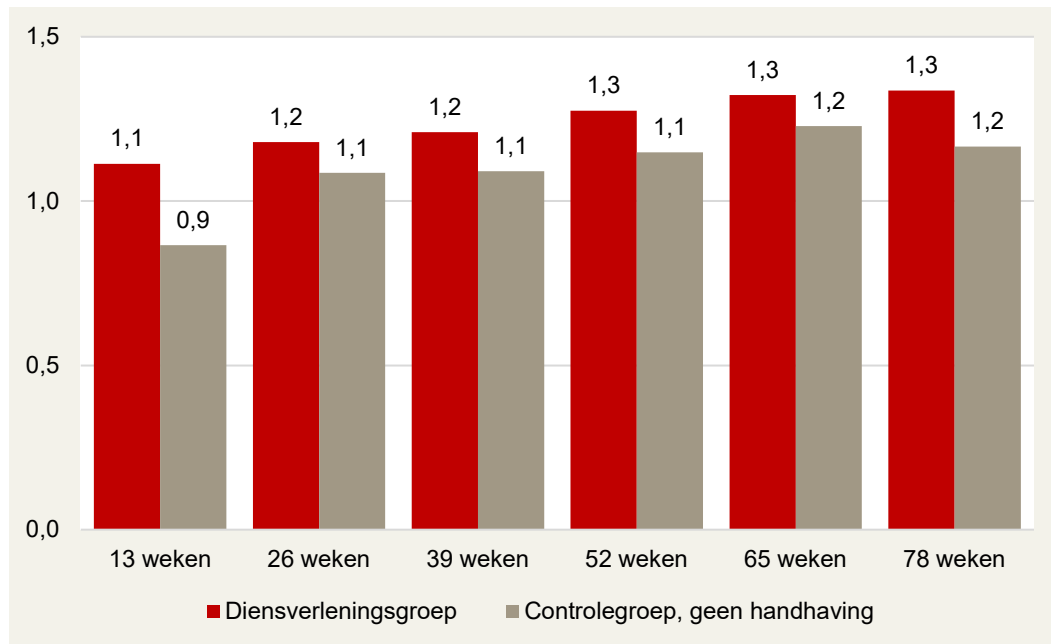
Bron: UWV-registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2020).

Mate van eigen initiatief

De intensiteit van het werkzoekgedrag kan verder worden onderzocht door niet alleen te kijken naar het aantal sollicitaties, maar ook naar het aantal of aandeel sollicitatieactiviteiten waarbij sprake is van eigen initiatief. Daarvan is vooral sprake bij netwerkgesprekken, bellen of langsgaan bij een werkgever en bij open sollicitaties. De verwachting is dat het eigen initiatief wordt bevorderd door persoonlijke dienstverlening, waarmee mensen gemotiveerd en ondersteund worden in het nemen van meer initiatief bij het zoeken naar werk. Figuur 5.9 laat het aantal sollicitatieactiviteiten per vier weken zien waarbij WW-kanten zelf het initiatief hebben, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen de dienstverleningsgroep en de controlegroep met alleen online handhaving. Duidelijk is dat het *aantal* sollicitatieactiviteiten met eigen initiatief hoger ligt in de dienstverleningsgroep, hetgeen suggereert dat de (mogelijkheid van de) inzet van persoonlijke dienstverlening een positieve invloed heeft op het nemen van meer eigen initiatief bij het zoeken naar werk. Tegelijkertijd laat de figuur zien dat de toename in het nemen van eigen initiatief gedurende het verblijf in de WW net zo geldt

voor de controlegroep met alleen online handhaving als voor de dienstverleningsgroep. Dat betekent dat de urgentie of gewenning om meer initiatief te nemen bij het zoeken naar werk ook zonder de inzet van persoonlijke dienstverlening wordt gerealiseerd.

Figuur 5.9 Het aantal sollicitatieactiviteiten per vier weken waarbij WW-kanten zelf het initiatief hebben ligt hoger in de dienstverleningsgroep dan in de controlegroep zonder persoonlijke handhaving, maar neemt net zo sterk toe met het verblijf in de WW*



* Het gemiddelde aantal sollicitatietaken met eigen initiatief ligt statistisch significant hoger in de dienstverleningsgroep dan in de controlegroep met alleen online handhaving bij een 95 procent betrouwbaarheidsniveau op basis van een eenvoudige t-test.

Bron: UWV-registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2020).

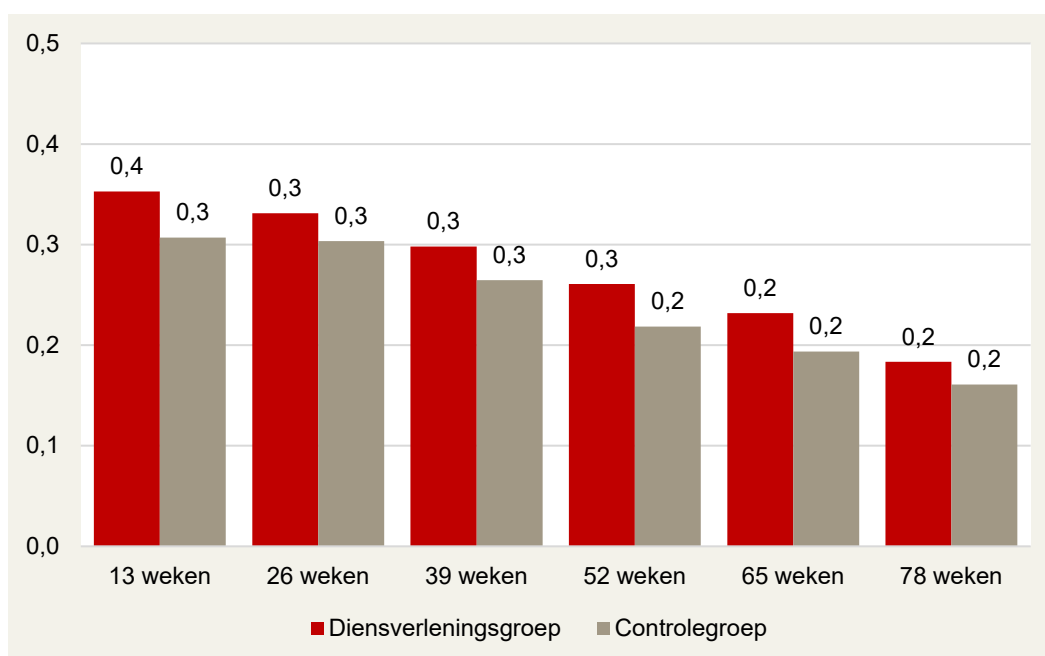
Wordt er gekeken naar eigen initiatief als *aandeel* van het aantal sollicitatieactiviteiten, dan bestaat er geen statistisch significant verschil tussen de dienstverleningsgroep en de controlegroep met alleen online dienstverlening. Dat duidt er op dat niet zozeer het eigen initiatief wordt bevorderd door persoonlijke dienstverlening (en persoonlijke handhaving), maar eerder het totaal aantal sollicitatieactiviteiten dat wordt ondernomen.

Mate van succes

Tot slot kan nog worden gekeken naar de mate waarin sollicitatieactiviteiten succes opleveren. Dat kan door te kijken naar het gemiddelde aantal sollicitatieactiviteiten per vier weken dat resulteert in een uitnodiging voor een eerste of tweede sollicitatiegesprek of een arbeidsvoorwaardengesprek. Voor 90 procent van de WW-kanten zijn dat er minder dan één per vier weken, voor 99 procent hooguit drie per vier weken. Gemiddeld komt dat neer op 0,3 succesvolle sollicitatieactiviteiten per vier weken. Dat gemiddelde ligt hoger in de dienstverleningsgroep dan in de controlegroep. Ook ligt het hoger in de controlegroep met persoonlijke handhaving dan in de controlegroep met alleen online dienstverlening. De verschillen zijn echter dermate klein dat eerder sprake is van het resultaat

van het grotere *aantal* sollicitatieactiviteiten in de dienstverleningsgroep respectievelijk de controlegroep met persoonlijke handhaving, dan van een grotere *kans* op succes per sollicitatieactiviteit als gevolg van persoonlijke dienstverlening of persoonlijke handhaving. Figuur 5.10 laat bovendien zien dat de kans op succes ook nog eens afneemt in de loop van het verblijf in de WW. Dat geldt zowel in de dienstverleningsgroep als in de controlegroep, en zowel in de controlegroep mét als zonder persoonlijke handhaving (niet afgebeeld). Het negatieve effect van een langer verblijf in de WW op het succes van het werkzoekgedrag domineert daarmee het effect van de grotere intensiteit en urgentie van het werkzoekgedrag. Daar kan persoonlijke dienstverlening of persoonlijke handhaving weinig aan veranderen.

Figuur 5.10 Het aantal succesvolle sollicitatieactiviteiten per vier weken ligt weliswaar hoger in de dienstverleningsgroep dan in de controlegroep, maar dat komt voornamelijk door het grotere totaal aantal sollicitatieactiviteiten; bovendien daalt het succes in de loop van de verblijfsduur in de WW*



* Het gemiddelde aantal succesvolle sollicitatietaken ligt statistisch significant hoger in de dienstverleningsgroep dan in de controlegroep bij een 95 procent betrouwbaarheidsniveau op basis van een eenvoudige t-test. Bron: UWV-registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2020).

5.5 Bevindingen bij een Werkverkenner-score 0-50%

De analyses in dit hoofdstuk zijn apart uitgevoerd voor de groep met een Werkverkenner-score van 0-50%, omdat deze groep in principe vanaf instroom in de WW persoonlijke dienstverlening ontvangt, mits ingedeeld in de dienstverleningsgroep. Daardoor kunnen in dit stadium juist bij deze groep de grootste effecten van persoonlijke dienstverlening op het werkzoekgedrag worden verwacht. Daarnaast is er beleidsmatig extra aandacht voor de groep 0-50%, omdat juist voor deze groep extra geld beschikbaar is gesteld voor persoonlijke dienstverlening.

In de groep 0-50% zijn de gevonden verbanden tussen de (mogelijkheid van de) inzet van persoonlijke dienstverlening respectievelijk persoonlijke handhaving en het werkzoekgedrag vergelijkbaar met dat voor de gehele WW-populatie. Wel zijn de verbanden over het algemeen wat kleiner en minder vaak statistisch significant. Dat laatste kan worden veroorzaakt door het kleinere aantal waarnemingen waarvoor deze verbanden in kaart zijn gebracht, maar tegelijkertijd duiden de nog wel statistisch significante verbanden ook op een kleiner verschil tussen de dienstverlenings- en controlegroep of tussen de controlegroepen mét en zonder persoonlijke handhaving. Wat vooral opvalt is dat de werkzoekintentie minder sterk wordt beïnvloed door persoonlijke dienstverlening in de groep 0-50% dan in de totale WW-populatie, evenals de intensiteit van het werkzoekgedrag in meerdere opzichten (aantal sollicitatieactiviteiten, nemen van initiatief en ontwikkelingen gedurende het verblijf in de WW). Veel kan mogelijk worden verklaard doordat de groep 0-50% gemiddeld ouder is dan de totale WW-populatie, waardoor het werkzoekgedrag minder actief is dan bij jongere werkzoekenden, enerzijds omdat de vooruitzichten van werkhervatting minder gunstig zijn en anderzijds omdat het daadwerkelijke succes bij een sollicitatie ook lager ligt. De invloed van achtergrondkenmerken van de groep met volgens de Werkverkenner een werkhervattingskans van 0-50% op het werkzoekgedrag lijkt daarom groter dan de invloed van de inzet van persoonlijke dienstverlening. Wanneer geen rekening wordt gehouden met de invloed van verschillen in achtergrondkenmerken tussen groepen met een a priori hoge en lage werkhervattingskans, dan zou ten onrechte kunnen worden geconcludeerd dat de (mogelijkheid van de) inzet van persoonlijke dienstverlening of persoonlijke handhaving een negatief effect zou hebben op het werkzoekgedrag. Die invloed is over het algemeen positief (met uitzondering voor de breedte van het werkzoekgedrag), maar tegelijkertijd ook minder sterk in de groep 0-50% dan in de rest van de WW-populatie. Of anders gezegd: het is aannemelijk dat de inzet van persoonlijke dienstverlening een positieve invloed heeft op het werkzoekgedrag van WW-klanten, maar die invloed is kleiner naarmate de kans op werkhervatting lager ligt.

5.6 Relatie tussen werkzoekvaardigheden en -motivatie en werkzoekgedrag

Nu duidelijk is wat het verband is tussen persoonlijke dienstverlening en het werkzoekgedrag van WW-klanten, kan die informatie worden gecombineerd met de invloed van persoonlijke dienstverlening op de werkzoekvaardigheden en -motivatie van werkzoekenden (Hoofdstuk 4). Op die manier kan mogelijk worden gereconstrueerd hoe het mechanisme loopt van de inzet van persoonlijke dienstverlening via een *verbetering* van werkzoekvaardigheden en -motivatie naar een *verandering* van het werkzoekgedrag, waardoor de dienstverlening uiteindelijk effect kan hebben op werkhervatting en uitstroom uit de WW-uitkering. Tabel 5.1 is daarbij behulpzaam door de gevonden relaties tussen persoonlijke dienstverlening en werkzoekvaardigheden en -motivatie enerzijds, en werkzoekgedrag anderzijds, op een rij te zetten.

Tabel 5.1 laat zien dat persoonlijke dienstverlening een sterkere (directe of indirecte) invloed heeft op het werkzoekgedrag dan op werkzoekvaardigheden en -motivatie. Dat maakt het onwaarschijnlijk dat persoonlijke dienstverlening alleen via het verbeteren van werkzoekvaardigheden of -motivatie het werkzoekgedrag beïnvloedt. Directe mechanismen die kunnen spelen zijn onder andere de focus die persoonlijke dienstverlening legt op het zoeken naar werk, de (positieve) aandacht die

mensen krijgen via persoonlijke dienstverlening wanneer ze actief zoeken naar werk en de verplichting die WW-klanten via het ontvangen van persoonlijke dienstverlening voelen of opgelegd krijgen om te zoeken naar werk. Indirecte mechanismen die worden gesuggereerd door de resultaten in Tabel 5.1 zijn dat een grotere kennis van sollicitatiemethoden en arbeidsmogelijkheden, een positievere visie op terugkeer naar werk en meer zelfreflectie kunnen zorgen voor een grotere werkzoekintentie en een hogere kwaliteit en intensiteit van het werkzoekgedrag. Diezelfde factoren zorgen mogelijk ook voor meer focus in het werkzoekgedrag, waardoor het zoeken naar werk smaller wordt in termen van het aantal zoekkanalen (tegelijkertijd).

Tabel 5.1 De relatie tussen de (mogelijkheid van de) inzet van persoonlijke dienstverlening en werkzoekvaardigheden en -motivatie enerzijds en werkzoekgedrag anderzijds laat een beperkte invloed zien van het mechanisme dat persoonlijke dienstverlening via een verbetering van vaardigheden en motivatie het werkzoekgedrag zou veranderen

<i>Gevonden invloed van persoonlijke dienstverlening per indicator</i>	Totale WW-populatie	Groep 0-50%
Werkzoekvaardigheden en -motivatie		
Kennis van sollicitatiemethoden	++	++
Externe locus	0	–
Self-efficacy	0	–
Vertrouwen in werkzoekvaardigheden	0	0
Kennis van arbeidsmogelijkheden	++	0
Visie op terugkeer naar werk	+	0
Werkzoekmotivatie	0	0
Zelfreflectie	+	+
Zelfwaardering	0	0
Werkzoekgedrag		
Werkzoekintentie	++	0
Kwaliteit van het werkzoekgedrag	+	+
Breedte van het werkzoekgedrag	– –	–
Intensiteit van het werkzoekgedrag	++	+

Bron: Enquête onder WW-gerechtigden en UWV-registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2020).

Voor de groep met een minder dan gemiddelde werkhervattingskans (volgens de Werkverkenner een 0-50% kans op volledige werkhervatting binnen een jaar na instroom in de WW) komt de relatie tussen persoonlijke dienstverlening en de werkzoekvaardigheden, -motivatie en -gedrag (nog) minder sterk naar voren, terwijl in de onderzoeksperiode van de eerste acht maanden WW voor deze groep veel eerder en vaker persoonlijke dienstverlening is ingezet. Dat suggereert vooral dat de invloed van persoonlijke dienstverlening bij de groep met de laagste werkhervattingskansen minder groot is, waardoor het ook minder goed helpt bij het vinden van werk en uitstroom uit de WW-uitkering. Of dat werkelijk zo is, wordt later dit jaar in een vervolg op dit onderzoek vastgesteld.

5.7 De relatie tussen werkzoekvaardigheden, -motivatie en -gedrag volgens WW-kanten zelf

Uit de focusgroepgesprekken met WW-kanten komt een breed gedeeld beeld naar voren dat de (persoonlijke) dienstverlening van UWV nauwelijks helpt bij het intensiveren van werkzoekactiviteiten of het vinden van werk.¹³ Ongeacht of werkzoekenden zich gesteund voelen door de dienstverlening van UWV is er consensus dat het vinden van werk iets is dat je zelf moet doen en dat UWV daar nauwelijks bij kan helpen:

“Je moet het uiteindelijk zelf doen, het is een illusie dat UWV een baan voor je gaat vinden.”

“Ik heb twee keer zo’n gesprek gehad met een begeleider, maar daar komt niks uit. Mijn conclusie is dat je het gewoon zelf moet doen.”

“UWV hoort je aan een baan te helpen, maar ik kreeg te horen ‘je hebt verkeerde verwachtingen van UWV’, ‘wij zijn er niet om jou van een baan te voorzien’.”

De meeste deelnemers geven ook expliciet aan dat ze niet harder naar werk zijn gaan zoeken door de UWV-dienstverlening. Tegelijkertijd stellen meerdere deelnemers dat de dienstverlening wel kan helpen om de motivatie om naar werk te zoeken te verbeteren, wat in de praktijk kan leiden tot een intensiever werkzoekgedrag:

“Ik zou gemotiveerder zijn als ze een stuk maatwerk zouden bieden.”

“Er wordt uitgegaan van eigen initiatief... het aanbod is op zich goed, maar uiteindelijk komt het op jezelf neer, je moet een sterke persoonlijkheid en motivatie hebben om het op te brengen... ze vergeten het persoonlijke.”

Respondenten geven expliciet aan dat motivatie beter werkt dan de verplichting om regelmatig te solliciteren, maar impliciet lijkt er ook een stimulerende werking uit te gaan van handhaving:

“Het zit vooral in de controlerende sfeer en niet in de helpende sfeer.”

“Dat zinnetje ‘anders kan je gekort worden’ komt steeds terug, je bent bang om fouten te maken, dat zet je wel onder druk.”

Bovendien werd door een enkeling opgemerkt dat de inspanningen om werk te vinden juist kunnen toenemen door de wens om van die verplichtingen af te raken.

¹³ Deelnemers aan de focusgroepgesprekken waren in vergelijking met de totale groep respondenten op de gehouden enquête gemiddeld minder positief over de meerwaarde en steun van de dienstverlening van UWV. Het is met andere woorden een selectieve groep die (al) voorafgaand aan de focusgroepgesprekken kritischer is over de dienstverlening dan de gemiddelde WW-kant. Dat heeft zijn weerslag op de toon van de quotes in deze paragraaf, die dus kritischer is dan gemiddeld in de WW-populatie.

5.8 Conclusies

In dit hoofdstuk is onderzocht wat de relatie is tussen persoonlijke dienstverlening en het werkzoekgedrag van WW-gerechtigden. Daarvoor is voor verschillende indicatoren voor het werkzoekgedrag een vergelijking gemaakt tussen de WW-klienten in de dienstverleningsgroep en in de controlegroep. Ook is er in sommige gevallen een vergelijking gemaakt tussen WW-klienten in de controlegroep met persoonlijke handhaving en WW-klienten in de controlegroep met alleen online handhaving. Omdat WW-klienten bij instroom in de WW willekeurig zijn ingedeeld in deze drie groepen, kunnen verschillen in gemiddelde uitkomstmaten tussen deze groepen na (minimaal) acht maanden in de WW worden toegeschreven aan het verschil in dienstverlening en/of handhaving. Het verschil tussen de dienstverlenings- en totale controlegroep bestaat uit een eerdere en grotere (kans op de) inzet van persoonlijke dienstverlening in de dienstverleningsgroep. Tabel 5.2 geeft een overzicht van de gevonden relaties (positief, negatief of statistisch niet significant) voor elk van de gebruikte enquêtevragen per uitkomstmaat voor werkzoekgedrag enerzijds met de indeling in de dienstverleningsgroep anderzijds.

Tabel 5.2 De relatie tussen de (mogelijkheid van de) inzet van persoonlijke dienstverlening en werkzoekgedrag is over het algemeen positief, behalve ten aanzien van de breedte van het zoekgedrag*

Gevonden relatie per gebruikte enquêtevraag	Totale WW-populatie	Groep 0-50%
Werkzoekintentie		
Dienstverleningsgroep versus controlegroep	+ / + / 0	+ / 0 / 0
Kwaliteit van het werkzoekgedrag		
Dienstverleningsgroep versus controlegroep	+ / 0 / 0 / 0 / 0	+ / 0 / 0 / 0 / 0
Breedte van het werkzoekgedrag		
Aantal verschillende zoekkanalen		
Dienstverleningsgroep versus controlegroep	- / 0 / 0 / -	- / 0 / 0 / 0
Aantal tegelijkertijd gebruikte zoekkanalen		
Dienstverleningsgroep versus controlegroep	-	-
Intensiteit van het werkzoekgedrag		
Aantal sollicitaties		
Dienstverleningsgroep versus controlegroep	+	+
Handhavingsgroep versus controlegroep	+	+
Nakomen van sollicitatieverplichtingen		
Handhavingsgroep versus controlegroep	+	+
Ontwikkeling in de tijd	+	0
Mate van eigen initiatief bij sollicitatieactiviteiten		
Aantal (dienstverleningsgroep versus controlegroep)	+	0
Percentage van alle sollicitatieactiviteiten	0	0
Succes bij sollicitaties		
Dienstverleningsgroep versus controlegroep	±	0
Ontwikkeling in de tijd	-	-

* Per indicator staat per gebruikte enquêtevraag aangegeven of er sprake is van een significant positieve relatie (+), een significant negatieve relatie (-), of geen aantoonbare relatie tussen persoonlijke dienstverlening en het werkzoekgedrag van WW-klienten.

Bron: Enquête onder WW-gerechtigden en UWV-registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2020).

De resultaten in dit hoofdstuk ondersteunen de hypothese dat persoonlijke dienstverlening over het algemeen leidt tot een intensivering van het werkzoekgedrag als dat wordt uitgedrukt in de intentie om naar werk te zoeken, de kwaliteit van het werkzoekgedrag, het aantal sollicitaties en het nakomen van sollicitatieverplichtingen. Tegelijkertijd lijkt het de breedte van het werkzoekgedrag te beperken, waarschijnlijk omdat WW-kanten meer gaan focussen op een beperkt aantal zoekkanalen (tegelijkertijd). Er is niet of nauwelijks ondersteuning voor de hypothese dat de inzet van persoonlijke dienstverlening tot meer succes per sollicitatie leidt. In het algemeen geldt dat het succes van sollicitatieactiviteiten sterk afneemt naarmate de verblijfsduur in de WW toeneemt. De inzet van persoonlijke dienstverlening kan daar weinig aan veranderen. De inzet van persoonlijke *handhaving* op het werkzoekgedrag ten opzichte van alleen online handhaving lijkt sterker dan de invloed van persoonlijke dienstverlening. Het aantal sollicitaties en het nakomen van sollicitatieverplichtingen wordt significant en sterker beïnvloed door persoonlijke handhaving dan door persoonlijke dienstverlening.

Wederom geldt voor WW-kanten met een minder dan gemiddelde werkhervattingskans (volgens de Werkverkenner een 0-50% kans op volledige werkhervatting binnen een jaar na instroom in de WW) een kleinere invloed van persoonlijke dienstverlening en van persoonlijke handhaving dan in totale WW-populatie, ondanks het feit dat er gemiddeld eerder en vaker persoonlijke dienstverlening en persoonlijke handhaving wordt ingezet bij de groep 0-50%. Het is waarschijnlijk dat dit ligt aan de kleinere invloed van persoonlijke dienstverlening op het werkzoekgedrag bij de groep 0-50%, eerder dan aan het gebrek aan invloed van persoonlijke dienstverlening in het algemeen.

Wordt een verband gelegd met de invloed van persoonlijke dienstverlening op de werkzoekvaardigheden en -motivatie van werkzoekenden, dan blijkt dat het onwaarschijnlijk is dat persoonlijke dienstverlening alleen via het verbeteren van werkzoekvaardigheden of -motivatie het werkzoekgedrag beïnvloedt. De totale (directe en indirecte) invloed van persoonlijke dienstverlening op het werkzoekgedrag lijkt breder dan de directe invloed van persoonlijke dienstverlening op werkzoekvaardigheden en -motivatie. Directe mechanismen die kunnen spelen zijn de focus die persoonlijke dienstverlening legt op het zoeken naar werk, de (positieve) aandacht die mensen krijgen via persoonlijke dienstverlening wanneer ze actief zoeken naar werk, en de verplichting die WW-kanten via het ontvangen van persoonlijke dienstverlening voelen of opgelegd krijgen om te zoeken naar werk. De meest waarschijnlijke indirecte mechanismen zijn dat een grotere kennis van sollicitatiemethoden en arbeidsmogelijkheden, een positievere visie op de terugkeer naar werk en meer zelfreflectie kunnen zorgen voor een grotere werkzoekintentie en een hogere kwaliteit en intensiteit van het werkzoekgedrag. Diezelfde factoren zorgen mogelijk ook voor meer focus in het werkzoekgedrag, waardoor het zoeken naar werk smaller wordt in termen van het aantal zoekkanalen (tegelijkertijd).

6 Conclusies en aanbevelingen

Persoonlijke dienstverlening heeft in vergelijking met alleen online dienstverlening een positieve invloed op de intentie, kwaliteit en intensiteit van het werkzoekgedrag van WW-klienten. Dat loopt gedeeltelijk via het mechanisme van een toename van de kennis van sollicitatiemethoden en arbeidsmogelijkheden, een positievere visie op de terugkeer naar werk en meer zelfreflectie. Tegelijkertijd zorgt het voor meer focus in het werkzoekgedrag via een beperking van het aantal (tegelijkertijd) gebruikte zoekkanalen. De inzet van persoonlijke dienstverlening zorgt in elk geval voor een grotere klanttevredenheid. Bij een grote groep WW-klienten is er duidelijk behoefte aan persoonlijke aandacht, die volgens klienten zelf beter op de persoonlijke situatie gericht mag zijn.

6.1 Algemene bevindingen

In dit rapport is onderzocht via welke mechanismen persoonlijke dienstverlening van UWV bij het zoeken naar werk invloed kan hebben op de re-integratie van WW-klienten. Daartoe is gekeken naar de invloed van persoonlijke dienstverlening op de werkzoekvaardigheden en werkzoekmotivatie van WW-klienten. Vervolgens is onderzocht wat de invloed is op de intentie, kwaliteit, breedte en intensiteit van het werkzoekgedrag. Verondersteld kan worden dat een beter, breder en intensiever werkzoekgedrag eerder leidt tot werkhervatting en uitstroom uit de WW. Deze laatste veronderstelde relatie is hier niet onderzocht, evenmin als de relatie tussen de inzet van persoonlijk dienstverlening en werkhervatting of uitstroom uit de WW-uitkering. Resultaten uit een vervolgonderzoek hiernaar komen later dit jaar beschikbaar.

De belangrijkste conclusie is dat persoonlijke dienstverlening over het algemeen een positieve invloed heeft op zowel de werkzoekvaardigheden en -motivatie van werkzoekenden als op het werkzoekgedrag van WW-klienten. Die invloed is acht maanden na instroom in de WW echter (nog) beperkt, vooral ten aanzien van werkzoekvaardigheden en -motivatie. De invloed van persoonlijke dienstverlening op zowel de kwaliteit als intensiteit van het werkzoekgedrag is sterker, waardoor het aannemelijk is dat het directe effect van persoonlijke dienstverlening op het werkzoekgedrag groter is dan het indirecte effect via het mechanisme van een verbetering van vaardigheden en motivatie. De grotere intensiteit zit vooral in meer sollicitaties, het nakomen van sollicitatieverplichtingen en het voornemen om beter naar werk te zoeken. De intensiteit van het werkzoekgedrag wordt ook (en minstens zo) positief beïnvloed door persoonlijke *handhaving* in vergelijking met alleen online handhaving. Tegelijkertijd valt op dat persoonlijke dienstverlening vaak samengaat met een minder breed werkzoekgedrag, waarbij minder zoekkanalen (tegelijkertijd) worden gebruikt. Dat kan mogelijk worden verklaard door een grotere focus op een beperkt aantal effectieve zoekkanalen als gevolg van meer kennis van sollicitatiemethoden en individuele arbeidsmogelijkheden, die weer het gevolg zijn van de inzet van persoonlijke dienstverlening. De kans op succes per sollicitatieactiviteit wordt niet of nauwelijks beïnvloed door de inzet van persoonlijke dienstverlening. Dat succes neemt bovendien sterk af naarmate men langer in de WW zit.

6.2 Antwoorden op de onderzoeksvragen

Hoe hebben mensen de persoonlijke dienstverlening ervaren?

Gemiddeld genomen zijn WW-klienten waarbij vaker persoonlijke dienstverlening is ingezet positiever over de ontvangen dienstverlening van UWV. Ze voelen zich vaker gesteund in hun situatie van werkloosheid, merken meer van de steun van UWV bij het zoeken naar werk en zien daar ook vaker de meerwaarde van in. Ook vinden ze vaker dat ze zonder UWV-steun nooit een baan zouden kunnen vinden.

Tegelijkertijd blijkt uit gesprekken met WW-klienten dat de persoonlijke dienstverlening nog persoonlijker mag. De Adviseur Werk bereidt zich volgens hen niet altijd goed voor of verdiept zich onvoldoende in de persoonlijke situatie van de klant. Dat komt onder meer doordat een klant vaak te maken krijgt met verschillende Adviseurs Werk gedurende de WW-periode. De dienstverlening sluit volgens WW-klienten niet altijd goed aan bij de persoonlijke situatie, leeftijd of gezondheidssituatie van de klant. Door UWV aangedragen vacatures passen vaak niet bij de achtergrond, de werkervaring, het niveau en de wensen van werkzoekenden. Bij cursussen is volgens de respondenten te vaak sprake van ‘one size fits all’, waardoor de trainingen en tips niet goed aansluiten op het individuele niveau van de werkzoekende. Tot slot mist men feedback op de uitgevoerde sollicitatieactiviteiten: er wordt wel druk gevoeld om voldoende te solliciteren, maar UWV toont weinig betrokkenheid bij de activiteiten die in dat kader worden uitgevoerd. Overigens zijn de gesproken WW-klienten gemiddeld genomen kritischer over de dienstverlening van UWV dan de gemiddelde respondent in de enquête.

WW-klienten beschouwen het als positief dat ze bij bijeenkomsten en cursussen ook ‘lotgenoten’ in een soortgelijke situatie tegenkomen, waardoor men kan worden gemotiveerd om actiever naar werk te zoeken. De door respondenten genoemde bijeenkomsten worden als professioneel en goed georganiseerd beoordeeld. Er is tevredenheid over cursusleiders, die vaak positiever worden gewaardeerd dan de Adviseurs Werk. WW-klienten die zelf op zoek zijn gegaan naar persoonlijk contact met UWV zijn over het algemeen zeer tevreden over het resultaat en de manier waarop ze door UWV zijn geholpen.

Voelt de werkzoekende zich geholpen bij het vinden van een baan?

WW-klienten zijn er minder van overtuigd dat de inzet van (persoonlijke) dienstverlening door UWV uiteindelijk helpt bij het vinden van een baan. Ze waarderen de ondersteuning bij het zoeken naar werk, maar geven ook aan dat het vinden van werk vooral een persoonlijke verdienste is, waar UWV nauwelijks bij kan helpen. In focusgroepgesprekken geven WW-klienten ook expliciet aan dat ze niet harder naar werk zijn gaan zoeken door de UWV-dienstverlening. Tegelijkertijd kan volgens hen (persoonlijke) dienstverlening wel helpen om de motivatie om naar werk te zoeken te verbeteren, wat in de praktijk kan leiden tot intensiever zoekgedrag. Door een enkeling wordt opgemerkt dat de inspanningen om werk te vinden juist kunnen toenemen vanwege de wens om verlost te zijn van UWV-verplichtingen. In de enquête geven maar weinig WW-klienten aan dat ze zonder hulp van UWV geen baan zouden kunnen vinden. Tegelijkertijd zijn er weinig WW-klienten die vinden dat de verplichtingen van UWV een belemmering vormen om werk te vinden.

Is het type dienstverlening van invloed op de klanttevredenheid?

De inzet van persoonlijke dienstverlening zorgt voor een significant hogere klanttevredenheid. Vooral de waardering voor het persoonlijke contact met UWV, maar ook voor de Adviseur Werk, is groter bij WW-kanten die persoonlijke dienstverlening hebben ontvangen. Het persoonlijke van de dienstverlening wordt dus expliciet gewaardeerd. Zo vinden WW-kanten die (al) wel persoonlijke dienstverlening hebben ontvangen de UWV-dienstverlening relatief vaak beter dan verwacht in vergelijking met personen die (nog) geen persoonlijke dienstverlening hebben gekregen.

Welk effect heeft de persoonlijke dienstverlening op werkzoekvaardigheden?

Persoonlijke dienstverlening heeft een positief effect op de kennis van sollicitatiemethoden, de kennis van arbeidsmogelijkheden, de visie op terugkeer naar werk en op de mate van zelfreflectie. Werkzoekenden die persoonlijke dienstverlening krijgen, denken meer na over de eigen interesses, de eigen sterke en zwakke punten en wat ze belangrijk vinden in een baan. Alle gemeten effecten die statistisch significant zijn, zijn tegelijkertijd beperkt in omvang. Bovendien worden er op alle andere uitkomstmaten van werkzoekvaardigheden en -motivatie geen significante effecten gevonden. Dat duidt er op dat de inzet van persoonlijke dienstverlening (vooralsnog) een beperkt effect heeft op de vaardigheden en motivatie van werkzoekenden acht maanden na instroom in de WW. In de groep met een lager dan gemiddelde kans op werkhervatting (een score van 0-50% op de Werkverkenner), waarin persoonlijke dienstverlening eerder en vaker wordt ingezet, zijn de gevonden effecten van persoonlijke dienstverlening vergelijkbaar. Dat duidt er op dat effecten van persoonlijke dienstverlening op de werkzoekvaardigheden en -motivatie van WW-kanten ook op langere termijn beperkt zijn, of dat deze effecten kleiner zijn voor specifiek de groep met een lager dan gemiddelde kans op werkhervatting.

Welk effect heeft de persoonlijke dienstverlening op de werkhouding?

De werkhouding kan in het onderzoek worden afgelezen aan de werkmotivatie, de visie op terugkeer naar werk, de mate van zelfreflectie en de werkwil. Op de laatste drie indicatoren heeft de inzet van persoonlijke dienstverlening een positieve invloed, op de werkmotivatie is de invloed statistisch niet significant. De werkhouding wordt met andere woorden gemiddeld positief beïnvloed door de inzet van persoonlijke dienstverlening.

Welk effect heeft de persoonlijke dienstverlening op het werkgedrag?

Persoonlijke dienstverlening heeft een positieve invloed op de werkwil, de kwaliteit van het werkgedrag en de intensiteit van het werkgedrag. Er wordt door WW-kanten in de dienstverleningsgroep eerder voorrang gegeven aan het zoeken naar werk boven andere (sociale) activiteiten, vaker gesolliciteerd en verplichtingen in het kader van de WW-uitkering worden ook vaker nagekomen. De totale kans op succes van het zoeken naar werk neemt weliswaar af in de tijd, maar ligt hoger voor de groep met persoonlijke dienstverlening, vooral omdat men vaker solliciteert. Het is plausibel dat via dat mechanisme de inzet van persoonlijke dienstverlening uiteindelijk ook leidt tot een grotere kans op werkhervatting en uitstroom uit de WW-uitkering, al is dat niet direct onderzocht.

De inzet van persoonlijke dienstverlening heeft wel een negatieve invloed op de breedte van het werkgedrag. Er worden minder zoekkanalen (tegelijkertijd) gebruikt door WW-kanten in de dienstverleningsgroep. Dat kan mogelijk worden verklaard door meer focus op de meest efficiënte zoekkanalen als gevolg van meer kennis van sollicitatiemethoden en arbeidsmogelijkheden, die beide positief samenhangen met de inzet van persoonlijke dienstverlening.

Wordt een breder verband gelegd tussen de invloed van persoonlijke dienstverlening op het werkzoekgedrag enerzijds en op werkzoekvaardigheden en -motivatie van werkzoekenden anderzijds, dan lijkt het onwaarschijnlijk dat persoonlijke dienstverlening alleen via het verbeteren van werkzoekvaardigheden of -motivatie het werkzoekgedrag beïnvloedt. De totale (directe en indirecte) invloed van persoonlijke dienstverlening op het werkzoekgedrag lijkt breder dan de directe invloed van persoonlijke dienstverlening op werkzoekvaardigheden en -motivatie. Directe mechanismen die kunnen spelen zijn de focus die persoonlijke dienstverlening legt op het zoeken naar werk, de (positieve) aandacht die mensen krijgen via persoonlijke dienstverlening wanneer ze actief zoeken naar werk, en de verplichting die WW-klanten via het ontvangen van persoonlijke dienstverlening voelen of opgelegd krijgen om te zoeken naar werk. De meest waarschijnlijke indirecte mechanismen zijn dat een grotere kennis van sollicitatiemethoden en arbeidsmogelijkheden, een positievere visie op de terugkeer naar werk en meer zelfreflectie kunnen zorgen voor een grotere werkzoekintentie en een hogere kwaliteit en intensiteit van het werkzoekgedrag. Diezelfde factoren zorgen mogelijk ook voor meer focus in het werkzoekgedrag, waardoor het zoeken naar werk smaller wordt in termen van het aantal zoekkanalen (tegelijktijd).

Doen zich ten aanzien van de ‘zachte’ effecten verschillen voor tussen verschillende klantgroepen in de WW, naar de hierboven genoemde uitsplitsingen?

Er zijn aparte analyses uitgevoerd voor de groep met een Werkverkenner-score van 0-50%, ofwel de groep met een kleiner dan gemiddelde kans op werkhervatting, omdat deze groep in principe vanaf instroom in de WW persoonlijke dienstverlening ontvangt, mits ingedeeld in de dienstverleningsgroep. Daardoor kunnen in dit stadium juist bij deze groep de grootste effecten van persoonlijke dienstverlening worden verwacht. Daarnaast geldt er beleidsmatig extra aandacht voor de groep 0-50%, omdat juist voor deze groep extra geld beschikbaar is gesteld voor persoonlijke dienstverlening.

De analyses laten zien dat in de groep 0-50% de relatie tussen de inzet van persoonlijke dienstverlening en de werkzoekvaardigheden en -motivatie van WW-klanten niet wezenlijk anders is dan voor de totale onderzoekspopulatie. Dat geldt met name voor de positieve relatie met de kennis van sollicitatiemethoden en zelfreflectie. In de groep 0-50% wordt wel een negatieve relatie gevonden met de externe locus en self-efficacy, dus de mate waarin werkzoekenden overtuigd zijn van de invloed en effectiviteit van hun eigen handelen. Die overtuiging ligt gemiddeld al lager in de groep 0-50% en wordt door persoonlijke dienstverlening niet bevorderd. Verder valt op dat er in de groep 0-50%, in tegenstelling tot de totale WW-populatie, geen significant positieve relatie is tussen de inzet van persoonlijke dienstverlening en de kennis van arbeidsmogelijkheden of de visie op terugkeer naar werk. Beide worden in de groep 0-50% al minder optimistisch ingeschat dan in de rest van de WW-populatie. Daardoor blijft de bijstelling van die kennis en visie als gevolg van de inzet van persoonlijke dienstverlening mogelijk beperkt bij deze groep.

Ook de invloed van de inzet van persoonlijke dienstverlening op het werkzoekgedrag wijkt in de groep 0-50% niet wezenlijk af van de totale WW-populatie. De effecten in de groep 0-50% zijn wel iets minder groot en minder vaak statistisch significant. Dat laatst kan onder meer komen doordat de groep 0-50% kleiner is (7.700 respondenten ten opzichte van 17.500 respondenten in totaal), met minder variatie in de waarnemingen om de gevonden verbanden statistisch te ondersteunen. Maar omdat de wel significante invloeden tevens kleiner zijn dan voor de totale WW-populatie,

lijkt hier sprake van kleinere effecten bij specifiek de groep met een lager dan gemiddelde kans op werkhervatting.

6.3 Beleidsaanbevelingen

Persoonlijke dienstverlening kan op verschillende manieren meerwaarde bieden boven de reguliere digitale dienstverlening van UWV. Desalniettemin kan de inzet van persoonlijke dienstverlening nog verder worden geoptimaliseerd. In deze paragraaf worden daar enkele aanbevelingen voor gedaan, waarbij een duidelijk onderscheid wordt gemaakt tussen aanbevelingen die gebaseerd zijn op de meer representatieve en objectieve statistische analyses en aanbevelingen die gebaseerd zijn op concrete en subjectieve reacties van WW-klienten in de gehouden focusgroepgesprekken.

Op basis van de statistische analyses kan worden aanbevolen om bij zoveel mogelijk WW-klienten persoonlijke dienstverlening in te zetten, al is het maar in de vorm van een eerste oriënterend gesprek. Dat bevordert immers de intensiteit van het zoekgedrag bij zoekenden en daarmee waarschijnlijk de kans op werkhervatting. Ook worden zoekvaardigheden verbeterd, al lijkt de meerwaarde van persoonlijke dienstverlening daarbij op korte termijn nog beperkt te zijn. Op basis van de gesprekken met WW-klienten die al dan niet persoonlijke dienstverlening hebben ontvangen, zijn veel concretere aanbevelingen te doen over hoe persoonlijke dienstverlening het beste ingevuld zou kunnen worden. Die aanbevelingen zijn echter wel alleen gebaseerd op de ervaringen van een beperkte groep WW-klienten, waarvan bekend is dat ze gemiddeld genomen iets kritischer zijn over de UWV-dienstverlening dan de onderzoekspopulatie als geheel. Deze aanbevelingen hoeven daarom niet noodzakelijkerwijs voor de gehele onderzoekspopulatie gunstig uit te pakken.

De eerste aanbeveling is om de dienstverlening aan zoekenden altijd te starten met een persoonlijk gesprek waarin aandacht is voor de persoonlijke situatie en ruimte voor mentale ondersteuning. Daarnaast kan worden geïnventariseerd wat de behoefte is aan verdere UWV-dienstverlening, en wat daarvan verwacht wordt. Er dient duidelijke communicatie te komen over wat zoekenden van UWV kunnen verwachten, welke dienstverlening UWV kan bieden en hoe de WW-periode eruitziet, met rechten en plichten, bijvoorbeeld in de vorm van een agenda of tijdslijn. Belangrijk daarbij is om duidelijk te maken dat mensen zelf naar werk moeten zoeken, zelf moeten solliciteren, en dat UWV alleen kan ondersteunen. Zelf actief, gemotiveerd en gericht zoeken naar werk is uiteindelijk de beste manier om werk te vinden.

Bij de ondersteuning van zoekenden is het belangrijk om zoveel mogelijk persoonlijk maatwerk te leveren, bijvoorbeeld door een zoekende aan één Adviseur Werk te koppelen, en dan liefst iemand met een zekere verwantschap in termen van leeftijd en opleidingsniveau. Ook dient de Adviseur Werk goed op de hoogte zijn van de casus en adviezen te geven die aansluiten bij de persoonlijke situatie. Dat kan op verschillende manieren: feedback geven op de (rapportage over de) uitgevoerde sollicitatieactiviteiten met persoonlijke tips, cursussen geven op verschillende (passende) niveaus en met vacatures komen die aansluiten op de persoonlijke situatie, interesses en wensen van WW-klienten. Voor dat laatste dient het systeem van gepersonaliseerde vacaturesuggesties continu te worden verbeterd.

Specifiek voor WW-klienten met deeltijd-WW en/of deeltijdwerk zou de focus minder moeten liggen op fulltime werkhervatting, maar ook op de mogelijkheden van deeltijdwerk. Door sollicitatieverplichtingen in geval van deeltijd-WW soepeler te maken, wordt voorkomen dat mensen gaan solliciteren om het solliciteren, terwijl mensen in werkelijkheid niet meer op zoek zijn naar (meer uren) werk. Het gaat dan bijvoorbeeld om mensen die tegen de pensioenleeftijd aanzitten of al meerdere kortere periodes van werk achter elkaar hebben gehad.

De coronacrisis, de directe gevolgen daarvan in termen van vraaguitval en werkloosheid, en de te verwachten economische gevolgen op langere termijn, zullen ook consequenties hebben voor de dienstverlening van UWV bij het zoeken naar werk. Door een flinke toename van het aantal WW-gerechtigden zal de mate waarin per WW-klant persoonlijke dienstverlening kan worden ingezet onder druk komen te staan. UWV zal de inzet van persoonlijke dienstverlening daarom moeten prioriteren. Vanuit de bevindingen in dit rapport zijn daar een drietal aanbevelingen over te geven. Ten eerste lijkt het goed om toch met zoveel mogelijk WW-klienten een persoonlijk gesprek aan te gaan, waarin oog is voor de persoonlijke situatie, de persoonlijke verwachtingen en de behoefte aan verdere ondersteuning. Daarbij hoeft niet te worden afgeweken van het huidige onderscheid in score op de Werkverkenner die het moment waarop dat gesprek plaatsvindt bepaalt. Een tweede aanbeveling zou zijn om (na verloop van tijd) ook of juist de meer kansrijke werkzoekenden te ondersteunen met persoonlijke dienstverlening, omdat bij die groep de effecten op werkzoekvaardigheden, -motivatie en -gedrag het grootste lijken te zijn. Er is in sommige sectoren, die minder economisch getroffen zijn door de coronacrisis, nog altijd veel vraag naar personeel, waardoor enige ondersteuning snel kan leiden tot een snelle werkhervatting van WW-klienten. Daardoor neemt het totale effect van (persoonlijke) dienstverlening toe en de totale behoefte aan dienstverlening bij het zoeken naar werk af. En tot slot zou UWV meer kunnen inzetten op de door WW-klienten positief beoordeelde netwerkbijeenkomsten en banenmarkten. Daar kan door schaalvoordelen meer dienstverlening tegen beperkte kosten worden geboden, terwijl werkzoekenden elkaar de benodigde aandacht, zelfvertrouwen en motivatie kunnen geven.

Literatuur

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179-211.
- Groot, N. de, & Klaauw, B. van der (2019). The effects of reducing the entitlement period to unemployment insurance benefits. *Labour Economics*, 57, 195-208.
- Heyma, A. & Werff, S. van der (2013). Een goed gesprek werkt. SEO-rapport 2013-72, Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek.
- Heyma, A. (2015). Re-integratiedienstverlening in de WW: Wat werkt voor wie en wanneer? SEO-rapport 2015-25, Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek.
- Hooft, E.A.J. van, & Hee, S.M. van den (2017). Inhoudelijke effectevaluatie trainingen 50plus WW. Eindrapportage resultaten voormeting, nameting 1 en nameting 2.
- Koning, J. de, Hek, P. de, Mallee, L., Groenewoud, M., & Zwinkels, W. (2015). Experimenteel onderzoek intensieve dienstverlening versus basisdienstverlening bij UWV. Rotterdam/Amsterdam: SEOR/Epsilon Research/Regioplan.
- Lammers, M., Kok, L., & Wunsch, C. (2013). Langetermijneffecten van re-integratie. SEO-rapport 2013-49, Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek.
- Sol, C. C. A. M., Glebbeek, A. C., Edzes, A. J. E., de Bok, H. I., Busschers, I., Engelsman, J. S., & Nysten, C. E. R. (2011). 'Fit or unfit': naar expliciete re-integratie theorieën. (RVO; No. 5). Utrecht: Academisch Medisch Centrum.
- Wanberg, C. R., Hough, L. M., & Song, Z. (2002). Predictive validity of a multidisciplinary model of reemployment success. *Journal of applied psychology*, 87(6), 1100.

Bijlage A Opzet en verantwoording enquête onder WW-gerechtigden

Dit rapport beschrijft de eerste resultaten van het experimentele onderzoek WW 2018-2019 naar de ervaringen met persoonlijke dienstverlening van UWV bij het zoeken naar werk. Deze resultaten volgen uit een enquête die SEO Economisch Onderzoek heeft gehouden onder WW-gerechtigden. De vragenlijst van de enquête is gebaseerd op Van Hooft & Van den Hee (2017). Bijlage B bevat alle vragen van de enquête. Er zijn zes verschillende zogeheten routes in de enquête. Welke route gekozen wordt is afhankelijk van de arbeidssituatie, de uitkeringssituatie en de inzet van de dienstverlening van de respondent. De inhoud van de vragen is hetzelfde voor alle situaties, alleen de formulering van de vragen en antwoordopties verschillen per situatie. De vragen over werkhervatting zijn alleen van toepassing op respondenten die aangeven weer (deels) aan het werk te zijn. De verschillende situaties zijn aangegeven door de routes A-F. Alleen de eerste en laatste route worden volledig weergegeven in Bijlage B.

De enquête is gedurende de periode maart tot augustus 2019 gestuurd naar WW-gerechtigden die in 2018, en dus gedurende het experimentele onderzoek WW, zijn ingestroomd. De link naar de web-enquête is per e-mail verzonden, nadat eerder al een aankondiging hiervan verstuurd was. De enquête is in principe (minimaal) acht maanden na instroom in de WW verstuurd. Zo ontvingen personen die vóór juli 2018 in de WW instroomden in maart 2019 een e-mail met de link naar de web-enquête, de groep instromers vóór augustus 2018 in april 2019, et cetera. De laatste groep, personen die in november 2018 de WW instroomden, ontving in augustus 2019 de enquête.

In totaal zijn op deze manier 217.871 personen benaderd met een link naar de enquête. Uiteindelijk hebben 24.593 deze link geopend (11,3 procent), waarvan 19.062 personen de enquête volledig hebben ingevuld (8,7 procent). Voor de analyse is een geanonimiseerde koppeling gemaakt tussen de enquête en de UWV-databestanden, waarbij ook rekening is gehouden met het feit dat het moment van invullen van de enquête vóór het moment ligt waarop de dienstverlening van UWV begon. Op deze manier konden 1.525 respondenten uit de enquête niet worden gekoppeld. Zodoende is de analyse uitgevoerd op een totaal van 17.537 respondenten.

Om de resultaten van de enquête representatief te maken voor de gehele populatie WW-gerechtigden, zijn de antwoorden gewogen met een wegingsfactor. Personen die de enquête invullen kunnen namelijk verschillen van personen die de enquête niet invullen. Tabel A.1 geeft een overzicht van de verdeling van achtergrondkenmerken van de groep enquête-respondenten en van de totale groep WW-gerechtigden in 2018, onderverdeeld naar dienstverleningsgroep en totale controlegroep (controlegroep plus handhavingsgroep). De verdeling naar geslacht verschilt nauwelijks tussen de groep enquête-respondenten en de totale WW-populatie en daarbinnen ook nauwelijks tussen de dienstverlenings- en controlegroepen. Er bestaan echter wel verschillen in respons naar leeftijd, opleidingsniveau en de werkhervattingskans. Zo vullen personen tussen de 15 en 35 jaar minder vaak de enquête in en personen tussen de 50 en 60 jaar juist vaker. Ook is de respons hoger onder hogeropgeleiden en lager onder lageropgeleiden. Verder hebben personen met een Werk-

verkenner-score lager dan 50% relatief vaker de enquête ingevuld dan personen met een Werkverkenner-score hoger dan 50%. Dit kan komen doordat personen met een hogere Werkverkenner-score acht maanden na instroom in de WW vaker weer aan werk zijn en daarom minder geneigd zijn om een enquête over de UWV-dienstverlening in te vullen.

Tabel A.1 Verdeling van achtergrondkenmerken in de groep respondenten op de enquête en in de totale WW-populatie naar dienstverlening- en controlegroep

	Verdeling in respons enquête		Verdeling in totale populatie WW-ge- rechtigden 2018		Verdeling in respons enquête na weging	
	Dienstverle- ningsgroep	Controle- groep	Dienstverle- ningsgroep	Controle- groep	Dienstverle- ningsgroep	Controle- groep
Onderzoeksgroep	79,1%	20,9%	79,9%	20,1%	79,1%	20,9%
Geslacht						
Man	47,7%	47,6%	50,9%	50,8%	46,1%	45,4%
Vrouw	52,3%	52,4%	49,1%	49,2%	53,9%	54,6%
Score Werkverkenner						
0%-25%	15,7%	16,5%	7,3%	7,3%	7,3%	7,3%
25%-50%	28,2%	28,5%	15,5%	15,6%	15,5%	15,6%
50%-75%	30,7%	29,7%	25,7%	25,3%	25,7%	25,3%
75%-100%	15,2%	14,7%	24,4%	24,2%	24,4%	24,2%
Onbekend	10,3%	10,6%	27,1%	27,5%	27,1%	27,6%
Leeftijdsgroep						
15-35 jaar	13,0%	11,5%	27,3%	27,2%	27,3%	27,2%
35-50 jaar	29,8%	30,9%	24,9%	24,6%	24,9%	24,6%
50-60 jaar	30,5%	30,6%	14,6%	14,6%	14,6%	14,6%
60+	26,7%	27,0%	33,2%	33,6%	33,2%	33,6%
Opleidingsniveau						
Lager	19,6%	20,1%	28,5%	28,2%	28,5%	28,2%
Middelbaar	34,5%	35,2%	35,3%	34,6%	35,3%	34,6%
Hoger	39,9%	37,4%	24,1%	22,9%	24,1%	22,9%
Onbekend	6,0%	7,3%	12,1%	14,3%	12,1%	14,3%
Totaal	13.872	3.665	185.495	46.741	13.872	3.665
	17.537		232.236		17.537	

Bron: Enquête onder WW-gerechtigden 2018 en UWV-registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2020).

De weging is uitgevoerd aan de hand van leeftijd, opleidingsniveau en de Werkverkenner-score. De weging is apart gedaan voor de dienstverleningsgroep en de controlegroep om zo ook rekening te houden met verschillen in de verdeling van achtergrondkenmerken tussen deze groepen. Dit is

gedaan door het relatieve aantal personen voor deze kenmerken te vergelijken tussen de respondenten op de enquête en de totale WW-populatie. Op deze manier krijgen typen respondenten die relatief ondervertegenwoordigd zijn in de enquête, zoals jongeren, een hoger gewicht. Typen respondenten die juist relatief oververtegenwoordigd zijn in de enquête, zoals hogeropgeleiden, krijgen een lager gewicht. Door de weging toe te passen gaat de verdeling van kenmerken in de gewogen enquêteresultaten meer lijken op de verdeling van kenmerken in de totale WW-populatie. Dit zorgt ervoor dat de resultaten uit de enquête representatief zijn voor de populatie waarover uitspraken worden gedaan.

Ook voor de analyses van de Klantgerichtheidsmonitor van UWV is een wegingsfactor toegepast om de resultaten representatief te maken voor de gehele populatie WW-gerechtigden. Hier is eveneens de weging aan de hand van leeftijd, opleidingsniveau en de Werkverkenner-score apart uitgevoerd voor de dienstverleningsgroep en de controlegroep. Doordat de gegevens uit de Klantgerichtheidsmonitor niet te koppelen zijn aan de registratiegegevens van UWV, is de weging minder nauwkeurig dan de weging van de enquête. Desalniettemin lijken de verdelingen voor de achtergrondkenmerken na weging wel meer op de verdeling in de gehele WW-populatie dan vóór de weging, zie Tabel A.2.

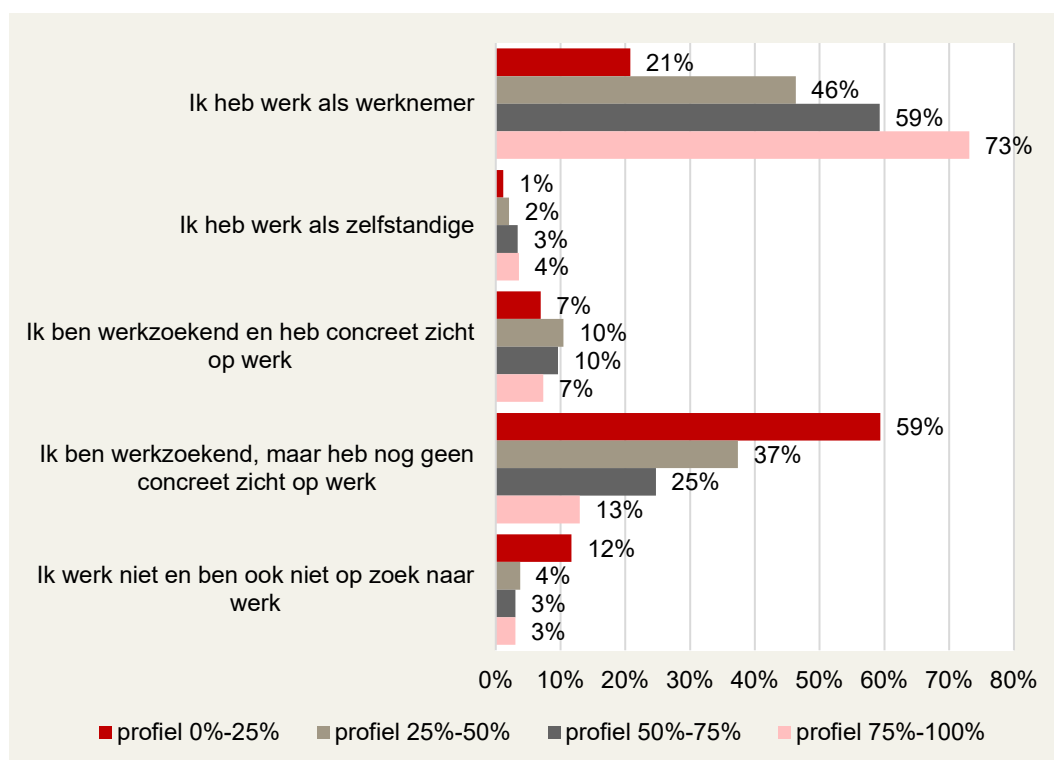
Arbeids- en uitkeringssituatie naar achtergrondkenmerken

De onderstaande figuren A.1 tot en met A.14 laten de verdelingen zien van de feitelijke arbeids- en uitkeringssituatie op het meetmoment halverwege 2019, uitgesplitst naar achtergrondkenmerken van de respondenten. Het gaat om de score op de Werkverkenner, leeftijd, geslacht, opleidingsniveau, gezondheidssituatie en de inzet van de persoonlijke dienstverlening zoals blijkt uit de UWV-registratie. De figuren geven alleen beschrijvende statistieken weer en zijn niet gecorrigeerd voor achtergrondkenmerken of (economische) omstandigheden. Er kunnen dus geen causale verbanden uit worden afgeleid.

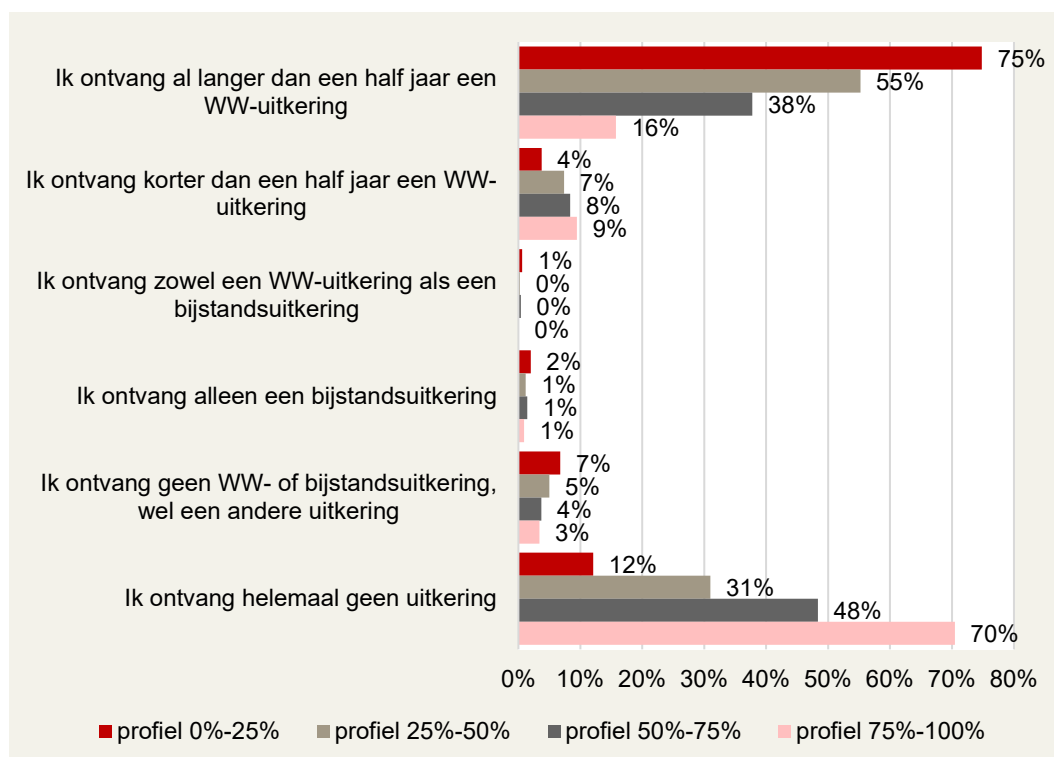
Tabel A.2 Verdeling van achtergrondkenmerken in de groep respondenten op de Klantgerichtheidsmonitor van UWV en in de totale WW-populatie naar dienstverlenings- en controlegroep

	Verdeling in respons Klantgerichtheids- monitor		Verdeling in totale populatie WW-ge- rechtigden 2018		Verdeling in Klanttevredenheids- monitor na weging	
	Dienstverle- ningsgroep	Controle- groep	Dienstverle- ningsgroep	Controle- groep	Dienstverle- ningsgroep	Controle- groep
Onderzoeksgroep	80,0%	20,0%	79,9%	20,1%	82,6%	17,4%
Geslacht						
Man	46,5%	46,7%	51,0%	51,0%	50,1%	44,3%
Vrouw	53,5%	53,3%	49,0%	49,0%	49,9%	55,7%
Score Werkverkenner						
0%-25%	17,8%	18,2%	7,1%	7,2%	8,5%	7,2%
25%-50%	27,0%	27,2%	15,4%	15,5%	18,5%	15,2%
50%-75%	28,9%	28,7%	26,1%	25,6%	31,4%	24,8%
75%-100%	13,1%	14,0%	24,4%	24,3%	29,4%	24,8%
Onbekend	13,3%	12,0%	27,0%	27,4%	12,2%	27,9%
Leeftijdsgroep						
Jonger dan 26 jaar	3,3%	3,1%	10,9%	10,9%	10,9%	11,1%
26 - 35 jaar	13,4%	14,0%	28,8%	28,9%	28,8%	28,3%
36 - 45 jaar	19,7%	19,8%	22,5%	22,1%	22,6%	22,2%
46 - 55 jaar	29,3%	28,6%	20,7%	20,7%	20,7%	20,7%
55+	34,3%	34,5%	17,1%	17,3%	17,0%	17,7%
Opleidingsniveau						
Lager	21,8%	22,0%	27,9%	27,6%	33,6%	24,9%
Middelbaar	40,4%	42,1%	35,0%	34,3%	32,9%	38,0%
Hoger	37,4%	35,2%	24,9%	23,7%	26,2%	29,2%
Onbekend	0,4%	0,7%	12,3%	14,4%	7,3%	7,9%
Totaal	25.928	6.452	191.806	48.154	25.928	6.452
	32.380		239.960		32.380	

Bron: Klantgerichtheidsmonitor UWV en UWV-registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2020).

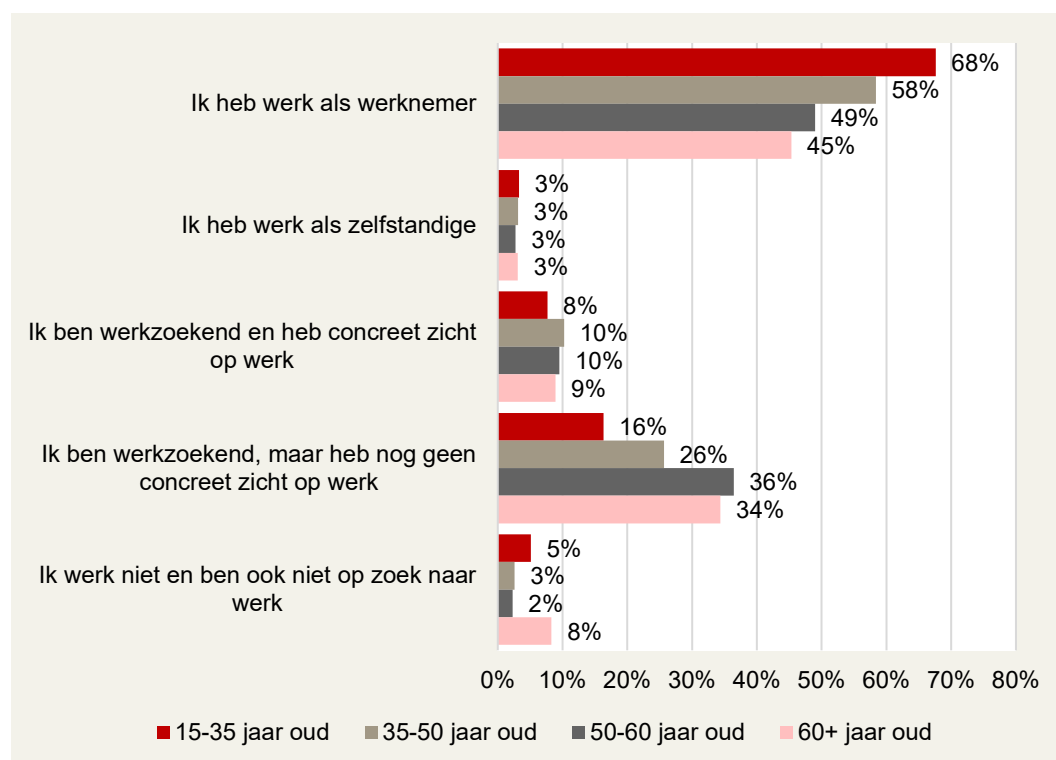
Figuur A.1 Hoe hoger de score op de Werkverkenner, hoe vaker iemand weer werkzaam is

Bron: Enquête onder WW-gerechtigden 2018 en UWV-registratie, SEO Economisch Onderzoek (2020).

Figuur A.2 Hoe lager de score op de Werkverkenner, hoe vaker iemand langer dan een half jaar in de WW zit

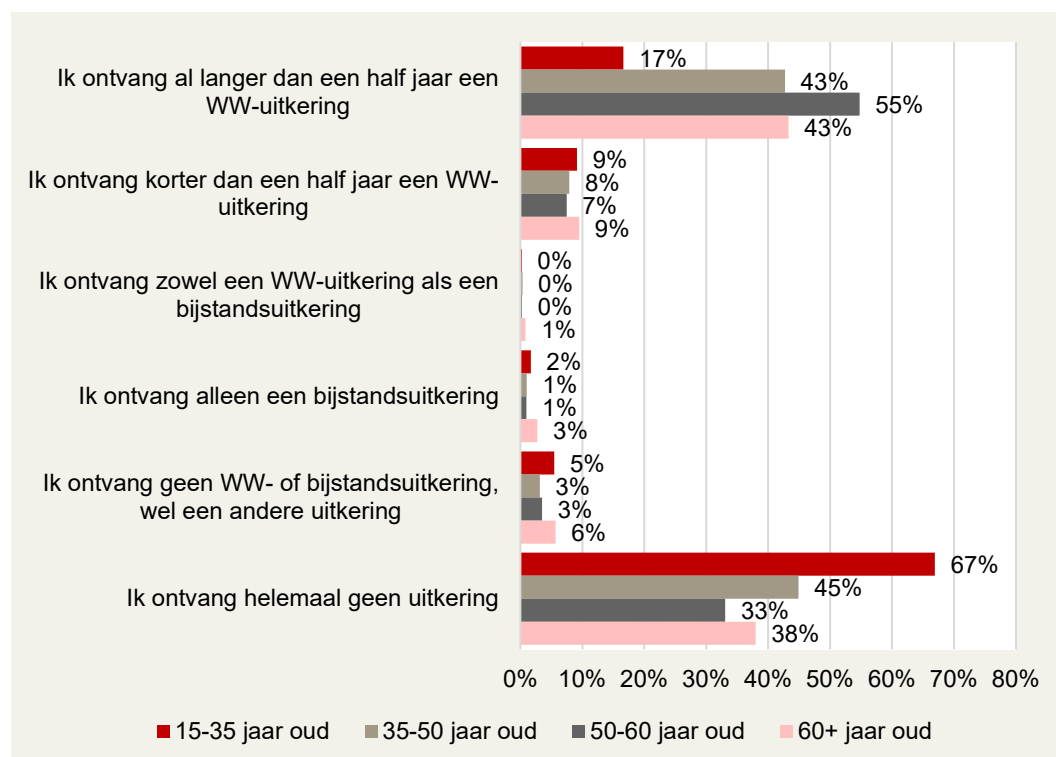
Bron: Enquête onder WW-gerechtigden 2018 en UWV-registratie, SEO Economisch Onderzoek (2020).

Figuur A.3 Jongere WW'ers zijn relatief vaker al weer aan het werk dan oudere WW'ers



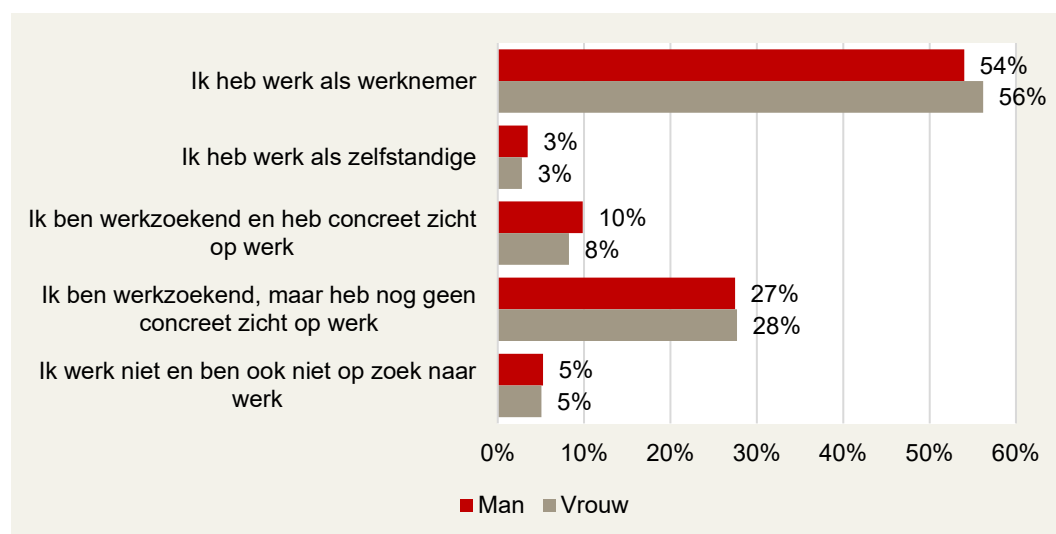
Bron: Enquête onder WW-gerechtigden 2018 en UWV-registratie, SEO Economisch Onderzoek (2020).

Figuur A.4 Jongere WW'ers ontvangen op het moment van enquêteren vaker geen uitkering meer



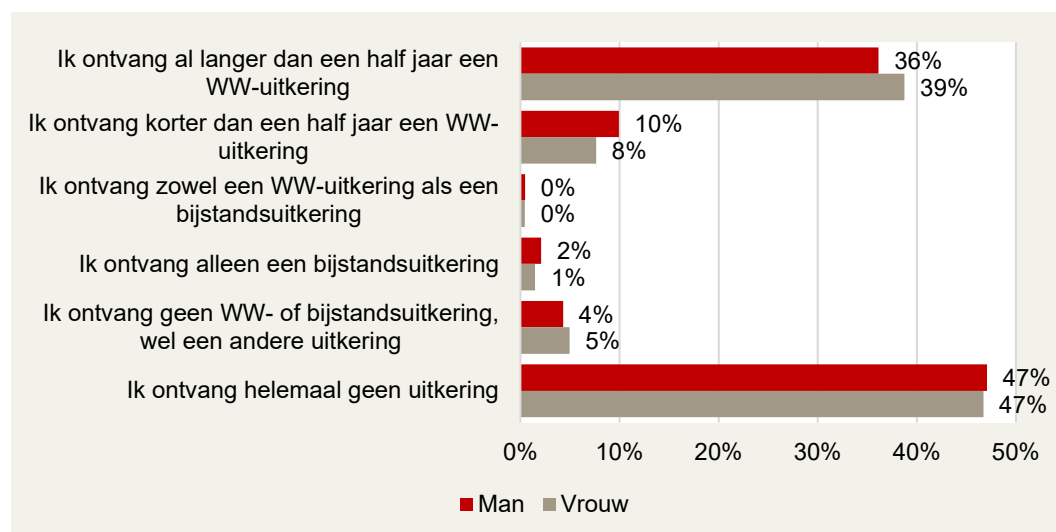
Bron: Enquête onder WW-gerechtigden 2018 en UWV-registratie, SEO Economisch Onderzoek (2020).

Figuur A.5 Er zijn geen (grote) verschillen tussen de arbeidssituaties van mannen en vrouwen



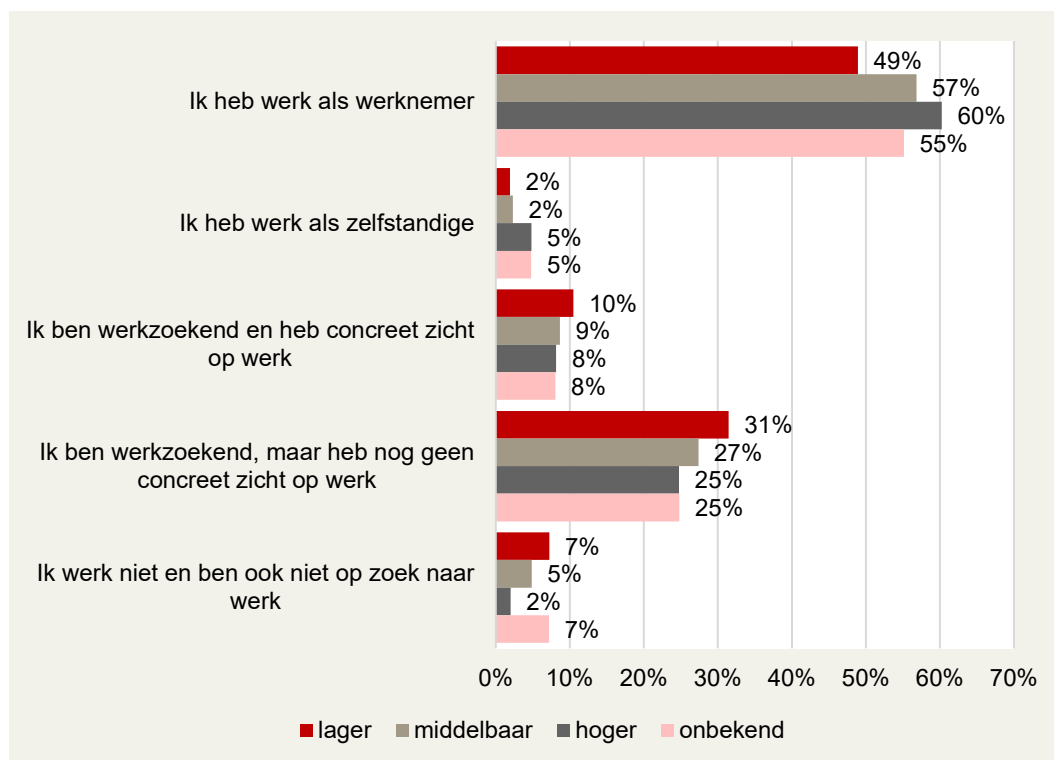
Bron: Enquête onder WW-gerechtigden 2018 en UWV-registratie, SEO Economisch Onderzoek (2020).

Figuur A.6 Er zijn geen (grote) verschillen tussen de uitkeringssituaties van mannen en vrouwen



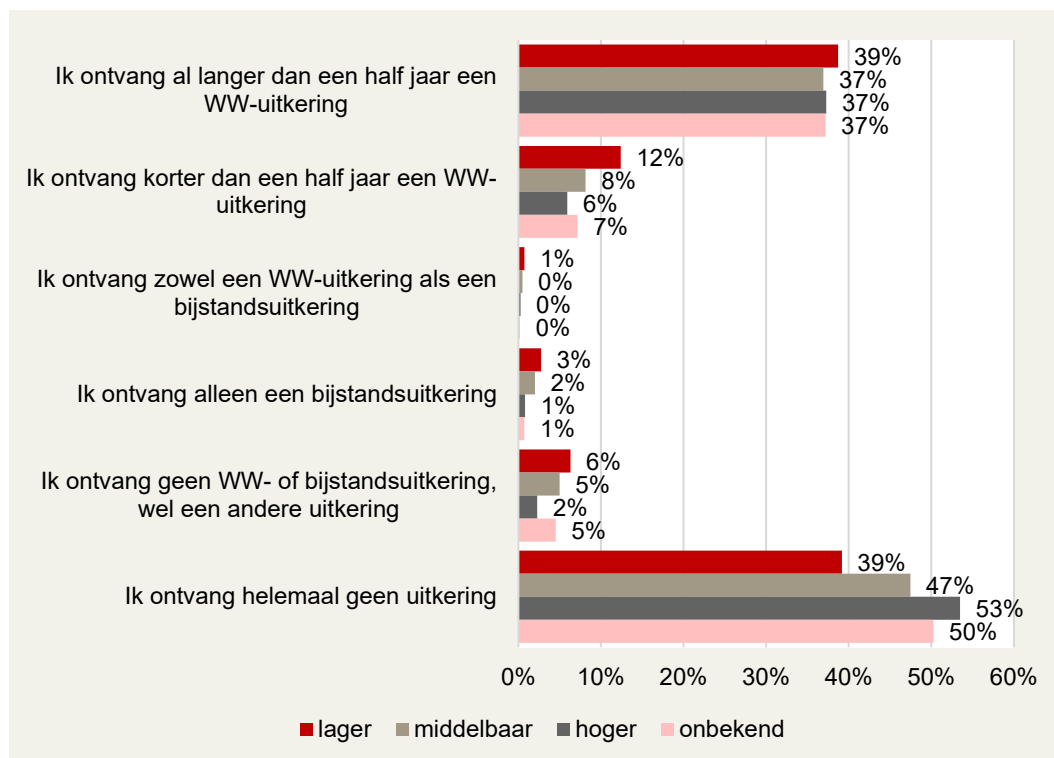
Bron: Enquête onder WW-gerechtigden 2018 en UWV-registratie, SEO Economisch Onderzoek (2020).

Figuur A.7 Hogeropgeleiden zijn relatief iets vaker weer werkzaam dan lageropgeleiden



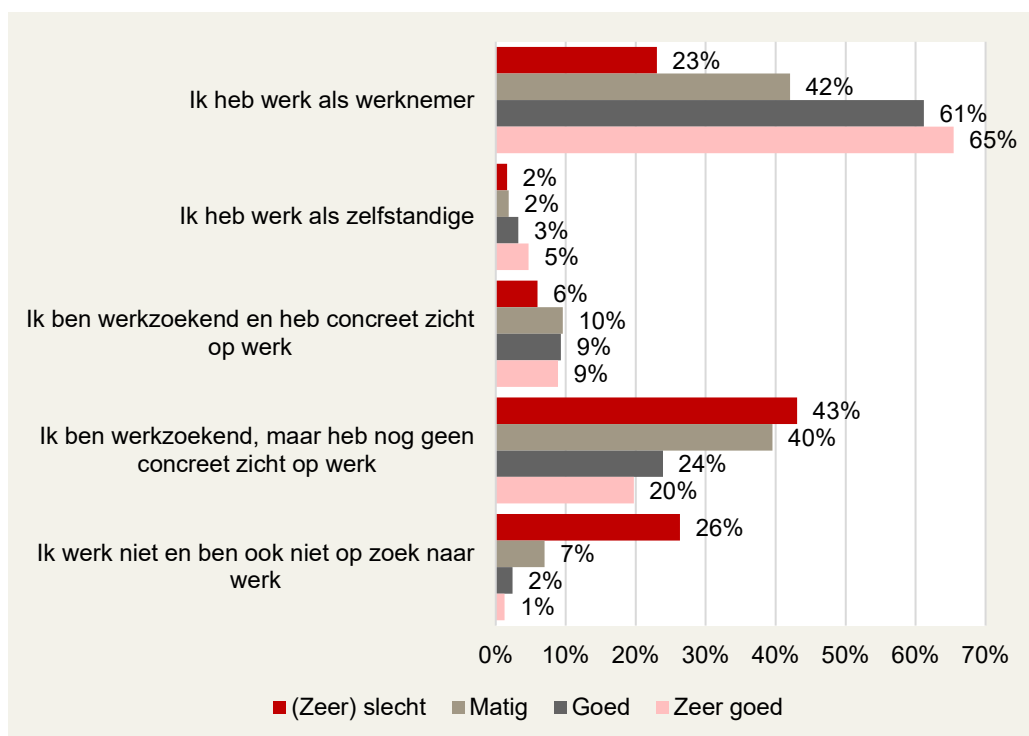
Bron: Enquête onder WW-gerechtigden 2018 en UWV-registratie, SEO Economisch Onderzoek (2020).

Figuur A.8 Hogeropgeleiden ontvangen relatief iets minder vaak een uitkering op het moment van enquêteren dan lageropgeleiden



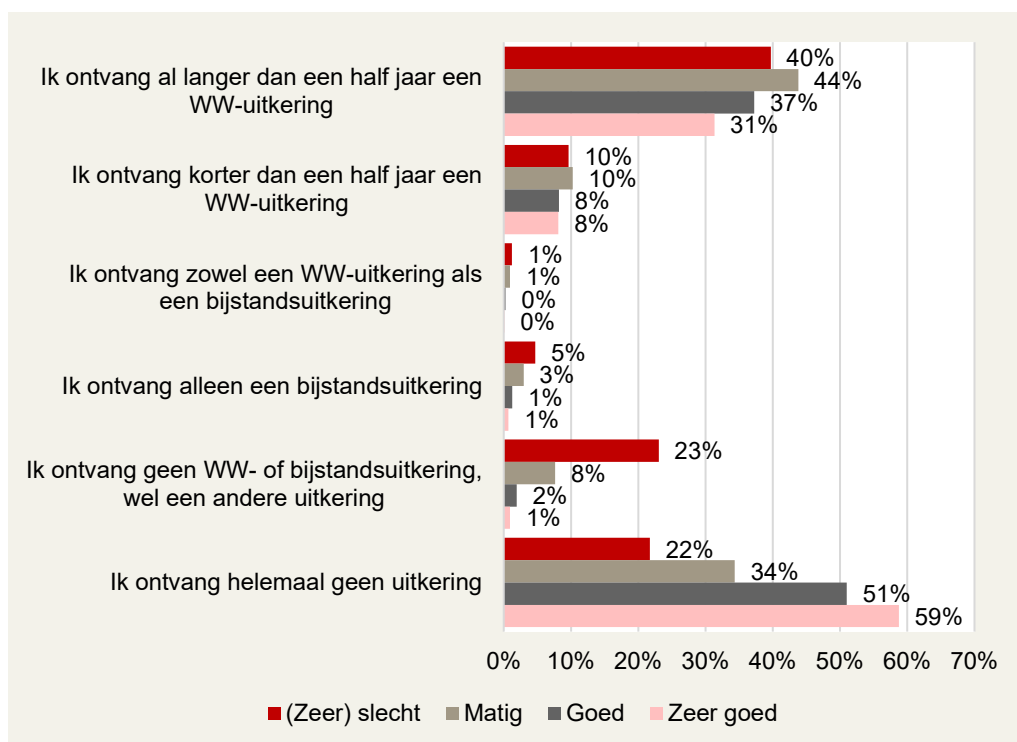
Bron: Enquête onder WW-gerechtigden 2018 en UWV-registratie, SEO Economisch Onderzoek (2020).

Figuur A.9 Personen met een (zeer) goede gezondheid zijn relatief vaker weer werkzaam dan personen met een (zeer) slechte gezondheid



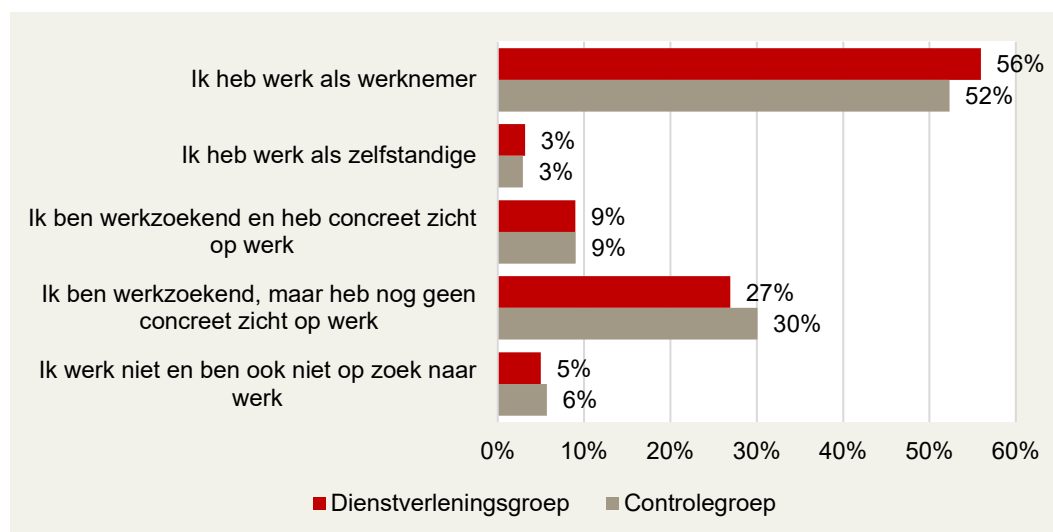
Bron: Enquête onder WW-gerechtigden 2018 en UWV-registratie, SEO Economisch Onderzoek (2020).

Figuur A.10 Personen met een (zeer) slechte gezondheid ontvangen relatief vaker nog een vorm van uitkering dan personen met een (zeer) goede gezondheid



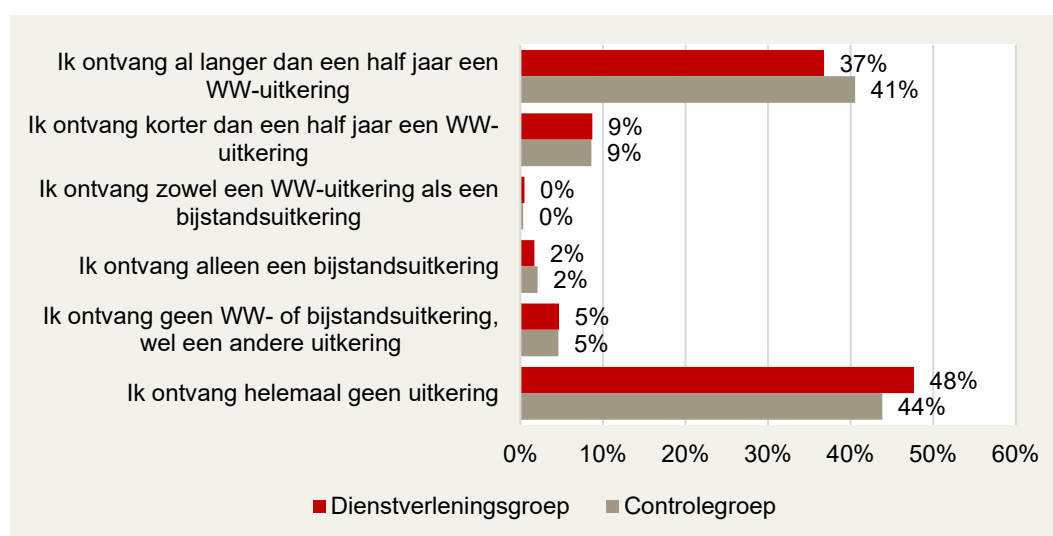
Bron: Enquête onder WW-gerechtigden 2018 en UWV-registratie, SEO Economisch Onderzoek (2020).

Figuur A.11 Personen in de dienstverleningsgroep zijn relatief iets vaker weer werkzaam dan personen in de controlegroep



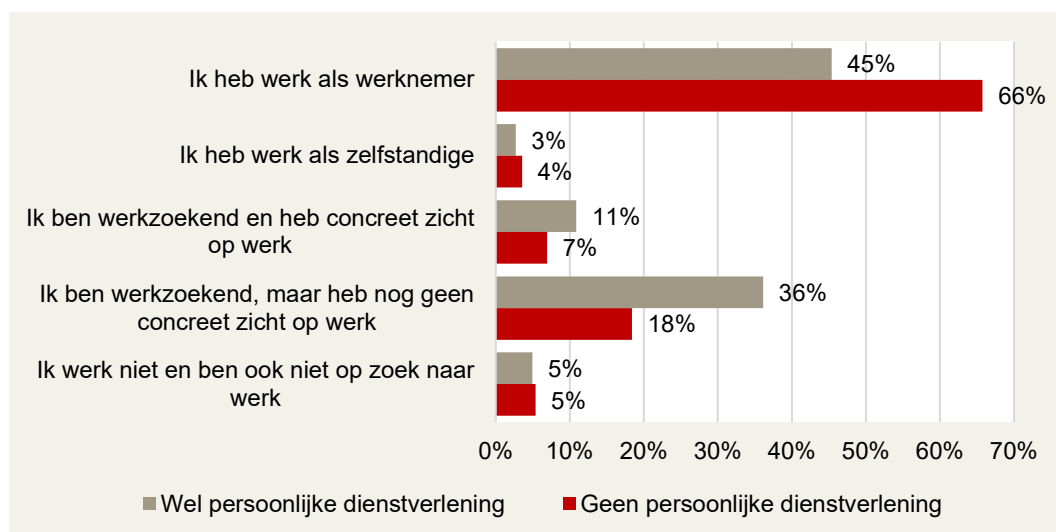
Bron: Enquête onder WW-gerechtigden 2018 en UWV-registratie, SEO Economisch Onderzoek (2020).

Figuur A.12 Personen in de controlegroep zitten relatief vaker na een half jaar nog in de WW



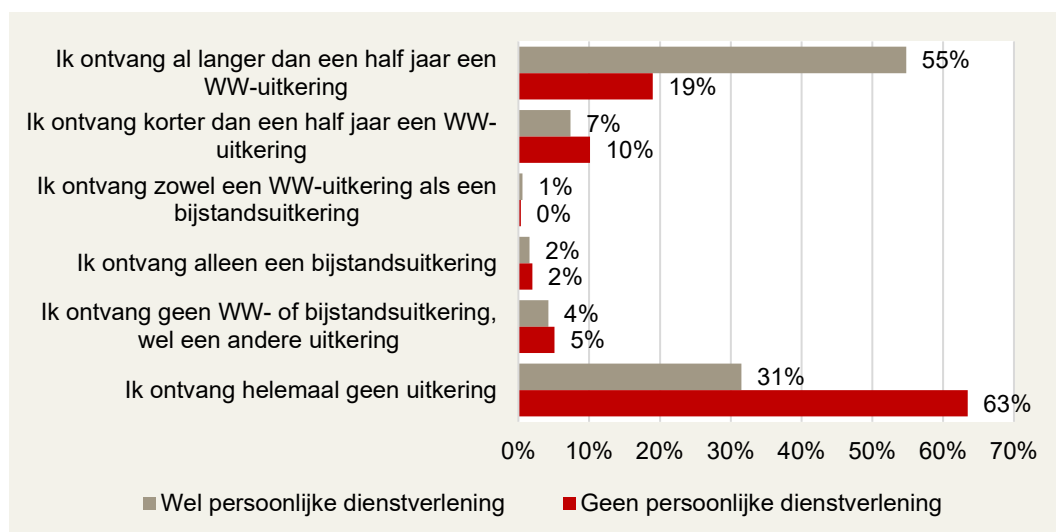
Bron: Enquête onder WW-gerechtigden 2018 en UWV-registratie, SEO Economisch Onderzoek (2020).

Figuur A.13 Personen zonder persoonlijke dienstverlening zijn relatief vaker weer werkzaam dan personen met persoonlijke dienstverlening



Bron: Enquête onder WW-gerechtigden 2018 en UWV-registratie, SEO Economisch Onderzoek (2020).

Figuur A.14 Personen met persoonlijke dienstverlening ontvangen relatief vaak langer dan een half jaar WW-uitkering



Bron: Enquête onder WW-gerechtigden 2018 en UWV-registratie, SEO Economisch Onderzoek (2020).

Bijlage B Vragenlijst enquête

Enquête “Zoeken naar werk”

Waarom deze enquête?

Deze enquête wordt gehouden in het kader van een landelijk onderzoek naar ervaringen met werk zoeken, solliciteren en werk vinden, en de ondersteuning die UWV daarbij biedt. Het invullen van de enquête duurt ongeveer 10 minuten. Met behulp van uw antwoorden kunnen werkzoekenden in de toekomst beter worden geholpen bij het vinden van een baan.

Vrijwillig, vertrouwelijk en anoniem

U wordt voor deze enquête benaderd omdat u bij UWV als werkzoekende geregistreerd staat of stond. De enquête en het onderzoek worden uitgevoerd door SEO Economisch Onderzoek in opdracht van UWV. Deelname aan het onderzoek is vrijwillig en anoniem. U kunt op elk moment stoppen met het invullen van de enquête en later weer verdergaan. Heeft u de vragenlijst ingevuld, maar daar achteraf spijt van? Laat dit dan binnen 7 dagen weten aan SEO Economisch Onderzoek door een mail te sturen naar secretariaat@seo.nl. Uw gegevens zullen dan niet in het onderzoek worden gebruikt.

Uw antwoorden worden door SEO Economisch Onderzoek uitsluitend gebruikt voor dit onderzoek. De onderzoeksresultaten zijn op geen enkele manier te herleiden tot u als persoon. UWV krijgt geen inzage in uw individuele antwoorden.

Uw mening is belangrijk!

Graag willen we u vragen om mee te doen aan dit onderzoek. Door het invullen van de enquête helpt u om het onderzoek tot een succes te maken.

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking!

Start nu de enquête

Arbeidssituatie

Welke van de volgende situaties beschrijft het beste uw huidige werksituatie?

- a) Ik heb werk als werknemer
- b) Ik heb werk als zelfstandige
- c) Ik ben werkzoekend en heb concreet zicht op werk
- d) Ik ben werkzoekend, maar heb nog geen concreet zicht op werk
- e) Ik werk niet en ben ook niet op zoek naar werk

Uitkeringssituatie

Welke van de volgende situaties beschrijft het beste uw huidige uitkeringssituatie?

- a) Ik ontvang al langer dan een half jaar een WW-uitkering
- b) Ik ontvang korter dan een half jaar een WW-uitkering
- c) Ik ontvang zowel een WW-uitkering als een bijstandsuitkering
- d) Ik ontvang alleen een bijstandsuitkering
- e) Ik ontvang geen WW- of bijstandsuitkering, wel een andere uitkering
- f) Ik ontvang helemaal geen uitkering

Dienstverlening

Welke van de volgende situaties beschrijft zo goed mogelijk de dienstverlening die u heeft ontvangen van UWV nadat u werkloos werd? *N.B. Meerdere antwoorden zijn mogelijk.*

- a) Ik heb via e-mail en/of de werkmap contact gehad met UWV
- b) Ik heb een persoonlijk gesprek gehad met UWV
- c) Ik heb dienstverlening ontvangen van UWV in de vorm van bijvoorbeeld workshops, trainingen of gesprekken.

Welk contact heeft u op dit moment met UWV?

- a) Ik ontvang momenteel (nog) dienstverlening van UWV
- b) Ik heb nog wel contact met UWV, maar ontvang geen dienstverlening (meer)
- c) Ik heb momenteel geen contact (meer) met UWV

Afhankelijk van de antwoorden op bovenstaande vragen komen er verschillende routes door de vragen en dienen de vragen verschillend te worden geformuleerd. De verschillende situaties die zich kunnen voordoen zijn:

- Situatie A: nu in WW, niet werkend, ontvangt momenteel dienstverlening: vragen over werk zoeken en dienstverlening in tegenwoordige tijd
 - [Vraag 1 = c), d), e); Vraag 2 = a) of b); Vraag 4 = a)]
- Situatie B: nu in WW, niet werkend, ontvangt momenteel geen dienstverlening: vragen over werk zoeken in tegenwoordige tijd, vragen over dienstverlening in verleden tijd
 - [Vraag 1 = c), d), e); Vraag 2 = a) of b); Vraag 4 = b) of c)]
- Situatie C: nu in WW en ook werkend, ontvangt momenteel dienstverlening: vragen over ander of nieuw werk zoeken en over dienstverlening in tegenwoordige tijd
 - [Vraag 1 = a) of b); Vraag 2 = a) of b); Vraag 4 = a)]
- Situatie D: nu in WW en ook werkend, ontvangt momenteel geen dienstverlening: vragen over ander of nieuw werk zoeken in tegenwoordige tijd, vragen over dienstverlening in verleden tijd
 - [Vraag 1 = a) of b); Vraag 2 = a) of b); Vraag 4 = b) of c)]

- Situatie E: nu niet in WW, niet werkend, vragen over werk zoeken in tegenwoordige tijd, vragen over dienstverlening in verleden tijd
 - [Vraag 1 = c), d) of e); Vraag 2 = c), d), e) of f)]
- Situatie F: nu niet in WW, wel werkend: vragen over werk zoeken en over dienstverlening in verleden tijd
 - [Vraag 1 = a) of b); Vraag 2 = c), d), e) of f)]

Situatie A: nu in WW, niet werkend, ontvangt momenteel dienstverlening

Toegevoegde waarde dienstverlening

Bij de vragen in deze enquête gaat het steeds om uw mening. Er zijn geen goede of foute antwoorden. Hieronder ziet u enkele uitspraken over de dienstverlening van UWV. Geef aan in hoeverre u het met de uitspraak eens bent. {Zeer mee oneens, mee oneens, niet eens/niet oneens, mee eens, zeer mee eens}

- Zonder de steun van UWV bij het zoeken naar werk zou ik nooit een baan kunnen vinden
- Ik merk niet zoveel van de steun van UWV bij het zoeken naar werk
- Ik voel mij door UWV gesteund in mijn situatie
- Ik zou ook prima zonder hulp van UWV werk kunnen vinden
- De hulp van UWV bij het zoeken naar werk heeft voor mij meerwaarde
- Als ik geen verplichtingen bij UWV zou hebben, had ik allang werk gevonden

Tevredenheid Werkplan UWV

- Is er een werkplan opgesteld waarin de afspraken staan die u met UWV heeft gemaakt over wat u zal gaan doen om weer te werken? {Ja/Nee}
- Door wie is dat werkplan opgesteld? {Door de adviseur werk van UWV in overleg met mij/Door mij in overleg met de adviseur werk van UWV/Door mij in overleg met anderen/Uitsluitend door de adviseur werk van UWV/Uitsluitend door mij/Anders, namelijk...}
- In hoeverre helpt dit u om inzicht te krijgen in wat voor werk u zoekt? {Helemaal niet/nauwelijks/enigszins/veel/heel veel}
- In hoeverre helpt dit u om werk te vinden? {Helemaal niet/nauwelijks/enigszins/veel/heel veel}
- Heeft u uw werkplan na het opstellen nog eens besproken met uw adviseur werk van UWV? {Ja/Nee}
- Heeft u nuttige tips en adviezen gekregen van uw adviseur werk van UWV? {Ja/Nee}
- Lukt het u om de afspraken uit het werkplan na te komen? {Helemaal niet/nauwelijks/enigszins/goed/heel erg}
- In hoeverre vindt u het maken van een werkplan nuttig? {Helemaal niet/nauwelijks/enigszins/goed/heel erg}

Kennis van sollicitatiemethoden

De volgende vragen gaan over manieren om te solliciteren.

- Heeft u een LinkedIn-profiel?
 - Ja/Nee
- Wat is volgens u de effectiefste manier om een baan/vacature te vinden?
 - Via mijn netwerk

- Via online zoekmachines
 - Door potentiële werkgevers te bellen
 - Weet ik niet/Ik heb geen idee
- Wat vermeldt u op uw CV?
 - Mijn belangrijkste werkervaring
 - Wie ik ben, wat ik kan en wat ik wil op het gebied van werk
 - Mijn interesses en hobby's
 - Weet ik niet/Ik heb geen idee
- Waar kunt u in het sollicitatiegesprek het beste de nadruk opleggen?
 - Negatieve ervaringen in uw vorige baan
 - Mijn waarde voor de organisatie/werkgever
 - Persoonlijke ontwikkelpunten
 - Weet ik niet/Ik heb geen idee

Vertrouwen in eigen zoek- en prestatievaardigheden

Geef aan in hoeverre u het met de volgende uitspraken eens bent. {Zeer mee oneens, mee oneens, niet eens/niet oneens, mee eens, zeer mee eens}

Externe locus

- Ik denk dat je voor het vinden van een baan vooral geluk moet hebben
- Ik denk dat je het vinden van een baan vooral in eigen handen hebt
- Dat mensen een geschikte baan vinden is vaak gebaseerd op toeval

Self-efficacy

- Ik ben goed in staat mijn sociale netwerk te gebruiken voor het zoeken naar werk
- Ik kan goed gebruik maken van internet bij het zoeken naar werk
- Ik heb er vertrouwen in dat ik een goede indruk maak tijdens sollicitatiegesprekken

Vertrouwen eigen werkzoekvaardigheden

- Ik kan goed informatie vinden over vacatures
- Ik kan goed een (digitale) sollicitatie schrijven
- Als ik goed zoek naar werk, levert dat ook een baan op

Kennis van arbeidsmogelijkheden

- Ik weet waar kansen voor mij liggen voor het vinden van werk
- Ik weet welke werkgevers geïnteresseerd zijn in wat ik kan
- Ik weet welke kennis en ervaring ik nog nodig heb om werk te krijgen

Visie op terugkeer naar werk

- Ik denk dat het nog lang zal duren voordat ik werk vind
- Ik ben al vaak afgewezen, nu nog werk vinden zal moeilijk worden
- Ik verwacht binnenkort zelf een baan te vinden

Kwaliteit werkzoekmotivatie/ werkzoekattitude

Wat is voor u een goede reden om de komende maand naar werk te zoeken?

- Omdat ik denk dat werk zoeken belangrijk voor me is

- Omdat ik het gevoel heb dat ik werk hoor te zoeken
- Omdat anderen willen dat ik naar werk zoek
- Omdat ik bang ben dat anders mijn uitkering wordt verlaagd
- Ik zie geen goede reden om naar werk te zoeken

Kwaliteit van werkzoekgedrag

Als u terugdenkt aan de afgelopen drie maanden, in hoeverre zijn de onderstaande uitspraken op u van toepassing?

- Ik had een duidelijk beeld van het type baan dat ik wilde vinden
- Ik gaf werkzoekactiviteiten voorrang boven andere activiteiten die ik moest doen
- Ik wist precies hoe ik het zoeken naar werk ging aanpakken
- Ik heb goed nagedacht hoe ik mezelf het beste kon presenteren aan mogelijke werkgevers
- Als ik solliciteerde op een functie, probeerde ik eerst uit te zoeken wat de werkgever echt belangrijk vindt bij sollicitanten

Zelfreflectie

Als u terugdenkt aan de afgelopen drie maanden, hoe vaak heeft u nagedacht over...

- ... uw interesses? {nooit, soms, regelmatig, vaak, heel vaak}
- ... uw persoonlijke sterke en zwakke punten? {nooit, soms, regelmatig, vaak, heel vaak}
- ... wat voor u belangrijk is in een baan? {nooit, soms, regelmatig, vaak, heel vaak}
- ... wat voor werk u leuk vindt? {nooit, soms, regelmatig, vaak, heel vaak}

Zelfwaardering

Voor het vinden van werk is het ook van belang hoe u over uzelf denkt. Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende uitspraken.

- Over het geheel genomen ben ik tevreden met mezelf
- Ik voel mij nutteloos
- In vergelijking met anderen vind ik mijzelf even waardevol

Intensiteit en diversiteit van sollicitatie-inspanningen

- Ik ben van plan de komende maand er alles aan te doen om werk te vinden
- Ik weet wat ik komende maand moet doen om werk te vinden
- Ik ben zeer gemotiveerd om de komende maand werk te zoeken

Breedte van het werkzoekgedrag

Heeft u in de afgelopen maand bij het zoeken naar werk gebruik gemaakt van:

- Online vacaturesites? {ja/nee}
- Zo ja, hoeveel verschillende online vacaturesites heeft u hiervoor geraadpleegd?
 - Precies 1
 - 2 tot 4
 - 5 tot 9
 - 10 tot 19
 - 20 tot 50
 - Meer dan 50
 - Weet ik echt niet

- In hoeverre heeft UWV u hierbij geholpen of gestimuleerd? {Helemaal niet/nauwelijks/enigszins/veel/heel veel}

Heeft u in de afgelopen maand bij het zoeken naar werk gebruik gemaakt van:

- Persoonlijke of zakelijke contacten? {ja/nee}
- Zo ja, met hoeveel verschillende personen heeft u hierover contact gehad?
 - Precies 1
 - 2 tot 4
 - 5 tot 9
 - 10 tot 19
 - 20 tot 50
 - Meer dan 50
 - Weet ik echt niet
- In hoeverre heeft UWV u hierbij geholpen of gestimuleerd? {Helemaal niet/nauwelijks/enigszins/veel/heel veel}

Heeft u in de afgelopen maand bij het zoeken naar werk gebruik gemaakt van:

- Wervingsbureaus, uitzendbureaus of detacheringsbureaus? {ja/nee}
- Zo ja, hoeveel verschillende bureaus heeft u hiervoor geraadpleegd?
 - 1
 - 2
 - 3
 - 4 tot 9
 - 10 tot 20
 - Meer dan 20
 - Weet ik echt niet
- In hoeverre heeft UWV u hierbij geholpen of gestimuleerd? {Helemaal niet/nauwelijks/enigszins/veel/heel veel}

Heeft u in de afgelopen maand bij het zoeken naar werk gebruik gemaakt van:

- Kranten, tijdschriften of vakbladen? {ja/nee}
- Zo ja, hoeveel verschillende kranten/tijdschriften/vakbladen heeft u hiervoor in totaal geraadpleegd?
 - Precies 1
 - 2 tot 4
 - 5 tot 9
 - 10 tot 19
 - 20 tot 50
 - Meer dan 50
 - Weet ik echt niet
- In hoeverre heeft UWV u hierbij geholpen of gestimuleerd? {Helemaal niet/nauwelijks/enigszins/veel/heel veel}
- Bent u in de loop van afgelopen maanden anders gaan zoeken naar werk? {ja, dankzij de begeleiding van UWV/ja, vanuit mezelf/nee/weet niet/geen mening}

Zelfmelding en handhaving

- Heeft u zelf bij UWV aangegeven meer hulp te willen ontvangen bij het zoeken naar werk? {ja/nee/weet ik niet/wil ik niet zeggen}
- Heeft UWV u aangesproken op het voldoen aan uw sollicitatieplicht of andere plichten voor het ontvangen van een WW-uitkering? {ja/nee/weet ik niet/wil ik niet zeggen}

Gezondheidsbeleving

Voor het vinden en uitvoeren van een geschikte baan, is gezondheid en werkvermogen een belangrijk voorwaarde. Daarom stellen we u de volgende vragen:

- Wat vindt u, over het algemeen, van uw gezondheid? {Zeer goed, goed, matig, slecht, zeer slecht}
- Hoe beoordeelt u uw werkvermogen op dit moment, als u kijkt naar de lichamelijke eisen die werk aan u zou stellen? {Zeer goed, goed, matig, slecht, zeer slecht}
- Hoe beoordeelt u uw werkvermogen op dit moment, als u kijkt naar de mentale eisen die werk aan u zou stellen? {Zeer goed, goed, matig, slecht, zeer slecht}

Opleidingsniveau

Wat is uw hoogst behaalde opleiding?

- Basisonderwijs
- Vmbo, havo- of vwo-onderbouw, mbo1
- Havo, vwo, mbo2-4
- Hbo, wo bachelor
- Hbo, wo master, doctor
- Weet ik niet/Wil ik niet zeggen

Afsluiting

SEO Economisch Onderzoek zou graag verder willen praten over hoe u de dienstverlening van UWV heeft ervaren. Deze gesprekken zullen na de zomer van 2019 plaatsvinden op een centrale locatie in Nederland. Voor deelnemers wordt een onkostenvergoeding beschikbaar gesteld. U kunt hieronder aangeven of u hieraan mee wilt werken. Uit de personen die aangegeven hebben mee te willen doen, zal SEO Economisch Onderzoek maximaal 50 personen selecteren. Een uitnodiging voor een vervolgesprek is dus niet gegarandeerd.

- Ik zou verder mee willen praten over de dienstverlening van UWV {Ja/Nee}

Situatie F: niet meer in WW, wel werkend

Toegevoegde waarde dienstverlening

Bij de vragen in deze enquête gaat het steeds om uw mening. Er zijn geen goede of foute antwoorden. Hieronder ziet u enkele uitspraken over de dienstverlening van UWV. Geef aan in hoeverre u het met de uitspraak eens bent. {Zeer mee oneens, mee oneens, niet eens/niet oneens, mee eens, zeer mee eens}

- Zonder de steun van UWV bij het zoeken naar werk zou ik geen baan hebben kunnen vinden
- Ik merkte niet zoveel van de steun van UWV bij het zoeken naar werk
- Ik voelde mij door UWV gesteund in mijn situatie
- Ik zou ook prima zonder hulp van UWV werk hebben kunnen vinden
- De hulp van UWV bij het zoeken naar werk had voor mij meerwaarde
- Als ik geen verplichtingen bij UWV zou hebben gehad, was ik sneller weer aan werk gekomen

Tevredenheid Werkplan UWV

- Is er een werkplan opgesteld waarin de afspraken staan die u met UWV heeft gemaakt over wat u moest gaan doen om weer te werken? {Ja/Nee}
- Door wie is dat werkplan opgesteld? {Door de adviseur werk van UWV in overleg met mij/Door mij in overleg met de adviseur werk van UWV/Door mij in overleg met anderen/Uitsluitend door de adviseur werk van UWV/Uitsluitend door mij/Anders, namelijk...}
- In hoeverre hielp dit u om inzicht te krijgen in wat voor werk u zocht? {Helemaal niet/nauwelijks/enigszins/veel/heel veel}
- In hoeverre hielp dit u om werk te vinden? {Helemaal niet/nauwelijks/enigszins/veel/heel veel}
- Heeft u uw werkplan na het opstellen nog eens besproken met uw adviseur werk van UWV? {Ja/Nee}
- Heeft u nuttige tips en adviezen gekregen van uw adviseur werk van UWV? {Ja/Nee}
- Lukte het u om de afspraken uit het werkplan na te komen? {Helemaal niet/nauwelijks/enigszins/goed/heel erg}
- In hoeverre vond u het maken van een werkplan nuttig? {Helemaal niet/nauwelijks/enigszins/goed/heel erg}

Kennis van sollicitatiemethoden

De volgende vragen gaan over manieren om te solliciteren.

- Heeft u een LinkedIn-profiel?
 - Ja/Nee
- Wat is volgens u de effectiefste manier om een baan/vacature te vinden?
 - Via mijn netwerk
 - Via online zoekmachines
 - Door potentiële werkgevers te bellen
 - Weet ik niet/Ik heb geen idee
- Wat vermeldt u op uw CV?
 - Mijn belangrijkste werkervaring
 - Wie ik ben, wat ik kan en wat ik wil op het gebied van werk
 - Mijn interesses en hobby's
 - Weet ik niet/Ik heb geen idee

- Waar kunt u in het sollicitatiegesprek het beste de nadruk opleggen?
 - Negatieve ervaringen in uw vorige baan
 - Mijn waarde voor de organisatie/werkgever
 - Persoonlijke ontwikkelpunten
 - Weet ik niet/Ik heb geen idee

Vertrouwen in eigen zoek- en prestatievaardigheden

Geef aan in hoeverre u het met de volgende uitspraken eens bent. {Zeer mee oneens, mee oneens, niet eens/niet oneens, mee eens, zeer mee eens}

Externe locus

- Ik denk dat je voor het vinden van een baan vooral geluk moet hebben
- Ik denk dat je het vinden van een baan vooral in eigen handen hebt
- Dat mensen een geschikte baan vinden is vaak gebaseerd op toeval

Self-efficacy

- Ik was goed in staat mijn sociale netwerk te gebruiken voor het zoeken naar werk
- Ik kon goed gebruik maken van internet bij het zoeken naar werk
- Ik had er vertrouwen in dat ik een goede indruk maakte tijdens sollicitatiegesprekken

Vertrouwen eigen werkzoekvaardigheden

- Ik kon goed informatie vinden over vacatures
- Ik kon goed een (digitale) sollicitatie schrijven
- Toen ik goed zocht naar een baan leverde dat ook een baan op

Kennis van arbeidsmogelijkheden

- Ik wist waar kansen voor mij lagen voor het vinden van werk
- Ik wist welke werkgevers geïnteresseerd zijn in wat ik kan
- Ik wist welke kennis en ervaring ik nog nodig had om weer werk te krijgen

Visie op terugkeer naar werk

Toen ik nog in de WW zat ...

- ... dacht ik dat het nog lang zou gaan duren voordat ik werk zou vinden
- ... werd ik vaak afgewezen en dacht ik dat vinden van werk moeilijk zou worden
- ... verwachtte ik snel zelf een baan te gaan vinden

Kwaliteit werkzoekmotivatie/werkzoekattitude

Wat was voor u een goede reden om te blijven zoeken naar werk?

- Omdat ik dacht dat werk zoeken belangrijk voor me was
- Omdat ik het gevoel had dat ik werk hoorde te zoeken
- Omdat anderen wilden dat ik naar werk zocht
- Omdat ik bang was dat anders mijn uitkering verlaagd zou worden
- Ik zag geen goede reden om naar werk te zoeken

Kwaliteit van werkzoekgedrag

Als u terugdenkt aan de periode dat u in de WW zat, in hoeverre waren de onderstaande uitspraken op u van toepassing?

- Ik had een duidelijk beeld van het type baan dat ik wilde vinden
- Ik gaf werkzoekactiviteiten voorrang boven andere activiteiten die ik moest doen
- Ik wist precies hoe ik het zoeken naar werk ging aanpakken
- Ik had goed nagedacht hoe ik mezelf het beste kon presenteren aan mogelijke werkgevers
- Als ik solliciteerde op een functie, probeerde ik eerst uit te zoeken wat de werkgever echt belangrijk vindt bij sollicitanten

Zelfreflectie

Als u terugdenkt aan de periode dat u in de WW zat, hoe vaak heeft u nagedacht over...

- ... uw interesses? {nooit, soms, regelmatig, vaak, heel vaak}
- ... uw persoonlijke sterke en zwakke punten? {nooit, soms, regelmatig, vaak, heel vaak}
- ... wat voor u belangrijk is in een baan? {nooit, soms, regelmatig, vaak, heel vaak}
- ... wat voor werk u leuk vindt? {nooit, soms, regelmatig, vaak, heel vaak}

Zelfwaardering

Voor het vinden van werk is het ook van belang hoe u over uzelf denkt. Als u terugdenkt aan de periode dat u in de WW zat, in hoeverre waren de onderstaande uitspraken op u van toepassing?

- Over het geheel genomen was ik tevreden met mezelf
- Ik voelde mij nutteloos
- In vergelijking met anderen vond ik mijzelf even waardevol

Intensiteit en diversiteit van sollicitatie-inspanningen

Als u terugdenkt aan de periode dat u in de WW zat, in hoeverre waren de onderstaande uitspraken op u van toepassing?

- Ik deed er alles aan om werk te vinden
- Ik wist wat ik moest doen om werk te vinden
- Ik was zeer gemotiveerd om werk te zoeken

Breedte van het werkzoekgedrag

Heeft u bij het zoeken naar werk gebruik gemaakt van:

- Online vacaturesites? {ja/nee}
- Zo ja, hoeveel verschillende online vacaturesites heeft u hiervoor geraadpleegd?
 - Precies 1
 - 2 tot 4
 - 5 tot 9
 - 10 tot 19
 - 20 tot 50
 - Meer dan 50
 - Weet ik echt niet
- In hoeverre heeft UWV u hierbij geholpen of gestimuleerd? {Helemaal niet/nauwelijks/enigszins/veel/heel veel}

Heeft u bij het zoeken naar werk gebruik gemaakt van:

- Persoonlijke of zakelijke contacten? {ja/nee}

- Zo ja, met hoeveel verschillende personen heeft u hierover contact gehad?
 - Precies 1
 - 2 tot 4
 - 5 tot 9
 - 10 tot 19
 - 20 tot 50
 - Meer dan 50
 - Weet ik echt niet
- In hoeverre heeft UWV u hierbij geholpen of gestimuleerd? {Helemaal niet/nauwelijks/enigszins/veel/heel veel}

Heeft u bij het zoeken naar werk gebruik gemaakt van:

- Wervingsbureaus, uitzendbureaus of detacheringsbureaus? {ja/nee}
- Zo ja, hoeveel verschillende bureaus heeft u hiervoor geraadpleegd?
 - 1
 - 2
 - 3
 - 4 tot 9
 - 10 tot 20
 - Meer dan 20
 - Weet ik echt niet
- In hoeverre heeft UWV u hierbij geholpen of gestimuleerd? {Helemaal niet/nauwelijks/enigszins/veel/heel veel}

Heeft u bij het zoeken naar werk gebruik gemaakt van:

- Kranten, tijdschriften of vakbladen? {ja/nee}
 - Zo ja, hoeveel verschillende kranten/tijdschriften/vakbladen heeft u hiervoor in totaal geraadpleegd?
 - Precies 1
 - 2 tot 4
 - 5 tot 9
 - 10 tot 19
 - 20 tot 50
 - Meer dan 50
 - Weet ik echt niet
- In hoeverre heeft UWV u hierbij geholpen of gestimuleerd? {Helemaal niet/nauwelijks/enigszins/veel/heel veel}
- Bent u in de loop van tijd anders gaan zoeken naar werk? {ja, dankzij de begeleiding van UWV/ja, vanuit mezelf/nee/weet niet/geen mening}

Zelfmelding en handhaving

- Heeft u zelf bij UWV aangegeven meer hulp te willen ontvangen bij het zoeken naar werk? {ja/nee/weet ik niet/wil ik niet zeggen}
- Heeft UWV u aangesproken op het voldoen van uw sollicitatieplicht of andere plichten voor het ontvangen van een WW-uitkering? {ja/nee/weet ik niet/wil ik niet zeggen}

Gezondheidsbeleving

Voor het vinden en uitvoeren van een geschikte baan, is gezondheid en werkvermogen een belangrijk voorwaarde. Daarom stellen we u de volgende vragen:

- Wat vindt u, over het algemeen, van uw gezondheid? {Zeer goed, goed, matig, slecht, zeer slecht}
- Hoe beoordeelt u uw werkvermogen op het moment dat u in de WW zat, als u kijkt naar de lichamelijke eisen die werk aan u stelt? {Zeer goed, goed, matig, slecht, zeer slecht}
- Hoe beoordeelt u uw werkvermogen op het moment dat u in de WW zat, als u kijkt naar de mentale eisen die werk aan u stelt? {Zeer goed, goed, matig, slecht, zeer slecht}

Opleidingsniveau

Wat is uw hoogst behaalde opleiding?

- Basisonderwijs
- Vmbo, havo- of vwo-onderbouw, mbo1
- Havo, vwo, mbo2-4
- Hbo, wo bachelor
- Hbo, wo master, doctor
- Weet ik niet/Wil ik niet zeggen

Hoe heeft u uiteindelijk werk gevonden?

Wij zijn benieuwd naar uw ervaringen met het vinden van werk.

Op welke manier heeft u werk gevonden? (Meerdere opties mogelijk)

- Ik heb gesolliciteerd op een vacature op internet
- Ik heb gesolliciteerd op een vacature in de krant/een tijdschrift
- Via mijn netwerk/persoonlijke contacten
- Via een uitzendbureau/detacheringsbureau
- Anders, namelijk:

Zou u de manier waarop u werk heeft gevonden kort kunnen toelichten?

- Open antwoord

Heeft u bij het vinden van werk profijt gehad van de dienstverlening van UWV?

- Ja, absoluut
- Ja, maar in beperkte mate
- Nee, nauwelijks
- Nee, integendeel
- Weet niet/geen mening

(Indien “Ja, ...”)

Op welke manier heeft u profijt gehad van de dienstverlening van UWV?

{Heel erg mee eens, mee eens, neutraal, mee oneens, heel erg mee oneens}

Door de dienstverlening van UWV...

- ...heb ik meer inzicht gekregen in wat ik wil/wat bij me past
- ...heb ik meer inzicht gekregen in waar ik goed in ben

- ...heb ik meer inzicht gekregen in welke baanmogelijkheden er zijn
- ...ben ik geholpen in mijn aanpak om werk te zoeken
- ...heb ik meer kennis gekregen over hoe ik moet solliciteren
- ...ben ik geholpen om op meerdere manieren naar werk te zoeken
- ...ben ik meer gemotiveerd geraakt om naar werk te zoeken
- ...ben ik beter mijn best gaan doen om werk te vinden
- ...heb ik meer zelfvertrouwen gekregen bij het zoeken naar werk
- ...kreeg ik een beter beeld van welke concrete vacatures er waren

Afsluiting

SEO Economisch Onderzoek zou graag verder willen praten over hoe u de dienstverlening van UWV heeft ervaren. Deze gesprekken zullen na de zomer van 2019 plaatsvinden op een centrale locatie in Nederland. Voor deelnemers wordt een onkostenvergoeding beschikbaar gesteld. U kunt hieronder aangeven of u hieraan mee wilt werken. Uit de personen die aangegeven hebben mee te willen doen, zal SEO Economisch Onderzoek maximaal 50 personen selecteren. Een uitnodiging voor een vervolgesprek is dus niet gegarandeerd.

- Ik zou verder mee willen praten over de dienstverlening van UWV {Ja/Nee}

Bijlage C Opzet focusgroepen

In de enquête onder WW-gerechtigden is gevraagd of de respondent bereid is verder te praten over de persoonlijke dienstverlening van UWV. Respondenten die hiertoe bereid waren, hebben hun e-mailadres achtergelaten. Dit waren in totaal 3.753 personen. Er is gekozen voor zeven verschillende focusgroepen, afhankelijk van de onderzoeksgroep en de score op de Werkverkenner. Tabel C.1 geeft de opzet van de focusgroepen weer. Er is geprobeerd een heterogene groep samen te stellen door ook rekening te houden met geslacht, leeftijd en arbeidssituatie. In de uiteindelijke uitnodiging voor de focusgroepen bleken echter veel minder personen geïnteresseerd te zijn. Door deze lage respons was het niet mogelijk om op achtergrondkenmerken te selecteren. Voor de deelnemers aan de focusgroepen is een onkostenvergoeding van 50 euro beschikbaar gesteld.

Tabel C.1 Opzet focusgroepen

	Onderzoeksgroep	Score Werkverkenner	Beoogd aantal deelnemers	Aantal aanmeldingen	Aantal deelnemers
Focusgroep 1	Dienstverleningsgroep	0% - 25%	7	7	6
Focusgroep 2	Dienstverleningsgroep	25% - 50%	7	8	8
Focusgroep 3	Dienstverleningsgroep	50% - 75%	7	5	5
Focusgroep 4	Dienstverleningsgroep	75% - 100%	7	5	5
Focusgroep 5	Dienstverleningsgroep	Onbekend	7	5	3
Focusgroep 6	Controlegroep, met handhaving	-	7	7	5
Focusgroep 7	Controlegroep, zonder handhaving	-	7	10	8
			49	47	40

De focusgroepgesprekken bestonden uit een interactieve bijeenkomst met personen die in 2018 in de WW waren ingestroomd. De gesprekken zijn geleid door een onderzoeker van SEO Economisch Onderzoek en zijn door een andere onderzoeker genotuleerd. Deelnemers aan de focusgroepgesprekken waren in vergelijking met de totale groep respondenten in de enquête gemiddeld minder positief over de meerwaarde en steun van de UWV-dienstverlening. Het is daardoor een selectieve groep die (al) voorafgaand aan de focusgroepgesprekken kritischer was over de dienstverlening van UWV dan de gemiddelde WW-klant.

Bijlage D Inzet persoonlijke dienstverlening: registratie versus enquête

Voor het vaststellen van de daadwerkelijke inzet van persoonlijke dienstverlening zijn twee bronnen beschikbaar. Ten eerste zijn dat de registratiegegevens van UWV, waarin alle afspraken voor persoonlijke gesprekken, workshops, loopbaanverkenning et cetera staan geregistreerd. In die gegevens kan onderscheid worden gemaakt tussen persoonlijke gesprekken en persoonlijke dienstverlening in aanvulling op het persoonlijke gesprek met de Adviseur Werk. Deze registratiegegevens hoeven niet exact overeen te komen met de daadwerkelijke inzet van persoonlijke dienstverlening, omdat mogelijk niet alle afspraken zijn geregistreerd of gemaakte afspraken niet door zijn gegaan.

Een tweede bron voor het vaststellen van de inzet van persoonlijke dienstverlening is de enquête onder de deelnemers aan het experimentele onderzoek, waarin is gevraagd welke van de volgende situaties zo goed mogelijk de dienstverlening beschrijft die mensen hebben ontvangen van UWV nadat ze werkloos werden, waarbij meerdere antwoorden mogelijk zijn:

- Ik heb via e-mail en/of de werkmap contact gehad met UWV
- Ik heb een persoonlijk gesprek gehad met UWV
- Ik heb dienstverlening ontvangen van UWV in de vorm van bijvoorbeeld workshops, trainingen of gesprekken
- Ik heb geen contact gehad met UWV

Ook deze bron hoeft niet exact overeen te komen met de daadwerkelijke inzet van *persoonlijke* dienstverlening, omdat respondenten meer algemene dienstverlening van UWV abusievelijk kunnen opvatten als persoonlijke dienstverlening, of dienstverlening uit een vorige WW-periode kunnen meenemen in hun antwoord op de vraag naar persoonlijke dienstverlening. Aan de andere kant kunnen respondenten afspraken vergeten zijn (herinneringseffecten).

Inzet in populatie versus steekproef

Van de totale groep deelnemers aan het experimentele onderzoek heeft 22 procent alleen een persoonlijk gesprek gehad, 25 procent een persoonlijk gesprek plus aanvullende dienstverlening en 54 procent geen persoonlijke dienstverlening; zie Tabel D.1. Deze cijfers zijn gebaseerd op de registratie van persoonlijke dienstverlening door UWV. Uiteraard vindt de meeste dienstverlening plaats in de dienstverleningsgroep (26 procent alleen een persoonlijk gesprek en 30 procent daarnaast ook aanvullende dienstverlening), maar in de controlegroep ontving ook nog 11 procent een vorm van persoonlijke dienstverlening. Wanneer in Tabel D.2 wordt gekeken naar de respondenten op de enquête, waarbij weging is toegepast om deze groep representatief te maken voor de totale onderzoekspopulatie, dan blijkt dat het percentage met persoonlijke dienstverlening iets hoger ligt: 52 procent versus 46 procent in de totale onderzoekspopulatie. Dat verschil zit vooral in de dienstverleningsgroep. Een mogelijke verklaring is dat WW-kanten die meer persoonlijke dienstverlening hebben gekregen vaker meedoen aan de enquête, bijvoorbeeld omdat ze langer in de WW zitten en daarom meer gemotiveerd zijn, of zich eerder verplicht voelen om de enquête in te vullen. Die

(beperkte) selectiviteit wordt in dat geval onvoldoende gecorrigeerd door de weging naar achtergrondkenmerken.

Tabel D.1 In de totale onderzoekspopulatie is op het moment van enquêteren (minimaal acht maanden na instroom in de WW) bij 46 procent persoonlijke dienstverlening ingezet

Totale populatie experimentele onderzoek	Dienstverleningsgroep	Controlegroep	Totaal
Persoonlijk gesprek	26%	7%	22%
Persoonlijk gesprek plus aanvullende dienstverlening	30%	5%	25%
Geen persoonlijke dienstverlening	45%	89%	54%
Totaal	100%	100%	100%

Bron: UWV-registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2020).

Tabel D.2 In de gewogen groep enquête-respondenten is op het moment van enquêteren volgens de registraties van UWV bij 52 procent persoonlijke dienstverlening ingezet

Gewogen respons op enquête	Dienstverleningsgroep	Controlegroep	Totaal
Persoonlijk gesprek	23%	6%	19%
Persoonlijk gesprek plus aanvullende dienstverlening	40%	6%	33%
Geen persoonlijke dienstverlening	38%	88%	48%
Totaal	100%	100%	100%

Bron: Enquête onder WW-gerechtigden 2018 en UWV-registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2020).

Inzet volgens registratie versus enquête

In vergelijking met de UWV-registratie van de inzet van persoonlijke dienstverlening, rapporteren iets meer enquête-respondenten dat ze persoonlijke dienstverlening hebben ontvangen: 55 versus 52 procent, vergelijk Tabel D.4 met Tabel D.3. In de dienstverleningsgroep komen de percentages met en zonder persoonlijke dienstverlening redelijk overeen tussen de twee bronnen, in de controlegroep is het verschil groter. Zo staat voor 88 procent van alle respondenten in de controlegroep geen persoonlijke dienstverlening geregistreerd, terwijl 67 procent van de respondenten in de controlegroep in de enquête aangeeft geen persoonlijke dienstverlening te hebben ontvangen. Dat verschil komt mogelijk doordat respondenten persoonlijke dienstverlening ontvingen die niet is geregistreerd, of doordat respondenten andere hulp van of contacten met UWV opvatten als persoonlijke dienstverlening. Het kan daarbij gaan om uitleg over de uitkering, maar ook om zogenaamde werkgeversdienstverlening in de vorm van banenmarkten, speeddates met uitzendbureaus en dergelijke. De vraag of men een persoonlijk gesprek heeft gehad wordt mogelijk al snel met 'ja' beantwoord, ook al gaat het niet altijd om (recente) persoonlijke dienstverlening die in het kader van de nieuwe dienstverlening van UWV is ingezet.

Tabel D.3 In de gewogen groep enquête-respondenten is op het moment van enquêteren (minimaal acht maanden na instroom in de WW) volgens de registratiegegevens van UWV bij 52 procent persoonlijke dienstverlening ingezet, herhaling van Tabel D.2

Gewogen respons op enquête	Dienstverleningsgroep	Controlegroep	Totaal
Persoonlijk gesprek	23%	6%	19%
Persoonlijk gesprek plus aanvullende dienstverlening	40%	6%	33%
Geen persoonlijke dienstverlening	38%	88%	48%
Totaal	100%	100%	100%

Bron: UWV-registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2020).

Tabel D.4 Volgens de gewogen groep enquête-respondenten zelf is op het moment van enquêteren bij 55 procent persoonlijke dienstverlening ingezet

Gewogen respons op enquête	Dienstverleningsgroep	Controlegroep	Totaal
Alleen een persoonlijk gesprek	34%	19%	31%
Alleen aanvullende persoonlijke dienstverlening *	6%	7%	7%
Persoonlijk gesprek plus aanvullende dienstverlening	21%	7%	18%
Geen persoonlijke dienstverlening	39%	67%	45%
Totaal	100%	100%	100%

* In de enquête zijn het krijgen van een persoonlijk gesprek en van aanvullende persoonlijke dienstverlening apart uitgevraagd, in werkelijkheid vormt een persoonlijk gesprek het startpunt van aanvullende persoonlijke dienstverlening.

Bron: Enquête onder WWV-gerechtigden 2018 en UWV-registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2020).

Naar score op de Werkverkenner

Er zit verschil tussen de cijfers over de inzet van persoonlijke dienstverlening volgens de UWV-registratie en de cijfers over die inzet volgens de zelfrapportage door enquête-respondenten. Het is zaak om een beter beeld te krijgen van de oorzaken daarvan. Daarom is in Tabel D.5 een vergelijking gemaakt tussen beide bronnen, uitgesplitst naar score op de Werkverkenner en apart voor de dienstverlenings- en controlegroep. Wanneer de inzet van persoonlijke dienstverlening onvoldoende wordt geregistreerd, dan zou men verwachten dat bij een lage score op de Werkverkenner in de dienstverleningsgroep een groot deel van de respondenten zouden aangeven persoonlijke dienstverlening te ontvangen zonder dat dat is geregistreerd. Dit is echter maar zelden het geval, wat erop wijst dat respondenten in de controlegroep de vraag naar persoonlijke dienstverlening nogal ruim hebben geïnterpreteerd. Wanneer geplande dienstverlening veelvuldig geen doorgang zou vinden, dan zou men verwachten dat een aanzienlijk deel van de dienstverleningsgroep met een lage score op de Werkverkenner geen persoonlijke dienstverlening zou rapporteren waar wel persoonlijke dienstverlening staat geregistreerd. Dit scenario blijkt aanzienlijk vaker voor te komen. Het zal vooral gebeuren bij groepsbijeenkomsten (workshops), waar alleen de uitnodiging en niet de daadwerkelijke deelname wordt geregistreerd. Bij persoonlijke gesprekken met de Adviseur Werk moet in de registraties worden aangegeven of de afspraak al dan niet is doorgegaan.

Wanneer enquête-respondenten meerdere vormen van dienstverlening opvatten als persoonlijke dienstverlening, dan zouden respondenten in de controlegroep met een hoge score op de Werkverkenner relatief vaak de inzet van persoonlijke dienstverlening moeten rapporteren waar dat niet blijkt uit de UWV-registratie. Ook dat blijkt het geval te zijn. Wanneer respondenten dienstverlening uit een eerdere WW-periode betrekken bij de vraag naar persoonlijke dienstverlening, dan zou juist de groep met een lage score op de Werkverkenner in de controlegroep relatief vaak de inzet van persoonlijke dienstverlening moeten rapporteren zonder dat dit staat geregistreerd. Dit komt in Tabel D.5 wel vaak voor, maar veel minder frequent dan bij de groep met een hoge score op de Werkverkenner.

Tabel D.5 **Vergelijking registratie en rapportage persoonlijke dienstverlening in dienstverleningsgroep en controlegroep naar score op de Werkverkenner**

Dienstverleningsgroep				Controlegroep			
Profiel 0%-25%							
		Volgens registratie UWV			Volgens registratie UWV		
Volgens respondenten zelf		Wel	Geen	Totaal	Wel	Geen	Totaal
	Wel	97%	3%	89%	41%	59%	40%
	Geen	77%	23%	11%	8%	92%	60%
	Totaal	95%	5%	100%	21%	79%	100%
Profiel 25%-50%							
		Volgens registratie UWV			Volgens registratie UWV		
Volgens respondenten zelf		Wel	Geen	Totaal	Wel	Geen	Totaal
	Wel	95%	5%	82%	36%	64%	37%
	Geen	69%	31%	18%	6%	94%	63%
	Totaal	91%	9%	100%	17%	83%	100%
Profiel 50%-75%							
		Volgens registratie UWV			Volgens registratie UWV		
Volgens respondenten zelf		Wel	Geen	Totaal	Wel	Geen	Totaal
	Wel	83%	17%	61%	30%	70%	29%
	Geen	30%	70%	39%	3%	97%	71%
	Totaal	63%	37%	100%	11%	89%	100%
Profiel 75%-100%							
		Volgens registratie UWV			Volgens registratie UWV		
Volgens respondenten zelf		Wel	Geen	Totaal	Wel	Geen	Totaal
	Wel	70%	30%	43%	19%	81%	22%
	Geen	19%	81%	57%	2%	98%	78%
	Totaal	41%	59%	100%	6%	94%	100%

Bron: UWV-registratie en SEO-enquête, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2020).

Uit deze analyse blijkt wat de meest waarschijnlijke reden is voor het verschil tussen de UWV-registraties en de rapportages van enquête-respondenten: het opvatten van meerdere soorten

UWV-dienstverlening als persoonlijke dienstverlening. Daardoor wordt de inzet van persoonlijke dienstverlening op basis van de enquête overschat. Daarnaast zijn er ook registraties van persoonlijke dienstverlening die in de praktijk niet heeft plaatsgevonden, bijvoorbeeld omdat men uiteindelijk niet heeft deelgenomen aan een workshop of training waarvoor men wel was uitgenodigd. Onderregistratie van persoonlijke dienstverlening in de registratiegegevens van UWV is veel minder vaak aan de orde. Per saldo lijken de registratiegegevens van UWV daarom een meer betrouwbare bron voor de daadwerkelijke inzet van persoonlijke dienstverlening dan de zelfrapportages van de respondenten op de enquête.



seo economisch onderzoek

Roetersstraat 29 . 1018 WB Amsterdam . T (+31) 20 525 16 30 . F (+31) 20 525 16 86 . www.seo.nl