

Resultaten pilot export WW

SBK, 27 maart 2018

Aanleiding

EU verordening 883/2004 coördineert de sociale zekerheidsstelsels van de lidstaten in de EER en Zwitserland. In deze verordening is vastgesteld dat werkloze burgers in de EER en Zwitserland met behoud van werkloosheidsuitkering drie maanden werk kunnen zoeken in een andere lidstaat dan in de lidstaat waar zij verblijven. Zij kunnen van deze regeling gebruikmaken nadat zij eerst vier weken in Nederland naar werk hebben gezocht. In Nederland voert UWV deze regeling uit.

Er is de afgelopen jaren in Nederland een trend zichtbaar waarbij het aantal aanvragen voor gebruik van export van WW-uitkering aanzienlijk toeneemt. In 2011 ging het in totaal om ruim 600 aanvragen en in 2016 om bijna 5.000 aanvragen. Uit data van UWV blijkt dat deze toename voornamelijk een gevolg is van het zoeken naar werk in Polen. Deze toename gaf aanleiding tot het starten van een pilot bij twee vestigingen van het WERKbedrijf, waarbij de klant de verklaring voor export WW (PDU-2 formulier) persoonlijk ophaalt en uitgebreid wordt geïnformeerd over de regeling.

Pilot export WW

Op de vestigingen Alkmaar en Venlo loopt van december 2016 tot april 2018 de pilot export WW. De pilot heeft het waarborgen van rechtmatig gebruik van de regeling export WW tot doel. Hierbij wordt beoogd om zowel kwantitatief als kwalitatief in beeld te krijgen wat de effectiviteit is van de regeling export WW en wat de rol daarbij is van derden. Uitkeringsgerechtigden die hun WW-uitkering willen exporteren naar een andere EU-lidstaat of Zwitserland om daar werk te zoeken kunnen dit normaliter telefonisch aanvragen. In de pilot halen klanten de verklaring van export bij de vestiging op en voeren zij een persoonlijk gesprek met de adviseur. Dit gesprek wordt gevoerd met behulp van een onafhankelijke tolk.

De pilot is gedaan in samenwerking met de afdeling SMZ-BZ in Hengelo, die verantwoordelijk is voor de landelijke verwerking van de aanvragen export WW. Hieronder volgen de resultaten van de pilot die betrekking hebben op de periode van januari 2017 tot en met december 2017. Indien de werkwijze van de pilot landelijk wordt toegepast, wordt in samenspraak met de betrokken divisies een plan van aanpak opgesteld om te komen tot implementatie van de werkwijze met streefdatum 1 september 2018.

Resultaten van de pilot

Gesprekken met de klant

In het gesprek dat de adviseur met de klant voert worden de rechten en plichten van de klant uiteengezet en duidelijk gemaakt dat de regeling alleen dient voor het zoeken naar werk in de andere lidstaat. Meer dan 90 % van de Poolse klanten laten zich vertegenwoordigen door een tussenpersoon. De werkwijze van de pilot zorgt ervoor dat UWV in staat is om deze klanten direct te informeren. Adviseurs geven aan dat vertrek naar een andere lidstaat vóór de aanvraag van export WW onrechtmatig is. Daarnaast wordt de klant gevraagd naar voornemens en verwachtingen in het doelland, om inzichtelijk te maken naar welke banen zij solliciteren in het doelland en hoe zij verwachten werk te vinden in het doelland.

Aanvragen van export WW

Elk jaar vindt er een stijging van de aanvragen van export WW plaats in Nederland. Zo ging het in 2015 om 4.836 aanvragen, in 2016 om 4.918 aanvragen en in 2017 om 5.141 aanvragen. Voor 2017 werd de prognose geschat op 4.500 aanvragen. De prognose wordt gemaakt op basis van voorgaande jaren, waarbij rekening wordt gehouden met de toename van de aantallen van het voorgaande jaar.

Kwantitatieve analyse – januari t/m december 2017

	<u>Aanvraag toegekend</u> <u>prognose</u>	<u>Aanvraag toegekend</u> <u>realisatie</u>	<u>Aanvraag</u> <u>afgewezen</u>
Alkmaar	720	548 (76%)	3 (1%)
Venlo	180	174 (96%)	15 (8%)
Overig NL	3.600	4419 (124%)	334 (7%)

Totaal

4.500

5.141

352

Het aantal aanvragen op de pilot vestigingen blijft achter bij de prognose, terwijl het aantal aanvragen van export WW buiten de pilotvestigingen meer is dan beoogd. Het contact met de klant over de regeling export WW lijkt te leiden tot minder (toegekende) aanvragen van export WW terwijl de trend van de toename van aanvragen buiten de pilotvestigingen wel degelijk voortzet.

Bevorderen rechtmatig gebruik export WW

In een beperkt aantal gevallen was er sprake van onrechtmatig gebruik van de regeling export WW. In Alkmaar is één procent van de aanvragen afgewezen en in Venlo gaat het om 8 procent. Het gaat dan onder andere om klanten die eerder zijn vertrokken zonder toestemming, of klanten die met een andere reden dan werk zoeken export van WW-uitkering hebben aangevraagd (zoals familiebezoek of het halen van een rijbewijs). In een later stadium werd in de meeste van deze gevallen alsnog een verzoek tot export WW ingediend. De reden was in die gevallen altijd het zoeken naar werk.

De pilotvestigingen hebben rechtmatig gebruik van de regeling bevorderd en weinig maatregelen opgelegd aan klanten. Hieronder volgen de achterliggende redenen hiervoor:

- Te vroeg vertrek naar het buitenland vindt nagenoeg niet plaats.

Door de werkwijze op de pilotvestigingen zijn de klanten gedwongen om zelf persoonlijk de documenten te komen ophalen. Hierdoor wordt de rol van de tussenpersonen beperkt; de klant kan niet eerder vertrekken en alle zaken aan de tussenpersoon overlaten. Als er sprake is van intensief contact met de klanten die mogelijk gebruik willen maken van export WW, zoals de werkwijze in Venlo, is het ook mogelijk om beter grip te krijgen op het verblijfadres van de klanten. Te vroeg vertrek naar het doelland komt daardoor op de pilotvestigingen vrijwel niet voor, terwijl dit landelijk de belangrijkste reden voor afwijzing vormt.

- Onduidelijk of er onvoldoende sollicitatieactiviteiten in de periode vóór vertrek is.

In Venlo vinden er voldoende sollicitatieactiviteiten plaats vanwege de intensieve bemiddeling van klanten. Van de klanten van vestiging Alkmaar die gebruik maakten van export WW is dit niet apart inzichtelijk.

- Afwijzen passend werk in Nederland vindt niet plaats.

In geen enkel geval werd export WW geweigerd wegens afwijzen passend werk. Nadat de klant vier weken beschikbaar is geweest voor UWV, kan de klant ongeveer binnen een week de verklaring van export ontvangen. Deze termijn is meestal te kort om een klant bij een werkgever onder te brengen. Daarbij speelt in sommige gevallen nog een andere belangrijke oorzaak: klanten nemen soms de telefoon niet aan als een werkgever, een uitzendbureau of UWV belt.

Werk in het doelland

Het aantal mensen dat werk vindt in het doelland tijdens het gebruik van de regeling export WW is nihil. Bij de twee pilotvestigingen heeft geen enkele klant in 2017 werk gevonden in het doelland tijdens de periode van export. Er hebben vijf klanten van de pilot vestiging in Venlo werk gevonden in het doelland na de exportperiode.

In de pilot wordt met elke klant gesproken. Deze gesprekken leiden tot meer inzicht in de verwachtingen en voornemens van de klant. Veel klanten geven van tevoren aan dat zij denken voldoende mogelijkheden te hebben in het doelland om werk te vinden. De verwachting van klanten om werk te vinden in het doelland komt daarmee niet overeen met de realiteit, aangezien geen enkele klant tijdens de export periode werk heeft gevonden in Venlo en Alkmaar.

Sommige klanten vinden na de periode van export weer werk in Nederland. Vaak hebben deze klanten al een terugkeergarantie bij de ex-werkgever in Nederland, voordat ze de WW-uitkering exporteren. Sommige klanten die weer in Nederland gaan werken doen wederom een beroep op de WW-uitkering en aansluitend op de export WW regeling op basis van het nieuwe WW-recht. Deze klanten vragen soms voor de derde of vierde keer export WW aan.

Bij terugkeer naar Nederland werd de klant slechts in een klein aantal gevallen gesproken door UWV. Ongeveer een derde van de klanten die terugkeerden zijn namelijk direct aan het werk gegaan waardoor zij niet in staat waren om op eventuele afspraken te verschijnen. Klanten die na terugkeer werden gesproken gaven aan dat ze geen werk konden vinden, hoewel ze actief hebben gezocht.

Sollicitatie activiteiten in het doelland

Het is momenteel onduidelijk hoe actief de klant op zoek is naar werk in het doelland tijdens de export WW. 80 procent van de uitkeringen wordt geëxporteerd naar Polen. Nederlandse klanten die hun uitkering exporteren naar Polen worden in Polen aangemerkt als *job seeker* in plaats van als *unemployed person*. Dit betekent dat klanten niet verplicht zijn om aan de Poolse uitkeringsinstantie te bewijzen dat zij naar werk zoeken. Bovendien kan de klant tegelijkertijd werken en geregistreerd blijven als werkzoekende. SBK wil daarom met het Poolse orgaan in gesprek over controle van de sollicitatieactiviteiten, zodat duidelijk wordt of klanten daadwerkelijk naar werk zoeken wanneer zij gebruik maken van de regeling. SZW heeft deze problematiek onlangs aangekaart in de onderhandelingen over wijzigingen in het hoofdstuk Werkloosheid van Verordening 883/2004 met andere EU lidstaten.

Kosten voor de pilot export WW

In de pilot vindt er een gesprek plaats met de klant bij de aanvraag voor export WW met behulp van een onafhankelijke tolk. Dit leidt gemiddeld tot 1 uur extra inzet per aanvraag voor de adviseur (€67) en 1 uur extra inzet per aanvraag voor de tolk (€40) op de pilot vestigingen. De verwerking van de aanvragen export WW leidt niet tot extra kosten voor BZ Hengelo.

Van januari t/m december 2017 zijn de kosten voor de pilot vestigingen als volgt:

Alkmaar: € 59.000

Venlo: € 19.000

BZ Hengelo: geen kosten

Totaal: € 78.000

Intensieve dienstverlening voor WW-klanten uit Oost-Europa

In de pilot vestiging Venlo vond er, in tegenstelling tot in Alkmaar, standaard intensieve dienstverlening plaats voor WW-klanten uit Oost-Europa 'aan de kop van het proces'. Deze klanten zijn veelal niet digi-vaardig omdat zij de Nederlandse taal niet spreken. Deze doelgroep wordt bij de aanvraag van een WW-uitkering actief bemiddeld naar werk, met behulp van een onafhankelijke tolk.

Door deze werkwijze heeft de klant meer uitzicht op een baan in Nederland. In het face-to-face contact met de klant is de adviseur in staat te communiceren met de klant en carrièreperspectieven van klanten in beeld te brengen. Tijdens de gesprekken met de klant worden er ook uitzendbureaus uitgenodigd, zodat klanten direct kunnen worden verwezen en bemiddeld. Daarnaast worden er speeddates gehouden met uitzendbureaus en grote werkgevers in de regio. Er zijn hierbij ook instanties aanwezig die gesubsidieerde taalcursussen aanbieden. Klanten hebben hierdoor de mogelijkheid om zelf te kijken wat voor werk beschikbaar is en zien mogelijkheden om de taal te leren. Bemiddeling bij deze doelgroep zorgt ervoor dat de klant minder snel contact zoekt of onderhoudt met een tussenpersoon en in sommige gevallen leidt het er zelfs toe dat de klant geen WW-uitkering meer wil exporteren.

Tussenpersonen

Veel WW klanten uit Oost-Europa maken gebruik van tussenpersonen. Deze tussenpersonen regelen alles voor de klant, waardoor UWV de klant uit het beeld verliest en de klant niet langer wordt geïnformeerd door UWV maar alleen door de tussenpersoon.¹ Bij intensieve dienstverlening voor WW-klanten uit Oost-Europa ontstaat er weer contact tussen UWV en de klant, die er anders niet zou zijn omdat de klant de taal niet vaardig is. Adviseurs kunnen klanten uitgebreid informeren over hun rechten en plichten en verkeerde of malafide adviezen van tussenpersonen corrigeren.

Het persoonlijk contact met behulp van een onafhankelijke tolk maakt inzichtelijk waar klanten echt verblijven en wanneer zij beschikbaar zijn, waardoor zij beter kunnen worden bemiddeld naar werk. Sommige klanten geven een ander adres op dan het adres waar zij daadwerkelijk verblijven; veelal het correspondentieadres van de tussenpersoon. Klanten die niet over DigiD beschikken, maken namelijk gebruik van het papieren aanvraag formulier voor een WW-uitkering waarbij er maar één adres kan worden ingevuld.⁰⁶

¹ Het onderzoek naar tussenpersonen van de directie Handhaving gaat hier dieper op in en is besproken tijdens de vergadering van de Raad van Bestuur van 6 februari 2018.

Kosten voor de werkwijze van de pilot export WW inclusief intensieve dienstverlening voor WW-klienten uit Oost-Europa

Op de pilot vestiging in Venlo wordt er gemiddeld meer tijd besteed aan de klant omdat er standaard intensieve dienstverlening wordt aangeboden. Gemiddeld is een adviseur ongeveer 2,5 uur in gesprek met een klant. Hierbij wordt er een inschrijfgesprek en drie coach- en/of bemiddelingsgesprekken gevoerd. Daarnaast wordt er uiteraard tijd besteed aan het afgeven van de verklaring van export en de toelichting over rechten en plichten van de klant. Bij al deze activiteiten is het wenselijk om een onafhankelijke tolk aanwezig te laten zijn (of via de tolkentelefoon beschikbaar te maken).

Gemiddelde tijd extra inzet per aanvraag voor een adviseur en tolk: 2,5 uur

Uurprijs adviseur: € 67

Uurprijs tolk: € 40

Uursprijs adviseur + tolk: € 107

Prognose landelijke aanvragen voor 2018: 5.500

Totale kosten extra inzet: $5.500 \times 2,5 \text{ uur} \times € 107 = € 1.475.000$.

Conclusie

In de normale werkwijze vragen klienten export van WW-uitkering telefonisch aan. De aanvraag wordt gecontroleerd en verwerkt door BZ Hengelo. Indien de aanvraag wordt geaccordeerd, kan de klant maximaal drie maanden werk zoeken in een andere Europese lidstaat met behoud van WW-uitkering. De klant wordt door middel van een brief geïnformeerd over de verklaring van export WW en er vindt geen ander contact plaats tussen UWV en de klant.

In de pilot vragen klienten de regeling nog steeds telefonisch aan en wordt de aanvraag ook gecontroleerd en verwerkt door BZ Hengelo, maar moet de klant de verklaring voor export WW op de vestiging ophalen voordat zij met behoud van uitkering kunnen vertrekken naar het doeland. Klienten van de pilotvestigingen Alkmaar en Venlo houden zich goed aan de belangrijkste voorwaarde die gesteld wordt aan gebruik van de regeling export WW: een persoonlijk gesprek in Nederland vlak voor vertrek. De pilot geeft UWV daarmee meer zekerheid over het verblijf van klienten in Nederland tot het moment dat zij recht krijgen op export WW. Tevens worden ze uitgebreid geïnformeerd over hun rechten en plichten. Omdat meer dan 90% van de Poolse klienten zich laat vertegenwoordigen door een tussenpersoon, gebeurt dit nu onvoldoende.

Geen enkele klant van de pilot vestigingen heeft in 2017 werk gevonden in het doeland tijdens de export periode. Veel klienten geven van tevoren echter wel aan dat zij denken voldoende mogelijkheden te hebben in het doeland om werk te vinden. Deze verwachting komt niet overeen met de realiteit. In de context van de verordening, lijkt dit erop te wijzen dat de regeling niet voldoet aan haar doel.

De intensieve dienstverlening voor WW-klienten uit Oost-Europa die in Venlo wordt aangeboden zorgt ervoor dat de klant meer uitzicht heeft op een baan in Nederland en leidt er soms zelfs toe dat de klant geen WW-uitkering meer wil exporteren. De intensieve dienstverlening zorgt er ook voor dat klienten die gebruik maken van tussenpersonen meer in beeld komen bij UWV. De klant die gebruik maakt van tussenpersonen heeft vaak nauwelijks contact met UWV, omdat hij of zij geen Nederlands spreekt. Bemiddeling bij deze doelgroep zorgt ervoor dat de klant minder snel contact zoekt of onderhoudt met een tussenpersoon. Dit leidt mogelijk ook tot meer grip op andere aspecten van het rechtmatig gebruik van de export WW zoals het verblijfadres van klienten.