Inspectie SZW
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Klantenquête WW

Welke hulp ervaren mensen in de WW en hoe waarderen ze deze ondersteuning?

Inhoud

Factsheets WW 4

Samenvatting en conclusies 7
Conclusies 7
Samenvatting 10

Inleiding 13
1.1 Aanleiding onderzoek 13
1.2 Werkloosheidswet 13
1.3 Resultaten Klantenquête WW 2016 14
1.4 Doelstelling 14
1.5 Hoofdvraag en deelvragen 14
1.6 Onderzoeksaanpak 14

Nadere kennismaking met de doelgroep van de WW 17
2.1 Situatie voor de uitkering 17
2.2 Aantal maanden recht op WW en duur laatste dienstverband 17
2.3 Kans op werkhervatting: De Werkverkenner 18
2.4 Kans op werkhervatting: Eigen inschatting 18
2.5 Opleidingsniveau, zelfredzaamheid, welbevinden, financiële situatie en gezondheid 20

Zoeken naar werk 22
3.1 Manieren van zoeken naar vacatures 22
3.2 De verplichting om te solliciteren 23
3.3 Redenen waarom men niet naar werk zoekt 23
3.4 Mening over het krijgen/hebben van werk 24
3.5 Willen en kunnen werken 24
3.6 Motieven achter de wens om werk te vinden 25
3.7 Ervaren belemmeringen bij het vinden van werk 25
3.8 Sollicitatiegesprekken 26
3.9 Bereidheid om werk te accepteren 27
3.10 Passend werk 28

Ondersteuning bij het zoeken naar werk 29
4.1 Eerste gesprek bij UWV 29
4.2 Het maken van een werkplan 30
4.3 Face-to-face gesprekken met de UWV adviseur over het zoeken van werk 31
4.4 Gebruik van en oordeel over instrumenten uit de werkmap of *werk.nl* (digitale dienstverlening) 31
4.5 Gebruik van en oordeel over ondersteuning die UWV aangeboden heeft 32
4.6 Onafhankelijke Clientondersteuning 33

De Inspectie SZW werkt aan eerlijk, gezond en veilig werk en bestaanszekerheid voor iedereen

Oordeel over de dienstverlening **34**
5.1 Rapportcijfer gehele dienstverlening UWV 34
5.2 Oordeel over specifieke onderdelen van de ondersteuning 34
5.3 Aspecten die samenhangen met de waardering van de ondersteuning 36

Rechten en plichten **37**
6.1 Redelijkheid van de verplichtingen 37

Werkhervatting **39**
7.1 Reden beëindiging WW-uitkering 39
7.2 Manieren waarop werk is gevonden 39
7.3 Vergelijking tussen vorige en huidige baan 40

Naschrift Inspectie op bestuurlijke reactie UWV **41**

Bijlage 1 Bestuurlijke reactie UWV **42**

Bijlage 2 Methodologische verantwoording **48**

Bijlage 3 Vragenlijst ervaringen uitkeringsgerechtigden **53**

Factsheets WW

WW: Persoonlijke en digitale ondersteuning 1

Na jaren met accent op digitale ondersteuning zet UWV weer vaker in op een combinatie van persoonlijke en digitale dienstverlening.

Digitale ondersteuning zoals online cursussen, trainingen en aangeboden vacatures wordt door 20% à 30% van de WW'ers als kansverhogend op het vinden van werk ervaren.

De meerwaarde van verschillende vormen van persoonlijke ondersteuning loopt volgens WW'ers flink uiteen. Maatwerk loont: individuele begeleiding, het voorstellen aan werkgevers en de workshop zelfstandige wordt door circa 40% als kansverhogend op werk ervaren.

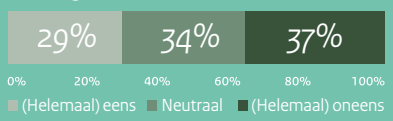
De kans op werk en motivatie van WW'ers 2

De intensiteit van de dienstverlening wordt mede bepaald door de kans op werkhervatting. Hiervoor zet UWV de 'Werkverkenner' in; een instrument dat WW'ers indeelt naar kans op werk.

WW'ers die als kansarm zijn ingedeeld komen eerder op gesprek bij UWV dan de kansrijken, hebben vaker een werkplan en ontvangen sneller hulp. Kansarmen zijn echter minder bereid werk te accepteren met slechtere voorwaarden.

Ongeveer 30% wordt door de hulp gemotiveerd om werk te zoeken. Persoonlijke ondersteuning, zoals een werkplan, individuele begeleiding en het voorstellen aan werkgevers, hangt samen met meer motivatie.

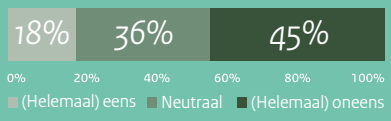
Door de dienstverlening van UWV word/ werd ik gemotiveerd om werk te zoeken



Algemene waardering ondersteuning UWV

3

Over de hoeveelheid hulp en het nut hiervan zijn nu minder WW'ers negatief dan bij de vorige meting. Eén op de drie van de huidige WW'ers heeft niet genoeg hulp gehad bij het zoeken naar werk en vindt de hulp van UWV niet zinvol.



Ook biedt UWV volgens WW'ers vaker tijdige hulp dan bij de voorgaande meting (van 34% in 2015 naar 43% nu).

Al met al is minder dan één op de vijf WW'ers van mening dat de ontvangen hulp de kans op werk echt heeft vergroot.

Rechten en plichten

4

Ruim 70% van de WW'ers noemt de rechten en plichten duidelijk en vindt de informatie hierover makkelijk te vinden.

Twee op de drie WW'ers denkt dat UWV het niet naleven van de verplichtingen door zou hebben.

Zowel de inschatting van deze 'pakkans' als de inschatting dat een overtreding daadwerkelijk tot bestraffing leidt zijn licht gedaald sinds de vorige meting in 2015.

Samenvatting en conclusies

In deze rapportage heeft de Inspectie SZW gekeken naar de dienstverlening van UWV voor WW-uitkeringsgerechtigden in de periode tot juni 2018. De dienstverlening voor werklozen bestaat uit het verschaffen van een loonvervangend inkomen en ondersteuning bij re-integratie. Daartegenover staat de verplichting van uitkeringsgerechtigden om zich in te spannen om werk te vinden, en UWV informatie te verschaffen over hun situatie en inspanningen.

Deze rapportage is een vervolg op de publicatie van de Inspectie SZW in 2015[1]. Er zijn enkele verschillen in de uitgangssituatie tussen deze twee metingen. Zo was de economische situatie in 2018 beter dan in 2015; er waren minder werklozen en de gemiddelde uitkeringsduur was korter. Tegelijkertijd heeft UWV naast de doorontwikkeling van de digitale dienstverlening meer ingezet op persoonlijke dienstverlening. Deze is sinds najaar 2016 specifiek gericht op personen die minder kans maken om aan het werk te komen. Mensen die minder dan 50% kans maken op werkhervatting binnen een jaar worden uitgenodigd voor een werkoriëntatiegesprek op de vestiging om te bespreken welke ondersteuning nodig is. Ook mensen die hier zelf om vragen worden uitgenodigd voor een gesprek.

In deze rapportage hebben we in kaart gebracht wat de kenmerken zijn van de WW-uitkeringsgerechtigden en welke deelgroepen er te onderscheiden zijn. Ook hebben we onderzocht welke activiteiten mensen ontplooien om aan het werk te geraken, welke dienstverlening zij ontvangen om hun kansen op werk te vergroten, en hoe zij de ondersteuning beoordelen. Naast ondersteuning heeft UWV ook een rol in het opleggen van verplichtingen aan uitkeringsgerechtigden, en voert zij sancties uit wanneer men zich niet aan die verplichtingen houdt. We hebben gevraagd in hoeverre men deze verplichtingen redelijk vindt en zich er aan houdt. Tot slot hebben we gekeken waar mensen terechtkomen wanneer zij geheel of gedeeltelijk uitstromen uit de WW.

Conclusies

Over het geheel genomen is ongeveer een derde van de WW'ers positief, een derde neutraal en een derde negatief over (specifieke aspecten van) de dienstverlening van UWV. Dit gemengde beeld is ook terug te zien in de spreiding van het rapportcijfer dat WW'ers geven voor de totale dienstverlening, leidend tot een gemiddeld cijfer van een 6,0. Dit cijfer is iets hoger dan in 2015.

Wanneer we vergelijken met de meting in 2015 zijn er signalen dat er aspecten in positieve zin veranderd zijn. Zo zijn **minder WW'ers negatief over de dienstverlening in algemene zin**: Er is een daling te zien van het aandeel WW'ers dat van mening is dat de hulp vanuit UWV de kans op werk niet vergroot, de dienstverlening niet motiverend noemt en vindt dat ze onvoldoende hulp hebben gekregen. Ook is er een daling te zien van het aantal mensen dat eerder hulp had willen krijgen. Positieve ontwikkelingen die mogelijk toegeschreven kunnen worden aan de toename en tijdige inzet van de **persoonlijke dienstverlening** bij de groepen uitkeringsgerechtigden die het meest hulpbehoevend zijn (bijv. de kansarmen).

Inzoomend op de specifieke instrumenten ten behoeve van het zoeken naar werk komt naar voren dat men het nut van de **digitale dienstverlening** als gering inschat. Bij alle bevraagde digitale instrumenten (zoals de aangeboden vacatures in de werkmap en online testen) geeft het merendeel van de gebruikers aan dat deze de kans op werk niet of nauwelijks hebben vergroot. De online training 'vind een baan met sociale media' geeft de uitkeringsgerechtigden wel het gevoel dat de kans op werk vergroot is. Dit is een indicatie dat de effectiviteit van de digitale dienstverlening in de ogen van WW'ers zeer beperkt is. Met betrekking tot **andere vormen van ondersteuning** is net als bij de digitale dienstverlening het merendeel van de respondenten van mening dat hierdoor de kans op werk niet is vergroot. Betrekkelijk positief gewaardeerd zijn individuele begeleiding, het voorstellen aan werkgevers, de workshop zelfstandige en de vrijstelling van de sollicitatieplicht om scholing te

[1] Klantenquête UWV, onderdeel WW. Ondersteuning en oordeel over de dienstverlening vanuit het perspectief van mensen met een WW-uitkering.

volgen. Deze **persoonlijke ondersteuning** en bijvoorbeeld het **opstellen van een werkplan** worden niet alleen gewaardeerd, zij hangen ook samen met een sterker algeheel gevoel dat de dienstverlening de kans op werk heeft vergroot. Dit geeft al met al de indruk dat veel personen behoefte hebben aan maatwerk en dit waarderen, maar dat een aanzienlijk deel van de ontvangen vormen van ondersteuning (bijvoorbeeld online testen om interesses te meten, de beroepenkaart, vacatures in de werkmap, inloopmiddagen en workshops over het gebruik van werk.nl) door de WW'ers niet als effectief beschouwd worden in de vergroting van de kans op werk.

Of men persoonlijke dienstverlening, en zodoende meer maatwerk, ontvangt, wordt onder andere bepaald door WW'ers bij het begin van de dienstverlening te vragen de zogeheten Werkverkenner in te vullen. Deze deelt uitkeringsgerechtigden in op basis van hun kans op werkhervatting binnen een jaar; 0%-25%, 25-50%, 50%-75% of 75%-100%. Onze resultaten laten zien dat de categorie waarin men is ingedeeld voorspellend is voor de daadwerkelijke werkhervatting en, in de gevallen waarin men het werk nog niet heeft hervat, de eigen inschatting van de kans op werkhervatting. Degenen die in de laagste twee categorieën vallen worden, net als degenen die hierom zelf verzoeken, zo snel mogelijk voor een gesprek uitgenodigd om te spreken over de inrichting van de dienstverlening. In de resultaten is terug te zien dat de mensen waarvan de werkhervattings-kans het laagst is ingeschat, het snelst uitgenodigd worden voor een gesprek.

Aangezien de deelnemers aan ons onderzoek in te delen zijn in verschillende groepen, die verschillende perspectieven kunnen hebben op de dienstverlening van UWV, maken we in de rapportage regelmatig onderscheid tussen de volgende groepen:

1. *Uitgestroomd naar werk zonder WW-uitkering*
2. *Aan het werk met daarnaast een WW-uitkering*
3. *Werkloos kansrijk*
4. *Werkloos kansarm*
5. *Uitgestroomd vanwege bereiken maximale WW-duur*
6. *Uitgestroomd vanwege pensioen, ziekte of IOW*

Een groot deel van de **WW'ers zijn uitgestroomd naar werk** en het doel van werkhervatting is daarmee voor hen bereikt. Echter, deze groep kijkt het meest negatief terug op de dienstverlening van UWV. Dit is te zien in het **lagere rapportcijfer** dat deze groep geeft aan UWV omtrent de dienstverlening (**5,7**). Echter, bij deze groep is de dienstverlening in sommige gevallen al enige tijd terug, wat hun herinnering aan en perceptie op de dienstverlening mogelijk beïnvloedt. Ook al is bij deze groep sprake van werkhervatting binnen afzienbare tijd, het werk is vaak wel van mindere kwaliteit in vergelijking met hun werk voor de instroom in de WW; bijvoorbeeld een lager loon en een minder vaste contractvorm.

De groep die **aan het werk is met daarnaast een uitkering** betreft een flink aandeel van onze responsgroep. Dit komt overeen met de groei van deze groep in de totale WW-populatie[2]. Mogelijk komt dit door de introductie van de **inkomstenverrekening in 2015** die ervoor zorgt dat werken naast de uitkering loont (al kan ook UWV dit nog niet bevestigen). Deze groep moet zich, net als de andere groepen die een WW-uitkering ontvangen, inspannen om werk te vinden om uit de uitkering te komen. Opvallend is dat deze groep het **hoogst scoort** (**25%**) qua overtuiging dat men niet hoeft te solliciteren van UWV. Een verklaring hiervoor is de specifieke vrijstelling van de sollicitatieplicht voor 3 maanden indien men het werk volledig hervat heeft en daarnaast een aanvullende uitkering ontvangt. Deze groep heeft ook minder contact met UWV dan de andere groepen met een uitkering. Bovendien scoort deze groep in vergelijking met beide andere groepen werklozen (kansrijk en kansarm) een stuk lager wanneer gevraagd is of men gelukkiger zou zijn met een (andere) baan. Het lijkt er op dat op zijn minst een deel van deze groep tevreden is met de situatie waarin men werkt met uitkering, en geen urgentie ervaart te moeten solliciteren om hier zo spoedig mogelijk uit te komen.

[2] https://www.uwv.nl/overuwv/kennis-cijfers-en-onderzoek/kennis-onderzoeken/inkomstenverrekening-ww.aspx

De **kansrijke werklozen** kenmerken zich als een groep die **meer bereid** is om werk met minder goede voorwaarden te accepteren e**n meer gemotiveerd is** dan de kansarmen. In de zoektocht naar werk gebruikt deze groep vaker moderne media zoals LinkedIn, Twitter en Facebook. Uit de resultaten blijkt dat **kansarme werklozen eerder op gesprek** gaan dan kansrijke. Echter, **kansrijke werklozen gaan even vaak op gesprek** met een adviseur na het maken van een werkplan als de kansarme werklozen. Dit is opvallend omdat verwacht kan worden dat de kansarmen, vanwege de voorgenomen intensieve dienstverlening, vaker in gesprek zouden gaan. Mogelijk is dit te verklaren uit de constatering dat kansrijke werklozen in vergelijkbare mate aangaven hulp te wensen bij het zoeken naar werk. Deze groep blijkt dus ook regelmatig zelf om hulp te vragen.

De groep kansarmen heeft een minder goede uitgangspositie om werk te vinden. Zij gebruiken vaker traditionele middelen (zoals advertenties in een krant) om werk te vinden. De kansarme groep is de eigenlijke doelgroep van de persoonlijke dienstverlening. Hoewel zij niet verschillen met de kansrijken in het aantal gesprekken met een UWV adviseur, stellen zij wel het **vaakst een werkplan** op. Verder blijkt dat de kansarmen vaker gebruik maken van de training 'succesvol naar werk' en de inloopmiddag (voor vragen op een UWV locatie) dan de kansrijke werklozen. Dit is te verwachten bij de groep kansarmen die over het algemeen lager geschoold en ouder zijn. Een opvallend resultaat is dat deze groep **minder bereidheid** toont om minder aantrekkelijke aspecten van werk te accepteren. Dit is een indicatie dat doorlopende aandacht voor de motivatie van deze groep nodig is en blijft, ondanks dat UWV zich hier al mee bezig houdt. De kansarme groep is het meest positief over de dienstverlening van UWV. Zij geven gemiddeld een 6,3 als rapportcijfer.

Degene die zijn **uitgestroomd vanwege de maximale WW-duur** scoren relatief hoog op de werkverkenner. Dat wil zeggen dat een flink deel in de tijd dat ze werkloos waren als kansrijk werd ingedeeld. Uit de resultaten blijkt dat deze groep op het moment dat de enquête werd afgenomen voor een groot deel na het einde van de WW periode, **toch aan het werk** is gekomen. Ze zijn ook niet negatiever dan andere groepen over de mate waarin UWV de kans op werk heeft vergroot. Deze groep lijkt voor een deel uit **'strategische' uitkerings-gerechtigden** te bestaan die de maximale uitkeringsduur uitzit en vervolgens snel werk vindt. Deze groep heeft het minst vaak gesprekken gevoerd met een adviseur gedurende hun uitkeringsperiode, 45% heeft nooit een gesprek gehad met een adviseur.

De groep die is **uitgestroomd vanwege pensioen, ziekte of IOW** kenmerkt zich als een groep die **relatief weinig persoonlijke dienstverlening** heeft ontvangen. Deze groep heeft het minst vaak een werkplan opgesteld en geeft vaak aan geen gesprek te hebben gevoerd met een UWV-adviseur. De resultaten laten zien dat het om een kleine groep gaat die voornamelijk bestond uit kansarme werklozen, waarbij de cliënten en UWV mogelijk de inschatting hadden dat dienstverlening niet effectief zou zijn. Een andere verklaring kan zijn dat deze groep vaak op een eerder moment is ingestroomd in de WW, terwijl de intensieve dienstverlening als eerste aanving bij de nieuwe instroom.

Tot slot, ten opzichte van 2015 is **de gepercipieerde pakkans** bij fraude en **de verwachting dat men een boete krijgt** bij het overtreden van de regels **afgenomen**. Het is van belang dat UWV prioriteit blijft geven aan handhaving gezien deze daling.

Deze rapportage biedt inzicht in hoe WW-uitkeringsgerechtigden de dienstverlening van UWV waarderen en beoordelen. Terwijl UWV prioriteit heeft gegeven aan intensievere dienstverlening aan werklozen die kansarmer zijn, blijkt uit deze rapportage dat deze omslag nog beperkt heeft geleid tot een positievere waardering over de dienstverlening, ook al zijn er zeker positieve ontwikkelingen ten opzichte van de vorige meting in 2015.

In dit licht is het relevant te weten dat SEO in opdracht van UWV de nieuwe dienstverlening zal evalueren[3], waarmee de percepties van onze respondenten omtrent de bijdrage van UWV aan werkhervatting aangevuld kunnen worden door het verbinden van de ontvangen dienstverlening aan de feitelijke status op de arbeidsmarkt.

[3] Effectevaluatie nieuwe dienstverlening WW. Offerte/Onderzoeksvoorstel SEO Amsterdam: augustus 2018.

Samenvatting

Wat zijn kenmerken van de WW'ers en hoe verhouden deze zich tot de ervaren dienstverlening en de waardering daarvan?

Kenmerken van de WW'ers

- De respondenten van de huidige meting hebben gemiddeld een langdurig arbeidsverleden. Circa 50% heeft langer dan 24 maanden recht op een WW-uitkering.
- De grootste groep WW'ers heeft een middelbare opleiding afgerond (82%). De gemiddelde leeftijd is 43 jaar. 66% is ouder dan 50 jaar.
- Vier op de tien WW'ers die op het moment van de enquête nog niet werkten, achten de kans op werkhervatting binnen een jaar klein (<25%), 14% denkt dat deze kans matig is (tussen 25% en 50%), 11% behoorlijk (50%-75%) en 16% noemt deze kans groot (>75%). De overige 20% kan hier geen inschatting van geven.
- Aan de hand van de data zijn zes groepen gemaakt die terugkomen in de rapportage:
  1. Uitgestroomd naar werk zonder WW-uitkering;
  2. Aan het werk met een WW-uitkering;
  3. Werkloos (kansrijk);
  4. Werkloos (kansarm);
  5. Uitgestroomd vanwege maximale WW-duur;
  6. Uitgestroomd vanwege pensioen, ziekte of IOW.
- Werklozen die kansarm zijn geven vaker dan de groep die uitgestroomd is naar werk aan dat ze niet zo goed voor zichzelf op kunnen komen. De werkenden (al dan niet in combinatie met een WW-uitkering) geven het minst aan hulp nodig te hebben.
- Kansarme en kansrijke werklozen hebben vaker het idee dat het hen allemaal teveel wordt dan degenen die zijn uitgestroomd naar werk. Degenen die zijn uitgestroomd naar werk geven vaker aan alles goed aan te kunnen dan de andere groepen.
- Financiële problemen komen in beperkte mate voor bij WW-gerechtigden. Problematische schulden komen vaker voor bij degenen zonder werk (kansrijk en kansarm). Ook komt deze groep minder vaak goed rond van hun inkomen. In vergelijking met de meting van 2015 komen financiële problemen minder voor. Met name degenen die zijn uitgestroomd naar werk (of naast werk een WW-uitkering ontvangen) geven aan relatief weinig financiële problemen te ervaren.
- Van de klanten die werk zochten hebben de kansarme werklozen het laagste aantal sollicitatiegesprekken gevoerd.
- De kansrijke werklozen gebruiken vaker moderne media zoals LinkedIn, Twitter en facebook om werk te zoeken. De kansarme werklozen gebruiken vaker traditionele middelen zoals een krant.

Bereidheid om werk te accepteren

- De kansrijke werklozen zijn over het algemeen meer bereid om werk met minder goede voorwaarden te accepteren dan kansarme werklozen. Zo zijn kansrijke werklozen vaker bereid een opleiding te volgen of steeds op een andere locatie te werken. Ook zijn ze vaker bereid om als zelfstandige aan het werk te gaan. Kansarme werklozen zijn juist vaker bereid om werk te accepteren met weinig doorgroeimogelijkheden.
- Over het algemeen is de bereidheid om werk met minder goede voorwaarden te accepteren gedaald ten opzichte van 2015. Voorbeelden zijn werk waar men eigenlijk geen zin in heeft, dat men vies vindt, onder het niveau is en weinig doorgroeimogelijkheden biedt. Ook de bereidheid om werk te doen waar men minder verdient dan gewend is afgenomen.

Algemene waardering

- Gemiddeld beoordelen de WW'ers de dienstverlening met een 6,0. Dit is hoger dan in 2015, toen men een 5,8 gaf. De spreiding in het gegeven cijfer is echter groot. 30% geeft een onvoldoende, 28% geeft een 7 en bijna 20% geeft een cijfer hoger dan een 7. De kansarmen geven het hoogste cijfer, een 6,3.
- 33% van de klanten vindt de hulp van UWV zinvol (zowel positieve als negatieve beoordelingen zijn gedaald met 4% ten opzichte van 2015, meer mensen geven een neutrale mening, van 28% in 2015 naar 36% in 2018). Minder mensen vinden dat de medewerkers die hebben geholpen weinig weten over het vinden van werk (van 32% in 2015 naar 26% in 2018). Er is echter ook een daling van het aantal mensen dat vindt dat men veel wist over het vinden van werk (36% in 2015 naar 33% in 2018. Men is dus in vergelijking minder negatief. 31% vindt dat ze genoeg hulp hebben gehad bij het zoeken naar een nieuwe baan (geen verschil met 2015). Er is

echter een daling te zien van het aantal mensen dat vindt dat ze niet genoeg hulp hebben gehad (44% in 2015 naar 35% in 2018). Men is dus minder negatief ten opzichte van 2015. 18% geeft aan dat de hulp van UWV de kans op werk heeft vergroot. 45% vond dit niet het geval; een daling ten opzichte van 2015 (52%), maar nog altijd een fors percentage.
- Ook op een aantal andere aspecten is sprake van een bescheiden positieve ontwikkeling sinds 2015: minder mensen voelen zich niet gemotiveerd (44% in 2015 en 37% nu) en ook is het aandeel mensen dat aangeeft niet voldoende hulp te hebben gekregen bij het zoeken van een nieuwe baan gedaald (van 44% in 2015 naar 35% in 2018). Wederom minder negatief, maar niet uitgesproken positiever in 2018. Tenslotte is er een flinke stijging te zien in mensen die aangeven dat ze op tijd hulp hebben gekregen (34% in 2015 en 43% in 2018). Het aandeel respondenten dat oordeelt dat ze niet op tijd hulp hebben gekregen is gedaald van 36% in 2015 naar 23% in 2018.

Hoe ervaren en waarderen de uitkeringsgerechtigden in de WW de dienstverlening van UWV gericht op participatie?

Ondersteuning om aan het werk te komen
- UWV kan verschillende instrumenten inzetten om WW'ers te helpen om een baan te vinden. Een van de eerste middelen die UWV kan inzetten is het maken van een werkplan. In dit plan staan de afspraken met de adviseur van UWV beschreven over de inspanningen die de klant gaat verrichten om aan het werk te komen. Van de totale groep WW'ers geeft 46% aan dat er een werkplan is opgesteld. De kansarme werklozen hebben het vaakst een werkplan gemaakt (74%).
- De inhoud van het werkplan kan door de uitkeringsgerechtigde zelf, door de adviseur, of door beide partijen opgesteld worden. In zijn totaliteit doet het merendeel dit samen met de adviseur.
- 64% van de WW'ers heeft gebruik gemaakt van minimaal één instrument uit de digitale dienstverlening. Het meest gebruikte instrument betreft de aangeboden vacatures in de werkmap (47% van alle respondenten), gevolgd door online trainingen (41%) om te solliciteren en online testen (39%) om interesses, kwaliteiten en motivatie te meten. E-coaching (12%) en de online game 'expeditie work' (7%) scoren laag qua gebruik.
- Over de gehele linie vinden WW'ers dat de digitale dienstverlening de kans op werk niet of nauwelijks vergroot. Per instrument schat tussen de 3% en 6% de instrumenten hoog in. Tussen 15% en 26% schat de vergroting van de kans op werk als redelijk in. Tenslotte vindt tussen 69% en 83% dat de kans op werk niet of nauwelijks vergroot is.
- De cv-kaart, de competentieatlas, de webinars en de beroepenkaart worden vaker gebruikt door de kansarmen dan de kansrijken. Voor de rest zijn er geen verschillen qua gebruik tussen de twee groepen.
- De kansrijken zijn over enkele instrumenten wat positiever dan de kansarmen, namelijk over de online trainingen 'solliciteren', 'vind een baan met sociale media' en de competentieatlas.
- Naast de digitale ondersteuning biedt UWV ook andere 'persoonlijke' vormen van ondersteuning. Circa 71% heeft minimaal één van deze ondersteuningsvormen gebruikt. De meest gebruikte vormen van ondersteuning zijn de competentietest (33% van de totale populatie) en de training 'succesvol naar werk' (34%).
- Voor een groot gedeelte van de ondersteuning geven WW'ers aan dat de kans op werk hierdoor niet of nauwelijks is vergroot. Uitzonderingen hierop zijn minder gebruikte ondersteuning zoals: individuele begeleiding (15%), voorstellen aan een werkgever (12%), workshop zelfstandige (10%) en de vrijstelling van de sollicitatieplicht om scholing te volgen (8%). De gebruikers zijn positiever over de mate waarin deze vormen van ondersteuning de kans op werk heeft vergroot. Er zit geen verschil tussen de kansarmen en kansrijken in hun inschatting van de vergroting van de kans op werk door de betreffende ondersteuning.

Contact met UWV
- Ruim 30% van de WW'ers hebben het afgelopen jaar (of het jaar voor de uitkering eindigde) één gesprek gevoerd op een vestiging met een adviseur van UWV over het zoeken naar werk. Een kleine 20% heeft twee gesprekken gevoerd. 6% heeft drie gesprekken gevoerd. Een vergelijkbaar percentage heeft meer dan drie gesprekken gevoerd. Echter, de grootste groep (38%) heeft geen gesprekken gevoerd.
- De kansarme en kansrijke werklozen hebben het hoogste aantal face-to-face gesprekken met een adviseur gehad. De achterliggende redenatie is dat met name de kansarmen uitgenodigd worden, maar dat men (ongeacht de werkhervattingskans) vrij is ook zelf een verzoek in te dienen voor een gesprek. Kansrijken maken mogelijk vaker zelf een afspraak met de UWV adviseur waardoor het aantal gesprekken vergelijkbaar is. Van degenen die werken met daarnaast een WW-uitkering heeft 38% geen gesprek gehad met een UWV-adviseur. In vergelijking met 2015 hebben in 2018 meer mensen geen gesprek gehad met een UWV adviseur (31% in 2015 en 38% in 2018).

Hoe ervaren en waarderen de uitkeringsgerechtigden in de WW de dienstverlening van UWV die is gericht op informatieverstrekking en handhaving?

- Over de informatieverstrekking rondom de inkomensondersteuning zijn WW'ers over het algemeen tevreden. 72% geeft aan dat ze weten waar ze terecht kunnen bij vragen over de uitkering. 64% vindt de informatie over de uitkering duidelijk. Een vergelijkbaar percentage vindt de informatie over het zoeken van werk duidelijk.
- De WW'ers zijn over het algemeen tevreden over die informatieverschaffing rondom hun rechten en plichten. 73% vindt de informatie over de rechten en plichten duidelijk. Een vergelijkbaar percentage vindt de informatie over de rechten en plichten makkelijk te vinden.
- De verplichtingen worden ook over het algemeen als redelijk getypeerd. De verplichtingen van administratieve aard zoals het doorgeven van wijzigingen in de situatie, worden vaker redelijk bevonden (tussen 82% en 93%) dan verplichtingen die samenhangen met re-integratie zoals het aannemen van passend werk en de sollicitatieplicht (tussen 57% en 78%).
- Er zijn weinig verschillen tussen de groepen in hun ideeën over de naleving van regels. Wel zijn de kansarmen het vaakst overtuigd dat UWV het doorheeft wanneer ze de regels niet naleven, en verwachten zij ook bestraft te worden; de mensen die zijn uitgestroomd naar werk zijn hier minder bang voor. Kansarmen en degenen die werken met een WW-uitkering vinden vaker dan kansrijken dat de regels te streng zijn. Ten opzichte van 2015 zijn minder WW'ers van mening dat UWV het door heeft wanneer de regels niet nageleefd worden (72% in 2015 naar 68% in 2018). Ook denken minder mensen dat UWV hen bestraft wanneer de regels niet nageleefd worden (83% in 2015 en 78% in 2018).

Is er een relatie te leggen tussen de dienstverlening door UWV en de participatie en de nalevingsbereidheid onder uitkeringsgerechtigden in de WW en zo ja, hoe ziet deze relatie eruit?

- Meerdere aspecten van de dienstverlening hangen samen met een positief oordeel over het participatie bevorderende effect dat uitgaat van de ondersteuning. Zo hangt het hebben van een werkplan samen met een sterkere motivatie om werk te zoeken. Dit geldt ook voor mensen die zijn voorgesteld aan een werkgever en/of individuele begeleiding hebben ontvangen. Deze dienstverlening hangt ook samen met een positief oordeel over de stelling dat de kans op werk vergroot is.

Werkhervatting van WW'ers en de vergelijking tussen vorige en huidige baan

- Uitkeringsgerechtigden komen op verschillende manieren aan het werk, er is niet één wijze die duidelijk vaker succesvol is dan een andere. Ongeveer 20% komt aan een baan via een vacaturesite. Een soortgelijk percentage vindt een baan via een uitzendbureau, recruiter, headhunter, detacheringsbureau, familie, vrienden/kennissen of wordt gevraagd door een werkgever.
- Degenen die aan het werk zijn gekomen hebben over het algemeen een minder vast dienstverband dan voordat zij in de WW raakten.
- 54% gaat aan de slag in een andere sector. 50% verdient minder in vergelijking met de vorige baan. Dit hangt soms samen met het werken van minder uren, maar sommigen verdienen minder met een vergelijkbaar aantal uren. Circa 30% heeft een langere reisafstand, 21% werkt op een lager opleidingsniveau.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

De Inspectie SZW beoordeelt de effectiviteit van het stelsel van werk en inkomen op basis van de bijdrage die de uitvoering levert aan het bereiken van de doelstellingen van de wetgever. Met het programma Participatie en Financiële Zelfredzaamheid (P&FZ) geeft de Inspectie invulling aan dit stelseltoezicht.

Het programma P&FZ onderzoekt met de Klantenenquête 2018 de ervaringen en waarderingen van de uitkeringsgerechtigden Wajong, WGA en WW met betrekking tot de dienstverlening van UWV. De focus ligt op de uitkeringsgerechtigden met arbeidsvermogen. Dit onderzoek betreft een vervolgmeting op de meting die plaatsvond in 2015, waarover de (toenmalige) directie Werk en Inkomen van de Inspectie in 2016 heeft gerapporteerd.[4] Deze meting richtte zich op uitkeringsgerechtigden in de WWB, Wajong, WGA en WW. De uitkomsten betreffende de WWB en Wajong werden gebruikt als nulmeting voor de Monitor Participatiewet en de verkregen resultaten betreffende de WW en WGA zijn in de vorm van twee rapportages aangeboden aan de minister van SZW. Voorliggend rapport zal ingaan op de WW-gerechtigden. In dezelfde periode zullen rapportages verschijnen over WGA en Wajong.

1.2 Werkloosheidswet

Met de WW biedt de overheid werknemers die hun baan verliezen en geheel of gedeeltelijk werkloos worden bescherming tegen het verlies aan inkomen als gevolg van werkloosheid. Zij kunnen een beroep doen op een uitkering die voorziet in een tijdelijk loonvervangend inkomen om de periode van werkloosheid te overbruggen. Door middel van instrumenten als bijvoorbeeld de sollicitatieplicht, het besluit passende arbeid en inkomensverrekening stimuleert de overheid een terugkeer naar werk.

UWV verwacht eind 2018 305.000 lopende WW-uitkeringen te verstrekken[5], 35.000 minder dan eind 2017. Er is de laatste jaren sprake van een dalende lijn in het aantal verstrekte uitkeringen.

Na een periode waarin de dienstverlening van UWV meer en meer werd gedigitaliseerd, is er vanaf 2016 voor sommige klanten sprake van meer persoonlijke begeleiding bij werkloosheid. Aanleiding is de constatering dat sommige klanten gebaat zijn bij persoonlijk contact en begeleiding bij het zoeken naar werk. De minister heeft in het najaar van 2016 besloten 162 miljoen euro vrij te maken voor persoonlijke begeleiding van werklozen. In het laatste regeerakkoord is opnieuw 70 miljoen euro extra uitgetrokken voor versterking van de persoonlijke dienstverlening vanaf 2019 voor de WW- en AG(arbeidsongeschiktheid)-klanten. Deze financiële middelen zijn gericht ingezet op werklozen die minder kansrijk op de arbeidsmarkt zijn. Een van de minder kansrijke groepen betreft de ouderen. Voor hen is in 2016 door de overheid het Actieplan Perspectief voor vijftigplussers[6] opgesteld.
Dit actieplan is erop gericht de arbeidsmarktpositie van 50-plussers te verbeteren en het risico op (langdurige) werkloosheid te beperken, onder meer door werkende 50-plussers meer 'wendbaar' te maken. Het actieplan bevat de introductie van een ontwikkeladvies, training voor leidinggevenden en een centraal aanspreekpunt voor werkgevers. Ook is budget beschikbaar voor experimenten om kansen bij werkgevers te benutten die nu onbenut blijven, zoals in de techniek en de ambachten. De intensieve ondersteuning aan werkzoekenden door UWV is ook onderdeel van het actieplan, met 20 miljoen euro aan inzet.

Het inzetten van intensievere en persoonlijkere dienstverlening gebeurt op basis van een inschatting van de kans op werk. UWV gebruikt hiervoor de zogenaamde Werkverkenner; hierin wordt op basis van factoren als opleidingsniveau, leeftijd en percepties omtrent werk bepaald hoe groot de kans is dat iemand binnen een jaar aan het werk komt.
Uit deze Werkverkenner volgt plaatsing van een werkzoekende in één van vier categorieën. 0%-25% kans op werk, 25-50%, 50%-75% en 75%-100%.[7]
Als voorbeeld: veel van de 50-plussers vallen in de categorieën met een lage kans op werk. In deze dienstverleningsvisie kunnen de meeste kansrijken

[4] https://www.inspectieszw.nl/onderwerpen/reintegratie/documenten/rapporten/2016/05/15/monitorrapportage-ww-klantenquete-2015
[5] https://www.uwv.nl/overuwv/pers/persberichten/2018/aantal-ww-uitkeringen-verder-omlaag-in-2018.aspx
[6] https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2016/06/07/kamerbrief-actieplan-aanpak-werkloosheid-onder-vijftigplussers
[7] https://jaarverslag.uwv.nl/jaarverslag-2017/s1072_jaarverslag/a1821_Dienstverleningsmodel-voor-WW'ers

meer zelf doen en krijgen de minst kansarmen meer intensieve begeleiding van UWV. Vanaf december 2017 vindt in opdracht van UWV door onderzoeksbureau SEO een evaluatie plaats van de nieuwe dienstverlening.

1.3 Resultaten Klantenquête WW 2016

Uit de ISZW WW-rapportage van 2016 komt een aantal belangrijke conclusies naar voren. De verwachting met betrekking tot het vinden van werk varieerde sterk onder de respondenten. Met name de oudere WW'ers verwachtten nooit meer aan het werk te komen en maar een klein percentage gaf aan dat de ondersteuning van UWV de kans op werk daadwerkelijk heeft vergroot. De Inspectie gaf in de vorige rapportage aan dat UWV de meeste WW'ers als zelfredzaam ziet. In die gevallen is er voornamelijk sprake van digitale dienstverlening en deze is minder toegespitst op een persoonlijke benadering. Echter, een groot deel van de respondenten gaf aan behoefte te hebben aan meer ondersteuning. De Inspectie raadde aan om te inventariseren voor welke WW'ers de digitale dienstverlening onvoldoende handvatten biedt. De minister heeft op 12 september 2016 aan de Tweede Kamer aangegeven dat de Inspectie de ontwikkelingen blijft volgen om in 2017 en mogelijk daarna vast te stellen wat het effect is van getroffen maatregelen bij de WW (en WGA).[8]

UWV doet zelf ook regelmatig (periodiek) onderzoek naar de klanttevredenheid van de dienstverlening. Zo publiceert zij kwartaal- en jaarverslagen waarin onder andere de klanttevredenheid aandacht krijgt.[9] Een beperking van deze rapportages is dat er voornamelijk wordt gerapporteerd over algemene waardeoordelen (rapportcijfers). Dit zijn in essentie goede indicaties voor de algemene klanttevredenheid, maar in deze onderzoeken worden vanwege afspraken met het ministerie van SZW geen specifieke ondersteuning en instrumenten geëvalueerd. De meerwaarde van het onderzoek van de Inspectie is daarom te vinden in de specifieke bevraging naar de ervaringen en beoordelingen van klanten met betrekking tot verschillende diensten en ondersteuning die UWV haar klanten biedt.

1.4 Doelstelling

Dit rapport heeft als doel het geven van een geactualiseerd inzicht in de ervaren dienstverlening aan uitkeringsgerechtigden in de WW en de waardering daarvan.

1.5 Hoofdvraag en deelvragen

De hoofdvraag van dit onderzoek luidt:

Hoe ervaren en waarderen de uitkeringsgerechtigden in de WW, de dienstverlening van UWV en in hoeverre draagt de dienstverlening bij aan de participatie en de nalevingsbereidheid?

Deelvragen

A. Hoe ervaren en waarderen de uitkeringsgerechtigden in de WW de dienstverlening van UWV gericht op participatie?
B. Hoe ervaren en waarderen de uitkeringsgerechtigden WW de dienstverlening van UWV gericht op informatieverstrekking en handhaving?
C. Wat zijn kenmerken van de uitkeringsgerechtigden WW en hoe verhouden deze kenmerken zich tot de ervaren dienstverlening en de waardering daarvan?
D. Is er een relatie te leggen tussen de dienstverlening door UWV en de participatie en de nalevings-bereidheid onder uitkeringsgerechtigden in de WW en zo ja, hoe ziet deze relatie eruit?

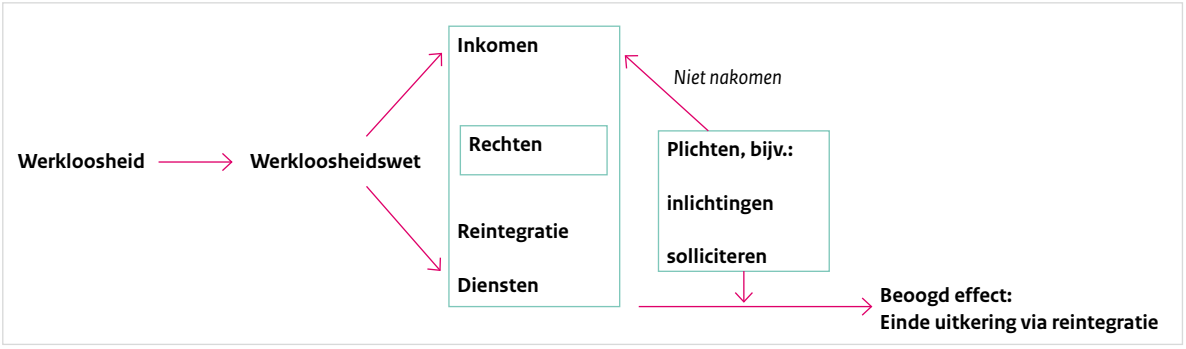
1.6 Onderzoeksaanpak

Conceptueel model

De dienstverlening van UWV aan WW-uitkerings-gerechtigden heeft twee hoofdcomponenten. Enerzijds richt de ondersteuning zich op het bieden van inkomenszekerheid. Anderzijds is de ondersteuning die UWV biedt gericht op de re-integratie van de klant op de arbeidsmarkt.
Als voorwaarde voor het inkomen uit de WW wordt de uitkeringsgerechtigde geacht zo goed mogelijk zijn best te doen om weer aan het werk te komen, al dan niet gebruikmakend van de dienstverlening van UWV (figuur 1.1).
Waar mogelijk zullen we de uitkomsten van de vragenlijst in het licht van de positie van verschillende groepen uitkeringsgerechtigden beschrijven.

[8] Tweede Kamer der Staten Generaal, Vergaderjaar 2015-2016. 26 448, nr. 574. *Structuur vaan de uitvoering werk en inkomen (SUWI)*
[9] Kwartaalrapportage uwv.nl - werk.nl Q1 2018

Figuur 1.1 Conceptueel model



Onderzoekspopulatie

De onderzoekspopulatie bestaat uit mensen die op 31 december 2017 een WW-uitkering ontvingen. Omdat we mensen medio 2018 hebben benaderd zitten ook degenen in de steekproef die in de eerste helft van 2018 zijn uitgestroomd. Daarmee kunnen we een evenwichtig beeld schetsen van zowel mensen die langdurig in de uitkering zitten, als van mensen die succesvol en wellicht snel zijn uitgestroomd. Om te voorkomen dat we mensen benaderen die slechts zeer kort ervaring hebben met de dienstverlening hebben we alleen mensen benaderd die op 31 december 2017 al minimaal 2 maanden WW-uitkering hebben ontvangen.

Onderzoeksmethode en reikwijdte uitspraken

De Inspectie heeft van UWV een bestand gekregen met daarin alle lopende WW-uitkeringen op de peildatum 31 december 2017. De selecties zijn gemaakt op basis van de gegevens uit de POLIS-administratie. Hierin worden alle inkomstenverhoudingen geregistreerd. Uit dit bestand is een aselecte steekproef van 5.000 WW'ers getrokken die op de peildatum al minimaal twee maanden een uitkering ontvingen.

Aan deze groep is begin juni 2018 een vragenlijst toegestuurd. De vragenlijst bevat vragen over de uitkering, het arbeidsverleden, het zoeken naar werk, de ondersteuning door en contacten met UWV, de dienstverlening en de kennis van rechten en plichten.

De respons op de enquête bedroeg 43%. De responsgroep omvat 869 mensen die op het enquêtemoment geen WW-uitkering meer ontvingen, omdat deze in de maanden sedert het peilmoment eind december 2017 was gestopt. In onderstaande tabel staat de verdeling van respectievelijk de populatie, de steekproef en de respons naar leeftijd en geslacht.

Tabel 1.1 Verdeling populatie, steekproef en respons naar leeftijd en geslacht

	Populatie[10]	Steekproef	Respons
Leeftijd			
tot en met 34	19%	16%	7%
35 tot en met 44	18%	18%	14%
45 tot en met 54	27%	28%	28%
55 tot en met aow	36%	38%	52%
Geslacht			
Man		49%	47%
Vrouw		51%	53%

Omdat de respons van de jongeren ten opzichte van de populatie en steekproef ondervertegenwoordigd is, en die van ouderen juist oververtegenwoordigd, en omdat de verdeling naar geslacht binnen leeftijdsklassen niet conform die in de populatie is, is de verdeling op geslacht, opleiding en leeftijdsklasse met een weegfactor gecorrigeerd. Deze weegfactor heeft tot gevolg dat bijvoorbeeld de antwoorden van de jongeren die de enquête hebben ingevuld zwaarder meetellen bij het bepalen van de uitkomsten voor de gehele groep en de antwoorden van de oudere respondenten juist minder zwaar. Met enquêteonderzoek resteert ook na herweging altijd een risico dat specifieke groepen onder- of juist oververtegenwoordigd zijn, waarvoor op basis van beschikbare achtergrondkenmerken niet gecorrigeerd kan worden.[11] Dit impliceert dat de bevindingen in dit rapport een onzekerheidsmarge kunnen hebben, maar in algemene zin staat de Inspectie in voor de betrouwbaarheid van de gepresenteerde bevindingen.

[10] WW-populatie 2017; rapportage UWV via https://jaarverslag.uwv.nl/uwv-in-cijfers/, geraadpleegd op 17 september 2018.

[11] Te denken valt daarbij bijvoorbeeld aan een ondervertegenwoordiging van mensen die weinig met de dienstverlening in aanraking komen en daarom minder gemotiveerd kunnen zijn om deel te nemen. Of een ondervertegenwoordiging van minder zelfredzame personen die moeite kunnen hebben met het invullen van een dergelijke vragenlijst.

Weergave van de N bij de figuren

De figuren in dit rapport zijn voor een belangrijk deel gebaseerd op de totale responsgroep, te weten 2.081 WW-uitkeringsgerechtigden. Indien figuren gebaseerd zijn op slechts een deel van de totale respons (omdat bepaalde vragen alleen van toepassing zijn op specifieke subgroepen, bijvoorbeeld bij vragen die alleen gesteld zijn aan degenen met een baan naast de uitkering), dan zal de in de figuur verwerkte respons (N) expliciet worden weergegeven. Indien er geen N vermeld staat gaat het dus steeds om de totale respons.

In deze rapportage hebben uitkomsten steeds betrekking op gewogen resultaten. Bij het toetsen van de significantie van verschillen zijn we, zoals gebruikelijk, uitgegaan van de ongewogen gegevens.

2 Nadere kennismaking met de doelgroep van de WW

In dit hoofdstuk wordt de WW'er nader geïntroduceerd. Er wordt gekeken naar de situatie voordat de respondenten een uitkering ontvingen, het aantal maanden recht op WW, en de kans op werkhervatting.

Vervolgens wordt een aantal achtergrondkenmerken van WW'ers besproken, zoals hun perceptie van de eigen gezondheidssituatie, mate van zelfredzaamheid en financiële omstandigheden.

2.1 Situatie voor de uitkering

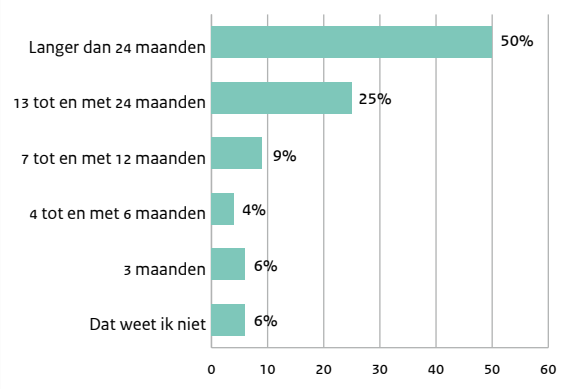
De meeste WW'ers, ruim 60%, hadden een vast dienstverband voor een vast aantal uren voordat zij werkloos werden. Iets minder dan een kwart van de mensen had een tijdelijk contract voor een vast aantal uren. Een kleine groep had voorafgaand aan de uitkering een uitzendbaan. Andere arbeidsverbanden zijn zeldzaam (grafiek 2.1).

Van de respondenten die aan het onderzoek hebben deelgenomen ontvangt iets meer dan de helft op het moment van invullen een (volledige of gedeeltelijke) WW-uitkering. Van de anderen is de uitkering in het afgelopen halfjaar gestopt.

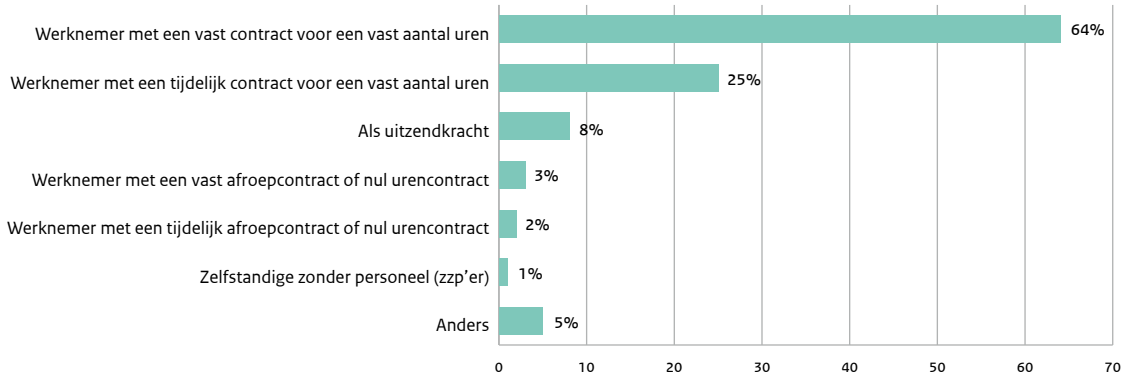
2.2 Aantal maanden recht op WW en duur laatste dienstverband

De duur van het WW-recht is afhankelijk van het arbeidsverleden. De respondenten van onze survey hebben in veel gevallen een langdurig arbeidsverleden, weerspiegeld in een langdurig recht op een WW-uitkering; de helft langer dan 24 maanden. Voor een kwart was dit recht tussen 13 en 24 maanden. De overige respondenten hadden tot 12 maanden recht op een uitkering (grafiek 2.2).[12]

Grafiek 2.2 Totaal aantal maanden recht WW-uitkering



Grafiek 2.1 Situatie voordat respondent een uitkering ontving (meerdere antwoorden mogelijk; n=2.081)*

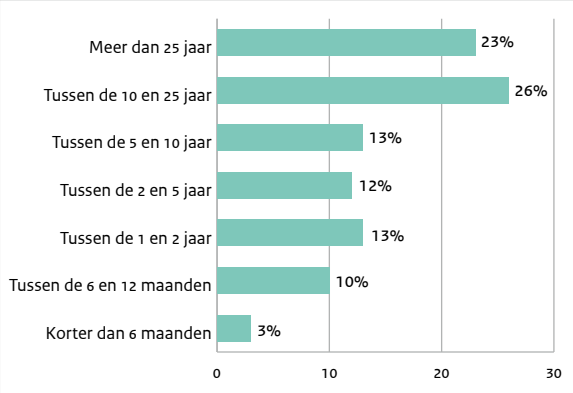


**Dit is het totaal aantal respondenten aan dit onderzoek. Uitsluitend bij een afwijking van dit aantal (bijvoorbeeld als een vraag slechts aan een deel van de respondenten is gesteld) wordt deze gerapporteerd bij de grafieken.*

[12] Doordat mensen met een korter recht op WW ook weer eerder de regeling uitstromen, en wij als voorwaarde voor deelname aan de enquête gesteld hadden dat men minimaal twee maanden een uitkering heeft ontvangen zijn de deelnemers aan onze enquête vaker personen die een lang WW-recht hebben.

Het langdurende arbeidsverleden van de respondenten is ook terug te zien in de duur van het laatste dienstverband. Bijna de helft van de respondenten heeft meer dan 10 jaar in het laatste dienstverband gewerkt, een kwart zelfs meer dan 25 jaar. De andere helft heeft korter dan 10 jaar in het laatste dienstverband gewerkt en slechts 13% minder dan een jaar (grafiek 2.3).

Grafiek 2.3 Duur laatste dienstverband voor WW-uitkering



2.3 Kans op werkhervatting: De Werkverkenner

Aan het begin van de dienstverlening worden klanten gevraagd om de zogenaamde Werkverkenner in te vullen. Dit is een wetenschappelijk ontwikkelde online vragenlijst die inzicht verschaft in de kans op werkhervatting. De Werkverkenner brengt harde en zachte factoren in kaart. Voorbeelden van harde factoren zijn leeftijd, opleidingsniveau, samenstelling van het huishouden en de bedrijfstak waar iemand werkte voordat hij/zij in de uitkering belandde (deze gegevens worden deels verkregen uit de UWV administratie en deels door vragen in de Werkverkenner). Zachte factoren bestaan uit subjectieve gegevens zoals de attitude en motivatie om werk te zoeken en worden verkregen aan de hand van stellingen en vragen in de Werkverkenner. Voorbeelden hiervan zijn stellingen als: 'ik verwacht geen werk meer te vinden' of 'ik denk dat het lang zal duren voordat ik werk vind'. Uit deze Werkverkenner volgt plaatsing van een werkzoekende in één van vier categorieën. 0%-25% kans op werk binnen een jaar, 25-50%, 50%-75% en 75%-100%.

De uitkomst van de Werkverkenner in termen van ingeschatte kans op werk is bepalend voor de aangeboden dienstverlening. Werkzoekenden die in de laagste twee categorieën vallen worden uitgenodigd voor een gesprek en komen in aanmerking voor intensieve dienstverlening; dit geldt ook voor degenen die hoger scoren op de kans op werkhervatting, maar zelf vragen om intensieve dienstverlening, of waarvan de UWV adviseur een gesprek toch nodig acht. De groep kansarmen (0-50% kans op werkhervatting binnen 1 jaar) bestaat uit veel 50-plussers, mensen die een slechtere gezondheid hebben en mensen met 'zachte' belemmeringen (bijvoorbeeld motivatie, acceptatiebereidheid en visie op terugkeer werk)[13].

Het invullen van de Werkverkenner is voor klanten niet verplicht. UWV geeft aan dat kansrijke uitkeringsgerechtigden de Werkverkenner minder vaak invullen, bijvoorbeeld omdat ze al een nieuwe baan hebben en alleen korte tijd een uitkering nodig hebben ter financiële overbrugging. Van de respondenten die de Werkverkenner hebben ingevuld valt 20% in de categorie met de kleinste kans op werk (<25%). Een ongeveer even grote groep heeft een grote kans op werk (>75%). Elk van de middencategorieën bevat ruim 30% van de klanten.

Van onze respondenten heeft iets minder dan de helft de werkverkenner direct ingevuld toen het UWV dit aan hen gevraagd had. Iets minder dan twee op de tien personen heeft deze niet ingevuld omdat volgens hen het UWV dit niet aan hen gevraagd had. Ruim drie op de tien personen weet niet of dit aan hen gevraagd is en of deze ingevuld is. Van de overige respondenten (minder dan 10%) heeft een deel de vraag om de werkverkenner in te vullen wel gekregen, maar deze niet (meteen) ingevuld en een ander deel de vraag niet gekregen, maar hem op eigen initiatief ingevuld.

40% van de mensen die de werkverkenner niet meteen invulde geeft aan dat zij een bericht kregen in de werkmap om deze alsnog in te vullen. Ongeveer 17% zegt geen enkel bericht te hebben ontvangen. De overige mensen wisten het antwoord op deze vraag niet. Ondanks dat de werkverkenner niet door iedereen (meteen) ingevuld is, heeft ongeveer 65% dit uiteindelijk wel gedaan.

2.4 Kans op werkhervatting: Eigen inschatting

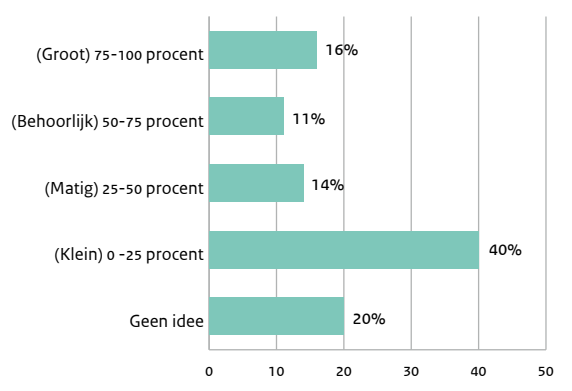
Ook in onze survey hebben we gevraagd naar de kans die men voor zichzelf inschat om binnen een jaar het werk te hervatten. Omdat de deelname aan ons onderzoek niet aan het begin van de uitkering viel, maar minimaal een half jaar na ingaan van de uitkering, zijn sommigen inmiddels aan het werk,

[13] https://www.uwv.nl/overuwv/Images/uwv-kennisverslag-2018-8.pdf, geraadpleegd op 31-10-2018

terwijl anderen minimaal een half jaar in de uitkering zitten. De resultaten zijn daarom niet één op één vergelijkbaar met die uit de Werkverkenner. Echter, over het geheel komen onze resultaten goed overeen. Degenen met een door de Werkverkenner hoog ingeschatte kans op werkhervatting zijn tijdens afname van de survey vaker aan het werk en, wanneer ze nog niet aan het werk zijn, schatten zij hun kansen op werkhervatting hoger in.

Over het geheel genomen schatten de respondenten die ten tijde van de survey niet aan het werk zijn hun kans op werkhervatting binnen een jaar klein in. Vier op de tien denkt dat de kans kleiner dan 25% is om het komende jaar aan het werk te komen. Eveneens vier op de tien schat de kans hoger in, een op de vijf kan de kans op werkhervatting niet inschatten (grafiek 2.4).

Grafiek 2.4 Eigen inschatting kans op werkhervatting binnen een jaar (n=1.090)



Aangezien de perspectieven van groepen deelnemers aan de survey verschillen aan de hand van hun kans op werkhervatting, hun uitkeringsstatus (wel of geen ontvanger WW) en hun status op de arbeidsmarkt (wel of niet aan het werk) en dit van invloed kan zijn op de gewenste dienstverlening en de waardering voor de ontvangen dienstverlening, zullen we in deze rapportage regelmatig onderscheid maken in een aantal groepen. Het is namelijk te verwachten dat iemand die jong en goed opgeleid is slechts kort werkloos zal zijn en zonder ondersteuning werk kan vinden. Deze persoon zal zich wellicht minder genoodzaakt zien om gebruik te maken van de re-integratie-dienstverlening van UWV. Aan de andere kant kan verwacht worden dat iemand die ouder en minder goed opgeleid is meer gebruik wil maken van de dienstverlening van UWV en meer belang zal hechten aan de kwaliteit hiervan. Mogelijk speelt ook de resterende uitkeringsduur een rol. Wanneer het einde van de uitkering in zicht komt, zijn mensen wellicht meer gemotiveerd om werk te zoeken of te accepteren. Wanneer dit moeizaam gaat zal ook meer belang gehecht worden aan de dienstverlening.

We geven hieronder de gehanteerde indeling in groepen weer, en een korte beschrijving van hun perspectief:

1. *Uitgestroomd naar werk.* Geen dienstverlening van en verplichtingen aan UWV meer. Kijken terug op de dienstverlening vanuit een positief eindresultaat (al dan niet toe te rekenen aan UWV).
2. *Aan het werk met daarnaast een uitkering*. Maken gebruik van dienstverlening en vallen onder verplichtingen UWV, tezamen met verplichtingen naar werkgever. Onvoldoende inkomsten om volledig uit uitkering te gaan.
3. *Werkloos kansrijk*. Maken gebruik van dienstverlening en vallen onder verplichtingen UWV. Hebben een goed perspectief en zijn daarom wellicht voornamelijk gericht op inkomensondersteuning, en minder op de re-integratieondersteuning door UWV.
4. *Werkloos kansarm*. Maken gebruik van dienstverlening en vallen onder verplichtingen UWV. Hebben een minder goed perspectief en zijn daarom mogelijk zowel gericht op inkomensondersteuning, als op de re-integratieondersteuning door UWV
5. *Uitgestroomd vanwege maximale WW-duur.* Geen dienstverlening en verplichtingen UWV meer. Hebben binnen de WW-duur geen werk gevonden (al dan niet toe te rekenen aan dienstverlening van UWV).
6. *Uitgestroomd vanwege pensioen, ziekte of IOW.* Geen dienstverlening en verplichtingen naar UWV meer. Kijken terug op de dienstverlening vanuit een neutraal tot negatief eindresultaat (al dan niet toe te rekenen aan UWV).

Tabel 2.1 Groepen in de survey (n=2.126)

	%
Uitgestroomd naar werk zonder WW-uitkering	27
Aan het werk met WW-uitkering	21
Werkloos kansrijk	8
Werkloos kansarm	18
Uitgestroomd vanwege maximale WW-duur	13
Uitgestroomd vanwege pensioen, ziekte of IOW	4
Niet kunnen toewijzen	9
Totaal	**100**

In grafiek 2.5 hebben we (uitgezonderd de groepen die vanuit de WW zijn uitgestroomd naar werk) aangegeven hoe men de kans op werkhervatting inschat. Van de werklozen die kansrijk zijn schat het merendeel hun kans behoorlijk tot groot in met betrekking tot het vinden van werk binnen één jaar.

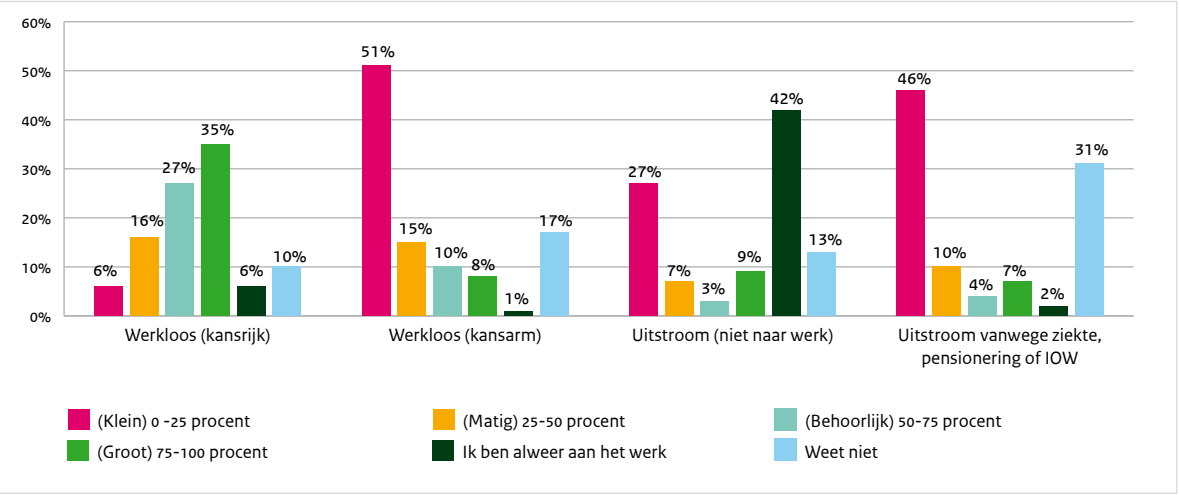
De kansarmen laten, zoals verwacht, een ander beeld zien. Ruim de helft van deze groep schat hun werkhervattingskans somber in. Van de groep mensen die is uitgestroomd (vanwege maximale duur) heeft een flink percentage in de tijd tussen uitstroom en het invullen van de survey alsnog werk gevonden. Van degenen in deze groep die nog geen werk heeft, schatte het merendeel hun werkhervattingskans laag in. Tenslotte is te zien dat binnen de groep mensen die is uitgestroomd vanwege ziekte, pensionering of IOW, ruim de helft de werkhervattingskans laag inschatte. Daarnaast had één op de drie geen idee wat hun werkhervattingskans was. Dit laatste kan een indicatie zijn dat een deel van deze groep niet serieus is bezig geweest met hun (kansen op) re-integratie, bijvoorbeeld vanwege hun hogere leeftijd, of omdat ze kampten met ziekte.

2.5 Opleidingsniveau, zelfredzaamheid, welbevinden, financiële situatie en gezondheid

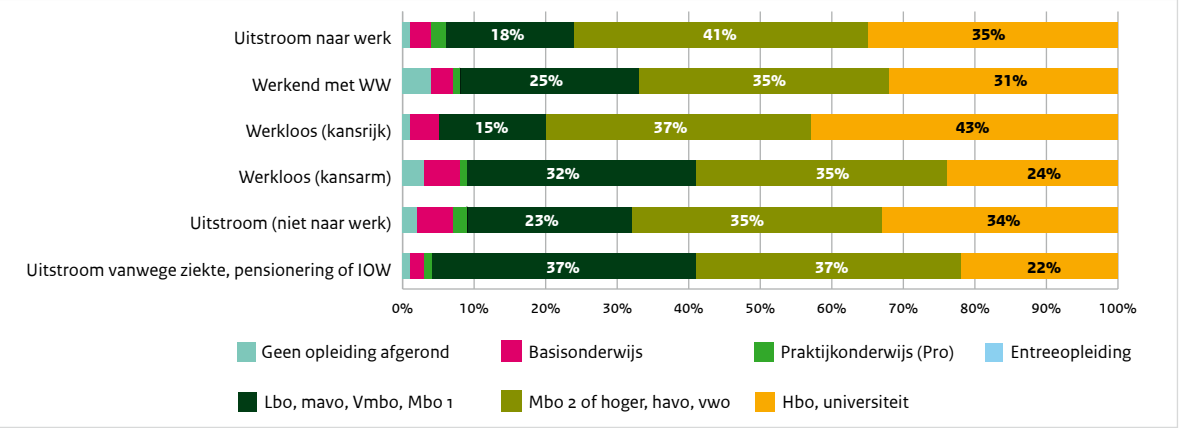
De grootste groep klanten heeft een middelbare opleiding afgerond en voldoet daarmee aan de startkwalificatie die tegenwoordig geldt voor schoolverlaters. Een bijna even grote groep is hoog opgeleid. Ook ongeveer een derde is laag opgeleid (grafiek 2.6).

Over het algemeen beschouwen WW-uitkeringsgerechtigden zichzelf als zelfredzaam; weinigen geven aan vaak hulp van anderen nodig te hebben. De mensen die werken (al dan niet in combinatie met een WW-uitkering) geven het minst vaak aan hulp van anderen nodig te hebben. Degenen die zijn uitgestroomd naar pensioen of andere uitkering geven het vaakst aan hulp van anderen nodig te hebben. Werklozen met weinig kans op een baan geven minder vaak aan prima voor zichzelf op te

Grafiek 2.5 Inschatting werkhervattingskans binnen een jaar per groep (n=1.224)

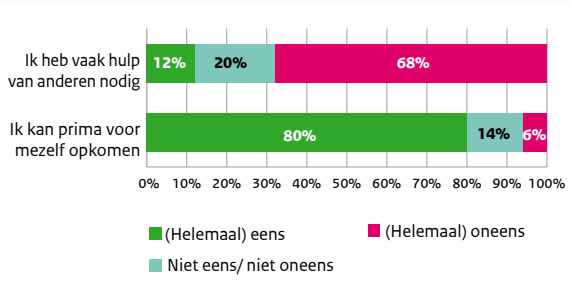


Grafiek 2.6 Opleidingsniveau



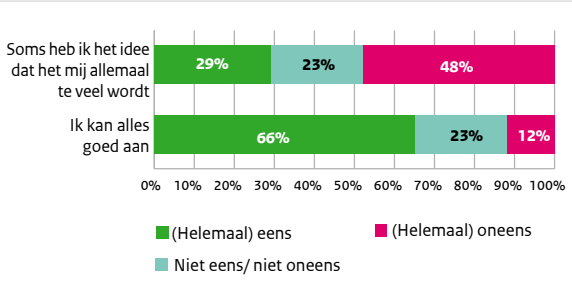
kunnen komen dan de werkenden (grafiek 2.7). Op het gebied van zelfredzaamheid zijn er geen verschillen met de meting van 2015.

Grafiek 2.7 Zelfredzaamheid



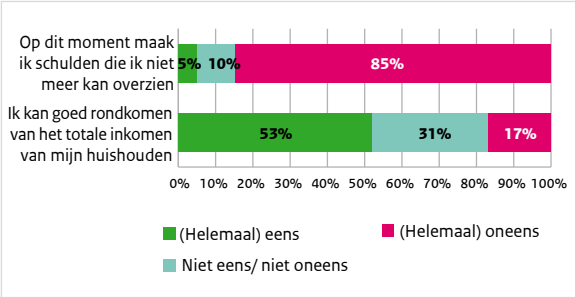
Een behoorlijk aandeel van de onderzoeksgroep geeft aan dat het soms allemaal te veel wordt. Zo'n 30% antwoordt bevestigend op deze stelling, en ruim 20% is neutraal. Twee derde geeft aan alles goed aan te kunnen, echter een derde is het niet of niet helemaal met deze stelling eens (grafiek 2.8). De werklozen (zowel de kansrijke als de kansarme) hebben vaker het idee dan de werkenden dat het hun soms allemaal te veel wordt. Degene die uitgestroomd zijn naar werk hebben vaker dan alle andere groepen het idee alles goed aan te kunnen, gevolgd door de werkenden met WW-uitkeringen. Ook op het gebied van welbevinden zijn er geen verschillen met de meting van 2015.

Grafiek 2.8 Welbevinden



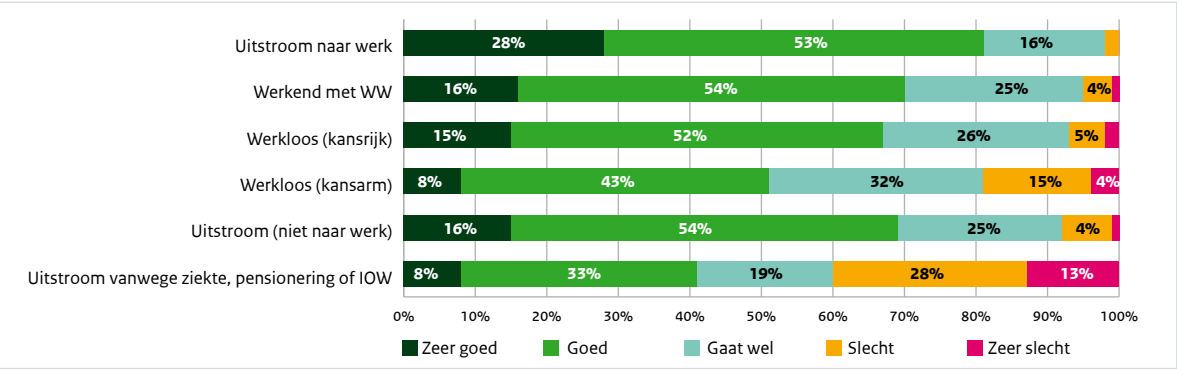
Problematische schulden komen beperkt voor bij de WW-gerechtigden (grafiek 2.9). Ze komen bij de werklozen, ongeacht of ze kansrijk of kansarm zijn, wel vaker voor dan bij degenen die aan het werk zijn. Iets meer dan de helft geeft aan goed rond te kunnen komen van het totale huishoudinkomen, en nog eens 30% is hier neutraal over. Ook bij deze vraag scoren de werkenden positiever dan de niet-werkenden. De werklozen (zowel kansrijk en kansarm) geven vaker aan minder goed rond te kunnen komen van hun inkomen. Ten opzichte van de vorige meting in 2015 is het aandeel WW'ers dat financiële problemen ervaart afgenomen. Het aandeel WW'ers dat het eens is met de stelling over het maken van niet-overzienbare schulden is afgenomen (van 8% in 2015 naar 5% in 2018). Ten slotte is er een forse stijging van WW'ers die aangeven goed rond te kunnen komen van het totale inkomen van het huishouden (van 36% naar 53%).

Grafiek 2.9 Financiële problemen



Een meerderheid van de respondenten die de survey in hebben gevuld geeft aan dat ze een goede gezondheid hebben (grafiek 2.10). Echter, de kansarme werklozen en de mensen die zijn uitgestroomd vanwege ziekte, pensioen of IOW, hebben vaker een slechte gezondheid dan de kansrijke werklozen of degene die werk hebben. De twee groepen werkenden verschillen niet van elkaar en geven allebei vaker aan een goede gezondheid te hebben in vergelijking met de andere groepen.

Grafiek 2.10 Gezondheidstoestand per groep (n=1.781)



3 Zoeken naar werk

In dit hoofdstuk staat de zoektocht naar werk centraal. Onderdelen die onder andere aan bod komen zijn manieren van zoeken naar werk, ervaren belemmeringen, bereidheid om werk te accepteren en sollicitatie-activiteiten.

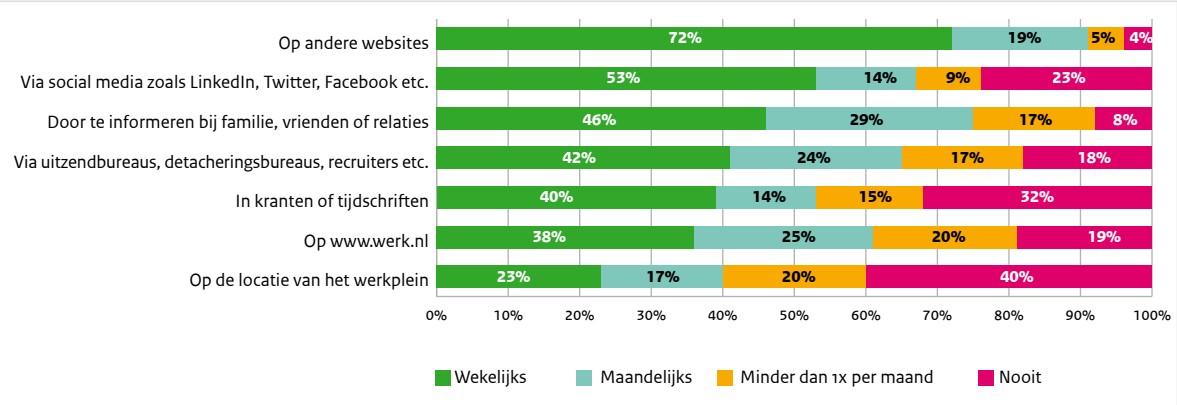
In dit hoofdstuk maken we regelmatig onderscheid tussen de groepen zoals beschreven in hoofdstuk 2. We verwachten dat kansarme werklozen vaker dan kansrijken op meer traditionele wijze zoeken, pessimistischer zijn over het vinden van een baan, en meer belemmeringen ervaren om werk te vinden. Ook verwachten we dat ze minder vaak sollicitatiegesprekken voeren. We kijken ook of de groepen in gelijke mate bereid zijn om werk te accepteren.

3.1 Manieren van zoeken naar vacatures

Acht op de tien personen hebben in de afgelopen zes maanden, of in de zes maanden voor het einde van de WW-uitkering, naar werk gezocht. Van degenen die nog een uitkering ontvangen is dit ruim negen op de tien. Werk zoeken kan op allerlei manieren, bijvoorbeeld het bekijken van advertenties beschouwen we al als zoeken van werk. De meest gebruikte zoekwijze is via andere websites dan *Werk.nl*; 72% doet dit wekelijks. Ook zoekwijzen als social media (dit kan bijvoorbeeld LinkedIn zijn, maar ook sites niet specifiek gericht op werk), familie, vrienden of relaties of uitzendbureaus worden door ongeveer de helft toegepast (grafiek 3.1). Ten opzichte van de vorige meting in 2015 is te zien dat het gebruik van de meer traditionele manieren van zoeken naar vacatures sterk is gedaald (bijvoorbeeld het gebruik van kranten of tijdschriften en het bezoeken van het werkplein). Ook het zoeken naar vacatures via werk.nl is gedaald.

Over het algemeen worden de moderne media (social media en andere websites dan *Werk.nl*) vaker gebruikt door de kansrijke uitkeringsgerechtigden. Deze groep maakt ook het vaakst gebruik van familie. Zij zoeken ook vaker naar vacatures via uitzendbureaus, detacheringsbureaus en dergelijke. De meer klassieke media, zoals kranten en tijdschriften, worden juist het vaakst ingezet door de kansarme uitkerings-gerechtigden. Wellicht is er winst te behalen in de kans op werkhervatting als ook deze groep vaker gebruik zou maken van moderne media.

Grafiek 3.1 Frequentie zoeken naar vacatures in de afgelopen 6 maanden (of de laatste 6 maanden voor het einde van de WW-uitkering) (n=1.741)



3.2 De verplichting om te solliciteren

Een belangrijke tegenprestatie voor het ontvangen van de uitkering is dat mensen solliciteren. Slechts in uitzonderingsgevallen zijn mensen vrijgesteld van de sollicitatieplicht[14]. Toch geeft ruim 20% van de personen die een WW-uitkering ontvangen aan niet te hoeven solliciteren; van degenen die werken naast de WW-uitkering is dit 25%. Driekwart geeft aan wel verplicht te moeten solliciteren en 3% weet het niet.

Een even grote groep mensen als die aangeeft te moeten solliciteren (driekwart) zoekt ook actief naar werk. Deze groepen komen echter niet één op één overeen. Van degenen die verplicht moeten solliciteren doet 88% dat. En van degenen die aangeven niet te hoeven solliciteren zoekt ruim een kwart toch naar werk. Onderzoek van UWV bevestigt het beeld dat niet iedereen die een WW-uitkering ontvangt zich aan de sollicitatie-verplichting houdt.[15] UWV zag dat vooral in de beginperiode van de uitkering veel mensen te weinig solliciteren; in de eerste sollicitatieperiode van vier weken houdt slechts zo'n 60% zich aan de sollicitatieverplichting. Het lijkt erop dat betrekkelijk veel WW-gerechtigden de eerste periode zien als een periode om even tot rust te komen. Pas na enige tijd voelt deze groep kennelijk pas de noodzaak of behoefte om te gaan solliciteren.

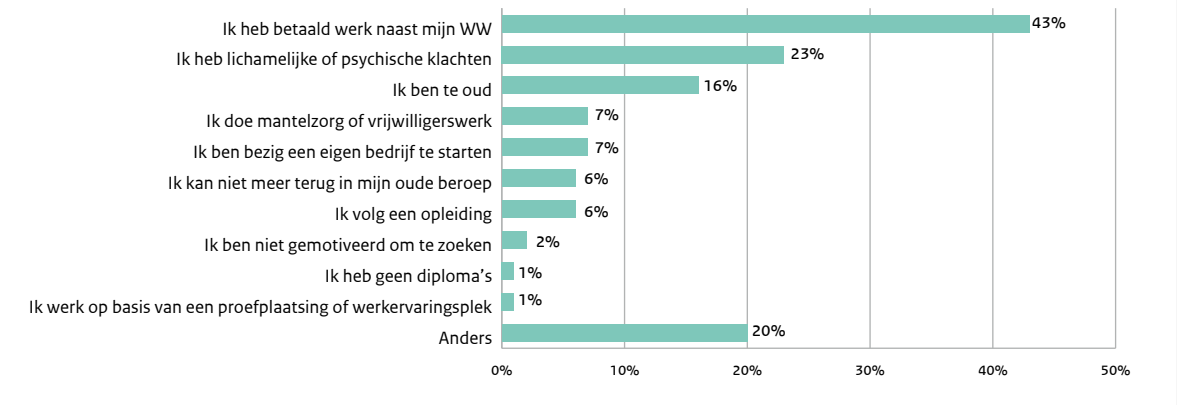
3.3 Redenen waarom men niet naar werk zoekt

Degenen die aangeven geen werk te zoeken noemen hier verschillende redenen voor. De meest genoemde zijn dat men op het moment betaald werk heeft naast de WW-uitkering, dat men lichamelijke of psychische klachten heeft, of dat men te oud is. Verder worden diverse andere redenen genoemd, zoals het volgen van een opleiding of het geven van mantelzorg (grafiek 3.2).

Mensen die verplicht zijn om te solliciteren maar dit niet doen noemen vaker dan degenen die niet verplicht moeten solliciteren dat zij dit niet doen omdat ze betaald werk hebben[16]. Minder vaak dan degenen die niet hoeven solliciteren noemen zij dat ze lichamelijke of psychische klachten hebben.

Het gros van de mensen met een sollicitatie-verplichting (84%) geeft aan minimaal vier maal in vier weken te solliciteren. 8% geeft aan minder dan vier maal in de vier weken te moeten solliciteren.

Grafiek 3.2 Waarom zoekt men niet naar werk (meerdere antwoorden mogelijk; n=295)



[14] Wanneer men binnen één jaar de AOW-leeftijd bereikt, met vakantie is, met toestemming van UWV bezig is met de start voor een eigen bedrijf, wegens onwerkbaar weer of werktijdverkorting, het volgen van een opleiding die als noodzakelijk wordt gezien voor de re-integratie en wanneer men werkt via een proefplaatsing.

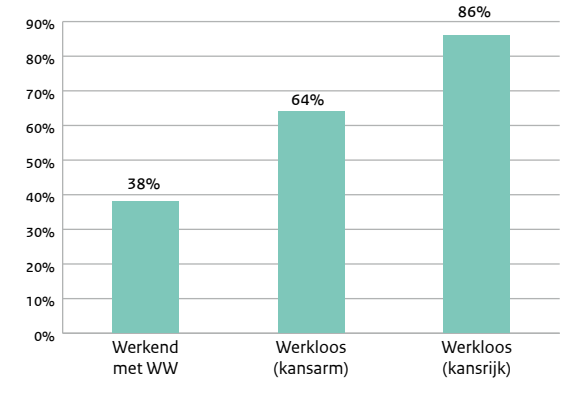
[15] https://www.uwv.nl/overuwv/Images/uwv-kennisverslag-juni-2017-het-nakomen-van-de-sollicitatieplicht.pdf, geraadpleegd op 29 oktober 2018.

[16] UWV heeft aangegeven dat dit kan komen doordat de mensen die hun werk volledig hervat hebben (lees: hetzelfde aantal uren waarop het recht op uitkering is gebaseerd of een werkhervatting van 36 uur of meer) en daarnaast een aanvullende uitkering ontvangen, een tijdelijke ontheffing van 3 maanden kunnen krijgen van de sollicitatieplicht.

3.4 Mening over het krijgen/hebben van werk

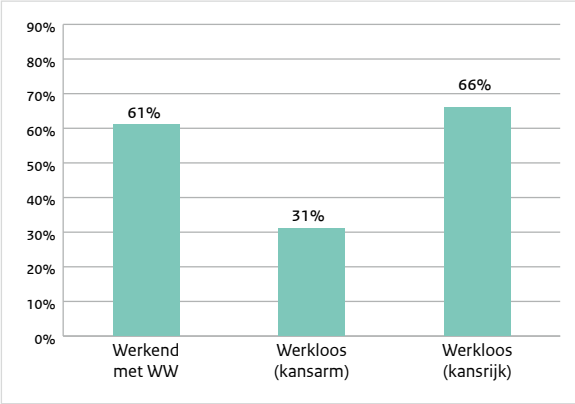
De meeste uitkeringsgerechtigden (die een baan moeten zoeken) geven aan graag te willen werken (87%) en ruim de helft denkt ook gelukkiger te zijn wanneer men een (andere) baan vindt. Ruim twee derde is dan ook voornemens de komende periode (ander) werk te zoeken. Er zijn hierin wel verschillen tussen de groepen (grafiek 3.3). Degenen die werken en tegelijkertijd een WW-uitkering ontvangen hebben de laagste verwachting dat ze gelukkig(er) zouden zijn als ze een andere baan zouden vinden (38%). Dit suggereert dat veel van hen tevreden zijn met de situatie van een baan met daarnaast een uitkering. Van de kansarmen geeft 64% aan dat ze gelukkiger zouden zijn. Met name de kansrijken geven, met 86%, aan gelukkiger te zijn als ze een baan zouden vinden.

Grafiek 3.3 Zou gelukkiger zijn bij het vinden van een (andere) baan (n=921)



Verder zijn er duidelijke verschillen tussen de groepen in het optimisme dat ze werk zullen vinden. Met name de kansrijken en de mensen die werken met WW zijn een stuk optimistischer over het vinden van een baan dan de kansarmen (grafiek 3.4).

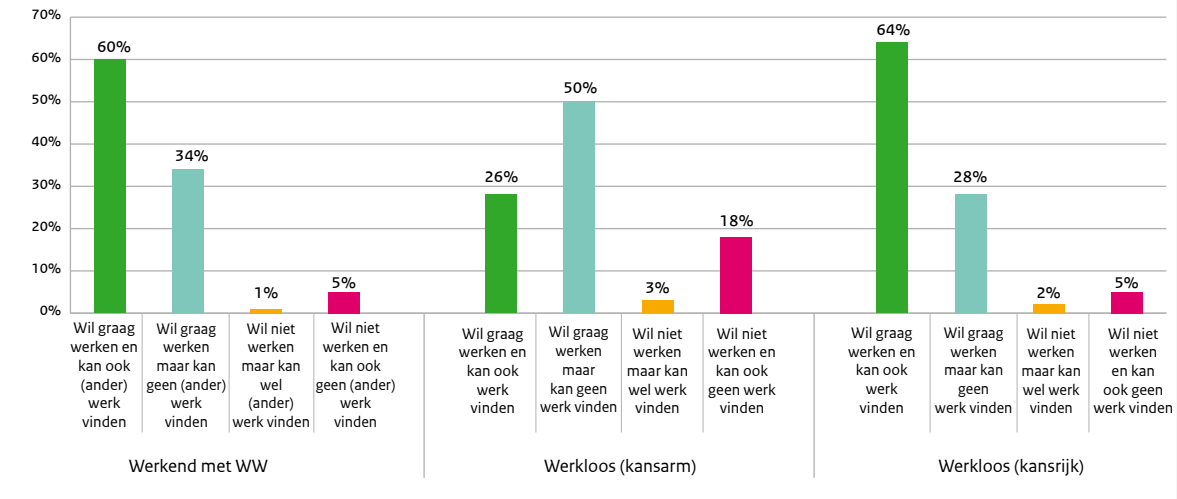
Grafiek 3.4 Kan (ander) werk vinden als daar echt moeite voor wordt gedaan (n=908).



3.5 Willen en kunnen werken

In de voorgaande paragraaf is gekeken naar het aandeel WW'ers dat wil werken en tevens naar het aandeel dat denkt werk te kunnen vinden als ze daar echt moeite voor doen. Om meer inzicht te krijgen in de verhouding tussen willen en kunnen worden beide aspecten in onderstaande grafiek tegen elkaar afgezet (grafiek 3.5). Hierin komt wederom naar voren dat de groep werkenden met WW sterk lijkt op de kansrijke werklozen. Rond de 60% wil graag werken en denkt ook (ander) werk te kunnen vinden als ze hier moeite voor doen. De kansarme groep is minder optimistisch.

Grafiek 3.5 Wilt u graag werken versus kunt u werk vinden? (n=906)



De helft van deze groep wil heel graag werken, maar verwacht geen werk te vinden. Ook bevinden zich in deze groep fors meer mensen (18%) die niet willen werken en die ook niet denken dat ze werk kunnen vinden.

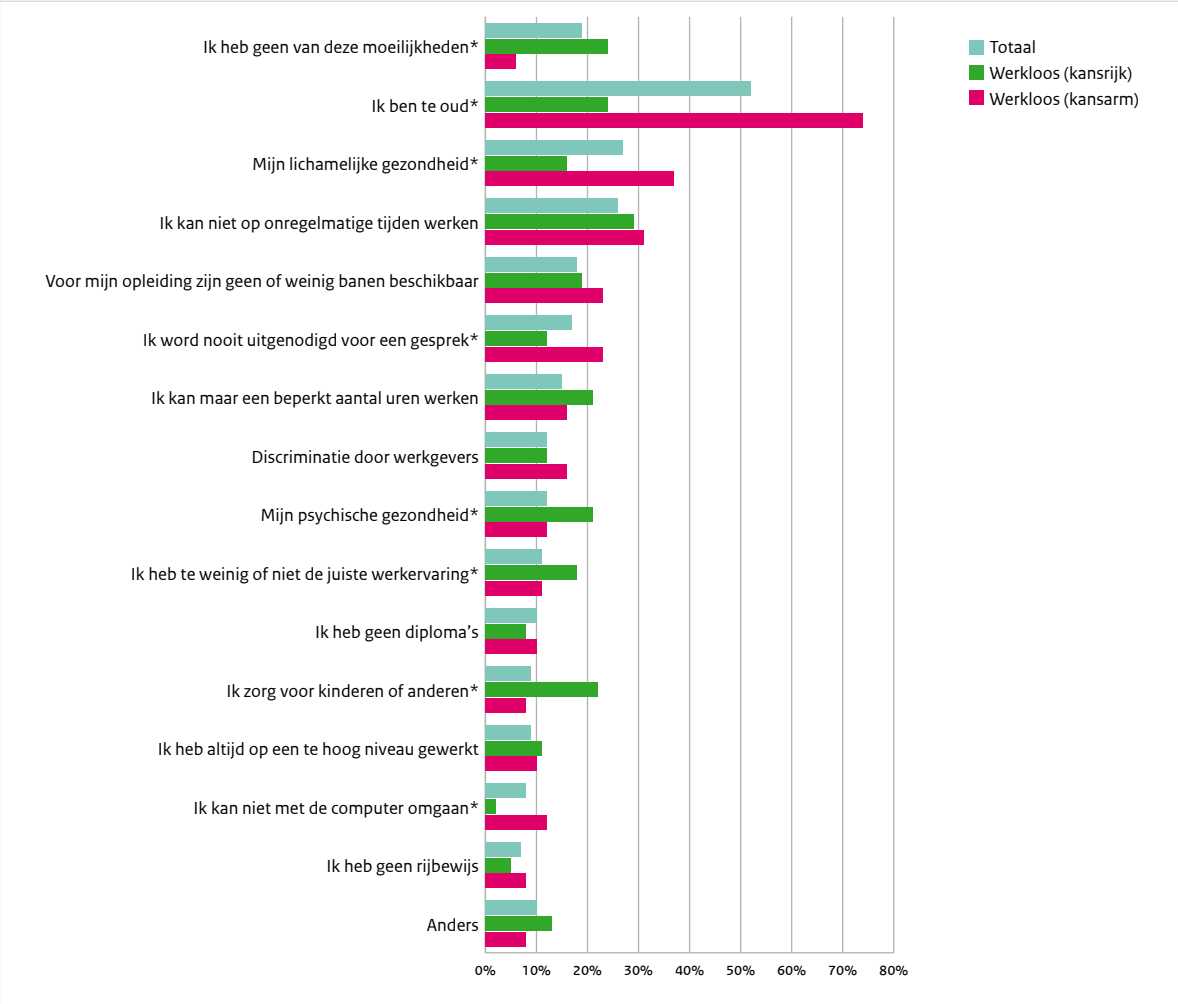
3.6 Motieven achter de wens om werk te vinden

Wanneer we vragen om motieven achter de wens om werk te vinden geeft bijna driekwart aan meer het gevoel te hebben bij de maatschappij te horen als men werkt. De kansarmen scoren hierin het laagst (65%). Iets minder dan de helft ervaart druk vanuit de sociale omgeving om te werken. Ook hier scoren de kansarmen het laagst (34%), gevolgd door de groep die werkt met WW (57%). Van de kansrijken ervaren de meesten druk om te werken (69%).

3.7 Ervaren belemmeringen bij het vinden van werk

Een op de vijf van degenen die een uitkering ontvangen ervaart geen belemmeringen om werk te vinden. De anderen geven wel redenen. Het vaakst genoemd, door ruim de helft, is dat men te oud is. Van de 55-plussers vindt 76% zichzelf te oud om te solliciteren. Een kwart heeft lichamelijke problemen, en (opvallend genoeg) geeft ook een kwart aan moeilijk een betaalde baan te kunnen vinden omdat ze niet op onregelmatige tijden kunnen werken. Dit zou erop kunnen duiden dat in veel van de aangeboden banen wordt gevraagd om te werken op onregelmatige tijden. Een kleiner deel geeft aan dat er geen banen zijn voor de opleiding die ze gevolgd hebben, en sommigen geven aan gediscrimineerd te worden (grafiek 3.6).

Grafiek 3.6 Redenen die het moeilijk maken om een betaalde baan te vinden (meerdere antwoorden mogelijk; n=1.246)



*Noot: * Significant verschil (p<.05) tussen de groepen*

De kansarmen achten hun leeftijd als grootste obstakel in het vinden van een baan. In lijn hiermee denkt deze groep ook meer dan de andere belemmerd te worden door de lichamelijke gezondheid. Daartegenover staat dat met name de kansrijken (waar vooral jongeren in zitten) vaker kampen met psychologische problemen.

We hebben ook gevraagd of er sprake is van taalproblemen, onwil om onder een baas te werken, schulden, of dat men zich niet vaardig acht om te solliciteren. Deze opties werden echter weinig gekozen. In vergelijking met de meting in 2015 geven meer mensen aan dat de lichamelijke gezondheid een belemmering vormt (16% versus 27%) en het niet kunnen werken op onregelmatige tijden (14% versus 26%). Minder mensen geven aan dat te weinig of niet de juiste werkervaring een rol speelt (29% versus 11%).

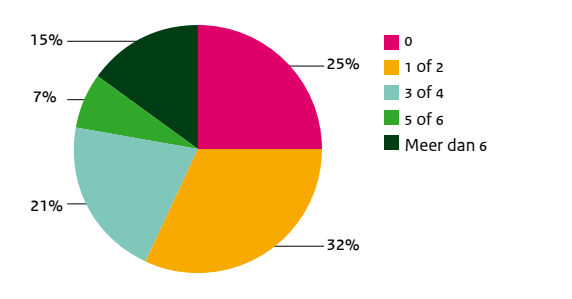
Naast de groepen die volledig werkloos zijn, hebben ook de klanten die een WW-uitkering ontvangen terwijl zij aan het werk zijn aangegeven wat het voor hen moeilijk maakt om werk te vinden. Veelal komen hun antwoorden overeen met de kansrijke werklozen. Op een aantal vragen onderscheiden zij zich. Zo geven zij vaker aan dat zij geen van de genoemde moeilijkheden hebben (35%). Minder vaak dan de volledig werklozen geven ze aan dat er geen of weinig banen beschikbaar zijn voor hun opleiding (10%), of dat ze kampen met problemen met hun psychische gezondheid (5%).

3.8 Sollicitatiegesprekken

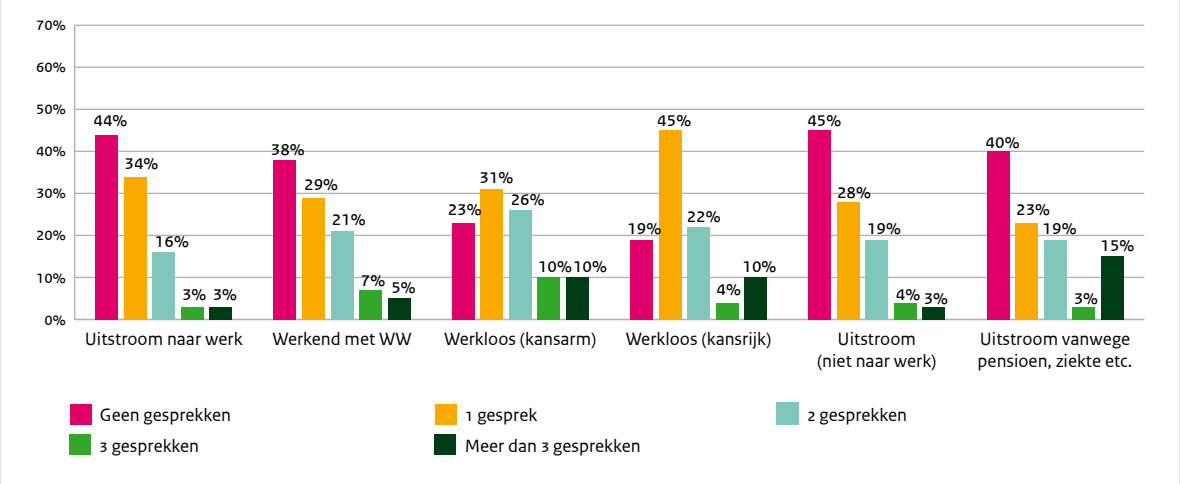
Van de klanten die werk zochten heeft een kwart in de afgelopen zes maanden geen sollicitatiegesprekken gevoerd. Bij een derde van de klanten is het aantal gesprekken beperkt gebleven tot 1 à 2. De overige hebben in die periode meer dan 2 gesprekken gevoerd (grafiek 3.7). Er zit geen verschil in het aantal sollicitatiegesprekken dat werd gevoerd tussen 2015 en 2018.

De kansarme klanten en degenen die zijn uitgestroomd vanwege het bereiken van de maximale duur hebben het laagste aantal sollicitatiegesprekken gevoerd. Bij degene die zijn uitgestroomd naar werk en de kansrijke klanten (meer dan 50% kans op werk binnen een jaar) is het meer. Interessant is dat in alle groepen men het vaakst 1 à 2 gesprekken heeft gevoerd (grafiek 3.8). Het is ook niet per definitie positief om veel sollicitatiegesprekken te hebben gevoerd. Bij een positief sollicitatiegesprek is de kans op een aangeboden baan relatief groot, en het is dus niet per se nodig om veel sollicitatiegesprekken te voeren. Als een aangeboden baan passend is, is de uitkeringsgerechtigde ook verplicht deze te accepteren.

Grafiek 3.7 Aantal gevoerde sollicitatiegesprekken (n=1.773)



Grafiek 3.8 Aantal gevoerde sollicitatiegesprekken per groep (n=1.576)



3.9 Bereidheid om werk te accepteren

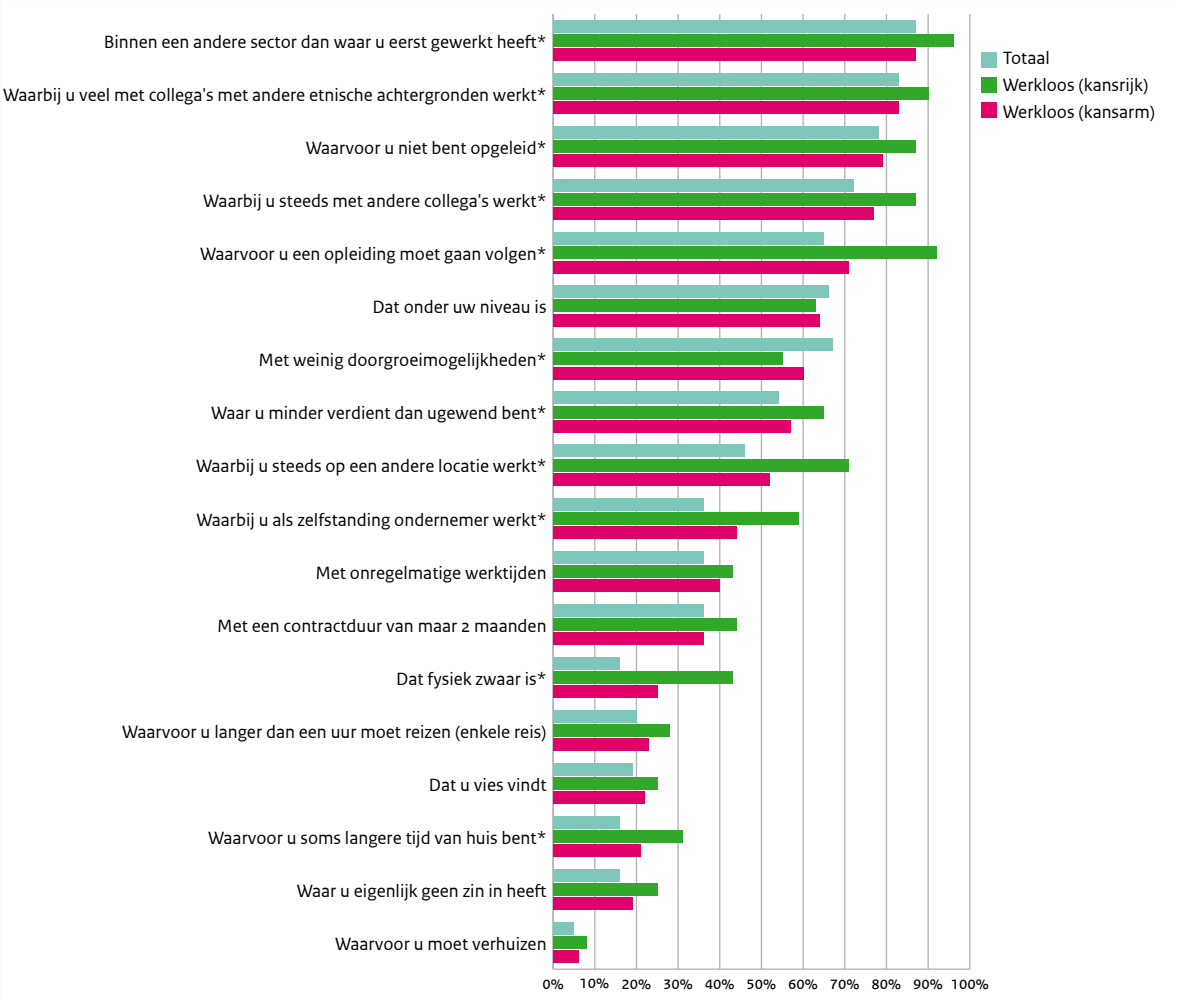
De meeste mensen zijn bereid werk te accepteren in een andere sector, en ook het werken met telkens wisselende collega's vormt voor de meesten geen bezwaar. Werk waarvoor men niet is opgeleid, of waarvoor men nog een opleiding moet volgen zou voor de meeste mensen ook geen bezwaar vormen (grafiek 3.9).

Meer dan de helft van de mensen is bereid werk onder hun niveau, met weinig doorgroeimogelijkheden, of tegen een lagere betaling te verrichten. Aan de geografische locatie van het werk hechten mensen veel belang; weinig mensen zijn bereid voor het werk te verhuizen, meer dan een uur (enkele reis) per dag te reizen, of langere tijd van huis te zijn. Ook zijn de meeste mensen niet bereid om werk te doen dat ze vies vinden of waar ze eigenlijk geen zin in hebben.

Bijna de helft is bereid een bestaan als zelfstandig ondernemer te overwegen. Ten opzichte van de meting in 2015 komt naar voren dat de bereidheid over het algemeen behoorlijk gedaald is in 2018. Bijvoorbeeld werk waar men eigenlijk geen zin in heeft, dat men vies vindt, dat onder het niveau is of met weinig doorgroeimogelijkheden is men minder toe bereid. Ook de bereidheid om werk te doen waarmee men minder verdient dan gewend is afgenomen. Dit is bijzonder, omdat de invoering van de inkomensverrekening het financieel aantrekkelijker heeft gemaakt om dit te doen.

Klanten die kansrijk op de arbeidsmarkt zijn ingeschat zijn over het algemeen meer bereid om werk met minder goede voorwaarden te accepteren. Zo zijn ze vaker bereid een opleiding te gaan volgen, of steeds op een andere locatie te werken. Ook zijn ze vaker bereid als zelfstandige aan het werk te gaan. Kansarme werklozen zijn juist vaker bereid om werk te

Grafiek 3.9 Bereidheid om betaald werk te accepteren (n=1.235)



*Noot: * significant verschil tussen kansrijke en kansarme werklozen; p<.05.*

accepteren met weinig doorgroeimogelijkheden. Het beeld ontstaat dat kansrijke werkzoekenden niet alleen meer kansen hebben om aan het werk te gaan, maar ook meer ambitie hebben. Er ligt bij de kansarmen daarom niet alleen een taak om ze aan werk te helpen, maar het kan ook zinvol en nodig zijn om hen doorlopend te motiveren om zich breder te oriënteren in hun zoektocht naar een baan. Het activeren naar breder zoekgedrag is iets dat UWV op dit moment al doet[17].

3.10 Passend werk

Wanneer klanten na zes maanden geen baan hebben gevonden wordt iedere baan voor hen als passend gezien (voor mensen die voor 1 juli 2015 werkloos werden was dit na één jaar). Dit houdt in dat mensen ook moeten solliciteren op banen met een lager opleidingsniveau, een langere reistijd, minder inkomen of op een tijdelijke parttime baan.

Van alle respondenten geven drie op de tien aan van UWV bericht te hebben gekregen dat ieder werk voor hen als passend wordt gezien. De helft geeft aan geen bericht te hebben gekregen en twee op de tien weet het niet. Degenen die op het moment van de enquête nog een uitkering ontvingen zaten minimaal een half jaar in de uitkering[18], en voor hun wordt ieder werk als passend beschouwd. Van deze groep heeft een wat groter aandeel bericht gekregen dat ieder werk passend is (44% van de kansarmen en 35% van de kansrijken).

Bijna de helft van de mensen dat een bericht over passend werk heeft gekregen, kreeg dit te horen via een persoonlijk gesprek, een kwart bemerkte het aan het vacature-aanbod in de werkmap, en ruim een derde op een andere wijze.

Sinds 2018 kunnen WW'ers na een half jaar een passend werkaanbod krijgen als de kans op werkhervatting laag is. Dit houdt in dat UWV hen na een half jaar werkloosheid twee vacatures heeft aangeboden. Inhoudelijk betekent dit dat een sollicitatiegesprek georganiseerd wordt en achteraf zowel bij de sollicitant en de werkgever wordt nagevraagd hoe het gesprek is verlopen. Van alle respondenten heeft 8% een passend werkaanbod gehad. Van degenen die minimaal een jaar in de uitkering hebben gezeten en tijdens de enquête werkloos zijn heeft 16% van de kansrijken en 11% van de kansarmen een passend werkaanbod gehad.

[17] UWV geeft aan dat er onlangs een pilot is afgerond om werkzoekenden uit administratieve beroepen, waar weinig vacatures voor zijn, te stimuleren breder te zoeken via een bericht in de werkmap. Uit de resultaten blijkt dat werkzoekenden die dit bericht ontvingen 1,3x vaker naar kansrijke beroepen zochten dan vergelijkbare werkzoekenden die het bericht niet ontvingen (de controlegroep).

[18] Mogelijk met uitzondering van degenen die aan het werk zijn geweest en opnieuw in de uitkering zijn gekomen, of van wie de uitkering herleefd is.

4 Ondersteuning bij het zoeken naar werk

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de rol die UWV speelt in de zoektocht naar werk.

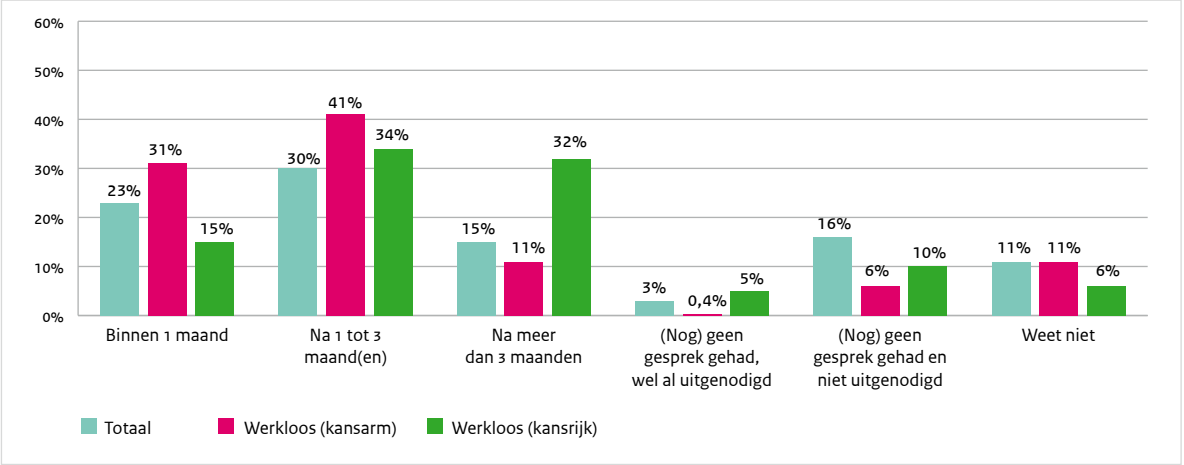
We verwachten dat kansarmen vaker een gesprek met een adviseur werk hebben gevoerd, vaker een werkplan hebben, en indien er een werkplan is, deze vaker samen of door de adviseur is gemaakt. Daarnaast verwachten we dat de kansarmen minder gebruik maken van de digitale dienstverlening en deze dienstverlening wellicht ook minder nuttig vinden. Tenslotte verwachten we dat de kansarmen vaker gebruik maken van persoonlijke dienstverlening en deze nuttiger vinden dan de kansrijken.

UWV biedt ondersteuning bij het zoeken naar werk. Een deel van de hulp wordt via het internet aangeboden, via *werk.nl* of de werkmap. Een deel van de hulpverlening is ook persoonlijk, bijvoorbeeld een gesprek met een medewerker van UWV of een workshop. Deze persoonlijke hulpverlening is voornamelijk gericht op de werkzoekenden die minder kans maken op de arbeidsmarkt. Om deze kans vast te stellen wordt aan alle werkzoekenden in de beginfase gevraagd om de zogenaamde Werkverkenner in te vullen. Dit is een online vragenlijst om vast te stellen wat de kans op werk is (zie alinea 2.3).

4.1 Eerste gesprek bij UWV

Beleid van UWV is dat zij klanten die volgens de Werkverkenner een kleine kans op werk (0-50%) hebben direct uitnodigt voor een werkoriëntatiegesprek. Daarnaast nodigt UWV ook mensen uit met een hogere kans op werk, maar waarvan de adviseur dit na zijn oordeel toch anders inschat. In dit gesprek neemt de adviseur werk klantspecifieke factoren in relatie tot werkhervatting onder de loep en wordt gekeken welke onderwerpen van belang zijn om te bespreken. Wanneer een klant op een bepaalde factor laag scoort, dan wordt hier meer aandacht aan geschonken. Vergelijkbaar met een huisarts wordt een diagnose gesteld over de klantsituatie. Zo wordt samen met de klant gekeken naar verbanden tussen verschillende factoren. De motivatie om werk te zoeken kan bijvoorbeeld samenhangen met een slechte gezondheid of leeftijd. Het idee achter deze benadering is om de output van de Werkverkenner te combineren met de input van de klant zelf om zo tot een scherp beeld te komen. In de enquête hebben we gevraagd hoeveel tijd er zat tussen het (eerste verzoek tot) invullen van de Werkverkenner en het eerste gesprek bij UWV (grafiek 4.1). Wanneer we ons richten op degenen die volgens de Werkverkenner kansarm zijn zien we dat drie op de tien mensen dit gesprek hebben gehad binnen de eerste maand. Voor ongeveer vier op de tien personen zat er één tot drie maanden tussen het invullen van de werkverkenner (of het eerste verzoek hiertoe) en het eerste gesprek bij UWV.

Grafiek 4.1 Tijd tussen (verzoek tot) invullen Werkverkenner en eerste gesprek bij UWV (n=1.088)



Tot slot duurde het voor een op de tien langer dan drie maanden voordat zij dit eerste gesprek hadden. Het is duidelijk dat kansarmen vaker en sneller worden uitgenodigd voor een gesprek dan kansrijken.

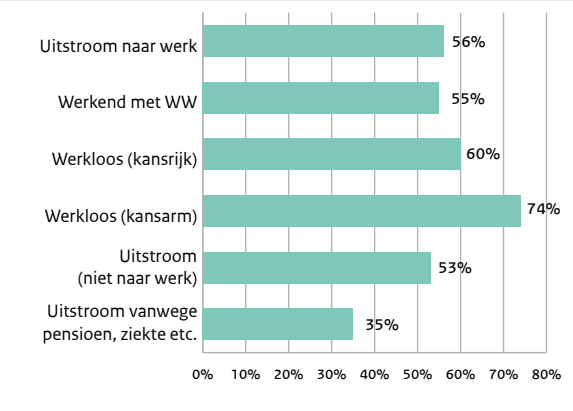
Het merendeel van de mensen geeft aan dat het initiatief voor het voeren van het eerste gesprek vanuit UWV kwam (87%). Het overige deel heeft zelf gevraagd om een gesprek. Hierin zijn geen verschillen tussen de kansarme en kansrijke klanten.

4.2 Het maken van een werkplan

Volgens UWV ontvangt iedereen die een eerste gesprek met een adviseur werk heeft gehad een werkplan. Daarin staan de afspraken die de adviseur met de klant heeft gemaakt over diens inspanningen om weer aan het werk te komen. Wanneer is afgesproken om aanvullende dienstverlening in te zetten, dan worden de afspraken daarover ook in het werkplan opgenomen. Aanvullende dienstverlening wordt alleen ingezet als dat naar de inschatting van de adviseur effectief is. Bij het opstellen van het werkplan wordt de werkzoekenden gevraagd om een aantal vragen te beantwoorden, zoals in welke sectoren iemand graag zou willen werken en wat men zelf denkt wat zou kunnen helpen in de zoektocht naar werk. Daarnaast wordt in het werkplan vastgelegd aan welke verplichtingen een uitkeringsgerechtigde moet voldoen in de zoektocht naar werk. Ook wordt stilgestaan bij welke stappen ondernomen kunnen worden om werk te vinden.

Van de totale groep geeft iets minder dan de helft van de respondenten aan dat er een werkplan is gemaakt. Met name voor de kansarmen is een werkplan opgesteld (74%). Aangezien zij minimaal een half jaar werkloos zijn en allen een gesprek met de adviseur werk zouden moeten hebben gevoerd mag verwacht worden dat voor deze hele groep een werkplan is opgesteld. Een kwart is zich hiervan niet bewust of heeft er geen. Voor degenen die zijn uitgestroomd vanwege pensioen, ziekte etc. is het minst vaak een werkplan opgesteld (grafiek 4.2).

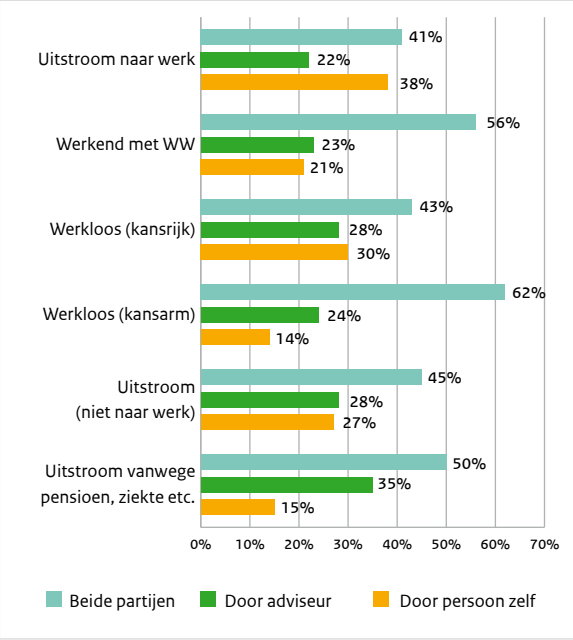
Grafiek 4.2 Werkplan opgesteld naar groep (n=902)



Uit de enquête blijkt dat iets minder dan de helft de afspraken in het werkplan in samenspraak met een adviseur van UWV heeft opgesteld. Ruim een kwart geeft aan dit volledig zelf gedaan te hebben. Een vergelijkbare groep geeft aan dat dit uitsluitend is opgesteld door de UWV adviseur (grafiek 4.3).

De werklozen die kansarm zijn stellen het vaakst een plan op in samenspraak met de adviseur. Dit geldt ook voor de werkenden met WW. Dit is een indicatie dat voor deze groepen meer maatwerk gehanteerd wordt. Voor degenen die naar werk zijn uitgestroomd en de kansrijken is te zien dat zij in vergelijking met andere groepen vaker het plan zelf opstellen, wat een bevestiging is van het zelfredzamere karakter van deze groepen.

Grafiek 4.3 Opstellen van het werkplan door adviseur, door klant of gezamenlijk, per groep (n=884)



4.3 Face-to-face gesprekken met de UWV adviseur over het zoeken van werk

In gesprek met de UWV adviseur wordt bepaald welke ondersteuning een klant ontvangt. Daarnaast wordt nagegaan of de klant zich voldoende inspant om aan werk te komen. Drie op de tien mensen heeft het afgelopen jaar (of in het jaar voordat de uitkering eindigde) één gesprek gehad met de adviseur. Twee op de tien hebben twee gesprekken gehad. Ongeveer 6% heeft drie gesprekken gevoerd. Een vergelijkbaar percentage had meer dan drie gesprekken. Echter, de grootste groep (bijna vier op de tien personen) heeft geen face-to-face gesprek gevoerd op een vestiging met een UWV adviseur. De kansarme en kansrijke werklozen hebben het hoogste aantal face-to-face gesprekken (grafiek 4.4). Kansrijken maken mogelijk vaker zelf een afspraak, of worden uitgenodigd omdat hun werkhervattingskans toch lager wordt ingeschat door de UWV adviseur, waardoor het aantal gesprekken vergelijkbaar is. Van degenen die werken met daarnaast een WW-uitkering heeft 38% geen gesprek gehad met een UWV adviseur. In vergelijking met 2015 hebben in 2018 meer mensen geen enkel gesprek gehad met een UWV adviseur (31% in 2015 en 38% in 2018).

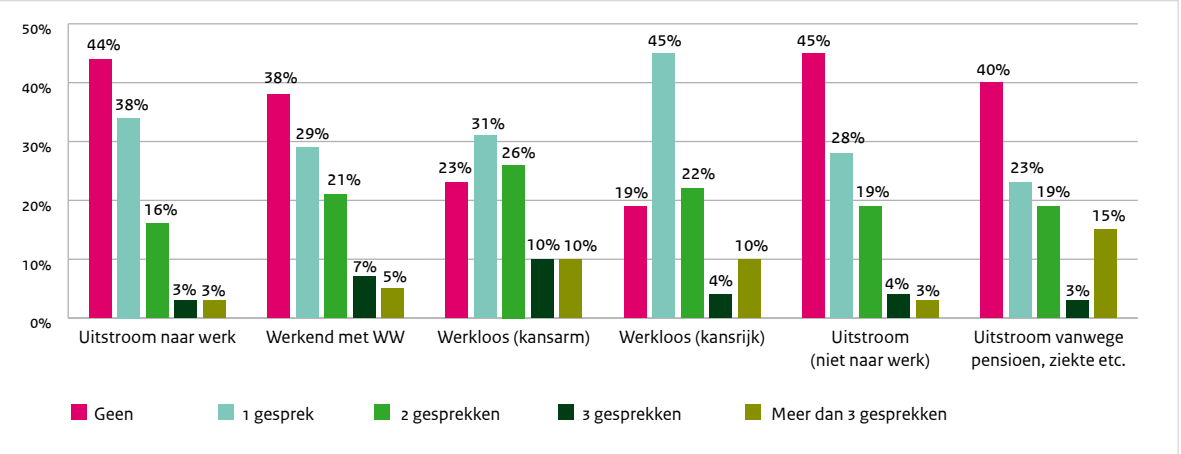
4.4 Gebruik van en oordeel over instrumenten uit de werkmap of *werk.nl* (digitale dienstverlening)

De meeste werkzoekenden (95%) die in 2017 hun WW-uitkering aanvroegen deden dit online en zodoende wordt van hen verwacht dat ze in staat zijn gebruik te maken van de online dienstverlening. De inschatting van UWV is ook dat veel klanten met behulp van de online dienstverlening op eigen kracht werk vinden.

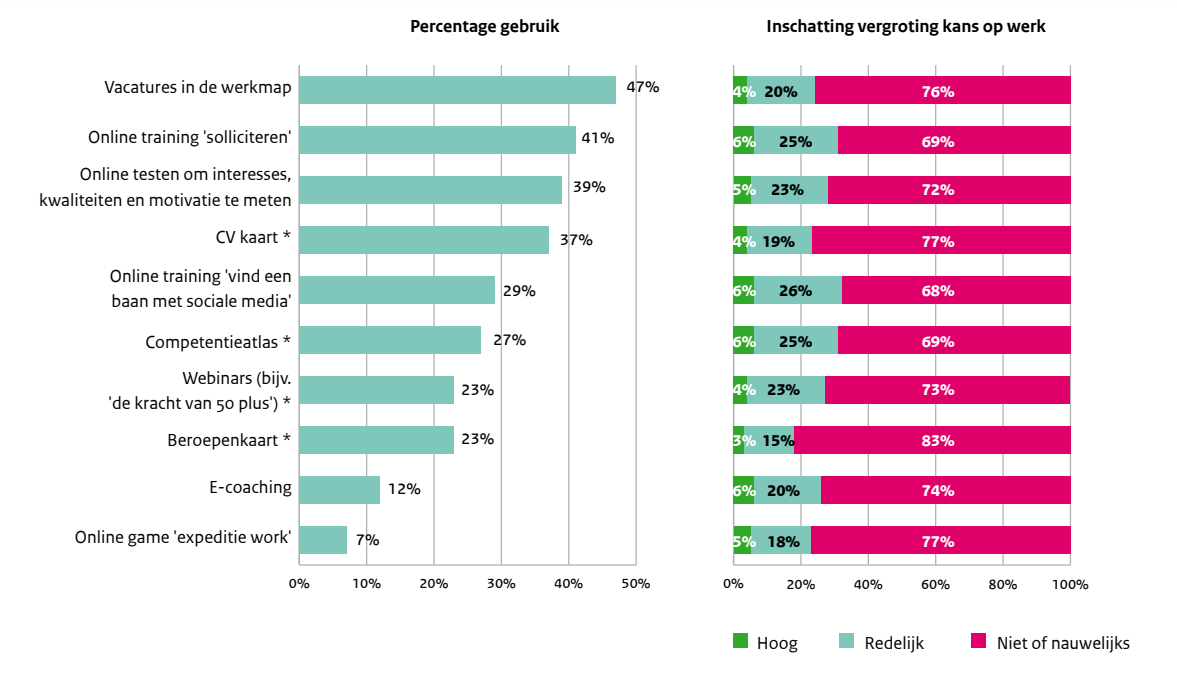
Iedereen die een uitkering bij UWV aanvraagt, heeft toegang tot online dienstverlening. Dit gaat via een persoonlijke, met DigiD beveiligde, werkmap op werk.nl. Elke werkzoekende kan via de werkmap zijn cv publiceren, vacatures zoeken, e-learning en webinars volgen en informatie en adviezen opzoeken. 64% van de respondenten geeft aan gebruik te hebben gemaakt van minimaal één van de vormen van digitale ondersteuning door UWV. Per instrument rapporteren we of er gebruik is gemaakt van dit instrument. Indien dit het geval is, is gevraagd naar de inschatting van de respondenten in hoeverre het betreffende instrument hun kans op werk vergroot heeft (grafiek 4.5).

Het meest gebruikte instrument betreft de aangeboden vacatures in de werkmap. Online trainingen om te solliciteren en online testen om interesses, kwaliteiten en motivatie te meten worden hierna het meest gebruikt. Met name E-coaching en de online game 'expeditie work' scoren zeer laag in hoe vaak ze gebruikt worden. De cv-kaart, de competentieatlas, de webinars en de beroepenkaart worden vaker gebruikt door de kansarmen.

Grafiek 4.4 Gesprekken met UWV adviseur (n=1.869)



Grafiek 4.5 Percentage klanten dat instrument in de werkmap of werk.nl gebruikt en inschatting vergroting kans op werk



*Noot: * significant verschil tussen kansrijke en kansarme werklozen; p<.05.*

Over het algemeen denken klanten dat digitale instrumenten de kans op werk niet vergroten, bij ieder instrument rond de 70 à 80%. Rond de 20% geeft per instrument aan dat dit in redelijke mate de kans op werk vergroot heeft. Zeer kleine percentages geven aan dat de kans op werk in hoge mate vergroot is. De respondenten zijn het meest positief over de online trainingen 'solliciteren' en 'vind een baan met sociale media', en de competentieatlas, waarover ongeveer 30% positief gestemd is. De kansrijken zijn over enkele instrumenten wat positiever dan de kansarmen, namelijk over de online trainingen 'solliciteren' en 'vind een baan met sociale media' en de competentieatlas.

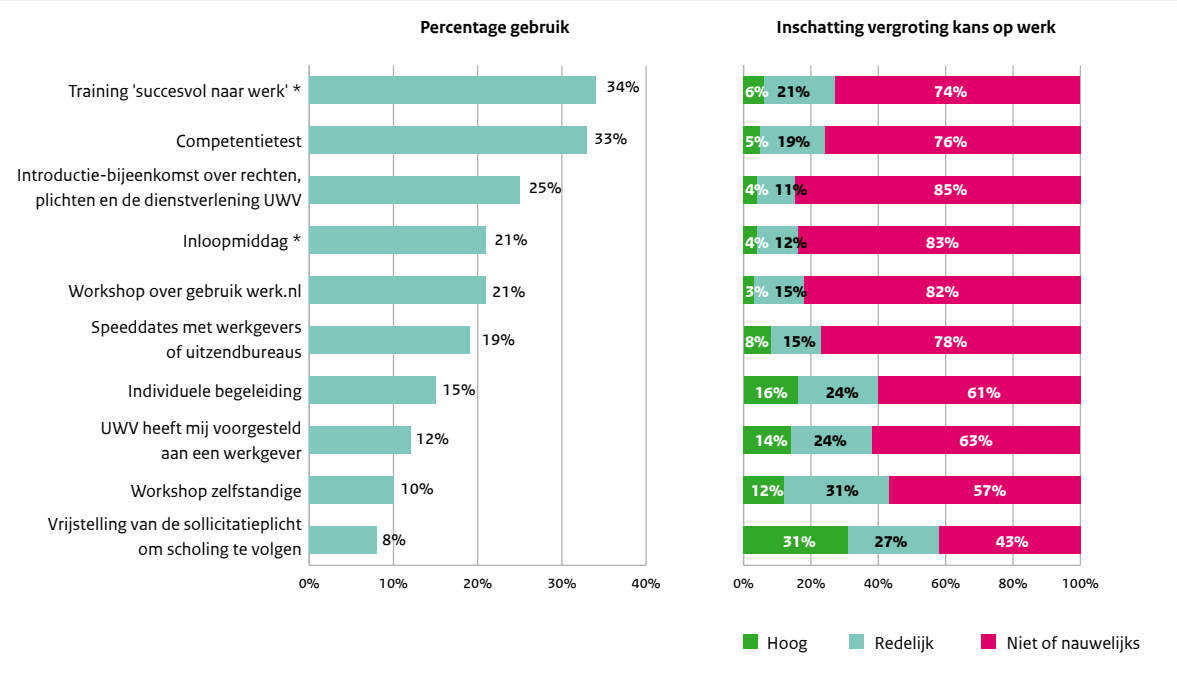
4.5 Gebruik van en oordeel over ondersteuning die UWV aangeboden heeft

Naast de digitale ondersteuning biedt UWV ook andere vormen van ondersteuning. In deze paragraaf rapporteren we over deze andere vormen van ondersteuning. De respondenten is gevraagd of de betreffende ondersteuning aan hen aangeboden is en of zij hiervan gebruik hebben gemaakt. Indien dit het geval is, is gevraagd naar de inschatting van de respondenten in hoeverre het instrument hun kans op werk heeft vergroot. 74% van de mensen hebben gebruik gemaakt van minimaal één van de gerapporteerde vormen van ondersteuning.

De meest gebruikte vormen van ondersteuning zijn de training 'succesvol naar werk' en de competentietest. Ruim één op de drie klanten heeft hiervan gebruik gemaakt. De training 'succesvol naar werk' is vaker gevolgd door kansarmen; ook de inloopmiddag is vaker door kansarmen bezocht (grafiek 4.6).

Individuele begeleiding (een op de vijf) en het worden voorgesteld aan een werkgever (een op de zeven) gebeuren minder vaak, maar worden door relatief veel klanten wel ingeschat als vergrotend voor de kans op werk; bijna 40% schat in dat dit het geval is. De vrijstelling van de sollicitatieplicht om scholing te volgen en de workshop zelfstandige worden bij weinig klanten ingezet, maar bij diegenen waarbij dit gebeurt, is de waardering groot. Rond de 50% denkt dat het de kansen op werk heeft vergroot. Van degenen die de workshop zelfstandige hebben gevolgd is één op de vijf op het enquêtemoment ook daadwerkelijk als zelfstandige aan het werk. Dit is meer dan degenen die deze workshop niet gevolgd hebben. Er zit geen verschil in waardering tussen de kansarmen en kansrijken.

Grafiek 4.6 Gebruik ondersteuning UWV en de vergroting van de kans op werk



*Noot: * significant verschil tussen kansrijke en kansarme werklozen; p<.05.*

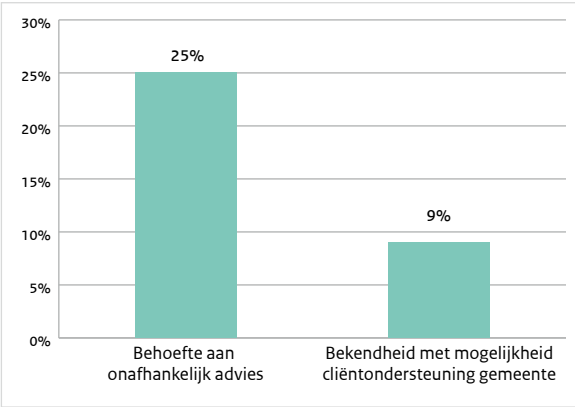
4.6 Onafhankelijke Clientondersteuning

UWV heeft de taak voorlichting te geven over haar dienstverlening. Bij vragen over de uitkering of over de ondersteuning kunnen mensen dan ook terecht bij hun adviseur. Echter, er zijn situaties waarin klanten vragen hebben, en het niet per definitie als veilig ervaren om deze te stellen bij UWV zelf. Ook kunnen klanten vragen hebben over andere loketten, waar UWV dan niet per definitie het antwoord op heeft. Zij moeten zich dan richten tot iemand die hen alleen daarin helpt, zonder een andere pet op te hebben.

Daarom is er, in het kader van de WMO, een loket door de wetgever benoemd waar mensen onafhankelijk informatie, advies en eventueel ondersteuning bij aanvraag kunnen krijgen; de onafhankelijke cliëntondersteuning. Gemeenten zijn verplicht een dergelijk onafhankelijk loket te organiseren, en UWV hoort, als een van de plaatsen waar mensen als eerste hun hulpvraag stellen, bekend te zijn met deze ondersteuning en klanten zo nodig verwijzen[19].

Een kwart van de klanten geeft in de enquête aan wel eens behoefte te hebben gehad aan onafhankelijk advies over de uitkering of ondersteuning bij re-integratie. Echter, bij minder dan 10% van alle respondenten is bekend dat de gemeente deze mogelijkheid biedt en bij degenen die er behoefte aan hadden is dit maar iets hoger: 12%. Dit betekent dat het gros van de mensen die behoefte had aan deze ondersteuning door onwetendheid deze mogelijkheid niet heeft kunnen benutten. Degenen die wel bekend waren met deze vorm van ondersteuning zijn hierop in ruim een op de drie gevallen zelf achter gekomen. In een kwart van de gevallen is men hierop gewezen door een medewerker van UWV of iemand anders. In een klein aantal gevallen heeft men dit gehoord van de gemeente (grafiek 4.7).

Grafiek 4.7 Behoefte aan en bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning



[19] Kamerbrief: 1341855-176478-DMO

5 Oordeel over de dienstverlening

In dit hoofdstuk wordt de waardering van de WW'ers over de dienstverlening besproken. Het gaat zowel om de algemene waardering (uitgedrukt in een rapportcijfer) als de waardering voor specifieke onderdelen van de ondersteuning.

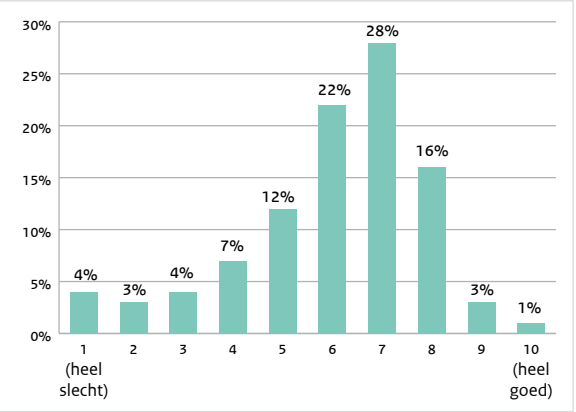
Daarbij wordt ook gekeken in hoeverre WW'ers de ondersteuning als motiverend en kansverhogend bij het zoeken van werk ervaren en welke dienstverlenings- en persoonlijke factoren samenhangen met een positief oordeel over de dienstverlening.

We verwachten dat, omdat ze als het goed is intensievere dienstverlening hebben gekregen, de kansarmen ten opzichte van de andere groepen positiever oordelen over de dienstverlening van UWV.

5.1 Rapportcijfer gehele dienstverlening UWV

Klanten geven aan UWV gemiddeld een 6,0 als rapportcijfer voor de gehele dienstverlening. Dit is hoger dan in 2015, toen men gemiddeld een 5,8 gaf. Er is een behoorlijk grote spreiding in de gegeven cijfers; 30% geeft een onvoldoende, 50% een 6 of een 7 en bijna 20% hoger dan 7 (grafiek 5.1). Tussen de groepen is sprake van enige verschillen, waarbij de kansarme uitkeringsgerechtigden het hoogste cijfer geven (6,3), en degenen die werken en zij die uitgestroomd zijn (vanwege maximale duur) het laagste, rond de 5,7.

Grafiek 5.1 Oordeel over de dienstverlening



5.2 Oordeel over specifieke onderdelen van de ondersteuning

Inkomensondersteuning

De klanten zijn over het algemeen tevreden over de uitbetaling van de uitkering; in veruit de meeste gevallen staat deze op tijd op de rekening.
De meerderheid is ook tevreden over de informatievoorziening van UWV. Veel mensen vinden dat er te weinig aandacht is voor de persoonlijke situatie, ruim een derde is het hier (helemaal) mee eens, en nog eens een derde is hier neutraal over (grafiek 5.2).

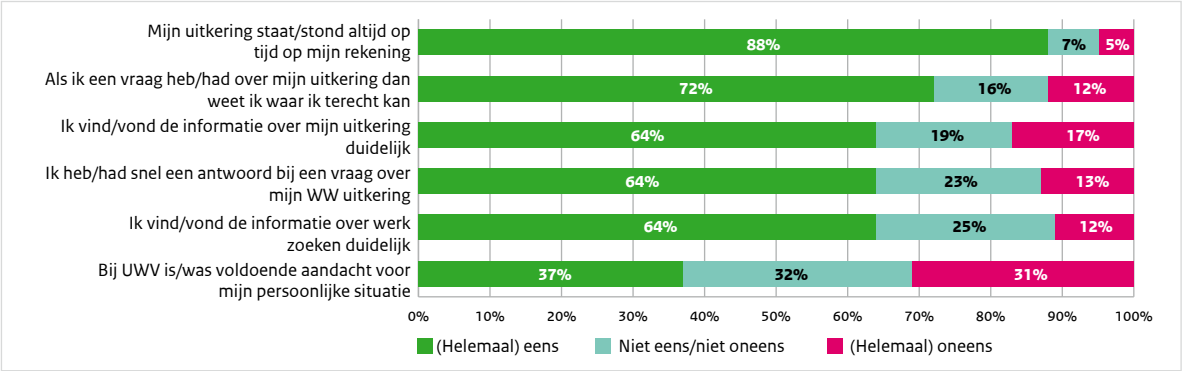
Ondersteuning gericht op werkhervatting

Eén op de drie klanten vindt de hulp van UWV zinvol, en een even groot deel vindt dat de medewerkers veel weten over het vinden van werk. Ongeveer drie op de tien klanten vinden dat ze genoeg hulp hebben gehad bij het zoeken naar een nieuwe baan en een even grote groep geeft aan door de dienstverlening van UWV te zijn gemotiveerd om werk te zoeken. Minder dan één op de vijf gaf aan dat UWV de kans op werk heeft vergroot (grafiek 5.3). Het is bij deze laatste stelling interessant om specifiek te kijken naar de antwoorden van enkele subgroepen. De groepen die namelijk uit de WW gestroomd zijn, al dan niet richting werk, zijn in de positie om terug te kijken op de dienstverlening van UWV en de rol die UWV heeft gespeeld bij het al dan niet verkrijgen van een baan. Doordat zij de uitkomst van de zoektocht kennen, kunnen zij wellicht beter dan anderen oordelen over de rol van UWV in de kans op werk. Deze groepen bleken beide wat minder positief te zijn; Circa één op de zeven van de inmiddels uitgestroomden was het (helemaal) eens met de stelling dat UWV de kans op werk heeft vergroot, waarbij het opvallend genoeg geen verschil maakt of men al dan niet naar werk was uitgestroomd.

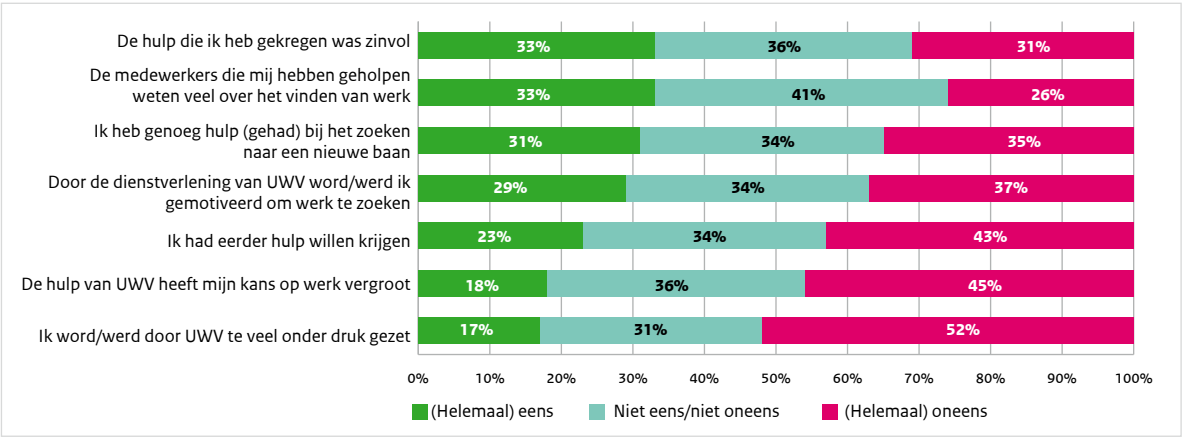
Vergelijking met meting 2015

Wanneer de bevindingen van 2015 en 2018 worden vergeleken kunnen we over het geheel genomen stellen dat het oordeel van WW'ers over de dienstverlening van UWV in minder gevallen negatiever is. Dit wil niet per se zeggen dat men positiever is, maar men is over diverse aspecten in ieder geval minder negatief.

Grafiek 5.2 Stellingen over de inkomensondersteuning van UWV



Grafiek 5.3 Stellingen over de ondersteuning van UWV gericht op werkhervatting



Zinvolheid van de hulp
De hulp werd in 2018 gemiddeld als even zinvol ervaren als in 2015. In 2018 zijn echter minder mensen uitgesproken positief of negatief (daling van 4% voor beide groepen). De groep mensen die neutraal oordeelt is gestegen van 28% naar 36%.

Hulp UWV heeft kans op werk vergroot
Het percentage dat vindt dat de hulp van UWV de kans op werk heeft vergroot is met 18% gelijk gebleven tussen 2015 en 2018. Er waren wel minder mensen negatief: In 2018 vonden minder mensen dat de hulp die UWV bood de kans op werk niet heeft vergroot (van 52% naar 45%).

De dienstverlening van UWV motiveert de klant om werk te zoeken
In 2018 geeft net als in 2015 29% aan dat zij door de dienstverlening gemotiveerd zijn om werk te zoeken. Er een daling te zien van het aantal mensen dat zich niet gemotiveerd voelt door de dienstverlening (van 44% naar 37%).

De klant heeft genoeg hulp gehad bij het zoeken naar een nieuwe baan
Een even grote groep (2015: 30% versus 2018: 31%) vond dat ze genoeg hulp hadden gehad bij het zoeken naar een nieuwe baan. Er is wel een aanzienlijke daling te zien van het aantal mensen dat meent niet voldoende hulp te hebben gekregen (van 44% in 2015 naar 35% in 2018).

UWV zet de klant te veel onder druk
Er is geen verschil met de resultaten uit de meting van 2015.

Klant had eerder hulp willen krijgen
Er is een flinke daling te zien in het aantal mensen dat eerder hulp had willen krijgen (van 36% in 2015 naar 23% in 2018). Het aantal mensen dat aangeeft dat ze op tijd hulp hebben gekregen is gestegen van 34% naar 43%.

De medewerkers van UWV die hebben geholpen weten veel over het vinden van werk
In 2018 zijn zowel de mensen die vonden dat de medewerkers veel wisten (36% in 2015 naar 33% in 2018), en de mensen die vonden dat ze niet veel wisten (32% in 2015 naar 26% in 2018) gedaald.

5.3 Aspecten die samenhangen met de waardering van de ondersteuning

Bij een aantal van de stellingen is nagegaan welke aspecten samenhangen met het gegeven oordeel, zie onderstaande tabel.

Tabel 5.1 Aspecten die samenhangen met een positiever antwoord op de stellingen (n=1.741)

	Samenhangende aspecten
Bij UWV is voldoende aandacht voor mijn persoonlijke situatie.	*Aspecten ondersteuning:* • Werkplan (+) • Workshop gebruik werk.nl (+) • Workshop zelfstandigen (+) • De online game 'expeditie work' (-) • Voorstellen werkgever (+) • Individuele begeleiding (+) *Persoonlijke aspecten* • Slechtere gezondheid (-) • Hogere leeftijd (+) • Uitgestroomd naar werk (-)
De hulp heeft mijn kans op werk vergroot.	*Aspecten ondersteuning* • Werkplan (+) • Online training 'vind een baan met sociale media' (+) • De online game 'expeditie work' (-) • Voorstellen werkgever (+) • Individuele begeleiding (+) *Persoonlijke aspecten* • Vrouw (-) • Slechtere gezondheid (-) • Uitgestroomd naar werk (-)
Door de dienstverlening van UWV word/werd ik gemotiveerd om werk te zoeken.	*Aspecten ondersteuning* • Werkplan (+) • Ontvangen vacatures in de werkmap (+) • Webinars (-) • Voorstellen werkgever (+) • Individuele begeleiding (+) *Persoonlijke aspecten* • Vrouw (-) • Oost-Nederland (-) • Slechtere gezondheid (-)

Deze tabel is vervaardigd op basis van een regressieanalyse op het 5%-significantieniveau. Referentiecategorieën zijn: werkloos (kansrijk), man, 'geen' instrument gebruikt en Zuid-Nederland

Bij UWV is voldoende aandacht voor mijn persoonlijke situatie

De WW'ers die een werkplan hebben opgesteld geven aan dat UWV meer aandacht heeft voor hun persoonlijke situatie dan degenen die dit niet hebben gedaan. WW'ers die de workshop over het gebruik van werk.nl, de workshop voor zelfstandigen, voorgesteld zijn aan werkgevers en individuele begeleiding hebben gekregen, zijn meer van mening dat UWV aandacht voor de persoonlijke situatie heeft. Daarnaast vinden mensen met een slechtere gezondheid dat er minder aandacht is voor de persoonlijke situatie. Bovendien is te zien dat een hogere leeftijd samenhangt met een positiever oordeel over de aandacht voor de persoonlijke situatie. Tenslotte geven degenen die uitgestroomd zijn naar werk aan dat er minder aandacht voor hun persoonlijk situatie was ten opzichte van de kansrijke werklozen.

De hulp heeft de kans op werk vergroot

De WW'ers die een werkplan hebben opgesteld zijn positiever dan degenen die dit niet hebben gedaan. Met betrekking tot de digitale dienstverlening komt naar voren dat alleen de online training 'vind een baan met sociale media' samenhangt met een positief oordeel dat de dienstverlening van UWV de kans op werk vergroot heeft. De online game 'expeditie work' laat een tegengesteld resultaat zien. De respondenten die deze digitale ondersteuning gebruikt hebben zijn negatiever in hun opvatting. Met betrekking tot de persoonlijke ondersteuning komen wederom het voorstellen aan werkgevers en individuele begeleiding naar voren als factoren die samenhangen met een positiever oordeel dat de kans op werk vergroot is. Vrouwen geven vaker een negatief oordeel op bovenstaande stelling dan mannen. Een slechtere gezondheid hangt samen met een negatief oordeel op bovenstaande stelling. In vergelijking met de kansrijke werklozen ervaren degenen die uitgestroomd zijn naar werk in mindere mate dat de kans op werk vergroot is door de hulp die ze hebben gekregen. De andere groepen verschillen niet met de kansrijke werklozen.

Door de dienstverlening van UWV word/werd ik gemotiveerd om werk te zoeken

WW'ers die een werkplan hebben opgesteld voelen zich meer gemotiveerd om werk te zoeken dan degenen die dit niet hebben gedaan. Daarnaast zijn mensen die vacatures in de werkmap hebben ontvangen, positiever dan mensen die dit niet hebben ontvangen. De online Webinars laten een tegengesteld resultaat zien. Vervolgens komt wederom naar voren dat het voorstellen aan werkgevers en individuele begeleiding samenhangt met een positiever oordeel omtrent de motivatie van de WW'er in hun zoektocht naar werk. Vrouwen voelen zich minder gemotiveerd om werk te zoeken dan mannen. Verder komt naar voren dat mensen die in Oost-Nederland (Flevoland, Overijssel en Gelderland) wonen, negatiever oordelen over deze stelling dan mensen die in Zuid-Nederland wonen. Tenslotte zit er geen verschil tussen de groepen en de kansrijke werklozen.

6 Rechten en plichten

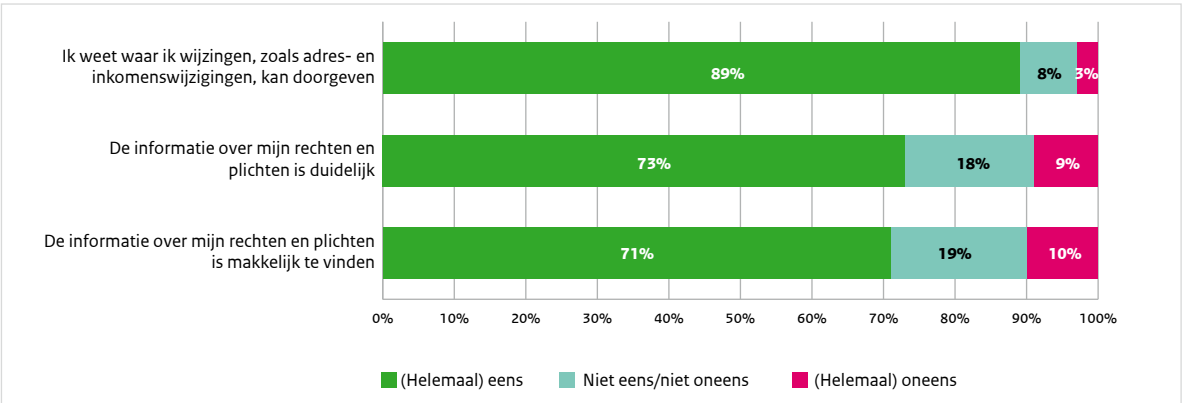
In dit hoofdstuk wordt ingezoomd op de rechten en plichten. We kijken of klanten de verplichtingen die horen bij een WW-uitkering redelijk vinden, of ze zich aan de regels houden en of ze denken dat UWV het doorheeft als ze zich niet aan de regels houden. Ook kijken we of WW'ers wel eens te maken hebben gehad met handhavingsmaatregelen

WW-uitkeringsgerechtigden zijn over het algemeen tevreden over de informatieverschaffing rondom hun rechten en plichten. Zij vinden de informatie makkelijk te vinden, duidelijk, en weten hoe ze wijzigingen moeten doorgeven (grafiek 6.1). Hierin zijn geen significante veranderingen ten opzichte van de meting van 2015.

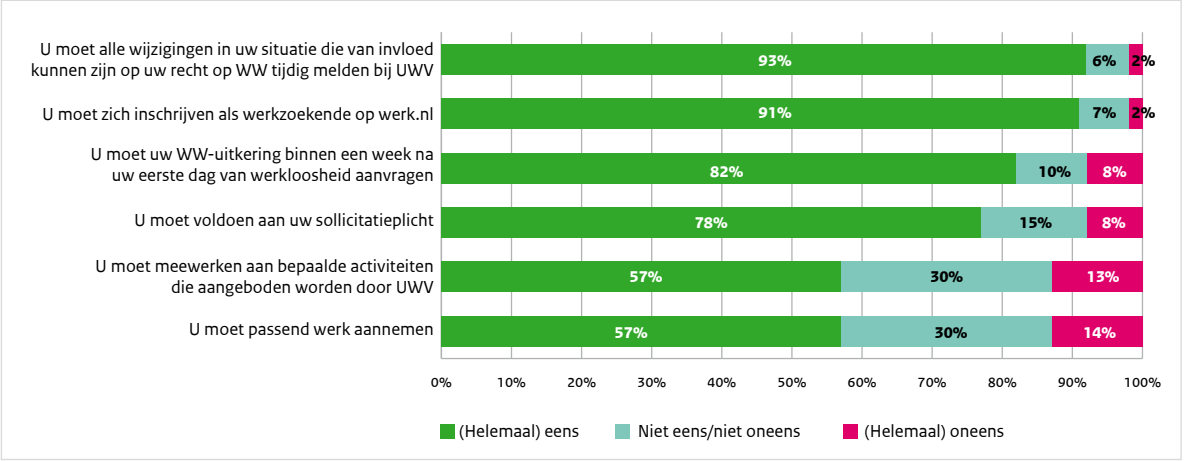
6.1 Redelijkheid van de verplichtingen

De verplichtingen worden over het algemeen redelijk gevonden. De verplichtingen van meer administratieve aard, zoals het doorgeven van wijzigingen in de situatie, worden vaker redelijk gevonden (82% tot 93%) dan verplichtingen die samenhangen met de re-integratie. In dit kader wordt de sollicitatieplicht door de meesten redelijk gevonden (78%), maar meewerken aan activiteiten die door UWV worden georganiseerd, of het accepteren van 'passend' werk wordt door vier op de tien mensen niet als (heel) redelijk beschouwd (grafiek 6.2). Degenen die uitgestroomd zijn naar werk en de kansrijken zijn het sterkst van oordeel dat de verplichtingen redelijk zijn. Degenen die werken naast de uitkering vinden het vaker onredelijk dat ze moeten meewerken aan activiteiten die door UWV worden aangeboden.

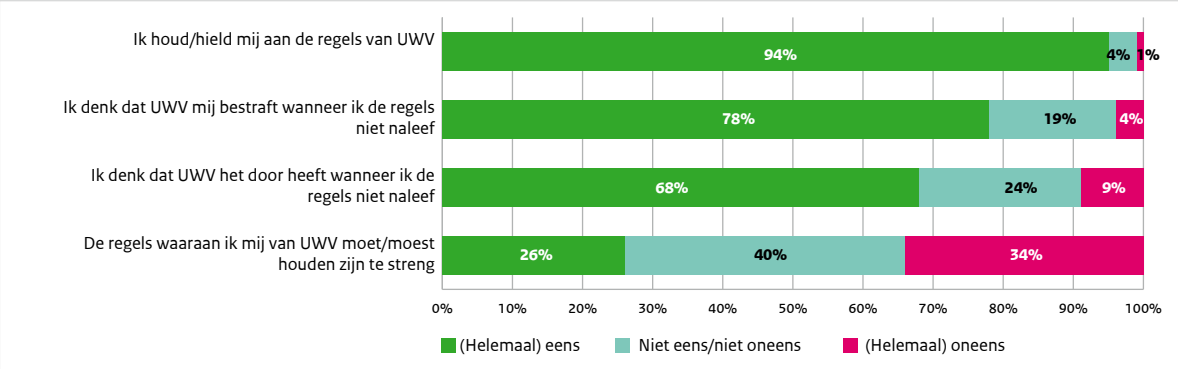
Grafiek 6.1 Stellingen over de rechten en plichten



Grafiek 6.2 Redelijkheid van verplichtingen



Grafiek 6.3 Stellingen over naleving van de regels

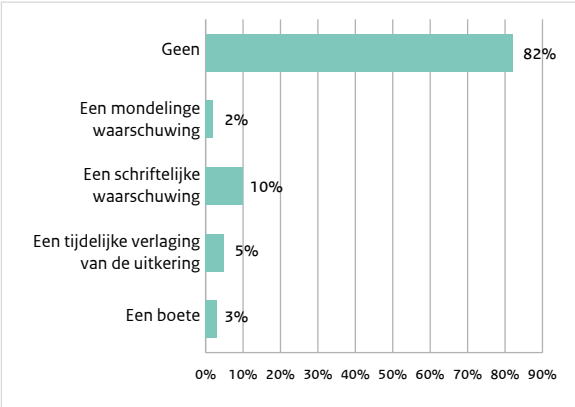


Veel respondenten geven aan zich aan de regels te houden; zij verwachten in veel gevallen ook bestraft te worden wanneer zij zich niet aan de regels houden. Twee derde denkt ook dat UWV het doorheeft wanneer men de regels niet naleeft (grafiek 6.3). Dat betekent dat één derde verwacht dat UWV dit niet doorheeft of niet zeker weet of UWV dit doorheeft. Wanneer deze klanten de verplichtingen van UWV tegelijkertijd onredelijk vinden kan de verleiding om regels te overtreden groot zijn. Echter, slechts weinig mensen vinden zowel de regels te streng en denken tegelijkertijd dat UWV het niet doorheeft dat zij de regels niet naleven.

Er zijn weinig verschillen tussen de groepen in hun ideeën over de naleving van regels. Wel zijn de kansarmen het vaakst overtuigd dat UWV het doorheeft wanneer ze de regels niet naleven, en verwachten zij ook bestraft te worden; de werkenden zijn hier minder bang voor. Het volgen van de workshop gebruik werk.nl, het opstellen van een werkplan, het contact hebben met een adviseur (ongeacht hoe vaak) en persoonlijke ondersteuning hangen samen met een sterker gevoel dat UWV het doorheeft als de regels niet nageleefd worden. Kansarmen en degenen die werken met WW vinden vaker dan kansrijken dat de regels te streng zijn. Ten opzichte van 2015 zijn minder WW'ers van mening dat UWV het door heeft wanneer de regels niet worden nageleefd (72% in 2015 naar 68% in 2018). Ook denken minder mensen dat UWV hen bestraft wanneer de regels niet nageleefd worden (83% in 2015 en 78% in 2018).

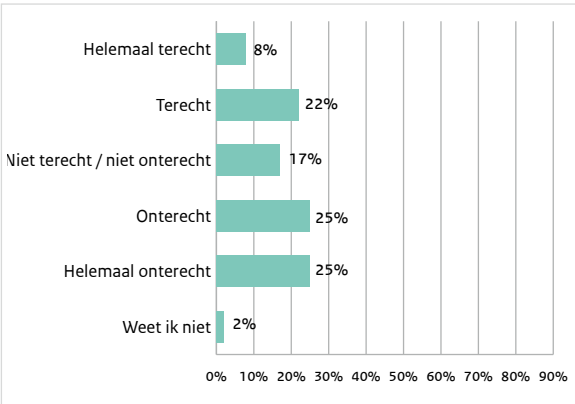
Een op de vijf klanten heeft wel eens te maken gehad met handhavingsmaatregelen van UWV. De helft van hen heeft een schriftelijke waarschuwing gehad, een kwart van hen heeft wel eens een tijdelijke verlaging van de uitkering gehad. Een kleinere groep is mondeling gewaarschuwd of heeft een boete ontvangen (grafiek 6.4). Sommigen hebben meerdere maatregelen gehad.

Grafiek 6.4 Handhavingsmaatregelen (meerdere antwoorden mogelijk)



De helft van de mensen die een waarschuwing, verlaging van de uitkering of boete hebben gekregen vindt deze onterecht. De rest vindt het terecht of neemt een middenpositie in (grafiek 6.5). Naarmate er sprake is van een zwaardere maatregel is men het hiermee minder vaak eens. Van de personen die een boete kregen, waren ruim acht op de tien het hiermee niet eens.

Grafiek 6.5 Maatregel terecht of onterecht (n=379)



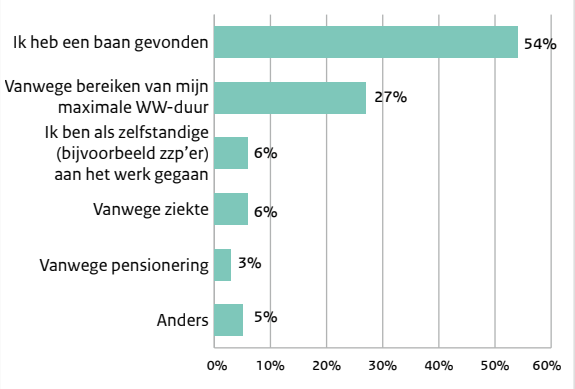
7 Werkhervatting

In dit hoofdstuk gaan we in op de werkhervatting. Er wordt ingegaan op de manier waarop er werk is gevonden, en hoe de kenmerken van dit werk zich verhouden tot de situatie voorafgaand aan de WW-uitkering.

7.1 Reden beëindiging WW-uitkering

Van degenen waarvan de uitkering beëindigd is, geeft iets meer dan de helft aan dat dit is omdat zij een baan hebben gevonden. Bij ruim een kwart is dit vanwege het bereiken van de maximale WW-duur. Van de uitkeringsgerechtigden is 6% als zelfstandige aan het werk gegaan, en een vergelijkbaar deel is vanwege ziekte uit de WW gestroomd (grafiek 7.1). UWV rapporteert een wat hoger percentage personen dat uit de WW stroomt richting werk[20]. Een verklaring hiervoor is dat zij niet alleen kijken naar de reden van de beëindiging van de WW-uitkering, maar ook naar de situatie kort na de uitstroom uit de WW. We weten dat een behoorlijk deel van degenen die niet naar werk uitstromen enige tijd later toch aan het werk is (zie bijvoorbeeld grafiek 2.5).

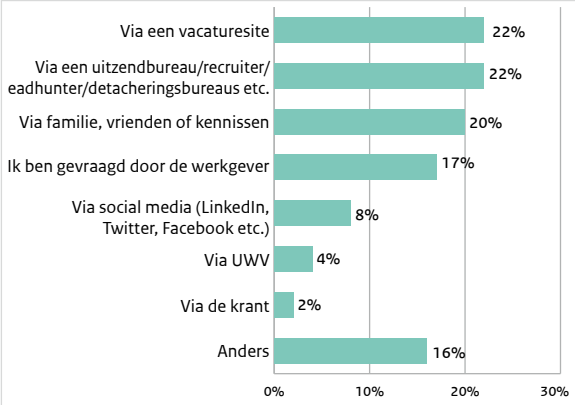
Grafiek 7.1 Reden beëindiging WW-uitkering (n=825)



7.2 Manieren waarop werk is gevonden

Uitkeringsgerechtigden komen op verschillende manieren aan het werk, er is niet één wijze die duidelijk vaker succesvol is dan een andere. Ongeveer een op de vijf komt aan de slag via een vacaturesite. Evenveel mensen lukt dit via een uitzendbureau, recruiter of detacheringsbureau, en nog een vergelijkbaar grote groep via familie, vrienden of bekenden. Een iets kleiner deel wordt gevraagd door de werkgever en minder dan 10% via de sociale media. Slechts een klein gedeelte noemt UWV als bron voor het vinden van werk. Een verklaring hiervoor is dat bij de WW het uitgangspunt is dat klanten zelf solliciteren. Daarmee is de rol van UWV in het vinden van werk in de regel indirect, via de sollicitatieplicht (grafiek 7.2).

Grafiek 7.2 Manier waarop men aan werk is gekomen (meerdere antwoorden mogelijk; n=1.035)



[20] https://www.werk.nl/xpsimage/wd0223405

7.3 Vergelijking tussen vorige en huidige baan

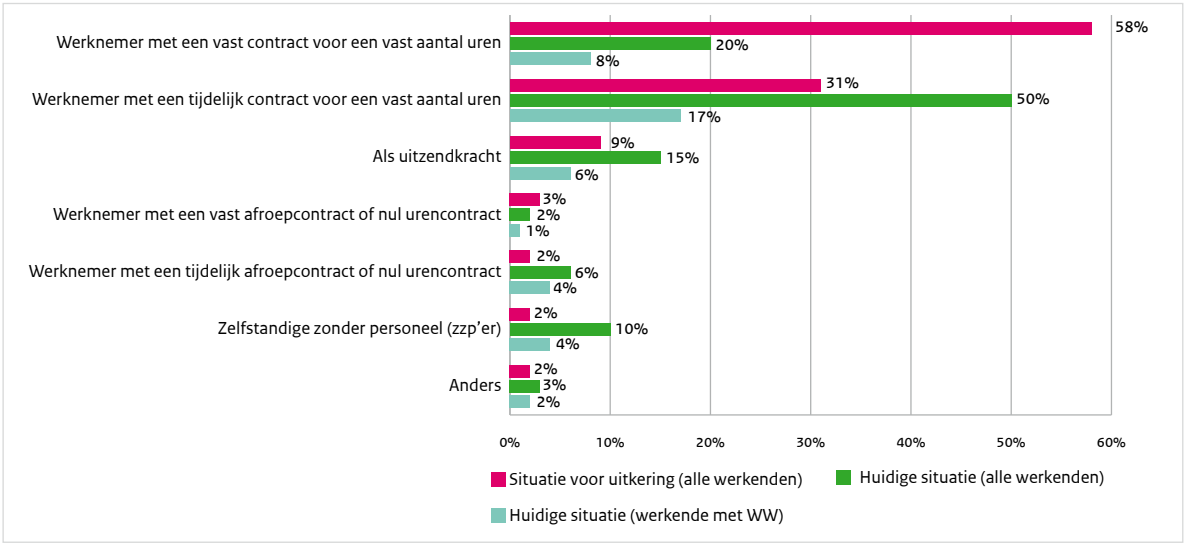
Het belangrijkste doel van de WW is mensen weer zo snel mogelijk aan het werk krijgen. Wat voor werk dit is doet voor het recht op WW-uitkering niet ter zake. Dit geldt wel voor de hoogte van het inkomen: als men 87,5% of minder verdient van de WW-uitkering houdt men recht op aanvullende WW. Ook kan de WW herleven als werkzaamheden slechts van korte duur zijn. Het is daarom wenselijk dat werkhervatting niet te laagbetaald of te onzeker is.

Huidige situatie

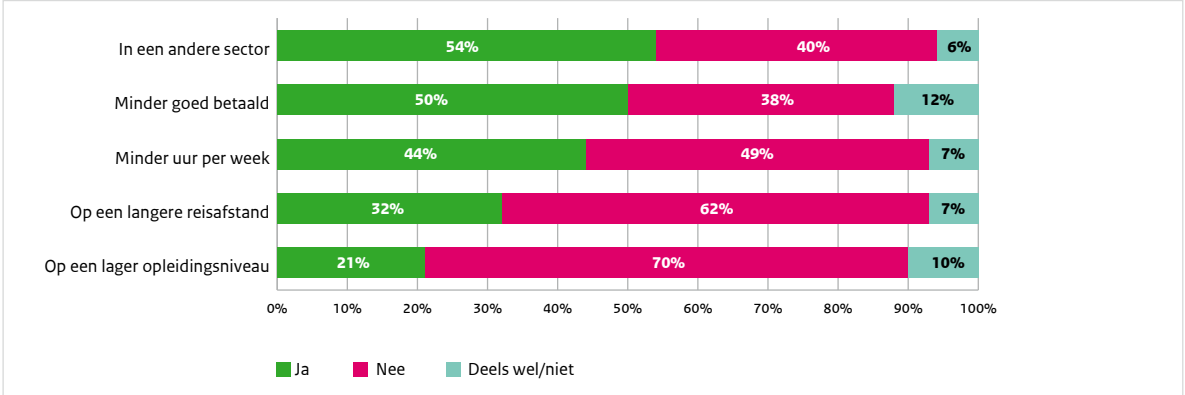
Degenen die aan het werk zijn gekomen hebben over het algemeen een minder vast dienstverband dan voordat zij in de WW raakten. Bijna een op de vijf heeft een vast contract voor een vast aantal uren en in bijna de helft van de gevallen is sprake van een tijdelijk contract voor een vast aantal uren. Ongeveer 15% is aan de slag als uitzendkracht, en één op de tien als zelfstandige zonder personeel. Bijna vier op de tien (39%) geeft aan naast het werk ook nog een WW-uitkering te ontvangen. Van degenen met een tijdelijk afroepcontract of nul urencontract ontvangt zelfs meer dan de helft nog een WW-uitkering (grafiek 7.3).

Behalve dat mensen in een ander type dienstverband terecht komen dan voorheen, zijn er vaak ook andere aspecten van het werk anders dan in de vorige functie. Zo gaat meer dan de helft aan de slag in een andere sector. Wanneer dit een sector is met betere vooruitzichten en kansen dan de sector waar men eerst werkzaam was kan dit als winst gezien worden. Echter, de voorwaarden zijn ook vaak minder goed dan voorheen; de helft verdient minder dan in de laatste functie, en bijna de helft werkt minder uren per week. In veel gevallen hangt de lagere betaling samen met een lager gewerkt aantal uren, maar dit geldt niet voor iedereen. Een derde heeft een langere reisafstand dan voorheen. Positief is dat weinig mensen in een functie op een lager opleidingsniveau aan de slag gaan (grafiek 7.4).

Grafiek 7.3 Situatie voor de WW-uitkering en huidige situatie (werkenden; n=1.035)



Grafiek 7.4 Vergelijking huidig werk met vorig werk (n=1.035)



8 Naschrift Inspectie op bestuurlijke reactie UWV

De Inspectie SZW heeft kennisgenomen van de reactie van UWV. De Inspectie deelt de mening van UWV dat de klantenquêtes als aanvulling gezien kunnen worden op klanttevredenheidsonderzoeken die UWV zelf op reguliere basis laat verrichten.

Voorts stelt de Inspectie met tevredenheid vast dat UWV de bevindingen beschouwt als een kans om de dienstverlening verder te verbeteren en beter te laten aansluiten op de kenmerken en behoeften van haar klanten. In de bestuurlijke reactie geeft UWV hier reeds een aantal concrete voorbeelden van. Dat betreft onder andere het nog meer inzetten op een voor de cliënt optimale dienstverlening met meer aandacht voor persoonlijke begeleiding en maatwerk, en het meenemen van het inzicht dat het voeren van een gesprek op het UWV-kantoor de beleefde pakkans vergroot. Specifiek voor de WW geeft UWV aan ook het lopende onderzoek naar de netto-effectiviteit van persoonlijke dienstverlening te betrekken bij het toekomstige dienstverleningsconcept, waarbij UWV zal bezien in hoeverre de beleving van cliënten met de bevindingen uit dit onderzoek strookt.

Daarnaast stelt UWV voor om met de Inspectie gezamenlijk na te gaan waar er verdere relaties gelegd kunnen worden tussen de ervaren en de feitelijke dienstverlening. De Inspectie gaat graag op dit verzoek in, vanuit het gedeelde belang om te streven naar een zo effectief mogelijke dienstverlening.
Tot slot zal de Inspectie bij een volgende meting de overweging van UWV meenemen om, daar waar mogelijk, een relatie te leggen tussen de klantenquêtes en lopende onderzoeken naar de effectiviteit van specifieke onderdelen van de dienstverlening.

Bijlage 1
Bestuurlijke reactie UWV

Datum
25 FEB. 2019
Ons kenmerk
SBK/98819/SK

Pagina 1

Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Mevrouw N. Kroon, directeur Werk en Inkomen
Postbus 90801
2509 LV Den Haag

Onderwerp
Bestuurlijke reactie op uw rapportage Klanten enquêtes WW, WIA/WGA en Wajong

Geachte mevrouw Kroon,

Hartelijk dank voor het ontvangen van de resultaten van de Klanten enquêtes WW, WIA/WGA en Wajong. Graag maken wij gebruik van de geboden gelegenheid namens UWV in te gaan op de betekenis van de resultaten voor UWV.

We zien uw onderzoek ook dit keer weer als een aanvulling op de tevredenheidsonderzoeken die vanuit UWV worden geëntameerd. De rapporten gaan uitgebreid in op hoe de dienstverlening van UWV wordt ervaren en waar mogelijkheden worden gezien deze te verbeteren en beter te doen aansluiten bij de kenmerken en behoeften van onze klanten.

Uitkomsten rapportage Klanten enquêtes WW
Uit de rapportage van de enquête onder WW-gerechtigden valt op dat de waardering voor de dienstverlening sinds 2015 wat toeneemt, maar met een 6,0 nog steeds beperkt is. Tegelijkertijd constateert u dat er signalen zijn dat verschillende aspecten van onze dienstverlening in positieve zin zijn veranderd. Deze positieve ontwikkelingen kunnen mogelijk worden toegeschreven aan de toename en tijdige inzet van persoonlijke dienstverlening bij vooral de werkzoekenden met een relatief grotere afstand tot de arbeidsmarkt.

Persoonlijke dienstverlening draagt bij aan een positieve waardering
Meerdere aspecten van persoonlijke dienstverlening, zoals individuele begeleiding, het opstellen van een werkplan, het voorstellen aan werkgevers en het kunnen volgen van scholing worden niet alleen gewaardeerd en als motiverend ervaren, maar er is ook een positieve samenhang met een sterker gevoel dat de dienstverlening de kans op werk heeft vergroot. Dit is voor ons een herkenbaar beeld.

De resultaten laten zien dat we als UWV hier ook de komende jaren op moeten blijven inzetten:

- UWV zet de komende jaren nog meer in op individuele dienstverlening. We sturen actiever op een sluitende dienstverlening: na ieder contactmoment met de klant wordt een afspraak gemaakt over aanvullende dienstverlening en/of een afspraak om de voortgang van diens terugkeer naar werk te bespreken.
- De mogelijkheden tot maatwerk ondersteuning nemen toe, nu UWV een eigen scholingsbudget beschikbaar heeft (sinds medio 2018) en er met ingang van 2019 externe re-integratietrajecten ingekocht kunnen worden voor personen met een <35% WIA status.
- We blijven inzetten op het creëren van ontmoetingen tussen werkzoekenden en werkgevers.

Effectiviteit van persoonlijke dienstverlening
We zijn, in overleg met het ministerie van SZW, op 1 december 2017 gestart met een meting die inzichtelijk moet maken wat de netto-effectiviteit is van persoonlijke dienstverlening aan WW-gerechtigden. Op dit moment zijn er nog geen resultaten bekend waardoor we niet weten of de beleving van de geënquêteerden in lijn is met de daadwerkelijke bijdrage van onze dienstverlening aan het vinden van werk.

Waardering van digitale ondersteuning
Als UWV zetten we in op 'blended services', waarbij digitale ondersteuning de vanuit de vestigingen geleverde face-to-face ondersteuning versterkt. U geeft aan dat WW-gerechtigden de effectiviteit van digitale ondersteuning op het vinden van werk als gering inschatten. Het is voor ons een herkenbaar beeld dat klanten de effectiviteit van digitale ondersteuning wat lager waarderen dan de effectiviteit van persoonlijke dienstverlening, maar we hebben ook geconstateerd dat dit los staat van de waardering van digitale dienstverlening door klanten in algemene zin.

Uit (eigen) klantenonderzoeken komt naar voren dat klanten het gemak van de digitale ondersteuning waarderen, zeker naarmate men meer gebruik maakt van deze ondersteuning. Daarom stimuleren wij klanten om er juist gebruik van te maken.

Daarnaast laten resultaten van eigen klant onderzoeken zien dat juist het aanbieden van een werkoriëntatiegesprek in combinatie met digitale ondersteuning een positieve invloed heeft op de klanttevredenheid. WW'ers met wie we in de eerste drie maanden van hun werkloosheid een werkoriëntatiegesprek voeren, waarderen onze dienstverlening bij het zoeken naar werk met een 6,7. Jongeren (35 jaar of jonger) waarderen de combinatie van digitale dienstverlening met een persoonlijk werkoriëntatiegesprek zelfs met een 7,0. Naast leeftijd zijn uiteraard ook kenmerken als mate van digivaardigheid en algemene houding jegens digitale dienstverlening van invloed op de waardering voor digitale dienstverlening. Daarnaast blijkt dat ook het soort instrument en de mate waarin interactie met medewerkers van UWV mogelijk is (bijvoorbeeld Webinars en e-coaching) van invloed zijn op de waardering.

Uitkomsten rapportage Klanten enquêtes Wajong
De algemene waardering van Wajongers voor de dienstverlening van UWV is sinds 2015 wat afgenomen (naar een 6,1), wat mogelijk het effect is van de herbeoordelingsoperatie die vanaf 2015 is uitgevoerd en geresulteerd heeft in een uitkeringsverlaging van 75% naar 70% van het WML voor Wajongers met arbeidsvermogen per 1 januari 2018.

Persoonlijke dienstverlening draagt ook bij Wajongers bij aan een positieve waardering
We zien tegelijkertijd ook dat verschillende aspecten van de geboden ondersteuning duidelijk als positief worden ervaren. Het is positief dat de Inspectie tot de conclusie komt dat persoonlijke dienstverlening en het opstellen van een werkplan duidelijk positief bijdraagt aan de klanttevredenheid. Zoals ook door de klant wordt bevestigd in uw enquête, hebben we juist op die persoonlijke dienstverlening meer kunnen inzetten. In 2018 zijn we namelijk gestart met een nieuw dienstverleningsmodel Wajong, waarbij we ons tot doel hebben gesteld dat we alle Wajongers met arbeidsvermogen in beeld hebben, ongeacht of zij een uitkering op grond van de oude Wajong of de Wajong 2010 ontvangen. Dit onder meer door het periodiek voeren van persoonlijke gesprekken.

Contact met werkende Wajongers
Met de Monitor Arbeidsmarktparticipatie beschrijven we de ontwikkelingen in de arbeidsmarktparticipatie van mensen met een arbeidsbeperking die in aanmerking komen voor een uitkering bij UWV. Uit de juist gepubliceerde Monitor 2018 blijkt dat van de ruim 115.000 Wajongers met arbeidsvermogen, bijna de helft eind 2017 aan het werk was. Een percentage van 58% van deze groep klanten ontving ondersteuning in de vorm van bijvoorbeeld loondispensatie of begeleiding door een jobcoach.

Wij onderschrijven uw bevinding dat er vaker contact zou kunnen plaatsvinden met werkende Wajongers. Vanaf 2019 zullen we ook Wajongers met een vaste arbeidsovereenkomst bij een reguliere werkgever gaan benaderen om de actuele ondersteuningsbehoefte in kaart te brengen. Wij verwachten dan ook dat bij de eerstvolgende klant enquête een groter deel van deze groep contact met en ondersteuning door UWV zal hebben ervaren.

Verschillende verwachtingen voor wat betreft aanwezigheid van arbeidsvermogen
Daarnaast wijst u ons op de verschillen tussen de verwachtingen van uitkeringsgerechtigden betreffende de aanwezigheid van arbeidsvermogen en die van UWV. Alhoewel het in uw onderzoek om ervaringen gaat en geen strikte definitie van arbeidsvermogen wordt gehanteerd, benadrukt deze uitkomst het belang om deze groep, overeenkomstig de uitgangspunten van het dienstverleningsmodel Wajong, periodiek te spreken om zo een actueel beeld te houden over hun re-integratiemogelijkheden en hen zo mogelijk (toch) te activeren richting betaald werk.

Werken loont onvoldoende
Tenslotte constateert u dat ongeveer de helft van de werkende Wajongers van mening is dat werk niet heeft geleid tot financiële vooruitgang. Dit geldt met name voor het grote aandeel Wajongers dat op parttimebasis werkt. Daarnaast schat een groot deel van de werkende Wajongers (37%) in eigenlijk meer waard te zijn dan de vastgestelde loonwaarde. Deze bevindingen roepen bij u vragen op over het effect van de huidige systematiek op de motivatie van de Wajonger om aan het werk te komen én te blijven.

Belangrijk om te melden in dit kader is de (door het Kabinet) voorgenomen harmonisering van de verschillende regels voor het berekenen van de onderscheiden Wajong-uitkeringen. Uitgangspunt bij de nieuwe regels voor het berekenen van de uitkering is dat (meer) werken moet lonen.

De beleving dat werk niet of onvoldoende loont kan ook van invloed zijn op de perceptie van de Wajonger van zijn loonwaarde. Deze uitkomst vormt daarom voor ons aanleiding om te bezien of de toelichting op de totstandkoming van de vastgestelde loonwaarde verbetering behoeft.

Uitkomsten rapportage Klanten enquêtes WIA/WGA
In vergelijking met de uitkomsten uit 2015 is de klanttevredenheid onder doelgroep WIA/WGA met een 6,1 vrijwel gelijk gebleven. U geeft aan dat, alhoewel er enige vooruitgang is geboekt, de uitvoering van de WGA vanuit de klant nog steeds als onvoldoende activerend wordt ervaren. U geeft aan dat UWV juist nu de vruchten zou moeten plukken van economische groei en een groter deel van de groep volledig maar niet duurzaam arbeidsongeschikten perspectief op werk moet bieden. Ook omdat er signalen zijn dat persoonlijke ondersteuning tot een actievere zoekhouding kan leiden en de kans op werk kan vergroten. U geeft aan dat er vooral bij de groep 35-80 in de WGA nog de nodige ruimte zit om de ondersteuning naar werk meer activerend te maken.

Uit de resultaten van de UWV Monitor Arbeidsparticipatie 2018 blijkt dat de arbeidsparticipatie van gedeeltelijk WGA'ers en WIA 35-minners zich positief ontwikkelt. Het aandeel werkende gedeeltelijk WGA'ers steeg van 43,9% eind 2016 naar 44,8% eind 2017, het aandeel werkende WIA 35-minners groeide van 43,5% naar 46,4%. De arbeidsmarktparticipatie van volledig WGA'ers bleef met 8,4% gelijk.

Activerende dienstverlening
We hebben met het Ministerie van SZW in 2016 heldere afspraken gemaakt over de dienstverlening aan de doelgroep WIA/WGA. De dienstverlening is erop gericht mensen die de WIA/WGA instromen en arbeidsmogelijkheden hebben gedurende vijf jaar te activeren om hun mogelijkheden maximaal te benutten, hun zelfredzaamheid te bevorderen en bij te dragen aan de rechtmatigheid van de uitkering. Deze afspraken hebben betrekking op personen die vanaf 2017 in de WIA/WGA zijn ingestroomd. De belangrijkste afspraak is dat we met elke klant minimaal één contactmoment per jaar hebben. Daarnaast maken we maximaal gebruik van in te kopen re-integratietrajecten. In 2018 zijn er ruim 9.000 re-integratietrajecten ingekocht. Dat is een derde meer dan in 2017 is ingekocht. Er zijn in 2016 ook afspraken gemaakt over de klanten die voor 2017 in de WIA/WGA zijn ingestroomd. Voor de instroom van WIA/WGA klanten in 2011 en 2012 is een intensivering van de dienstverlening afgesproken wat inhoud dat we meerdere gesprekken per jaar voerden gericht op activering en werkhervatting (o.a. door coachingsgesprekken, groepsactiviteiten en inkoop van dienstverlening). Deze klanten die in 2011 en 2012 waren ingestroomd waren door UWV in de jaren daarvoor nauwelijks gesproken. Ook voor de instroom 2013 en 2014 zijn met SZW afspraken gemaakt over de dienstverlening. Ook deze groepen kregen aanvullende dienstverlening, maar niet zo intensief als de instroom 2011 en 2012. Voor de klanten met instroom in 2015 en 2016 is met SZW afgesproken dat zij minimaal 1x per jaar gesproken worden door UWV.

Vanuit het regeerakkoord zijn extra middelen beschikbaar gesteld om te starten met een experiment waarin de klant meer tijd aan dienstverlening ontvangt. Deze dienstverlening zal eind 2019 starten. Een effectevaluatie moet uitwijzen hoe doeltreffend en doelmatig de extra WGA-dienstverlening is. Het betreft een meerjarig onderzoek waarvan de eerste tussenresultaten in 2021 verwacht worden.

De groep WGA-gerechtigden met een psychische beperking
U adviseert om gezien de forse omvang van deze groep en al eerder gesignaleerde risico's bij de WIA-claimbeoordeling beter zicht te krijgen op welke ondersteuning passend is voor deze doelgroep.

We blijven inzetten op het goed in beeld krijgen van de mogelijkheden van deze doelgroep om vandaaruit de juiste ondersteuning te kunnen bieden. Dit doen we bijvoorbeeld door inzet van een instrument als praktijkassessment waarmee we middels observatie in een praktijksituatie de mogelijkheden van de klant beter in kaart kunnen brengen.

Daarnaast verleent UWV met ingang van 2017 subsidie aan GGZ instellingen om IPS-trajecten uit te voeren voor personen met een UWV uitkering en ernstige psychische aandoeningen. Tot eind 2018 zijn er in totaal 1.077 IPS-trajecten ingezet, waarvan 354 trajecten voor klanten met een WIA-uitkering.

Algemene bevindingen
Naast bevindingen per doelgroep, zien wij een aantal voor ons relevante doelgroepoverstijgende thema's ontstaan.

Dat is allereerst de constatering dat de algemene waardering voor onze dienstverlening naar werk over de tijd redelijk constant is gebleven, maar dat er duidelijke signalen zijn dat persoonlijke dienstverlening en maatwerk positieve effecten heeft op de waardering van klanten.

Een ander thema is de gepercipieerde pakkans bij fraude. U heeft in uw enquêtes ook gekeken naar rechten en plichten. Twee derde van de respondenten denkt dat UWV het door heeft wanneer regels worden overtreden. Een uitvoeringsaspect dat samenhangt met een hoge gepercipieerde pakkans is onder meer het recent hebben gevoerd van een gesprek op kantoor van UWV. Dit gegeven nemen we mee in overweging betreffende onze handhavingsaanpak.

Ook geeft u als algemene bevinding aan dat minder dan 10% van alle geënquêteerden bekend is met de mogelijkheid om onafhankelijk advies over de uitkering of ondersteuning bij de aanvraag aan te vragen bij een door de wetgever benoemd gemeentelijk loket. Op aangeven van de gemeenten willen wij bezien op welke manier de bekendheid van dit loket bij zowel de professionals van UWV als bij de klanten zelf vergroot kan worden.

Tenslotte, constateren wij dat uw enquêtes een inzicht geven in de ervaringen van klanten. Wij gaan graag met u het gesprek aan over hoe we een relatie kunnen leggen tussen uw onderzoek naar ervaringen en de feitelijke dienstverlening. Ook geven we u in overweging in een volgend onderzoek een relatie te leggen met ook effectiviteitsonderzoeken, zoals het onlangs gestarte onderzoek naar de effectiviteit van de persoonlijke dienstverlening voor de WW-doelgroep.

Overige opmerkingen zijn met uw ambtenaren gedeeld.

Hoogachtend,

Fred Paling,
Voorzitter Raad van Bestuur

Bijlage 2 Methodologische verantwoording

A1. Respons en weging

Omdat er verschillen zijn in de respons naar geslacht, leeftijd en opleidingsniveau zijn de bevindingen herwogen naar deze drie kenmerken. In onderstaande tabel staan de responspercentages per subcategorie en de weegfactoren waarmee bij de analyses is gerekend.

Categorie	Respons	Weegfactor
man <=34 opl onbekend	9%	4,40
man <=34 opl laag	12%	4,00
man <=34 opl midden	11%	3,67
man <=34 opl hoog	29%	1,50
man 35-44 opl onbekend	30%	1,45
man 35-44 opl laag	21%	1,86
Man 35-44 opl midden	25%	1,72
man 35-44 opl hoog	48%	0,89
man 45-54 opl onbekend	40%	1,06
man 45-54 opl laag	29%	1,50
man 45-54 opl midden	35%	1,22
man 45-54 opl hoog	47%	0,91
man >= 55 opl onbekend	60%	0,71
man >= 55 opl laag	51%	0,85
man >= 55 opl midden	57%	0,75
man >= 55 opl hoog	63%	0,68
vrouw <=34 opl onbekend	16%	2,67
vrouw <=34 opl laag	16%	2,60
vrouw <=34 opl midden	16%	2,69
vrouw <=34 opl hoog	34%	1,26
vrouw 35-44 opl onbekend	21%	2,17
vrouw 35-44 opl laag	29%	1,56
vrouw 35-44 opl midden	36%	1,24
vrouw 35-44 opl hoog	38%	1,12
vrouw 45-54 opl onbekend	45%	0,95
vrouw 45-54 opl laag	42%	1,00
vrouw 45-54 opl midden	44%	0,97
vrouw 45-54 opl hoog	50%	0,86
vrouw >= 55 opl onbekend	48%	0,88
vrouw >= 55 opl laag	59%	0,73
vrouw >= 55 opl midden	61%	0,71
vrouw >= 55 opl hoog	66%	0,65

A2. Bepalen significantie van verschillen

Op verschillende plekken in dit rapport worden subgroepen met elkaar vergeleken op specifieke vragen. De meeste vragen waarover in dit rapport wordt gerapporteerd betreffen enkele- of meerkeuze-vragen met een x-aantal antwoordcategorieën (ja/nee of eens/neutraal/oneens of specifieke antwoorden als het soort ondersteuning, etc).
Bij dit soort vragen is de significantie van gevonden verschillen op de volgende wijze getoetst:

- Ga uit van twee (deel)steekproeven, bijvoorbeeld een van de vorige meting en eenvan de nieuwe meting, of de groep die werkt op het peilmoment versus degenen die naar werk zoeken.

- Bij de metingen is een schatting gemaakt van een zeker kenmerk van de populaties, bijvoorbeeld het percentage van de WW'ers dat zegt een werkplan te hebben. Stel dat dit bij de nulmeting 24% was (p_0) en bij de één-meting 32% (p_1). Is dat verschil nu significant of valt het nog binnen de marges van het toeval?

- Er wordt vervolgens gekeken naar het verschil tussen de uitkomsten. Ofwel hier:
  $Verschil = p_1 - p_0$
  Dat geeft in het voorbeeld:
  verschil= 32% - 24% = 8%

- De zogenaamde steekproeffout van dit verschil, uitgaande van een steekproefomvang bij de vorige meting van 500 en van 600 bij de nieuwe meting is:

  $$sf(verschil) = \sqrt{\frac{P_1*(1-P_1)}{n_1} + \frac{P_0*(1-P_0)}{n_0}}$$

  Dat geeft in het voorbeeld:
  sf(verschil)= 0,0272 ofwel 2,72%.

- Het 90%-betrouwbaarheidsinterval van het verschil wordt gegeven door:
  (verschil – 1,64*sf(verschil) ;
  verschil + 1,64*sf(verschil))
  Dat geeft in het voorbeeld: (8% - 1,64*2,72% ;
  8% + 1,64*2,72%) ofwel (3,5% ; 12,5%)

  Dat wil zeggen dat met 90% betrouwbaarheid het verschil (dat is geschat op 8%) ligt tussen 3,5% en 12,5%. Met andere woorden het verschil is zeker significant, want met (eenzijdig) 95% betrouwbaar-heid dus groter dan 3,5%.
  De vuistregel is dat indien 0% niet in het berekende interval ligt, de hypothese dat het verschil 0% is wordt verworpen en er dan dus sprake is van een significant verschil.

- Voor het mogen rekenen met deze vuistregel gelden wel een aantal aannames, te weten:
  - de steekproefomvangen n_0 en n_1 en zijn beide groter dan 100;
  - de schattingen p_0 en p_1 liggen niet al te dicht bij 0% en 100% (zeg tussen 10% en 90%);
  - de weegfactoren wijken niet al te veel van 1 af;
  - de steekproeven zijn onafhankelijk.

A3 Regressie-analyses

In dit rapport worden de significante factoren van een aantal regressie-analyses gerapporteerd. Hieronder worden de uitkomsten van deze analyses weergegeven.

1. OLS regressie: Kans op werk vergroot

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		**B**	**Std. Error**	**Beta**	**t**	**Sig.**
1	(Constant)	2,783	,181		15,374	,000
	vrouw	-,170	,049	-,080	-3,459	,001
	Noordned	-,016	,090	-,005	-,181	,857
	Oostned	-,112	,069	-,044	-1,622	,105
	Westned	-,075	,061	-,035	-1,232	,218
	gezondheid	-,091	,028	-,076	-3,183	,001
	wklarm	,007	,120	,003	,055	,956
	wkd	-,288	,115	-,113	-2,509	,012
	wkdww	,063	,117	,024	,542	,588
	onbekend	-,115	,133	-,033	-,867	,386
	pensioen	,041	,157	,008	,258	,796
	uitgestroomdnnw	-,274	,125	-,084	-2,194	,028
	werkplanr	,221	,051	,103	4,320	,000
	cvkaart	,141	,067	,065	2,123	,034
	brkaart	,021	,073	,009	,291	,771
	ontvac	,069	,068	,033	1,028	,304
	onlinetest	-,041	,075	-,019	-,548	,584
	compatlas	-,021	,078	-,009	-,267	,790
	solliciteren	,127	,078	,059	1,632	,103
	socialmed	,166	,076	,072	2,174	,030
	expw	-,263	,113	-,063	-2,325	,020
	cursusvijftigplus	-,009	,069	-,004	-,137	,891
	ecoaching	-,136	,088	-,042	-1,539	,124
	inloopmiddag	,091	,066	,036	1,375	,169
	workshop	,098	,069	,037	1,428	,153
	voorstelw	,224	,083	,066	2,705	,007
	vrijstelling	,133	,100	,031	1,335	,182
	speeddates	-,011	,070	-,004	-,160	,873
	workshopzelf	,208	,087	,057	2,387	,017
	comptest	-,075	,065	-,034	-1,165	,244
	trainingsucces	,083	,061	,038	1,357	,175
	individ	,350	,074	,118	4,737	,000
	rechtplicht	-,005	,061	-,002	-,078	,938
	leeftijd	-,003	,003	-,027	-,993	,321
	VERKLAARDE VARIANTIE	13,2%				

2. OLS regressie: voldoende aandacht voor persoonlijke situatie

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		**B**	**Std. Error**	**Beta**	**t**	**Sig.**
1	(Constant)	2,905	,206		14,089	,000
	vrouw	-,027	,056	-,011	-,480	,631
	Noordned	-,021	,102	-,005	-,210	,834
	Oostned	-,034	,078	-,012	-,433	,665
	Westned	-,064	,069	-,026	-,920	,358
	gezondheid	-,105	,032	-,078	-3,232	,001
	wklarm	,197	,136	,070	1,446	,148
	wkd	-,308	,131	-,108	-2,359	,018
	wkdww	,042	,133	,015	,318	,750
	onbekend	,181	,151	,046	1,201	,230
	pensioen	,185	,179	,033	1,035	,301
	uitgestroomdnnw	-,254	,142	-,070	-1,791	,073
	werkplanr	,278	,058	,117	4,771	,000
	cvkaart	,099	,076	,041	1,304	,193
	brkaart	-,039	,084	-,014	-,472	,637
	ontvac	,084	,077	,035	1,096	,273
	onlinetest	-,010	,086	-,004	-,117	,907
	compatlas	-,008	,089	-,003	-,094	,925
	solliciteren	,058	,089	,024	,649	,517
	socialmed	,001	,087	,000	,007	,994
	expw	-,241	,129	-,052	-1,874	,061
	cursusvijftigplus	-,049	,078	-,018	-,620	,535
	ecoaching	-,059	,101	-,016	-,584	,559
	inloopmiddag	,013	,075	,004	,169	,866
	workshop	,134	,078	,046	1,718	,086
	voorstelw	,206	,094	,055	2,183	,029
	vrijstelling	,064	,114	,013	,560	,575
	speeddates	-,082	,080	-,027	-1,030	,303
	workshopzelf	,365	,099	,089	3,681	,000
	comptest	-,082	,074	-,033	-1,111	,267
	trainingsucces	,032	,070	,013	,454	,650
	individ	,320	,084	,097	3,809	,000
	rechtplicht	,033	,070	,012	,474	,635
	leeftijd	,004	,003	,033	1,183	,237
	VERKLAARDE VARIANTIE	9,4%				

3. ***OLS regressie: voelt zich gemotiveerd***

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		**B**	**Std. Error**	**Beta**	**t**	**Sig.**
1	(Constant)	2,644	,196		13,457	,000
	vrouw	-,042	,053	-,018	-,782	,434
	Noordned	,053	,098	,014	,542	,588
	Oostned	-,116	,075	-,042	-1,549	,121
	Westned	-,038	,066	-,016	-,574	,566
	gezondheid	-,051	,031	-,039	-1,654	,098
	wklarm	,152	,130	,055	1,168	,243
	wkd	-,195	,124	-,071	-1,567	,117
	wkdww	,045	,127	,016	,357	,721
	onbekend	,054	,144	,014	,375	,708
	pensioen	,152	,170	,028	,890	,374
	uitgestroomdnnw	-,258	,135	-,073	-1,906	,057
	werkplanr	,266	,056	,115	4,796	,000
	cvkaart	,084	,072	,035	1,160	,246
	brkaart	,075	,080	,028	,945	,345
	ontvac	,174	,073	,076	2,376	,018
	onlinetest	-,009	,082	-,004	-,113	,910
	compatlas	-,085	,085	-,034	-1,004	,316
	solliciteren	,144	,085	,062	1,695	,090
	socialmed	,108	,083	,043	1,310	,190
	expw	-,203	,123	-,045	-1,656	,098
	cursusvijftigplus	-,182	,075	-,070	-2,435	,015
	ecoaching	,001	,096	,000	,006	,995
	inloopmiddag	,100	,072	,036	1,394	,164
	workshop	,093	,075	,033	1,244	,214
	voorstelw	,231	,090	,063	2,571	,010
	vrijstelling	-,043	,108	-,009	-,401	,688
	speeddates	-,040	,076	-,014	-,529	,597
	workshopzelf	,217	,094	,055	2,302	,021
	comptest	-,005	,070	-,002	-,065	,948
	trainingsucces	,083	,066	,035	1,246	,213
	individ	,417	,080	,130	5,202	,000
	rechtplicht	,048	,067	,018	,715	,475
	leeftijd	-,002	,003	-,014	-,505	,614
	VERKLAARDE VARIANTIE	12,6%				

Bijlage 3
Vragenlijst ervaringen uitkeringsgerechtigden

Stuur de ingevulde vragenlijst terug in bijgevoegde antwoordenvelop naar:

Antwoordnummer 1104
7500 VB ENSCHEDE

Een postzegel plakken is niet nodig.

INVULINSTRUCTIE

Welkom bij de vragenlijst van Inspectie SZW. Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met UWV. Er zijn geen goede of foute antwoorden. Het gaat om uw mening!

Het is gemakkelijk om de vragenlijst op het internet in te vullen. U krijgt dan alleen de vragen te zien die bij uw situatie passen. In de brief staat waar u de vragenlijst op het internet kunt vinden en hoe u in kunt loggen.

Let op het volgende, als u de papieren vragenlijst invult!

- Vouw of kreuk de vragenlijst niet.
- Gebruik een zwarte of blauwe pen, en geen potlood, gekleurde pen of viltstift.
- Bij de meeste vragen is het de bedoeling dat u één hokje aankruist.
- Als u meerdere hokjes mag aankruisen, wordt dat bij de vraag vermeld.
- Soms mag u vragen overslaan. Dit staat dan achter het antwoord dat u heeft gegeven.
- Zet een kruisje in het hokje bij het antwoord van uw keuze: ☒
- Als u een antwoord verkeerd invult, maak het fout aangekruiste hokje dan helemaal zwart ■ en kruis het goede hokje aan.

Bijvoorbeeld

Rotterdam ligt in Nederland

☒ **waar** → U heeft nu 'waar' ingevuld
■ **niet waar**

ALVAST HARTELIJK BEDANKT VOOR HET INVULLEN!

BLOK 1 > UITKERING

1. Ontvangt u momenteel een (volledige of gedeeltelijke) WW-uitkering?

- ☐ Ja → **Ga naar vraag 3**
- ☐ Nee, mijn uitkering is in het afgelopen jaar gestopt
- ☐ Nee, ik heb al langer dan een jaar geen WW-uitkering meer gehad → **u hoeft de lijst niet verder in te vullen. STUURT U DE VRAGENLIJST ALSTUBLIEFT WEL AAN ONS TERUG.**

2. Wat is de reden dat uw WW-uitkering beëindigd is?

- ☐ Ik heb een baan gevonden
- ☐ Ik ben als zelfstandige (bijvoorbeeld zzp'er) aan het werk gegaan
- ☐ Vanwege bereiken van mijn maximale WW-duur
- ☐ Ziekte
- ☐ Pensionering
- ☐ Anders, namelijk

Het recht op WW bedraagt minimaal 3 maanden en maximaal 38 maanden, afhankelijk van uw arbeidsverleden en het moment waarop uw WW-uitkering is gestart.

3. Hoeveel maanden heeft/had u in totaal recht op een WW-uitkering?
Het gaat om de duur inclusief de maanden waarin u al WW heeft ontvangen.

- ☐ 3 maanden
- ☐ 4 tot en met 6 maanden
- ☐ 7 tot en met 12 maanden
- ☐ 13 tot en met 24 maanden
- ☐ Langer dan 24 maanden
- ☐ Dat weet ik niet

BLOK 2 > ARBEIDSVERLEDEN EN -HEDEN

De volgende vragen gaan over het betaald werk dat u deed vóór uw WW-uitkering.

4. Hoelang heeft u gewerkt in uw laatste dienstverband voordat u een WW-uitkering kreeg?

- ☐ Korter dan 6 maanden
- ☐ Tussen de 6 en 12 maanden
- ☐ Tussen de 1 en 2 jaar
- ☐ Tussen de 2 en 5 jaar
- ☐ Tussen de 5 en 10 jaar
- ☐ Tussen de 10 en 25 jaar
- ☐ Meer dan 25 jaar

5. Welke situatie was op u van toepassing vóór u een WW-uitkering kreeg?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Werknemer met een vast contract voor een vast aantal uren
- ☐ Werknemer met een tijdelijk contract voor een vast aantal uren
- ☐ Werknemer met een vast afroepcontract of nul urencontract
- ☐ Werknemer met een tijdelijk afroepcontract of nul urencontract
- ☐ Als uitzendkracht
- ☐ Zelfstandige zonder personeel (zzp'er)
- ☐ Zelfstandige met personeel
- ☐ Werk in de sociale werkvoorziening (Wsw)
- ☐ Anders

De volgende vragen gaan over het werk dat u mogelijk nu doet.

6. Heeft u op dit moment betaald werk?

- ☐ Ja
- ☐ Nee → **Ga naar vraag 10**

7. Welke situatie is nu op u van toepassing?
Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Werknemer met een vast contract voor een vast aantal uren
- ☐ Werknemer met een tijdelijk contract voor een vast aantal uren
- ☐ Werknemer met een vast afroepcontract of nul urencontract
- ☐ Werknemer met een tijdelijk afroepcontract of nul urencontract
- ☐ Uitzendkracht
- ☐ Zelfstandige zonder personeel (zzp'er)
- ☐ Zelfstandige met personeel
- ☐ Werk in de sociale werkvoorziening (Wsw)
- ☐ Anders

8. Hoe heeft u uw huidige werk gevonden?
Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Via familie, vrienden of kennissen
- ☐ Via UWV
- ☐ Via de krant
- ☐ Via een uitzendbureau/recruiter/headhunter/ detacheringsbureaus etc.
- ☐ Via een vacaturesite
- ☐ Via social media (LinkedIn, Twitter, Facebook etc.)
- ☐ Ik ben gevraagd door de werkgever
- ☐ Anders

9. Als u uw huidige werk vergelijkt met het werk dat u deed voordat u een WW-uitkering ontving, is uw huidige werk dan …?
Indien u momenteel meer dan één baan heeft geldt voor u mogelijk het antwoord deels wel/deels niet. (bijv. U heeft twee banen, bij een baan verdient u meer, maar bij de ander verdient u minder)

	Nee	Ja	Deels wel/ deels niet
Minder goed betaald	☐	☐	☐
Minder uur per week	☐	☐	☐
In een andere sector	☐	☐	☐
Op een lager opleidingsniveau	☐	☐	☐
Op een langere reisafstand	☐	☐	☐

BLOK 3 > ZOEKEN NAAR WERK

De volgende vragen gaan over wat u in de afgelopen 6 maanden (of de laatste 6 maanden voor het einde van uw WW-uitkering) heeft gedaan om werk te vinden. Als u korter dan 6 maanden in de WW zit of heeft gezeten, vul de vragen in voor deze kortere periode.

10. Heeft u de afgelopen 6 maanden naar werk gezocht?
Advertenties nakijken om een baan te vinden telt al mee. U kunt ook denken aan vragen of iemand iets voor u weet (netwerken).

- ☐ Ja
- ☐ Nee → **Ga verder naar vraag 13**

11. Hoe vaak heeft u de afgelopen 6 maanden (of de laatste 6 maanden voor het einde van uw WW-uitkering) op onderstaande manieren naar vacatures gezocht?
(als u korter dan 6 maanden heeft gezocht, vul de vraag dan in voor de periode dat u wel heeft gezocht)

	Wekelijks	Maandelijks	Minder dan 1x per maand	Nooit
Op de locatie van het Werkplein	☐	☐	☐	☐
Op www.werk.nl	☐	☐	☐	☐
Op andere websites	☐	☐	☐	☐
Via social media zoals LinkedIn, Twitter, Facebook etc.	☐	☐	☐	☐
In kranten of tijdschriften	☐	☐	☐	☐
Door te informeren bij familie, vrienden of relaties	☐	☐	☐	☐
Via uitzendbureaus, detacheringbureaus, recruiters etc.	☐	☐	☐	☐

12. Hoeveel sollicitatiegesprekken heeft u in de afgelopen 6 maanden *(of de laatste 6 maanden voor het einde van uw WW-uitkering)* gevoerd?
Als u niet precies weet hoeveel, vul dan in hoeveel het er ongeveer zijn geweest.

- ☐ 0
- ☐ 1 of 2
- ☐ 3 of 4
- ☐ 5 of 6
- ☐ Meer dan 6

13. Hoe groot schat u ongeveer de kans dat u binnen een jaar weer aan het werk bent?

- ☐ Ik ben alweer aan het werk
- ☐ Klein (0-25 procent)
- ☐ Matig (25-50 procent)
- ☐ Behoorlijk (50-75 procent)
- ☐ Groot (75-100 procent)
- ☐ Geen idee

De volgende vragen hoeft u alleen in te vullen als u op dit moment een WW-uitkering ontvangt. *ALS U OP DIT MOMENT GEEN WW-UITKERING ONTVANGT → GA DAN DOOR NAAR VRAAG 21 (BLOK 4 PASSEND WERK).*

14. Zoekt u op dit moment naar betaald werk?

- ☐ Ja → **Ga verder naar vraag 16**
- ☐ Nee

15. Waarom zoekt u niet naar betaald werk?
(Meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Ik ben te oud
- ☐ Ik heb geen diploma's
- ☐ Ik heb te weinig werkervaring
- ☐ Ik kan niet meer terug in mijn oude beroep
- ☐ Ik ben bezig een eigen bedrijf te starten
- ☐ Ik volg een opleiding
- ☐ Ik werk op basis van een proefplaatsing of werkervaringsplek
- ☐ Ik doe mantelzorg of vrijwilligerswerk
- ☐ Ik ben niet gemotiveerd om te zoeken
- ☐ Ik heb betaald werk naast mijn WW
- ☐ Ik heb lichamelijke of psychische klachten
- ☐ Anders

16. Moet u momenteel verplicht solliciteren van UWV?

- ☐ Ja
- ☐ Nee → **Ga verder naar vraag 18**
- ☐ Dat weet ik niet

17. Hoeveel sollicitatieactiviteiten moet u per vier werken verrichten van UWV?

- ☐ Minder dan vier
- ☐ Minimaal vier
- ☐ Meer dan vier
- ☐ Dat weet ik niet

18. Hoe denkt u over het vinden van betaald werk?

	Ja	Nee
Ik ga de komende periode (ander) werk zoeken	☐	☐
Ik zou gelukkiger zijn als ik een (andere) baan vind	☐	☐
Ik wil op dit moment graag werken	☐	☐
Het wordt van mij verwacht dat ik een baan vind/behoud	☐	☐
De meeste mensen die belangrijk voor mij zijn, vinden dat ik moet werken	☐	☐
Ik kan (ander) werk vinden als ik daar echt moeite voor doe	☐	☐
Als ik werk heb ik het gevoel dat ik meer bij de maatschappij hoor	☐	☐

19. Bent u bereid om betaald werk te accepteren ..

	Ja	Nee
… binnen een andere sector dan waar u eerst gewerkt heeft	☐	☐
… dat onder uw niveau is	☐	☐
… waarvoor u niet bent opgeleid	☐	☐
… waarvoor u een opleiding moet gaan volgen	☐	☐
… waarvoor u langer dan een uur moet reizen (enkele reis)	☐	☐
… waarvoor u moet verhuizen	☐	☐
… met een contractduur van maar 2 maanden	☐	☐
… met onregelmatige werktijden	☐	☐
… waarbij u steeds met andere collega's werkt	☐	☐
… waarbij u veel met collega's met andere etnische achtergronden werkt	☐	☐
… waarbij u steeds op een andere locatie werkt	☐	☐
… waarvoor u soms langere tijd van huis bent	☐	☐
… waar u eigenlijk geen zin in heeft	☐	☐
… waar u minder verdient dan u gewend bent	☐	☐
… dat u vies vindt	☐	☐
… dat fysiek zwaar is	☐	☐
… met weinig doorgroeimogelijkheden	☐	☐
… waarbij u als zelfstandig ondernemer werkt	☐	☐

20. Kruis aan wat het voor u moeilijk maakt om een betaalde baan te vinden.
(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Mijn lichamelijke gezondheid
- ☐ Mijn psychische gezondheid
- ☐ Ik kan maar een beperkt aantal uren werken
- ☐ Ik kan niet op onregelmatige tijden werken (bijvoorbeeld nachtdienst)
- ☐ Voor mijn opleiding zijn geen of weinig banen beschikbaar
- ☐ Ik heb geen diploma's
- ☐ Ik ben te oud
- ☐ Ik heb altijd op een te hoog niveau gewerkt
- ☐ Ik weet niet hoe ik moet solliciteren
- ☐ Ik word nooit uitgenodigd voor een gesprek
- ☐ Ik kan niet met de computer omgaan
- ☐ Ik heb moeite met lezen en/of schrijven
- ☐ Ik wil niet onder een baas werken
- ☐ Ik heb te weinig of niet de juiste werkervaring
- ☐ Ik heb taalproblemen
- ☐ Ik heb geen rijbewijs
- ☐ Ik heb onvoldoende motivatie om te werken
- ☐ Ik zorg voor kinderen of anderen
- ☐ Ik heb een strafblad
- ☐ Ik ben verslaafd
- ☐ Ik heb schulden
- ☐ Discriminatie door werkgevers (bijvoorbeeld op basis van leeftijd, etnische achtergrond, ziekte of handicap)
- ☐ Anders
- ☐ Ik heb geen van deze moeilijkheden

BLOK 4 > PASSEND WERK

Wanneer u na 6 maanden WW nog geen baan heeft gevonden wordt door UWV iedere baan als passend gezien (voor mensen die voor 1 juli 2015 werkloos werden is dit na één jaar). Dat betekent dat u na 6 maanden ook moet solliciteren op banen met een lager opleidingsniveau, een langere reistijd, minder inkomen of een tijdelijke of parttime baan.

21. Heeft u van UWV ooit bericht gekregen dat voor u iedere baan als passend wordt gezien?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Dat weet ik niet

} **ga naar vraag 23**

22. Op welke manier heeft u gemerkt dat iedere baan voor u als passend beschouwd wordt/werd?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Een telefonisch of persoonlijk gesprek met UWV waarin werd vermeld dat er nieuwe regels zouden gelden (bijvoorbeeld dat u op functies moet solliciteren met meer reistijd, minder inkomen of een tijdelijke/parttime functie)
- ☐ Het aanbod van vacatures via de werkmap met bijvoorbeeld meer reistijd, minder inkomen of een tijdelijke/parttime functie
- ☐ Anders

23. Heeft u al eens een passend werkaanbod van UWV gehad?
Bij een passend werkaanbod biedt UWV u na 1 jaar werkloosheid 2 vacatures aan. Er wordt een sollicitatiegesprek georganiseerd en achteraf wordt bij u en de werkgever nagevraagd hoe het gesprek is verlopen.

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Dat weet ik niet

BLOK 5 > ONDERSTEUNING

UWV biedt ondersteuning bij het zoeken naar werk. Een deel van de hulp wordt via het internet aangeboden. UWV biedt internetdienstverlening aan via werk.nl of de werkmap. Een deel van de hulpverlening is ook op de vestiging, bijvoorbeeld een gesprek met een medewerker van UWV of een workshop.

24. Heeft UWV aan het begin van de uitkering aan u gevraagd om 'de werkverkenner' in te vullen? Heeft u deze vervolgens ingevuld?
De werkverkenner is een online vragenlijst om vast te stellen wat uw kans op werk is.

- ☐ Ja, UWV heeft dit gevraagd en ik heb dit toen meteen gedaan → **ga naar vraag 27**
- ☐ Ja, UWV heeft dit gevraagd, maar ik heb dit niet (meteen) gedaan
- ☐ Nee, UWV heeft dit niet gevraagd, maar ik heb deze op eigen initiatief ingevuld → **ga naar vraag 27**
- ☐ Nee, UWV heeft dit niet gevraagd en ik heb het daarom niet ingevuld → **ga naar vraag 29**
- ☐ Weet ik niet → **ga naar vraag 29**

25. Heeft u na enige tijd een herinnering ontvangen om de werkverkenner in te vullen?
(Meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Ja, een bericht in mijn werkmap
- ☐ Ja, een sms bericht
- ☐ Ja, ik werd gebeld na ongeveer ☐☐ weken
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet

26. Heeft u toen de werkverkenner alsnog ingevuld? (ook in het geval dat u geen herinnering heeft gekregen of dit niet meer weet)

- ☐ Ja
- ☐ Nee

27. Bent u inmiddels al op gesprek geweest bij UWV? Zo ja, kunt u aangeven hoeveel tijd er zat tussen het invullen van de werkverkenner en uw 1e gesprek bij UWV? Mocht u de werkverkenner nog niet hebben ingevuld, geeft u dan de periode aan tussen het 1e verzoek om deze in te vullen en uw 1e gesprek.

- ☐ Ja, binnen 1 maand
- ☐ Ja, na 1 tot 3 maand(en)
- ☐ Ja, na meer dan 3 maanden
- ☐ Nee, ik heb nog geen gesprek gehad maar ik ben wel al uitgenodigd
- ☐ Nee ik heb (nog) geen gesprek gehad en ben ook nog niet uitgenodigd } **ga naar vraag 29**
- ☐ Weet ik niet

28. Had u zelf om dit gesprek gevraagd of kwam het initiatief van UWV?

- ☐ Zelf om gevraagd
- ☐ Initiatief van UWV

29. Is er al een werkplan gemaakt?
(In het werkplan wordt vastgelegd aan welke verplichtingen u moet voldoen in uw zoektocht naar werk. Daarnaast wordt gekeken naar welke stappen u kunt ondernemen om werk te vinden).

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet } **ga naar vraag 31**

30. Zijn de afspraken in dit werkplan door uzelf opgesteld, of door de adviseur van UWV?

- ☐ Door mijzelf
- ☐ Door de adviseur van UWV
- ☐ Ik heb de afspraken in het werkplan samen met de adviseur van UWV opgesteld

31. Heeft u in het afgelopen jaar (of in het jaar voordat uw uitkering eindigde) één of meerdere gesprekken op een vestiging (face to face) gevoerd met een adviseur van UWV over het zoeken naar werk? *In deze gesprekken wordt bepaald welke ondersteuning u krijgt en wordt nagegaan of u zich voldoende inspant om aan werk te komen.*

- ☐ Ja, 1 gesprek
- ☐ Ja, 2 gesprekken
- ☐ Ja, 3 gesprekken
- ☐ Ja, meer dan 3 gesprekken
- ☐ Nee

32. Heeft u in het afgelopen jaar (of het jaar voordat uw uitkering eindigde) gebruik gemaakt van de digitale ondersteuning van UWV via uw werkmap of via werk.nl? *Het gaat hierbij om nog iets anders dan alleen maar het doorgeven van uw sollicitatieactiviteiten.*

- ☐ Ja
- ☐ Nee → **ga naar vraag 34**

33. Zou u voor de onderstaande instrumenten uit de werkmap of werk.nl aan willen geven of die het afgelopen jaar (of in het jaar voordat uw uitkering eindigde) door u gebruikt zijn. Als u er gebruik van heeft gemaakt, kunt u dan aangeven in welke mate u denkt dat deze uw kans op werk vergroot.

	Niet gebruikt	Wel gebruikt maar heeft mijn kans op werk niet of nauwelijks vergroot	Wel gebruikt en heeft mijn kans op werk in redelijke mate vergroot	Wel gebruikt en heeft mijn kans op werk in hoge mate vergroot
De cv kaart	☐	☐	☐	☐
De beroepenkaart	☐	☐	☐	☐
De ontvangen vacatures in de werkmap	☐	☐	☐	☐
Online testen om mijn interesses, kwaliteiten en motivatie te meten	☐	☐	☐	☐
De competentieatlas	☐	☐	☐	☐
De online training ‘solliciteren’	☐	☐	☐	☐
De online training ‘vind een baan met sociale media’	☐	☐	☐	☐
De online game ‘expeditie work’	☐	☐	☐	☐
De webinars (bijvoorbeeld ‘de kracht van 50-plus’)	☐	☐	☐	☐
E-coaching	☐	☐	☐	☐

34. Wie helpt u (of heeft u geholpen) met de digitale dienstverlening van UWV?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Niemand, maar ik had ook geen hulp nodig
- ☐ Niemand, terwijl ik wel hulp nodig had
- ☐ Familie, vrienden of kennissen
- ☐ Hulpverleners
- ☐ UWV (call-center)
- ☐ UWV (medewerkers op de vestiging zelf)
- ☐ Iemand anders

35. Zou u voor de onderstaande ondersteuning aan willen geven of die het afgelopen jaar (of in het jaar voordat uw uitkering eindigde) door UWV aangeboden zijn en u er gebruik van heeft gemaakt.

Als u er gebruik van heeft gemaakt, kunt u dan aangeven in welke mate u denkt dat deze uw kans op werk vergroot

	Niet gebruikt, niet aangeboden	Niet gebruikt, wel aangeboden	Wel gebruikt maar heeft mijn kans op werk niet of nauwelijks vergroot	Wel gebruikt en heeft mijn kans op werk in redelijke mate vergroot	Wel gebruikt en heeft mijn kans op werk in hoge mate vergroot
Inloopmiddag	☐	☐	☐	☐	☐
Workshop over gebruik werk.nl	☐	☐	☐	☐	☐
UWV heeft mij voorgesteld aan een werkgever	☐	☐	☐	☐	☐
Vrijstelling van de sollicitatieplicht om scholing te volgen	☐	☐	☐	☐	☐
Speeddates met werkgevers of uitzendbureaus	☐	☐	☐	☐	☐
Workshop zelfstandige	☐	☐	☐	☐	☐
Competentietest	☐	☐	☐	☐	☐
Training ‘succesvol naar werk’	☐	☐	☐	☐	☐
Individuele begeleiding	☐	☐	☐	☐	☐
Introductie-bijeenkomst over rechten, plichten en de dienstverlening UWV	☐	☐	☐	☐	☐

36. Heeft u het afgelopen jaar gewerkt (of in het jaar voordat uw uitkering eindigde) en zijn daarbij de volgende vormen van ondersteuning ingezet?
(Meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Brug WW
- ☐ Proefplaatsing
- ☐ Innovatiebaan
- ☐ Jobcoaching
- ☐ Werkplekaanpassing
- ☐ No-riskpolis
- ☐ Dat weet ik niet
- ☐ Nee, ik heb niet gewerkt
- ☐ Nee, ik heb wel gewerkt maar geen van deze instrumenten ontvangen

37. Heeft UWV u het afgelopen jaar (of in het jaar voordat uw uitkering eindigde) ondersteund bij het starten van een eigen bedrijf?

- ☐ Ja, UWV heeft garant gestaan voor een lening die ik kreeg van een bank
- ☐ Ja, UWV heeft mij het geld geleend
- ☐ Ja, op een andere manier (bijvoorbeeld doorverwijzing naar een kredietverstrekker)
- ☐ Nee

38. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over de dienstverlening van UWV?

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Ik heb genoeg hulp (gehad) bij het zoeken naar een nieuwe baan	☐	☐	☐	☐	☐
De medewerkers die mij hebben geholpen weten veel over het vinden van werk	☐	☐	☐	☐	☐
Door de dienstverlening van UWV word/werd ik gemotiveerd om werk te zoeken.	☐	☐	☐	☐	☐
De hulp die ik heb gekregen was zinvol	☐	☐	☐	☐	☐
De hulp van UWV heeft mijn kans op werk vergroot	☐	☐	☐	☐	☐
Ik word/werd door UWV te veel onder druk gezet	☐	☐	☐	☐	☐
Ik had eerder hulp willen krijgen	☐	☐	☐	☐	☐

BLOK 6 > ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNING

Indien u vragen heeft over uw uitkering of ondersteuning bij uw re-integratie, bestaat de mogelijkheid dat u hiervoor aanklopt bij uw gemeente voor onafhankelijke advies (onafhankelijke cliëntondersteuning: OCO).

39. Heeft u wel eens behoefte gehad aan een onafhankelijk advies over uw uitkering of ondersteuning bij uw re-integratie?

☐ Ja
☐ Nee

40. Bent u bekend met de mogelijkheid voor onafhankelijke clientondersteuning/advies vanuit uw gemeente over uw uitkering of over ondersteuning bij uw re-integratie?

☐ Ja
☐ Nee → **ga naar vraag 42**

41. Op welke wijze bent u hiermee bekend geraakt? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

☐ Ik ben hierop gewezen door een medewerker van UWV
☐ Ik ben hierop gewezen door een medewerker van de gemeente
☐ Ik ben hier door iemand anders op gewezen
☐ Ik ben hier zelf achter gekomen

BLOK 7 > OORDEEL OVER DE DIENSTVERLENING

42. Hoe beoordeelt u de dienstverlening van UWV in zijn geheel? U kunt dit aangeven met een rapportcijfer. *(waarbij een 1 heel slecht is en een 10 heel goed).*

1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

43. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over de dienstverlening van UWV?

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Ik vind/vond de informatie over werk zoeken duidelijk	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind/vond de informatie over mijn uitkering duidelijk	☐	☐	☐	☐	☐
Als ik een vraag heb/had over mijn uitkering dan weet ik waar ik terecht kan	☐	☐	☐	☐	☐
Ik heb/had snel een antwoord bij een vraag over mijn WW uitkering	☐	☐	☐	☐	☐
Bij UWV is/was voldoende aandacht voor mijn persoonlijke situatie	☐	☐	☐	☐	☐
Mijn uitkering staat/stond altijd op tijd op mijn rekening	☐	☐	☐	☐	☐

BLOK 8 > KENNIS VAN DE RECHTEN EN PLICHTEN DIE HOREN BIJ EEN WW-UITKERING

Bij een WW-uitkering horen bepaalde rechten en plichten. Er zijn meerdere manieren om aan informatie te komen over deze rechten en plichten.

44. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
De informatie over mijn rechten en plichten is makkelijk te vinden	☐	☐	☐	☐	☐
De informatie over mijn rechten en plichten is duidelijk	☐	☐	☐	☐	☐
Ik weet waar ik wijzigingen, zoals adres- en inkomenswijzingen, kan doorgeven	☐	☐	☐	☐	☐

Er zijn bepaalde plichten waaraan u moet voldoen om in aanmerking te (blijven) komen voor een WW-uitkering. De volgende vragen gaan over deze verplichtingen en uw mening hierover.

45. In hoeverre vindt u de volgende verplichtingen die horen bij een WW-uitkering redelijk of onredelijk?

	Heel redelijk	Redelijk	Niet redelijk / niet on-redelijk	On-redelijk	Heel onredelijk
U moet zich inschrijven als werkzoekende op werk.nl	☐	☐	☐	☐	☐
U moet uw WW-uitkering binnen een week na uw eerste dag van werkloosheid aanvragen	☐	☐	☐	☐	☐
U moet alle wijzigingen in uw situatie die van invloed kunnen zijn op uw recht op WW tijdig melden bij UWV	☐	☐	☐	☐	☐
U moet voldoen aan uw sollicitatieplicht	☐	☐	☐	☐	☐
U moet passend werk aannemen	☐	☐	☐	☐	☐
U moet meewerken aan bepaalde activiteiten die aangeboden worden door UWV	☐	☐	☐	☐	☐

Wanneer u zich niet houdt aan de plichten die horen bij een WW-uitkering kan UWV een waarschuwing geven, uw uitkering tijdelijk verlagen of een boete opleggen. De volgende vragen gaan over uw ervaringen met de controle en handhaving door UWV.

46. Heeft UWV u wel eens een waarschuwing gegeven, uw uitkering verlaagd of een boete aan u opgelegd? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

- ☐ Ja, een mondelinge waarschuwing
- ☐ Ja, een schriftelijke waarschuwing
- ☐ Ja, een tijdelijke verlaging van mijn uitkering
- ☐ Ja, een boete
- ☐ Nee → **ga naar vraag 48**

47. Vond u de waarschuwing, verlaging of boete terecht of onterecht?
(indien u vaker met één van bovenstaande maatregelen te maken heeft gehad, beantwoord de vraag dan voor de laatste keer dat u dit is overkomen)

- ☐ Helemaal terecht
- ☐ Terecht
- ☐ Niet terecht / niet onterecht
- ☐ Onterecht
- ☐ Helemaal onterecht
- ☐ Weet ik niet

48. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Ik denk dat UWV het door heeft wanneer ik de regels niet naleef	☐	☐	☐	☐	☐
Ik denk dat UWV mij bestraft wanneer ik de regels niet naleef	☐	☐	☐	☐	☐
De regels waaraan ik mij van UWV moet/moest houden zijn te streng	☐	☐	☐	☐	☐
Ik houd/hield mij aan de regels van UWV	☐	☐	☐	☐	☐

BLOK 9 > ALGEMENE VRAGEN

49. Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgerond?
(Als u een buitenlandse opleiding heeft gedaan, vul dan in welke Nederlandse opleiding daar het meest op lijkt)

- ☐ Ik heb geen opleiding afgerond
- ☐ Basisonderwijs
- ☐ Praktijkonderwijs (Pro)
- ☐ Entreeopleiding
- ☐ Lbo, mavo, Vmbo, Mbo 1
- ☐ Mbo 2 of hoger, havo, vwo
- ☐ Hbo, universiteit

50. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over uw algemene en financiële situatie?

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Ik kan alles goed aan	☐	☐	☐	☐	☐
Soms heb ik het idee dat het mij allemaal te veel wordt	☐	☐	☐	☐	☐
Ik heb vaak hulp van anderen nodig	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kan prima voor mezelf opkomen	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kan goed rondkomen van het totale inkomen van mijn huishouden	☐	☐	☐	☐	☐
Op dit moment maak ik schulden die ik niet meer kan overzien	☐	☐	☐	☐	☐

51. Hoe is over het algemeen uw gezondheidstoestand?

- ☐ Zeg ik liever niet
- ☐ Zeer goed
- ☐ Goed
- ☐ Gaat wel
- ☐ Slecht
- ☐ Zeer slecht

52. Wat is uw woonsituatie?

- ☐ Alleenstaand
- ☐ Ik woon bij mijn ouder(s)
- ☐ Samenwonend zonder kind(eren)
- ☐ Samenwonend met kind(eren)
- ☐ Alleenstaand met kind(eren)
- ☐ Alleenstaand met huisgenoten
- ☐ Anders

TOT SLOT

Hieronder kunt u aangeven, als u dat wilt, wat u vindt van wat UWV voor u doet in het kader van uw WW-uitkering. Wat gaat er bijvoorbeeld goed of wat kan UWV volgens u beter doen? Ook kunt u opschrijven, als u dat wilt, wat u van deze vragenlijst vond.

53. Hieronder kunt opmerkingen over uw uitkering of UWV schrijven.

54. Hieronder kunt u uw opmerkingen over de vragenlijst van dit onderzoek opschrijven.

55. In de brief staat dat u met het invullen en versturen van de vragenlijst een goed doel kunt steunen.
U kunt hier aangeven wat uw voorkeur is.

- ☐ Ik heb de vragenlijst ingevuld zonder een goed doel te willen steunen
- ☐ Voedselbanken Nederland
- ☐ HandicapNL / Fonds Verstandelijk gehandicapten en Revalidatiefonds
- ☐ MIND / Fonds Psychische Gezondheid
- ☐ VluchtelingenWerk Nederland

U heeft de vragenlijst nu helemaal ingevuld. Wij danken u hartelijk voor uw deelname!

Dit inspectierapport is een uitgave van:

Inspectie SZW
De Inspectie SZW maakt deel uit van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Projectleider
Voornaam Achternaam

Projectsecretaris
Voornaam Achternaam

Xerox/OBT, Den Haag | 118834

© Rijksoverheid | Maart 2019