

# Effecten van persoonlijke dienstverlening op kans op werk en uitstroom uit de WW





Amsterdam, maart 2021

In opdracht van UWV

# Effecten van persoonlijke dienstverlening op kans op werk en uitstroom uit de WW

Tobias Vervliet  
Marloes Lammers  
Arjan Heyma



seo economisch onderzoek

“De wetenschap dat het goed is”

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

SEO-rapport nr. 2021-17

ISBN 978-90-5220-119-1

**Informatie & Disclaimer**

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

**Copyright © 2021 SEO Amsterdam.** Alle rechten voorbehouden. Het is geoorloofd gegevens uit dit rapport te gebruiken in artikelen, onderzoeken en collegesyllabi, mits daarbij de bron duidelijk en nauwkeurig wordt vermeld. Gegevens uit dit rapport mogen niet voor commerciële doeleinden gebruikt worden zonder voorafgaande toestemming van de auteur(s). Toestemming kan worden verkregen via [secretariaat@seo.nl](mailto:secretariaat@seo.nl)

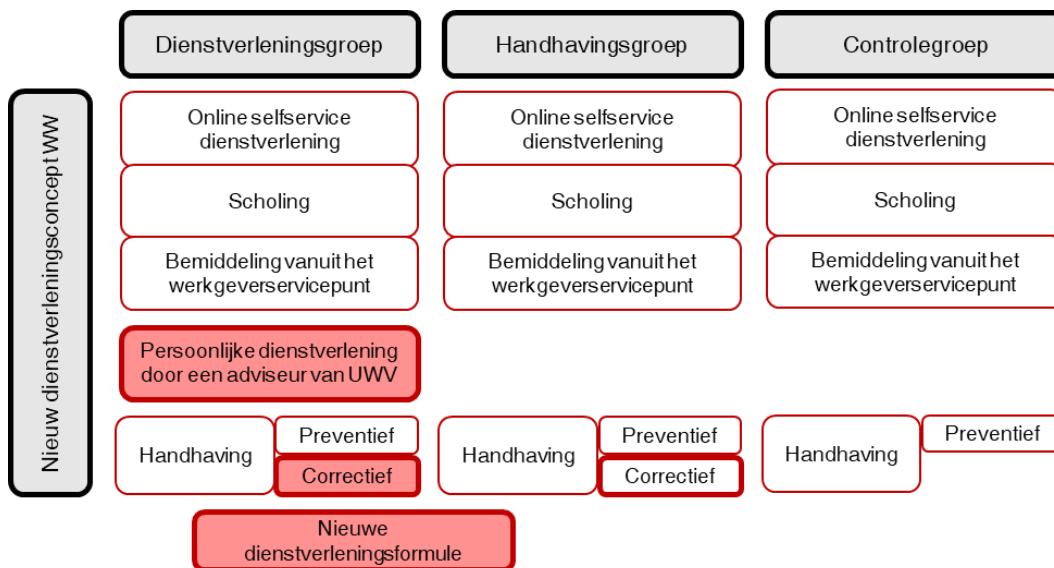
## Samenvatting

*De persoonlijke dienstverlening van UWV voor WW-klienten die tussen 1 december 2017 en 31 december 2018 zijn ingestroomd leidt tot een grotere baankans en een lager beroep op de WW. Vooral bij WW-klienten met een relatief hoge werkherbattingskans neemt de baankans toe als gevolg van persoonlijke dienstverlening. Het beroep op de WW neemt als gevolg van persoonlijke dienstverlening het sterkst af bij WW-klienten met een relatief lage werkherbattingskans. Louter handhaving heeft gemiddeld geen significant effect op de baankans of het beroep op de WW.*

### Aanleiding

Sinds 2017 zet UWV weer meer in op persoonlijke dienstverlening voor WW-gerechtigden. Dit is mogelijk doordat het ministerie van SZW met ingang van 2017 structureel € 160 miljoen beschikbaar stelt aan UWV ten behoeve van de WW-dienstverlening. Het nieuwe dienstverleningsconcept WW omvat de totale inrichting van WW dienstverlening bestaande uit online selfservice dienstverlening, scholing, bemiddelingsactiviteiten vanuit het werkgeversservicepunt, persoonlijke dienstverlening door een adviseur van UWV en handhaving, zie Figuur S.1. Handhaving vindt preventief plaats via het digitaal informeren over rechten en plichten, in het bijzonder de inspanningsplicht, alsmede het online versturen van de sollicitatietaak. Indien nodig wordt handhaving correctief ingezet. Dit betreft het informeren, controleren, corrigeren en sanctioneren bovenop de preventieve handhaving. De nieuwe dienstverleningsformule omvat zowel persoonlijke dienstverlening als (correctieve) handhaving. Het doel van het nieuwe dienstverleningsconcept WW is om de kansen van WW-klienten op de arbeidsmarkt te verbeteren en de uitstroom naar werk te bevorderen. UWV en het ministerie van SZW willen graag weten of dit doel inderdaad bereikt wordt door de inzet van de nieuwe dienstverleningsformule.

**Figuur S.1** Dit onderzoek gaat in op de effecten van de nieuwe dienstverleningsformule binnen het dienstverleningsconcept WW en kijkt in het bijzonder naar de losse elementen persoonlijke dienstverlening en correctieve handhaving



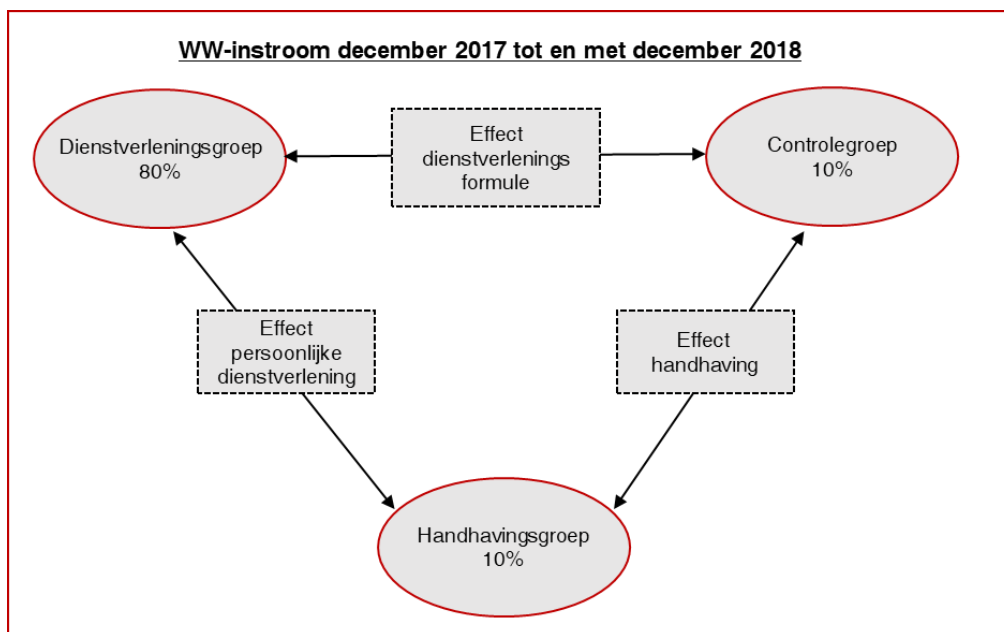
Bron: SEO Economisch Onderzoek

Dit rapport presenteert effecten van de nieuwe dienstverleningsformule op onder andere uitstroom uit de WW en de kans op het hebben van betaald werk in loondienst. Naast de inzet van de totale dienstverleningsformule worden de effecten van persoonlijke dienstverlening en handhaving apart in beeld gebracht. Het gaat in deze rapportage alleen om effecten in de eerste twaalf maanden na instroom in de WW. In 2022 verschijnt een rapportage over de effecten tot en met dertig maanden na instroom in de WW. Daarnaast gaat het in deze rapportage voornamelijk om het vaststellen van effecten en niet op mogelijke verklaringen voor die effecten. Mogelijke werkzame mechanismen hierbij, die de samenhang beschrijven tussen de inzet van (persoonlijke) dienstverlening en het werkzoekgedrag, de werkzoekvaardigheden en de werkzoekmotivatie van WW-kanten, zijn eerder gerapporteerd in Heyma et al. (2021).

### Experimenteel onderzoek naar het nieuwe dienstverleningsconcept in de WW

Om een goede effectmeting mogelijk te maken heeft UWV gekozen voor een experimentele opzet van het onderzoek: personen die tussen 1 december 2017 en 31 december 2018 zijn ingestroomd in de WW zijn willekeurig ingedeeld in een dienstverleningsgroep (80 procent), een handhavingsgroep (10 procent), of een controlegroep zonder handhaving (10 procent). De groepen verschillen in welke dienstverlening voor hen beschikbaar is, zie Figuur S.1. Door deze experimentele opzet is het mogelijk de effecten van de dienstverleningsformule als geheel zuiver te meten, evenals de effecten van alleen persoonlijke dienstverlening en alleen handhaving. Figuur S.2 laat zien welke effecten kunnen worden gemeten door vergelijking van de verschillende onderzoeksgroepen.

**Figuur S.2** WW-kanten zijn bij instroom in de WW willekeurig ingedeeld in drie groepen, een vergelijking tussen deze groepen geeft inzicht in verschillende effecten



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

### Ingezette dienstverlening

Conform de opzet van de nieuwe dienstverleningsformule in Figuur S.1 krijgen vooral WW-kanten die willekeurig zijn ingedeeld in de dienstverleningsgroep persoonlijke dienstverlening tijdens de eerste twaalf maanden WW, zie Tabel S.1. Handhavingsactiviteiten vinden plaats in zowel de

dienstverleningsgroep als de handhavingsgroep. Het is ook mogelijk dat personen in de dienstverleningsgroep geen aanspraak maken op persoonlijke dienstverlening en dat personen in de controlegroep dit wel doen (zelfmelders). Binnen de dienstverleningsgroep is de score op de Werkverkenner bepalend voor welke dienstverlening UWV wanneer biedt aan een WW-klant. De Werkverkenner is een vragenlijst die werkzoekenden bij het aanvragen van hun WW-uitkering invullen. De vragenlijst vraagt onder andere naar leeftijd, visie op terugkeer naar werk en gezondheidsbeleving. De Werkverkenner voorspelt vervolgens voor de WW-klant de kans op volledige werkherleving binnen 12 maanden na instroom in de WW.

**Tabel S.1** Persoonlijke dienstverlening wordt het vaakst ingezet in de dienstverleningsgroep, handhavingsactiviteiten het vaakst in de handhavingsgroep

	Inzet persoonlijke dienstverlening			Inzet handhavingsactiviteiten			Inzet dienstverleningsformule		
	Dienstverleningsgroep	Handhavingsgroep	Controlegroep	Dienstverleningsgroep	Handhavingsgroep	Controlegroep	Dienstverleningsgroep	Handhavingsgroep	Controlegroep
<b>Totaal</b>	<b>60%</b>	<b>17%</b>	<b>15%</b>	<b>36%</b>	<b>42%</b>	<b>3%</b>	<b>72%</b>	<b>50%</b>	<b>17%</b>
<b>Werkverkenner score</b>									
0-50%	90%	21%	20%	27%	34%	2%	92%	48%	22%
50-100%	51%	12%	11%	32%	38%	2%	64%	44%	12%
0-25%	92%	23%	21%	25%	31%	2%	93%	46%	22%
25-50%	89%	21%	20%	28%	35%	2%	91%	49%	22%
50-75%	59%	15%	14%	32%	37%	2%	70%	46%	16%
75-100%	42%	9%	8%	32%	38%	2%	58%	43%	9%
Onbekend	51%	21%	17%	50%	55%	5%	71%	63%	20%

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021).

Het percentage inzet van persoonlijke handhavingsactiviteiten en persoonlijke dienstverlening tellen niet op tot het percentage inzet van het totale dienstverleningsconcept, omdat WW-klanten zowel handhaving als dienstverlening kunnen ontvangen.

Met WW-klanten met een lage Werkverkenner score (minder dan 50%) voert UWV kort na instroom in de WW een eerste gesprek: het Werkoriëntatiegesprek. Van hieruit kan UWV aanvullende dienstverlening opstarten in de vorm van coachingsgesprekken, workshops, competentietesten, jobhunting of het trainingsprogramma Succesvol naar werk. Omdat UWV de dienstverlening direct na instroom in de WW opstart, ontvangt de groep WW-klanten uit de dienstverleningsgroep met een Werkverkenner score van 0-50% vaak persoonlijke dienstverlening (90 procent), zie Tabel S.1. Een klein deel van deze groep (10 procent) ontvangt geen persoonlijke dienstverlening.

In de dienstverleningsgroep met een Werkverkenner score van 50-100% komt persoonlijke dienstverlening minder vaak voor (51 procent). UWV biedt WW-klanten met een Werkverkenner score boven de 50% in beginsel pas een gesprek aan wanneer zij langer dan zes maanden WW ontvangen. Een deel van deze groep krijgt eerder persoonlijke dienstverlening doordat zij zelf contact zoeken

met UWV (de zogenaamde zelfmelders) of wanneer de Adviseur Werk eerder contact opneemt met de WW-klant op basis van het beeld dat hij of zij van de klant en diens mogelijkheden op de arbeidsmarkt heeft.

## Effecten van de ingezette dienstverlening

Tabel S.2 geeft een overzicht van de effecten van zowel de inzet van alleen persoonlijke dienstverlening, van alleen handhaving, als van de nieuwe dienstverleningsformule van UWV, zijnde de combinatie van persoonlijke dienstverlening en handhavingsactiviteiten. De in de tabel getoonde effecten geven steeds de toename (in procentpunten) weer van het aandeel mensen met een baan en de afname van het aandeel mensen met een WW-uitkering in de twaalfde maand na instroom in de WW als gevolg van de inzet van dienstverlening. Een positief effect op de baankans laat zien dat meer personen een baan hebben. Een negatief effect op het beroep op de WW laat zien dat minder personen in de WW zitten.

**Tabel S.2** De inzet van persoonlijke dienstverlening aan WW-klanten leidt gemiddeld tot meer werk en minder WW-ontvangst

	Effect inzet persoonlijke dienstverlening		Effect inzet handhavingsactiviteiten		Effect inzet dienstverleningsformule	
	Baankans 12 maanden na instroom	WW-beroep 12 maanden na instroom	Baankans 12 maanden na instroom	WW-beroep 12 maanden na instroom	Baankans 12 maanden na instroom	WW-beroep 12 maanden na instroom
<b>Totaal</b>	2,0% **	-2,1% ***	-0,8%	-1,7%	1,0%	-2,8% ***
<b>Werkverkenner score</b>						
0-50%	0,8%	-2,1% *	-5,2% *	-1,5%	-1,6%	-2,7% ***
50-100%	2,8% **	-2,3% **	-0,9%	-0,6%	1,5% *	-2,1% ***
0-25%	1,0%	-6,1% ***	-5,7%	1,3%	-1,3%	-5,4% ***
25-50%	0,3%	0,2%	-3,4%	-3,9%	-1,3%	-1,7%
50-75%	3,1% **	-2,9% **	0,6%	-1,4%	2,9% **	-3,3% ***
75-100%	2,5%	-1,6%	-2,3%	0,2%	0,0%	-0,9%
Onbekend	1,0%	-0,9%	2,0%	-3,6% **	2,6% **	-4,0% ***
<b>Leeftijdsgroep</b>						
15-35 jaar	3,8% **	-1,6% *	-0,9%	-0,7%	1,7% *	-1,6% **
35-50 jaar	1,8%	-0,4%	1,5%	-5,3% ***	2,5% **	-4,0% ***
50+ jaar	0,3%	-4,0% ***	-3,2%	0,8%	-1,4%	-3,3% ***
50- jaar & Werkverkenner 0-50%	2,5%	-1,2%	-4,3%	-6,5%	0,0%	-4,7% ***

\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021).

Werk is werk in loondienst, werk als zelfstandige is niet waarneembaar in de gebruikte gegevens

Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar

### Positieve effecten persoonlijke dienstverlening op baankans en uitstroom WW

Persoonlijke dienstverlening in de vorm van een gesprek en/of aanvullende dienstverlening verhoogt zowel de kans op werk in loondienst als de uitstroom uit de WW. De inzet van persoonlijke dienstverlening zorgt voor een gemiddeld 2,0 procentpunt hogere baankans twaalf maanden na instroom in de WW. Tegelijkertijd verlaagt de inzet van persoonlijke dienstverlening het beroep op



de WW met 2,1 procentpunt twaalf maanden na instroom in de WW. Verder zorgt persoonlijke dienstverlening voor een iets groter aantal gewerkte uren en een kleiner aantal uitkeringsdagen gedurende het eerste jaar na instroom in de WW.

#### **Alleen klein positief effect van handhavingsactiviteiten op uitstroom uit de WW**

De inzet van louter handhavingsactiviteiten heeft in het eerste jaar na instroom in de WW (nog) geen significant effect op de baanvinkans of het totaal aantal gewerkte uren. Wel zorgt de inzet van handhaving voor een significant hogere uitstroom uit de WW tussen maand zes en maand elf na WW-instroom. Op jaarbasis is het totaal aan uitkeringsdagen dankzij de inzet van handhaving iets lager, maar er is geen significant effect van de inzet van handhaving op het totaal aan uitkeringslasten in het eerste jaar na instroom in de WW.

#### **Per saldo positieve effecten van de nieuwe dienstverleningsformule WW**

De inzet van de nieuwe dienstverleningsformule WW, die het totaal van de inzet van persoonlijke dienstverlening en handhavingsactiviteiten betreft, laat vergelijkbare effecten zien als de effecten van alleen de inzet van persoonlijke dienstverlening, zie Tabel S.2. Na twaalf maanden WW is het effect op de baankans echter niet statistisch significant. Wel zorgt de nieuwe dienstverleningsformule voor een iets groter aantal gewerkte uren in het eerste jaar na instroom in de WW. Ook de uitstroom uit de WW is hoger door de inzet van de nieuwe dienstverleningsformule, na twaalf maanden is die uitstroom 2,8 procentpunt hoger dan zonder de combinatie van persoonlijke dienstverlening en handhavingsactiviteiten. Het totaal aantal uitkeringsdagen in het jaar na WW-instroom is daardoor iets lager.

#### **Door persoonlijke dienstverlening stromen personen met een relatief lage werkherkattingskans vaker uit de WW, met een relatief hoge werkherkattingskans vaker naar loondienst**

Persoonlijke dienstverlening aan de groep met Werkverkenner score 0-50% is het meest effectief voor de groep WW-klanten met de laagste score op de Werkverkenner (0-25%). Voor hen leidt persoonlijke dienstverlening tot een sterke afname van de WW-ontvangst een jaar na instroom in de WW (-6,1 procentpunt). Het gaat daarbij relatief vaak om uitstroom richting Ziektewet of WIA. Ook binnen de groep met een Werkverkenner score van 50-100% is de inzet van persoonlijke dienstverlening het meest effectief voor de groep met een relatief lage Werkverkenner score (50-75%). Voor hen leidt persoonlijke dienstverlening zowel tot een afname van de WW-ontvangst een jaar na instroom in de WW (-2,9 procentpunt) als tot een hogere kans op een baan een jaar na instroom in de WW (+3,1 procentpunt).

In de interpretatie van effecten naar verschillende klantgroepen is het van belang het verschil in de mate en timing van de inzet van dienstverlening mee te wegen. Zo is het effect voor de groep met Werkverkenner score 0-50% het gevolg van een eerste gesprek dat in principe direct na instroom in de WW plaatsvindt en de daaropvolgende aanvullende dienstverlening. Bij de groep met Werkverkenner score 50-100% gaat het om het effect van persoonlijke dienstverlening die in principe pas na zes maanden WW opstart. In de praktijk is het verschil in timing van de inzet van persoonlijke dienstverlening minder groot. Van de 42 procent van de 50-100% groep die binnen een jaar na instroom in de WW persoonlijke dienstverlening ontvangt, heeft 80 procent al een eerste gesprek vóór de zevende maand WW gehad. Een nadere analyse laat geen significant effect zien van de timing van de inzet van persoonlijke dienstverlening op de baankans of de uitstroom uit de WW. Uitgesplitst naar leeftijdsgroepen valt op dat de inzet van persoonlijke dienstverlening alleen bij WW-klanten tot 35 jaar leidt tot een toename van de baankans. Anderzijds zorgt persoonlijke

dienstverlening vooral bij WW-klienten vanaf 50 jaar tot minder beroep op de WW. Bij personen tussen de 35 en 50 jaar oud is persoonlijke dienstverlening alleen in combinatie met handhavingsactiviteiten effectief. De inzet van de totale dienstverleningsformule zorgt daar zowel voor een grotere kans op een baan als een grotere uitstroom uit de WW. Analyses op de groep WW-klienten die ondanks een jonge leeftijd (jonger dan 50 jaar) een lage score op de Werkverkenner (0-50%) hebben, laten zien dat voor WW-klienten met een relatief lage werkhervattingskans de combinatie van persoonlijke dienstverlening en handhaving vooral een effect heeft op uitstroom uit de WW.

### **Duiding van de bevindingen**

De orde van grootte van de gevonden effecten van de inzet van persoonlijke dienstverlening op de kans op werk en uitstroom uit de WW zijn in lijn met eerdere studies. In alle gevallen gaat het voor de korte termijn om enkele procentpunten vergroting van de kans op werkhervatting en uitstroom uit de WW. Een eerder uitgevoerde kwalitatieve evaluatie laat zien dat persoonlijke dienstverlening een positieve invloed heeft op de intentie, kwaliteit en intensiteit van het zoekgedrag van WW-klienten. Dit loopt gedeeltelijk via het mechanisme van een toename van de kennis van sollicitatiemethoden en arbeidsmogelijkheden, een positievere visie op de terugkeer naar werk en meer zelfreflectie. Deze resultaten bieden een plausibele verklaring voor de manier waarop de inzet van persoonlijke dienstverlening de kans op werk positief kan beïnvloeden.

Dat voor de groep met werkverkenner score 0-50% geen significant effect van persoonlijke dienstverlening op de baankans wordt gevonden, is in lijn met de bevinding uit de eerder uitgevoerde kwalitatieve evaluatie dat persoonlijke dienstverlening voor deze groep minder effect heeft op het zoekgedrag dan voor de WW-populatie als geheel. Uit ander onderzoek was al gebleken dat 'lichte' vormen van dienstverlening, zoals gesprekken en workshops, de baankansen van mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt nauwelijks vergroten. Uit de kwalitatieve evaluatie bleek ook dat gesprekken met de adviseurs van UWV wel en al vrij snel de baankansen van de wat meer kansrijke zoekenden kunnen verhogen. Dit kan verklaren waarom persoonlijke dienstverlening voor de groep met werkverkenner score 50-75% al vanaf de zesde maand WW een positief effect heeft op de baankans. De helft van de zoekenden in deze groep heeft namelijk al in de eerste zes maanden WW een gesprek met een adviseur van UWV.

De bescheiden omvang van de gevonden effecten heeft enerzijds te maken met de korte termijn waarop effecten zijn vastgesteld en anderzijds met de ontwikkeling van het nieuwe dienstverleningsconcept bij UWV. Een nadere analyse van de effectiviteit van persoonlijke dienstverlening tussen de groep WW-klienten die is ingestroomd tot juli 2018 en vanaf juli 2018 laat zien dat vooral de effecten op de baankans zijn toegenomen in de tijd. Een verdere ontwikkeling en verfijning van de nieuwe dienstverleningsformule in de WW zou op langere termijn daarom voor grotere effecten kunnen zorgen.

Wil UWV de eigen dienstverlening verder kunnen verbeteren, dan moet het inzicht hebben in de vraag: wat werkt voor wie en wanneer? In aanvulling op de huidige effectevaluatie werkt SEO Economisch Onderzoek daarom aan een voorstel om de effecten van verschillende vormen van persoonlijke dienstverlening voor verschillende klantgroepen in de WW beter in kaart te brengen.

# Inhoud

<b>Samenvatting</b> .....	<b>i</b>
<b>1 Inleiding</b> .....	<b>1</b>
1.1 Aanleiding.....	1
1.2 Onderzoeksvragen .....	3
1.3 Onderzoeksmethode.....	3
1.4 Leeswijzer .....	6
<b>2 Inzet vormen van dienstverlening</b> .....	<b>7</b>
2.1 Het nieuwe dienstverleningsconcept WW .....	7
2.2 Beschrijving onderzoekspopulatie .....	8
2.3 Inzet persoonlijke dienstverlening.....	10
2.4 Inzet handhavingsactiviteiten .....	14
2.5 Inzet dienstverleningsformule.....	16
2.6 Inzet bemiddeling via het werkgeversservicepunt .....	18
<b>3 Verschillen tussen onderzoeksgroepen</b> .....	<b>21</b>
3.1 Kans op werk .....	21
3.2 Uitstroom uit WW.....	22
3.3 Verschillen tussen klantgroepen .....	23
<b>4 Effecten inzet persoonlijke dienstverlening</b> .....	<b>27</b>
4.1 Kans op werk .....	28
4.2 Uitstroom uit de WW .....	30
<b>5 Effecten inzet handhavingsactiviteiten</b> .....	<b>33</b>
5.1 Kans op werk .....	34
5.2 Uitstroom uit de WW .....	35
<b>6 Effecten inzet nieuwe dienstverleningsformule WW</b> .....	<b>39</b>
6.1 Kans op werk .....	40
6.2 Uitstroom uit de WW .....	43
<b>7 Effecten voor verschillende klantgroepen</b> .....	<b>47</b>
7.1 Belangrijkste bevindingen .....	47
7.2 Werkverkenner score 0-50% versus 50-100%.....	50
<b>8 Conclusie</b> .....	<b>57</b>
8.1 Belangrijkste bevindingen .....	57
8.2 Duiding van de bevindingen.....	59
<b>Literatuur</b> .....	<b>63</b>
<b>Bijlage A Methodologische verantwoording</b> .....	<b>65</b>
<b>Bijlage B Resultaten</b> .....	<b>69</b>



# 1 Inleiding

*Dit onderzoek analyseert de effecten van de inzet van persoonlijke dienstverlening en handhaving bij WW-klanten op uitstroom uit de WW, het hebben van betaald werk (in loondienst) en de kwaliteit van de baan. Dankzij de willekeurige toewijzing van persoonlijke dienstverlening en handhaving (samen de nieuwe dienstverleningsformule genoemd) door UWV aan WW-klanten zijn deze effecten op groepsniveau zuiver te meten. Hierbij is het mogelijk de effecten voor verschillende klantgroepen binnen de WW te bestuderen.*

## 1.1 Aanleiding

Sinds 2017 zet UWV naast online dienstverlening ook weer meer persoonlijke dienstverlening in voor WW-gerechtigden. Dit is mogelijk doordat het ministerie van SZW met ingang van 2017 structureel € 160 miljoen beschikbaar stelt aan UWV ten behoeve van de re-integratiedienstverlening in de WW. Het doel van het nieuwe dienstverleningsconcept WW is om de kansen van WW-klanten op de arbeidsmarkt te verbeteren en de uitstroom naar werk te bevorderen. UWV en het ministerie van SZW willen graag weten of dit doel inderdaad bereikt wordt door de inzet van persoonlijke dienstverlening en het extra geld dat beschikbaar is gesteld.

Dit onderzoek analyseert de effecten van persoonlijke dienstverlening en handhaving op onder andere het verblijf in de WW en de uitstroom naar werk. Persoonlijke dienstverlening en handhaving vormen samen de nieuwe dienstverleningsformule. In deze rapportage gaat het nog alleen om de korte termijneffecten binnen de eerste twaalf maanden na instroom in de WW. Een rapportage over de lange termijn effecten – tot en met 30 maanden na instroom in de WW – zal in 2022 verschijnen. Het gaat in deze rapportage ook alleen om het in beeld brengen van de effecten op werkherleving en uitstroom uit de WW, en niet om het verklaren van deze effecten. Verklaringen moeten gezocht worden in de werkzame mechanismen van de persoonlijke dienstverlening en/of handhaving, zoals het effect op werkzoekgedrag, werkzoekvaardigheden, en werkzoekmotivatie van WW-klanten. Deze werkzame mechanismen zijn in een eerdere rapportage in beeld gebracht.<sup>1</sup>

Om een goede effectmeting mogelijk te maken heeft UWV gekozen voor een experimentele opzet: personen die tussen 1 december 2017 en 31 december 2018 zijn ingestroomd in de WW zijn willekeurig ingedeeld in een dienstverleningsgroep (80 procent), een handhavingsgroep (10 procent) of een controlegroep (10 procent), zie Figuur 1.1.

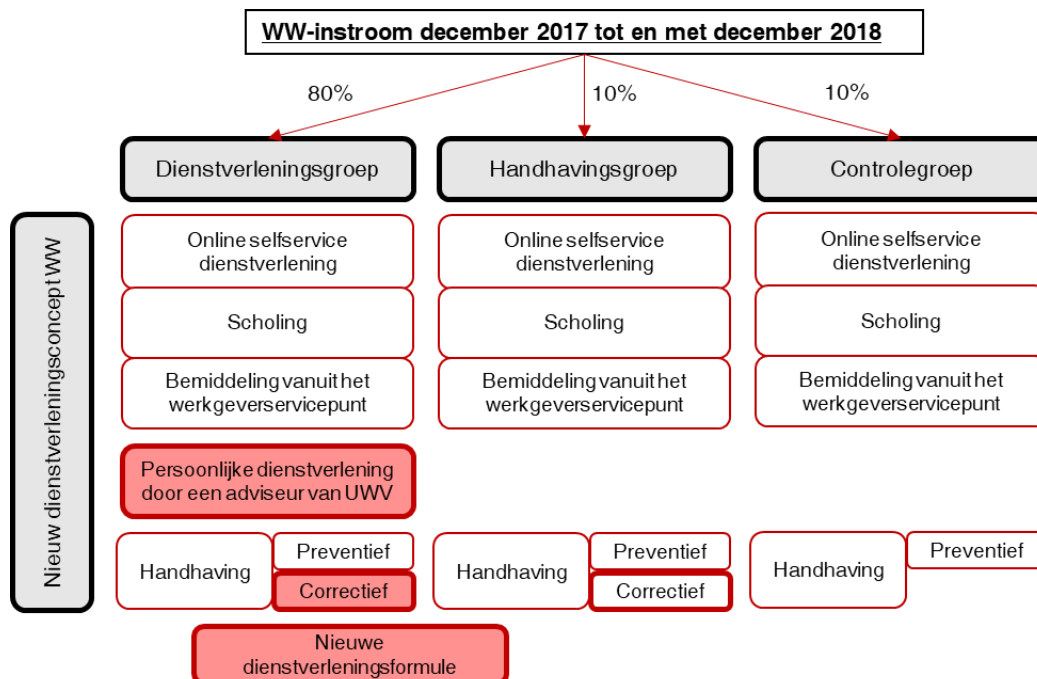
Het nieuwe dienstverleningsconcept WW van UWV bestaat in ieder geval uit online selfservice dienstverlening, scholing en bemiddeling vanuit het werkgeversservicepunt (WSP). Scholing is in het kader van de (Tijdelijke) Scholingsregeling UWV sinds juli 2018 beschikbaar voor WW-klanten.<sup>2</sup> Het WSP onderhoudt contact met werkgevers en zorgt voor directe bemiddeling naar werk. Daarnaast is er handhaving in de vorm van het digitaal informeren over de rechten en plichten van

<sup>1</sup> Dit rapport (Heyma et al., te verschijnen in 2021) is nog niet openbaar.

<sup>2</sup> <https://wetten.overheid.nl/BWBR0017139/2021-01-01>.

WW-gerechtigden, in het bijzonder de inspanningsplicht, alsmede het online versturen van de sollicitatietaak (het verrichten van vier sollicitatieactiviteiten in vier weken<sup>3</sup>). Daarnaast is ook persoonlijke dienstverlening door een adviseur van UWV beschikbaar, evenals handhavingsactiviteiten gericht op informeren, controleren, corrigeren en sanctioneren. Persoonlijke dienstverlening en handhavingsactiviteiten vormen samen de nieuwe dienstverleningsformule. Persoonlijke dienstverlening begint met (de uitnodiging voor) het Werkoriëntatiegesprek en krijgt in individuele gevallen verder vorm via vervolggesprekken, workshops en andere activiteiten die gericht zijn op het verhogen van de kans op werk. Persoonlijke dienstverlening is in principe alleen beschikbaar voor personen in de dienstverleningsgroep. In de handhavingsgroep is geen persoonlijke dienstverlening beschikbaar<sup>4</sup>, maar wordt wel correctieve handhaving uit de dienstverleningsformule ingezet, net zoals in de dienstverleningsgroep. In de controlegroep wordt noch persoonlijke dienstverlening, noch handhaving ingezet.

**Figuur 1.1** In het experimentele onderzoek zijn WW-klienten bij instroom in de WW willekeurig ingedeeld in drie groepen die verschillen in welke dienstverlening beschikbaar is



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van de specificatie van WW-dienstverlening door UWV

Bij instroom in de WW zet UWV de Werkverkenner in. De Werkverkenner is een online vragenlijst die werkzoekenden bij het aanvragen van hun WW-uitkering invullen. De vragenlijst vraagt onder andere naar leeftijd, visie op terugkeer naar werk en gezondheidsbeleving. Op basis van de antwoorden geeft de werkverkenner een indicatie van de kans (0-100%) op werk binnen een jaar en inzicht in eventuele belemmerende factoren om aan het werk te komen. De score op de Werkverkenner is bepalend voor welke dienstverlening UWV wanneer biedt aan een WW-klant.

<sup>3</sup> Uiteraard met uitzondering van werkzoekenden die zijn vrijgesteld van de sollicitatieplicht.

<sup>4</sup> In een handhavingsgesprek wordt normaal gesproken bekeken wat de werkzoekende verder kan helpen en wordt er door UWV gewezen op beschikbare vormen van (persoonlijke) dienstverlening. Ten behoeve van het onderzoek is voor dit laatste tijdelijk een uitzondering gemaakt in de handhavingsgroep.

## 1.2 Onderzoeksvragen

Dit onderzoek gaat in op de volgende onderzoeksvragen:

### **Inzet vormen van dienstverlening**

1. Welke klantgroepen in de WW hebben welke specifieke vormen van (persoonlijke) dienstverlening ontvangen? Met onderscheid naar de volgende klantgroepen:
  - De groep met score op de Werkverkenner van 0-50% en 50-100%,
  - De groep met score op de Werkverkenner van 0-25%, 25-50%, 50-75%, 75-100% en met Werkverkenner score onbekend,
  - De groep met score op de Werkverkenner van 40-50% versus 50-60% (verschil in timing van dienstverlening),
  - De leeftijdsgroepen 15-35 jaar, 35-50 jaar en ouder dan 50,
  - De groepen met een laag, middelbaar en hoog opleidingsniveau,
  - De klantgroep met een score op de Werkverkenner van 0-50% én jonger dan 50 jaar.

### **Effecten nieuwe dienstverleningsformule**

2. Welk effect heeft de inzet van de nieuwe dienstverleningsformule op de ontwikkeling van de baanvindkans en het hebben van betaald werk (als fractie van de tijd)?
3. Welk effect heeft de inzet van de nieuwe dienstverleningsformule op de ontwikkeling van de uitstroom uit de WW en het hebben van een WW-uitkering (als fractie van de tijd)?
4. Welk effect heeft de inzet van de nieuwe dienstverleningsformule op de kwaliteit van de verkregen betaalde baan (in termen van uren per week, beloning, type contract, etc.)?

### **Effecten persoonlijke dienstverlening**

5. Welk effect heeft de inzet van persoonlijke dienstverlening op de ontwikkeling van de baanvindkans en het hebben van betaald werk (als fractie van de tijd)?
6. Welk effect heeft de inzet van persoonlijke dienstverlening op de ontwikkeling van de uitstroom uit de WW en het hebben van een WW-uitkering (als fractie van de tijd)?

### **Effecten handhaving**

7. Welk effect heeft de inzet van louter handhaving op de baanvindkans en het hebben van betaald werk (als fractie van de tijd)?
8. Welk effect heeft de inzet van louter handhavingsactiviteiten op de ontwikkeling van de uitstroom uit de WW en het hebben van een WW-uitkering (als fractie van de tijd)?

### **Effecten voor verschillende klantgroepen**

9. Hoe manifesteren bovengenoemde effecten zich voor de verschillende, hierboven genoemde klantgroepen in de WW?

## 1.3 Onderzoeksmethode

De nieuwe dienstverleningsformule WW bestaat uit een combinatie van (i) persoonlijke dienstverlening in de vorm van een persoonlijk gesprek en aanvullende dienstverlening, en (ii) de inzet van handhavingsactiviteiten bovenop de standaard dienstverlening binnen het dienstverleningsconcept WW. De analyses in dit onderzoek gaan zowel in op de effecten van deze losse onderdelen van de

dienstverleningsformule als op de effecten van het geheel van de nieuwe dienstverleningsformule. De uitkomstmaten van de analyses hebben, conform de bovenstaande onderzoeksvragen, betrekking op de uitstroom uit de WW, de kans op werk en de kwaliteit van de baan. Tabel 1.1 geeft aan welke uitkomstmaten zijn betrokken in de analyses.

**Tabel 1.1**     **Uitkomstmaten in de analyses**

Kans op werk (vraag 2, 5, 7 en 9)	<p>Apart voor bestaande en nieuwe dienstverbanden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Baan in loondienst in de betreffende maand ja/nee</li> <li>• Fractie van tijd met een baan</li> <li>• Aantal gewerkte uren, cumulatief</li> </ul>
Kwaliteit baan (vraag 4 en 9)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inkomen uit werk <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Totaal looninkomen, cumulatief</li> <li>◦ Gemiddeld uurloon</li> </ul> </li> <li>• Kans op vaste baan</li> <li>• Kans op tijdelijke baan (niet flex)</li> <li>• Kans op flexwerk (tijdelijk contract als stagiair, uitzendkracht, payroll)</li> </ul>
Uitstroom uit WW (vraag 3, 6, 8 en 9)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• WW-uitkering in de betreffende maand ja/nee</li> <li>• Fractie van tijd met een WW-uitkering</li> <li>• Omvang uitkering in aantal uitkeringsdagen, cumulatief</li> <li>• Omvang uitkering in totaal ontvangen uitkeringsbedrag, cumulatief</li> </ul>

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2021)

De basis voor de analyses is een vergelijking tussen de verschillende onderzoeksgroepen. De onderzoeksgroepen verschillen in welke dienstverlening beschikbaar is, zie ook Figuur 1.1. Figuur 1.2 laat zien uit welke vergelijking van onderzoeksgroepen welke effecten kunnen worden afgeleid. Zo geeft een vergelijking van de dienstverleningsgroep en de controlegroep inzicht in het effect van de totale nieuwe dienstverleningsformule, omdat deze in de dienstverleningsgroep wel beschikbaar is en in de controlegroep niet. Volgens dezelfde redenering geeft een vergelijking tussen de dienstverleningsgroep en de handhavingsgroep inzicht in het effect van persoonlijke dienstverlening en geeft een vergelijking van de handhavingsgroep en de controlegroep inzicht in het effect van louter handhaving.

Om de effecten van persoonlijke dienstverlening en handhaving apart en als geheel (de nieuwe dienstverleningsformule) te meten gaat dit onderzoek uit van twee soorten effecten:

1. Het effect van het *aanbieden* van persoonlijke dienstverlening/handhaving/de nieuwe dienstverleningsformule,
2. Het effect van het *daadwerkelijk inzetten* van persoonlijke dienstverlening/handhaving/de nieuwe dienstverleningsformule.

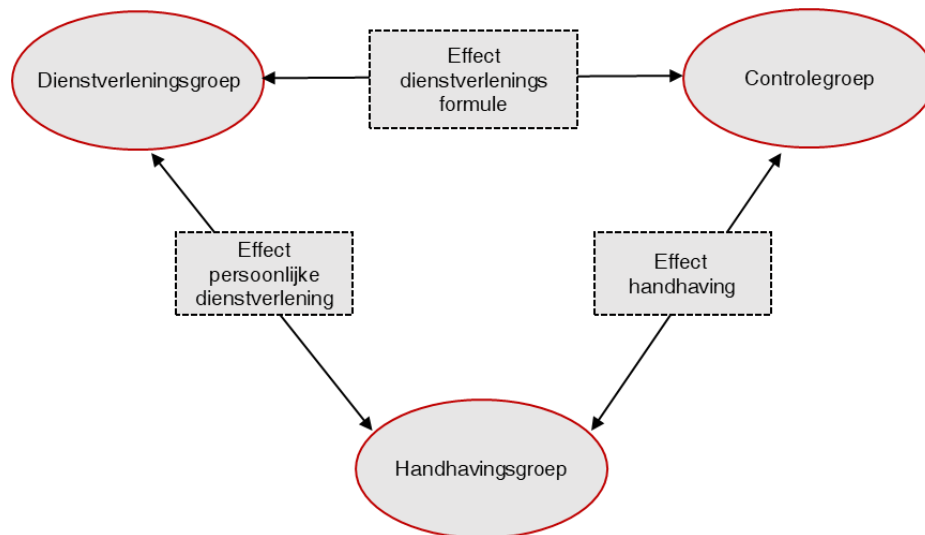
#### **Aanbieden van persoonlijke dienstverlening/handhaving/dienstverleningsformule (ITT)**

Een vergelijking van de uitkomsten tussen de onderzoeksgroepen geeft het effect van het *aanbieden* van persoonlijke dienstverlening/handhaving/de nieuwe dienstverleningsformule, ook wel het *Intention-To-Treat effect* (ITT) genoemd. Afhankelijk van welk effect we meten, vergelijken we verschillende onderzoeksgroepen, zie Figuur 1.2. Een vergelijking tussen de groepen geeft het gemiddelde effect voor alle WW-klanten. Daarbij tellen zowel WW-klanten mee die uiteindelijk geen persoonlijke dienstverlening en/of handhaving hebben gekregen (bijvoorbeeld omdat zij alweer zijn uitge-



stroomd uit de WW voordat UWV met hen in gesprek is gegaan), als WW-klanten die wel persoonlijke dienstverlening en/of handhaving hebben gekregen. Het totale effect van het beschikbaar stellen van persoonlijke dienstverlening/handhaving/de nieuwe dienstverleningsformule verschilt van het effect van de *daadwerkelijke* inzet van persoonlijke dienstverlening/handhaving/de nieuwe dienstverleningsformule.

**Figuur 1.2** De effecten van persoonlijke dienstverlening, handhaving en de nieuwe dienstverleningsformule als geheel gaan uit van een vergelijking tussen de verschillende onderzoeksgroepen



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2021)

### Daadwerkelijk inzetten van persoonlijke dienstverlening/handhaving/dienstverleningsformule (LATE)

Een zogenaamde *Local Average Treatment Effect* (LATE) schatting geeft het effect van het daadwerkelijk inzetten van persoonlijke dienstverlening en/of handhaving voor alleen de groep WW-klanten die persoonlijke dienstverlening en/of handhaving hebben gehad, en die zonder indeling in de dienstverleningsgroep deze dienstverlening niet gehad zouden hebben. Dit verschilt van het gemiddelde effect van het inzetten van de dienstverlening bij *alle* WW-klanten. Het kan immers zo zijn dat persoonlijke dienstverlening vooral wordt ingezet bij personen waarvoor de effecten groter zijn, omdat zij bijvoorbeeld gemotiveerder zijn om op zoek te gaan naar werk en daardoor vaker gebruik maken van persoonlijke dienstverlening indien dat hen wordt aangeboden. In dat geval ligt het gemiddelde effect van het inzetten van persoonlijke dienstverlening bij de groep met dienstverlening, die door de LATE zuiver wordt geschat, hoger dan gemiddeld in de populatie. Om te bestuderen in hoeverre er verschillen in effectiviteit bestaan naar (een combinatie van) achtergrondkenmerken, zijn aparte LATE-schattingen uitgevoerd voor verschillende klantgroepen.

Een LATE-schatting van het effect van de nieuwe dienstverleningsformule berekent het verschil in de uitkomst tussen de dienstverleningsgroep en de controlegroep (de ITT), en deelt dit door het verschil tussen beide groepen in het aandeel WW-klanten dat daadwerkelijk persoonlijke dienstverlening en/of handhaving ontvangt. Daarmee houdt de LATE-schatting rekening met WW-klanten die zich niet aan de gerandomiseerde indeling in de dienstverlenings- en controlegroep houden, bijvoorbeeld omdat zij vanuit de controlegroep op eigen verzoek wel persoonlijke dienstverlening

hebben ontvangen of wanneer zij vanuit de dienstverleningsgroep niet zijn ingegaan op de uitnodiging tot een gesprek. 0 gaat in meer detail in op de manier waarop de schattingen zijn uitgevoerd.

### **Presentatie van schattingsresultaten**

De schattingen zijn zowel zonder als met controle voor achtergrondkenmerken uitgevoerd. Het gaat hier om de achtergrondkenmerken geslacht, leeftijdsgroep, opleidingsniveau en score op de Werkverkenner. Door de willekeurige toewijzing aan de dienstverleningsgroep, de handhavingsgroep en de controlegroep zijn er geen belangrijke verschillen tussen de analyses zonder en met controle voor achtergrondkenmerken. Ten behoeve van een duidelijke visuele presentatie van de effecten gaat dit rapport voornamelijk in op de resultaten van de schattingen zonder controle voor achtergrondkenmerken. De resultaten van de schattingen met controle voor achtergrondkenmerken staan in Bijlage B. Uit beide schattingen volgen dezelfde conclusies. De verschillen tussen beide schattingen zijn beperkt en niet structureel van aard.

### **Gebruikte data**

Dit onderzoek is gebaseerd op registratiedata van UWV. Hierin is voor alle personen die tussen 1 december 2017 en 31 december 2018 zijn ingestroomd in de WW bijgehouden in welke maanden na instroom in de WW er welke vorm van dienstverlening is ontvangen. Daarnaast bevat deze registratiedata per maand na instroom in de WW informatie over of iemand (nog) in de WW zit, hoeveel uitkeringsdagen van toepassing zijn, en wat het ontvangen uitkeringsbedrag is. Verder is informatie beschikbaar over in welke maand na instroom in de WW iemand (weer) inkomen uit werk in loondienst heeft, hoeveel uur iemand werkt, welk loon wordt verdiend en om welk type dienstverband het gaat.

## **1.4 Leeswijzer**

De hoofdstukindeling volgt de volgorde van de verschillende onderzoeksvragen. Hoofdstuk 2 geeft een korte beschrijving van de onderzoekspopulatie, de achtergrondkenmerken van de onderzoeksgroepen, en een beschrijving welke klantgroepen welke vormen van dienstverlening hebben ontvangen. Hoofdstuk 3 beschrijft de verschillen in uitkomstmaten tussen de verschillende onderzoeksgroepen. Dit geeft inzicht in het effect van het *aanbieden* van de nieuwe dienstverleningsformule als geheel en apart voor alleen persoonlijke dienstverlening en alleen handhaving (het ITT effect). Hoofdstuk 4 tot en met 6 zoomen nader in op de werkzame bestanddelen van de nieuwe dienstverleningsformule: hoofdstuk 4 bespreekt de effecten van alleen persoonlijke dienstverlening en hoofdstuk 5 gaat in op de effecten van louter handhaving. Hoofdstuk 6 gaat in op de effecten van de *daadwerkelijke inzet* van het nieuwe dienstverleningsconcept (LATE) als geheel en laat zo het gecombineerde effect van persoonlijke dienstverlening en handhaving zien. In hoofdstuk 7 komt aan bod hoe de effecten zich manifesteren voor verschillende klantgroepen. Hoofdstuk 8 bevat de belangrijkste conclusies van het onderzoek.

## 2 Inzet vormen van dienstverlening

*Door de willekeurige toewijzing van WW-instromers zijn de verschillende onderzoeksgroepen vergelijkbaar op basis van observeerbare achtergrondkenmerken. Conform de experimentele opzet van het onderzoek ontvangt de dienstverleningsgroep ook vaker persoonlijke dienstverlening, en dan met name de groep met Werkverkenner score 0-50%. De dienstverleningsgroep krijgt ook vaker bemiddeling via het Werkgeversservicepunt, terwijl handhaving met name plaatsvindt in de handavingsgroep.*

Dit hoofdstuk beschrijft eerst het nieuwe dienstverleningsconcept WW van UWV. Vervolgens geeft dit hoofdstuk inzicht in de achtergrondkenmerken van de WW-klanten die deel uitmaken van het experimentele onderzoek naar de effectiviteit van de verschillende vormen van dienstverlening en voor wie welke dienstverlening is ingezet (zie onderzoeksvraag 1). Daarbij worden de volgende klantgroepen onderscheiden:

- De groep met score op de Werkverkenner van 0-50%, 50-100%,
- De groep met score op de Werkverkenner van 0-25%, 25-50%, 50-75%, 75-100% en met Werkverkenner score onbekend,
- De groep met score op de Werkverkenner van 40-50% versus 50-60% (verschil in timing van dienstverlening),
- De leeftijdsgroepen 15-35 jaar, 35-50 jaar en ouder dan 50,
- De groepen met een laag, middelbaar en hoog opleidingsniveau,
- De klantgroep met een score op de Werkverkenner van 0-50% én jonger dan 50 jaar,
- De groep die tot juli 2018 is ingestroomd in de WW versus de groep die vanaf juli 2018 is ingestroomd in de WW (ontwikkeling in de inzet van dienstverlening).

### 2.1 Het nieuwe dienstverleningsconcept WW

Het nieuwe dienstverleningsconcept WW bestaat uit online selfservice dienstverlening, scholing, bemiddelingsactiviteiten vanuit het werkgeversservicepunt, persoonlijke dienstverlening door een adviseur van UWV en handhaving. Twee afzonderlijke onderdelen van het nieuwe dienstverleningsconcept WW, te weten persoonlijke dienstverlening en correctieve handhaving (in het vervolg kortweg handhaving genoemd) vormen samen de nieuwe dienstverleningsformule WW, zie Figuur 1.1. UWV heeft werkzoekenden gedurende de gehele WW periode in beeld. Iedere WW-gerechtigde kan gebruik maken van de online dienstverlening. Indien nodig bieden de Adviseurs Werk daarnaast persoonlijke dienstverlening, bijvoorbeeld coaching, een sollicitatietraining of een competentietest. Daarnaast worden WW gerechtigden zo veel mogelijk op beschikbare vacatures geattendeerd.

De inzet van persoonlijke dienstverlening en handhaving is afhankelijk van de score op de Werkverkenner. Op basis van de voorspelling die de Werkverkenner geeft over de kans op werk binnen een jaar na instroom in de WW, worden werkzoekenden in vier kansprofielen ingedeeld: het profiel met 0-25 procent, 25-50 procent, 50-75 procent of 75-100 procent kans. WW-klanten die de Werkverkenner niet invullen krijgen een Werkverkenner score 'onbekend'. Leeftijd is een van de meest bepalende factoren in de totstandkoming van de Werkverkenner score. Daarom zijn de verschillen in (de timing van) de inzet van dienstverlening tussen de groepen op basis van Werkverkenner score ook deels terug te zien tussen de leeftijdsgroepen.

Met WW-klienten die volgens de Werkverkenner hooguit 50 procent kans hebben om binnen twaalf maanden het werk te hervatten, voert UWV snel na instroom in de WW een eerste gesprek: het Werkoriëntatiegesprek. In dit gesprek bekijken de WW-klant en de Adviseur Werk welke dienstverlening wenselijk is om de kans op werk te vergroten. Het kan gaan om vervolggesprekken, workshops, competentietesten, jobhunting of het trainingsprogramma Succesvol naar werk.

Met WW-klienten die volgens de Werkverkenner meer dan 50 procent kans hebben om binnen twaalf maanden het werk te hervatten, beoordeelt een adviseur of het noodzakelijk is om de werkzoekende direct uit te nodigen. Werkzoekenden die in staat lijken om op eigen kracht hun weg te vinden, krijgen gedurende maximaal een half jaar de ruimte om zelfstandig naar werk te zoeken. Als het na een half jaar nog niet is gelukt en de werkzoekende nog steeds een WW uitkering ontvangt, wordt de werkzoekende alsnog uitgenodigd voor een gesprek. Dit kan ook eerder als een adviseur tussentijds signaleert dat extra ondersteuning nodig is. Ook werkzoekenden die zelf om een gesprek vragen worden altijd uitgenodigd.

Handhaving maakt integraal onderdeel uit van de nieuwe dienstverleningsformule in de WW. Handhavingsactiviteiten zijn gericht op het informeren, controleren, corrigeren en sanctioneren van WW-klienten bij het nakomen van (sollicitatie)verplichtingen, waaronder het korten op de uitkering als het (herhaaldelijk) niet voldoet aan de verplichtingen de werkzoekende te verwijten is. In de handhavingsgroep is geen persoonlijke dienstverlening beschikbaar.<sup>5</sup>

## 2.2 Beschrijving onderzoekspopulatie

De onderzoekspopulatie bestaat uit 225.275 personen die tussen 1 december 2017 en 31 december 2018 zijn ingestroomd in de WW.<sup>6</sup> Figuur 2.1 geeft de instroom in de WW per maand weer. Tabel 2.1 laat zien dat de toewijzing van de onderzoekspopulatie aan de dienstverleningsgroep, de handhavingsgroep en controlegroep volgens de opzet van het experimentele onderzoek heeft plaatsgevonden: 79,9 procent van de onderzoekspopulatie zit in de dienstverleningsgroep. Zowel de handhavingsgroep als de controlegroep bestaat uit 10,1 procent van de onderzoekspopulatie.

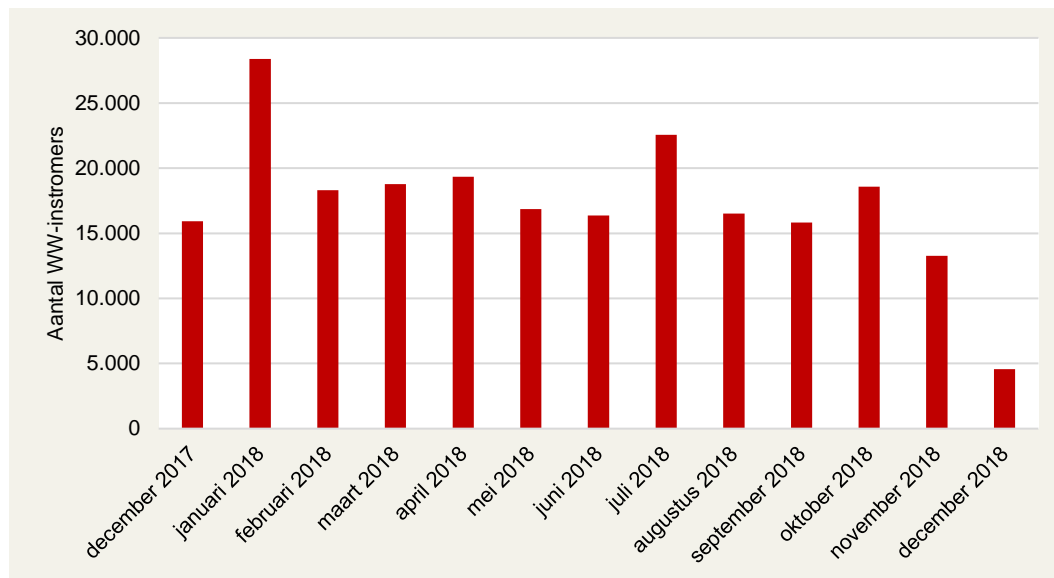
De toewijzing van de WW-instroomers aan de onderzoeksgroepen blijkt ook ex-post willekeurig te zijn. Tabel 2.2 laat zien dat de samenstelling van de dienstverleningsgroep, de handhavingsgroep en de controlegroep nagenoeg gelijk is in termen van achtergrondkenmerken. Zo is de verdeling van mannen en vrouwen in de verschillende onderzoeksgroepen gelijk. Ook in de verdeling van leeftijdsgroepen en in de verdeling op basis van de score op de Werkverkenner zijn er geen significante verschillen tussen de onderzoeksgroepen. In de verdeling van het opleidingsniveau zijn wel kleine significante verschillen te bespeuren tussen de onderzoeksgroepen. Zo zijn er significant meer hoogopgeleiden in de dienstverleningsgroep vergeleken met de handhavings- en controlegroep en zijn er

<sup>5</sup> In een handhavingsgesprek wordt normaal gesproken bekeken wat de werkzoekende verder kan helpen en wordt er door UWV gewezen op beschikbare vormen van (persoonlijke) dienstverlening. Ten behoeve van het onderzoek is voor dit laatste tijdelijk een uitzondering gemaakt in de handhavingsgroep.

<sup>6</sup> Een (beperkt) deel van de totale populatie WW-klienten valt buiten de onderzoekspopulatie. Het gaat hier om (i) een groep WW-klienten die dienstverlening ontvangt ongeacht de groepsindeling (in het geval van dienstverlening vanuit de sector Overheid & Onderwijs of een startperiode als zelfstandige), (ii) een groep WW-klienten die gedurende de onderzoeksperiode uitstroomt wegens het bereiken van de AOW-leeftijd of overlijden, en (iii) een groep WW-klienten waarvoor de arbeidsparticipatie anderszins niet goed is vast te stellen door uitstroom als zelfstandige, door verblijf in het buitenland (export van de WW-uitkering), of door een afwijkende registratie van dienstverbanden (jaarregistratie in plaats van maandregistratie, onrealistisch aantal arbeidsuren of het ontbreken van het SV-loon).

significant minder gevallen waarbij het opleidingsniveau onbekend is. Dit kan samenhangen met de manier van registreren van het opleidingsniveau bij UWV. Mogelijk wordt deze registratie aangepast naar aanleiding van het persoonlijk gesprek, dat vaker plaatsvindt in de dienstverleningsgroep.

**Figuur 2.1** De onderzoekspopulatie bestaat uit in totaal 225.275 personen die tussen 1 december 2017 en 31 december 2018 zijn ingestroomd in de WW



Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

**Tabel 2.1** Van de onderzoeksgroep zit 79,9 procent in de dienstverleningsgroep

	In aantallen	In procenten
Dienstverleningsgroep	179.899	79,9%
Handhavingsgroep	22.718	10,1%
Controlegroep	22.658	10,1%
Totale onderzoekspopulatie	225.275	100,0%

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

Tabel 2.2 De toewijzing aan de dienstverleningsgroep en de controlegroepen is willekeurig, ook naar verschillende kenmerken als Werkverkenner score, geslacht en leeftijd

	Dienstverleningsgroep	Handhavingsgroep	Controlegroep
<b>Totaal</b>	179.899	22.718	22.658
<b>Werkverkenner score</b>			
0-25% werkverkenner	7,3%	7,5%	7,2%
25-50% werkverkenner	15,6%	15,7%	15,8%
50-75% werkverkenner	25,8%	25,4%	25,5%
75-50% werkverkenner	24,6%	24,4%	24,5%
Werkverkenner onbekend	26,7%	27,0%	27,0%
<b>Totaal</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Geslacht</b>			
Man	50,8%	50,8%	50,7%
Vrouw	49,2%	49,2%	49,3%
<b>Totaal</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Leeftijdsgroep</b>			
Jonger dan 30 jaar	26,5%	26,5%	26,4%
30-40 jaar	25,9%	26,0%	25,7%
40-50 jaar	21,6%	20,9%	22,3%
50-60 jaar	18,8%	19,1%	18,3%
60-64	5,7%	5,8%	5,6%
Minstens 64 jaar	1,5%	1,6%	1,7%
<b>Totaal</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Opleidingsniveau*</b>			
Laagopgeleid	28,6%	28,5%	28,0%
Middelbaar opgeleid	35,6%	34,8%	35,0%
Hoogopgeleid	23,9%	22,7%	22,9%
Onbekend	11,9%	14,0%	14,1%
<b>Totaal</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

\* Significant verschil in de verdeling van opleidingsniveaus tussen dienstverleningsgroep en controlegroepen.  
Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

## 2.3 Inzet persoonlijke dienstverlening

In het eerste jaar na instroom in de WW ontvangt de meerderheid van de dienstverleningsgroep (56 procent) persoonlijke dienstverlening, zie Tabel 2.3. Dit aandeel ligt in de handhaving- en controlegroep veel lager: 13 procent in de handhavingsgroep en 11 procent in de controlegroep. De helft van de personen in de dienstverleningsgroep die persoonlijke dienstverlening ontvangt heeft alleen een persoonlijk gesprek (28 procent), de andere helft krijgt ook aanvullende dienstverlening (28 procent), zie Tabel B.1 in Bijlage B.

**Tabel 2.3** Personen in de dienstverleningsgroep met een Werkverkenner score 0-50% krijgen vaker persoonlijke dienstverlening dan personen met een Werkverkenner score van 50-100%; dit geldt ook voor de handhavings- en controlegroep.

	Dienstverleningsgroep		Handhavingsgroep		Controlegroep	
	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel
<b>Inzet persoonlijke dienstverlening in de eerste 12 maanden na instroom in de WW</b>						
<b>Totaal</b>	179.899	56%	22.718	13%	22.658	11%
<b>Werkverkenner score</b>						
0-50%	41.214	89%	5.279	17%	5.216	15%
50-100%	90.712	46%	11.303	8%	11.327	7%
0-25%	13.137	92%	1.714	19%	1.631	17%
25-50%	28.077	87%	3.565	16%	3.585	15%
50-75%	46.475	55%	5.764	11%	5.770	10%
75-100%	44.237	37%	5.539	6%	5.557	5%
Onbekend	47.973	46%	6.136	17%	6.115	14%
40-50%	13.202	86%	1.688	16%	1.667	15%
50-60%	16.298	60%	2.027	12%	1.964	12%
<b>Leeftijd</b>						
15-35 jaar	73.445	41%	9.323	9%	9.213	7%
35-50 jaar	59.630	58%	7.371	14%	7.649	12%
50+ jaar	46.824	76%	6.024	17%	5.796	15%
50+ jaar & Werkverkenner 0-50%	12.795	86%	1.599	19%	1.670	16%
<b>Opleidingsniveau</b>						
Laag opgeleid	51.371	59%	6.470	15%	6.335	13%
Middelbaar opgeleid	63.989	56%	7.914	12%	7.922	10%
Hoog opgeleid	43.071	57%	5.162	11%	5.195	10%
<b>Moment van instroom in WW</b>						
Tot juli 2018	107.078	54%	13.415	11%	13.372	9%
Vanaf juli 2018	72.821	59%	9.303	15%	9.286	13%

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

Bij persoonlijke gesprekken gaat het meestal om een werkoriëntatiegesprek (het eerste gesprek na instroom in de WW, 46 procent van de dienstverleningsgroep) en soms om een monitorgesprek (9 procent van de dienstverleningsgroep), zie Tabel 2.4. Aanvullende dienstverlening in de dienstverleningsgroep bestaat voornamelijk uit coachingsgesprekken (24 procent van dienstverleningsgroep), maar ook uit workshops (7 procent) en gesprekken om breder zoekgedrag te activeren (ABZ, 6 procent), zie Tabel 2.5. Aanvullende dienstverlening komt nauwelijks voor in de handhavings- en controlegroep.

Tabel 2.3 laat verder zien dat de mate van persoonlijke dienstverlening in de dienstverleningsgroep voornamelijk afhangt van de score op de Werkverkenner. Dat de focus van persoonlijke dienstverlening ligt op de groep met een lagere Werkverkenner score is ook duidelijk te zien aan de hogere

inzet van dienstverlening in de groep net onder de 50% score op de Werkverkenner (40-50%) vergeleken met de groep net boven de 50% score op de Werkverkenner (50-60%), namelijk 86 procent versus 60 procent. Voor de overige achtergrondkenmerken, zoals geslacht en opleidingsniveau, zijn geen (grote) verschillen in de inzet van persoonlijke dienstverlening te zien. Uitgesplitst naar leeftijdsgroepen is wel te zien dat personen van 50 jaar en ouder vaker persoonlijke dienstverlening ontvangen dan jongere WW-klienten. Dit is geheel te verklaren doordat leeftijd een belangrijke determinant is van de Werkverkenner score. Daarom hangt ook de inzet van persoonlijke dienstverlening per leeftijdsgroep sterk samen met de inzet van persoonlijke dienstverlening naar score op de Werkverkenner. Tabel 2.3 maakt ook duidelijk dat de inzet van persoonlijke dienstverlening is toegenomen in de tijd. WW-klienten die na 1 juli 2018 zijn ingestroomd ontvangen vaker persoonlijke dienstverlening, ook als ze zijn ingedeeld in de handavings- of controlegroep.

**Tabel 2.4 Bij persoonlijke gesprekken gaat het voornamelijk om werkoriëntatiegesprekken**

	Dienstverleningsgroep	Handavingsgroep	Controlegroep
<b>Totaal</b>	179.899	22.718	22.658
Werkoriëntatiegesprek	46%	10%	9%
Monitorgesprek	9%	2%	1%
<b>Werkverkenner score 0-50%</b>	41.214	5.279	5.216
Werkoriëntatiegesprek	89%	15%	14%
Monitorgesprek	0%	0%	0%
<b>Werkverkenner score 50-100%</b>	90.712	11.303	11.327
Werkoriëntatiegesprek	31%	5%	5%
Monitorgesprek	14%	2%	1%

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

**Tabel 2.5 Aanvullende dienstverlening bestaat voornamelijk uit coachingsgesprekken**

	Dienstverleningsgroep			Handavingsgroep			Controlegroep		
	Totaal	0-50%	50-100%	Totaal	0-50%	50-100%	Totaal	0-50%	50-100%
Coachingsgesprek	24%	47%	17%	3%	5%	2%	3%	5%	1%
Workshop	7%	13%	6%	1%	2%	1%	1%	2%	1%
Activeren Breder Zoekgedrag	6%	9%	5%	0%	1%	0%	0%	1%	0%
Succesvol naar Werk	4%	12%	2%	1%	2%	0%	1%	1%	0%
CTC test	3%	7%	3%	1%	1%	1%	1%	1%	0%
Gesprek zelfstandige	1%	2%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Jobhunting	1%	2%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Scholing <sup>7</sup>	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Online coaching	1%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

### Groep met Werkverkenner score 0-50%

De klantgroep met Werkverkenner score 0-50% binnen de dienstverleningsgroep ontvangt relatief vaak in de eerste drie maanden na instroom in de WW persoonlijke dienstverlening: 62 procent krijgt alleen een persoonlijk gesprek en 21 procent ontvangt daarnaast ook aanvullende dienstverlening,

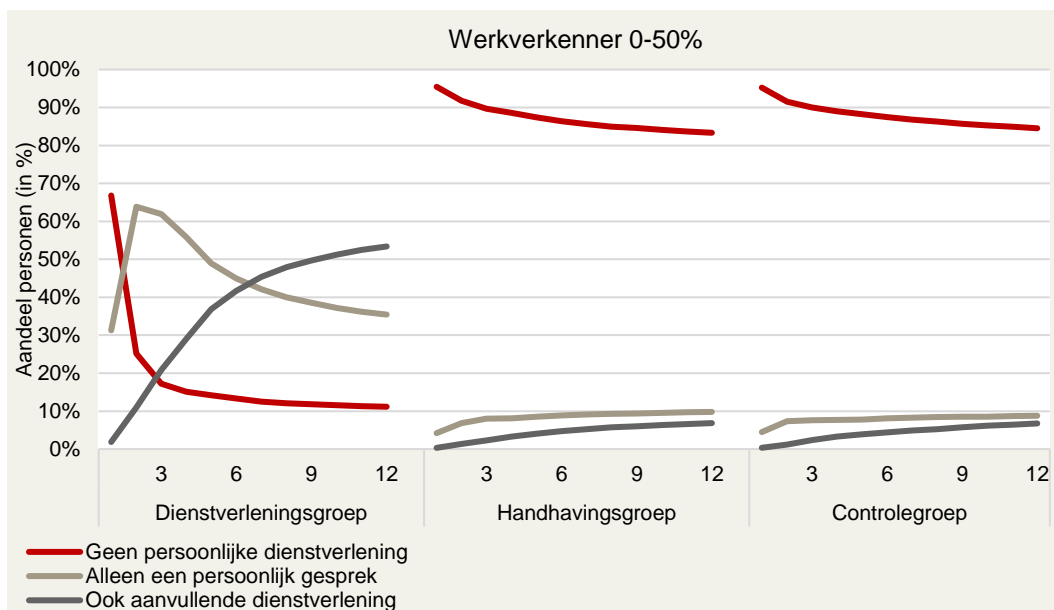
<sup>7</sup> Scholing kan vanaf juli 2018 worden ingezet in het kader van de (Tijdelijke) Scholingsregeling UWV. Doorgaans gebeurt dit op verzoek van de klant (en na toetsing door UWV). Dit verklaart de geringe verschillen tussen de groepen. Omdat voor scholing apart budget beschikbaar is gesteld die in principe voor alle groepen kan worden ingezet, kan deze strikt genomen niet tot de persoonlijke dienstverlening worden gerekend.



zie Figuur 2.2. In de maanden daarna neemt het aandeel van deze klantgroep met aanvullende dienstverlening verder toe. In de eerste zes maanden na instroom heeft 87 procent van de dienstverleningsgroep persoonlijke dienstverlening ontvangen in de vorm van een gesprek en/of aanvullende dienstverlening. Dit aandeel groeit niet veel verder meer tussen maand zes en maand twaalf na instroom in de WW: in maand twaalf heeft 89 procent van de dienstverleningsgroep met Werkverkenner score 0-50% persoonlijke dienstverlening ontvangen, zie ook Tabel 2.3. De persoonlijke gesprekken in de dienstverleningsgroep met Werkverkenner score 0-50% zijn in alle gevallen werkoriëntatiegesprekken, zie Tabel 2.4. De aanvullende dienstverlening die in deze groep is ingezet, bestaat voornamelijk uit coachingsgesprekken, workshops, de training ‘Succesvol naar Werk’, ‘Activeren Breder Zoekgedrag’ en competentietesten, zie Tabel 2.5.

Personen in de handhavings- en controlegroep krijgen veel minder vaak persoonlijke dienstverlening. Twaalf maanden na instroom in de WW heeft binnen de klantgroep met Werkverkenner score 0-50% 17 procent van de handhavingsgroep en 15 procent van de controlegroep persoonlijke dienstverlening ontvangen, zie ook Tabel 2.3.

**Figuur 2.2** De klantgroep met Werkverkenner score 0-50% binnen de dienstverleningsgroep krijgt vaak binnen de eerste drie maanden na instroom in de WW een persoonlijk gesprek en in de maanden daarna ook vaak aanvullende dienstverlening



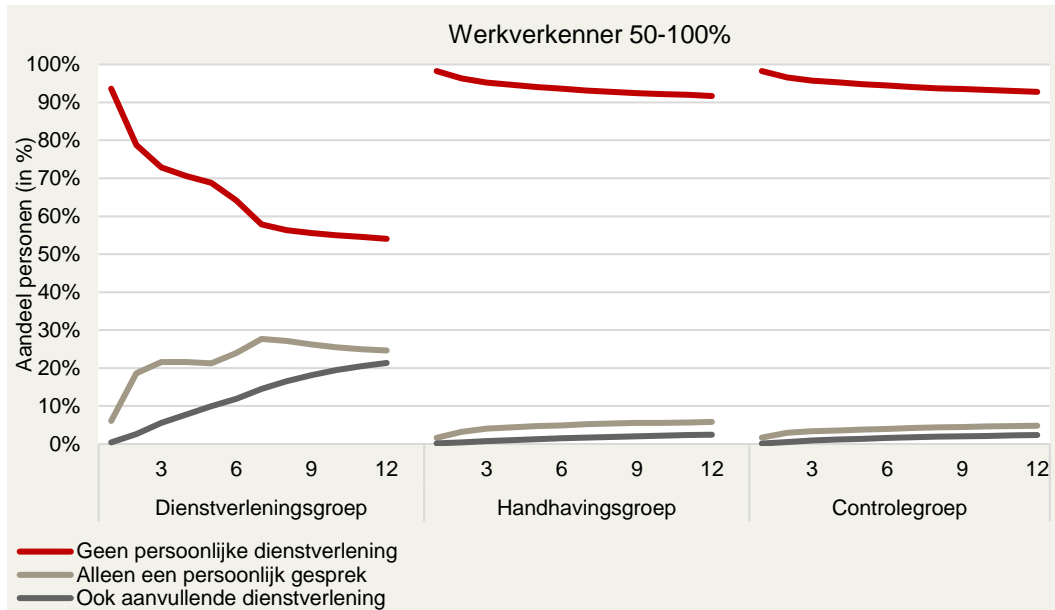
Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

**Groep met Werkverkenner score 50-100%**

In overeenstemming met het dienstverleningsconcept WW krijgt de klantgroep met Werkverkenner score 50-100% over het algemeen minder snel en minder vaak persoonlijke dienstverlening dan de klantgroep met Werkverkenner score 0-50%, zie Figuur 2.3. In deze klantgroep krijgt 24 procent van de dienstverleningsgroep een persoonlijk gesprek en 12 procent ook aanvullende dienstverlening in de eerste zes maanden na WW-instroom. Dit zijn ofwel WW-klienten die op basis van hun klantbeeld door UWV zijn benaderd, ofwel WW-klienten die zelf contact hebben gezocht met UWV (zelfmelders, zie paragraaf 2.1). Van de zesde op de zevende WW-maand neemt het aandeel met persoonlijke dienstverlening toe: van 36 procent naar 42 procent. Dit zijn alle WW-klienten die na 6 maanden WW nog geen werk hebben gevonden en om die reden door UWV worden benaderd. In de maanden daarna, tot en met maand twaalf na instroom in de WW, neemt het aandeel van de

dienstverleningsgroep dat persoonlijke dienstverlening krijgt nog iets verder toe. In de twaalfde maand na instroom in de WW heeft 46 procent persoonlijke dienstverlening ontvangen. De persoonlijke gesprekken in de dienstverleningsgroep met Werkverkenner score 50-100% zijn werkoriëntatiegesprekken (31 procent van deze groep) of monitorgesprekken (14 procent van deze groep), zie Tabel 2.4. De aanvullende dienstverlening die in deze groep is ingezet bestaat voornamelijk uit coachingsgesprekken en gesprekken in het kader van ‘Activeren Breder Zoekgedrag’, en in mindere mate uit workshops, de training ‘Succesvol naar Werk’ en competentietesten, zie Tabel 2.5.

**Figuur 2.3** De klantgroep met Werkverkenner score 50-100% binnen de dienstverleningsgroep krijgt vaak na drie maanden óf vanaf de zevende WW-maand een persoonlijk gesprek



Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

Personen in de handhavings- en controlegroep krijgen veel minder vaak persoonlijke dienstverlening en dit aandeel is in de klantgroep met Werkverkenner score 50-100% ook lager dan in de klantgroep met Werkverkenner score 0-50%. Twaalf maanden na instroom in de WW heeft binnen de klantgroep met Werkverkenner score 50-100% namelijk 8 procent van de handhavingsgroep en 7 procent van de controlegroep persoonlijke dienstverlening ontvangen, zie ook Tabel 2.3.

## 2.4 Inzet handhavingsactiviteiten

Handhavingsactiviteiten zijn over het algemeen vooral ingezet in de handhavingsgroep (42 procent) en de dienstverleningsgroep (36 procent), zie Tabel 2.6.<sup>8</sup> In de controlegroep komen handhavingsactiviteiten nauwelijks voor (3 procent). In het geval dat WW-kanten hun sollicitatietaken niet nakomen kan UWV handhaving inzetten. Er zijn verschillende typen handhavingsactiviteiten te onderscheiden: controle sollicitatietak, controle met vaststelling verwijtbaarheid, hoor & wederhoor gesprek, gesprek met vaststelling verwijtbaarheid en opleggen van een maatregel (korten op de uit-

<sup>8</sup> In principe komt de dienstverleningsgroep net zoveel in aanmerking voor handhavingsactiviteiten als de handhavingsgroep, maar in de praktijk zou de inzet van persoonlijke dienstverlening in de dienstverleningsgroep een substituuut kunnen zijn voor de inzet van handhavingsactiviteiten.

kering). In de dienstverleningsgroep is in de helft van de handhavingsgevallen sprake van verwijtbaarheid, zie Tabel 2.7. In de controlegroep met handhaving komt vaststelling van verwijtbaarheid relatief iets vaker voor.

**Tabel 2.6 De handhavingsgroep en de dienstverleningsgroep krijgen het vaakst te maken met handhavingsactiviteiten**

	Dienstverleningsgroep		Handhavingsgroep		Controlegroep	
	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel
<b>Inzet handhavingsactiviteiten in de eerste 12 maanden na instroom in de WW</b>						
<b>Totaal</b>	179.899	36%	22.718	42%	22.658	3%
<b>Werkverkenner score</b>						
0-50%	41.214	27%	5.279	34%	5.216	2%
50-100%	90.712	32%	11.303	38%	11.327	2%
0-25%	13.137	25%	1.714	31%	1.631	2%
25-50%	28.077	28%	3.565	35%	3.585	2%
50-75%	46.475	32%	5.764	37%	5.770	2%
75-100%	44.237	32%	5.539	38%	5.557	2%
Onbekend	47.973	50%	6.136	55%	6.115	5%
40-50%	13.202	28%	1.688	36%	1.667	2%
50-60%	16.298	32%	2.027	37%	1.964	2%
<b>Leeftijd</b>						
15-35 jaar	73.445	40%	9.323	46%	9.213	2%
35-50 jaar	59.630	36%	7.371	42%	7.649	3%
50+ jaar	46.824	29%	6.024	35%	5.796	3%
50+ jaar & Werkverkenner 0-50%	12.795	33%	1.599	40%	1.670	2%
<b>Opleidingsniveau</b>						
Laag opgeleid	51.371	40%	6.470	44%	6.335	4%
Middelbaar opgeleid	63.989	35%	7.914	40%	7.922	2%
Hoog opgeleid	43.071	28%	5.162	34%	5.195	2%
<b>Moment van instroom in WW</b>						
Tot juli 2018	107.078	34%	13.415	40%	13.372	2%
Vanaf juli 2018	72.821	38%	9.303	43%	9.286	4%

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

De groep met Werkverkenner score 50-100% krijgt iets vaker te maken met handhavingsactiviteiten dan de groep 0-50%. Dit geldt zowel voor de handhavingsgroep (38 versus 34 procent) als voor de dienstverleningsgroep (32 versus 27 procent). In de dienstverleningsgroep met Werkverkenner score 0-50% is het aandeel van handhavingsactiviteiten met vaststelling van verwijtbaarheid kleiner dan in de groep met Werkverkenner score 50-100%. Handhavingsactiviteiten worden overigens het vaakst ingezet binnen de groep die de Werkverkenner niet heeft ingevuld (50 en 55 procent). In deze groep is ook relatief vaak sprake van verwijtbaarheid. Daarnaast laat Tabel 2.6 zien dat jongere WW-kanten

en personen met een laag opleidingsniveau relatief vaak te maken krijgen met handhavingsactiviteiten. Ook is de inzet van handhavingsactiviteiten toegenomen in de tijd: WW-klienten die zijn ingestroomd na 1 juli 2018 hebben vaker te maken gekregen met handhaving.

**Tabel 2.7** In de helft van de handhavingsactiviteiten is er sprake van verwijtbaarheid

	Dienstverleningsgroep	Handhavingsgroep	Controlegroep
<b>Totaal</b>			
Geen handhavingsactiviteit	64%	58%	97%
Controle sollicitatietaak	17%	18%	1%
Controle, vaststelling verwijtbaarheid	14%	18%	1%
Hoor & wederhoor gesprek	2%	2%	0%
Gesprek, vaststelling verwijtbaarheid	3%	4%	0%
<b>Werkverkenner score 0-50%</b>			
Geen handhavingsactiviteit	73%	66%	98%
Controle sollicitatietaak	15%	17%	1%
Controle, vaststelling verwijtbaarheid	9%	13%	1%
Hoor & wederhoor gesprek	1%	1%	0%
Gesprek, vaststelling verwijtbaarheid	1%	2%	0%
<b>Werkverkenner score 50-100%</b>			
Geen handhavingsactiviteit	68%	62%	98%
Controle sollicitatietaak	16%	18%	1%
Controle, vaststelling verwijtbaarheid	14%	16%	1%
Hoor & wederhoor gesprek	1%	1%	0%
Gesprek, vaststelling verwijtbaarheid	2%	2%	0%
<b>Werkverkenner onbekend</b>			
Geen handhavingsactiviteit	50%	45%	95%
Controle sollicitatietaak	20%	19%	2%
Controle, vaststelling verwijtbaarheid	20%	23%	1%
Hoor & wederhoor gesprek	4%	4%	1%
Gesprek, vaststelling verwijtbaarheid	6%	9%	0%

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

## 2.5 Inzet dienstverleningsformule

Het grootste deel (72 procent) van de dienstverleningsgroep krijgt in de eerste 12 maanden na instroom in de WW te maken met een vorm van dienstverlening uit de dienstverleningsformule, dus persoonlijke dienstverlening en/of handhavingsactiviteiten, zie Tabel 2.8. Dat dit aandeel niet op 100 procent ligt, komt doordat het ook mogelijk is geen gebruik te maken van de aangeboden dienstverlening. Ook kunnen mensen uit de WW zijn gestroomd nog voordat er dienstverlening wordt ingezet. Er is sprake van enige overlap tussen de verschillende onderdelen van de dienstverleningsformule. Zo komt het voor dat personen in de dienstverleningsgroep zowel persoonlijke dienstverlening in de vorm van een gesprek of aanvullende dienstverlening krijgen, als bemiddeling via het WSP of handhavingsactiviteiten. In de handhavingsgroep krijgt 50 procent te maken met de dienstverleningsformule. Dit is met name te verklaren door de inzet van handhavingsactiviteiten, maar er is ook een deel zelfmelders die ongeacht de toewijzing aan de controlegroep wel aanspraak maakt

op persoonlijke dienstverlening In de controlegroep zonder handhaving wordt de dienstverleningsformule het minst vaak ingezet (17 procent).

**Tabel 2.8 De dienstverleningsgroep krijgt relatief vaak te maken met een vorm van dienstverlening uit de dienstverleningsformule**

	Dienstverleningsgroep		Handhavingsgroep		Controlegroep	
	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel
<b>Inzet dienstverleningsformule in de eerste 12 maanden na instroom in de WW</b>						
<b>Totaal</b>	179.899	72%	22.718	50%	22.658	17%
<b>Werkverkenner score</b>						
0-50%	41.214	92%	5.279	48%	5.216	22%
50-100%	90.712	64%	11.303	44%	11.327	12%
0-25%	13.137	93%	1.714	46%	1.631	22%
25-50%	28.077	91%	3.565	49%	3.585	22%
50-75%	46.475	70%	5.764	46%	5.770	16%
75-100%	44.237	58%	5.539	43%	5.557	9%
Onbekend	47.973	71%	6.136	63%	6.115	20%
40-50%	13.202	90%	1.688	49%	1.667	22%
50-60%	16.298	73%	2.027	46%	1.964	18%
<b>Leeftijd</b>						
15-35 jaar	73.445	64%	9.323	51%	9.213	12%
35-50 jaar	59.630	72%	7.371	51%	7.649	18%
50+ jaar	46.824	84%	6.024	47%	5.796	21%
50+ jaar & Werkverkenner 0-50%	12.795	90%	1.599	54%	1.670	22%
<b>Opleidingsniveau</b>						
Laag opgeleid	51.371	76%	6.470	54%	6.335	21%
Middelbaar opgeleid	63.989	72%	7.914	49%	7.922	17%
Hoog opgeleid	43.071	69%	5.162	43%	5.195	14%
<b>Moment van instroom in WW</b>						
Tot juli 2018	107.078	70%	13.415	48%	13.372	15%
Vanaf juli 2018	72.821	75%	9.303	53%	9.286	19%

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

Bij de groep met Werkverkenner score 0-50% in de dienstverleningsgroep wordt de dienstverleningsformule het vaakst ingezet (92 procent). In de groep met Werkverkenner score 50-100% is dit 64 procent. De verschillen in inzet van de dienstverleningsformule tussen de groepen met Werkverkenner score 0-50% en 50-100% zijn minder groot in de handhaving- en controlegroep. De inzet van de nieuwe dienstverleningsmodule in de WW is toegenomen in de tijd. Dat geldt zowel voor de dienstverleningsgroep als voor de handhaving- en controlegroep.

## 2.6 Inzet bemiddeling via het werkgeversservicepunt

Ook bemiddeling via het werkgeversservicepunt (WSP) is onderdeel van het dienstverleningsconcept van UWV. Deze bemiddeling bestaat uit het koppelen van werkzoekenden aan werkgevers via verwijzing naar een vacature. Zo'n verwijzing zou de kans op het vinden van werk moeten verbeteren. Dit type dienstverlening valt buiten de experimentele onderzoeksopzet van UWV en zodoende is de inzet van bemiddeling via het WSP in principe niet afhankelijk van de toewijzing aan de dienstverleningsgroep, handhavingsgroep of controlegroep. Toch laat Tabel 2.9 zien dat in de dienstverleningsgroep relatief vaak bemiddeling via het WSP wordt ingezet: 16 procent krijgt een vacatureverwijzing vergeleken met 6 procent in de handhavings- en controlegroep. Vacatureverwijzingen komen twaalf maanden na instroom in de WW relatief vaker voor bij de dienstverleningsgroep met Werkverkenner score 0-50% (22 procent) dan bij de dienstverleningsgroep met Werkverkenner score 50-100% (16 procent). Deze verschillen in inzet van bemiddeling via het WSP zijn het gevolg van selectie door de Adviseur Werk die samenhangt met de inzet van persoonlijke dienstverlening in deze groepen. In tegenstelling tot de inzet van persoonlijke dienstverlening en handhaving is de inzet van bemiddeling van het WSP niet toegenomen in de tijd (moment van instroom in de WW).

Tabel 2.9 De dienstverleningsgroep krijgt relatief vaak ook bemiddeling via het WSP

	Dienstverleningsgroep		Handhavingsgroep		Controlegroep	
	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel	Aantal	Aandeel
<b>Inzet WSP bemiddeling in de eerste 12 maanden na instroom in de WW</b>						
<b>Totaal</b>	179.899	16%	22.718	6%	22.658	6%
<b>Werkverkenner score</b>						
0-50%	41.214	22%	5.279	7%	5.216	8%
50-100%	90.712	16%	11.303	5%	11.327	5%
0-25%	13.137	19%	1.714	6%	1.631	6%
25-50%	28.077	23%	3.565	8%	3.585	8%
50-75%	46.475	18%	5.764	6%	5.770	6%
75-100%	44.237	13%	5.539	5%	5.557	4%
Onbekend	47.973	13%	6.136	6%	6.115	5%
40-50%	13.202	23%	1.688	8%	1.667	8%
50-60%	16.298	19%	2.027	6%	1.964	6%
<b>Leeftijd</b>						
15-35 jaar	73.445	13%	9.323	5%	9.213	4%
35-50 jaar	59.630	17%	7.371	6%	7.649	6%
50+ jaar	46.824	20%	6.024	7%	5.796	8%
50+ jaar & Werkverkenner 0-50%	12.795	21%	1.599	8%	1.670	7%
<b>Opleidingsniveau</b>						
Laag opgeleid	51.371	19%	6.470	8%	6.335	7%
Middelbaar opgeleid	63.989	19%	7.914	7%	7.922	6%
Hoog opgeleid	43.071	14%	5.162	3%	5.195	4%
<b>Moment van instroom in WW</b>						
Tot juli 2018	107.078	17%	13.415	6%	13.372	6%
Vanaf juli 2018	72.821	16%	9.303	5%	9.286	5%

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)





### 3 Verschillen tussen onderzoeksgroepen

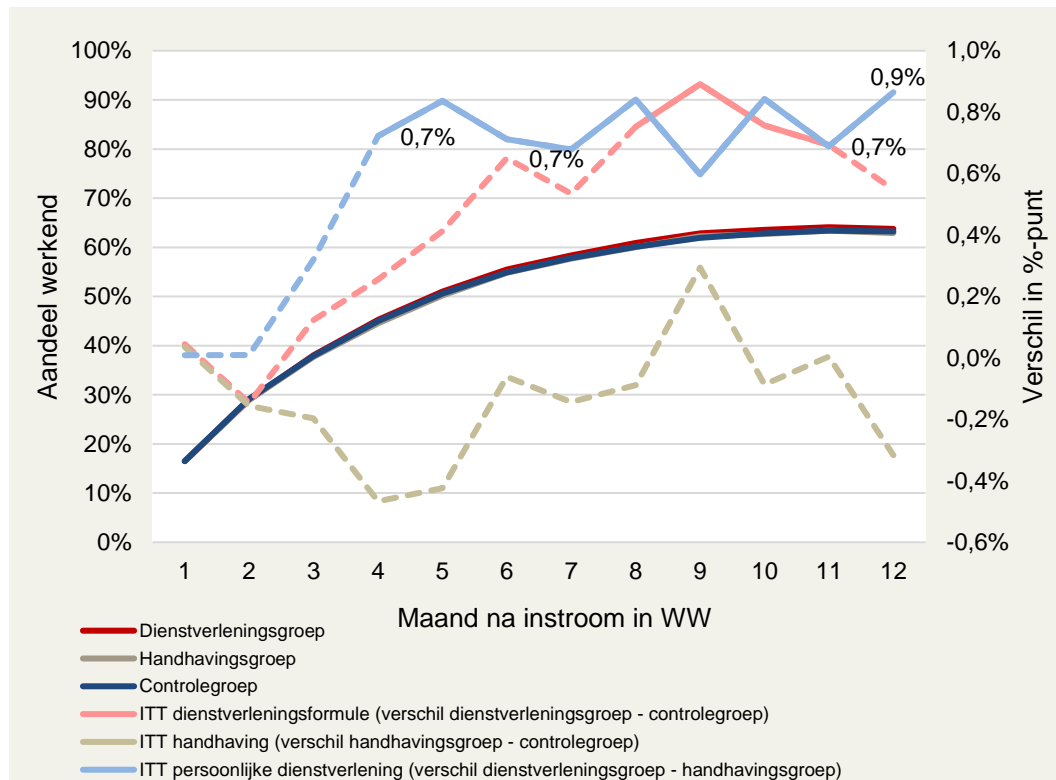
*Er bestaat een significant positief effect van het aanbieden van de nieuwe dienstverleningsformule op het hebben van werk en een significant negatief effect op het hebben van een WW-uitkering. Dat hangt voornamelijk samen met het aanbieden van persoonlijke dienstverlening en niet met de inzet van handhaving. Ten aanzien van de kans op uitstroom uit de WW zijn er significante verschillen tussen zowel de dienstverleningsgroep en de handhavingsgroep, als tussen de handhavingsgroep en de controlegroep.*

Het totale effect van het aanbieden van de nieuwe dienstverleningsformule, wat niet hetzelfde is als het daadwerkelijk inzetten van persoonlijke dienstverlening en/of handhaving, is te meten door een directe vergelijking te maken tussen de uitkomsten van de dienstverleningsgroep en de uitkomsten van de controlegroep. Dit is het zogenaamde *Intention-To-Treat* (ITT) effect. De verschillen tussen de dienstverleningsgroep en de handhavingsgroep geven het effect van het aanbieden van persoonlijke dienstverlening. Deze analyses laten zien dat de kans op werk en de uitstroom uit de WW significant hoger liggen in de dienstverleningsgroep dan in zowel de controlegroep als de handhavingsgroep. Het verschil tussen de handhavingsgroep en de controlegroep laat zien wat het effect is van het aanbieden van louter handhaving. Uit deze ITT-analyses blijkt dat er geen significante verschillen zijn in de kans op werk tussen de handhavingsgroep en de controlegroep en dat de uitstroom uit de WW in de handhavingsgroep hoger ligt dan in de controlegroep. De gemeten effecten zijn klein en verschillen van het effect van de daadwerkelijke inzet van persoonlijke dienstverlening en de daadwerkelijke inzet van handhavingactiviteiten. Die effecten worden in de volgende hoofdstukken in beeld gebracht.

#### 3.1 Kans op werk

Figuur 3.1 laat zien dat voor de dienstverleningsgroep, de handhavingsgroep en de controlegroep de kans op het hebben van werk (een positief aantal gewerkte uren in loondienst) over tijd toeneemt. Het gaat hier om alle dienstverbanden, dus zowel dienstverbanden die al voor de instroom in de WW bestonden als nieuwe dienstverbanden. Twaalf maanden na instroom in de WW heeft 63,8 procent van de dienstverleningsgroep betaald werk. Dit aandeel is 62,9 procent voor de handhavingsgroep en 63,2 procent voor de controlegroep. Deze verschillen in de kans op werk tussen de dienstverleningsgroep en de controlegroep zijn klein (tussen de -0,1 en 0,9 procentpunt), zie rechtseras Figuur 3.1. Tussen de acht en elf maanden na instroom in de WW zijn de verschillen in de kans op werk statistisch significant. Dit duidt op een significant effect van het aanbieden van de nieuwe dienstverleningsformule op de kans op werk. Na twaalf maanden is dit effect niet meer significant. Het effect lijkt voornamelijk toe te schrijven aan het ITT-effect van het aanbieden van persoonlijke dienstverlening. Dit effect is namelijk vanaf de vierde maand significant. Figuur 3.1 laat ook de verschillen in de kans op het hebben van werk tussen de handhavingsgroep en de controlegroep zien. Deze verschillen in de kans op werk zijn niet significant. Er is zodoende geen ITT-effect van louter handhaving ten aanzien van de kans op werk.

**Figuur 3.1** De kans op werk neemt toe over tijd met kleine, maar statistisch significante verschillen tussen de dienstverleningsgroep en de controlegroepen



De doorgetrokken lijnen en labels geven significante verschillen aan (op 10% niveau).

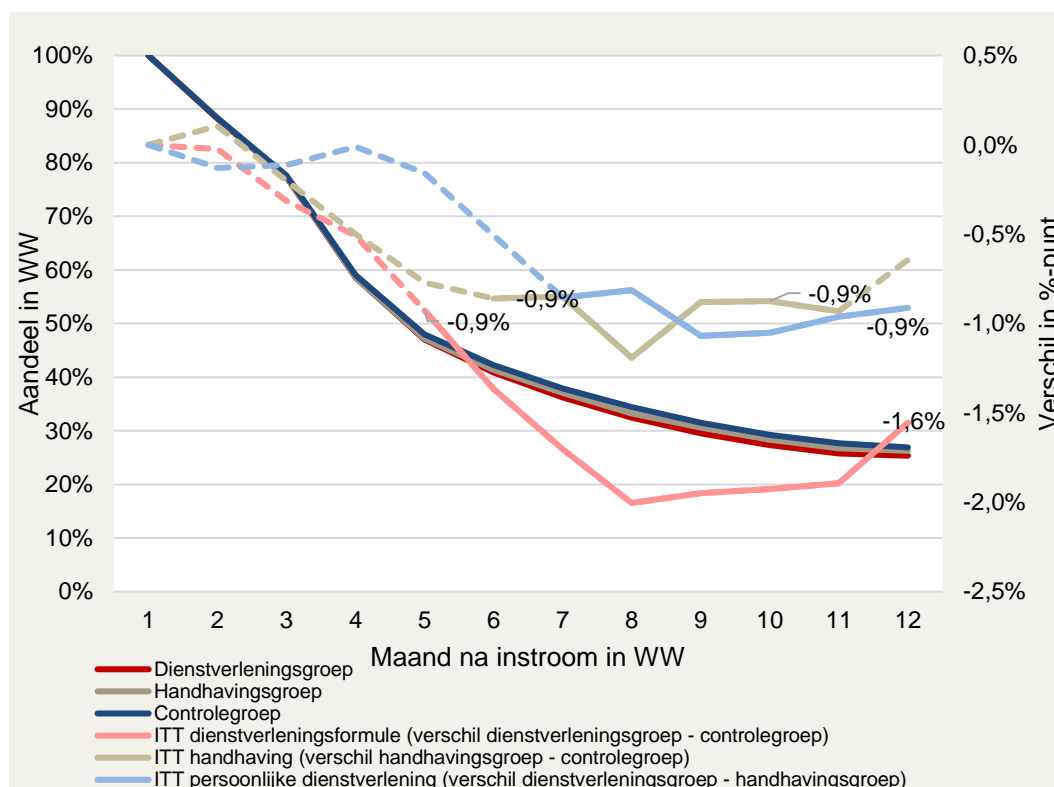
Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

Bijlage B bevat een compleet overzicht van de resultaten van de verschillende ITT-schattingen.

## 3.2 Uitstroom uit WW

Het aandeel van de groep WW-klanten dat een uitkering ontvangt en dus in de WW zit neemt af over tijd, zie Figuur 3.2. Twaalf maanden na instroom in de WW zit 25,6 procent van de WW-klanten (nog) in de WW. Dit aandeel is lager voor de dienstverleningsgroep (25,3 procent) dan voor zowel de handhavingsgroep (26,3 procent) als de controlegroep (26,9 procent). Vanaf de vijfde maand na instroom in de WW is het aandeel van de dienstverleningsgroep dat in de WW zit significant lager dan de controlegroep: tussen de -2,0 tot -0,9 procentpunt, zie de rechteras van Figuur 3.2. Er is dus een significant effect van het *aanbieden* van de nieuwe dienstverleningsformule ten aanzien van de uitstroom uit de WW. Ook het aanbieden van alleen persoonlijke dienstverlening laat een significant effect zien van rond de -0,9 procentpunt. Verder laat Figuur 3.2 Figuur 3.1 zien dat tussen maand zes en maand elf na instroom in de WW het beroep op de WW 0,9 procentpunt lager is in de handhavingsgroep dan in de controlegroep. In deze maanden is er een significant ITT-effect van handhaving op het ontvangen van een WW-uitkering.

**Figuur 3.2** Over tijd neemt het aandeel van de onderzoekspopulatie dat in de WW zit af, na twaalf maanden is dit aandeel iets lager in de dienstverleningsgroep dan in de controlegroep



De doorgetrokken lijnen en labels geven significante verschillen aan (op 10% niveau).  
 Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)  
 Bijlage B bevat een compleet overzicht van de resultaten van de verschillende ITT-schattingen.

### 3.3 Verschillen tussen klantgroepen

#### Verschillen naar Werkverkenner score

Twaalf maanden na instroom in de WW zijn er belangrijke verschillen te zien in de kans op werk tussen de groepen met Werkverkenner score 0-25%, 25-50%, 50-75%, 75-100% en de groep met Werkverkenner score onbekend, zie Tabel B.2 in Bijlage B. Voor de groep 75-100% is de kans op werk twaalf maanden na instroom 77 procent, terwijl dit voor de groep 0-25% slechts 28 procent is. Dit is volgens verwachting, aangezien de Werkverkenner score een indicator voor de werkhervattingskans is. Voor de groep 50-75% en de groep met Werkverkenner score onbekend is de kans op werk iets hoger in de groep die wel in aanmerking komt voor persoonlijke dienstverlening en/of handhaving (de dienstverleningsgroep) dan de groep waarvoor dit niet geldt (de controlegroep). Voor deze groep is er dus een significant ITT-effect van het aanbieden van de nieuwe dienstverleningsformule op de kans op werk. Voor de overige groepen zijn er geen significante verschillen in de kans op werk tussen de groep die wel en de groep die niet in aanmerking komt voor persoonlijke dienstverlening en/of handhaving, zie Tabel B.6 in Bijlage B met de complete resultaten van de ITT-schattingen voor de verschillende klantgroepen. Dit geldt ook voor de WW-kanten die een Werkverkenner score rond de 50% hebben. Het is daarom niet plausibel dat de timing van het aanbieden van de nieuwe dienstverleningsformule een significant effect heeft op de kans op werk.

Tussen de groepen met Werkverkenner score 0-25%, 25-50%, 50-75%, 75-100% en de groep met Werkverkenner score onbekend zijn er verschillen in de kans om twaalf maanden na instroom in de WW (nog) in de WW te zitten, zie Tabel B.2 in Bijlage B. Van de groep met Werkverkenner score 0-25% ontvangt 59 procent twaalf maanden na instroom in de WW een uitkering. Voor de groep 75-100% geldt dit voor slechts 12 procent. De groepen met Werkverkenner score 0-25%, 50-75% en onbekend laten wel een klein, maar statistisch significant verschil in de uitstroom uit de WW zien tussen de dienstverleningsgroep en de controlegroep. Hoewel het effect op de uitstroom uit de WW in de groep met een Werkverkenner score net onder de 50% wel licht significant is, is deze uitstroom niet veel hoger dan voor de groep net boven de 50%. Hieruit blijkt geen overtuigend effect van de timing van het aanbieden van persoonlijke dienstverlening op de uitstroom uit de WW, waarbij de groep onder de 50% eerder in aanmerking komt voor persoonlijke dienstverlening dan de groep boven de 50%.

Wordt de handhavingsgroep vergeleken met de controlegroep voor WW-klienten met eenzelfde score op de Werkverkenner, dan worden er geen significante verschillen gevonden in de kans op werk of uitstroom uit de WW. Dat betekent dat het in aanmerking komen voor handhavingsactiviteiten op zich geen effect heeft en dat dit geldt voor alle typen op basis van de Werkverkenner onderscheiden groepen.

#### **Verschillen naar leeftijd en opleidingsniveau**

Voor personen onder de 50 jaar in de dienstverleningsgroep stromen vaker uit de WW en hebben vaker werk dan hun leeftijdsgenoten in de controlegroep. Voor personen boven de 50 zijn deze verschillen alleen te zien in de uitstroom uit de WW, maar niet in de kans op werk. Uitgesplitst naar opleidingsniveau zitten vooral laag en middelbaar opgeleiden uit de dienstverleningsgroep minder vaak in de WW dan vergelijkbaar opgeleiden uit de controlegroep, maar zijn er geen significante verschillen in de kans op werk.

Tussen de handhavingsgroep en de controlegroep zijn er geen significante verschillen op basis van leeftijd of opleidingsniveau als het gaat om de kans op werk. Personen tussen de 35-50 jaar oud in de handhavingsgroep stromen wel significant vaker uit de WW dan hun leeftijdsgenoten in de controlegroep.

Bij de directe vergelijking tussen de groep die wel en de groep die niet in aanmerking komt voor persoonlijke dienstverlening en/of handhaving is het goed om in gedachten te houden dat dit een gemiddeld effect is voor alle WW-klienten binnen deze groep, en dat de dienstverlening per klantgroep kan verschillen. Bijvoorbeeld, personen boven de 50 jaar hebben vaak een Werkverkenner score 0-50%. Zij worden daarom vaak direct bij aanvang van de WW opgeroepen voor een gesprek met UWV en krijgen dus relatief vaak persoonlijke dienstverlening wanneer zij zijn ingedeeld in de dienstverleningsgroep, zie ook Tabel 2.3. Dit in tegenstelling tot personen onder de 35 jaar die veel minder vaak dienstverlening krijgen. Hoe minder mensen in een klantgroep persoonlijke dienstverlening krijgen, hoe kleiner het gemiddelde effect van deze persoonlijke dienstverlening voor alle WW-klienten in de betreffende klantgroep: bij WW-klienten zonder persoonlijke dienstverlening is het effect van persoonlijke dienstverlening immers per definitie nul. Hoofdstuk 5 laat voor de verschillende klantgroepen de effecten van de nieuwe dienstverleningsformule zien voor alleen de WW-klienten bij wie de persoonlijke dienstverlening daadwerkelijk is ingezet. Daarnaast gaat dat hoofdstuk ook in op de verschillende effecten van de daadwerkelijke inzet van handhavingsactiviteiten voor de verschillende klantgroepen.

**Verschillen naar moment van instroom in de WW**

De kans op werk is significant hoger in de dienstverleningsgroep dan in de handhavingsgroep voor de groep die vanaf juli 2018 is ingestroomd in de WW, terwijl dit verschil niet significant is voor de groep die voor juli 2018 is ingestroomd. Daartegenover staat dat het aandeel dat na twaalf maanden in de WW zit in de dienstverleningsgroep juist significant lager is dan in de handhavingsgroep voor de groep die voor juli 2018 is ingestroomd, terwijl dit niet het geval is voor de groep die vanaf juli 2018 is ingestroomd in de WW. Tussen de controlegroep en de handhavingsgroep zijn er geen significante verschillen in de kans op werk of het beroep op de WW tussen de groep die voor en na juli 2018 is ingestroomd. Ditzelfde geldt voor de verschillen tussen de dienstverleningsgroep en de controlegroep. Zie Tabel B.6 in Bijlage B voor de resultaten van de ITT-schattingen voor deze groepen.



## 4 Effecten inzet persoonlijke dienstverlening

*De inzet van persoonlijke dienstverlening heeft een positief effect op de kans op het hebben van betaald werk en het vinden van nieuw werk. Er is ook een positief effect op het aantal gewerkte uren en het totaal aan looninkomen in het eerste jaar na instroom in de WW. Daarnaast is er een significant effect op de uitstroom uit de WW: een lager aantal uitkeringsdagen en een kleiner aandeel van de tijd in de WW.*

Dit hoofdstuk gaat in op het effect van het *daadwerkelijk* inzetten van persoonlijke dienstverlening op basis van de LATE-schatter. Er is sprake van inzet van persoonlijke dienstverlening in de vorm van een persoonlijk gesprek en/of aanvullende dienstverlening.

De LATE is het effect van het daadwerkelijk inzetten van persoonlijke dienstverlening voor alleen de groep WW-klienten die persoonlijke dienstverlening hebben gehad en bij indeling in de handhavingsgroep deze dienstverlening niet zouden hebben gehad.<sup>9</sup> Dit verschilt van het gemiddelde effect van het inzetten van de dienstverlening voor *alle* WW-klienten. Het kan immers zo zijn dat het verschil in de inzet van persoonlijke dienstverlening zich vooral voordoet bij personen voor wie de effecten groter of juist kleiner zijn. In dat geval ligt het gemiddelde effect van het inzetten van dienstverlening bij de groep met dienstverlening, die door de LATE zuiver wordt geschat, hoger respectievelijk lager dan gemiddeld in de populatie.

De groep waarvoor effecten zijn berekend hebben relatief vaak een lage score op de Werkverkenner, zie Tabel 4.1.<sup>10</sup> Dit volgt ook uit de opzet van het dienstverleningsconcept: alle WW-klienten met een lage score op de Werkverkenner (lager dan 50%) krijgen snel na instroom in de WW persoonlijke dienstverlening van UWV, terwijl slechts een kleiner deel van de groep met Werkverkenner score 50-100% uiteindelijk persoonlijke dienstverlening krijgt. Ook *binnen* een groep met dezelfde Werkverkenner score krijgen de WW-klienten met een relatief lage werkherkattingskans vaker dienstverlening: de WW-klienten met een hogere werkherkattingskans zijn immers al vaker uitgestroomd voordat UWV kans krijgt om dienstverlening aan te bieden.

De inzet van handhaving is niet willekeurig verdeeld tussen de dienstverleningsgroep en de handhavingsgroep. Daarom kan het verschil in uitkomstmaten tussen beide groepen niet volledig worden toegeschreven aan persoonlijke dienstverlening alleen, maar deels ook aan de inzet van handhaving. Toch is het plausibel dat het geschatte LATE-effect op basis van een vergelijking tussen deze groepen grotendeels kan worden toegeschreven aan de inzet van persoonlijke dienstverlening. Ten eerste is het verschil in de daadwerkelijke inzet van handhaving tussen de twee groepen klein: 36 procent

<sup>9</sup> Een LATE-schatting van het effect van de inzet van persoonlijke dienstverlening berekent het verschil in de uitkomst tussen de dienstverleningsgroep en de controlegroep met handhaving, en deelt dit door het verschil in het aandeel WW-klienten dat persoonlijke dienstverlening ontvangt tussen beide groepen. Zie 0 voor een verdere toelichting op de schattingsmethode.

<sup>10</sup> De tabel toont kenmerken van de WW-klienten in de dienstverleningsgroep die daadwerkelijk persoonlijke dienstverlening ontvangen. Deze groep bestaat i) voor het grootste deel uit een groep waarvoor de toewijzing aan de dienstverleningsgroep volledig bepalend is voor de inzet van persoonlijke dienstverlening (*compliers*) en ii) uit een groep die ongeacht de toewijzing aan de onderzoeksgroep persoonlijke dienstverlening ontvangt (*always takers*), zie 0. Alleen *compliers* vormen de basis van de LATE-schattingen. Tabel 4.1 geeft desalniettemin een beeld van de manier waarop de groep waar de LATE-schattingen op van toepassing zijn, verschilt van de totale onderzoeksgroep.

in de dienstverleningsgroep versus 42 procent in de handhavingsgroep, zie Tabel 2.6. Hierbij kan ook meespelen dat activiteiten als controleren en corrigeren in de dienstverleningsgroep niet altijd expliciet als handhavingsactiviteit zijn geregistreerd, omdat dit deel uitmaakt van het reguliere klantcontact. Ten tweede laat de LATE-schatting voor handhaving grotendeels niet-significante effecten zien, zie Hoofdstuk 5.

**Tabel 4.1** De LATE-schattingen ten aanzien van het effect van daadwerkelijke inzet van persoonlijke dienstverlening zijn meer dan evenredig gebaseerd op WW-klienten met een relatief lagere Werkverkenner score

	Totale dienstverleningsgroep	Dienstverleningsgroep met daadwerkelijke inzet persoonlijke dienstverlening
0-25% Werkverkenner	7,3%	11,3%
25-50% Werkverkenner	15,6%	23,1%
50-75% Werkverkenner	25,8%	25,7%
75-100% Werkverkenner	24,6%	17,4%
Werkverkenner onbekend	26,7%	22,5%
Totaal	100,0%	100,0%
Totaal aantal WW-klienten	179.899	107.629

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

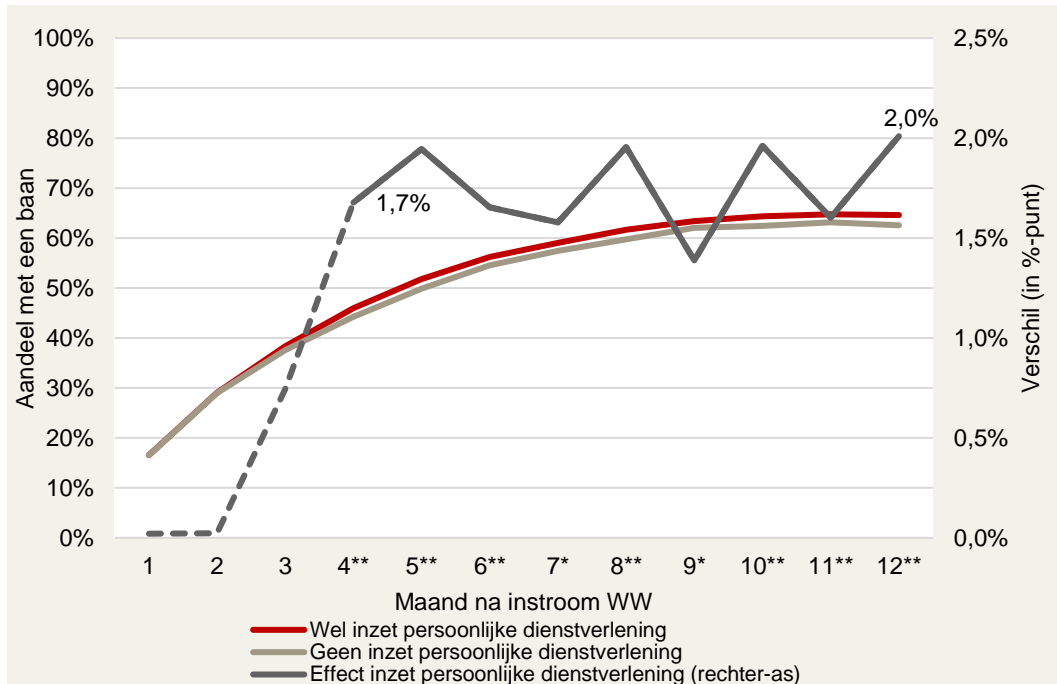
## 4.1 Kans op werk

De inzet van persoonlijke dienstverlening heeft een significant positief effect op het hebben van werk, zie Figuur 4.1. Dit significant positieve effect is vanaf de vierde maand na instroom in de WW zichtbaar. Het gaat hier om alle dienstverbanden, dus zowel dienstverbanden die al voor de instroom in de WW bestonden als nieuwe dienstverbanden. De maanden met een ster geven aan of het effect significant is bij 90 procent (\*), 95 procent (\*\*) of 99 procent (\*\*\*) betrouwbaarheid. Personen die persoonlijke dienstverlening hebben gehad, hebben tussen maand vier en maand twaalf na instroom in de WW 1,6 tot 2,0 procentpunt vaker werk.

Inzet van persoonlijke dienstverlening zorgt ook voor een significant hoger aantal gewerkte uren in het eerste jaar na instroom in de WW, zie Figuur 4.2. Het effect op het totaal aan gewerkte uren is met 23,3 uur echter beperkt. Dit komt neer op een effect van een 1,1 procentpunt grotere fractie van de tijd in een fulltime baan. Hier is aangenomen dat een fulltime baan op jaarbasis gelijk is aan 2.000 gewerkte uren.

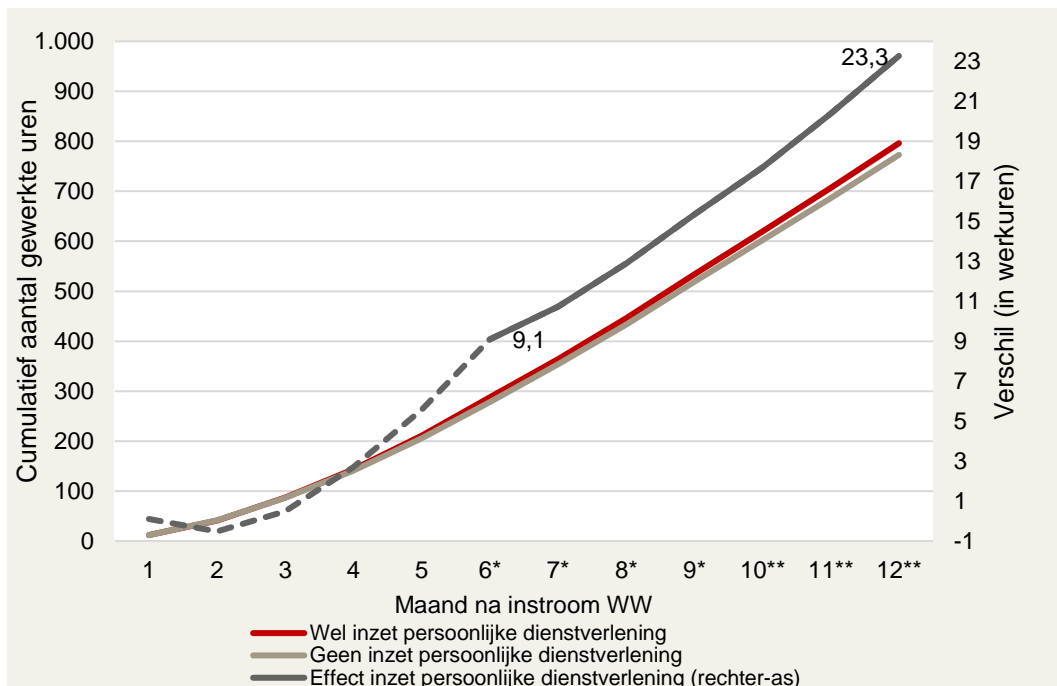


**Figuur 4.1** Inzet van persoonlijke dienstverlening verhoogt in de 4<sup>de</sup> tot en met de 12<sup>de</sup> maand na instroom in de WW de kans op werk



\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid. De doorgetrokken lijnen en labels geven significante verschillen aan (op 10% niveau). Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar.  
Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

**Figuur 4.2** De inzet van persoonlijke dienstverlening zorgt voor een groter aantal gewerkte uren in het eerste jaar na instroom in de WW (gemiddeld 23,3 uur)



\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid. De doorgetrokken lijnen en labels geven significante verschillen aan (op 10% niveau). Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar.  
Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

De effecten van de inzet van persoonlijke dienstverlening op de kans op werk in een nieuw dienstverband zijn vergelijkbaar met de kans op werk in het algemeen (nieuwe en bestaande dienstverbanden samen). Naast het positieve effect van de inzet van persoonlijke dienstverlening op de baankans is er ook een effect zichtbaar op de kwaliteit van de baan: een hoger totaal looninkomen in het eerste jaar na instroom in de WW (€ 459,30) en een hogere kans op een vast dienstverband (1,1 procentpunt). Er is geen significant effect op het gemiddelde uurloon. Er is ook geen noemenswaardig effect op de kwaliteit van de baan als het gaat om de kans op een tijdelijk contract of de kans op flexwerk. Tabel 4.2 vat de bevindingen op de kwaliteit van de baan samen. Uit de LATE-schattingen met controle voor achtergrondkenmerken volgen soortgelijke conclusies ten aanzien van de kans op (nieuw) werk, het totaal aan gewerkte uren in de eerste twaalf maanden na instroom WW en de fractie van tijd in een baan. Tabel B.7 in Bijlage B toont de volledige resultaten ten aanzien van de (nieuwe) dienstverbanden.

**Tabel 4.2 Ondanks de hogere kans op werk heeft de inzet van persoonlijke dienstverlening geen uitgesproken positief of negatief effect op de kwaliteit van de verkregen baan**

	<b>Geen inzet persoonlijke dienstverlening</b>	<b>Wel inzet persoonlijke dienstverlening</b>	<b>Effect inzet persoonlijke dienstverlening</b>
<b>Totaal dienstverbanden</b>			
Kans op vast contract	9,5%	10,7%	1,1% **
Kans op tijdelijk contract	50,9%	51,3%	0,4%
Kans op flexwerk	15,0%	15,7%	0,7%
Totaal looninkomen	€ 12.844,5	€ 13.303,9	€ 459,3 **
Gemiddeld uurloon	€ 12,4	€ 12,8	€ 0,3

\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid  
Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

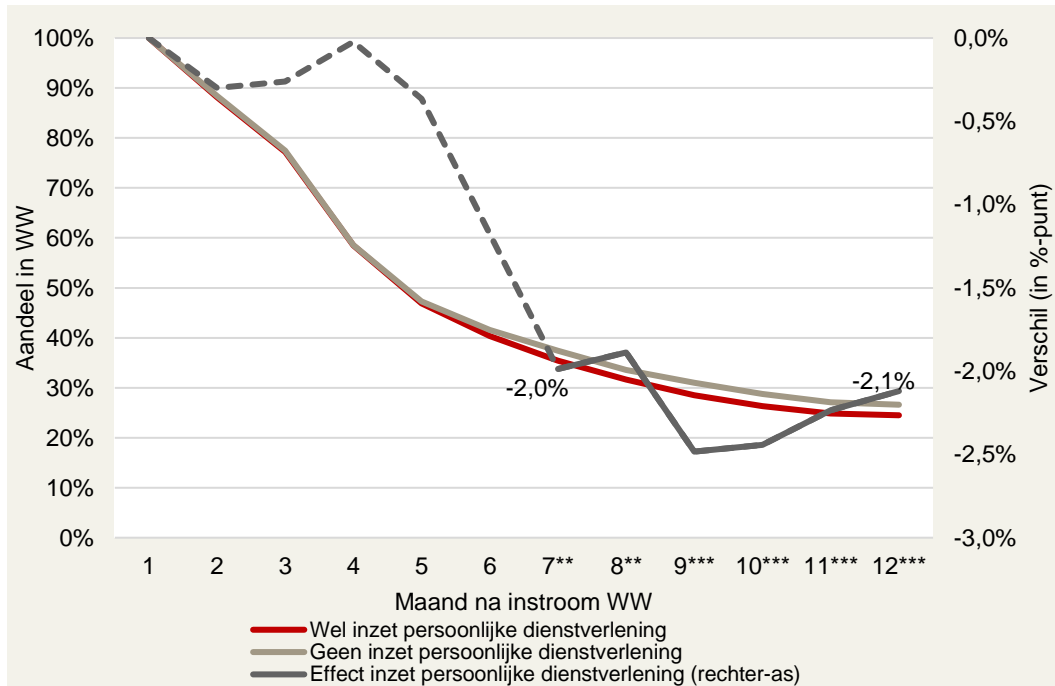
## 4.2 Uitstroom uit de WW

Uit de LATE-schatting voor persoonlijke dienstverlening volgt een significant effect op uitstroom uit de WW, het totaal aantal uitkeringsdagen (en de fractie van de tijd in de WW) en het totaal aan ontvangen uitkeringsbedragen. Volgens de geschatte effecten verlaagt de inzet van persoonlijke dienstverlening de kans om in de twaalfde maand na WW-instroom een uitkering te ontvangen met 2,1 procentpunt, zie Figuur 4.3. Dit significante effect van een hogere uitstroom uit de WW door de inzet van persoonlijke dienstverlening is vanaf de zevende maand na instroom in de WW zichtbaar. Bij deze schattingsresultaten moet worden bedacht dat de effecten mede worden bepaald door de inzet van handhavingsactiviteiten, omdat het een vergelijking betreft tussen de dienstverleningsgroep en de handhavingsgroep. Omdat handhaving relatief vaker is ingezet in de handhavingsgroep vergeleken met de dienstverleningsgroep (zie Tabel 2.6), gaat het hier mogelijk om een onderschatting van het werkelijke effect van persoonlijke dienstverlening, onder andere op uitstroom uit de WW. Die onderschatting is waarschijnlijk beperkt, omdat het verschil in inzet van handhavingsactiviteiten tussen beide groepen mogelijk kleiner is dan wordt waargenomen, omdat handhavingsactiviteiten in de dienstverleningsgroep vaak onderdeel zijn van het reguliere contact met de klant en dientengevolge niet altijd als handhavingsactiviteiten worden geregistreerd. Bovendien blijkt uit het volgende hoofdstuk dat de effecten van handhaving, onder andere op uitstroom uit de WW, beperkt zijn.

Over het gehele eerste jaar na instroom in de WW gezien zorgt persoonlijke dienstverlening (inclusief WSP bemiddeling) voor gemiddeld 3,7 minder uitkeringsdagen, zie Figuur 4.4. Dit komt neer

op een effect van een 1,4 procentpunt kleinere fractie van de tijd in de WW (ten opzichte van 260 uitkeringsdagen). De fractie van de tijd in de WW in het eerste jaar na instroom is gemiddeld 47,8 procent zonder inzet van persoonlijke dienstverlening (inclusief WSP bemiddeling) en 46,4 procent met inzet van persoonlijke dienstverlening. In termen van totaal ontvangen uitkeringsbedragen komt dit neer op gemiddeld €306,50 minder aan uitkeringslasten per persoon in het eerste jaar na instroom, zie Figuur 4.5.

**Figuur 4.3** Inzet van persoonlijke dienstverlening zorgt voor een hogere uitstroom uit de WW vanaf de zevende maand na WW-instroom

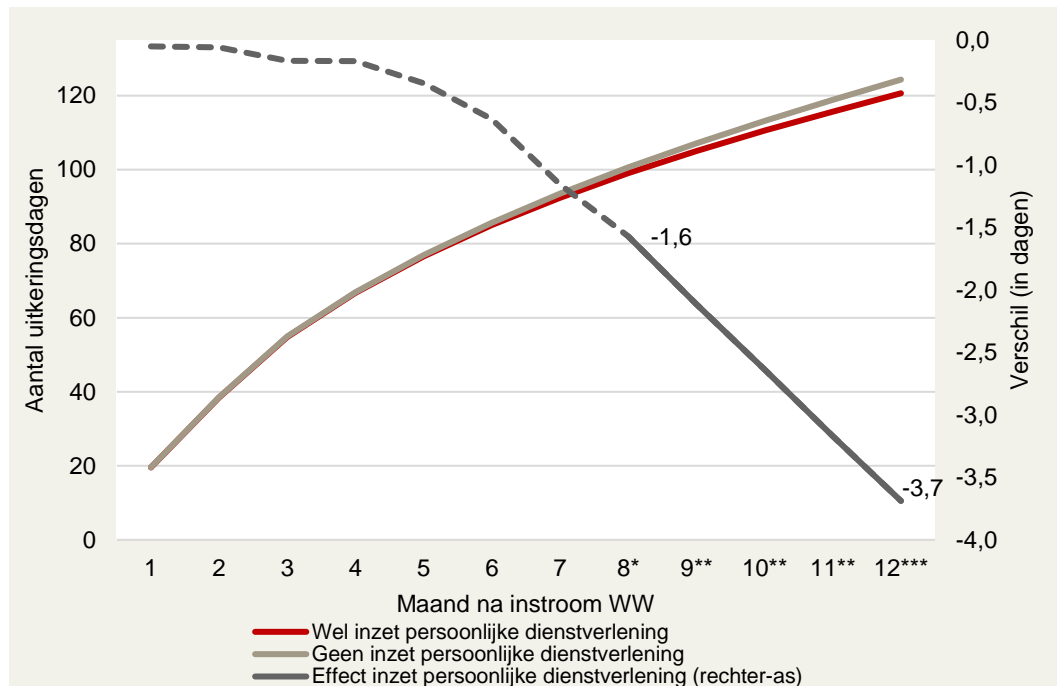


\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid. De doorgetrokken lijnen en labels geven significante verschillen aan (op 10% niveau). Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar.

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

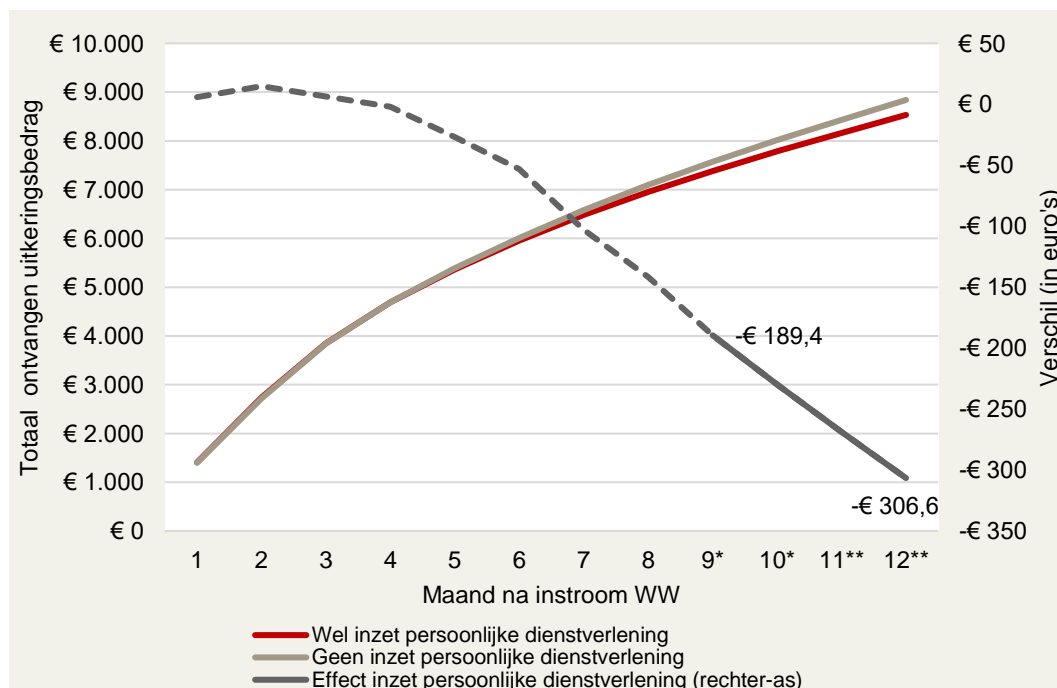
Uit de LATE-schattingen met controle voor achtergrondkenmerken volgen soortgelijke conclusies als hierboven ten aanzien van de kans om twaalf maanden na instroom in de WW een uitkering te ontvangen, de fractie van de tijd in de WW en de omvang van de uitkering in termen van totaal aantal uitkeringsdagen en totaal aan ontvangen uitkeringsbedragen. Tabel B.7 in Bijlage B toont de volledige resultaten ten aanzien van deze analyses.

**Figuur 4.4** Inzet van persoonlijke dienstverlening verlaagt het totaal aan uitkeringsdagen in het jaar na WW-instroom met 3,7 dagen



\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid. De doorgetrokken lijnen en labels geven significante verschillen aan (op 10% niveau). Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar.  
Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

**Figuur 4.5** Inzet van persoonlijke dienstverlening zorgt voor een gemiddelde besparing in uitkeringslasten van €306,50 in het eerste jaar na WW-instroom



\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid. De doorgetrokken lijnen en labels geven significante verschillen aan (op 10% niveau). Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar.  
Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

## 5 Effecten inzet handhavingsactiviteiten

*De inzet van louter handhavingsactiviteiten heeft geen significant effect op de kans op werk, een hoger aantal gewerkte uren of de fractie van de tijd met een baan. Er is wel een klein positief effect op uitstroom uit de WW tussen de zesde en elfde maand na instroom in de WW, hetgeen na een jaar zorgt voor een lager totaal aantal uitkeringsdagen.*

Dit hoofdstuk gaat in op het effect van het daadwerkelijk inzetten van louter handhaving op basis van de LATE-schatter. Er is sprake van inzet van de volgende handhavingsactiviteiten: controle sollicitatietaak, controle met vaststelling verwijtbaarheid, hoor & wederhoor gesprek, gesprek met vaststelling verwijtbaarheid en opleggen van een maatregel (korting op de uitkering).

Het LATE-effect in dit hoofdstuk is het effect van het daadwerkelijk inzetten van handhaving voor alleen de groep WW-klienten die handhaving hebben gehad en bij indeling in de controlegroep zonder handhaving deze handhaving niet zouden hebben gehad.<sup>11</sup> De groep waarvoor de berekende effecten gelden hebben relatief vaak de Werkverkenner niet ingevuld en hebben dus een onbekende Werkverkenner score, zie Tabel 5.1<sup>12</sup> De inzet van handhaving is bepaald door de willekeurige toewijzing naar de handhavingsgroep en de controlegroep, niet (ook) op basis van de Werkverkenner score, zoals dat het geval is bij de inzet van persoonlijke dienstverlening.

**Tabel 5.1** De LATE-schattingen ten aanzien van het effect van daadwerkelijke inzet van handhavingsactiviteiten zijn meer dan evenredig gebaseerd op WW-klienten die relatief vaak de Werkverkenner niet hebben ingevuld

	Totale handhavingsgroep	Handhavingsgroep met daadwerkelijke inzet handhavingsactiviteiten
0-25% Werkverkenner	7,5%	5,6%
25-50% Werkverkenner	15,7%	13,4%
50-75% Werkverkenner	25,4%	22,8%
75-100% Werkverkenner	24,4%	22,3%
Werkverkenner onbekend	27,0%	35,9%
Totaal	100,0%	100,0%
Totaal aantal WW-klienten	22.718	9.434

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

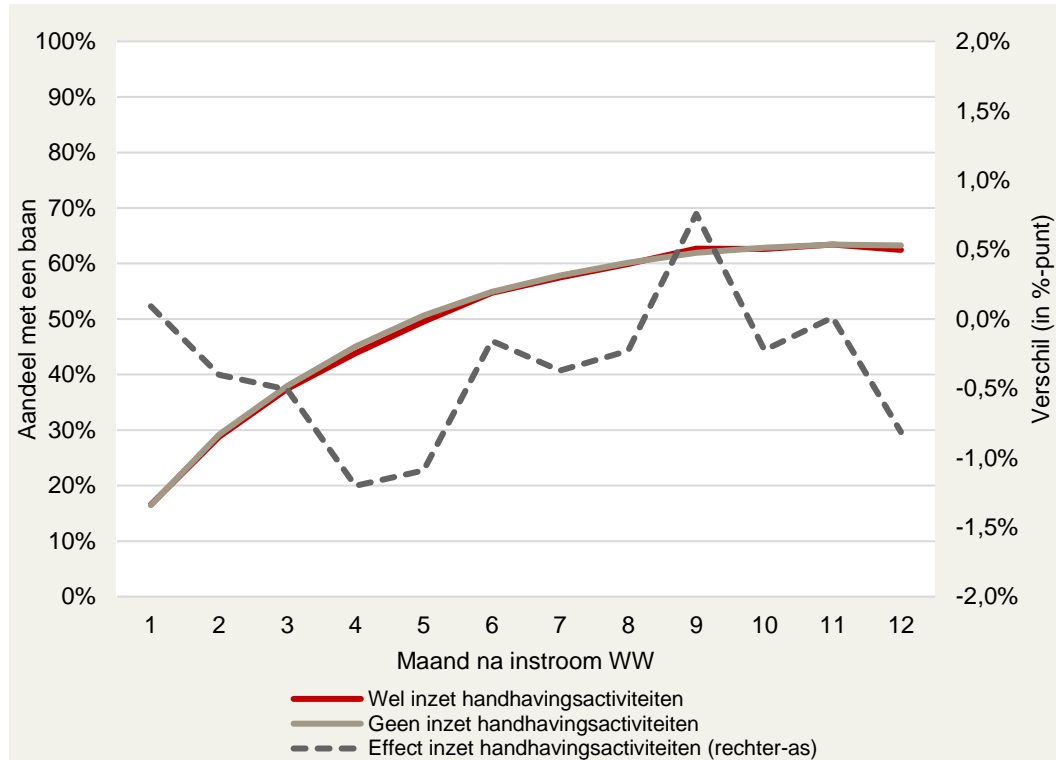
<sup>11</sup> Een LATE-schatting van het effect van de inzet van louter handhaving berekent het verschil in de uitkomst tussen de controlegroep met handhaving en de controlegroep zonder handhaving, en deelt dit door het verschil in het aandeel WW-klienten dat handhaving ontvangt tussen beide groepen. Zie 0 voor een verdere toelichting op de schattingsmethode.

<sup>12</sup> De tabel toont kenmerken van de WW-klienten in de controlegroep met persoonlijke handhaving die daadwerkelijk handhaving ontvangen. Deze groep bestaat i) voor het grootste deel uit een groep waarvoor de toewijzing aan de controlegroep met persoonlijke handhaving volledig bepalend is voor de inzet van handhavingsactiviteiten (*compliers*) en ii) uit een groep die ongeacht de toewijzing aan de onderzoeksgroep handhaving ontvangt (*always takers*), zie 0. Alleen *compliers* vormen de basis van de LATE-schattingen. Tabel 5.1 geeft desalniettemin een beeld van de manier waarop de groep waar de LATE-schattingen op van toepassing zijn, verschilt van de totale onderzoeksgroep.

## 5.1 Kans op werk

De inzet van handhavingsactiviteiten heeft geen significant effect op het hebben van werk in de twaalfde maand na WW-instroom (Figuur 5.1), op het totaal aan gewerkte uren in de eerste 12 maanden na WW-instroom (Figuur 5.2) en ook niet op de fractie van de tijd met een baan.

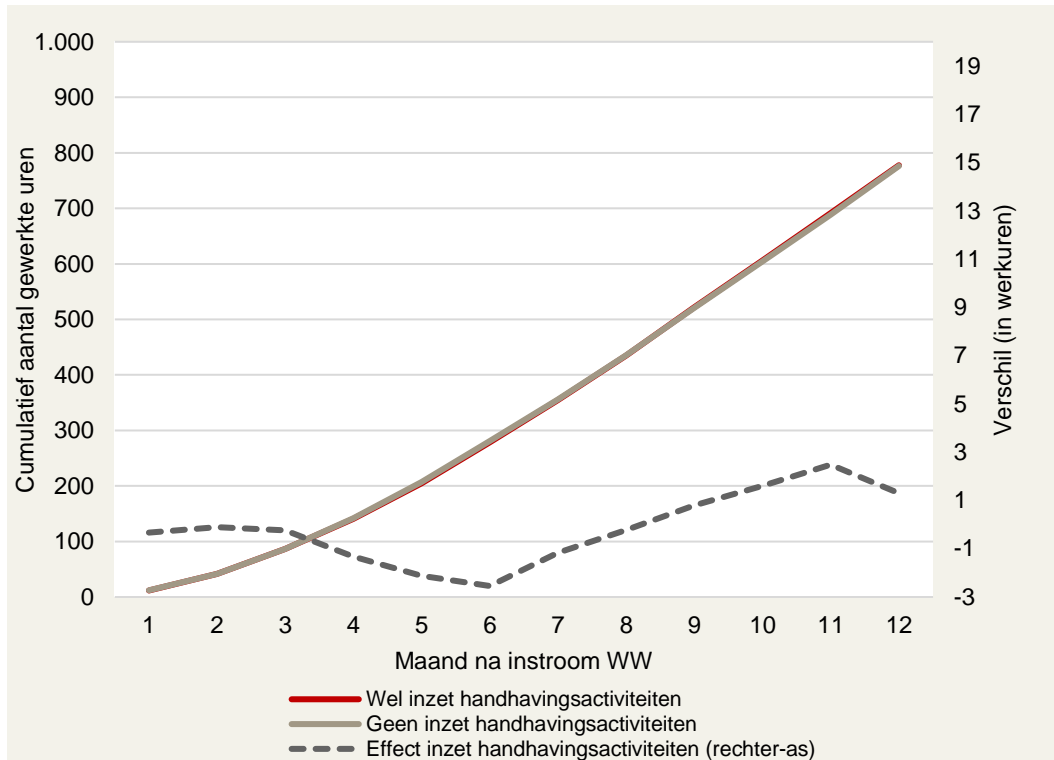
**Figuur 5.1** Inzet van handhavingsactiviteiten heeft geen significant effect op de baanvindkans



\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid. De doorgetrokken lijnen en labels geven significante verschillen aan (op 10% niveau). Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar.  
Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

Ook de effecten van de inzet van handhavingsactiviteiten op de kans op werk in een nieuw dienstverband zijn niet significant. Tabel B.15 in Bijlage B toont de volledige resultaten ten aanzien van de (nieuwe) dienstverbanden. Ook de effecten op de kwaliteit van de baan zijn niet significant. Uit de LATE-schattingen met controle voor achtergrondkenmerken volgen dezelfde conclusies als de schattingen zonder controle voor achtergrondkenmerken.

**Figuur 5.2** Inzet van handhavingsactiviteiten heeft geen significant effect op het totaal aan gewerkte uren in het jaar na instroom in de WW



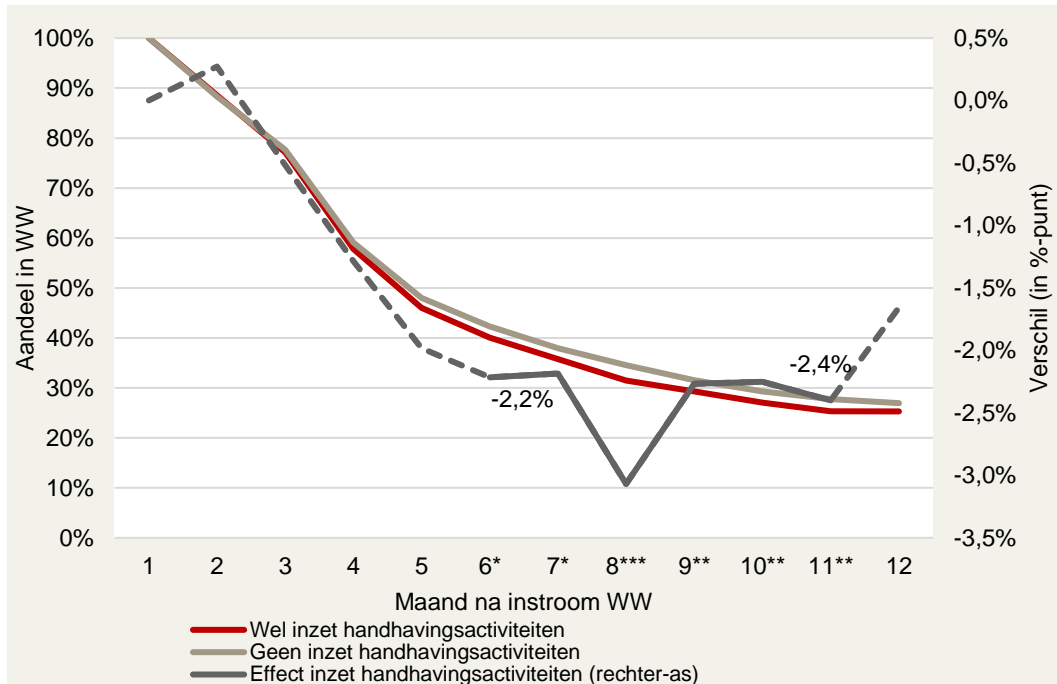
\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid. De doorgetrokken lijnen en labels geven significante verschillen aan (op 10% niveau). Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar.  
Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

## 5.2 Uitstroom uit de WW

Daar waar de inzet van handhavingsactiviteiten geen significant effect heeft op het hebben van werk, zijn er wel significante effecten op de uitstroom uit de WW en het hebben van een WW-uitkering. In de zesde tot en met elfde maand na instroom in de WW is het aandeel dat nog in de WW zit significant lager als er handhavingsactiviteiten zijn ingezet. Het gaat hier om een effect van -2,2 tot -3,1 procentpunt. In de twaalfde maand na instroom in de WW is het effect niet meer significant, zie Figuur 5.3.

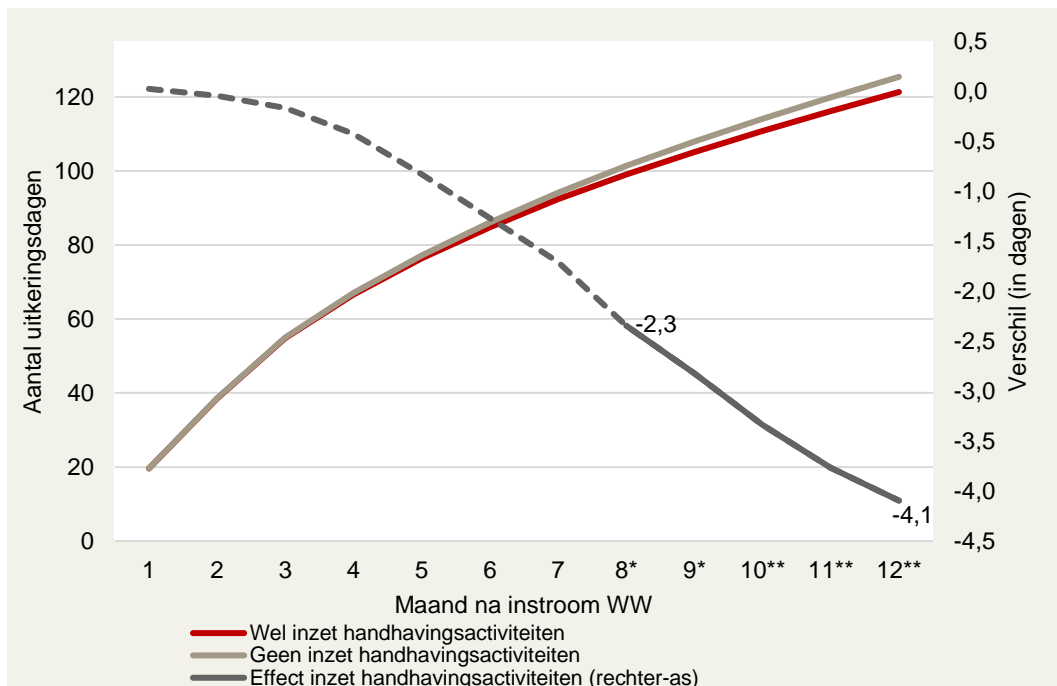
De inzet van handhavingsactiviteiten heeft een significant negatief effect op het totaal aantal uitkeringsdagen in het eerste jaar na instroom in de WW. Door de inzet van handhavingsactiviteiten verlaagt het totaal aantal uitkeringsdagen in het jaar na WW-instroom met 4,1 dagen, zie Figuur 5.4. Dit komt neer op een effect van een 1,6 procentpunt kleinere fractie van de tijd in de WW. Het totaal aan ontvangen uitkeringsbedragen in het eerste jaar na instroom is niet significant lager door de inzet van handhavingsactiviteiten, zie Figuur 5.5.

**Figuur 5.3** Inzet van handhavingsactiviteiten zorgt voor een hogere uitstroom uit de WW tussen maand zes en maand elf na WW-instroom



\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid. De doorgetrokken lijnen en labels geven significante verschillen aan (op 10% niveau). Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar.  
Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

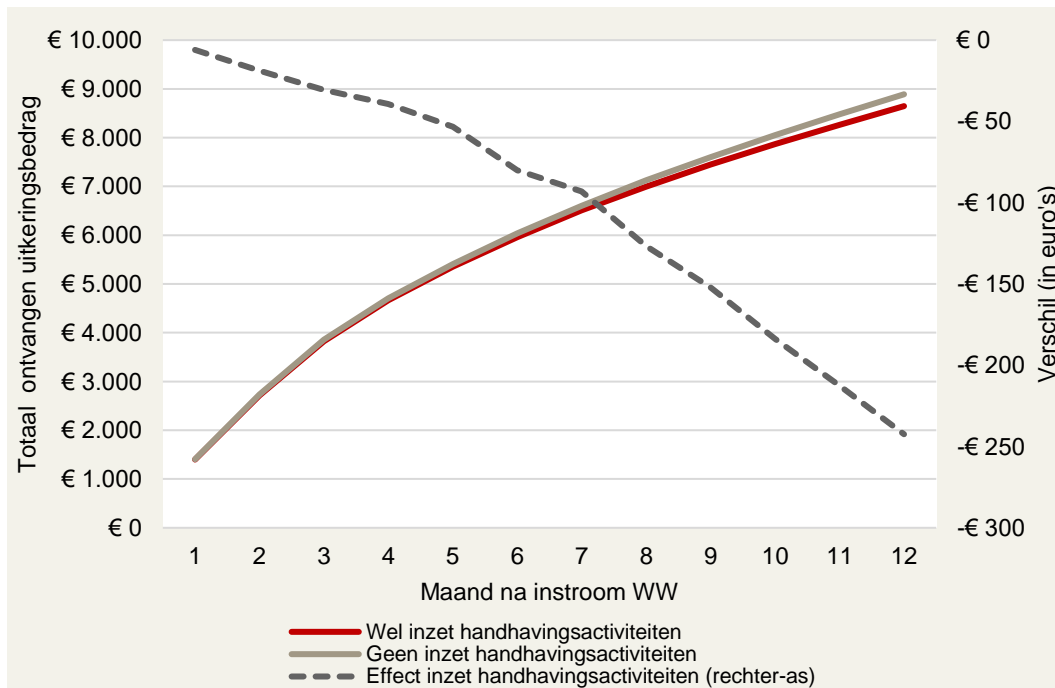
**Figuur 5.4** Inzet van handhavingsactiviteiten verlaagt het totaal aan uitkeringsdagen in het jaar na WW-instroom met 4,1 dagen



\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid. De doorgetrokken lijnen en labels geven significante verschillen aan (op 10% niveau). Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar.  
Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)



**Figuur 5.5** Inzet van handhavingsactiviteiten leidt niet tot significant lagere uitkeringslasten in het eerste jaar na instroom in de WW



\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid. De doorgetrokken lijnen en labels geven significante verschillen aan (op 10% niveau). Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar.  
Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

Uit de LATE-schattingen met controle voor achtergrondkenmerken volgen soortgelijke conclusies als hierboven ten aanzien van de kans om twaalf maanden na instroom in de WW een uitkering te ontvangen, de fractie van de tijd in de WW en de omvang van de uitkering in termen van totaal aantal uitkeringsdagen en totaal aan ontvangen uitkeringsbedragen. Tabel B.15 in Bijlage B toont de volledige resultaten van deze analyses.



## 6 Effecten inzet nieuwe dienstverleningsformule WW

*De inzet van de nieuwe dienstverleningsformule in de WW, dat wil zeggen de combinatie van persoonlijke dienstverlening en handhaving, leidt tot een hogere kans op het hebben van betaald werk en het vinden van nieuw werk. Dit heeft een jaar na instroom in de WW ook een positief effect op het aantal gewerkte uren en het totaal aan looninkomen. Daarnaast is er een significant effect op de uitstroom uit de WW: een lager aantal uitkeringsdagen en een kleiner aandeel van de tijd in de WW.*

Dit hoofdstuk schat het totale effect van het *daadwerkelijk* inzetten van persoonlijke dienstverlening en/of handhaving bovenop de online selfservice dienstverlening. Dit is de combinatie van de effecten van persoonlijke dienstverlening (Hoofdstuk 4) en handhaving (Hoofdstuk 5). De schattingen voor het zogenaamde Local Average Treatment Effect (LATE) geven het effect van het daadwerkelijk inzetten van persoonlijke dienstverlening en/of handhaving voor alleen de groep WW-klienten die persoonlijke dienstverlening en/of handhaving hebben gehad en bij indeling in de controlegroep deze dienstverlening en/of handhaving niet zouden hebben gehad. Dit verschilt van het gemiddelde effect van het inzetten van de dienstverleningsformule voor *alle* WW-klienten.<sup>13</sup> Het kan immers zo zijn dat het verschil in inzet van persoonlijke dienstverlening zich vooral voordoet bij personen waarvoor de effecten groter of juist kleiner zijn. In dat geval ligt het gemiddelde effect van het inzetten van dienstverlening bij de groep met dienstverlening, die door de LATE zuiver wordt geschat, hoger respectievelijk lager dan gemiddeld in de populatie.

De groep die daadwerkelijk dienstverlening heeft gekregen betreft relatief vaak WW-klienten met een lage score op de Werkverkenner, zie Tabel 6.1.<sup>14</sup> Dit volgt ook uit de opzet van het dienstverleningsconcept WW: alle WW-klienten met een lage score op de Werkverkenner (lager dan 50%) komen direct na instroom in de WW in aanmerking voor persoonlijke dienstverlening van UWV, terwijl slechts een kleiner deel van de groep met Werkverkenner score 50-100% uiteindelijk persoonlijke dienstverlening krijgt. Ook *binnen* een groep met dezelfde Werkverkenner score krijgen de personen met een relatief lagere kans op werkherhervatting vaker persoonlijke dienstverlening: de WW-klienten met een relatief grote kans op werkherhervatting zijn immers al vaker uitgestroomd voordat het UWV de kans krijgt om dienstverlening aan te bieden. De inzet van handhavingsactiviteiten verschilt nauwelijks tussen de groepen met verschillende Werkverkenner scores. Alleen personen die de Werkverkenner niet hebben ingevuld en dus een onbekende score hebben, krijgen relatief vaak te maken met de inzet van handhavingsactiviteiten, zie ook Tabel 2.6.

<sup>13</sup> Een LATE-schatting van het effect van de dienstverleningsformule berekent het verschil in de uitkomst tussen de dienstverleningsgroep en de controlegroep, en deelt dit door het verschil tussen beide groepen in het aandeel WW-klienten dat persoonlijke dienstverlening en/of handhaving ontvangt. Zie 0 voor een verdere toelichting op de schattingsmethode.

<sup>14</sup> De tabel toont kenmerken van de WW-klienten in de dienstverleningsgroep die daadwerkelijk de dienstverleningsformule ontvangen. Deze groep bestaat i) voor het grootste deel uit een groep waarvoor de toewijzing aan de dienstverleningsgroep volledig bepalend is voor de inzet de dienstverleningsformule (*compliers*) en ii) uit een groep die ongeacht de toewijzing aan de onderzoeksgroep de dienstverleningsformule ontvangt (*always takers*), zie 0. Alleen *compliers* vormen de basis van de LATE-schattingen. Tabel 5.1 geeft desalniettemin een beeld van de manier waarop de groep waar de LATE-schattingen op van toepassing zijn, verschilt van de totale onderzoeksgroep.

**Tabel 6.1** De LATE-schattingen ten aanzien van het effect van de daadwerkelijke inzet van de dienstverleningsformule zijn relatief vaak gebaseerd op WW-klienten met een relatief lage Werkverkenner score

	Totale dienstverleningsgroep	Dienstverleningsgroep met daadwerkelijke inzet dienstverleningsformule
0-25% Werkverkenner	7,3%	9,5%
25-50% Werkverkenner	15,6%	19,6%
50-75% Werkverkenner	25,8%	25,0%
75-100% Werkverkenner	24,6%	19,8%
Werkverkenner onbekend	26,7%	26,2%
Totaal	100,0%	100,0%
Totaal aantal WW-klienten	179.899	129.680

Bron: UUV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

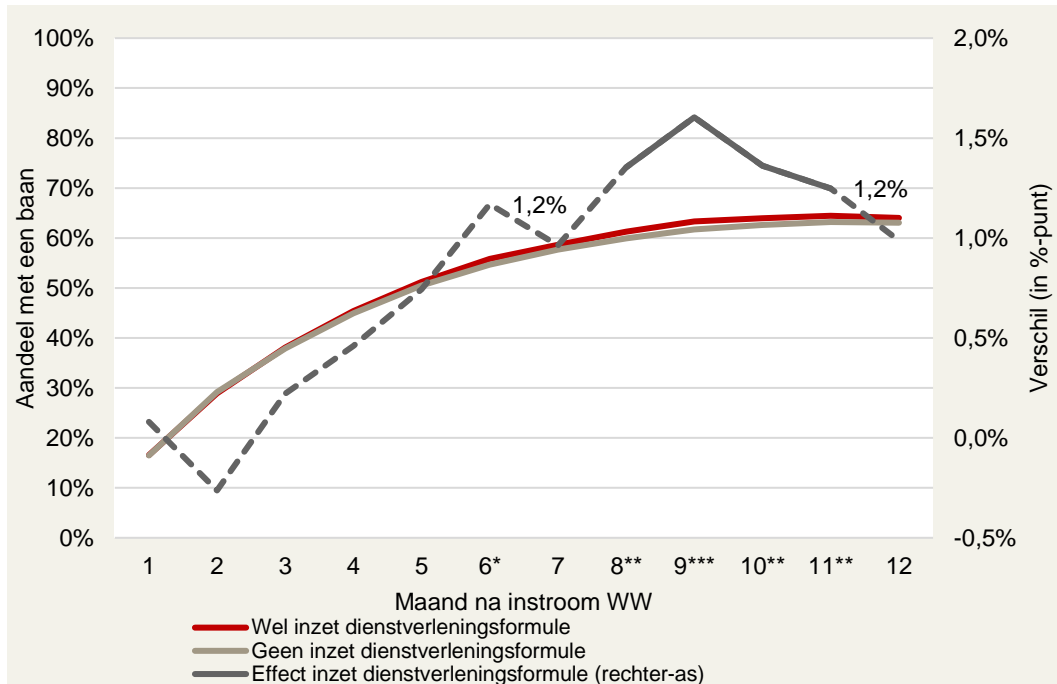
## 6.1 Kans op werk

In de eerste zeven maanden is er geen significant effect van de inzet van de nieuwe dienstverleningsformule op de baanvindkans. In de maanden acht tot en met elf na instroom in de WW is er wel een significant effect te zien van de inzet van de nieuwe dienstverleningsformule op de kans op werk. Personen die in aanraking zijn geweest met de dienstverleningsformule hebben in die maanden 1,2 tot 1,6 procentpunt vaker werk. In de twaalfde maand na instroom in de WW verdwijnt het significante effect van de inzet van de dienstverleningsformule. Dit is te zien in Figuur 6.1. Deze figuur geeft de ontwikkeling weer in de kans op het hebben van werk (een positief aantal gewerkte uren) over de eerste twaalf maanden na instroom in de WW. Daarnaast laat deze figuur per maand de effecten van de inzet van de nieuwe dienstverleningsformule zien op basis van de LATE-schattingen. Uit aanvullende analyses blijkt dat dit niet verklaard kan worden door terugval in de WW.

Inzet van de nieuwe dienstverleningsformule zorgt voor een significant hoger aantal gewerkte uren in het eerste jaar na instroom in de WW, zie Figuur 6.2. Het effect op het totaal aan gewerkte uren is met 18,9 uur echter beperkt. Dit komt neer op een effect van 0,9 procentpunt grotere fractie van de tijd in een fulltime baan. Daarbij is aangenomen dat een fulltime baan op jaarbasis gelijk is aan 2.000 gewerkte uren.

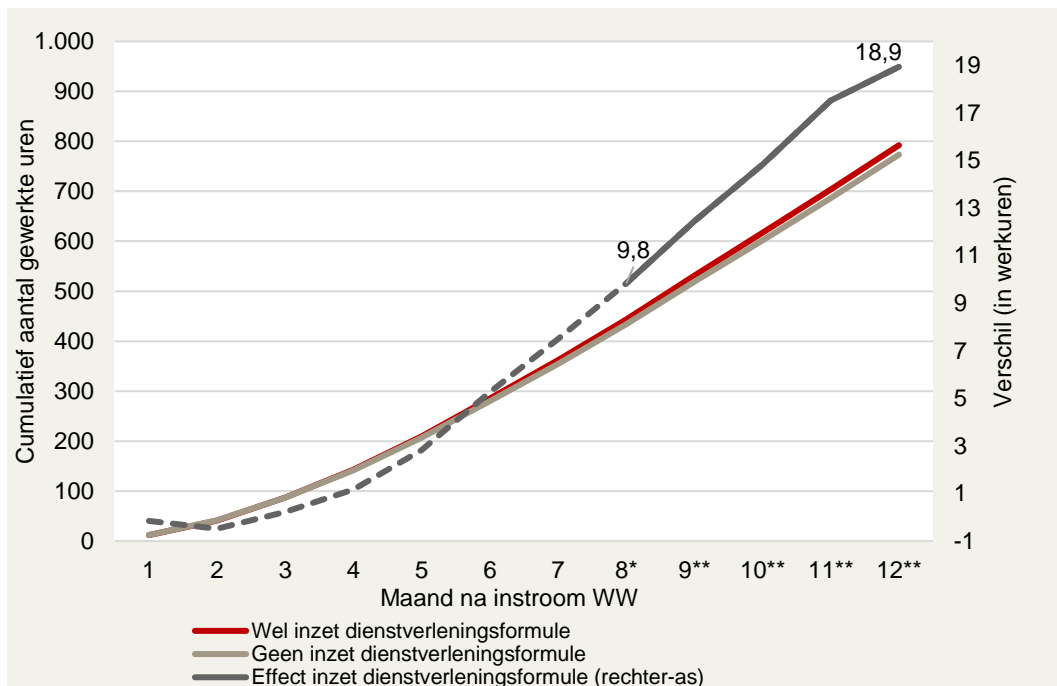
Eenzelfde analyse op alleen *nieuwe* dienstverbanden laat een vergelijkbaar beeld zien. Het gaat hier om dienstverbanden die ná de instroom in de WW zijn aangevangen. Daar waar de analyse op het totaal aan dienstverbanden iets zegt over de kans op het *hebben* van betaald werk, laat deze deelanalyse op de nieuwe dienstverbanden het effect zien op het  *vinden* van nieuw werk. Over tijd neemt het aandeel nieuwe dienstverbanden in het totaal aantal dienstverbanden toe van 33 procent in de eerste maand na instroom in de WW tot 96 procent in de twaalfde maand na instroom in de WW. De effecten ten aanzien van de nieuwe dienstverbanden convergeren dus naar de effecten ten aanzien van alle dienstverbanden.

**Figuur 6.1** Inzet van de dienstverleningsformule verhoogt in de 8<sup>ste</sup> tot en met de 11<sup>de</sup> maand na instroom in de WW de kans op werk met tussen de 1,2 en 1,6 procentpunt



\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid. De doorgetrokken lijnen en labels geven significante verschillen aan (op 10% niveau). Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar.  
Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

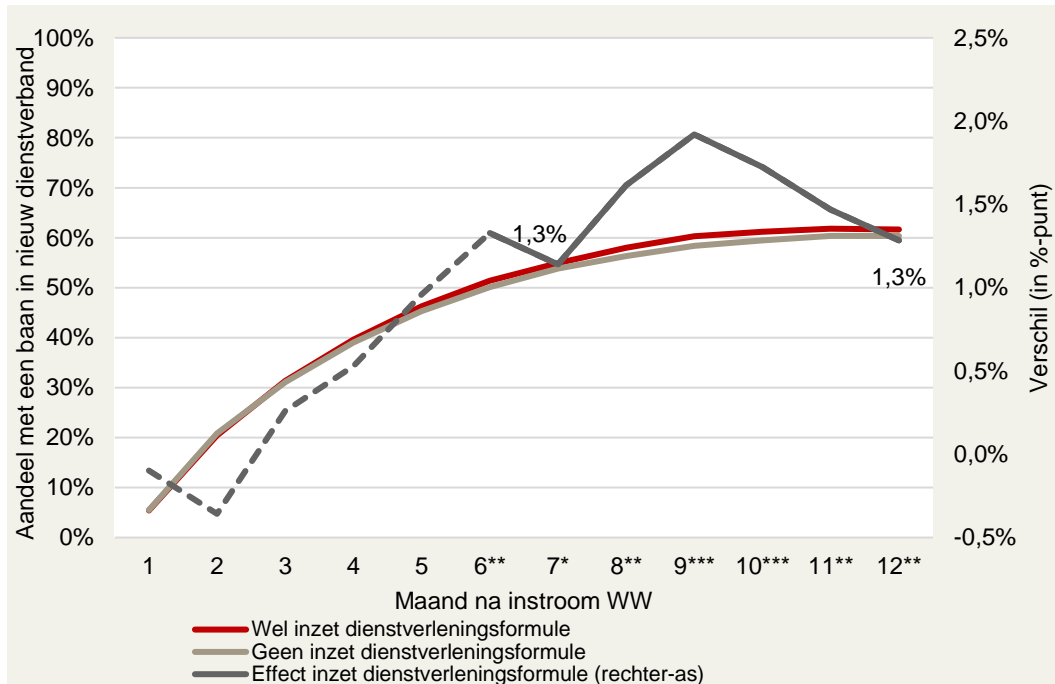
**Figuur 6.2** De inzet van de dienstverleningsformule zorgt voor een groter aantal gewerkte uren in het eerste jaar na instroom in de WW (gemiddeld 18,9 uur)



\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid. De doorgetrokken lijnen en labels geven significante verschillen aan (op 10% niveau). Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar.  
Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

De gevonden effecten op de nieuwe dienstverbanden zijn nog steeds klein, maar iets meer uitgesproken dan voor het totaal aan dienstverbanden (waar ook al bestaande dienstverbanden van personen in de WW onder vallen). Figuur 6.3 laat zien dat de kans op het vinden van werk in een nieuw dienstverband vanaf maand 6 na instroom in de WW significant hoger is bij inzet van het dienstverleningsconcept (1,1 tot 1,9 procentpunt). Dit zorgt ervoor dat bij inzet van het dienstverleningsconcept over het gehele eerste jaar na instroom in de WW gezien er meer uren worden gewerkt (20,9 uur: ofwel 1,0 procentpunt als fractie van de tijd in een fulltime baan), zie Figuur 6.4.

**Figuur 6.3** Inzet van de dienstverleningsformule zorgt voor een significant hogere kans op een baan in een *nieuw* dienstverband vanaf de 6<sup>de</sup> maand na instroom in de WW



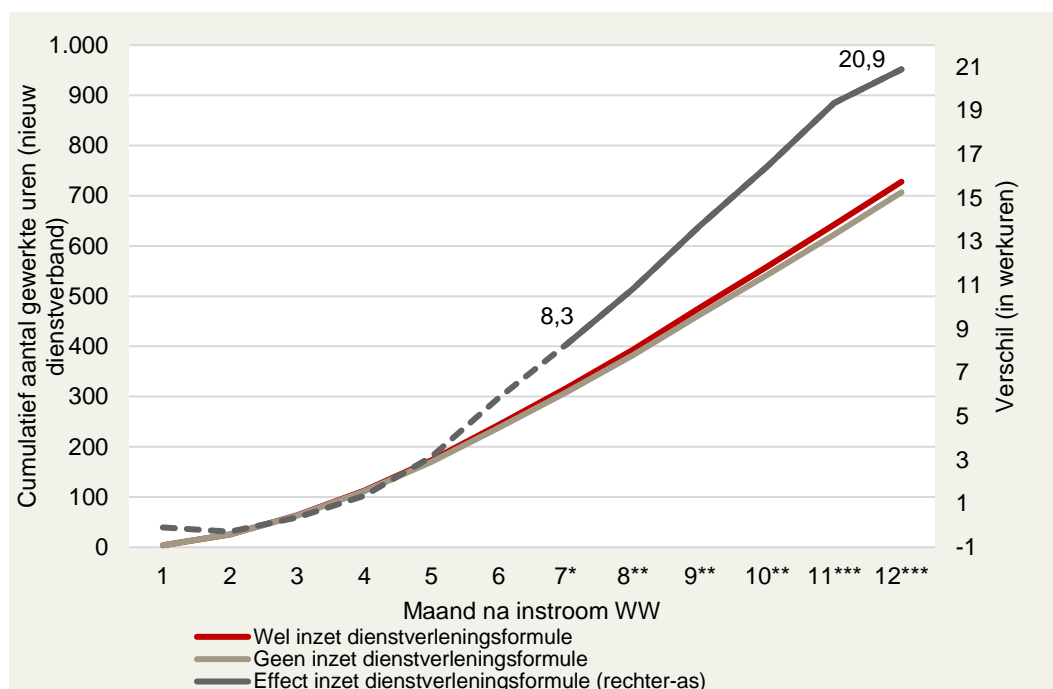
\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid. De doorgetrokken lijnen en labels geven significante verschillen aan (op 10% niveau). Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar.

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

Uit de LATE-schattingen met controle voor achtergrondkenmerken volgen soortgelijke conclusies ten aanzien van de kans op (nieuw) werk, het totaal aan gewerkte uren in de eerste twaalf maanden na instroom in de WW en voor de fractie van de tijd in een baan. Zie Tabel B.23 in Bijlage B voor een compleet overzicht van de resultaten van beide analyses.

Ook het effect op de kwaliteit van de verkregen baan is een interessante uitkomst van de inzet van het nieuwe dienstverleningsconcept. De analyse kijkt naar het aantal gewerkte uren, de beloning en het type contract. Door het positieve effect van de inzet van de dienstverleningsformule op de kans op werk en het totaal aan gewerkte uren in het eerste jaar na WW-instroom, is er ook een positief effect op het totaal aan looninkomen. De inzet van het dienstverleningsconcept zorgt voor een gemiddeld € 344,50 hoger totaal aan looninkomen in het eerste jaar na WW-instroom. Er is geen significant effect op het *gemiddelde* uurloon. De inzet van de dienstverleningsformule heeft ook geen noemenswaardig effect op de kwaliteit van de baan als het gaat om de kans op een tijdelijk contract of de kans op flexwerk. De kans op een vast contract is met een effect van 0,6 procentpunt iets hoger bij inzet van de dienstverleningsformule. Tabel 6.2 vat de bevindingen samen.

**Figuur 6.4** Inzet van de dienstverleningsformule zorgt voor een groter aantal gewerkte uren in een nieuw dienstverband in het eerste jaar na WW-instroom (gemiddeld 20,9 uur)



\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid. De doorgetrokken lijnen en labels geven significante verschillen aan (op 10% niveau). Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar.  
Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

**Tabel 6.2** Ondanks de hogere kans op werk heeft de inzet van het dienstverleningsconcept geen uitgesproken positief of negatief effect op de kwaliteit van de verkregen baan

	Geen inzet dienstverleningsformule	Wel inzet dienstverleningsformule	Effect inzet dienstverleningsformule
<b>Totaal dienstverbanden</b>			
Kans op vast contract	9,8%	10,4%	<b>0,6% *</b>
Kans op tijdelijk contract	50,8%	51,3%	<b>0,5%</b>
Kans op flexwerk	15,3%	15,5%	<b>0,2%</b>
Totaal looninkomen	€ 12.871,00	€ 13.215,50	<b>€ 344,50 *</b>
Gemiddeld uurloon	€ 12,60	€ 12,70	<b>€ 0,10</b>

\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid  
Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

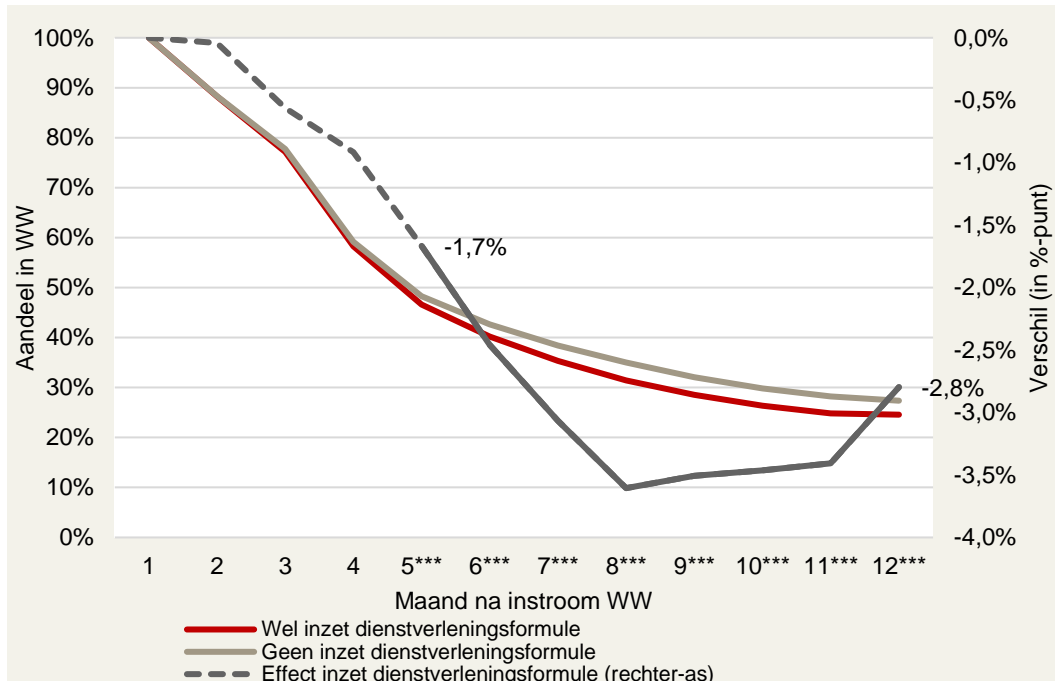
Uit de LATE-schattingen met controle voor achtergrondkenmerken volgen soortgelijke conclusies ten aanzien van de uitkomstmaten voor de kwaliteit van de (nieuwe) baan als hierboven. Zie Tabel B.23 in Bijlage B voor een compleet overzicht van de resultaten van beide analyses.

## 6.2 Uitstroom uit de WW

Er is een significant effect van de inzet van de nieuwe dienstverleningsformule op de uitstroom uit de WW, het totaal aantal uitkeringsdagen (en de fractie van de tijd in de WW) en het totaal aan ontvangen uitkeringsbedragen. De inzet van de dienstverleningsformule verlaagt de kans om in de twaalfde maand na WW-instroom een uitkering te ontvangen met 2,8 procentpunt, zie Figuur 6.5.

Dit significante effect van een hogere uitstroom uit de WW bij inzet van de dienstverleningsformule, is al vanaf de vijfde maand na instroom in de WW zichtbaar.

**Figuur 6.5** Inzet van de dienstverleningsformule zorgt voor een hogere uitstroom uit de WW vanaf de vijfde maand na WW-instroom



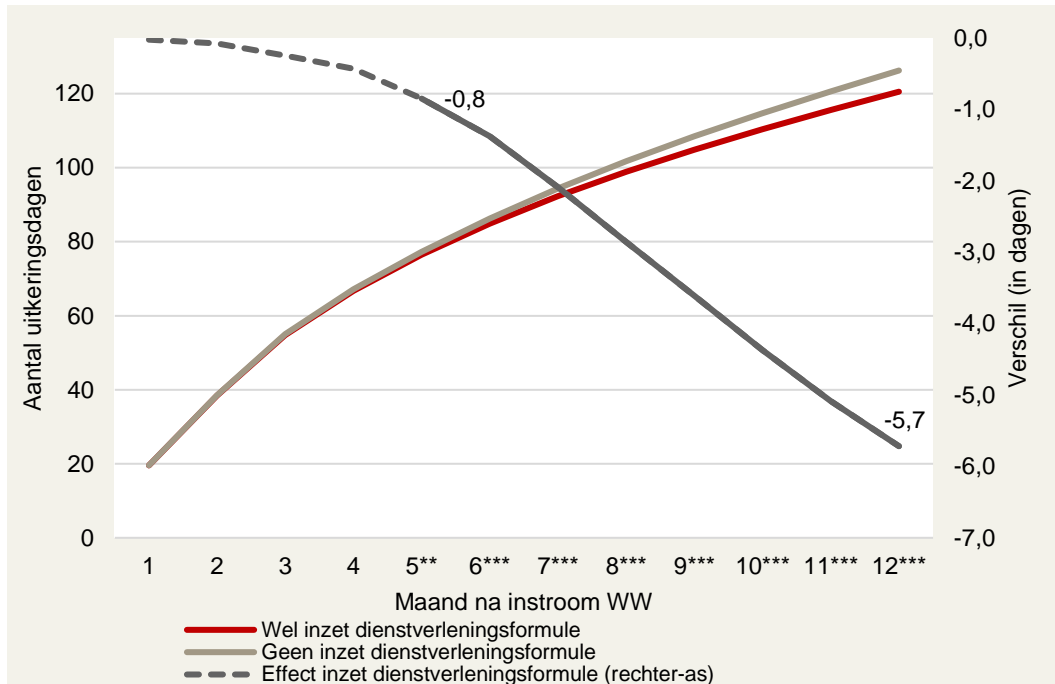
\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid. De doorgetrokken lijnen en labels geven significante verschillen aan (op 10% niveau). Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar.  
Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

Over het gehele eerste jaar na instroom in de WW gezien zorgt de inzet van de nieuwe dienstverleningsformule voor gemiddeld 5,7 minder uitkeringsdagen, zie Figuur 6.6. Dit komt neer op een effect van een 2,2 procentpunt kleinere fractie van de tijd in de WW. Hierbij is gerekend met 260 uitkeringsdagen in een heel jaar WW. De fractie van de tijd in de WW in het eerste jaar na instroom is gemiddeld 48,6 procent zonder inzet van de dienstverleningsformule en 46,4 procent met inzet van de dienstverleningsformule. In termen van totaal ontvangen uitkeringsbedragen komt dit neer op gemiddeld €406,70 minder aan uitkeringslasten in het eerste jaar na instroom, zie Figuur 6.7.

Uit de LATE-schattingen met controle voor achtergrondkenmerken volgen soortgelijke conclusies als hierboven ten aanzien van de kans om twaalf maanden na instroom in de WW een uitkering te ontvangen, de fractie van tijd in de WW en de omvang van de uitkering in termen van totaal aantal uitkeringsdagen en totaal aan ontvangen uitkeringsbedragen. Zie Tabel B.23 in Bijlage B voor een compleet overzicht van de resultaten van beide analyses.

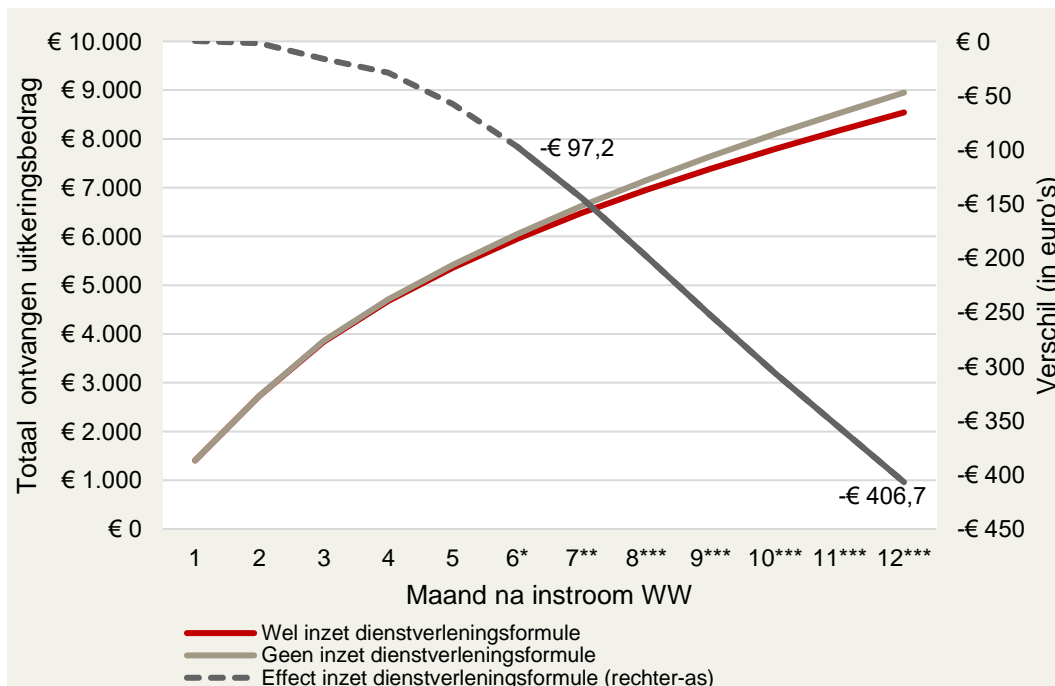


**Figuur 6.6** Inzet van de dienstverleningsformule verlaagt het totaal aan uitkeringsdagen in het jaar na WW-instroom met 5,7 dagen



\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid. De doorgetrokken lijnen en labels geven significante verschillen aan (op 10% niveau). Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar.  
Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

**Figuur 6.7** Inzet van de dienstverleningsformule zorgt voor een gemiddelde besparing in uitkeringslasten van €406,70 in het eerste jaar na WW-instroom



\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid. De doorgetrokken lijnen en labels geven significante verschillen aan (op 10% niveau). Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar.  
Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)



## 7 Effecten voor verschillende klantgroepen

*De inzet van de nieuwe dienstverleningsformule, en daarbinnen met name de persoonlijke dienstverlening, heeft voor WW-klanten met een lage Werkverkenner score alleen een effect op uitstroom uit de WW. Voor WW-klanten met een hoge Werkverkenner score draagt de inzet van de nieuwe dienstverleningsformule, en met name de persoonlijke dienstverlening, significant bij aan een hogere kans op het hebben van werk.*

De voorgaande hoofdstukken presenteren de effecten van persoonlijke dienstverlening en/of handhaving aan de totale groep WW-klanten voor wie dit is ingezet. Dit hoofdstuk presenteert deze effecten voor verschillende klantgroepen in de WW. De volgende klantgroepen zijn onderscheiden:

- De groep met score op de Werkverkenner van 0-50%, 50-100%,
- De groep met score op de Werkverkenner van 0-25%, 25-50%, 50-75%, 75-100%, of onbekend,
- De groep met score op de Werkverkenner van 40-50% versus 50-60% (verschil in timing van dienstverlening),
- De leeftijdsgroepen 15-35 jaar, 35-50 jaar en ouder dan 50,
- De groepen met een laag, middelbaar en hoog opleidingsniveau,
- De groep met score op de Werkverkenner van 0-50% én jonger dan 50 jaar,
- De groep die tot juli 2018 is ingestroomd in de WW versus de groep die vanaf juli 2018 is ingestroomd in de WW (ontwikkeling in de inzet van dienstverlening).

Dit hoofdstuk beschrijft eerst de belangrijkste resultaten voor de verschillende klantgroepen, en gaat vervolgens in detail in op de verschillen tussen de groepen met Werkverkenner score 0-50% en 50-100%. Voor de overige klantgroepen toont 0 de volledige resultaten.

### 7.1 Belangrijkste bevindingen

De inzet van persoonlijke dienstverlening verhoogt vooral bij de relatief kansrijke WW-klanten (Werkverkenner score van 50-75%, en WW-klanten tussen de 15 en 35 jaar oud) de kans op werk, zie Tabel 7.1. De uitstroom uit de WW neemt echter vooral toe bij WW-klanten met een relatief lage werkherlevingskans: door inzet van persoonlijke dienstverlening neemt de WW-ontvangst na twaalf maanden WW met 6,1 procentpunt af bij de klantgroep met Werkverkenner score van 0-25%.

#### **Verschillen naar Werkverkenner score**

Persoonlijke dienstverlening aan de groep met Werkverkenner score 0-50% (directe inzet van een eerste gesprek, daaropvolgend aanvullende dienstverlening) is het meest effectief voor WW-klanten met een relatief lage werkherlevingskans, namelijk de groep met Werkverkenner score 0-25%. Dit geldt ook voor de groep met een Werkverkenner score van 50-100%: ook daar is de inzet van persoonlijke dienstverlening (eerste gesprek indien na zes maanden nog een WW-uitkering óf eerder op basis van klantbeeld) het meest effectief voor personen met een relatief lage werkherlevingskans binnen deze groep, namelijk met Werkverkenner score 50-75%. Bij de groep met een Werkverkenner score van 0-25% gaat het met name om een afname in de kans op een WW-uitkering twaalf maanden na instroom. De groep met een Werkverkenner score van 50-75% ervaart als gevolg van persoonlijke dienstverlening zowel een afname in de kans op een WW-uitkering, als een toename in

de kans op het hebben van betaald werk. Voor de andere klantgroepen (25-50% en 75-100%) zijn de effecten niet-significant verschillend van nul.

**Tabel 7.1<sup>15</sup> Dienstverlening verlaagt aantal WW-ontvangers voornamelijk onder kansarmen (Werkverkenner score 0-25%), en vergroot kans op werk voornamelijk voor kansrijkeren (Werkverkenner score 50-75%)**

	Effect inzet persoonlijke dienstverlening		Effect inzet handhavingsactiviteiten		Effect inzet dienstverleningsformule	
	Werk na 12 maanden	WW na 12 maanden	Werk na 12 maanden	WW na 12 maanden	Werk na 12 maanden	WW na 12 maanden
<b>Totaal</b>	2,0% **	-2,1% ***	-0,8%	-1,7%	1,0%	-2,8% ***
<b>Werkverkenner score</b>						
0-50%	0,8%	-2,1% *	-5,2% *	-1,5%	-1,6%	-2,7% ***
50-100%	2,8% **	-2,3% **	-0,9%	-0,6%	1,5% *	-2,1% ***
0-25%	1,0%	-6,1% ***	-5,7%	1,3%	-1,3%	-5,4% ***
25-50%	0,3%	0,2%	-3,4%	-3,9%	-1,3%	-1,7%
50-75%	3,1% **	-2,9% **	0,6%	-1,4%	2,9% **	-3,3% ***
75-100%	2,5%	-1,6%	-2,3%	0,2%	0,0%	-0,9%
Onbekend	1,0%	-0,9%	2,0%	-3,6% **	2,6% **	-4,0% ***
40-50%	-0,5%	1,7%	0,2%	-10,1% **	-0,4%	-3,3% *
50-60%	1,7%	1,0%	1,2%	-6,4%	2,2%	-3,2%
<b>Leeftijdsgroep</b>						
15-35 jaar	3,8% **	-1,6% *	-0,9%	-0,7%	1,7% *	-1,6% **
35-50 jaar	1,8%	-0,4%	1,5%	-5,3% ***	2,5% **	-4,0% ***
50+ jaar	0,3%	-4,0% ***	-3,2%	0,8%	-1,4%	-3,3% ***
50- jaar & Werkverkenner 0-50%	2,5%	-1,2%	-4,3%	-6,5%	0,0%	-4,7% ***
<b>Opleidingsniveau</b>						
Laag opgeleid	2,1%	-1,2%	-1,5%	-3,3% *	0,5%	-3,3% ***
Middelbaar opgeleid	3,7% ***	-3,4% ***	-3,9% *	0,3%	0,3%	-2,4% ***
Hoog opgeleid	-3,1% **	0,7%	4,6%	-3,2%	0,1%	-1,3%
<b>Moment van instroom in WW</b>						
Tot juli 2018	1,7%	-3,0% ***	-0,1%	-0,8%	1,2%	-2,9% ***
Vanaf juli 2018	2,5% **	-0,8%	-1,8%	-2,8% *	0,7%	-2,6% ***

\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid. De tabel toont uitgesplitst naar klantgroep de LATE-schattingen, ofwel het effect van de daadwerkelijke inzet van dienstverlening, voor degenen die als gevolg van indeling in de dienstverleningsgroep dienstverlening hebben gekregen. Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar. Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

Het relatief grote effect op uitstroom uit de WW en het beperkte effect op de baankans voor de groep met Werkverkenner score 0-25% hangt mogelijk samen met de relatief grotere uitstroom uit de WW naar de Ziektewet en WIA. Het aandeel van personen met Werkverkenner score 0-25% dat om deze reden uitstroomt, ligt in de dienstverleningsgroep hoger dan in de handhavingsgroep (20 versus 16 procent).

<sup>15</sup> Bijlage B bevat de complete resultaten van de LATE-schattingen ten aanzien van de inzet van persoonlijke dienstverlening, de inzet van handhavingsactiviteiten en de inzet van het geheel van de nieuwe dienstverleningsformule, en voor alle klantgroepen.

De inzet van louter handhavingsactiviteiten heeft geen significante invloed op de uitstroom uit de WW en de kans op werk voor personen die de Werkverkenner bij de start van hun WW-uitkering hebben ingevuld. Voor degenen die de Werkverkenner niet hebben ingevuld is handhaving wel effectief, zie Tabel 7.1.

Een vergelijking van de groep met een Werkverkenner score van 40-50% met de groep met een score van 50-60% laat vooral het effect zien van de timing van het eerste gesprek: direct na instroom in de WW of pas na zes maanden WW. De twee groepen zijn immers bij benadering vergelijkbaar in achtergrondkenmerken en werkherwattingskans, alleen zorgt de grens van 50% in de Werkverkenner score voor een verschil in dienstverlening: meteen een gesprek of pas later.

Tabel 7.1 laat zien dat er tussen deze groepen met een Werkverkenner score van rond de 50% inderdaad een verschil is in de kans op een baan twaalf maanden na instroom in de WW. Hier lijkt een start van persoonlijke dienstverlening na zes maanden meer effectief (1,7 procentpunt *hogere* kans op een baan voor de groep met Werkverkenner score 50-60%) dan dienstverlening direct na instroom in de WW (0,5 procentpunt *lagere* kans op een baan voor de groep met Werkverkenner score 40-50%). Beide effecten zijn echter niet significant. Het effect op de WW-uitstroom is voor beide groepen ongeveer gelijk en bovendien ook niet significant: voor het bevorderen van uitstroom uit de WW maakt het op basis van deze resultaten dus niet uit of dienstverlening direct wordt ingezet, of pas na zes maanden.

### **Verschillen naar leeftijd**

Met name voor personen vanaf 50 jaar zorgt de inzet van persoonlijke dienstverlening van UWV ervoor dat zij twaalf maanden na instroom in de WW minder vaak een WW-uitkering ontvangen, zie Tabel 7.1. De inzet van persoonlijke dienstverlening leidt bij personen van 50 jaar en ouder echter niet tot een grotere kans op het hebben van betaald werk. Bij 15-35 jarigen leidt de inzet van persoonlijke dienstverlening tot de hoogste extra uitstroom naar werk.

De inzet van de dienstverleningsformule heeft een relatief groot effect op de WW-uitstroom onder de klantgroep met Werkverkenner score van 0-50% én die jonger is dan 50 jaar. Deze WW-klanten hebben ondanks hun jonge leeftijd toch een lage werkherwattingskans, omdat zij laag scoren op de ‘zachte’ kenmerken in de Werkverkenner, zoals de visie op terugkeer naar werk en gezondheidsbeleving. Het effect van de nieuwe dienstverleningsformule op deze groep lijkt voornamelijk te komen door de inzet van handhaving.

### **Verschillen naar opleidingsniveau**

De inzet van persoonlijke dienstverlening heeft bij middelbaar opgeleiden wel een significant positief effect op de kans op werk, en bij hoogopgeleiden juist een negatief effect. Mogelijk zorgt persoonlijke dienstverlening juist bij hoogopgeleiden voor een relatief groot insluiteffect. Dit is de verlaging in baankans die optreedt op het moment dat de dienstverlening plaatsvindt en de WW-klant minder intensief op zoek is naar werk.

De resultaten naar opleidingsniveau moeten echter met enige voorzichtigheid geïnterpreteerd worden. Eerder bleek immers dat er significante verschillen zijn in de verdeling van opleidingsniveaus tussen dienstverlening- en controlegroepen (Tabel 2.2): bij de dienstverleningsgroep komt minder vaak een ‘onbekend’ opleidingsniveau voor, en juist vaker een geregistreerd hoog opleidingsniveau. Mogelijk komt dit omdat de Adviseur Werk van UWV tijdens een gesprek met de WW-klant het

opleidingsniveau vaststelt en deze aanvult in de administratie. Als dat zo is, dan zijn hoogopgeleiden uit de dienstverleningsgroep niet helemaal vergelijkbaar met hoogopgeleiden uit de controlegroep. Als het voornamelijk de hoogopgeleiden met een lagere werkhervattingskans zijn die persoonlijke dienstverlening krijgen<sup>16</sup>, dan hebben de als hoogopgeleid geregistreerd staande WW-klienten in de dienstverleningsgroep een lagere kans op werkhervatting dan de als hoogopgeleid geregistreerd staande WW-klienten in de controlegroep. Als gevolg daarvan wordt het effect van de persoonlijke dienstverlening te negatief ingeschat.

### **Verschillen naar moment van instroom in de WW**

Het effect van de inzet van persoonlijke dienstverlening verschilt tussen de groep die voor en na 1 juli 2018 is ingestroomd in de WW. De groep die vanaf juli 2018 is ingestroomd ondervindt een groter (significant positief) effect van de inzet van persoonlijke dienstverlening op de kans op werk dan de groep die voor juli 2018 is ingestroomd. Ten aanzien van de uitstroom uit de WW kent juist de groep die voor juli 2018 is ingestroomd een groter effect van de inzet van persoonlijke dienstverlening (-3,0 versus -0,8 procentpunt een jaar na instroom). De inzet van handhavingsactiviteiten lijkt voor de groep die vanaf juli 2018 zijn ingestroomd meer uitgesproken effecten te hebben op de baankans en het beroep op de WW, maar deze effecten zijn niet statistisch significant. De inzet van de dienstverleningsformule als geheel laat geen grote verschillen zien in de effecten voor de groep die voor en na 1 juli 2018 is ingestroomd.

## **7.2 Werkverkenner score 0-50% versus 50-100%**

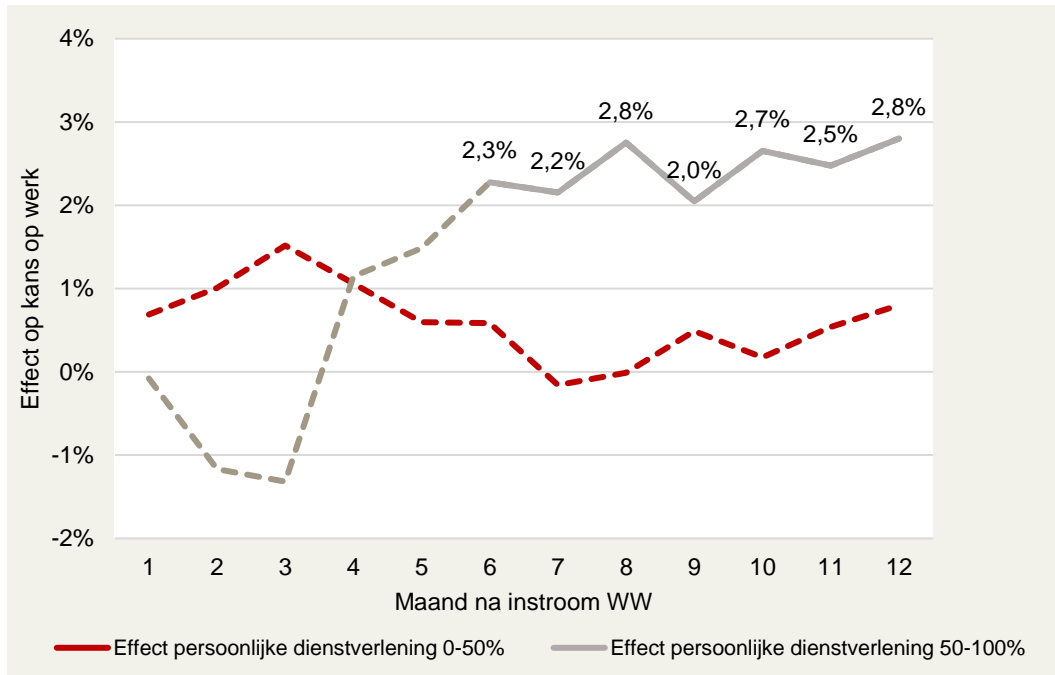
Deze paragraaf gaat in detail in op de verschillen tussen de groepen met Werkverkenner score 0-50% en 50-100%. De inzet en timing van de persoonlijke dienstverlening verschilt voor deze twee groepen WW-klienten.

### **Effect persoonlijke dienstverlening**

De inzet van persoonlijke dienstverlening heeft een groter effect op de kans op werk voor de groep met Werkverkenner score 50-100% dan voor de groep 0-50%. De inzet van persoonlijke dienstverlening heeft voor de groep met Werkverkenner 50-100% een significant positief effect op de kans om tussen de zesde en de twaalfde maand na instroom in de WW werk te hebben (zie Figuur 7.1), terwijl er geen significante effecten op de kans op werk zijn voor de groep met Werkverkenner 0-50%. Belangrijk is wel dat juist voor de groep met een Werkverkenner score van 0-50% er een significant effect is van persoonlijke dienstverlening op het totale inkomen uit loon in het eerste jaar sinds instroom in de WW. Zij vinden dus niet zozeer (veel) vaker werk, maar verdienen wel meer. Dit komt vooral doordat zij meer uren gaan werken en in mindere mate doordat zij tegen een hoger uurloon werken.

<sup>16</sup> Dit is aannemelijk, aangezien een deel van de WW-klienten (met een Werkverkenner score tussen de 50-100%) alleen dienstverlening krijgt indien zij na zes maanden nog een WW-uitkering ontvangen, of indien de Adviseur Werk dit nodig acht op basis van klantbeeld.

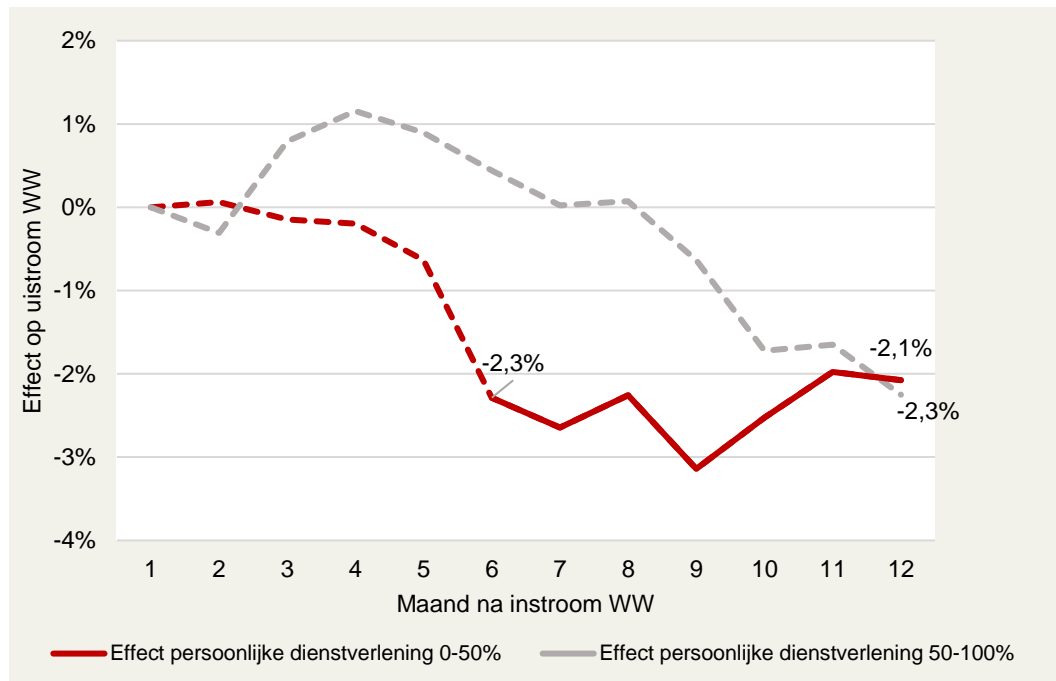
**Figuur 7.1** De inzet van persoonlijke dienstverlening heeft alleen voor de groep met Werkverkenner 50-100% een significant positief effect op de kans op werk, zichtbaar tussen de zesde en de twaalfde maand na instroom in de WW



De doorgetrokken lijnen en labels geven significante effecten aan (op 10% niveau). Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar.  
Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021).

Op de uitstroom uit de WW heeft de inzet van persoonlijke dienstverlening voor de groep met Werkverkenner score 0-50% na zes maanden WW een significant effect, terwijl dit voor de groep 50-100% alleen voor de twaalfde maand na instroom in de WW significant is, zie Figuur 7.2. Dit is niet verwonderlijk aangezien de 0-50% groep direct bij aanvang van de WW al dienstverlening krijgt, en een substantieel deel van de 50-100% groep pas na zes maanden WW of in het geheel geen dienstverlening omdat ze al binnen zes maanden uit de WW zijn gestroomd. Gevolg is dat over de eerste twaalf WW-maanden alleen dienstverlening aan de groep met Werkverkenner 0-50% zorgt voor een significante afname van het aantal WW-dagen en de fractie van de tijd in de WW, zie ook Tabel B.8 in Bijlage B.

**Figuur 7.2** De inzet van persoonlijke dienstverlening heeft voor de groep 0-50% een significant effect op de uitstroom uit de WW, zichtbaar tussen de zesde en de twaalfde maand na instroom in de WW; voor de groep 50-100% is dit alleen in de twaalfde maand zichtbaar



De doorgetrokken lijnen en labels geven significante effecten aan (op 10% niveau). Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar.  
Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021).

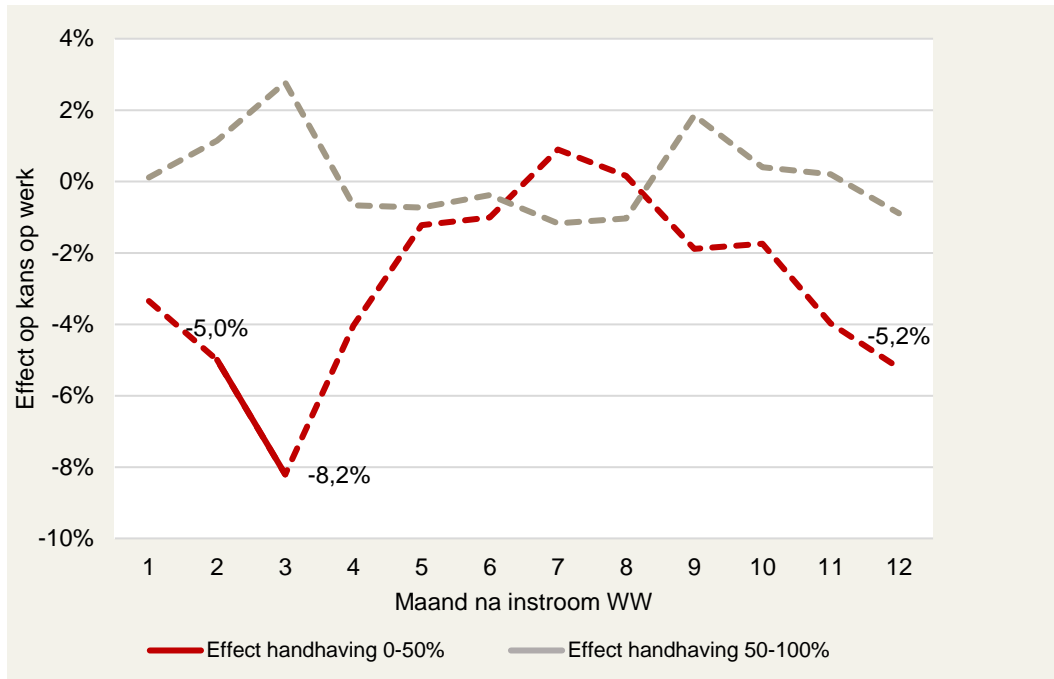
### Effect handhaving

De inzet van louter handhavingsactiviteiten heeft geen significant effect op de kans op werk voor de klantgroep met Werkverkenner score 50-100%. Deze groep ondervindt in de eerste twaalf maanden na instroom in de WW geen effect van handhavingsactiviteiten op de kans op werk, zie Figuur 7.3. Voor de klantgroep met Werkverkenner score 0-50% is in enkele maanden zelfs een significant negatief effect zichtbaar van de inzet van handhavingsactiviteiten op de kans op werk.

De inzet van louter handhavingsactiviteiten heeft ook geen significant effect op de kans op uitstroom uit de WW in de twaalfde maand na instroom in de WW. Dit geldt voor zowel de klantgroep met Werkverkenner score 0-50% als 50-100%. Voor de groep 0-50% is dit effect in het gehele eerste jaar na instroom in de WW niet significant, terwijl de groep 50-100% tussen de zesde en tiende maand na instroom in de WW wel een significant lagere kans heeft in die maanden in de WW te zitten, zie Figuur 7.4. Een significant effect van de inzet van handhaving op het totaal aan uitkeringsdagen (en de fractie van tijd in de WW) is dan ook alleen te zien voor de groep 50-100%, zie Tabel B.16 in Bijlage B. Voor deze groep is het totaal aan uitkeringsdagen in het eerste jaar na instroom in de WW 5,9 dagen lager door de inzet van handhavingsactiviteiten.

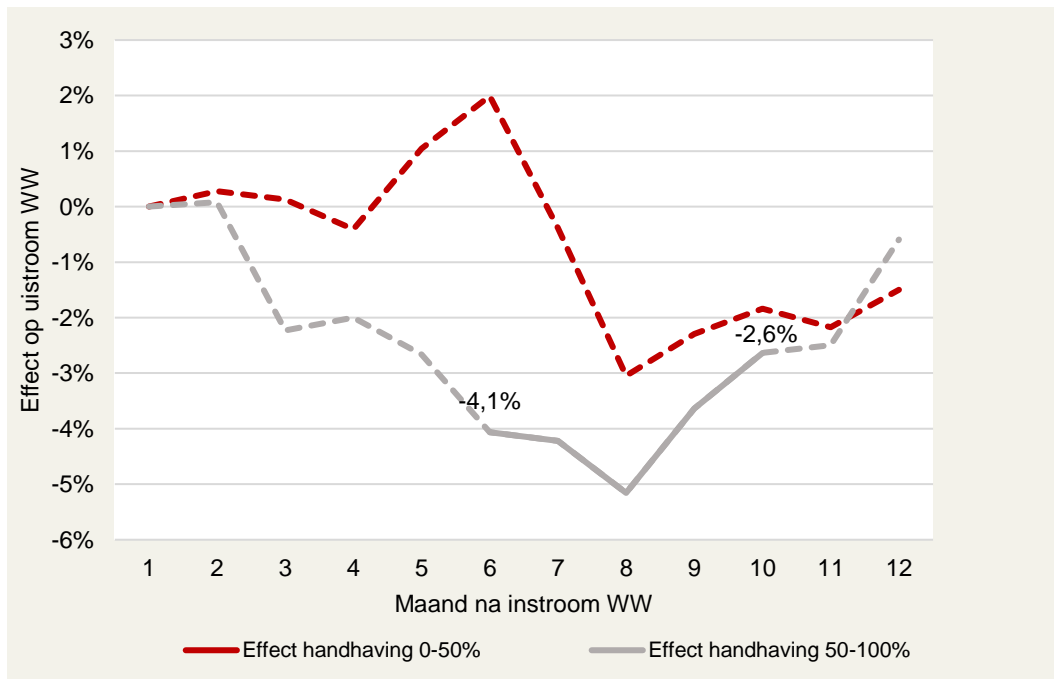


**Figuur 7.3** De groep 50-100% ondervindt geen effect van de inzet van handhavingsactiviteiten als het gaat om de kans op werk, de groep 0-50% alleen in maand 2, 3 en 12 na instroom in de WW, waar dit effect negatief is



De doorgetrokken lijnen en labels geven significante effecten aan (op 10% niveau). Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar.  
Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021).

**Figuur 7.4** De groep met Werkverkenner score 50-100% heeft tussen de zesde en tiende maand na instroom in de WW een significant lagere kans in de WW te zitten door de inzet van handhavingsactiviteiten; de groep 0-50% ondervindt hier geen effect van

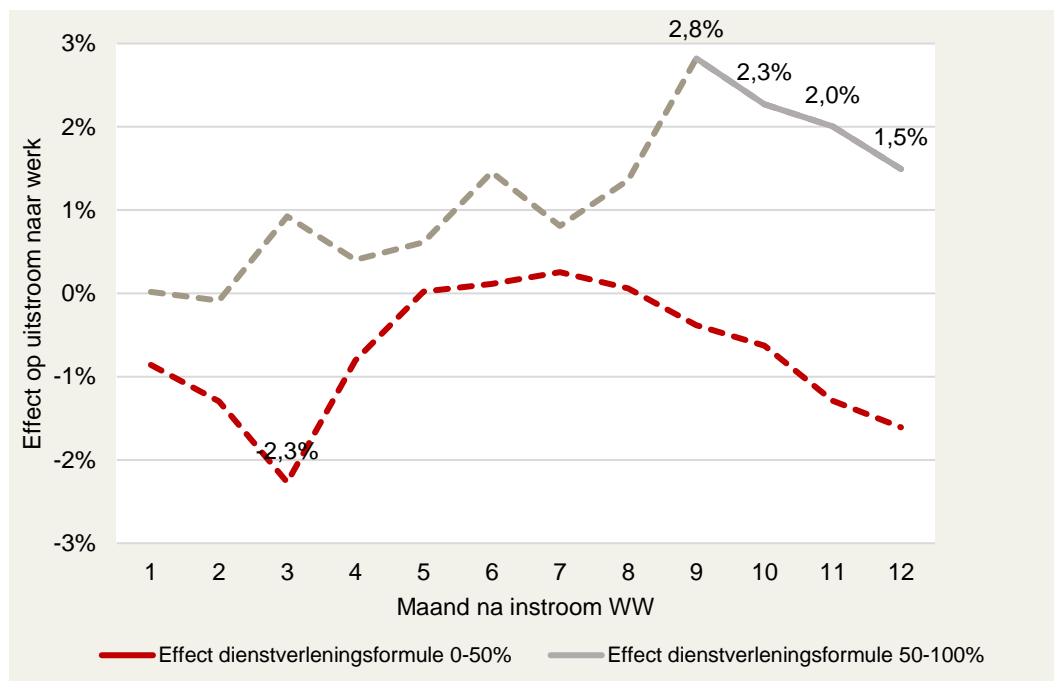


De doorgetrokken lijnen en labels geven significante effecten aan (op 10% niveau). Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar.  
Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021).

### Effect dienstverleningsformule

Het verschil in het effect van de nieuwe dienstverleningsformule tussen de twee klantgroepen is groter dan het verschil in effect van de afzonderlijke delen persoonlijke dienstverlening en handhaving, tenminste als het gaat om de kans op werk. Het effect van de nieuwe dienstverleningsformule is voor de groep met Werkverkenner score 0-50% niet significant, terwijl de inzet van de nieuwe dienstverleningsformule voor de groep 50-100% wel zorgt voor een significant hogere kans op werk tussen de negende en twaalfde maand na instroom in de WW (zie Figuur 7.5), meer gewerkte uren (25,8 uur) en dus een grotere fractie van de tijd in een baan en een hoger totaal looninkomen (€570,40).<sup>17</sup> De groep met Werkverkenner score 50-100% heeft sowieso al een hogere kans op werk dan de groep met Werkverkenner score 0-50%, krijgt minder vaak en minder snel na instroom in de WW te maken met de nieuwe dienstverleningsformule, maar haalt dus wel meer profijt uit de inzet van die dienstverleningsformule.

**Figuur 7.5** Het effect van de nieuwe dienstverleningsformule op de kans op werk is voor de groep 0-50% niet significant (behalve in maand drie), maar voor de groep 50-100% wel significant vanaf de negende maand na instroom in de WW



De doorgetrokken lijnen en labels geven significante effecten aan (op 10% niveau). Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar.

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021).

Zowel de dienstverlening aan de groep met Werkverkenner score van 0-50% (directe dienstverlening voor iedereen), als dienstverlening aan de groep met Werkverkenner score van 50-100% (met een gemiddeld latere start van de persoonlijke dienstverlening) zorgt voor een toename in uitstroom uit de WW, zie Tabel 7.1.

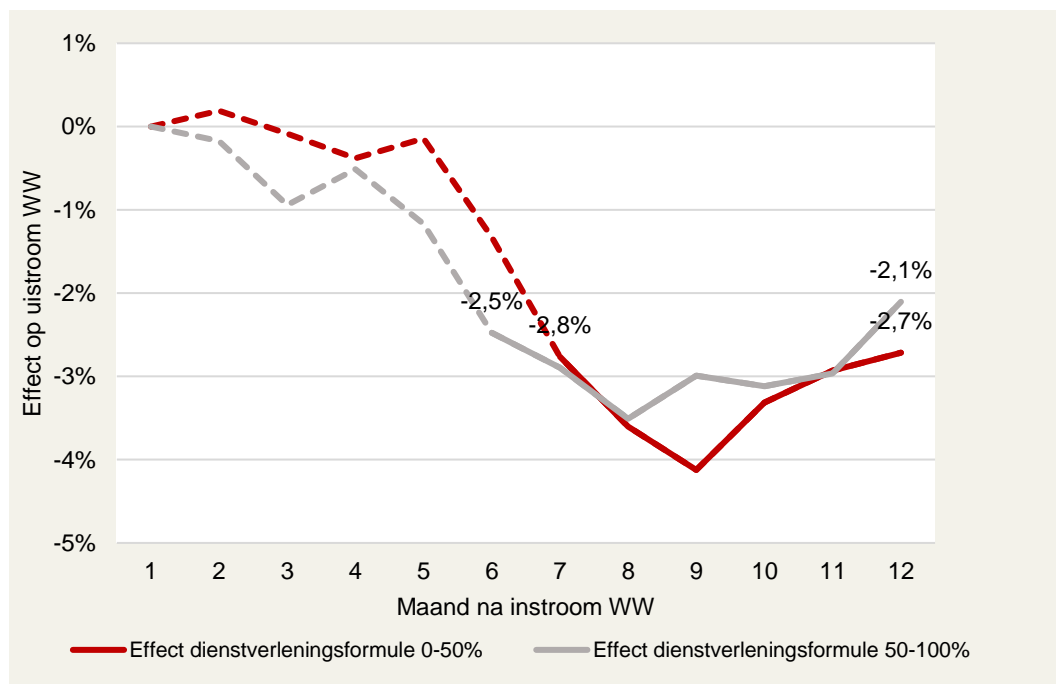
Figuur 7.6 laat zien dat het effect op de uitstroom uit de WW vanaf de zevende maand na instroom in de WW zichtbaar is voor de groep 0-50%, en vanaf de zesde maand na instroom voor de groep 50-100%. Het totale effect op uitstroom uit de WW is voor beide klantgroepen min of meer gelijk.

<sup>17</sup> Tabel B.24 in Bijlage B toont de volledige resultaten ten aanzien van de effect van de inzet van de dienstverleningsformule voor de klantgroepen met Werkverkenner score 0-50% en 50-100%.

Ook in termen van het totaal aan uitkeringsdagen en de fractie van de tijd in de WW zijn de effecten nagenoeg gelijk voor beide klantgroepen, zie ook Tabel B.15 in Bijlage B. De besparing in uitkeringslasten is wel groter voor de groep 50-100%.

Voor de groep met Werkverkenner score 50-100% is het effect van handhaving (Figuur 7.4) dus de voornaamste verklaring van het significante effect van de dienstverleningsformule op uitstroom uit de WW (Figuur 7.6), aangezien het effect van alleen persoonlijke dienstverlening niet significant is (Figuur 7.2). Voor de groep met Werkverkenner score 0-50% geldt precies het omgekeerd.

**Figuur 7.6** Het significante effect van de inzet van de nieuwe dienstverleningsmodule op de uitstroom uit de WW is voor de groep 0-50% vanaf de zevende en voor de groep 50-100% vanaf de zesde maand na instroom in de WW zichtbaar



De doorgetrokken lijnen en labels geven significante effecten aan (op 10% niveau). Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar.  
Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021).



## 8 Conclusie

*De inzet van persoonlijke dienstverlening heeft positieve effecten op de kans op werk in loondienst en uitstroom uit de WW. De inzet van handhavingsactiviteiten heeft op enkele deelpopulaties na geen effect op de baankans of uitstroom uit de WW. Door de inzet van persoonlijke dienstverlening wordt de uitstroom uit de WW voornamelijk bevorderd bij personen met een relatief lage werkherbattingskans, terwijl personen met een relatief hoge werkherbattingskans vooral positieve effecten ondervinden op de kans op een baan.*

De basis voor het meten van effecten van de nieuwe dienstverleningsformule in de WW is een experimentele onderzoeksopzet door UWV: personen die tussen 1 december 2017 en 31 december 2018 zijn ingestroomd in de WW zijn willekeurig ingedeeld in een dienstverleningsgroep (80 procent), een controlegroep met handhaving (10 procent), en een controlegroep zonder handhaving (10 procent). Door deze experimentele opzet is het mogelijk om effecten van de nieuwe dienstverleningsformule, bestaande uit persoonlijke dienstverlening en handhavingsactiviteiten, zuiver te meten. De uitgevoerde analyses betreffen effecten op de kans op het hebben van betaald werk en op de uitstroom uit de WW op korte termijn: binnen de eerste twaalf maanden na instroom in de WW. Lange termijn effecten worden pas later onderzocht. Ook is het onderzoek voornamelijk gericht op het vaststellen van effecten en niet op mogelijke verklaringen voor die effecten. Hieronder worden eerst de belangrijkste bevindingen van het onderzoek gepresenteerd, om vervolgens in te gaan op een mogelijke duiding van deze bevindingen.

### 8.1 Belangrijkste bevindingen

#### **Positieve effecten persoonlijke dienstverlening op baankans en uitstroom WW**

Persoonlijke dienstverlening in de vorm van een gesprek en/of aanvullende dienstverlening verhoogt de kans op werk in loondienst in de vierde tot en met de twaalfde maand na instroom in de WW met gemiddeld 1,6 tot 2,0 procentpunt. Deze effecten zijn statistisch significant. Daarnaast zorgt de inzet van persoonlijke dienstverlening voor een iets groter aantal gewerkte uren in het eerste jaar na instroom in de WW. De inzet van persoonlijke dienstverlening zorgt ook voor een significant hogere uitstroom uit de WW vanaf de zevende maand na WW-instroom. Door de inzet van persoonlijke dienstverlening is na twaalf maanden het aandeel dat nog in de WW zit 2,1 procentpunt lager. Ook verlaagt de inzet van persoonlijke dienstverlening het totaal aan uitkeringsdagen in het jaar na WW-instroom. Dit vertaalt zich naar een gemiddelde besparing op de uitkeringslasten van €306,50 per WW-klant in het eerste jaar na instroom in de WW. De gevonden effecten van persoonlijke dienstverlening op het beroep op de WW zijn mogelijk een onderschatting van de werkelijke effecten. Dit komt door de gelijktijdige inzet van handhaving, die groter is in de handhavingsgroep dan in de dienstverleningsgroep. Tegelijkertijd is die onderschatting waarschijnlijk beperkt, omdat het verschil in inzet van handhavingsactiviteiten tussen beide groepen beperkt is en de effecten van handhaving nauwelijks significant zijn.

#### **Alleen klein positief effect van handhavingsactiviteiten op uitstroom uit de WW**

De inzet van louter handhavingsactiviteiten heeft in het eerste jaar na instroom in de WW (nog) geen significant effect op de baanvindkans of het totaal aan gewerkte uren. Wel zorgt de inzet van handhaving voor een significant hogere uitstroom uit de WW tussen maand zes en maand elf na WW-

instroom. Op jaarbasis is het totaal aan uitkeringsdagen dankzij de inzet van handhaving iets lager. Er is geen significant effect van de inzet van handhaving op het totaal aan uitkeringslasten in het eerste jaar na instroom in de WW.

### **Per saldo positieve effecten van de nieuwe dienstverleningsformule WW**

De inzet van de nieuwe dienstverleningsformule WW, die het totaal van de inzet van persoonlijke dienstverlening en handhavingsactiviteiten betreft, laat vergelijkbare effecten zien als de effecten van alleen de inzet van persoonlijke dienstverlening. De inzet van de dienstverleningsformule verhoogt de kans op werk in loondienst met 1,2 tot 1,6 procentpunt in de achtste tot en met de elfde maand na instroom in de WW. Daarnaast zorgt de nieuwe dienstverleningsformule voor een iets groter aantal gewerkte uren in het eerste jaar na instroom in de WW. Ook de uitstroom uit de WW is hoger door de inzet van de nieuwe dienstverleningsformule vanaf de vijfde maand na WW-instroom. Na twaalf maanden is de uitstroom uit de WW 2,8 procentpunt hoger dan zonder de combinatie van persoonlijke dienstverlening en handhavingsactiviteiten. Het totaal aantal uitkeringsdagen in het jaar na WW-instroom is daardoor iets lager. Dit vertaalt zich in een gemiddelde besparing op uitkeringslasten van €406,70 per WW-klant in het eerste jaar na WW-instroom.

### **Door persoonlijke dienstverlening stromen personen met een relatief lage werkherwattingskans vaker uit de WW, met een relatief hoge werkherwattingskans vaker naar loondienst**

Persoonlijke dienstverlening aan de groep met Werkverkenner score 0-50% is het meest effectief voor de groep WW-klanten met de laagste score op de Werkverkenner (0-25%). Voor hen leidt persoonlijke dienstverlening tot een sterke afname van de WW-ontvangst een jaar na instroom in de WW (-6,1 procentpunt). Ook binnen de groep met een Werkverkenner score van 50-100% is de inzet van persoonlijke dienstverlening het meest effectief voor de groep met een relatief lage Werkverkenner score (50-75%). Voor hen leidt persoonlijke dienstverlening zowel tot een afname van de WW-ontvangst een jaar na instroom in de WW (-2,9 procentpunt) als tot een hogere kans op een baan een jaar na instroom in de WW (+3,1 procentpunt).

De combinatie van een significante vergroting van de uitstroom uit de WW en een beperkte verhoging van de baankans als gevolg van de inzet van persoonlijke dienstverlening bij de groep met Werkverkenner score 0-25%, hangt samen met een relatief grote uitstroom uit de WW naar de Ziektewet of WIA. Kennelijk leidt persoonlijke dienstverlening in deze groep niet zozeer tot het vinden van een baan, maar wel tot meer uitstroom uit de WW die verhoudingsgewijs vaak naar de Ziektewet of WIA leidt. In de groep met Werkverkenner score 0-25% is dan ook vaker dan gemiddeld sprake van WW-klanten met serieuze gezondheidsklachten.

In de interpretatie van effecten naar verschillende klantgroepen is het van belang het verschil in de mate en timing van de inzet van dienstverlening mee te wegen. Zo is het effect voor de groep met Werkverkenner score 0-50% het gevolg van een eerste gesprek dat in principe direct na instroom in de WW plaatsvindt en van de daaropvolgende aanvullende dienstverlening. Bij de groep met Werkverkenner score 50-100% gaat het om het effect van persoonlijke dienstverlening die in principe pas na zes maanden in de WW opstart. In de praktijk is het verschil in de timing van de inzet van persoonlijke dienstverlening minder groot. Van de 42 procent van de 50-100% groep die binnen een jaar na instroom in de WW persoonlijke dienstverlening ontvangt, heeft 80 procent al een eerste gesprek vóór de zevende maand in de WW gehad. Uit de vergelijking van effecten voor de groep met Werkverkenner score 40-50% en 50-60% lijkt de groep die volgens het nieuwe dienstverleningsconcept in de WW pas later dienstverlening ontvangt meer effect te ondervinden in de kans op werk

in loondienst dan de groep die direct na instroom in de WW het eerste gesprek heeft gehad. Deze effecten zijn voor beide groepen echter niet statistisch significant. Ook ten aanzien van het effect op de WW-uitstroom zijn er geen significante verschillen door de timing van de inzet van persoonlijke dienstverlening.

Uitgesplitst naar leeftijdsgroepen valt op dat de inzet van persoonlijke dienstverlening alleen bij WW-klienten tot 35 jaar leidt tot een toename van de baankans. Anderzijds zorgt persoonlijke dienstverlening vooral bij WW-klienten vanaf 50 jaar tot minder beroep op de WW. Bij personen tussen de 35 en 50 jaar oud is persoonlijke dienstverlening alleen in combinatie met handhavingsactiviteiten effectief. De inzet van de totale dienstverleningsformule zorgt daar zowel voor een grotere kans op een baan als een grotere uitstroom uit de WW. Analyses op de groep WW-klienten die ondanks een jonge leeftijd (jonger dan 50 jaar) een lage score op de Werkverkenner (0-50%) hebben, laten nog eens extra zien dat voor WW-klienten met een relatief lage werkherlevingskans de combinatie van persoonlijke dienstverlening en handhaving vooral een effect heeft op de uitstroom uit de WW. Dit effect lijkt voor deze groep voornamelijk te komen door de inzet van handhaving.

Naar opleidingsniveau blijkt dat de inzet van persoonlijke dienstverlening alleen voor middelbaar opgeleiden significant positieve effecten heeft op de kans op een baan en uitstroom uit de WW. Voor lager opgeleiden zijn deze effecten afwezig. In combinatie met handhavingsactiviteiten zijn er voor beide groepen positieve effecten op de uitstroom uit de WW, maar geen effecten op de kans op een baan. Bij hoogopgeleiden lijkt er sprake te zijn van negatieve effecten van de inzet van persoonlijke dienstverlening op de kans op werk in loondienst. Deze resultaten moeten echter met enige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd. Vooral de hoogopgeleiden in de dienstverleningsgroep zijn mogelijk niet helemaal vergelijkbaar met de hoogopgeleiden in de controlegroepen, omdat er aanwijzingen zijn dat de registratie van het opleidingsniveau samenhangt met de inzet van persoonlijke dienstverlening. Wanneer persoonlijke dienstverlening bij hoogopgeleiden vooral wordt ingezet bij een relatief lage werkherlevingskans, waarbij dan ook pas het opleidingsniveau wordt geregistreerd, dan wordt in de effectmeting deze groep hoger opgeleiden mét persoonlijke dienstverlening vergeleken met een groep hoger opgeleiden zónder persoonlijke dienstverlening, maar met een gemiddeld hogere werkherlevingskans. Daarmee wordt het effect van persoonlijke dienstverlening op de baankans te negatief ingeschat.

## 8.2 Duiding van de bevindingen

### **Gemiddelde orde van grootte van effecten in lijn met eerder onderzoek**

De orde van grootte van de gevonden effecten van de inzet van persoonlijke dienstverlening op de kans op werk en uitstroom uit de WW zijn in lijn met eerdere studies. Zo is uit eerdere studies duidelijk geworden dat gesprekken met de werkcoach de kans op het vinden van een baan vanuit de WW vergroten (Heyma en van der Werff, 2013), en dat deze gesprekken effectiever zijn dan alleen online dienstverlening (Koning et al., 2015b). Ook gesprekken die specifiek zijn gericht op het verbreden van zoek- en sollicitatiegedrag leiden tot een snellere uitstroom uit de WW-uitkering naar werk (van der Heul et al., 2018). In alle gevallen gaat het voor de korte termijn om enkele procentpunten vergroting van de kans op werkherleving en uitstroom uit de WW.

Over de werkzame mechanismen achter de gevonden effecten is nog weinig bekend. Aan de hand van Van Hooft & Van den Hee (2017) gaan Heyma et al. (2021) in op de werkzame mechanismen

in het zoeken en vinden van werk: de intensiteit en kwaliteit van het vertoonde werkzoekgedrag. Dat onderzoek stelt geen causale effecten vast, maar beschrijft de samenhang tussen de inzet van persoonlijke dienstverlening en werkzoekgedrag, de werkzoekvaardigheden en de werkzoekmotivatie. Persoonlijke dienstverlening blijkt een positieve invloed te hebben op de intentie, kwaliteit en intensiteit van het werkzoekgedrag van WW-klienten. Dit loopt gedeeltelijk via het mechanisme van een toename van de kennis van sollicitatiemethoden en arbeidsmogelijkheden, een positievere visie op de terugkeer naar werk en meer zelfreflectie. Deze resultaten bieden een plausibele verklaring voor de manier waarop de inzet van persoonlijke dienstverlening de kans op werk positief kan beïnvloeden.

### **Verskil in effectiviteit tussen groepen werkzoekenden in lijn met eerder onderzoek**

Uit eerder onderzoek van onder andere Heyma (2015) is gebleken dat werkzoekenden met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt, zoals ouderen en WIA-35minners<sup>18</sup>, relatief weinig baat hebben bij dienstverlening die er op is gericht hen eerder aan het werk te helpen. In het bijzonder gold dat voor dienstverlening in de vorm van gesprekken en workshops. In het huidige onderzoek wordt die bevinding bevestigd: effecten van persoonlijke dienstverlening zijn kleiner of zelfs ontbrekend voor de groep met een Werkverkenner score van 0-50% en voor lager opgeleiden. Gelet op het feit dat circa driekwart van de ingezette dienstverlening uit gesprekken en workshops bestaat, kan worden geconcludeerd dat zulke 'lichte' vormen van dienstverlening ontoereikend zijn om de baankansen van mensen met grotere afstand tot de arbeidsmarkt daadwerkelijk te verbeteren.

### **Verskil in effectiviteit tussen groepen in lijn met bevindingen kwalitatieve evaluatie**

Het feit dat voor de groep met werkverkenner score 0-50% geen effect van persoonlijke dienstverlening op de kans op werk wordt gevonden en voor de groep 50-100% wel, in het bijzonder voor de groep 50-75%, is in lijn met de bevindingen van de eerder uitgevoerde kwalitatieve evaluatie van persoonlijke dienstverlening in de WW, zie Heyma et al. (2021). Uit die evaluatie komt naar voren dat de effecten van de persoonlijke dienstverlening op de werkzoekintentie en (de intensiteit van) het werkzoekgedrag relatief gering zijn voor de groep met een lagere dan gemiddelde kans op werkherhvatting, in casu de groep met een Werkverkenner score van 0-50%, in vergelijking met de WW-populatie als geheel. Hetzelfde geldt voor de kennis van arbeidsmogelijkheden en de visie op terugkeer naar werk. De relatief beperkte invloed van persoonlijke dienstverlening op de kennis en vaardigheden om naar werk te zoeken, het werkzoekgedrag en de werkzoekintentie bij de groep met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt is dus terug te zien in de gevonden effecten op de werkherhvattingkans voor deze groep.

### **Effectieve vormen van dienstverlening voor minder kansrijke werkzoekenden**

Uit het eerdere onderzoek kwam ook naar voren dat andere vormen van dienstverlening, zoals jobhunting (een vorm van directe arbeidsbemiddeling) en (kortdurende) beroepsgerichte training en scholing, juist voor ouderen wel relatief effectief zijn. Vooral voor lager opgeleide ouderen lijkt dat het geval. Daarnaast is gebleken dat middelbaar en hoger opgeleide ouderen baat kunnen hebben bij de training Succesvol naar Werk, die er op is gericht hun sollicitatievaardigheden te verbeteren, zie Groot & van der Klaauw (2019). Voor lager opgeleide ouderen werd van deze training geen significant effect gevonden. Het zou ervoor pleiten om persoonlijke dienstverlening voor groepen met een lager dan gemiddelde kans op werkherhvatting uit te breiden met dit soort instrumenten.

<sup>18</sup> Dit zijn WW-klienten met een beperkte reductie in verdienvermogen van minder dan 35 procent als gevolg van arbeidsongeschiktheid.



### **Opvallend snel positieve effecten van persoonlijke dienstverlening bij kansrijke WW'ers**

In de groep met een Werkverkenner score van 50-75% heeft persoonlijke dienstverlening al vanaf de zesde maand een positief effect op de baankans. Dat lijkt op het eerste gezicht vreemd, omdat werkzoekenden in deze groep in principe pas na een half jaar WW persoonlijke dienstverlening aangeboden krijgen in de vorm van een (monitor)gesprek. Op basis van het door hen opgestelde klantbeeld kunnen adviseurs van UWV echter besluiten toch al eerder met deze werkzoekenden in gesprek te gaan. Een gesprek kan ook eerder plaatsvinden, als de werkzoekende daar zelf om vraagt. Dat dit in de praktijk regelmatig gebeurt, blijkt uit de daadwerkelijke inzet van persoonlijke dienstverlening: bijna de helft (48 procent) van alle werkzoekenden in de groep 50-75% heeft al binnen zes maanden een eerste gesprek gehad. Dat is het leeuwendeel (80 procent) van de werkzoekenden in deze groep die überhaupt binnen een jaar na instroom in de WW een gesprek krijgen. Eén zo'n gesprek kan de baankans van een WW'er al verhogen, mits diens afstand tot de arbeidsmarkt niet al te groot is, zo blijkt uit Heyma & van der Werff (2013). Ook voor jongeren (tot 27 jaar) blijkt dit het geval te zijn, zie Heyma (2015). Dat verklaart waarschijnlijk (mede) het hier gevonden positieve effect op de uitstroom naar een baan binnen een jaar na instroom in de WW (3,8 procentpunt) van persoonlijke dienstverlening voor werkzoekenden jonger dan 35 jaar.

### **Ontwikkeling nieuwe dienstverleningsformule leidt tot toename effectiviteit**

Hoewel de gevonden effecten in lijn zijn met bevindingen in eerder onderzoek, zijn ze qua grootte aan de bescheiden kant. Dat heeft enerzijds te maken met de korte termijn waarop effecten zijn vastgesteld en anderzijds met de ontwikkeling van het nieuwe dienstverleningsconcept bij UWV. De korte termijn beslaat in dit onderzoek de eerste twaalf maanden na instroom in de WW. Later worden ook lange termijn effecten vastgesteld tot twee en een half jaar na instroom in de WW. De resultaten van die analyse worden in 2022 verwacht. Effecten kunnen ook toenemen door een verdere ontwikkeling en verfijning van de dienstverlening door UWV. Een nadere analyse van de effectiviteit van persoonlijke dienstverlening tussen de groep WW-klienten die is ingestroomd tot juli 2018 en vanaf juli 2018 laat zien dat vooral de effecten op de baankans zijn toegenomen in de tijd. Dat is niet vreemd als wordt bedacht dat een instrument als jobhunting in de loop van de onderzoeksperiode steeds vaker is ingezet. Een verdere ontwikkeling en verfijning van de nieuwe dienstverleningsformule in de WW zou op langere termijn daarom voor grotere effecten kunnen zorgen.

### **Vervolgonderzoek ten behoeve van verdere verbetering WW dienstverlening**

Wil UWV de eigen dienstverlening verder kunnen verbeteren, dan moet het inzicht hebben in de vraag: wat werkt voor wie en wanneer? Die vraag valt niet zonder meer te beantwoorden op basis van de nu gebruikte onderzoeksmethode die optimaal gebruik maakt van de experimentele opzet van het onderzoek. In aanvulling op de huidige effectevaluatie werkt SEO Economisch Onderzoek daarom aan een voorstel om de effecten van verschillende vormen van persoonlijke dienstverlening voor verschillende klantgroepen in de WW beter in kaart te brengen.



## Literatuur

- Groot, N. & Klaauw, B. van der (2019). The effects of reducing the entitlement period to unemployment insurance benefits, *Labour Economics*, 57, pag. 195-208.
- Heul, H. van der, Berkhout, P., Terpstra, H. & Dees, M. (2018). *Zoek het breed! Effectevaluatie ABZ*. Amsterdam: UWV.
- Heyma, A. (2015). *Re-integratiedienstverlening in de WW: Wat werkt voor wie en wanneer?* SEO-rapport 2015-25, Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek.
- Heyma, A., Vervliet, T., Lammers, M., & Schwartz, T., (2021). *Ervaringen met persoonlijke dienstverlening door UWV in de WW*. SEO-rapport 2020-08, Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek.
- Heyma, A. & Werff, S. van der, (2013). *Een goed gesprek werkt*. SEO-rapport 2013-72, Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek.
- Hooft, E.A.J. van, & Hee, S.M. van den, (2017). *Inhoudelijke effectevaluatie trainingen 50plus WW*. Eindrapportage resultaten voormeting, nameting 1 en nameting 2.
- Koning, J. de, Hek, P. de, Mallee, L., Groenewoud, M., & Zwinkels, W., (2015). *Experimenteel onderzoek intensieve dienstverlening versus basisdienstverlening bij UWV*. Rotterdam/Amsterdam: SEOR/Epsilon Research/Regioplan.



## Bijlage A Methodologische verantwoording

Aan de hand van de experimentele onderzoeksopzet van UWV is de toewijzing van personen aan de onderzoeksgroepen willekeurig: 80 procent is toegewezen aan de dienstverleningsgroep, 10 procent aan de handhavingsgroep en 10 procent aan de controlegroep. De toewijzing aan de onderzoeksgroep wordt aangeduid met  $Z_i$ . Naast deze toewijzing is ook bekend wat de daadwerkelijke inzet van de verschillende vormen van persoonlijke dienstverlening en handhaving is geweest. Deze daadwerkelijk inzet wordt aangeduid met  $D_i$ . Tabel A.1 geeft per analyse aan hoe de variabelen  $Z_i$  en  $D_i$  zijn gedefinieerd. Het vervolg van deze bijlage over de methodologische verantwoording geeft aan hoe de schattingen van het effect van de nieuwe dienstverleningsformule eruit zien.

Tabel A. 1 Het verschil per analyse wat de  $Z_i$  en  $D_i$  zijn

Analyse	Toewijzing ( $Z_i$ )	Daadwerkelijke inzet ( $D_i$ )
Effect nieuwe dienstverleningsformule	$Z_i=1$ als persoon is toegewezen aan dienstverleningsgroep	$D_i=1$ als er sprake is van inzet van persoonlijke dienstverlening in vorm van persoonlijk gesprek (en aanvullende dienstverlening), en/of inzet handhavingsactiviteiten, bovenop online selfservice dienstverlening en preventieve handhaving
	$Z_i=0$ als persoon is toegewezen aan controlegroep	$D_i=0$ als er geen sprake is van inzet van de dienstverleningsformule
Effect louter handhaving	$Z_i=1$ als persoon is toegewezen aan handhavingsgroep	$D_i=1$ als er sprake is van inzet van handhavingsactiviteiten
	$Z_i=0$ als persoon is toegewezen aan controlegroep zonder persoonlijke handhaving	$D_i=0$ als er geen sprake is van inzet van handhavingsactiviteiten
Effect persoonlijke dienstverlening	$Z_i=1$ als persoon is toegewezen aan dienstverleningsgroep	$D_i=1$ als er sprake is van inzet van persoonlijke dienstverlening in vorm van persoonlijk gesprek (en aanvullende dienstverlening)
	$Z_i=0$ als persoon is toegewezen aan handhavingsgroep	$D_i=0$ als er geen sprake is van inzet van persoonlijke dienstverlening in vorm van persoonlijk gesprek (en aanvullende dienstverlening)

### Intention-To-Treat (ITT)

De *Intention-To-Treat* (ITT) maakt een directe vergelijking tussen de uitkomsten ( $Y_i$ ) van personen in de dienstverleningsgroep ( $Z_i=1$ ), en de uitkomsten van personen in de controlegroep ( $Z_i=0$ ). De ITT is als volgt gedefinieerd:  $ITT = E[Y_i | Z_i=1] - E[Y_i | Z_i=0]$ . Aangezien de toewijzing van personen aan de onderzoeksgroepen ( $Z_i$ ) willekeurig is, is  $E[Y_i | Z_i=1] - E[Y_i | Z_i=0]$  een zuivere schatter voor de ITT. Aan de hand van de volgende lineaire regressie zijn de ITT-effecten vastgesteld:

$$Y_i = \alpha_0 + \beta_1 Z_i (+ \beta_2 X_i) + \epsilon_{0i}$$

De ITT-analyses zijn zowel met als zonder controlevariabelen ( $X_i$ ) uitgevoerd. Het gaat hier om geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en Werkverkenner score. Deze factoren hebben geen invloed

op de uitkomsten van de ITT-schattingen. Dit is het gevolg van de willekeurige toewijzing van personen aan de onderzoeksgroepen.

### Local Average Treatment Effect (LATE)

De *Local Average Treatment Effect* (LATE) meet het effect van het daadwerkelijk inzetten van dienstverlening. Dit effect verschilt van de ITT, omdat er (a) personen in de dienstverleningsgroep zijn die geen persoonlijke dienstverlening ontvangen en (b) personen in controlegroep zijn die wel persoonlijke dienstverlening ontvangen.

Iedere WW-klant behoort tot één van de vier groepen die zijn weergegeven in Tabel A.2. De *never takers* ontvangen nooit dienstverlening ( $D_i = 0$ ), of ze nu onderdeel zijn van de experimentgroep ( $Z_i = 1$ ) of de controlegroep ( $Z_i = 0$ ). Hiertegenover staan de *always takers* die in werkelijkheid altijd persoonlijke dienstverlening ontvangt ( $D_i = 1$ ) ongeacht toewijzing aan de onderzoeksgroep ( $Z_i = 0$  en  $Z_i = 1$ ). De *defiers* zijn personen die wél persoonlijke dienstverlening ontvangen wanneer zij zouden zijn toegewezen aan de controlegroep, maar juist géén persoonlijke dienstverlening ontvangen wanneer zij zouden zijn toegewezen aan de dienstverleningsgroep. Voor de *compliers* is de toewijzing aan de onderzoeksgroep volledig bepalend voor welke dienstverlening wordt ontvangen. Deze personen krijgen dus in werkelijkheid alleen wel (geen) persoonlijke dienstverlening als zij wel (niet) aan de dienstverleningsgroep zijn toegewezen. De LATE-schatting geeft het gemiddelde effect van de inzet van persoonlijke dienstverlening aan deze *compliers*. De schatting gaat er daarbij vanuit dat er geen *defiers* zijn.

De LATE is als volgt gedefinieerd:  $LATE = ITT / \pi_C$ , waar  $\pi_C$  het aandeel *compliers* is. Het aandeel *compliers* kan worden berekend door het percentage personen in de dienstverleningsgroep te nemen dat persoonlijke dienstverlening ontvangt, en hiervan het percentage personen in de controlegroep dat geen persoonlijke dienstverlening ontvangt af te trekken. Wanneer iedereen in de dienstverleningsgroep persoonlijke dienstverlening ontvangt, en niemand in de controlegroep, dan is  $\pi_C = 1$  en is de LATE gelijk is aan de ITT. In de praktijk is  $\pi_C < 1$  en is de LATE dus groter dan de ITT. Hoe groot  $\pi_C$  is en hoe de groep *compliers* eruit ziet verschilt per analyse.

**Tabel A. 2** LATE geeft het gemiddelde effect van dienstverlening aan de zogenaamde *compliers*

		Toewijzing aan groep $Z_i=0$	
		$D_i=0$	$D_i=1$
Toewijzing aan groep $Z_i=1$	$D_i=0$	<i>Never takers</i>	<i>Defiers</i>
	$D_i=1$	<i>Compliers</i>	<i>Always takers</i>

### Instrumentele Variabele (IV) schatting

De LATE is empirisch vast te stellen aan de hand van een *IV schatting* waarbij de toewijzing aan de onderzoeksgroep ( $Z_i$ ) fungeert als instrumentele variabele voor de daadwerkelijke inzet van de nieuwe dienstverleningsformule ( $D_i$ ). De aanname hierbij is dat  $Z_i$  de daadwerkelijke inzet bepaalt en dat  $Z_i$  alleen indirect, via haar effect op de daadwerkelijk inzet van persoonlijke dienstverlening ( $D_i$ ), de uitkomstmaat  $Y_i$  (bijvoorbeeld: de kans op werk) beïnvloedt. Ook is het belangrijk dat  $Z_i$  niet door andere factoren bepaalt wordt. Dit is het geval, aangezien de toewijzing  $Z_i$  willekeurig is gedaan door UWV.

De *IV schatter* ofwel de *two stage least squares schatter* schat in eerste instantie het effect van toewijzing aan de dienstverleningsgroep ( $Z_i$ ) op daadwerkelijke inzet van persoonlijke dienstverlening ( $D_i$ ):

$$D_i = \alpha_1 + \varphi Z_i (+ \beta_1 X_i) + \epsilon_{1i} \quad (\text{stage 1})$$

De voorspelde waarde van de daadwerkelijke inzet van persoonlijke dienstverlening (als gevolg van toedeling aan de dienstverleningsgroep),  $\widehat{D}_i$ , wordt vervolgens gebruikt om het effect van daadwerkelijk inzet te bepalen:

$$Y_i = \alpha_2 + \lambda \widehat{D}_i (+ \beta_2 X_i) + \epsilon_{2i} \quad (\text{stage 2})$$

De LATE-schattingen zijn zowel met als zonder controle variabelen ( $X_i$ ) uitgevoerd. Het gaat hier om geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en Werkverkenner score. Deze factoren hebben geen invloed op de uitkomsten van de LATE-schattingen, dit is het gevolg van de willekeurige toewijzing van personen aan de onderzoeksgroepen. Voor een heldere presentatie en visualisatie van de resultaten is gekozen om de schattingen zonder controlevariabelen te presenteren.





## Bijlage B Resultaten

### Hoofdstuk 2

#### Inzet van persoonlijke dienstverlening

Tabel B.1 Verder verdieping bij Tabel 2.3

Inzet persoonlijke dienstverlening 12 maanden na instroom WW	Dienstverleningsgroep				Handhavingsgroep				Controlegroep			
	Aantal	Geen persoonlijke dienstverlening	Alleen persoonlijk gesprek	Ook aanvullende dienstverlening	Aantal	Geen persoonlijke dienstverlening	Alleen persoonlijk gesprek	Ook aanvullende dienstverlening	Aantal	Geen persoonlijke dienstverlening	Alleen persoonlijk gesprek	Ook aanvullende dienstverlening
Totaal	179.899	44,2%	27,8%	28,0%	22.718	87,3%	8,5%	4,2%	22.658	89,2%	7,1%	3,7%
0-50%	41.214	11,2%	35,4%	53,4%	5.279	83,3%	9,8%	6,9%	5.216	84,5%	8,7%	6,7%
50-100%	90.712	54,1%	24,6%	21,3%	11.303	91,7%	5,8%	2,5%	11.327	92,8%	4,8%	2,4%
0-25%	13.137	8,1%	30,7%	61,2%	1.714	81,0%	11,3%	7,8%	1.631	82,8%	9,7%	7,5%
25-50%	28.077	12,6%	37,7%	49,7%	3.565	84,5%	9,1%	6,5%	3.585	85,3%	8,3%	6,4%
50-75%	46.475	45,1%	26,7%	28,2%	5.764	89,1%	7,2%	3,6%	5.770	90,3%	6,2%	3,4%
75-100%	44.237	63,5%	22,4%	14,1%	5.539	94,4%	4,4%	1,2%	5.557	95,4%	3,3%	1,3%
Onbekend	47.973	54,0%	27,3%	18,7%	6.136	82,6%	12,3%	5,1%	6.115	86,5%	9,9%	3,7%
40-50%	13.202	14,4%	39,5%	46,1%	1.688	84,2%	9,4%	6,3%	1.667	84,6%	8,8%	6,6%
50-60%	16.298	40,5%	27,2%	32,3%	2.027	87,7%	7,6%	4,7%	1.964	88,3%	7,7%	4,0%
15-35 jaar	73.445	59,3%	25,8%	14,9%	9.323	91,1%	6,9%	2,1%	9.213	92,6%	5,5%	1,9%
35-50 jaar	59.630	41,8%	27,6%	30,6%	7.371	85,7%	9,3%	5,0%	7.649	88,2%	7,6%	4,2%
50+ jaar	46.824	23,6%	31,2%	45,1%	6.024	83,4%	10,1%	6,5%	5.796	85,1%	8,9%	6,0%
Laag opgeleid	51.371	40,9%	31,1%	27,9%	6.470	84,8%	10,4%	4,8%	6.335	87,0%	9,0%	4,0%
Middelbaar opgeleid	63.989	43,7%	27,2%	29,1%	7.914	88,0%	7,8%	4,3%	7.922	89,6%	6,5%	3,9%
Hoog opgeleid	43.071	42,8%	26,0%	31,2%	5.162	88,5%	7,6%	3,8%	5.195	89,9%	6,2%	3,9%
50- jaar & Werkverkenner 0-50%	12.795	13,9%	39,0%	47,1%	1.599	81,2%	10,3%	8,5%	1.670	84,0%	8,5%	7,5%
Overige populatie	167.104	46,5%	26,9%	26,5%	21.119	87,8%	8,4%	3,9%	20.988	89,6%	7,0%	3,4%

Bron: UWW registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

## Hoofdstuk 3

### Beschrijvende statistieken

Tabel B.2 Beschrijvende statistieken ten aanzien van uitstroom uit de WW en kans op werk uitgesplit naar de onderzoeksgroepen en de verschillende klantgroepen

	Aandeel in WW twaalf maanden na instroom			Aandeel met betaald werk twaalf maanden na instroom		
	Dienstverle- ningsgroep	Handha- vingsgroep	Controle- groep	Dienstverle- ningsgroep	Handha- vingsgroep	Controle- groep
<b>Totaal</b>	25,3%	26,3%	26,9%	63,8%	62,9%	63,2%
<b>Werkverkenner score</b>						
0-50%	46,2%	47,6%	48,1%	48,5%	47,9%	49,6%
50-100%	19,9%	20,7%	20,9%	72,4%	71,3%	71,7%
<b>Leeftijd</b>						
0-25%	59,3%	63,6%	63,2%	27,7%	27,0%	28,7%
25-50%	40,0%	39,9%	41,2%	58,1%	58,0%	59,1%
50-75%	26,9%	28,2%	28,7%	68,2%	66,8%	66,6%
75-100%	12,4%	13,0%	12,9%	76,9%	76,1%	76,9%
Onbekend	17,8%	18,1%	19,9%	60,6%	60,3%	59,3%
<b>Opleidingsniveau</b>						
40-50%	36,3%	35,1%	38,5%	62,3%	62,6%	62,6%
50-60%	31,9%	31,4%	33,7%	65,8%	65,0%	64,6%
15-35 jaar	9,5%	10,0%	10,3%	68,6%	67,4%	67,7%
35-50 jaar	29,3%	29,4%	31,5%	65,5%	64,8%	64,2%
50+ jaar	45,2%	47,5%	47,2%	53,9%	53,8%	54,8%
50- jaar & Werkverken- ner 0-50%	32,3%	33,1%	35,5%	50,9%	49,3%	51,0%
Laag opgeleid	25,5%	26,0%	27,3%	59,7%	58,8%	59,4%
Middelbaar opgeleid	25,3%	26,8%	26,6%	66,5%	65,0%	66,4%
Hoog opgeleid	29,4%	29,1%	30,1%	66,2%	67,6%	66,1%

Bron: UWW registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

## Resultaten ITT

Tabel B.3 ITT-resultaten van de nieuwe dienstverleningsformule: vergelijking dienstverleningsgroep en controlegroep

	Zonder controlevariabelen	Met controlevariabelen
<b>Uitstroom WW</b>		
In de WW in maand 12	-1,6% ***	-1,6% ***
Totaal uitkeringsdagen in eerste 12 maanden	-3,2 ***	-3,3 ***
Totaal uitkeringsbedrag in eerste 12 maanden	-€ 226,1 ***	-€ 211,0 ***
Fractie van tijd in WW	-1,2% ***	-1,2% ***
<b>Kans op werk en kwaliteit baan</b>		
<b>Totaal dienstverbanden</b>		
Werk in maand 12	0,5%	0,5%
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	10,5 **	9,3 **
Fractie van tijd in baan	0,5% **	0,5% **
Kans op vast contract	0,4% *	0,4% *
Kans op tijdelijk contract	0,3%	0,2%
Kans op flexwerk	0,1%	0,0%
Totaal looninkomen in eerste 12 maanden	€ 191,5 *	€ 209,8 **
Gemiddeld uurloon	€ 0,0	€ 0,1
<b>Nieuwe dienstverbanden</b>		
Werk in maand 12	0,7% **	0,6% *
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	11,6 ***	10,6 **
Fractie van tijd in baan	0,6% ***	0,5% **
Kans op vast contract	0,4% **	0,4% **
Kans op tijdelijk contract	0,3%	0,2%
Kans op flexwerk	0,1%	0,0%

\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid  
Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

Tabel B.4 ITT-resultaten van handhaving: vergelijking controlegroep en handhavingsgroep

	Zonder controlevariabelen	Met controlevariabelen
<b>Uitstroom WW</b>		
In de WW in maand 12	-0,6%	-0,7% *
Totaal uitkeringsdagen in eerste 12 maanden	-1,6 **	-1,7 **
Totaal uitkeringsbedrag in eerste 12 maanden	-€ 94,1	-€ 106,1
Fractie van tijd in WW	-0,6% **	-0,6% **
<b>Kans op werk en kwaliteit baan</b>		
<b>Totaal dienstverbanden</b>		
Werk in maand 12	-0,3%	-0,3%
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	0,5	0,4
Fractie van tijd in baan	0,0%	0,0%
Kans op vast contract	-0,1%	-0,1%
Kans op tijdelijk contract	0,1%	0,1%
Kans op flexwerk	-0,2%	-0,2%
Totaal looninkomen in eerste 12 maanden	-€ 6,2	-€ 9,6
Gemiddeld uurloon	-€ 0,1	-€ 0,1
<b>Nieuwe dienstverbanden</b>		
Werk in maand 12	-0,2%	-0,2%
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	2,5	2,5
Fractie van tijd in baan	0,1%	0,1%
Kans op vast contract	-0,1%	-0,1%
Kans op tijdelijk contract	0,2%	0,2%
Kans op flexwerk	-0,1%	-0,1%

\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid  
Bron: UWW registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

**Tabel B.5** ITT-resultaten van persoonlijke dienstverlening: vergelijking dienstverleningsgroep en handhavingsgroep

	Zonder controlevariabelen	Met controlevariabelen
<b>Uitstroom WW</b>		
In de WW in maand 12	-0,9% ***	-0,9% ***
Totaal uitkeringsdagen in eerste 12 maanden	-1,6 ***	-1,6 ***
Totaal uitkeringsbedrag in eerste 12 maanden	-€ 131,9 **	-€ 103,5 *
Fractie van tijd in WW	-0,6% ***	-0,6% ***
<b>Kans op werk en kwaliteit baan</b>		
<b>Totaal dienstverbanden</b>		
Werk in maand 12	0,9% **	0,8% **
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	10,0 **	8,8 **
Fractie van tijd in baan	0,5% **	0,4% *
Kans op vast contract	0,5% **	0,5% **
Kans op tijdelijk contract	0,2%	0,0%
Kans op flexwerk	0,3%	0,2%
Totaal looninkomen in eerste 12 maanden	€ 197,7 **	€ 217,8 **
Gemiddeld uurloon	€ 0,1	€ 0,2
<b>Nieuwe dienstverbanden</b>		
Werk in maand 12	0,9% ***	0,8% **
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	9,1 **	8,0 *
Fractie van tijd in baan	0,4% **	0,4% *
Kans op vast contract	0,5% ***	0,6% ***
Kans op tijdelijk contract	0,2%	0,0%
Kans op flexwerk	0,2%	0,1%

\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid  
Bron: UWW registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

Tabel B.6 ITT-resultaten ten aanzien van uitstroom uit de WW en kans op werk uitgesplitst naar verschillende klantgroepen

	Dienstverleningsformule		Handhavingsactiviteiten		Persoonlijke dienstverlening	
	Uitstroom WW	Kans op werk	Uitstroom WW	Kans op werk	Uitstroom WW	Kans op werk
<b>Totaal</b>	-1,6% ***	0,5%	-0,6%	-0,3%	-0,9% ***	0,9% **
<b>Werkverkenner score</b>						
0-50%	-1,9% ***	-1,1%	-0,5%	-1,7% *	-1,4% *	0,5%
50-100%	-1,1% ***	0,8% *	-0,2%	-0,3%	-0,9% **	1,1% **
0-25%	-3,9% ***	-1,0%	0,4%	-1,7%	-4,3% ***	0,7%
25-50%	-1,2%	-0,9%	-1,3%	-1,1%	0,1%	0,2%
50-75%	-1,8% ***	1,6% **	-0,5%	0,2%	-1,3% **	1,4% **
75-100%	-0,5%	0,0%	0,1%	-0,9%	-0,5%	0,8%
Onbekend	-2,0% ***	1,3% **	-1,8% **	1,0%	-0,3%	0,3%
40-50%	-2,2% *	-0,3%	-3,4% **	-2,2%	1,1%	-0,4%
50-60%	-1,8%	1,2%	0,1%	0,4%	0,5%	0,8%
<b>Leeftijdsgroep</b>						
15-35 jaar	-0,8% **	0,9% *	-0,3%	-0,4%	-0,5% *	1,3% **
35-50 jaar	-2,2% ***	1,3% **	-2,0% ***	0,6%	-0,2%	0,8%
50+ jaar	-2,0% ***	-0,9%	0,3%	-1,0%	-2,3% ***	0,2%
50- jaar & Werkverkenner 0-50%	-3,2% ***	0,0%	-2,4%	-1,6%	-0,8%	1,6%
<b>Opleidingsniveau</b>						
Laag opgeleid	-1,8% ***	0,3%	-1,3% *	-0,6%	-0,5%	0,9%
Middelbaar opgeleid	-1,4% ***	0,1%	0,1%	-1,5% *	-1,5% ***	1,6% ***
Hoog opgeleid	-0,7%	0,1%	-1,0%	1,5%	0,3%	-1,4% **
<b>Moment van instroom in WW</b>						
Tot juli 2018	-1,6% ***	0,7%	-0,3%	0,0%	-1,3% ***	0,7%
Vanaf juli 2018	-1,5% ***	0,4%	-1,1% *	-0,7%	-0,4%	1,1% **

\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar

## Resultaten LATE

### Effecten inzet persoonlijke dienstverlening (Hoofdstuk 4 en 7)

Tabel B.7 Effecten inzet persoonlijke dienstverlening

	Zonder controlevariabelen	Met controlevariabelen
<b>Uitstroom WW</b>		
In de WW in maand 12	-2,1% ***	-2,0% ***
Totaal uitkeringsdagen in eerste 12 maanden	-3,7 ***	-3,7 ***
Totaal uitkeringsbedrag in eerste 12 maanden	-€ 306,6 **	-€ 241,3 *
Fractie van tijd in WW	-1,4% ***	-1,4% ***
<b>Kans op werk en kwaliteit baan</b>		
<b>Totaal dienstverbanden</b>		
Werk in maand 12	2,0% **	1,8% **
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	23,3 **	20,5 **
Fractie van tijd in baan	1,1% **	1,0% *
Kans op vast contract	1,1% **	1,2% **
Kans op tijdelijk contract	0,4%	0,1%
Kans op flexwerk	0,7%	0,5%
Totaal looninkomen in eerste 12 maanden	€ 459,3 **	€ 507,7 **
Gemiddeld uurloon	€ 0,3	€ 0,4
<b>Nieuwe dienstverbanden</b>		
Werk in maand 12	2,1% **	1,8% **
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	21,1 **	18,7 *
Fractie van tijd in baan	1,0% **	0,9% *
Kans op vast contract	1,2% ***	1,3% ***
Kans op tijdelijk contract	0,4%	0,1%
Kans op flexwerk	0,5%	0,3%

\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid  
Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

**Werkverkenner score 0-50% en 50-100%****Tabel B.8** Effecten inzet persoonlijke dienstverlening klantgroep Werkverkenner score 0-50% en 50-100%

	Werkverkenner 0-50%	Werkverkenner 50-100%
<b>Uitstroom WW</b>		
In de WW in maand 12	-2,1% *	-2,3% **
Totaal uitkeringsdagen in eerste 12 maanden	-4,1 **	-1,2
Totaal uitkeringsbedrag in eerste 12 maanden	-€ 66,6	-€ 240,2
Fractie van tijd in WW	-1,6% **	-0,5%
<b>Kans op werk en kwaliteit baan</b>		
<b>Totaal dienstverbanden</b>		
Werk in maand 12	0,8%	2,8% **
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	19,3	22,0
Fractie van tijd in baan	0,9%	1,0%
Kans op vast contract	0,0%	2,2% ***
Kans op tijdelijk contract	0,2%	0,8%
Kans op flexwerk	0,7%	1,2%
Totaal looninkomen in eerste 12 maanden	€ 511,5 **	€ 340,4
Gemiddeld uurloon	€ 0,2	€ 0,5
<b>Nieuwe dienstverbanden</b>		
Werk in maand 12	1,2%	2,6% **
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	14,9	18,0
Fractie van tijd in baan	0,8%	0,8%
Kans op vast contract	0,5%	1,8% **
Kans op tijdelijk contract	0,0%	1,0%
Kans op flexwerk	0,4%	1,1%

\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar



**Werkverkenner score 0-25%, 25-50%, 50-75%, 75-100% en onbekend****Tabel B.9** Effecten inzet persoonlijke dienstverlening klantgroep Werkverkenner score 0-25%, 25-50%, 50-75%, 75-100% en onbekend

	Werkverkenner 0-25%	Werkverkenner 25-50%	Werkverkenner 50-75%	Werkverkenner 75-100%	Werkverkenner onbekend
<b>Uitstroom WW</b>					
In de WW in maand 12	-6,1% ***	0,2%	-2,9% **	-1,6%	-0,9%
Totaal uitkeringsdagen in eerste 12 maanden	-10,0 ***	-0,7	-2,6	0,2	-7,1 **
Totaal uitkeringsbedrag in eerste 12 maanden	-€ 723,0 *	€ 304,0	-€ 350,4	-€ 133,6	-€ 842,2 ***
Fractie van tijd in WW	-3,9% ***	-0,3%	-1,0%	0,1%	-2,7% **
<b>Kans op werk en kwaliteit baan</b>					
<b>Totaal dienstverbanden</b>					
Werk in maand 12	1,0%	0,3%	3,1% **	2,5%	1,0%
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	22,0	12,9	21,6	25,5	15,2
Fractie van tijd in baan	1,1%	0,6%	1,0%	1,2%	0,8%
Kans op vast contract	0,4%	-0,2%	2,3% **	2,1%	0,6%
Kans op tijdelijk contract	0,7%	-0,4%	-0,2%	2,2%	-1,4%
Kans op flexwerk	0,2%	0,9%	1,4%	0,8%	-0,1%
Totaal looninkomen in eerste 12 maanden	€ 480,8 *	€ 438,8	€ 117,5	€ 689,7	€ 208,4
Gemiddeld uurloon	€ 0,4	€ 0,1	€ 0,4	€ 0,7	-€ 0,2
<b>Nieuwe dienstverbanden</b>					
Werk in maand 12	1,5%	0,7%	2,8% *	2,5%	0,7%
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	11,6	11,8	14,0	26,6	20,3
Fractie van tijd in baan	0,6%	0,6%	0,7%	1,2%	1,0%
Kans op vast contract	0,7%	0,4%	2,0% **	1,6%	0,8%
Kans op tijdelijk contract	1,1%	-0,9%	-0,1%	2,6%	-1,8%
Kans op flexwerk	0,5%	0,3%	0,8%	1,5%	-0,8%

\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar

**Werkverkenner score 40-50% en 50-60%****Tabel B.10 Effecten inzet persoonlijke dienstverlening klantgroep Werkverkenner score 40-50% en 50-60%**

	<b>Werkverkenner 40-50%</b>	<b>Werkverkenner 50-60%</b>
<b>Uitstroom WW</b>		
In de WW in maand 12	1,7%	1,0%
Totaal uitkeringsdagen in eerste 12 maanden	-1,1	1,5
Totaal uitkeringsbedrag in eerste 12 maanden	-€ 57,4	€ 93,2
Fractie van tijd in WW	-0,4%	0,6%
<b>Kans op werk en kwaliteit baan</b>		
<b>Totaal dienstverbanden</b>		
Werk in maand 12	-0,5%	1,7%
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	-2,1	21,9
Fractie van tijd in baan	-0,1%	1,1%
Kans op vast contract	-1,5%	4,8% ***
Kans op tijdelijk contract	-0,7%	-0,8%
Kans op flexwerk	1,0%	1,6%
Totaal looninkomen in eerste 12 maanden	€ 176,4	€ 248,0
Gemiddeld uurloon	€ 0,3	€ 0,4
<b>Nieuwe dienstverbanden</b>		
Werk in maand 12	0,1%	1,7%
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	3,5	19,4
Fractie van tijd in baan	0,2%	1,0%
Kans op vast contract	0,0%	4,2% ***
Kans op tijdelijk contract	-1,6%	-0,2%
Kans op flexwerk	0,6%	2,2%

\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar

## Leeftijdsgroepen

Tabel B.11 Effecten inzet persoonlijke dienstverlening naar leeftijdsgroepen

	15-35 jaar	35-50 jaar	50+ jaar
<b>Uitstroom WW</b>			
In de WW in maand 12	-2,9% ***	2,1%	-4,0% ***
Totaal uitkeringsdagen in eerste 12 maanden	-6,0 ***	-0,5	-5,2 **
Totaal uitkeringsbedrag in eerste 12 maanden	-€ 380,2 ***	€ 94,6	-€ 99,7
Fractie van tijd in WW	-2,2% ***	-0,2%	-2,0% **
<b>Kans op werk en kwaliteit baan</b>			
<b>Totaal dienstverbanden</b>			
Werk in maand 12	0,8%	-0,8%	0,3%
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	16,7 **	-9,1	14,6
Fractie van tijd in baan	0,8% **	-0,5%	0,7%
Kans op vast contract	0,7% *	-1,3%	0,4%
Kans op tijdelijk contract	0,3%	-0,9%	-0,1%
Kans op flexwerk	0,0%	0,6%	0,2%
Totaal looninkomen in eerste 12 maanden	€ 378,0 **	€ 166,5	€ 546,2
Gemiddeld uurloon	€ 0,1	€ 0,3	€ 0,7
<b>Nieuwe dienstverbanden</b>			
Werk in maand 12	1,1% *	-0,1%	0,7%
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	19,1 **	-3,0	8,4
Fractie van tijd in baan	0,9% **	-0,1%	0,4%
Kans op vast contract	0,8% **	0,0%	0,8%
Kans op tijdelijk contract	0,4%	-1,8%	-0,2%
Kans op flexwerk	0,0%	0,3%	-0,1%

\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar

## Opleidingsniveau

Tabel B.12 Effecten inzet persoonlijke dienstverlening naar opleidingsniveau

Effect inzet persoonlijke dienstverlening (incl. WSP)	Laag opgeleid	Middelbaar opgeleid	Hoog opgeleid
<b>Uitstroom WW</b>			
In de WW in maand 12	-1,2%	-3,4% ***	0,7%
Totaal uitkeringsdagen in eerste 12 maanden	-0,8	-5,7 **	2,3
Totaal uitkeringsbedrag in eerste 12 maanden	-€ 89,9	-€ 472,7 **	€ 224,9
Fractie van tijd in WW	-0,3%	-2,2% **	0,9%
<b>Kans op werk en kwaliteit baan</b>			
<b>Totaal dienstverbanden</b>			
Werk in maand 12	2,1%	3,7% ***	-3,1% **
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	23,6	25,6	-30,7
Fractie van tijd in baan	1,2%	1,2%	-1,6%
Kans op vast contract	2,2% ***	0,9%	0,1%
Kans op tijdelijk contract	-0,4%	2,2%	-2,7% *
Kans op flexwerk	-0,4%	1,1%	1,2%
Totaal looninkomen in eerste 12 maanden	€ 276,6	€ 505,1	-€ 708,5
Gemiddeld uurloon	-€ 0,2	€ 0,6	-€ 0,3
<b>Nieuwe dienstverbanden</b>			
Werk in maand 12	1,2%	3,7% ***	-2,2%
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	13,7	20,8	-28,2
Fractie van tijd in baan	0,7%	1,0%	-1,4%
Kans op vast contract	2,1% ***	0,9%	0,6%
Kans op tijdelijk contract	-1,3%	2,2% *	-2,1%
Kans op flexwerk	-1,1%	0,8%	1,0%

\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar

**Werkverkenner score 0-50% én jonger dan 50 jaar****Tabel B.13** Effecten inzet persoonlijke dienstverlening klantgroep Werkverkenner score 0-50% én jonger dan 50 jaar

	Werkverkenner 0-50% én 50- jaar	Overige populatie
<b>Uitstroom WW</b>		
In de WW in maand 12	-1,2%	-2,2% ***
Totaal uitkeringsdagen in eerste 12 maanden	-4,0	-3,7 **
Totaal uitkeringsbedrag in eerste 12 maanden	-€ 326,4	-€ 306,9 **
Fractie van tijd in WW	-1,6%	-1,4% **
<b>Kans op werk en kwaliteit baan</b>		
<b>Totaal dienstverbanden</b>		
Werk in maand 12	2,5%	2,0% **
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	20,6	24,1 **
Fractie van tijd in baan	1,0%	1,2% **
Kans op vast contract	0,3%	1,2% **
Kans op tijdelijk contract	1,1%	0,3%
Kans op flexwerk	2,8% *	0,5%
Totaal looninkomen in eerste 12 maanden	€ 229,1	€ 497,4 **
Gemiddeld uurloon	-€ 0,1	€ 0,4
<b>Nieuwe dienstverbanden</b>		
Werk in maand 12	2,0%	2,1% **
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	8,6	23,1 **
Fractie van tijd in baan	0,5%	1,1% **
Kans op vast contract	0,1%	1,4% ***
Kans op tijdelijk contract	0,4%	0,4%
Kans op flexwerk	2,4% *	0,3%

\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar

## Moment van instroom

Tabel B.14 Effecten inzet persoonlijke dienstverlening groep die instroomde tot juli 2018 en na juli 2018

	Instream tot juli 2018	Instream na juli 2018
<b>Uitstroom WW</b>		
In de WW in maand 12	-3,0% ***	-0,8%
Totaal uitkeringsdagen in eerste 12 maanden	-4,0 **	-3,2
Totaal uitkeringsbedrag in eerste 12 maanden	-€ 135,1	-€ 533,6 **
Fractie van tijd in WW	-1,5% **	-1,2%
	-2,9% ***	-2,1% **
<b>Kans op werk en kwaliteit baan</b>		
<b>Totaal dienstverbanden</b>		
Werk in maand 12	1,7%	2,5% **
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	9,7	42,0 **
Fractie van tijd in baan	0,4%	2,1% **
Kans op vast contract	0,6%	2,0% ***
Kans op tijdelijk contract	0,3%	0,5%
Kans op flexwerk	0,8%	0,7%
Totaal looninkomen in eerste 12 maanden	€ 345,4	€ 625,8 *
Gemiddeld uurloon	€ 0,3	€ 0,4
<b>Nieuwe dienstverbanden</b>		
Werk in maand 12	2,1% *	2,1% *
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	16,0	27,7 *
Fractie van tijd in baan	0,8%	1,4% *
Kans op vast contract	0,7%	1,9% ***
Kans op tijdelijk contract	0,5%	0,2%
Kans op flexwerk	0,8%	0,0%

\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar

## Effecten inzet handhavingsactiviteiten (Hoofdstuk 5 en 7)

Tabel B.15 Effecten inzet handhavingsactiviteiten

	Zonder controlevariabelen	Met controlevariabelen
<b>Uitstroom WW</b>		
In de WW in maand 12	-1,7%	-1,8% *
Totaal uitkeringsdagen in eerste 12 maanden	-4,1 **	-4,4 **
Totaal uitkeringsbedrag in eerste 12 maanden	-€ 242,4	-€ 273,1
Fractie van tijd in WW	-1,6% **	-1,7% **
<b>Kans op werk en kwaliteit baan</b>		
<b>Totaal dienstverbanden</b>		
Werk in maand 12	-0,8%	-0,8%
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	1,3	1,1
Fractie van tijd in baan	0,1%	0,1%
Kans op vast contract	-0,3%	-0,3%
Kans op tijdelijk contract	0,3%	0,3%
Kans op flexwerk	-0,6%	-0,6%
Totaal looninkomen in eerste 12 maanden	-€ 16,0	-€ 24,8
Gemiddeld uurloon	-€ 0,2	-€ 0,2
<b>Nieuwe dienstverbanden</b>		
Werk in maand 12	-0,4%	-0,4%
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	6,5	6,5
Fractie van tijd in baan	0,3%	0,3%
Kans op vast contract	-0,3%	-0,3%
Kans op tijdelijk contract	0,4%	0,5%
Kans op flexwerk	-0,3%	-0,3%

\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid  
Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

**Werkverkenner score 0-50% en 50-100%****Tabel B.16** Effecten inzet handhavingsactiviteiten klantgroep Werkverkenner score 0-50% en 50-100%

	Werkverkenner 0-50%	Werkverkenner 50-100%
<b>Uitstroom WW</b>		
In de WW in maand 12	-1,5%	-0,6%
Totaal uitkeringsdagen in eerste 12 maanden	-1,9	-5,9 **
Totaal uitkeringsbedrag in eerste 12 maanden	-€ 435,8	-€ 307,9
Fractie van tijd in WW	-0,7%	-2,3% **
<b>Kans op werk en kwaliteit baan</b>		
<b>Totaal dienstverbanden</b>		
Werk in maand 12	-5,2% *	-0,9%
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	-42,6	13,4
Fractie van tijd in baan	-2,2%	0,7%
Kans op vast contract	-1,5%	-0,4%
Kans op tijdelijk contract	-0,8%	0,0%
Kans op flexwerk	-0,4%	-1,5%
Totaal looninkomen in eerste 12 maanden	-€ 1.175,1 *	€ 454,5
Gemiddeld uurloon	-€ 1,8 *	€ 0,0
<b>Nieuwe dienstverbanden</b>		
Werk in maand 12	-4,9%	-0,3%
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	-13,5	18,2
Fractie van tijd in baan	-0,7%	1,0%
Kans op vast contract	-1,3%	-0,4%
Kans op tijdelijk contract	-0,5%	0,2%
Kans op flexwerk	0,1%	-1,4%

\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar



**Effecten inzet handhavingsactiviteiten klantgroep Werkverkenner score 0-25%, 25-50%, 50-75%, 75-100% en onbekend**

**Tabel B.17 Effecten inzet handhavingsactiviteiten klantgroep Werkverkenner score 0-25%, 25-50%, 50-75%, 75-100% en onbekend**

	Werkverkenner 0-25%	Werkverkenner 25-50%	Werkverkenner 50-75%	Werkverkenner 75-100%	Werkverkenner onbekend
<b>Uitstroom WW</b>					
In de WW in maand 12	1,3%	-3,9%	-1,4%	0,2%	-3,6% **
Totaal uitkeringsdagen in eerste 12 maanden	7,9	-8,4	-6,3	-5,7	-3,7
Totaal uitkeringsbedrag in eerste 12 maanden	€ 1.095,2	-€ 1.278,7 *	-€ 428,9	-€ 196,9	-€ 120,1
Fractie van tijd in WW	3,0%	-3,2%	-2,4%	-2,2%	-1,4%
<b>Kans op werk en kwaliteit baan</b>					
<b>Totaal dienstverbanden</b>					
Werk in maand 12	-5,7%	-3,4%	0,6%	-2,3%	2,0%
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	-67,2	-12,0	8,6	18,7	15,3
Fractie van tijd in baan	-3,4%	-0,6%	0,5%	1,0%	0,8%
Kans op vast contract	-3,0%	-0,7%	-1,8%	0,9%	0,5%
Kans op tijdelijk contract	-5,1%	2,3%	3,4%	-3,4%	1,5%
Kans op flexwerk	0,7%	-0,5%	-1,8%	-1,1%	0,5%
Totaal looninkomen in eerste 12 maanden	-€ 1.856,4 **	-€ 538,4	€ 504,3	€ 411,5	€ 111,9
Gemiddeld uurloon	-€ 1,1	-€ 1,8	€ 0,0	€ 0,0	€ 0,3
<b>Nieuwe dienstverbanden</b>					
Werk in maand 12	-5,7%	-3,0%	1,8%	-2,3%	2,1%
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	-25,1	10,3	27,5	9,5	8,1
Fractie van tijd in baan	-1,3%	0,5%	1,4%	0,5%	0,4%
Kans op vast contract	-0,8%	-1,2%	-1,9%	1,1%	0,4%
Kans op tijdelijk contract	-6,8%	3,4%	4,5% *	-4,1%	1,6%
Kans op flexwerk	-0,5%	0,7%	-0,6%	-2,1%	0,9%

\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar

**Werkverkenner score 40-50% en 50-60%****Tabel B.18** Effecten inzet handhavingsactiviteiten klantgroep Werkverkenner score 40-50% en 50-60%

	Werkverkenner 40-50%	Werkverkenner 50-60%
<b>Uitstroom WW</b>		
In de WW in maand 12	-10,1% **	-6,4%
Totaal uitkeringsdagen in eerste 12 maanden	-14,7 *	-9,9
Totaal uitkeringsbedrag in eerste 12 maanden	-€ 1.358,6	-€ 1.020,5
Fractie van tijd in WW	-5,6% *	-3,8%
<b>Kans op werk en kwaliteit baan</b>		
<b>Totaal dienstverbanden</b>		
Werk in maand 12	0,2%	1,2%
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	7,8	17,3
Fractie van tijd in baan	0,4%	0,8%
Kans op vast contract	2,6%	-5,0% *
Kans op tijdelijk contract	1,2%	5,5%
Kans op flexwerk	0,0%	0,1%
Totaal looninkomen in eerste 12 maanden	-€ 104,1	€ 263,3
Gemiddeld uurloon	-€ 2,4	-€ 1,4
<b>Nieuwe dienstverbanden</b>		
Werk in maand 12	-1,0%	1,3%
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	16,8	20,2
Fractie van tijd in baan	0,8%	1,0%
Kans op vast contract	-0,5%	-4,8% **
Kans op tijdelijk contract	3,5%	4,6%
Kans op flexwerk	1,6%	-1,2%

\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar

## Leeftijdsgroepen

Tabel B.19 Effecten inzet handhavingsactiviteiten naar leeftijdsgroepen

	15-35 jaar	35-50 jaar	50+ jaar
<b>Uitstroom WW</b>			
In de WW in maand 12	-0,7%	-5,3% ***	0,8%
Totaal uitkeringsdagen in eerste 12 maanden	-5,0 **	-5,0	-2,1
Totaal uitkeringsbedrag in eerste 12 maanden	-€ 259,7	-€ 36,7	-€ 618,6
Fractie van tijd in WW	-1,9% **	-1,9%	-0,8%
<b>Kans op werk en kwaliteit baan</b>			
<b>Totaal dienstverbanden</b>			
Werk in maand 12	-0,9%	1,5%	-3,2%
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	10,7	10,0	-17,9
Fractie van tijd in baan	0,5%	0,6%	-0,9%
Kans op vast contract	1,3%	-1,5%	-2,0%
Kans op tijdelijk contract	-2,1%	3,9% *	0,7%
Kans op flexwerk	-0,1%	-2,2%	0,8%
Totaal looninkomen in eerste 12 maanden	€ 30,4	€ 337,5	-€ 225,2
Gemiddeld uurloon	€ 0,2	-€ 0,2	-€ 0,9
<b>Nieuwe dienstverbanden</b>			
Werk in maand 12	-1,0%	2,6%	-2,8%
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	1,1	24,8	5,3
Fractie van tijd in baan	0,1%	1,2%	0,3%
Kans op vast contract	1,3%	-1,5%	-1,7%
Kans op tijdelijk contract	-2,5%	4,7% **	1,1%
Kans op flexwerk	-0,6%	-1,0%	1,5%

\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar

## Opleidingsniveau

Tabel B.20 Effecten inzet handhavingsactiviteiten naar opleidingsniveau

	Laag opgeleid	Middelbaar opgeleid	Hoog opgeleid
<b>Uitstroom WW</b>			
In de WW in maand 12	-3,3% *	0,3%	-3,2%
Totaal uitkeringsdagen in eerste 12 maanden	-7,5 **	-2,2	-5,2
Totaal uitkeringsbedrag in eerste 12 maanden	-€ 279,4	-€ 265,0	-€ 550,2
Fractie van tijd in WW	-2,9% **	-0,8%	-2,0%
<b>Kans op werk en kwaliteit baan</b>			
<b>Totaal dienstverbanden</b>			
Werk in maand 12	-1,5%	-3,9% *	4,6%
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	-16,3	-23,3	72,2 *
Fractie van tijd in baan	-0,8%	-1,2%	3,7% *
Kans op vast contract	-2,3% **	-0,8%	2,4%
Kans op tijdelijk contract	0,5%	-1,9%	3,3%
Kans op flexwerk	0,4%	-2,1%	-2,6%
Totaal looninkomen in eerste 12 maanden	-€ 290,4	-€ 664,9	€ 2.189,9 *
Gemiddeld uurloon	-€ 0,5	-€ 0,9 *	€ 1,4 *
<b>Nieuwe dienstverbanden</b>			
Werk in maand 12	-0,5%	-3,5% *	5,2% *
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	-5,4	-12,6	87,5 **
Fractie van tijd in baan	-0,3%	-0,6%	4,5% **
Kans op vast contract	-2,7% ***	-0,4%	2,3%
Kans op tijdelijk contract	2,0%	-1,9%	3,4%
Kans op flexwerk	1,7%	-1,9%	-2,1%

\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar

**Werkverkenner score 0-50% én jonger dan 50 jaar****Tabel B.21** Effecten inzet handhavingsactiviteiten klantgroep Werkverkenner score 0-50% én jonger dan 50 jaar

	Werkverkenner 0-50% én 50- jaar	Overige populatie
<b>Uitstroom WW</b>		
In de WW in maand 12	-6,5%	-1,2%
Totaal uitkeringsdagen in eerste 12 maanden	-7,5	-3,6 *
Totaal uitkeringsbedrag in eerste 12 maanden	-€ 209,5	-€ 232,4
Fractie van tijd in WW	-2,9%	-1,4% *
<b>Kans op werk en kwaliteit baan</b>		
<b>Totaal dienstverbanden</b>		
Werk in maand 12	-4,3%	-0,7%
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	-3,1	-1,0
Fractie van tijd in baan	-0,2%	0,0%
Kans op vast contract	-2,4%	-0,2%
Kans op tijdelijk contract	0,7%	0,1%
Kans op flexwerk	-4,8%	-0,3%
Totaal looninkomen in eerste 12 maanden	-€ 409,6	-€ 38,3
Gemiddeld uurloon	-€ 1,3	-€ 0,2
<b>Nieuwe dienstverbanden</b>		
Werk in maand 12	-3,6%	-0,3%
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	25,2	2,6
Fractie van tijd in baan	1,2%	0,1%
Kans op vast contract	-2,0%	-0,2%
Kans op tijdelijk contract	2,2%	0,2%
Kans op flexwerk	-3,5%	-0,1%

\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar

## Moment van instroom

Tabel B.22 Effecten inzet handhavingsactiviteiten groep die instroomde tot juli 2018 en na juli 2018

	Instroom tot juli 2018	Instroom na juli 2018
<b>Uitstroom WW</b>		
In de WW in maand 12	-0,8%	-2,8% *
Totaal uitkeringsdagen in eerste 12 maanden	-4,8 *	-3,1
Totaal uitkeringsbedrag in eerste 12 maanden	-€ 363,4	-€ 69,4
Fractie van tijd in WW	-1,8% *	-1,2%
	-1,1%	-1,2%
<b>Kans op werk en kwaliteit baan</b>		
<b>Totaal dienstverbanden</b>		
Werk in maand 12	-0,1%	-1,8%
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	28,7	-37,6
Fractie van tijd in baan	1,4%	-1,8%
Kans op vast contract	0,7%	-1,9% *
Kans op tijdelijk contract	-0,2%	0,9%
Kans op flexwerk	-0,3%	-1,0%
Totaal looninkomen in eerste 12 maanden	€ 244,7	-€ 385,8
Gemiddeld uurloon	€ 0,1	-€ 0,7
<b>Nieuwe dienstverbanden</b>		
Werk in maand 12	-0,5%	-0,4%
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	17,5	-9,3
Fractie van tijd in baan	0,9%	-0,4%
Kans op vast contract	0,5%	-1,5%
Kans op tijdelijk contract	-0,4%	1,6%
Kans op flexwerk	-0,2%	-0,4%

\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar

## Effecten inzet dienstverleningsformule (Hoofdstuk 6 en 7)

Tabel B.23 Effecten inzet dienstverleningsformule

	Zonder controlevariabelen	Met controlevariabelen
<b>Uitstroom WW</b>		
In de WW in maand 12	-2,8% ***	-2,9% ***
Totaal uitkeringsdagen in eerste 12 maanden	-5,7 ***	-6,0 ***
Totaal uitkeringsbedrag in eerste 12 maanden	-€ 406,7 ***	-€ 380,2 ***
Fractie van tijd in WW	-2,2% ***	-2,3% ***
<b>Kans op werk en kwaliteit baan</b>		
<b>Totaal dienstverbanden</b>		
Werk in maand 12	1,0%	0,8%
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	18,9 **	16,7 **
Fractie van tijd in baan	0,9% **	0,8% **
Kans op vast contract	0,6% *	0,7% *
Kans op tijdelijk contract	0,5%	0,3%
Kans op flexwerk	0,2%	0,0%
Totaal looninkomen in eerste 12 maanden	€ 344,5 *	€ 378,0 **
Gemiddeld uurloon	€ 0,1	€ 0,1
<b>Nieuwe dienstverbanden</b>		
Werk in maand 12	1,3% **	1,1% *
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	20,9 ***	19,1 **
Fractie van tijd in baan	1,0% **	0,9% **
Kans op vast contract	0,7% **	0,8% **
Kans op tijdelijk contract	0,6%	0,4%
Kans op flexwerk	0,2%	0,0%

\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid  
Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

**Werkverkenner score 0-50% en 50-100%****Tabel B.24** Effecten inzet dienstverleningsformule klantgroep Werkverkenner score 0-50% en 50-100%

	Werkverkenner 0-50%	Werkverkenner 50-100%
<b>Uitstroom WW</b>		
In de WW in maand 12	-2,7% ***	-2,1% ***
Totaal uitkeringsdagen in eerste 12 maanden	-4,9 ***	-5,0 ***
Totaal uitkeringsbedrag in eerste 12 maanden	-€ 264,4	-€ 393,6 ***
Fractie van tijd in WW	-1,9% ***	-1,9% ***
<b>Kans op werk en kwaliteit baan</b>		
<b>Totaal dienstverbanden</b>		
Werk in maand 12	-1,6%	1,5% *
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	-0,6	25,8 **
Fractie van tijd in baan	-0,1%	1,3% **
Kans op vast contract	-0,7%	1,3% **
Kans op tijdelijk contract	-0,2%	0,6%
Kans op flexwerk	0,5%	-0,1%
Totaal looninkomen in eerste 12 maanden	-€ 36,5	€ 570,4 **
Gemiddeld uurloon	-€ 0,6 **	€ 0,4
<b>Nieuwe dienstverbanden</b>		
Werk in maand 12	-1,0%	1,8% **
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	8,4	26,1 **
Fractie van tijd in baan	0,4%	1,3% **
Kans op vast contract	0,0%	1,1% *
Kans op tijdelijk contract	-0,3%	0,9%
Kans op flexwerk	0,5%	-0,1%

\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar



**Werkverkenner score 0-25%, 25-50%, 50-75%, 75-100% en onbekend****Tabel B.25** Effecten inzet dienstverleningsformule klantgroep Werkverkenner score 0-25%, 25-50%, 50-75%, 75-100% en onbekend

	Werkverkenner 0-25%	Werkverkenner 25-50%	Werkverkenner 50-75%	Werkverkenner 75-100%	Werkverkenner onbekend
<b>Uitstroom WW</b>					
In de WW in maand 12	-5,4% ***	-1,7%	-3,3% ***	-0,9%	-4,0% ***
Totaal uitkeringsdagen in eerste 12 maanden	-6,5 **	-4,7 **	-6,2 ***	-4,1 **	-7,8 ***
Totaal uitkeringsbedrag in eerste 12 maanden	-€ 253,4	-€ 314,9	-€ 565,4 **	-€ 236,0	-€ 605,3 ***
Fractie van tijd in WW	-2,5% **	-1,8% **	-2,4% ***	-1,6% **	-3,0% ***
<b>Kans op werk en kwaliteit baan</b>					
<b>Totaal dienstverbanden</b>					
Werk in maand 12	-1,3%	-1,3%	2,9% **	0,0%	2,6% **
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	-6,3	6,9	23,4	31,0 *	23,9
Fractie van tijd in baan	-0,3%	0,3%	1,2%	1,5% *	1,2%
Kans op vast contract	-0,8%	-0,6%	0,7%	2,0% **	0,8%
Kans op tijdelijk contract	-1,4%	0,7%	2,0%	-1,0%	0,7%
Kans op flexwerk	0,5%	0,6%	0,0%	-0,3%	0,4%
Totaal looninkomen in eerste 12 maanden	-€ 296,7	€ 172,1	€ 423,0	€ 769,4 *	€ 231,4
Gemiddeld uurloon	-€ 0,1	-€ 0,8 **	€ 0,3	€ 0,5	€ 0,2
<b>Nieuwe dienstverbanden</b>					
Werk in maand 12	-0,9%	-0,7%	3,5% ***	0,0%	2,5% *
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	1,0	16,5	29,3 *	24,9	19,8
Fractie van tijd in baan	0,1%	0,8%	1,5% *	1,2%	1,0%
Kans op vast contract	0,3%	-0,2%	0,4%	1,9% **	0,9%
Kans op tijdelijk contract	-1,7%	0,7%	2,8% **	-1,3%	0,6%
Kans op flexwerk	0,3%	0,7%	0,3%	-0,6%	0,4%

\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar

**Werkverkenner score 40-50% en 50-60%****Tabel B.26 Effecten inzet dienstverleningsformule klantgroep Werkverkenner score 40-50% en 50-60%**

	<b>Werkverkenner 40-50%</b>	<b>Werkverkenner 50-60%</b>
<b>Uitstroom WW</b>		
In de WW in maand 12	-2,7% ***	-2,1% ***
Totaal uitkeringsdagen in eerste 12 maanden	-4,9 ***	-5,0 ***
Totaal uitkeringsbedrag in eerste 12 maanden	-€ 264,4	-€ 393,6 ***
Fractie van tijd in WW	-1,8% ***	-1,8% ***
<b>Kans op werk en kwaliteit baan</b>		
<b>Totaal dienstverbanden</b>		
Werk in maand 12	-1,6%	1,5% *
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	-0,6	25,8 **
Fractie van tijd in baan	-0,1%	1,3% **
Kans op vast contract	-0,7%	1,3% **
Kans op tijdelijk contract	-0,2%	0,6%
Kans op flexwerk	0,5%	-0,1%
Totaal looninkomen in eerste 12 maanden	-€ 36,5	€ 570,4 **
Gemiddeld uurloon	-€ 0,6 **	€ 0,4
<b>Nieuwe dienstverbanden</b>		
Werk in maand 12	-1,0%	1,8% **
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	8,4	26,1 **
Fractie van tijd in baan	0,4%	1,3% **
Kans op vast contract	0,0%	1,1% *
Kans op tijdelijk contract	-0,3%	0,9%
Kans op flexwerk	0,5%	-0,1%

\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar

## Leeftijdsgroep

Tabel B.27 Effecten inzet dienstverleningsformule naar leeftijdsgroep

	15-35 jaar	35-50 jaar	50+ jaar
<b>Uitstroom WW</b>			
In de WW in maand 12	-1,6% **	-4,0% ***	-3,3% ***
Totaal uitkeringsdagen in eerste 12 maanden	-5,8 ***	-5,8 ***	-5,9 ***
Totaal uitkeringsbedrag in eerste 12 maanden	-€ 435,8 ***	-€ 395,6 **	-€ 413,6 *
Fractie van tijd in WW	-2,1% ***	-2,1% ***	-2,2% ***
<b>Kans op werk en kwaliteit baan</b>			
<b>Totaal dienstverbanden</b>			
Werk in maand 12	1,7% *	2,5% **	-1,4%
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	32,3 **	19,3	4,2
Fractie van tijd in baan	1,6% **	1,0%	0,2%
Kans op vast contract	1,6% **	0,8%	-0,7%
Kans op tijdelijk contract	0,0%	1,3%	0,3%
Kans op flexwerk	0,6%	-0,7%	0,6%
Totaal looninkomen in eerste 12 maanden	€ 412,0 *	€ 314,6	€ 388,5
Gemiddeld uurloon	€ 0,0	€ 0,1	€ 0,2
<b>Nieuwe dienstverbanden</b>			
Werk in maand 12	1,4%	3,2% ***	-0,8%
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	23,6 *	30,2 **	10,6
Fractie van tijd in baan	1,2% *	1,5% **	0,5%
Kans op vast contract	1,3% **	0,9%	-0,1%
Kans op tijdelijk contract	-0,2%	1,9% *	0,4%
Kans op flexwerk	0,3%	-0,4%	0,6%

\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar

## Opleidingsniveau

Tabel B.28 Effecten inzet dienstverleningsformule naar opleidingsniveau

	Laag opgeleid	Middelbaar opgeleid	Hoog opgeleid
<b>Uitstroom WW</b>			
In de WW in maand 12	-3,3% ***	-2,4% ***	-1,3%
Totaal uitkeringsdagen in eerste 12 maanden	-6,1 ***	-6,0 ***	-1,1
Totaal uitkeringsbedrag in eerste 12 maanden	-€ 272,5 *	-€ 552,3 ***	-€ 132,2
Fractie van tijd in WW	-2,2% ***	-2,2% ***	-0,4%
<b>Kans op werk en kwaliteit baan</b>			
<b>Totaal dienstverbanden</b>			
Werk in maand 12	0,5%	0,3%	0,1%
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	6,4	4,5	16,4
Fractie van tijd in baan	0,3%	0,2%	0,8%
Kans op vast contract	0,0%	0,2%	1,5% *
Kans op tijdelijk contract	0,1%	0,5%	-0,4%
Kans op flexwerk	0,0%	-0,6%	-0,5%
Totaal looninkomen in eerste 12 maanden	€ 2,3	-€ 49,4	€ 684,5
Gemiddeld uurloon	-€ 0,5 *	-€ 0,1	€ 0,6
<b>Nieuwe dienstverbanden</b>			
Werk in maand 12	0,5%	0,6%	1,2%
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	6,7	7,9	27,5
Fractie van tijd in baan	0,3%	0,4%	1,4%
Kans op vast contract	-0,4%	0,5%	1,8% **
Kans op tijdelijk contract	0,4%	0,5%	0,2%
Kans op flexwerk	0,4%	-0,6%	-0,4%

\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar

**Werkverkenner score 0-50% én jonger dan 50 jaar****Tabel B.29** Effecten inzet dienstverleningsformule klantgroep Werkverkenner score 0-50% én jonger dan 50 jaar

	Werkverkenner 0-50% én 50- jaar	Overige populatie
<b>Uitstroom WW</b>		
In de WW in maand 12	-4,7% ***	-2,6% ***
Totaal uitkeringsdagen in eerste 12 maanden	-7,9 **	-5,4 ***
Totaal uitkeringsbedrag in eerste 12 maanden	-€ 420,8	-€ 398,3 ***
Fractie van tijd in WW	-3,0% **	-2,1% ***
<b>Kans op werk en kwaliteit baan</b>		
<b>Totaal dienstverbanden</b>		
Werk in maand 12	0,0%	1,0%
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	17,5	17,6 **
Fractie van tijd in baan	0,9%	0,9% **
Kans op vast contract	-1,0%	0,8% *
Kans op tijdelijk contract	1,4%	0,3%
Kans op flexwerk	0,0%	0,2%
Totaal looninkomen in eerste 12 maanden	-€ 11,8	€ 350,0 *
Gemiddeld uurloon	-€ 0,8 **	€ 0,2
<b>Nieuwe dienstverbanden</b>		
Werk in maand 12	-0,1%	1,3% **
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	22,0	19,4 **
Fractie van tijd in baan	1,1%	1,0% **
Kans op vast contract	-1,0%	0,9% **
Kans op tijdelijk contract	1,6%	0,4%
Kans op flexwerk	0,3%	0,2%

\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar

## Moment van instroom

Tabel B.30 Effecten inzet dienstverleningsformule groep die instroomde tot juli 2018 en na juli 2018

	Instroom tot juli 2018	Instroom na juli 2018
<b>Uitstroom WW</b>		
In de WW in maand 12	-2,9% ***	-2,6% ***
Totaal uitkeringsdagen in eerste 12 maanden	-6,4 ***	-4,7 ***
Totaal uitkeringsbedrag in eerste 12 maanden	-€ 355,9 **	-€ 469,3 ***
Fractie van tijd in WW	-2,5% ***	-1,8% ***
	-3,0% ***	-2,5% ***
<b>Kans op werk en kwaliteit baan</b>		
<b>Totaal dienstverbanden</b>		
Werk in maand 12	1,2%	0,7%
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	27,4 **	6,7
Fractie van tijd in baan	1,3% **	0,4%
Kans op vast contract	0,9% *	0,2%
Kans op tijdelijk contract	0,1%	1,1%
Kans op flexwerk	0,4%	-0,2%
Totaal looninkomen in eerste 12 maanden	€ 434,2 *	€ 222,2
Gemiddeld uurloon	€ 0,3	-€ 0,2
<b>Nieuwe dienstverbanden</b>		
Werk in maand 12	1,3%	1,4%
Totaal gewerkte uren in eerste 12 maanden	24,4 **	15,3
Fractie van tijd in baan	1,2% **	0,8%
Kans op vast contract	0,9% **	0,5%
Kans op tijdelijk contract	0,1%	1,3%
Kans op flexwerk	0,5%	-0,3%

\* = significant bij 90% betrouwbaarheid, \*\* = bij 95% betrouwbaarheid, \*\*\* = bij 99% betrouwbaarheid

Bron: UWV registratie, bewerking SEO Economisch Onderzoek (2021)

Resultaten zonder controle voor achtergrondkenmerken, resultaten met achtergrondkenmerken zijn vergelijkbaar





# seo economisch onderzoek

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