

Wordt aan gewerkt.nl



seo economisch onderzoek



Amsterdam, augustus 2015  
In opdracht van het ministerie van SZW

## Wordt aan gewerkt.nl

### Prestaties van digitale dienstverlening door UWV

Marloes Lammers  
Mark Imandt  
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 winstoogmerk en investeren continu in het intellectueel kapitaal van de medewerkers via promotietrajecten, het uitbrengen van wetenschappelijke publicaties, kennisnetwerken en congresbezoek.*

SEO-rapport nr. 2015-54

ISBN 978-90-6733-795-3

Copyright © 2015 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

*Conclusie: de digitale dienstverlening aan WW'ers is vanaf 2012 sterk doorontwikkeld. Onder andere als gevolg van de digitalisering neemt de klanttevredenheid van werkzoekenden met de dienstverlening van UWV WERKbedrijf tussen 2010 en 2012 af, om zich vervolgens in 2013 en 2014 weer gedeeltelijk te herstellen. Persoonlijke contact met de adviseur werk in aanvulling op e-dienstverlening leidt tot meer uitstroom naar werk dan alleen e-dienstverlening.*

## Vraagstelling

De hoofdvraag van het deelonderzoek naar digitale dienstverlening luidt als volgt: Hoe presteert digitale dienstverlening in termen van effectiviteit, klantgerichtheid en doelmatigheid, in vergelijking tot face-to-face dienstverlening? Deze hoofdvraag valt uiteen in een vijftal deelvragen die hieronder worden beantwoord.

## Achtergrond

Consequentie van afspraken die voortvloeiden uit het regeerakkoord Rutte I (2010) is dat het WERKbedrijf de financiële taakstelling kreeg om per 2015 € 155 miljoen te besparen op uitvoeringskosten. Deze politieke besluitvorming leidde tot Wijziging van de Wet SUWI 2012. Kern van deze wetswijziging was dat UWV sterk zou inzetten op versnelde doorontwikkeling van de digitale dienstverlening aan werkzoekenden. UWV heeft hieraan invulling gegeven met het Programma Redesign.

## Doorontwikkeling van de digitale dienstverlening 2012-2015

*Wat zijn de ontwikkelingen in de (digitale) dienstverlening aan WW'ers?*

De digitale dienstverlening aan WW'ers is vanaf 2012 sterk en versneld doorontwikkeld. In 2011 bestond de online dienstverlening uit een basisversie van de Werkmap, en was het mogelijk om vacatures te zoeken op werk.nl. Tussen 2012 en 2015 zijn de functionaliteiten van de Werkmap uitgebreid. Ook het aantal digitale ondersteuningsmiddelen is in de periode 2012-2015 flink uitgebreid: tijdens deze periode introduceerde UWV onder andere diverse (interactieve) online trainingen, video's en testen. De kwaliteit en het aantal diagnose-instrumenten dat UWV digitaal aanbiedt is toegenomen,<sup>1</sup> en er is vorm gegeven aan de digitale handhaving. Het versturen van verantwoordingsberichten wanneer een WW'er zijn sollicitatieplicht onvoldoende nakomt, vindt nog niet volledig automatisch plaats. Het automatisch versturen van verantwoordingsberichten wordt wel getest door UWV en wordt landelijk uitgerold indien de ervaringen met deze pilot positief zijn.

In 2015 is in het budget voor de uitvoeringskosten van UWV een besparing van € 155 miljoen ingeboekt. Hiervan is € 139 miljoen ingevuld met het Programma Redesign. Met het Programma Redesign zet UWV in op modernisering van de dienstverlening, onder meer door het uitbouwen van de digitale dienstverlening. De overige € 16 miljoen is in 2015 verwerkt binnen de financiële

---

<sup>1</sup> Met behulp van diagnose-instrumenten geeft UWV een werknemer inzicht in zijn kansen op de arbeidsmarkt.

kaders van UWV als geheel. Daarmee is de financiële taakstelling van UWV WERKbedrijf gehaald en zijn de beoogde besparingen gerealiseerd.

### **Dienstverlening aan WW'ers in een veranderende arbeidsmarkt**

*In hoeverre speelt de dienstverlening aan WW'ers in op een veranderende arbeidsmarkt?*

UWV speelt in op de veranderende arbeidsmarkt door extra ondersteuning aan te bieden aan WW'ers die zich oriënteren op werk als zelfstandige. Tot 2014 werd de basisvoorlichting zelfstandige in een groepsbijeenkomst gegeven. Vanaf 2015 is deze groepsbijeenkomst vervangen door een online training zelfstandig ondernemen op werk.nl. De online training wordt opgevolgd door één of meerdere face-to-face gesprekken met een adviseur werk die een extra opleiding gevolgd heeft om aankomend zelfstandigen te kunnen begeleiden. Ook biedt UWV de online (vervolg)training 'een eigen bedrijf starten vanuit de WW' aan.

In het kader van de veranderende arbeidsmarkt heeft UWV ook aandacht voor bemiddeling richting flexbanen. In de uitvoering van UWV WERKbedrijf wordt geen onderscheid gemaakt naar werk in een tijdelijk of in een vast contract: werk is werk, al dan niet via een uitzendbureau. Zowel met uitzendbureaus als met andere werkgevers wordt samengewerkt in de organisatie van onder andere speeddates, banenmarkten en open dagen. Door inkrimpen van het aantal regiovestigingen is de samenwerking met private partijen steeds minder face-to-face, en vaker telefonisch of in de vorm van voorlichtingsbijeenkomsten en netwerkbijeenkomsten.

### **Gebruik van digitale dienstverlening**

*In welke mate is door WW'ers gebruik gemaakt van digitale versus face-to-face dienstverlening?*

Het gebruik van de digitale dienstverlening van UWV door WW'ers is, mede door de inzet van het gewenningsbudget, sterk toegenomen in de periode 2011-2014. In 2011 gaat nog 72 procent van de inschrijvingen digitaal, in 2013 is dat 95 procent. Ook werkgevers maken steeds vaker gebruik van werk.nl. Dit is een indicatie dat steeds meer WW'ers en werkgevers hun weg weten te vinden in de digitale omgeving van UWV.

Ongeveer 23 procent van de WW'ers heeft moeite met het gebruik van de digitale dienstverlening van UWV. Ongeveer 9 procent is niet-digivaardig en mag alle communicatie met UWV op papier doen. Ook hebben zij iedere 3 maanden een gesprek met een adviseur werk van UWV. Het percentage niet-digivaardigen kan nog beperkt afnemen, tot een structureel niveau van minimaal 7 procent van de WW-populatie.

Naast de 9 procent niet-digivaardigen is ongeveer 14 procent beperkt digivaardig en heeft hulp nodig bij het gebruik van de digitale dienstverlening. Deze ondersteuning bestaat voornamelijk uit het beantwoorden van vragen door de adviseur werk en workshops waarin uitleg wordt gegeven over de digitale inschrijving (workshop E-intake) of de Werkmap (workshop gebruik Werkmap). Deze ondersteuning wordt betaald uit het gewenningsbudget. Daarnaast biedt UWV aan beperkt en niet-digivaardigen de workshops solliciteren en social media aan, als vervanging voor de digitale versies van deze workshops, en kunnen niet- en beperkt digivaardigen met hun vragen (telefonisch) terecht bij het klantcontactcentrum en worden zij indien nodig bijgestaan door middel van co-browsing.

In de periode 2012-2014 is werk.nl steeds minder vaak offline. Wel is de gemiddelde laadtijd van pagina's op werk.nl toegenomen als gevolg van technische problemen na toevoegen van nieuwe functionaliteiten in 2013, en technische verstoringen in 2014. De performance problemen zijn dus nog niet volledig opgelost maar laten wel een positieve trend zien.

### **Klanttevredenheid**

*In welke mate is de digitale dienstverlening aan WW'ers en werkgevers klantgericht?*

De klanttevredenheid van werkzoekenden over de totale dienstverlening van UWV WERKbedrijf (zowel face-to-face als digitaal) neemt tussen 2010 en 2012 af, om zich vervolgens in 2013 en 2014 weer gedeeltelijk te herstellen. De initiële daling van de klanttevredenheid is onder meer te verklaren door (a) de afbouw van het aantal persoonlijke contactmomenten met UWV en (b) een gewenningsproces. Het gedeeltelijke herstel in 2013-2014 is onder meer toe te schrijven aan (a) een stijging van het aantal persoonlijke contactmomenten vanaf 2013, (b) de sinds 2012 stijgende tevredenheid over verschillende onderdelen binnen de digitale en persoonlijke dienstverlening van UWV en (c) het gewenningsproces dat van voorbijgaande aard is. Klanten geven gemiddeld minder hoge rapportcijfers voor onderdelen van de e-dienstverlening dan voor persoonlijke dienstverlening (het contact met de adviseur werk), waardoor de klanttevredenheid in 2014 nog iets lager is dan in 2010.

De klanttevredenheid van werkgevers over werk.nl stijgt sinds eind 2012, terwijl de tevredenheid van werkgevers over de totale dienstverlening van UWV gelijk blijft. Vooral de tevredenheid over de informatie op werk.nl en het zoeken naar kandidaten voor vacatures op werk.nl laat sinds eind 2012 een stijgende lijn zien.

### **Effectiviteit face-to-face dienstverlening en digitale dienstverlening**

*Is digitale dienstverlening even effectief als face-to-face dienstverlening?*

Intensieve dienstverlening van UWV in de periode 2012-2013 leidt tot meer uitstroom naar werk dan alleen e-dienstverlening en een groepsgesprek in de 4<sup>e</sup> maand WW. Het verschil in baankans bedraagt 2,4 procentpunt na 12 maanden WW. Daarmee zijn deze contactmomenten ongeveer even effectief of zelfs effectiever dan de re-integratietrajecten die in tot 2012 voor WW'ers werden ingekocht. De intensieve dienstverlening van UWV bestond in de periode 2012-2013 uit herhaaldelijk persoonlijk contact met de adviseur werk in de vorm van persoonlijke gesprekken in de 4<sup>e</sup>, 7<sup>e</sup>, 10<sup>e</sup> maand WW. Daarnaast kreeg een deel van de WW'ers in de intensieve dienstverlening een passend werkaanbod inclusief persoonlijk gesprek in de 12<sup>e</sup> maand WW, competentietesten en/of workshops aangeboden. Vanwege de lage prijs per gesprek (€ 65) in combinatie met de gemiddelde effectiviteit zijn deze persoonlijke contactmomenten – in aanvulling op digitale dienstverlening – naar verwachting kosteneffectief. Gesprekken met de adviseur werk zijn daarbij extra effectief voor jongeren tussen 18 en 27 jaar. Of de persoonlijke dienstverlening plaatsvindt in de vorm van een individueel gesprek, een groepsgesprek, of telefonisch maakt voor de kans op een baan niet veel uit.

Er is geen onderzoek gedaan naar het effect van *alleen* e-dienstverlening versus *alleen* face-to-face dienstverlening op de baankans van WW'ers. Wel blijkt uit de internationale literatuur dat het zoeken naar werk via het Internet de kans op een baan verhoogt. Of de omschakeling van intensieve face-to-face bemiddeling naar meer digitale dienstverlening heeft geleid tot een lagere kans op een baan voor WW'ers, is niet bekend omdat geen onderzoek beschikbaar is naar de vervanging van persoonlijke dienstverlening door digitale dienstverlening.



# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b> .....	<b>i</b>
<b>1 Inleiding</b> .....	<b>1</b>
<b>2 De (digitale) dienstverlening van UWV</b> .....	<b>5</b>
2.1 Dienstverlening aan WW'ers 2012-2015 .....	5
2.2 (Tijdelijk) aangeboden extra ondersteuning niet-digivaardigen en beperkt digivaardigen.....	9
2.3 Digitale dienstverlening aan WW'ers 2011-2015 .....	10
2.4 Doorontwikkeling van diagnose-instrumenten .....	14
2.5 Doorontwikkeling van digitale handhaving .....	15
2.6 Realisatie financiële taakstellingen .....	17
2.7 Conclusie.....	18
<b>3 Dienstverlening van UWV in een veranderende arbeidsmarkt</b> .....	<b>21</b>
3.1 Dienstverlening aan (aankomend) ondernemers .....	21
3.2 Dienstverlening richting tijdelijke contracten en uitzendwerk .....	22
3.3 Samenwerking met private partijen .....	23
3.4 Conclusie.....	25
<b>4 Gebruik van (digitale) dienstverlening</b> .....	<b>27</b>
4.1 Gebruik van intensieve dienstverlening.....	27
4.2 Face-to-face contact voor niet-digivaardigen en beperkt digivaardigen.....	28
4.3 Gebruik en performance online dienstverlening.....	32
4.4 Conclusie.....	36
<b>5 Klanttevredenheid</b> .....	<b>38</b>
5.1 WW'ers.....	38
5.2 Werkgevers .....	49
5.3 Conclusie.....	52
<b>6 Effectiviteit digitale dienstverlening</b> .....	<b>54</b>
6.1 Doorstroom naar de bijstand en uitstroom naar werk.....	54
6.2 Effectiviteit van face-to-face gesprekken (zonder digitale dienstverlening).....	58
6.3 Effectiviteit van digitale dienstverlening.....	61
6.4 Effectiviteit van gesprekken in aanvulling op digitale dienstverlening.....	62

6.5	Conclusie.....	63
	<b>Literatuur .....</b>	<b>65</b>
<b>Bijlage A</b>	<b>Gesprekspartners .....</b>	<b>68</b>
<b>Bijlage B</b>	<b>Scores op stellingen klanttevredenheid onderzoek DESAN .....</b>	<b>69</b>

# 1 Inleiding

*Vanaf 2012 is de digitale dienstverlening van UWV aan werkzoekenden versneld doorontwikkeld. Wat zijn daarvan de effecten geweest, onder andere op klanttevredenheid en uitstroom naar werk?*

## Achtergrond

De Wet SUWI geeft het kader aan voor de uitvoering van de sociale zekerheidswetgeving. De drie thema's waar de evaluatie van de Wet SUWI op is gefocust zijn digitale dienstverlening, regionale samenwerking en de eenmalige gegevensuitvraag. In dit deelrapport staat de digitale dienstverlening centraal.

Als gevolg van de financiële crisis vanaf 2008 stond de regering voor de taak om fors te bezuinigen, ook in het domein van de sociale zekerheid. Consequentie van het regeerakkoord Rutte I (2010) was dat de uitvoeringskosten van UWV WERKbedrijf in 2015 ten opzichte van de situatie in 2011 dienen te worden gehalveerd. Het WERKbedrijf kreeg de financiële taakstelling om per 2015 € 155 miljoen te besparen op uitvoeringskosten.<sup>2</sup> Om aan deze financiële taakstelling te kunnen voldoen is in de Wijziging van de Wet SUWI 2012 politiek besloten dat UWV sterk zal inzetten op versnelde doorontwikkeling van de digitale dienstverlening aan werkzoekenden. Het gestelde doel was dat in 2015 90% van de werkzoekenden met een WW-uitkering voornamelijk met digitale dienstverlening geholpen zou worden, terwijl face-to-face bemiddeling mogelijk zou blijven voor 10% van de WW'ers. UWV heeft invulling gegeven aan de wens om verder te digitaliseren met het Programma Redesign.

## Onderzoeksvragen

Doelstelling van de omslag naar digitale dienstverlening aan werkzoekenden is met minder capaciteit (kosten) toch een adequate dienstverlening (baten) te kunnen leveren (efficiëntie). Het gaat erom dat werkzoekenden via digitale dienstverlening net zo snel uitstromen naar werk (effectiviteit) en dat werkzoekenden en werkgevers voldoende met de dienstverlening uit de voeten kunnen (klantgericht). De centrale onderzoeksvraag van deze evaluatie luidt daarom:

*Hoe presteert digitale dienstverlening in termen van effectiviteit, klantgerichtheid en doelmatigheid, in vergelijking tot face-to-face dienstverlening?*

De centrale onderzoeksvraag valt uiteen in vijf thema's met bijbehorende deelvragen:

1. Wat zijn de ontwikkelingen in de (digitale) dienstverlening aan WW'ers?
  - a. Waaruit bestond de tijdelijk aangeboden extra ondersteuning op de regiovestiging, op welke cliëntgroepen is die gericht en wat zijn de effecten ervan geweest op de dienstverlening?
  - b. Welke ontwikkelingen hebben zich voorgedaan ten aanzien van de digitale dienstverlening in de verschillende tijdvakken (0-3 maanden uitkering, 3-12 maanden uitkering, langer dan 12 maanden uitkering)?

<sup>2</sup> Nota naar aanleiding van het verslag (Kamerstukken 33 065 nr. 6) en brief van minister Asscher d.d. 13 november 2012 betreffende Verzoek om informatie tbv AO UWV 14-11-2012. Kenmerk 2012Z214705/2012D36715

- c. Wat betekent de ontwikkeling van de digitale dienstverlening voor verschillende doelgroepen (jongeren versus ouderen, hoogopgeleiden versus laagopgeleiden, meer en minder digivaardigen)? In termen van specifieke dienstverlening voor deze groepen.
  - d. Welke ontwikkelingen hebben zich voorgedaan ten aanzien van de doorontwikkeling van diagnose-instrumenten?
  - e. Welke ontwikkelingen hebben zich voorgedaan ten aanzien van de doorontwikkeling van de digitale handhaving?
  - f. Welke ontwikkelingen hebben zich voorgedaan ten aanzien van de realisatie van de financiële taakstelling?
2. In hoeverre speelt de dienstverlening aan WW'ers in op een veranderende arbeidsmarkt?
    - a. In hoeverre speelt de dienstverlening van UWV in op de veranderende arbeidsmarkt: meer zzp-ers en flexbanen?
    - b. Welke ontwikkelingen hebben zich voorgedaan ten aanzien van de samenwerking met private partijen?
  3. In welke mate is door WW'ers gebruik gemaakt van digitale versus face-to-face dienstverlening?
    - a. Welk percentage van de WW-populatie blijkt sinds 2012 face-to-face dienstverlening nodig te hebben gehad?
    - b. Welk percentage van de WW-populatie zal structureel, d.w.z. na doorontwikkeling van digitale dienstverlening face-to-face dienstverlening nodig hebben, en welke groepen zijn daarbij te onderscheiden?
    - c. Welke ontwikkelingen hebben zich voorgedaan ten aanzien van de toegankelijkheid en bruikbaarheid van de digitale dienstverlening?
    - d. Wat zijn de ontwikkelingen geweest tijdens de omslag naar de digitale dienstverlening ten aanzien van het percentage geregistreerde vacatures?
  4. In welke mate is de digitale dienstverlening aan WW'ers en werkgevers klantgericht?
    - a. Wat zijn de ontwikkelingen geweest tijdens de omslag naar de digitale dienstverlening ten aanzien van de klanttevredenheid?
    - b. Welke knelpunten ervaren werkgevers en werkzoekenden met betrekking tot de in 2012 ingevoerde digitale dienstverlening?
  5. Is digitale dienstverlening even effectief als face-to-face dienstverlening?
    - a. Welk effect heeft de recessie vanaf 2008 gehad op de doorstroom van WW-ers naar de bijstand?
    - b. Wat zijn de ontwikkelingen geweest tijdens de omslag naar de digitale dienstverlening ten aanzien van de uitstroom naar werk?
    - c. In hoeverre is de in 2008 ingetreden en de in de jaren daarna verdiepende recessie van invloed geweest op het effect van de dienstverlening?
    - d. In hoeverre speelt de afschaffing van het re-integratiebudget WW een rol bij de effectiviteit van digitale dienstverlening versus face-to-face dienstverlening?
    - e. Is digitale dienstverlening even (netto) effectief als face-to-face dienstverlening?

### Onderzoeksaanpak

Omdat al regelmatig onderzoek plaatsvindt naar aspecten als de inzet van re-integratiedienstverlening, klanttevredenheid, de ontwikkeling van het aantal vacatures en uitstroom naar werk in de onderzoekspopulatie van WW-gerechtigden, is een deel van het onderzoek

gebaseerd op bestaande bronnen (desk research). Daarbij is niet alleen gebruik gemaakt van openbare bronnen, maar waar nodig ook aanvullende informatie opgevraagd, voornamelijk bij UWV.

Daarnaast is in het kader van het onderzoek gesproken met werknemers van het hoofdkantoor van UWV, en met medewerkers op vier regiovestigingen van UWV WERKbedrijf. Een overzicht van de geïnterviewde personen is opgenomen in Bijlage A. Om resultaten uit verschillende klanttevredenheidsenquêtes te kunnen duiden zijn gesprekken gevoerd met 14 werkzoekenden en 8 werkgevers. Tot slot is een literatuurstudie verricht naar de effectiviteit van digitale dienstverlening en persoonlijke gesprekken. Daarbij is ook de internationale literatuur meegenomen.

### **Indeling van het rapport**

De hoofdstukken van dit rapport zijn ingedeeld naar de vijf bovenstaande thema's. Hoofdstuk 2 schetst een beeld van de ontwikkelingen in de (digitale) dienstverlening van UWV, en de doorontwikkeling van de digitale handhaving en diagnose-instrumenten. Ook geeft het hoofdstuk een overzicht van de wijze waarop binnen Redesign vorm is gegeven aan de financiële taakstelling. Hoofdstuk 3 gaat in op de mate waarin de dienstverlening van UWV inspeelt op de veranderende arbeidsmarkt, met name de groei van het aantal tijdelijke en flexibele contracten, en de groei van het aantal zelfstandigen zonder personeel. Hoofdstuk 4 geeft een overzicht van de mate waarin werkzoekenden gebruik hebben gemaakt van de (digitale) dienstverlening van UWV. Ook geeft dit hoofdstuk een inschatting van het percentage WW'ers dat structureel face-to-face dienstverlening nodig zal hebben. Hoofdstuk 5 presenteert de ontwikkeling van de klanttevredenheid, zowel bij werkzoekenden als werkgevers. Daarnaast geeft dit hoofdstuk weer welke knelpunten werkzoekenden en werkgevers ervaren bij gebruik van de digitale dienstverlening van UWV. Ten slotte geeft hoofdstuk 6 een overzicht van de beschikbare literatuur naar effectiviteit van face-to-face gesprekken en digitale dienstverlening.



## 2 De (digitale) dienstverlening van UWV

*Conclusie: de digitale dienstverlening aan werkzoekenden is omvangrijk en in beweging; de doorontwikkeling staat niet stil. De digitale dienstverlening leidt tot een structurele besparing op de uitvoeringskosten van UWV WERKbedrijf: door uitvoering van het programmaplan Redesign wordt in 2015 € 139 miljoen op de uitvoeringskosten van UWV WERKbedrijf bespaard.*

Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de ontwikkelingen in de persoonlijke en digitale dienstverlening van UWV in de periode 2012-2015. De volgende onderzoeksvragen komen aan de orde:

- Waaruit bestond de tijdelijk aangeboden extra ondersteuning op de regiovestiging, op welke cliëntgroepen is die gericht en wat zijn de effecten ervan geweest op de dienstverlening? (paragraaf 2.2)
- Welke ontwikkelingen hebben zich voorgedaan ten aanzien van de digitale dienstverlening in de verschillende tijdvakken (0-3 maanden uitkering, 3-12 maanden uitkering, langer dan 12 maanden uitkering)? (paragraaf 2.1 en 2.3)
- Wat betekent de ontwikkeling van de digitale dienstverlening voor verschillende doelgroepen (jongeren versus ouderen, hoogopgeleiden versus laagopgeleiden, meer en minder digivaardigen)? In termen van specifieke dienstverlening voor deze groepen. (paragraaf 2.1 en 2.3)
- Welke ontwikkelingen hebben zich voorgedaan ten aanzien van de doorontwikkeling van diagnose-instrumenten? (paragraaf 2.4)
- Welke ontwikkelingen hebben zich voorgedaan ten aanzien van de doorontwikkeling van de digitale handhaving? (paragraaf 2.5)
- Welke ontwikkelingen hebben zich voorgedaan ten aanzien van de realisatie van de financiële taakstelling? (paragraaf 2.6)

### 2.1 Persoonlijke dienstverlening aan WW'ers 2012-2015

#### **Basisdienstverlening versus intensieve dienstverlening**

Vanuit de regiovestigingen van UWV WERKbedrijf (in het vervolg: regiovestigingen) vindt de face-to-face dienstverlening aan mensen met een WW-uitkering plaats. Het WERKbedrijf biedt twee typen dienstverlening aan: basisdienstverlening en intensieve dienstverlening. De basisdienstverlening bestaat begin 2012 uit e-dienstverlening, een aantal aanvullende diensten zoals speeddates, inloopmiddagen en workshops, en een groepsgesprek in de 4<sup>e</sup> maand WW. De intensieve dienstverlening bestaat naast e-dienstverlening uit een groter aantal aanvullende diensten zoals competentietesten (CTC-testen) en de netwerktraining 55+, plus individuele gesprekken in de 4<sup>e</sup>, 7<sup>e</sup>, 10<sup>e</sup> en 12<sup>e</sup> maand WW. Extra individuele gesprekken zijn er voor WW'ers die als zelfstandige aan de slag willen, of wanneer WW'ers hun rechten en plichten niet nakomen (een zogenaamd hoor en wederhoor gesprek).

Tabel 2.1 Intensieve dienstverlening en basisdienstverlening in de periode 2012-2015

	WW 0-3 maanden		WW 4-13 maanden	
	Basis	Intensief	Basis	Intensief
januari 2012- juli 2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>e-dienstverlening</li> <li>introductiebijeenkomst</li> <li>inloopmiddag, speeddaten, workshops</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>e-dienstverlening</li> <li>startgesprek</li> <li>inloopmiddag, speeddaten, workshops</li> <li>netwertraining 55+, CTC testen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>e-dienstverlening</li> <li>4<sup>e</sup> maand groepsgesprek,</li> <li>13<sup>e</sup> maand PaWa</li> <li>inloopmiddag</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>e-dienstverlening</li> <li>4<sup>e</sup>, 7<sup>e</sup>, 10<sup>e</sup>, 12<sup>e</sup> maand individueel gesprek</li> <li>13<sup>e</sup> maand PaWa</li> <li>inloopmiddag</li> <li>netwertraining 55+, workshops, CTC testen</li> </ul>
juli 2012- juli 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>e-dienstverlening</li> <li>introductiebijeenkomst</li> <li>inloopmiddag, speeddaten, workshops</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>e-dienstverlening</li> <li>startgesprek</li> <li>inloopmiddag, speeddaten, workshops</li> <li>netwertraining 55+, CTC testen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>e-dienstverlening</li> <li>4<sup>e</sup> maand <b>individueel gesprek</b>,</li> <li>13<sup>e</sup> maand PaWa</li> <li>inloopmiddag</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>e-dienstverlening</li> <li>4<sup>e</sup>, 7<sup>e</sup>, 10<sup>e</sup>, 12<sup>e</sup> maand individueel gesprek</li> <li>13<sup>e</sup> maand PaWa</li> <li>inloopmiddag</li> <li>netwertraining 55+, workshops, CTC testen</li> </ul>
juli 2013- mei 2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>e-dienstverlening</li> <li>introductiebijeenkomst</li> <li>inloopmiddag, speeddaten, workshops</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>e-dienstverlening</li> <li>startgesprek</li> <li>inloopmiddag, speeddaten, workshops</li> <li><b>succesvol naar werk</b>, CTC testen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>e-dienstverlening</li> <li>4<sup>e</sup> maand individueel gesprek</li> <li><b>7<sup>e</sup>, 10<sup>e</sup> maand contactmoment (telefonisch of digitaal)</b></li> <li>13<sup>e</sup> maand PaWa</li> <li>inloopmiddag</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>e-dienstverlening</li> <li>4<sup>e</sup>, 7<sup>e</sup>, 10<sup>e</sup>, 12<sup>e</sup> maand individueel gesprek</li> <li>13<sup>e</sup> maand PaWa</li> <li>Inloopmiddag, <b>succesvol naar werk</b>, workshops, CTC testen</li> </ul>
mei 2014- april 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>e-dienstverlening</li> <li>introductiebijeenkomst</li> <li><b>gesprekken in het kader van ACE</b></li> <li>inloopmiddag, speeddaten, workshops</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>e-dienstverlening</li> <li>startgesprek</li> <li><b>gesprekken in het kader van ACE</b></li> <li>inloopmiddag, speeddaten, workshops</li> <li>succesvol naar werk, CTC testen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>e-dienstverlening</li> <li>4<sup>e</sup> maand individueel gesprek</li> <li>7<sup>e</sup>, 10<sup>e</sup> maand contactmoment (telefonisch of digitaal)</li> <li>13<sup>e</sup> maand PaWa</li> <li>inloopmiddag</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>e-dienstverlening</li> <li>4<sup>e</sup>, 7<sup>e</sup>, 10<sup>e</sup>, 12<sup>e</sup> maand individueel gesprek</li> <li>13<sup>e</sup> maand PaWa</li> <li>inloopmiddag, succesvol naar werk, workshops, CTC testen</li> </ul>
vanaf 1 april 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>e-dienstverlening</li> <li>introductiebijeenkomst</li> <li>gesprekken in het kader van ACE</li> <li>inloopmiddag, speeddaten, workshops</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>e-dienstverlening</li> <li>startgesprek</li> <li>gesprekken in het kader van ACE</li> <li>inloopmiddag, speeddaten, workshops</li> <li>CTC testen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>e-dienstverlening</li> <li>4<sup>e</sup> maand individueel gesprek</li> <li>7<sup>e</sup>, 10<sup>e</sup> maand contactmoment (telefonisch of digitaal, <b>7<sup>e</sup> maand ook wel persoonlijk</b>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>e-dienstverlening</li> <li>4<sup>e</sup>, 7<sup>e</sup>, 10<sup>e</sup>, 12<sup>e</sup> maand individueel gesprek</li> <li>13<sup>e</sup> maand PaWa</li> <li>inloopmiddag, succesvol naar werk, CTC testen, workshops</li> </ul>

Bron: Dienstverleningsplaten UWV, De Koning e.a. (2015), UWV. Onderstreepte regels geven weer op welke manier de persoonlijke dienstverlening tussen 2012 en 2015 (weer) geïntensiveerd is. PaWa= passend



werkaanbod. De netwertraining 55+ is opgegaan in het trainingsprogramma succesvol naar werk. Dit trainingsprogramma wordt vanaf juli 2014 ook door alle 50+-ers gevolgd.

### Gesprekken met de adviseur werk

Vanaf medio 2012 is de basisdienstverlening diverse malen geïntensiveerd – zie Tabel 2.1:

- Vanaf 1 juli 2012 vindt geen groeps gesprek, maar een individueel gesprek plaats in de 4<sup>e</sup> maand WW.
- Vanaf 1 juli 2013 is er ook binnen de basisdienstverlening een contactmoment met de adviseur werk van UWV in de 7<sup>e</sup> en 10<sup>e</sup> maand WW. Dit contactmoment vindt via de Werkmap (digitaal) of via de telefoon plaats.
- Vanaf mei 2014 wordt ook in de eerste drie maanden WW gesprekken gevoerd met WW'ers. Dit gebeurt in het kader van de landelijke pilot Activeren en Controleren geeft Effect (ACE). Binnen deze pilot krijgen de regiovestigingen extra capaciteit (fte) om ook in de eerste drie maanden gesprekken te voeren met WW'ers. Het budget is toereikend om met een derde van de klanten met basisdienstverlening extra gesprekken te voeren in de eerste 3 maanden WW (Inspectie SZW, 2015). Iedere regiovestiging geeft zijn eigen invulling aan de pilot. Het is de bedoeling dat de regiovestigingen de extra dienstverlening inzetten bij groepen klanten met een verhoogde kans op niet-naleven en groepen die door extra inzet sneller kunnen uitstromen. Over het algemeen kiezen regiovestigingen voor WW'ers die meer dan 3 maanden recht op WW hebben.
- Vanaf april 2015 is het contactmoment in de 7<sup>e</sup> maand ook voor een gedeelte van de WW'ers in de basisdienstverlening persoonlijk. Dit gebeurt in het kader van de landelijke pilot 'Activering Breder Zoekgedrag'. Ook voor deze pilot is tijdelijk extra financiering beschikbaar gesteld door het ministerie van SZW.

In de eerste drie maanden WW krijgen alle WW'ers basisdienstverlening, alleen voor de zogenaamde WIA 35min kan de intensieve dienstverlening al vanaf 0 maanden WW worden ingezet.<sup>3</sup> Na drie maanden gaan alle 55-plussers (vanaf juli 2014 alle 50-plussers) en WIA 35minners over op de intensieve dienstverlening. De overige groepen WW'ers blijven in de basisdienstverlening.<sup>4</sup> De toedeling van klanten aan intensieve dienstverlening versus basisdienstverlening lijkt goed te gaan: uit klanttevredenheidsmetingen van UWV blijkt dat personen die profijt denken te hebben van gesprekken met de adviseur werk vaker intensieve dienstverlening krijgen. Minder dan de helft van de klanten met e-dienstverlening vond het evaluatiegesprek met de adviseur werk nuttig, terwijl meer dan de helft van de klanten met intensieve dienstverlening deze gesprekken nuttig vindt (DESAN, KGM 2012-2014). In sommige regiovestigingen krijgt een WW'er in de intensieve dienstverlening tussen de 3<sup>e</sup> en 12<sup>e</sup> maand WW een persoonlijke adviseur werk toebedeeld. Al het contact met de regiovestiging loopt dan voor die WW'er met dezelfde adviseur werk: (uitnodigingen voor) gesprekken, maar bijvoorbeeld ook antwoord op vragen die de WW'er stelt via de Werkmap.

Na 12 maanden krijgt een deel van de werkzoekenden een passend werkaanbod en is vervolgens iedereen weer aangewezen op de basisdienstverlening. Zij hebben dan alleen nog contact met UWV

<sup>3</sup> Bij WIA 35min gaat het – anders dan de naam doet vermoeden – om personen met een WW-uitkering. Deze personen zijn gedeeltelijk arbeidsongeschikt maar komen niet in aanmerking voor een WIA-uitkering omdat hun arbeidsongeschiktheidspercentage daarvoor te laag is, namelijk minder dan 35%.

<sup>4</sup> Tijdens het gesprek in de 4<sup>e</sup> maand WW kan de adviseur werk beslissen dat een klant die initieel is ingedeeld bij de basisdienstverlening toch overgaat naar de intensieve dienstverlening omdat voor de betreffende WW-klant de afstand tot de arbeidsmarkt te groot is of dat de WW-klant niet zelfredzaam is.

wanneer zij bijvoorbeeld zelf een vraag stellen of wanneer zij hun plichten niet nakomen. Personen die niet-digivaardig zijn blijven wel iedere drie maanden naar de regiovestiging komen voor een persoonlijk gesprek. Zij hoeven geen gebruik te maken van de digitale dienstverlening maar moeten wel voldoen aan hun verplichtingen. Een overzicht van hun sollicitatieactiviteiten leveren ze daarom iedere drie maanden op papier in bij hun adviseur werk. Ook andere formulieren zoals wijzigingsformulieren mogen zij op papier inleveren. Niet-digivaardigen worden door UWV als zodanig geïdentificeerd (1) op het moment dat de digitale inschrijving niet lukt en zij telefonisch vragen stellen via het klantcontactcentrum (KCC) of binnenlopen op de regiovestiging (2) op het moment dat de adviseur werk ziet dat de werkmap leeg blijft of (3) tijdens het gesprek in de 4<sup>e</sup> maand WW.

### **Overige persoonlijke dienstverlening**

Behalve gesprekken biedt UWV in de periode 2012-2015 een breed scala aan overige persoonlijke dienstverlening, zoals speeddates met uitzendbureaus en/of andere werkgevers, verschillende workshops, CTC-testen en de training 'succesvol naar werk'. Speeddates worden georganiseerd door de regiovestiging en vinden momenteel vooral op sectoraal niveau plaats, bijvoorbeeld alleen klanten met een achtergrond in de techniek worden uitgenodigd. Workshops die worden aangeboden zijn de workshop gebruik Werkmap (uitleg hoe de Werkmap werkt<sup>5</sup>), de workshop E-intake, de workshop solliciteren en de workshop social media. Voor de workshop gebruik Werkmap en de workshop E-intake worden klanten geselecteerd die hebben aangegeven dat zij moeite hebben met de Werkmap respectievelijk de digitale inschrijving. Zij bellen bijvoorbeeld het klantcontactcentrum met vragen. Voor de workshop solliciteren en de workshop social media worden klanten geselecteerd die geen gebruik kunnen maken van de digitale versies van deze workshops. De zogenaamde CTC-testen zijn uitgebreide en op maat gesneden competentietesten. De WW'er krijgt na invullen van een CTC-test een face-to-face terugkoppeling van de adviseur werk.

De training 'succesvol naar werk' dient door alle 50-plussers te worden gevolgd. Dit is een training van 10 dagdelen waar o.a. wordt ingegaan op de eigen competenties en netwerken. Vanaf september 2013 wordt deze training aangeboden aan 55-plussers in het kader van het Actieplan 55plus Werkt, vanaf juli 2014 ook aan 50-plussers in het kader van het Actieplan 50plus werkt. Voor dit tijdelijke programma (tot en met 2017) zijn door het ministerie van SZW incidentele budgetten beschikbaar gesteld. Overige onderdelen van het Actieplan 55plus/50plus Werkt zijn het organiseren van netwerkbijeenkomsten en inspiratiemiddagen, de inzet van scholingsvouchers en plaatsingsbonussen. De scholingsvoucher is een subsidie die 50-plussers kunnen inzetten om een opleiding te volgen. De plaatsingsbonussen zijn subsidies die intermediairs zoals uitzendbureaus of re-integratiebureaus een subsidie kunnen aanvragen wanneer zij een oudere WW'er aan het werk hebben geholpen.

---

<sup>5</sup> In de workshop wordt onder andere aandacht besteed aan gebruik van de Werkmap om aan de sollicitatieplicht te voldoen, doorgeven van wijzigingen, en compleet en actief maken van de cv (Hornýák en Seppenwoolde, 2015)

## 2.2 (Tijdelijk) aangeboden extra ondersteuning niet-digivaardigen en beperkt digivaardigen

In 2012 bleek uit onderzoek van ITS dat nog niet alle klanten op korte termijn overweg konden met de nieuwe digitale dienstverlening (Jaarverslag UWV 2012). Het ministerie van SZW heeft daarom in 2013, 2014 en 2015 extra budget beschikbaar gesteld om gerichte, persoonlijke ondersteuning te bieden aan niet- en beperkt digivaardigen, het zogenaamde gewenningsbudget (€ 10 miljoen in 2013, € 20 miljoen in 2014 en € 17,3 miljoen in 2015).<sup>6</sup> Met dit budget zijn iedere dinsdagmiddag inloopmiddagen georganiseerd op alle regiovestigingen. Daarnaast is in 2014 met behulp van dit budget het zogenaamde Team Werk.nl opgericht.

### Tijdelijke ondersteuning betaald uit het gewenningsbudget

Vanaf 2012 organiseert UWV op alle regiovestigingen iedere dinsdagmiddag een inloopmiddag waar WW'ers terecht kunnen voor ondersteuning bij gebruik van de digitale dienstverlening. Vanaf 15 november 2013 zijn er 130 trainees (hbo-afgestudeerden) gedurende een jaar aangenomen om de adviseurs werk te ondersteunen bij de digitale ondersteuning van WW'ers (UWV jaarverslag 2013). Samen met de adviseurs werk die al bezig waren met de digitale ondersteuning van WW'ers, vormden de trainees 'Team Werk.nl'. Team Werk.nl werd in 2014 op de regiovestigingen breed ingezet om beperkt digivaardigen digivaardiger te maken en om de klant beter digitaal geregistreerd te krijgen. Zij ondernamen daartoe diverse acties:

- Ze namen telefonisch of via de Werkmap contact op met klanten. Klanten die de Werkmap niet gebruikten wezen ze op het gebruik van de Werkmap. Klanten die hun cv niet hadden ingevuld wezen ze erop dat het de bedoeling was dat zij hun cv in de Werkmap invulden. Het percentage gebruik Werkmap en percentage cv's op werk.nl is mede door de inzet van trainees sterk gestegen – zie Tabel 4.1 op pagina 29.
- Team Werk.nl verzorgde de workshop 'E-intake' en 'gebruik Werkmap' voor werkzoekenden. Het percentage klanten dat de workshop 'gebruik Werkmap' volgt is eind 2013 sterk gestegen – zie Tabel 4.3 op pagina 33.
- Team Werk.nl was beschikbaar op de regiovestigingen om op dinsdagmiddag antwoord te geven op vragen van werkzoekenden. Op de regiovestigingen zijn computers aanwezig waarachter de adviseur/trainee en de klant samen plaatsnemen zodat ze de klant kunnen laten zien hoe hij gebruik kan maken van de verschillende functies op werk.nl en in de Werkmap. In 2012-2013 werden de vragen beantwoord door de medewerkers werk en inkomen van UWV, in 2014 vooral door de trainees. Binnen verschillende regiovestigingen waren de leden van Team Werk.nl niet alleen beschikbaar voor vragen tijdens de dinsdagmiddag, maar ook op alle andere werkdagen. Daarnaast werden werkzoekenden op afspraak geholpen.

Hoewel de dienstverlening op de dinsdagmiddag zich primair richt op ondersteuning van niet-digivaardigen en beperkt digivaardigen, blijkt uit onderzoek van UWV op 13 regiovestigingen dat de bezoekers van de dinsdagmiddagopenstellingen in 29% van de gevallen wél digivaardig zijn. Zij willen hun verhaal kwijt, hebben inhoudelijke vragen die wel of geen betrekking hebben op de digitale dienstverlening of zijn bang voor de gevolgen van het maken van een (digitale) fout. De

<sup>6</sup> Brief van minister Kamp d.d. 11 september 2011 omtrent ontwerpjaarplan 2013 en financieel kader 2012-2017. Kenmerk SBK/85452/HvS en brief van minister Asscher d.d. 25 september 2014 omtrent ontwerpjaarplan 2015 en financieel kader 2014-2019. Kenmerk SBK/89781/JvB

WW'ers die de inlooppiddagen bezochten zijn vaker man, ouder en lager opgeleid (Hornýák en Seppenwoolde, 2015).

Vershillende medewerkers van regiovestigingen geven aan dat de dinsdagmiddagen altijd druk bezocht worden. Dit wordt bevestigd door cijfers uit de klanttevredenheidsonderzoeken van UWV: eind 2014 was 15% van de geënquêteerde werkzoekenden met 4-12 maanden WW wel eens op een inlooppiddag geweest, tegen 9% van de geënquêteerde werkzoekenden met 0-3 maanden WW (Desan, KGM 2014).

Vanaf 2015 is er geen pool van trainees meer om de adviseurs werk te helpen bij de ondersteuning van beperkt en niet-digivaardigen, Team Werk.nl is opgeheven. Vanaf 2015 zijn de werkzaamheden van Team Werk.nl volledig overgenomen door extra adviseurs basisdienstverlening, die op hun beurt worden gefinancierd uit het gewenningsbudget. Inmiddels, in 2015, is een nieuwe pool van trainees aan de slag. Die worden op een andere manier ingezet, en ook niet meer alleen bij de regiovestiging. Ze worden bijvoorbeeld ingezet op de veranderingen in het kader van de Participatiewet of als junior adviseurs werk.

### **Overige ondersteuning aan beperkt digivaardigen**

Beperkt digivaardigen kunnen met hun vragen ook terecht bij het landelijke klantcontactcentrum (KCC) van UWV. Het KCC beantwoordt eenvoudige (eerstelijns) vragen, en speelt indien nodig de meer complexe vragen door naar een adviseur werk van het desbetreffende regiovestiging. Daarnaast kan de beperkt digivaardige worden ondersteund door middel van co-browsing. Hiermee wordt de werkzoekende op afstand geholpen door een medewerker van UWV die online met de werkzoekende meekijkt naar zijn handelen op internet. Het doel is dat de werkzoekende daarna zelfstandig zijn weg kan vervolgen (Programma Redesign, stand van zaken december 2014).

## **2.3 Digitale dienstverlening aan WW'ers 2011-2015**

Het aanbod van digitale dienstverlening van UWV aan WW'ers heeft zich in de periode 2011-2015 snel ontwikkeld – zie Tabel 2.2.

### **Online dienstverlening in 2011 – werk.nl en de Werkmap**

Bij aanvang van de versnelde doorontwikkeling van de digitale dienstverlening in 2012 was al een ICT-infrastructuur aanwezig die WW'ers en andere werkzoekenden de mogelijkheid bood om zich digitaal in te schrijven als werkzoekende op werk.nl. Ook konden werkzoekenden al in 2011 via werk.nl naar vacatures zoeken en konden zij op werk.nl een competentietest invullen. Tot slot was op werk.nl voor WW'ers al een zogenaamde digitale Werkmap beschikbaar. De Werkmap is een persoonlijk portaal op werk.nl. In 2011 kon de WW'er zijn Werkmap gebruiken om zijn cv in op te slaan en om documenten en gegevens omtrent sollicitaties in te bewaren.

Anno 2015 zijn de functionaliteiten van de Werkmap uitgebreid: de werkzoekende dient via de Werkmap zijn sollicitatieactiviteiten (inspanningsplicht) en wijzigingen in persoonlijke situatie (informatieplicht) door te geven aan UWV. Ook kan de WW'er de Werkmap gebruiken om vragen te stellen aan een adviseur werk. Binnen de Werkmap wordt de WW'er gevraagd zijn cv te plaatsen. Dit wordt in de Werkmap weergegeven als een 'taak' die de WW'er dient te vervullen. Een adviseur werk van de regiovestiging kan via een zogenaamd 'dashboard' inzien welke taken voor welke

WW'er openstaan. De WW'er kan de Werkmap ook gebruiken om op basis van trefwoorden uit zijn cv naar passende vacatures te zoeken op werk.nl ('automatische matching') en direct te solliciteren. Deze vacatures kan de klant indien gewenst ook per email ontvangen (de e-mailservice vacatures is vanaf 2013 beschikbaar – zie Tabel 2.2).

**Uitbreiding van de online dienstverlening in 2012/2013 – online trainingen, video's, digitale verlenging of inschrijving, de competentieatlas, Expeditie Work en de cv wizard**

In 2012 is de digitale dienstverlening van UWV uitgebreid met een aantal online trainingen, de zogenaamde e-learnings. Deze trainingen kunnen door iedere WW'er via zijn Werkmap gevolgd worden. Voorbeelden zijn de 'training solliciteren', die o.a. ingaat op netwerken en het schrijven van een sollicitatiebrief en de 'training social media' die ingaat op netwerken en solliciteren via social media. De online training 'over uw kwaliteiten' is ook geïntroduceerd in 2012 maar is inmiddels niet meer in gebruik. Ook de 'rondleiding door de Werkmap' is een voorbeeld van e-learning en is sinds juli 2013 in gebruik. Deze rondleiding bestaat uit printscreens van webpagina's in de Werkmap met daarbij uitleg over het gebruik middels een gesproken tekst. Daarnaast is het vanaf 2012 mogelijk om de inschrijving op werk.nl digitaal te verlengen of te beëindigen.

Tabel 2.2 Ontwikkeling digitale ondersteuningsmiddelen 2011-2015

	2011	2012	2013	2014	2015
<i>Digitale dienstverlening</i>					
Digitale inschrijving werk.nl	X	X	X	X	X
Vacatures zoeken werk.nl	X	X	X	X	X
(Taken in de) werkmap	X	X	X	X	X
Competentietest werk.nl	X	X	X		
Digitale verlenging of beëindiging inschrijving werk.nl		X	X	X	X
Cv op werk.nl		X	X	X	X
Online training solliciteren		X	X	X	X
Online training vind een baan met social media*		X	X	X	X
Online training 'over uw kwaliteiten'		X	X		
Online training zelfstandig ondernemen					X
Online training rondleiding werkmap			X	X	X
Video 'dienstverlening UWV'			X	X	X
Video 'passend werk na 6 maanden'			X	X	X
Video 'passend werk na 12 maanden'			X	X	X
Video 'taak niet op tijd uitgevoerd'			X	X	X
E-mailservice vacatures			X	X	X
Competentieatlas			X	X	X
Game Expeditie Work			X	X	X
Cv wizard			X	X	X
Webinar hoe val ik op met mijn cv				X	X
Webinar solliciteren met 20 jaar werkervaring				X	X
Webinar netwerken met Twitter				X	X
Webinar online profileren				X	X
Webinar eigen bedrijf starten vanuit de WW					X
Test werkkwaliteiten				X	X
Test interesses vmbo-mbo				X	X
Test interesses hbo-wo				X	X
Test werkwaarden				X	X
Co-browsing				X	X
Informatie op werk.nl per doelgroep				X	X
Kwaliteitskaart cv					X
Beroepenkaart					X
Werkversterkers					X

Bron: Klantgerichtheidsmonitor Werkzoekenden 2012-2014, dienstverleningsplaat werkzoekenden 1 april 2015, UWV. \* tot medio 2013: online training werk zoeken met LinkedIn

Ook is in 2012 een aantal online video's beschikbaar gesteld. Op werk.nl staat de video 'dienstverlening UWV aan werkzoekenden'. In deze video vertelt een vrouw welke dienstverlening UWV aanbiedt aan werkzoekenden. Daarnaast is er een aantal video's die WW'ers binnen hun Werkmap kunnen bekijken. Dit zijn de video's 'passend werk na 6 maanden' en 'passend werk na 12 maanden' en de video 'taak niet op tijd uitgevoerd'.

Vanaf 2013 is op [werk.nl](http://werk.nl) de zogenaamde competentieatlas beschikbaar. Na het invullen van een competentietest op [werk.nl](http://werk.nl) is de WW'er op de hoogte van zijn competenties. Hij kan dan in de competentieatlas op [werk.nl](http://werk.nl) zijn competenties invullen en krijgt hij een overzicht van beroepen die bij zijn kwaliteiten passen. Deze competentietest geschiedt volledig digitaal. Ook is vanaf 2013 een cv wizard beschikbaar op [werk.nl](http://werk.nl). Met behulp van de cv wizard wordt de klant in 10 stappen begeleidt om een kwalitatief voldoende cv te maken.

Aan jongeren tot 27 jaar wordt sinds 2013 de game Expeditie Work aangeboden. Dit zijn verschillende 'games' waarin jongeren kunnen oefenen met netwerken, vacatures zoeken, een cv maken en een sollicitatiegesprek voeren ([www.expeditiework.nl](http://www.expeditiework.nl)). Ook kunnen jongeren hier een test doen die uitzoekt welke baan bij hen past.

### **Uitbreiding van de online dienstverlening in 2014/2015 – webinars, testen, co-browsing, informatie op [werk.nl](http://werk.nl) per doelgroep, Werkversterkers, Werkverkenner, kwaliteitskaart cv en beroepenkaart**

In 2014 is de online dienstverlening van UWV verder uitgebreid met een aantal online trainingen, de zogenaamde webinars. Een WW'er wordt via de Werkmap door de adviseur werk uitgenodigd voor een webinar. Een webinar is een online groepstraining via Internet. Het verschil tussen een e-learning en een webinar is dat een webinar interactief is. Bijvoorbeeld het webinar 'solliciteren met 20 jaar ervaring' wordt tussen de 8<sup>e</sup> en 12<sup>e</sup> week van de uitkering aangeboden aan WW'ers van 45 jaar en ouder. Tijdens de training ziet de WW'er de trainer van UWV op het scherm en kan hij ook vragen stellen via de chatfunctie.

In 2014 is daarnaast de competentietest op [werk.nl](http://werk.nl) vervangen door de Werkkwaliteitentest ("test waar u goed in bent") – zie Tabel 2.2, en is een aantal extra testen op [werk.nl](http://werk.nl) beschikbaar: de Interesstest ("test uw interesses), en de Werkwaardentest ("test wat u belangrijk vindt op het werk"). Ook is in 2014 door UWV een Community opgericht waar werkzoekenden elkaar kunnen helpen in hun zoektocht naar werk ([www.werkversterkers.nl](http://www.werkversterkers.nl)).

Nieuw vanaf 2014 is ook de mogelijkheid om gebruik te maken van co-browsing wanneer vragen worden gesteld via het klantcontactcentrum van UWV. Bij co-browsing kijkt een medewerker van UWV op afstand mee op de computer van de klant. De medewerker ziet dan op zijn computerscherm precies wat de klant doet en kan zodoende gericht aanwijzingen geven. Sinds 2014 is ook de informatie die de klant ziet wanneer hij inlogt op [werk.nl](http://werk.nl) afgestemd op zijn of haar uitkerings situatie. Bijvoorbeeld een WW-klant die inlogt wordt naast de diensten cv maken en vacatures zoeken, gewezen op de verplichting om taken en sollicitaties door te geven. Een niet uitkeringsgerechtigde die inlogt op [werk.nl](http://werk.nl) wordt niet gewezen op taken en sollicitaties maar wel op de diensten cv maken en vacatures zoeken.

Naast de webinars en testen zijn ook diagnose-instrumenten (Werkverkenner, kwaliteitskaart cv en beroepenkaart) onderdeel van de digitale dienstverlening van UWV binnen de Werkmap. De huidige stand van zaken en doorontwikkeling op deze onderdelen worden in de volgende paragraaf besproken.

## 2.4 Doorontwikkeling van diagnose-instrumenten

Met behulp van diagnose-instrumenten geeft UWV een werkzoekende inzicht in zijn kansen op de arbeidsmarkt. UWV heeft verschillende van dit type instrumenten ontwikkeld: de Kansverkenner, de Werkverkenner, de kwaliteitskaart cv en sinds kort ook de beroepenkaart.

### De Kansverkenner

De Kansverkenner is een instrument dat sinds 2005 in gebruik is en inmiddels op werk.nl beschikbaar is onder de naam 'Werkverkenner'. De Kansverkenner geeft op een kaart van Nederland per district aan hoe groot de kans op werk is in een bepaalde functie (die de WW'er selecteert). De Kansverkenner is een oud instrument dat momenteel niet op de regiovestigingen gebruikt wordt. De Kansverkenner op werk.nl wordt op dit moment niet verder doorontwikkeld. Wel is de beroepenkaart (zie hieronder) een doorontwikkeling van de Kansverkenner.

### De Werkverkenner

Naast de Kansverkenner heeft UWV nog een ander instrument ontwikkeld dat ook de naam Werkverkenner draagt. Dit instrument had eerder de werknaam 'Persoonsverkenner' en wordt sinds 1 januari 2014 gebruikt en doorontwikkeld via een pilot op 11 regiovestigingen. Iedere klant die bij één van de 11 deelnemende regiovestigingen is aangesloten en een WW-recht heeft van meer dan 3 maanden krijgt tussen de 6<sup>e</sup> en 10<sup>e</sup> week van zijn werkloosheid een vragenlijst in zijn Werkmap met het verzoek deze in te vullen, 62% van de WW'ers doet dat ook. De vragenlijst bestaat uit 20 vragen gebaseerd op 11 factoren die de kans op werk voorspellen. Op basis van de antwoorden van de WW'er voorspelt de Werkverkenner de kans op het vinden van werk binnen 12 maanden, en welke van de 11 factoren belemmerend werken om aan het werk te komen, bijvoorbeeld zijn leeftijd of dat hij 'zich te ziek voelt om te werken'. De klant krijgt sinds kort direct online een terugkoppeling van de factoren die voor hem belemmerend werken voor de kans op werk. De klant kan zo, indien mogelijk, actie ondernemen om deze belemmeringen weg te nemen of te verkleinen. Oorspronkelijk (bij de ontwikkeling in 2011) was de Werkverkenner ook bedoeld om vast te stellen wie intensieve dienstverlening zou krijgen. Momenteel worden 50-plussers en WIA 35minners geselecteerd voor intensieve dienstverlening – zie paragraaf 2.1. De Werkverkenner wordt momenteel dus niet gebruikt als selectie instrument (Havinga, 2014).

De Werkverkenner wordt momenteel wetenschappelijk doorontwikkeld. De huidige Werkverkenner is gebaseerd op gegevens over de WW-instroom in Noord-Holland in 2008 en 2009. De doorontwikkeling moet leiden tot een Werkverkenner die representatief is voor de recente landelijke WW-instroompopulatie. Daarnaast voorspelt de nieuwe Werkverkenner naast de werkherlevingskans na één jaar ook de kans op werkherleving na 6 en 9 maanden, de verwachte werkloosheidsduur, en de kans dat een werkzoekende bij het bereiken van het einde van de WW nog werkloos is. De vernieuwde Werkverkenner kan naar verwachting in 2017 in gebruik genomen worden (Havinga, 2014).

### Kwaliteitskaart cv

De kwaliteitskaart cv is sinds 2014 in gebruik en bestaat uit tips om het cv op werk.nl te verbeteren. Bijvoorbeeld wanneer een klant de automatisch e-mailservice voor vacatures heeft uitgevinkt, dan wijst de kwaliteitskaart daarop. Of de kwaliteitskaart wijst erop dat de klant de straal waarin hij naar vacatures zoekt zou kunnen uitbreiden. Daarnaast geeft de kwaliteitskaart aan welke vacatures zijn bekeken door andere werkzoekenden met dezelfde gewenste functie en binnen welke andere



functies deze andere werkzoekenden zoeken. Dit geeft werkzoekenden een prikkel om verder te kijken dan alleen hun eigen functie. Ook kan de klant zien hoe vaak een werkgever het cv bekeken heeft.

De kwaliteitskaart cv wordt tijdens het 4<sup>e</sup> maands gesprek met de adviseur werk uitgereikt aan de WW'er. Tijdens het gesprek geeft de adviseur werk de WW'er informatie en advies op basis van de verbeterpunten uit de kwaliteitskaart. Uit onderzoek van UWV blijkt dat ongeveer 50% van de WW-klanten na het gesprek veranderingen aanbrengt in zijn cv. De klant hoeft niets extra's te doen voor de kwaliteitskaart cv, alleen het cv op werk.nl dient ingevuld te zijn. Momenteel wordt de kaart doorontwikkeld, zodat de kaart online beschikbaar komt voor de klant (net als de resultaten van de Werkverkenner nu al online beschikbaar zijn voor de klant).

### **Beroepenkaart**

De beroepenkaart wordt vanaf april 2015 in de regiovestigingen gebruikt en is een aanvulling en verdieping op de kwaliteitskaart cv, meer gericht op beroepen. De kaart is een doorontwikkeling van de Kansverkenner en geeft voor relevante beroepen weer hoeveel vacatures er zijn in de regio en hoeveel werkzoekenden er zijn met dit beroep. Ook geeft de kaart weer binnen welke beroepen mensen met hetzelfde vroegere beroep ook zoeken. Ook de beroepenkaart is volgens UWV medewerkers goed te gebruiken in gesprekken, omdat het weergeeft waar de kansen van het individu liggen op gebied van werk. Ook voor de beroepenkaart hoeft de klant alleen het cv op werk.nl in te vullen.

## **2.5 Doorontwikkeling van digitale handhaving**

Onder de digitale dienstverlening van UWV valt ook de digitale handhaving door de adviseur werk. Op basis van de informatie die de WW'er doorgeeft via de Werkmap, zoals sollicitatieactiviteiten, kan de adviseur werk controleren of de betreffende WW'er aan zijn plichten voldoet.

### **Informatie over rechten en plichten bij inschrijving, op uwv.nl, werk.nl en in de Werkmap**

Om overtredingen van de inspanningsplicht en informatieplicht te voorkomen, verschijnen al bij inschrijving op werk.nl de rechten en plichten die horen bij een WW-uitkering in beeld. De werkzoekende kan alleen verder met de inschrijving als hij aanvinkt dat hij de regels heeft gelezen (Inspectie SZW, 2015). Tijdens de uitkering zijn de regels omtrent rechten en plichten terug te lezen op uwv.nl. Daarnaast zijn op werk.nl en binnen de Werkmap diverse documenten en video's beschikbaar die de werkzoekende wijzen op zijn rechten en plichten. Ook ontvangt de werkzoekende na 6 en 12 maanden WW een email met daarin informatie over het soort baan dat na 6 en 12 maanden WW als 'passend werk' wordt beschouwd.

### **Momenteel nog geen volledig geautomatiseerde handhaving**

Op dit moment vindt de controle op voldoende sollicitatieactiviteiten (de inspanningsplicht) en tijdig aanleveren van verrichte sollicitatieactiviteiten (onderdeel van de informatieplicht) nog fysiek plaats door de adviseur werk die in de 4<sup>e</sup>, 7<sup>e</sup> en 10<sup>e</sup> maand via het dashboard kan zien of een werkzoekende genoeg solliciteert (minstens 4 sollicitaties per periode van 4 weken). Indien sollicitaties ontbreken wordt dit op het dashboard bij de betreffende klant automatisch aangegeven. De adviseur werk stuurt de klant in dat geval een bericht via de Werkmap waarin staat dat hij zijn sollicitatieactiviteiten moet aanvullen. De adviseur werk kan hiervoor beschikken over standaard

berichtvoorbeelden (de zogenaamde ‘bouwstenen’). Het aanvullen van sollicitatieactiviteiten kan in dat geval niet direct in de Werkmap, omdat perioden die zijn verstreken voor de WW’er niet meer zichtbaar zijn in de Werkmap. De klant moet dan een apart formulier downloaden, dat invullen met zijn achterstallige sollicitatieactiviteiten en weer uploaden in de Werkmap. Vanaf begin 2016 zal het voor de werkzoekende mogelijk worden om alsnog digitaal de eerdere sollicitatietaak aan te vullen. Wanneer de klant niet binnen bepaalde tijd reageert ziet de adviseur werk dat op het dashboard en kan hij besluiten om een maatregel op te leggen, of bij twijfel aan de digivaardigheid van de werkzoekende oproepen voor een zogenaamd hoor/wederhoor gesprek.

Een check op de informatieplicht – anders dan het tijdig aanleveren van sollicitatieactiviteiten – vindt niet periodiek plaats, maar de adviseur werk kan het bijvoorbeeld wel zien wanneer de Werkmap leeg blijft. Op mogelijke overtredingen van de informatieplicht (bijvoorbeeld niet doorgeven van werk) wordt gecontroleerd indien er een signaal is dat de WW’er mogelijk werkt terwijl hij dit niet heeft doorgegeven. De adviseur werk heeft de mogelijkheid om SUWI-net te raadplegen om te checken of een klant wel/geen baan heeft. Een signaal kan zijn dat de klant een vraag stelt in de Werkmap over samenloop werk en uitkering, of dat hij een vraag stelt aan de afdeling Uitkeren. Ook tijdens persoonlijke gesprekken met de adviseur werk worden overtredingen van de informatieplicht opgemerkt. Ook bij overtreding van de informatieplicht krijgt een klant de kans om de fout te herstellen, schriftelijk te reageren en/of tijdens een gesprek uit te leggen waarom de overtreding is begaan.

#### **Automatisch handhaven wordt wel getest**

In 2014 heeft UWV experimenten uitgevoerd met digitaal handhaven, via de pilot digitaal handhaven op 3 regiovestigingen. Binnen deze pilot wordt automatisch de sollicitatieactiviteiten van de WW’ers gecheckt. Indien een WW’er in een periode te weinig heeft gesolliciteerd krijgt hij automatisch een mail – het verantwoordingsbericht – dat hij zijn sollicitatieactiviteiten dient aan te vullen en de reden van het niet tijdig doorgeven dient te melden. Doet hij dit niet, dan belt de adviseur werk op om te achterhalen waarom de klant niet reageert op het verantwoordingsbericht. De naleving van de inspanningsplicht steeg op de pilotvestigingen veel sneller dan op andere vestigingen.<sup>7</sup> De evaluatie van de pilot digitaal handhaven is nog gaande, het rapport wordt naar verwachting in kwartaal 3 van 2015 opgeleverd en vastgesteld.

#### **Vanaf 2015 mogelijk geautomatiseerde nalevingsberichten aan risicogroepen**

Er is op de regiovestigingen nog geen selectie op specifieke risicogroepen wat betreft handhaven. Wel wordt het in 2015 mogelijk om een steekproef uit te voeren op basis van risicoprofielen. De adviseur werk krijgt dan de taak om een inhoudelijke controle uit te voeren op de verplichte activiteiten van de werkzoekenden die in de steekproef zijn opgenomen. Ook wordt beoogd om in 2015 standaard nalevingsberichten aan risicogroepen te versturen, indien de ervaringen met een pilot uit 2014 positief zijn. De risicogroepen die in de pilot worden getest zijn uitzendkrachten, zzp’ers en mensen die een vakantie hebben gemeld (Programma Redesign. Stand van zaken Businesscase december 2014). De ervaringen met het sturen van nalevingsberichten aan voormalig uitzendkrachten zijn voorzichtig positief: wanneer zij met een nalevingsbericht worden geattendeerd op het feit dat zij hun gewerkte uren door moeten geven, doen zij dit ook – niet significant – vaker (van Eck, 2014 – zie ook Hoofdstuk 6).

<sup>7</sup> <http://jaarverslag.uwv.nl/jaarverslag/CSearch.verantwoordingsbericht/a1090.Pilot-geautomatiseerd-verantwoordingsbericht>

## 2.6 Realisatie financiële taakstellingen

### Taakstellingen UWV en UWV WERKbedrijf gerealiseerd binnen budgettair kader UWV

Doel van de versnelde invoering en doorontwikkeling van de digitale dienstverlening zijn besparingen op de uitvoeringskosten van UWV WERKbedrijf. De beoogde besparingen op de uitvoeringskosten van UWV WERKbedrijf lopen op tot € 155 miljoen in 2015, bestaande uit een specifieke taakstelling in het kader van ‘gerichte bemiddeling’ (€ 100 miljoen) en een bijdrage aan de generieke taakstelling van UWV (€ 55 miljoen) - zie Tabel 2.3. UWV geeft invulling aan deze taakstelling middels het zogenaamde Programmaplan Redesign. Met het Programmaplan Redesign zet UWV in op modernisering van de dienstverlening, onder meer door het uitbouwen van de digitale dienstverlening en face-to-face activiteiten te beperken tot een klein deel van de werklozen, zodat minder personeel nodig is en kosten kunnen worden bespaard. Daarnaast wordt binnen Redesign beoogd om het aantal regiovestigingen te verminderen van 98 naar 30.<sup>8</sup>

In 2015 is in het budget voor de uitvoeringskosten van UWV een besparing van € 155 miljoen ingeboekt. Hiervan is € 139 miljoen ingevuld met het Programma Redesign. De overige € 16 miljoen is in 2015 verwerkt binnen de financiële kaders van UWV als geheel. De totale extra besparingen voor UWV in de periode 2012-2015 ten opzichte van de startsituatie in 2011 zijn volledig ingeboekt in het budget voor de uitvoeringskosten van UWV. Zelfs met deze ingeboekte besparingen blijven de gerealiseerde kosten van UWV uit 2014 ruim onder de begrote kosten.

Daarnaast moet vermeld worden dat UWV in de periode 2009-2011 ook al € 225 miljoen structureel heeft moeten bezuinigen, waarvan € 112 miljoen bij het WERKbedrijf. De bezuinigingen in de periode 2009-2011 zijn gesteld in het kader van interne efficiëncymaatregelen (€ 100 miljoen in 2011), de fusie met het CWI (€ 100 miljoen in 2011) en een bedrijfsvoeringskorting vanaf 2011 (€ 5 miljoen).<sup>9</sup> Ook deze besparingen zijn gerealiseerd binnen het budgettair kader van UWV en UWV WERKbedrijf.

**Tabel 2.3** Gerealiseerde taakstelling Redesign

	2011	2012	2013	2014	2015
1. Gerichte bemiddeling		30	50	80	100
2. Bijdrage aan generieke taakstelling UWV		23	38	45	55
3. Totaal taakstelling Redesign 2012-2015 t.o.v. 2011 (1+2)		53	88	125	155
4. Ingeboekte besparing Redesign		47	89	119	139
<b>Begroot budget UWV WERKbedrijf inclusief ingeboekte besparingen</b>	<b>490</b>	<b>352</b>	<b>366</b>	<b>406</b>	<b>385</b>

Bronnen: Nota naar aanleiding van het verslag (Kamerstukken 33 065 nr. 6). Begroot budget: UWV.

In 2011 was het totale budget voor de uitvoeringskosten van UWV WERKbedrijf € 490 miljoen. Dit budget daalt in 2015 naar € 385 miljoen, een daling van € 105 miljoen. De beoogde besparingen op de totale uitvoeringskosten van UWV WERKbedrijf vanaf 2011 bedroegen € 210 miljoen (inclusief de destijds veronderstelde volume-effecten).<sup>10</sup> Het verschil wordt gefinancierd uit extra

<sup>8</sup> Inmiddels is besloten om alle 35 arbeidsmarktregio's te voorzien van een UWV-vestiging. Zie brief van minister Asscher aan de Tweede kamer d.d. 18 mei 2015. Kenmerk 2015-0000115336

<sup>9</sup> Reactie op factsheet bezuinigingen UWV, Kenmerk SBK/86015/RE

<sup>10</sup> Wijziging Wet SUWI 2012. Kamerstuk 33 065 nr.3

(tijdelijk) beschikbare middelen. Deze extra middelen zijn door het ministerie van SZW aan UWV beschikbaar gesteld ter dekking van de additionele uitvoeringskosten als gevolg van<sup>11</sup>:

- Een stijging van het aantal WW uitkeringen en aanvragen. Het aantal uitkeringen in december 2014 bedraagt ruim 440.000 (CBS, 2015c). De uitvoeringskosten zoals beoogd in 2011 waren gebaseerd op een verwacht WW volume van 400.000 uitkeringen.
- Beleidswijzigingen. In de begroting van UWV WERKbedrijf staan voor het jaar 2015 tijdelijke budgetten vermeld met een gezamenlijke waarde van € 72 miljoen. Deze budgetten zijn voornamelijk bedoeld om de dienstverlening aan werkzoekenden te kunnen intensiveren. Voorbeelden zijn het budget voor ondersteuning van beperkt en niet-digivaardigen, budget voor het Actieplan 50/55+ werkt, budget voor uitvoering van de pilot ACE (gesprekken in de eerste 3 maanden WW) en budget voor de pilot Activering Breder Zoekgedrag (onder andere persoonlijke 7<sup>e</sup> maands evaluatiegesprekken met WW'ers binnen de basisdienstverlening). Met deze budgetten heeft UWV de dienstverlening aan werkzoekenden kunnen intensiveren.

### **Incidentele kosten van versnelde uitrol digitale dienstverlening**

Tegenover de structurele besparingen op de uitvoeringskosten van het WERKbedrijf als gevolg van de uitbreiding van de digitale dienstverlening, staan incidentele kosten voor de (door)ontwikkeling van de digitale dienstverlening. De totale kosten van het programma Redesign werden in 2011 geraamd op ca € 280 miljoen (over de jaren 2011-2015). Naar verwachting blijven de uitgaven binnen deze raming.<sup>12</sup>

## **2.7 Conclusie**

De dienstverlening van regiovestigingen aan WW'ers kan vanaf 2012 twee vormen aannemen: basisdienstverlening (primair e-dienstverlening met een beperkt aantal aanvullende diensten en een gesprek met de adviseur werk in de 4<sup>e</sup> maand WW) en intensieve dienstverlening (e-dienstverlening met een groter aantal aanvullende diensten en gesprekken in de 4<sup>e</sup>, 7<sup>e</sup>, 10<sup>e</sup> en 12<sup>e</sup> maand WW). In de eerste drie maanden WW krijgen alle WW'ers basisdienstverlening. In maand 3-12 volgen 50-plussers en WIA 35-minners intensieve dienstverlening. Na 12 maanden is iedereen weer aangewezen op de basisdienstverlening. Personen die niet-digivaardig zijn blijven wel iedere drie maanden naar de regiovestiging komen voor een persoonlijk gesprek.

UWV biedt aan beperkt en niet-digivaardigen de workshops solliciteren en social media als vervanging voor de digitale versies van deze workshops. Niet- en beperkt digivaardigen kunnen met hun vragen (telefonisch) terecht bij het klantcontactcentrum en worden indien nodig bijgestaan door middel van co-browsing. Voor niet-digivaardigen en beperkt digivaardigen zijn er daarnaast diverse (tijdelijke) ondersteuningsmiddelen betaald uit het gewenningsbudget (€ 10 miljoen in 2013, € 20 miljoen in 2014 en € 17,3 miljoen in 2015). Deze ondersteuning bestaat voornamelijk uit het beantwoorden van vragen over werk.nl en de Werkmap op de dinsdagmiddag door de adviseur werk en workshops waarin uitleg wordt gegeven over de digitale inschrijving (workshop E-intake) of de Werkmap (workshop gebruik Werkmap).

---

<sup>12</sup> Zie ook brief van minister Asscher aan de Tweede kamer d.d. 18 mei 2015. Kenmerk 2015-0000115336

De digitale dienstverlening is vanaf 2012 sterk en versneld doorontwikkeld.<sup>13</sup> In 2011 bestond de online dienstverlening uit een basisversie van de Werkmap, en was het mogelijk om vacatures te zoeken op werk.nl. In 2012/2013 introduceerde UWV diverse online trainingen en video's. Voor jongeren tot 27 jaar werd de online game Expeditie Work ontwikkeld, waarin jongeren kunnen oefenen met netwerken, vacatures zoeken, een cv maken en een sollicitatiegesprek voeren. In 2014/2015 is de online dienstverlening van UWV verder uitgebreid met webinars (interactieve online trainingen), verschillende testen zoals de interresetest en werkwaardentest en de online Community Werkversterkers waar werkzoekenden elkaar kunnen helpen in hun zoektocht naar werk. De webinar 'solliciteren met 20 jaar werkervaring' wordt aangeboden aan alle oudere WW'ers (45-plussers). Er is geen digitale ondersteuning specifiek gericht op hoogopgeleiden of laagopgeleiden.

Met behulp van diagnose-instrumenten geeft UWV een werknemer inzicht in zijn kansen op de arbeidsmarkt. Tot 2014 is alleen de Kansverkenner in gebruik als diagnose-instrument. De Kansverkenner geeft op een kaart van Nederland per district aan hoe groot de kans op werk is in een bepaalde functie (die de WW'er selecteert). Vanaf 2014 is de Werkverkenner in gebruik op 11 regiovestigingen. Nadat de WW'er een vragenlijst heeft ingevuld in zijn Werkmap, voorspelt de Werkverkenner de kans op werk na 12 maanden en welke factoren voor de WW'er belemmerend werken om aan het werk te komen. De ervaringen met de Werkverkenner op de 11 regiovestigingen moeten in 2017 leiden tot een nieuwe versie van de Werkverkenner, die ook de kans op werk na 6 en 9 maanden, de verwachte werkloosheidsduur, en de kans dat een werkzoekende bij het bereiken van het einde van de WW nog werkloos is voorspelt. Ook de kwaliteitskaart cv is sinds 2014 in gebruik op de regiovestigingen. De kwaliteitskaart checkt automatisch het cv in de Werkmap en geeft de werkzoekende tips die helpen om het cv te verbeteren. Tijdens het 4<sup>e</sup> maands gesprek licht de adviseur werk de tips uit de kwaliteitskaart cv toe. Vanaf april 2015 gebruiken de regiovestigingen de beroepenkaart. De beroepenkaart is een doorontwikkeling van de Kansverkenner en is een aanvulling en verdieping op de kwaliteitskaart cv, meer gericht op beroepen.

De digitale handhaving van UWV vindt nog niet volledig automatisch plaats. De adviseur werk controleert in de 4<sup>e</sup>, 7<sup>e</sup> en 10<sup>e</sup> maand WW of de werkzoekende voldoende heeft gesolliciteerd. Bij onvoldoende sollicitatieactiviteiten stuurt de adviseur werk de klant een (verantwoordings)bericht via de Werkmap. UWV heeft in 2014 het versturen van automatische verantwoordingsberichten middels een pilot getest op 3 regiovestigingen. De evaluatie van een pilot digitaal handhaven uit 2014 vindt momenteel nog plaats. In 2015 wordt het mogelijk om een steekproef uit te voeren op basis van risicoprofielen. Ook wordt beoogd om in 2015 standaard nalevingsberichten aan risicogroepen te versturen, indien de ervaringen met een pilot uit 2014 positief zijn.

Doel van de versnelde invoering en doorontwikkeling van de digitale dienstverlening zijn besparingen op de uitvoeringskosten van UWV WERKbedrijf. De beoogde besparingen op de uitvoeringskosten van UWV WERKbedrijf lopen op tot € 155 miljoen in 2015, bestaande uit een specifieke taakstelling in het kader van 'gerichte bemiddeling' (€ 100 miljoen) en een bijdrage aan de generieke taakstelling van UWV (€ 55 miljoen). UWV geeft invulling aan deze taakstelling

---

<sup>13</sup> Omdat de digitale dienstverlening gedurende de gehele looptijd van de WW-uitkering wordt aangeboden, is er niet zozeer een opsplitsing te maken van de inzet van digitale dienstverlening in de verschillende tijdvakken (0-3 maanden WW, 3-12 maanden WW, >12 maanden WW).

middels het zogenaamde Programma Redesign. Met het Programma Redesign zet UWV in op modernisering van de dienstverlening, onder meer door het uitbouwen van de digitale dienstverlening. In 2015 is in het budget voor de uitvoeringskosten van UWV een besparing van € 155 miljoen ingeboekt. Hiervan is € 139 miljoen ingevuld met het Programma Redesign. De overige € 16 miljoen is in 2015 verwerkt binnen de financiële kaders van UWV als geheel. Daarmee is de financiële taakstelling van UWV WERKbedrijf gehaald en zijn de beoogde besparingen gerealiseerd.

## 3 Dienstverlening van UWV in een veranderende arbeidsmarkt

*Conclusie: UWV speelt in op de veranderende arbeidsmarkt door extra ondersteuning aan te bieden aan WW'ers die zich oriënteren op werk als zelfstandige, en door WW'ers ook actief te bemiddelen naar uitzendwerk en tijdelijke contracten. De samenwerking met private partijen is door bezuinigingen bij het WERKbedrijf minder vaak face-to-face, en vaker telefonische of in de vorm van groepsbijeenkomsten.*

Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de mate waarin de dienstverlening van UWV inspeelt op de veranderende arbeidsmarkt. De volgende onderzoeksvragen komen aan de orde:

- In hoeverre speelt de dienstverlening van UWV in op de veranderende arbeidsmarkt: meer zzp-ers en flexbanen? (paragraaf 3.1 en 3.2)
- Welke ontwikkelingen hebben zich voorgedaan ten aanzien van de samenwerking met private partijen? (paragraaf 3.2 en 3.3)

### 3.1 Dienstverlening aan (aankomend) ondernemers

Het aantal werkzoekenden dat aan het werk is geholpen als zelfstandige is in de periode 2011-2013 stabiel (14.000 in 2011, 12.600 in 2012, 13.000 in 2013 – Jaarverslagen UWV 2012, 2013). Een aantal onderdelen van de dienstverlening van UWV is specifiek bedoeld voor (aankomend) zelfstandigen.

#### **Online training zelfstandig ondernemen met een WW-uitkering**

Vanaf 2015 is de online training zelfstandig ondernemen beschikbaar op werk.nl – zie Tabel 2.2 op pagina 12. Een WW'er die gebruik wil maken van de mogelijkheid om met (gedeeltelijk) behoud van de uitkering een onderneming te starten moet deze online training volgen. In de training komt onder andere aan bod onder welke voorwaarden een WW'er met (gedeeltelijk) behoud van de uitkering een onderneming kan starten, zoals het aanleveren van een ondernemingsplan.

Voor 2015 werd deze basisvoorlichting in groepsbijeenkomsten gegeven.<sup>14</sup> Volgens medewerkers van UWV zijn zowel klanten als de vroegere trainers van groepsbijeenkomsten enthousiast over de omschakeling naar de online training: de video is compleet (er kan geen informatie vergeten worden) en de (aankomende) ondernemer kan de video in zijn eigen tempo volgen door hem stil te zetten en terug te spoelen. Het vervangen van de groepsbijeenkomst door de online training is daarom een positieve ontwikkeling. Na de video krijg de WW'er een certificaat en wordt hij uitgenodigd op gesprek door een zelfstandigencoach. Dit is een adviseur werk van UWV die hier een extra opleiding voor gevolgd heeft. Tijdens het gesprek met de adviseur werk wordt vastgesteld hoeveel/of er nog vervolggesprekken nodig zijn. Eén regiovestiging geeft tijdens een interview aan dat het contact met de adviseur werk ook wel telefonisch plaatsvindt. Het lijkt erop dat een face-to-face gesprek met aankomend zelfstandigen en een telefonisch gesprek tot dezelfde resultaten

<sup>14</sup> Deze groepsbijeenkomst - de workshop starten als zelfstandigen - is in 2014 binnen de groep WW 0-3 maanden nog door 5% van de klanten gevolgd, en binnen de groep WW 4-12 maanden door 10% (Klantgerichtheidsmonitor UWV, 2014-2). In 2015 is deze workshop vervangen door de online training.

leiden, bijvoorbeeld in termen van uitstroom naar ZZP. Dit is in overeenstemming met de resultaten uit Heyma (2015), die aantonen dat het voor de kans op werkhervatting niet uitmaakt of een vervolggesprek (dus het gesprek na het eerste face-to-face contact met UWV) telefonisch of face-to-face plaatsvindt.

#### **www.ondernemersplein.nl**

In samenwerking met een aantal andere (overheids)organisaties draagt UWV bij aan de inhoud van deze website waarop allerlei webinars en filmpjes worden aangeboden met informatie die relevant is voor een startende zelfstandigen. Het webinar 'een eigen bedrijf starten vanuit de WW' heeft UWV opgezet in samenwerking met de Kamer van Koophandel. Het webinar vond plaats in januari 2014. Deelnemers aan het webinar kregen o.a. informatie over regelingen voor het starten van een bedrijf vanuit de WW en uitleg over het maken van een ondernemingsplan. Het webinar is voor huidige WW'ers terug te zien via een link op [werk.nl](http://werk.nl) en is niet meer interactief.

#### **CTC-ondernemerstest**

Tot en met 2014 bood UWV een zogenaamde CTC-ondernemerstest aan. Deze test gaf de WW'er inzicht in de mate waarin hij de kwaliteiten bezit om te slagen als zelfstandige. Na het maken van de test werden de resultaten besproken met een adviseur werk (intensieve dienstverlening). UWV is gestopt met het aanbieden van deze test. Momenteel wordt op [werk.nl](http://werk.nl) verwezen naar de ondernemerstest van de Kamer van Koophandel op [www.ondernemersplein.nl](http://www.ondernemersplein.nl). Deze test wordt niet opgevolgd door een gesprek met de adviseur werk.

#### **Onderzoekperiode en startperiode**

In overleg met de adviseur werk kan UWV toestemming geven voor een onderzoekperiode. In deze periode van maximaal 6 weken kan de WW'er zijn idee verder onderzoeken, bijvoorbeeld door zijn ondernemingsplan vorm te geven. Tijdens de onderzoekperiode hoeft de WW'er niet te solliciteren en behoudt hij zijn uitkering.

Wanneer een WW'er start als zelfstandige, kan hij zijn WW-uitkering tijdens de zogenaamde startperiode gedeeltelijk behouden. In 2013 hebben ruim 11.000 WW'ers deelgenomen aan de nieuwe startersregeling. Eind 2013 was voor 6.100 de startperiode van 6 maanden verstreken, daarvan starten 3.300 als zelfstandige en 600 gaan deels door als zelfstandige (UWV Jaarverslag 2013).

## **3.2 Dienstverlening richting tijdelijke contracten en uitzendwerk**

#### **Diverse onderzoeken naar flexwerk in opdracht van UWV**

In 2012 vonden 34% van alle werkhervatters die stonden ingeschreven bij UWV WERKbedrijf een baan via een uitzendorganisatie (UWV, 2013). Dit percentage is sinds de periode 2001-2005 nauwelijks veranderd (Heyma en van Klaveren, 2008). Wel neemt in de periode 2008-2013 het aandeel WW'ers dat een vaste baan vindt af van 21% tot 16% en nam het aandeel WW'ers dat vanuit de WW gaat werken op een tijdelijk contract toe van 42% naar 49%. De mogelijkheid om het werk te hervatten via uitzendwerk is dus belangrijk voor WW'ers. Dit wordt door UWV ook onderkent. Al in 2008 zette het toenmalig CWI in samenwerking met de ABU onderzoek uit naar



de loopbaan van WW'ers die hun eerste nieuwe baan starten bij een uitzendbureau versus de groep WW'ers die hun eerste nieuwe baan starten in direct dienstverband (Heyma en van Klaveren, 2008). Ook recentelijk is onderzoek verschenen van UWV naar de doorstroom naar een vaste aanstelling, en bijvoorbeeld de kans op herhalingswerkloosheid na het hervatten van werk als uitzendkracht (UWV, 2015).

#### **In de uitvoering wordt aannemen van werk gestimuleerd, ook als dat uitzendwerk is**

In de uitvoering van UWV WERKbedrijf wordt geen onderscheid gemaakt naar werk in een tijdelijk of in een vast contract: werk is werk, al dan niet via een uitzendbureau. De adviseur werk kan daarbij tijdens een gesprek juist de angst van WW'ers om uitzend- en oproepwerk te accepteren wegnemen. Adviseurs werk van UWV ervaren dat WW'ers regelmatig denken dat ze – wanneer het uitzendwerk afloopt – een lagere uitkering krijgen dan voorheen. Dit is onjuist: indien een ex-WW'er binnen 6 maanden weer werkloos wordt, herleeft het oude WW-recht en wordt de uitkering dus niet verlaagd. Ook op andere manieren probeert de adviseur werk flexwerk onder de aandacht te brengen bij de WW'er. Bijvoorbeeld een WW'er die alleen op zoek is naar een vast contract wordt door de adviseur werk tijdens een gesprek geadviseerd om breder te zoeken en dus ook te denken aan tijdelijke contracten of uitzendwerk. Door de werkgeversservicepunten wordt wel aangegeven dat duurzame plaatsing gewenst is. Zij leveren meer inspanning om een WW'er te plaatsen in een (tijdelijke) baan met doorgroeimogelijkheden dan bijvoorbeeld op een nulurencontract.

#### **Samenwerking met uitzendbureaus voor bepaalde groepen WW'ers**

De werkgeversservicepunten van UWV werken nauw samen met uitzendbureaus om bepaalde groepen WW'ers (zoals ouderen en langdurig werklozen) te bemiddelen naar uitzendwerk. Het werkgeversservicepunt staat bijvoorbeeld de uitzendbureaus bij wanneer zij hun 50+-ers willen bemiddelen richting werkgevers. Ook wordt het werkgeversservicepunt door uitzendbureaus gevraagd om mensen 'voor te selecteren' voor een vacature. Medewerkers van het werkgeversservicepunten hebben immers specifieke ervaring met het plaatsen van deze groepen WW'ers op vacatures. Het gebruik van werk.nl onder uitzendbureaus is ook wijdverspreid: bijna de helft van de gemelde vacatures op werk.nl is afkomstig uit de uitzendbranche (samenwerkingsovereenkomst tussen ABU en UWV WERKbedrijf, 2014). De volgende paragraaf gaat verder in op de samenwerking tussen UWV en private partijen

### **3.3 Samenwerking met private partijen**

De werkgeversdienstverlening van UWV is vormgegeven via een landelijk werkgeversservicepunt en 35 regionale werkgeversservicepunten (zie ook de bijlage 'met uitgestoken hand' voor een overzicht van de werkgeversdienstverlening van UWV). Uit onderzoek van de Inspectie blijkt dat samenwerking met private partijen vooral plaatsvindt met werkgevers en uitzendbureaus die direct voor werk kunnen zorgen, door middel van de organisatie van banenmarkten en speeddates. Deze worden georganiseerd door UWV in samenwerking met werkgevers en uitzendbureaus (Inspectie SZW, 2014). Naast speeddates en banenmarkten organiseert het regionaal werkgeversservicepunt open dagen bij een werkgever op locatie, en werkt UWV samen met werkgevers en werkgeversorganisaties op de zogenaamde servicepunten. Ook leggen de medewerkers van de werkgeversservicepunten (zogenaamde 'jobhunters') bedrijfsbezoeken af en bezoeken zij netwerkbijeenkomsten waar o.a. werkgevers aanwezig zijn. Afspraken over de samenwerking met

private partijen worden vastgelegd in landelijke convenanten met uitzendbureaus en grote bedrijven.

Door inkrimpen van het aantal regiovestigingen is het lastiger om nauw samen te werken met werkgevers; er is minder face-to-face contact met werkgevers mogelijk. Dit wordt opgevangen door telefonisch contact, organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten en bijwonen van netwerkbijeenkomsten. De behoefte aan contact bij werkgevers is volgens de gesproken managers van de werkgeversservicepunten nog altijd even groot. Ook werkgevers geven aan nog altijd behoefte te hebben aan persoonlijk contact – zie paragraaf 5.2.2.

### **Speeddates**

De samenwerking tussen UWV en private partijen komt onder andere tot uiting bij de zogenaamde speeddates met uitzendbureaus en andere werkgevers. Werkzoekenden en werkgevers worden op regiovestigingen via speeddates met elkaar in contact gebracht. Hoewel medewerkers van UWV enthousiast zijn over de speeddates met uitzendbureaus, zijn het juist de speeddates die door slechts ongeveer 25 procent van de werkzoekenden als ‘nuttig’ wordt ervaren – zie Tabel 4.4 op pagina 34. De meeste overige vormen van de dienstverlening worden door 50-70 procent van de werkzoekenden als ‘nuttig’ bestempeld. Het percentage werkzoekenden WW 0-3 maanden dat eens naar een speeddate is geweest is sterk afgenomen: van 30 procent begin 2012 naar 12 procent eind 2014 - zie Tabel 4.3 op pagina 33. Dit is het gevolg van de verslechterde arbeidsmarktsituatie, waarbij er vanuit de uitzendbureaus minder vraag naar werkzoekenden was.

Medewerkers van UWV geven aan dat de reguliere maandelijkse speeddates met uitzendbureaus waar alle WW'ers welkom waren niet altijd toegevoegde waarde hadden, omdat er ten tijde van de crisis weinig tot geen vacatures waren bij de deelnemende uitzendbureaus. Ook waren veel van de mensen die deelnamen aan de speeddates al bekend bij de uitzendbureaus. In 2014/2015 worden speeddates georganiseerd op sectoraal niveau, en zijn niet alleen uitzendbureaus maar ook andere werkgevers aanwezig. Dan worden bijvoorbeeld alleen WW-klienten uitgenodigd met een achtergrond in de techniek. Daarmee worden de speeddates gericht ingezet.

### **Banenmarkten en open dagen**

De werkgeversservicepunten organiseren in samenwerking met werkgevers naast speeddates ook banenmarkten, en open dagen bij de werkgever op locatie. Op een banenmarkt kunnen werkzoekenden in contact komen met werkgevers en uitzendbureaus die op de markt aanwezig zijn. Daarnaast is UWV aanwezig op banenmarkten zodat werkzoekenden bijvoorbeeld workshops (solliciteren, netwerken, social media) kunnen volgen en vragen kunnen stellen. De banenmarkten worden zowel regionaal als landelijk georganiseerd. Vanaf 2012 organiseert UWV een WERK 3daagse: een landelijke banenmarkt met daaraan voorafgaand twee dagen met aanbod van workshops ter voorbereiding op de banenmarkt. Een manager van een werkgeversservicepunt merkt op dat het vermogen bij uitzendbureaus om mee te doen aan banenmarkten afneemt: het aantal vestigingen en aantal werknemers van uitzendbureaus loopt terug, mede omdat werkzoekenden steeds meer digitaal op zoek gaan naar werk en dus minder vaak gebruik maken van het uitzendbureau als face-to-face intermediair.

### **Regionale servicepunten**

UWV werkt samen met gemeenten en werkgevers(organisaties) in de zogenaamde servicepunten. In de servicepunten zijn werkgevers vertegenwoordigd, maar ook werkgeversorganisaties, werknemersorganisaties, kenniscentra, ROC's UWV zelf. In de servicepunten wordt op strategisch niveau gesproken over bijvoorbeeld (aantallen) vacatures en scholingsprojecten. De servicepunten zijn sectoraal en kunnen zowel landelijk als regionaal zijn georganiseerd: bijvoorbeeld regionale servicepunten techniek, en het landelijke servicepunt flex waar onder andere medewerkers van de uitzendbranche terecht kunnen voor informatie en ondersteuning.

### **Overeenkomsten**

UWV WERKbedrijf heeft 14 landelijke adviseurs werkgeversdienstverlening in dienst met de taak om met grote werkgevers of branches/sectoren (landelijke) overeenkomsten, waaronder convenanten, af te sluiten om daarmee werkzoekenden met afstand tot de arbeidsmarkt al dan niet met een subsidie en/of scholing bij een werkgever geplaatst te krijgen (Inspectie SZW, 2013). De samenwerking met de uitzendbranche is in 2012 en ook weer in 2014 onderstreept met landelijke convenanten onder andere tussen UWV WERKbedrijf en de ABU en UWV WERKbedrijf en de NBBU. Het aantal convenanten met werkgevers loopt in de honderden. Sommige werkgeversservicepunten worden door convenanten niet aangespoord om iets extra's te doen: zij liggen qua dienstverlening aan uitzendbureaus vóór op hetgeen wordt afgesproken in convenanten en veranderen hun gedrag dus niet als gevolg van een afgesloten landelijk convenant.

## **3.4 Conclusie**

UWV speelt in op de veranderende arbeidsmarkt door extra ondersteuning aan te bieden aan WW'ers die zich oriënteren op werk als zelfstandige. Tot 2014 werd de basisvoorlichting zelfstandige in een groepsbijeenkomst gegeven. Vanaf 2015 is deze groepsbijeenkomst vervangen door een online training zelfstandig ondernemen op werk.nl. De online training wordt opgevolgd door één of meerdere face-to-face gesprekken met een adviseur werk die een extra opleiding gevolgd heeft om aankomend zelfstandigen te kunnen begeleiden. Ook biedt UWV de online (vervolg)training 'een eigen bedrijf starten vanuit de WW' aan. De competentietest voor aankomend zelfstandigen (de CTC-ondernemerstest) wordt in 2015 niet meer aangeboden door UWV.

In het kader van de veranderende arbeidsmarkt heeft UWV ook aandacht voor bemiddeling richting flexbanen: zowel nu als in het verleden heeft UWV onderzoek uitgezet naar de doorstroom vanuit WW naar flexbanen, en bijvoorbeeld de kans op herhalingswerkloosheid na het hervatten van werk als uitzendkracht. In de uitvoering van UWV WERKbedrijf wordt geen onderscheid gemaakt naar werk in een tijdelijk of in een vast contract: werk is werk, al dan niet via een uitzendbureau. Een enkel werkgeversservicepunt geeft wel voorkeur aan plaatsing op een duurzame baan, en geeft aan zich minder in te spannen om een WW'er bijvoorbeeld op een nulurencontract te plaatsen.

De aandacht voor flexibilisering van de arbeidsmarkt uit zich ook in de samenwerking met uitzendbureaus. Zowel met uitzendbureaus als met andere werkgevers wordt samengewerkt in de organisatie van onder andere speeddates, banenmarkten en open dagen. Door inkrimpen van het aantal regiovestigingen is de samenwerking met private partijen steeds minder face-to-face, en vaker

telefonisch of in de vorm van voorlichtingsbijeenkomsten en netwerkbijeenkomsten. Voor meer informatie over de werkgeversdienstverlening van UWV verwijzen we naar de bijlage ‘met uitgestoken hand’ elders in dit rapport.

## 4 Gebruik van (digitale) dienstverlening

*Conclusie: ongeveer 9 procent van de WW'ers is niet digivaardig en komt iedere 3 maanden naar de regiovestiging voor een gesprek. Dit percentage kan nog beperkt afnemen, tot een structureel niveau van minimaal 7 procent van de WW-populatie. Het gebruik van de digitale dienstverlening door WW'ers en werkgevers is in de periode 2012-2014 toegenomen, ook is werk.nl steeds minder vaak offline. De gemiddelde laadtijd van pagina's op werk.nl is echter toegenomen.*

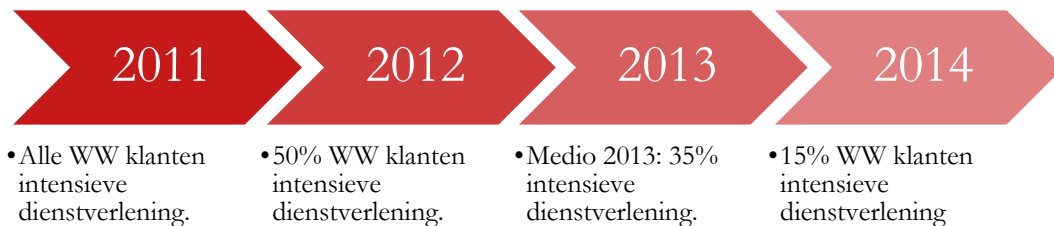
Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de mate waarin gebruik is gemaakt van digitale versus face-to-face dienstverlening. De volgende onderzoeksvragen komen aan de orde:

- Welk percentage van de WW-populatie blijkt sinds 2012 face-to-face dienstverlening nodig te hebben gehad? (paragraaf 4.1 en 4.2)
- Welk percentage van de WW-populatie zal structureel, d.w.z. na doorontwikkeling van digitale dienstverlening face-to-face dienstverlening nodig hebben, en welke groepen zijn daarbij te onderscheiden? (paragraaf 4.2)
- Welke ontwikkelingen hebben zich voorgedaan ten aanzien van de toegankelijkheid en bruikbaarheid van de digitale dienstverlening? (paragraaf 4.3)
- Wat zijn de ontwikkelingen geweest tijdens de omslag naar de digitale dienstverlening ten aanzien van het percentage geregistreerde vacatures? (paragraaf 4.3)

### 4.1 Gebruik van intensieve dienstverlening

Het percentage WW'ers dat intensieve dienstverlening krijgt (basisdienstverlening plus extra gesprekken met de adviseur werk en/of workshops) neemt van 2011 tot medio 2013 sterk af – zie Figuur 4.1.

**Figuur 4.1 Gebruik intensieve dienstverlening vanaf 3 maanden WW sterk afgenomen**



Bron: UWV jaarverslag 2012, UWV achtmaandenverslag 2013, Programmaplan Redesign 2.0, Jaarrapportage werk.nl 2014

De indeling basisdienstverlening/intensieve dienstverlening is echter geen indeling naar wel en niet-digivaardig: de intensieve dienstverlening wordt aangeboden aan WW'ers die gedeeltelijk arbeidsongeschikt zijn (WIA 35min) en 50-plussers. Het percentage WW'ers aan wie intensieve dienstverlening is aangeboden is daarom niet gelijk aan het percentage WW'ers dat daadwerkelijk face-to-face contact nodig heeft (gehad).

## 4.2 Face-to-face contact voor niet-digivaardigen en beperkt digivaardigen

Personen die daadwerkelijk face-to-face dienstverlening nodig hebben zijn in ieder geval de niet-digivaardigen. Onder niet-digivaardigen wordt verstaan: alle personen die de zaken met UWV niet digitaal kunnen afhandelen. Deze personen mogen alle communicatie met UWV op papier doen en komen iedere drie maanden op gesprek bij de adviseur werk tot hun uitkeringsduur is verstreken. In 2014 is ongeveer 9% van de WW'ers door UWV aangemerkt als zijnde niet digivaardig. Daarnaast hebben ook beperkt digivaardigen behoefte aan persoonlijk contact. Dit contact kan face-to-face of telefonisch plaatsvinden. Onder beperkt digivaardigen wordt verstaan: personen die extra hulp nodig hebben bij gebruik van de digitale dienstverlening van UWV. In 2014 behoort 14 procent van de WW'ers tot de groep beperkt digivaardigen (bron: UWV).

### **Ongeveer 9 procent van de WW'ers in 2014 niet-digivaardig**

Niet-digivaardigen mogen alle communicatie met UWV op papier doen en komen iedere drie maanden op gesprek bij de adviseur werk tot hun uitkeringsduur is verstreken. In 2014 is ongeveer 9 procent van de WW'ers door UWV aangemerkt als zijnde niet digivaardig. Onder de niet-digivaardigen zijn verschillende groepen te onderscheiden:

- WW'ers die de inschrijving niet digitaal (kunnen) doen – ook niet met hulp van vrienden, familie of UWV kantoor. Bijvoorbeeld omdat ze geen hulp willen vragen of geen vrienden/familie hebben die kunnen helpen bij de digitale aanvraag. In 2013 ging 5% van de WW-aanvragen niet digitaal – zie Tabel 4.1. Deze overige niet-digivaardigen worden veelal geïdentificeerd door de adviseur werk tijdens het evaluatiegesprek in de vierde maand WW. Deze mensen stellen telefonisch vragen via het Klantcontactcentrum van UWV of lopen binnen bij hun regiovestiging met vragen over de inschrijving. Deze mensen worden daarom al voor aanvang van de WW-uitkering door UWV geïdentificeerd als niet-digivaardig.
- WW'ers die de Werkmap niet invullen. In 2014 maakt 7% van de WW'ers nog helemaal geen gebruik van de Werkmap – zie Tabel 4.1. Wanneer de adviseur werk ziet dat de Werkmap leeg blijft maakt hij een afspraak met de WW'er en kan hij nagaan of de WW'er inderdaad niet-digivaardig is.
- WW'ers die wel (ooit) iets hebben ingevuld in hun Werkmap, maar niet in staat zijn om regelmatig van de Werkmap gebruik te maken. Bijvoorbeeld de personen die eenmalig hulp hebben gekregen van een buurvrouw of een uitwonend kind bij het invullen van hun cv, maar deze hulpverleners niet wil belasten met het invullen van sollicitatieactiviteiten iedere vier weken. Deze overige niet-digivaardigen worden veelal geïdentificeerd door de adviseur werk tijdens het evaluatiegesprek in de vierde maand WW.

De inschatting van het percentage niet-digivaardigen (9 procent) lijkt reëel. De eerste groep niet-digivaardigen – die de intake niet digitaal doet – betreft 5 procent van de WW'ers (in 2013). De eerste plus tweede groep niet-digivaardigen – die ofwel de intake niet digitaal doet ofwel vervolgens de Werkmap niet invult, of beiden – betreft ongeveer 7 procent van de WW'ers.<sup>15</sup> In totaal wordt

<sup>15</sup> Ongeveer 7 procent: tenminste 7% vult ofwel de Werkmap niet in, ofwel doet de intake niet digitaal (of allebei) - zie Tabel 4.1. Aan de andere kant zal niet iedereen die de Werkmap niet invullen en/of inschrijving niet digitaal doet, niet-digivaardig zijn. Bijvoorbeeld iemand die niet gemotiveerd genoeg is om de Werkmap in te vullen of denkt dat dat niet verplicht is, maakt geen gebruik van de Werkmap maar behoort ook niet tot de groep niet-digivaardigen.

ongeveer 9 procent van de WW'ers door UWV aangemerkt als zijnde niet digivaardig. Dat betekent dat de laatste groep niet-digivaardigen – die wel (ooit) iets hebben ingevuld in hun Werkmap – ongeveer 2 procent van de WW'ers betreft. De laatste groep is dus niet bijzonder groot, 9 procent niet-digivaardigen lijkt daarom een reële inschatting.

**Tabel 4.1 Steeds meer WW'ers gebruiken de Werkmap (93% in 2014)**

	2011	2012	2013	2014
% gebruik Werkmap	57	74	84	93
% digitale inschrijving	72	89	95	-
% digitale wijzigings- en inkomstenformulieren	72/38	92/72	96/89	-
% cv's op werk.nl van werkzoekenden met sollicitatieplicht WW	-	-	65	76

Bron: van Rens (2012). Jaarverslagen UWV 2011-2014. Onder gebruik Werkmap wordt verstaan dat een werkzoekende inlogt op de persoonlijke pagina in werk.nl achter DigiD en een bericht, rapportage, overeenkomst of taak verstuurt of leest, of een document uploadt (Internet jaarrapportage werk.nl 2013).

### **Ongeveer 14 procent van de WW'ers in 2014 beperkt digivaardig**

Beperkt digivaardigen zijn personen die extra hulp nodig hebben bij gebruik van de digitale dienstverlening van UWV. Deze groep mag niet alles op papier doen, maar krijgt wel ondersteuning van UWV, bijvoorbeeld bij het gebruik van de Werkmap. In 2014 is ongeveer 14 procent van de WW'ers door UWV aangemerkt als zijnde beperkt digivaardig. De beperkt digivaardigen kunnen in twee categorieën worden verdeeld:

- Beperkt digivaardigen die op dinsdagmiddag op een regiovestiging vragen stellen.
- Beperkt digivaardigen die geen vragen stellen op dinsdagmiddag. Deze WW'ers stellen hun vragen bijvoorbeeld via het klantcontactcentrum van UWV, of stellen geen vragen.

De inschatting van het percentage beperkt digivaardigen (14 procent) lijkt reëel. De eerste groep beperkt digivaardigen – die op dinsdagmiddag op een regiovestiging vragen stelt – betreft ongeveer 11 procent van de WW'ers. Vijftien procent van de werkzoekenden met 4-12 maanden WW is wel eens op een inlooppoging geweest – zie Tabel 4.3.<sup>16</sup> In 29% van de gevallen zijn dit personen die wel digivaardig zijn, de overige 71% is beperkt digivaardig (Hornýák en Seppenwoolde, 2015). Niet-digivaardigen komen niet langs op de dinsdagmiddagopenstellingen om vragen te stellen over werk.nl, zij mogen immers alles op papier doen. Dat betekent dat naar schatting bijna 11 procent ( $0,15 \cdot 0,71$ ) van de werkzoekenden in ieder geval éénmaal op de dinsdagmiddag een vraag heeft gesteld en bovendien beperkt digivaardig is. In totaal wordt ongeveer 14 procent van de WW'ers door UWV aangemerkt als zijnde beperkt digivaardig. Dat betekent dat de tweede groep beperkt digivaardigen – die geen vragen stellen of hun vragen stellen via een ander kanaal zoals het klantcontactcentrum – ongeveer 3 procent van de WW'ers betreft. De laatste groep is dus niet bijzonder groot, 14 procent beperkt digivaardigen lijkt daarom een reële inschatting.

### **Niet-digivaardigen en beperkt digivaardigen vaak ouder, laag opleidingsniveau en/of laaggeletterd**

In 2014 is 23 procent van de WW-populatie niet- of beperkt digivaardig. Onder de groep niet-digivaardigen en beperkt digivaardigen vallen personen die (Gillebaard en Vankan, 2013):

<sup>16</sup> Bron: DESAN (2014). Klantgerichtheidsmonitor Werkzoekenden 2014. Cijfers gebaseerd op een periodieke enquête onder een representatieve groep WW'ers. Niet-digivaardigen zijn in de enquête niet vertegenwoordigd.

- Niet over bepaalde randvoorwaarden voor gebruik van e-dienstverlening beschikken. Randvoorwaarden zijn toegang tot een computer met Internet en een DigiD-code. Ook personen die niet (voldoende) taalvaardig zijn of een belemmerende fysieke of mentale beperking hebben en daardoor niet met een computer kunnen omgaan behoren tot deze groep.
- Niet over voldoende digitale vaardigheden beschikken. Deze personen hebben wel toegang tot Internet maar maken zeer beperkt gebruik van Internet. Ze kunnen bijvoorbeeld niet omgaan met een toetsenbord, muis, e-mailen, browsen etc.
- Niet over voldoende vaardigheden beschikken om specifiek met de e-dienstverlening van UWV om te gaan. Ouderen die met moeite met hebben geleerd om een email te versturen kunnen toch bij nieuwe vormen van computergebruik (zoals gebruik van de zoekfuncties op werk.nl) tegen problemen aanlopen.

Zowel toegang tot het Internet als (recentelijk) gebruik van het Internet is lager onder vrouwen, ouderen en laagopgeleiden – zie Tabel 4.2. Ook de WW'ers die in augustus, september, oktober 2011 zichzelf niet digitaal inschreven en/of geen gebruik maakten van de Werkmap zijn vaker ouder en laagopgeleid. Daarnaast zijn personen zonder Nederlandse nationaliteit en personen die de Nederlandse taal niet goed beheersen in deze groep oververtegenwoordigd (van Rens, 2012). De groep die aangewezen blijft op de persoonlijke dienstverlening van UWV zal daarom naar verwachting (een combinatie van) deze kenmerken bezitten.

#### **Ongeveer 9 procent niet-digivaardig nog geen structureel niveau**

Onder de niet-digivaardigen en beperkt digivaardigen vallen personen die geen toegang hebben tot Internet of daar zeer beperkt gebruik van maken. Het percentage personen dat geen toegang heeft tot Internet of nooit/zeer beperkt gebruik maakt van Internet neemt tussen 2009 en 2013 alsmaar af – zie Tabel 4.2. Vooral ouderen maken nog weinig gebruik van het Internet. Dit is waarschijnlijk grotendeels een generatie-effect: de ouderen van nu zijn niet opgevoed met het Internet. De belemmeringen om de computer en Internet op oudere leeftijd te gaan gebruiken lijken logischerwijs groter dan de belemmeringen om computergebruik op oudere leeftijd voort te zetten.

Onder de niet-digivaardigen en beperkt digivaardigen vallen ook personen die niet voldoende taalvaardig zijn om gebruik te kunnen maken van de digitale dienstverlening van UWV. Het percentage laaggeletterden onder 16-65 jarigen is gestegen van 9,4% in 1994 naar 12% in 2012. In 2012 is 16 procent van de werklozen laaggeletterd, 11 procent van de personen die korter dan 12 maanden werkloos zijn en 25 procent van de personen die langer dan 12 maanden werkloos zijn (PIAAC, 2013). Echter niet alle laaggeletterden zijn automatisch ook niet-digivaardig of beperkt digivaardig: 87% van de laaggeletterden heeft wel eens een computer gebruikt. Meer dan de helft van de laaggeletterden gebruikt email, zoekt online informatie en maakt gebruik van internetbankieren (PIAAC, 2013).

De afname van het percentage niet-digivaardigen is in de afgelopen jaren sneller gegaan dan verwacht. Van Rens e.a. (2012) voorspellen in 2011 dat in de toekomst 6% van de WW'ers niet digivaardig genoeg zal zijn om de e-intake – eventueel met hulp van anderen – in te dienen en 8% niet in staat is om de Werkmap in te vullen. In 2013 doet echter slechts 5% van de WW'ers de aanvraag niet digitaal, en in 2014 vult slechts 7% de Werkmap in zijn geheel niet in – zie Tabel 4.1.



Omdat het percentage personen dat gebruik maakt van Internet de afgelopen jaren is toegenomen en in de komende jaren nog zal toenemen, zal het percentage niet-digivaardige en beperkt-digivaardige WW'ers nog afnemen de komende jaren. De afname zal echter niet meer erg groot zijn: het internetgebruik van 45-65 jarigen loopt nog maar iets achter bij het internetgebruik van 25-45 jarigen – zie Tabel 4.2.

**Tabel 4.2** Percentage personen tussen 15-75 jaar die geen toegang heeft tot het Internet (tussen haakjes: nooit Internet heeft gebruikt of meer dan een jaar geleden Internet heeft gebruikt) neemt sterk af tussen 2009-2013

	2009	2010	2011	2012	2013
<i>Geslacht</i>					
Mannen	6 (7)	5 (7)	4 (6)	4 (5)	3 (4)
Vrouwen	8 (13)	7 (11)	5 (9)	5 (8)	4 (7)
<i>Leeftijd</i>					
12 tot 25 jaar	1 (0)	1 (0)	1 (0)	0 (0)	0 (0)
25 jaar tot 45 jaar	2 (2)	1 (1)	1 (1)	1 (1)	1 (1)
45 jaar tot 65 jaar	8 (12)	6 (11)	4 (7)	5 (7)	4 (6)
65 jaar tot 75 jaar	36 (46)	32 (43)	25 (37)	19 (27)	15 (22)
<i>Opleidingsniveau</i>					
Lager onderwijs	14 (19)	13 (19)	10 (16)	9 (13)	8 (12)
Middelbaar onderwijs	4 (5)	3 (4)	2 (3)	2 (3)	2 (2)
Hoger onderwijs	2 (2)	2 (1)	1 (0)	0 (1)	1 (0)
<i>Werkstatus</i>					
Werkzaam	3 (3)	2 (3)	2 (2)	1 (1)	1 (2)
<b>Niet werkzaam*</b>	<b>20 (27)</b>	<b>17 (24)</b>	<b>12 (20)</b>	<b>11 (17)</b>	<b>9 (14)</b>
<i>Totaal</i>	7	6	5	4	3

Bron: CBS (2014). ICT gebruik van personen naar persoonskenmerken. \*bij de resultaten naar werkzame en niet werkzame personen zijn de antwoorden van alle respondenten tussen 15-75 jaar betrokken.

Zelfs wanneer iedereen in ieder geval af en toe Internet gebruikt, zullen er altijd laaggeletterde WW'ers zijn die niet zelfstandig gebruik kunnen maken van de digitale dienstverlening van UWV. Eind 2011 deed 20 procent van de WW'ers de inschrijving niet digitaal. Van degenen die de inschrijving niet digitaal deden had ongeveer 20-25% moeite met lezen en/of schrijven in het Nederlands. Eind 2011 maakte bovendien 25 procent van de WW'ers geen gebruik van de Werkmap, waarvan ongeveer 25-30% moeite had met lezen en/of schrijven in het Nederlands - van Rens, 2012. De verwachting is dat het percentage laaggeletterden in Nederland niet structureel lager wordt: het percentage laaggeletterden in Nederland is in de afgelopen jaren zelfs toegenomen. Wanneer voor deze WW'ers juist hun laaggeletterdheid de reden is dat zij zich niet digitaal (kunnen) inschrijven, zal het percentage WW'ers dat de inschrijving wel digitaal doet daarom nooit hoger zijn dan  $100 - 4 = 96$  procent. Het percentage digitale inschrijvingen in 2013 is 95 procent (zie Tabel 4.1). Hier lijkt dus nog weinig ruimte voor verbetering, hooguit 1 procentpunt. Op basis van dezelfde redenering zal het percentage WW'ers dat de inschrijving wel digitaal doet daarom nooit hoger zijn dan  $100 - 6 = 94$  procent. In 2014 maakt 93 procent van de WW'ers gebruik van de Werkmap (zie Tabel 4.1). Ook hier lijkt dus nog weinig ruimte voor verbetering, hooguit 1 procentpunt. Tezamen lijkt daarom een afname van het percentage niet-digivaardigen met 2

procentpunt nog mogelijk, om te eindigen op een minimaal structureel niveau van 7 procent niet-digivaardige WW'ers. Dit percentage van de WW-populatie zal structureel face-to-face dienstverlening nodig blijven hebben.

## 4.3 Gebruik en performance online dienstverlening

### 4.3.1 WW'ers

De bruikbaarheid en toegankelijkheid van de online dienstverlening is in de periode 2012-2014 verbeterd. Het gebruik en gepercipieerde nut van de digitale dienstverlening zijn indicatoren voor bruikbaarheid, de (technische) performance van de digitale dienstverlening is een indicator voor toegankelijkheid.

#### Gebruik digitale dienstverlening 2011-2014 toegenomen

Het gebruik van de digitale dienstverlening onder WW-klienten heeft in de periode 2011-2014 een vlucht genomen. Het aantal bezoeken aan werk.nl stijgt van 128.000 per dag in 2012 naar 165.000 in 2013 en 177.000 in 2014. De stijging van het aantal bezoeken is niet alleen te verklaren uit een toename van het aantal werkzoekenden. Ook het *percentage* WW'ers dat vacatures zoekt op werk.nl, zijn cv in de Werkmap invult en taken in de Werkmap invult is gestegen – zie Tabel 4.3.<sup>17</sup> Daarnaast maakt een steeds groter deel van de WW'ers gebruik van de Werkmap, schrijft zich digitaal in en vult ook wijzigings- en inkomstenformulieren digitaal in – zie Tabel 4.1. Uit een enquête van de Inspectie SZW (2015) onder 340 jonge WW'ers van 24-26 jaar blijkt dat verschillende onderdelen van de digitale dienstverlening door jongeren net zo intensief worden gebruikt als door andere WW'ers: 88% zoekt vacatures via de Werkmap (totaal WW'ers: 86-91% eind 2014), 53% volgt de online training solliciteren (totaal WW'ers: 50-52% eind 2014), en 22% volgt de online training 'vind een baan met social media' (totaal WW'ers: 14-20%). Wel blijkt uit gesprekken met 20 jonge WW'ers dat zij vooral reactief gebruik maken van de digitale dienstverlening, nadat UWV via de Werkmap of tijdens een persoonlijk gesprek gewezen heeft op de mogelijkheden van de digitale dienstverlening (Inspectie SZW, 2015).

#### Gepercipieerd nut van sommige onderdelen digitale dienstverlening toegenomen

De (digitale) dienstverlening van UWV die direct bedoeld is om het solliciteren te ondersteunen of te monitoren – zoals vacatures zoeken via werk.nl, de cv op werk.nl en de Werkmap - wordt in 2014 door de WW'ers uit de Klantgerichtheidsmonitor van UWV als meest nuttige ondersteuningsmiddelen ervaren (zie Tabel 4.4). De waardering van klanten voor deze onderdelen van de digitale dienstverlening is duidelijk toegenomen tussen 2012 en 2014. Het percentage klanten dat deze digitale ondersteuning nuttig vindt, is hoger dan het percentage klanten dat de dienstverlening op de regiovestiging zoals workshops en bijeenkomsten nuttig vindt. De overige onderdelen van de digitale dienstverlening worden net als de meeste verschillende onderdelen van de dienstverlening op de regiovestiging door 45-65 procent van de klanten als 'nuttig' ervaren.

<sup>17</sup> Bron: DESAN (2014). Klantgerichtheidsmonitor Werkzoekenden 2014. Cijfers gebaseerd op een periodieke enquête onder een representatieve groep WW'ers. Niet-digivaardigen zijn in de enquête niet vertegenwoordigd.

**Tabel 4.3** Percentage van de ondervraagde klanten WW 0-3 maanden/WW 4-12 maanden die gebruik gemaakt hebben van het betreffende ondersteuningsmiddel

	2012-1	2012-2	2012-3	2013-1	2013-2	2014-1	2014-2
<i>Dienstverlening op de regiovestiging</i>							
Introductiebijeenkomst UWV					19/29	23/29	33/32
Speeddaten met uitzendbureaus	30/-	24/-	28/-	23/-	13/-	14/-	12/-
Inloopmiddag					10/21	9/18	9/15
Bijeenkomsten succesvol naar werk					-/9	-/23	-/37
Workshop solliciteren	7/-	5/7	8/9	8/7	37/-	44/-	44/-
Workshop gebruik Werkmap	6/-	4/5	5/5	5/4	22/-	26/-	24/-
Workshop social media					-/10	-/15	-/19
<i>Digitale dienstverlening</i>							
Vacatures zoeken werk.nl	75/-	76/81	82/84	80/83	82/87	86/91	86/91
cv op werk.nl	65/-	66/46	74/61	74/62	85/90	90/93	91/93
(Taken in de) Werkmap	44/-	52/60	64/87	61/86	85/91	90/95	91/95
Emailservice vacatures					50/64	56/67	55/66
Rondleiding Werkmap					35/38	39/48	41/53
Veelgestelde vragen					27/32	29/34	32/36
Online training solliciteren			8/4	9/5	43/15	52/44	50/52
Online training vind een baan met social media			6/4	6/3	8/5	17/16	14/20
Advies e-coach	23/-	17/52	20/52	16/45			
Competentietest werk.nl	11/-	10/7	13/11	13/10			
Competentieatlas				-/10	7/8	10/16	10/20
Video 'dienstverlening UWV'					11/14	13/22	13/26
Video 'passend werk na 6 maanden'					2/10	2/20	4/28
Video 'passend werk na 12 maanden'					2/6	3/9	2/13
Geen van genoemde*	13/-	12/-	7/0	9/0	4/2	2/0	2/1

Bron: Klantgerichtheidsmonitor Werkzoekenden 2012-2014. Alleen ondersteuningsmiddelen die in tenminste één van de metingen door meer dan 10% van de ondervraagde WW'ers zijn gebruikt, staan weergegeven. Ondersteuningsmiddelen die door minder dan 10% van de ondervraagde WW'ers zijn gebruikt zijn met name ondersteuningsmiddelen voor specifieke doelgroepen zoals de workshop zelfstandigen, expeditie work en de workshop e-intake. Ook webinars en verschillende testen op werk.nl wordt door minder dan 10% van de ondervraagde WW'ers gebruikt. \* vanaf 2013-2 gaat gebruik 'geen van genoemde' alleen om de genoemde digitale hulpmiddelen.

**Tabel 4.4** Percentage van de ondervraagde klanten WW 0-3 maanden/WW 4-12 maanden die het betreffende ondersteuningsmiddel 'nuttig' vinden

	2012-1	2012-2	2012-3	2013-1	2013-2	2014-1	2014-2
<i>Dienstverlening op de regiovestiging</i>							
Introductiebijeenkomst UWV					44/42	45/45	44/50
Speeddaten uitzendbureaus	22/-	24/-	27/-	27/-	28/-	25/-	26/-
Inloopmiddag					39/30	36/31	39/36
Bijeenkomsten succesvol naar werk					-/44	-/56	-/61
Workshop solliciteren	51/-	52/57	48/58	50/53	51/-	50/-	52/-
Workshop gebruik Werkmap	47/-	56/57	50/59	51/56	60/-	62/-	64/-
Workshop social media					-/50	-/51	-/55
<i>Digitale dienstverlening</i>							
Vacatures zoeken werk.nl	48/-	51/54	54/55	50/50	67/65	68/70	69/72
cv op werk.nl	43/-	46/56	49/59	47/57	66/62	65/67	67/70
(Taken in de) Werkmap	47/-	55/56	56/68	52/65	63/65	66/69	67/72
Emailservice vacatures					62/56	60/60	61/63
Rondleiding Werkmap					60/58	62/61	63/65
Veelgestelde vragen					60/60	62/64	64/66
Online training solliciteren			52/53	50/50	49/50	51/52	53/52
Online training Vind een baan met social media			45/49	43/47	52/49	52/50	54/54
Advies e-coach	59/-	59/61	59/62	55/59			
Competentietest werk.nl	43/-	43/-	43/52	40/46			
Competentieatlas				-/46	57/50	59/57	50/56
Video 'dienstverlening UWV'					55/54	55/55	59/58
Video 'passend werk na 6 maanden'					52/44	43/42	50/45
Video 'passend werk na 12 maanden'					48/44	50/45	49/46

Bron: Klantgerichtheidsmonitor Werkzoekenden 2012-2014.

### **Beschikbaarheid werk.nl 2012-2014 toegenomen, gemiddelde laadtijd steeds langer**

Tabel 4.5 laat zien dat de 24/7 beschikbaarheid van werk.nl in de afgelopen jaren is toegenomen, terwijl de beschikbaarheid binnen het zogenaamde service window (ma t/m do van 6.00-24.00 en vr. van 6.00-17.00) is gelijk gebleven. Binnen het service window bezoeken de meeste WW'ers werk.nl en dient de site 98% van de tijd beschikbaar te zijn. Die norm wordt ieder jaar gehaald. In individuele maanden wordt die norm soms niet gehaald – bijvoorbeeld in 2013 was de site vooral in de maanden april en juli verminderd beschikbaar door een combinatie van groot onderhoud, ontwikkeling (update van functionaliteiten) en door storingen. Metingen tussen 6.00 en 24.00 in april en mei 2013 door Measure works (2013) wijzen uit dat werk.nl in die periode in 90,8% van de gevallen beschikbaar is.

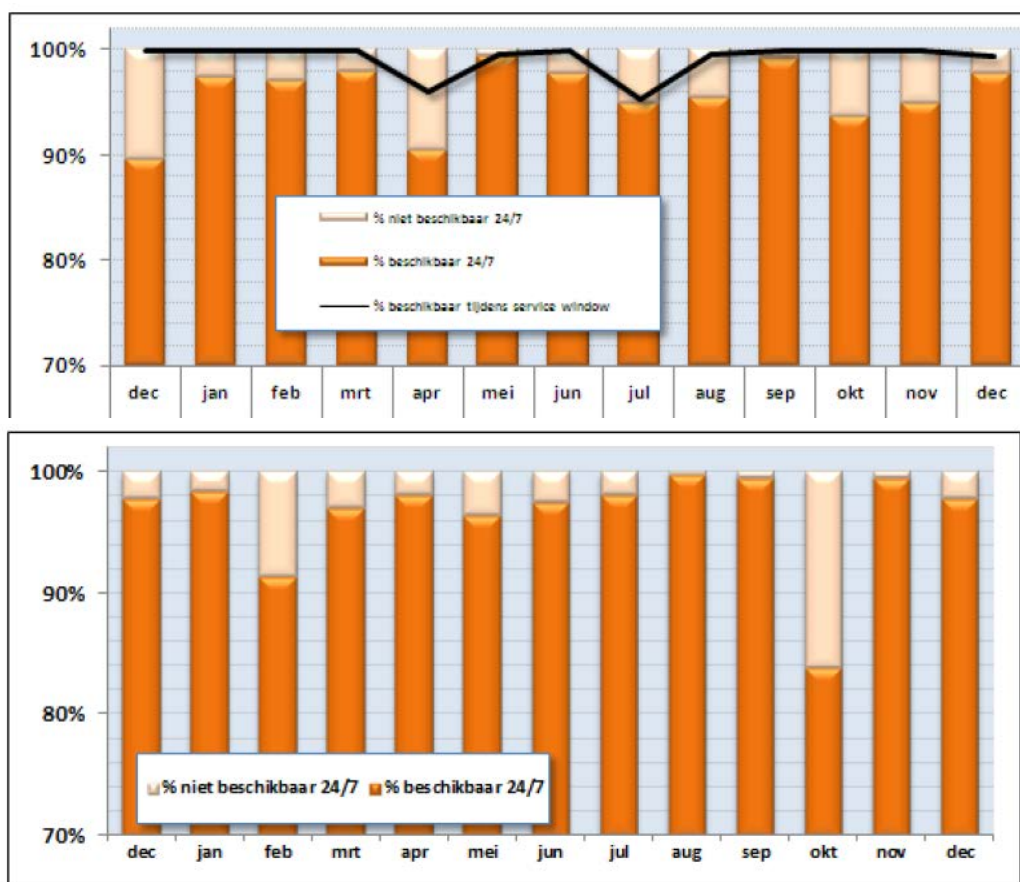
De gemiddelde laadtijd van pagina's op werk.nl is in de periode 2012-2014 gestaag toegenomen – zie Figuur 4.2. De stijging tussen 2012 en 2013 werd veroorzaakt in juli en augustus 2013 door technische problemen tijdens de update van functionaliteiten in juli 2013. De stijging tussen 2013 en 2014 was het gevolg van technische storingen in januari/februari 2014 en oktober 2014. In die maanden is ook de 24/7 beschikbaarheid van werk.nl een stuk lager dan in andere maanden – zie Tabel 4.5. De laadtijd blijft echter binnen de norm van 3 seconden per pagina.

Tabel 4.5 24/7 beschikbaarheid werk.nl neemt toe

	2012	2013	2014
Beschikbaarheid werk.nl 24/7 (geen norm)*	94	96	97
Beschikbaarheid werk.nl binnen service window (norm 98%)	99	99	98,9**
Gemiddelde laadtijd pagina's op werk.nl in seconden (norm 3 sec)	1,38	1,43	1,47

Bron: Internet jaarrapportage werk.nl 2013, eerste helft 2014, 2014. \*met ingang van november 2014 is de norm voor beschikbaarheid werk.nl 24/7 99,8%. \*\*Alleen eerste helft 2014. Gemiddelde laadtijd van werk.nl (homepage en vacatures zoeken) in april/mei 2013 is 1,84 seconden (Measure Works, 2013). Service window: ma t/m do van 6.00-24.00 en vr. van 6.00-17.00 dient werk.nl 98% beschikbaar te zijn. Zie brief van minister Asscher d.d. 22 augustus 2013 omtrent Kamervragen van het lid Karabulut. Kenmerk 2013Z14326. Onderhoud wordt gepleegd buiten het service window en vooraf aangekondigd.

Figuur 4.2 Beschikbaarheid werk.nl (boven: 2013, onder: 2014) blijft soms achter bij norm



Bron: UWV

### 4.3.2 Werkgevers

Het gebruik van werk.nl onder werkgevers is gestegen. Het aantal werkgeversaccounts is van 13.600 in begin 2013 gestegen naar 20.200 eind 2013 (Internet jaarrapportage werk.nl 2013). In 2013 is een nieuwe werkgeversauthenticatie ingevoerd, waardoor werkgevers direct cv's kunnen zoeken en bekijken. Voorheen werden alleen relevante cv's getoond bij de vacatures die de werkgever indiende. Van deze nieuwe dienst wordt veel gebruik gemaakt: tussen januari 2014 en december 2014 steeg het aantal keer dat een cv is bekeken door een werkgever van 400.000 per maand naar 1 miljoen (Internet jaarrapportage werk.nl 2014). Daarnaast maken werkgevers in 2013-2014 vooral

gebruik van werk.nl om in te loggen op hun persoonlijke account ‘mijn werk.nl’ en om vacatures te plaatsen (Internet jaarrapportages werk.nl 2013, 2014).

Zowel het aantal als het percentage nieuwe geregistreerde vacatures op werk.nl is gestegen vanaf de startsituatie in 2011 – zie Tabel 4.6. Tot 2010 werd het percentage geregistreerde vacatures bij UWV berekend door het totaal aantal nieuw ingediende vacatures bij UWV (via werk.nl of de werkgeversservicepunten) te delen door het totaal aantal nieuwe vacatures in Nederland zoals berekend door het CBS (CBS, 2015b). In 2010 was dit zogenaamde transparantiebereik 63% (Jaarverslag UWV, 2010). In 2011 bleek echter dat het aantal door UWV geregistreerde vacatures – 628.000 via werk.nl en 128.000 via de regiovestigingen – hoger was dan de door het CBS becijferde totale vacaturemarkt van 743.000 vacatures. Het bleek dat in de berekening van het CBS geen vacatures van uitzendbureaus en intermediairs zijn meegenomen (Jaarverslag UWV, 2011).<sup>18</sup> De vergelijking tussen het aantal nieuwe vacatures op werk.nl en het totaal aantal nieuwe vacatures volgens de meting van het CBS geeft dus geen goed beeld van het werkelijke percentage geregistreerde vacatures. Het transparantiebereik is daarom vanaf 2011 geen prestatie-indicator meer van UWV.

Door het aantal nieuwe vacatures op werk.nl exclusief de vacatures via uitzendbureaus te bepalen kan het aantal nieuwe vacatures op werk.nl beter vergeleken worden met de totale vacaturemarkt zoals berekend door het CBS. In de samenwerkingsovereenkomst die in 2012 tussen de ABU en UWV werd gesloten, is te lezen dat op dat moment 70% van de gemelde vacatures op werk.nl afkomstig is uit de uitzendbranche. In de samenwerkingsovereenkomst uit 2014 wordt vermeld dat 47% van de vacatures op werk.nl afkomstig is uit de uitzendbranche. Wanneer we er vanuit gaan dat in 2011 en 2012 30% van de nieuwe vacatures op werk.nl afkomstig is van overige bedrijven (niet de uitzendbranche) en in 2013 en 2014 53%, is duidelijk dat ook na deze correctie voor vacatures van uitzendbureaus het percentage geregistreerde vacatures (van overige bedrijven) op werk.nl sterk gestegen is.

**Tabel 4.6 Percentage geregistreerde vacatures werk.nl stijgt**

		2011	2012	2013	2014
1	Aantal nieuwe vacatures totaal (CBS), exclusief vacatures via uitzendbureaus	767	657	620	712
2	Aantal nieuwe vacatures werk.nl, inclusief vacatures via uitzendbureaus	628	999	669	874
3	Aantal nieuwe vacatures werk.nl, exclusief vacatures via uitzendbureaus	188	300	355	463
4=1/2	Percentage nieuwe vacatures werk.nl	82	152	108	123
<b>5=1/3</b>	<b>Percentage nieuwe vacatures werk.nl, inclusief correctie voor vacatures via uitzendbureaus</b>	<b>25</b>	<b>46</b>	<b>57</b>	<b>65</b>

Bron: UWV jaarverslag 2011-2014, CBS 2015b. Aantallen vacatures in duizenden.

## 4.4 Conclusie

Het percentage klanten dat intensieve dienstverlening krijgt van UWV is afgenomen van 100% van de WW'ers langer dan drie maanden werkloos in 2011 naar 15% van de WW'ers langer dan drie

<sup>18</sup> Vacatures van werkgevers die uitzendkrachten zoeken zijn wel meegenomen.

maanden werkloos in 2014. Het percentage WW'ers dat intensieve dienstverlening ontvangt is echter niet gelijk aan het percentage WW'ers dat echt face-to-face dienstverlening nodig heeft, ook in de eerste drie maanden WW. De WW'ers die face-to-face dienstverlening nodig hebben zijn in ieder geval de niet-digivaardigen, en in mindere mate ook de beperkt digivaardigen. In 2014 is 9 procent van de WW-populatie niet-digivaardig: zij mogen alle communicatie met UWV op papier doen, en hebben iedere drie maanden een face-to-face gesprek met de adviseur werk, ook na de 12<sup>e</sup> maand WW. Naast de 9 procent niet-digivaardigen is in 2014 ongeveer 14 procent van de WW-populatie beperkt digivaardig: zij kunnen wel gebruik maken van de digitale dienstverlening, maar hebben extra hulp nodig bijvoorbeeld in de vorm van telefonisch contact, of door het bezoeken van de dinsdagmiddagopenstellingen op de regiovestigingen. Niet-digivaardigen en beperkt digivaardigen zijn vaak ouder, laagopgeleid en/of laaggeletterd. Het percentage niet-digivaardigen kan nog beperkt afnemen, tot een structureel niveau van minimaal 7 procent van de WW-populatie.

Het gebruik van de digitale dienstverlening van UWV door WW'ers is, mede door inzet van het gewenningsbudget, sterk toegenomen in de periode 2011-2014. De Werkmap wordt in 2014 door 93 procent van de WW'ers gebruikt, 95 procent doet in 2013 de inschrijving via de digitale weg. Ongeveer 90 procent zoekt vacatures op werk.nl, vult zijn cv in de Werkmap in en/of vult taken in de Werkmap in. Het merendeel van de WW'ers maakt gebruik van automatische matching. Digitale hulpmiddelen die specifiek bedoeld zijn voor bepaalde doelgroepen (jongeren, aankomend zelfstandigen, beperkt digivaardigen) worden logischerwijs minder vaak gebruikt. Het gebruik van deze hulpmiddelen neemt echter ook toe. Dit is een indicatie dat steeds meer WW'ers hun weg weten te vinden in de digitale omgeving van UWV. Het aandeel WW'ers dat het zoeken naar vacatures op werk.nl, het invullen van de cv op werk.nl en gebruik van de Werkmap nuttig vindt is toegenomen tussen 2012 en 2014. Ook de 24/7 beschikbaarheid van werk.nl is toegenomen in de periode 2012-2014. In 2014 is werk.nl 97% van de tijd beschikbaar, tegenover 94% in 2012. De gemiddelde laadtijd van pagina's op werk.nl is in 2014 wel langer dan in 2012. Dit komt door technische verstoringen begin 2014 en in oktober 2014.

Ook werkgevers maken steeds vaker gebruik van werk.nl. Het aantal werkgeversaccounts is van 13.600 in begin 2013 gestegen naar 20.200 eind 2013. De nieuwe vacatures die bedrijven (exclusief uitzendbureaus) in 2014 uitzetten, staan in 65 procent van gevallen ook op werk.nl. In 2011 was dit nog 25 procent.

## 5 Klanttevredenheid

*Conclusie: de klanttevredenheid van werkzoekenden met de dienstverlening van UWV WERKbedrijf is vanaf 2013 aan het herstellen. Ook de tevredenheid van werkgevers over de dienstverlening van UWV via werk.nl is gestegen.*

Dit hoofdstuk geeft inzicht in de mate waarin de digitale dienstverlening van UWV klantgericht is. De volgende onderzoeksvragen komen aan de orde:

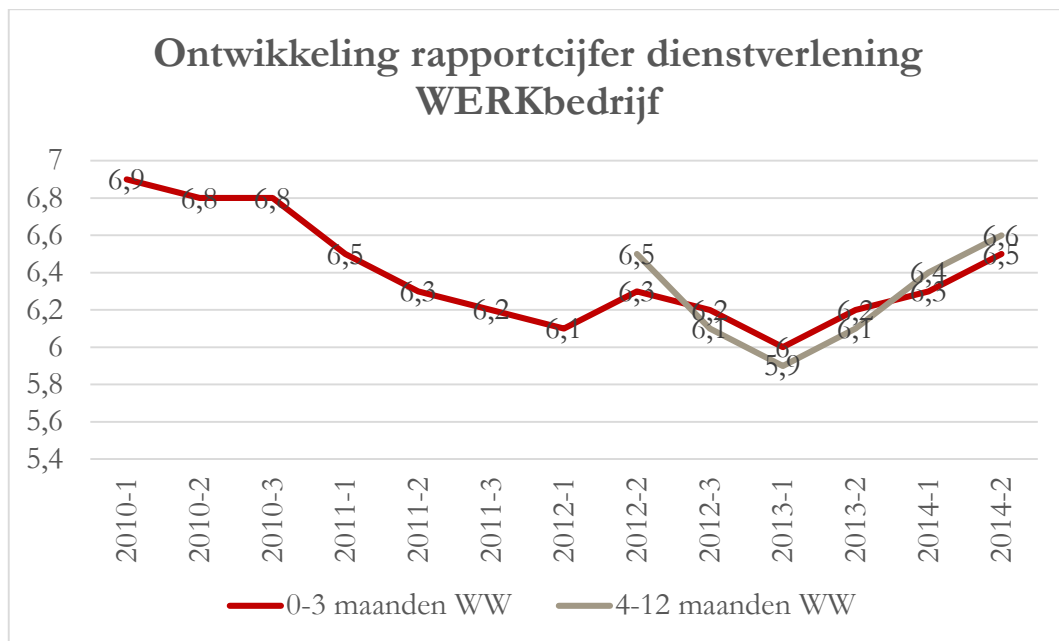
- Wat zijn de ontwikkelingen geweest tijdens de omslag naar de digitale dienstverlening ten aanzien van de klanttevredenheid?
- Welke knelpunten ervaren werkgevers en werkzoekenden met betrekking tot de in 2012 ingevoerde digitale dienstverlening?

Het hoofdstuk is ingedeeld naar klantgroep: WW'ers (paragraaf 5.1) en werkgevers (paragraaf 5.2).

### 5.1 WW'ers

#### 5.1.1 Klanttevredenheid algemeen

Figuur 5.1 Rapportcijfer dienstverlening WERKbedrijf daalt vanaf 2011, en stijgt weer sinds 2013



Bron: Klantgerichtheidsmonitor Werkzoekenden 2012-2014. WW'ers met 4-12 maanden WW worden vanaf de tweede meting van 2012 in de monitor betrokken. In iedere meting is een internetvragenlijst ingevuld door ongeveer 6.000-8.500 WW'ers met 0-3 maanden WW, en 12.000-21.000 WW'ers met 4-12 maanden WW. In de jaren 2010-2012 hebben 3 jaarlijkse metingen plaatsgevonden, vanaf 2013 wordt de klanttevredenheid tweemaal per jaar gemeten.



Vanaf 2010 is het rapportcijfer dat WW'ers geven voor de dienstverlening van UWV WERKbedrijf in eerste instantie gedaald, en vervolgens (vanaf halverwege 2013) weer gestegen - zie Figuur 5.1. Het gaat hier om de gehele dienstverlening van UWV WERKbedrijf, dus niet alleen digitale dienstverlening maar ook gesprekken, workshops etc.

De cijfers zijn afkomstig uit de Klantgerichtheidsmonitor Werkzoekenden, twee of driemaal per jaar uitgevoerd door DESAN Research Solutions in opdracht van UWV. Er zijn verschillende mogelijke verklaringen voor het verloop van de rapportcijfers over de tijd:

- (1) De afbouw en vervolgens opbouw van het aantal persoonlijke contactmomenten met UWV. De rapportcijfers lijken de intensiteit van de dienstverlening door UWV redelijk goed te volgen: de face-to-face dienstverlening aan alle WW'ers in 2010/2011, de afbouw van de face-to-face dienstverlening in 2011/2012, en de verhoging van het aantal contactmomenten in 2013 als gevolg van de pilot ACE, het projectplan 50plus en team werk.nl.
- (2) Klanten moeten wennen aan de nieuwe e-dienstverlening. Er kan sprake zijn van een gewenningsproces waarbij tijdens de omslag naar de digitale dienstverlening de verwachting van klanten omtrent de dienstverlening van UWV niet aansloot bij de nieuwe manier van (digitale) dienstverlening. In dat geval zal de klanttevredenheid een aantal jaar na de versnelde introductie van de digitale dienstverlening stabiliseren op het niveau van 2010.
- (3) Klanten zijn vanaf 2012 steeds tevredener over zowel de digitale dienstverlening als de persoonlijke dienstverlening van UWV. De ondervraagde WW'ers geven sinds 2012 stijgende rapportcijfers voor de Werkmap, de e-coach, de bereikbaarheid en het gebruiksgemak van werk.nl, de informatie op werk.nl, werk.nl in het algemeen en het contact (telefonisch of op het Werkplein) met de adviseur werk - zie Figuur 5.2 en Figuur 5.3.
- (4) De samenstelling van de groep ondervraagden. Dit heeft naar verwachting hooguit een beperkt effect op het gemiddelde rapportcijfer, omdat het niet aannemelijk is dat de samenstelling van de groep ondervraagde WW'ers sterk verschilt tussen de verschillende metingen. Wel geldt dat bij metingen t/m 2011 niet alleen WW'ers, maar ook WWB-klienten zijn ondervraagd. Ongeveer 15% van de respondenten is in de periode 2010-2011 WWB-klient, zij geven gemiddeld een iets hoger cijfer dan de WW'ers. Wat betreft tevredenheid met de totale dienstverlening valt op dat zowel ouderen als laagopgeleiden de dienstverlening van UWV in alle metingen relatief goed beoordelen (DESAN, KGM 2012-2014). Uit het onderzoek van DESAN is niet bekend of het aandeel ondervraagde ouderen en laagopgeleiden verschilt over de verschillende metingen.

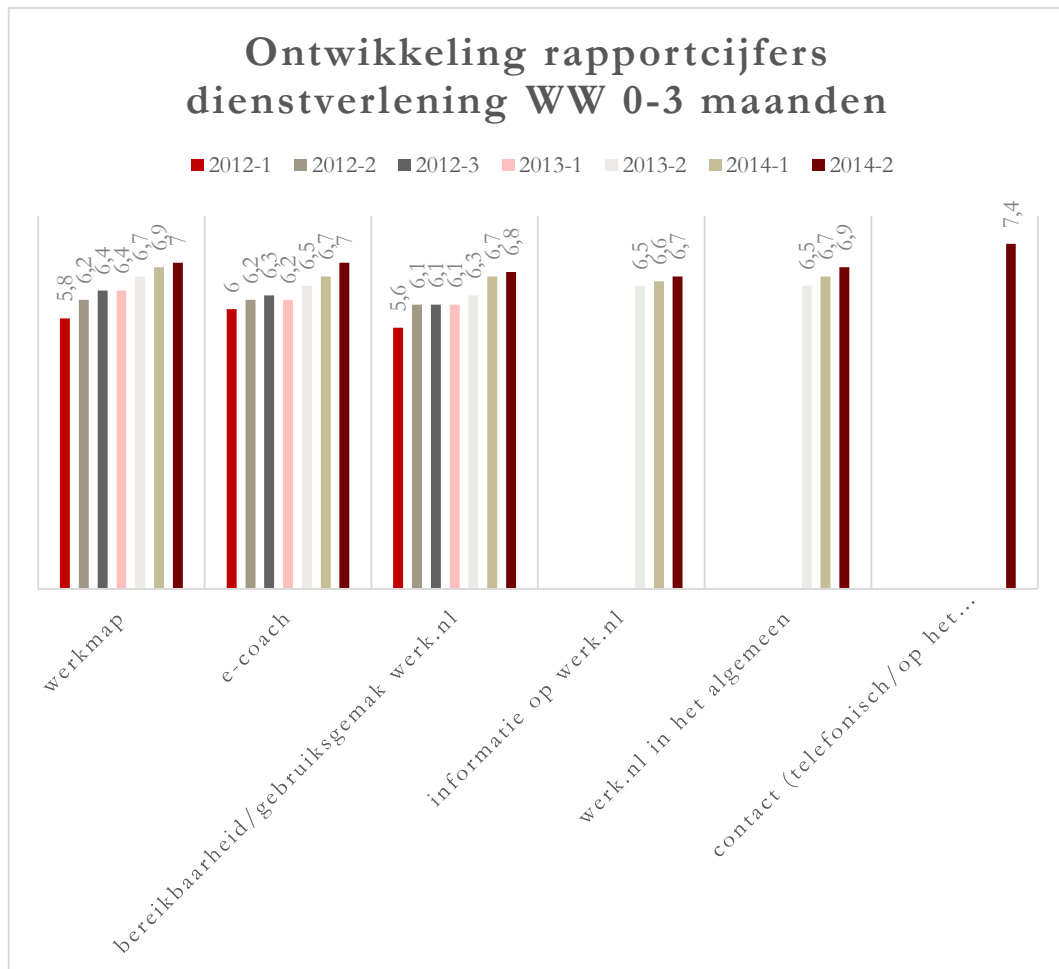
De klanttevredenheid is in 2014 echter nog enigszins lager dan in 2010. Ook dit kan verklaard worden. Klanten zijn namelijk minder tevreden over e-dienstverlening dan over persoonlijke dienstverlening. Klanten met intensieve dienstverlening geven een gemiddeld hoger rapportcijfer dan klanten met e-dienstverlening (DESAN, KGM 2012-2014).<sup>19</sup> Ook valt het op dat het

<sup>19</sup> Dat WW'ers die intensieve dienstverlening ontvangen de totale dienstverlening beter waarderen wil niet zeggen dat klanten per definitie meer tevreden zouden zijn indien zij in plaats van e-dienstverlening intensieve dienstverlening ontvangen. Het kan ook zo zijn dat de groep 'intensieve dienstverlening' zo is samengesteld dat daar meer personen inzitten die van nature geneigd zijn om snel tevreden te zijn en hoge rapportcijfers te geven, onafhankelijk van het type dienstverlening dat zij ontvangen.

telefonisch of face-to-face contact met de adviseur werk door klanten hoger wordt gewaardeerd dan verschillende vormen van e-dienstverlening – zie Figuur 5.2. Het is op dit moment nog onduidelijk of verdere ontwikkeling van de e-dienstverlening voldoende is om de klanttevredenheid in de toekomst weer naar het niveau van 2010 op te trekken.

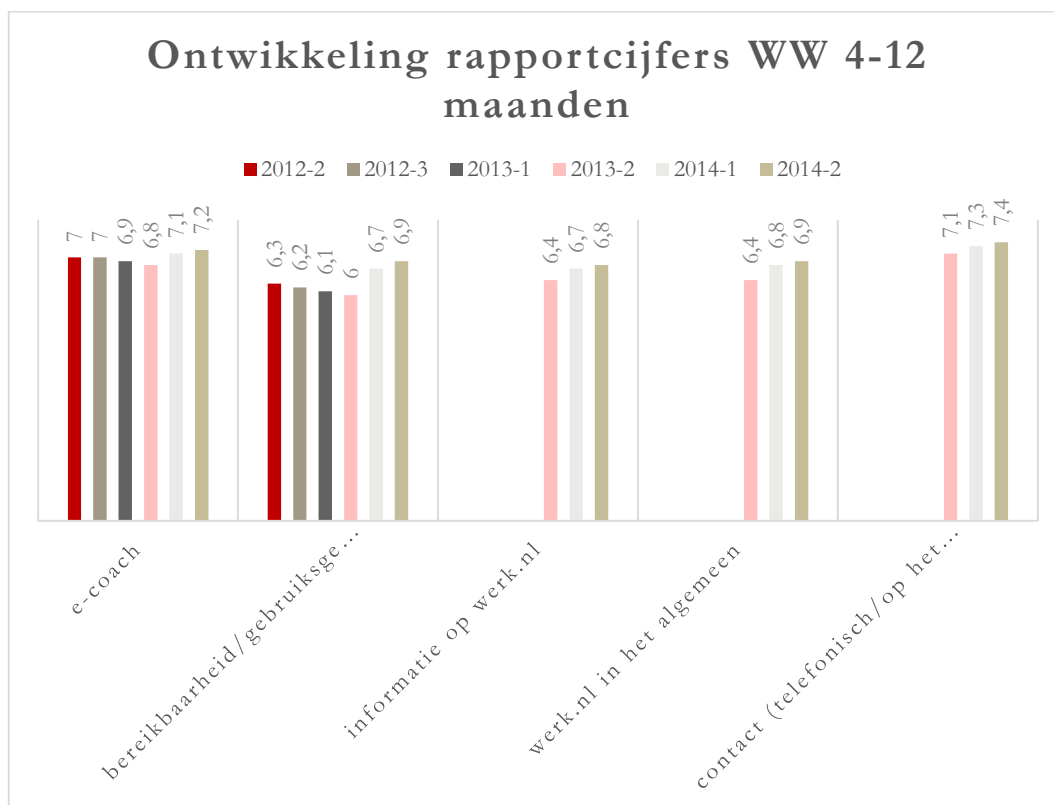
Het dieptepunt bij de eerste meting in 2013 kan mogelijk worden verklaard doordat werk.nl precies bij de start van de meting negatief in het nieuws kwam door de bekendmaking van voorlopige resultaten van een FNV-enquête in het tv-programma Kassa (DESAN, KGM 2013-1). In de enquête gaven respondenten gemiddeld zeer lage rapportcijfers voor het functioneren van werk.nl (FNV, 2013).

**Figuur 5.2 Klanttevredenheid dienstverlening UWV op alle fronten gestegen, WW 0-3 maanden**



Bron: Klantgerichtheidsmonitor Werkzoekenden 2012-2014. Vanaf de tweede meting van 2013 is in plaats van een rapportcijfer voor 'de e-coach' gevraagd naar een rapportcijfers voor 'contact (via de Werkmap) met de adviseur werk'. Alleen de rapportcijfers voor onderdelen van de dienstverlening die in 2014 nog werden uitgevraagd zijn weergegeven. Van de overige uitgevraagde rapportcijfers (maatwerk werk.nl en duidelijkheid van de digitale dienstverlening), steeg het cijfer in 2012, om in de eerste meting van 2013 licht af te nemen. In volgende metingen is niet meer naar maatwerk en duidelijkheid gevraagd. Het meest rechtse item leest: "contact (telefonisch/op het Werkplein) met de adviseur werk".

Figuur 5.3 Klanttevredenheid dienstverlening UWV op alle fronten gestegen, WW 4-12 maanden



Bron: Klantgerichtheidsmonitor Werkzoekenden 2012-2014. Vanaf de tweede meting van 2013 is in plaats van een rapportcijfer voor 'de e-coach' gevraagd naar een rapportcijfers voor 'contact (via de Werkmap) met de adviseur werk. Alleen de rapportcijfers voor onderdelen van de dienstverlening die in 2014 nog werden uitgevraagd zijn weergegeven. Van de overige uitgevraagde rapportcijfers (maatwerk werk.nl en duidelijkheid van de digitale dienstverlening), steeg het cijfer in 2012, om in de eerste meting van 2013 licht af te nemen. In volgende metingen is niet meer naar maatwerk en duidelijkheid gevraagd. Het meest rechtse item leest: "contact (telefonisch/op het Werkplein) met de adviseur werk".

Voor een juiste interpretatie van de rapportcijfers is een aantal zaken van belang:

- De rapportcijfers zijn uitgevraagd via een internetvragenlijst. Een deel van de WW'ers krijgt een mail met een link naar de vragenlijst. Echte 'digibeten' zonder e-mailadres vallen dus niet binnen de doelgroep van de klantgerichtheidsmonitor. Beperkt digivaardigen zullen de internetvragenlijst naar verwachting ook minder vaak invullen.
- Bij metingen t/m 2011 is gevraagd naar de het rapportcijfer voor de dienstverlening van het Werkplein.<sup>20</sup> In de eerste en tweede meting van 2012 is gevraagd naar het rapportcijfer voor de dienstverlening van UWV WERKbedrijf. Vanaf de derde meting van 2012 is gevraagd naar de dienstverlening van UWV WERKbedrijf *bij het zoeken naar werk*. Deze laatste verandering in vraagstelling verklaart mogelijk de daling van de klanttevredenheid van WW'ers 4-12 maanden in de derde meting van 2012 – zie Figuur 5.1.

<sup>20</sup> Met het Werkplein wordt bedoeld: de regiovestiging.

### 5.1.2 Klanttevredenheid op specifieke onderdelen

Naast rapportcijfers is aan klanten ook gevraagd in hoeverre ze het eens zijn met diverse stellingen. Aan de antwoorden door de klant is door DESAN een cijfer toegekend (5: helemaal mee eens, 4: mee eens, 3: niet eens/niet oneens, 2: mee oneens, 1: helemaal mee oneens) en vervolgens omgezet naar een rapportcijfer. Vrijwel alle stellingen scoren gemiddeld hoger dan een zes – zie Bijlage B. De enige stellingen die altijd lager dan een zes scoren zijn “werk.nl doet het altijd” en “op werk.nl staan voor mij geschikte vacatures”. Vanaf de tweede meting van 2013 is de stelling “werk.nl doet het altijd” niet meer opgenomen in de vragenlijst en vervangen door “werk.nl werkt voldoende”. Voor deze laatste stelling is het gemiddelde rapportcijfer een 6,0 voor werkzoekende met 0-3 maanden WW en een 5,8 voor werkzoekenden met 4-12 maanden WW in de tweede meting van 2013 - zie Bijlage B.

### 5.1.3 Vergelijking resultaten klanttevredenheidsmeting UWV met metingen door andere partijen

De scores uit de eigen klanttevredenheidsmetingen van UWV uitgevoerd door DESAN zijn hoger dan de scores uit een klanttevredenheidsmeting uitgevoerd door de FNV. Uit een online enquête van de FNV uitgezet in 2013 (5.670 respondenten) blijkt dat de respondenten het aanvragen van de uitkering bij UWV waarderen met gemiddeld een 5,7 (FNV, 2013). Dit terwijl in de klanttevredenheidsmeting van UWV uit 2013 respondenten de stelling ‘het aanvragen van mijn uitkering bij UWV is eenvoudig’ met gemiddeld een 7,0 waarderen. Voor de stelling ‘het is duidelijk hoe ik de Werkmap kan gebruiken’ geven de respondenten uit de klanttevredenheidsmeting van UWV gemiddeld een 7,2/7,3. Wanneer de FNV vraagt of respondenten gelijk begrepen hoe de werkmap werkte, resulteert een gemiddeld rapportcijfer van 4,1. Net als in de meting van UWV geven ook de respondenten van het onderzoek van FNV de slechtste rapportcijfers wanneer wordt gevraagd naar de mate waarin de vacatures van werk.nl passen bij het cv (een 3,0) en de ‘mate waarin u zich geholpen voelt met werk.nl in het zoeken naar werk’ (een 2,6). (UWV: 5,1/5,0 voor de stelling “op werk.nl staan voor mij geschikte vacatures” en een 6,0/5,8 voor de stelling “werk.nl ondersteunt mij bij het zoeken naar werk”). De verschillen in het niveau van de rapportcijfers zijn mogelijk te verklaren door:

- a. Verschillende onderzoeksmethoden: de FNV heeft een enquête op haar website gezet die geïnteresseerden konden invullen, op verzoek kon de enquête ook op papier toegestuurd worden. De respondenten zijn daarom vermoedelijk relatief vaak WW'ers die ontevreden zijn over de dienstverlening van UWV. UWV stuurt een link naar een internetvragenlijst aan een deel van de WW'ers. Bij deze onderzoeksmethode is het aannemelijk dat naast ontevreden klanten juist ook tevreden klanten de vragenlijst invullen.
- b. Verschillende respondenten. Bijvoorbeeld: in het onderzoek van FNV is minimaal 40 procent langer dan een jaar werkloos, UWV ondervraagt alleen WW'ers die minder dan een jaar werkloos zijn.
- c. Verschillende vraagstellingen. Omdat de enquête van FNV niet periodiek wordt uitgezet, kan alleen het onderzoek van UWV de *ontwikkeling* in de klanttevredenheid laten zien.

Tabel 5.1 Scores op specifieke onderdelen lager in enquête van de FNV – cijfers uit 2013

Onderwerp	UWV	FNV
Aanvragen uitkering	7,0	5,7
Werkmap (meteen) duidelijk	7,2/7,3	4,1
Vacatures werk.nl zijn geschikt/passen bij cv	5,1/5,0	3,0
Werk.nl helpt in het zoeken naar werk	6,0/5,8	2,6

Bronnen: UWV: KGM 2013-2. Zie Bijlage B. FNV: FNV (2013).

Ook de Nationale ombudsman (van Helden e.a., 2013) schetst een minder rooskleurig beeld van de dienstverlening van UWV. De Nationale ombudsman voerde in 2013 een digitale enquête uit via het onderzoekspanel van TROS Radar (48.000 respondenten), na de uitzending van Radar over de digitale dienstverlening van de overheid. Daaruit bleek dat de respondenten de digitale dienstverlening van UWV slechter waarderen dan andere digitale overheidsdiensten (gemiddeld een 4,8). Van de respondenten van het Radar panel die ervaring hebben met digitale dienstverlening van UWV geeft 61% de dienstverlening een onvoldoende, 63% vindt het bereik van websites van UWV matig tot slecht, en 51% begrijpt de websites van UWV matig tot slecht. Ook de enquête van de Nationale ombudsman is niet periodiek uitgevoerd en kan daarom geen ontwikkelingen in de klanttevredenheid laten zien.

#### 5.1.4 Knelpunten die werkzoekenden ervaren

In mei 2013 is door UWV een Top 25 opgesteld van klachten die bij het Klantcontactcentrum zijn binnen gekomen, aangevuld met de bevindingen uit een onderzoek van FNV naar het functioneren van werk.nl (FNV, 2013). Onder andere op basis van deze meest voorkomende klachten van werkzoekenden (zoals die bij UWV bekend zijn) worden verbeteringen in de digitale dienstverlening doorgevoerd. Zie Tabel 5.2 voor een overzicht van de 10 meest voorkomende klachten uit deze Top 25. De eerste vijf knelpunten hebben voornamelijk betrekking op diverse foutmeldingen en technische mankementen. Knelpunten 6 tot en met 10 hebben voornamelijk betrekking op het aanmaken van het cv. Daarnaast wil de klant graag weten of zijn ingevulde sollicitatieactiviteiten zijn doorgelopen.

Een geactualiseerde Top 25 of Top 10 is bij UWV niet voorhanden.<sup>21</sup> Een top twee wel: in mei 2015 zijn de belangrijkste knelpunten van werkzoekenden (zoals die bij UWV bekend zijn) met betrekking tot de digitale dienstverlening van UWV:

- De dubbele invoer van (dezelfde) gegevens bij zowel inschrijving WW als bij het aanmaken van een cv. Oplossing van UWV: deze processen worden geïntegreerd tot één proces, zodat dubbele invoer van overeenkomstige gegevens wordt voorkomen. Gepland kwartaal 4 van 2015.
- Momenteel is de werkzoekende gebonden aan een limitatieve lijst met functienamen, zowel bij het aanmaken van een cv als bij het zoeken naar vacatures. Oplossing UWV: de mogelijkheid voor vrije tekst invoer voor functienamen of steekwoorden. Gepland tweede helft 2016.

<sup>21</sup> Wel houdt UWV een klachtenrapportage bij waarin soorten klachten naar divisie, aantallen en het percentage afgesloten zijn opgenomen. Maandelijks worden deze klachtenrapportage opgeleverd en ieder jaar wordt een jaarrapportage opgesteld. Het gaat dan om klachten omtrent de totale dienstverlening door UWV, niet specifiek de digitale dienstverlening.

Tabel 5.2 Top 10 klachten mei 2013 aangevoerd door twee keer invoeren emailadres bij inschrijving WW.

Top	Onderdeel Werkmap	Omschrijving
1	Inschrijving	Klant krijgt melding e-mailadres onjuist te hebben ingevoerd. E-mailadres moet twee keer worden ingevoerd
2	cv aanmaken	Ingeschreven klant krijgt 3 opties voor het aanmaken cv. Optie 2 (gebruik wachtwoord/gebruikersnaam) om oude cv terug te halen werkt niet. Klanten proberen in te loggen met DigiD.
3	Aanvraag WW	Klant krijgt error bij de vakantievraag
4	Inloggen DigiD	Klant krijgt een inlogscherf zonder DigiD logo maar met 'uw gemeente' logo. Klant kan hier onmogelijk inloggen
5	Mijn taken	Sollicitatietaak ontbreekt, klant dient sollicitatieformulier (.doc) te gebruiken en dat kan niet worden geopend
6	Mijn taken	Klant maakt cv aan zoals in taak is opgedragen, klant vergeet echter dat het voltooiën van de cv/taak apart moet worden doorgegeven.
7	cv aanmaken	Klant kiest ervoor om de gegevens van de inschrijving over te nemen voor het CV. Ongeacht of er een bestaande cv is krijgt klant nu de vraag: 'Weet u zeker dat u uw cv wilt verwijderen en vervangen met de gegevens van uw inschrijving?'
8	Mijn taken	Ik heb bij mijn taken de sollicitaties doorgegeven, hoe weet ik of dit is aangekomen/doorgegeven?
9	cv aanmaken	Klant is bezig met invullen (typen) competenties en door aflopen sessie is bij het opslaan de ingetypte tekst verloren gegaan (zelfde probleem komt ook bij mijn berichten voor).
10	cv aanmaken	Klant heeft ervoor gekozen het cv helemaal zelf in te vullen. Klant besluit om toch de gegevens van de inschrijving te willen gebruiken. Dit kan niet.

Bron: Programmaplan Redesign. Versie 2.0

Om de huidige knelpunten van werkzoekenden bij de (digitale) dienstverlening van UWV verder in kaart te brengen zijn gesprekken gevoerd met 14 WW'ers: zes individuele gesprekken en één groepsgesprek. Zowel mannen als vrouwen, jong als oud, hoogopgeleid en laagopgeleid zijn geïnterviewd. Niet digivaardigen zijn niet geïnterviewd. Omdat niet-digivaardigen alles op papier mogen doen, kunnen zij geen mening geven over de *digitale* dienstverlening van UWV. De 8 deelnemers aan het groepsgesprek zijn aangesloten bij regionale cliëntenraden van UWV. Zij zijn gevraagd om niet alleen uit hun eigen ervaringen te putten, maar ook uit signalen die zij als lid van een regionale cliëntenraad opvangen van andere WW'ers. Desalniettemin blijft de groep van 14 respondenten te klein om een representatief beeld te geven. De resultaten uit de interviews dienen dan ook enkel ter inkleuring van de klanttevredenheidsmetingen en belangrijkste knelpunten zoals hierboven vermeld.

### Contact met UWV (inschrijving, vragen stellen, e-coach, berichten in de Werkmap)

De inschrijving wordt door de meeste geïnterviewden als duidelijk en overzichtelijk ervaren. Ook de klantgerichtheidsmonitor van UWV laat zien dat de inschrijving positief wordt beoordeeld, er worden goede rapportcijfers gegeven voor stellingen als "het aanvragen van mijn uitkering is eenvoudig" en "ik hoef bij inschrijving en aanvraag niet meer informatie te geven dan nodig is". WW'ers geven aan dat een bevestigingsmail wordt toegestuurd als de inschrijving is voltooid, je hoeft je daarom geen zorgen te maken of je inschrijving wel gelukt is. Klanten zien als voordeel van inschrijving via Internet dat je het zelfstandig kunt doen en in één keer klaar bent: "je hoeft niet te wachten op formulieren en dergelijke die per post komen".

Problemen waar meerdere respondenten tegenaan lopen zijn:

- Verwarrend dat er twee keer ingeschreven dient te worden: één keer om de uitkering aan te vragen, en één keer als werkzoekende op werk.nl
- Dubbele invoer: veel van de gegevens die bij de inschrijving dienen te worden ingevuld moeten in het cv in de Werkmap weer opnieuw worden ingevuld<sup>22</sup>

Er wordt gemengd gereageerd op het digitale contact met de adviseur werk en het vragen stellen via de Werkmap. Een deel van de respondenten krijgt zeer snel (binnen 24 uur) antwoord op gestelde vragen en krijgt direct het juiste antwoord. Sommige respondenten stellen zelfs liever vragen per email dan per telefoon. Knelpunten die meerdere respondenten ervaren zijn:

- Het antwoord op vragen via de Werkmap duurt lang, soms enkele weken
- De adviseur werk antwoordt wel, maar beantwoordt mijn vraag niet
- Technische problemen bij stellen van een vraag via de Werkmap. De klant krijgt een bericht met ‘uw vraag is niet verzonden’.
- Semi-automatische berichten worden soms als niet passend ervaren. Voorbeelden: na 6 maanden WW een bericht dat vanaf nu overal gesolliciteerd moet worden. Maar de klant zoekt al (ver) buiten zijn eigen regio. En: bij een vraag via de Werkmap of de WW’er vrijwilligerswerk mag doen, een email met: dat mag, vrijwilligerswerk is goed om werkervaring op te doen. De betreffende klant heeft al 42 jaar werkervaring.

Over het telefonisch contact met UWV (via het klantcontactcentrum) zijn de meeste werkzoekenden tevreden. Het klantcontactcentrum kan zaken goed uitleggen, en verbindt indien nodig door naar de backoffice. Dat klanten tevreden zijn over het telefonisch contact blijkt ook aan de cijfers die zij geven aan telefonisch/persoonlijk contact in de klantgerichtheidsmonitor van UWV – zie Figuur 5.2 en Figuur 5.3. De meeste respondenten vinden telefonisch contact fijn bij meer complexe en persoonlijke vragen: “telefonisch contact bespaart tijd, eventuele aanvullende vragen kunnen gelijk beantwoord worden”.

### **Solliciteren (cv plaatsen, vacatures zoeken/reageren, automatische matching)**

Het plaatsen van het cv in de Werkmap en het zelf zoeken naar vacatures op werk.nl is voor de meeste geïnterviewden duidelijk. Toch lopen meerdere respondenten tegen de volgende problemen aan:

- . Na 15 minuten inactiviteit wordt een klant automatisch uitgelogd uit de Werkmap, uit veiligheidsredenen. Hij moet dan opnieuw inloggen.<sup>23</sup>
- Beperkt aantal invulcategorieën bij de namen van functies in de cv (geen vrij veld)
- Vast format van het cv is storend, en voor de potentiële werkgever niet in één oogopslag leesbaar<sup>24</sup>

Bij het vacatures zoeken via werk.nl ervaren meerdere respondenten de volgende knelpunten:

- Vacatures zijn volgens de geïnterviewden vaak vervallen of al vervuld.

<sup>22</sup> In 2015 wordt de inschrijving op werk.nl en het cv beter geïntegreerd, zodat het dubbel invoeren van gegevens wordt voorkomen (Programma Redesign. Stand van zaken businesscase december 2014).

<sup>23</sup> Door op de control toets te drukken of op de te verstrijken tijd te klikken, wordt de teller automatisch teruggezet op 15 minuten. De meeste respondenten weten dit niet. Ook is er een popup venster met een waarschuwing dat er nog 3 minuten over zijn. Het venster blijft echter hangen achter word of een ander programma dat ook open staat.

<sup>24</sup> UWV werkt momenteel aan een functie in de Werkmap waarmee het mogelijk wordt om voor WW’ers het (eigen) cv te uploaden. Verwachte introductie in 2016 of later

- Beperkt aantal invulcategorieën bij de namen van functies waarop je kunt zoeken (geen vrij veld)<sup>25</sup>
- Vacatures worden soms als niet passend ervaren, terwijl wel wordt aangegeven dat ze ‘100% passend’ zijn.

De eerste twee knelpunten treden ook op bij gebruik van andere vacaturesites. De ene WW’er geeft de voorkeur aan werk.nl (is persoonlijker, zoekt naar voor jou geschikte vacatures, weet anders niet waar ik moet zoeken) anderen gebruiken liever LinkedIn (kun je zien welke vacatures anderen hebben bekeken) of een vacaturesite die gespecialiseerd is in vacatures in een bepaald werkveld.

Op de automatische matching hebben de WW’ers meer aan te merken, ondanks de verbetering van de matchingfunctie eind 2012. Kritieken die door meerdere respondenten worden genoemd zijn:

- De vacatures zijn niet passend, omdat ofwel het beroep niet aansluit bij de expertise van de WW’er (sushi bezorger bij een voormalig teamleider keuken), ofwel de functie op een hoger niveau is dan de WW’er aan kan (functies op HBO niveau voor een MBO’er), ofwel omdat er talenkennis vereist is die de WW’ers niet bezit.

Sommige WW’ers reageren op de – in hun ogen – vele irrelevante vacatures door de automatische matching stop te zetten, anderen worden erdoor gedemotiveerd: “er is wel werk, maar ik kom nergens voor in aanmerking”. Toch maken vrijwel alle WW’ers gebruik van de automatische matchingservice: “het is beter dan wanneer je alles zelf moet opzetten”.

Het doorgeven van de sollicitatieactiviteiten via de Werkmap verloopt bij de meeste respondenten goed. Ook is het handig om je eigen sollicitatieactiviteiten op een rij te hebben in de Werkmap. Wat beter zou kunnen volgens meerdere van de gesproken WW’ers:

- Beperkt aantal invulcategorieën bij sollicitatieactiviteiten (bijvoorbeeld “werkgever achterna bellen of cv is aangekomen” of “gesprek met intermediair” staan er niet bij)
- Wanneer een sollicitatieperiode is verstreken, kun je niet meer op maandag een sollicitatiegesprek van vrijdag invullen. Op de donderdag daarvoor kun je hem ook nog niet invullen.

### **Algemene informatie (uwv.nl, werk.nl, filmpjes op werk.nl en in Werkmap/e-learning)**

De informatie op uwv.nl, werk.nl en ook in de Werkmap is volgens de respondenten vooral héél veel. Sommige respondenten vinden dat prettig, maar veel WW’ers hebben moeite met de veelheid aan informatie (“je verzuipt in de informatie”). Hoewel sommige geïnterviewden de sites stabiel vinden en opmerken dat de beschikbaarheid van de sites is toegenomen, vinden andere deelnemers het aantal storingen nog te hoog. Ook de snelheid van de sites laat volgens de respondenten te wensen over. Andere knelpunten die meerdere keren worden genoemd zijn:

- Doorverwijzingen kloppen niet, vooral van werk.nl naar uwv.nl.
- Je kan van een nieuwe pagina niet meer terug klikken naar de vorige pagina
- Het taalgebruik is te ingewikkeld (“op MBO niveau, liever Jip en Janneke taal”)
- Algemene handleiding over hoe te werken met werk.nl ontbreekt. Liefst willen WW’ers die direct in beeld op de inlogpagina.
- Tweemaal inloggen met DigiD om in de Werkmap te komen, één keer zou genoeg moeten zijn
- Opnieuw inloggen wanneer je een wijzigingsformulier wilt invullen

<sup>25</sup> UWV heeft het voornemen om na 2015 bij het zoeken van vacatures de mogelijkheid te bieden om vrije tekst in te vullen (Programma Redesign. Stand van zaken businesscase december 2014).



De online cursussen en instructiefilmpjes die UWV aanbiedt vinden de respondenten informatief. De filmpjes zijn duidelijk van opzet, en je kunt ze stop zetten, zodat je op je eigen tempo de informatie kunt volgen. Een WW'er met veel ervaring in de ICT is verrast over de goede kwaliteit en technische hoogstandjes die UWV laat zien in de filmpjes en online cursussen: "het ziet er goed uit, dat zie je niet bij alle overheidsorganisaties". Uit onderzoek van UWV blijkt dat klanten die in 2014 na het volgen van een e-learning een waardering geven, de e-learnings gemiddeld 4 van maximaal 5 sterren toekennen (UWV, jaarrapportage werk.nl 2014).

#### **Individuele diensten (webinars, kwaliteitskaart CV, competentietest, WERKverkenner)**

De individuele informatie die digitaal wordt aangeboden of tijdens het evaluatiegesprek wordt besproken bevalt de WW'ers over het algemeen goed. WW'ers die een webinar hebben gevolgd zijn daar positief over. Ook uit onderzoek van UWV blijkt dat klanten na afloop van het volgen van een webinar hoge cijfers geven voor het webinar: gemiddeld een 7,4 voor het webinar 'solliciteren met 20 jaar werkervaring', een 8,0 voor 'netwerken met Twitter' en een 8,0 voor 'hoe val ik op met mijn CV' (UWV, jaarrapportage werk.nl 2014). De digitale competentietesten bevallen de respondenten goed. De testen zijn duidelijk en verhelderend, en 'zorgen voor meer inzicht in jezelf'. De respondenten die de vragenlijst in de Werkmap hebben ingevuld (de Werkverkenner) zijn daar over het algemeen niet heel enthousiast over. De uitkomsten zijn volgens hen niet verrassend, en niet toegespitst op de persoonlijke situatie.

#### **Extra ondersteuning (dinsdagmiddagopenstellingen, succesvol naar werk, introductiebijeenkomst, workshops)**

Veel van de ondervraagden zijn niet naar de dinsdagmiddagopenstellingen op de regiovestiging geweest (zie ook Tabel 4.3, hoewel de openstellingen goed bezocht worden is een relatief klein deel van het totale aantal WW'ers die er gebruik van maakt). Uit Tabel 4.4 blijkt dat WW'ers die de middagopenstellingen wel bezoeken dat in vergelijking met andere ondersteuningsmiddelen minder vaak 'nuttig' vinden. Een WW'er geeft in een interview aan dat zijn bezoek aan de openstelling niet nuttig was, omdat hij telkens werd terugverwezen naar de Werkmap. Hij had meer persoonlijke tips en contact met andere WW'ers verwacht. Deze klant is wel digivaardig, maar wil graag 'zijn verhaal kwijt'. Voor digivaardige WW'ers zijn de middagopenstellingen eigenlijk niet bedoeld, toch is 29% van de bezoekers op de dinsdagmiddagen wél digivaardig (Hornýák en Seppenwoolde, 2015).

De meeste ondervraagde 50+-ers hebben de training 'succesvol naar werk' gevolgd. Zij laten zich vrijwel allemaal positief uit over deze bijeenkomsten. Dit beeld bevestigt de cijfers uit de Klantgerichtheidsmonitor van UWV, die laten zien dat 'succesvol naar werk' relatief vaak als nuttig wordt ervaren – zie Tabel 4.4. De uitleg bij de netwerktraining voor 50+-ers vinden WW'ers prettig, en ze krijgen er goede tips. Ook het sociale aspect van de training vinden zij belangrijk – met lotgenoten bij elkaar zijn. De introductiebijeenkomst is daarentegen niet voor iedere WW'er even nuttig. Een jonge WW'er die voor de tweede keer een WW-periode doorloopt vond de bijeenkomst saai en er werd niets nieuws verteld. Het ging bijvoorbeeld over het inloggen op de Werkmap – wat je op dat moment al had moeten doen.

Over de workshops die UWV aanbiedt zijn WW'ers enthousiast. Een voordeel van de face-to-face workshops is de interactie, de mogelijkheid om vragen te stellen en persoonlijke tips te krijgen. De ervaringen met overige bijeenkomsten die door UWV worden georganiseerd zijn ook goed.

Voorbeelden zijn een 50+-dag of een banenmarkt waar UWV, werkgevers en uitzendbureaus aanwezig zijn.

### 5.1.5 Behoeftte aan persoonlijk contact

Het persoonlijk contact met UWV mag voor de meeste van de 14 ondervraagde respondenten wel een ontsje meer zijn. Ze willen graag vaker en eerder persoonlijk contact met UWV: “hoe langer je werkloos bent, hoe moeilijker het wordt om een baan te vinden”. “Persoonlijke gesprekken motiveren wel. Zeker in de eerste maanden is er behoefte aan menselijk contact, om de onzekerheid (over jezelf, je sollicitaties etc.) weg te halen”. “Omdat je niets van UWV hoort, krijg je het gevoel dat ze alleen aan het controleren zijn, je voelt je niet gesteund en niet begeleid”. “Het evaluatiegesprek is belangrijk, omdat dit het gevoel geeft dat je er samen voor staat”. “Soms bewaar ik vragen die ik heb tot het gesprek. Dan krijg je meteen antwoord en kan je ook meteen weer reageren op dat antwoord”. WW’ers denken dat persoonlijk contact ook bijdraagt aan het voorkomen van fraude: “nu is het heel makkelijk om sollicitaties te verzinnen en die in de Werkmap te plaatsen”. “Het is makkelijk in te vullen, ik ben nog nooit gevraagd om mijn sollicitatieactiviteiten te bewijzen”. Dat WW’ers graag persoonlijk contact hebben met UWV blijkt ook uit onderzoek van de FNV: 58,6% van de bijna 6.000 respondenten op hun enquête komt het liefst in contact met UWV via een persoonlijk gesprek, 17,3% het liefst via werk.nl en 16,2% via de telefoon. De overige 7,9% kiest voor contact aan de balie, per post, of via facebook of twitter (FNV, 2013). Ook in onderzoek van de Inspectie SZW geeft een deel van 61 geïnterviewde oudere WW’ers (45plus) aan dat zij vooral in de beginperiode behoefte hebben aan persoonlijk contact met UWV (Inspectie SZW, 2014). Uit ditzelfde onderzoek blijkt dat vooral WW’ers met een lager of middelbaar opleidings- of werkniveau en mensen die ouder zijn dan 55 jaar de e-dienstverlening minder waarderen. Juist zij hebben behoefte aan persoonlijk contact.

De redenen die WW’ers aandragen voor het vergroten van het aantal face-to-face gesprekken worden ook genoemd door medewerkers van de regiovestigingen:

- Het gesprek is een goed instrument voor de WW’er om alles op een rijtje te zetten, het gesprek dient ook als rouwverwerking.
- De adviseur werk kan de emotie van de klant oppikken, en klanten kunnen beter vertellen wat ze nodig hebben.
- Tijdens het gesprek kan de adviseur werk wijzen op Werkmap, mogelijkheid tot proefplaatsing, wijzen op relevante vacatures

Daarnaast geven medewerkers van UWV aan dat vooral het eerste evaluatiegesprek belangrijk is, omdat tijdens een eerste gesprek niet-digivaardigen geïdentificeerd kunnen worden voor zover dat op dat moment nog niet gebeurd is.

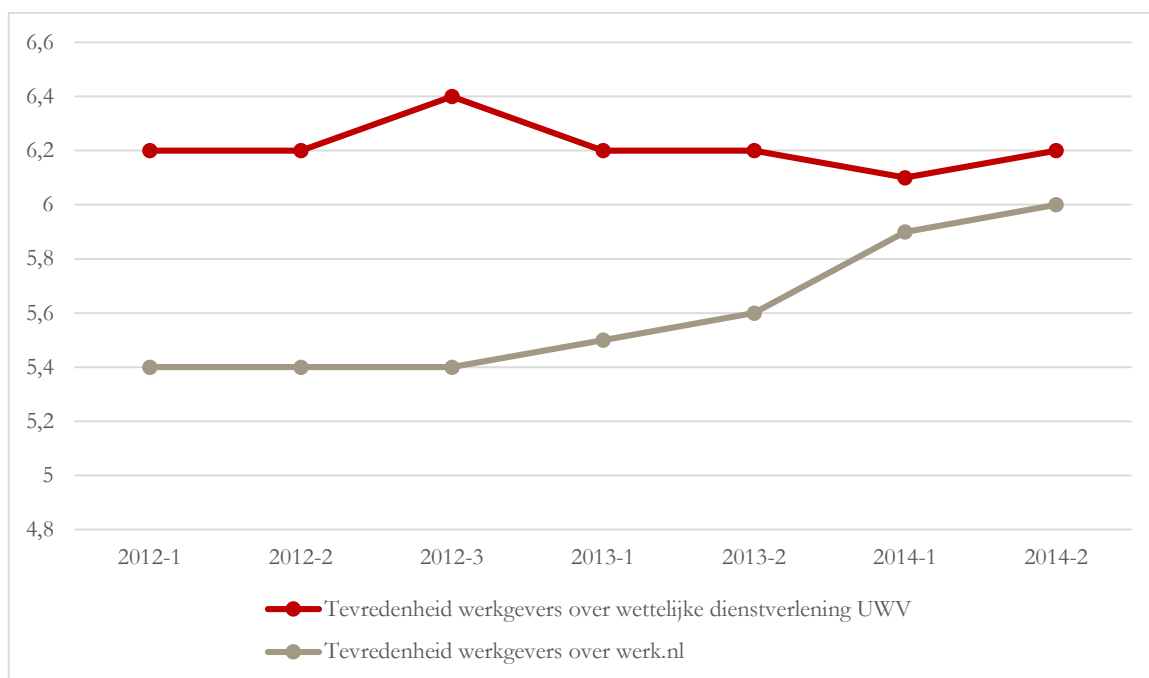
De personen die behoefte hebben aan meer persoonlijk contact zouden het fijn vinden wanneer er één vast contactpersoon is bij UWV die ze begeleidt, met ze meedenkt en gewoon af en toe eens vraagt hoe het met je gaat. Klanten die een persoonlijke adviseur werk hebben, ervaren dit ook als positief: “het is leuk dat je geen nummer bent, mijn persoonlijke coach herkende me bij een bijeenkomst”. Voor de één kan het extra contact prima telefonisch (een berichtje in de Werkmap met “mag uw coach u bellen om te vragen hoe het met u gaat”), anderen hebben liever face-to-face contact.

## 5.2 Werkgevers

### 5.2.1 Klanttevredenheid

De algemene tevredenheid van werkgevers over de dienstverlening van UWV is al een aantal jaren stabiel op een relatief laag niveau: iets boven de zes op een waarderingsschaal van één tot tien (Jaarverslag UWV 2014). De digitalisering lijkt hierop weinig invloed te hebben. Wel stijgt de tevredenheid over digitale diensten. De tevredenheid over de vacaturebemiddeling via werk.nl is de afgelopen jaren gestegen (DESAN, KGM 2014). Ontwikkelingen als de verbeterde dienstverlening voor eigen risicodragers (2014), de optimalisering van uwv.nl en werk.nl (2013/2014) en het nieuwe werkgeversportaal op uwv.nl (september 2012) kunnen hier een rol in spelen.

Figuur 5.4 Tevredenheid werkgevers over werk.nl stijgt



Bron: KGM 2012-1 t/m 2014-2. Onder wettelijke dienstverlening van UWV wordt verstaan: dienstverlening ten aanzien van de ziektewet, WW, WIA, ontslaanvraag en voorzieningen.

### 5.2.2 Behoeftte aan persoonlijk contact

Er zijn geen gegevens beschikbaar over achtergrondkenmerken van werkgevers in verhouding tot hun gebruik of tevredenheid, terwijl deze verschillen waarschijnlijk wel zeer relevant zijn. Op basis van een achttal interviews met werkgevers en interviews met drie managers van werkgeversservicepunten ontstaat het beeld dat er een onderscheid is tussen grote werkgevers en/of werkgevers met een nauwe band met UWV ten opzichte van (kleine) werkgevers zonder een speciale band. Overigens zijn de werkgevers aangedragen door UWV en is een groep van acht respondenten klein. De interviews leveren daarom wel signalen en inkleuring van de hierboven vermelde statistieken, maar geen representatief beeld.

De eerste groep werkgevers met nauwe banden geeft aan zeer tevreden te zijn met de dienstverlening en snel te worden geholpen door de eigen contactpersoon of andere vaste contacten binnen UWV. Dat contact loopt vaak telefonisch of via vaste overlegstructuren en leidt dan snel tot de gewenste resultaten. Deze groep maakt ook minder gebruik van digitale dienstverlening, omdat UWV hen werk uit handen neemt of ze zulke volumes aan vacatures verwerken dat ze arbeidsbemiddeling of juridische expertise uit de markt afnemen. Meerdere grote werkgevers hebben positieve ervaringen met de dienstverlening van UWV bijvoorbeeld bij grotere wervingsacties of ontslagrondes, waarbij het digitale werk (vacatures plaatsen, selectie, etc.) hen uit handen wordt genomen. Soms zijn werkgevers uit deze groep zich pas recent (bijvoorbeeld in het kader van het interview) gaan verdiepen in de informatie van werk.nl, de digitale vacaturemogelijkheden of het zoeken naar cv's. Zoals één werkgever aangeeft: “waarschijnlijk kunnen we wel veel meer zelf doen, maar waarom zou ik, als het sneller en beter gaat via mijn vaste contactpersoon”. Vanuit kostenperspectief van UWV is hier wellicht winst te halen, wanneer deze werkgevers (deels) overstappen naar digitale dienstverlening zonder dat dit hun gebruik beïnvloedt. Het risico bestaat bijvoorbeeld dat de werkgevers dan minder vacatures via UWV gaan plaatsen.

De tweede groep werkgevers met minder relaties met UWV maakt meer gebruik van digitale dienstverlening. Werkgevers uit deze groep geven aan dat de digitale dienstverlening de afgelopen jaren is verbeterd, waardoor ze pas later een beroep hoeven doen op andere kanalen van UWV of eigen (juridische) expertise. Binnen deze groep loopt het contact met UWV soms wat moeizamer omdat zij geen vaste contactpersoon hebben aan wie zij vragen kunnen stellen. Reacties via de mail kunnen soms lang duren, terwijl vragen een hoge prioriteit kunnen hebben. “Het is lastig dat de digitale snelweg supersnel is, maar de opvolging (door de mens) minder snel is.” Een werkgever geeft aan dat het ook lastig is dat je niet op één of andere manier een bepaalde vraag een hogere prioriteit kunt toekennen. Verschillende werkgevers die tot de eerste groep behoren en wel een vast contactpersoon hebben, geven ook aan dat contacten moeizamer lopen wanneer ze een vraag stellen die door de contactpersoon niet (direct) beantwoord kan worden.

### 5.2.3 Klanttevredenheid op specifieke onderdelen en ervaren knelpunten

Werkgevers onderscheiden in de acht gehouden interviews drie typen diensten binnen de digitale dienstverlening. Ten eerste de algemene informatie die beschikbaar is via vooral uwv.nl over rechten en plichten, regionale arbeidsmarkt en ontwikkelingen in beleid. Ten tweede het plaatsen van vacatures en zoeken naar kandidaten op werk.nl. Daarnaast onderscheiden werkgevers ook specifieke dienstverlening van UWV, bijvoorbeeld rondom verzuimmelding en ontslagaanvragen. Opmerkingen omtrent deze specifieke dienstverlening zijn niet opgenomen in deze rapportage omdat het geen dienstverlening richting de WW-populatie betreft.

#### **UWV.nl: algemene informatie**

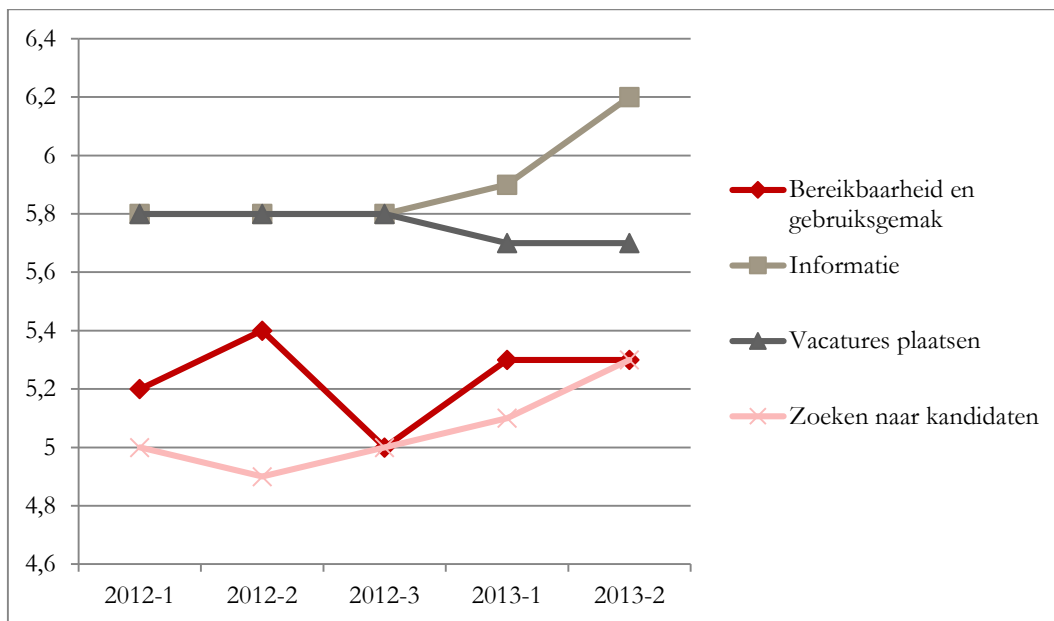
Alle werkgevers geven in de interviews aan dat de websites sterk zijn verbeterd. Van uwv.nl wordt gewaardeerd dat werkgevers een duidelijk eigen plek op de website hebben, informatie goed gerangschikt is en formulieren makkelijk vindbaar zijn. De zoekfunctie is sterk verbeterd (Jaarverslag UWV 2014), waardoor het vinden van de geschikte informatie eenvoudiger is. Werkgevers geven aan dat ze hierdoor later specifieke dienstverlening van UWV of uit de markt (juridische dienstverlening) hoeven in te schakelen. Ter illustratie: één werkgever gaf aan dat het

evenwicht tussen veelheid, overzichtelijkheid en vindbaarheid van informatie altijd een aandachtspunt blijft, maar hier de laatste jaren goede stappen in zijn gezet.

### Werk.nl: vacatures en cv's

Over werk.nl zijn een aantal gedetailleerde klanttevredenheidsmetingen gedaan. Figuur 5.5 laat zien dat de tevredenheid van werkgevers op onderdelen tot 2013 laag is, net als voor de algemene tevredenheid. Ook is echter te zien dat vanaf het einde van 2012 de tevredenheid stijgt, vooral over de informatie op de site en de mogelijkheden om kandidaten te zoeken.

**Figuur 5.5** Tevredenheid werkgevers over onderdelen van werk.nl



Bron: KGM 2012-1 t/m 2013-2. In 2014 is de tevredenheid van werkgevers op specifieke onderdelen niet meer uitgevraagd.

De werkgevers die ervaring hebben met het plaatsen van vacatures zijn positief over de ontwikkelingen de afgelopen jaren. Ze zijn over het algemeen positief over het gemak waarmee zij vacatures kunnen plaatsen en beheren. Vacatures zijn gemakkelijk “aan of uit” te zetten, waardoor de administratie voor bedrijven met hogere volumes vacatures beperkt blijft. Een manager van een werkgeversservicepunt verklaart dit doordat enerzijds werk.nl voortdurend verbetert met input van werkgevers en anderzijds werkgevers gewend raken aan de site. Een enkele werkgever geeft wel aan dat vrij veel informatie nodig is om een vacature te kunnen plaatsen. Een nadeel is dat voor veel informatie keuzemenu's beschikbaar zijn, die soms niet helemaal de precieze lading dekken. Maar dit is ook wel weer begrijpelijk vanuit de wens informatie herkenbaar en vindbaar te maken. Een werkgever geeft aan dat het in de eerste ervaring vrij veel werk was en daardoor wat afschrikt. Het helpt daarbij niet, geven meerdere werkgevers aan, dat de eerste aanmelding voor de werkgever om een profiel te krijgen op werk.nl drie dagen kost en via een schriftelijke brief gaat.<sup>26</sup> Een andere werkgever met meer ervaring geeft aan dat het na even wennen al snel als een zonnetje ging lopen.

<sup>26</sup> Deze procedure is opgezet ter voorkoming van nepvacatures (zonder deze procedure zou iedereen zich kunnen voordoen als werkgever en eenvoudig vacatures op werk.nl kunnen plaatsen, waarmee ze werkzoekenden kunnen oplichten).

De kwaliteit van de cv's vinden de meeste werkgevers voldoende. Ze geven daarbij aan dat het niet heel veel uitmaakt hoe een cv eruit ziet, zolang de personalia, de opleiding en recente werkervaring maar duidelijk vindbaar is. Wat dat betreft wijzen twee werkgevers erop dat de begeleidende email bij een cv iets meer personalia en contactgegevens zou mogen bevatten, zodat de bijlage niet altijd geopend hoeft te worden. Ook geeft een aantal werkgevers aan dat ze via de markt (uitzendbureaus en arbeidsbemiddelaars) werven, omdat marktpartijen meer toelichting geven op sollicitanten, zodat je een beter beeld krijgt van de motivatie. "Als je dan een persoonlijke toelichting hebt van de consultant, dan is dat vaak net het zetje dat nodig is voor een manager om iemand wel uit te nodigen." Werkgevers gebruiken werk.nl vooral voor vacatures voor functies met een lager opleidingsniveau en/of op instapniveau binnen het bedrijf, waarvoor relatief weinig specifieke expertise nodig is.

De voornaamste klachten van werkgevers gaan over de kandidaten die ze krijgen op geplaatste vacatures. Ze geven aan dat de motivatie van de kandidaten soms te wensen overlaat of het onduidelijk is hoe een kandidaat bij de betreffende vacature is uitgekomen. "Wij zitten in het zuiden met een vacature op mbo-2-niveau, waar dan soms mensen op reageren uit Groningen. Is dat wel logisch?" Het is onduidelijk wat hiervan samenhangt met de digitale dienstverlening, maar enkele werkgevers geven wel aan dat ze meer kwaliteitscontrole op cv's willen en één werkgever verzoekt om een verplichte motivatie/sollicitatiebrief bij een sollicitatie via werk.nl.

### 5.3 Conclusie

De klanttevredenheid van werkzoekenden over de dienstverlening van UWV WERKbedrijf neemt tussen 2010 en 2012 af, om zich vervolgens in 2013 en 2014 weer gedeeltelijk te herstellen. Het gaat hier om rapportcijfers die WW'ers geven voor de totale dienstverlening van het WERKbedrijf, zowel face-to-face als digitaal. De initiële daling van de klanttevredenheid is onder meer te verklaren door (a) de afbouw van het aantal persoonlijke contactmomenten met UWV en (b) een gewenningsproces. Het gedeeltelijke herstel in 2013-2014 is onder meer toe te schrijven aan (a) een stijging van het aantal persoonlijke contactmomenten vanaf 2013, (b) de sinds 2012 stijgende tevredenheid over verschillende onderdelen binnen de digitale en persoonlijke dienstverlening van UWV en (c) het gewenningsproces dat van voorbijgaande aard is. Klanten geven gemiddeld minder hoge rapportcijfers voor onderdelen van de e-dienstverlening dan voor persoonlijke dienstverlening (het contact met de adviseur werk), waardoor de klanttevredenheid in 2014 nog iets lager is dan in 2010. Uit gesprekken met 14 WW'ers blijkt dat zij veelal behoefte hebben aan (meer) persoonlijk contact. Ook uit onderzoeken van de FNV en Inspectie SZW blijkt dat een deel van de WW'ers behoefte heeft aan persoonlijk contact met UWV. Het zijn vooral laag- en middelbaar opgeleiden en ouderen (55plus) die deze behoefte voelen. Het is op dit moment nog onduidelijk of verdere ontwikkeling van de e-dienstverlening voldoende is om de klanttevredenheid in de toekomst weer naar het niveau van 2010 op te trekken.

In mei 2015 is het belangrijkste knelpunt van werkzoekenden bij gebruik van de digitale dienstverlening: de dubbele invoer van (dezelfde) gegevens bij zowel de inschrijving voor de WW-uitkering als bij het aanmaken van een CV in de Werkmap. Dit probleem wordt door UWV verholpen door in het laatste kwartaal van 2015 deze processen te integreren tot één proces, zodat dubbele invoer van overeenkomstige gegevens voorkomen wordt. Een ander belangrijk knelpunt

is de beperkte lijst van functienamen die de werkzoekende kan aanvinken bij het aanmaken van een CV en het zoeken naar vacatures. Dit probleem wordt door UWV verholpen door het in de tweede helft van 2016 mogelijk te maken om vrije tekst in te voeren voor functienamen of steekwoorden.

De klanttevredenheid van werkgevers over werk.nl stijgt sinds eind 2012, terwijl de tevredenheid van werkgevers over de totale dienstverlening van UWV gelijk blijft. Vooral de tevredenheid over de informatie op werk.nl en het zoeken naar kandidaten voor vacatures op werk.nl zit sinds eind 2012 in een stijgende lijn. Het belangrijkste knelpunt van werkgevers bij het gebruik van de (digitale) dienstverlening van UWV is de kwaliteit van de kandidaten die reageren op een vacature die geplaatst is op werk.nl. Werkgevers willen graag meer kwaliteitscontroles op cv's. Daarnaast denken werkgevers dat de eerste aanmelding van een werkgever via werk.nl efficiënter kan. Momenteel kost deze aanmelding drie dagen tijd en gaat via een schriftelijke brief. Deze procedure is door UWV opgezet om misbruik van werk.nl te voorkomen. Zonder controle kan iedereen zich voordoen als werkgevers en nepvacatures plaatsen met als doel werkzoekenden op te lichten.

## 6 Effectiviteit digitale dienstverlening

*Conclusie: zowel gesprekken met de adviseur werk als het gebruik van digitale middelen zijn effectieve manieren om de uitstroom naar werk te bevorderen. De intensieve dienstverlening van UWV (gesprekken, workshops, competentietesten én e-dienstverlening) leidt tot een hogere uitstroom naar werk dan alleen de e-dienstverlening. Over de netto effectiviteit van uitsluitend digitale dienstverlening versus uitsluitend face-to-face dienstverlening kan geen uitspraak worden gedaan, omdat hiernaar geen onderzoek is verricht.*

Dit hoofdstuk geeft inzicht in de effectiviteit van de (digitale) dienstverlening van UWV. De volgende onderzoeksvragen komen aan de orde:

- Welk effect heeft de recessie vanaf 2008 gehad op de doorstroom van WW'ers naar de bijstand? (paragraaf 6.1)
- Wat zijn de ontwikkelingen geweest tijdens de omslag naar de digitale dienstverlening ten aanzien van de uitstroom naar werk? (paragraaf 6.1)
- In hoeverre is de in 2008 ingetreden en de in de jaren daarna verdiepende recessie van invloed geweest op het effect van de dienstverlening? (paragraaf 6.1 en 6.2)
- In hoeverre speelt de afschaffing van het re-integratiebudget WW een rol bij de effectiviteit van digitale dienstverlening versus face-to-face dienstverlening? (paragraaf 6.1)
- Is digitale dienstverlening even (netto) effectief als face-to-face dienstverlening? (paragraaf 6.2, 6.3 en 6.4)

### 6.1 Doorstroom naar de bijstand en uitstroom naar werk

#### Een hoger percentage WW'ers stroomt vanaf 2009 door naar de bijstand

Het *aantal* WW'ers dat doorstroomt naar de bijstand is in de periode 2009-2013 hoger dan in de periode 2003-2008. In 2013 stroomden bijna 31.000 mensen na de WW-uitkering door naar de bijstand, vóór de crisis – in 2008 – waren dit er slechts 14.000 (UWV, 2014 – zie Figuur 6.1). Dit komt gedeeltelijk door de toegenomen instroom in en uitstroom uit de WW vanaf 2009 – zie Tabel 6.1. Een hogere instroom in de WW betekent dat meer mensen risico lopen om door te stromen naar de bijstand. De doorstroom vanuit de WW naar de bijstand in termen van aantallen WW'ers neemt dus logischerwijs toe als gevolg van een gestegen WW-instroom.

Het *percentage* van alle WW'ers dat uitstroomt uit de WW en doorstroomt naar de bijstand is vanaf 2009 ook toegenomen: gemiddeld stroomt in de periode 2009-2013 ongeveer 6,9 procent van de WW'ers door naar de bijstand. In de periode 2003-2007 was dit ongeveer 5,7 procent. Hilbers (2012) noemt drie mogelijke redenen voor een toename van het percentage WW'ers dat doorstroomt naar de bijstand:

(1) de crisis vanaf 2008 zorgt ervoor dat de kans op werk afneemt. Figuur 6.1 laat zien dat de procentuele uitstroom naar de bijstand ook in het verleden samenhangt met de conjunctuur: na de internetcrisis is de procentuele doorstroom naar de bijstand van 2001 tot 2005 sterk opgelopen. Vervolgens zorgt een periode van hoogconjunctuur vanaf 2006 voor veel vraag naar arbeid,



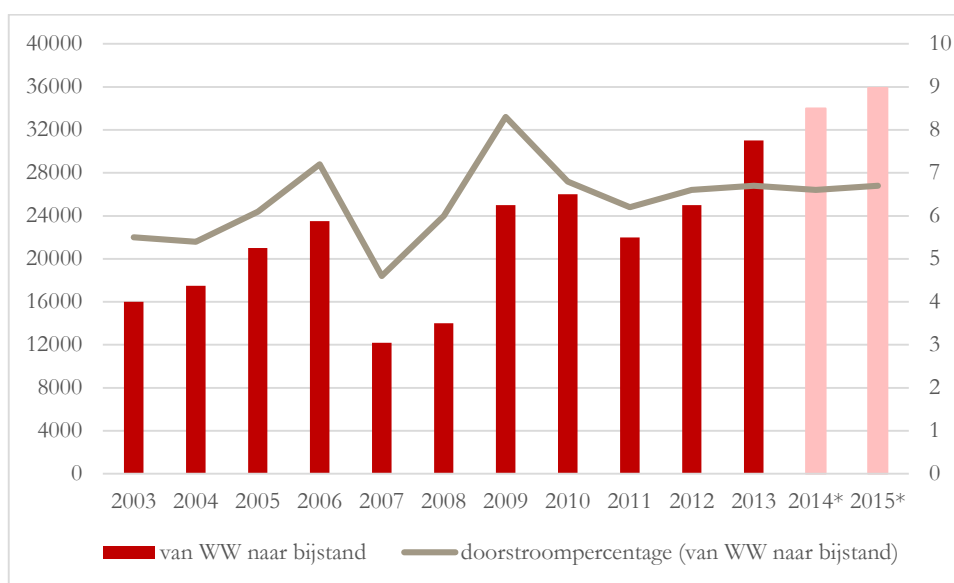
waardoor in 2007 en 2008 juist relatief weinig mensen vanuit de WW doorstromen naar de bijstand (UWV, 2014).

(2) beperking van de maximale WW-duur van 60 maanden naar 38 maanden vanaf oktober 2006. Doordat de WW-uitkering eerder wordt beëindigd hebben WW'ers minder tijd om al tijdens de WW een baan te vinden. Daarnaast zorgt deze wetswijziging ervoor dat in de jaren 2007-2011 extra veel WW'ers het einde van hun uitkeringsduur bereiken. Namelijk zowel de groep met het 'oude WW-recht' als de groep met het 'nieuwe WW-recht'.

(3) een groeiend aantal verzekerde werknemers, met name door de toegenomen arbeidsparticipatie.

Hilbers (2012) berekent dat zowel de beperking van de maximale WW-duur als het groeiend aantal verzekerde werknemers slechts een klein deel van de stijging in het doorstroompercentage kan verklaren. Het resterende verschil (ongeveer 60 procent) kent hij toe aan de economische crisis. De afschaffing van het re-integratiebudget WW en omschakeling op de digitale dienstverlening kunnen in de berekening van Hilbers (2012) geen verklaring vormen voor de verhoogde instroom naar de bijstand: hij maakt in zijn berekening gebruik van doorstroomgegevens tot en met 2010. Vanaf 2012 is pas sprake van een versnelde doorontwikkeling van de digitale dienstverlening en afschaffing van het re-integratiebudget WW.

**Figuur 6.1** Percentage WW'ers dat doorstroomt naar de bijstand hoger vanaf crisis



Bron: UWV (2014). Na de WW in de bijstand. Aantal personen en percentages in 2014 en 2015 zijn geraamd. Alle bijstandsuitkeringen die gemeenten aan de burger verstrekken zijn meegerekend: WWB, IOAW, Wij en Abw (tot 1 januari 2004).

**Tabel 6.1** Instroom in WW en uitstroom uit WW vanaf 2009 sterk toegenomen

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Instroom in WW	253.520	242.080	427.610	414.600	413.990	502.460	613.230	605.170
Uitstroom uit WW	311.100	262.780	328.610	420.770	407.900	432.190	515.680	602.070

Bron: CBS Statline: Werkloosheidswet, uitkeringen naar regio, leeftijd en geslacht.

### Procentuele uitstroom naar werk 2010-2014 vlakkt iets af

Vanwege de sterke toename in de instroom in de WW (Tabel 6.1) neemt het *aantal* WW'ers dat uitstroomt naar werk in de periode 2010-2015 toe – zie Tabel 6.2. Omdat WW'ers vooral gedurende het eerste jaar naar werk uitstromen, geeft het aantal WW'ers dat werk vindt als percentage van de instroom in het jaar ervoor een indicator van de kans op werk voor WW'ers. Dit *percentage* neemt door de jaren heen iets af. Ook het aantal WW'ers dat werk vindt als percentage van de instroom in het jaar t plus jaar t-1, neemt tot en met 2013 iets af.

**Tabel 6.2** Uitstroom naar werk vanuit WW neemt toe, instroom vanuit WW ook

	2010	2011	2012	2013	2014
Uitstroom naar werk vanuit de WW volgens UWV	228.300	256.100	227.800	245.100	253.100
...binnen 3 maanden	83.900 (37%)	98.000 (38%)	-	-	-
...tussen 3 en 12 maanden	109.400 (48%)	126.000 (49%)	-	-	-
...na 12 maanden	35.000 (15%)	32.000 (12%)	-	-	-
Uitstroom naar werk vanuit WW volgens CBS	214.750	212.120	212.570	244.800	291.080
Instroom WW volgens CBS	414.600	413.990	502.460	613.230	605.170
Uitstroom naar werk volgens CBS als percentage van instroom het jaar ervoor	50%	51%	51%	49%	47%
Uitstroom naar werk volgens CBS als percentage van instroom jaar t + jaar t-1	25%	26%	23%	22%	24%

Bronnen: UWV jaarrapportages 2011, 2012, 2013, 2014. De uitstroom naar werk in de verschillende tijdvakken sinds 2012 niet beschikbaar. In 2014 is UWV overgegaan op een nieuwe definiëring en telwijze van de uitstroom naar werk. Hierdoor zijn de cijfers over 2013 en 2014 niet volledig vergelijkbaar. CBS Statline: aantal WW-uitkeringen 15-65 jaar; in- en uitstroom per maand

**Tabel 6.3** Relatief meer uitstroom uit WW na 12 maanden in 2014

	2010	2011	2012	2013	2014
Totale uitstroom vanuit de WW volgens CBS	420.770	407.900	432.190	515.680	602.070
... binnen 6 maanden	260.810 (62%)	253.360 (62%)	274.380 (63%)	323.970 (63%)	362.880 (60%)
... tussen 6 en 12 maanden	83.920 (20%)	71.360 (17%)	76.690 (18%)	97.100 (19%)	114.900 (19%)
... na 12 maanden	76.010 (18%)	83.160 (20%)	81.150 (19%)	94.620 (18%)	124.300 (21%)

Bron: CBS Statline: Werkloosheidswet, uitkeringen naar regio, leeftijd en geslacht. De tabel geeft de *totale* uitstroom uit de WW in de verschillende tijdvakken. In 2014 is het percentage dat pas na 6 tot 12 maanden uitstroomt relatief hoog ten opzichte van voorgaande jaren.

Er zijn drie ontwikkelingen die een negatief effect hebben op de mate waarin WW'ers uitstromen naar werk:

- (1) De crisis vanaf 2008 zorgt ervoor dat het werkloosheidspercentage tussen 2010 en 2014 oploopt. Door toegenomen concurrentie op de arbeidsmarkt is het lastiger voor werkzoekenden om werk te vinden waardoor hun baankansen afnemen (Lechner & Wunsch, 2009).<sup>27</sup> Daarnaast neemt tijdens een recessie de effectiviteit van gesprekken met de adviseur werk af (Brodersen e.a. 2014a; Brodersen e.a. 2014b – zie ook paragraaf 6.2).

<sup>27</sup> Ook door toegenomen arbeidsparticipatie is de concurrentie op de arbeidsmarkt toegenomen.

- (2) De beperking van de maximale WW-duur vanaf oktober 2006. In 2010 en 2011 zijn er door samenvallen van de uitstroom van de ‘oude WW’ en de ‘nieuwe WW’ extra veel WW’ers die een baan kunnen vinden. Het aantal WW’ers dat uitstroomt naar werk als percentage van de instroom het jaar daarvoor neemt daardoor in 2010 en 2011 toe. Het effect van de beperking van de maximale WW-duur is echter naar verwachting erg klein. De baankans van personen die nog onder de ‘oude WW’ vallen en dus in 2010 al bijna 4 jaar of langer een WW uitkering ontvangen is immers erg laag; vrijwel niemand vindt nog een baan tussen het 4<sup>e</sup> en 5<sup>e</sup> jaar WW (zie de Graaf-Zijl e.a., 2006).
- (3) Afschaffing van het re-integratiebudget WW vanaf 2012 zorgt voor een terugloop in de effectiviteit van de dienstverlening van UWV. Al vanaf april 2010 werden door (dreigende) uitputting van het re-integratiebudget WW veel minder externe re-integratietrajecten ingekocht dan voorheen. Sterke terugloop en vervolgens afschaffing van extern ingekochte re-integratiedienstverlening leidt tot een gemiddeld lagere kans op een baan voor WW’ers. De meeste ingekochte re-integratietrajecten van UWV bevorderen op korte termijn namelijk de uitstroom naar werk (Heyma en van der Werff, 2014). Scholing en reguliere trajecten hebben op korte termijn een negatief effect op de kans op werk. Gemiddeld echter leiden de re-integratietrajecten die UWV inkocht tussen 2008 en 2011 tot een vergroting van de kans op werk met ongeveer 1,7 procentpunt binnen 18 maanden WW – zie Tabel 6.4. Dit komt omdat de trajecten die het meest werden ingekocht (IRO’s en kortdurende trainingen) wél effectief waren.

Op lange termijn zorgen ook door UWV ingekochte reguliere trajecten en scholing voor een verhoogde kans op een baan (Lammers e.a., 2013). Op lange termijn zal de afschaffing van het re-integratiebudget WW de kans op een baan daarom nog sterker verlagen. Het verschil tussen de resultaten op korte termijn en op lange termijn kan verklaard worden door het insluiteffect: omdat een WW’er tijdens het volgen van een re-integratietraject minder hard zoekt naar een nieuwe baan, daalt in eerste instantie de kans op werk juist daalt wanneer een re-integratietraject wordt aangeboden. Pas wanneer het re-integratietraject is afgesloten stijgt de kans op een baan ten opzichte van de situatie waarin geen traject zou zijn gestart. Reguliere trajecten en scholing hebben een langer insluiteffect.

Een terugloop in effectiviteit van de dienstverlening als gevolg van afschaffing van het re-integratiebudget impliceert echter niet direct een terugloop in kosteneffectiviteit: tot 1,5 jaar na inzet van een re-integratie instrument is alleen hulp bij het schrijven van een sollicitatiebrief kosteneffectief (Heyma en van der Werff, 2014), scholingstrajecten zijn in ieder geval na 4 jaar kosteneffectief en bij Individuele Re-integratie Overeenkomsten duurt het maximaal 7 jaar voordat de investering zich heeft terugverdient in de vorm van productiviteitswinst (Lammers e.a., 2013). Hoewel gesprekken effectiever zijn tijdens hoogconjunctuur, is het effect van een re-integratietraject juist groter tijdens een recessie. Dit komt omdat het insluiteffect van het traject tijdens laagconjunctuur minder schadelijk is: tijdens een recessie hebben werklozen een lagere kans om op eigen kracht een baan te vinden (Kluve, 2010, Lechner & Wunsch 2009).

Daarnaast kan niet worden uitgesloten dat omschakeling op digitale dienstverlening tot een verlaagde uitstroom naar werk leidt. De rest van dit hoofdstuk gaat na of deze stelling wordt bevestigd door resultaten uit de nationale en internationale literatuur.

**Tabel 6.4** Ingekochte trajecten UWV vergroten de kans op werk na 18 maanden WW met gemiddeld 1,7 procentpunt

Type traject	Aantal ingezette trajecten 2008-2011	Vergroting kans op werk na 18 maanden WW (procentpunten)	Gemiddelde bijdrage aan vergroting kans op werk
Regulier	3.946	-2,7	-0,13
IRO	26.654	1,4	0,45
Scholing	11.026	-3,0	-0,40
Kortdurende trainingen	19.757	4,1	0,98
Sollicitatiebrieven	12.729	1,1	0,17
Jobhunting	8.593	5,8	0,60
<b>Totaal</b>	<b>82.705</b>		<b>1,67</b>

Bron: Heyma en van der Werff (2014). Berekening SEO Economisch Onderzoek

## 6.2 Effectiviteit van face-to-face gesprekken (zonder digitale dienstverlening)

### Individuele gesprekken tussen een WW'er en zijn adviseur werk leiden tot hogere baankans

Resultaten uit de nationale en internationale literatuur tonen aan dat gesprekken met de adviseur werk, in een situatie waarin nog nauwelijks sprake is van e-dienstverlening, een effectief instrument zijn om WW'ers te begeleiden naar een nieuwe baan. Heyma en van der Werff (2014) tonen aan dat elk (persoonlijk) vervolgggesprek met de adviseur werk van UWV zorgt voor een verhoging van de werkhervattingskans met 1 à 2 procentpunten binnen anderhalf jaar WW. Voor het eerste vervolgggesprek na de intake lag dat iets hoger (+2,5 procentpunten). Dit is de effectiviteit van gesprekken die zijn gevoerd tussen 1 januari 2009 en 1 april 2011, een periode waarin de e-dienstverlening nog in de opstartfase verkeerde. In die periode kreeg vrijwel iedereen een persoonlijk intakegesprek, daarna vond voor een deel van de WW'ers iedere twee maanden een vervolgggesprek plaats.

Van den Berg e.a. (2012) en Brodersen e.a. (2014a) laten zien dat ook ieder vervolgggesprek met de Deense adviseur werk de werkhervattingskans verder verhoogt in een situatie zonder noemenswaardige e-dienstverlening. In Denemarken bestond de dienstverlening aan WW'ers in de onderzochte periode (2003) uit een intakegesprek in de eerste maand en vervolgggesprekken na 3, 6, 9 en 12 maanden WW. Pedersen e.a. (2012) geven een overzicht van de internationale wetenschappelijke literatuur omtrent de effectiviteit van gesprekken met de adviseur werk. Van de 37 studies vinden 30 studies significant positieve effecten, 7 studies vinden geen significante effecten.

Re-integratiedienstverlening aan WW'ers kan de kans op werk voor werkzoekenden die geen dienstverlening ontvangen juist verkleinen doordat de WW'ers mét re-integratiedienstverlening hun concurrentiepositie op de arbeidsmarkt vergroten. Aan de andere kant kunnen bedrijven

reageren door meer vacatures open te stellen omdat die naar aanleiding van de gesprekken sneller vervuld kunnen worden – bijvoorbeeld wanneer WW'ers als gevolg van een gesprek harder op zoek gaan naar een baan. Gautier e.a. (2014) onderzoeken deze effecten voor een Deens re-integratieprogramma bestaande uit 2 weken sollicitatietraining, vervolgens wekelijkse of tweewekelijkse gesprekken met de adviseur werk en na 4 maanden WW een re-integratietraject zoals uitgezocht door de adviseur werk. Aanbieden van dit programma aan een deel van de WW-gerechtigden verlaagt inderdaad de baankans van WW-gerechtigden die niet deelnemen aan het programma, in ieder geval tijdens de eerste drie maanden WW. De daling in baankans is echter veel kleiner dan de stijging in baankans voor WW'ers die wel deelnemen aan het re-integratieprogramma.

### **Individuele gesprekken niet alleen effectief maar ook kosteneffectief**

Gesprekken met de adviseur werk waren in de situatie van nog slechts beperkte e-dienstverlening niet alleen effectief, maar ook kosteneffectief. Ieder vervolggesprek met de adviseur werk van UWV levert netto ruim € 300 op. Dit komt omdat de besparing op uitkeringslasten doordat een WW'er sneller werk vindt, groter is dan de gesprekskosten van € 65 per gesprek (Heyma en van der Werff, 2014). Ook internationale studies tonen aan dat individuele gesprekken met de adviseur werk kosteneffectief zijn (Pedersen e.a. 2012).

### **Gesprekken tijdens recessie minder effectief**

Recente Deense literatuur laat zien dat gesprekken tijdens een periode van hoogconjunctuur leiden tot een kortere uitkeringsduur, terwijl gesprekken tijdens een recessie minder effectief zijn (Brodersen e.a., 2014a). Er zijn verschillende mogelijke verklaringen waarom gesprekken in Denemarken tijdens een recessie minder effectief blijken: (1) het bemiddelen naar werk is makkelijker wanneer er veel vacatures uitstaan (2) tijdens hoogconjunctuur zijn er minder werklozen waardoor een adviseur werk meer tijd aan een gesprek kan besteden (3) tijdens een recessie wordt door de adviseur werk minder vaak direct bemiddeld naar werk, maar vaker een re-integratietraject aangeboden waardoor de WW'er op korte termijn wordt 'ingesloten' in de uitkering (4) een recessie leidt ertoe dat ook de 'betere' werknemers werkloos raken. Deze werknemers zijn wellicht minder gebaat bij een gesprek met de adviseur werk, omdat zij zelf al een groot netwerk hebben en weten waar en hoe zij moeten solliciteren.

Gesprekken zorgen er tijdens hoogconjunctuur voor dat vacatures minder lang uitstaan, terwijl gesprekken tijdens een recessie geen effect hebben op een versnelde invulling van vacatures (Brodersen e.a., 2014b). Mogelijk leiden extra sollicitaties van werkzoekenden tijdens een recessie ertoe dat werkgevers meer tijd kwijt zijn aan het selecteren van de beste sollicitant, terwijl extra sollicitaties ten tijde van hoogconjunctuur de invulling van een vacature juist vergemakkelijkt.

Concluderend kan gesteld worden dat gesprekken tijdens een recessie minder effectief zijn in het verkorten van de uitkeringsduur en versnellen van invulling van vacatures. Het is daarom aannemelijk dat de effectiviteit van de dienstverlening van UWV in Nederland te lijden heeft gehad onder de recessie vanaf 2008. In dat geval mag worden verwacht dat de verhoging van de werkherlevingskans als gevolg van gesprekken met de adviseur werk van UWV in tijden van hoogconjunctuur groter is dan de effecten die Heyma en van der Werff (2014) vinden in de periode van laagconjunctuur tussen 2009 en 2013. Aan de andere kant kan de effectiviteit van gesprekken met de werkcoach ook lager zijn dan geschat door Heyma en van der Werff (2014). Zij houden er

immers geen rekening mee dat het voeren van een gesprek de kans op een baan voor klanten waarmee geen gesprekken worden gevoerd verlagen (Gautier e.a., 2014).

### **Effectiviteit van face-to-face gesprekken sterk afhankelijk van de klant**

De effectiviteit van een gesprek verschilt per klant, dat blijkt uit gesprekken met UWV en met WW-klanten en uit de Nederlandse wetenschappelijke literatuur. Medewerkers van UWV geven aan dat veel klanten bij het 4<sup>e</sup> maands gesprek al na 10 minuten weer buiten staan. Dit zijn klanten die actief solliciteren en hun zaakjes goed op orde hebben. Ook een aantal van de gesproken WW'ers geeft aan dat de gesprekken voor hen niet nuttig waren. Het advies van zowel UWV'ers als WW'ers is daarom om goed te luisteren naar wat de klant graag zou willen in het vaststellen van het aantal en de timing van de persoonlijke gesprekken.

Heyma (2015) doet onderzoek naar de effectiviteit van gesprekken met de adviseur werk die zijn gevoerd in de periode van 1 januari 2009 en 1 april 2011 en concludeert dat vervolggesprekken met de adviseur werk voor ouderen slechts leiden tot een beperkte toename van de kans op werkherhervatting binnen 18 maanden WW, terwijl deze gesprekken voor jongeren tussen de 18 en 27 jaar juist erg effectief zijn (Heyma, 2015). Mogelijk komt dit omdat jongeren volgens medewerkers van UWV herhaaldelijk moeten worden gewezen op hun plichten, terwijl ouderen meer plichtsgetrouw zijn. Idealiter zouden de resultaten uit Heyma (2015) moeten worden meegenomen in de vaststelling van doelgroepen waarmee UWV gesprekken voert.

### **Of het gesprek telefonisch, in een groep, of face-to-face plaatsvindt is minder belangrijk**

Een groeps gesprek met de Nederlandse adviseur werk in de 4<sup>e</sup> maand WW is net zo effectief als een individueel gesprek. Dat blijkt uit onderzoek van De Koning e.a. (2015). De internationale literatuur is minder eenduidig: in een Engels experiment wordt geen verschil gevonden tussen tweewekelijkse groeps gesprekken of individuele gesprekken in de eerste 13 weken WW (Middlemas e.a., 2006). Een Deens experiment laat echter zien dat individuele tweewekelijkse gesprekken effectiever zijn dan wekelijkse groepsbijeenkomsten (Pedersen e.a. 2012).

Een vervolggesprek hoeft niet perse face-to-face plaats te vinden. Of de contactmomenten met de adviseur werk van UWV na het eerste persoonlijke gesprek telefonisch of face-to-face plaatsvinden, maakt voor de kans op werkherhervatting weinig uit (Heyma, 2015). Een Engels onderzoek toonde eerder juist aan dat het vervangen van tweewekelijkse persoonlijke gesprekken met telefoongesprekken de duur in de werkloosheidsuitkering vergroot (Middlemas e.a., 2006).

### **Timing van het eerste gesprek: zo vroeg mogelijk**

Uit Nederlands onderzoek blijkt dat een *vervolggesprek* met de adviseur werk van UWV een groter effect heeft op de kans op werkherhervatting wanneer het gesprek in de eerste 2 maanden na instroom in de WW plaatsvindt (Heyma, 2015). Momenteel wordt binnen UWV onderzocht of ook een *eerste gesprek* effectiever is wanneer het snel na aanvang van werkloosheid plaatsvindt, middels de landelijke pilot ACE (Activeren en Controleren heeft Effect). In het kader van die pilot voert UWV met een groot deel van de WW'ers weer gesprekken tijdens de eerste drie maanden WW. Dit naar aanleiding van de pilot PropOM waarbij een aantal regiovestigingen vrijheid in de uitvoeringsruimte kreeg om WW'ers naar werk te begeleiden. De vestigingen kozen onder andere voor extra dienstverlening voor uitkeringsgerechtigden in de eerste 3 maanden WW. Dit leidde tot een gemiddelde afname in de uitkeringslasten op de betreffende vestigingen van ongeveer 2 procentpunt ten opzichte van niet-deelnemende vestigingen. Een direct bewijs voor de effectiviteit

van extra dienstverlening in de eerste 3 maanden WW biedt dit onderzoek echter niet, omdat niet in alle deelnemende vestigingen de uitkeringslasten afnamen, en omdat de vestigingen niet alleen de dienstverlening in de eerste 3 maanden WW aanpasten maar ook andere veranderingen doorvoerden. Uit internationaal onderzoek blijkt wel dat een *eerste gesprek* met een Deense adviseur werk in de eerste maand WW een groter absoluut effect heeft op de kans op werk dan wanneer het eerste gesprek later plaatsvindt (van den Berg e.a. 2012).

### 6.3 Effectiviteit van digitale dienstverlening

Digitale berichten in de Werkmap kunnen – net als gesprekken met de adviseur werk – gewenst gedrag stimuleren. Bijvoorbeeld klanten die er door middel van een digitaal bericht op worden gewezen dat ze hun gewerkte uren tijdig en juist doorgeven aan UWV, melden vaker hun gewerkte uren dan klanten die geen bericht krijgen. Het verschil in het aantal keer dat een WW'er gedurende acht weken zijn gewerkte uren aan UWV doorgeeft tussen de groep die een bericht ontvangt (2,4) en de groep die geen bericht ontvangt (2,2) is echter niet significant. Ook het verschil in aantal beboete klanten binnen een maand (1,5% versus 1,9%) is niet significant (van Eck, 2014). UWV evalueert momenteel de effectiviteit van bijvoorbeeld webinars en e-learning middels experimenten. De resultaten van deze experimenten zijn echter nog niet beschikbaar voor dit onderzoek.

Internationaal gezien zijn de ervaringen met digitale dienstverlening positief. De introductie van het Finse werk.nl in 2002 – waar werkgevers vacatures op kunnen zetten en werkzoekenden vacatures kunnen vinden – leidde in de jaren daarna tot een verhoogde kans dat de vacature vervuld werd (Nivalainen, 2014). Belot e.a. (2015) tonen aan dat het aanbieden van suggesties voor alternatieve banen op het Engelse werk.nl het zoekgedrag verbreed van werkzoekenden die zonder de suggesties juist heel nauw zoeken. Ook vergroten de online suggesties het aantal sollicitatiegesprekken van deze groep. Meer algemeen rapporteren Kuhn en Mansour (2013) dat werkzoekenden die naar banen zoeken via Internet in de periode 2005-2008 een 25% kortere werkloosheidsduur hebben dan vergelijkbare werkzoekenden die niet naar banen zoeken via Internet. Daarnaast rapporteren zij dat in de periode 1998-2000 juist de werkzoekenden die niet via Internet zochten een kortere werkloosheidsduur hadden. De effectiviteit van werk zoeken via Internet lijkt dus te zijn toegenomen, waarvoor verschillende mogelijke verklaringen bestaan: (1) de vacaturesites zijn verbeterd (2) er zijn vacaturesites verschenen die zich op een specifieke beroepsgroep of sector richten (3) omdat het Internet gebruik alsmaar toeneemt, verbindt het Internet recentelijk veel meer werkzoekenden met veel meer werkgevers (Kuhn en Mansour, 2013). Omdat sinds de periode 2005-2008 het Internetgebruik nog sterker is gestegen en vacaturesites verder zijn verbeterd, is de effectiviteit van zoeken via Internet sindsdien vermoedelijk nog toegenomen.

Hägglund (2006) vindt een positief maar niet significant effect van een online training solliciteren door het Zweedse UWV op de kans op werk tot zes maanden na start van de training.<sup>28</sup> De vrijwillige deelnemers aan de training (werkloze en werkenden werkzoekenden) werden iedere dag een uur lang gedurende drie maanden online geïnformeerd over het schrijven van een

<sup>28</sup> Het kleine aantal deelnemers aan de training (ruim 600) zorgt voor grote standaardfouten rondom het geschatte positieve effect.

sollicitatiebrief, het opstellen van een CV en gedrag tijdens een sollicitatiegesprek. Ook kregen zij van een e-coach persoonlijke feedback. Of verplichte digitale dienstverlening de kans op werk verhoogt, is niet bekend.

## 6.4 Effectiviteit van gesprekken in aanvulling op digitale dienstverlening

### **Persoonlijk contact met adviseur werk van meerwaarde boven alleen e-dienstverlening**

Herhaaldelijk persoonlijk contact met de adviseur werk van UWV leidt tot een grotere kans op werk dan alleen e-dienstverlening en een groepsgesprek in de 4<sup>e</sup> maand WW (De Koning e.a., 2015). De Koning e.a. (2015) onderzoeken niet de effectiviteit van het gesprek zelf, maar het effect van de toedeling van een klant aan de intensieve dienstverlening versus basisdienstverlening in de periode 2012-2013. De intensieve dienstverlening door UWV bestaat ten tijde van het onderzoek uit e-dienstverlening, persoonlijke gesprekken met de adviseur werk in de 4<sup>e</sup>, 7<sup>e</sup>, 10<sup>e</sup> maand WW, een passend werkaanbod inclusief persoonlijk gesprek voor een deel van de WW'ers en gebruik van competentietesten en workshops. De basisdienstverlening bestaat ten tijde van het onderzoek uit e-dienstverlening en een groepsgesprek met de adviseur werk in de 4<sup>e</sup> maand WW. De intensieve dienstverlening, ten opzichte van de basisdienstverlening, leidt tot een gemiddeld hogere uitstroom uit de uitkering (plus 2,7 procentpunt) en richting werk (plus 2,4 procentpunt) na één jaar WW. De uitstroom uit de uitkering is iets hoger dan de uitstroom naar werk. Blijkbaar stromen WW'ers waarmee gesprekken worden gevoerd ook sneller uit naar andere uitkeringen zoals de WGA of worden zij niet uitkeringsgerechtigd. Dit kan een gevolg zijn van een gesprek, bijvoorbeeld omdat de adviseur werk erop wijst dat de WW'er wellicht in aanmerking kan komen voor de WGA. Het kan ook zijn dat gesprekken worden gevoerd met WW'ers met groter dan gemiddeld arbeidsongeschiktheidsrisico.

Uit het onderzoek van De Koning e.a. (2015) kan niet worden geconcludeerd dat juist de individuele gesprekken met de adviseur werk van meerwaarde zijn, WW'ers in de intensieve dienstverlening kregen immers ook vaker competentietesten en workshops aangeboden. Competentietesten worden echter wel besproken in een individueel gesprek, en ook in workshops is er face-to-face contact met de adviseur werk die de workshop begeleid. Ook in de periode waarin de e-dienstverlening al substantieel was uitgebreid heeft persoonlijk contact met de adviseur werk dus meerwaarde boven alleen e-dienstverlening. De stijging in de kans op werk van 2,4 procentpunt na 12 maanden WW is vergelijkbaar met de gemiddelde effectiviteit van re-integratietrajecten die tot 2012 voor WW'ers werden ingekocht – zie Tabel 6.4.

In De Koning e.a. (2015) is met ongeveer de helft van de WW'ers uit de groep intensieve dienstverlening daadwerkelijk gesprekken gevoerd. Er mag daarom verwacht worden dat het effect van persoonlijke gesprekken in de 4<sup>e</sup>, 7<sup>e</sup>, 10<sup>e</sup>, 12<sup>e</sup> maand WW op de uitstroom naar werk, in vergelijking met alleen e-dienstverlening en een groepsgesprek in de 4<sup>e</sup> maand WW, hoger is dan 2,4 procentpunt na één jaar WW. In een vervolgonderzoek vinden De Koning e.a. (2015) inderdaad een hogere effectiviteit van persoonlijke gesprekken in de 4<sup>e</sup>, 7<sup>e</sup>, 10<sup>e</sup> en 12<sup>e</sup> maand WW in vergelijking met alleen e-dienstverlening en een groepsgesprek in de 4<sup>e</sup> maand WW: de uitstroom naar werk neemt toe met 3,2 procentpunt na ruim 14 maanden WW. Hoewel dit effect substantieel is, is het door de variabiliteit in de gebruikte methoden niet significant (De Koning e.a., 2015). Dat



betekent dat niet met voldoende zekerheid kan worden gesteld dat het inderdaad de gesprekken zijn die leiden tot een hogere kans op een baan. Ook worden geen significante verschillen gevonden tussen het voeren van een groeps gesprek of een individueel gesprek in de 4<sup>e</sup> maand WW.

Op basis van dit onderzoek (De Koning e.a. 2015) kan geen uitspraak worden gedaan over de effectiviteit van alleen gesprekken versus alleen e-dienstverlening. De onderzoeken tonen alleen de toegevoegde waarde van persoonlijke dienstverlening boven alleen e-dienstverlening aan. Omdat Nederland voorop loopt met het aanbod van e-dienstverlening voor werklozen is ook in de internationale literatuur niets bekend over de effectiviteit van digitale dienstverlening versus face-to-face gesprekken. Berg e.a. (2012) concluderen: “het blijft een open vraag in hoeverre gesprekken met de adviseur werk vervangen kunnen worden door contact via email ... zonder de kwaliteit van de informatieoverdracht aan te tasten.” Ook uit de huidige evaluatie moeten we concluderen dat op dit moment onbekend is in hoeverre digitale dienstverlening even effectief is als gesprekken met de adviseur werk.

**Perceptie dat digitale dienstverlening de effectiviteit van face-to-face gesprekken verhoogt**  
Bij UWV-medewerkers van de regiovestigingen leeft het beeld dat e-dienstverlening het effect van de persoonlijke dienstverlening kan versterken (en vice versa). Tijdens het gesprek wordt de informatie die al is verzameld door middel van e-dienstverlening door de adviseur werk gebruikt om de WW'er snel op weg te helpen. Er is geen onderzoek bekend over een versterkende werking van digitale dienstverlening op face-to-face gesprekken.

## 6.5 Conclusie

In de periode 2010-2014, tijdens de omslag naar digitale dienstverlening, is de procentuele uitstroom vanuit de WW naar een baan iets afgenomen. Dit is mogelijk het gevolg van ten minste vier ontwikkelingen: (1) de economische crisis vanaf 2008 (2) de beperking van de maximale WW-duur vanaf oktober 2006 (3) de afschaffing van het re-integratiebudget WW en (4) de omschakeling op digitale dienstverlening.

De economische crisis verklaart naar inschatting van Hilbers (2012) ongeveer 60 procent van de toename in de procentuele doorstroom van WW naar de bijstand. De crisis heeft een positief effect op de verhoging van de baankans als gevolg van de door UWV extern ingekochte re-integratiedienstverlening, maar naar verwachting juist een negatief effect op de effectiviteit van de gevoerde gesprekken. De beperking van de maximale WW-duur heeft een klein effect gehad op de doorstroom vanuit de WW naar de bijstand (Hilbers 2012), en heeft naar verwachting vrijwel geen effect gehad op de procentuele uitstroom vanuit de WW naar een baan in de periode 2010-2014.

Vanaf april 2010 worden veel minder re-integratietrajecten door UWV ingekocht dan voorheen, en vanaf 2012 is het re-integratiebudget WW volledig afgeschaft. Omdat extern ingekochte trajecten gemiddeld effectief zijn (maar niet kosteneffectief), heeft de afschaffing van het re-integratiebudget WW de kans op uitstroom naar een baan in de periode 2011-2014 negatief beïnvloed. Er is geen onderzoek gedaan naar de mate waarin inzet van ingekochte re-integratietrajecten de effectiviteit van *digitale* dienstverlening of *face-to-face* dienstverlening kan beïnvloeden. Het is daarom niet bekend of en in hoeverre de afschaffing van het re-

integratiebudget WW de effectiviteit van digitale dienstverlening of de effectiviteit van face-to-face dienstverlening heeft beïnvloed.

Intensieve dienstverlening van UWV in de periode 2012-2013 leidt tot meer uitstroom naar werk dan alleen e-dienstverlening en een groepsgesprek in de 4<sup>e</sup> maand WW. Het verschil in baankans bedraagt 2,4 procentpunt na 12 maanden WW. Daarmee zijn deze contactmomenten ongeveer even effectief of zelfs effectiever dan de re-integratietrajecten die tot 2012 voor WW'ers werden ingekocht. De intensieve dienstverlening van UWV bestond in de periode 2012-2013 uit herhaaldelijk persoonlijk contact met de adviseur werk in de vorm van persoonlijke gesprekken in de 4<sup>e</sup>, 7<sup>e</sup>, 10<sup>e</sup> maand WW. Daarnaast kreeg een deel van de WW'ers in de intensieve dienstverlening een passend werkaanbod inclusief persoonlijk gesprek in de 12<sup>e</sup> maand WW, competentietesten en/of workshops aangeboden. Vanwege de lage prijs per gesprek (€ 65) in combinatie met de gemiddelde effectiviteit zijn deze persoonlijke contactmomenten – in aanvulling op digitale dienstverlening – naar verwachting kosteneffectief. Gesprekken met de adviseur werk zijn daarbij extra effectief voor jongeren tussen 18 en 27 jaar. Of de persoonlijke dienstverlening plaatsvindt in de vorm van een individueel gesprek, een groepsgesprek, of telefonisch maakt voor de kans op een baan niet veel uit.

Er is geen onderzoek gedaan naar het effect van *alleen* e-dienstverlening versus *alleen* face-to-face dienstverlening op de baankans van WW'ers. Wel blijkt uit de internationale literatuur dat het zoeken naar werk via het Internet de kans op een baan verhoogt. Of de omschakeling van intensieve face-to-face bemiddeling naar meer digitale dienstverlening heeft geleid tot een lagere kans op een baan voor WW'ers, is niet bekend omdat geen onderzoek beschikbaar is naar de vervanging van persoonlijke dienstverlening door digitale dienstverlening. Zo'n onderzoek zou zo zuiver mogelijk de impact van de omslag naar meer digitale dienstverlening op de kans op werk vanuit WW moeten schatten door te corrigeren voor andere factoren die deze uitstroomcijfers beïnvloeden, zoals de financiële crisis, de beperking van de maximale WW-duur en de afschaffing van het re-integratiebudget WW.

## Literatuur

- Aarts L. e.a. (2013). Eindevaluatie ProPOM. APE rapport nr. 5-931. Den Haag: APE. Ongepubliceerd rapport.
- Belot M., Kircher P., Muller P. (2015). Does searching broader improve job prospects? Evidence from variations of online search. Artikel nog niet openbaar.
- Berg G.J. van den., Kjaersgaard L., Rosholm M. (2012). To Meet or Not to Meet (Your Case Worker) – That is the Question. IZA DP No. 6476
- Brodersen S.T.H., Dimova S., Rosholm M. (2014b). Do ALMPS affect labor demand? The effect of meetings with caseworkers on vacancy duration. Chapter 1 of PhD thesis “Essays on Job Search Assistance and Labor Market Outcomes”.
- Brodersen S.T.H., Dimova S., Rosholm M. (2014a). Do caseworker meetings matter (in the long run)? A cyclical view of ALMPs and individual labor market outcomes. Chapter 2 of PhD thesis “Essays on Job Search Assistance and Labor Market Outcomes”.
- CBS (2014). ICT gebruik van personen naar persoonskenmerken. [www.statline.cbs.nl](http://www.statline.cbs.nl)
- CBS (2015). Aantal WW-uitkeringen 15-65 jaar; in- en uitstroom per maand. [www.statline.cbs.nl](http://www.statline.cbs.nl)
- CBS (2015b). Vacatures; SBI 2008; naar economische activiteit en bedrijfsgrootte
- CBS (2015c). Sociale zekerheid; kerncijfers, uitkeringen naar uitkeringssoort. [www.statline.cbs.nl](http://www.statline.cbs.nl)
- CBS (2015d). Werkloosheidswet, uitkeringen naar regio, leeftijd en geslacht. [www.statline.cbs.nl](http://www.statline.cbs.nl)
- Convenant ABU – UWV WERKbedrijf 29 oktober 2012.
- DESAN Research Solutions (2012-2014). Klantgerichtheidsmonitor werkzoekenden 0-3 maanden 2012-2014.
- DESAN Research Solutions (2012-2014). Klantgerichtheidsmonitor werkzoekenden 4-12 maanden 2012-2014.
- Eck M. van (2014). Online stimuleren van gewenst gedrag. UWV Kennisverslag 2014-2
- FNV (2013). Eindresultaten onderzoek FNV naar werk.nl.
- Gillebaard H., Vankan A. (2013). De digitale (zelf)redzaamheid van de burger: ondersteuning bij de Digitale Overheid 2017. Dialogic. Publicatienummer 2013.074-1258

- Graaf-Zijl M. de, Groot I., Hop J.P. (2006). De weg naar werk. Onderzoek naar de doorstroom tussen WW, bijstand en werk, vóór en na de SUWI operatie. SEO-Rapport 2006-887, Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek
- Hägglund P. (2006). Job-search assistance using het Internet: experiences from a swedish random experiment. *International Journal of Manpower*, 27 (5) pp. 434-451
- Havinga H. (2014). Ontwikkeling en invoering van de Werkverkenner. UWV Kennisverslag 2014-3.
- Helden W.J. van e.a. (2013). De burger gaat digitaal. De Nationale ombudsman
- Heyma A., Klaveren C. van (2008). Uitzendbaan versus direct dienstverband: vergelijking loopbanen CWI-cliënten. SEO rapport nr. 2008-12. Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek.
- Heyma A., van der Werff S. (2014). Een goed gesprek werkt. SEO-Rapport 2013-72, Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek.
- Heyma (2015 – nog te verschijnen). Tijd voor effectiviteit van re-integratiedienstverlening WW. Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek.
- Hilbers P. (2012). Doorstroom van de WW naar bijstand 2001-2012. UWV Kennismemo 12-01.
- Hornýák G., Seppenwoolde A. (2015). Online dienstverlening en face-to-face contact. UWV Kennisverslag 2015-1.
- Inspectie SZW (2013). Literatuuranalyse Dienstverlening oudere werklozen. Projectnummer R13/05b.
- Inspectie SZW (2014). Kansen voor oudere Ww'ers (45+)! Rapport nr. R14/02. ISBN 978-90-5079-271-4.
- Inspectie SZW (2015). De cyberweg naar werk. Volgonderzoek jongeren in de WW. NvB-Programma D – 15/03e.
- Kluve J. (2010). The effectiveness of European active labor market programs. *Labour Economics*, 17(6), pp.904-918
- Koning J. de, de Hek P., Mallee L., Groenewoud M., Zwinkels W. (2015). Experimenteel onderzoek intensieve dienstverlening versus basisdienstverlening bij UWV. SEOR/Epsilon Research/Regioplan.
- Kuhn P., Mansour H. (2013). Is Internet job search still ineffective? *The Economic Journal*, 124, pp. 1213-1233.
- Lammers M., Kok L., Wunsch C. (2013). Langetermijneffecten van re-integratie. SEO-rapport 2013-49, Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek.

- Lechner M., Wunsch C. (2009). Are Training Programs More Effective When Unemployment is High? *Journal of Labor Economics*, 27(4), pp. 653-692.
- Measure works (2013). Performance Scan uwv.nl en werk.nl. In opdracht van FNV.
- Middlemas J. (2006). Jobseekers allowance intervention pilots quantitative evaluation. Department for Work and Pensions, research report no. 382.
- Nivalainen H. (2014). Internet-based employer search and vacancy duration: evidence from Finland. *Labour* 28 (1) pp. 112-140
- Pedersen J.M., Rosholm M., Svarer M. (2012). Experimental Evidence on the Effects of Early Meeting and Activation. IZA DP no. 6970
- PIAAC (2013). PIAAC: Kernvaardigheden voor werk en leven. Resultaten van de Nederlandse Survey 2012.
- Programma Redesign. Stand van zaken businesscase december 2014.
- Rens C. van, Oomens S., Kessel N. van (2012). Toegankelijkheid van de e-dienstverlening WW van UWV. ITS rapport, projectnummer 34001052.
- Samenwerkingsovereenkomst tussen ABU en UWV WERKbedrijf, 24 juni 2014.
- UWV jaarverslagen 2011-2014.
- UWV (2012-2014). Internet rapportages werk.nl
- UWV (2014). Na de WW in de bijstand. De doorstroom van WW naar bijstand per gemeenten tot en met 2015. Amsterdam, UWV.
- UWV (2015). Flexwerk na de WW. Amsterdam, UWV.

## Bijlage A Gesprekspartners

### UWV

Hans van Straaten	– Bestuursadviseur
Joost Miedema	– Hoofd programmabureau Redesign
Han van der Heul	– Kenniscentrum
Nico de Boer	– manager Cliëntenparticipatie
Stephanie Korporaal	– adviseur Cliëntenparticipatie
Miriam Jasperse	– manager werkzoekendendienstverlening
Hein Reijnen	– adviseur werk
Wim Erkelens	– manager werkgeversdienstverlening
Paul Winkel	– manager werkzoekendendienstverlening
Jur Hosman	– adviseur werk
Latifa Bouchequif	– manager werkgeversdienstverlening
Nicole Luttenberg	– manager werkzoekendendienstverlening
Ria Baars	– adviseur werk
Manuel Stoffels	– manager werkzoekendienstverlening
Chris Peters	– manager werkgeversdienstverlening

**14 WW'ers, 8 werkgevers (anoniem)**

## Bijlage B Scores op stellingen klanttevredenheid onderzoek DESAN

Naast de rapportcijfers voor tevredenheid met de totale dienstverlening op het Werkplein en de rapportcijfers voor onderdelen van de dienstverlening van UWV, wordt aan respondenten in de klanttevredenheidsmetingen gevraagd om aan te geven in hoeverre zij het eens zijn met verschillende stellingen (helemaal mee eens, mee eens, niet eens/niet oneens, mee oneens, helemaal mee oneens). In onderstaande tabel geeft de 2<sup>e</sup> en 4<sup>e</sup> kolom de gemiddelde score weer op een vijfpuntsschaal (5 = helemaal mee eens, 1 = helemaal mee oneens). Per onderwerp zijn de stellingen van hoog naar laag gerangschikt op de gemiddelde score voor WW-klanten met 0-3 maanden WW op het moment dat zij de enquête invulden. Het meest positief beoordeelde aspect staat dus steeds bovenaan. De 3<sup>e</sup> en 5<sup>e</sup> kolom geeft het gemiddelde rapportcijfer weer op basis van de gemiddelde score op een vijfpuntsschaal zoals berekend door DESAN (gemiddelde rapportcijfer = 2,25 \* gemiddelde score vijfpuntsschaal – 1,25).

Tabel B.1 Klanten meest tevreden over respectvolle beantwoording van vragen tijdens persoonlijk contact met de adviseur werk van UWV

	0-3 maanden WW		4-12 maanden WW	
	Gemiddelde, vijfpuntsschaal	Gemiddelde rapportcijfer	Gemiddelde, vijfpuntsschaal	Gemiddelde rapportcijfer
<b>Stellingen over aanvraag WW-uitkering en werk.nl</b>				
Ik hoef bij inschrijving en aanvraag niet meer informatie te geven dan nodig is	3,7	7,0		
Het aanvragen van mijn uitkering bij UWV is eenvoudig	3,7	7,0		
Werk.nl helpt mij bij wat ik op de site moet doen	3,6	6,8	3,6	6,8
De indeling van werk.nl is overzichtelijk	3,4	6,4	3,5	6,5
Op werk.nl hoef ik niet vaker te klikken dan nodig is	3,3	6,3	3,3	6,2
Werk.nl werkt voldoende	3,2	6,0	3,1	5,8
<b>Stellingen over de Werkmap</b>				
De taken in mijn werkmap helpen mij bij het nakomen van mijn afspraken met UWV	3,9	7,6	3,9	7,5
Het is duidelijk hoe ik de werkmap kan gebruiken	3,8	7,2	3,8	7,3
De werkmap werkt voldoende	3,6	6,9	3,5	6,6
De werkmap ondersteunt mij bij het zoeken naar werk	3,3	6,3	3,3	6,1
<b>Stellingen over de informatie op werk.nl</b>				
De teksten op werk.nl zijn kort en bondig	3,7	7,1	3,7	7,1
In mijn CV op werk.nl kan ik alle informatie kwijt die ik belangrijk vindt	3,5	6,7	3,6	6,8
Werk.nl biedt goede tips en adviezen	3,4	6,5	3,3	6,3

	0-3 maanden WW		4-12 maanden WW	
	Gemiddelde, vijfpuntsschaal	Gemiddelde rapportcijfer	Gemiddelde, vijfpuntsschaal	Gemiddelde rapportcijfer
<b>Stellingen over de informatie op werk.nl</b>				
De informatie op werk.nl geeft antwoord op mijn vragen	3,4	6,4	3,4	6,4
Op werk.nl is de informatie die ik zoek gemakkelijk te vinden	3,4	6,4	3,4	6,4
Werk.nl ondersteunt mij bij het zoeken naar werk	3,2	6,0	3,2	5,8
Op werk.nl staan voor mij geschikte vacatures	2,8	5,1	2,8	5,0
<b>Stellingen over contact met de adviseur werk (e-coach)</b>				
De adviseur werk van UWV beantwoordt mijn vragen respectvol	3,8	7,2	3,9	7,5
Ik krijg snel een reactie via de werkmap als ik een vraag heb	3,8	7,2	3,9	7,4
De adviseur werk van UWV komt met mij gemaakte afspraken na	3,7	7,0	3,9	7,4
De berichten en antwoorden van de adviseur werk van UWV zijn duidelijk	3,7	7,0	3,8	7,2
Bij vragen via de werkmap krijg ik van de adviseur werk van UWV antwoord waar ik mee verder kan	3,5	6,6	3,6	6,9
<b>Stellingen over de diensten van UWV</b>				
Werk.nl informeert mij over welke verplichtingen ik heb, die horen bij het ontvangen van een uitkering	3,9	7,5	4,0	7,7
Het is duidelijk wat UWV van mij verwacht	3,8	7,3	3,9	7,5
UWV informeert mij op tijd over wijzigingen die voor mij belangrijk zijn	3,7	7,0	3,8	7,2
UWV is telefonisch goed bereikbaar	3,6	6,8	3,6	6,9
Ik weet waar ik vragen kan stellen over het zoeken naar werk	3,6	6,8	3,7	7,1
Het is duidelijk wat ik van de dienstverlening van UWV kan verwachten	3,5	6,7	3,6	6,9
<b>Scores op stellingen over bijeenkomsten op het UWV kantoor</b>				
De informatie tijdens de bijeenkomst was duidelijk			3,9	7,6
De bedoeling van de bijeenkomst op het UWV-kantoor is mij duidelijk uitgelegd			3,6	6,8
De bijeenkomst op het UWV-kantoor past bij wat ik nodig heb			3,3	6,1
<b>Stellingen over de adviseur werk (persoonlijk contact)</b>				
De adviseur werk van UWV beantwoordt mijn vragen respectvol			4,1	8,0
De adviseur werk toont begrip voor mijn situatie			4,0	7,8
Op mijn vragen krijg ik van de adviseur werk van UWV een antwoord waarmee ik verder kan			3,8	7,4
De adviseur werk bereidt zich goed voor op een gesprek met mij			3,8	7,3
Het gesprek met de adviseur werk motiveert mij bij het zoeken naar werk			3,6	7,9

Bron: KGM 2013-2 (DESAN, 2013). De cijfers uit de tweede meting van 2013 zijn de meest recente die beschikbaar zijn. In 2014 rapporteert DESAN de individuele scores op stellingen niet meer volledig, dan worden alleen nog rapportcijfers genoteerd voor stellingen waarvan het rapportcijfer ten opzichte van de vorige meting sterk is veranderd.







# 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)