



## Proces Kandidatenverkenner Banenafpraak levert te weinig op

Onderzoeksrapport in opdracht van UWV

P-4216, D1  
mei 2018



Geachte lezer,

Amsterdam, 25 mei 2018

Voor u liggen de resultaten van het onderzoek naar het proces rondom de Kandidatenverkenner banenafpraak. UWV heeft MediaTest gevraagd om inzicht te bieden in de waardering van het proces rondom de Kandidatenverkenner en het gebruik en waardering van de tool zelf [de KVB]. Dit zowel bij werkgevers en intermediairs die met de KVB hebben gewerkt als bij medewerkers van de UWV Werkgeversservicepunten.

Er zijn telefonische interviews gehouden met negen werkgevers en intermediairs. Het onderzoek onder de UWV-medewerkers had de vorm van een kwantitatieve online enquête. In totaal namen 123 medewerkers van de Werkgeversservicepunten deel, van wie er 74 ook daadwerkelijk met de KVB werken.

We vertrouwen erop dat de resultaten handvatten bieden voor het optimaliseren van de werking en inrichting van het proces rondom de Kandidatenverkenner voor werkgevers, intermediairs en UWV medewerkers.





# Inhoud

---

<b>Ontevredenheid over de Kandidatenverkenner Banenafpraak</b>	<b>Pagina</b>
Management samenvatting	4
Aanbevelingen	9
Resultaten	
1. De werkgevers/intermediairs zijn ontevreden over de zoekresultaten en over de beschikbaarheid van kandidaten	10
2. De UWV-medewerkers zien weinig meerwaarde voor de werkgevers en intermediairs	22
<i>Bijlage A: Technische verantwoording</i>	36

# Management Samenvatting [1/5]

---

In het kader van de participatiewet voerde UWV begin 2017 de 'Kandidatenverkenner Banenafpraak' [KVB] in. De KVB is een onderdeel van [www.werk.nl](http://www.werk.nl) en is bedoeld voor werkgevers (en intermediairs). Via de KVB kunnen werkgevers aanvragen doen voor potentiële kandidaten via het Werkgeversservicepunt van UWV.

Werkgevers kunnen zoeken naar kandidaten die onder de banenafpraak vallen en selecteren op specifieke kenmerken van deze kandidaten zoals reisafstand, opleidingsniveau, aantal uur dat zij willen werken en de mate waarin ze beschikbaar zijn voor werk. Het is altijd een adviseur werkgeversdiensten van het Werkgeversservicepunt die nagaat of deze kandidaat beschikbaar is en het eerste contact legt.

Bij UWV bestond de wens om het huidige functioneren van het proces rondom de Kandidatenverkenner te evalueren. Een vraag die uiteenvalt in twee delen:

- In kaart brengen hoe werkgevers en intermediairs de dienstverlening en het proces rondom de Kandidatenverkenner ervaren;
- In kaart brengen hoe medewerkers van de Werkgeversservicepunten het proces rondom de Kandidatenverkenner ervaren.

Om die reden voerde MediaTest onderzoek uit onder zowel werkgevers en intermediairs als onder medewerkers van de Werkgeversservicepunten. Het onderzoek onder de werkgevers en intermediairs bestond uit negen telefonische interviews. Het onderzoek onder de UWV-medewerkers had de vorm van een kwantitatieve online enquête. In totaal namen 123 medewerkers van de Werkgeversservicepunten deel, van wie er 74 ook daadwerkelijk met de KVB werken.

Over het algemeen is er gevraagd naar de mening over het proces rondom de Kandidatenverkenner. Wanneer specifiek de applicatie bedoeld wordt, gebruiken we de aanduiding 'KVB'.

## **Kwalitatief onderzoek**

- 9 telefonische interviews van 30 minuten
- N=4 werkgevers
- N=5 intermediairs

## **Kwantitatief**

- N=123 medewerkers van Werkgeversservicepunten door heel Nederland

# Management Samenvatting (2/5)

---

Het doel van het onderzoek luidde:

**Het verkrijgen van inzicht in de ervaringen en tevredenheid in het proces van de Kandidatenverkenner onder werkgevers, intermediairs en medewerkers.**

De centrale conclusie van het onderzoek verwoorden wij als volgt:

**Het proces rondom de Kandidatenverkenner voldoet op dit moment niet. Zowel de werkgevers en intermediairs als de werknemers van UWV zien weinig meerwaarde. Het aantal kandidaten dat geplaatst wordt is eenvoudigweg te klein.**

Bovenstaande conclusie komt voort uit de volgende drie hoofdlijnen:

- De applicatie [KVB] werkt goed
- De werkgevers/intermediairs zijn ontevreden over de zoekresultaten en over de beschikbaarheid van kandidaten
- De UWV-medewerkers zien weinig meerwaarde voor de werkgevers en intermediairs

Deze drie hoofdlijnen worden in twee hoofdstukken op de volgende pagina's verder toegelicht.

# Management Samenvatting [3/5]

---

## **1. De werkgevers/intermediairs zijn ontevreden over de zoekresultaten en over de beschikbaarheid van kandidaten**

De werkgevers en intermediairs zijn positief over de wijze waarop het systeem online werkt. Zij kunnen er goed mee uit de voeten. Het aanmaken van een account loopt soepel en vervolgens is het een overzichtelijke tool die makkelijk is in te vullen. De filters zijn eenvoudig in te stellen en men waardeert de mogelijkheid om zoekopdrachten te kunnen bewaren.

Desondanks is het ontevredenheid rondom het proces van de Kandidatenverkenner die overheerst. Dit wordt in eerste instantie veroorzaakt door ontevredenheid over het **overzicht met kandidaten** en de informatie die op dat moment wordt getoond:

- Er is een te grote hoeveelheid resultaten;
- Er worden ook kandidaten getoond die niet overeenkomen met de criteria en ingestelde filters;
- Er is geen rangordening in de resultaten is aangebracht;
- Er is onduidelijkheid over wat sommige criteria en filters inhouden;
- De profielen van de kandidaten zijn te algemeen en vaag.

Naast deze kritiekpunten is, in tweede instantie, sprake van grote ontevredenheid over het aantal geselecteerde kandidaten dat vervolgens door UWV bereikt wordt, dat beschikbaar is, dat op gesprek komt en dat uiteindelijk geplaatst kan worden. Men is positief over de gedachte achter de Kandidatenverkenner maar de **bruikbaarheid en het rendement** in de praktijk vallen ronduit tegen.

Daar komt bij dat er veel onbegrip is ten aanzien van de redenen waarom een groot deel van de kandidaten niet bemiddeld wil of kan worden. Ook rijst bij veel werkgevers en intermediairs de vraag waarom dergelijke kandidaten überhaupt in de lijst voorkomen.

# Management Samenvatting [4/5]

Uit dit onbegrip en de punten van kritiek die daar het resultaat van zijn, blijkt dat veel werkgevers en intermediairs niet op de hoogte zijn van de wijze waarop het proces werkt, het 'soort' kandidaten dat valt onder de banenafpraak en [dus] van de slagingskans. De werkgevers en intermediairs gaan er van uit dat de KVB een 'matchingtool' is met kandidaten die beschikbaar en gemotiveerd zijn. Het effect van de ontevredenheid is echter wel dat het animo om met de KVB te werken, daalt.

Een bijkomende reden voor de ontevredenheid over het proces rondom de Kandidatenverkenner, ligt voor een deel van de werkgevers ook in de **samenwerking met het Werkgeversservicepunt**. Er is sprake van grote verschillen tussen de WSP's en tussen individuele medewerkers. Kritiek op de minder goed scorende kantoren betreft:

- De snelheid, bijvoorbeeld van de terugkoppeling;
- Het gevoel dat er geen capaciteit of prioriteit aan het proces rondom de Kandidatenverkenner wordt toegekend;
- Een lage betrokkenheid bij de medewerker van het WSP;
- Beperkte kennis van de vacature.

## 2. UWV-medewerkers zien weinig meerwaarde voor werkgevers

60% van de medewerkers gebruikt de KVB, waarvan 12% eens per week of vaker. De KVB wordt in 95% van de gevallen gebruikt om aanvragen van werkgevers af te handelen. Wanneer men de KVB niet gebruikt, is dit dan ook omdat men geen aanvragen van werkgevers krijgt.

De KVB wordt door werknemers gemiddeld **beoordeeld met een 4,5**. Het grootste probleem is dat de kandidaten moeilijk te bereiken zijn, slechts 5% geeft aan hen makkelijk te kunnen bereiken. Verder vindt men de KVB niet gebruiksvriendelijk. Als positieve aspecten noemt men het feit dat werkgevers zelf kunnen zoeken, en dat het een brug slaat tussen vraag en aanbod. Negatief aan de KVB is het feit dat er veel kandidaten getoond worden die niet beschikbaar zijn, dat het tijdrovend is en dat werkgevers een onduidelijk beeld hebben van wat de KVB inhoudt.

## Management Samenvatting (5/5)

---

35% is [zeer] ontevreden over de afhandeling van de aanvraag in de KVB. 35% vindt dat er te veel registraties moeten plaatsvinden voor de afhandeling.

64% geeft aan dat **werkgevers niet weten wat de KVB inhoudt**. Zij geven aan dat werkgevers denken dat het een selectietool is in plaats van een transparantietool. Verder geeft 61% aan dat ze **geen positieve reacties van werkgevers** krijgen en 40% geeft aan geen positieve reacties te krijgen van kandidaten.

Iets meer dan één derde [36%] merkt verschillen in vragen tussen werkgevers en intermediairs. Werkgevers vragen vooral naar de beschikbaarheid van kandidaten. Intermediairs vragen vaker meerdere profielen tegelijk op. Verder geeft men aan dat de KVB voornamelijk door intermediairs wordt gebruikt, en dat intermediairs beter weten hoe het in het veld werkt.

### **Zeer beperkte meerwaarde**

Al met al zijn de UWV-medewerkers, net als de werkgevers en intermediairs, niet erg positief over het huidige proces rondom de Kandidatenverkenner en zien zij weinig meerwaarde voor werkgevers. Slechts 32% vindt dat dit het geval is en **minder dan een kwart van de medewerkers [23%] zou de KVB aanraden bij werkgevers**, 47% zou dit niet doen. De meest genoemde reden is om teleurstelling bij werkgevers te voorkomen omdat kandidaten bijna nooit beschikbaar zijn. Verder geeft 32% aan dat de Kandidatenverkenner meerwaarde biedt voor kandidaten. Meer dan de helft van de UWV-medewerkers [54%] is van mening dat de Kandidatenverkenner geen meerwaarde biedt voor hun eigen werk, 20% vindt dat dit wel het geval is.



# Aanbevelingen

---

Op basis van de stevige punten van kritiek van zowel de werkgevers en de intermediairs als van de medewerkers van de Werkgeversservicepunten zijn forse aanpassingen nodig zodat er nog gebruik wordt gemaakt van de KVB. Zo niet, dan zullen werkgevers definitief afhaken. In het onderzoek kwamen de eerste indicaties van een dalend gebruik al naar voren. Er van uitgaande dat de wens is om de Kandidatenverkenner een plek te laten behouden binnen de dienstverlening van UWV, heeft de KVB alleen kans van slagen als er ingrijpende wijzigingen in de opzet worden doorgevoerd, uiteraard voor zover die wijzigingen haalbaar zijn.

Het is aan UWV om te onderzoeken of, en zo ja op welke wijze, de informatie over de kandidaten kan worden verrijkt. Wanneer de profielen die een werkgever te zien krijgt werkelijk iets zeggen over de kandidaten en dus ook een relevante selectie mogelijk maken, zullen werkgevers en intermediairs eerder geneigd zijn de KVB te gebruiken. Denk daarbij aan een eenvoudig CV en specifiekere informatie over de beperking van de kandidaat.

Daarnaast dienen de filters en criteria werkelijk leidend te zijn in de lijst met kandidaten die getoond wordt. Kandidaten die voldoen aan alle criteria moeten bovenaan staan. En als er voor wordt gekozen om ook anderen te tonen, dient in ieder geval duidelijk uitgelegd te worden waarom zij getoond worden.

Tegelijkertijd lijkt een fundamentele wijziging nodig in het 'aanbod'. Het is cruciaal om een stijging te realiseren in de verhouding tussen het aantal kandidaten dat de werkgever selecteert en het aantal kandidaten waar hij daadwerkelijk mee in contact komt. Het rendement moet sterk verbeteren.

Dit zou bijvoorbeeld kunnen door alleen kandidaten te tonen die werkelijk direct beschikbaar zijn, die gemotiveerd zijn en die toestemming voor bemiddeling hebben gegeven.

# 1

**> De werkgevers en intermediairs zijn ontevreden over de zoekresultaten en over de beschikbaarheid van kandidaten**



# Inleiding

---

In dit hoofdstuk beschrijven wij de resultaten van de telefonische interviews met de werkgevers en intermediairs. Aan de orde komen onder meer:

- De tevredenheid met de tool op zich;
- De wisselende ervaringen met de medewerkers van de Werkgeversservicepunten;
- De stevige kritiek op de output, waarbij we onderscheid maken tussen:
  - De lijst met mogelijke kandidaten die na een zoekopdracht verschijnt en de informatie die op dat moment zichtbaar is;
  - Het uiteindelijke aantal kandidaten dat beschikbaar is.

De argumenten en overwegingen die genoemd werden verschilden niet tussen de werkgevers en de intermediairs. Zij worden in dit hoofdstuk dan ook als één groep beschreven.

# KVB wisselend gebruikt, tool werkt goed

## Grote verscheidenheid in gebruiksintensiteit

De werkgevers en intermediairs die we in het kader van dit onderzoek spraken, maken allen gebruik van de KVB. De intensiteit waarmee ze dat doen wisselt echter sterk. De een heeft in de afgelopen drie maanden één zoekopdracht geplaatst, een ander selecteert wekelijks minimaal 20 kandidaten; een totaal van meer dan 1000 in het afgelopen jaar.

## Tevredenheid over de tool op zich

De werkgevers en intermediairs kunnen goed uit de voeten met de KVB, zoals die nu binnen werk.nl wordt aangeboden. Het aanmaken van een account loopt over het algemeen soepel. Vervolgens is het een overzichtelijke tool die makkelijk is in te vullen. De filters zijn eenvoudig in te stellen en men waardeert de mogelijkheid om zoekopdrachten te kunnen bewaren.

Een enkeling noemt als nadeel dat het systeem nieuwe zoekopdrachten samenvoegt met oude zoekopdrachten

*“Hij zou elke zoekopdracht weer als aparte zoekopdracht moeten beschouwen. Als ik nu weer dezelfde kreet gebruik, gooit hij ze samen.”*

De tool wordt zeer instrumenteel gebruikt. Men gebruikt hem louter voor zoekopdrachten en het selecteren van kandidaten. De overige informatie, zoals het tabblad ‘algemene kenmerken’ wordt nauwelijks bekeken.

*“De laatste maand heb ik er geen gebruik meer van gemaakt omdat ik geen vacatures daarvoor had. Daarvoor ongeveer vier keer per maand.”*

*“Ik doe 20 kandidaten per aanvraag, elke week.”*

*“Ik heb het even geteld. We hadden de afgelopen maanden zestig vacatures. Ik heb in totaal honderdnegentig kandidaten geselecteerd, ongeveer drie per vacature.”*

*“Het systeem werkt op zich goed... gebruiksvriendelijk.”*

*“Het selecteren is heel makkelijk.”*

*“De aanmelding gaat goed, de bevestiging gaat goed... prima.”*

# Verschillende ervaringen met de WSP's

We hebben in alle gesprekken gevraagd naar de samenwerking met de medewerker[s] van het Werkgeversservicepunt. De reacties zijn wisselend.

## Positieve ervaringen

Aan de ene kant zijn er positieve geluiden te horen. Zo blijkt een aantal Werkgeversservicepunten snel te reageren en is de samenwerking plezierig.

Bovendien hebben werkgevers en intermediairs er begrip voor dat UWV met een lastige taak wordt opgepadeld. Zeker de werkgevers en intermediairs die de doelgroep goed kennen, realiseren zich dat het bereiken van de kandidaten veel voeten in de aarde heeft.

*“Het is voor UWV natuurlijk ook een hele klus om als die mensen te bellen.”*

## Minder positieve ervaringen

Aan de andere kant komt er veel kritiek naar voren. Kritiek die betrekking heeft op een vijftal aspecten van de samenwerking.

### 1. Snelheid

Zoals eerder genoemd zijn er Werkgeversservicepunten die snel reageren. Maar dat blijkt lang niet altijd het geval.

*“Je krijgt echt niet altijd binnen twee werkdagen een reactie.”*

*“Ik deed de aanvraag op 6 november, en ik had alles pas binnen op 21 november. Dat kan natuurlijk niet bij een spoedklus.”*

*“Ik kreeg al heel snel reactie van UWV, binnen een week of zo.”*

*“De samenwerking met de mensen van UWV was op zich prima.”*

*“Dat ging heel goed. Binnen twee dagen al antwoord. Ja, de opvolging is echt goed.”*

# Aandacht binnen WSP voor KVB is beperkt

## 2. Geen capaciteit of prioriteit

Ook loopt een deel van de werkgevers en intermediairs er tegen aan dat UWV-medewerkers geen raad weten met de aanvraag. Soms weet men binnen een WSP niet welke collega zich met de Kandidatenverkenner bezighoudt of is er niemand die de aanvraag kan oppakken. Daarnaast krijgt men de indruk dat de UWV-medewerkers het eenvoudig weg te druk hebben.

## 3. Lage betrokkenheid

Daarnaast merken de werkgevers dat er niet bij alle WSP-medewerkers sprake is van betrokkenheid of van de wens om zich sterk in te zetten om kandidaten te vinden.

*“Het is wel erg persoonsafhankelijk. Niet iedereen wil meedenken in oplossingen.”*

*“Ze sturen alleen een mailtje door, ze bellen niet met de kandidaten.”*

*“Er komt niet altijd iets uit, maar dat lijkt hen ook niet echt te storen.”*

## 4. Beperkte kennis van de vacature

Enkele werkgevers noemen dat de UWV-medewerkers vaak geen goed [of slechts een oppervlakkig] beeld hebben van de vacature en van de organisatie waar die vacature is. Zij kunnen de vacature dus niet goed ‘verkopen’ aan eventuele kandidaten.

*“De UWV-er heeft ook weinig info om aan de kandidaat voor te leggen.”*

*“Dan zeggen ze bijvoorbeeld ‘Ik heb een baan voor je’ en als de kandidaat dan vraagt ‘waar is het’ dan zegt de UWV-er ‘ja, dat weet ik niet’”.*

*“UWV kan natuurlijk ook geen informatie over mijn bedrijf geven en over wat de functie inhoudt. Die vertaalslag, daar gaat het ook mis.”*

*“Er was niemand voorhanden bij UWV, het was intern niet duidelijk wat bij wie lag.”*

*“Ze doen er niets mee, ze hebben niemand om de mensen te benaderen.”*

*“Zij zitten ook veel te vol. Ze komen niet toe aan die dertig vacatures die ik heb.”*

# Dienstverlening UWV niet overal hetzelfde

---

## 5. Verschil tussen kantoren

Al met al zien we dus grote verschillen tussen Werkgeversservicepunten en tussen individuele UWV-medewerkers. Met name intermediairs die met meer dan één kantoor contact hebben, zien die verschillen duidelijk naar voren komen.

*“Ik heb met twee kantoren te maken. Bij X gaat het heel goed, heel snel. Bij Y duurt het allemaal erg lang.”*

*“Die terugkoppeling... kantoor X doet dat heel consequent, kantoor Y koppelt helemaal niet terug. Kantoor Z nam de aanvraag niet eens in behandeling.”*

# Voornaamste kritiek betreft de 'output'

Hoewel de respondenten aangeven dat er verbetering mogelijk is in de dienstverlening door de Werkgeversservicepunten, is dit in hun ogen niet het voornaamste aandachtspunt. Veel meer gewicht in de schaal legt de 'output'. De kritiek op de output heeft betrekking op zowel de zoekresultaten als op het uiteindelijke aantal kandidaten dat beschikbaar is. Beide aspecten worden op deze en volgende pagina's behandeld.

## 1. Ontevredenheid met het overzicht met kandidaten

De werkgevers en intermediairs hebben veel aan te merken op het overzicht van kandidaten dat verschijnt na een zoekopdracht en de informatie die op dat moment wordt gegeven. De ontevredenheid is gestoeld op een aantal verschillende aspecten.

Om te beginnen is sprake van een **te grote hoeveelheid resultaten**. Daarnaast worden ook kandidaten getoond die **niet overeenkomen met de filters** die men heeft ingesteld; kandidaten die dus niet aan de criteria voldoen.

Daaraan gerelateerd stoort men zich aan het feit dat er **geen rangordening** in de resultaten is aangebracht. Als er al kandidaten worden getoond die niet volledig aan de zoekcriteria voldoen, verwacht men dat deze kandidaten lager in de lijst voorkomen dan kandidaten die volledig aan het profiel voldoen. Dit blijkt niet het geval.

*"Mij is niet duidelijk waarom iemand bovenaan komt."*

*"Soms staat er iemand bovenaan die wel aan de voornaamste criteria voldoet, vervolgens een aantal waar dat niet voor geldt en als je dan nog lager scrollt staat er weer iemand die wel aan de criteria voldoet... dus dan moet je de lijst echt helemaal door."*

*"Je krijg altijd 200 kandidaten."*

*"Het is een hele lijst, en je moet ze allemaal door."*

*"Je geeft aan: 'maximaal tien kilometer', en dan staan er toch mensen tussen die veel verder weg wonen."*

*"Vaak klopt het opleidingsniveau niet."*

*"Dan wil je een bepaalde sector, en dan staat die er bij sommigen helemaal niet bij, ook niet als tweede keus."*

*"Kan maximaal 14 uur werken... en dan krijgt hij bij ons een 36 uren contract."*

*"Hoe up-to-date is dat bestand?"*



# Onduidelijke criteria en te algemene profielen

---

Een ander aspect dat de werkgevers en intermediairs naar voren brengen is dat zij een ander beeld hebben bij sommige **criteria en filters** dan zoals ze in de KVB worden gehanteerd. Zo gaat men er van uit dat 'direct beschikbaar' betekent dat iemand meteen kan beginnen en niet dat de kandidaat 'binnen een jaar' beschikbaar is. Ook de term 'kan zelfstandig reizen' wekt verwarring.

*"Dat betekent niet dat iemand eigen vervoer heeft, maar het blijkt te betekenen dat hij zonder begeleiding de bus kan pakken."*

Als belangrijk punt van kritiek komt verder naar voren dat de informatie bij elke kandidaat **te algemeen** is en geen specifieke gegevens bevat.

*"De genoemde branches zijn heel erg breed."*

*"Die klantenprofielen... het is gewoon 100% copy-paste. Je kunt precies zien welke adviseur de tekst heeft geschreven."*

*"Het zijn de interesses van de kandidaat... dat is zo vaag, daar heb ik weinig aan"*

*"Het zijn nietszeggend criteria. Bij iedereen staat hetzelfde. En als er staat dat hij goed kan samenwerken... over welke vorm van samenwerken gaat het dan?"*

Voor een enkeling is dat reden om de informatie helemaal niet meer te lezen.

*"Ik kijk er niet eens meer naar. Ik selecteer gewoon random kandidaten."*

# Men mist specifieke informatie in de profielen

---

Omdat de profielen in de ogen van werkgevers en intermediairs te 'vaag' en te algemeen zijn, kunnen zij zich geen goed beeld vormen van de kwaliteiten en capaciteiten van de kandidaten. In de ideale situatie biedt het profiel een goed inzicht in wie de kandidaat is, wat hij of zij werkelijk kan en welke ervaring hij of zij heeft.

*"Ik zou graag gewoon een CV willen zien, anoniem natuurlijk."*

*"Ik hoef echt de naam en het geslacht en de geboortedatum niet te weten, maar wel of iemand het steeds drie weken volhoudt bij een werkgever, of dat hij drie jaar achter elkaar heeft gewerkt."*

*"Veel beter zou zijn als je kon zien met welke banen of taken men ervaring heeft, niet waar men interesse in heeft."*

In de interviews wordt daarnaast nog een aantal andere soorten informatie genoemd die nuttig zou zijn voor werkgevers en intermediairs:

- Wat is de beperking precies, waar moet rekening mee worden gehouden, is het bijvoorbeeld fysiek of mentaal?
- Heeft iemand eerdere werkervaring, of heeft hij of zij een echt duidelijke wens?
- Is de kandidaat al lang werkloos?
- Heeft iemand eigen vervoer?
- Wat is het opleidingsniveau en de studierichting?
- Wie waren de laatste twee vorige werkgevers?

# De KVB levert te weinig kandidaten op

## 2. Ontevredenheid over het uiteindelijke resultaat

Naast de kritiekpunten die naar voren komen ten aanzien van het overzicht met kandidaten dat het systeem genereert, is sprake van breed-gedragen ontevredenheid over het aantal geselecteerde kandidaten dat vervolgens door UWV bereikt wordt, dat beschikbaar is, dat op gesprek komt en dat uiteindelijk geplaatst kan worden.

Nagenoeg alle werkgevers en intermediairs zijn zeer kritisch over de moeite die zij in het proces rondom de Kandidatenverkenner steken, en het aantal kandidaten dat zij daar aan overhouden. Men is positief over de gedachte achter de Kandidatenverkenner maar de bruikbaarheid en het rendement in de praktijk vallen ronduit tegen.

*“Het heeft me nog niet één kandidaat opgeleverd.”*

*“Van de 127 aangevraagde kandidaten, kreeg ik er van achttien de NAW-gegevens, dat is 14%. Dat is natuurlijk veel te weinig. Bij de laatste zoekopdracht was het zelfs maar 5%.”*

*“Van de 100 zijn er 2 op gesprek geweest, maar ook die zijn uiteindelijk niet hier aan de slag gegaan.”*

*“Maar wat het oplevert? Dit is niet rendabel...”*

*“We worden door UWV gevraagd om er mee te werken, dan doe je dat, maar dan blijkt het gewoon niet goed te werken. Het levert niets op.”*

*“Op deze manier, zoals het nu is, is het niet functioneel. Ik heb er nog niet één kandidaat door gekregen... ze zijn niet beschikbaar, of niet in staat om te werken, et cetera.”*

*“Van de 190 waren er 150 niet beschikbaar.”*

*“Het werkt voor geen meter.”*

# Onbegrip over de reden van 'niet-beschikbaar'

Ook wanneer er sprake is van een terugkoppeling door de medewerker van het Werkgevers-servicepunt, blijft er veel onduidelijk voor de werkgevers en intermediairs. Het gaat daarbij om de redenen waarom de kandidaten niet willen dat de werkgever de NAW-gegevens krijgt, maar ook om de vraag waarom de kandidaat überhaupt in de lijst voorkomt.

*"Dan zeggen ze: 'de afstand is te groot', maar dan denk ik: ik had toch 10 kilometer aangegeven?"*

*"Of ze blijken al te werken, of ze zijn niet in staat om te werken... maar waarom staan ze dan in de lijst?"*

*"Die wordt al door gemeente bemiddeld'... Ja, nou en?"*

*"Dan hoor je dat hij niet benaderd wil worden. Ik neem aan dat je als je in die poule zit, dat je dan juist wél wilt werken"*

## Een verkeerd beeld van de KVB

Welbeschouwd blijkt uit de punten van kritiek dat veel werkgevers en intermediairs niet op de hoogte zijn van de wijze waarop de Kandidatenverkenners werkt, het 'soort' kandidaten dat valt onder de banenafpraak en (dus) van de slagingskansen en van de redenen waarom veel kandidaten niet beschikbaar zijn.

De werkgevers en intermediairs beschouwen de KVB als een 'matchingtool'. Zij gaan er van uit dat alle kandidaten beschikbaar zijn en bovendien op de hoogte zijn van het feit dat zij bemiddeld worden.

*"Zijn zij eigenlijk wel gemotiveerd? Hebben zij zichzelf aangemeld?"*

*"Ik kreeg zelf een boos mailtje van iemand dat hij niet door mij benaderd wilde worden."*

*"De mensen die op de site staan moeten natuurlijk ook echt bemiddelbaar zijn."*

*"Ik weet niet of alle kandidaten in de banenafpraak ook echt op zoek zijn naar werk. UWV doet altijd het eerste contact."*

# Animo voor de KVB neemt af

---

De ontevredenheid leidt er toe dat een aantal werkgevers en intermediairs de Kandidatenverkenner nu al minder gebruiken, of van plan zijn dat minder te gaan doen.

*“Ik heb hem nog niet helemaal afgeschreven, maar dan moet er echt wel iets veranderen.”*

*“Facebook is voor ons effectiever.”*

# 2

**> Medewerkers zien geen meerwaarde voor werkgevers**

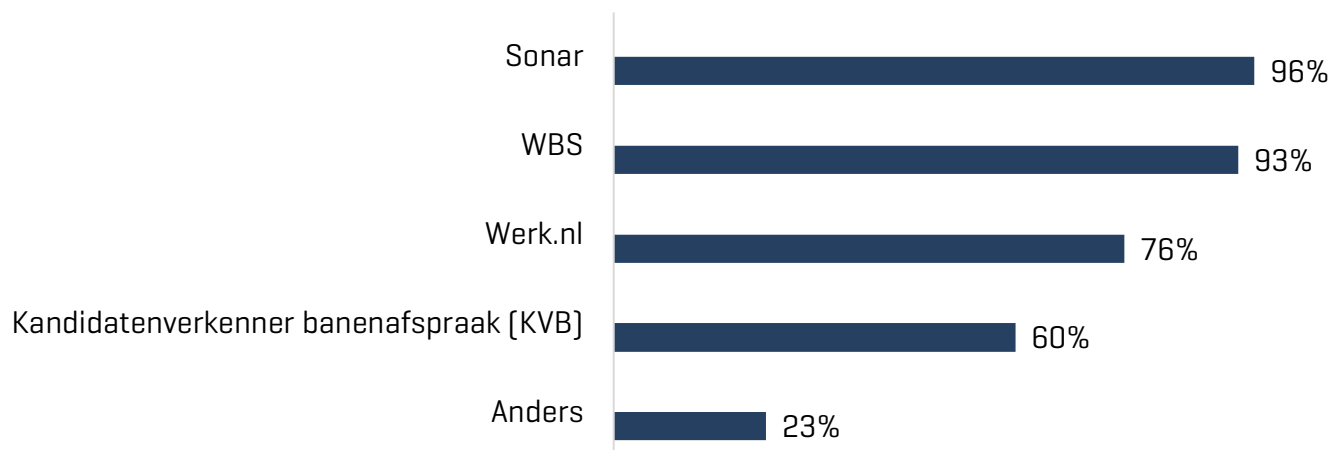


# Inleiding

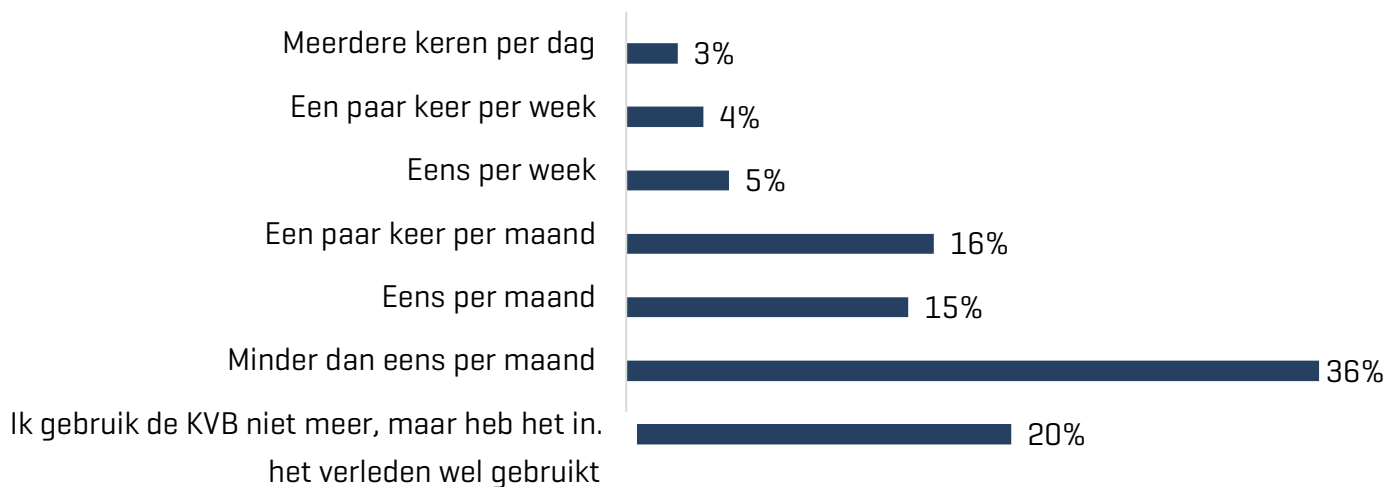
---

In dit tweede hoofdstuk komen de resultaten aan de orde van de UWV-medewerkers die met de KVB werken en die uit hoofde van hun functie vaak ook contact hebben met werkgevers en intermediairs. Het gaat om 74 medewerkers van Werkgeversservicepunten die regelmatig met de KVB werken en het proces rondom de Kandidatenverkenner meemaken.

# Iets minder dan twee derde gebruikt de KVB



Figuur 1. Welke systemen/tools gebruikt u tijdens uw werk? (n=123)



Figuur 2. Hoe vaak gebruikt u de KVB? (n=74)

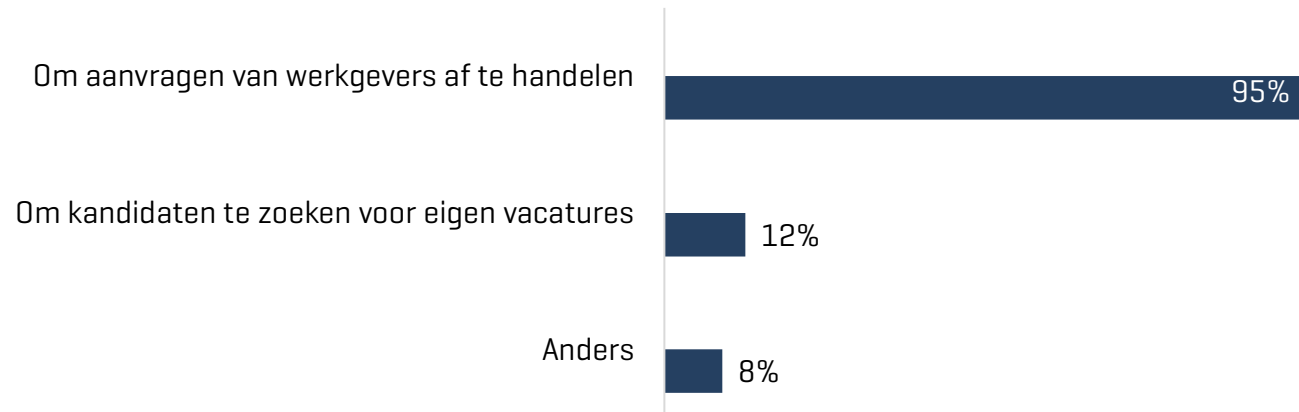
Sonar en WBS is veruit de meest gebruikte tool door medewerkers [96% en 93%]. Iets minder dan twee derde [60%] gebruikt de KVB.

Over het algemeen wordt de tool niet intensief gebruikt, 36% gebruikt hem minder dan eens per maand.

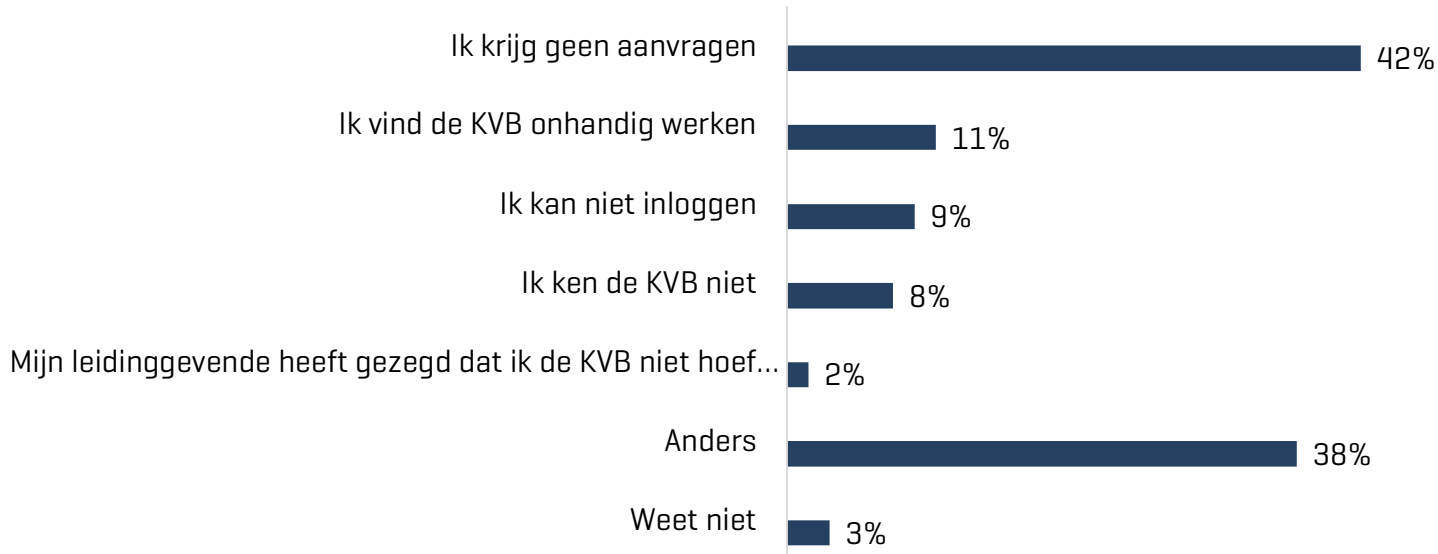
20% geeft aan de KVB inmiddels niet meer te gebruiken, maar wel in het verleden te hebben gebruikt.



# Aanvragen het belangrijkste voor de KVB



Figuur 3. Waar gebruikt u de KVB voor? (n=59)

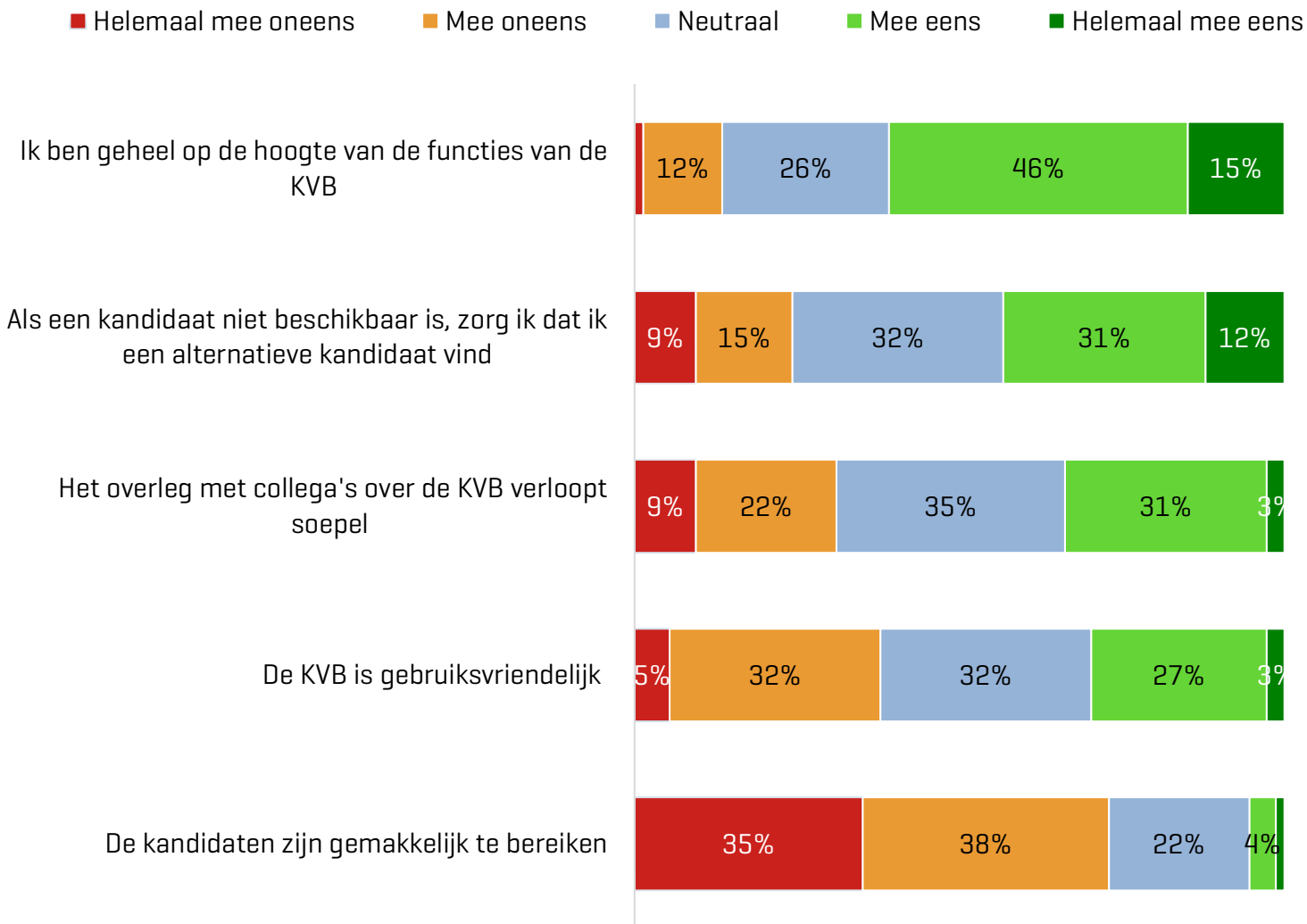


Figuur 4. Om welke redenen(en) gebruikt u de KVB niet? (n=49)

De KVB wordt bijna enkel en alleen gebruikt om aanvragen van werkgevers af te handelen [95%]. In de categorie 'anders' wordt voornamelijk benoemd dat men het gebruikt om werkgevers te attenderen en uitleg te geven over de KVB.

Wanneer men heeft aangegeven de KVB niet meer te gebruiken, is de meest voorkomende reden dan ook dat zij geen aanvragen kregen van werkgevers [42%]. In de categorie 'anders' wordt voornamelijk benoemd dat men de KVB in hun (veranderde) functie niet [meer] hoeft te gebruiken.

# Bereikbaarheid van kandidaten het grootste probleem



**Gemiddeld cijfer KVB: 4,5**

Het gemakkelijk bereiken van de kandidaten wordt het meest negatief beoordeeld aan de KVB [73% [zeer] mee oneens].

Ook de gebruiksvriendelijkheid wordt laag beoordeeld [37% [zeer] mee oneens].

61% geeft aan geheel op de hoogte te zijn van de functies van de KVB.

Tot slot geeft 43% aan dat ze een alternatieve kandidaat vinden voor een werkgever en 34% vindt dat het overleg met collega's over de KVB soepel verloopt.

Figuur 5. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen over de KVB? (n=74)

# “Leuk idee, slechte uitvoering”

“Het zou inzicht geven in de kandidaten die beschikbaar zijn.”

“Leuk idee, slechte uitvoering.”

“Het slaat een brug tussen de directe vraag en het indirecte inzicht.”

“Het is goed dat werkgevers zelf kunnen zoeken.”

Wat vindt u goed aan de KVB?

“De werkgevers gebruiken het als matchingstool, daaris het niet voor bedoeld.”

“95% van de kandidaten komen niet in aanmerking voor werk.”

“Niet gebruiksvriendelijk, omslachtig.”

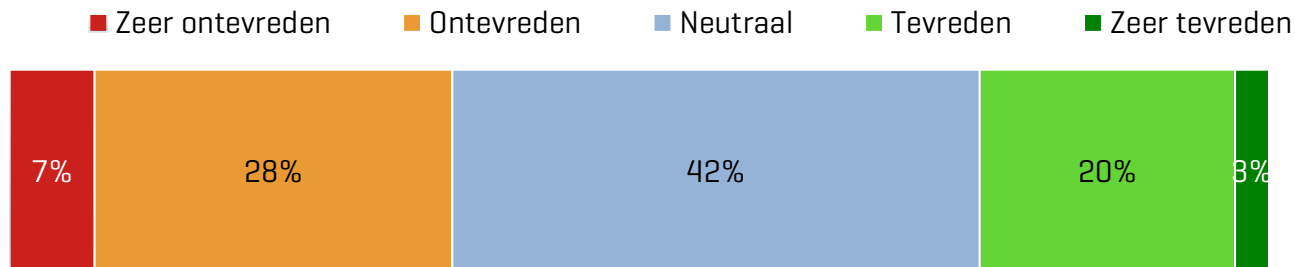
“De profielen zijn erg verouderd.”

“Te veel administratieve handelingen.”

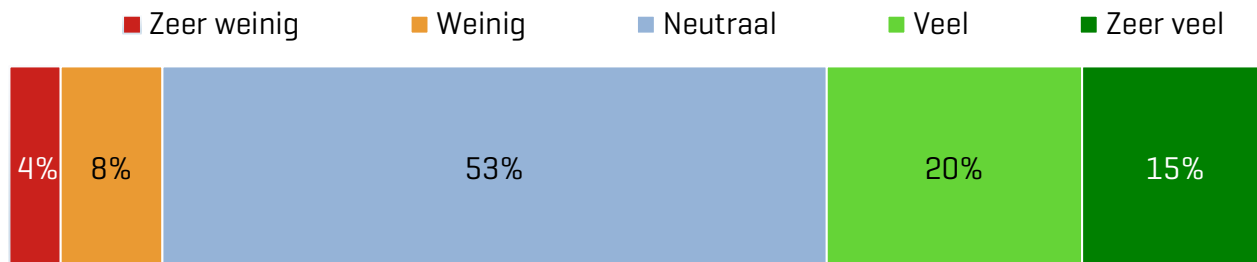
Wat vindt u minder goed aan de KVB?

Kort gezegd zijn de medewerkers positief over het idee achter de KVB en zien zij voordelen die het op zou kunnen leveren voor de werkgevers en intermediairs, maar lopen zij in de praktijk aan tegen te veel tekortkomingen van het systeem.

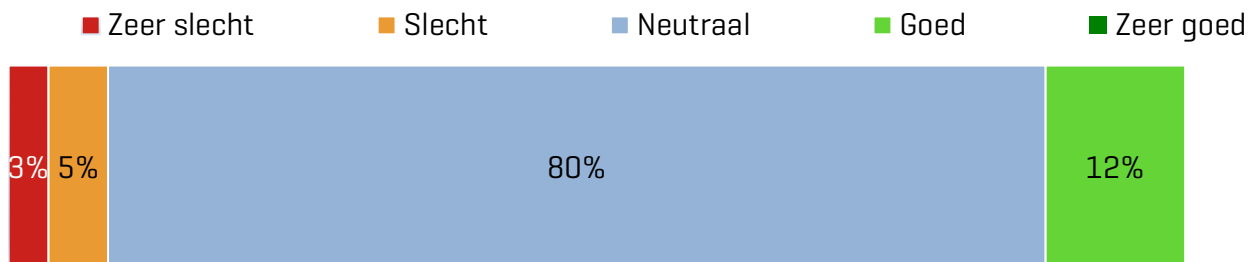
# Problemen bij de afhandeling van de aanvragen



Figuur 6. Hoe tevreden bent u over de mogelijkheid tot afhandeling van de aanvraag in de KVB? (n=74)



Figuur 7. Wat vindt u van het aantal registraties voor de afhandeling van de aanvraag? (n=74)



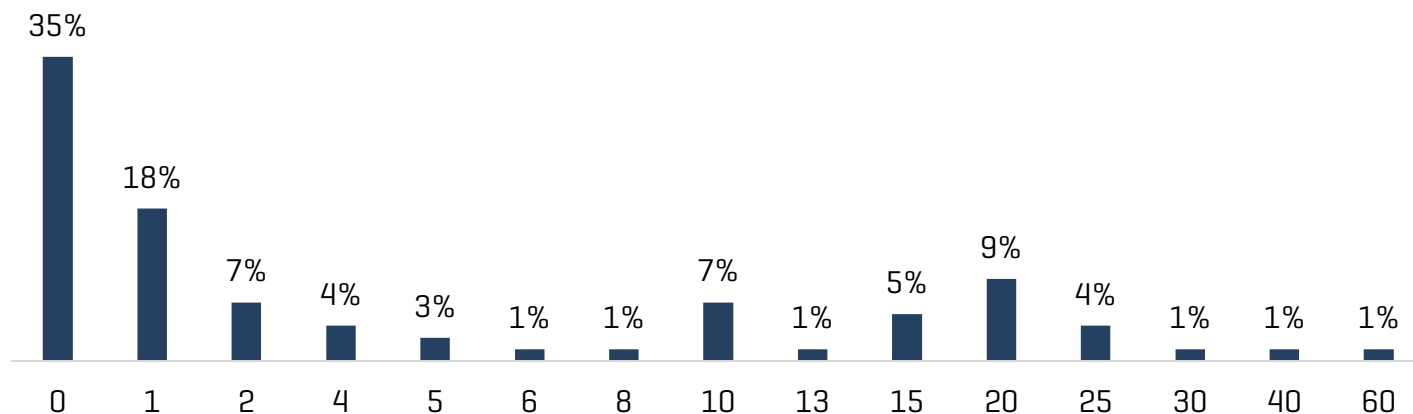
Figuur 8. Hoe vindt u de afhandeling van de aanvraag in Sonar? (n=118)

35% is [zeer] ontevreden over de afhandeling van de aanvraag in de KVB. Veelgenoemde redenen zijn het feit dat er veel kandidaten getoond worden en veel daarvan niet beschikbaar zijn. Ook vindt men het tijdrovend.

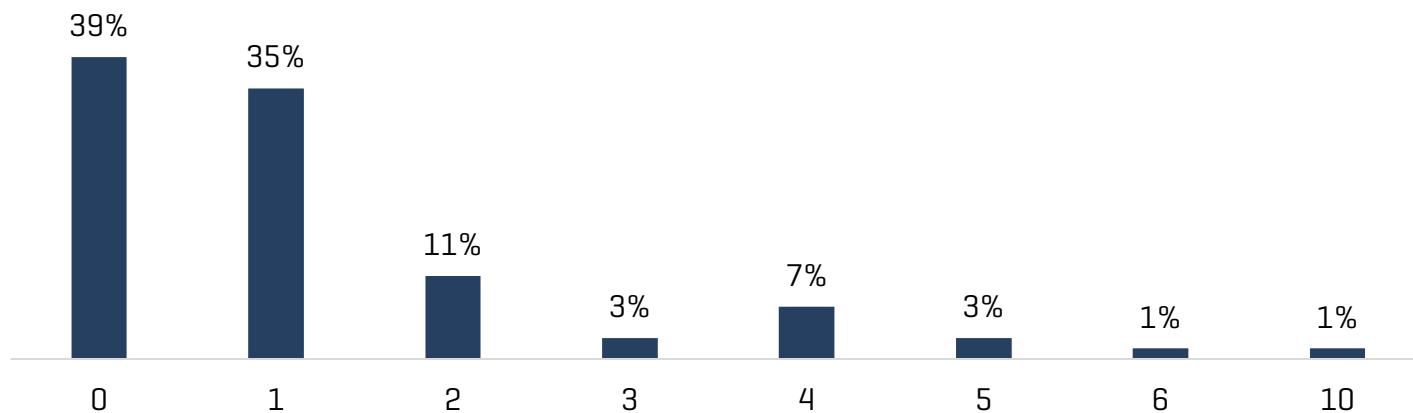
Verder vindt 35% dat er [zeer] veel registraties moeten plaatsvinden voor de afhandeling. Men zou dit graag efficiënter willen zien.

De afhandeling van de aanvraag in Sonar wordt neutraal beoordeeld [80%]. Toelichting hierbij is men geen aanvragen krijgt, dus ook geen gebruik maakt van Sonar.

## Weinig contact met opdrachtgevers



Figuur 9. Met hoeveel opdrachtgevers heeft u ongeveer de afgelopen maand contact gehad? (n=74)

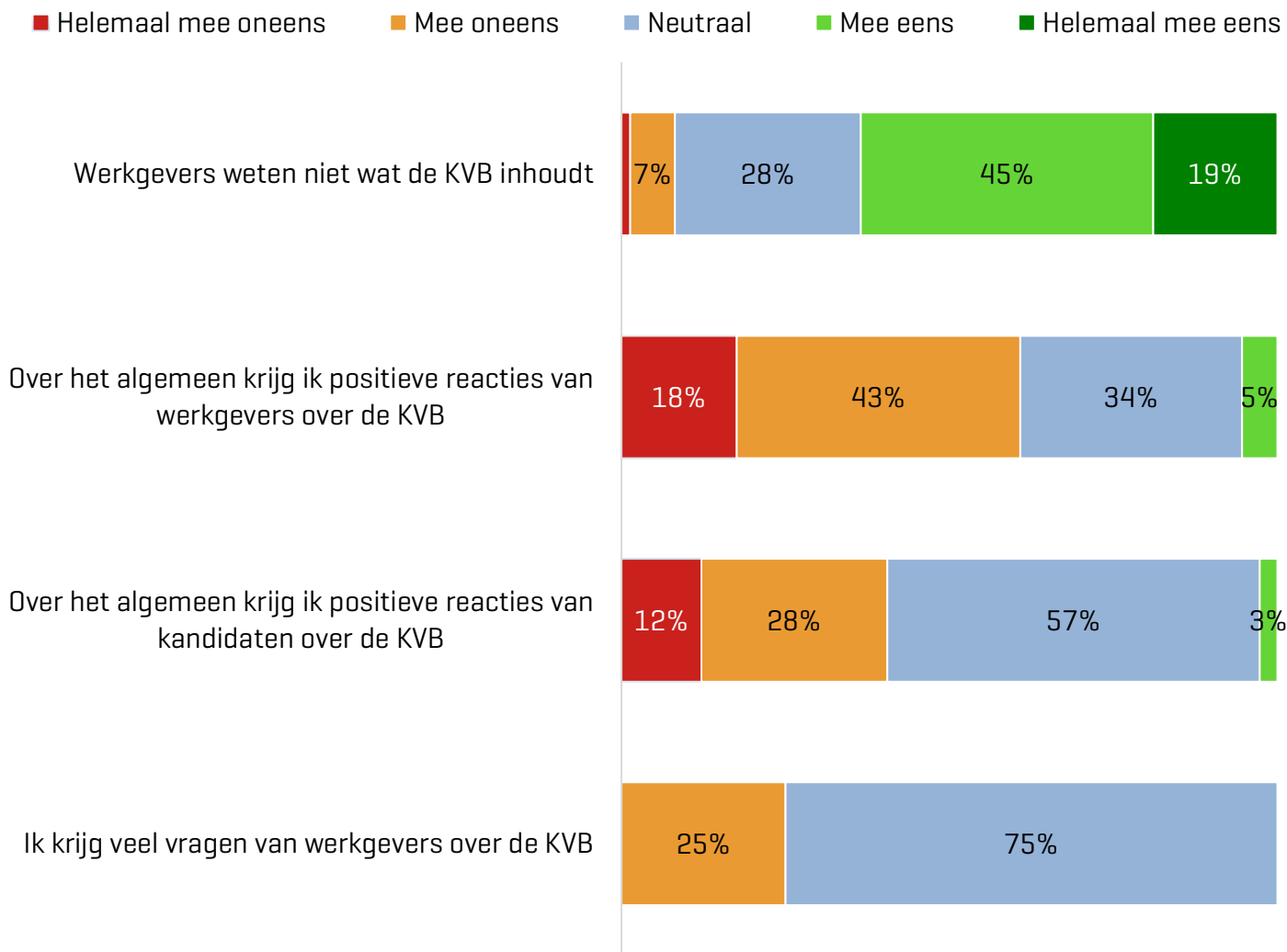


Figuur 10. Hoeveel aanvragen voor kandidaten heeft u de afgelopen maand van werkgevers ontvangen? (n=74)

35% heeft geen contact gehad met opdrachtgevers in de afgelopen maand, en 18% met één. Voor het overige zien we een grote spreiding. Het aantal contacten verschilt sterk tussen de medewerkers.

39% heeft in de afgelopen maand geen aanvragen van werkgevers ontvangen. 35% heeft er één ontvangen.

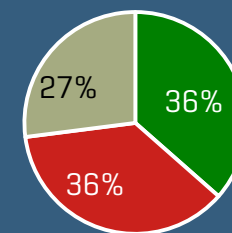
# Weinig positieve reacties over de KVB



Figuur 11. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen? (n=74)

64% van de medewerkers van de servicepunten geeft aan dat werkgevers niet weten wat de KVB inhoudt. Zij geven aan dat werkgevers denken dat het een selectietool is in plaats van een transparantietool.

Verder geeft 61% aan dat ze geen positieve reacties van werkgevers krijgen en 40% geeft aan geen positieve reacties te krijgen van kandidaten.



Ja Nee Weet niet

Figuur 12. Merkt u verschillen in mening over en gebruik van de KVB tussen werkgevers en intermediairs in uw contacten? (n=74)

# Werkgevers vragen vooral naar beschikbaarheid

“De kandidaten zijn een slechte match.  
Kan je hier iets aan doen?”

“Waarom staan er mensen in die niet toe  
zijn aan werk?”

“Ik heb een vacature. Heeft u een  
kandidaat?”

“Wat mankeren de mensen  
die ik vind?”

“Waarom duurt het zo lang?”

“Hoe kan het dat er zoveel kandidaten in  
staan die niet beschikbaar zijn?”

“Waarom is een kandidaat niet  
bemiddelbaar?”

“Wat is het verschil tussen  
de KVB en Werk.nl?”

“Ik wil graag gemotiveerde kandidaten,  
kan ik daar ook inzicht in krijgen?”

De vragen die de UWV-medewerkers van de servicepunten van werkgevers krijgen, hebben vooral betrekking op de beschikbaarheid van de kandidaten en de redenen waarom zij niet beschikbaar zijn.

Welke vragen van werkgevers hoort u zoal?

# Intermediairs kennen de werkwijze

“Re-integratiebureaus proberen trajecten binnen te halen door klanten voor zich te winnen. Ze maken een algemene vacature en vragen vervolgens 30 profielen op.”

“Intermediairs vragen meer aan de werkgever.”

“Intermediairs maken er meer gebruik van omdat het bestaan ervan bij hun meer bekend is.”

“Een intermediair snapt het vaak wel hoe systemen werken en hoe lastig het is om contact te hebben met kandidaten. Een werkgever begrijpt dat vaak niet.”

“Het is lastig om uit te leggen dat als er 12 kandidaten uit de kandidatenverkenner komen, het niet betekent dat je kan leveren. Dit denken de werkgevers wel. Intermediairs hebben hier begrip voor. Althans, het is makkelijker uit te leggen naar een intermediair.”

“Intermediairs doen aanvraag van 30 kandidaten tegelijk, werkgevers hooguit 3 kandidaten per keer.”

“KVB wordt niet/nauwelijks door werkgevers gebruikt, enkel door intermediairs.”

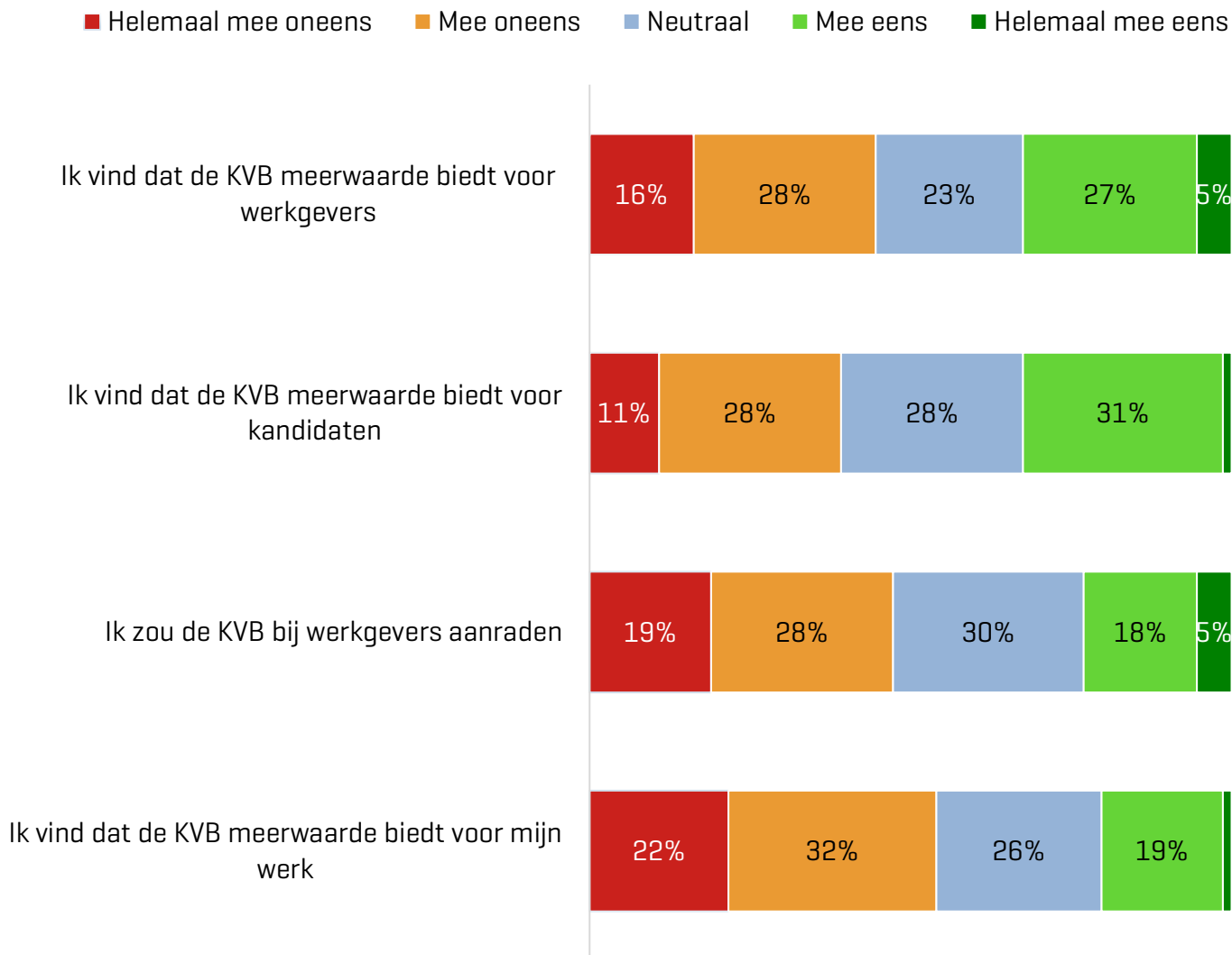
“Intermediairs weten beter waar het voor dient. Ze verwachten niet te veel.”

De UWV-medewerkers hebben de indruk dat intermediairs beter op de hoogte zijn van de werkwijze van de KVB en van het aanbod aan kandidaten binnen het bestand.

Wat zijn veelvoorkomende verschillen die u opmerkt tussen intermediairs en werkgevers?



# De KVB biedt weinig meerwaarde



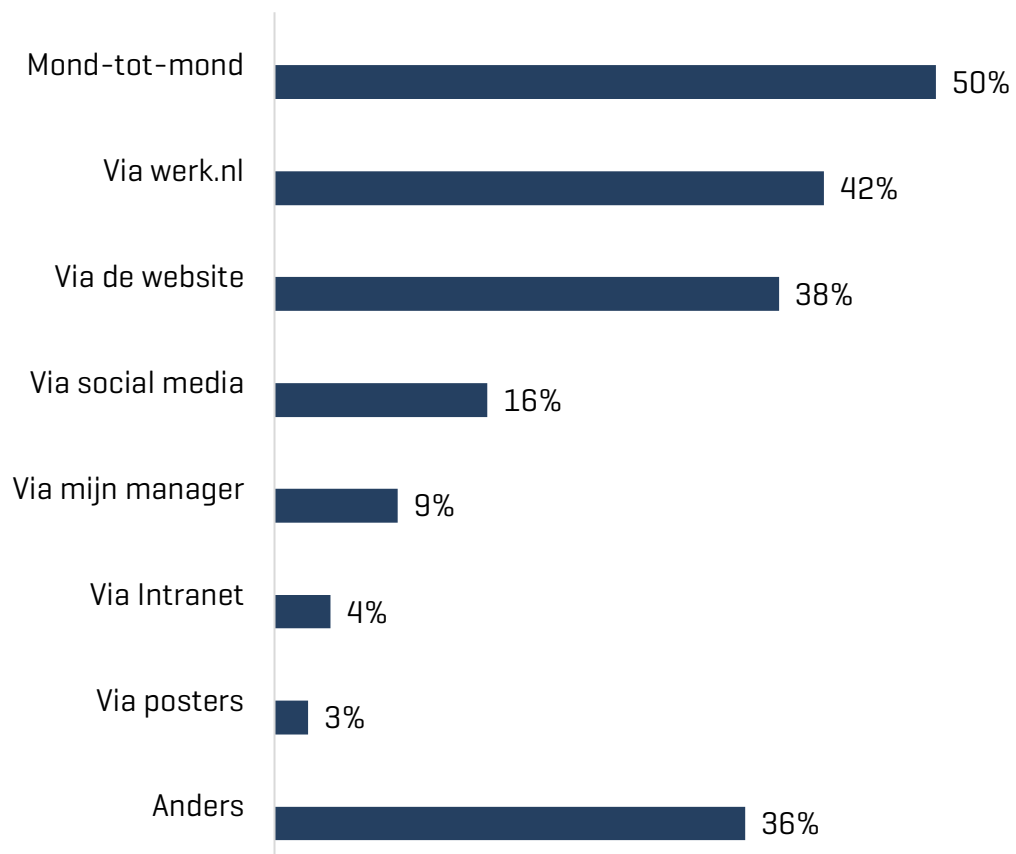
Slechts 32% vindt dat de KVB meerwaarde biedt voor werkgevers en eveneens 32% geeft aan dat het meerwaarde biedt voor kandidaten.

54% geeft aan dat de KVB geen meerwaarde biedt voor hun eigen werk, 20% vindt dit wel het geval.

23% zou de KVB aanraden bij werkgevers, 47% zou dit niet doen. De meest genoemde reden is om teleurstelling bij werkgevers te voorkomen. Dit omdat kandidaten bijna nooit beschikbaar zijn.

Figuur 13. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen? (n=74)

# Mond-tot-mond reclame en online belangrijkst



Mond-tot-mond reclame [50%], Werk.nl [42%] en de [eigen]website [38%] blijken de meest genoemde middelen om de KVB onder de aandacht van werkgevers te brengen.

Onder 'anders' geeft men vooral aan niet te weten hoe de KVB onder aandacht wordt gebracht.

Figuur 14. Hoe wordt de KVB in uw regio onder de aanbracht gebracht van werkgevers? (n=118)



# Verantwoording

---

<b>Proces Kandidatenverkenner Banenafpraak levert te weinig op</b>	
<b>Documentnummer</b>	R-4216 Versie D1
<b>Betrokkenen UWV</b>	
<b>Betrokkenen MediaTest</b>	

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van MediaTest BV.

A

➤ **Bijlage: Technische verantwoording**



## Onderzoeksoopzet en methode

---

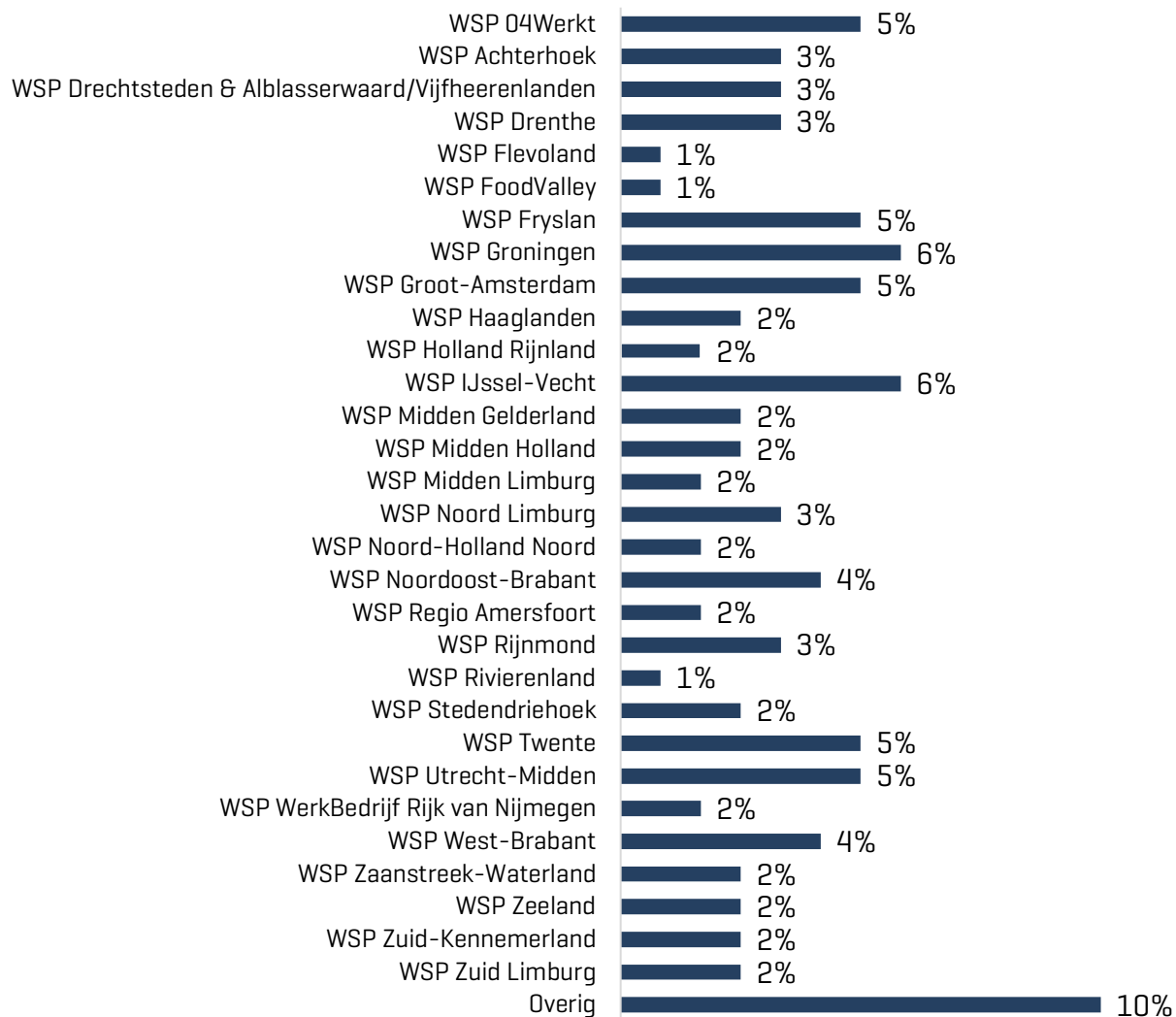
- Om de ervaringen van werkgevers met de KVB en het proces rondom de Kandidatenverkenner in kaart te brengen is gekozen voor kwalitatief telefonisch onderzoek.
- In de periode van 5 april tot 19 april 2018 zijn 9 telefonische interviews gehouden onder werkgevers en intermediairs die de KVB hebben gebruikt of nog gebruiken.
- De topic guide is opgesteld door [redacted] in nauwe samenwerking met UWV.
- Om de ervaringen van medewerkers van UWV met de KVB in kaart te brengen is gekozen voor kwantitatief online onderzoek. De vragenlijst is online verstuurd met een e-mailuitnodiging vanuit [redacted].
- De online meting heeft plaatsgevonden van 12 april tot 1 mei 2018. In totaal hebben 123 medewerkers de vragenlijst ingevuld.
- De vragenlijst is opgesteld door [redacted] in nauwe samenwerking met UWV.
- De vragenlijst bevat skips en routings, zodat mensen de juiste vragen voorgelegd kregen. Door het gebruik van routings krijgen niet alle respondenten dezelfde vragen. Daardoor hebben sommige resultaten in het rapport betrekking op een kleiner aantal respondenten [een lagere 'n'] dan het totaal.

## Verdeling van de steekproef (1/2)

	Totaal	[senior] adviseur werkgeversdiensten	Adviseur werk	Manager	Overige
<b>Totaal</b>	<b>123</b>	<b>92</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>16</b>
<b>Werkzaam:</b>					
<b>Minder dan een maand</b>	8		2		6
<b>1-3 maanden</b>					
<b>3-6 maanden</b>					
<b>6-12 maanden</b>	3	1			2
<b>1-3 jaar</b>	11	6	3	1	1
<b>3-5 jaar</b>	28	26	2		
<b>5-10 jaar</b>	44	36	2	2	4
<b>&gt;10 jaar</b>	29	23		3	3

In de categorie 'anders' zijn functies als administratief medewerker, arbeidsdeskundige, SAD en jobhunter WIA en Wahjong genoemd.

## Verdeling van de steekproef (2/2)



Figuur 15. Bij welk WerkgeversServicepunt bent u werkzaam? (n=123)

# Betrouwbaarheid

Betrouwbaarheidsinterval bij 95% betrouwbaarheid [tweezijdig]

n=steekproef- omvang	1	2	3	4	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50
	99	98	97	96	95	90	85	80	75	70	65	60	55	50
20	4,4	6,1	7,5	8,6	9,6	13,1	15,6	17,5	19,0	20,1	20,9	21,5	21,8	21,9
30	3,6	5,0	6,1	7,0	7,8	10,7	12,8	14,3	15,5	16,4	17,1	17,5	17,8	17,9
40	3,1	4,3	5,3	6,1	6,8	9,3	11,1	12,4	13,4	14,2	14,8	15,2	15,4	15,5
50	2,8	3,9	4,7	5,4	6,0	8,3	9,9	11,1	12,0	12,7	13,2	13,6	13,8	13,9
60	2,5	3,5	4,3	5,0	5,5	7,6	9,0	10,1	11,0	11,6	12,1	12,4	12,6	12,7
70	2,3	3,3	4,0	4,6	5,1	7,0	8,4	9,4	10,1	10,7	11,2	11,5	11,7	11,7
80	2,2	3,1	3,7	4,3	4,8	6,6	7,8	8,8	9,5	10,0	10,5	10,7	10,9	11,0
90	2,1	2,9	3,5	4,0	4,5	6,2	7,4	8,3	8,9	9,5	9,9	10,1	10,3	10,3
100	2,0	2,7	3,3	3,8	4,3	5,9	7,0	7,8	8,5	9,0	9,3	9,6	9,8	9,8
125	1,7	2,5	3,0	3,4	3,8	5,3	6,3	7,0	7,6	8,0	8,4	8,6	8,7	8,8
150	1,6	2,2	2,7	3,1	3,5	4,8	5,7	6,4	6,9	7,3	7,6	7,8	8,0	8,0
175	1,5	2,1	2,5	2,9	3,2	4,4	5,3	5,9	6,4	6,8	7,1	7,3	7,4	7,4
200	1,4	1,9	2,4	2,7	3,0	4,2	4,9	5,5	6,0	6,4	6,6	6,8	6,9	6,9
225	1,3	1,8	2,2	2,6	2,8	3,9	4,7	5,2	5,7	6,0	6,2	6,4	6,5	6,5
250	1,2	1,7	2,1	2,4	2,7	3,7	4,4	5,0	5,4	5,7	5,9	6,1	6,2	6,2
300	1,1	1,6	1,9	2,2	2,5	3,4	4,0	4,5	4,9	5,2	5,4	5,5	5,6	5,7
350	1,0	1,5	1,8	2,1	2,3	3,1	3,7	4,2	4,5	4,8	5,0	5,1	5,2	5,2
400	1,0	1,4	1,7	1,9	2,1	2,9	3,5	3,9	4,2	4,5	4,7	4,8	4,9	4,9
450	0,9	1,3	1,6	1,8	2,0	2,8	3,3	3,7	4,0	4,2	4,4	4,5	4,6	4,6
500	0,9	1,2	1,5	1,7	1,9	2,6	3,1	3,5	3,8	4,0	4,2	4,3	4,4	4,4
600	0,8	1,1	1,4	1,6	1,7	2,4	2,9	3,2	3,5	3,7	3,8	3,9	4,0	4,0
700	0,7	1,0	1,3	1,5	1,6	2,2	2,6	3,0	3,2	3,4	3,5	3,6	3,7	3,7
800	0,7	1,0	1,2	1,4	1,5	2,1	2,5	2,8	3,0	3,2	3,3	3,4	3,4	3,5
900	0,7	0,9	1,1	1,3	1,4	2,0	2,3	2,6	2,8	3,0	3,1	3,2	3,3	3,3
1000	0,6	0,9	1,1	1,2	1,4	1,9	2,2	2,5	2,7	2,8	3,0	3,0	3,1	3,1
1500	0,5	0,7	0,9	1,0	1,1	1,5	1,8	2,0	2,2	2,3	2,4	2,5	2,5	2,5
2000	0,4	0,6	0,7	0,9	1,0	1,3	1,6	1,8	1,9	2,0	2,1	2,1	2,2	2,2
2500	0,4	0,5	0,7	0,8	0,9	1,2	1,4	1,6	1,7	1,8	1,9	1,9	2,0	2,0
3000	0,4	0,5	0,6	0,7	0,8	1,1	1,3	1,4	1,5	1,6	1,7	1,8	1,8	1,8
5000	0,3	0,4	0,5	0,5	0,6	0,8	1,0	1,1	1,2	1,3	1,3	1,4	1,4	1,4

Uitkomsten verkregen via een steekproef kunnen afwijken van de uitkomsten, zoals deze verkregen zouden zijn indien de hele populatie in het onderzoek zou zijn betrokken. Deze afwijkingen blijven echter binnen bepaalde marges, die afhankelijk zijn van de vastgestelde mate van waarschijnlijkheid, de steekproefomvang en het gevonden percentage in de steekproef. Deze *betrouwbaarheidsintervallen* zijn weergegeven in de linker figuur.

Wanneer, bijvoorbeeld bij een steekproefomvang van 900, een percentage van 60 wordt gevonden, kan in het nomogram worden afgelezen, dat in 95% van de gevallen de werkelijke uitkomst zal liggen in het interval 56,8 en 63,2.

## Formule marges

$$\sigma = 1,96 \cdot \sqrt{\frac{p \cdot (100 - p)}{n}}$$