



Rapportage  
Vereenvoudiging WW  
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Inzichten in de knelpunten in de WW vanuit het burgerperspectief

2 juni 2022 – 19 december 2022



## Colofon

Onderzoek uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Auteurs:

Rebecca Streng  
Sander Wilmsen

TrueTalk

Datum:

Herzien versie: 5 januari 2023



## Samenvatting

### Achtergrond

Dit onderzoek vond plaats in opdracht van, en samen met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW). Sinds de inwerkingtreding van de Werkloosheidswet (WW) hebben er meerdere, grote wijzigingen in het WW-stelsel plaatsgevonden die ervoor gezorgd hebben dat de WW en onderliggende regelgeving complex is geworden. SZW is bezig met een herijkingsexercitie met als doel om de WW te vereenvoudigen. Het perspectief van de werknemer, de werkgever en het UWV wordt binnen dit programma in kaart gebracht. Vereenvoudiging van de WW sluit aan bij de ambitie van het kabinet om wetten te beoordelen op eenvoud, de menselijke maat en uitvoering.

### De onderzoeksvraag

SZW heeft TrueTalk gevraagd om samen de knelpunten van de WW in kaart te brengen vanuit de optiek en belangen van de burger (lees: WW-uitkeringsgerechtigde), waarbij de belevingswereld van de burger doorgronden een belangrijk onderdeel was. Deze vraag mondde uit in de volgende onderzoeksvraag:

*Help ons de knelpunten van de WW vanuit het burgerperspectief te doorgronden,  
op zowel het niveau van beleving als de praktische zaken.*

### De resultaten

In vijf maanden tijd hebben SZW en TrueTalk inzichten opgehaald over zowel 1) de belevingswereld van de burger rond de WW, als over 2) de knelpunten in de WW, die voor de burger relevant zijn. We spraken WW-uitkeringsgerechtigden en experts, zoals sociaal werkers, vertegenwoordigers uit WW-belangengroepen en begeleiders binnen buurthuizen. Het onderzoek leverde de volgende resultaten op.

#### 1. Inzichten over de belevingswereld van de burger

Werkloos worden is een ingrijpende gebeurtenis, die vaak niet op zichzelf staat: vaak spelen er ook andere (moeilijke) omstandigheden in het leven van iemand die werkloos wordt. Werkloos worden voelt voor veel mensen dan ook vooral negatief; hun eigenwaarde daalt en financiële stress kan toenemen. Voor anderen voelt de WW als een (verdiend) vangnet dat ruimte en rust geeft. Voor veel mensen is het eerste gesprek met een UWV-contactpersoon een belangrijk moment van informatie en duidelijkheid. Het verlaten van de WW roept gemengde gevoelens op. Vaak is het een bevrijding, maar voor mensen die doorstromen naar een andere uitkering is het einde van de WW het begin van een ander (soms moeizaam) traject. Tot slot heeft de burger uiteenlopende verwachtingen van UWV rondom dienstverlening en begeleiding: van behoefte aan vrijheid en het zelf regelen, tot behoefte aan sterke ondersteuning in het zoeken naar werk en/of een opleiding/cursus.

#### 2. De knelpunten in de WW

Uit de dialogen zijn elf knelpunten naar voren gekomen die voor de burger relevant zijn. De knelpunten zijn zowel spontaan genoemd binnen de dialogen als vanuit eerdere kennis rondom knelpunten (al



bekend bij SZW) gevalideerd en verder uitgevraagd. Ze zijn in vijf categorieën onderverdeeld: wet- en regelgeving, aanvraagproces en regelwerk, informatievoorziening, online portalen, en dienstverlening.

## 2.1 Knelpunten rondom wet- en regelgeving<sup>1</sup>

### I. De WW is financieel krap voor mensen met een laag inkomen

De hoogte van de WW-uitkering (de 70/75% norm) kan vooral voor mensen met een laag inkomen financieel krap zijn en stress opleveren. Zij konden met hun volledige salaris alles al net aan betalen.

### II. De sollicitatieplicht is voor 55+’ers frustrerend

Er wordt een knelpunt ervaren rond de sollicitatieplicht door 55+’ers. Zij stuiten op tegenslag en weerstand bij het vinden van werk, o.a. door de beeldvorming van werkgevers over 55+’ers. 55+’ers krijgen weinig reacties op sollicitaties en hebben het idee dat werkgevers niet op hen zitten te wachten. Wat we wel hebben onderzocht, maar wat niet wordt ervaren als knelpunt door andere WW’ers (onder de 55+), is de sollicitatieplicht over het algemeen. Deze wordt begrepen en er kan aan worden voldaan.

## 2.2 Knelpunten rondom aanvraagproces en regelwerk

### III. Het verschil tussen SV-loon, dagloon en maandloon is niet voor iedereen duidelijk

WW’ers weten vaak niet wat de verschillende termen voor loon betekenen en wat het verschil tussen de termen is. Niet iedereen weet welk bedrag aan SV-loon ingevuld moet worden bij het doorgeven van inkomsten (naast de WW-uitkering). Daarnaast is het dag- en maandloon voor mensen soms lastig om te berekenen.

## 2.3 Knelpunten rondom informatievoorziening

### IV. Mensen zijn zich niet bewust van hun (arbeids)rechten

Mensen die niet in aanraking zijn geweest met de WW weten weinig over de WW. Ze zijn zich ook niet bewust van hun (arbeids)rechten. Hieronder vallen ook studenten: zij weten ook niet dat ze recht kunnen hebben op de WW.

### V. De informatievoorziening over de WW is vaak onvolledig

WW’ers missen vaak informatie over de regels en regelingen van en rondom de WW. Dit komt o.a. doordat ze zelf niet naar informatie zoeken of zich pas laat bewust worden van de beschikbare informatie. Het eerste contact met UWV is hierbij een belangrijk moment voor informatie. Vaak geven WW’ers aan dat dit eerste moment te laat komt.

### VI. Terugvorderingen leveren (financiële) stress op

Veel WW’ers hebben ervaring met terugvorderingen. Terugvorderingen leveren stress op en zorgen voor onzekerheid. Mensen denken dat het bedrag dat ze ontvangen op hun rekening klopt en hebben het geld al gependeed. Geld terug moeten betalen, zorgt voor financiële stress en zorgt ervoor dat mensen moeten puzzelen met hun rekeningen.

---

<sup>1</sup> De knelpunten worden verder uitgewerkt in hoofdstuk 2.



## 2.4 Knelpunten rondom online portalen

### VII. Verschillende online portalen zijn verwarrend

De verschillende online portalen zijn voor veel mensen verwarrend. Het is onduidelijk wat je waar moet regelen en wat je waar kan vinden. Voor sommigen is de vele informatie op de verschillende portalen onoverzichtelijk.

## 2.5 Knelpunten rondom dienstverlening

### VIII. Het contact met UWV sluit niet altijd aan op de WW'er

Het contact met en de benadering door UWV verschilt per traject en per WW'er en sluit niet altijd aan op individuele behoeften. Sommige WW'ers willen meer persoonlijk contact, anderen willen meer vrijheid/ruimte. Lange wachttijden bij contact en het missen van belafspraken zorgen voor frustratie.

### IX. WW'ers vinden wisselende jobcoaches vervelend

In een WW-traject zijn er vaak wisselende jobcoaches voor dezelfde WW'er. Hierdoor moeten WW'ers hun (kwetsbare) situatie meerdere keren uitleggen. Dit kan leiden tot weerstand/irritatie.

### X. Men ervaart een soms wantrouwende benadering vanuit UWV

Sommige WW'ers ervaren druk of spanning bij contact met UWV. Het voelt alsof ze tegenover UWV staan en dat ze worden gecontroleerd i.p.v. dat ze met UWV samenwerken bij het vinden van werk.

### XI. De ondersteuning terug naar werk (inclusief training/workshops) sluit weinig aan op de WW'er

Ondersteuning terug naar werk, past niet altijd bij de WW'er. WW'ers vinden de trainingen/workshops niet altijd aansluiten op hun niveau en worden niet altijd gewezen op de verschillende mogelijkheden.

## 3. Onderzoeksmethoden en aanpak

### 3.1 Het programma

Het onderzoeksprogramma bestond uit vijf deelonderzoeken (tranches). Verspreid over vijf veldwerkdagen voerden SZW- en UWV-professionals in Café Bepp spontane dialogen (tranches 1 en 2) en dialogen op afspraak (tranches 3, 4 en 5) met mensen van verschillende achtergronden en leeftijden. De onderzoeksketen was iteratief opgebouwd, waarbij de eerste twee tranches gebruikt werden om breed het net op te halen, en de laatste drie zich toespitsten op door burgers genoemde, en door SZW reeds bekende knelpunten van de WW. Tijdens tranches 1 en 2 spraken we ook mensen zonder ervaring in de WW. In tranches 3, 4 en 5 spraken we uitsluitend mensen met ervaring in de WW en een aantal experts.

### 3.2 Methoden

Het onderzoek was kwalitatief en verkennend, met een focus op gedrag, belevingswereld en houding van burgers. De observaties komen voort uit menselijke, laagdrempelige één op één dialogen met echte mensen uit verschillende bevolkingslagen. Lees: ook mensen die niet altijd makkelijk uit hun woorden komen of moeilijker bereikbaar zijn. Elke tranche had een vast stappenplan van inhoudelijke en praktische voorbereiding, tot analyse.



Wij spraken in totaal 68 mensen uit heel Nederland, inclusief experts. Van deze gesprekspartners was zowel de geschatte sociaaleconomische status als leeftijd verspreid, met leeftijdscategorieën van 18-54 jaar (n=31), en 55+ jaar (n=37). Wij spraken 33 mannen en 35 vrouwen. Het grootste deel van de gesprekspartners had volledige WW en een deel had aanvullende WW. Bij de dialogen maakten we gebruik van een gespreksleidraad.



## Inhoudsopgave

Voorwoord	8
Leeswijzer	9
<b>1 Resultaten: inzichten in de belevingswereld van de burger</b>	<b>10</b>
1.1 Werkloos worden is vaak deel van een andere levensgebeurtenis	10
1.2 Werkloos worden voelt vaak negatief	10
1.3 WW voelt ook prettig als (verdiend) vangnet	11
1.4 Verwachtingen over begeleiding lopen uiteen	11
1.5 Uit de WW gaan roept gemengde gevoelens op	11
<b>2 Resultaten: de knelpunten in de WW</b>	<b>12</b>
2.1 Wet- en regelgeving	13
2.2 Aanvraagproces en regelwerk	14
2.3 Informatievoorziening	16
2.4 Online portalen	18
2.5 Dienstverlening	19
<b>3 Onderzoeksmethoden en aanpak</b>	<b>21</b>
3.1 Het programma	21
3.2 Methoden	22
<b>Bijlage I: Quotes</b>	<b>23</b>
<b>Bijlage II: Tips voor verbeteren van de WW vanuit de burger</b>	<b>34</b>
<b>Bijlage III: Afrondende leerwerkconferentie</b>	<b>37</b>
<b>Bijlage IV: Knelpunten tabel</b>	<b>38</b>
<b>Bijlage V: Over TrueTalk</b>	<b>40</b>



## Voorwoord

Iedereen kan werkloos worden. De WW leeft niet alleen in buurthuizen, maar ook in kantoren, autogarages en de supermarkten. Dit werd voelbaar tijdens de talloze gesprekken met mensen waarin we onszelf vaak herkenden. Al na de eerste veldwerkdag hoorde we een collega van SZW zeggen: “ik realiseer me dat ik ook werkloos kan worden”. Dit soort momenten van inzicht en verbinding is waarom TrueTalk bestaat.

Dit rapport geeft de stem weer van de belangrijkste hoofdpersoon: de burger. We hebben daarom gekozen voor de directe dialoog, gewoon, puur en echt. Het sluit bovendien aan bij de uitgangspunten van het kabinet om wetten te beoordelen op **eenvoud**, de **menselijke maat** en **uitvoering**.

Uit eerder onderzoek is naar voren gekomen dat een uitkering meer is dan regelwerk: het is een onderdeel van een levensgebeurtenis met impact. Daarom ondersteunen wij de visie van het SZW-team om de basisinzichten zelf op te doen: beleving en gevoel spelen immers een belangrijke rol. Professionals van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en TrueTalk hebben in vijf deelonderzoeken gewerkt aan een overzicht van de belevingswereld en de knelpunten. Vanuit de burger. Ook UWV-professionals zijn aangesloten bij de verschillende veldwerkdagen om met burgers te praten.

Ook dit voorwoord heeft een menselijke kant: We hebben genoten van de bevoegenheid, kwetsbaarheid en energie van de deelnemende professionals om echt te horen hoe het zit.

Sander Wilmsen  
Rebecca Streng





## Leeswijzer

De unieke observaties en inzichten die het programma ‘Vereenvoudiging WW vanuit burgerperspectief’ opleverde, leest u in dit rapport. De focus van het rapport ligt op het totale perspectief en ervaringen van de burger op de verschillende knelpunten in, en rond de WW. Dit rapport beschrijft een elftal knelpunten en daarnaast een tal van knelpunten die minder vaak naar boven kwamen of als minder zwaar werden ervaren. Allen komen voort uit vijf dagen dialogen voeren met burgers. Deze rapportage vat de inzichten samen die voortkwamen uit vijf deelonderzoeken (tranches). Twee rapportages gingen hieraan vooraf: de rapportage van tranches 1 en 2; en de rapportage van tranches 3, 4 en 5. Beiden zijn bij TrueTalk of het projectteam van SZW op te vragen.

Dit rapport gaat over mensen. Het is te gebruiken om de belevingswereld van WW'ers te leren kennen en om op terug te vallen bij het vormen van beleid dat aansluit op de burger. In de papieren stroom van de vele rapportages ligt hier de directe vertaalslag van wat burgers zeggen en voelen. Niets meer, niets minder, dan munitie voor een mensgerichte overheid. Met menselijkheid als basis hebben wij de keuze gemaakt om foto's toe te voegen aan de rapportage, die immers wezenlijk door burgers is geschreven.

Het rapport opent met de resultaten. Deze zijn onderverdeeld in de ervaringswereld en knelpunten. Deze zijn in vijf categorieën onderverdeeld: wet- en regelgeving, aanvraagproces en regelwerk, informatievoorziening, online portalen, en dienstverlening. Na de resultaten volgt een hoofdstuk over de gebruikte aanpak en onderzoeksmethoden. De quotes die de inzichten onderbouwen staan in de bijlagen, alsmede tips ter verbetering als aangedragen door de burgers, een kort verslag over de afsluitende leerwerkconferentie en een overzicht van de knelpunten.

## 1 Resultaten – Inzichten in de belevingswereld van de burger

De onderstaande inzichten komen voort uit de gevoerde dialogen tijdens het veldwerk en de inzichtensessies met SZW- en UWV-professionals. Dit hoofdstuk wijdt uit over de beleving van burgers in en rond de WW.

### 1.1 Werkloos worden is vaak deel van een andere levensgebeurtenis

Een WW-uitkering is meer dan regelwerk. Werkloos worden is vaak onderdeel (of gevolg) van een levensgebeurtenis (of meerdere) met grote (emotionele) impact, zoals ziekte, burn-out of (onverwacht) toenemende zorgtaken. Sommige gesprekspartners waren van mening dat zij ten onrechte in de WW waren terechtgekomen. Zij hadden bijvoorbeeld een conflict met de werkgever of werden ziek ontslagen.

### 1.2 Werkloos worden voelt vaak negatief

Werkloos worden is een ingrijpende levensgebeurtenis en voelt voor veel mensen negatief en stressvol. Ontslag is op zichzelf vaak al een rouwproces. Werkloos worden voelt in eerste instantie onzeker (o.a. door financiën) en “nutteloos”. Werkloos zijn roept gevoelens van angst, schuld, schaamte en lage eigenwaarde op. De meeste mensen willen namelijk (passend) werk vinden in plaats van thuis zitten met een uitkering en “hun hand ophouden”. Werkloze mensen voelen zich ook afhankelijk en overgeleverd aan het UWV. Het voelt voor de meeste mensen machteloos.



### 1.3 WW voelt ook prettig als (verdiend) vangnet

Hoewel werkeloos worden vaak negatief voelt, is het voor veel mensen prima om in de WW te zitten. Vrijwel iedereen is (ook) blij met het vangnet dat de WW biedt: het geeft rust en zekerheid en wordt ervaren als een “fijne periode om te heroriënteren” op passend werk dat meer voldoening geeft. De WW geeft tijd om na te denken over de volgende carrièrestap. Wel geven meerdere mensen aan liever op hun eigen benen te staan en mee te doen aan de maatschappij. Mensen voelen zich ook regelmatig in hun recht staan: ze hebben het idee dat ze de WW hebben verdiend en dat ze er recht op hebben. Ze hebben immers lang gewerkt en belasting betaald.

### 1.4 Verwachtingen over de begeleiding lopen uiteen

Burgers hebben uiteenlopende verwachtingen en ervaringen met UWV rondom dienstverlening en begeleiding. Sommige gesprekspartners verwachten niks van UWV. Een deel van de gesprekspartners verwacht dat UWV je begeleidt naar het vinden van een baan, zowel in het oriënteren op, en vinden van vacatures, als de begeleiding en eventuele bemiddeling in het soms moeizame sollicitatieproces.

### 1.5 Uit de WW gaan roept gemengde gevoelens op

Uit de WW komen, voelt voor mensen die een baan vinden als een bevrijding. Voor 55+’ers voelt het afronden van de WW vaak niet zo wanneer ze geen baan vinden: zij voelen zich ongewild door werkgevers. Voor andere WW’ers die geen werk vinden en bijvoorbeeld doorstromen naar de bijstand voelt afronden van de WW niet als een bevrijding. In de bijstand zijn de rechten en plichten anders dan in de WW, wat vaak ten nadele gaat van hun financiële situatie.



## 2 Resultaten – De knelpunten in de WW

De onderstaande inzichten komen voort uit de gevoerde dialogen tijdens het veldwerk en de inzichtensessies met SZW- en UWV-professionals. Het onderstaande hoofdstuk wijdt uit over de knelpunten die burgers in de WW zeggen te ervaren. De onderstaande knelpunten zijn tot stand gekomen vanuit zowel spontane ervaringen van burgers, als uit het valideren van voor burgers relevante knelpunten die al bekend zijn bij SZW.

De knelpunten worden onderverdeeld in vijf categorieën:

- 2.1. Wet- en regelgeving
- 2.2. Aanvraagproces en regelwerk
- 2.3. Informatievoorziening
- 2.4. Online portalen (Werk.nl, MijnUWV.nl, Berichtenbox/MijnOverheid)
- 2.5. Dienstverlening

De categorieën van de knelpunten hebben een willekeurige volgorde en staan niet op gewicht of grootte van de categorie.

Knelpunten die de top-11 hebben gehaald beschouwen wij als het meest relevant en belangrijk. Zij zijn veel genoemd en/of maken grote impact in het leven van burgers. Andere (gevalideerde) knelpunten komen ook voor, maar hebben deze categorie (net) niet gehaald. Zij werden minder vaak genoemd of werden als weinig of niet problematisch ervaren. Dit betekent niet altijd dat ze weinig relevantie hebben voor degenen die ze ervaren, maar wel dat zij verder gevalideerd zouden kunnen worden als belangrijk knelpunt. In dit hoofdstuk worden ze dus wel genoemd, maar niet genummerd. Hier op zijn plaats is dan ook de opmerking dat knelpunten over de hele breedte in verschillende mate worden ervaren; mensen zijn verschillend, net als hun situaties, kennis, of eerdere ervaringen met WW.



## 2.1 Wet- en regelgeving

### I. De WW is financieel krap voor mensen met een laag inkomen

De hoogte van de WW-uitkering (de 70/75% norm) wordt door sommige WW'ers ervaren als een te grote stap achteruit, waardoor ze financieel in de knel komen. Dit geldt voornamelijk voor mensen met een lager inkomen die met hun volledige salaris alles net aan konden betalen. Zij moeten soms "op reserves leven en puzzelen". Daarnaast hebben sommige gesprekspartners het idee dat werken tijdens naast WW hun krappe financiële situatie niet genoeg verbetert. Zij ervaren dat flexibel werk met onregelmatige uren onderaan de streep minder inkomen oplevert dan thuiszitten met WW.

### II. De sollicitatieplicht is voor 55+'ers frustrerend

Er wordt een knelpunt ervaren rond de sollicitatieplicht door 55+'ers. Zij stuiten op tegenslag en weerstand bij het vinden van werk, o.a. door beeldvorming van werkgevers over 55+'ers. 55+'ers krijgen weinig reacties op sollicitaties en hebben het idee dat werkgevers niet op hen zitten te wachten. Solliciteren voelt voor hen soms als een "poppenkast". Voor een enkele gesprekspartner was de vrijstellingsbrief, waarin staat dat je niet meer hoeft te solliciteren, daarom zeer welkom en bevrijdend. Experts geven ook aan dat werkgevers in sommige gevallen aan leeftijdsdiscriminatie doen: CV's van mensen boven een bepaalde leeftijd worden op voorhand uit de voorselectie gehaald.

### Gevalideerd, maar geen knelpunt voor WW'ers: de sollicitatieplicht wordt niet begrepen

De meeste mensen begrijpen de sollicitatieplicht: ze vinden dit een logische voorwaarde van de WW-uitkering en kunnen er makkelijk aan voldoen. Sommige mensen vinden het verplichte aantal keer dat je moet solliciteren als je in de WW zit zelfs te laag. Wel solliciteerden een paar gesprekspartners om verschillende redenen, puur omdat het moest, niet om daadwerkelijk aan een baan te komen.





## 2.2 Aanvraagproces en regelwerk

### III. Het verschil tussen SV-loon, dagloon en maandloon is niet voor iedereen duidelijk

Het verschil tussen SV-loon, dagloon en maandloon is niet altijd even duidelijk voor iedereen: WW'ers weten vaak niet wat de verschillende termen voor loon betekenen. Het zijn moeilijke termen volgens sommige gesprekspartners die het verschil hiertussen ook niet weten. Niet iedereen weet welk bedrag aan SV-loon (van hun loonstrook) ingevuld moet worden bij het doorgeven van inkomsten (naast de WW-uitkering), waarbij netto/bruto ook soms verwarrend is bij het doorgeven van hun inkomsten.

Ook het dag- en maandloon is voor mensen soms lastig om te berekenen, vooral wanneer ze elke week een verschillend aantal uren werken via een uitzendbureau of als ze per week betaald krijgen. Vanuit UWV is daar soms onbegrip voor volgens gesprekspartners, waarbij een gesprekspartner bijvoorbeeld een standje kreeg, omdat ze per maand niet kon opgeven wat haar SV-loon was waar zij per vier weken werd betaald.

#### **Gevalideerd, maar geen belangrijk knelpunt: het aanvraagproces is onduidelijk voor WW'ers**

WW aanvragen (iedereen die wij spraken had dit digitaal gedaan) is voor bijna iedereen een makkelijk proces. Ook mensen die volgens zichzelf minder goed zijn met een computer kunnen de WW makkelijk aanvragen. Slechts een enkeling gaf aan moeite te hebben gehad met het online aanvragen van de WW. Daarnaast geven mensen, bij wie Nederlands niet de eerste taal is, aan dat ze de vragen in het aanvraagformulier soms als moeilijk en verwarrend ervaren. Experts bevestigen dat mensen die minder taalvaardig zijn hier tegenaanlopen.

Hoe lang de WW-uitkering zal zijn, wordt volgens gesprekspartners ook duidelijk aangegeven. Voor een enkeling was het frustrerend om te horen wat de lengte van de WW-periode zou zijn. Een gesprekspartner had bijvoorbeeld 43 jaar gewerkt in loondienst. Na een korte tijd als zzp'er ging hij weer in loondienst en bij ontslag was de lengte van zijn WW vastgesteld op 3 maanden. Dit voelde voor hem onrechtvaardig.

#### **Gevalideerd, maar geen belangrijk knelpunt: het op tijd indienen van de WW-aanvraag is ingewikkeld voor WW'ers**

De meeste gesprekspartners kunnen zonder moeite op tijd WW aanvragen. Een paar gesprekspartners vinden wel dat het aanvraagproces lang duurt. Daarnaast vinden meerdere gesprekspartners dat je de WW-aanvraag pas kort van tevoren kan doen (5 dagen), terwijl ze al eerder wisten dat ze zonder werk zouden komen te zitten, bijvoorbeeld door het aflopen van hun tijdelijke contract. Door het late aanvragen wisten ze pas laat waar ze financieel aan toe waren. Ook het geld kwam laat voor deze mensen, waardoor ze van hun buffer moesten leven of moesten schuiven met rekeningen.

#### **Gevalideerd, maar geen belangrijk knelpunt: het vaststellen van de eerste werkloosheidsdag is moeilijk**

Met het vaststellen van de eerste werkloosheidsdag hebben de meeste WW'ers geen problemen. Door corona waren er een aantal situaties waar enkele gesprekspartners de exacte dag lastig vonden aan te geven. Deze gesprekspartners waren al eerder gestopt met werken door sluiting van hun werk i.v.m.



de coronamaatregelen, terwijl hun contract nog wel een tijdje doorliep of omdat ze waren vrijgesteld van werk voordat het contract eindigde.

**Gevalideerd, maar geen belangrijk knelpunt: het opgeven van het gemiddeld aantal uren is ingewikkeld**

Veel WW'ers kunnen het aantal uren dat ze gemiddeld werken makkelijk opgeven. Voor een enkeling is dit wel lastig: bij een nul urencontract zijn de gemiddelde aantal uren soms lastig te berekenen, omdat het aantal uren per week kan verschillen.

**Gevalideerd, maar geen belangrijk knelpunt: aanleveren van gegevens door de werkgever is ingewikkeld**

Het aanleveren van gegevens door de werkgever aan UWV gebeurt bij veel WW'ers automatisch, en levert geen knelpunten op voor hen. In een enkel geval had de werkgever de eindafrekening verkeerd doorgegeven waardoor de WW'er geld terug moest betalen, en stress ervoer. In sommige gevallen was de CAO met terugwerkende kracht juist verhoogd, en zou er een herberekening van het dagloon moeten komen. Voor dergelijke herberekeningen moeten mensen veel moeite doen: ze moeten een aanvraag doen bij UWV en eventueel bezwaar maken. Bovendien zijn mensen zich niet bewust van het feit dat er situaties kunnen opspelen, waarbij het inkomen met terugwerkende kracht verandert.

**Gevalideerd, maar geen knelpunt: afronden van de WW gaat moeilijk**

Het verlaten van de WW gaat over het algemeen vrij makkelijk. Voor mensen die aan het werk gaan, kan het als een bevrijding voelen. Sommige gesprekspartners vinden het verwarrend dat ze hun inkomen drie maanden na een nieuwe baan nog op moesten geven. Ook gaven een paar gesprekspartners met aanvullende WW aan dat ze niet zomaar hun WW stop konden zetten (met behoud van uitkering), terwijl ze dit wel wilden. Dit leverde frustratie en enige verwarring op.

Voor mensen die van de WW naar een andere uitkering zijn doorgestroomd, zijn de ervaringen wisselend. Over het algemeen gaat het doorstromen naar een andere uitkering gemakkelijk. Een aantal gesprekspartners, waarbij het recht op WW eindigde voor hun AOW, vonden het vervelend om terug te vallen in de participatiewet en een bijstandsuitkering voor hun pensioen. Doorstromen van de WW naar de Ziektewet was voor meerdere gesprekspartners makkelijk en goed geregeld en werd volgens hen goed begeleid: UWV-professionals toonden begrip en waren behulpzaam. In een enkel geval liep de overgang naar een andere minder soepel; de overdracht naar de gemeente verliep daar stroef.



## 2.3 Informatievoorziening

### IV. Mensen zijn zich niet bewust van hun (arbeids)rechten

Mensen die niet in aanraking zijn gekomen met werkloosheid in het algemeen denken niet of nauwelijks na over de WW of werkloos worden. Ze zijn zich niet bewust van hun (arbeids)rechten en weten vaak niet wat ze moeten doen als ze hun baan zouden verliezen. Een aantal WW'ers wisten toen ze werkloos werden überhaupt niet dat ze recht hadden op de WW of wisten niet dat de WW bestond. Ook studenten weten vaak niet dat ze aanspraak kunnen maken op de WW.

### V. De informatievoorziening over de WW is vaak onvolledig

WW'ers missen vaak informatie over de regels en regelingen van en rondom de WW. Dit komt o.a. doordat ze zelf niet naar informatie zoeken of zich pas laat bewust worden van de beschikbare informatie. Daarnaast krijgen mensen informatie uit hun eigen netwerk, waardoor ze niet op zoek gaan naar aanvullende informatie.

Het eerste gesprek met een UWV contactpersoon is voor veel mensen een belangrijk moment om meer informatie over de WW en het proces van de WW te krijgen. Dat eerste contactmoment komt vaak pas laat (na een aantal maanden) volgens gesprekspartners, waardoor mensen ook pas laat uitgebreide informatie krijgen. Sommige WW'ers komen er pas na een paar maanden, na het eerste contact met de jobcoach, achter dat ze een inbox hebben en daarin informatie van UWV krijgen.

Eenmaal in de WW zoeken weinig gesprekspartners uit zichzelf informatie op. Ze weten niet wat ze in de WW kunnen verwachten of waar ze wel of geen recht op hebben. Deze onduidelijkheid heerst vooral in het begin van de WW. De onduidelijkheid en onbekendheid hadden bij gesprekspartners betrekking op:

- De hoogte van de WW;
- Wanneer je de WW-uitkering ontvangt;
- Hoe vakantie(dagen) werken in de WW;
- De loonovername door het UWV bij een failliete werkgever;
- Welke toeslagen je kan krijgen of welke toeslagen juist wegvallen;
- De mogelijkheden tot cursussen/trainingen en bijbehorende subsidies, zoals het STAP-budget;
- Hoe (het opgeven en verrekenen van) inkomsten en extra inkomsten zijn ingeregeld;
- (Het opgeven van al dan niet betaald) vrijwilligerswerk;
- De startersregeling en afloop van de startersregeling;
- Waar men recht op heeft na de WW-uitkering.

Mensen hebben niet altijd genoeg informatie over dat, en hoe, ze (extra) inkomen moeten doorgeven, ook nadat de WW is afgerond. Ook weten mensen niet altijd dat het recht op WW doorgaat als je tijdelijk werk doet maar hiermee minder verdient dan voorheen. Ze geven aan niet bekend te zijn met aanvullende WW, en dat dit ook door hun jobcoach van UWV niet was uitgelegd. Voor een enkeling voelt aanvullende WW een cadeautje, omdat deze hiervan niet op de hoogte was en dit niet had verwacht.



Ten slotte vinden mensen het goed en fijn dat de Inkomensvoorziening Oudere Werklozen (IOW) en de Inkomensvoorziening voor Oudere en Gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze Werknemers (IOAW) bestaan. Zowel de IOW als de IOAW helpen mensen. Echter, niet alle gesprekspartners boven de 60 jaar zijn door UWV gewezen op het bestaan van deze uitkeringen. Deze informatie hadden zij graag willen hebben.

Een aantal gesprekspartners voelt zich wel goed geïnformeerd. Zij weten goed wat ze kunnen verwachten doordat ze al eerdere ervaring hebben gehad met WW of doordat ze het zelf goed hebben uitgezocht. Een aantal WW-gerechtigden wist hoe hoog de WW-uitkering was die ze zouden ontvangen door het zelf uit te rekenen. Door de websites en door de berichten zijn deze gesprekspartners goed op de hoogte. Zij gaan zelf actief op zoek naar informatie, bijvoorbeeld door te bellen, mailen of chatten. Dit werkt over het algemeen prima. Wel hebben gesprekspartners nog enkele opmerkingen over de verschillende contactkanalen voor informatie:

- Telefonisch kan er een lange wachtrij zijn, voordat je vraag wordt beantwoord;
- Het wachten op een antwoord per mail kan 4 tot 5 werkdagen duren;
- De chat valt er soms weleens tussenuit.



## VI. Terugvorderingen leveren (financiële) stress op

Meerdere gesprekspartners hebben ervaring met terugvorderingen. Dit levert stress op en voelt voor mensen erg vervelend. Als mensen een officiële brief van UWV ontvangen, denken ze dat de gegevens in de brief kloppen en checken ze het minder snel of dat ook zo is. Dit kan leiden tot terugvorderingen. Net als bij officiële brieven van UWV denken mensen ook dat het bedrag dat ze ontvangen op hun rekening klopt. Het geld dat ze ontvangen spenderen ze. Als men dan achteraf een brief krijgt, waarin staat dat ze moeten terugbetalen, is dat vaak vervelend. (Onverwachte) terugvorderingen van kleine bedragen worden minder vervelend en knellend ervaren, omdat de impact kleiner is. Verder heeft een deel van de gesprekspartners angst om geld terug te moeten betalen. Sommigen zijn hierdoor terughoudend in het willen ontvangen van geld van de overheid. De kennisgevingsbrief over een terugvordering werd door een enkeling ook als onduidelijk ervaren. De brief werd pas laat in het traject verstuurd en men wist/snapt niet hoe het UWV aan de berekeningen kwam. Ook na telefonisch contact was het nog onduidelijk.

### 2.4 Online portalen

## VII. Online portalen zijn verwarrend

Er zijn verschillende online portalen waar WW'ers zaken in moeten regelen (Werk.nl, MijnUWV.nl, Berichtenbox/MijnOverheid). Een deel van de gesprekspartners vindt de verschillende portalen verwarrend en vindt de informatie op de portalen te veel of te complex. De i-tjes (voor meer informatie) helpen of verduidelijken bijvoorbeeld niet altijd. Dit is het geval voor zowel een aantal gesprekspartners met een hbo-opleiding, als voor een aantal andere gesprekspartners die Nederlands niet als eerste taal hebben. Het is voor hen ook niet duidelijk wat ze op welk portaal moeten doen of regelen.

Een paar gesprekspartners vinden de portalen niet allemaal gebruiksvriendelijk. De portalen zijn niet altijd bereikbaar, omdat ze er geregeld uitliggen door storingen en berichten niet goed terug te vinden zijn volgens gesprekspartners. Sommige gesprekspartners zouden de aanvraag ook graag via hun mobiel kunnen doen. Voor een enkeling was inloggen op de websites om berichten te lezen lastig: zij wilden liever alles via de post.





## 2.5 Dienstverlening

De laatste knelpunten hebben betrekking op de dienstverlening van UWV. Hierbij is het belangrijk te zeggen dat het contact met UWV wisselend wordt ervaren. Een deel van de gesprekspartners is positief over het contact met UWV: er wordt goed geluisterd, contactpersonen van UWV tonen begrip en ze kijken naar wat bij gesprekspartners past. Als men tegen problemen aanloopt en hierover contact heeft met UWV, wordt men vaak goed geholpen en ondersteund. Toch zijn er ook verschillende geluiden als knelpunten uit de gesprekken gekomen.

### **VIII. Het contact met UWV sluit niet altijd aan op de WW'er**

Het contact met, en de benadering door, UWV verschilt per traject en per WW'er en sluit niet altijd aan op de individuele behoeften, zoals meer persoonlijk contact. Sommige WW'ers geven bijvoorbeeld aan nauwelijks contact te hebben (gehad) met het UWV of niet te zijn teruggebeld. Zij ervoeren de communicatie als onpersoonlijk door veelal digitaal contact, weinig maatwerk in de begeleiding door UWV en het lange wachten voordat zij een gesprek kregen. Dit voelt frustrerend.

Een paar mensen hadden het idee dat de contactpersoon van UWV hen niet goed heeft geholpen. Deze contactpersoon begreep -door het ontbreken van bijvoorbeeld (levens)ervaring- hun referentiekader niet of er ontbrak kennis. Ook heeft een aantal mensen het idee dat ze van het kastje naar de muur zijn gestuurd bij een concrete vraag, bijvoorbeeld over vrijwilligerswerk doen tijdens de WW-periode en of hiervoor toestemming gevraagd moest worden. Sommigen kregen geen of verkeerde informatie van het UWV, waardoor ze vervolgens een boete hebben ontvangen.

### **IX. WW'ers vinden wisselende jobcoaches vervelend**

Er is vaak voor verschillende contactmomenten een andere jobcoach voor dezelfde WW'er. Hierdoor moeten WW'ers hun (kwetsbare) situatie meerdere keren uitleggen aan een nieuwe contactpersoon. Dit kan leiden tot weerstand en irritatie. WW'ers vinden het vaak prettig als ze een vast contactpersoon hebben i.p.v. wisselende contactpersonen. Daarnaast hechten meerdere mensen grote waarde aan persoonlijk (face-to-face) contact.

### **X. Men ervaart een soms wantrouwende benadering vanuit UWV**

Sommige WW'ers ervaren druk of spanning bij het contact met UWV. Het voelt alsof ze tegenover het UWV staan en dat ze worden gecontroleerd i.p.v. dat ze met UWV samenwerken bij, of worden geholpen met, het vinden van werk. Doordat er soms aan beide kanten dingen fout kunnen gaan, voelt men zich vaak onzeker, want er is altijd een kans dat men iets fout heeft gedaan met de consequenties van dien.

### **XI. De ondersteuning terug naar werk (inclusief training/workshops) sluit weinig aan op de WW'er**

De ondersteuning terug naar werk, waaronder het aanbod van trainingen/workshops en de begeleiding naar opleidingen, past niet altijd bij de individuele behoeften van de WW'er. WW'ers vinden de trainingen/workshops niet altijd aansluiten op hun niveau en worden niet altijd gewezen op de verschillende opleidingsmogelijkheden, zoals het STAP-budget. Een deel van de WW'ers wordt met de huidige ondersteuning terug naar werk geholpen, maar anderen ervaren de cursussen als 'basic' of

onder niveau. Zij vinden dat de seminars en trainingen niet bij hun vaardigheden en denkniveau aansluiten. Opleidingsniveau lijkt hierbij een rol te spelen: mensen met een lager opleidingsniveau voelen zich wel geholpen met de huidige cursussen en begeleiding, waar mensen met een hoger opleidingsniveau zich hier minder mee geholpen voelen.

Sommigen vinden de ondersteuning terug naar werk van UWV minimaal. Sommigen geven aan niet geholpen te worden bij een verzoek voor een specifieke cursus/opleiding. Een paar gesprekspartners gaf aan dat zij zich wilden omscholen naar een krapteberoep, maar dat hier weinig mee werd gedaan. Een enkele gesprekspartner werd uitgenodigd voor een banenmarkt die niet aansloot op zijn profiel. Een deel van de WW'ers geeft aan behoefte te hebben aan loopbaancoaching. Als WW'ers begeleid worden naar werk waar ze gelukkig van worden, is de kans op terugval in de WW kleiner volgens gesprekspartners.



## 3 Onderzoeksmethoden en aanpak

### 3.1 Het onderzoeksprogramma

TrueTalk deed samen met SZW iedere zes weken onderzoek onder burgers. We brachten in een keten van vijf tranches (deelonderzoeken) het burgerperspectief in kaart en haalden inzichten op over de knelpunten van mensen in de WW. We eindigden het gehele onderzoek met een leerwerkconferentie in Den Haag (zie bijlage III). We zijn begonnen met tranches 1 en 2: hierin hebben we breed het net opgehaald om een stevige basis te leggen voor waar de (spontane) knelpunten liggen volgens de burger. Voor tranches 3, 4 en 5 hebben we meer ingezet op dialogen op afspraak om volledig te focussen op burgers die in de WW zitten of hebben gezeten. Tranches 3, 4 en 5 spitsten zich ook meer toe op de in kaart gebrachte knelpunten en knelpunten in wet- en regelgeving die bij SZW al bekend waren. We deden per tranche na een voorbereidende briefing onderzoek op locatie waarbij SZW- en UWV-professionals zelf directe dialogen voerden met mensen van verschillende achtergronden en leeftijden. Elke tranche bestond uit drie stappen, hieronder verder uitgelegd.

#### 1. Voorbereidingen

We stelden in een krachtige inhoudelijke briefing samen de onderzoeksdoelstelling vast en diepten de vraag verder uit. Dit vertaalden we naar een onderzoeksprogramma en een gespreksleidraad. Vervolgens deden we een 'search strategy' om de beste locaties voor veldwerk te zoeken. Daarnaast startten we de recruitment op om mensen die in de WW zitten of hebben gezeten te ontmoeten. We hebben de breedte opgezocht in zowel een spreiding in inkomen/sociaal economische status/bereikbaarheid, als binnen/buiten de Randstad, leeftijd en man/vrouw-verdeling. We maakten gebruik van Facebook-advertenties, sourcing en executive search om verschillende WW'ers te bereiken.

#### 2. Veldwerk

We hebben het veldwerk uitgevoerd op vijf locaties: Winkelcentrum Leyweg in Den Haag op 16 juni 2022, de Haagsche Markt op 1 juli 2022, de Ysbreeker in Amsterdam op 4 augustus 2022, het buurtcentrum de Mussen in Den Haag op 8 september 2022 en de Carrousel in Eindhoven op 13 oktober 2022. Verspreid over vijf dagen voerden SZW- en UWV-professionals Café Bepp dialogen (op afspraak) van ongeveer 40 minuten met mensen van verschillende achtergronden en leeftijden.

Wij hebben dialogen gevoerd met in totaal 68 mensen uit heel Nederland, inclusief experts. Voor tranches 3, 4 en 5 hebben we specifiek mensen in de WW (of recent uit de WW) ontmoet uit alle lagen van de bevolking. Ook ontmoetten we experts: mensen die dagelijks werken met mensen in de WW. Van alle gesprekspartners was zowel de geschatte sociaaleconomische status als leeftijd verspreid, met leeftijdscategorieën van 18-54 jaar (n=31), en 55+ jaar (n=37). Wij spraken 33 mannen en 35 vrouwen. Gesprekspartners kwamen uit heel Nederland: Amsterdam, Tilburg, Rotterdam, 's-Gravenzande, Den Haag, Best, Helmond, Eindhoven, Zoetermeer, Den Bosch, Veldhoven en Rijswijk. Het grootste deel van de gesprekken hebben we face-to-face gevoerd, aangevuld met dialogen via Microsoft Teams. Het grootste deel van de gesprekspartners had een volledige WW en een deel had een aanvullende WW. Bij de dialogen maakten we gebruik van een gespreksleidraad.



### 3. Analyse

De observaties zijn vertaald naar inzichten en conclusies door TrueTalk-onderzoekers in samenwerking met SZW- en UWV-professionals. Na elke veldwerkdag faciliteerde TrueTalk een inzichtensessie. Tijdens deze sessies presenteerde TrueTalk de inzichten, vulde deze samen met het SZW-team aan en stuurde eventueel bij op de focus van het onderzoek. De inzichtensessies vonden (online) plaats op 23 juni, 7 juli, 11 augustus, 15 augustus en 20 oktober. We stuurden na deze inzichtensessies de deelrapporten.

#### 3.2 Methoden

De vraag van SZW was even eenvoudig als krachtig. Bij dit soort verkennende vraagstukken is kwalitatief onderzoek tussen de mensen vrijwel altijd de aangewezen methode om te leren over belevingswereld, behoeftes en onderliggende waarden van burgers. Wij faciliteerden directe, laagdrempelige en menselijke dialogen op locatie, waarbij we minder met geconditioneerde interviews, incentives en panels werkten en meer met echte mensen die niet eerder met onderzoek hadden meegedaan. We kozen voor open dialogen met mensen uit alle bevolkingslagen, ook met diegenen die niet altijd makkelijk uit hun woorden komen en door verschillende redenen moeilijker bereikbaar zijn (zie de [TrueTalk-bereikbaarheidsindex](#)). Veel van deze mensen zijn immers niet in onderzoekspanels vertegenwoordigd. Daarom gebruikten we verschillende recruitmenttechnieken om verschillende WW'ers te bereiken.

Aangezien we in gesprek gingen over persoonlijke (kwetsbare) financiële zaken, de inrichting van het inkomen en de (sociale) voorzieningen, voerden we laagdrempelige één op één dialogen zodat men open en eerlijk met ons in gesprek ging over rondkomen, het aanvragen van hulp en levensgebeurtenissen die daarbij speelden. De gespreksleidraad bestond uit drie kernvragen, waarbij het eerste deel gericht was op de belevingswereld en het gevoel van de gesprekspartner. We vroegen mensen hoe ze in de WW terecht waren gekomen en hoe het voor ze is om in de WW te zitten. Vervolgens vroegen we ze naar spontane knelpunten en zaken waar ze in de WW tegenaanlopen qua regelwerk, verwachtingen of iets anders. In tranches 3, 4 en 5 namen we ook een aantal van de reeds bij SZW bekende knelpunten met de gesprekspartners door, om te kijken of zij hier tegenaan liepen. We eindigden elke dialoog met de vraag wat we zouden moeten veranderen of aanpassen om de WW beter of eenvoudiger te maken.

## Bijlage I: Quotes

De onderstaande quotes zijn geselecteerd als de belangrijkste quotes die de inzichten (lees: knelpunten en beleving van de burger) onderbouwen, versterken en soms nuanceren. Alle quotes zijn afkomstig uit de gevoerde dialogen.

### 1. Resultaten: belevingswereld van de burger

#### 1.1 Werkloos worden is vaak deel van een andere levensgebeurtenis

- *“In de WW komen, heeft psychisch effect. In een korte periode van 3 maanden heb ik 3 banen gehad. Vader overleden, moeder zwaar dement. Het is een rouwproces.”*
- *“Een vriend vond de WW goed om tot rust komen, want die had ook andere problemen.”*
- *“Het is ook even fijn; ik had behoefte om met mijn kind te zijn. Zelf zou ik nooit ontslag nemen, maar mijn contract werd niet verlengd. Het was een opluchting, want ik vond de baan niet zo fijn.”*
- *“Ik kreeg een hartstilstand op de laatste dag van mijn dienstverband en ging ziek de WW in.”*
- *“Ik had ruzie met mijn baas.”*
- *“Ik vond het vreselijk dat mijn contract niet werd verlengd. Ik ben gedupeerde van de toeslagenaffaire. Ik moest ook naar de voedselbank.”*

#### 1.2 Werkloos worden voelt vaak negatief

- *“Werkloos zijn voelt afschuwelijk. Je kon niks doen en ik ben gewend dat ik altijd aan het werk ben. M'n man is schilder en druk, en de kinderen zijn uit huis, dus wat moet je dan doen? Op een gegeven moment heb je alle haakpatroontjes wel gedaan.”*
- *“Het is nooit leuk om je handje op te houden.”*
- *“Ik sta liever op eigen benen.”*
- *“Je hebt een financiële terugslag. Het is een donderslag.”*
- *“Het is echt slikken om na zo veel jaren werkloos te worden.”*
- *“Het is rot om werkloos te zijn. Ik voelde me nutteloos.”*
- *“Ik ben na 22 jaar ontslagen terwijl het bedrijf doorging. Dat was ook een rouwproces.”*
- *“Ik schaam me ervoor dat ik in de WW zit.”*
- *“Ik voel schaamte over mijn WW, want er is zoveel werk. Maar, het werk past niet.”*
- *“Ik voelde me een profiteur. Ik kon geen steentje bijdragen aan de maatschappij. Dat was moeilijk aan het begin. Ik ben uitkeringstrekker geworden. Ik heb altijd hard voor mijn eigen geld gewerkt.”*
- *“Afvinken en betalen is onpersoonlijk, je bent maar een nummertje.”*
- *“De dagen waren verschrikkelijk, ik kan niet stil zitten, ik wist niet wat ik moest doen. Je voelt je aan de kant geschopt.”*
- *“Ik voelde me schuldig om mijn hand op te houden.”*
- *“Ik voel me waardeloos.”*
- *“Het is heel onzeker.”*

### 1.3 WW voelt ook prettig als (verdiend) vangnet

- *“Toen het dienstverband werd beëindigd gaf dit een dubbel gevoel: onzekerheid en spanning, maar het bood ook nieuwe kansen en mogelijkheden.”*
- *“Ik ging met opgeheven hoofd weg. Nu kon ik rustig op zoek naar wat het volgende kon worden.”*
- *“De WW gaf rust, waardoor ik kon nadenken over de toekomst en mijn wensen.”*
- *“De WW was een fijne periode om te heroriënteren. Ik heb er ook voor gewerkt, dus ik had er gewoon recht op. Ik heb de maximale tijd gebruikt.”*
- *“In de WW komen voelde ook positief: hier ga ik uitkomen. Financieel was er wel de vraag: hoe gaan we het doen? Gelukkig waren er geen zorgen over vaste lasten, want mijn vrouw werkt in de zorg en heeft een goed inkomen.”*
- *“Ik kwam door corona in de WW. Het gevoel was niet zo stressvol want zodra corona voorbij was zou ik mijn baan terugkrijgen.”*
- *“Ik had ruimte nodig om te herorganiseren en kon in de WW de tijd nemen om te kijken wat me energie geeft, want ik moet nog lang werken. Het was een soort betaalde sabbatical.”*
- *“Ik kan er niks aan doen, ik hoef me niet schuldig te voelen. Ik heb jaren premie afgedragen.”*
- *“Fijn dat het er is.”*
- *“De WW is een mooi vangnet.”*
- *“In de WW komen is ook een vangnet waardoor je minder stress hebt.”*
- *“WW is gewoon WW, daar heb je zelf loon voor afgestaan. Voor UWV heb ik premie afgedragen. Ik ben 2x werkloos geworden, buiten mijn schuld om. Daarom moet ik het maar even nemen.”*

### 1.4 Verwachtingen over begeleiding lopen uiteen

- *“Ik had me er meer bij voorgesteld. Ik dacht dat ze me meer zouden steunen in het vinden van werk. Gerichte cursussen op vinden van werk, of meer contact met werkgevers.”*
- *“Ik verwachtte niks van UWV en dat is ook uitgekomen. Alleen geld overmaken. UWV heeft geen kennis van de arbeidsmarkt, recruiters wel.”*
- *“Ik wist wel dat ik moest solliciteren, ik had wel op internet gekeken wat het allemaal was.”*
- *In een grijs verleden heb ik bij de gemeente en UWV gewerkt, dus ik wist wat me te wachten stond en wat mijn rechten en plichten waren. Alles was duidelijk voor mij.”*
- *“Ik had graag samen willen zitten met een jobcoach om een cv en motivatiebrief te maken. Nu heb ik zelf een jobcoach betaald. Ik wil ook liever meer klassikale bijeenkomsten i.p.v. een webinar.”*
- *“Ik vond het niet meteen duidelijk wat ik van UWV kon verwachten en ik had het fijn gevonden als er in het begin een fysiek gesprek was geweest.”*
- *“Ik was positief verrast! Er werd goed geluisterd en de rol van de adviseur werd goed toegelicht en daar waren fijne mogelijkheden: er werd niet gepusht om z.s.m. aan de slag te gaan er was ruimte om te onderzoeken en ontdekken wat bij mij past; zo werd er ook een competentietest aangeboden.”*





## 1.5 Uit de WW gaan roept gemengde gevoelens op

- *“Mijn nieuwe baan gaf ik bij UWV telefonisch aan bij de contactpersoon. Het was vrij simpel en ging snel.”*
- *“Het voelde heerlijk, vrij en spannend om weer uit de WW te gaan.”*
- *“Toen ik uit de WW ging, dat was hartstikke fijn. UWV zei dat het iedereen kan gebeuren. Het was een leerzame periode met nieuwe inzichten.”*
- *“Nee, het is niet afgesloten. Ik word steeds ouder, voor 50+ is het banenaanbod beperkt. Bedrijven willen niet met ouderen werken.”*
- *“Uit de WW voelde als een bevrijding. Ik hoef niet meer dat gedoe met inkomen invullen, ik zag er elke maand tegenop.”*
- *“Het afronden was niet makkelijk. UWV werkt als belasting. Ze geven je een bedrag en daarna bericht we hebben je teveel gegeven. Dat is irritant.”*
- *“Ik voelde me goed en was blij toen de WW was gestopt.”*
- *“Fijn om weer aan het werk te gaan.”*
- *“Afronden was het niet, ik ging door naar de volgende uitkering omdat ik geen werk kon vinden.”*

## 2. Resultaten: de knelpunten

### 2.1 Wet- en regelgeving

#### De WW is financieel krap voor mensen met een laag inkomen

##### Quotes

- *“Ik was onzeker over de hoogte van mijn maandinkomen. 400 euro is een hele stap minder. Ik werkte drie lange dagen, en ik vond het dagloon te laag. Van 1300 naar 900 was een flinke stap achteruit.”*
- *“70% is te weinig. Ik redde het net met een vol salaris.”*
- *“De uitkering moet hoger worden. Anders is het te zwaar.”*
- *“Ik moest op reserves leven en goed puzzelen.”*
- *“Het gekke is dat je meer verdient met WW dan met een 0 uren contract; je gaat erop achteruit.”*
- *“Ik viel terug naar 1000 euro netto. Dat was een verschrikkelijk gevoel.”*
- *“Ik moest uitstellen met het betalen van al mijn rekeningen. Een reservepotje had ik niet.”*

#### De sollicitatieplicht is voor 55+’ers frustrerend

- *“Solliciteren als oudere is een poppenkast.”*
- *“Het slaat nergens op. Ik krijg niet eens bericht. Ze willen geen mensen boven een bepaalde leeftijd in dienst. We zijn te duur of te oud.”*
- *“Ik voel me te oud voor een baan, ik word continu afgewezen.”*
- *“Ik heb veel gesolliciteerd en ben vaak afgewezen. Ik denk vanwege leeftijd maar dit is uiteraard niet met zoveel woorden gezegd.”*
- *“Ik vond solliciteren wel stressvol. Er lag wat druk op en ik had dat 16 jaar niet gedaan.”*
- *“Dat herken ik ook als expert, ik weet van bepaalde bedrijven dat ze in de voorselectie van cv’s als kijken naar hoe oud iemand is. Mensen boven een bepaalde leeftijd worden er al uitgehaald en worden niet meegenomen.”*

### Gevalideerd, maar geen knelpunt: de sollicitatieplicht wordt niet begrepen

- *“De sollicitatieplicht is voor sommigen denk ik wel nodig, die blijven thuis zitten.”*
- *“De sollicitatieverplichtingen zijn logisch, natuurlijk moet je dat doen.”*
- *“Ik vond de sollicitatieplicht laagdrempelig en kon hier makkelijk aan voldoen.”*
- *“Ik vulde maar wat in, ik wist zeker dat niemand het zou controleren. Ook als werkgever heb ik nooit ervaren dat UWV belde om te checken of er echt gesolliciteerd was.”*
- *“Je moet me niet gaan dwingen om weer te gaan werken. Na corona zou ik weer volledig gaan werken bij dezelfde werkgever als voor de WW, dus daar wachtte ik op. Ik moest wel solliciteren maar ik deed maar wat. Ik denk niet dat UWV hierop controleerde, anders hadden ze wel gemerkt dat ik niet echt solliciteerde.”*
- *“Solliciteren vond ik afschuwelijk. Je moet je hele hebben en houwen blootleggen, en vaak kom je ergens en blijkt het een stuk minder goed te passen. Of je hoort niks meer.”*
- *“Ik moest 5-6 keer per maand solliciteren, maar ik deed wel meer. Ik had twee gesprekken per maand. Uiteindelijk kreeg ik via indeed een baan. Ik wilde ook weer aan het werk.”*

### 2.2 Aanvraagproces & regelwerk

#### Het verschil tussen SV-loon, dagloon en maandloon is niet voor iedereen duidelijk

- *“Ik had geen idee hoeveel uitkering ik zou krijgen. Je zakt wel terug naar 70% en soms kreeg je er wat bij; ik vond het onduidelijk.”*
- *“Aanvullende WW was echt gedoe met aangeven hoeveel je verdient. Ik dacht ik neem het over van het uitzendbureau en tel vier weken op, maar je moet SV-loon opgeven. Ze zeggen niet waar je dat kan vinden.”*
- *“Ik werkte even voor een uitzendbureau, maar je SV-loon opgeven was gedoe. Je wordt per 4 weken betaald, en dan had ik te weinig of te veel ingevuld want het liep niet synchroon met UWV. Het is niet te volgen wat die mensen voor maatstaf hebben.”*
- *“Ik had aanvullende WW-uitkering. Met het opgeven van je inkomen aan het einde van de maand was het gedoe. Ik krijg per week betaald, maar het klopt nooit met wat ze zeggen. En dan moet ik weer bellen met UWV omdat het altijd een week verschil is. Het komt nooit overeen met de periode waar het over gaat, dat is pas later bekend; ik weet niet van tevoren wat ik heb, en dan krijg je een standje dat je te weinig opgeeft, maar dat heb ik al 10 keer gezegd. Het loopt niet synchroon, en je krijgt niet per maand. En dan kreeg ik een standje.”*
- *“UWV heeft al die gegevens al. De ene maand wel staat het er wel, en de andere maand niet, dat is ook zo apart. En dan willen ze dat SV loon, en ik heb al 10x opgezocht wat het is, en de ene maand staat het precies erop, en de volgende maand moet ik weer helemaal gaan zitten puzzelen, ik snap er geen zak van wat dat is.”*

#### Gevalideerd, maar geen belangrijk knelpunt: het aanvraagproces is onduidelijk

- *“Alles viel wel mee op zich. Ook de aanvraag.”*
- *“Op tijd aanvragen van WW was geen issue.”*
- *“Ik ben gewend om met de computer om te gaan, maar sommige vragen moest ik drie keer lezen.”*
- *“De aanvraag was niet ingewikkeld.”*

- *“De WW-aanvraag was zo gebeurd. Ik hoefde niet lang te wachten. Er is niet echt een gat geweest. Ik had in die periode nog vakantiegeld en bonus, dus ik heb hooguit een maand gewacht op het geld.”*
- *“Ik was positief verrast over hoe de digitale omgeving werkt: helder en niet ingewikkeld. Het is wel zoeken hoe het zit met inkomsten opgeven.”*
- *“Vanuit UWV heb ik geen ondersteuning gekregen. Van aanvraag tot de eerste centjes duurde 3 maanden. Voor de digitale aanvraag moest ik mijn hele werkverleden opgeven en kopietjes opsturen. Ik vroeg me af: ze weten alles van mij en toch moet ik alles aanleveren.”*
- *“Als je alles goed weet hoeft WW aanvragen niet lang te duren.”*
- *“Ik vond WW aanvragen makkelijk, al ben ik niet digi-vaardig.”*
- *“Mensen die niet goed op de computer zijn of niet Nederlands spreken vinden het denk ik moeilijk.”*

#### **Gevalideerd, maar geen belangrijk knelpunt: het op tijd indienen van de WW-aanvraag is ingewikkeld**

- *“Op tijd aanvragen van WW was geen issue.”*
- *“De aanvraag kon ik op tijd indienen. Geen probleem.”*
- *“Je mag maar heel kort van tevoren WW aanvragen, dat vond ik raar. Ik heb de aanvraag op tijd ingediend, maar had het een maand van tevoren willen weten, zodat ik wist waar ik financieel aan toe was.”*
- *“Ik had geen idee hoeveel uitkering ik zou krijgen.”*
- *“Ik had na de aanvraag een periode zonder inkomen maar dat had ik al gezien op de website en er rekening mee gehouden.”*
- *“Het duurde een eeuwigheid voordat de aangevraagde WW werd goedgekeurd. Tot die tijd heb ik veel bij bureaus gegeten om te overbruggen. Je zit een lange periode zonder geld, daarom heb ik toen zwart gewerkt en daarnaast veel gesolliciteerd. Veel gezeik!”*
- *“WW kan pas kort voor het einde van je contract worden aangevraagd, terwijl de behandelingstermijn 8 weken duurt, dat is een obstakel!”*
- *“Dat het geld pas na 2 maanden komt, voelt als pesten. De overbruggingsperiode is te lang. Ik heb geen spaargeld dus dat was lastig.”*
- *“Je bent een poosje verder na aanvraag en uitbetalen, hierdoor krijg je financiële problemen. Dit moet sneller.”*

#### **Gevalideerd, maar geen belangrijk knelpunt: het vaststellen van de eerste werkloosheidsdag is moeilijk**

- *“De eerste werkloosheidsdag was duidelijk, want dat stond ook in de brief die ik kreeg van mijn werkgever.”*
- *“Ik had ook geen gedoe met de 1<sup>e</sup> WW-dag.”*
- *“Dat was ook makkelijk.”*
- *“Bij de aanvraag van WW had ik de verkeerde ingangsdatum gemeld, want ik kreeg drie maanden salaris mee van mijn oude werk. Maar UWV heeft dit keurig en netjes afgehandeld.”*
- *“Ik zou wel meer info willen over hoe je je eerste WW-dag vaststelt.”*
- *“De eerste werkloosheidsdag vaststellen? Dat ging prima.”*
- *“De eerste werkloosheidsdag vaststellen? Was allemaal duidelijk, stond ook in de brief die ik kreeg van mijn werkgever.”*



**Gevalideerd, maar geen belangrijk knelpunt: het opgeven van het gemiddeld aantal arbeidsuren is ingewikkeld**

- *“Ik had ook geen issues met het gemiddeld aantal arbeidsuren berekenen.”*
- *“Geen probleem mee.”*
- *“Was makkelijk.”*
- *“De vaststelling van het gemiddeld aantal arbeidsuren was wel gedoe; ik had onregelmatige diensten en een nul uren contract. Daardoor had ik geen vaste uren per maand. Ik vroeg me af hoe ze dat gingen uitrekenen. Daar ben ik wel mee bezig geweest.”*

**Gevalideerd, maar geen knelpunt: De lengte van de WW-periode vinden mensen duidelijk**

- *“De duur van de WW is maximaal 2 jaar wist ik. Dat kreeg ik ook.”*
- *“Stond duidelijk in mijn brief.”*
- *“Was helder waar ik aan toe was.”*
- *“Duidelijk hoe lang het duurt.”*

**Gevalideerd, maar geen belangrijk knelpunt: aanleveren van gegevens door de werkgever is ingewikkeld**

- *“Mijn oud werkgever leverde wel alles aan voor UWV.”*
- *“Dat ging gewoon goed.”*
- *“Mijn werkgever had een fout gemaakt, waardoor ik ineens geld moest terugbetalen. Ik heb contact opgenomen over de situatie en als het goed is hoef ik het nu niet meer terug te betalen, omdat het niet om loon, maar om een eindafrekening ging.”*

**Gevalideerd, maar geen belangrijk knelpunt: afronden van de WW gaat moeilijk**

- *“Ik heb WW zelf gestopt. Ik vulde op de site in dat ik werk had gevonden en stuurde het arbeidscontract op. Dat ging vrij makkelijk.”*
- *“Drie maanden na WW moest ik nog steeds loon opgeven en dat klopte niet want ik was alweer volledig aan het werk. Dat gaf ik ook aan. UWV kwam daar na drie maanden pas achter.”*
- *“Een UWV medewerker adviseerde mij om de Ziektewet in te gaan. Hij was de eerste die naar mij luisterde.”*
- *“In mijn ondersteuning van het UWV hebben ze me vlekkeloos geholpen van WW naar Ziektewet.”*
- *“Ik ga nu over van WW naar IOW. Ik heb dit aangevraagd, maar het duurt wel 8 weken voordat ik iets hoor. Dat vind ik raar, zo kan er een gat ontstaan. Ik ben er zelf achter gekomen dat ik na mijn WW recht had op IOW in plaats van bijstand. Ik vind dat wel kwalijk vanuit UWV, die heeft me daar niet op gewezen.”*
- *“UWV zou me moeten wijzen op de IOW-optie.”*
- *“De begeleiding was goed, er was altijd iemand paraat als je belt. Het was goed, duidelijk en helder.”*
- *“De overgang van WW naar IOW liep heel soepel, is wel duidelijk allemaal. Ik ben altijd goed begeleid door UWV.”*
- *“Het heeft lang geduurd om na de WW uiteindelijk de juiste hoogte van mijn uitkering te ontvangen. Ik kreeg eerst te veel en daarna te weinig.”*

- *“Ik wilde dat mijn aanvullende WW-uitkering stopte, en heb wel 3-4 keer het formulier ingevuld online. Ze bellen dan om 10:00 s’ochtends anoniem, terwijl ik zeg dat ik pas na 15:30 bereikbaar ben. Dus dan weer een mail en krijg je toch nog geld maar dat hoef ik niet. En dan een mail om het weer terug te betalen. Ja geef het me dan niet.”*

### 2.3 Informatievoorziening

#### IV. Mensen zijn zich niet bewust van hun (arbeids)rechten

- *“Ik wil niet weten wat als je werkloos wordt! Er is altijd werk. Je hoeft niet in de WW of bijstand.”*
- *“Je hebt toch alleen die WW-uitkering? Ik heb er nooit echt over nagedacht, ze kunnen me toch niet zomaar ontslaan bij het Rijk?”*
- *“Vanuit mijn werk in een leidinggevende functie weet ik wel waar je recht op hebt als je werkloos of ziek wordt.”*
- *“Ik wist niet dat UWV de instantie is die zich bezig houdt met de WW.”*
- *“Mensen zijn zich er niet van bewust. Als het moment daar is, dan oe... Wat nu?”*
- *“Ik had geen idee dat ik als student recht zou kunnen hebben op WW. Op school leer je dat niet.”*

#### V. De informatievoorziening over de WW is vaak onvolledig

- *“Ik vind dat vanuit UWV keurig duidelijk wordt gemaakt welke rechten en plichten je hebt.”*
- *“Na contact met UWV werd alles duidelijk.”*
- *“Ik vond het niet meteen duidelijk wat ik van UWV kon verwachten en had het fijn gevonden als er bij aanvang een (fysiek) gesprek was geweest.”*
- *“Het was niet altijd duidelijk wat werd verwacht. Ik heb dat zelf toen gevraagd. Ik had graag gehad dat iemand met mij stap voor stap had besproken wat je kunt verwachten, niet in een grote groep maar één op één.”*
- *“Ik ben aan de slag gegaan met een eigen coach, omdat ik nog niet wist wat er mogelijk was bij UWV.”*
- *“Ik wist niet dat ik inkomsten tussendoor op oproepbasis door moest geven aan UWV.”*
- *“Ik werd gebeld dat ik ‘taken’ moest doen, maar ik wist van niks. Ik had geen brief ontvangen ofzo.”*
- *“Ik wist niet van mogelijkheid tot cursussen. Dat had ik graag willen weten!”*
- *“Ik vind dat de werkgever ook een rol moet krijgen bij de informatievoorziening.”*
- *“Het eerste gesprek met UWV moet zo snel mogelijk.”*
- *“De informatie is op zich wel duidelijk. Het waren geen moeilijke woorden, en was allemaal vrij helder.”*
- *“De info die ik nodig had, kon ik gewoon vinden op de website.”*
- *“Ik vond de website heel duidelijk.”*
- *“Ik was goed op de hoogte van hetgeen van me verwacht werd door de berichten en info die ik ontving.”*
- *“Ik wist dat de eerste betaling langer zou duren. Ik had veel duidelijke informatie gekregen, omdat het intakegesprek heel behulpzaam was.”*
- *“De informatie was op zich wel duidelijk, geen moeilijke woorden, het was vrij duidelijk. Van het UWV kon ik de info allemaal wel vinden.”*

## VI. Terugvorderingen leveren (financiële) stress op

- *“UWV werkt als belasting. Ze geven je een bedrag en daarna krijg je het bericht: we hebben je te veel gegeven. Dat is irritant.”*
- *“Ik heb vaak geld terug moeten betalen. Het bedrag verschilde vaak, op een gegeven moment krijg je een rekening van 600 euro. Had het dan niet gegeven.”*
- *“UWV heeft een keer te veel uitbetaald. Het was een klein bedrag, en ik vond het logisch dat ze dit terug gingen vorderen.”*
- *“Ik snap er niks van. Verrekenen is een black box.”*
- *“Als er geld wordt gestort, ga je ervanuit dat het goed is en geef je het uit. Later hoor je dan dat het teveel is en moet je terugstorten.”*
- *“Uit angst om terug te moeten betalen heb ik de WW zelf stopgezet.”*
- *“Er was een grote terugvordering. Ik zou in okt/nov/dec WW hebben. In december heb ik gewerkt, en toen kreeg ik bericht dat de WW werd beëindigd. Ik wilde dat het werd opgeschort maar kreeg toch WW over december en januari, wat moest worden terugbetaald. Ik had zelf aangegeven dat ik WW wilde opschorten en dus ook het uitbetalen in januari. Dat had de UWV'er zelf moeten kunnen begrijpen. Vervolgens gaat het alsnog mis want ik word dubbel betaald, daar kwam ik pas achteraf achter. Ik kreeg aanmaning na aanmaning en uiteindelijk loonbeslag. Toen kreeg ik in december weer een brief dat er nog betaald moest worden, maar dat had via loonbeslag moeten. Er staat nog 37 euro open maar ik ga niet betalen want de fout ligt bij UWV. Toen kreeg ik weer een brief: we hebben je alsnog teveel betaald. Ik heb niet van de WW genoten, heb alles moeten terugstorten.”*
- *“Terugvorderen is logisch als ik teveel geld heb gehad. Maar als mensen een fout maken die niet had hoeven word ik daar de dupe van.”*



## 2.4 Online portalen

### VII. De verschillende online portalen zijn verwarrend

- *“Ik vind de website van UWV heel duidelijk.”*
- *“Het is van de hel naar hemel gegaan. Vroeger was het een puinhoop, alles was op papier, en draaide op krakkemikkige ICT. Nu werd je veel beter geholpen.”*
- *“Het lastige was wel dat je op verschillende plekken moest inloggen. Iemand kan de weg kwijtraken.”*
- *“Wat opvallend was, is dat je niet alles op je mobiel kon doen, het moet op de pc en dat is vervelend, want die heb ik niet.”*
- *“De website was niet altijd bereikbaar en het was soms niet mogelijk om sollicitaties door te geven.”*
- *“Ik begreep de website niet, ik vond dit ingewikkeld. Het was onduidelijk waar ik voor bepaalde handelingen naartoe moest; werkmap of uwv.nl.”*
- *“Niet iedereen is digitaal- en taalvaardig. Sommige vragen kunnen simpeler, in Jip-en-Janneke-taal.”*
- *“Ik deed alles fout en heb gevraagd of ze alles per post wilden doen. Dan ging het goed.”*
- *“Onduidelijke website. Ik heb maar gewoon alles aangeklikt. Alles staat veel te kort uitgelegd.”*
- *“Het is een onduidelijke site voor mensen die slecht Nederlands spreken. Er staat te veel info op.”*
- *“Er is heel vaak storing op de UWV-site wanneer je inkomsten moet doorgeven.”*
- *“Nu is het soms te ingewikkeld taalgebruik.”*
- *“De sites moeten duidelijker gemaakt worden.”*

## 2.5 Dienstverlening

### VIII. Het contact met UWV sluit niet altijd aan op de WW'er

- *“Er werd goed geluisterd en er waren fijne mogelijkheden: er werd niet gepusht om z.s.m. aan de slag te gaan. Er was ruimte om te onderzoeken en ontdekken wat er bij me paste.”*
- *“Ik had een vast contactpersoon. Dat ging heel soepel. Dat moet UWV blijven doen.”*
- *“Ik liep ertegenaan dat er kennis ontbrak bij de mensen van UWV waarmee ik sprak.”*
- *“Meisjes en jongens van 21, 22 jaar die moeten jou dan even advies geven. Andere mensen vertellen me dat je door een snotneus de les gelezen wordt. En je voelt je al rot omdat je WW moet aanvragen.”*
- *“Op het begin was er weinig contact met de werkadviseur, dit vond ik wel lastig.”*
- *“Ik had een dame als contactpersoon, daar had ik 1x in de 3 maanden contact mee. Ze was heel aardig, maar ze heeft niet echt geholpen.”*
- *“Ik had een vraag over vrijwilligerswerk bij een stembureau. De gemeente stuurde me naar UWV, maar ik werd van het kastje naar de muur gestuurd. Ik heb daar uiteindelijk niet meegeholpen.”*
- *“Het voelde heel betuttelend dat ik toestemming moest vragen om vrijwilligerswerk te gaan doen.”*
- *“UWV is niet transparant. Ze leven niet mee. Ook vind ik het heel streng, er is weinig ruimte.”*
- *“Ik liep ertegenaan dat er kennis ontbrak bij de mensen van het UWV waarmee ik sprak. Het ging over het opschorten van WW omdat ik 1 maand volledig had gewerkt, en er kwam een correctie van 1000 euro. Er werd een fout met een fout gecorrigeerd.”*



#### IX. WW'ers vinden verschillende jobcoaches vervelend

- *“Ik heb drie keer een andere jobcoach gehad. Je moet wel steeds hetzelfde verhaal vertellen. Dat is vermoeiend.”*
- *“Er was steeds weer een andere werkcoach aan wie je dan weer hetzelfde verhaal moest vertellen. Dat kan wel beter, ze moeten op de hoogte zijn waar je vandaan komt en uit welk bedrijf.”*
- *“Het gaf me angst dat ik telkens opnieuw mijn verhaal moest doen bij verschillende mensen.”*
- *“Ik vond het prettig, had 1 persoon die me telkens keurig te woord stond en met goed hielp.”*
- *“Ik wil 1 contactpersoon, niet een ander elke keer.”*
- *“Ik had een vast contactpersoon. Dat ging heel soepel. Dat moet UWV blijven doen.”*

#### X. Men ervaart een soms wantrouwende benadering vanuit UWV

- *“Het voelt alsof je tegenover het UWV staat.”*
- *“De coaches zijn niet empathisch. Het is al erg genoeg dat je je baan verliest, maar ze willen geen uitkering verstrekken en willen niet dat mensen gaan werken. Het heeft een negatieve lading.”*
- *“Mijn casemanager was erg aardig. Heel positief en menselijk. Je hebt wel het gevoel dat je moet buigen als UWV wat zegt.”*
- *“Ik mis een persoonlijke benadering vanuit UWV. Ik heb er niet voor gekozen om werkloos te worden. Daar moeten ze toch wel begrip voor hebben.”*
- *“Ik had het idee dat ze me testte bij UWV. Dat voelde niet prettig. Je voelt je dan niet als mens behandeld.”*
- *“Het contact heb ik als beledigend ervaren. Ze wijzen met hun vingertje. Ik voel me weggezet als klein kind.”*
- *“UWV is niet transparant. Ze leven niet mee. Ook vind ik het heel streng, er is weinig ruimte.”*
- *“Het lijkt wel of ik tegenover UWV sta. Terwijl ik het liefst een baan wil. Ik zou aan dezelfde kant moeten staan als UWV.”*

#### XI. De ondersteuning terug naar werk (inclusief training/workshops) sluit weinig aan op de WW'er

- *“Ik was positief verrast door het contact met de werkadviseur. Er werd goed geluisterd en er werd niet gepusht om z.s.m. aan de slag te gaan. Er was ruimte om te onderzoeken en ontdekken wat bij me paste.”*
- *“Ik vond de training ‘succesvol naar werk’ van enorm toegevoegde waarde. De adviseur werk heeft hem aangeboden. Verder is aangegeven dat ik voor een sollicitatiegesprek even contact op kon nemen met de trainer en dit heeft erg geholpen.”*
- *“Ik kreeg de cursus ‘werken aan werk’, maar ze deden daar niks. Je moest je cv meenemen, maar daar was geen feedback op. Het was gewoon kletsen.”*
- *“De trainingen over solliciteren en LinkedIn waren echt heel basic, ik heb er niets van opgestoken.”*
- *“De cursussen waren niet goed vindbaar.”*
- *“Ik was geïnteresseerd in een opleiding voor de zorg, daar had ik wel meer begeleiding in gewild. Ze hadden meer kunnen begeleiden om me te introduceren. Mijn contactpersoon was op de hoogte dat ik in de zorg wilde werken. Toen kreeg ik een paar links via de computer, daar heb ik op gereageerd*





*met CV, maar je hoort er niks op. Mijn contactpersoon kon ook niks doen, ze zei alleen probeer nog een keer te mailen. Dat is toch raar.”*

- *“Ik wilde me omscholen naar de zorg, maar dat kon alleen voor bijstand en niet voor WW.”*
- *“De ondersteuning in zoeken naar werk viel tegen. Het is niet duidelijk. Je moet er zelf achteraan.”*
- *“De sollicitatiecursus was lachwekkend, ze gaven stom advies.”*
- *“Er was voor mij minimale ondersteuning. Ik ben maar 1 keer gebeld. En aan het eind kreeg ik alleen een brief.”*



## Bijlage II: Tips voor het verbeteren van de WW vanuit de burger

Aan het eind van elk gesprek werden de gesprekspartners gevraagd om mee te denken, en te laten weten op welke manier de WW verbeterd of vereenvoudigd zou moeten worden volgens hen. Hieronder staan de ideeën geordend volgens dezelfde categorieën als de knelpunten.

### 1. Wet- en regelgeving

In het kader van wet- en regelgeving zijn meerdere ideeën aangedragen. Meerdere gesprekspartners geven aan dat de WW-uitkering hoger zou moeten zijn dan 70% of 75% van het laatstverdiende loon, omdat mensen van het volledige loon soms al nauwelijks rondkwamen. In andere woorden: vooral voor mensen met een lager inkomen is 70% te weinig. Verder vindt men dat nieuwe werkgevers gecompenseerd moeten worden als ze “oudere” (55+) werknemers of WW’ers in dienst nemen. Omtrent de sollicitatieplicht suggereert een aantal WW-gerechtigden om het aantal sollicitatietaken te verhogen. Hierdoor is de kans op het vinden van een baan groter.

### 2. Aanvraagproces en regelwerk

Het aanvragen van WW zou volgens een aantal gesprekspartners op verschillende wijzen eenvoudiger kunnen. Men vindt ook dat WW aanvragen bijvoorbeeld ook zou moeten kunnen op een smartphone. Tegelijkertijd vindt men dat er rekening gehouden moet worden met mensen die digitaal niet vaardig zijn, door de mogelijkheid te bieden alles per post te doen. Verder vindt men dat het voor instanties zoals UWV en gemeenten mogelijk gemaakt zou moeten worden om gegevens uit te wisselen onderling. Ten slotte geven een paar gesprekspartners aan dat ze de WW-aanvraag eerder moeten kunnen doen dan een week voor de laatste werkdag.

### 3. Informatievoorziening

Een aantal gesprekspartners hebben behoefte aan een spoedig eerste contactmoment met UWV, omdat dit een belangrijke bron van informatie over hun traject is. Niet alleen het UWV heeft volgens de gesprekspartners een rol bij de informatievoorziening; ook de werkgever zou volgens hen een rol moeten krijgen bij de informatieverstrekking over de WW.

Wat betreft informatievoorziening gaan de meeste suggesties verder over het wijzen op andere uitkeringen of regelingen die van toepassing zijn op iemand die in de WW zit, of de WW verlaat. Zo vindt men dat er meer informatie moet worden verstrekt (tijdens gesprekken en in mails of brieven), en dat UWV moet wijzen op bijvoorbeeld de IOW-optie en andere uitkeringen waar een WW’er eventueel recht op heeft. Daarnaast moet UWV mensen meer wijzen op de startersregeling, en meer informatie geven over hoe het werkt met verschillende (eventuele) toeslagen (zoals kinderopvangtoeslag die wegvalt, of zorgtoeslag waar je wel recht op kan hebben) eenmaal in de WW. Ook zouden een aantal mensen graag meer gewezen willen worden op de mogelijkheden voor scholing, trainingen en het STAP-budget.



#### 4. Online portalen

De online portalen zijn voor de meeste mensen makkelijk te gebruiken, maar er is ruimte voor verbetering, zegt men. Vooral de websites moeten vereenvoudigd worden: er zou één website/portaal moeten komen i.p.v. twee verschillende websites/portalen, zowel voor het vinden als het doorgeven van informatie. Daarnaast mag de taal van de websites simpeler, met meer voorbeelden en tips i.p.v. voornamelijk regels en wetgeving. Ook is er behoefte aan een vacatureoverzicht op de website van UWV.

#### 5. Dienstverlening

Hoewel de begeleiding van UWV door mensen ook positief werd ervaren, zijn er ook mensen die vanuit hun ervaring verbeterpunten zien, vooral over de mogelijkheid tot, en de aard van het persoonlijk contact; hier wordt namelijk veel waarde aan gehecht.

De mogelijkheid tot persoonlijk contact opnemen is belangrijk. Sommige mensen hebben behoefte aan face-to-face gesprekken i.p.v. bellen of online contact. Voor hen zou een bevestigingsmail van een belgesprek bijvoorbeeld fijn zijn. Ook de mogelijkheid om terug te kunnen bellen vindt men belangrijk, daarom zou UWV niet met een anoniem nummer moeten bellen. Daarnaast zou het eerste contact met een jobcoach sneller moeten plaatsvinden, omdat dit voor sommige mensen de eerste bron van informatie over hun WW-traject is. Om WW'ers beter te kunnen helpen zou UWV ook rekening kunnen houden met hulpverleners en hen een direct nummer i.p.v. het algemene nummer van UWV geven.

Persoonlijk contact gaat ook over begrepen worden. Men vindt het belangrijk dat de jobcoach hun achtergrond kent zodat er al begrip is en ze hun verhaal niet meerdere keren hoeven te vertellen. In deze context wordt ook aangegeven dat men een vaste jobcoach/contactpersoon prefereert boven wisselende contactpersonen. Nog beter zou het zijn als de jobcoach qua leeftijd of belevingswereld aansluit op het profiel van de WW'er. Wat het contact ook persoonlijker zou maken, zo zegt men, is dat er in de benadering gekeken wordt naar werkervaring, opleidingsniveau en cultuurverschillen. Niet iedereen is immers hetzelfde. Wat betreft de aard van het contact vindt men dat er meer uitgegaan moet worden van vertrouwen i.p.v. wantrouwen. Zo ontvangt men liever minder berichten, want dit geeft het gevoel dat UWV WW'ers in de nek hijgt.

Als laatste worden de loopbaanbegeleiding en de leerwerktrajecten ook meerdere malen genoemd als kans om te verbeteren, met de nadruk op maatwerk. Bijvoorbeeld dat er meer naar duurzame inzetbaarheid (een passende plek) van het individu gekeken kan worden in plaats van zo snel mogelijk ergens aan het werk gaan. Er is behoefte aan intensievere begeleiding als het gaat om scholing, maar dit moet wel aansluiten op het individu. Er mag hier volgens de gesprekspartners vanuit UWV wel meer gestuurd of gefaciliteerd worden, bijvoorbeeld door mensen cursussen te geven, of mogelijkheden te bieden om in te spelen op de arbeidsmarkt (makkelijke instroom naar krapteberoepen).



## 6. Overig

Om werkervaring op te doen of te voorkomen dat er een gat in het CV van de WW'ers komt doen gesprekspartners de suggestie om WW'ers in te zetten op projectbasis als overbrugging. Vooral als men een tijd in de WW zit is het zinvol om recente werkervaring op te (blijven) doen binnen de relevante branche. Daarbij vindt men het onhandig dat vrijwilligerswerk verplicht doorgegeven moet worden, en stelt voor om vrijwilligerswerk juist te stimuleren.

Andere tips gaan vooral over het SV-loon en terugbetalingen. Voor WW'ers is het niet helder hoe het SV-loon in acht wordt genomen door UWV bij ingewikkelde situaties. Een aantal gesprekspartners gaven bijvoorbeeld aan dat het UWV het SV-loon zelf uit de polisadministratie moet halen om gedoe (vooral met terugvorderingen) te voorkomen, terwijl dit al in de werkwijze zit van UWV. Een zelfde onduidelijkheid komt voor bij arbeidscontracten van uitzendkrachten waarvan de betaling niet maandelijks loopt, maar per vier weken. Men vindt dat UWV hier rekening mee zou moeten houden, en weet niet dat UWV hier ook een werkwijze voor heeft. Toch ervaren een aantal gesprekspartner hieraan verbonden problemen met (soms onterechte, of plotselinge/onverwachte) terugvorderingen, die volgens veel gesprekspartners moeten worden verminderd.

In het kader van terugvorderingen vindt men dat UWV zorgvuldiger moet omgaan met de juiste uitkering storten om dit te voorkomen, en tijdig moet communiceren als er kans bestaat op een terugvordering. Een andere optie zou zijn om een voorschot te geven gecombineerd met een eindafrekening.

Als laatste gaven een paar WW'ers aan behoefte te hebben om met elkaar gelinkt te worden in een soort (online) community.

## Bijlage III: Afrondende leerwerkconferentie op 6 december 2022

Op 6 december 2022 organiseerde TrueTalk de afrondende leerwerkconferentie, om op een creatieve manier de knelpunten uit het onderzoek te doorvoelen en doorleven. Wij startten op twee verschillende locaties: het World Trade Center in Den Haag, en wijkcentrum de Burcht in Den Haag om zichtbaar te maken dat WW over iedereen kan gaan.

In twee teams van SZW- en UWV-professionals bereidden we twee stellingen voor op de verschillende locaties. Beide teams moesten deze stellingen verdedigen tijdens een Lagerhuisdebat voor een jury van SZW-professionals en TrueTalk-consultants.

Het ging over de volgende stellingen:

### Stelling 1:

De grootse knelpunten van de WW zitten bij de uitvoering, en niet bij de wet- en regelgeving.  
De grootse knelpunten van de WW zitten bij de wet- en regelgeving, en niet bij de uitvoering.

### Stelling 2:

De WW is er voor iedereen en dus zitten de knelpunten bij iedereen.  
De WW is voor iedereen maar de knelpunten zitten met name bij de kwetsbare doelgroepen.

Een opmerkelijke opbrengst was een Lagerhuisdebat waarin UWV en SZW ervoor kozen om (letterlijk) in het midden te staan omdat de (beleving van de) burger centraal stond in de argumentatie.



## Bijlage IV: Knelpunten tabel

Wet- en regelgeving	I	De WW is financieel krap voor mensen met een laag inkomen	De hoogte van de WW-uitkering (de 70/75% norm) kan vooral voor mensen met een laag inkomen financieel krap zijn en stress opleveren. Zij konden met hun volledige salaris alles al net aan betalen.
	II	De sollicitatieplicht is voor 55+’ers frustrerend	Er wordt een knelpunt ervaren rond de sollicitatieplicht door 55+’ers. Zij stuiten op tegenslag en weerstand bij het vinden van werk, o.a. door de beeldvorming van werkgevers over 55+’ers. 55+’ers krijgen weinig reacties op sollicitaties en hebben het idee dat werkgevers niet op hen zitten te wachten.  Wat we wel hebben onderzocht, maar waar geen knelpunt voor andere WW’ers wordt ervaren, is de sollicitatieplicht in het algemeen. Deze wordt begrepen en er kan aan worden voldaan.
Aanvraagproces en regelwerk	III	Het verschil tussen SV-loon, dagloon en maandloon is niet voor iedereen duidelijk	Veel eerder bekende knelpunten blijken hier voor de burger geen knelpunt: het WW aanvraagproces (en het op tijd aanvragen van WW) gaat makkelijk, en het vaststellen van de eerste werkloosheidsdag is meestal duidelijk, en het is ook voor de meeste mensen begrijpelijk hoe het gemiddeld aantal arbeidsuren opgegeven wordt. Ook de lengte van de WW periode is duidelijk. Het aanleveren van gegevens door de werkgever gaat in de meeste gevallen goed, en ook het afronden van de WW gaat vrij makkelijk.
Informatievoorziening:	IV.	Mensen zijn zich niet bewust van hun (arbeids)rechten	Mensen die niet in aanraking zijn geweest met de WW weten weinig van de WW. Ze zijn zich ook niet bewust van hun (arbeids)rechten. Hieronder vallen ook studenten.
	V.	De informatievoorziening over de WW is vaak onvolledig	WW’ers missen vaak informatie over de regels en regelingen van en rondom de WW. Dit komt o.a. doordat ze zelf niet naar informatie zoeken of zich pas laat bewust worden van de beschikbare informatie. Het eerste contact met UWV is hierbij een belangrijk moment wat soms te laat komt.
	VI.	Terugvorderingen leveren (financiële) stress op	Veel WW’ers hebben ervaring met terugvorderingen. Terugvorderingen leveren stress op en zorgen voor onzekerheid. Mensen denken dat het bedrag dat ze



			ontvangen op hun rekening klopt en hebben het geld al gespendeerd. Geld terug moeten betalen, zorgt voor financiële stress en zorgt ervoor dat mensen moeten puzzelen met hun rekeningen.
Online portalen	VII.	Online portalen zijn verwarrend	De verschillende online portalen zijn voor veel mensen verwarrend. Het is onduidelijk wat je waar moet regelen en wat je waar kan vinden. Voor sommigen is de vele informatie op de verschillende portalen onoverzichtelijk.
Dienstverlening	VIII	Het contact met UWV sluit niet altijd aan op de WW'er	Het contact met en de benadering door UWV verschilt per traject en per WW'er en sluit niet altijd aan op individuele behoeften. Sommigen willen meer persoonlijk contact, anderen willen meer vrijheid/ruimte. Lange wachttijden en het missen van belafspraken zorgen voor frustratie.
	IX	WW'ers vinden wisselende jobcoaches vervelend	In een WW-traject is er vaak een andere jobcoach op verschillende momenten voor dezelfde WW'er. Hierdoor moeten WW'ers hun (kwetsbare) situatie meerdere keren uitleggen. Dit kan leiden tot weerstand/irritatie.
	X	Men ervaart een soms wantrouwende benadering vanuit UWV	Sommige WW'ers ervaren druk of spanning bij contact met UWV. Het voelt alsof ze tegenover UWV staan en dat ze worden gecontroleerd i.p.v. dat ze met UWV samenwerken bij het vinden van werk.
	XI	De ondersteuning terug naar werk (inclusief training/workshops) sluit weinig aan op de WW'er	Ondersteuning terug naar werk past niet altijd bij de WW'er. WW'ers vinden de trainingen/workshops niet altijd aansluiten op hun niveau en worden niet altijd gewezen op de verschillende mogelijkheden.



## Bijlage V: Over TrueTalk

TrueTalk helpt organisaties om zelf klantinzichten op te doen. Ons wapen? Het echte gesprek. Zie [www.truetalk.nl](http://www.truetalk.nl).

We werken in drie pijlers:

1. Het agile onderzoeksconcept Café Bepp wordt ingezet om samen doelgroepen te ontdekken, concepten te toetsen en producten aan te scherpen. Café Bepp opent het liefst op plekken waar de doelgroep in zijn/haar natuurlijke gedrag is. Hoe puurder hoe beter. Daarmee is Café Bepp een passende onderzoekstool op alle momenten binnen het innovatie- en marketingtraject.
2. We bouwen onderzoekslabs om structureel inzichten op te doen. Denk aan het bouwen van tools en het trainen van vaardigheden. TrueTalk helpt organisaties zoals KPN en ABN AMRO in het (uit-) bouwen van een eigen kracht.
3. Last but not least. We versterken de mensgerichte cultuur. Want alle moderne tools ten spijt, een echt gesprek is de beste manier om aan een klantgerichte cultuur te werken. We praten niet over, maar met mensen.

TrueTalk werkt voor corporates en startups, marketing- en innovatieteams. Denk aan het Ministerie van Algemene Zaken, het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, KPN Health en NLinBusiness. We gaan samen met teams in gesprek en faciliteren ontmoetingen met alle rangen en standen, van ondernemers tot inclusieve doelgroepen.

Neem voor meer informatie contact op met Rebecca Streng via 06-33592258, Sander Wilmsen via 06-50621124 of Bart van de Ven via 06-46717101 en/of [bart.vandeven@truetalk.nl](mailto:bart.vandeven@truetalk.nl).