



Nederlandse Arbeidsinspectie
*Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid*

Klantperspectief WW

2020/2021

Voorwoord

De Nederlandse Arbeidsinspectie werkt aan eerlijk, gezond en veilig werk én bestaanszekerheid voor iedereen. Voor wie in ons land tijdelijk of langdurig geen werk (meer) heeft is bestaanszekerheid geborgd via de sociale zekerheidswetten.

De Arbeidsinspectie houdt toezicht op de doeltreffendheid van de uitvoering van het stelsel van werk en inkomen en signaleert daarbij knelpunten in de uitvoering vanuit het perspectief van de burger, wiens bestaanszekerheid in het geding kan zijn.

Deze rapportage gaat over de Werkloosheidswet of WW, een werknemersverzekering die werkloze werknemers met voldoende arbeidsverleden en beschikbaar voor arbeid een werkloosheidsuitkering en re-integratiedienstverlening biedt. Net als in 2015 en 2018 onderzocht de Arbeidsinspectie hoe de dienstverlening vanuit UWV wordt ervaren door de WW'ers. Dit burgerperspectief levert inzichten voor het verbeteren van de publieke dienstverlening.

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Samenvatting	4
Introductie	5
1. Oordeel WW'ers over elementen van de dienstverlening	6
1.1 Duidelijkheid van de informatievoorziening	6
1.2 Intake bij aanvang van de dienstverlening	8
1.3 Wijze van bejegening	9
1.4 Toegankelijkheid	10
1.5 Aansluiting ondersteuning aan de behoefte	11
2. Effectiviteit van de dienstverlening volgens de WW'er	13
2.1 Algemene ervaren effectiviteit ondersteuning	13
2.2 Gebruik en ervaren effectiviteit re-integratie-instrumenten	15
2.2.1 Informering over dienstverlening UWV	15
2.2.2 Informering en kennisvergroting over competenties	16
2.2.3 Informering en kennisvergroting over arbeidsmarkt	16
2.2.4 Sollicitatievaardigheden vergroten	17
2.2.5 Webinars	17
2.2.6 Gericht op werkhervatting	18
2.2.7 Online coaching en scholing	18
3. Verbeterpunten qua dienstverlening volgens WW'ers	20
3.1 Suggesties t.a.v. de duidelijkheid van de informatievoorziening (N=57)	20
3.2 Suggesties t.a.v. de bejegening door UWV (N=48)	20
3.3 Suggesties t.a.v. de toegankelijkheid van de ondersteuning (N=39)	21
3.4 Suggesties t.a.v. de aansluiting van de ondersteuning aan de behoefte (N=34)	21
Naschrift	22
Bijlage A: Bestuurlijke reactie UWV	23
Bijlage B: Methodologische verantwoording	25

Samenvatting

In 2020 en 2021 heeft de Nederlandse Arbeidsinspectie onderzoek gedaan onder WW-gerechtigden (verder: WW'ers) naar hun ervaringen met de dienstverlening van UWV en de bijdrage die deze volgens hen levert aan bestaanszekerheid en re-integratie op de arbeidsmarkt. In deze periode werden werkgevers en burgers getroffen door de coronacrisis, en droeg UWV naast de reguliere werkzaamheden ook zorg voor de NOW en TOFA, hetgeen een groot beslag legde op de capaciteit.¹ De dienstverlening aan mensen die reeds een uitkering ontvingen of nieuw instroomden moest in deze tijd vanzelfsprekend doorlopen, hetzij met aanpassingen (bijv. veelal online contact) en het terugschroeven van bepaalde activiteiten (zoals op het gebied van handhaving en controle).

Over de gehele linie is een aantal positieve ontwikkelingen te zien in de waardering van WW'ers over de dienstverlening. Zo is de tevredenheid van WW'ers over de informatieverstopping rondom het zoeken naar werk, de uitkering en de rechten en plichten gestegen ten opzichte van voorgaande metingen. Meer WW'ers hebben een werkplan en ook over de bejegening laten de WW'ers zich op punten positiever uit. Dit laatste is onder andere terug te zien in het dalende aandeel WW'ers dat aangeeft dat UWV geen rekening houdt met hun persoonlijke situatie. De meerderheid van de WW'ers vindt de gemaakte afspraken haalbaar en is van mening hierop voldoende invloed te hebben.

Meer WW'ers (43%) dan eerder ervaren de dienstverlening van UWV als zinvol en vinden dat ze genoeg hulp hebben gehad bij het vinden van een nieuwe baan. Ongeveer één op de vijf WW'ers geven aan door de dienstverlening van UWV meer zelfvertrouwen, meer motivatie om te werken en een grotere kans op werk te hebben gekregen.

Voor wat betreft de waardering van de specifieke re-integratiediensten geven voor veel diensten drie à vier op de tien WW'ers aan dat deze de kans op werkherwinning redelijk of sterk heeft vergroot. De mogelijkheid om scholing te volgen is de positiefst gewaardeerde dienst; bijna de helft van de WW'ers die deze mogelijkheid heeft gehad geeft aan dat de scholing de kans op werk redelijk of sterk heeft vergroot.

Een aantal van de geënquêteerde WW'ers ziet specifieke mogelijkheden om de dienstverlening verder te verbeteren. Zo geven WW'ers in de open vragen aan dat de informatie over de dienstverlening op diverse gebieden voor hen toch onvoldoende duidelijk is. Dit laat zien dat een deel van de klanten behoefte heeft aan meer toelichting, ook op zaken die voor de meerderheid geen toelichting behoeft. Dit sluit aan bij het punt dat WW'ers in het onderzoek ook aangeven behoefte te hebben aan meer maatwerk en meer persoonlijke aandacht en begeleiding. In die zin sluit de recente aandacht in de uitvoering van UWV voor persoonlijke dienstverlening aan bij hun wensen.

¹ Kamerbrief 2020-0000168222

Introductie

De Nederlandse Arbeidsinspectie verricht onderzoek naar de doeltreffendheid van de uitvoering binnen het stelsel van werk en inkomen. De Inspectie monitort hiertoe periodiek en systematisch het perspectief van zowel de klant, de werkgever als de uitvoering zelf. De voorliggende rapportage belicht het perspectief van mensen met een WW-uitkering. In de periode juni tot en met augustus 2020 hebben WW-gerechtigden (verder: WW'ers) een vragenlijst ingevuld over hun ervaringen met en waardering voor de ondersteuning die ze vanuit UWV ontvangen hebben. In 2021 is met een aantal van hen verder gesproken over hun ervaringen met scholing als re-integratie instrument.

In deze rapportage wordt bezien in hoeverre volgens WW'ers zelf de ondersteuning vanuit UWV effectief is, dat wil zeggen bijdraagt aan het vergroten van de kans op werk en bestaanszekerheid. Tevens zal worden ingegaan op een aantal specifieke verbeterpunten die WW'ers zien voor de ondersteuning vanuit UWV.

Deelbevindingen uit deze klantenquête op het gebied van de impact van de coronacrisis op de dienstverlening² en ervaringen met de controle en handhaving door UWV³ zijn tot nu toe verschenen in andere rapportages. Een deel van de bevindingen uit de klantenquête echter, vooral op het gebied van ervaringen met re-integratieondersteuning, is nog niet gepubliceerd en daarin voorziet deze rapportage. Ook wordt hierin verslag gedaan van de verdiepende gesprekken met deelnemers aan de klantenquête over hun ervaringen met het door UWV aangeboden re-integratie-instrument scholing. De hoofdlijnen van deze rapportage worden in het voorjaar van 2022 in een breder perspectief geplaatst in de stelsel-brede monitor van de Nederlandse Arbeidsinspectie over de doeltreffendheid van de uitvoering in het stelsel van Werk en Inkomen.

Op verschillende plekken in deze rapportage zullen de bevindingen van deze meting worden vergeleken met eerdere metingen in 2015 en 2018.

² <https://www.nlarbeidsinspectie.nl/publicaties/rapporten/2021/04/28/impact-coronacrisis-op-het-stelsel-van-werk-en-inkomen>

³ Signalering mogelijk misbruik en fraudefenomenen sociale zekerheid. Brief van ISZW aan Minister Koolmees: 18 mei 2021.

1. Oordeel WW'ers over elementen van de dienstverlening

De Inspectie ziet een aantal elementen van de dienstverlening waarvan het aannemelijk is dat deze bijdragen aan een doeltreffende ondersteuning, te weten:

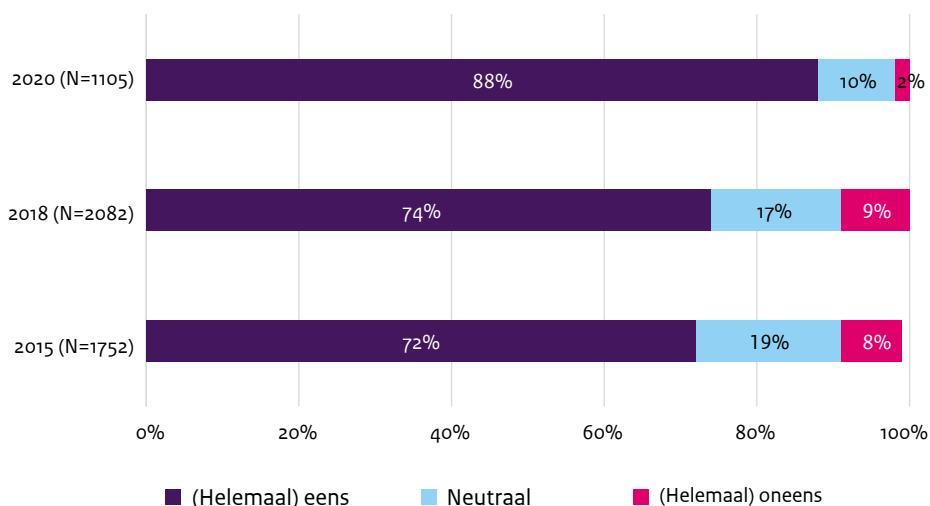
1. **Duidelijkheid:** De WW'er wordt goed geïnformeerd over de hulp die hij kan ontvangen en heeft duidelijke afspraken met UWV gemaakt over de te ontvangen ondersteuning.
2. **Intake:** Er volgt een goede intake bij aanvang van de dienstverlening, die bepalend is voor de dienstverlening die een WW'er ontvangt.
3. **Bejegening:** De WW'er wordt op een constructieve manier bejegend door UWV-medewerkers.
4. **Toegankelijkheid:** De ondersteuning is voldoende toegankelijk;
5. **Aansluiting aan behoefte:** De ontvangen ondersteuning sluit goed aan bij de behoeften van de WW'er.

In de volgende paragrafen wordt nagegaan in hoeverre aan deze voorwaarden is voldaan volgens de WW'er zelf.

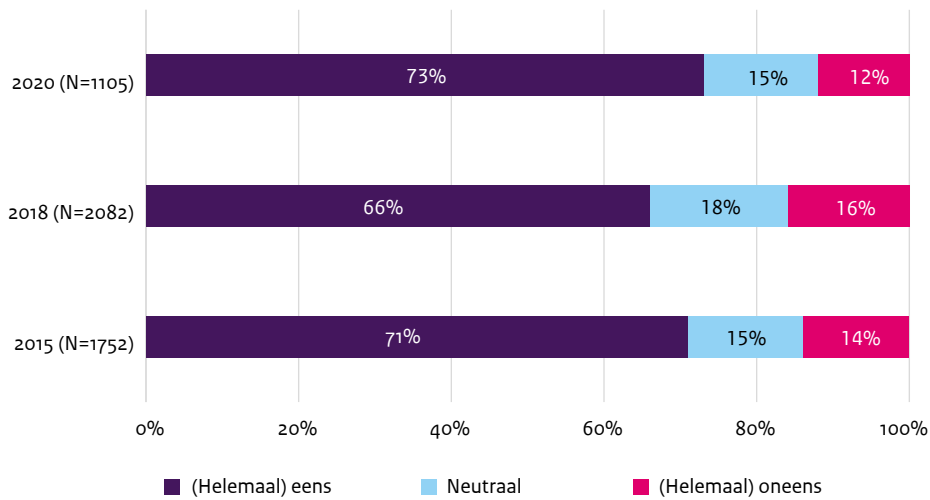
1.1 Duidelijkheid van de informatievoorziening

Een belangrijk element van de dienstverlening door UWV aan WW'ers betreft de kwaliteit van de informatievoorziening, zoals over de rechten en plichten, de uitkering en over het zoeken van werk. De ervaren duidelijkheid van de informatie over de rechten en plichten is fors toegenomen tussen 2018 en 2020, van circa driekwart naar bijna 90% (figuur 1a). Er is ook een positieve ontwikkeling te zien voor wat betreft de duidelijkheid van de informatie over de uitkering en over werk zoeken (figuren 1b en 1c). In 2020 vindt ruim 70% van de WW'ers deze informatie duidelijk, in 2018 was dit ongeveer 65%. Daarmee zijn deze weer op hetzelfde niveau als in 2015, toen ze ook rond de 70% waren.

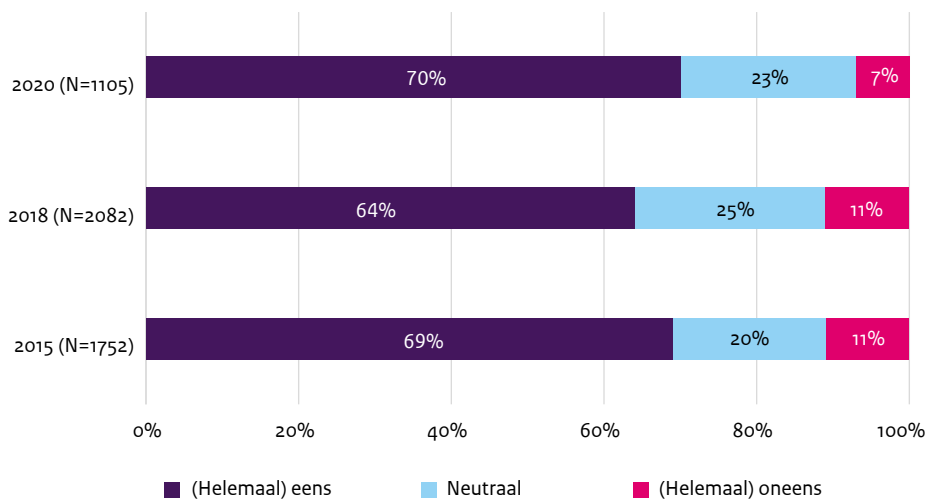
Figuur 1a Rechten en plichten zijn duidelijk



Figuur 1b Informatie over de uitkering is duidelijk

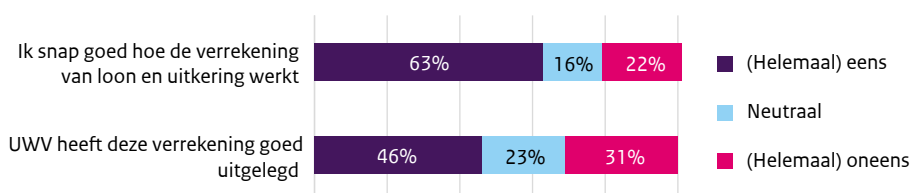


Figuur 1c Informatie over werk zoeken is duidelijk



Ongeveer één op de vijf WW'ers geeft aan naast de WW-uitkering een betaalde baan te hebben. Ruim 60% van hen geeft aan goed te begrijpen hoe de verrekening van loon en uitkering werkt. Iets minder dan de helft geeft aan dat UWV dit goed aan hen heeft uitgelegd. Daar staat tegenover dat ruim 20% aangeeft niet goed te snappen hoe de verrekening van loon en de uitkering werkt en ruim 30% dat dit niet goed is uitgelegd door UWV (figuur 2).

Figuur 2 Bekendheid met de inkomensverrekening (N=210)



WW'ers met een totaalinkomen onder het sociaal minimum kunnen vanuit de Toeslagenwet recht hebben op een toeslag om hun inkomen aan te vullen. Ruim de helft van de respondenten geeft aan niet bekend te zijn met deze mogelijkheid (53%). WW'ers die moeite hebben om rond te komen of schulden maken die ze niet overzien zijn niet vaker bekend met deze regeling dan anderen; terwijl zij er mogelijk wel vaker voor in aanmerking komen.

1.2 Intake bij aanvang van de dienstverlening

Werkverkenner

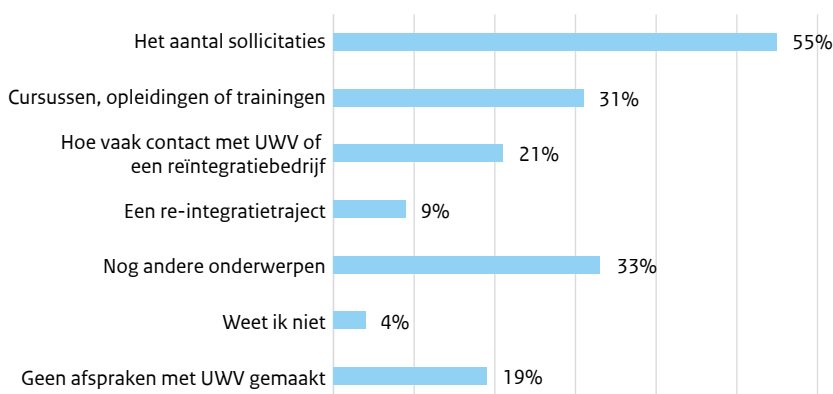
Bij aanvang van de dienstverlening wordt aan WW'ers door UWV gevraagd om de Werkverkenner in te vullen. De Werkverkenner bestaat uit een online vragenlijst die, gecombineerd met UWV-administratiegegevens, de kans voorspelt op werkhervatting en een snelle diagnose geeft van persoonlijke belemmeringen en mogelijkheden van WW'ers om werk te vinden. De Werkverkenner brengt harde en zachte werkhervattingsfactoren in kaart. Harde factoren zijn bijvoorbeeld leeftijd, opleidingsniveau en de bedrijfstak waar iemand werkte voordat hij/zij in de uitkering belandde. Zachte factoren betreffen subjectieve gegevens zoals de attitude en motivatie om werk te zoeken. Uit deze Werkverkenner volgt plaatsing door UWV van een werkzoekende in één van de vier categorieën: 0%-25% kans op werk binnen een jaar, 25-50%, 50%-75% en 75%-100%. De groep met de laagste kans op werkhervatting bestaat veelal uit 50-plussers, mensen met een slechtere gezondheid en mensen met 'zachte' belemmeringen (bijvoorbeeld een verminderde motivatie, acceptatiebereidheid en pessimistische visie op terugkeer naar werk). De uitkomst van de Werkverkenner speelt een belangrijke rol in de aangeboden dienstverlening.

Werkoriëntatiegesprek en Werkplan

Werkzoekenden in de categorieën tot 50% kans op werkhervatting binnen een jaar worden in de eerste twee maanden waarin zij een WW-uitkering ontvangen uitgenodigd voor een werkoriëntatiegesprek en komen in aanmerking voor persoonlijke dienstverlening. Hetzelfde geldt voor degenen die hoger scoren op de kans op werkhervatting, maar zelf vragen om persoonlijke dienstverlening, of van wie de UWV-adviseur een gesprek toch nodig acht. De afspraken met de adviseur van UWV over de inspanningen die de WW'er gaat verrichten om aan het werk te komen in een werkplan. Het aantal WW'ers dat aangeeft dat er een werkplan is opgesteld, is toegenomen van 47% in 2018 naar 55% in 2020.

Het UWV kan in het werkplan met WW'ers over verschillende onderwerpen afspraken vastleggen, zoals over het aantal sollicitaties, of het financieren van cursussen, opleidingen voor WW'ers met lage werkhervattingskans of trainingen (figuur 3). Bijna 80% van de WW'ers heeft met UWV afspraken gemaakt over minstens één van de onderwerpen. Het meest genoemde onderwerp is het aantal sollicitatieactiviteiten dat de WW'er moet uitvoeren. Een derde heeft afspraken gemaakt over het volgen van cursussen, opleidingen of trainingen. Ongeveer één op de vijf geeft dus aan helemaal geen afspraken gemaakt te hebben met UWV. Overigens meldt ruim de helft van deze groep (nog) geen oriëntatiegesprek te hebben gehad, waardoor individuele afspraken (bovenop de standaard verplichtingen) nog niet gemaakt kunnen zijn.

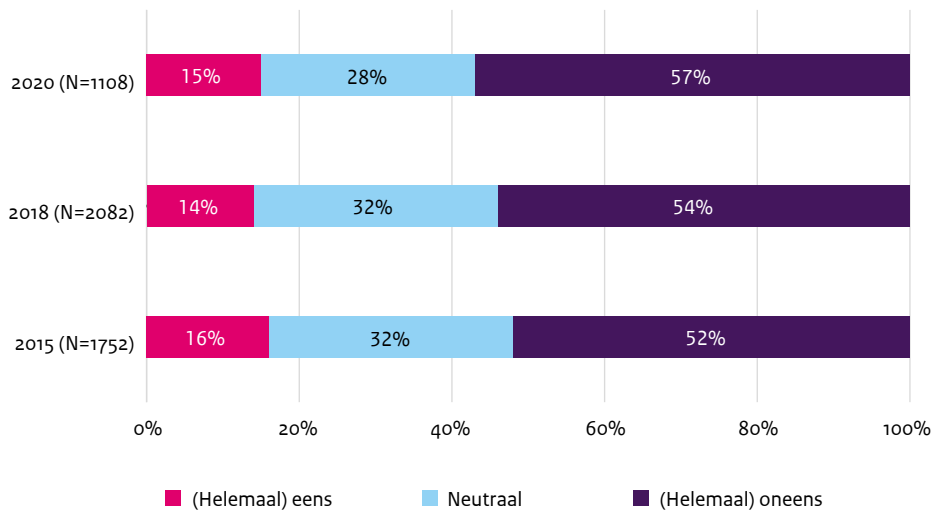
Figuur 3 Onderwerpen waarover afspraken zijn gemaakt met UWV (N=1.105)



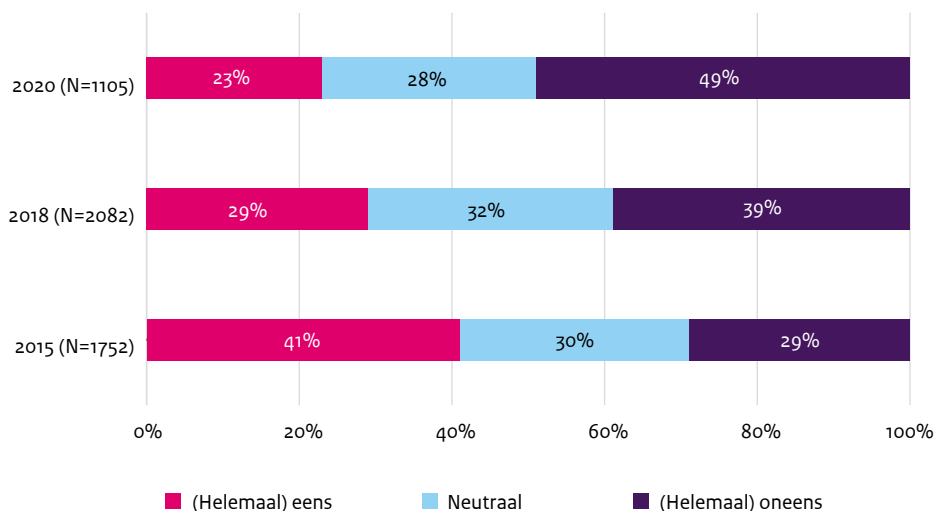
1.3 Wijze van bejegening

Ook een constructieve bejegening van WW'ers door UWV-medewerkers draagt bij aan effectieve dienstverlening⁴. Bejegening is een breed begrip, waaronder bijvoorbeeld de mate van ervaren druk geschaard kan worden, maar ook de mate waarin UWV aandacht heeft voor de persoonlijke situatie. In 2020 voelt 15% van de respondenten zich teveel onder druk gezet; dit is ongeveer gelijk gebleven ten opzichte van 2018 en 2015. (figuur 4a). Het aandeel WW'ers dat vindt dat er niet voldoende aandacht is voor de persoonlijke situatie is 23% in 2020 en daarmee verder afgenomen ten opzichte van de metingen in 2018 en 2015 (figuur 4b).

Figuur 4a Teveel onder druk gezet



Figuur 4b Niet voldoende aandacht voor de persoonlijke situatie



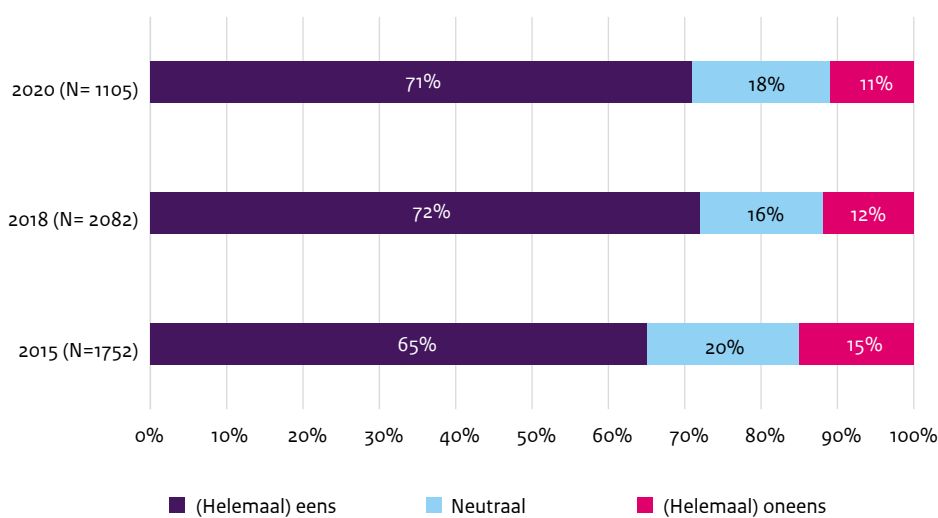
Een meer generiek gegeven, maar desalniettemin belangrijk om een goede werkrelatie op te kunnen bouwen tussen UWV en de klant, is de mate van vertrouwen die de WW'er heeft in UWV. Drieënzestig procent van de respondenten geeft aan over het algemeen vertrouwen te hebben in UWV. Dertien procent heeft dat niet. Deze vraag is in de eerdere klantenquêtes niet gesteld.

⁴ Zie bijvoorbeeld: <https://www.innovatiefinwerk.nl/arbeidsmarkt-van-morgen-inzetbaarheid-diversiteit/2021/07/bejegening-als-professionele-waarde>

1.4 Toegankelijkheid

Voor een effectieve dienstverlening is het tevens van belang dat informatie over uitkering en ondersteuning toegankelijk is. In 2020 komen meer dan zeven op de tien WW'ers gemakkelijk in contact met UWV bij een vraag over de uitkering. Dit is vergelijkbaar met de meting uit 2018 en wat hoger dan in 2015 (figuur 5).

Figuur 5 Gemakkelijk in contact met UWV bij vraag over uitkering

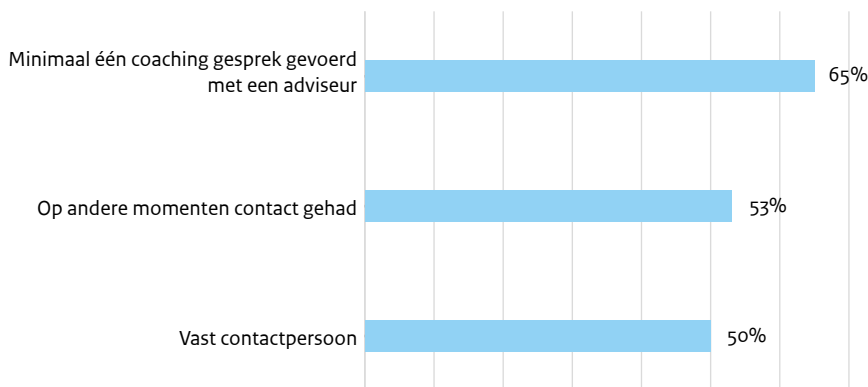


De ondersteuning van UWV kan onder meer bestaan uit één of meerdere gesprekken met een adviseur werk, waarin samen met de WW'er wordt besproken welke ondersteuning (verder) nodig is en of de inspanningen om aan werk te komen voldoende zijn. In 2020 (figuur 6) geeft het merendeel van de WW'ers aan minimaal één gesprek gevoerd te hebben in het afgelopen jaar (65%). Dat is vergelijkbaar met 2018 (63%) en iets lager dan in 2015 (69%). De WW'ers met een lage kans op werkhervatting (op basis van de Werkverkenner) hebben vaker minimaal één gesprek gevoerd met een adviseur dan degenen met een hoge kans op werkhervatting (71% versus 62%).

Ongeveer de helft van de WW'ers heeft naast het oriëntatiegesprek en eventuele vervolggereken (coachingsgesprekken) contact gehad met een medewerker van UWV; WW'ers met een hoge kans op werkhervatting wat vaker (57%) dan die met een lage kans (51%).

In 2020 gaf de helft aan dat zij een vaste contactpersoon hebben. De groep met een lage kans op werkhervatting rapporteert vaker een vaste contactpersoon (56%) dan de WW'ers met een hoge kans op werkhervatting (49%).

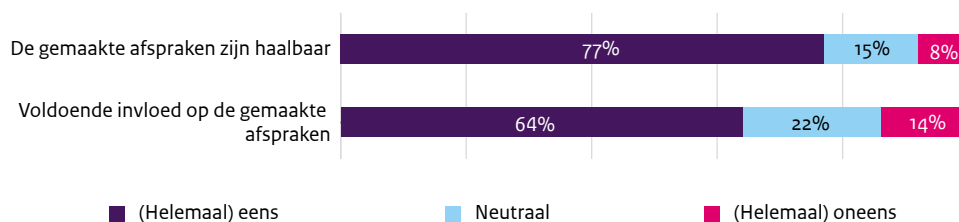
Figuur 6 Contact met UWV (N=1.105)



1.5 Aansluiting ondersteuning aan de behoefte

Het UWV maakt met WW'ers over verschillende onderwerpen afspraken. Van degenen die aangeven afspraken te hebben gemaakt geeft bijna twee derde aan voldoende invloed op de gemaakte afspraken te hebben en ruim driekwart vindt de gemaakte afspraken haalbaar (figuur 7).

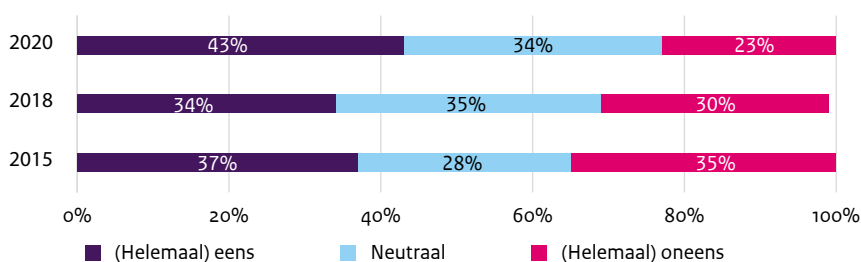
Figuur 7 Waardering voor de gemaakte afspraken (N=827)



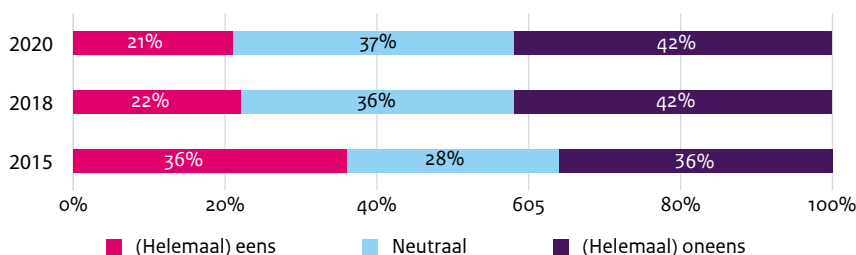
Uiteindelijk moet ondersteuning aan WW'ers aansluiten bij de klant om op een effectieve en efficiënte wijze weer aan het werk te komen. Of de klant behoefte heeft aan hulp is daarbij van belang. Een derde van de WW'ers gaf in 2020 aan behoefte te hebben aan hulp van UWV, circa 40% heeft deze behoefte expliciet niet, de anderen zijn niet uitgesproken hierover.

Indicaties voor de aansluiting van de ontvangen hulp aan de behoefte zijn bijvoorbeeld de mate waarin deze hulp zinvol gevonden werd, tijdig werd ontvangen, en qua hoeveelheid voldoende was. Over het geheel genomen lijkt de aansluiting van de geboden ondersteuning aan de behoefte door de jaren heen licht te verbeteren. Zo ervaren meer WW'ers de ontvangen hulp bij de laatste meting als zinvol (43%) ten opzichte van 2018 (34%) en 2015 (37%) (figuur 8a). Het aandeel WW'ers dat eerder hulp had willen ontvangen is in 2020 met 21% weliswaar vergelijkbaar met de vorige meting (22% in 2018), maar nog altijd een stuk lager dan in 2015 (36%) (figuur 8b). Ten slotte is het aandeel van de WW'ers dat genoeg hulp heeft gehad bij het zoeken naar een nieuwe baan in 2020 wat gestegen naar 35% (figuur 8c). De ervaren aansluiting van de ontvangen ondersteuning aan de behoefte is overigens vergelijkbaar voor WW'ers met een kleine en grote kans op werkhervatting.

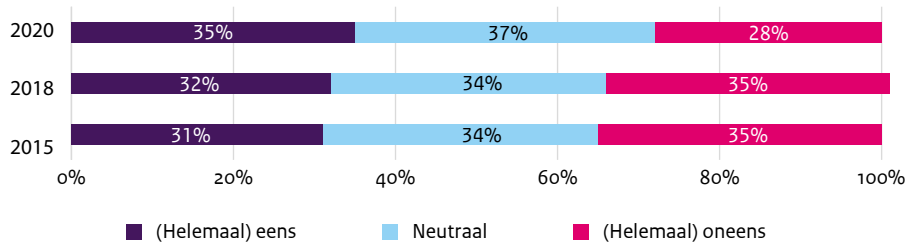
Figuur 8a De gekregen hulp was zinvol



Figuur 8b Ik had eerder hulp willen krijgen

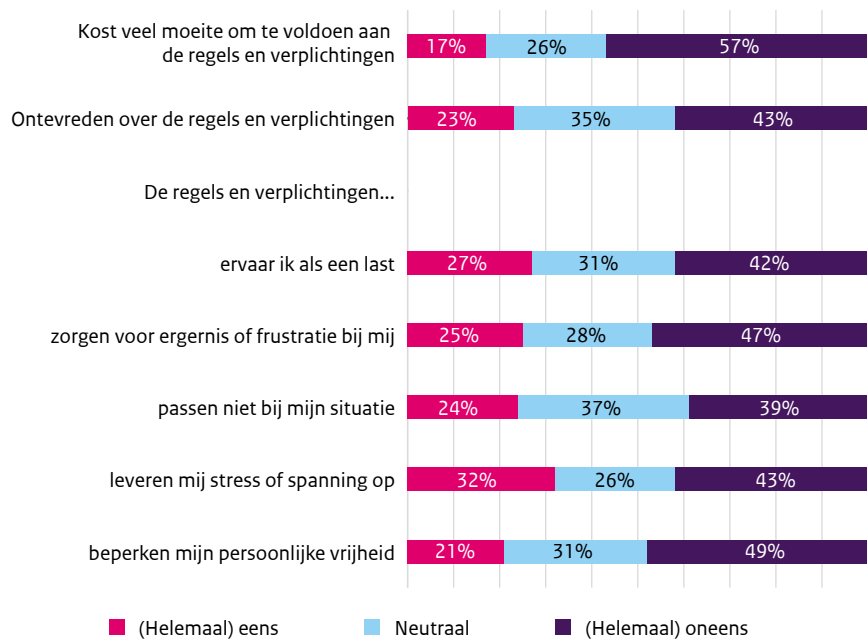


Figuur 8c Ik heb genoeg hulp gehad bij het zoeken naar een nieuwe baan



Vanaf het moment dat mensen een aanvraag doen voor een uitkering bij UWV, moeten zij zich aan een aantal verplichtingen houden. Dit betreft de informatieplicht, bijvoorbeeld het tijdig doorgeven van de juiste informatie over hun situatie. En de re-integratieplicht; het actief solliciteren naar passend werk en het deelnemen aan activiteiten gericht op werkhervatting. Ruim 40% van de WW'ers is tevreden over de regels en verplichtingen die voor hen gelden. Bijna een kwart is hier ontevreden over. Ongeveer zes op de tien WW'ers ervaren weinig moeite om te voldoen aan de regels en verplichtingen. WW'ers ervaren over het algemeen een beperkte hoeveelheid regeldruk⁵; ongeveer een kwart geeft aan dat de regels als een last ervaren worden. Bijna een derde geeft aan stress of spanning te ervaren door de regels en verplichtingen. Degenen met een lage kans op werkhervatting ervaren wat meer druk dan degenen met een hoge kans.

Figuur 9 Tevredenheid over de regels en ervaren regeldruk (N=1.100)



⁵ Gemeten met een gevalideerde vragenlijst voor regeldruk: Subjective Regulatory Burden: Scale Development and Antecedents. De Bruijn E., Verlaat T., & Antonides, G. (ingediend voor publicatie).

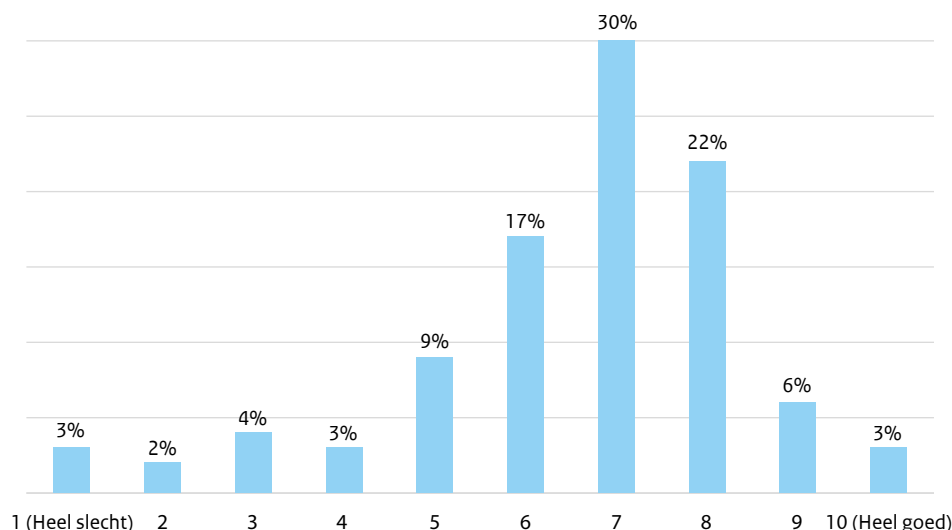
2. Effectiviteit van de dienstverlening volgens de WW'er

Dit hoofdstuk gaat in op de ervaren effectiviteit van de dienstverlening. UWV biedt verschillende soorten dienstverlening aan haar klanten. Dat kan basisdienstverlening zijn, zoals online trainingen en testen, maar ook persoonlijker of intensiever zoals individuele begeleiding of het financieren van scholing voor personen met een lage werkherkattingskans.

2.1 Algemene ervaren effectiviteit ondersteuning

WW'ers geven in 2020 gemiddeld een 6,5 als rapportcijfer voor de ondersteuning die ze van UWV hebben ontvangen. Dit is hoger dan 2018 (6,0) en 2015 (5,8). Eén op de vijf WW'ers beoordeelt de ondersteuning in zijn geheel als onvoldoende. WW'ers met een grote of kleine kans op werkherkattingskans verschillen niet in hun cijfermatig oordeel.

Figuur 10 Oordeel over de dienstverlening (N=1.105)

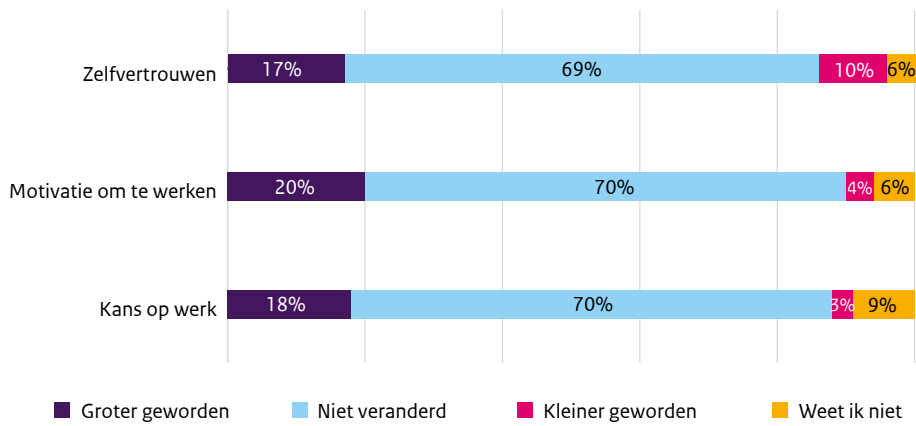


De hulp van UWV heeft volgens de WW'ers een beperkte invloed op hun motivatie om te werken, het zelfvertrouwen en de kans op werkherkattingskans. Ongeveer een op de vijf geeft aan dat hun zelfvertrouwen, motivatie om te werken en kans op werk groter is door de hulp van UWV. WW'ers met een grotere kans op werkherkattingskans geven vaker aan dat de hulp van UWV hun motivatie om te werken vergroot heeft; voor zelfvertrouwen en de ingeschatte kans op werk was er geen sprake van verschillen tussen WW'ers met een kleine of grote kans op werkherkattingskans. De ingeschatte beperkte invloed van de dienstverlening, en het gegeven dat WW'ers met een grotere werkherkattingskans meer profiteren, is in lijn met twee recent verschenen publicaties over de persoonlijke dienstverlening voor WW'ers door onderzoeksbureau SEO⁶⁷. Hieruit bleek onder andere dat persoonlijke dienstverlening in vergelijking met alleen online dienstverlening een positieve invloed heeft op de intentie, kwaliteit en intensiteit van het werkzoekgedrag van WW-klanten. De inzet van persoonlijke dienstverlening zorgt volgens dit onderzoek ook voor een grotere klanttevredenheid en een twee procent grotere baankans, vooral bij WW'ers die bij aanvang al een relatief hoge werkherkattingskans hebben neemt laatstgenoemde wat toe.

⁶ Ervaringen met persoonlijke dienstverlening door UWV in de WW. SEO: december 2020.

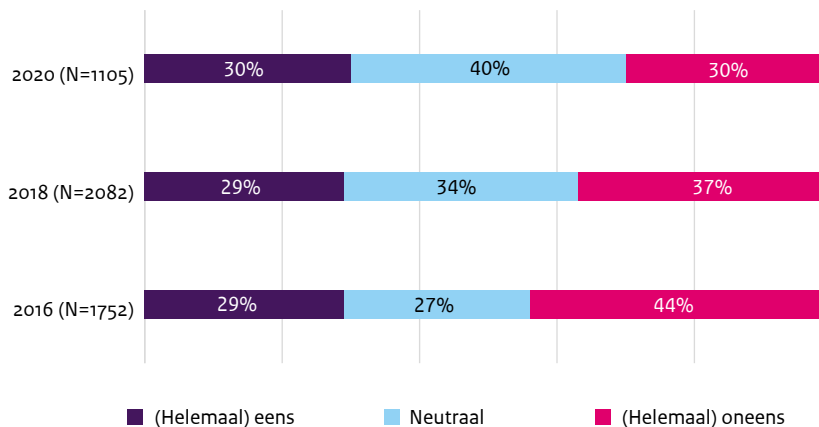
⁷ Effecten van persoonlijke dienstverlening op kans op werk en uitstroom uit de WW. SEO: maart 2021.

Figuur 11 Ervaren effect van hulp UWV op motivatie, zelfvertrouwen en kans op werk (N=1.105)



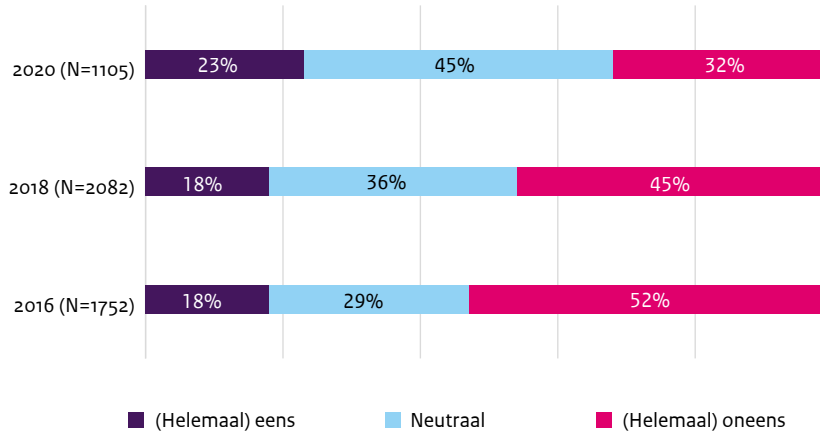
In eerdere jaren werd het ervaren effect van de hulp van UWV onderzocht met vragen met andere antwoordcategorieën. Ten behoeve van de continuïteit zijn in 2020 zowel de eerder als de nieuw gebruikte vragen gesteld en presenteren we hier ook de antwoorden op deze vragen in vergelijking met eerdere jaren⁸. Hierin is te zien dat de motivatie om werk te zoeken gelijk is gebleven (figuur 12a), en de zelf ingeschatte kans op werk groter is geworden (figuur 12b). Het aandeel mensen dat het oneens is met de stellingen is in de afgelopen jaren duidelijk gedaald, waaruit afgeleid kan worden dat een kleiner deel uitgesproken negatief oordeelt over de meerwaarde van de genoten ondersteuning. Dit is in lijn met de hiervoor beschreven bevinding dat het aandeel WW'ers dat de hulp zinvol acht is toegenomen.

Figuur 12a Hulp UWV heeft motivatie om werk te zoeken vergroot



⁸ In toekomstige klantenquêtes zullen de drie vragen zoals gepresenteerd in figuur 11 gebruikt worden

Figuur 12b Hulp UWV heeft de kans op werk vergroot



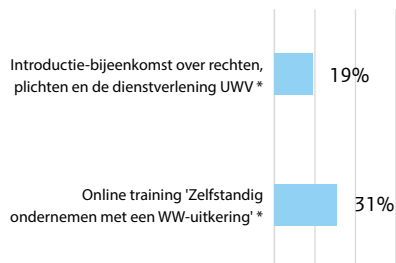
2.2 Gebruik en ervaren effectiviteit re-integratie-instrumenten

UWV biedt diverse instrumenten aan voor de re-integratie van WW'ers. De WW'ers is gevraagd of zij in het afgelopen jaar (of in het jaar voordat de uitkering eindigde) gebruik hebben gemaakt van specifieke instrumenten en, wanneer zij hiervan gebruik hebben gemaakt, in hoeverre dit in hun ogen de kans op werk heeft vergroot. Een belangrijk onderscheid dat UWV maakt in de re-integratiedienstverlening is tussen basis- en persoonlijke dienstverlening. Recent onderzoek van SEO⁹ toont aan dat WW'ers zelf niet altijd goed in kunnen schatten of zij gebruik hebben gemaakt van persoonlijke dienstverlening. In onze analyse is dan ook geen hard onderscheid gemaakt tussen het wel of niet hebben ontvangen van persoonlijke dienstverlening; ook omdat de meeste WW'ers een combinatie ontvangen van verschillende typen dienstverlening, en er binnen de respondenten aan deze klantenquête geen subgroep is die vanuit een experimentele opzet persoonlijke dienstverlening is gegeven of ontzegd, zoals in het SEO-onderzoek¹⁰.

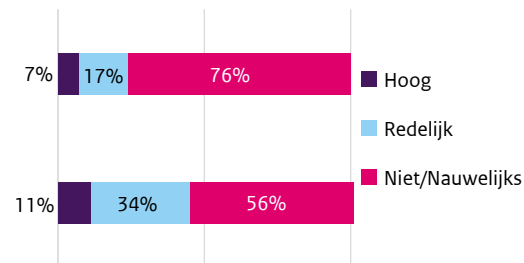
2.2.1 Informering over dienstverlening UWV

Een op de vijf WW'ers geeft aan in het jaar voorafgaand aan de enquête de introductie-bijeenkomst over rechten, plichten en de dienstverlening van UWV gevolgd. WW'ers met een kleinere kans op werkherhervatting hebben dit vaker gedaan dan die met een grotere kans, maar zijn er wat minder positief over dan degenen met een grotere kans. Van de online training 'zelfstandig ondernemen met een WW-uitkering' geven wat meer mensen aan deze gevolgd te hebben, ongeveer drie op de tien; wat vaker door WW'ers met een grotere kans op werkherhervatting (figuur 13¹¹).

Figuur 13 Percentage gebruik



Inschatting vergroting kans op werk (N=212/216)



Noot: * significant verschil tussen WW'ers met een kleine en grote kans op werkherhervatting; $p < .05$

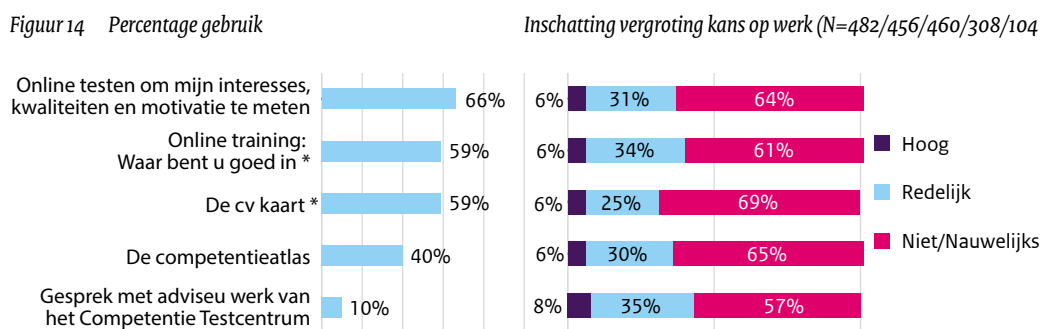
⁹ Ervaringen met persoonlijke dienstverlening door UWV in de WW. SEO: december 2020. In dit onderzoek vergeleek SEO de zelf gerapporteerde ontvangen dienstverlening met registratiegegevens.

¹⁰ Effecten van persoonlijke dienstverlening op kans op werk en uitstroom uit de WW. SEO: maart 2021.

¹¹ De N van figuren 13 tot en met 19 varieert van circa 740 voor de vragen rondom digitale ondersteuning (deze werden voorafgegaan door een filtervraag) tot circa 1090 voor de overige vormen van ondersteuning. De vragen over de inschatting van de vergroting van de kans op werk zijn beantwoord door WW'ers die het specifieke re-integratie-instrument gebruikt hebben. Deze N varieert dus en is per tabel opgenomen in de beschrijving.

2.2.2 Informering en kennisvergroting over competenties

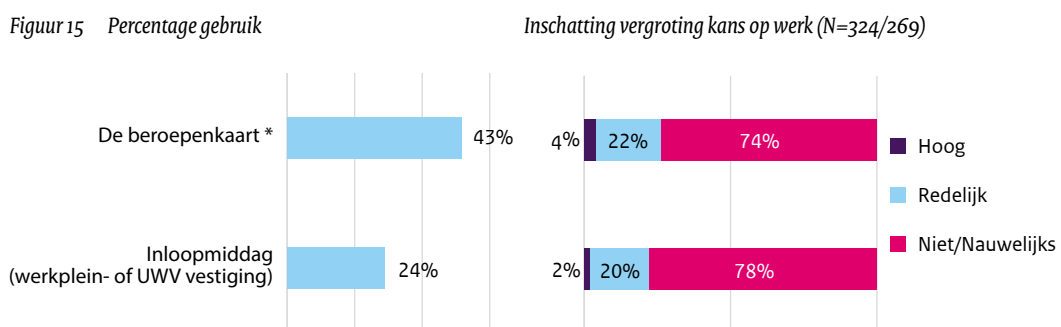
Een behoorlijk deel van de WW'ers geeft aan in het jaar voor de enquête gebruik te hebben gemaakt van de instrumenten die inzicht geven in interesses en competenties; tweederde heeft online testen gedaan om interesses, kwaliteiten en motivatie te meten en een iets kleiner deel de online training 'waar bent u goed in' en de CV-kaart (de laatste twee zijn meer gebruikt door WW'ers met een kleinere kans op werkhervatting). Vier op de tien WW'ers hebben gebruik gemaakt van de competentie-atlas en één op de tien heeft een gesprek gehad met een werkcoach van het Competentie Testcentrum. Ongeveer één op de vijftien vond dat deze instrumenten de kans op werk sterk vergroten, en een kwart tot een derde gaf aan dat deze de kans op werk redelijk vergroten. Het gesprek met de werkcoach van het Competentie Testcentrum werd iets beter gewaardeerd voor wat betreft het ingeschatte effect op de werkhervattingskans. Er zijn geen verschillen in waardering voor deze instrumenten tussen WW'ers met een kleine of een grote kans op werkhervatting (figuur 14).



Noot: * significant verschil tussen WW'ers met een kleine en grote kans op werkhervatting; $p < .05$

2.2.3 Informering en kennisvergroting over arbeidsmarkt

De beroepenkaart werd in het jaar voor de enquête volgens iets minder dan de helft van de WW'ers gebruikt; iets vaker door degenen met een kleinere kans op werkhervatting. Ongeveer een kwart gaf aan de inloopmiddag te hebben bezocht (de vragenlijst werd in zomer 2020 afgenomen en gevraagd werd naar het afgelopen jaar; zodoende zal er een effect zijn van de coronacrisis op het bezoek). Ongeveer een vijfde van de WW'ers schatte in dat deze instrumenten de kans op werk redelijk vergrootte. Een aandeel van enkele procenten van de WW'ers schatte dat effect hoog in (figuur 15).



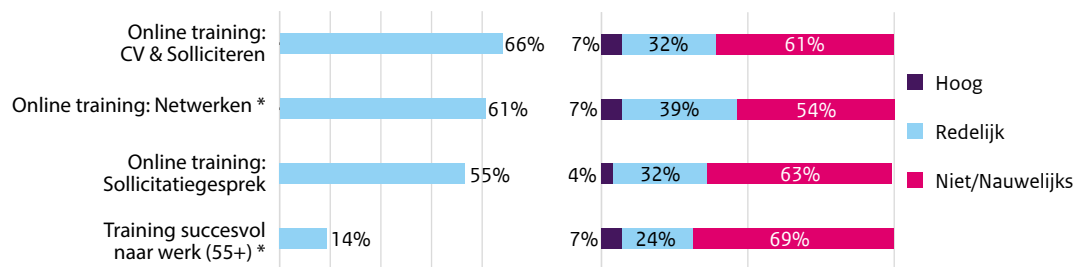
Noot: * significant verschil tussen WW'ers met een kleine en grote kans op werkhervatting; $p < .05$

2.2.4 Sollicitatievaardigheden vergroten

Ruim de helft tot tweederde van de WW'ers gaf aan recent gebruik te hebben gemaakt van online trainingen op het gebied van bijvoorbeeld solliciteren en netwerken (figuur 16). Ongeveer vier op de tien geven aan dat het hun kans op werk op zijn minst redelijk heeft vergroot. De training 'netwerken' scoort nog wat beter, echter, degenen met een kleine kans op werkhervatting geven vaker aan dat deze training de kans op werk niet of nauwelijks vergroot. Een op de zeven gaf aan de training succesvol naar werk te hebben gevolgd; binnen de groep met een leeftijd van 55 jaar of ouder (waar deze training oorspronkelijk voor bedoeld was) geeft een kwart aan deze in het jaar voor de enquête te hebben gevolgd. Dit betreft voor een belangrijk deel mensen met een kleinere kans op werkhervatting. Ongeveer drie op de tien geven aan dat deze training de kans op werk redelijk tot sterk heeft verhoogd.

Figuur 16 Percentage gebruik

Inschatting vergroting kans op werk (N=495/472/253/180)



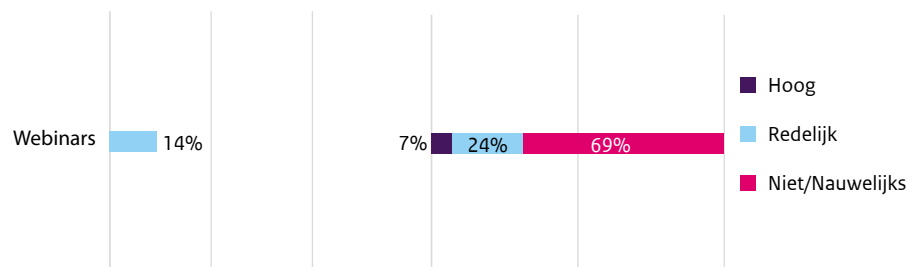
Noot: * significant verschil tussen WW'ers met een kleine en grote kans op werkhervatting; $p < .05$

2.2.5 Webinars

Ongeveer één op de zeven WW'ers gaf aan recent gebruik te hebben gemaakt van de aangeboden webinars. Een klein gedeelte van hen zag hierdoor de kans op werk sterk vergroot worden, een kwart zag de kans hierdoor redelijk vergroot worden (figuur 17).

Figuur 17 Percentage gebruik

Inschatting vergroting kans op werk (N=470)

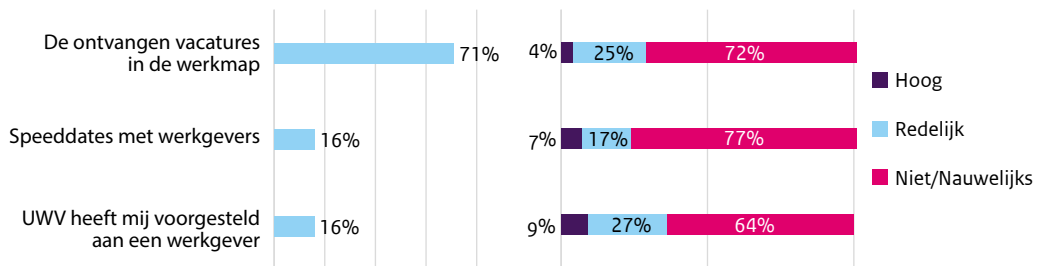


2.2.6 Gericht op werkherhvatting

Ongeveer zeven op de tien WW'ers geeft aan gebruik gemaakt te hebben van de ontvangen vacatures in de werkmap. Een klein aandeel schat in dat deze de kans op werk sterk heeft vergroot, en een kwart dat deze hierdoor redelijk vergroot is. Speeddates met werkgevers en door UWV voorgesteld worden aan een werkgever worden minder vaak gerapporteerd. Ongeveer één op de zes heeft in het voorafgaande jaar gebruik gemaakt van deze instrumenten. Van deze meer specifieke kennismakingen met een werkgever wordt wat vaker aangegeven dat deze de kans op werk sterk hebben vergroot (figuur 18).

Figuur 18 Percentage gebruik

Inschatting vergroting kans op werk (N=523)



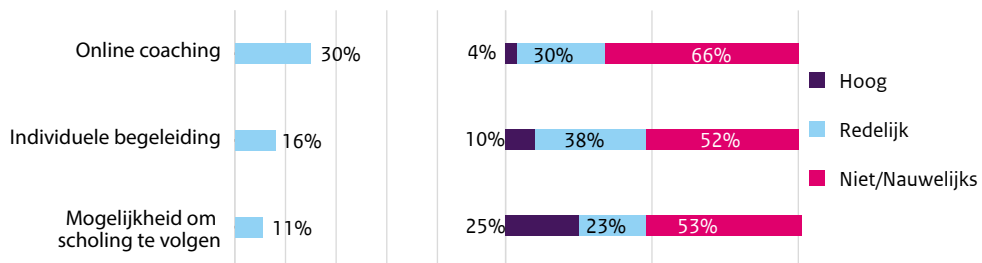
WW'ers kunnen onder voorwaarden starten als zelfstandig ondernemer terwijl zij een WW-uitkering krijgen. Uit de meting van 2020 blijkt dat één op de twintig WW'ers recent een half jaar lang met behoud van hun uitkering een eigen bedrijf heeft opgezet.

2.2.7 Online coaching en scholing

Naast het inzetten van basisinstrumenten kan UWV ook meer persoonlijke en intensieve dienstverlening inzetten voor WW'ers. Voorbeelden hiervan zijn online coaching, individuele begeleiding of de mogelijkheid om door UWV gefinancierde scholing te volgen. UWV kan slechts een scholing financieren voor WW'ers met een lage werkherhvattingkans en gericht op een kansrijk beroep. De meest ingezette vorm van deze dienstverlening volgens de WW'ers is online coaching (30%), al is dit lager dan in 2018, toen 49% aangaf hiervan gebruik te hebben gemaakt. Eén op de zes WW'ers geeft aan gebruik te hebben gemaakt van individuele begeleiding, en iets meer dan één op de tien heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid om scholing te volgen. WW'ers die gebruik hebben gemaakt van scholing gaven in een kwart van de gevallen aan dat hun kans op werk in sterke mate was vergroot. Met name van online coaching, maar ook van individuele begeleiding worden minder grote effecten op de kans op werkherhvatting ingeschat. WW'ers met een kleinere kans op werkherhvatting zijn positiever over de bijdrage van scholing aan de kans op werk (figuur 19).

Figuur 19 Percentage gebruik

Inschatting vergroting kans op werk (N=208/159)



Scholing blijkt van de re-integratie instrumenten dus het hoogst gewaardeerd qua inschatting van de vergroting van de kans op werk. Tegelijkertijd is scholing een relatief duur instrument en vergt het een relatief lange tijdsinvestering. Het is daarom van belang om deze aan te bieden aan de klanten waarvoor dit de meest efficiënte en effectieve weg naar duurzame arbeid betekent. Er worden specifieke voorwaarden gesteld aan het inzetten van dit instrument, op het gebied van arbeidsmarktrelevantie (zoals een baan-garantie of -intentie), maximum duur van de scholing (maximaal één jaar, in uitzonderingsgevallen maximaal twee jaar) en schoolbaarheid van de klant (op het gebied van cognitieve vaardigheden, belasting versus belastbaarheid en persoonlijke omstandigheden van de WW'ers)¹². Uit de enquêtegegevens bleek dat scholing vaker is ingezet bij klanten die aangeven moeilijk aan een betaalde baan te komen omdat ze niet de juiste diploma's hebben dan bij klanten die deze reden niet opgeven (18% versus 10%). Om verdieping te geven aan de bevindingen op het gebied van scholing interviewde de Inspectie acht WW'ers; de helft heeft een door UWV gefinancierde opleiding gevolgd en de andere helft wilde een opleiding volgen, maar kreeg hiervoor geen financiering van UWV. De interviews gingen in op motieven om wel of geen scholing te willen volgen, de redenen waarom scholing wel of geen grotere kans op werkherleving en behoud van werk biedt, en in hoeverre voldoende inzichtelijk is gemaakt waarom UWV voor hen wel of geen scholing heeft gefinancierd.

De geïnterviewden gaven als motief om een opleiding te willen volgen aan dat zij hun baankans wilden vergroten middels het behalen van specifieke diploma's of certificaten, of via de opleiding een andere functie te willen verkrijgen omdat ze door fysieke klachten niet meer in het oude werk terug wilden keren. Zij waren allen van mening dat een erkend certificaat of het juiste diploma door scholing, al dan niet gecombineerd met een baangarantie, in hun geval zorgt voor een grotere kans op werkherleving en behoud van werk. Voorwaarde hierbij was volgens hen dat de werkzaamheden aan moeten sluiten op de persoonlijke situatie. Er werd echter ook aangegeven dat, ondanks het volgen van scholing, leeftijd en gebrek aan werkervaring in de specifieke functie ervoor kan zorgen dat er geen grotere kans is op werkherleving. Dit gold bijvoorbeeld in een situatie waarin een klant een opleiding volgde waarvan in eerdere sollicitaties door potentiële werkgevers werd aangegeven dat dit de kansen op een baan zou vergroten. Volgens de UWV-medewerker was dit ook het geval waarna de (korte) opleiding gevolgd mocht worden en betaald werd. Ondanks het behaalde certificaat (ruim een jaar voorafgaand aan het interview) kwam de klant niet aan een baan. Een WW'er benoemde ook dat begeleiding van UWV nadat de scholing is afgerond in zijn ogen cruciaal is bij het vinden van een baan.

De gesproken klanten waren allen op de hoogte van de voorwaarden op het gebied van arbeidsmarktrelevantie en baanintentie/-garantie om door UWV gefinancierde scholing te kunnen volgen. Minder inzichtelijk voor de geïnterviewden waren de voorwaarden die UWV stelt op het gebied van schoolbaarheid. Vooral het gegeven dat de persoonlijke omstandigheden van WW'ers naar inschatting van UWV zodanig moeten zijn dat de uitkeringsgerechtigde in staat is om de scholing succesvol af te ronden was voor de geïnterviewden in een aantal gevallen niet bekend.

¹² Staatscourant nr. 24765

3. Verbeterpunten qua dienstverlening volgens WW'ers

In de enquête hadden de WW'ers ook de mogelijkheid om ideeën aan te dragen over hoe UWV de dienstverlening kan verbeteren. Bijna 400 deelnemers hebben hieraan gehoor gegeven. In dit hoofdstuk worden de aangedragen ideeën beknopt weergegeven en zijn enkele citaten toegevoegd. Een deel de ondervraagde WW'ers heeft bij de vraag naar verbetering van de dienstverlening uit zichzelf aangegeven dat ze tevreden zijn over de dienstverlening van UWV.

'Ikzelf ben goed en prettig geholpen door mijn contactpersoon. Zorg op maat!'

3.1 Suggesties t.a.v. de duidelijkheid van de informatievoorziening (N=57)

Volgens een deel van de WW'ers is er ruimte voor verbetering wat betreft de duidelijkheid van de dienstverlening en de informatievoorziening.

Het gaat ook om de behoefte aan juiste en duidelijke informatievoorziening over verschillende onderwerpen en in diverse situaties:

- Over regels en plichten;
- De mogelijkheden tot het volgen van een door UWV gefinancierde opleiding met behoud van uitkering;
- De mogelijkheid tot het starten van een eigen bedrijf;
- Berekeningen van de WW-uitkering/jaarrekening;
- Over de geldende sollicitatieplicht wanneer de WW'er al een baan heeft;
- Uitleg bij foutief opgeven van de informatie m.b.t. de inkomsten i.p.v. boetes en inhoudingen.

3.2 Suggesties t.a.v. de bejegening door UWV (N=48)

Wat betreft de bejegening door UWV hebben sommige WW'ers behoefte aan meer betrokkenheid en aan een pro-actieve dienstverlening uitgesproken. Als verbeterpunt werd bijvoorbeeld een betere voorbereiding op basis van de inhoud van het dossier voorafgaand aan een gesprek genoemd. Daarnaast is er ook kritiek op de bejegening door en het inlevingsvermogen van UWV-medewerkers. Zo vinden sommigen de toon van UWV-medewerkers onpersoonlijk en directief.

'De toon die weleens door UWV wordt gebezigd kan irritatie veroorzaken. De communicatie gaf mij weleens het gevoel dat je niet als gelijkwaardige gesprekspartner werd behandeld en dat je blij mag zijn dat je een uitkering krijgt. UWV moet zich meer als dienstverlenende instantie opstellen.'

3.3 Suggesties t.a.v. de toegankelijkheid van de ondersteuning (N=39)

Ook zijn verbeterpunten aangeleverd ten aanzien van de toegankelijkheid van de ondersteuning. Deze hebben betrekking op een zorgvuldigere omgang van UWV-medewerkers in correspondentie, communicatie, bereikbaarheid, het maken van berekeningen en het nakomen van afspraken door UWV-medewerkers.

‘Gevoelsmatig moet je het vanaf dat moment zelf uitzoeken (banen maar ook andere mogelijkheden) en hoor je niets meer tot het ergens fout gaat.’

Daarnaast zijn suggesties aangedragen ter verbetering van de online diensten en communicatie. Zo vinden sommigen de website verouderd en gebruiksonvriendelijk en het gebruik van twee websites (uwv.nl en werk.nl) omslachtig.

3.4 Suggesties t.a.v. de aansluiting van de ondersteuning aan de behoefte (N=34)

Een aantal WW'ers heeft nadrukkelijk meer hulp en ondersteuning in het gehele WW-proces als verbeterpunt aangedragen. De verbeterpunten die gericht zijn op de aansluiting van de ondersteuning, hebben voornamelijk betrekking op meer maatwerk en meer persoonlijke aandacht en begeleiding. Volgens de meeste van deze WW'ers is de dienstverlening te algemeen en zou deze beter afgestemd kunnen worden op het individu met inachtneming van factoren als de leeftijd, de doelgroep, het opleidingsniveau, de lichamelijke gesteldheid en de taal.

‘Op maat gesneden hulp aangepast aan de persoonlijke verlangens. De mens achter het nummer kennen.’

‘Ik heb zelf geen persoonlijk contact gehad met het UWV maar had graag ondersteuning gehad bij mijn zoektocht. Ook vanwege mijn slechte mentale toestand en de stress die het bij me oproept om te moeten solliciteren.’

Tot slot is er behoefte aan meer, breder en vernieuwend aanbod van opleidingsmogelijkheden en meer stimulans in het daadwerkelijk volgen van opleidingen.

‘Meer alternatieven aanbieden. Denk aan omscholing, trainingen, cursussen. Dit om de kans op ander werk te vergroten.’

Naschrift

De Nederlandse Arbeidsinspectie wil UWV bedanken voor de reactie op dit onderzoeksrapport. De Arbeidsinspectie herkent dat de bevindingen over de effectiviteit van de dienstverlening voor WW-gerechtigden in lijn zijn met die van onderzoeksbureau SEO. Het is goed nieuws dat de waardering van klanten voor de dienstverlening toeneemt. Tegelijkertijd ziet de Arbeidsinspectie dat de dienstverlening aan WW-gerechtigden maar beperkt leidt tot het vinden van werk. Met name de klanten die bij instroom een grotere kans hebben op werk profiteren van de dienstverlening. Daar ligt nog ruimte voor verbetering.

De Nederlandse Arbeidsinspectie ziet de inzet van UWV op arbeidsmarktgericht scholingsadvies voor WW-gerechtigden en ziet uit naar de resultaten van het UWV-onderzoek op dit gebied. De Arbeidsinspectie zal dit weer meenemen in haar stelselbrede toezicht.

De Nederlandse Arbeidsinspectie stemt haar onderzoeksagenda af met de betrokken partners in het veld van werk en inkomen en bij het uitzetten van nieuw onderzoek onder UWV-klanten wordt UWV vroegtijdig betrokken. Graag blijft de Nederlandse Arbeidsinspectie ook in de toekomst goed samenwerken aan de verbetering van de doeltreffendheid van het stelsel van werk en inkomen en aan goede publieke dienstverlening aan de burger.

Bijlage A: Bestuurlijke reactie UWV



Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

De Inspecteur-Generaal van de Nederlandse
Arbeidsinspectie
De heer R.G. de Boer
Postbus 90801
2509LV Den Haag

Datum

25 maart 2022

Ons kenmerk

SBK/103351/BB

Uw kenmerk

2019-000038953

Pagina

1 van 2

Bijlage(n)

1

Onderwerp

Reactie op klantenquête WW van de Nederlandse Arbeidsinspectie

Geachte heer De Boer,

Op 18 februari jl. heb ik van de heer H.N. de Groot het periodieke onderzoek met de resultaten van de Klantenquête WW 2020 ontvangen. Over de WW-dienstverlening waren de laatste enquêtes door de inspectie gehouden in 2015 en 2018. In deze brief geven wij onze reactie op de nieuwste resultaten en hoe dit past bij de ontwikkelingen in de WW-dienstverlening en breder binnen UWV.

Algemeen WW-dienstverlening

Het onderzoek gaat in op hoe WW-gerechtigden de dienstverlening van UWV ervaren en waar de Nederlandse Arbeidsinspectie mogelijkheden ziet deze te verbeteren. In 2017 is UWV gestart met een groot onderzoek naar de effecten van persoonlijke dienstverlening op de kans op werk en uitstroom voor WW-gerechtigden. Vorig jaar zijn de eerste uitkomsten gepubliceerd.¹ De voorlopige resultaten uit de eerste tussenrapportages effectevaluaties laten een positief beeld zien. Naast de effecten op de werkervattingskans van WW-gerechtigden werd ook de persoonlijke benadering goed gewaardeerd door WW-gerechtigden. Ditzelfde beeld zien we terug in de door de inspectie uitgevoerde klantenquêtes in 2020. Het is mooi om te zien dat de waardering van WW'ers over de dienstverlening is gestegen ten opzichte van de klantenquêtes in 2015 en 2018. De uitkomsten van het onderzoek zijn in lijn met de positieve effectmeting van UWV op de WW-dienstverlening. Deze klantenquête bevestigt het beeld van UWV dat persoonlijke dienstverlening belangrijk is bij de ondersteuning naar werk en dat WW-gerechtigden over deze ondersteuning tevreden zijn.

Scholing

Uit het rapport blijkt dat de mogelijkheid om scholing te volgen de meest positief gewaardeerde dienst is; bijna de helft van de WW'ers die deze mogelijkheid heeft gehad, geeft aan dat de scholing de kans op werk redelijk of sterk heeft vergroot. Wel blijkt uit de interviews dat alhoewel de meeste voorwaarden wel duidelijk zijn voor klanten, het minder inzichtelijk voor geïnterviewden is welke voorwaarden UWV stelt op het gebied van schoolbaarheid. UWV is in 2022 gestart met het aanbieden van een arbeidsmarktgericht scholingsadvies aan UWV-uitkeringsgerechtigden. Dit betekent dat ook personen met een WW-uitkering, die bijvoorbeeld nog niet aan scholing hebben gedacht, dan wel die niet meer over actuele arbeidsmarktvaardigheden beschikken, een advies kunnen krijgen hoe zij meer duurzaam, door inzet van scholing, aan het werk kunnen komen. Er worden vooralsnog zeventig adviseurs opgeleid om dit advies uit te brengen. Op deze manier centreert UWV de kennis over scholing bij specialisten, waardoor de inzet van arbeidsmarktgerichte scholing een stimulans kan krijgen. UWV verwacht zo effectiever te kunnen inspelen op de vraag

¹ Effectevaluatie SEO

op de arbeidsmarkt. Het Kenniscentrum van UWV heeft afgelopen periode ook onderzoek gedaan naar het scholingsbudget WW. De resultaten van dit onderzoek zullen voor de zomer worden gepubliceerd.

Informatievoorziening

De suggesties van WW-gerechtigden om de informatievoorziening te verbeteren neem ik ter harte. UWV zet ook in zijn strategie in op het belang van betere dienstverlening en communicatie. Belangrijke aspecten zijn dat de mens centraal staat bij de dienstverlening waardoor mensen zich beter gezien, gehoord en geholpen voelen. Hiervoor loopt het programma dienstverlening bij UWV.

Vervolg

Ik ga graag met u het gesprek aan over hoe we een relatie kunnen leggen tussen uw onderzoek naar ervaringen en de feitelijke dienstverlening. Ook geef ik u in overweging in een volgend onderzoek een relatie te leggen met effectiviteitsonderzoeken, zoals het onlangs gestarte onderzoek naar de effectiviteit van de persoonlijke dienstverlening voor de WW-doelgroep. Voor nog niet gestarte onderzoeken wil ik graag overleg over de vraagstelling van het onderzoek, om overlap met lopend onderzoek te voorkomen.

Betere samenwerking

Na ontvangst van de resultaten van dit onderzoek is er een bijeenkomst geweest met medewerkers van het Kenniscentrum UWV en de Nederlandse Arbeidsinspectie. Daarnaast is er ook een grotere bijeenkomst geweest waarbij onderzoekers wederzijds met elkaars werk kennis hebben gemaakt. Wij waarderen deze bijeenkomsten en vertrouwen erop dat die blijvend leiden tot een goede samenwerking.

In de toekomst wil UWV graag eerder betrokken worden bij de onderzoeksvraagstelling, zodat overlap met al lopende UWV-onderzoeken voorkomen kan worden. UWV doet al veel eigen onderzoek naar de WW dienstverlening en uw onderzoek bevestigt het beeld dat wij al hadden, maar voegt daar weinig aan toe.

Daarom hecht ik eraan te benadrukken dat wij het zeer op prijs stellen dat er alleen *eigen* onderzoek wordt uitgevoerd waar daadwerkelijk een onontgonnen kwestie speelt. Dit beginsel bespreken wij ook met Toezicht SZW en met de SVB.

Hoogachtend,



Maarten Camps,
Voorzitter Raad van Bestuur

Bijlage B: Methodologische verantwoording

In juni-augustus 2020 zijn bijna 3.000 WW'ers benaderd, die eind 2019 een minimaal twee maanden lopende uitkering ontvingen. Dit zijn er minder dan voor de WW-klientenquête van 2018, toen geëxperimenteerd werd met verschillende methoden van benadering (online vragenlijst versus keuze tussen papieren en online vragenlijst). Van hen heeft 40% gerespondeerd, voldoende om landelijk representatieve uitspraken te kunnen doen. Bij de analyse is gecorrigeerd voor verschil in responspercentages naar leeftijd en geslacht. In de rapportage beschreven verschillen tussen groepen zijn telkens significant (getoetst op $p < .05$).

Aanvullend zijn in 2021 acht WW'ers geïnterviewd; de helft van hen had een opleiding gevolgd via UWV. De andere helft had aangegeven niet de juiste diploma's te hebben om te kunnen re-integreren, zich te willen laten om- of bijscholen en geen scholing van UWV te hebben ontvangen. De interviews duurden een halfuur tot driekwartier en zijn telefonisch of via videobelverbinding gehouden. Er was een goede spreiding tussen deelnemers op het gebied van leeftijd, sekse en opleidingsniveau. Na afloop kreeg iedere deelnemer een digitale cadeaubon t.w.v. 15 euro.

Dit rapport is een uitgave van:

Nederlandse Arbeidsinspectie
Postbus 90801 | 2500 LV Den Haag
t 0800 51 51

Mei 2022 | Publicatie-nr. 22402792