



Inspectie SZW
Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Klantenquête: ondersteuning en oordeel over
de dienstverlening vanuit het perspectief van
mensen met een WW-uitkering

Colofon

Projectnaam
Nummer

Klantenquête 2015, onderdeel WW
R 16/05b

Inhoud

Colofon—2

CONCLUSIES en SAMENVATTING—5

1 Inleiding—9

- 1.1 Aanleiding—9
- 1.2 Klantonderzoeken WGA, Wajong, WW en WWB—9
- 1.3 Doelstelling onderzoek—9
- 1.4 Onderzoeksvragen—10
- 1.5 Conceptueel model—10
- 1.6 Onderzoeksmethode en reikwijdte uitspraken—11
- 1.7 Onderzoekperiode—12

2 Zoekgedrag van WW'ers—13

- 2.1 Wel of niet zoeken naar werk—13
- 2.2 Acties om werk te vinden—13
- 2.3 Houding ten opzichte van werk en inschatting van de kans op werk—15
- 2.4 Bereidheid om werk te accepteren—17
- 2.5 Belemmeringen om een baan te vinden—18

3 Ondersteuning aan WW'ers—21

- 3.1 Inleiding—21
- 3.2 Digitale ondersteuning—21
- 3.3 Overige ondersteuning—22
- 3.4 Persoonlijke gesprekken—23
- 3.5 Direct op werk gerichte ondersteuning—24
- 3.6 Passend werkaanbod—24

4 Oordeel over de dienstverlening—25

- 4.1 Inleiding—25
- 4.2 Algemene stellingen over de dienstverlening door UWV—25
- 4.3 Specifieke stellingen over de dienstverlening door UWV—26
- 4.4 Rapportcijfer ten aanzien van de dienstverlening door UWV—26

5 Dwang en drang en kennis rechten en plichten—29

- 5.1 Inleiding—29
- 5.2 Bekendheid met rechten en plichten—29
- 5.3 Redelijkheid rechten en plichten—29
- 5.4 Nalevingsbereidheid van de verplichtingen—30
- 5.5 Ervaren bestraffing—31

6 Achtergrondkenmerken WW'ers—33

- 6.1 Inleiding—33
- 6.2 Uitkering—33
- 6.3 Arbeidsverleden—34
- 6.4 Opleidingsniveau—35
- 6.5 Woonsituatie—35
- 6.6 Zelfredzaamheid en gezondheidsbeleving—36

7 Naschrift Inspectie op bestuurlijke reactie UWV—39

Bijlage 1 Bestuurlijke reactie UWV—41

Bijlage 2 Methodologische verantwoording—45

Bijlage 3 Vragenlijst WW—47

CONCLUSIES en SAMENVATTING

Op basis van een enquête onder een aselechte steekproef van mensen met tenminste twee maanden een werkloosheidswet (WW)-uitkering op 1 december 2014 heeft de Inspectie SZW in beeld gebracht hoe deze groep mensen – naar eigen zeggen – naar werk zoekt, van welke typen ondersteuning deze groep daarbij gebruik maakt en hoe deze ondersteuning wordt beoordeeld, in welke mate er dwang en drang ervaren wordt en in hoeverre WW'ers op de hoogte zijn van hun rechten en plichten.

Conclusies

Betrokkenen geven bijna allemaal aan actief naar werk te zoeken, maar bij deze zoektocht met belemmeringen geconfronteerd te worden. Hun verwachtingen met betrekking tot het vinden van werk varieert sterk. Een substantieel deel van, met name oudere WW'ers, verwacht nooit meer aan het werk te komen.

De ondersteuning door UWV is voor het grootste deel digitaal, zeker aan het begin van de uitkering. Bijna alle respondenten geven aan gebruik te maken van op zijn minst een deel van de digitale dienstverlening.

Niet-digitale vormen van ondersteuning zoals trainingen en workshops wordt door een kleiner deel van de respondenten genoemd. Het gebruik van dergelijke ondersteuning piekt bij mensen die een half jaar tot een jaar een uitkering ontvangen en neemt naarmate mensen de uitkering langer duurt weer af.

De meeste respondenten vinden dat zij zelfredzaam zijn en geven aan goed uit de voeten te kunnen met de ondersteuning vanuit UWV. Zij zijn dan ook tevreden over deze ondersteuning. Desalniettemin is slechts 1 op de 5 respondenten van mening dat de ondersteuning de kans op werk daadwerkelijk heeft vergroot.

Een minderheid van de respondenten geeft aan dat de voornamelijk digitale dienstverlening voor hun onvoldoende is. Deze groep heeft alle vertrouwen in de meerwaarde van de ondersteuning verloren en maakt hier dan ook bijna geen gebruik meer van.

Het uitgangspunt van de ondersteuning van UWV is dat de meeste WW-uitkeringsgerechtigden zelfredzaam zijn. Conform het beleid voor WW'ers wordt volstaan met digitale dienstverlening. Voor de meerderheid van de doelgroep lijkt dit de juiste benadering. Een beperkt, maar significant deel van de WW-uitkeringsgerechtigden heeft echter behoefte aan meer ondersteuning. Om te voorkomen dat zij ontmoedigd raken bij de zoektocht naar werk zou de dienstverlening van UWV meer moeten aansluiten bij de beleving van de klant.

Daarvoor zou het nodig zijn explicieter te inventariseren voor welke WW'ers digitale dienstverlening onvoldoende handvatten biedt. Maar ook gedurende de looptijd van de WW de vinger aan de pols te houden met betrekking tot de ontmoediging van uitkeringsgerechtigden en mogelijk daar extra ondersteuning op in te zetten.

Inmiddels heeft het kabinet extra middelen beschikbaar gesteld om, vanaf 2016, voor specifieke uitkeringsgerechtigden de digitale dienstverlening aan te vullen met meer persoonlijke dienstverlening. De uitkeringsgerechtigden die hiervoor in aanmerking komen worden aan het begin van de uitkering door UWV geselecteerd. Bepalende factoren daarbij zijn de mate van zelfredzaamheid en het risico van langdu-

rige werkloosheid. Bij een volgende klantenquête, in 2017, zal de Inspectie nagaan of de groep die zich onvoldoende ondersteund voelt is afgenomen, als indicator of het UWV er in slaagt de extra inzet van middelen goed te richten.

Samenvatting: Beantwoording deelvragen onderzoek

Deelvraag 1: Hoe zoeken WW-uitkeringsgerechtigden naar werk?

- Bijna alle mensen met een WW-uitkering ondernemen activiteiten om aan het werk te komen: 95% van de respondenten heeft het afgelopen halfjaar actief naar werk gezocht en 92% zoekt op het moment van de enquête naar betaald werk.
- Ongeveer één op de acht mensen met een lopende WW-uitkering op het moment van invullen van de enquête, is vrijgesteld van de sollicitatieplicht. Van deze groep zoekt de meerderheid evenwel toch naar betaald werk.
- De meeste respondenten (ruim 70%) zoeken wekelijks op werk.nl naar vacatures, ongeveer de helft bezoekt wekelijks een Werkplein.
- Een grote groep respondenten voert met enige regelmaat sollicitatiegesprekken, waarbij 70% het laatste halfjaar tenminste één gesprek heeft gevoerd. De verschillen per leeftijdscategorie zijn fors: van de 55-plussers geeft 50% aan dat ze voor geen enkele sollicitatiegesprek zijn uitgenodigd in de laatste 6 maanden, onder 45-minners is dit 15%.
- Mensen met een WW-uitkering op de enquêtedatum geven over het algemeen aan graag te willen werken, maar gevraagd naar de inschatting van de kans op het vinden van werk blijken met name ouderen geen rooskleurig beeld te hebben. Van alle mensen met een WW-uitkering op de enquêtedatum verwacht ruim 40% binnen een half jaar het werk hervat te hebben. Daar staat tegenover dat een kwart denkt ook op langere termijn niet meer aan het werk te komen. Specifiek onder 55-plussers is dit aandeel 'ontmoedigden' zelfs groter dan 50%, terwijl van deze groep slechts één op de acht verwacht binnen een half jaar weer aan werk te komen.
- Mensen met een WW-uitkering op de enquêtedatum willen graag weer aan het werk, maar dat wil niet zeggen dat al het werk acceptabel wordt gevonden. Met name een baan waarvoor iemand veel moet reizen, die fysiek zwaar is of waar hij eigenlijk geen zin in heeft, wordt door de meerderheid als niet acceptabel getypeerd.
- Vier op de vijf respondenten ervaren belemmeringen bij de zoektocht naar een baan, waarbij het gebrek aan beschikbare banen die aansluiten bij de opleiding (40%), het ontberen van de juiste werkervaring (28%) en discriminatie op de arbeidsmarkt (28%) het meest worden genoemd. Jonge respondenten melden bovengemiddeld vaak een gebrek aan werkervaring, ouderen ervaren vaak discriminatie (bijvoorbeeld op basis van leeftijd, etnische achtergrond, ziekte of handicap).

Deelvraag 2: Hoe ervaren WW-uitkeringsgerechtigden de ondersteuning t.a.v. (in-)komen en) re-integratie?

- De ondersteuning aan respondenten vanuit UWV vindt grotendeels digitaal plaats, via werk.nl en/of een persoonlijke digitale werkmap. Ruim 90% van de respondenten heeft het afgelopen halfjaar gebruik gemaakt van deze instrumenten.
- Niet alle vormen van de aangeboden digitale dienstverlening worden breed benut. Dit geldt wel voor het digitaal zoeken naar vacatures dat door bijna iedere respondent wordt gedaan. De verschillende online trainingen en testen worden minder breed benut, maar nog altijd door een behoorlijke groep respondenten

variërend van 20% tot 44%. Faciliteiten zoals e-coaching, webinars en een instrument als de online game 'expeditie work' worden door een beperkt deel van de respondenten (10% of minder) gebruikt.

- Naast digitale dienstverlening levert UWV ook andere vormen van ondersteuning aan mensen met een WW-uitkering, zoals sollicitatietrainingen, workshops en directe bemiddeling bij een werkgever. Dergelijke ondersteuning wordt het meest gebruikt door mensen die een half jaar tot een jaar in de WW zitten. In het begin van de uitkeringsperiode is het gebruik hiervan nog wat minder en na een jaar in de WW neemt het gebruik weer af.
- Van alle respondenten heeft 70% het afgelopen jaar minimaal één persoonlijk gesprek met UWV gevoerd, 30% heeft dus geen persoonlijk gesprek gehad. Met name respondenten die al langer in de uitkering zitten hebben vaak geen persoonlijk gesprek met UWV gevoerd gedurende het laatste jaar: dit geldt voor 60% van degenen die twee jaar of langer in de uitkering zitten.
- Werken met ondersteuning, zoals een proefplaatsing, jobcoaching of no-riskpolis is door een beperkt deel van de respondenten ervaren, waarbij proefplaatsing (3%) nog het meest genoemd is. Ondersteuning bij het starten van een eigen bedrijf wordt daarnaast door 5% genoemd. Tot slot heeft 6% een passend werkaanbod van UWV ontvangen.
- Bijna tweederde van de respondenten beoordeelt de dienstverlening door UWV als voldoende, daarnaast geeft 37% de dienstverlening een 5 of lager.
- Het gemiddelde rapportcijfer is met een 5,8 in vergelijking met uitkeringsgerechtigden van andere regelingen aan de lage kant. Dit is vooral het gevolg van een significante groep respondenten (ongeveer 15%), die de dienstverlening als zwaar onvoldoende (een 3 of lager) typeert. Het gaat hierbij om mensen die van mening zijn dat ze eerder en meer hulp hadden moeten hebben. Deze groep uitkeringsgerechtigden heeft feitelijk ook weinig ondersteuning hebben ontvangen, zowel in absolute zin, als in vergelijking met andere respondenten.
- Een minderheid van de respondenten is van mening dat de hulp van UWV de kans op het vinden van werk heeft vergroot (18%) of dat de dienstverlening motiverend was bij de zoektocht naar werk (29%). Het aandeel dat van mening is dat er genoeg hulp is geboden bij de zoektocht naar een nieuwe baan is met 30% kleiner dan het aandeel dat vindt dat deze hulp onvoldoende was (44%).
- Over de duidelijkheid van de informatie en de toegankelijkheid van UWV bij vragen over de uitkering is de WW-uitkeringsgerechtigde veel meer tevreden. Wel vindt een meerderheid van de respondenten dat UWV te weinig rekening houdt met de persoonlijke omstandigheden van de uitkeringsgerechtigde.

Deelvraag 3: In hoeverre ervaren WW-uitkeringsgerechtigden dwang en drang (waaronder handhaving)?

- Bijna alle respondenten zeggen de bij de uitkering horende regels na te leven. Ook schatten respondenten de pakkans bij het overtreden van de regels hoog in. Volgens eenderde van de respondenten zijn de straffen bij niet-naleving evenwel te zwaar.
- Een beperkt deel van de respondenten (19%) heeft daadwerkelijk met bestrafing te maken gehad (waarschuwing, boete of uitkeringsverlaging). Van deze groep vond de meerderheid (60%) dit onterecht.
- Ongeveer één op de zes respondenten onderschrijft de stelling door UWV teveel onder druk te worden gezet, meer dan de helft van de respondenten is het oneens met deze stelling en de overigen (31%) reageren er neutraal op.

Deelvraag 4: In hoeverre zijn WW-uitkeringsgerechtigden op de hoogte van hun rechten en plichten?

- Respondenten geven aan goed op de hoogte te zijn van de rechten en plichten die bij de uitkering horen. Ook is er onder respondenten sprake van een breed draagvlak voor de verschillende verplichtingen waar de uitkering mee gepaard gaat. Een uitzondering hierop betreft de verplichting om na een jaar al het beschikbare werk als passend te moeten accepteren: slechts één op de drie respondenten kwalificeert deze verplichting als redelijk.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Dit onderzoek vloeit voort uit het voornemen van de directie Werk en Inkomen (W&I) van de Inspectie SZW om door middel van periodiek onderzoek naar de ervaringen van WW-uitkeringsgerechtigden met de dienstverlening door uitvoeringsinstantie(s) de risicogerichte programmering te versterken en onderzoeken bij uitvoeringsinstanties te kunnen aanvullen met gegevens vanuit het klantperspectief. Met het voorliggende onderzoek wordt hier voor het jaar 2015 invulling aan gegeven.

Zowel UWV als verschillende gemeenten doen (periodiek) onderzoek naar de klanttevredenheid van de dienstverlening. Deze onderzoeken gaan vaak in op algemene waardeoordelen van klanten. Voorbeelden hiervan zijn hoe goed klanten de telefonische bereikbaarheid of de duidelijkheid van de digitale correspondentie van een gemeente vinden. Ook UWV rapporteert in zijn jaarverslag over de klanttevredenheid van klanten in algemene waardeoordelen (rapportcijfers).¹ In al deze onderzoeken wordt zelden tot nooit gevraagd naar directe ervaringen, meningen en attitudes van uitkeringsgerechtigden, dergelijke items zijn in het kader van voorliggend onderzoek wel uitgevraagd.

1.2 Klantonderzoeken WGA, Wajong, WW en WWB

Dit rapport heeft betrekking op de groep mensen met een WW-uitkering. Dit klantonderzoek is onderdeel van een breder onderzoek naar de ondersteuning en ervaringen van 4 groepen uitkeringsgerechtigden. Het gaat om mensen met een uitkering in het kader van de Participatiewet (voorheen WWB), WW, Wajong en WGA. De klantonderzoeken zijn zo opgezet dat het een bijdrage kon leveren aan de beantwoording van de onderzoeksvragen van diverse onderzoeken van de Inspectie. Het gaat om de onderzoeken 'Met een beetje hulp van ons' (I-SZW, 2015), 'De cyberweg naar werk' (I-SZW, 2015), 'WWB voor jongeren in cijfers' (I-SZW, 2015) en 'Kansen op uitstroom' (I-SZW, 2015).

Verder heeft de Inspectie de gegevens die in het kader van het klantonderzoek zijn verzameld onder WWB'ers en mensen met een Wajonguitkering benut voor een nulmeting in het kader van de Monitor Participatiewet, uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van SZW. Het klantonderzoek monitor participatiewet is eind november 2015 door de staatssecretaris van SZW aan de voorzitter van de Tweede Kamer aangeboden en daarmee openbaar geworden. Zie [link naar klantonderzoek monitor participatiewet](#).

Naast voorliggend rapport waarin wordt ingezoomd op de WW-populatie publiceert de Inspectie tegelijkertijd een rapportage over de WGA-populatie.

1.3 Doelstelling onderzoek

Het doel van dit onderzoek is het versterken van de risicogerichte programmering van de Inspectie op het domein werk en inkomen door het periodiek uitvragen van klantervaringen met de dienstverlening van uitvoeringsinstellingen. Daarnaast worden de gegevens beschikbaar gesteld aan lopende onderzoeken op het domein werk

¹ UWV. Hoe UWV-klanten werk.nl waarderen. 2013.

en inkomen om daarmee het klantperspectief op de uitvoering van de sociale zekerheid te belichten.

1.4 Onderzoeksvragen

Hoofdvraag:

Hoe zoeken WW-uitkeringsgerechtigden naar werk en hoe ervaren zij de uitvoering van de WW door UWV?

Deelvragen:

- Hoe zoeken WW-uitkeringsgerechtigden naar werk?
- Hoe ervaren ze de ondersteuning t.a.v. (inkomen en) re-integratie?
- In hoeverre ervaren ze dwang en drang (waaronder handhaving)?
- In hoeverre zijn ze op de hoogte van hun rechten en plichten?

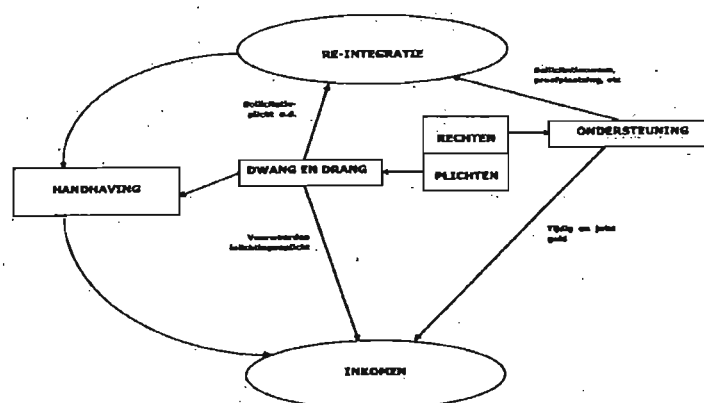
1.5 Conceptueel model

De twee primaire doelen van de dienstverlening die door uitvoeringsinstellingen beschikbaar wordt gesteld zijn re-integratie en inkomenszekerheid, waarbij re-integratie zich richt op werkhervatting van de werkzoekende en inkomenszekerheid die aspecten van het stelsel betreft die te maken hebben met de claimbeoordeling, uitkeringsverstrekking en (waar nodig) armoedebestrijding.

De dienstverlening zelf kan zich richten op ondersteuning, waarbij door aanbodversteking of bemiddeling de kans op werk wordt vergroot. Maar ook daar waar door informatieverstrekking de uitkeringsgerechtigde wordt geholpen bij het verkrijgen van een rechtmatige uitkering. De dienstverlening kan zich ook richten op het motiveren of prikkelen van de klant door plichten te handhaven en ongewenst gedrag te bestraffen. Deze kant van het systeem benoemen we als dwang en drang.

Het onderzoek is opgezet om op alle verschillende onderdelen van onderstaand conceptueel model de ervaringen van de klant in kaart te brengen.

Conceptueel model



1.6

Onderzoeksmethode en reikwijdte uitspraken

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden is een grootschalige schriftelijke enquête uitgevoerd onder personen die op 1 december 2014 een WW-uitkering ontvingen, en waarbij de uitkeringsafhankelijkheid op dat moment minimaal twee maanden heeft geduurd. De voorwaarde van minimaal twee maanden in de uitkering garandeert dat respondenten voldoende ervaringen met de dienstverlening hebben kunnen opdoen om de enquêtevragen te beantwoorden. Het betekent evenwel ook dat uitkeringsgerechtigden die maar kort een uitkering ontvangen niet bevraagd worden.

De Inspectie heeft van UWV een bestand gekregen met daarin alle lopende WW-uitkeringen op de peildatum 1 december 2014. Het gaat om lopende uitkeringen in de maanden oktober en november 2014. De selecties zijn gemaakt op basis van de gegevens uit de POLIS-administratie. Hierin worden alle inkomstenverhoudingen geregistreerd. Uit dit bestand is een aselechte steekproef van 4.000 WW'ers getrokken.

De vragenlijst bevat vragen over de uitkering, het arbeidsverleden, het zoeken naar werk, de ondersteuning door en contacten met de uitkerende instantie, contacten met de arbeidsdeskundige, de dienstverlening en de kennis van rechten en plichten.

De respons bedroeg 44%. De responsgroep omvat 430 mensen die op het enquête-moment geen WW-uitkering meer ontvingen, omdat deze in de maanden ervoor was gestopt. In onderstaande tabel staat de verdeling van respectievelijk de populatie, de steekproef en de respons naar leeftijd en geslacht.

Tabel 1.1 Verdeling populatie, steekproef en respons naar leeftijd en geslacht

	Populatie	Steekproef	Respons
Leeftijd			
18 tot en met 25	4,3%	3,6%	1,5%
26 tot en met 35	15,4%	14,4%	7,8%
36 tot en met 45	22,7%	22,4%	15,8%
46 tot en met 55	30,6%	31,0%	33,6%
56 tot en met 65	27,0%	28,7%	41,2%
Geslacht			
Man	51,1%	50,9%	50,6%
Vrouw	48,9%	49,1%	49,4%

Omdat de respons van de jongeren ten opzichte van de populatie ondervertegenwoordigd is, en die van ouderen juist oververtegenwoordigd, en omdat de verdeling naar geslacht binnen leeftijdsklassen niet conform die in de populatie is, is de verdeling op geslacht als over leeftijdsklasse met een weegfactor gecorrigeerd. Deze weegfactor heeft tot gevolg dat leeftijdsklassen en geslacht conform de populatieverdeling meewegen in de analyse. Dat betekent dat de antwoorden van de jongeren die de enquête hebben ingevuld zwaarder meetellen bij het bepalen van de uitkomsten voor de gehele groep en de antwoorden van de oudere respondenten juist minder zwaar.

In deze rapportage hebben getallen steeds betrekking op gewogen resultaten.

1.7

Onderzoeksperiode

De vragenlijst is verstuurd in maart 2015, is ingevuld in de periode maart/mei 2015. Veel vragen in de enquête hadden betrekking op de ervaringen/activiteiten van uitkeringsgerechtigden gedurende het half jaar of het jaar voorafgaand aan het moment van invullen.

Met het afgelopen halfjaar wordt in het hiernavolgende de periode van zes maanden vóór de enquêtedatum bedoeld.

Onder enquêtedatum wordt verstaan het moment waarop een respondent de enquête beantwoord verstuurd naar de Inspectie (tussen maart 2015 en mei 2015).

2 Zoekgedrag van WW'ers

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op wat mensen met een WW-uitkering zoal doen om werk te vinden, of zij wel naar betaald werk zoeken en indien zij niet zoeken, wat daarvan de reden is.

Verder is specifiek gevraagd of zij vrijgesteld zijn van hun sollicitatieplicht, in hoeverre zij bereid zijn banen, die wellicht niet de eerste voorkeur genieten, te accepteren, en welke belemmeringen zij ervaren bij het zoeken naar en het vinden van betaald werk.

2.1 Wel of niet zoeken naar werk

Bijna alle respondenten (95%) geven aan in de periode van zes maanden vóór de enquête iets gedaan te hebben om werk te vinden. Van hen zoekt driekwart ook op het enquêtemoment nog naar (betaald) werk.

Als alleen mensen met een lopende WW-uitkering worden beschouwd, dan blijkt 92% op het enquêtemoment actief naar werk te zoeken. Van de 8% die niet zoekt geeft ongeveer de helft aan op het moment van enquêteren vrijgesteld te zijn van de sollicitatieplicht. Een tijdelijke vrijstelling van de sollicitatieplicht kan verleend worden aan mensen die: gebruik maken van de startersregeling, in het kader van re-integratie een opleiding volgen, werkzaam zijn op basis van een proefplaatsing of bij intensieve mantelzorg. In hoofdstuk 5 is beschreven hoe mensen met een WW-uitkering de sollicitatieplicht beleven.

De meest genoemde reden waarom mensen in de WW niet (langer) naar betaald werk zoeken is, omdat ze al (betaald) werk hebben naast de uitkering. Voor ongeveer de helft van de niet-zoekende mensen met een WW-uitkering is dat de reden om niet te zoeken. Verder zegt ongeveer één op de vijf niet te zoeken vanwege lichamelijke of psychische klachten en een iets kleinere groep zegt niet te zoeken omdat die bezig is een eigen bedrijf te starten. Voor de duidelijkheid: deze gegevens hebben dus betrekking op een zeer beperkt deel van alle WW'ers (8%), aangezien de overgrote meerderheid, zoals hierboven beschreven, wel naar werk zoekt.

Van de mensen van wie de uitkering is beëindigd in het half jaar vóór het enquêtemoment én die niet (langer) naar werk zoeken, geeft de overgrote meerderheid aan een betaalde baan te hebben.

2.2 Acties om werk te vinden

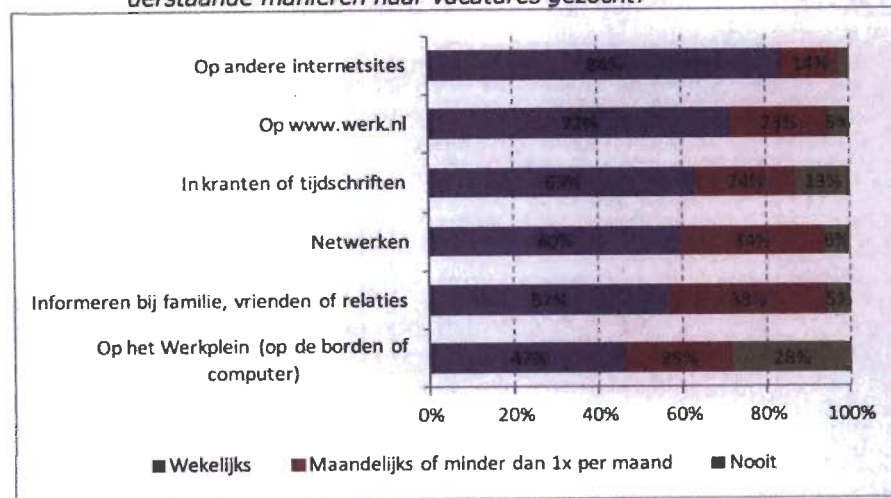
De respondenten zoeken, zoals hiervoor beschreven, nagenoeg allemaal naar werk. Ze zoeken daarbij op verschillende manieren en met verschillen in frequentie naar vacatures of werk.

Zoeken van vacatures

Bijna driekwart van de respondenten zoekt wekelijks op werk.nl naar vacatures, 23% kijkt hier maximaal 1 keer per maand op en 5% heeft het afgelopen halfjaar in het geheel geen gebruik gemaakt van werk.nl voor het zoeken naar vacatures. Andere Internetsites dan werk.nl worden nog iets vaker benut bij het zoeken naar vacatures. Verder zoeken ongeveer 6 op de 10 respondenten wekelijks naar vacatures in kranten of tijdschriften en benut eenzelfde aandeel daarvoor wekelijks zijn netwerk. Tot slot zoekt iets minder dan de helft van de respondenten wekelijks op een Werkplein (op de borden of computer) naar vacatures, terwijl 28% van de respon-

denten aangeeft het afgelopen halfjaar (een periode van een half jaar vóór de enquête datum) niet op het Werkplein te zijn geweest. Het aandeel dat geen enkele keer een Werkplein heeft bezocht is vergelijkbaar voor alle leeftijdscategorieën.

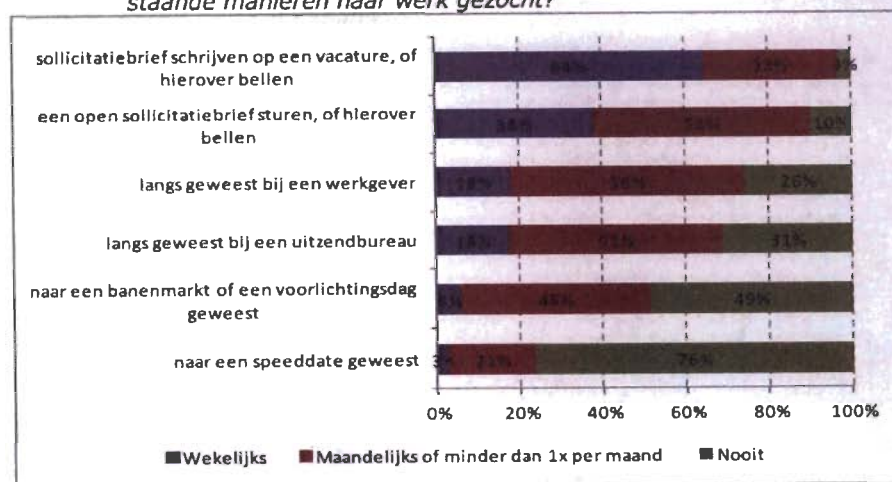
Figuur 2.2 Vacatures zoeken: Hoe vaak heeft u de afgelopen zes maanden op onderstaande manieren naar vacatures gezocht?



Zoeken naar werk

Bijna alle respondenten ondernemen actie naar aanleiding van vacatures, waarbij tweederde wekelijks schrijft dan wel belt en eenderde maximaal één keer per maand. Open sollicitaties worden eveneens door bijna alle respondenten verricht, zij het met een minder hoge frequentie. Ongeveer 70% heeft het afgelopen halfjaar een uitzendbureau bezocht, 30% dus niet. Verder is de helft (één keer of vaker) naar een banenmarkt of voorlichtingsdag geweest en een kwart op een speeddate.²

Figuur 2.3 Werk zoeken: Hoe vaak heeft u de afgelopen zes maanden op onderstaande manieren naar werk gezocht?

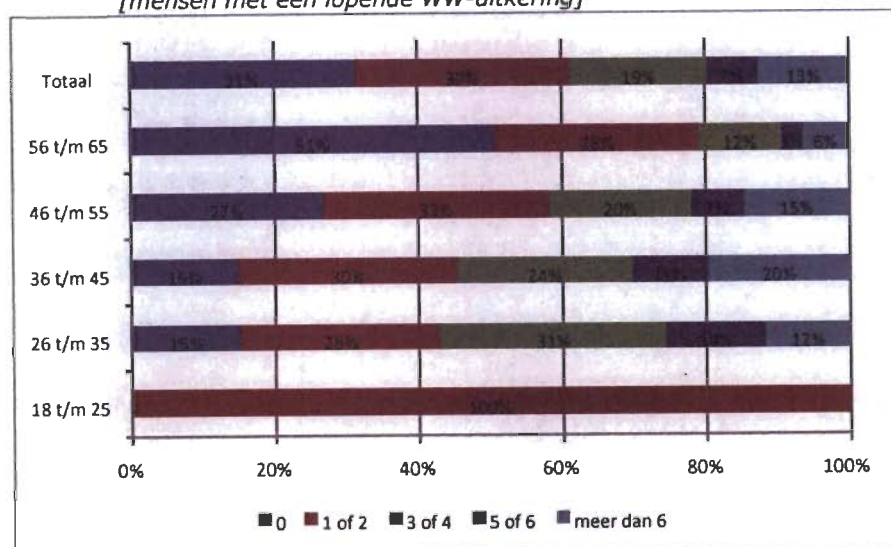


² UWV organiseert regelmatig speeddates, waarbij door UWV genodigde WW'ers kennis kunnen maken met in het algemeen uitzendbureaus, die mogelijk werk hebben voor de doelgroep.

Aantal sollicitatiegesprekken

Ruim een kwart van de respondenten heeft het afgelopen half jaar geen enkel sollicitatiegesprek gevoerd. Ongeveer 30% heeft in dat half jaar 1 of 2 gesprekken gevoerd, 25% heeft 3 of 4 gesprekken gevoerd en 22% meer dan 4. Als alleen mensen met een lopende WW-uitkering worden beschouwd, dan wordt het aandeel dat geen enkel gesprek heeft gevoerd iets groter (ruim 30%), de overige percentages wijzigen nauwelijks. Hoe hoger de leeftijd van degenen met een lopende WW-uitkering is, hoe groter het aandeel dat aangeeft geen gesprekken te hebben gevoerd in het halfjaar vóór de enquêtedatum. Van de mensen die in de leeftijdsklasse 56-65 vallen heeft ongeveer de helft geen enkel sollicitatiegesprek gevoerd, terwijl het aandeel zonder gesprek onder mensen met een lopende WW-uitkering tot 45 jaar op 15% ligt.

Figuur 2.4 Aantal sollicitatiegesprekken in afgelopen halfjaar
[mensen met een lopende WW-uitkering]

*Vrijstelling sollicitatieplicht*

Van degenen met een lopende WW-uitkering op de enquêtedatum is 13% naar eigen zeggen vrijgesteld van de sollicitatieplicht, 83% is niet vrijgesteld en 4% weet het niet. Het aandeel vrijstellingen is niet gecorreleerd met de verstreken uitkeringsduur of met de leeftijd van de betrokkene. Zo is het aandeel vrijstellingen onder degenen die al langer dan 2 jaar in de WW zitten 12% en onder 55-plussers 14%. Overigens betekent een vrijstelling lang niet in alle gevallen dat de betrokkene in het geheel geen werk zoekt: zo'n 70% van degenen die zijn vrijgesteld van de sollicitatieplicht geeft namelijk aan wel naar werk te zoeken.

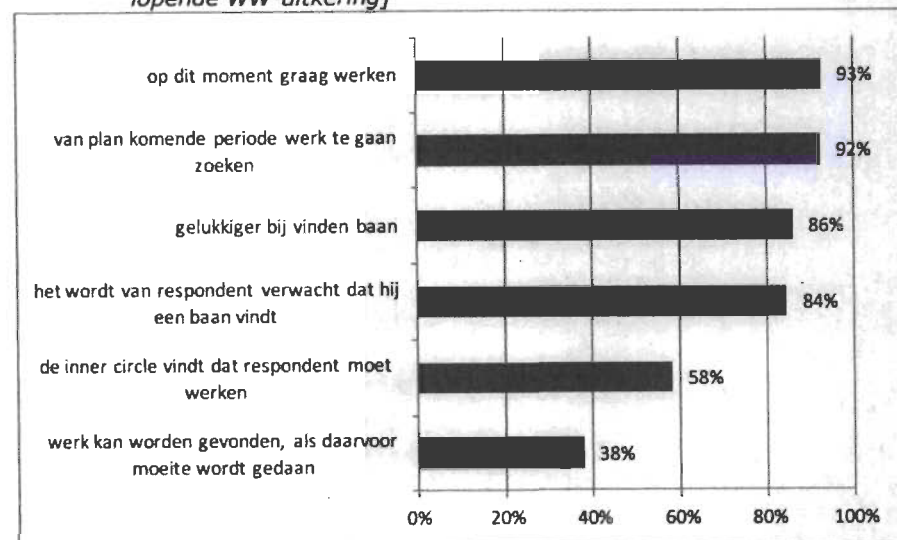
2.3**Houding ten opzichte van werk en inschatting van de kans op werk**

Ruim 90% van de mensen met een lopende WW-uitkering op de enquêtedatum geeft aan nu graag te willen werken en is voornemens om de komende periode daadwerkelijk naar werk te gaan zoeken. Daarnaast onderschrijft meer dan 80% de stellingen dat zij gelukkiger zouden zijn als zij een baan zouden hebben en dat anderen het van hen verwachten dat zij daadwerkelijk een baan vinden. De stelling dat de meeste mensen die belangrijk zijn voor de respondent (de 'inner circle') vinden dat degene met een lopende WW-uitkering op de enquêtedatum moet werken,

wordt door slechts iets meer dan de helft bevestigend beantwoord. Tot slot is degenen met een lopende WW-uitkering niet al te optimistisch over het vinden van werk, gegeven het feit dat een minderheid (38%) denkt werk te kunnen vinden, als zij daar echt moeite voor doet.

Wat verder opvalt in onderstaande figuur is het grote verschil tussen enerzijds hoe de respondent denkt over de verwachting van anderen dat hij een baan vindt (84%) en anderzijds hoe de respondent denkt over de stelling "Ik kan werk vinden als ik daar echt moeite voor doe" (38%).

Figuur 2.5 Hoe denkt u over het vinden en uitvoeren van werk? [mensen met een lopende WW-uitkering]



In het verlengde hiervan is aan respondenten gevraagd naar hun perceptie van de kans om werk te vinden en de termijn waarbinnen dit mogelijk zou moeten zijn. Van degenen met een lopende WW-uitkering op de enquêtedatum verwacht 42% binnen een half jaar betaald werk te vinden, 32% verwacht dat het vinden van werk langer dan een half jaar zal duren en 26% verwacht helemaal niet meer aan het werk te komen. Deze laatste groep bestaat voornamelijk uit ouderen: driekwart is tussen de 56 en 65 jaar, een vijfde is tussen de 46 en 55 jaar.

Van alle mensen met een lopende WW-uitkering op de enquêtedatum die ouder zijn dan 55 verwacht meer dan de helft (54%) geen werk meer te vinden, 32% van deze leeftijdsgroep denkt dat het langer dan een half jaar zal duren alvorens werk gevonden wordt en 14% verwacht binnen een half jaar weer aan de slag te zijn.³

Van de mensen met een lopende WW-uitkering die denken dat ze binnen een half jaar werk hebben, geeft 51% aan dat ze vinden dat ze werk kunnen vinden, als ze daar echt moeite voor doen. 13% heeft deze vraag niet beantwoord en 36% is het niet eens met de stelling: "Ik kan werk vinden, als ik daar moeite voor doe."

³ In de periode januari-april 2015 zijn 26.000 50-plussers de WW uitgestroomd vanwege werkherovating. Dit is zo'n 13% van het totale bestand van 50-plussers in de WW (bron: Barometer 50-plus, UWV).

Figuur 2.6 Verwachting werk te vinden [mensen met een lopende WW-uitkering]



2.4 Bereidheid om werk te accepteren

In de WW geldt de verplichting om passende arbeid te zoeken en te accepteren. Op het enquêtemoment (maart – mei 2015) gold de regel dat de werknemer zich gedurende de eerste zes maanden van werkloosheid mag richten op arbeid op hetzelfde niveau als de arbeid waaruit de werknemer werkloos is geworden. Na zes maanden wordt ook arbeid waarvoor een lager opleidingsniveau is vereist als passend aangemerkt. Na 12 maanden is alle arbeid passend.^{4 5}

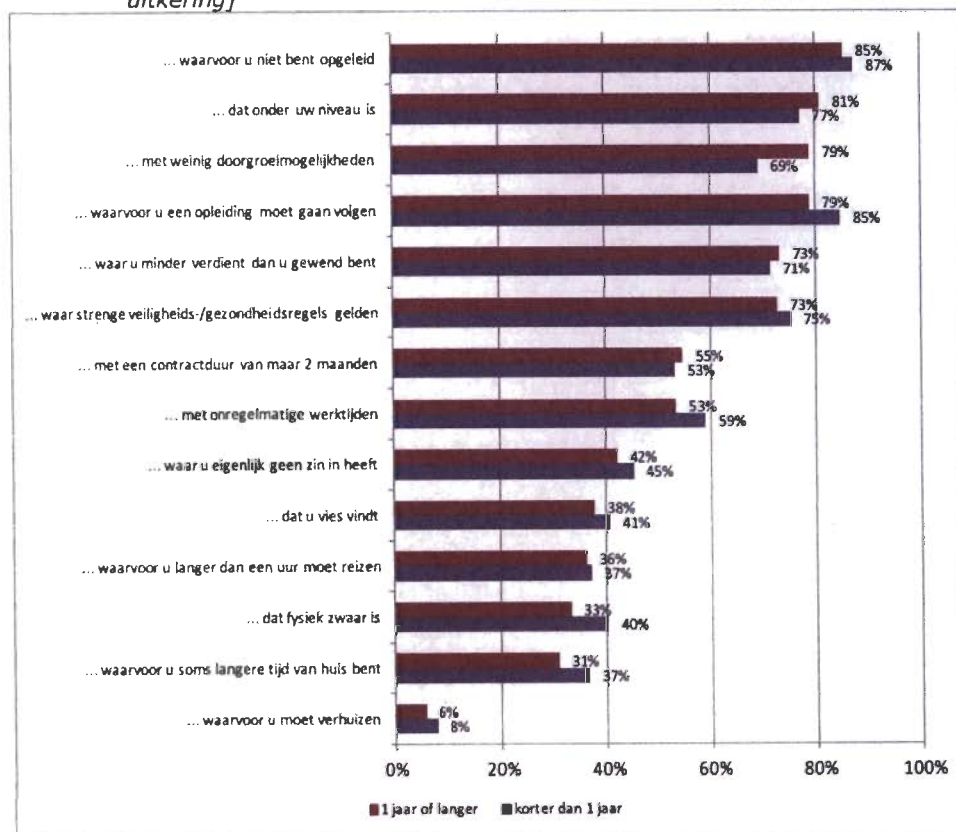
Ten aanzien van de acceptatiebereidheid van werk is er geen significant verschil tussen degenen die op het enquêtemoment nog een WW-uitkering genieten en degenen van wie die uitkering reeds is gestopt tussen 1 december 2014 en het enquêtemoment. In de analyse is vervolgens ingezoomd op de groep mensen met een lopende WW-uitkering op het enquêtemoment. Gevraagd is of zij een baan zouden accepteren, waarbij sprake is van een mogelijk nadeel. De overgrote meerderheid is bereid een baan te accepteren waarvoor de doelgroep niet is opgeleid, waarvoor een opleiding gevolgd moet worden of die onder het eigen niveau ligt. Driekwart is bereid werk te accepteren met weinig doorgroeimogelijkheden, waar strenge gezondheids-/veiligheidsregels gelden en waar de betrokkene minder verdient dan hij gewend is. Iets meer dan de helft is verder bereid werk te accepteren met onregelmatige werktijden dan wel met een contractduur van maximaal 2 maanden. Een minderheid is daarentegen bereid werk te accepteren dat vies is, fysiek zwaar of met een lange reistijd. Verhuizen wordt tot slot door bijna geen van de mensen met een lopende WW-uitkering op de enquêtedatum als acceptabele voorwaarde voor werk gezien.

⁴ Voorbeeld: Indien iemand met een wetenschappelijke opleiding werkloos is, mag hij zich de eerste zes maanden richten op het verkrijgen van functies op zijn niveau. In de regel is dat WO/HBO niveau. Na 6 maanden moet hij werk op MBO niveau accepteren. Na 12 maanden is elk werkaanbod passend: elke baan die hem wordt aangeboden, moet hij aanvaarden tenzij hij kan aantonen dat hij daar lichamelijk niet toe in staat is.

⁵ Vanaf 1 juli 2015 worden na een half jaar WW alle banen als passend gezien. Na 6 maanden geldt de plicht ook op andere functies te solliciteren, ook als het niveau of salaris lager is. De maatregel geldt niet voor mensen die al voor 1 juli 2015 een WW-uitkering ontvangen.

Nadere analyse van de acceptatiebereidheid naar verstreken uitkeringsduur maakt duidelijk dat de acceptatiebereidheid over het algemeen niet toeneemt, naarmate mensen langer een WW-uitkering ontvangen. Zo is ook van degenen die langer dan een jaar in de WW zitten een minderheid bereid werk te accepteren, waarvoor iemand bijvoorbeeld langer dan een uur moet reizen of waar iemand eigenlijk geen zin in heeft.

Figuur 2.7 Bent u bereid om werk te accepteren ... [mensen met een lopende WW-uitkering]

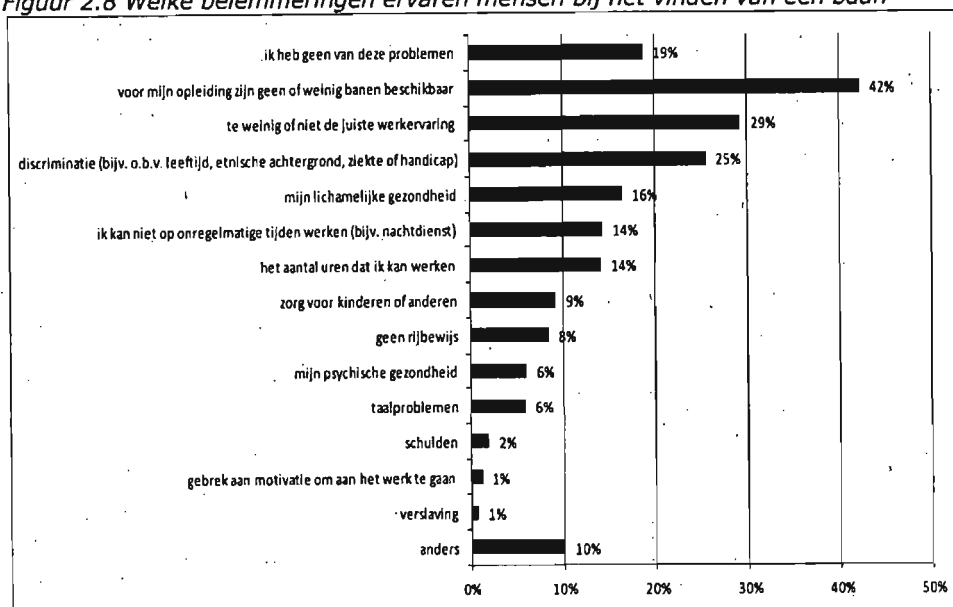


2.5 Belemmeringen om een baan te vinden

De respondenten is gevraagd naar mogelijke belemmeringen bij het vinden van een betaalde baan. Slechts één op de vijf ervaart geen enkele (van de genoemde) belemmeringen. De belemmering die het meest wordt genoemd is het gebrek aan banen die aansluiten bij de eigen opleiding (42%). Ook het niet beschikken over de juiste werkervaring en discriminatie (bijvoorbeeld op basis van leeftijd, etnische achtergrond, ziekte of handicap) worden regelmatig genoemd, namelijk door 29% respectievelijk 25% van de respondenten.

Mensen tot 45 jaar geven relatief vaak aan tegen een tekort aan relevante werkervaring aan te lopen. Discriminatie wordt juist voornamelijk door 45-plussers genoemd, te weten door 40% van de 55-plussers en 30% van de respondenten tussen de 46 en 55 jaar. Tot 45 jaar noemt 13% discriminatie.

Figuur 2.8 Welke belemmeringen ervaren mensen bij het vinden van een baan



3 Ondersteuning aan WW'ers

3.1 Inleiding

UWV biedt verschillende vormen van ondersteuning aan mensen in de WW. Deze ondersteuning is voor een belangrijk deel digitaal. Mensen met een WW-uitkering krijgen de eerste 3 maanden van hun werkloosheid alleen online ondersteuning. UWV biedt iemand met een WW-uitkering onder meer de mogelijkheid een zogeheten persoonlijke werkmap te gebruiken op werk.nl. De werkmap omvat allerlei zaken. Zo kan de voortgang in sollicitatieactiviteiten worden bijgehouden en zijn er online trainingen te vinden, zoals een training solliciteren of trainingen op het terrein van sociale media of zelfstandig ondernemen met een WW-uitkering. Specifiek voor jongeren is er een game 'expeditie werk', om hen te leren beter te solliciteren. Na 3 maanden uitkering kan de adviseur werk van UWV de werkzoekende via de werkmap uitnodigen voor een periode van e-coaching.

Specifieke groepen met een WW-uitkering kunnen in aanmerking komen voor intensievere dienstverlening. Het gaat dan bijvoorbeeld om oudere werkzoekenden, mensen met een arbeidsbeperking en mensen die in de WW terechtkomen doordat ze geen recht (meer) hebben op een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om groepsgewijze trainingen, netwerkbijeenkomsten en speeddates.

In januari 2014 is in elf UWV vestigingen de "Werkverkenner" uitgerold. De "Werkverkenner" is een instrument om snel een diagnose te stellen over persoonsgebonden belemmeringen van iemand met een WW-uitkering en over diens mogelijkheden om werk te vinden. Sinds oktober 2015 werken alle UWV-vestigingen met het instrument. UWV verbindt de uitkomsten van de werkverkenner aan gerichte (online) dienstverlening. WW'ers krijgen na het door henzelf invullen van de Werkverkenner die dienstverlening en informatie aangeboden die hun kansen op werk kunnen verbeteren. Het instrument biedt hiermee de mogelijkheid tot meer maatwerk voor werkzoekenden in de WW.⁶

3.2 Digitale ondersteuning

Zoals gezegd bestaat de ondersteuning van UWV aan mensen met een WW-uitkering voor een belangrijk deel uit digitale ondersteuning. De uitkeringsgerechtigde kan daarvoor terecht op werk.nl, waar onder meer een persoonlijke werkmap kan worden aangemaakt. Van alle respondenten heeft 91% in de zes maanden vóór de enquête gebruik gemaakt van een werkmap of werk.nl.⁷ Vrouwen met een lopende dan wel beëindigde WW-uitkering hebben in die periode significant vaker gebruik gemaakt van digitale dienstverlening dan mannen (93% tegen 90%).

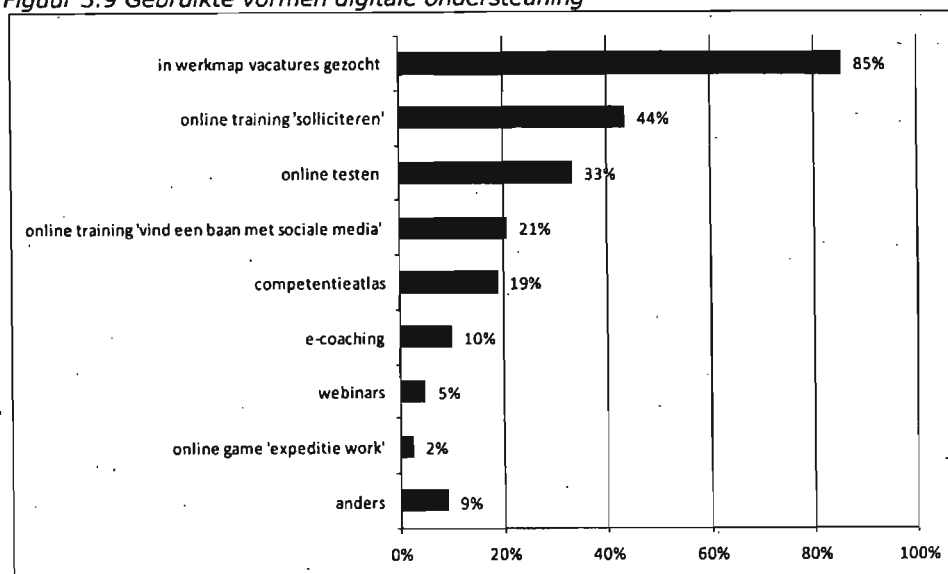
Respondenten gebruiken de werkmap het meest om vacatures te zoeken (85%). Daarnaast heeft iets minder dan de helft van de respondenten (44%) een online training solliciteren gedaan en heeft één op de drie zich online laten testen op de eigen interesses, kwaliteiten en motivatie. De training 'vind een baan met social

⁶ "Bouwstenen voor gerichte dienstverlening", blz. 5 e.v. UWV; december 2015 (<http://www.uwv.nl/kennis>)

⁷ Uit SEO-onderzoek 'Wordt aan gewerkt.nl Prestaties van digitale dienstverlening door UWV' door Marloes Lamers, Mark Imandt en Arjan Heyma blijkt dat onder WW'ers zich minder-digivaardigen bevinden. In 2014 waren volgens dit onderzoek 9% van de WW'ers niet-digivaardig. UWV biedt minder-digivaardigen persoonlijke dienstverlening. Dat niet iedereen digivaardig is, verklaart mede waarom in dit onderzoek niet iedereen werkmap of werk.nl heeft gebruikt.

media' wordt door één op de vijf opgepakt, een vergelijkbaar aandeel maakt gebruik van de competentieatlas⁸ en 10% heeft te maken gehad met e-coaching. Webinars en de online game 'expeditie work' worden tot slot door een zeer beperkt deel van de respondenten benut.

Figuur 3.9 Gebruikte vormen digitale ondersteuning



Het gebruik van de verschillende vormen van digitale ondersteuning varieert per leeftijdscategorie. Zo geven jongeren vaker aan gebruik te maken van de online training solliciteren en de interesse- en motivatietesten, terwijl de competentieatlas juist onder de oudere leeftijdscategorieën een bovengemiddeld gebruik kent.

Het grootste deel van de respondenten (72%) stelt dat niemand hen helpt bij de digitale dienstverlening van UWV, 17% wordt hierbij geholpen door familie, vrienden of kennissen en 10% van de respondenten wordt geholpen door UWV.

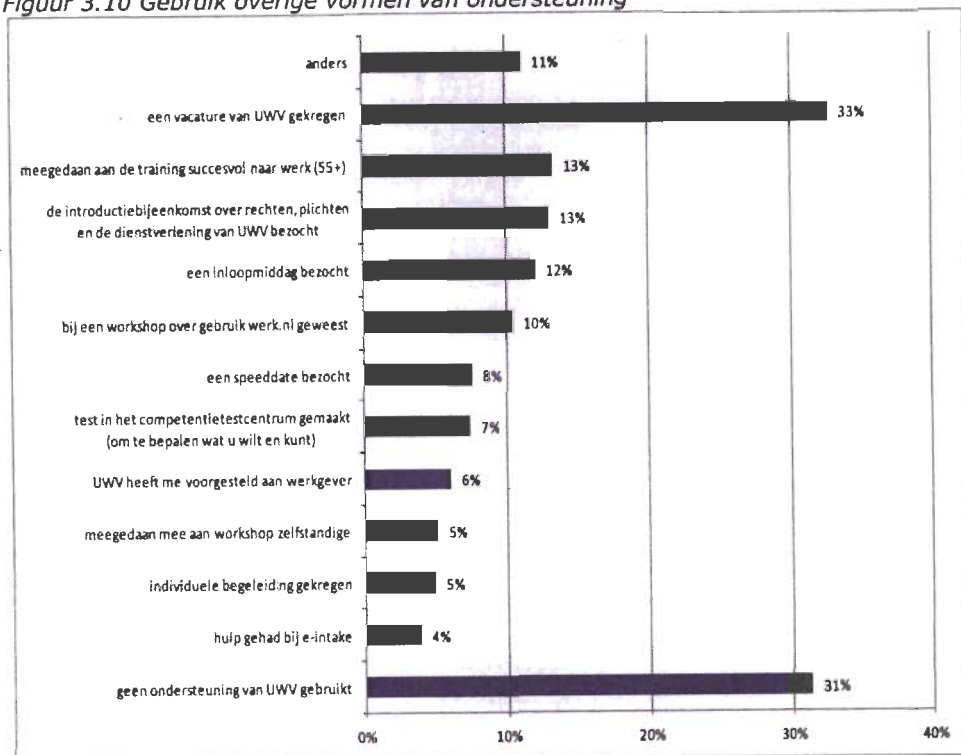
3.3

Overige ondersteuning

Naast digitale ondersteuning biedt UWV ook nog andere vormen van ondersteuning aan respondenten. In onderstaande figuur is weergegeven welke ondersteuning respondenten het afgelopen halfjaar hebben genoten. Behalve het ontvangen van vacatures is er geen enkele ondersteuningsvorm die door een groot deel van de respondenten is gebruikt: het gebruik van de overige vormen ligt op maximaal 1 op de 8 respondenten.

⁸ De competentieatlas kan mensen helpen bij het maken van hun beroepskeuze. Op basis van een vijftal competenties en op basis van interesses wordt de betrokkene een aantal mogelijke beroepen gepresenteerd.

Figuur 3.10 Gebruik overige vormen van ondersteuning



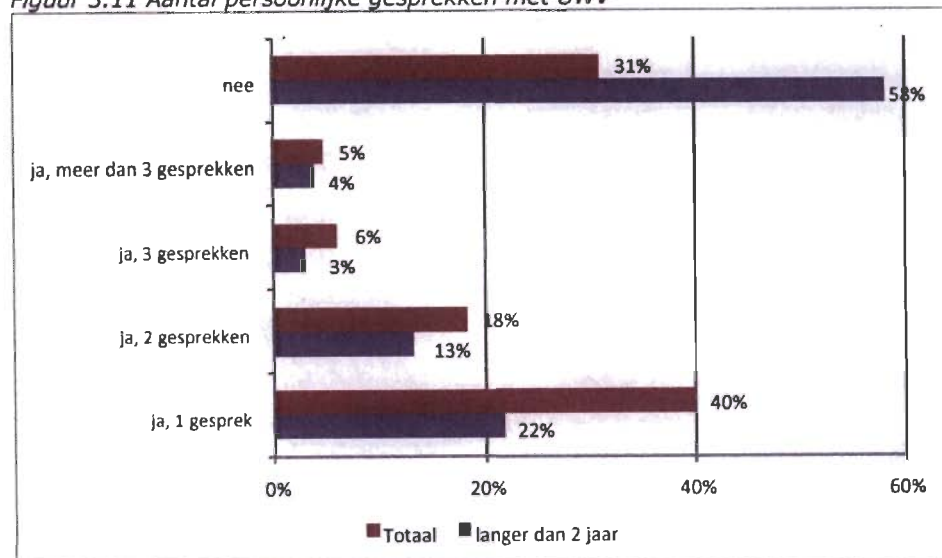
Ongeveer eenderde van de respondenten heeft in het geheel geen gebruik gemaakt van dergelijke ondersteuningsvormen in de zes maanden vóór de enquête, twee op de drie dus wel. Het niet-gebruik van ondersteuning is het kleinst onder degenen die een half tot een heel jaar in de uitkering zitten, mensen met een kortere duur dan een half jaar of juist een langere duur dan een jaar rapporteren vaker geen gebruik te hebben gemaakt van genoemde ondersteuningsvormen.

3.4 Persoonlijke gesprekken

Op de vraag of de doelgroep het afgelopen jaar persoonlijke gesprekken heeft gevoerd met een medewerker van UWV geeft zo'n 30% aan dat dit niet het geval is geweest. Verder heeft 40% van de respondenten het afgelopen jaar één keer een dergelijk gesprek gevoerd en 30% minimaal 2 keer. Met name onder oudere respondenten en onder hen die al langer in de uitkering zitten is het aandeel dat het afgelopen jaar geen gesprek heeft gehad met een medewerker van UWV bovengemiddeld: onder 55-plussers gaat het om ruim 40% en onder respondenten die langer dan 2 jaar in de WW zitten zelfs om bijna 60%.⁹

⁹ Na 1 jaar voert UWV geen persoonlijke gesprekken met WW'ers, tenzij zij op eigen initiatief een gesprek regelen of als zij niet aan hun plichten voldoen. Dit verklaart de hoge percentages.

Figuur 3.11 Aantal persoonlijke gesprekken met UWV



3.5

Direct op werk gerichte ondersteuning

Een beperkt deel van de respondenten heeft het afgelopen jaar gewerkt met ondersteuning vanuit UWV. Het meest wordt daarbij nog een proefplaatsing genoemd, namelijk door 3% van de respondenten. Ook het aandeel dat ondersteuning bij het starten van een eigen bedrijf vanuit UWV heeft ervaren is met 5% beperkt.

3.6

Passend werkaanbod

UWV kan de doelgroep na een jaar werkloosheid een passend werkaanbod doen, waarbij UWV de uitkeringsgerechtigde één of enkele vacatures aanbiedt en een sollicitatiegesprek arrangeert. Passend werk betekent hier elk werk dat UWV aanbiedt. Een dergelijk aanbod is door 6% van de respondenten ontvangen.¹⁰ Dit percentage is onafhankelijk van de verstreken uitkeringsduur. Het aandeel dat een dergelijk aanbod heeft ontvangen onder degenen die langer dan 1 of 2 jaar in de uitkering zitten blijft beperkt tot zo'n 6%.

Het komt voor dat mensen die korter dan 1 jaar een uitkering hebben ook een passend werkaanbod hebben ontvangen. Hier kan mogelijk sprake zijn van herleving van een oud WW-recht.

¹⁰ In het jaarverslag van het UWV over 2014 (<http://jaarverslag.uwv.nl/jaarverslag/handhaving/a1142/Passend-werk-aanbod>) wordt gesteld dat 6.002 langdurig WW-gerechtigden in 2014 een passend werkaanbod hebben ontvangen, dat in 74% tot een baan heeft geleid. Van het totaal aantal lopende uitkeringen eind 2014 betekent dit dat ca. 1,5% een dergelijk aanbod heeft ontvangen (6.002/440.800).

4 Oordeel over de dienstverlening

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt het oordeel van de doelgroep over de dienstverlening beschreven. Respondenten is gevraagd te reageren op een aantal stellingen over de ervaren dienstverlening, daarnaast is hen verzocht om de waardering voor de dienstverlening uit te drukken in een rapportcijfer.

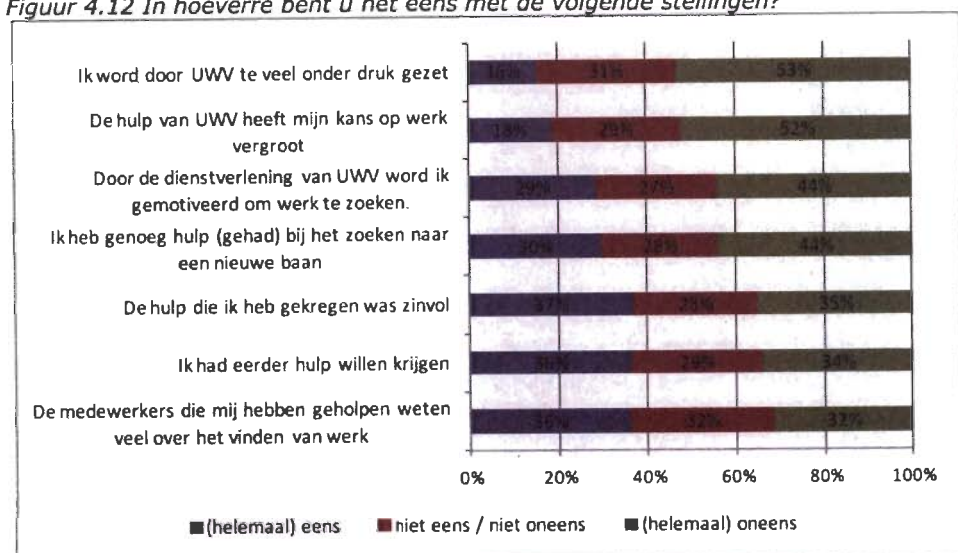
4.2 Algemene stellingen over de dienstverlening door UWV

Om een algemeen beeld te verkrijgen over hoe respondenten de ondersteuning vanuit UWV ervaren is hen een aantal stellingen voorgelegd. De stellingen zijn verwoord in figuur 4.12.

Slechts een klein deel van de respondenten (16%) vindt dat het door UWV te veel onder druk wordt gezet, ruim de helft is het juist oneens met deze stelling. Dit lijkt erop te duiden dat respondenten de arbeids- en re-integratieplichten gemiddeld genomen niet als (te) zwaar ervaren. Daarnaast is een (kleine) meerderheid het oneens met de stelling dat de hulp vanuit UWV de kans op werk heeft vergroot en wordt de dienstverlening vanuit UWV door ongeveer 30% als motiverend ervaren bij het zoeken naar werk. Verder is de groep die vindt dat hij genoeg hulp heeft gehad bij de zoektocht naar een nieuwe baan kleiner dan de groep die deze hulp onvoldoende vond.

Bij de overige stellingen is het beeld wisselend: zo is het aandeel dat de hulp als zinvol typeert van vergelijkbare omvang als het aandeel dat het hier juist niet mee eens is. Dit gemêleerde beeld komt ook naar voren bij de stellingen ten aanzien van de snelheid waarmee de hulp is geboden en de beoordeling van de kennis van de UWV-medewerkers over het vinden van werk.

Figuur 4.12 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

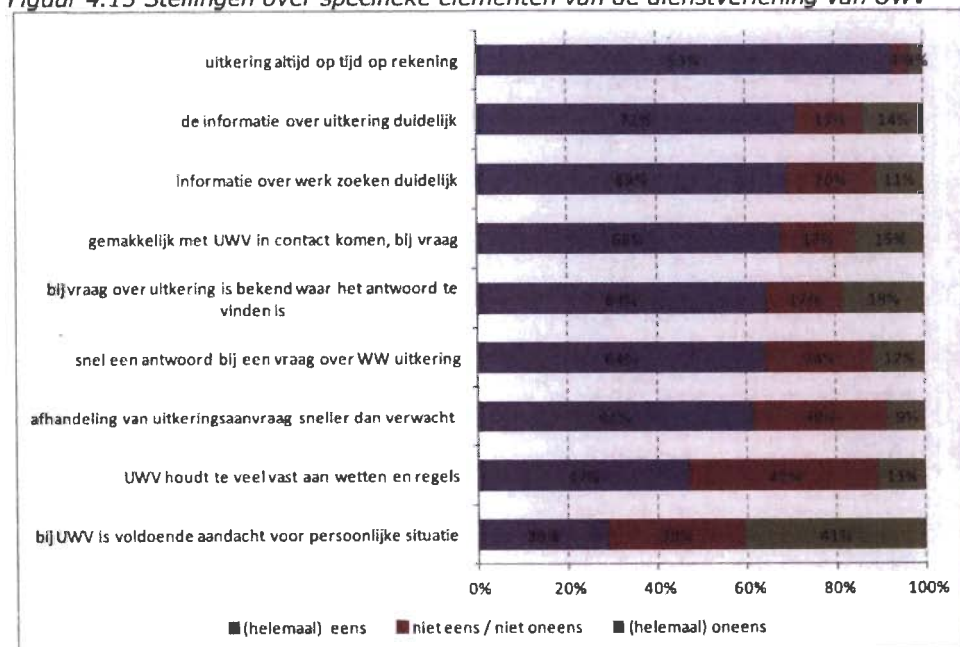


4.3 Specifieke stellingen over de dienstverlening door UWV

De doelgroep is vervolgens gevraagd zijn waardering over de dienstverlening van UWV weer te geven door te reageren op een aantal meer specifieke stellingen over deze dienstverlening.

Bijna alle respondenten (93%) geven aan dat de uitkering altijd op tijd op de rekening staat. Ongeveer tweederde van de respondenten is tevreden over de informatievoorziening. Zij zijn het eens met de stellingen dat de informatie over de uitkering en het zoeken van werk duidelijk is, dat ze gemakkelijk met UWV in contact kunnen komen en snel een antwoord op hun vraag krijgen, en dat bekend is waar ze het antwoord op een vraag kunnen vinden. Een minder groot percentage van de respondenten is tevreden over de mate waarin de dienstverlening van UWV persoonlijk is: een minderheid (29%) vindt dat UWV voldoende aandacht heeft voor de persoonlijke situatie en bijna de helft (47%) vindt dat UWV te veel vasthoudt aan wetten en regels.

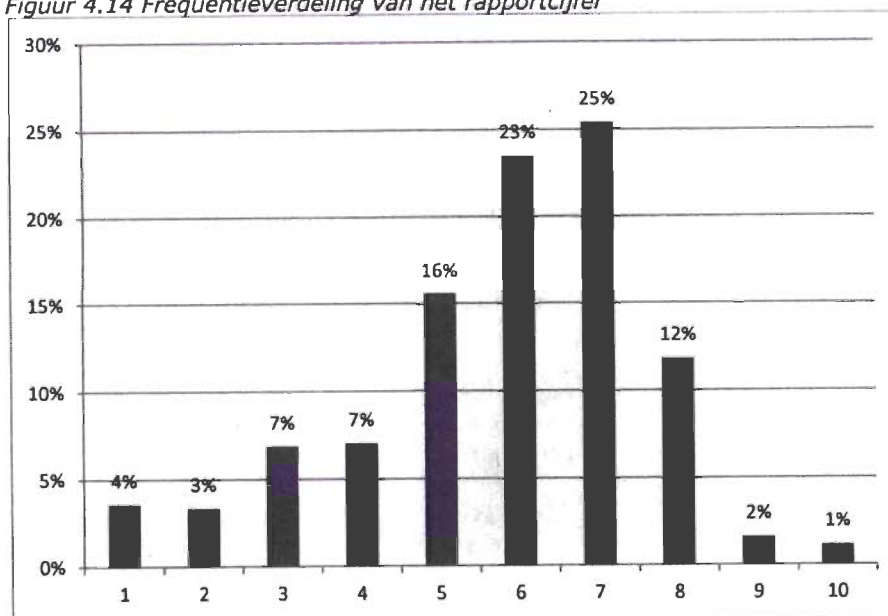
Figuur 4.13 Stellingen over specifieke elementen van de dienstverlening van UWV



4.4 Rapportcijfer ten aanzien van de dienstverlening door UWV

Onderstaande figuur laat zien met welk rapportcijfer respondenten de dienstverlening in zijn geheel beoordelen. De meeste mensen geven UWV qua dienstverlening een voldoende: 63% geeft een 6 of hoger. Daar staat tegenover dat 37% de dienstverlening als onvoldoende beoordeelt. Het meest wordt een 6 of 7 gegeven, namelijk door 48% van de respondenten. Het gemiddelde rapportcijfer is een 5,8.

Figuur 4.14 Frequentieverdeling van het rapportcijfer



In onderstaande tabel worden gemiddelde rapportcijfers voor verschillende subgroepen gepresenteerd. Een aantal verschillen is statistisch significant. Deze significantie is aangeduid met een *.¹¹

Tabel 4.15 Gemiddeld rapportcijfer per subgroep¹²

	Gemiddeld rapportcijfer
Huidige status*:	
• Inmiddels gestopte uitkering	5.5
• Nog lopende uitkering	5.9
Uitkeringsduur*:	
• < 1 jaar	6.0
• 1 tot 2 jaar	5.8
• > 2 jaar	5.7
Geslacht:	
• Man	5.8
• Vrouw	5.7
Persoonlijk gesprek met UWV*:	
• Geen gesprek afgelopen jaar	5.3
• 1 gesprek afgelopen jaar	5.8
• Meer dan 1 gesprek	6.1
Opleidingsniveau:	
• Geen startkwalificatie	5.8
• Wel startkwalificatie	5.7

Mensen van wie de uitkering inmiddels is gestopt, mensen die al wat langer in de uitkering zitten en mensen die het afgelopen jaar geen persoonlijk gesprek hebben gevoerd met een medewerker van UWV beoordelen de dienstverlening significant

¹¹ Er is getoetst met de student's T-toets voor gemiddelden, waarbij getoetst is op een significantieniveau van 95%.

¹² In het SEO onderzoek 'Wordt aan gewerkt.nl Prestaties van digitale dienstverlening door UWV' wordt een 6,6 als rapportcijfer gegeven door degenen die 4 tot 12 maanden in de WW zitten in het tweede kwartaal van 2014. Het gaat hier om een cijfer voor de gehele dienstverlening van UWV Werkbedrijf bij het zoeken naar werk. In dit onderzoek betreft het rapportcijfer de dienstverlening van UWV in zijn geheel.

negatiever. Er is geen verschil in de gemiddelde beoordeling tussen mannen en vrouwen en tussen mensen met of zonder startkwalificatie.

Wie zijn die mensen die een zware onvoldoende hebben gegeven?

Circa 15% van de respondenten heeft de dienstverlening beoordeeld met een heel laag cijfer, te weten een 3 of lager. Nadere analyse van deze groep toont aan dat de kans dat een respondent tot een dergelijke laag cijfer komt niet samenhangt met achtergrondkenmerken als geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, gezondheidssituatie of uitkeringsduur.

Wel blijkt dat dergelijke lage cijfers oververtegenwoordigd zijn in de populatie die het afgelopen halfjaar is uitgestroomd en van respondenten die blijken te geven van een verminderde zelfredzaamheid. Verder zijn respondenten die een heel laag cijfer geven sterk oververtegenwoordigd in groepen mensen die:

- het afgelopen half jaar geen ondersteuning van UWV hebben gebruikt;
- het afgelopen jaar geen gesprek hebben gevoerd met een medewerker van UWV;
- vinden dat ze eerder hulp hadden willen krijgen;
- vinden dat ze onvoldoende hulp hebben gehad bij het zoeken naar een baan;
- vinden dat er bij UWV onvoldoende aandacht is voor de persoonlijke situatie van de respondent.

Genoemde aspecten wegen het zwaarst bij het geven van een lage onvoldoende. Kortom, er is sprake van een groep van ongeveer één op de acht respondenten die alle vertrouwen in de meerwaarde van de ondersteuning door UWV heeft verloren en er ook (bijna) geen gebruik meer van maakt.

En wie geven juist een ruime voldoende?

Eveneens zo'n 15% van de respondenten heeft de dienstverlening juist beoordeeld met een ruime voldoende, namelijk een 8 of hoger. WW'ers die oververtegenwoordigd zijn in de groep die een acht of hoger hebben gegeven betreffen:

- Mannelijke WW'ers;
- WW'ers in de leeftijdscategorie 55-plus;
- WW'ers die het afgelopen jaar een gesprek hebben gevoerd met een medewerker van het UWV;
- Respondenten die niet te maken hebben gehad met een boete, verlaging of waarschuwing;
- WW'ers die vinden dat ze genoeg hulp hebben gehad;
- WW'ers die de hulp vanuit UWV als zinvol typeren.

Er blijkt geen samenhang te bestaan tussen de mate waarin WW'ers de dienstverlening met minimaal een acht beoordelen en de verstrekte uitkeringsduur, het opleidingsniveau, de gezondheidssituatie en de zelfredzaamheid van de respondent. Ook de verwachting over het in staat zijn om werk te kunnen bemachtigen en het al of niet vrijgesteld zijn van de sollicitatieplicht is niet gecorreleerd met het geven van een 8 of hoger.

5 Dwang en drang en kennis rechten en plichten

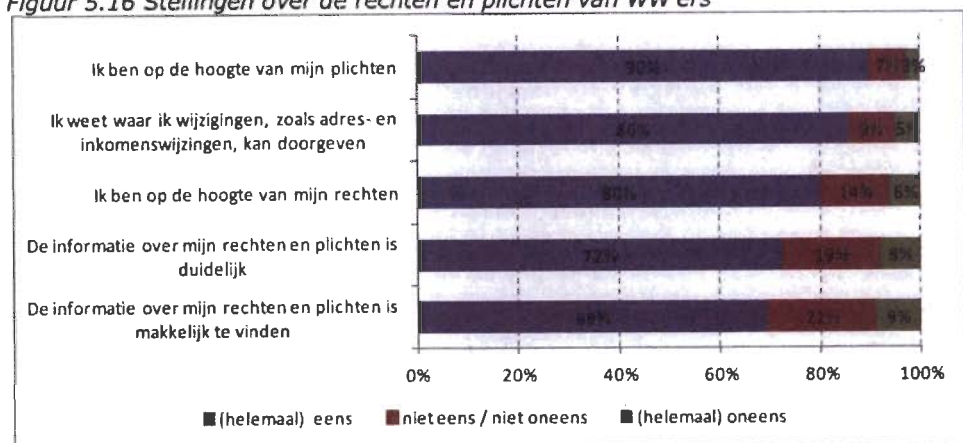
5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt aan de doelgroep opnieuw om waardering van enkele stellingen gevraagd, nu op het terrein van de rechten en plichten.

5.2 Bekendheid met rechten en plichten

Negen op de tien respondenten geeft aan op de hoogte te zijn van de plichten van een WW-uitkeringsgerechtigde, 86% geeft aan dat hij weet waar wijzigingen dienen te worden doorgegeven en 80% geeft aan dat hij op de hoogte is van zijn rechten. Daarmee vergeleken blijft het aandeel respondenten dat het eens is met de stelling dat de informatie over rechten en plichten duidelijk is met 72% enigszins achter, wat ook geldt voor het aandeel respondenten dat het eens is met de stelling dat informatie over rechten en plichten gemakkelijk te vinden is (69%).

Figuur 5.16 Stellingen over de rechten en plichten van WW'ers



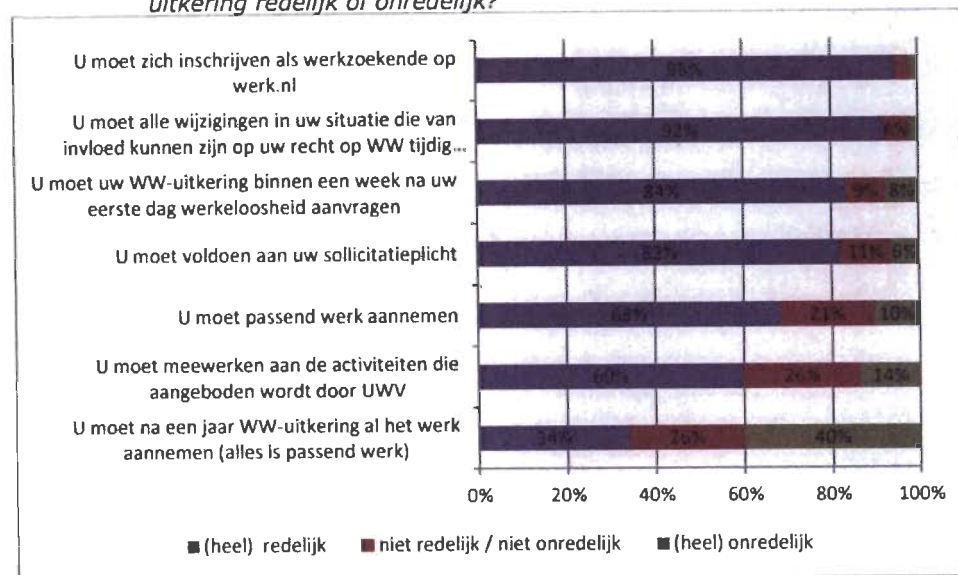
5.3 Redelijkheid rechten en plichten

Op de vraag naar de redelijkheid van verplichtingen die horen bij een WW-uitkering vindt tussen de 80 en 95% het redelijk tot heel redelijk dat men moet voldoen aan:

- de sollicitatieplicht (82%);
- het aanvragen van een WW-uitkering binnen 1 week na de eerste dag werkloosheid (84%);
- het doorgeven van wijzigingen die mogelijk invloed hebben op het recht op een WW-uitkering (92%);
- het zich inschrijven als werkzoekende op werk.nl (95%).

Verder vindt 68% het redelijk dat passend werk moet worden aangenomen, 21% is neutraal hierover en 10% vindt dit onredelijk. 60% vindt het redelijk dat men moet meewerken aan de door UWV aangeboden activiteiten, 26% is neutraal hierover en 14% vindt het onredelijk. Tot slot vindt slechts 34% het redelijk dat na een jaar WW-uitkering al het werk moet worden geaccepteerd, 40% vindt dat onredelijk.

Figuur 5.17 In hoeverre vindt u de volgende verplichtingen die horen bij een WW-uitkering redelijk of onredelijk?

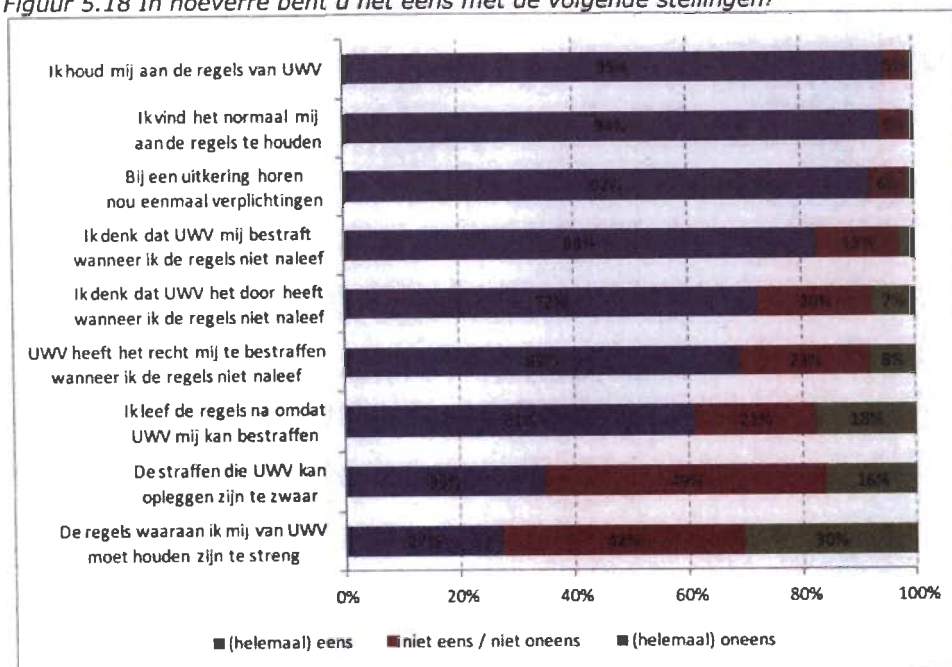


5.4

Nalevingsbereidheid van de verplichtingen

Bijna alle respondenten (95%) zeggen zich aan de regels van UWV te houden, vinden dit ook normaal (94%) en zijn het erover eens dat bij een uitkering verplichtingen horen (92%).

Figuur 5.18 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?



De detectiekans bij het begaan van overtredingen wordt als tamelijk hoog ingeschat: 83% van de respondenten denkt dat UWV hen bestraft bij niet naleving

van de regels en 72% denkt dat UWV het door heeft wanneer de regels niet worden nageleefd. Eén op de vijf twijfelt erover of UWV niet-naleving door heeft (noch eens, noch oneens), 7% denkt zelfs van niet. Uit de 69% die aangeeft het eens te zijn met de stelling dat UWV het recht heeft om tot bestraffing over te gaan bij niet-naleving van de verplichtingen blijkt dat er bij de meerderheid van de respondenten begrip is voor bestraffing. De afschrikwekkende werking van strafoplegging blijkt uit het feit dat zo'n zes op de tien respondenten zeggen dat zij de regels naleven vanwege de mogelijkheid van bestraffing.

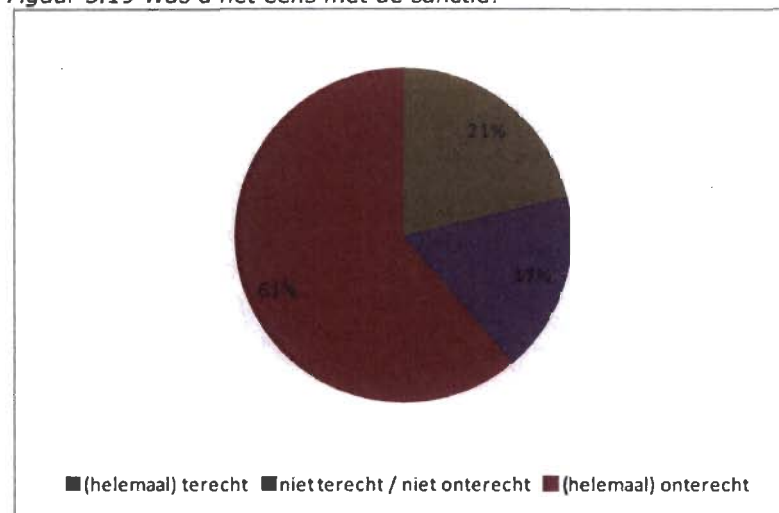
Het draagvlak onder respondenten ten aanzien van de hoogte van de straffen is niet bijzonder groot, getuige de 35% die het eens is met de stelling dat de straffen te zwaar zijn, de 49% die het noch eens, noch oneens is met deze stelling en de slechts 16% die het juist oneens is met deze stelling. Tot slot vindt ruim een kwart de regels te streng, terwijl 30% het hier juist niet mee eens is.

5.5 Ervaren bestraffing

Op de vraag of UWV de doelgroep wel eens een waarschuwing heeft gegeven, de uitkering heeft verlaagd of een boete heeft opgelegd, zegt 19% van de respondenten dat dat het geval is geweest, 81% heeft niet te maken gehad met een strafoplegging. Bij ongeveer de helft van de bestraffingen ging het om een waarschuwing, hetzij mondeling hetzij schriftelijk. Verder is 6% geconfronteerd geweest met een tijdelijke verlaging van de uitkering en 4% met een boete.

Van degenen die een waarschuwing, boete, dan wel een tijdelijke verlaging van hun uitkering hebben ontvangen, vond maar liefst 61% dit niet terecht, 21% vond het wel terecht.

Figuur 5.19 Was u het eens met de sanctie?



6 Achtergrondkenmerken WW'ers

6.1 Inleiding

In deze paragraaf worden enkele achtergrondkenmerken van de respondenten besproken ten aanzien van hun uitkering, arbeidsverleden en persoonskenmerken als opleidingsniveau, woonsituatie en gezondheidsbeleving.

6.2 Uitkering

Duur uitkering

Voor bijna 20% van de respondenten is de verstreken duur van de WW-uitkering maximaal een half jaar.¹³ Ruim een kwart (27%) ontvangt een WW-uitkering tussen de zes maanden en 1 jaar. De grootste groep (37%) betreft de groep waarbij tussen de 1 en 2 jaar is verstreken. Tot slot ontvangt 18% inmiddels langer dan 2 jaar een WW-uitkering.

In onderstaande figuur is de verstreken duur van de uitkering zichtbaar.¹⁴

Figuur 6.20 Verstreken duur WW-uitkering



Respondenten is tevens gevraagd naar de maximale uitkeringsduur waar de uitkeringsgerechtigde recht op heeft. Ruim de helft heeft recht op een uitkering van minimaal 2 jaar.

Andere uitkeringen

De overgrote meerderheid (86%) van de respondenten heeft in de afgelopen 2 jaar geen andere uitkering ontvangen naast de WW-uitkering. Van de overige 14% die aangeeft wel een andere uitkering te hebben ontvangen, gaat het in de helft van de gevallen om een ziekte-uitkering.

¹³ Respondenten met een korte uitkeringsduur zijn in de respons ondervertegenwoordigd ten opzichte van het bestand met alle lopende WW-uitkeringen in december 2014. Dit heeft te maken met het gegeven dat de steekproef is getrokken uit een bestand met uitkeringen die in december 2014 al minimaal 2 maanden werden verstrekt.

¹⁴ Voor lopende uitkeringen op het enquêtemoment loopt deze duur tot dat moment; voor inmiddels beëindigde uitkeringen loopt de duur tot de datum van beëindiging.

6.3 Arbeidsverleden

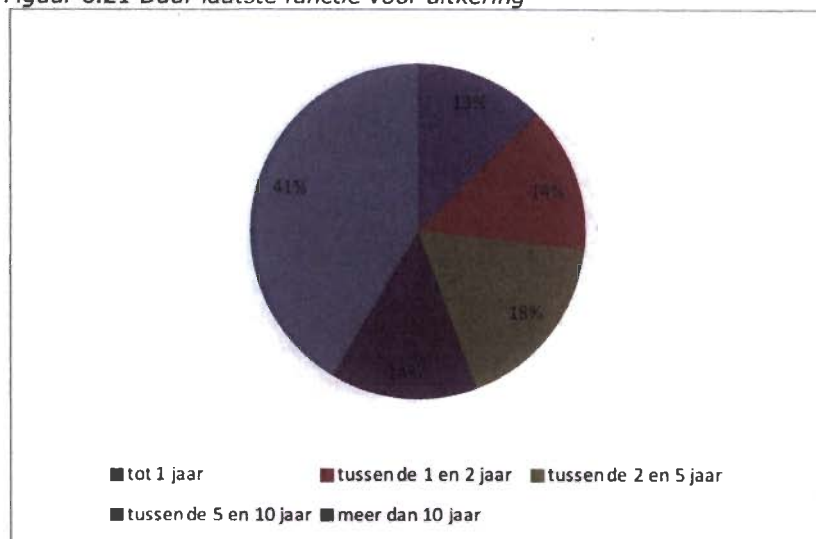
Betaalde of onbetaalde baan op enquêtemoment

Ongeveer vier op de tien respondenten had op het moment van de enquête betaald of onbetaald werk. Onder degenen van wie de uitkering de afgelopen 6 maanden is gestopt lag het aandeel met een baan met 69% een stuk hoger dan onder de personen die nog in de uitkering verbleven. Van deze laatste groep had 29% op het enquêtemoment een betaalde dan wel onbetaalde baan.

Werkervaring naar baanduur, soort dienstverband en sector

In onderstaande figuur wordt weergegeven hoelang respondenten hebben gewerkt in de laatste functie voordat zij een WW-uitkering ontvingen. De grootste groep (41%) heeft meer dan tien jaar gewerkt voordat een WW-uitkering werd aangevraagd. De rest van de groepen is nagenoeg gelijk verdeeld over de onderscheiden duurcategorieën.

Figuur 6.21 Duur laatste functie voor uitkering



Op de vraag "Welk betaald of onbetaald werk deed u voor u een WW-uitkering kreeg?" heeft een meerderheid aangekruist betaald werk te hebben gedaan. Vooral was de respondent actief in loondienst met een vast contract (68%). Daarnaast was 28% in loondienst met een tijdelijk contract en 9% was uitzendkracht. Andere categorieën zoals mantelzorg, vrijwilligerswerk of ZZP'er is door maximaal 2% van de respondenten genoemd.¹⁵ Bij deze laatste categorieën gaat het om mensen die daarnaast ook ander werk hebben verricht op basis waarvan recht op WW is opgebouwd.¹⁶

De sectoren waarin respondenten hebben gewerkt zijn heel divers. Er zijn 4 sectoren waarin minimaal 10% van de respondenten gewerkt heeft: de sectoren 'technisch' (werk in de bouw of in de industrie) en 'administratief' (werk op kantoor) scoren rondom de 20% en in de sectoren 'verzorgend' en 'handel in producten' heeft iets meer dan 10% van de respondenten gewerkt.

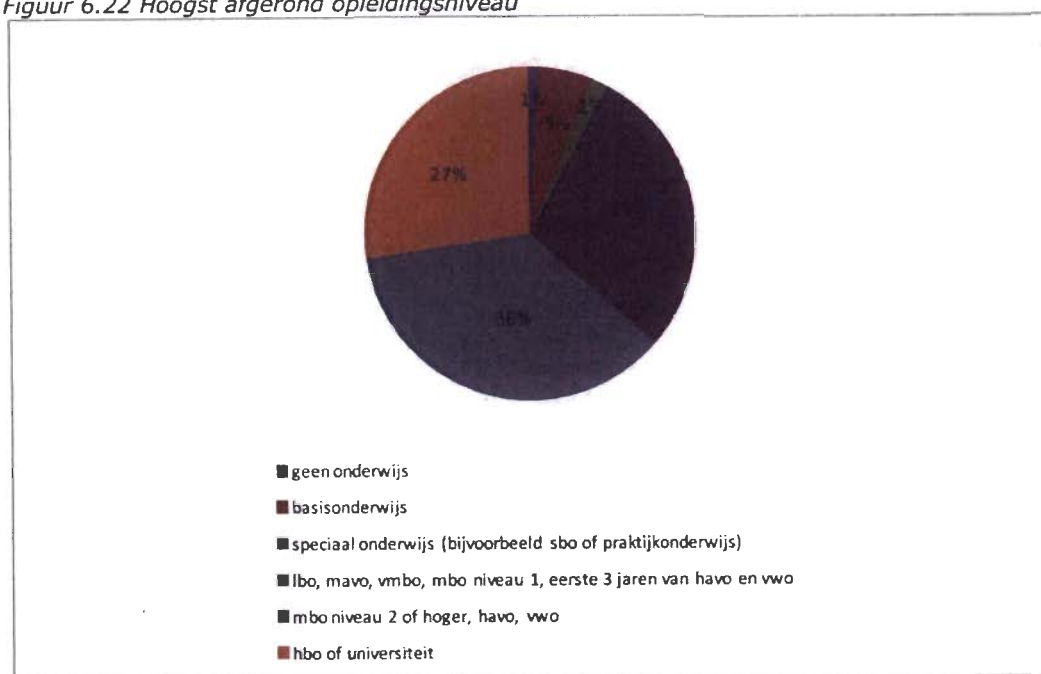
¹⁵ Omdat respondenten verschillende categorieën konden aankruisen tellen de percentages op tot >100%.

¹⁶ Van de ZZP'ers, vrijwilligers en mantelzorgers heeft ca. tweederde ook in loondienst met vast contract gewerkt en eenderde in loondienst met een tijdelijk contract.

6.4 Opleidingsniveau

Respondenten is gevraagd hun hoogst afgeronde opleidingsniveau te vermelden. Van alle respondenten heeft ongeveer tweederde een startkwalificatie behaald, één op de drie dus niet.¹⁷ De grootste groep heeft mbo niveau 2 of hoger, dan wel havo of vwo afgerond (36%). De omvang van enerzijds de categorie lbo/mavo/vmbo/mbo niveau 1 en anderzijds de categorie hbo/universitair is met beide ruim een kwart van de respondenten nagenoeg gelijk. Tot slot heeft 5% van de respondenten alleen basisonderwijs genoten.

Figuur 6.22 Hoogst afgerond opleidingsniveau

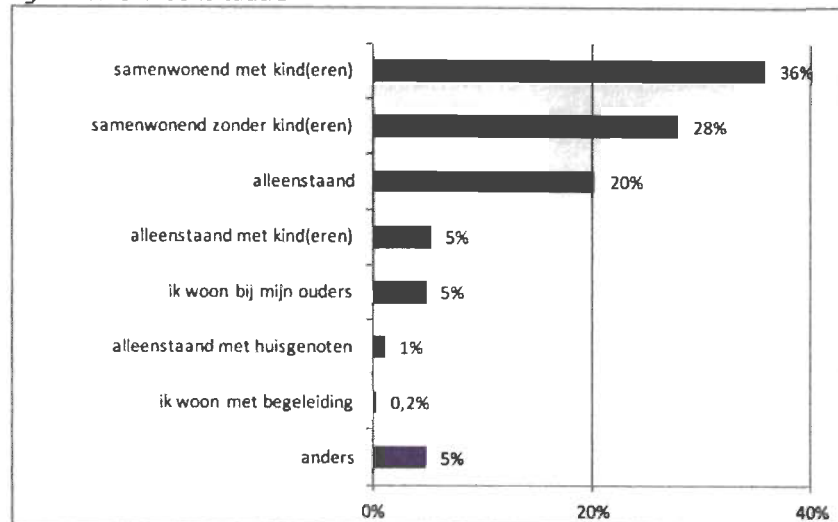


6.5 Woonsituatie

Ongeveer tweederde van de respondenten woont samen, waarvan iets meer met kinderen dan zonder. Eén op de vier is alleenstaand, waarvan een klein deel (5%) met kinderen.

¹⁷ Een startkwalificatie staat gelijk aan een opleiding op het niveau mbo 2 of hoger, dan wel havo of vwo.

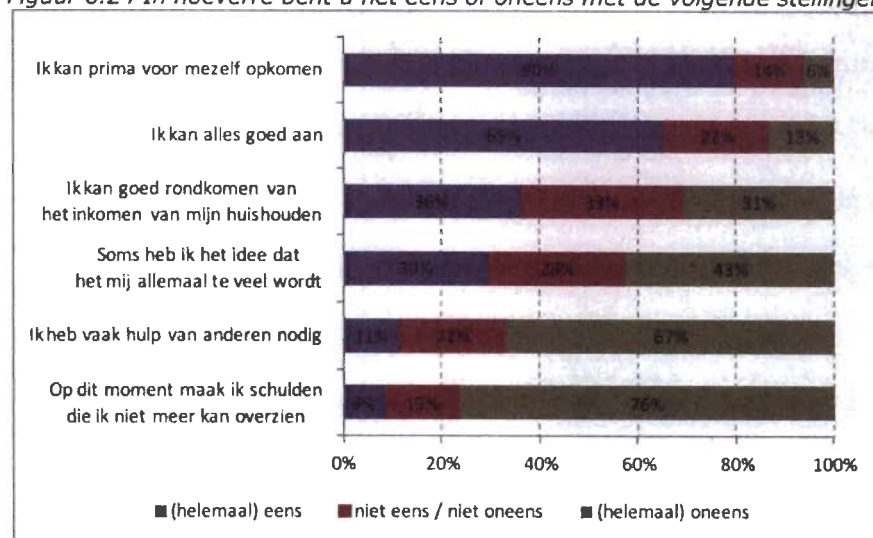
Figuur 6.23 Woonsituatie



6.6 Zelfredzaamheid en gezondheidsbeleving

Met behulp van een aantal stellingen is de zelfredzaamheid van de doelgroep ingeschat. In het algemeen kan worden gesteld dat mensen met een WW-uitkering behoorlijk zelfredzaam zijn, aangezien de meerderheid aangeeft goed voor zichzelf op te kunnen komen, alles goed aan te kunnen en niet vaak hulp van anderen nodig te hebben. Daar staat tegenover dat slechts een minderheid het eens is met de stelling dat ze goed kan rondkomen van het huishoudinkomen. Enigszins geruststellend in dat verband is dat maar een beperkt deel van de respondenten vindt dat het schulden maakt die niet te overzien zijn.

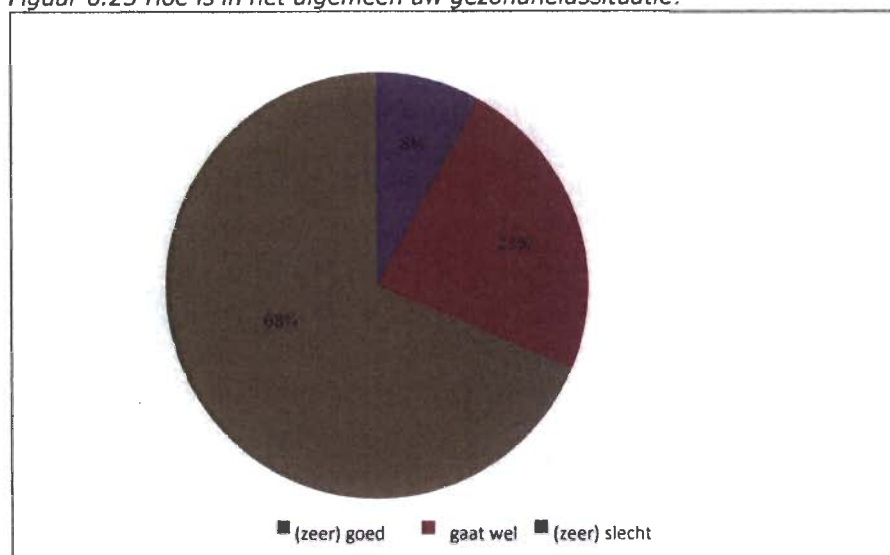
Figuur 6.24 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?



Gezondheidsbeleving

Ruim tweederde van de respondenten kwalificeert de eigen gezondheid als goed tot zeer goed. Ongeveer een kwart vindt deze matig ('gaat wel') en 8% spreekt van een slechte tot zeer slechte gezondheid.

Figuur 6.25 Hoe is in het algemeen uw gezondheidssituatie?



7 Naschrift Inspectie op bestuurlijke reactie UWV

Naschrift Inspectie SZW

De Inspectie SZW heeft kennisgenomen van de reactie van UWV. Tijdens de looptijd van het onderzoek van de Inspectie zijn er aanpassingen geweest in de dienstverlening van UWV die in het algemeen goed aansluiten bij de bevindingen uit de rapportages WW en WGA. Het gaat daarbij zowel om reeds doorgevoerde aanpassingen, zoals het deels herinvoeren van persoonlijke dienstverlening aan die WW'ers die daar het meeste baat bij hebben, als aan voorgenomen aanpassingen zoals de intensivering van de ondersteuning aan de groep volledig arbeidsongeschikten in de WGA. De Inspectie blijft de ontwikkelingen volgen om zodoende in 2017 en mogelijk daarna vast te stellen wat het effect is van deze wijzigingen.

De Inspectie zal namelijk ook in de toekomst - in het kader van toezicht - onderzoek opzetten waarin het klantperspectief centraal staat. De volgende klantenquête staat inmiddels gepland voor begin 2017. In de brief wordt gesproken over afstemming tussen toekomstige tevredenheidsonderzoeken van UWV en klantonderzoeken van I-SZW. Het onderzoek van de Inspectie onder burgers meet echter meer dan de tevredenheid, en wordt zo ingericht dat ook andere onderzoeken van de Inspectie en het Ministerie van SZW gebruik kunnen maken van de verzamelde data. Maar binnen dit krachtenveld gaan wij in het bestuurlijk overleg graag met UWV in gesprek over de mogelijkheden om de onderzoeken van beide organisaties op elkaar aan te laten sluiten. Dit, om elkaar daar waar mogelijk te versterken en de onderzoeksbelasting voor burgers te minimaliseren. Daarnaast zal de Inspectie in het kader van de volgende enquête bezien of, en zo ja in welke mate, het Referentiekader Wijzigingswet SUWI kan bijdragen aan een aangescherpt toetsingskader.

Bijlage 1 Bestuurlijke reactie UWV



Datum - 9 MEI 2016

Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

Ons kenmerk

SBK/93708/EdB

Aan de Inspecteur-Generaal SZW,
De heer mr. M.J. Kuipers
Postbus 90801
2509 LV DEN HAAG

Uw kenmerk

Pagina

1 van 2

Onderwerp

Bestuurlijke reactie op de rapporten Klantenenquêtes WW en WGA

Geachte heer Kuipers,

Onder dankzegging voor de toezending van de rapporten over de klantenenquêtes onder WW-gerechtigden en WGA-gerechtigden, ontvangt u hierbij onze reactie.

Onderhavige inspectierapporten onderscheiden zich van de gebruikelijke rapporten van de Inspectie. Beide rapporten zijn gebaseerd op de bevindingen van respondenten. De algemene conclusies uit beide rapporten zijn als gevolg daarvan volledig gebaseerd op de antwoorden uit de enquêtes. Een feitencheck zoals te doen gebruikelijk, is hierdoor niet mogelijk en heeft daarom ook niet plaatsgevonden.

UWV voert zelf ook periodiek klanttevredenheidsonderzoeken uit (de zg. KlantGerichtheidsMonitor, KGM). In deze monitor wordt UWV-breed zeer uitgebreid onderzoek gedaan naar allerlei aspecten ten aanzien van de klanttevredenheid van onze dienstverlening. Wij zien de uitkomsten van beide onderhavige enquêtes als een aanvulling op de gebruikelijke tevredenheidsonderzoeken. In een komend Bestuurlijk Overleg gaan wij graag met u in gesprek over de mogelijkheid om eventuele volgende enquêtes meer aan te laten sluiten op onze eigen klanttevredenheidsonderzoeken.

Algemeen

De bevindingen uit de rapportages zijn voor ons herkenbaar, ze sluiten logischerwijs aan op beleidskeuzen gemaakt in het verleden en leveren om die reden weinig tot geen verrassingen op. Sterker, de bevindingen ondersteunen de beleidskeuzen die we nu maken voor wijziging in de dienstverlening voor de WW en de WGA.

Wel betreuren we het dat het Referentiekader Wijzigingswet SUWI 2012 niet als toetsingskader voor de enquêtes is gebruikt. Het Referentiekader geeft namelijk goed weer welke beleidskeuzen er zijn gemaakt en op welke wijze UWV en gemeenten daar uitvoering aan dienen te geven. De bevindingen uit de enquêtes lijken de destijds gemaakte beleidskeuzen namelijk te bevestigen.

WW

Vanaf 2012 is de dienstverlening voor WW'ers vooral via het digitale kanaal gaan lopen. Minder persoonlijk contact in het begin van het WW-proces, vaste contactmomenten daarna en incidenteel doelgroepenbeleid was kenmerkend voor de WW-dienstverlening. Een deel van de WW-respondenten geeft aan dat zij meer en vooral ook eerder behoefte heeft aan ondersteuning door UWV.

Wij komen hier aan tegemoet doordat we de dienstverlening aan WW'ers al anders vormgeven, namelijk eerder contact en gebaseerd op effectiviteit van de dienstverlening. Halverwege april van dit jaar zijn wij hier stapsgewijs mee gestart.

Wat opvalt, is dat 55-plussers, in vergelijking met bijvoorbeeld 45-minners, aangeven beduidend minder voor sollicitatiegesprekken te worden uitgenodigd. Deze groep raakt hierdoor ontmoedigd en ziet geen reële kans op werkherleving meer. Om deze ontwikkeling tegen te gaan komt SZW, gezamenlijk met de sociale partners, na afloop van het UWV Actieplan 50pluswerkt, met een nieuw actieplan. UWV zal hier ook weer zijn aandeel in krijgen. Aandacht voor de oudere werkloze blijft dus nodig.

Uit de resultaten blijkt verder dat het gebrek aan beschikbare banen die aansluiten bij de opleiding, het ontbreken van de juiste werkervaring en discriminatie op de arbeidsmarkt het meest genoemd worden als belemmeringen bij de zoektocht naar een baan. Tegelijkertijd constateren we dat WW'ers in zijn algemeenheid goed uit de voeten kunnen met de ondersteuning door UWV. Ook is het verheugend te lezen dat de respondenten tevreden zijn over de duidelijkheid van onze informatie en dat er een grote nalevingsbereidheid bestaat bij de doelgroep.

WGA

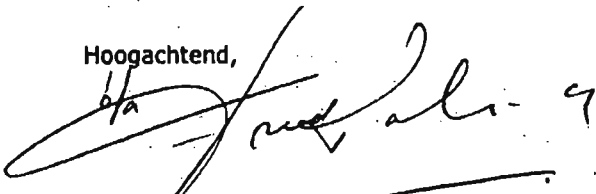
Met betrekking tot de WGA concludeert uw Inspectie dat de uitvoering van de WGA vanuit het perspectief en de ervaringen van de cliënt weinig activerend uitwerkt. Uit uw rapport blijkt ook dat er verschillen zijn in beleving en tevredenheid tussen de gedeeltelijk (35-80%) en de volledig (80-100%) arbeidsongeschikten, waarbij de eerste groep aangeeft minder tevreden te zijn over aspecten van de dienstverlening dan de tweede. Ook wordt gerapporteerd dat ondersteuning bij arbeidsinschakeling, in de WGA nadrukkelijk vastgelegd als recht van de verzekerde (art. 34) en plicht van UWV (art. 39), voor de volledig arbeidsongeschikten slechts beperkt wordt ingezet.

De re-integratiedienstverlening WGA wordt vooral ingezet voor de groep gedeeltelijk arbeidsongeschikten. Hieraan liggen beleidsmatige keuzes ten grondslag, gebaseerd op de financiële mogelijkheden. Op basis van de gemaakte keuzes zijn het dus met name gedeeltelijk arbeidsongeschikten die activerende dienstverlening ontvangen. Het is om die reden dan ook niet verwonderlijk dat zij een duidelijke uitspraak doen over tevredenheid met betrekking tot enkele aspecten van de ontvangen dienstverlening, zoals de mate waarin de hulp zinvol en voldoende was, de kennis van de medewerkers en de tijdigheid van de hulp. Momenteel herijkt UWV, in samenspraak met SZW, het re-integratiebeleid voor de WGA. In de nabije toekomst willen we ons meer dan nu het geval is gaan richten op de groep volledig arbeidsongeschikten.

Ook zullen we met de WGA-gerechtigden regelmatig contact hebben. Hierdoor krijgen we zicht op de (arbeids)mogelijkheden van de betrokkenen en kunnen we waar mogelijk gerichte activerende dienstverlening gaan inzetten.

Wij vertrouwen u hiermee van dienst te zijn geweest.

Hoogachtend,



mr. drs. B.J. Bruins
Voorzitter Raad van Bestuur

Bijlage 2 Methodologische verantwoording

In deze methodologische verantwoording wordt ingegaan op de wijze waarop de onderzoeksdata zijn verzameld.

Vragenlijst, wijze van enquêteren en onderzoeksperiode

De bevindingen in deze rapportage zijn verzameld door een steekproef van WW-uitkeringsgerechtigden een vragenlijst voor te leggen. In deze vragenlijst is hen gevraagd gesloten vragen te beantwoorden die betrekking hebben op de uitkering zelf, het zoekgedrag naar werk, het arbeidsverleden, de ondersteuning door en contacten met de uitkerende instantie, de ervaren handhaving en de kennis van rechten en plichten.

Respondenten hadden de keus de vragenlijst op papier of via internet in te vullen. Ongeveer 6 op de 10 respondenten hebben ervoor gekozen om de enquête via internet in te vullen en 4 op de 10 op papier.

De door steekproeftrekking geselecteerde personen hebben medio maart 2015 de vragenlijst ontvangen en hebben tot medio mei 2015 de tijd gekregen om de ingevulde vragenlijst te retourneren. Bij meerdere vragen is de respondent gevraagd naar activiteiten/ervaringen gedurende het afgelopen jaar of halfjaar (voorbeeld: "Heeft u de afgelopen 6 maanden iets gedaan om aan het werk te komen?"). Daarbij ging het steeds om de periode die voorafging aan het moment van invullen van de enquête.

Steekproefkader

De directie Werk en Inkomen (W&I) van de Inspectie heeft in februari 2015 bij UWV een bestand opgevraagd met alle lopende WW-uitkeringen op de peildatum 1 december 2014. Een aanvullende eis was dat de uitkeringsgerechtigden in de maanden oktober en november 2014 een daadwerkelijk uitbetaalde uitkering hebben ontvangen. Nulbetalingen zijn uit het bestand verwijderd. De selecties zijn gemaakt op basis van de gegevens uit de polisadministratie. Hierin worden alle inkomstenverhoudingen geregistreerd.

De bestanden zijn opgeschoond alvorens er een steekproef is getrokken:

- Personen jonger dan 18 en ouder dan 65 jaar zijn uit het bestand verwijderd, evenals personen waarvan tussen de peildatum en de datum van steekproeftrekking bekend is dat ze zijn overleden.
- De polisadministratie is een registratie op het niveau van de inkomstenverhouding. Per persoon kunnen er meerdere inkomstenverhoudingen zijn. Sommige burgerservicenummers kwamen daardoor meerdere keren in het bestand voor. Dubbele sofinummers binnen dezelfde uitkering zijn verwijderd.

Omvang van de steekproef en respons naar leeftijd en geslacht

Er zijn 4.000 WW'ers benaderd om de vragenlijst in te vullen, waarvan uiteindelijk bijna 1.800 een ingevulde vragenlijst hebben geretourneerd. De respons bedroeg daarmee 44%. Het steekproefaantal is bepaald door te streven naar een analysebestand waarbij de (naar verwachting) kleinste relevante groep voldoende groot zou zijn om uitspraken mogelijk te maken. De responsgroep omvat 430 mensen die op

het enquêtemoment geen WW-uitkering meer ontvingen, omdat deze in de maanden tussen 1 december en het enquêtemoment was gestopt.

In onderstaande tabel staat de verdeling van respectievelijk de populatie, de steekproef en de respons naar leeftijd en geslacht.

Verdeling populatie, steekproef en respons WW naar leeftijd en geslacht

	Populatie	Steekproef	Respons
Leeftijd			
18 tot en met 25	4,3%	3,6%	1,5%
26 tot en met 35	15,4%	14,4%	7,8%
36 tot en met 45	22,7%	22,4%	15,8%
46 tot en met 55	30,6%	31,0%	33,6%
56 tot en met 65	27,0%	28,7%	41,2%
Geslacht			
Man	51,1%	50,9%	50,6%
Vrouw	48,9%	49,1%	49,4%

Omdat de respons van de jongeren ten opzichte van de populatie ondervertegenwoordigd is, en die van ouderen juist oververtegenwoordigd, en omdat de verdeling naar geslacht binnen leeftijdsklassen niet conform die in de populatie is, is de verdeling naar geslacht en naar leeftijdsklasse ten behoeve van de analyse met een weegfactor gecorrigeerd. Deze weegfactor heeft tot gevolg dat leeftijdsklassen en geslacht conform de populatieverdeling meewegen in de analyse.

Bijlage 3 Vragenlijst WW



Vragenlijst over uw ervaringen met UWV

Versie WW

Het is gemakkelijk om de vragenlijst op internet in te vullen. Daar krijgt u alleen de vragen te zien die passen bij uw situatie. De internetvragenlijst staat op www.ww.onderzoek.nl

U kunt inloggen met Inlogcode:
en wachtwoord:

Involinstructie

Welkom bij de vragenlijst van Inspectie SZW. Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met UWV. Er zijn geen goede of foute antwoorden. Het gaat om uw mening!

Het is gemakkelijk om de vragenlijst op het internet in te vullen. U krijgt dan alleen de vragen te zien die bij uw situatie passen. In de brief staat waar u de vragenlijst op het internet kunt vinden en hoe u in kunt loggen.

Let op het volgende, als u de papieren vragenlijst invult:

- Vouw of kreuk de vragenlijst niet.
- Gebruik een zwarte of blauwe pen, en geen potlood, gekleurde pen of viltstift.
- Bij de meeste vragen is het de bedoeling dat u één hokje aankruist. Als u meerdere hokjes mag aankruisen, wordt dat bij de vraag vermeld.
- Soms mag u vragen overslaan. Dit staat dan achter het antwoord dat u heeft gegeven.
- Zet een kruisje in het hokje bij het antwoord van uw keuze: ☒.
- Als u het verkeerde vakje hebt aangekruist, kleur dan het vakje bij het goede antwoord helemaal in. De computer leest dan het ingekleurde hokje als antwoord.

Bijvoorbeeld:

1. Bent u een man of een vrouw?

☐ Man

☒ Vrouw

U heeft nu ingevuld dat u een vrouw bent.

Als u man bent en u wilt uw antwoord veranderen dan doet u dat zo:

1. Bent u een man of een vrouw?

☒ Man

☐ Vrouw

U heeft nu ingevuld dat u een man bent.

Soms wordt gevraagd om een getal in te vullen. Schrijf dan één cijfer per vakje. Vakjes die u niet nodig heeft, laat u leeg.

Bijvoorbeeld:

2. Heeft u afspraken gemaakt over hoe vaak u moet solliciteren?

Ja, ik moet

		4
--	--	---

keer per maand solliciteren

Als u een vraag heeft over het onderzoek kunt u bellen met 079 - 322 29 94.

Ahrvast hartelijk bedankt voor het invullen!

UITKERING

1b	Ontvangt u momenteel een WW-uitkering?	☐ ja ☐ nee, mijn uitkering is in de afgelopen 6 maanden gestopt ☐ nee, ik heb al 6 maanden of langer geen WW-uitkering meer gehad
→ u hoeft de lijst niet verder in te vullen, maar wij willen u wel vragen de laatste 2 vragen onder het kopje 'Tot slot' (vraag 47 en 48) in te vullen. STUURT U DE VRAGENLIJST ALSTUBIJT WEL AAN ONS TERUG.		
De volgende vragen gaan over uw WW-uitkering. Als uw uitkering in de afgelopen 6 maanden is gestopt, wilt u de vragen dan beantwoorden voor de periode dat u nog wel een uitkering had.		
Wanneer uw uitkering is onderbroken door korte periodes waarin u heeft gewerkt kunt u dit zien als 1 periode.		
2	Hoe lang heeft u deze uitkering (gehad)?	☐ korter dan 3 maanden ☐ 4 tot en met 6 maanden ☐ 7 tot en met 12 maanden ☐ 13 tot en met 18 maanden ☐ 19 tot en met 24 maanden ☐ 25 tot en met 30 maanden ☐ 31 tot en met 38 maanden
Het recht op WW bedraagt minimaal 3 maanden en maximaal 38 maanden. Hoe lang u een WW-uitkering krijgt, hangt af van uw arbeidsverleden.		
3	Hoeveel maanden heeft u maximaal recht op een WW-uitkering? Het gaat om de totale maximale duur, dus inclusief de maanden waarin u al WW heeft ontvangen.	☐ maximaal 3 maanden ☐ 4 tot en met 6 maanden ☐ 7 tot en met 12 maanden ☐ 13 tot en met 18 maanden ☐ 19 tot en met 24 maanden ☐ 25 tot en met 30 maanden ☐ 31 tot en met 38 maanden ☐ dat weet ik niet
4	Welke andere uitkeringen heeft u naast uw WW-uitkering ontvangen in de afgelopen 2 jaar? (meerdere antwoorden mogelijk)	☐ geen andere uitkering ☐ bijstandsuitkering (WWB) ☐ ziekteverzuimuitkering (ZV) ☐ arbeidsongeschiktheidsuitkering (WAO/Wia/WGA) ☐ arbeidsongeschiktheidsuitkering voor jong gebandicapten (Wajong) ☐ anders (bijvoorbeeld lozw, loaz, Anw)

ARBEIDSVERLEDEN

De volgende vragen gaan over werk en uw werkzaamheden in de afgelopen 2 jaar.

5.	Hoelang heeft u gewerkt in uw laatste functie voor u een WW-uitkering kreeg?	☐ korter dan 6 maanden ☐ tussen de 6 en 12 maanden ☐ tussen de 1 en 2 jaar ☐ tussen de 2 en 5 jaar ☐ tussen de 5 en 10 jaar ☐ meer dan 10 jaar
6.	Wat voor betaald of onbetaald werk deed u voor u een WW-uitkering kreeg? <i>(meerdere antwoorden mogelijk)</i>	☐ loondienst met een vast contract ☐ loondienst met een tijdelijk contract ☐ als uitzendkracht ☐ zelfstandige zonder personeel (ZZP-er) ☐ vrijwilliger of mantelzorger ☐ werk in de vorm van een proefplaatsing ☐ ondernemer met personeel ☐ werk in de sociale werkvoorziening (Wsv) ☐ zwart werk ☐ anders
7.	In welke van onderstaande sectoren werkt u of heeft u in het verleden gewerkt? <i>Per sector worden enkele voorbeelden gegeven. (meerdere antwoorden mogelijk)</i>	☐ agrarisch <i>(werk op het land of in de natuur)</i> ☐ technisch <i>(werk in de bouw of in de industrie)</i> ☐ commerciële dienstverlening aan een persoon <i>(werk bij een kapper of rebusruimte)</i> ☐ handel in producten <i>(werk in een winkel of supermarkt)</i> ☐ vervoer <i>(werk in het vervoeren van vrachts of personen)</i> ☐ horeca <i>(werk in een restaurant, café of hotel)</i> ☐ dienstverlening aan een bedrijf of de overheid <i>(werk in de schoonmaak, beveiliging of afvalverwerking)</i> ☐ financiële dienstverlening <i>(werk bij een bank of verzekeraar)</i> ☐ administratief <i>(werk op kantoor)</i> ☐ management of beleid <i>(werk bij een bedrijf of bij de overheid)</i> ☐ onderwijs <i>(werk op een school)</i> ☐ verzorgend <i>(werk in een ziekenhuis of in de kinderopvang)</i> ☐ kunst, sport en cultuur <i>(werk als kunstenaar of programmamaker)</i> ☐ veiligheid <i>(werk bij de politie, brandweer of defensie)</i> ☐ onderzoek en ontwikkeling <i>(werk in een laboratorium of bij een adviesbureau)</i> ☐ andere sector dan hierboven genoemd ☐ weet ik niet
8.	Heeft u op dit moment een betaalde of onbetaalde baan?	☐ ja ☐ nee

ZOEKEN NAAR WERK

De volgende vragen gaan over wat u in de afgelopen 6 maanden heeft gedaan om werk te vinden.

9.	Heeft u de afgelopen 6 maanden iets gedaan om aan werk te komen? <i>Advertenties nabijken om een baan te vinden telt al mee.</i>	☐ ja ☐ nee → ga verder naar vraag 14																																			
10.	Hoe vaak heeft u de afgelopen 6 maanden op onderstaande manieren naar vacatures gezocht? <i>(als u korter dan 6 maanden heeft gezocht, vul de vraag dan in voor de periode dat u wel heeft gezocht)</i>	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Wekelijks</th> <th>Maandelijks</th> <th>Minder dan 1x per maand</th> <th>Nooit</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Op het Werkplein (op de borden of computer)</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>Op www.werk.nl</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>Op andere Internetsites</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>In kranten of tijdschriften</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>Informeren bij familie, vrienden of relaties</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>Netwerken</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> </tbody> </table>		Wekelijks	Maandelijks	Minder dan 1x per maand	Nooit	Op het Werkplein (op de borden of computer)	☐	☐	☐	☐	Op www.werk.nl	☐	☐	☐	☐	Op andere Internetsites	☐	☐	☐	☐	In kranten of tijdschriften	☐	☐	☐	☐	Informeren bij familie, vrienden of relaties	☐	☐	☐	☐	Netwerken	☐	☐	☐	☐
	Wekelijks	Maandelijks	Minder dan 1x per maand	Nooit																																	
Op het Werkplein (op de borden of computer)	☐	☐	☐	☐																																	
Op www.werk.nl	☐	☐	☐	☐																																	
Op andere Internetsites	☐	☐	☐	☐																																	
In kranten of tijdschriften	☐	☐	☐	☐																																	
Informeren bij familie, vrienden of relaties	☐	☐	☐	☐																																	
Netwerken	☐	☐	☐	☐																																	
11.	Hoe vaak heeft u de afgelopen 6 maanden op onderstaande manieren naar werk gezocht? <i>(als u korter dan 6 maanden heeft gezocht, vul de vraag dan in voor de periode dat u wel heeft gezocht)</i>	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Wekelijks</th> <th>Maandelijks</th> <th>Minder dan 1x per maand</th> <th>Nooit</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ik heb een sollicitatiebrief geschreven op een vacature, of hierover gebeld</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>Ik heb een open sollicitatiebrief gestuurd, of hierover gebeld</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>Ik ben langs geweest bij een uitzendbureau</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>Ik ben langs geweest bij een werkgever</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>Ik ben naar een banenmarkt of een voorlichtingsdag geweest</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>Ik ben naar een speeddate geweest</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> </tbody> </table>		Wekelijks	Maandelijks	Minder dan 1x per maand	Nooit	Ik heb een sollicitatiebrief geschreven op een vacature, of hierover gebeld	☐	☐	☐	☐	Ik heb een open sollicitatiebrief gestuurd, of hierover gebeld	☐	☐	☐	☐	Ik ben langs geweest bij een uitzendbureau	☐	☐	☐	☐	Ik ben langs geweest bij een werkgever	☐	☐	☐	☐	Ik ben naar een banenmarkt of een voorlichtingsdag geweest	☐	☐	☐	☐	Ik ben naar een speeddate geweest	☐	☐	☐	☐
	Wekelijks	Maandelijks	Minder dan 1x per maand	Nooit																																	
Ik heb een sollicitatiebrief geschreven op een vacature, of hierover gebeld	☐	☐	☐	☐																																	
Ik heb een open sollicitatiebrief gestuurd, of hierover gebeld	☐	☐	☐	☐																																	
Ik ben langs geweest bij een uitzendbureau	☐	☐	☐	☐																																	
Ik ben langs geweest bij een werkgever	☐	☐	☐	☐																																	
Ik ben naar een banenmarkt of een voorlichtingsdag geweest	☐	☐	☐	☐																																	
Ik ben naar een speeddate geweest	☐	☐	☐	☐																																	
12.	Hoeveel sollicitatiegesprekken heeft u in de afgelopen 6 maanden gevoerd? <i>Als u niet precies weet hoeveel, vul dan in hoeveel het er ongeveer zijn geweest.</i>	☐ 0 ☐ 1 of 2 ☐ 3 of 4 ☐ 5 of 6 ☐ meer dan 6																																			
13.	Zoekt u op dit moment naar betaald werk?	☐ ja → ga verder naar vraag 15 ☐ nee																																			
14.	Waarom zoekt u niet naar werk? <i>(meerdere antwoorden mogelijk)</i>	☐ Ik ben te oud ☐ Ik ben bezig een eigen bedrijf te starten ☐ Ik volg een opleiding ☐ Ik werk op basis van een proefplaatsing ☐ Ik doe mantelzorg of vrijwilligerswerk ☐ Ik ben niet gemotiveerd om te werken ☐ Ik werk naast mijn WW ☐ Ik heb lichamelijke of psychische klachten ☐ anders																																			

15.	Bent u op dit moment door UWV vrijgesteld van de verplichting om te solliciteren?	☐ ja ☐ nee ☐ dat weet ik niet																					
16.	Hoe denkt u over het vinden en uitvoeren van werk?	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Ja</th> <th>Nee</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ik ben van plan de komende periode werk te gaan zoeken</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>Ik zou gelukkiger zijn als ik een baan vind</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>Ik wil op dit moment graag werken</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>Het wordt van mij verwacht dat ik een baan vind</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>De meeste mensen die belangrijk voor mij zijn, vinden dat ik moet werken</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>Ik kan werk vinden als ik daar echt moeite voor doe</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> </tbody> </table>		Ja	Nee	Ik ben van plan de komende periode werk te gaan zoeken	☐	☐	Ik zou gelukkiger zijn als ik een baan vind	☐	☐	Ik wil op dit moment graag werken	☐	☐	Het wordt van mij verwacht dat ik een baan vind	☐	☐	De meeste mensen die belangrijk voor mij zijn, vinden dat ik moet werken	☐	☐	Ik kan werk vinden als ik daar echt moeite voor doe	☐	☐
	Ja	Nee																					
Ik ben van plan de komende periode werk te gaan zoeken	☐	☐																					
Ik zou gelukkiger zijn als ik een baan vind	☐	☐																					
Ik wil op dit moment graag werken	☐	☐																					
Het wordt van mij verwacht dat ik een baan vind	☐	☐																					
De meeste mensen die belangrijk voor mij zijn, vinden dat ik moet werken	☐	☐																					
Ik kan werk vinden als ik daar echt moeite voor doe	☐	☐																					
17.	Kruis aan in welke sectoren u bereid bent om werk te zoeken. Per sector worden enkele voorbeelden gegeven. (meerdere antwoorden mogelijk)	☐ agrarisch (werk op het land of in de natuur) ☐ technisch (werk in de bouw of in de industrie) ☐ commerciële dienstverlening aan een persoon (werk bij een kapper of reiskruiser) ☐ handel in producten (werk in een winkel of supermarkt) ☐ vervoer (werk in het vervoeren van vracht of personen) ☐ horeca (werk in een restaurant, café of hotel) ☐ dienstverlening aan een bedrijf of de overheid (werk in de schoonmaak, beveiliging of afvalverwerking) ☐ financiële dienstverlening (werk bij een bank of verzekeraar) ☐ administratief (werk op kantoor) ☐ management of beleid (werk bij een bedrijf of bij de overheid) ☐ onderwijs (werk op een school) ☐ verzorgend (werk in een ziekenhuis of in de kinderopvang) ☐ kunst, sport en cultuur (werk als kunstenaar of programmamaker) ☐ veiligheid (werk bij de politie, brandweer of defensie) ☐ onderzoek en ontwikkeling (werk in een laboratorium of bij een universiteit) ☐ geen van bovenstaande sectoren																					
18.	Kruis aan op welke beroepen u bereid bent om te solliciteren. (meerdere antwoorden mogelijk)	☐ administratief medewerk(st)er ☐ schilder ☐ schoonmaker/ schoonmaakster ☐ lasser ☐ asbestverwijderaar ☐ verzorgende/ verpleegkundige ☐ serveerster/ serveerster ☐ magazijnmedewerk(st)er ☐ tuinbouwmedewerk(st)er ☐ winkelbediende ☐ telefonist(e) ☐ productiemedewerk(st)er ☐ geen van bovenstaande beroepen																					

19.	Bent u bereid om werk te accepteren ...	Ja	Nee
	... dat onder uw niveau is	☐	☐
	... waarvoor u niet bent opgeleid	☐	☐
	... waarvoor u een opleiding moet gaan volgen	☐	☐
	... waarvoor u langer dan een uur moet reizen	☐	☐
	... waarvoor u moet verhuizen	☐	☐
	... met onregelmatige werktijden	☐	☐
	... dat u vies vindt	☐	☐
	... waarvoor u soms langere tijd van huis bent	☐	☐
	... waar u eigenlijk geen zin in heeft	☐	☐
	... waar u minder verdient dan u gewend bent	☐	☐
	... dat fysiek zwaar is	☐	☐
	... met een contractuur van maar 2 maanden	☐	☐
	... waar strenge veiligheids-/gezondheidsregels gelden	☐	☐
	... met weinig doorgroei mogelijkheden	☐	☐
20.	Welk van de volgende situaties is het meest op u van toepassing?	☐ Ik verwacht binnen een half jaar betaald werk te vinden ☐ Ik denk dat het langer dan een half jaar zal duren voordat ik werk vind ☐ Ik verwacht geen werk meer te vinden	
21.	Kruis aan wat het voor u moeilijk maakt om een betaalde baan te vinden. (meerdere antwoorden mogelijk)	☐ voor mijn opleiding zijn geen of weinig banen beschikbaar ☐ ik kan niet op onregelmatige tijden werken (bijvoorbeeld nachtdienst) ☐ te weinig of niet de juiste werkervaring ☐ taalproblemen ☐ geen rijbewijs ☐ het aantal uren dat ik kan werken ☐ gebrek aan motivatie om aan het werk te gaan ☐ zorg voor kinderen of anderen ☐ mijn lichamelijke gezondheid ☐ mijn psychische gezondheid ☐ verslaving ☐ schulden ☐ discriminatie (bijvoorbeeld op basis van leeftijd, etnische achtergrond, ziekte of handicap) ☐ anders ☐ ik heb geen van deze problemen	

ONDERSTEUNING

UWV biedt ondersteuning bij het zoeken naar werk. Veel van de hulp is gedigitaliseerd, dat wil zeggen dat het via het internet wordt aangeboden. UWV biedt internetdienstverlening aan via werk.nl of de werkmapp.

22.	Heeft u in de afgelopen 6 maanden gebruik gemaakt van de werkmapp of werk.nl?	☐ ja ☐ nee → ga verder naar vraag 25
23.	Welke vormen van ondersteuning in de werkmapp of op werk.nl heeft u gebruikt? (meerdere antwoorden mogelijk)	☐ Ik heb geen ondersteuning in de werkmapp of op werk.nl gebruikt ☐ Ik heb in de werkmapp naar vacatures gezocht ☐ online testen om mijn interesses, kwaliteiten en motivatie te meten ☐ competentieassess ☐ online training 'solliciteren' ☐ online training 'vind een baan met sociale media' ☐ online game 'expedite work' ☐ webinars ☐ e-coaching ☐ anders
24.	Wie helpt u met de digitale dienstverlening van UWV? (meerdere antwoorden mogelijk)	☐ niemand ☐ familie, vrienden of kennissen ☐ hulpverleners ☐ UWV ☐ anders
25.	Kruis aan welke ondersteuning van UWV u in de afgelopen 6 maanden heeft gebruikt. (meerdere antwoorden mogelijk)	☐ Ik heb geen ondersteuning van UWV gebruikt ☐ Ik heb hulp gehad bij de e-Intake ☐ Ik heb een Infoopmiddag bezocht ☐ Ik ben bij een workshop geweest over het gebruik van werk.nl ☐ Ik kreeg een vacature van UWV ☐ UWV heeft me voorgesteld aan een werkgever ☐ Ik bezocht een speeddate ☐ Ik deed mee aan de workshop zelfstandige ☐ Ik maakte een test in het competentiecentrum (om te bepalen wat u wilt en kunt) ☐ Ik deed mee aan de training succesvol naar werk (SS+) ☐ Ik kreeg individuele begeleiding ☐ Ik bezocht de Introductiebijeenkomst over rechten, plichten en de dienstverlening van UWV ☐ anders
26.	Heeft u in het afgelopen jaar 1 of meerdere persoonlijke gesprekken gevoerd met een medewerker van UWV over het zoeken naar werk? In deze gesprekken wordt bepaald welke dienstverlening u krijgt en wordt nagegaan of u zich voldoende inspannt om aan het werk te komen.	☐ ja, 1 gesprek ☐ ja, 2 gesprekken ☐ ja, 3 gesprekken ☐ ja, meer dan 3 gesprekken ☐ nee

27.	Heeft u het afgelopen jaar gewerkt en is daarbij 1 van de volgende vormen van ondersteuning ingezet? (meerdere antwoorden mogelijk)	☐ scholingsvoucher ☐ proefplaatsing ☐ jobcoaching ☐ werkplekaanpassing ☐ no-riskpolis ☐ dat weet ik niet ☐ niet van toepassing					
28.	Heeft UWV u de afgelopen 6 maanden ondersteund bij het starten van een eigen bedrijf?	☐ ja ☐ nee ☐ niet van toepassing					
29.	Heeft u een passend werk aanbod van UWV gehad? <i>Bij een passend werk aanbod biedt UWV u na 1 jaar werkloosheid 2 vacatures aan. Er wordt een sollicitatiegesprek georganiseerd en achteraf wordt bij u en de werkgever nagevraagd hoe het gesprek is verlopen.</i>	☐ ja ☐ nee ☐ dat weet ik niet ☐ niet van toepassing					
30.	In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over de dienstverlening van UWV.	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens	Niet van toepassing
	Ik heb genoeg hulp (gehad) bij het zoeken naar een nieuwe baan.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	De medewerkers die mij hebben geholpen weten veel over het vinden van werk.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Door de dienstverlening van UWV word ik gemotiveerd om werk te zoeken.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	De hulp die ik heb gekregen was zinvol	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	De hulp van UWV heeft mijn kans op werk vergroot	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Ik word door UWV te veel onder druk gezet	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Ik had eerder hulp willen krijgen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

OORDEEL OVER DE DIENSTVERLENING

31.	Hoe beoordeelt u de dienstverlening van UWV in zijn geheel? U kunt dit aangeven met een rapportcijfer (waarbij een 1 'heel slecht' is en een 10 'heel goed').	heel slecht										heel goed	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
32.	In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over de dienstverlening van UWV.	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens	Niet van toepassing						
		☐	☐	☐	☐	☐	☐						
		☐	☐	☐	☐	☐	☐						
		☐	☐	☐	☐	☐	☐						
		☐	☐	☐	☐	☐	☐						
		☐	☐	☐	☐	☐	☐						
		☐	☐	☐	☐	☐	☐						
		☐	☐	☐	☐	☐	☐						
		☐	☐	☐	☐	☐	☐						
		☐	☐	☐	☐	☐	☐						

KENNIS VAN DE RECHTEN EN Plichten DIE HOREN BIJ EEN WW-UITKERING

Bij een WW-uitkering horen bepaalde rechten en plichten. Er zijn meerdere manieren om aan informatie te komen over deze rechten en plichten. De inspectie vraagt zich af of u vindt dat u op de hoogte bent en of u de informatie duidelijk genoeg vindt.

33. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Ik ben op de hoogte van mijn rechten	☐	☐	☐	☐	☐
Ik ben op de hoogte van mijn plichten	☐	☐	☐	☐	☐
De informatie over mijn rechten en plichten is makkelijk te vinden	☐	☐	☐	☐	☐
De informatie over mijn rechten en plichten is duidelijk	☐	☐	☐	☐	☐
Ik weet waar ik wijzigingen, zoals adres- en inkomenswijzigingen, kan doorgeven	☐	☐	☐	☐	☐

Er zijn bepaalde plichten waaraan u moet voldoen om in aanmerking te (blijven) komen voor een WW-uitkering. De volgende vragen gaan over deze verplichtingen en uw mening hierover.

34. In hoeverre vindt u de volgende verplichtingen die horen bij een WW-uitkering redelijk of onredelijk?

	Heel redelijk	Redelijk	Niet redelijk / niet onredelijk	Onredelijk	Heel onredelijk	Niet van toepassing
U moet zich inschrijven als werkzoekende op werk.nl	☐	☐	☐	☐	☐	☐
U moet uw WW-uitkering binnen één week na uw eerste dag werkloosheid aanvragen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
U moet alle wijzigingen in uw situatie die van invloed kunnen zijn op uw recht op WW tijdig melden bij UWV	☐	☐	☐	☐	☐	☐
U moet voldoen aan uw sollicitatieplicht	☐	☐	☐	☐	☐	☐
U moet passend werk aannemen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
U moet na een jaar WW-uitkering al het werk aannemen (alles is passend werk)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
U moet meewerken aan de activiteiten die aangeboden wordt door UWV	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Wanneer u zich niet houdt aan de plichten die horen bij een WW-uitkering kan UWV een waarschuwing geven, uw uitkering tijdelijk verlagen of een boete opleggen. De volgende vragen gaan over uw ervaringen met de controle en handhaving door UWV.

35. Heeft UWV u wel eens een waarschuwing gegeven, uw uitkering verlaagd of een boete aan u opgelegd? (meerdere antwoorden mogelijk)

☐ ja, een mondelinge waarschuwing
☐ ja, een schriftelijke waarschuwing
☐ ja, een tijdelijke verlaging van mijn uitkering
☐ ja, een boete
☐ nee → ga verder naar vraag 37

36. Vond u de waarschuwing, verlaging of boete terecht of onterecht? (indien u zeker dan eens 1 van bovenstaande antwoorden heeft gekregen, beantwoord de vraag dan voor de laatste keer dat u dit is overkomen)

☐ helemaal terecht
☐ terecht
☐ niet terecht / niet onterecht
☐ onterecht
☐ helemaal onterecht
☐ weet ik niet

37. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Ik denk dat UWV het door heeft wanneer ik de regels niet naleef	☐	☐	☐	☐	☐
Ik denk dat UWV mij bestraft wanneer ik de regels niet naleef	☐	☐	☐	☐	☐
UWV heeft het recht mij te bestraffen wanneer ik de regels niet naleef	☐	☐	☐	☐	☐
Ik leef de regels na omdat UWV mij kan bestraffen	☐	☐	☐	☐	☐
De regels waaraan ik mij van UWV moet houden zijn te streng	☐	☐	☐	☐	☐
De straffen die UWV kan opleggen zijn te zwaar	☐	☐	☐	☐	☐
Ik houd mij aan de regels van UWV	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind het normaal mij aan de regels te houden	☐	☐	☐	☐	☐
Bij een uitkering horen nou eenmaal verplichtingen	☐	☐	☐	☐	☐

ALGEMENE VRAGEN

38.	Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgerond? (als u een buitenlandse opleiding heeft gedaan, vul dan in welke Nederlandse opleiding daar het meest op lijkt)	☐ geen onderwijs --> ga verder naar vraag 40 ☐ basisonderwijs ☐ speciaal onderwijs (bijvoorbeeld sbo of praktijkonderwijs) ☐ lbo, mavo, vmbo, mbo niveau 1, eerste 3 jaren van havo en vwo ☐ mbo niveau 2 of hoger, havo, vwo ☐ hbo of universiteit																																			
39.	Wat is de richting van uw opleiding(en)? (meerdere antwoorden mogelijk)	☐ landbouw en milieu ☐ zorg en welzijn (gezondheid) ☐ bouw en techniek ☐ taal en communicatie ☐ economie ☐ ICT ☐ horeca en toerisme ☐ transport en logistiek ☐ onderwijs en wetenschappen ☐ rechtspraak en bestuur ☐ sport, dienstverlening en veiligheid ☐ kunst en cultuur ☐ overige richtingen ☐ alleen algemene opleiding(en) gedaan																																			
40.	In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Helemaal eens</th> <th>Eens</th> <th>Niet eens / niet oneens</th> <th>Oneens</th> <th>Helemaal oneens</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> </tbody> </table>	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens																																	
☐	☐	☐	☐	☐																																	
☐	☐	☐	☐	☐																																	
☐	☐	☐	☐	☐																																	
☐	☐	☐	☐	☐																																	
☐	☐	☐	☐	☐																																	
☐	☐	☐	☐	☐																																	
41.	Hoe is over het algemeen uw gezondheids-toestand?	☐ zeer goed ☐ goed ☐ gaat wel ☐ slecht ☐ zeer slecht																																			
42.	Heeft u onbetaald werk waar u minimaal 1 keer per week contact hebt met anderen?	☐ ja ☐ nee																																			
43.	Heeft u minimaal 1 keer per week contact met mensen van bijvoorbeeld uw vereniging, re-integratietraject of opleiding?	☐ ja ☐ nee																																			

44.	Heeft u minimaal 1 keer per week in uw vrije tijd contact met andere mensen dan uw huisgenoten of familie?	☐ ja ☐ nee
45.	Wat is uw woonsituatie?	☐ alleenstaand ☐ ik woon bij mijn ouders ☐ ik woon met begeleiding ☐ samenwonend zonder kind(eren) ☐ samenwonend met kind(eren) ☐ alleenstaand met kind(eren) ☐ alleenstaand met huisgenoten ☐ anders
46.	Heeft u toegang tot het internet? (meerdere antwoorden mogelijk)	☐ ja, thuis ☐ ja, op een andere plek dan thuis ☐ nee

TOT SLOT

	Hieronder kunt u aangeven als u dat wilt (het is niet verplicht) wat u vindt van wat UWV voor u doet in het kader van uw WW-uitkering. Wat gaat er bijvoorbeeld goed of wat kan UWV volgens u beter doen? Ook kunt u opschrijven, als u dat wilt wat u van deze vragenlijst vond.
47.	Hieronder kunt u uw opmerkingen over uw uitkering of UWV schrijven.
48.	Hieronder kunt u uw opmerkingen over de vragenlijst van dit onderzoek opschrijven.
	U heeft de vragenlijst nu helemaal ingevuld. Wij danken u hartelijk voor uw deelname!