



Opdrachtgever

UWV



Opdrachtnemer

ITS / Carolien van Rens / Shirley

Oomens / Nico van Kessel

Onderzoek

Toegankelijkheid van de e-
dienstverlening WW van UWV

Startdatum – 1 december 2011

Einddatum – 30 oktober 2012

Categorie

Verbeteren dienstverlening

Toegankelijkheid van de e- dienstverlening WW van UWV

Doel en vraagstelling

Het onderzoek heeft twee hoofdvragen. Wat is het gebruik van het digitale kanaal door WW gerechtigden en wat is het profiel van gebruikers en van niet-gebruikers van de digitale dienstverlening WW van UWV? En wat zijn de voorzieningen die moeten worden getroffen om het gebruik van het digitale kanaal mogelijk te maken en waar mogelijk te vergroten?

Conclusie

De e-dienstverlening voor WW klanten door UWV is te onderscheiden in de elektronische aanvraag van de uitkering (het online aanvragen van een WW uitkering) en het gebruik van de digitale werkmap door WW klanten. Via de digitale werkmap biedt UWV diensten aan haar WW klanten die ondersteunend zijn bij het zoeken naar werk. In het onderzoek zijn drie groepen WW klanten onderscheiden. De groep WW'ers die gebruik maakt van zowel van de digitale aanvraag WW als van de digitale werkmap ('de gebruikers'); de WW'ers die geen gebruik maken van de e-dienstverlening van UWV, noch van de digitale aanvraag noch van de digitale werkmap (de 'niet-gebruikers'); en de groep WW'ers die ofwel de WW uitkering digitaal aanvragen ofwel de digitale werkmap gebruiken maar niet beide doen (de gedeeltelijk gebruikers). De gebruikers van de e-dienstverlening verschillen op meerdere kenmerken van de niet-gebruikers.

De e-dienstverlening van UWV is toegankelijk voor de meeste WW'ers. Ruim 90 procent van de WW-klanten kan met de aangeboden e-dienstverlening omgaan. Een klein deel, 9 procent, heeft persoonlijke ondersteuning nodig bij de digitale aanvraag WW en bij het gebruik van de werkmap. Het betreft veelal WW-klanten die niet in het bezit zijn van een computer met internetaansluiting, ouder zijn, lager opgeleid en minder taalvaardig. UWV heeft tijdelijk extra budget beschikbaar om niet-digivaardige WW-klanten te ondersteunen bij de digitale aanvraag en de werkmap.

Link naar bestand

<http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/y3zonsxj>

evaluatie, monitoring, effectonderzoek en data



Toegankelijkheid van de e-dienstverlening WW van UWV

Carolien van Rens | Shirley Oomens | Nico van Kessel

Oktober 2012



Projectnummer: 34001052
Opdrachtgever: UWV

© 2012 ITS, Radboud Universiteit Nijmegen

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, en evenmin in een retrieval systeem worden opgeslagen, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van het ITS van de Radboud Universiteit Nijmegen.

No part of this book/publication may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

Inhoud

Samenvatting en conclusie	iv
1 Doel van het onderzoek	1
2 Probleem- en vraagstelling	3
3 Wat leert de literatuur?	5
4 Denkmodel en operationalisatie	7
4.1 Model	7
4.2 Profielen construeren	7
5 Gebruik van de e-diensten e-intake en werkm@p: profielen, belemmerende en bevorderende factoren	9
5.1 gebruik e-kanaal	9
5.2 Drie groepen gebruik e-kanaal	10
5.3 Profiel groep A niet-gebruikers: geen gebruik e-intake en geen gebruik werkm@p	12
5.3.1 Gewicht van kenmerken profielgroep A ‘niet-gebruikers’	15
5.4 Belemmerende en stimulerende factoren groep A ‘niet-gebruikers’	18
5.5 Profiel groep B gedeeltelijk gebruikers: gebruik e-intake of gebruik werkm@p	21
5.5.1 Gewicht van kenmerken profielgroep B ‘gedeeltelijke gebruikers’	23
5.6 Belemmerende en stimulerende factoren groep B ‘gedeeltelijke gebruikers’	25
5.7 Profiel groep C gebruikers: gebruik e-intake en gebruik werkm@p	29
5.7.1 Gewicht van kenmerken profielgroep C ‘gebruikers’	31
5.8 Belemmerende en stimulerende factoren groep C ‘gebruikers’	33
6 E-diensten niet <i>kunnen</i> gebruiken versus niet <i>willen</i> gebruiken	36
6.1 Niet kunnen gebruiken versus niet willen gebruiken van de e-intake	36
6.2 Niet kunnen gebruiken versus niet willen gebruiken werkm@p	38
Bijlage 1 – Onderzoeksverantwoording	41
Bijlage 2 – Verschillen tussen WW’ers die wel of geen e-intake gebruiken	49
Bijlage 3 – Verschillen tussen WW’ers die wel of geen werkm@p gebruiken	63
Bijlage 4 – Kenmerken van profielgroepen	81

Samenvatting en conclusie

Hoofdvraag 1: Wat is het gebruik van het digitale kanaal door WW-gerechtigden en wat is het profiel van gebruikers en niet-gebruikers?

In augustus, september en oktober 2011 werd bij 80 procent van de aanvragen gebruik gemaakt van de e-intake. De overige 20 procent heeft een papieren aanvraag ingediend. De gebruikers van de e-intake verschillen op meerdere kenmerken van de gebruikers van de papieren aanvraag. Van de WW'ers heeft 75 procent de werkm@p gebruikt in de maanden februari, maart en/of april 2012. Van hen gebruikt een derde de werkm@p maandelijks en nog een derde gebruikt deze digitale omgeving wekelijks.

In totaal gebruikt dus 80 procent van de WW'ers de e-intake en 75 procent de werkm@p. Als we beide e-diensten combineren zien we dat bijna twee derde (64%) van alle WW'ers zowel de e-intake als de werkm@p gebruikt. Van alle WW'ers gebruikt 16 procent alleen de e-intake en 11 procent alleen de werkm@p. De overige 9 procent gebruikt geen e-diensten van UWV.

Voor de beschrijving van profielen hebben we de WW'ers die alleen de e-intake of werkm@p gebruiken als één groep gedefinieerd, die van gedeeltelijk gebruikers. Zo komen we uit op drie groepen, namelijk van de gebruikers, de niet-gebruikers en de gedeeltelijk gebruikers van de e-dienstverlening door UWV, waarvoor we een profiel hebben opgesteld.

De groep die geen gebruik maakt van e-diensten, de niet-gebruikers, laat zich het beste beschrijven als een WW'er die niet in het bezit is van een computer, geen Nederlandse nationaliteit heeft, weinig verschillende sollicitatieactiviteiten uitvoert en zelf aangeeft moeilijk aan het werk te komen door zijn/haar gezondheidssituatie.

De groep gedeeltelijk gebruikers van de e-dienstverlening, die maar één van beide diensten gebruikt, heeft minder saillante kenmerken. Deze groep bestaat voornamelijk uit WW'ers die in het bezit zijn van een computer en die zelf voldoende mogelijkheden zien om een baan te vinden.

Tenslotte bestaat de grootste groep uit gebruikers van de e-dienstverlening: WW'ers die beide e-diensten gebruiken. Deze groep bestaat vooral uit WW'ers die in het bezit

zijn van een computer, over goede schrijfvaardigheden beschikken, op veel verschillende manieren een baan proberen te vinden, de eigen gezondheid niet als drempel zien om aan het werk te komen en samenwonen met een partner.

Hoofdvraag 2: Wat zijn de voorzieningen die getroffen moeten worden om het gebruik van het digitale kanaal mogelijk te maken en waar mogelijk te vergroten?

De maatregelen die UWV kan nemen om het digitale kanaal mogelijk te maken of te vergroten zijn te onderscheiden naar de drie subgroepen: WW'ers die geen e-intake en geen werkm@p gebruiken (9%), WW'ers die of geen e-intake of geen werkm@p gebruiken (27%) en WW'ers die beide e-diensten gebruiken (64%).

Als we het gebruik van de e-diensten van UWV combineren met de aanwezigheid van digivaardigheden van de WW'ers zien we dat de niet-gebruikers voornamelijk bestaan uit WW'ers die de diensten niet *willen* gebruiken en in mindere mate uit WW'ers die de diensten niet *kunnen* gebruiken.

In totaal heeft 20 procent van de WW'ers geen e-intake maar een papieren aanvraag ingediend, maar daarvan beschikt 14 procent wel over voldoende vaardigheden voor een e-intake. De overige 6 procent is niet (digi)vaardig genoeg om een e-intake in te dienen. Van de 25 procent die geen werkm@p gebruikt zou 17 procent het in theorie wel kunnen gebruiken en 8 procent zou daar niet toe in staat zijn¹. Bij het treffen van voorzieningen moet in het oog worden gehouden dat er een verschil is tussen het niet willen en het niet kunnen gebruiken van e-diensten.

Maatregelen om gebruik mogelijk te maken bij de niet-gebruikers: WW'ers die geen e-intake en geen werkm@p gebruiken (9% van de populatie)

Het ontbreekt deze WW'ers onder meer aan digivaardigheden en ze zullen alleen gebruik maken van e-diensten wanneer deze verplicht zijn. Zolang er een andere optie, zonder gebruik van internet, wordt geboden zullen ze hier de voorkeur aan geven. Als ze gebruik moeten maken van e-diensten, zullen ze hierbij intensieve begeleiding nodig hebben. Deze begeleiding zou één op één moeten zijn en vooral gericht op ondersteuning. De taken die ze moeten uitvoeren, moeten dus voor hen gedaan worden. We raden hierbij aan om familieleden een rol te geven bij deze begeleiding zodat zij de begeleiding wellicht (deels) over kunnen nemen van UWV.

¹ Zie hoofdstuk 6

Maatregelen om gebruik mogelijk te maken bij de gedeeltelijk gebruikers: WW'ers die of geen e-intake of geen werkm@p gebruiken (27% van populatie)

Binnen deze groep zijn er twee redenen om geen gebruik te maken van de e-intake. Enerzijds zijn er WW'ers die wel over de vaardigheden beschikken, maar die te onzeker zijn om zelfstandig een WW uitkering aan te vragen. Anderzijds is er de groep die weet dat ze digivaardig genoeg zijn, maar graag z'n verhaal kwijt wil aan UWV. Beide redenen zijn te ondervangen door voorlichting. Bij de eerste subgroep moet voorlichting onder andere bevatten dat gegevens ingevuld op een e-intake op een later moment te veranderen zijn en dat foutieve aanmeldingen alsnog worden besproken met een UWV-medewerker. Dit kan de angst wegnemen dat ze door fouten geen uitkering zullen krijgen. Bij de tweede groep kan voorlichting over de rol van UWV hen mogelijk helpen bij het nemen van de stap om de aanvraag voor de WW uitkering digitaal te doen. Als WW'ers in deze groep inzien dat UWV ten aanzien van de aanvraag van de uitkering de functie vervult van een registratiekantoor zullen zij minder de behoefte hebben om naar een Werkplein te komen om daar hun hart te luchten.

De WW'ers die niet de werkm@p gebruiken hebben meestal met hulp wel een e-intake ingediend en zijn vervolgens niet digivaardig genoeg om de werkm@p te gebruiken. Anderen binnen deze groep beschikken wel over de nodige vaardigheden, maar niet over de motivatie om werk te zoeken. Als deze groep persoonlijke begeleiding krijgt, zou deze geënt moeten zijn op voorlichting in plaats van ondersteuning. Het is beter om ze voor te lichten hoe ze bepaalde taken uit moeten voeren en het ze vervolgens zelf laten doen. De aanvraag zou bijvoorbeeld zelf ingevuld kunnen worden zolang er maar iemand rondloopt die kan helpen met technische en inhoudelijke vragen.

Maatregelen om gebruik te optimaliseren bij de gebruikers: WW'ers die zowel de e-intake als de werkm@p gebruiken (64% van populatie)

Deze groep heeft geen behoefte aan ondersteuning. Ze zijn wel geïnteresseerd in voorlichting over de rol en taken van UWV en de WW in het algemeen. Wat betreft de werkm@p zouden ze een voorlichting willen hebben die erop gericht is om alle functionaliteiten uit te leggen zodat ze dat niet zelf uit hoeven te zoeken. Ze willen dezelfde informatie vervolgens ook meekrijgen zodat ze het thuis zelf uit kunnen proberen.

Wat betreft de e-intake heeft deze groep niets te klagen. Het is duidelijk, overzichtelijk en snel. Het gebruik van de werkm@p zorgt wel voor enige irritaties. Het verschil met andere groepen is dat deze groep anders omgaat met technische storingen. Ze worden niet angstig, maar geïrriteerd en geven niet 'het internet' de schuld van de storingen maar UWV want die heeft de website laten bouwen. De vacaturezoeker kan voor veel irritatie zorgen wanneer deze vacatures selecteert die niet voor hen geschikt

zijn. Communiceer voor deze groep duidelijk dat het UWV deze problemen onderkent en bezig is aan een oplossing.

1 Doel van het onderzoek

In toenemende mate gaat UWV gebruik maken van de mogelijkheden van e-dienstverlening. Langzaam maar zeker verschuift het klantencontact van face-to-face contact met een werkcoach naar internet als communicatiekanaal. Hierbij baant de werkzoekende zich via vraag- en antwoordprocedures een weg door de intake en krijgt hij toegang tot passende interventies. Deze operatie is niet alleen ingegeven door de noodzaak tot beheersing van de uitvoeringskosten. Digitalisering van de dienstverlening wordt ook gezien als een kans om meer en tijdiger maatwerk te kunnen leveren aan die werkzoekenden die juist extra aandacht behoeven. Om de eventuele risico's van deze verstrekkende herinrichting van de dienstverlening naar behoren te kunnen hanteren en de toegankelijkheid van de e-dienstverlening voor werkzoekenden te bewaken, werd nader onderzoek door UWV noodzakelijk geacht. December 2011 heeft het ITS voor dat onderzoek een offerte uitgebracht, aansluitend is het project opgedragen en is het onderzoek van start gegaan.

De toegankelijkheid van e-dienstverlening wordt gemeten aan de hand van twee 'instrumenten': e-intake en werkmap. Deze instrumenten verschillen van elkaar in doelstelling, daarmee in gebruik en zijn daarom als onderwerp van onderzoek genomen om de toegankelijkheid van e-dienstverlening te bepalen.

De e-intake kent - in principe - een eenmalig gebruik met een concreet doel van groot belang. Namelijk het aanvragen van een WW-uitkering. Het kan werkzoekenden enige zekerheid geven in een onzekere levensfase. Het belang om de WW aanvraag correct digitaal in te dienen is voor de werkzoekende groot. De digitale uitkeringsaanvraag is al enige jaren geleden ontwikkeld en heeft sindsdien een doorontwikkeling doorgemaakt. De werkm@p kent een meervoudig doel: bijhouden van uitgevoerde sollicitatie-activiteiten, ondersteuning bij de terugkeer naar werk, tips geven voor het zoeken naar werk en de kans inschatten op werk. Er wordt van de werkzoekende verwacht dat hij op regelmatige basis gebruik maakt van de werkm@p. Op dit moment om te voldoen aan de verplichting van 4 sollicitatie-activiteiten per 4 weken. In de toekomst om facultatieve dan wel verplichte modules rond profileren, netwerken en solliciteren uit te voeren. De werkm@p is enige jaren geleden ontwikkeld en maakt een voortdurende ontwikkeling door in gebruikersfunctionaliteiten.

In hoofdstuk twee beschrijven we de probleem- en vraagstelling van het onderzoek. Hoofdstuk drie behandelt het literatuuronderzoek en in hoofdstuk vier beschrijven we

het denkmodel dat gebaseerd is op deze literatuur. In hoofdstuk vijf beantwoorden we beide hoofdvragen namelijk ‘Wat is het gebruik en wat zijn de profielen van de gebruikers?’ en ‘Welke voorzieningen kan UWV treffen om gebruik van het digitale kanaal mogelijk te maken en waar mogelijk te vergroten?’. Dit hoofdstuk wordt gevolgd door een kort hoofdstuk waarin we ingaan op verschillen tussen WW’ers die de e-diensten niet *willen* en niet *kunnen* gebruiken. Het rapport bevat vier bijlagen. De eerste beschrijft de methodische verantwoording. Gevolgd door een bijlage met daarin alle statistisch significante verschillen tussen WW’ers die wel of niet de e-intake hebben gebruikt en daarna een bijlage met de significante verschillen tussen WW’ers die wel of niet de werkm@p hebben gebruikt. De laatste bijlage bevat de verdeling op verschillende kenmerken tussen de drie profielgroepen.

2 Probleem- en vraagstelling

UWV zet breed in op vervanging van face-to-face dienstverlening door e-diensten. Er vindt een landelijke uitrol plaats waarbij stapsgewijs internet voor steeds grotere groepen werkzoekenden het primaire dienstverleningskanaal gaat vormen. Vanaf de digitale intake wordt de werkzoekende doorgeleid naar digitale dienstverlening waarbij de werkzoekende de beschikking krijgt over een eigen werkm@p. In 2012 maakt volgens opgave van UWV tachtig procent van de werkzoekenden gebruik van de e-intake om een uitkering aan te vragen. De ambitie is om in 2013 90 procent van alle aanvragen digitaal te laten verlopen.

UWV beseft terdege dat de vergaande invoering van e-dienstverlening het risico met zich meedraagt dat bepaalde groepen werkzoekenden het moeilijker krijgen om goed gebruik te kunnen maken van de diensten van UWV. Daarbij is te denken aan mensen aan de onderkant van de arbeidsmarkt (ouderen, laaggeletterden, digibeten). Het gaat hierbij vermoedelijk om groepen die toch al moeite hebben de eigen verantwoordelijkheid die van hen verwacht wordt om weer een baan te vinden waar te maken.

Diverse onderzoeken geven aanleiding tot deze bezorgdheid. Van Ingen, De Haan en Duimel (2007) onderzochten de stand van zaken van de digitale vaardigheden van lager opgeleiden, ouderen, allochtonen en inactieven. Zij constateren dat de verschillen in digitale vaardigheden tussen jongeren en ouderen groot zijn evenals de verschillen tussen lager- en hogeropgeleiden. Verder vinden zij dat de achterstand van inactieven en allochtonen relatief kleiner is, waarbij Turken / Marokkanen over de minste vaardigheden beschikken. Achterliggende factoren voor achterblijven blijken financiële belemmeringen, gebrekkige bedrevenheid in informatieverwerking, laaggeletterdheid, het (niet) hebben van toegang tot computerfaciliteiten op meerdere plaatsen. De sociale omgeving speelde in dit onderzoek geen rol van betekenis. Van Deursen en Van Dijk (2010) melden in recent onderzoek dat een minderheid van ouderen en lager opgeleiden niet voldoende gemotiveerd is om het internet op te gaan. Als belangrijke motieven voor deze terughoudendheid noemen zij: desinteresse, het gevoel te oud te zijn om er nog mee te beginnen, onvoldoende vaardigheden bezitten, het niet nodig hebben en geen tijd hebben.

Gezien de onzekerheid over de gevolgen van digitalisering voor de toegankelijkheid van de e-dienstverlening voor werkzoekenden staat in het uitgevoerde onderzoek centraal het opsporen van de kenmerken van groepen die wel respectievelijk geen

gebruik maken van de e-intake of van de werkm@p (www.werk.nl). UWV formuleerde bij de opdrachtverlening twee hoofdonderzoeksvragen:

- 1) *Wat is het gebruik van het digitale kanaal door WW-gerechtigden en wat is het profiel van gebruikers en niet-gebruikers?*
- 2) *Wat zijn de voorzieningen die getroffen moeten worden om het gebruik van het digitale kanaal mogelijk te maken en waar mogelijk te vergroten?*

Deze hoofdvragen zijn voor het voorliggende onderzoek vertaald in de deelvragen zoals in onderstaand kader vermeld.

Deelvragen van UWV

Thema 1. Profiel van de (niet-)gebruikers van het e-kanaal

1. Wat is het profiel van WW-gerechtigden die geen gebruik maken van e-intake?
2. Wat is het profiel van WW-gerechtigden die wél gebruik maken van e-intake?
3. Wat is het profiel van WW-gerechtigden die geen gebruik maken van de werkm@p na ongeveer 6 maanden WW?
4. Wat is het profiel van WW-gerechtigden die wél actief gebruik maken van de werkm@p na ongeveer 6 maanden WW?

Thema 2. Belemmerende en bevorderende factoren

5. Wat zijn de belemmerende factoren voor WW-gerechtigden die geen gebruik maken van e-intake?
6. Wat zijn de stimulerende factoren voor WW-gerechtigden die wél gebruik maken van e-intake en wat ervaren zij als eventueel belemmerend?
7. Wat zijn de belemmerende factoren voor WW-gerechtigden die geen gebruik maken van de werkm@p?
8. Wat zijn de stimulerende factoren voor WW-gerechtigden die wél actief gebruik maken van de werkm@p en wat ervaren zij als eventueel belemmerend?

Thema 3. Stimulansen om het e-kanaal wel te gaan gebruiken

9. Wat zou de WW-gerechtigde die geen gebruik maakt van e-intake ertoe bewegen wel gebruik te maken van het e-kanaal?
 10. Wat zou de WW-gerechtigde die geen gebruik maakt van de werkm@p ertoe bewegen wel gebruik te maken van het werkm@p / e-dienstverlening?
-

3 Wat leert de literatuur?

Het gebruik van e-diensten betekent voor veel mensen het gebruik van een nieuwe technologie. Ter verklaring van het gebruik of juist van het niet-gebruik van nieuwe technologie zijn diverse invalshoeken aan te wijzen. Het inmiddels klassieke geworden *Technology Acceptance Model* (TAM) (Davis, 1989) is een breed toepasbaar denkmodel gebleken in veel onderzoek naar de intentie tot acceptatie en het feitelijk gebruik van nieuwe technologieën door individuen. Het model specificeert een aantal factoren die een rol spelen bij deze acceptatie. Twee factoren in het bijzonder blijken invloed uit te oefenen (Sun & Zhang, 2006): het *waargenomen nut* en het *waargenomen gebruiksgemak*. Het waargenomen nut heeft betrekking op de voordelen die iemand verwacht van een technologie. Het waargenomen gebruiksgemak duidt op de mate waarin een individu verwacht dat het werken met een nieuwe technologie eenvoudig zal zijn. Vermoedelijk spelen deze factoren ook een rol bij de bereidheid om via internet gebruik te maken van de diensten van UWV.

Aan het TAM zijn uiteenlopende variabelen toegevoegd die te maken hebben met kenmerken van de persoon (o.a. Venkatesh, 2000). Hierbij kunnen we denken aan vier soorten persoonskenmerken die in het onderzoek als bouwstenen voor de profielen kunnen fungeren:

1. sociaaldemografische kenmerken;
2. persoonlijkheidskenmerken;
3. opvattingen en houding (over werk en werk zoeken én over ict / internet);
4. vaardigheden (geletterdheid, digitaal) en ervaring met ict.

Onder *sociaaldemografische kenmerken* vallen bijvoorbeeld gegevens als geslacht, leeftijd en opleidingsniveau.

Bij *persoonlijkheidskenmerken* is te denken aan de locus of control, dat wil zeggen het gevoel dat iemand greep heeft op de eigen situatie. In veel onderzoek zoals Beckers (2003) en Steijn en Tijdens (2005) naar computerangst blijkt het gevoel eigen stuurmogelijkheden te hebben zeer invloedrijk te zijn.

In de onderzoeksliteratuur zijn aanwijzingen dat de *opvattingen en attitudes* van de gebruiker van invloed zijn op het al dan niet benutten van ict-toepassingen. Zie bijvoorbeeld het *Will, Skill, Tool* (WST) model (Knezek & Christensen, 2008). Ook Van Deursen en Van Dijk (2010) noemen de motivatie als belangrijke component bij het

proces van toegang tot digitale media. Een positieve houding ten opzichte van computer en internet blijken doorgaans samen te hangen met het feitelijk gebruik.

Ook de *vaardigheden* waarover iemand beschikt, zijn in deze belangrijk (o.a. Van Deursen & Van Dijk, 2010). Mensen variëren in de mate waarin ze over digitale bekwaamheden beschikken. Bij digitale vaardigheden wordt doorgaans een scala aan deelvaardigheden onderscheiden die meer of minder ontwikkeld kunnen zijn. Bij internetgebruik speelt bovendien de geletterdheid van mensen een rol.

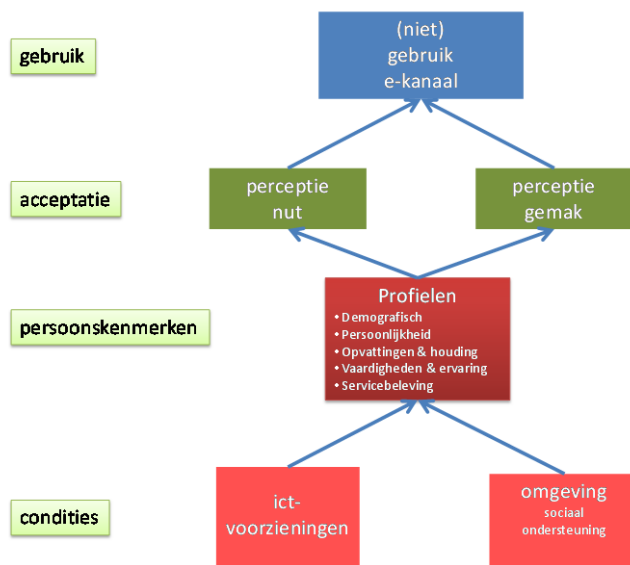
Eerder beschreven onderzoeken verschillen echter allemaal op een belangrijk punt met het huidige onderzoek voor UWV. In de literatuur gaan de onderzoeken naar computergebruik namelijk nooit over diensten van de overheid. Als het nodig is, hebben burgers graag direct contact met de overheid, zo is in onderzoek gebleken. In de bestuurskundige literatuur is de laatste jaren (bijvoorbeeld Osborne, 2010) intensief nagedacht over de bijzondere kenmerken van publieke dienstverlening, waarbij deze vorm van dienstverlening wordt vergeleken met productgerichte diensten. Daarbij wordt benadrukt dat dienstverlening een ingewikkeld interactieproces is, waarbij de verwachtingen en de perceptie van de dienstverlening door de cliënt essentieel zijn. Om een compleet beeld te krijgen, is het daarom zaak aandacht te besteden aan de *verwachtingen omtrent en de beleving van de service*. Vermoedelijk variëren deze verwachtingen tussen groepen gebruikers en zijn er markante verschillen in ervaring tussen face-to-face dienstverlening en e-dienstverlening.

Bovendien neemt een aantal onderzoekers in hun modellen factoren op die in de voorwaardelijke sfeer liggen; hierbij gaat het om rol van de sociale omgeving, de fysieke aanwezigheid van ict en de organisatorische context. Bij de sociale omgeving is te denken aan de beschikbaarheid van technische ict-ondersteuning en de mogelijkheid om van anderen (sociale netwerk) steun te ontvangen.

4 Denkmodel en operationalisatie

4.1 Model

Er is in algemene zin dus al veel onderzoek gedaan naar de acceptatie en gebruik van informatie- en communicatietechnologie. Over wat de specifieke consequenties zijn van e-dienstverlening voor werkzoekenden is echter nog weinig bekend (UWV Kennisverslag, 2011). We nemen aan dat de factoren uit de literatuur die zojuist de revue gepasseerd zijn, in principe ook gelden voor e-dienstverlening. Als we alle bouwstenen samenvoegen, komen we tot een denkmodel voor het gebruik of niet-gebruik van e-dienstverlening.



Dit model heeft als theoretisch kader gefungeerd voor de kwalitatieve dataverzameling en -analyse en heeft geresulteerd in een vragenlijst die in concept is besproken met de begeleidingscommissie.

4.2 Profielen construeren

UWV biedt via internet twee soorten e-dienstverlening: de e-intake en de e-begeleiding waarin www.werk.nl en de werkm@p centraal staan. In combinatie met

al dan niet gebruik zijn vier groepen te onderscheiden, lopend van groep A die geen van e-ondersteuning benut, via groepen B en C die één van beide vormen gebruikt tot de groep D die beide vormen van digitale ondersteuning gebruikt.

In onderstaand schema staan de vier groepen gebruik e-dienstverlening.

		e-begeleiding	
		geen gebruik	gebruik
e-intake	geen gebruik	groep A	groep B
	gebruik	groep C	groep D

Het onderzoek heeft betrekking op WW'ers die in augustus, september of oktober 2011 een WW uitkering toegekend hebben gekregen en die eind oktober 2011 nog recht hadden op de WW uitkering. Deze populatie betrof 69.965 personen. Hieruit is een steekproef getrokken van 850 personen. Gelet op de doelstelling van het onderzoek de toegankelijkheid van de e-dienstverlening voor werkzoekenden te onderzoeken zijn de groepen die geen gebruik maken van de e-dienstverlening (de niet-gebruikers) oververtegenwoordigd in de steekproef. Met 225 WW'ers uit deze steekproef zijn in april 2012 telefonische enquêtes afgenomen om zicht te krijgen op kenmerken die samenhangen met het wel of niet gebruiken van de e-intake en van de werkmap.

Met 32 WW-klienten zijn vervolgens semigestructureerde face-to-face interviews gehouden bij de geïnterviewden thuis. Doel hiervan was de belemmeringen die spelen bij het gebruik van de e-dienstverlening in kaart te brengen en wat de voorzieningen zijn die getroffen moeten worden om het gebruik van het digitale kanaal mogelijk te maken en waar mogelijk te vergroten.

Een uitgebreide beschrijving van de onderzoeksmethode en verantwoording is opgenomen in bijlage 1.

5 Gebruik van de e-diensten e-intake en werkm@p: profielen, belemmerende en bevorderende factoren

In dit hoofdstuk beantwoorden we hoofdvraag 1 ‘Wat is het gebruik van het digitale kanaal door WW-gerechtigden en wat is het profiel van de gebruikers en niet-gebruikers’ en hoofdvraag 2 ‘Wat zijn de voorzieningen die getroffen moeten worden om het gebruik van het digitale kanaal mogelijk te maken en waar mogelijk te vergroten?’.

Allereerst kijken we naar het gebruik van de e-intake en de werkm@p. Vervolgens onderscheiden we groepen gebruikers (niet-gebruikers, alleen e-intake, alleen werkm@p, en WW’ers die beide e-diensten gebruiken). Vervolgens stellen we drie profielgroepen op voor het gebruik van de e-dienstverlening. Per profielgroep bespreken we belemmerende factoren en stimulerende maatregelen voor het gebruik van de e-dienstverlening

5.1 gebruik e-kanaal

Volgens de eigen bestanden van UWV heeft 80 procent van de 69.965 WW’ers met een toekenning in augustus, september en oktober 2011 en nog recht op WW ultimo oktober 2011 een digitale aanvraag ingediend (zie tabel 1).

Tabel 1 – Gebruik van de e-intake door WW’ers totaal

	Geen e-intake	Wel e-intake
Percentage WW’ers	20%	80%

Bron: UWV

Eveneens volgens de bestanden van UWV maakt 57 procent van deze 69.965 WW’ers die in augustus, september of oktober 2011 een WW uitkering hebben toegerekend gekregen en nog recht hadden op WW ultimo oktober 2011 gebruik van de

werkm@p² (zie tabel 2). Het meetpunt hierbij is eind oktober 2011. Hiermee wordt het gebruik van de werkm@p in de eerste maanden van de WW gemeten.

Tabel 2 – Gebruik van de werkm@p WW'ers

	Geen werkm@p	Wel werkm@p
Percentage WW'ers oktober 2011*	43%	57%
Percentage WW'ers april 2012**	25%	75%

* Bron: UWV

** Bron: enquête

In de telefonische enquête die in april 2012 is gehouden is aan de geïnterviewden onder meer gevraagd of zij de site werk.nl hebben bezocht. Degenen die minstens een keer op werk.nl zijn geweest is gevraagd of ze de werkm@p kennen en of ze er de laatste drie maanden ook gebruik van hebben gemaakt. Uitgaande van dat peilmoment (april 2012, dus zo'n zes tot acht maanden na aanvang WW) werkt drie kwart van de WW'ers met de werkm@p, zoals in tabel 2 staat vermeld. De WW'ers die niet met de werkm@p werken zijn nog nooit op de website werk.nl geweest (8%), of zijn wel op werk.nl zijn geweest maar kennen werkm@p niet (4%), of zijn wel op werk.nl geweest maar niet de afgelopen 3 maanden (13%). Gelet op de ervaring binnen UWV dat de werkm@p juist na een paar maanden WW wordt gebruikt lijkt het ons beter - om tot een onderscheid tussen gebruikers en niet-gebruikers van de werkm@p te komen - uit te gaan van de situatie in april.

5.2 Drie groepen gebruik e-kanaal

In totaal gebruikt dus 80 procent van de WW'ers de e-intake en 75 procent de werkm@p. Het is interessant om te weten hoe WW'ers met beide e-diensten omgaan. Bijna twee derde (64%) van alle WW'ers gebruikt zowel de e-intake als de werkm@p. In totaal gebruikt 9 procent geen van beide e-diensten.

2 Deze notatie komt tot stand uit een combinatie van activiteiten die iemand kan uitvoeren binnen de werkm@p.

In onderstaand schema staat de verdeling van de vier groepen gebruikers e-dienstverlening zoals we die gevonden hebben in dit onderzoek.

		werkm@p	
		geen gebruik	gebruik
e-intake	geen gebruik	9%	11%
	gebruik	16%	64%

Voor de beschrijving van de profielen hebben we de WW'ers die alleen de e-intake gebruiken of alleen de werkm@p als één groep gedefinieerd. Enerzijds om er voor te zorgen dat de groepen van voldoende omvang zijn om betrouwbare uitspraken te doen en anderzijds omdat we weinig verschillen zien tussen deze twee groepen als we kijken naar de kenmerken die we mee hebben genomen in het onderzoek. We onderscheiden daarmee drie profielgroepen van gebruikers en niet-gebruikers van e-dienstverlening. Profielgroep A: de niet-gebruikers die geen gebruik maken van de e-intake en ook niet van de werkm@p. Profielgroep B: de gedeeltelijk gebruikers, die ofwel de e-intake ofwel de werkm@p gebruiken, maar niet beide. Profielgroep C: de gebruikers die beide onderdelen van de e-dienstverlening gebruiken, zowel de e-intake als de werkm@p.

In de volgende paragrafen bespreken we de meeste saillante kenmerken van drie profielgroepen WW'ers. We hebben aan de hand van chikwadraattoetsen bepaald op welke variabelen de groepen significant van één of meerdere groepen verschillen. De combinatie van deze significante variabelen vormt de basis voor het profiel³.

Om een rangorde te bepalen in de verschillende variabelen sluiten we elke profielbeschrijving af met een regressieanalyse. Hiermee kunnen we variabelen onderscheiden die onderling samenhangen. Zo kan het bijvoorbeeld zijn dat zowel het kenmerk samenwonend als het kenmerk thuiswonende kinderen samenhangen met een bepaald profiel. In het algemeen is het zo dat samenwonenden ook vaker thuiswonende kinderen hebben. Met een regressieanalyse kan bepaald worden welk kenmerk het sterkst samenhangt met het betreffende profiel. Is het samenwonen of het feit dat er thuiswonende kinderen zijn een sterker kenmerk en is het andere kenmerk een bijverschijnsel vanwege de onderlinge correlatie. In dat geval blijft er namelijk maar één van de twee kenmerken in het regressiemodel over die het meest samenhangt met het betreffende gebruikersprofiel.

3 Alle getoetste variabelen zijn te vinden in bijlage 4.

Op elke profielbeschrijving volgt een paragraaf met een beschrijving van belemmerende en bevorderende factoren die een rol spelen bij het gebruik van de e-intake en de werkm@p. Als input gebruiken we de 32 face-to-face interviews die we hebben gehouden. Bij de beschrijving hebben we gezocht naar de grootste gemene deler uit de verschillende verhalen. Zo komen we tot beschrijvingen van stereotypen van de verschillende groepen WW'ers. In de praktijk zijn er gradaties waarin iemand aan dit stereotype voldoet en zijn er altijd uitzonderingen op de regel. Beleid dat rekening houdt met de beschreven stereotypen zal echter passend zijn voor de grootste groepen WW'ers.

5.3 Profiel groep A niet-gebruikers: geen gebruik e-intake en geen gebruik werkm@p

Wat betreft sociaal-demografische kenmerken verschillen de niet-gebruikers van de andere profielgroepen op geslacht, nationaliteit en opleidingsniveau. Niet-gebruikers zijn vaker man dan gebruikers. Ze hebben ook vaker een niet-Nederlandse nationaliteit. Ze hebben in verhouding vaak een laag opleidingsniveau (onbekend/geen/basis-onderwijs/vmbo/mbo1-algemeen). Een niet-gebruiker met een hbo- of wo-opleiding komt zeer weinig voor (5 procent van de niet-gebruikers).

De niet-gebruikers staan er bij het gebruik van de e-dienstverlening vaak alleen voor. Ze zijn vaker alleenstaand en hebben minder vaak dan de overige groepen nog thuiswonende kinderen. Ze zijn ook het minst vaak in het bezit van een eigen computer. Terwijl ze thuis dus minder directe hulp voorhanden hebben, zouden ze die wel kunnen gebruiken. Ze geven relatief vaak aan dat ze moeite hebben met het schrijven in de Nederlandse taal, wat in het verlengde ligt van hun niet-Nederlandse nationaliteit.

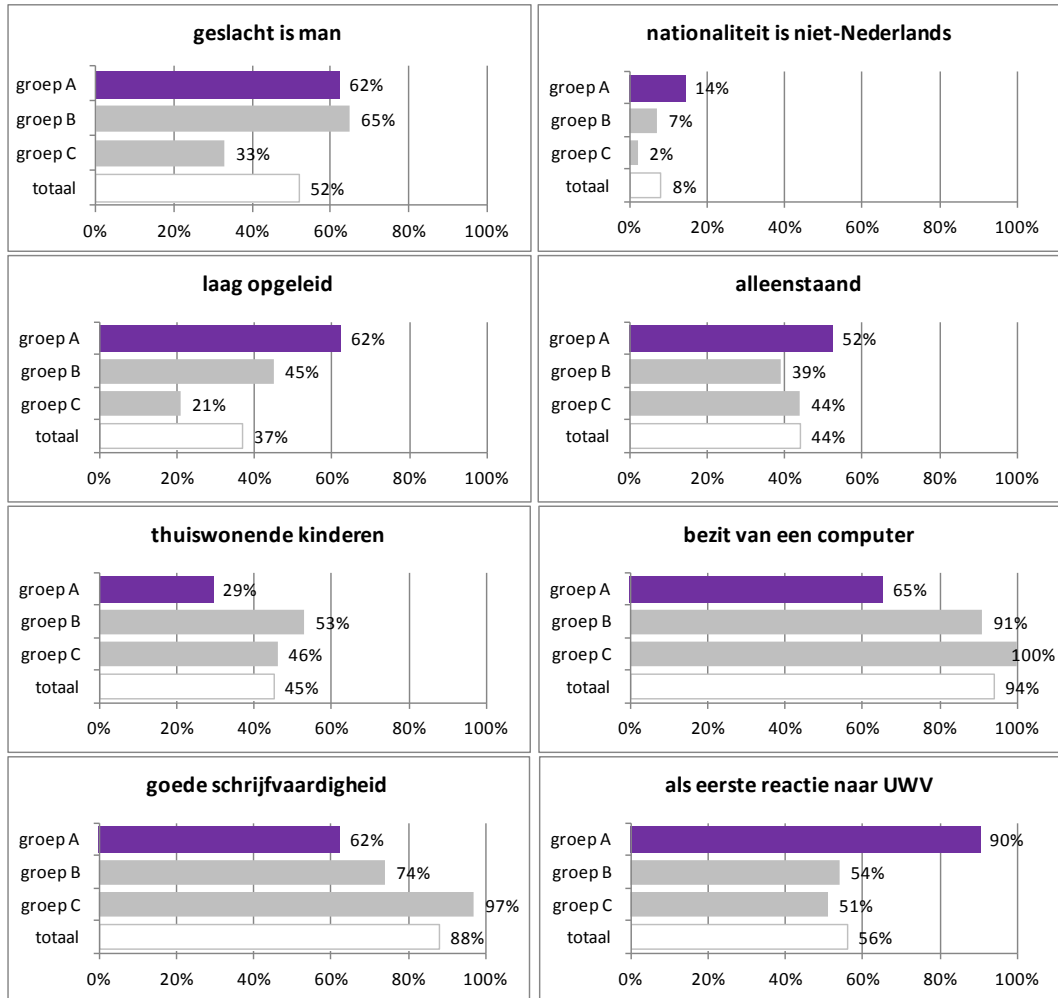
Voorafgaand aan de aanvraag van de uitkering nemen bijna alle niet-gebruikers contact op met UWV voor inlichtingen, ofwel door langs te gaan bij een kantoor of telefonisch. Slechts 10 procent gaat zelf eerst op de website van UWV op zoek naar informatie. Ze tonen ook minder initiatief bij het solliciteren en ontploien minder activiteiten als we kijken naar het aantal WW'ers binnen deze groep in vergelijking met de andere profielgroepen dat websites met vacatures bezoekt, (open) sollicitatiebrieven verstuurt, bij mogelijke werkgevers vraagt of er werk is, de omgeving vertelt dat ze op zoek zijn naar werk, sociale netwerksites gebruikt, of informatie heeft gezocht voor het starten van een eigen bedrijf.

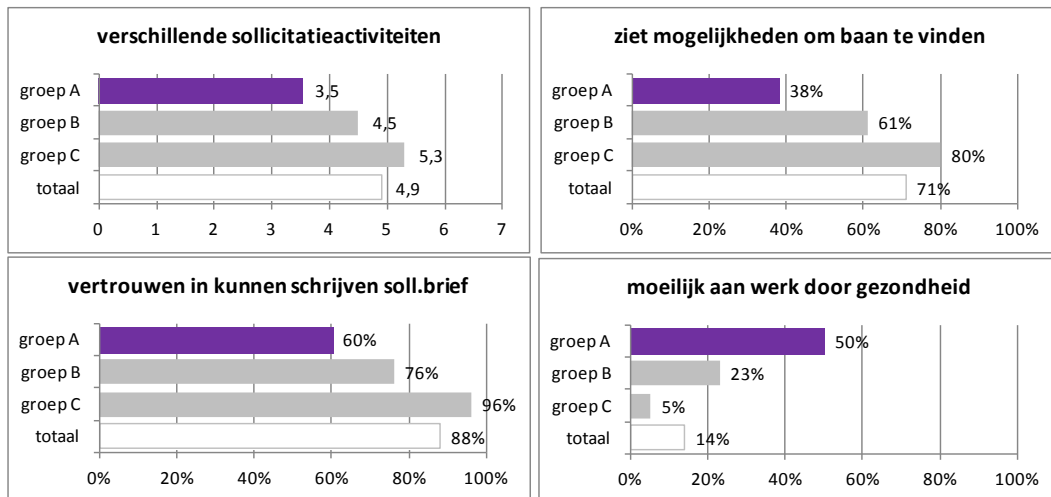
De niet-gebruikers hebben minder het gevoel dat ze zelf invloed uit kunnen oefenen op het vinden van nieuw werk. Ze zien minder mogelijkheden om een baan te vinden. Ze zien zich vooral, meer dan WW'ers in de andere profielgroepen, beperkt door hun

gezondheid. Daarnaast hebben ze minder vertrouwen in het kunnen schrijven van een goede sollicitatiebrief.

Zoals eerder vermeld zijn er binnen de niet-gebruikers relatief veel WW'ers zonder een eigen computer met internet. Het is daarom logisch dat ze ook minder vaak een pc gebruiken om te mailen, iets te kopen, te internetbankieren, informatie op te zoeken, te chatten, spelletjes te spelen of filmpjes te kijken. Figuur 1 laat de kenmerken zien waarop de niet-gebruikers significant verschillen met één of beide andere profielgroepen.

Figuur 1 – kenmerken waarin groep A (niet gebruikers) significant verschilt van groep B (gedeeltelijk gebruikers) en/of groep C (gebruikers)





5.3.1 Gewicht van kenmerken profielgroep A ‘niet-gebruikers’

De niet-gebruikers onderscheiden zich dus op meerdere vlakken van de overige WW'ers. Om het relatieve belang van de onderscheidende variabelen aan te kunnen geven, gebruiken we een logistische regressieanalyse. We doen dit stapsgewijs om onderliggende verbanden helder te krijgen. We starten met alleen de sociaal demografische kenmerken, vervolgens voegen we daar omgevingskenmerken bij het gebruik van e-dienstverlening aan toe en als laatste voegen we daar nog houding en opvattingen aan toe. In bijlage vier zijn per cluster de kenmerken waarop de profielgroepen zijn vergeleken opgenomen. In de modellen staan de kenmerken die het zwaarst wegen in het model en dus de beste voorspeller zijn bovenaan.

Stap 1: regressie op sociaal demografische kenmerken

Van de drie sociaal demografische kenmerken waarop de niet-gebruikers verschillen van de andere profielgroepen zijn de nationaliteit en het opleidingsniveau de twee kenmerken die het sterkst samenhangen met deze profielgroep. De niet-gebruikers zijn van niet-Nederlandse nationaliteit en vaker laag opgeleid dan andere gebruikersgroepen.

Tabel 3 – Kenmerken die de groep A ‘niet-gebruikers’ beschrijven [sociaal demografisch]

Kenmerk
Niet-Nederlandse nationaliteit
Laag opleidingsniveau

R²=12%

Stap 2: regressie op sociaal demografische kenmerken, aangevuld met omgevingskenmerken

Naast de nationaliteit en het opleidingsniveau als sociaal demografisch kenmerk zijn er ook meerdere omgevingskenmerken waarbij de niet-gebruikers significant verschillen van de andere gebruikersgroepen, zoals de woonsituatie, het bezit van een computer en schrijfvaardigheid in de Nederlandse taal. We hebben deze kenmerken toegevoegd aan het model dat alleen gebaseerd is op sociaal demografische kenmerken.

Tabel 4 – Kenmerken die de groep A ‘niet-gebruikers’ beschrijven [sociaal demografisch en omgevingskenmerken]

Kenmerk
Niet in het bezit van een computer met internet
Niet-Nederlandse nationaliteit
Geen thuiswonende kinderen
Laag opleidingsniveau

R²=32%

De niet-gebruikers laten zich op basis van demografische en omgevingskenmerken het beste beschrijven als WW'ers die niet in het bezit zijn van een computer met een internetaansluiting, niet de Nederlandse nationaliteit hebben, zonder thuiswonende kinderen en een laag opleidingsniveau. Het bezit van een computer weegt dus zwaarder in het profiel dan het opleidingsniveau. WW'ers met een middelbaar/hog opleidingsniveau maar zonder computer zijn vaker niet-gebruikers van de e-dienstverlening dan WW'ers met een laag opleidingsniveau maar wel in het bezit van een computer.

WW'ers in de profielgroep niet-gebruikers hebben vaker moeite met het schrijven in de Nederlandse taal. In dit model is de schrijfvaardigheid als kenmerk weggefallen, omdat het geen extra informatie toevoegt. Een slechte of matige schrijfvaardigheid is zowel gerelateerd aan het hebben van een andere dan de Nederlandse nationaliteit als aan een laag opleidingsniveau.

Stap 3: regressie op sociaal demografische kenmerken omgevingskenmerken, aangevuld met gedragskenmerken en houding en opvattingen

Ten slotte voegen we nog de gedragskenmerken en kenmerken over houding en opvattingen toe waarin de niet-gebruikers significant verschillen van de andere profielgroepen. Dit zijn bijvoorbeeld de hoeveelheid verschillende sollicitatieactiviteiten, het zien van mogelijkheden om een baan te vinden en vertrouwen hebben in het kunnen schrijven van een goede sollicitatiebrief.

Tabel 5 – Kenmerken die de groep A 'niet-gebruikers' beschrijven [sociaal demografisch, omgevingskenmerken en houding en opvattingen]

Kenmerk
Niet in het bezit van een computer met internet
Niet-Nederlandse nationaliteit
Weinig sollicitatieactiviteiten
Moeilijk aan werk door gezondheidssituatie

R²=37%

Als we gedragskenmerken, houding en opvattingen van de WW'ers meenemen in de regressieanalyse ontstaat er een vollediger beeld van de niet-gebruiker. In volgorde van belangrijkheid is de niet-gebruiker iemand die niet in het bezit is van een computer met internet, niet de Nederlandse nationaliteit heeft, weinig verschillende sollicitatieactiviteiten uitvoert en zelf aangeeft moeilijk aan het werk te komen door zijn/haar gezondheidssituatie. De lage opleiding blijkt dus minder kenmerkend voor niet-gebruikers dan bijvoorbeeld de niet-Nederlandse nationaliteit of de overtuiging dat iemand moeilijk aan het werk komt door zijn/haar gezondheidssituatie. Ook blijkt de ervaren gezondheidssituatie een belangrijker kenmerk te zijn van niet-gebruikers dan het zien van mogelijkheden om een baan te vinden of het vertrouwen te hebben een goede sollicitatiebrief te kunnen schrijven.

5.4 Belemmerende en stimulerende factoren groep A ‘niet-gebruikers’

Naast de kenmerken van de profielgroep is het ook belangrijk om te weten op welke manier de niet-gebruikers zich belemmerd voelen om gebruik te maken van e-diensten van UWV en onder welke voorwaarden ze deze diensten wel zouden gebruiken. We gebruiken hiervoor de 32 face-to-face interviews die zijn gehouden. Zoals eerder vermeld hebben we gezocht naar de grootste gemene deler uit de 32 verschillende verhalen die ons in de interviews werden verteld.

Belemmerende factoren

Een groot deel van de WW’ers die geen van beide e-diensten gebruiken, is niet opgegroeid met computers en heeft er tot nu toe weinig tot helemaal nooit mee gewerkt. Volgens hen kleven er voornamelijk nadelen aan internet. Privégegevens zijn er niet veilig en het risico van hackers ligt altijd op de loer. Om deze reden wordt er ook weinig gebruik gemaakt van internetbankieren. Sommigen gaan zelfs zo ver dat ze weigeren een DigiD aan te vragen omdat ze bang zijn voor misbruik van hun gegevens.

‘Het lijkt allemaal zo makkelijk, maar het is niet zo makkelijk. Daar zoeken en dan daar weer daar zoeken en voordat je er een keer bent ben je alweer uren verder. Het is niet dat ik zomaar op een knopje duw en ik ben er.’

‘Pas stond het ook in de krant dat er bij UWV DigiDcodes zijn gekraakt. Mensen worden steeds slimmer om die gegevens te kraken. Ik vind dat toch wel gevaarlijk met bankgegevens.’

Het gebruik van internet wordt als onpersoonlijk ervaren en om deze reden wordt er bijvoorbeeld geen gebruik gemaakt van e-mail. Volgens anderen verkleint internet zelfs hun kansen op werk omdat ze nu geen persoonlijk gesprek met een potentiële werkgever aan kunnen gaan.

‘Ik bel met familie/vrienden. Nadeel van de e-mail is dat je niet gelijk antwoord krijgt, met de telefoon wordt er gelijk opgenomen.’

‘Vroeger werd je naar een baas gestuurd, en had je direct contact. Met internet zien ze je niet, en kunnen ze geen goede inschatting maken.’

Leren omgaan met internet is volgens deze groep WW’ers kansloos. Enerzijds omdat zij zich te oud voelen. Voordat ze enigszins digivaardig zijn, zouden ze al tegen de pensioengerechtigde leeftijd aan zitten. Anderzijds omdat een deel van de niet-

gebruikers tijdens de interviews aangeeft te maken te hebben met fysieke beperkingen die computergebruik bemoeilijken.

'Ik ben bijna 60, te oud om het nog te gaan leren en ik zal het ook niet meer nodig hebben voor werk.'

'Ik kan niet met de computer omgaan omdat ik door epilepsie leer- en geheugenproblemen heb.'

'Ik heb niets aan een folder over internet. Ik moet het zien, heb iemand nodig die naast me staat, het voordoet. Het in de gaten houdt of het fout gaat.'

Naast de ervaren te hoge leeftijd en/of fysieke beperkingen heeft een deel van deze groep moeite met schrijven in het Nederlands. Moeite met schrijven/lezen bemoeilijkt het internetgebruik omdat het mensen onzeker maakt. Ze zijn bang om fouten te maken en durven hierdoor geen digitale aanvraag in te dienen. Moeite met schrijven maakt het ook moeilijker om de vragen op het aanvraagformulier te beantwoorden, maar dit probleem hebben ze zowel met de papieren als de digitale aanvraag. Het nadeel van digitale formulieren is echter dat, in hun ogen, je niet meer terug kunt als het antwoord eenmaal is gegeven.

'Mijn CV... Dat vroegen ze aan mij, heb je een cv? Ja, hier (wijst op zijn verwarming). Ja, ik weet niet wat het inhoudt.'

Stimulerende maatregelen

Er is weinig wat deze WW'ers kan bewegen om vanuit zichzelf gebruik te maken van de e-diensten. Ze zien enkel nadelen van internet en willen geen gebruik maken van de computer. Verplichting van het gebruik van de e-intake is één van de weinige middelen die ingezet zou kunnen worden om gebruik te stimuleren.

Intensieve persoonlijke begeleiding is dan wel een voorwaarde wil dit enige kans van slagen hebben. Alleen met één-op-één begeleiding kan deze groep met een e-intake een WW aanvragen. Bij algemene voorlichtingsavonden wordt vaak uitgegaan van enige computerkennis, waardoor deze groep niets met de informatie kan. De computers op de werkpleinen bieden voor hen zonder begeleiding geen enkele meerwaarde.

'Zorg voor iemand met een computer erbij, die het voor me invult. Gewoon iemand die me helpt. Misschien heeft niet iedereen dat nodig, maar ik wel. Op die manier worden er ook geen fouten gemaakt, als ik dat zelf doe, dan komt het niet goed.'

'Persoonlijke begeleiding zou eigenlijk altijd beschikbaar moeten zijn, als de service die steeds meer banken opnieuw hanteren van een klantenbalie.'

'Op zo'n voorlichtingsavond krijg je veel informatie. Als je dan een vraag stelt dan kunnen ze wel antwoord geven, maar als je dan thuis komt is het alweer weg.'

'Toen ik bij het UWV kwam, zei ik dat ik geen computer had. Toen zeiden ze: daar staat er een. Ik ga toch niet achter de computer zitten!'

Ook instructies op afstand via bijvoorbeeld filmpjes of een telefonische helpdesk zullen weinig houvast bieden. Het tempo bij filmpjes is vaak te hoog. Als er meerdere stappen worden uitgelegd, raakt deze groep snel de draad kwijt. Waar je bij een folder even terug kunt bladeren om de draad weer op te pikken, gaat dat lastiger met een filmpje. De instructies van een telefonische helpdesk zijn ook vaak te uitgebreid. De informatie die ze aan de telefoon krijgen is niet meer terug te halen dus als ze het niet goed hebben begrepen, kunnen ze het niet nog een keer nagaan.

'Bij zo'n helpdesk vertellen ze een heel verhaal en van het eerste weet jij niet meer wat ze verteld heeft. Dat ben je alweer kwijt. Je krijgt zo veel informatie tegelijk. Dan hang je de telefoon op en dan denk je wat heeft ze me nou verteld.'

UWV kan ook familie/vrienden betrekken bij het aanvragen van de uitkering. De meeste WW'ers vinden het namelijk helemaal niet erg om hulp van naasten te vragen met het invullen van een e-intake, zolang die hulp maar niet structureel ingezet moet worden. Hulp vragen aan anderen is prima, maar dat moeten dan wel bekenden zijn. De WW-aanvraag is voor velen te privé om bijvoorbeeld de hulp in te schakelen van internethulpteams in bibliotheken.

'Een keer helpen met een uitkering aanvragen zou wel mogelijk zijn, maar ik wil ze niet lastigvallen, het is immers mijn probleem.'

'Ik hou het liever een beetje persoonlijk. Niet iedereen hoeft te weten wat ik verdien.'

Op dit moment zal de nadruk bij deze groep nog steeds liggen op intensieve begeleiding van UWV. Ze hebben voor zowel inhoudelijke als technische vragen iemand nodig die ze bij de aanvraag kan helpen. In tabel 6 staan alle maatregelen die we besproken hebben in het interview.

Tabel 6 – Samenvatting mogelijke stimulansen bij WW'ers die de e-intake en de werkm@p niet gebruiken

Groep A	geen e-intake en geen werkm@p
Persoonlijke begeleiding bij invullen van de aanvraag	Ja, is de enige vorm van begeleiding die het mogelijk maakt om een e-intake in te dienen.
Computers op het werkplein	Nee, te weinig digivaardigheden om met een computer om te kunnen gaan
Voorlichtingsfolder	Nee, een folder gaat uit van enige computerkennis. Folder zou moeten starten met hoe je een computer aan zet.
Instructiefilmpjes	Nee, dat gaat te snel en je kunt geen vragen stellen
Voorlichtingsavond	Nee, geen behoefte aan algemene informatie
Inloopspreekuur	Ja, er zou wel een klantenbalie moeten zijn, maar vragen zijn te complex om aan een balie te beantwoorden.
Cursus/workshop	Nee, vanwege gebrek aan digivaardigheden kunnen ze het tempo niet aan.
e-coach	Nee, of geen internet of vindt het vervelend om niet direct antwoord te hebben.
Telefonische hulplijn	Ja, maar dan ook bereikbaar buiten werktijden. En moet kennis hebben, geen callcenter werk
Overige	Maak gebruik van familie/vrienden van WW'ers door ze mee te vragen bij een voorlichtingsavond zodat zij hulp kunnen bieden als WW'er thuis is.

5.5 Profiel groep B gedeeltelijk gebruikers: gebruik e-intake of gebruik werkm@p

Naast de niet-gebruikers is er ook een groep WW'ers die ofwel de e-intake of de werkm@p gebruiken. In deze paragraaf bespreken we op welke kenmerken deze groep verschilt met profielgroep A en/of profielgroep C⁴. Daarna volgt een beschrijving welke belemmeringen deze WW'ers ervaren bij het gebruik van e-diensten en hoe het UWV ze kan stimuleren om meer gebruik te maken van hun e-diensten.

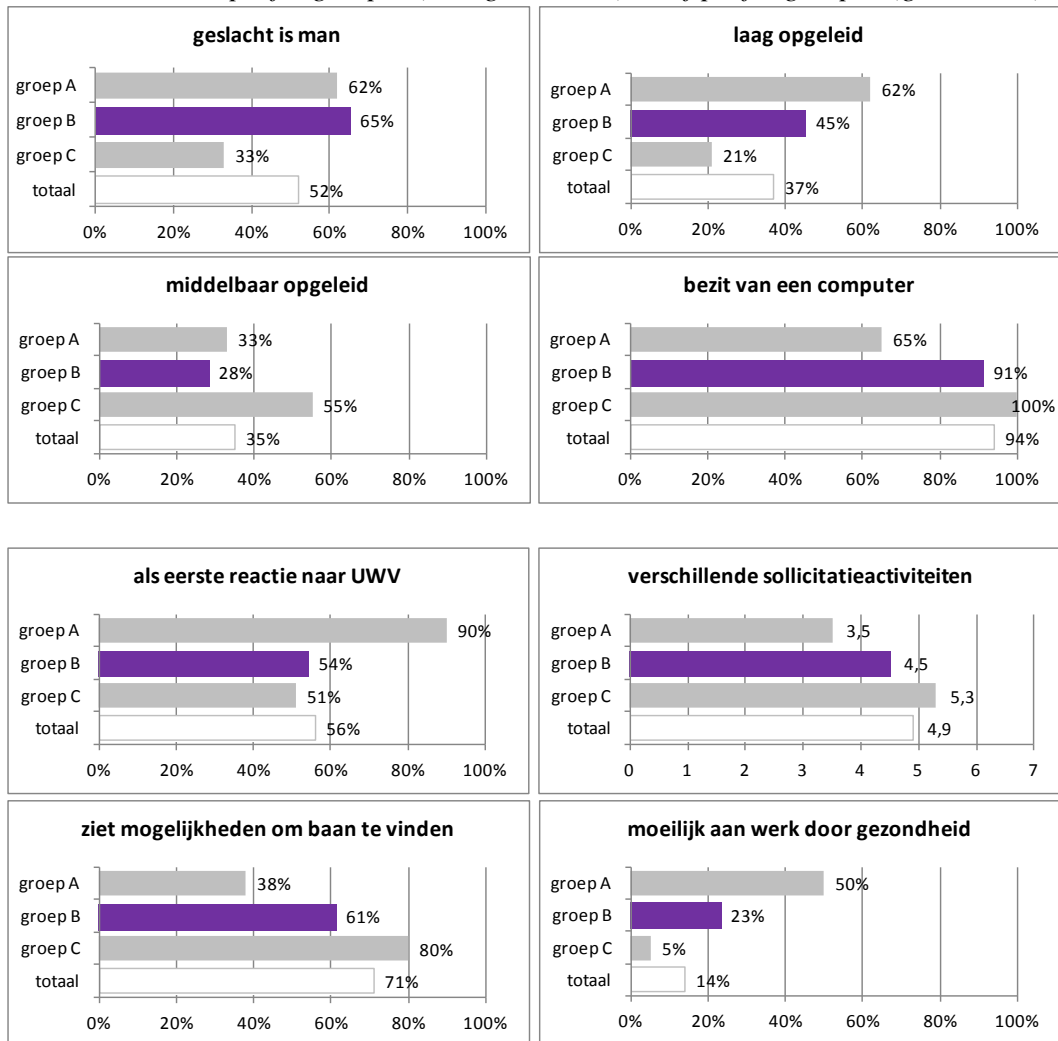
Uit de vergelijking tussen de profielgroepen blijkt dat twee derde van de WW'ers in de profielgroep gedeeltelijk gebruikers mannen zijn (65%), terwijl in de hele WW-populatie iets meer dan de helft man is (52%). Gedeeltelijk gebruikers zijn vaker dan gemiddeld laag opgeleid en minder vaak middelbaar opgeleid. Toen ze in de situatie kwamen dat ze een uitkering aan moesten vragen heeft bijna de helft (46%) eerst zelf

4 De profielgroepen zijn daarvoor met elkaar vergeleken met behulp van chikwadraattoetsen.

informatie gezocht door naar de website van UWV te gaan. Gedeeltelijk gebruikers bezitten bijna allemaal (91%) een computer met internetaansluiting en de meerderheid gebruikt deze ook voor de meer zakelijke doeleinden zoals e-mail, informatie zoeken en internetbankieren. Naast UWV als zoekkanaal proberen ze gemiddeld op 4-5 manieren een baan te vinden, dat is meer dan de niet-gebruikers. Zo heeft de meerderheid van de gedeeltelijk gebruikers anderen in hun omgeving verteld dat ze werk zoeken, heeft (open) sollicitatiebrieven gestuurd, bij mogelijke werkgevers gevraagd of ze werk hebben of websites met vacatures bezocht. Van de gedeeltelijk gebruikers ziet een ruime meerderheid (61%) voldoende mogelijkheden om een baan te vinden en beschouwt ongeveer een kwart hun gezondheid als een drempel om weer aan het werk te komen. Hiermee steekt deze groep gunstig af tegen de profielgroep niet-gebruikers.

Figuur 2 laat de kenmerken zien waarop de gedeeltelijk gebruikers significant verschillen met één of beide andere profielgroepen.

Figuur 2 – kenmerken waarin profielgroep B (geen gedeeltelijk gebruikers) significant verschilt met profielgroep A (niet-gebruikers) en/of profielgroep C (gebruikers)



5.5.1 Gewicht van kenmerken profielgroep B ‘gedeeltelijke gebruikers’

Als we alle variabelen onafhankelijk van elkaar bekijken, verschilt de profielgroep gedeeltelijk gebruikers dus zowel op sociaal demografische kenmerken als op omgevings- en gedragskenmerken en houding en opvattingen van de andere profielgroepen. Om een rangorde in de onderscheidende variabelen aan te brengen gebruiken we, net als bij de profielgroep niet-gebruikers, een logistische regressieanalyse. We doen dit stapsgewijs om onderliggende verbanden helder te krijgen.

Stap 1: regressie op sociaal demografische kenmerken

De sociaal demografische kenmerken waarop groep B significant verschilt met één of beide andere groepen zijn geslacht en opleidingsniveau. Deze variabelen komen echter niet terug in het regressiemodel. De verklaringskracht van de kenmerken om deze profielgroep te onderscheiden is te gering.

Stap 2: regressie op omgevingskenmerken

Het bezit van een computer is het enige significante omgevingskenmerk waarmee we de profielgroep gedeeltelijk gebruikers kunnen omschrijven. Deze variabele biedt een basis voor een regressiemodel. Dit kenmerk biedt voldoende voorspelkracht om de profielgroep gedeeltelijk gebruikers te beschrijven. Op basis van sociaal demografische en omgevingskenmerken zouden we gedeeltelijk gebruikers nu het beste kunnen omschrijven als WW'ers in het bezit van een computer met internetaansluiting.

Tabel 7 – Kenmerken die groep B ‘gedeeltelijke gebruikers’ beschrijven [sociaal demografisch en omgevingskenmerken]

Kenmerk

In het bezit van een computer

R²=12%

Stap 3: regressie op omgevingskenmerken, aangevuld met gedragskenmerken en houding en opvattingen

Wanneer we het model aanvullen met de gedrags- en houdingskenmerken waarop de gedeeltelijk gebruikers significant verschillen van de andere profielgroepen dan blijkt de door de WW'ers ervaren mogelijkheden om een baan te vinden het belangrijkste kenmerk binnen het cluster houdings- en gedragskenmerken te zijn om deze profielgroep te beschrijven. Daarmee laat de profielgroep gedeeltelijk gebruikers van e-dienstverlening zich omschrijven als WW'ers die in het bezit van een computer met internetaansluiting en die zelf mogelijkheden zien om een baan te vinden. Hiermee onderscheidt deze profielgroep zich van de overige WW'ers.

Tabel 8 – Kenmerken die groep B ‘gedeeltelijke gebruikers’ beschrijven [sociaal demografisch en omgevingskenmerken]

Kenmerk
In het bezit van een computer
Ziet zelf mogelijkheden om een baan te vinden

R²=14%

5.6 Belemmerende en stimulerende factoren groep B ‘gedeeltelijke gebruikers’

Net als bij de niet-gebruikers hebben we in interviews gevraagd naar de belemmerende en bevorderende factoren bij het gebruik van e-diensten van UWV. WW’ers in deze profielgroep vallen, zoals al vermeld, in twee categorieën uiteen. Een deel van de WW’ers heeft wel de e-intake gedaan maar niet de werkm@p gebruikt, een deel heeft wel de werkm@p gebruikt maar geen e-intake gedaan.

Belemmerende factoren

WW’ers die geen e-intake indienen, maar wel de werkm@p gebruiken, of andersom, zijn vaak digivaardiger dan degenen die niet kunnen omgaan met de e-diensten (de niet-gebruikers). De meerderheid van de gedeeltelijk gebruikers maakt regelmatig gebruik van de computer. Toch hebben ze een sterke voorkeur om de aanvraag op papier in te vullen. De papieren aanvraag is min of meer uit voorzorg omdat ze bang zijn om fouten te maken die consequenties hebben voor de uitkering. Het is niet alleen internet wat ze onzeker maakt, ook de vragen voor de aanvraag van de uitkering zijn soms te ingewikkeld. Ze gaan ervan uit dat het hen niet zal lukken om alle vragen correct te beantwoorden en dat foutieve antwoorden zullen leiden tot geen uitkering of boetes.

‘Ik was er wel mee bezig geweest, maar het lukte me gewoon niet. Misschien was het wel te ingewikkeld voor mij, ik strandde op een gegeven moment. Ik denk dat het voor mij gewoon niet duidelijk was.’

‘Het is toch makkelijker praten face-to-face dan via internet. Dan weet je zeker dat er geen fouten worden gemaakt.’

‘Het is niet duidelijk wat je wel of niet moet invullen, en wat ze precies van je willen. En aan de telefoon krijg ik meteen feedback. En bij internet heb je dan altijd de angst van dat je door klikt dat je er daarna niet op terug kan komen.’

'Ik denk dat ik alles in huis heb om een e-intake te kunnen doen. Maar ik wil het niet. Ik zou het gewoon kunnen, de formulieren zijn meestal heel duidelijk en als je een vraag hebt overgeslagen, kom je niet bij de volgende vraag, dus dat is makkelijk zat. Maar ik vind het heel akelig om het via het internet te doen.'

'Zo gauw als je een fout maakt wordt je direct door het UWV benaderd dat het niet klopt. Dan krijg je meteen straffpunten. Ze dreigen nog wel gauw met de uitkering.'

Binnen deze groep WW'ers zijn er ook nog aanvragers die prima overweg kunnen met internet en geen moeite hebben met lezen en schrijven. Ze zijn echter zo overdonderd door de nieuwe situatie dat ze uit voorzorg naar het UWV-kantoor gaan om zich voor te laten lichten. Ze zijn nog nooit in contact geweest met UWV en willen weten waar ze aan toe zijn. Ze hebben behoefte om hun verhaal aan iemand van het UWV te doen om te laten zien dat ze geen prototype WW'er zijn. Vervolgens vullen ze op kantoor de aanvraag in met een werkcoach. Daarna hebben ze geen problemen om de werkm@p te gebruiken.

'Ik ben niet van de computers. Heb me gewoon gemeld bij de UWV. Personeel dat zijn mensen en ontslagen personeel dat zijn ook mensen, daar heb je mee te praten.'

'Er is geen aandacht voor emoties omtrent ontslag/einde dienstverband. Veel mensen zitten vaak nog in een soort rouwproces na het verliezen van hun baan, en dat brengt vaak persoonlijke problemen met zich mee. Daar mag wat meer aandacht voor zijn, door wat meer persoonlijk contact met de mensen te hebben.'

'Ik had ten tijde van de aanvraag van de uitkering geen DigiD, maar nu wel. Ik zag daar eerst ook wel tegenop, al die codes maar ik verwacht daar nu geen moeilijkheden meer mee.'

'Ik heb me er helemaal niet in verdiept. Ik vond het gemakkelijk om op het kantoor de aanvraag te doen.'

Bij de gedeeltelijk gebruikers van e-dienstverlening is een groep WW'ers die net voldoende digitale vaardigheden heeft voor een e-intake maar de werkm@p vervolgens te ingewikkeld vindt om daar zelfstandig gebruik van te kunnen maken. Het inloggen op verschillende pagina's maakt het verwarrend en ze vinden het moeilijk om te navigeren tussen de verschillende pagina's. Het gebrek aan feedback als ze iets hebben gedaan op werk.nl of de werkm@p maakt ze nerveus. Ze hebben behoefte aan controle of de zaken die ze digitaal opsturen ook aankomen.

'Voor iemand die geleerd heeft, is het misschien makkelijker, die gaan achter zo'n ding zitten. Ik ben van de oude stempel misschien, ik zou willen dat ze een mannetje bij je zetten, en die zegt: we kijken eens wat de mogelijkheden zijn, en klaar.'

De anderen binnen deze groep kunnen goed met internet overweg, maar hebben of geen sollicitatieplicht, of schatten in dat het werken met de werkm@p de kansen op werk niet zal vergroten.

'Ik heb geen sollicitatieplicht. Ik heb de website in het begin wel een keer bekeken, maar gebruik hem nooit.'

'Ik gebruik de website eigenlijk niet, ik vind deze maar overbodig. De werkcoach spoorde me aan om mijn eigen gang te gaan en via mijn eigen netwerk aan het werk te komen.'

'De website gebruik ik niet, de vacatures die erop staan sluiten niet aan op mijn werkervaring. Verder contact met werkcoach en doorgeven van sollicitaties doe ik via de mail.'

'UWV zou eerst zich moet inzetten om jongeren met kansen aan het werk te zetten en dan de ouderen die toch al weinig worden aangenomen. Ze nemen mij niet meer aan hoor; werkm@p of geen werkm@p.'

Stimulerende maatregelen

Degenen die tijdens de interviews aangeven dat ze één van de e-diensten wel kunnen maar niet willen gebruiken, hebben de belangrijke rol van internet in de huidige samenleving bijna geaccepteerd. Ze beseffen dat ze zonder internetvaardigheden steeds verder achterop raken. Ze vergelijken het kunnen omgaan met internet met het hebben van een rijbewijs; zonder maak je het jezelf heel lastig. Hierdoor is er, in meer of mindere mate, de wil om internetvaardigheden te leren. Degenen die de e-dienst liever niet willen gebruiken vanwege gebrekkige/matige digivaardigheden zijn geholpen met begeleiding bij het invullen. Ze moeten echter wel een actieve rol behouden bij het invullen van de aanvraag of werkm@pgegevens. Het moet niet zo zijn dat een medewerker van UWV de computer overneemt en voor hen alles invult, want dat gaat te snel.

Zij zijn het meeste gebaat als zij de aanvraag zelf in kunnen vullen, waarbij wel iemand rondloopt om vragen aan te kunnen stellen. Deze persoon zou zowel inhoudelijke als technische vragen moeten kunnen beantwoorden. Deze begeleiding hoeft niet één op één te zijn; ze vinden het ook prima om met een klein groepje tegelijkertijd de aanvraag in te vullen.

Ook deze groep is niet geholpen met instructies via filmpjes. Ook voor hen ligt het tempo bij filmpjes vaak te hoog en wordt er te veel informatie gegeven. WW'ers in deze groep geven, naast persoonlijke begeleiding, de voorkeur aan informatie via folders met duidelijke, stapsgewijze instructies. Een voorwaarde bij zo'n folder is dan wel dat er alleen informatie in staat die op hun situatie van toepassing is, anders wordt het verwarrend. Ook een telefonische helpdesk kan een uitkomst bieden. Dit moet dan wel naast andere voorlichtingsvormen zoals een cursusavond worden aangeboden om te voorkomen dat de telefonisten te uitgebreide instructies moeten geven.

Degenen met een voorkeur voor de papieren aanvraag zien, in tegenstelling tot de niet-kunners, in meer of mindere mate voordelen van internet.

'Ik ben wel bang voor privacy, maar op een gegeven moment zwicht je toch, omdat internetbankieren makkelijker is. Maar leuk vind ik het nog steeds niet.'

Op dit moment moet deze groep gedeeltelijk gebruikers nog wel enige vorm van begeleiding krijgen om gebruik te kunnen maken van e-diensten. Deze hoeft niet één op één en is meer gericht op voorlichting dan op hulp. Een combinatie van ondersteuningsvormen werkt hierbij versterkend waarbij de basis ligt bij een cursus waarin een groepje de WW-aanvraag zelfstandig invult met iemand die rondloopt voor vragen. In tabel 9 staan alle maatregelen die we besproken hebben in het interview.

Tabel 9 – Samenvatting mogelijke stimulansen bij WW'ers die ofwel de e-intake gebruiken ofwel de werkm@p

Groep B	Of geen e-intake of geen werkm@p
Persoonlijke begeleiding bij invullen van de aanvraag	Ja, heeft de voorkeur maar niet noodzakelijk. Als de aanvraag voor ze wordt ingevuld gaat het echter te snel. Ze moeten het zelf invullen, onder begeleiding van UWV.
Computers op het werkplein	Ja, mits er iemand is die hulp kan bieden
Voorlichtingsfolder	Ja, als het heel simpel, stap voor stap wordt uitgelegd. Zonder algemene informatie of informatie die niet van toepassing is. Alleen een folder in de handen duwen is niet genoeg
Instructiefilmpjes	Nee, liever een folder, dan kun je weer makkelijk terug.
Voorlichtingsavond	Ja, informatieavond als introductie; wat is het UWV, wat doen ze, wat doen ze niet, hoe vraag je een uitkering aan.
Inloopspreekuur	Ja, er zou wel een klantenbalie moeten zijn, maar UWV-kantoor is vaak te ver weg om er gebruik van te kunnen maken.
Cursus/workshop	Ja, een cursus waarin je de aanvraag invult met UWV-medewerker die rondloopt
e-coach	Ja, maar ervaringen zijn verdeeld. Je weet niet wie het leest, hoe het overkomt. Achtergrondkennis bij e-coach ontbreekt en antwoord laat soms lang op zich wachten. Het sturen van berichten naar UWV in plaats van een werkcoach werkt verwarrend. Ze kunnen zich geen beeld vormen wat er gebeurt als ze een bericht sturen naar 'het UWV' in plaats van een persoon.
Telefonische hulplijn	Ja, maar ervaringen zijn verdeeld; reactie binnen 24 uur is voor aanvraag te ruim. Ze moeten inhoudelijke en technische vragen kunnen beantwoorden.
Overige	Tijdens de aanvraag zou je moeten kunnen chatten met een e-coach. Dan blijft hij als het ware aan de lijn als je de aanvraag invult.
Overige	Maak gebruik van familie/vrienden van WW'er door ze mee te vragen bij een voorlichtingsavond zodat zij hulp kunnen bieden als WW'er thuis is.

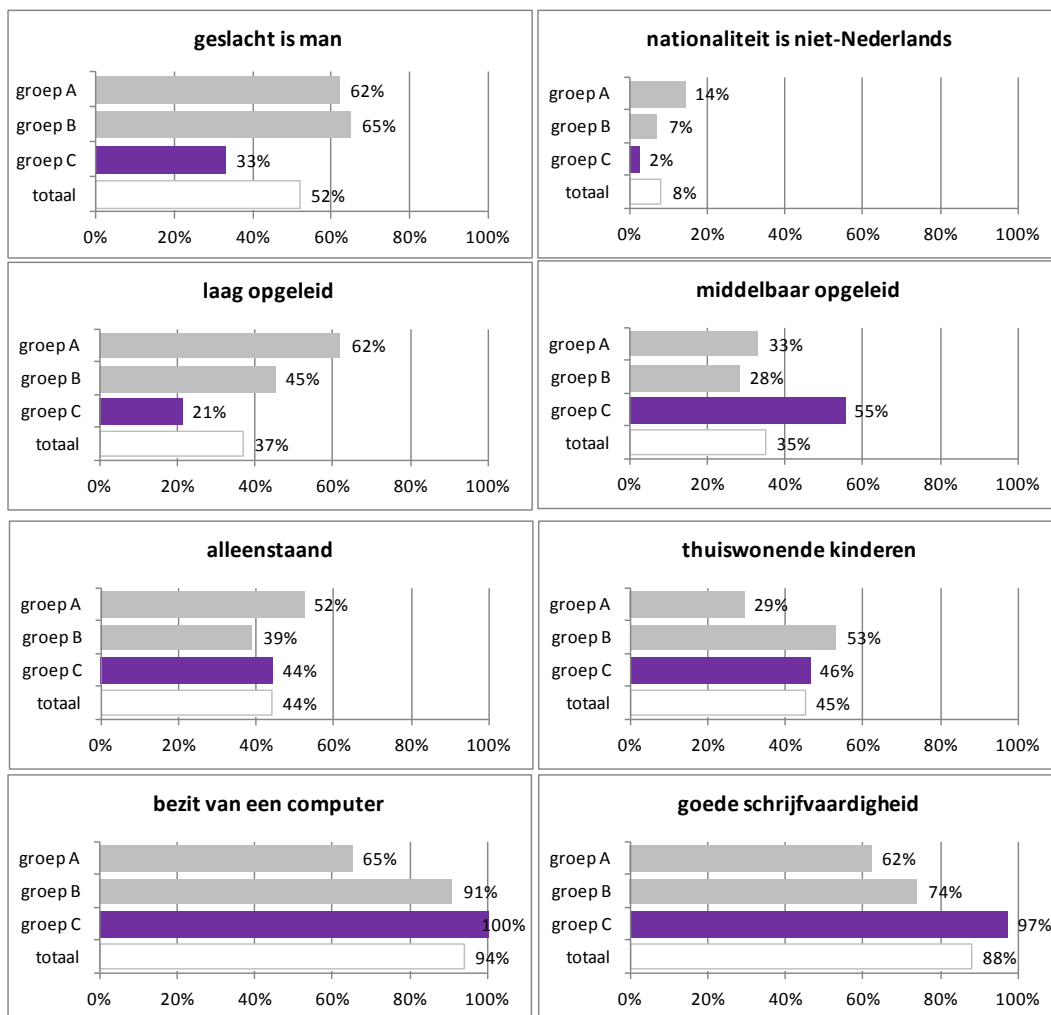
5.7 Profiel groep C gebruikers: gebruik e-intake en gebruik werkm@p

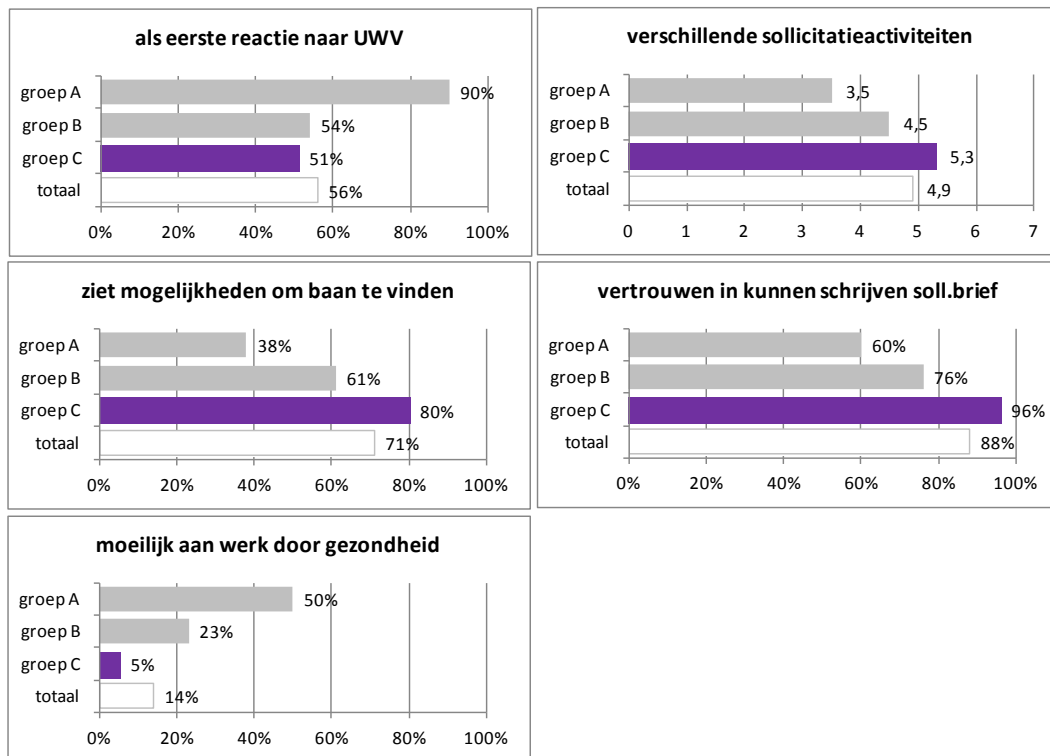
In tegenstelling tot de profielgroepen niet-gebruikers en gedeeltelijk gebruikers bestaat de profielgroep gebruikers van e-dienstverlening voor het merendeel uit vrouwen (67%). Ze hebben bijna allemaal de Nederlandse nationaliteit (98%) en zijn relatief vaak middelbaar opgeleid. WW'ers in deze profielgroep hebben thuis eventueel hulp bij het gebruik van e-diensten want meer dan de helft van hen woont samen met een partner (56%) en bijna de helft (46%) heeft thuiswonende kinderen. Ze beschikken bijna allemaal over een computer met internetaansluiting en goede schrijfvaardigheid in het Nederlands. Toen ze de uitkering aan moesten gaan vragen, heeft de helft eerst zelf informatie gezocht via de website van UWV. Tijdens de uitkering doen ze er relatief veel aan om weer werk te vinden. Ze bezoeken vacaturesites, ver-

tellen mensen in hun omgeving dat ze werk zoeken, sturen (open) sollicitatiebrieven, hebben bij mogelijke werkgevers gevraagd of ze werk hebben en hebben zich in groten getale ingeschreven bij een uitzendorganisatie. WW'ers in deze profielgroep zijn positief over hun kansen op werk. Ze zien voldoende mogelijkheden om een baan te vinden, zijn van mening dat ze een goede sollicitatiebrief kunnen schrijven en ze worden naar hun ervaring niet belemmerd door hun gezondheid.

Figuur 3 laat de kenmerken zien waarop de gedeeltelijk gebruikers significant verschillen met één of beide andere profielgroepen.

Figuur 3 – kenmerken waarbij profielgroep C (gebruikers) significant verschilt van profielgroep A (niet-gebruikers) en/of profielgroep B (gedeeltelijk gebruikers)





5.7.1 Gewicht van kenmerken profielgroep C ‘gebruikers’

Evenals bij de profielgroepen niet-gebruikers en gedeeltelijk gebruikers gebruiken we een stapsgewijze logistische regressieanalyse om het relatieve belang te bepalen tussen de verschillende kenmerken waarin die deze profielgroep zich onderscheidt van de andere profiel groep.

Stap 1: regressie op sociaal demografische kenmerken

De sociaal demografische kenmerken waarop de profielgroep gebruikers verschilt met één of beide andere profielgroepen zijn geslacht, nationaliteit en opleidingsniveau. Van deze drie kenmerken is opleidingsniveau het kenmerk dat het sterkst samenhangt met deze profielgroep. Geslacht en nationaliteit hebben weinig toegevoegde verklaringskracht.

Tabel 10 – Kenmerken die de profielgroep C ‘gebruikers’ beschrijven [sociaal demografische kenmerken]

Kenmerk
Middelbaar/hog opleidingsniveau

R²=8%

Stap 2: regressie op sociaal demografische kenmerken, aangevuld met omgevingskenmerken

Als we omgevingskenmerken toevoegen aan het model dan zien we dat een middelbaar/hog opleidingsniveau nog steeds is opgenomen, maar dat andere kenmerken zwaarder wegen. In volgorde van gewicht is op basis van sociaal demografische en omgevingskenmerken een gebruiker van e-dienstverlening een WW’er die in het bezit is van een computer, over goede schrijfvaardigheden beschikt, thuiswonende kinderen heeft, samenwoont en middelbaar/hog is opgeleid.

Tabel 11 – Kenmerken die de profielgroep C ‘gebruikers’ beschrijven [sociaal demografische kenmerken]

Kenmerk
In het bezit van een computer
Goede schrijfvaardigheden in het Nederlands
Thuiswonende kinderen
Samenwonend met partner
Middelbaar/hog opleidingsniveau

R²=20%

Stap 3: regressie op sociaal demografische kenmerken en omgevingskenmerken, aangevuld met gedragskenmerken en houding en opvattingen

Als we de gedragskenmerken en houding en opvattingen meenemen in het model vallen de thuiswonende kinderen en het opleidingsniveau weg als beschrijvende kenmerken. Daarvoor in de plaats zijn veel verschillende activiteiten en een goede gezondheid voor in de plaats gekomen.

Tabel 12 – Kenmerken die de profielgroep C ‘gebruikers’ beschrijven [sociaal demografische kenmerken]

Kenmerk
In het bezit van een computer
Goede schrijfvaardigheden in het Nederlands
Veel verschillende sollicitatieactiviteiten
Gezondheidssituatie is geen drempel voor het vinden van werk
Samenwonend

R²=31%

Op basis van alle variabelen die we mee hebben genomen in dit onderzoek is een volwaardig gebruiker van e-dienstverlening dus vooral iemand die in het bezit is van een computer, over goede schrijfvaardigheden beschikt, op veel verschillende manieren een baan probeert te vinden, de eigen gezondheid niet als drempel ziet om aan het werk te komen en die samenwoont met partner.

5.8 Belemmerende en stimulerende factoren groep C ‘gebruikers’

De WW’ers uit groep C gebruiken al beide e-diensten. We hebben in de interviews gevraagd naar hun ervaringen bij het gebruik van zowel de e-intake als de werkm@p.

Stimulerende maatregelen

De WW’ers die de e-intake en de werkm@p gebruiken, vinden de digitale aanvraag een uitkomst. Ze kunnen zelf hun tijd indelen, hoeven niet op kantoor te komen en hebben thuis alle papieren bij de hand. Ze zien UWV meer als een registratiekantoor dan een begeleidingsdienst en verwachten geen begeleiding bij het aanvragen van de uitkering. Daarnaast hebben ze het idee dat een digitale aanvraag sneller wordt afgehandeld dan de papieren aanvraag. Over het algemeen zijn ze tevreden over de e-intake: het invullen duurt bij de meesten maar een uurtje en ze krijgen snel een reactie van UWV.

‘Het was een kwestie van goed lezen en dan wijst het zich allemaal vanzelf. Het staat wel goed aangegeven hoe en wat er moet gebeuren, iedere leek zou dat kunnen begrijpen als je maar goed leest.’

De WW’ers die de e-diensten gebruiken, zien soms dat hun situatie niet goed past in de antwoorden waar ze uit kunnen kiezen, maar zij zijn in tegenstelling tot andere groepen WW’ers, niet bang voor eventuele gevolgen op de uitkering. Ze gaan ervan

uit dat er, indien nodig, op een later tijdstip nog wel ruimte is om hun persoonlijke situatie uit te leggen.

'De betalingen zijn gewoon binnengekomen dus ik neem aan dat het wel klopt.'

'Neem aan dat alles gewoon gewijzigd kan worden. Lijkt me niet dat ik op moet passen met wat ik invul.'

Deze groep is nog wel geholpen met een folder die duidelijk beschrijft hoe ze zich voor moeten bereiden op de aanvraag. Dat ze een DigiD op tijd aan moeten vragen en welke papieren ze nodig zullen hebben, zodat ze als ze starten met de aanvraag in één keer alles in kunnen vullen. Daarnaast merken sommigen op dat er te weinig ruimte is om opmerkingen te plaatsen waardoor de opgegeven situatie niet helemaal conform werkelijkheid is. Ook voor het gebruik van de werkm@p hebben ze graag een voorlichtingsavond waarin de belangrijkste functionaliteiten worden uitgelegd. Dezelfde informatie willen ze ook graag in een folder.

De belemmeringen bij deze groep zijn voornamelijk van praktische aard. Ze lopen tijdens de e-intake tegen technische storingen en onduidelijke vragen aan. Bij technische storingen proberen ze het zelf later nog eens. Bij onduidelijke vragen bellen ze het UWV of proberen het zo goed mogelijk in te vullen en wachten de reactie van UWV af. Dit zijn echter meer irritaties dan belemmerende factoren.

'Soms lag het internet er gewoon echt uit. Dan wil je een aanvraag doen en dan krijg je een servererror of iets dergelijks. Heb het regelmatig 3 tot 4 keer in moeten vullen voordat het aankwam. Voor de rest was het gewoon het formulier invullen en was het duidelijk.'

'Wel eens gehad dat de site niet bereikbaar was door bijvoorbeeld werkzaamheden. En op een gegeven moment wist je dat je bijvoorbeeld op maandag niet moest proberen op de site te komen omdat er dan werkzaamheden zouden zijn.'

'[bij screenshot van de werkm@p] U heeft uw taak uw sollicitatieactiviteiten niet doorgegeven. Laat ons hier de reden van weten'. Het staat er wel grappig hoor, maar dat kan veel handiger. Bijvoorbeeld 'Wat is de reden waarom u geen sollicitatieactiviteiten heeft doorgegeven?'

Tabel 13 – Samenvatting mogelijke stimulansen bij WW'ers die de e-intake en de werkm@p gebruiken

Groep C	Wel e-intake, wel werkm@p
Persoonlijke begeleiding bij invullen van de aanvraag	Nee, geen behoefte aan. Ze hebben genoeg vaardigheden om aanvraag zelfstandig in te vullen.
Computers op het werkplein	Nee, hebben thuis een computer en werken liever thuis.
Voorlichtingsfolder	Ja, algemene informatie over te nemen stappen en benodigde papieren voor de intake. Een overzicht met alle functionaliteiten voor de website.
Instructiefilmpjes	Nee, dan kun je niet scannen op onderwerpen.
Voorlichtingsavond	Ja, handig als introductie, maar houdt het algemeen. Vragen komen toch pas als je er thuis mee bezig bent.
Inloopspreekuur	Nee, lastig om daar naar toe te moeten.
Cursus/workshop	Misschien er is geen behoefte aan een cursus maar ze zouden er toch heen gaan om er misschien iets op te steken.
e-coach	Ja, handig voor vragen die niet dringend zijn.
Telefonische hulplijn	Misschien, ervaringen zijn verdeeld; reactie binnen 24 uur is voor aanvraag te ruim. Ze willen iemand aan de lijn die ze meteen kan helpen met vragen.
overige	Tijdens de aanvraag zou je moeten kunnen chatten met een e-coach. Dan blijft hij als het ware aan de lijn als je je aanvraag invult.

6 E-diensten niet *kunnen* gebruiken versus niet *willen* gebruiken

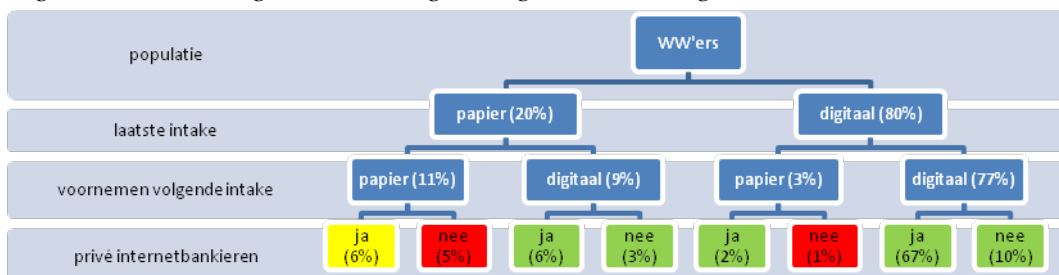
WW'ers kunnen verschillende redenen hebben om geen gebruik te maken van een e-dienst. Deze redenen zijn onder te verdelen in niet *kunnen* gebruiken en niet *willen* gebruiken. In dit hoofdstuk berekenen we bij benadering hoeveel van de WW'ers die de e-intake of de werkmap niet gebruiken omdat ze het niet kunnen of omdat ze het niet willen. Deze diensten worden hier ieder apart geanalyseerd, niet in combinatie.

6.1 Niet kunnen gebruiken versus niet willen gebruiken van de e-intake

Van degenen die geen e-intake gebruiken bij de WW aanvraag is er bij een deel van de WW'ers sprake dat zij de e-intake niet *willen* gebruiken, bij een deel van de WW'ers dat zij het niet *kunnen* gebruiken. Dit onderscheid maken we op basis van een combinatie van vragen.

Ten eerste kijken we naar de huidige aanvraag (20% papier – versus 80% digitaal). Vervolgens kijken we naar de vraag of ze de volgende keer een digitale aanvraag zouden willen doen (14% papier versus 86% digitaal). Als derde kijken we ook naar de vraag of ze internetbankieren (19% nee versus 81% ja). We kiezen hier voor internetbankieren vanwege de gelijkenissen met de e-intake. Het is op internet, in een aparte omgeving op de website van de bank, je moet inloggen met speciale codes en het gaat om vertrouwelijke gegevens.

Figuur 4 – Verdeling WW'ers die geen digitale aanvraag kunnen doen



Rood= kunnen e-intake niet gebruiken
 Geel = willen e-intake niet gebruiken
 Groen = gebruiken e-intake

In totaal geeft 6 procent van alle WW'ers aan niet om te kunnen gaan met de e-intake. Ze hebben een papieren aanvraag ingediend, zouden dat een volgende keer ook doen en gebruiken geen internetbankieren (5%) of hebben wel digitaal ingevuld, maar zouden dat een volgende keer niet doen en gebruiken ook geen internetbankieren (1%). Als we rekening houden met de foutenmarge voor dit onderzoek ligt het percentage van WW'ers die niet met de e-intake om kunnen gaan tussen de 3,5 procent en de 8,5 procent. Daarnaast zou eveneens 6 procent wel met de e-intake kunnen omgaan, maar doet het niet. Ook dit percentage zal, rekening houdend met de foutenmarge, tussen de 3,5 procent en de 8,5 procent liggen.

We hebben een regressieanalyse gemaakt dat het gebruik van de e-intake voorspelt om te zien welke factoren het meest van belang zijn bij de groep die niet om *kan* gaan met de e-intake. We hebben dit model gebaseerd op alle kenmerken waarop de WW'ers die de e-intake niet gebruiken significant verschillen van WW'ers die de e-intake wel gebruiken (zie voor alle kenmerken Bijlage 2). Hier blijken zes kenmerken van belang. Het kenmerk met het meeste gewicht is nu de eerste reactie op het nieuws dat ze een WW-uitkering aan moeten vragen, gevolgd door het bezit van een computer, het verwachte nut van de e-intake, geslacht, opleidingsniveau en leeftijd.

De kans dat een WW'er niet om kan gaan met de e-intake is dus het grootst als hij als eerste reactie naar een UWV-kantoor gaat, niet in het bezit is van een computer, niet verwacht dat de e-intake sneller wordt afgehandeld dan een papieren aanvraag, een man is met een laag opleidingsniveau en wanneer hij een hogere leeftijd heeft.

Tabel 14 – Kenmerken die de groep WW'ers beschrijven die de e-intake niet kunnen gebruiken

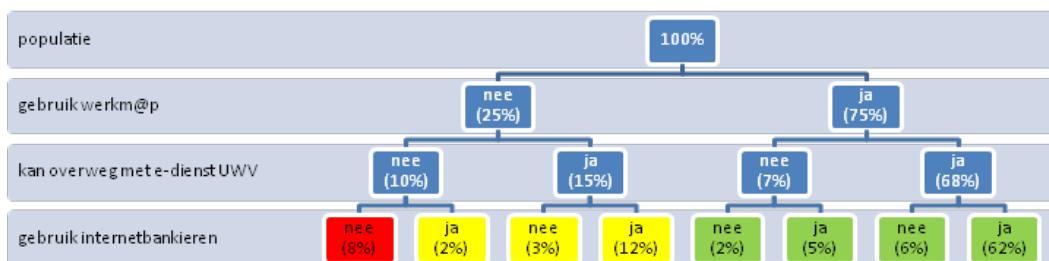
Persoonskenmerk
Eerste reactie is contact opnemen met UWV als er een uitkering moet worden aangevraagd
Niet in het bezit van een computer met internetaansluiting
Verwacht niet dat e-intake sneller wordt afgehandeld dan de papieren versie
Geslacht is man
Laag opleidingsniveau
Hogere leeftijd
R ² =54%

6.2 Niet kunnen gebruiken versus niet willen gebruiken werkm@p

Van degenen die geen werkm@p gebruiken zijn er, net als bij de e-intake, WW'ers die het niet *willen* gebruiken en WW'ers die het niet *kunnen* gebruiken. Dit onderscheid maken we op basis van een combinatie van vragen.

Ten eerste kijken we naar het huidige gebruik (25% geen gebruik – versus 75% wel gebruik). Vervolgens kijken we naar de vraag of ze denken dat het ze zal lukken als al het contact met UWV via internet loopt (83% ja, 7% nee, maar wel met een cursus en 10% nee, ook niet met een cursus). Als derde kijken we ook naar de vraag of ze internetbankieren (18% nee versus 82% ja). We kiezen hier wederom voor internetbankieren vanwege de gelijkenissen met de werkm@p. Het is op internet, in een aparte omgeving op de website van de bank, je moet inloggen met speciale codes en het gaat om vertrouwelijke gegevens.

Figuur 5 – Verdeling WW'ers die geen werkm@p kunnen gebruiken



Rood = kunnen werkm@p niet gebruiken

Geel = willen werkm@p niet gebruiken

Groen = gebruiken werkm@p

Volgens deze analyse is 8 procent van de WW-populatie op dit moment niet vaardig genoeg om met de werkm@p om te gaan. Als we rekening houden met de foutenmarge voor dit onderzoek ligt het percentage van WW'ers die niet met de werkm@p om kunnen gaan tussen de 5 procent en de 11 procent. Daarnaast zou 17 procent wel met de werkm@p kunnen werken, maar doet het niet. Rekening houdend met de foutenmarge zal dit percentage tussen 12 procent en 22 procent liggen.

We hebben dezelfde regressieanalyse gemaakt als voor het model dat het gebruik van de e-intake voorspelt om te zien welke factoren het meest van belang zijn bij de groep die niet om kan gaan met de werkm@p. Hier blijken slechts 3 kenmerken van belang. Het kenmerk met het meeste gewicht is het bezit van een computer, gevolgd door leeftijd en daarna schrijfvaardigheid in het Nederlands. Oudere WW'ers zonder com-

puter en niet vaardig in het schrijven in het Nederlands hebben een grote kans om niet om te kunnen gaan met de werkm@p.

Tabel 15 – Kenmerken die de groep WW'ers die de werkm@p niet kunnen gebruiken beschrijven

Persoonskenmerk

Niet in het bezit van een computer met internetaansluiting

Hoge leeftijd

Slechte/matige schrijfvaardig in het Nederlands

R²=56%

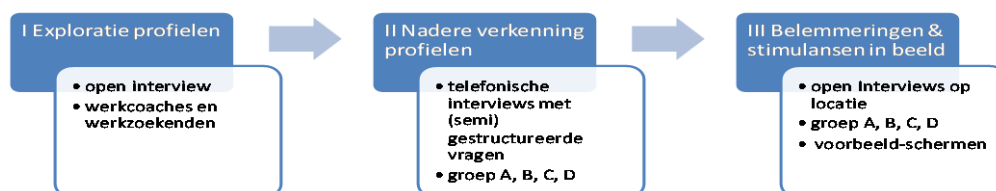
Bijlage 1 – Onderzoeksverantwoording

Voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen zijn vier (elkaar uitsluitende) gebruikersgroepen van de e-dienstverlening door het UWV onderscheiden: groep A bestaat uit UWV-cliënten die geen gebruik maken van zowel de e-intake als e-begeleiding. De groepen B en C gebruiken wel de ene vorm, maar niet de andere. Groep D bestaat uit de cliënten die beide vormen van digitale ondersteuning gebruiken. In onderstaand schema zijn de vier groepen weergegeven.

		e-begeleiding	
		geen gebruik	gebruik
e-intake	geen gebruik	groep A	groep B
	gebruik	groep C	groep D

Het onderzoek bestond uit drie fasen die grotendeels na elkaar plaats hebben gevonden en daarbij voortbouwden op elkaar:

1. Exploratie van de profielen / subgroepen.
2. Gebruikersonderzoek: nadere verkenning van de profielen.
3. Onderzoek naar belemmeringen en stimulansen.



De fasen I (exploratie) en fase II (nadere verkenning) wilden antwoord geven op de eerste onderzoeksvraag: Wat is het gebruik van het digitale kanaal door WW-gerechtigden en wat is het profiel van gebruikers en niet-gebruikers?

Het oogmerk van fase III was het verkrijgen van concrete inzichten in de voorzieningen die het UWV moet treffen om het gebruik van het digitale kanaal mogelijk te maken en waar mogelijk te vergroten (hoofdvraag 2).

Fase I: Exploratie van de profielen

In deze fase heeft een *eerste* verkenning plaats gevonden van de kwalitatieve kenmerken van werkzoekenden in relatie tot het al dan niet gebruiken van e-dienstverlening. In dit kader zijn open interviews gehouden met enerzijds werkzoekenden en anderzijds ervaren werkcoaches. De gesprekken zijn gehouden in de tweede helft van januari 2012. De gesprekken met werkzoekenden waren bij betrokkenen thuis, die met de coaches bij UWV. Uit elke groep (A, B, C, D) is met werkzoekenden gesproken, in totaal acht.

Daarnaast is gesproken met vier werkcoaches die verbonden zijn aan twee verschillende vestigingen van UWV. De vestigingen en coaches zijn geselecteerd in overleg met de opdrachtgever. De gesprekken met de werkcoaches die dagelijks met werkzoekenden te maken hebben. Deze gesprekken zijn gevoerd aan de hand van een gespreksleidraad met open vragen, geïnspireerd door het in hoofdstuk 4 beschreven denkmodel. Hiermee is zicht gekregen op kwalitatieve kenmerken van werkzoekenden in relatie tot het (niet-)gebruik van de e-dienstverlening. Bovendien is verkend welke mogelijkheden men ziet om niet-gebruikers te verleiden tot het wél gaan benutten van de digitale diensten en wat haalbaar lijkt en wat niet.

De uitkomsten van deze fase vormden de basis van en input voor de te ontwikkelen vragenlijst voor de volgende fase.

Fase II: gebruikersonderzoek: nadere verkenning van de profielen

In de tweede fase is voortgebouwd op de inzichten uit fase I en is geprobeerd de vier groepen nader te profileren door op zoek te gaan naar onderscheidende kwalitatieve kenmerken. Het UWV heeft voor deze fase een steekproefbestand geleverd met gegevens van 850 WW'ers met een toekenning in de maanden augustus, september en oktober 2011 en die eind oktober 2011 nog recht hadden op een uitkering. Deze steekproef is getrokken uit de totale populatie van 69.965 WW'ers met een toekenning in de maanden augustus-oktober 2011 en die eind oktober 2011 nog recht hadden op een uitkering.

De steekproefomvang van ruim één procent van de populatie leek bij de start van het onderzoek nodig om uiteindelijk een databestand voor analyse beschikbaar te krijgen met de gegevens van minimaal 200 WW'ers waarmee een telefonisch interview zou worden gehouden. Over de bereidheid van WW'ers om aan dit onderzoek deel te nemen bestond op voorhand geen duidelijkheid. Wel was de verwachting dat WW'ers die niet van digitale ondersteuning gebruik maken meer dan de anderen zouden afzien van deelname.

De steekproef is in overleg met het ITS door het UWV getrokken, waarbij het belangrijkste uitgangspunt was het vinden van een goede balans tussen de omvang van de vier groepen UWV-cliënten (A, B, C en D) in de populatie van 69.965 WW-ers en de informatie die de interviews dienden op te leveren. Gezien de doelstelling van het UWV om de digitale dienstverlening te optimaliseren lag het daarbij voor de hand om de groepen (gedeeltelijke) niet-gebruikers te oververtegenwoordigen in de steekproef. Aldus zouden voldoende WW'ers worden geïnterviewd in de categorie waarnaar in dit onderzoek de meeste aandacht uitgaat: zij die (nog) geen gebruik maken van e-dienstverlening door het UWV of alleen gebruik maken van de e-intake. Wanneer er in deze twee groepen meer in detail gekeken zou moeten worden door nadere onderverdelingen te maken naar bijvoorbeeld opleidingsniveau, leeftijd of beheersing van de Nederlandse taal, dan dienen deze groepen immers in het analysebestand in voldoende mate vertegenwoordigd te zijn.

Er is in de steekproeftrekking gekozen voor een verdeling waarin de niet-gebruikers oververtegenwoordigd zijn. Het gevolg van deze wijze van steekproeftrekking is uiteraard dat er bij de presentatie van de onderzoeksresultaten voor de groep als geheel gewerkt is met steekproefgewichten om te voorkomen dat de kenmerken van de oververtegenwoordigde groep te veel en die van de ondervertegenwoordigde groep te weinig meetellen als er percentages voor het geheel worden gepresenteerd. Op de steekproefgewichten wordt hierna nog nader ingegaan.

Uit de steekproef van 850 WW'ers zijn voor de eerste dataverzamelingronde 338 personen telefonisch benaderd of zij deel wilden nemen aan dit onderzoek. Deze 338 personen zijn willekeurig gekozen uit de gestratificeerde steekproef van 850. Door uit deze gestratificeerde steekproef a-select respondenten te trekken kun je veronderstellen dat de verdeling in de steekproef van 850 WW'ers terugkeert in de groep van feitelijk respondenten waarmee gesproken is, dus met dezelfde oververtegenwoordiging van niet-gebruikers. In feite een a-selecte steekproef uit een gestratificeerde steekproef. Van deze 338 personen hebben er 113 aangegeven niet mee te willen/kunnen werken aan dit onderzoek. Vier respondenten hebben te weinig vragen beantwoord om hen mee te kunnen nemen in de analyse. Tijdens deze eerste ronde bleek dat de bereidheid om deel te nemen aan dit onderzoek aangenaam veel hoger was dan oorspronkelijk verwacht. Meer dan de helft van de WW'ers uit de steekproef zijn hierdoor niet telefonisch benaderd voor dit onderzoek.

Tabel 1 geeft informatie over de redenen van non-respons. Van de 338 WW'ers die zijn benaderd voor het onderzoek hebben er bijvoorbeeld 18 (5%) inmiddels een baan. Omdat deze mensen geen gebruik meer maken van de e-begeleiding en veel vragen niet van toepassing (meer) waren, hebben zij niet deelgenomen aan het onderzoek.

Tabel B 1 – Redenen non-respons

	Aantal
Geen interesse in onderwerp	20
Geen WW meer	18
Kost te veel tijd	16
Foutief telefoonnummer	13
Geen afspraak mogelijk in onderzoeksperiode	13
Wordt geen Nederlands gesproken	11
Ziek/gehandicapt etc.	7
Weigert zonder reden	6
Geen belang	5
Slechte ervaring UWV	2
Geeft geen persoonlijke gegevens	2
Totaal non-respons	113
Totaal respons	225

Non-respons kan ook bij een grote responsbereidheid zorgen voor vertekening, wanneer de deelnemers qua kenmerken flink verschillen van niet-deelnemers (uiteeraard: op kenmerken die er voor het onderzoek toe doen). We hebben daarom gekeken naar mogelijke verschillen tussen deelnemers en niet-deelnemers qua geslacht, leeftijd, nationaliteit, opleidingsniveau, gebruik e-intake en gebruik van de werkmap, omdat we ook van de niet-deelnemers aan het onderzoek de kenmerken wat dat betreft kennen. Hieruit blijkt dat deelnemers en niet-deelnemers op twee vlakken van elkaar verschillen: nationaliteit en leeftijd. De deelnemers aan het onderzoek hebben in verhouding vaker de Nederlandse nationaliteit en zijn gemiddeld iets jonger dan de WW'ers die hebben aangegeven niet met het onderzoek mee te willen doen. De steekproef weerspiegelt voor de andere kenmerken de WW-populatie (zie tabel 2) uitstekend.

Tabel B 2 – Vertegenwoordiging WW'ers in totale populatie en steekproefbestand

	Steekproefbestand	WW-populatie
Geen e-intake	59%	20%
Wel e-intake	41%	80%
Man	54%	52%
Vrouw	46%	47%
Leeftijd jonger dan 30	14%	24%
Leeftijd 31 t/m 50 jaar	51%	52%
Leeftijd 51 t/m 60 jaar	29%	20%
Leeftijd 61 jaar en ouder	6%	4%
Nationaliteit Nederlandse	92%	92%
Nationaliteit anders dan Nederlandse	8%	8%
Opleidingsniveau onbekend/geen/basisonderwijs/ vmbo/mbo1/mbo algemeen	47%	36%
Opleidingsniveau havo/vwo/mbo2/mbo3/mbo4	33%	35%
Opleidingsniveau hbo/wo	21%	28%

In de steekproef zitten iets meer mannen, ouderen en lager opgeleiden. Dit is vooral het gevolg van het feit dat deze persoonskenmerken een relatie hebben met het wel of niet gebruiken van de e-intake.

De deelnemers hebben vooraf een brief van UWV ontvangen, waarna het ITS met hen telefonisch contact heeft opgenomen. De telefonische interviews duurden in het algemeen tussen 20 en 30 minuten. De telefonische gesprekken zijn gevoerd in de eerste twee weken van maart 2012.

Fase III: Onderzoek naar belemmeringen en stimulansen

In de derde fase het onderzoek ging het vooral om de waarom-vraag. Centraal staat de optimalisering van gebruik: wat zijn de voorzieningen die getroffen moeten worden om het gebruik van het digitale kanaal mogelijk te maken en waar mogelijk te vergroten? Bij het beantwoorden van deze vraag hebben we onderscheid gemaakt in generieke maatregelen en maatregelen die specifiek voor een subgroep gelden om hen te verleiden tot meer of diepgaander gebruik van de e-dienstverlening.

Voor dit deel van het onderzoek zijn semigestructureerde interviews gehouden bij de geïnterviewde thuis. De gesprekken duurden ongeveer 40 minuten en zijn na toestemming van de werkzoekende, opgenomen op memorecorders en tegelijkertijd zijn op papier aantekeningen gemaakt in de voorgestructureerde gespreksleidraad. Voor hun medewerking kregen de geïnterviewden een cadeaubon van €25. De gesprekken zijn gevoerd in april en mei 2012.

In totaal zijn 32 gesprekken gevoerd. De selectie is gebeurd op basis van de antwoorden in fase II, en heeft zich beperkt tot degenen die daarvoor toestemming hadden gegeven. De gesprekken zijn gespreid over de vier groepen en kenden de volgende aantallen:

		e-begeleiding	
		gebruik	geen gebruik
e-intake	gebruik	4	3
	geen gebruik	13	12

Tijdens de interviewsessie is ook een aantal screendumps op papier van de e-intake, www.werk.nl en de werkm@p getoond en besproken. De reacties op de screendumps zijn in een aparte notitie gerapporteerd en maken dus geen onderdeel uit van de voorliggende rapportage.

De gespreksleidraad was afgestemd op de antwoorden die de geïnterviewden eerder had gegeven tijdens het telefonische interview. Onderscheiden werden:

- geen internetgebruik versus wel internetgebruik, maar sommige dingen niet
- geen e-intake versus wel e-intake
- geen werk.nl versus wel werk.nl

Expertmeeting

Op basis van de bevindingen uit de onderzoeksfases is een aantal verbeter suggesties geformuleerd. Om de haalbaarheid ervan te toetsen en de interpretatie ervan duidelijk te hebben zijn deze suggesties voorgelegd aan verschillende geledingen uit het UWV tijdens een expertmeeting op 4 juni 2012. Zes medewerkers hebben hieraan deelgenomen.

Betrouwbaarheid en gebruik van steekproefgewichten

De in dit onderzoek gehouden telefonische interviews met 225 WW'ers zijn niet bedoeld om precies te schatten hoeveel procent van de doelpopulatie, bijna 70.000 WW'ers, over kenmerk x, y of z. beschikken. Bijvoorbeeld hoeveel procent van de WW'ers technische problemen tegenkomt in het gebruik van de digitale werkmap. Het doel van het onderzoek is verbanden opsporen tussen kenmerken die van betekenis (kunnen) zijn voor de e-dienstverlening door het UWV. Bijvoorbeeld: doet de samenstelling van het huishouden er toe bij het gebruik van de e-diensten door een WW'er.

We ontkomen er bij de presentatie van de gegevens uit deze interviews uiteraard niet aan om te werken met percentages. Het is echter van groot belang om er rekening mee te houden dat er rondom deze percentages bij een steekproefomvang van 225 aanzienlijke marges bestaan. Deze marges worden groter naarmate apart wordt 'ingezoomd' op de onderscheiden groepen gebruikers. De foutenmarge is dus afhankelijk van de grootte van de groep waarop de uitspraak wordt gedaan (alle 225 telefonische interviews of bijvoorbeeld alleen de niet-gebruikers) en de verdeling van het antwoord (is er een grote consensus binnen de groep of is de verdeling ongeveer 50-50). Hoe kleiner de groep en hoe kleiner de consensus; hoe groter de foutenmarge. Enkele voorbeelden kunnen dit verduidelijken.

- Wanneer we in dit onderzoek vaststellen dat 14 procent van de 225 geïnterviewde WW'ers eerst naar het UWV-kantoor gaat voor informatie toen men een WW-uitkering wilde aanvragen, dan kunnen we dit lezen als dat we met een zekerheid van 90 procent weten dat het gemiddelde in de populatie van 70.000 WW'ers zich tussen de 10 en de 18 procent bevindt. Omdat we bij de steekproeftrekking echter gebruik hebben gemaakt van een sterke oververtegenwoordiging van de ene en een ondervertegenwoordiging van de andere groep zijn echter hoogstwaarschijnlijk de marges nog wat ruimer. In dit voorbeeld bevindt het 'ware' percentage zich met 90 procent zekerheid tussen de 5 en 23 procent.
- Wanneer we vaststellen dat 50 procent van de telefonisch geïnterviewde WW'ers die geen e-diensten gebruiken, eerst naar het UWV-kantoor gaan, dan ligt deze schatting in de populatie tussen de 41 en 59 procent.
- Wanneer we vaststellen dat van de geïnterviewde WW'ers die van beide vormen van digitale dienstverlening (e-intake en werkm@p) gebruik maken 4 procent eerst naar het UWV-kantoor gaat, dan ligt deze schatting in de populatie met 90 procent zekerheid tussen de nul en tien procent.

Door het gebruik van steekproefgewichten zullen we er bij de analyse rekening mee houden dat de responspopulatie zo representatief mogelijk is voor de totale WW-populatie. Het effect van de oververtegenwoordiging van personen zonder e-intake in de steekproef en het effect van de non-respons heffen we zo veel mogelijk op door gebruik te maken van steekproefgewichten (wegingsfactoren).

Op basis van gegevens van UWV hebben we de verhouding bepaald van alle WW'ers met een toekenning in de maanden augustus, september en oktober 2011 en nog recht op een uitkering eind oktober 2011 op de variabelen: e-intake, geslacht, leeftijd en opleidingsniveau. De respondenten in de deelnemersgroep krijgen vervolgens op basis van deze variabelen een gewicht mee zodat de verdeling op deze variabelen hetzelfde is bij de deelnemers als bij de totale populatie WW'ers. Het gebruik van steekproefgewichten bepaalt mede de hoogte van de foutenmarge, evenals de gekozen mate van zekerheid. Hoe schever de verdeling ten opzichte van de populatie, hoe groter de steekproefgewichten, en hoe hoger de gekozen mate van zekerheid, hoe

groter de foutenmarge. In de analyse van de resultaten is gekozen voor een mate van zekerheid van 90 procent.

Als vuistregel voor de schattingen in dit onderzoek stellen we voor om wanneer er over de gehele groep WW'ers uit het telefonisch onderzoek wordt gesproken de volgende vuistregels te hanteren.

Tabel B 3 – Maximale foutenmarge per antwoordverdeling voor totale populatie en profielgroepen

Verdeling in antwoorden	totale populatie	profielgroep
0% - 100%	2,5%	2,5%
10% - 90%	4,5%	6%
25% - 75%	5,5%	8,5%
50% - 50%	6,5%	9,5%

Bij een uitspraak over de verdeling binnen een subgroep (gebruikers, gedeeltelijke gebruikers of niet-gebruikers) is de foutenmarge maximaal 10 procent. Dit is wanneer de verdeling binnen een subgroep ongeveer op 50-50 uitkomt, in andere gevallen is de foutenmarge lager.

Bijlage 2 – Verschillen tussen WW'ers die wel of geen e-intake gebruiken

In deze bijlage beantwoorden we de eerste twee deelvragen. Te weten 'Wat is het profiel van WW-gerechtigden die *geen* gebruik maken van e-intake?' en 'Wat is het gebruik van de WW-gerechtigden die *wel* gebruik maken van e-intake?'. We maken hiervoor gebruik van zowel gegevens van UWV als resultaten uit de telefonische enquête. Door gebruik te maken van steekproefgewichten zijn de resultaten uit de enquête representatief voor alle WW'ers die in augustus, september, oktober 2011 een WW-toekenning hebben gekregen en nog recht hadden op een uitkering ultimo oktober 2011. Door de grootte van de responsgroep moet er rekening worden gehouden met een betrouwbaarheid van 90 procent en een foutmarge van maximaal 6,5 procent als het gaat om een uitspraak over de totale populatie WW'ers en maximaal 10 procent als we een uitspraak doen over een subgroep (bijvoorbeeld WW'ers die geen e-intake hebben ingevuld). We toetsen mogelijke verschillen tussen wel- en niet-gebruikers aan de hand van het model zoals beschreven in paragraaf 4.1. We kijken dus naar welke kenmerken van invloed zijn op het wel of niet gebruiken van de e-intake.

In deze bijlage beschrijven we eerst kort de ervaringen bij het aanvragen van de uitkering. Vervolgens beschrijven we de gevonden significante verschillen tussen gebruikers van de e-intake en gebruikers van de papieren aanvraag.

Volgens opgave van UWV heeft 80 procent van 69.965 de WW'ers met een toekenning in augustus, september en oktober 2011 en nog recht op WW ultimo oktober 2011 een digitale aanvraag ingediend (zie tabel 4).

Tabel B 4 – Gebruik e-intake WW'ers totaal

	Geen e-intake	Wel e-intake
Percentage WW'ers	20%	80%

Bron: UWV

Voordat we bepalen welke kenmerken van invloed zijn op het gebruik van de e-intake, kijken we eerst naar de ervaringen bij de aanvraag. Van de WW'ers met een

papieren aanvraag heeft 15 procent wel eerst geprobeerd om een digitale aanvraag in te dienen, maar dit is uiteindelijk niet gelukt. Dit is dus 3 procent van de totaal aanvragers WW (15 procent van de 20 procent (15% * 20%)). De reden waarom de aanvraag niet is gelukt varieert, ongeveer een derde vond de vragen moeilijk en een derde werd belemmerd door technische problemen.

De WW'ers die wel een e-intake hebben ingediend, hebben andere ervaringen. Drie kwart van hen vond de vragen gemakkelijk tot heel gemakkelijk en slechts 14 procent is technische problemen tegengekomen.

In totaal vult 57 procent van de WW'ers de aanvraag zelfstandig in. De rest schakelt hulp in van familie/vrienden of iemand op het UWV-kantoor (zie tabel 5). De WW'ers met een papieren aanvraag hebben, relatief gezien, vaker hulp gekregen op een UWV-kantoor dan de WW'ers met een e-intake (13% versus 2%). Deze groep heeft waarschijnlijk een papieren aanvraag meegekregen.

Tabel B 5 – ingeschakelde hulp naar gebruik e-intake

	Geen e-intake	Wel e-intake	Totaal
Hulp van familie/vrienden	31%	41%	40%
Hulp op UWV-kantoor	13%	2%	3%
Geen hulp	56%	57%	57%
Totaal	20%	80%	100%

Van de WW'ers met een e-intake heeft 14 procent technische problemen ervaren, tegenover 27 procent van de WW'ers waarbij de e-intake uiteindelijk niet is gelukt.

In de volgende paragraaf bespreken we op welke vlakken de gebruikers van de e-intake significant verschillen met gebruikers van de papieren aanvraag wat betreft voorzieningen, persoonskenmerken en verwacht nut en gebruik.

Voorzieningen en ondersteuning die bepalend zijn voor wel of geen e-intake

Ict-voorzieningen

Voor het bepalen van condities hebben we gevraagd naar de ict-voorzieningen. In totaal is 94 procent van de WW'ers in het bezit van een computer met internet. Van degene met een internetaansluiting, heeft 83 procent een e-intake ingediend (tabel 6).

Andersom hebben we ook gekeken naar het computerbezit van degene die geen e-intake hebben ingediend. Van degene die geen e-intake hebben ingevuld, heeft 81%

wel een computer met internetverbinding. Bij degene met een e-intake is dit 97 procent.

Tabel B 6 – Bezit van computer met internetaansluiting naar gebruik e-intake

	Geen e-intake	Wel e-intake	Totaal
Ja, bezit computer met internetaansluiting	17%	83%	94%
Nee, bezit geen computer met internetaansluiting	65%	35%	6%
Totaal	20%	80%	100%

Bron: enquête

Het bezitten van een computer met internetaansluiting is geen absolute randvoorwaarden voor het gebruik van internet. Degenen die een computer bezitten, maken er ook bijna allemaal gebruik van (97%). Van de WW'ers zonder een eigen computer, heeft echter ook een kwart in het afgelopen half jaar gebruik gemaakt van internet.

Van de kleine groep die thuis geen internetverbinding heeft (6%, tabel 6), heeft ongeveer een op de drie toch een manier gevonden om ook een e-intake in te dienen. Dit is echter maar 2 procent van het totaal aantal WW'ers (35 procent x 6 procent). Uit gesprekken blijkt dat deze WW'ers vooral naar familie/vrienden gaan om daar met hun hulp iets op internet te doen. Deze mensen ontbreekt het zowel aan een computer als aan digivaardigheden.

De WW'ers die het laatste half jaar geen internet hebben gebruikt, noemen als redenen geen interesse (51%), gebrek aan digivaardigheden (38%) en het hebben van een beperking/handicap (25%) die internetgebruik bemoeilijkt.

Ondersteuning in omgeving

We hebben de WW'ers gevraagd naar de ondersteuning die ze (kunnen) krijgen van familie (partners of thuiswonende kinderen) en vrienden. Het feit of iemand samenwoont met partner of alleenstaand is, heeft geen relatie met het gebruik van de e-intake. Naast een partner, zijn thuiswonende kinderen het meest voor de hand liggend om naar toe te gaan met internetvragen.

Tabel B 7 – Thuiswonende kinderen naar gebruik e-intake

	Geen e-intake	Wel e-intake	Totaal
Ja	16%	84%	45%
Nee	24%	76%	55%
Totaal	20%	80%	100%

Bron: enquête

Bijna de helft van de WW'ers (45%) heeft thuiswonende kinderen. Degenen met thuiswonende kinderen maken vaker gebruik van de e-intake dan de WW'ers zonder thuiswonende kinderen (84% versus 76%). Thuiswonende kinderen hebben dus meer effect op e-intake dan het wel of niet hebben van een partner. Dit kan komen omdat een partner vaak op hetzelfde niveau zit wat betreft digitale vaardigheden. Een andere verklaring is dat de leeftijd van de WW'er de achterliggende verklarende variabele is. Degenen die geen gebruik van e-intake hebben gemaakt zijn in de regel iets ouder dan degenen die dat wel hebben gedaan waardoor de kans dat de kinderen al het huis uit zijn, wat groter is en ze dus minder als hulp kunnen dienen.

Persoonskenmerken die bepalend zijn voor wel of geen e-intake

Demografisch

We hebben verschillende demografische kenmerken getoetst op verschillen tussen de groepen gebruikers van de e-intake versus niet-gebruikers van de e-intake.

Geslacht

Mannen maken in verhouding iets minder gebruik van de e-intake dan vrouwen (zie tabel 7).

Tabel B 8 – Geslacht naar gebruik e-intake

	Geen e-intake	Wel e-intake	Totaal
Man	22%	78%	52%
Vrouw	18%	82%	48%
Totaal	20%	80%	100%

Bron:UWV

Leeftijd

Het gebruik van de e-intake is gerelateerd aan de leeftijd van de WW'ers (zie tabel 9). Degene die een e-intake indienen zijn relatief jonger dan degenen die dat niet hebben gedaan. Van de groep WW'ers van 30 jaar en jonger gebruikt 88 procent de e-intake. Van de groep WW'ers ouder dan 60 daalt dit percentage naar 66 procent. Ongeveer de helft van alle WW'ers is tussen de 31 en 50 jaar. Van hen gebruikt 81 procent de e-intake.

Tabel B 9 – Leeftijd naar gebruik e-intake

	Geen e-intake	Wel e-intake	Totaal
t/m 30 jaar	12%	88%	24%
31 t/m 50 jaar	19%	81%	52%
51 t/m 60 jaar	28%	72%	20%
61 t/m 64 jaar	34%	66%	4%
Totaal	20%	80%	100%

Bron: UWV

Nationaliteit

De nationaliteit is ook een demografisch kenmerk waarop we verschillen vinden bij het gebruik van de e-intake. In totaal heeft 8 procent van de WW'ers een andere nationaliteit dan de Nederlandse. Deze groep gebruikt beduidend minder de e-intake dan de WW'ers met een Nederlandse nationaliteit (zie tabel 10).

Tabel B 10 – Nationaliteit naar gebruik e-intake

	Geen e-intake	Wel e-intake	Totaal
Nederlandse	19%	81%	92%
Andere nationaliteit	32%	68%	8%
Totaal	20%	80%	100%

Bron: enquête

Het geboorteland van de ouders heeft geen significante relatie met de mate waarin een WW'er gebruik maakt van digitale dienstverlening van UWV. Van degenen die geboren zijn in Nederland gebruikt 84 procent de e-intake tegenover 54 procent van de WW'ers die elders zijn geboren.

Opleidingsniveau

Meer dan een derde (37%) van de WW'ers beschikt niet over een startkwalificatie, 35 procent is middelbaar opgeleid en 28 procent is hoger opgeleid (tabel 11). De niet-gebruikers van de e-intake verschillen in opleidingsniveau van de gebruikers van de e-intake. Hoe hoger de opleiding, hoe groter de kans dat de e-intake wordt gebruikt.

Tabel B 11 – Opleidingsniveau naar gebruik e-intake

	Geen e-intake	Wel e-intake	Totaal
Onbekend/geen/basisonderwijs/vmbo/mbo1/mbo alg	30%	70%	37%
Havo/vwo/mbo2/mbo3/mbo4	17%	82%	35%
Hbo/wo	11%	89%	28%
Totaal	20%	80%	100%

Bron: UWV

Vaardigheden Nederlandse taal

Lezen en schrijven

In al het contact met UWV dat niet face-to-face gebeurt, is het van belang om goed het Nederlands te kunnen lezen en schrijven. We hebben daarom alle respondenten gevraagd om zelf hun vaardigheden in te schatten. De eigen inschatting van vaardigheden ligt hoog. Van alle WW'ers vindt 90 procent dat ze goed kunnen lezen, bijna net zo veel geeft aan goed te kunnen schrijven in het Nederlands. Een op de tien van de WW'ers geeft aan moeite te hebben met lezen/schrijven in het Nederlands. Van deze groep gebruikt bijna de helft de papieren aanvraag (42% - 44%).

Tabel B 12 – Vaardigheid Nederlandse taal naar profielen

	Geen e-intake	Wel e-intake	Totaal
Goed Nederlands lezen	18%	82%	90%
Redelijk tot slecht Nederlands lezen	44%	56%	10%
Goed Nederlands schrijven	17%	83%	88%
Redelijk tot slecht Nederlands schrijven	42%	58%	12%
Totaal	25%	75%	100%

Bron: enquête

Vooral de vaardigheid van schrijven in het Nederlands lijkt gerelateerd aan de nationaliteit. Van de WW'ers met een niet-Nederlandse nationaliteit geeft 74 procent aan matig tot slecht te kunnen schrijven in het Nederlands (bij lezen is dit 39 procent van de WW'ers met een niet-Nederlandse nationaliteit). Schrijven en lezen is ook gerelateerd aan het opleidingsniveau. Van de WW'ers zonder startkwalificatie geeft 14 procent aan dat ze matig tot slecht kunnen lezen en 22 procent van hen geeft aan matig tot slecht te kunnen schrijven in het Nederlands. Uit de interviews blijkt dat het niet goed kunnen lezen/schrijven een belangrijke rol speelt bij het wel of niet digitaal aanvragen van de uitkering. Mensen die niet goed kunnen lezen, zijn bang dat ze vragen verkeerd begrijpen. Een gesprek biedt meer ruimte om te checken of ze de vragen goed begrijpen door naar de reactie van de UWV'er te kijken of door extra uitleg te vragen.

Digivaardigheden

Gebruik internet privé

We hebben WW'ers gevraagd hoe vaak ze internet gebruiken om informatie te zoeken, zomaar te surfen, e-mails versturen, chatten/skypen, spelletjes, videofilms bekijken, iets kopen/bestellen, downloaden van muziek, internetbankieren, belastingaangifte en declaraties bij zorgverzekeraar. Hieruit zou je namelijk een indicatie kunnen krijgen in hoeverre degenen die geen e-intake doen, wel de digivaardigheden hebben om een e-intake in te dienen.

Ongeveer 8 à 9 van de 10 WW'ers heeft in het laatste half jaar internet gebruikt om informatie op te zoeken, te e-mailen en/of te internetbankieren. Ongeveer drie vierde van de WW'ers (73%) heeft in het laatste half jaar iets gekocht/bestelt op internet en bijna de helft heeft de belastingen digitaal ingevuld⁵. Van deze WW'ers, die dus digivaardig genoeg zijn om deze 'zakelijke' internetactiviteiten uit te voeren, heeft 12 procent een papieren aanvraag ingediend.

5 Niet alle WW'ers zullen een belastingaangifte aangifte hebben gedaan of überhaupt declaraties bij een zorgverzekering hebben ingediend. Het is dus niet zo dat degene die dit niet digitaal hebben gedaan dit wel op papier hebben gedaan.

Tabel B 13 – Gebruik internet naar gebruik e-intake

Gebruikt internet voor..	Geen e-intake	Wel e-intake	Totaal
Informatie zoeken	17%	83%	92%
E-mailen*	17%	83%	89%
Bankzaken*	15%	85%	82%
Iets kopen/bestellen*	11%	89%	73%
Belastingaangifte*	16%	84%	44%
Declaraties bij zorgverzekering*	12%	88%	19%
Zomaar surfen*	14%	86%	75%
Videofilms bekijken*	11%	89%	54%
Downloaden van muziek/video*	7%	93%	44%
Spelletjes	11%	89%	39%
Contact met mensen via chatten of skype	21%	79%	30%
Totaal	25%	75%	100%

* = significant verschil ($p < 0.05$)

Bron: enquête

De grootste verschillen in het gebruik van de e-intake zijn vooral te zien in de ‘ontspannende’ activiteiten. Als een WW’er de computer gebruikt voor het downloaden van muziek/video’s, spelletjes en videofilms bekijken. Van de WW’ers die muziek of video’s downloaden, gebruikt zelfs 93 procent de e-intake. Het lijkt erop dat als mensen voor hun plezier ook de computer gebruiken, ze in grote mate ook de computer gebruiken voor de aanvraag van de WW.

Om te bepalen hoeveel WW’ers met een papieren aanvraag wel digivaardig zijn hebben we gevraagd naar de moeilijkheidsgraad van internetactiviteiten. In tabel 13 staat het percentage van de WW’ers met een papieren aanvraag die zijn internetactiviteiten als neutraal/gemakkelijk beoordeelt. Zo geeft 41 procent van de WW’ers met een papieren aanvraag aan dat ze internet gebruiken om informatie op te zoeken en dit (heel) makkelijk vinden om te doen. Daarnaast staat in een kolom hoe groot deze groep WW’ers is over de totale populatie (41 procent van degenen die geen e-intake hebben ingediend is dus 8 procent van het totaal).

Tabel B 14 – Gemakkelijke internetactiviteiten bij WW'ers met een papieren aanvraag

Vindt internetactiviteit gemakkelijk	% van geen e-intake	% van totaal WW
Informatie zoeken	41%	8%
E-mailen*	59%	12%
Bankzaken*	53%	11%
Iets kopen/bestellen*	37%	7%
Belastingaangifte*	30%	6%
Declaraties bij zorgverzekering*	11%	2%
Zomaar surfen*	43%	9%
Videofilms bekijken*	27%	6%
Downloaden van muziek/video*	14%	3%
Spelletjes	18%	4%
Contact met mensen via chatten of skype	30%	6%

* = significant verschil ($p < 0.05$)

Locus of control

We hebben vijf vragen gesteld met betrekking tot de locus of control, oftewel de mate waarin iemand het idee heeft dat hij/zij zelf verantwoordelijk is voor de situatie waarin hij zich bevindt en zelf in staat is om verandering aan te brengen aan de situatie.

De gebruikers en niet-gebruikers van de e-intake verschillen niet in de mate waarin ze mogelijkheden zien om een baan te vinden (van de totale WW populatie ziet 72% mogelijkheden om een baan te vinden), of het vertrouwen om een werkgever te kunnen overtuigen om hem/haar aan te nemen (van de totale WW populatie heeft 86% het vertrouwen om een werkgever te kunnen overtuigen om hem/haar aan te nemen). Ze verschillen ook niet in de mate waarin ze UWV de schuld geven van hun werkloosheid (van totaal WW geeft 2% UWV de schuld van hun werkloosheid).

De niet-gebruikers en gebruikers van de e-intake verschillen echter wel in het vertrouwen dat ze hebben in het kunnen schrijven van een goede sollicitatiebrief en het voeren van een goed sollicitatiegesprek. Vooral het schrijven van brieven is echter een factor die vooral met vaardigheden in de Nederlandse taal verband houdt. Drie kwart van de WW'ers die zeggen moeite te hebben met schrijven in het Nederlands geven bijvoorbeeld ook aan dat ze geen goede sollicitatiebrief kunnen schrijven.

Tabel B 15 – Vertrouwen hebben in het kunnen schrijven van een goede sollicitatiebrief, naar gebruik e-intake

	Geen e-intake	Wel e-intake	Totaal
Klopt (helemaal) voor mij	16%	84%	87%
Overig	48%	52%	13%
Totaal	20%	80%	100%

Bron: enquête

In totaal heeft 87 procent van de WW'ers er vertrouwen in dat hij/zij zelf een goede sollicitatiebrief kan schrijven. Bij degenen die geen vertrouwen hebben in het kunnen schrijven van een goed sollicitatiegesprek gebruikt slechts iets meer dan de helft (52%) de e-intake. Hetzelfde geldt voor het vertrouwen in het kunnen voeren van een goed sollicitatiegesprek. Degenen die er niet van overtuigd zijn dat ze een goed sollicitatiegesprek kunnen voeren, gebruiken maar in 42 procent van de gevallen een e-intake.

Tabel B 16 – Vertrouwen hebben in het kunnen voeren van een goed sollicitatiegesprek, naar gebruik e-intake

	Geen e-intake	Wel e-intake	Totaal
Klopt (helemaal) voor mij	18%	82%	86%
Overig	58%	42%	14%
Totaal	20%	80%	100%

Bron: enquête

Afgezien van de factoren die in verband staan met vaardigheden in de Nederlandse taal is locus of control dus geen sterke voorspeller van het gebruik van de e-intake.

Opvatting houding werk/werk zoeken en wel of geen e-intake

Als mensen te horen krijgen dat ze een WW aan moeten vragen kunnen ze hier verschillend op reageren. Bijna de helft (47%) bezoekt eerst de website van UWV, 35 procent belt een UWV-kantoor voor informatie en nog eens 14 procent gaat naar een UWV-kantoor toe voor informatie. Gebruikers en niet-gebruikers van de e-intake reageren verschillend als ze een WW-uitkering aan moeten vragen.

Tabel B 17 – Wat is er als eerste gedaan voor het aanvragen van de WW naar gebruik e-intake

	Geen e-intake	Wel e-intake	Totaal
Ik ben naar een UWV-kantoor gegaan voor informatie	62%	38%	14%
Ik heb een UWV-kantoor gebeld voor informatie	9%	91%	35%
Ik heb de website van UWV bezocht	10%	90%	47%
Ik heb familie/vrienden gevraagd	17%	83%	3%
Totaal	20%	80%	100%

Bron: enquête

Het merendeel van de mensen die als eerste naar een UWV-kantoor gaat voor informatie over het WW, gebruikt een papieren aanvraag (62%). Het lijkt er dus op dat er in augustus, september en oktober 2011 nog regelmatig aanvraagformulieren zijn meegegeven. In totaal gaat het hier om 9 procent van het totaal WW'ers (62 procent x 14 procent).

Ervaringen met UWV

Het gebruik van de e-intake is ook gerelateerd aan eerdere ervaringen die WW'ers hebben met UWV. Van de respondenten in de enquête heeft 44 procent al een keer eerder WW gehad. Deze groep WW'ers gebruikt veel vaker de papieren aanvraag dan de groep die voor het eerst een WW-uitkering aan moet vragen (zie tabel 17).

Tabel B 18 – Ervaring met aanvragen WW naar gebruik e-intake

	Geen e-intake	Wel e-intake	Totaal
Eerste keer WW	12%	88%	56%
Niet eerste keer WW	31%	69%	44%
Totaal	20%	80%	100%

Bron: enquête

Verwachtingen van e-diensten die bepalend zijn voor wel of geen e-intake

Bij de acceptatie van een e-dienst is het van belang dat er wordt verwacht dat het nuttig en gemakkelijk is in gebruik. Het gebruik van de e-intake wordt voor (bijna) iedereen verplicht. Inspelen op verwachtingen zal om deze reden niet het gebruik vergroten. Het is echter wel degelijk nuttig om iets te weten over de verwachtingen

die WW'ers hebben om hierop in te spelen. Negatieve verwachtingen kunnen bijvoorbeeld weggenomen worden door voorlichting.

Verwacht nut

Bij verwacht nut vragen we of WW'ers het als voordeel zien dat een digitale aanvraag sneller wordt afgehandeld. Degene die denken dat een aanvraag sneller wordt afgehandeld, gebruiken vaker de digitale aanvraag dan degenen die dit niet als voordeel zien.

Tabel B 19 – Verwachting dat een digitale aanvraag sneller gaat, naar gebruik e-intake

	Geen e-intake	Wel e-intake	Totaal
Ja, digitale aanvraag gaat sneller	11%	89%	82%
Nee, digitale aanvraag gaat niet sneller	38%	62%	18%
Totaal	20%	80%	100%

Verwacht gemak

Degenen die het als voordeel zien dat ze met een digitale aanvraag niet naar een UWV-kantoor hoeven, zelf hun tijd in kunnen delen en hun gegevens kunnen opzoeken of aanpassen gebruiken vaker de digitale aanvraag dan de WW'ers die dit niet als voordelen ervaren. De meeste WW'ers (72%) vinden het een voordeel dat ze met een digitale aanvraag zelf hun gegevens op kunnen zoeken. Deze groep doet vaker een e-intake (87%) dan de groep die dit niet als voordeel ziet (56%).

Tabel B 20 – voordeel om zelf eigen gegevens op te kunnen zoeken naar gebruik e-intake

	Geen e-intake	Wel e-intake	Totaal
Ja	13%	87%	72%
Nee	44%	56%	28%
Totaal	20%	80%	100%

Ongeveer twee derde (63%) van de WW'ers ziet het als een voordeel dat ze met een e-intake niet naar een UWV-kantoor moeten. Degenen die juist behoefte hebben om langs te komen dienen in mindere mate een digitale aanvraag in. In het verlengde

hiervan vindt 85 procent van alle WW'ers het een goede ontwikkeling dat ze met een e-intake zelf kunnen bepalen wanneer ze de aanvraag indienen.

Tabel B 21 – Voordeel dat hij/zij niet naar een UWV-kantoor hoeft naar gebruik e-intake

	Geen e-intake	Wel e-intake	Totaal
Ja	13%	68%	63%
Nee	44%	56%	37%
Totaal	20%	80%	100%

Een minderheid (35%) van de WW'ers verwacht dat ze met een digitale aanvraag minder fouten maken dan bij een papieren aanvraag.

Tabel B 22 – Verwacht met een digitale aanvraag minder fouten te kunnen maken, naar gebruik e-intake

	Geen e-intake	Wel e-intake	Totaal
Ja	13%	87%	35%
Nee	19%	81%	65%
Totaal	20%	80%	100%

Er is een klein verschil in gebruik van de e-intake tussen degenen die verwachten dat ze hiermee minder fouten kunnen maken en degenen die dit niet als voordeel van de e-intake zien.

Bijlage 3 – Verschillen tussen WW'ers die wel of geen werkm@p gebruiken

In deze bijlage beantwoorden we de derde en vierde deelvraag. Te weten 'Wat is het profiel van WW-gerechtigden die *geen* gebruik maken van de werkm@p na ongeveer 6 maanden WW?' en 'Wat is het gebruik van de WW-gerechtigden die *wel* gebruik maken van de werkm@p na ongeveer 6 maanden WW?'. We maken hiervoor gebruik van resultaten uit de telefonische enquête. Door gebruik te maken van steekproefgewichten zijn de resultaten uit de enquête representatief voor alle WW'ers die in augustus, september, oktober 2011 een WW-toekenning hebben gekregen en nog recht hadden op een uitkering ultimo oktober 2011. Door de grootte van de responsgroep moet er rekening worden gehouden met een betrouwbaarheid van 90 procent en een foutmarge van maximaal 6,5 procent als het gaat om een uitspraak over de totale populatie WW'ers en maximaal 10 procent als we een uitspraak doen over een subgroep (bijvoorbeeld WW'ers die geen werkm@p gebruiken). We toetsen mogelijke verschillen tussen wel- en niet-gebruikers aan de hand van het model zoals beschreven in paragraaf 4.1. We kijken dus naar welke kenmerken van invloed zijn op het wel of niet gebruiken van de werkm@p.

In deze bijlage beschrijven we eerst kort het gebruik van de website www.werk.nl. Daarna beschrijven we kort het gebruik van de werkm@p. Vervolgens beschrijven we de gevonden significante verschillen tussen gebruikers en niet-gebruikers.

Gebruik van de website www.werk.nl

Werk.nl speelt een belangrijke rol in de dienstverlening vanuit UWV. We hebben gevraagd aan de WW'ers of ze ooit de website hebben bezocht. Van alle WW'ers heeft 91 procent de website wel eens bezocht. De overige 9 procent heeft aangegeven waarom ze de website nog nooit hebben bezocht. De belangrijkste reden om geen gebruik te maken van werk.nl is het gebrek aan kennis van internet (zie tabel 23).

Tabel B 23 – Redenen niet-gebruik werk.nl

	% van geen werk.nl (9%)
Ik heb te weinig kennis van internet	71%
Mijn Nederlands is niet goed genoeg	21%
Ik wist niet dat de website bestond	19%
Het is niet verplicht	10%
Ik heb nog geen DIGIDcode / Ik ben mijn DIGIDcode kwijt	4%
Ik heb geen tijd om de website te bezoeken	0%

Bron: enquête

Als WW'ers ooit op de website werk.nl zijn geweest, hebben we gevraagd wat ze hebben gedaan op deze website. Van alle WW'ers heeft 82 procent een CV op de website gezet en 79 procent heeft vacatures gezocht. Van de WW'ers met een CV op werk.nl heeft 69 procent ook de CV in de eigen werkm@p gezet, dat betekent dat 56 procent van alle WW'ers hun CV in de werkmap hebben gezet.

Tabel B 24 – Activiteiten op werk.nl

	% totaal WW
CV op website www.werk.nl zetten	82%
Vacatures zoeken	79%
Berichten sturen naar de werkcoach	72%
CV in de eigen werkm@p zetten	56%
Sollicitaties doorgeven	53%
Wijzigingen voor de WW doorgeven	51%
Eigen informatie inzien	51%
Informatie/tips vinden over vinden van werk	41%
Testen invullen over interesses, kwaliteiten of motivatie of de werkverkenner	18%

Bron: enquête

Onderdeel van de website is de werkm@p. Dit is een afgeschermd deel waarin de WW'er na inloggen met de DigiD bijvoorbeeld zijn CV kan opstellen, berichten kan sturen naar UWV en sollicitaties door kan geven.

Volgens opgave van UWV maakt 57 procent van de 69.965 WW'ers die ultimo oktober 2011 recht hadden op een WW uitkering en deze uitkering toegekend hebben

gekregen in augustus, september en oktober 2011 gebruik van de werkm@p (zie tabel 25).⁶

Tabel B 25 – Gebruik werkm@p WW'ers totaal

	Geen werkm@p	Wel werkm@p
Percentage WW'ers oktober 2011*	43%	57%
Percentage WW'ers april 2012**	25%	75%

* Bron: UWV

** Bron: enquête

In de telefonische enquête die in april 2012 is gehouden, is aan de geïnterviewden die minstens een keer op werk.nl zijn geweest, gevraagd of ze de werkm@p kennen en of ze er de laatste drie maanden ook gebruik van hebben gemaakt. Uitgaande van dat moment werkt drie kwart van de WW'ers met de werkm@p, zoals in tabel 25 staat vermeld. Van de WW'ers die niet met de werkm@p werken is 8 procent nog nooit op de website werk.nl geweest, 4 procent kent de werkm@p niet en 13 procent weet van het bestaan van de werkm@p maar heeft deze de afgelopen 3 maanden niet bezocht. Gelet op de ervaring binnen UWV dat de wwerkm@p juist na een paar maanden WW wordt gebruikt lijkt het ons beter, om tot een onderscheid tussen gebruikers en niet-gebruikers van de werkm@p te komen, uit te gaan van de situatie in april.

Het gebruik van de werkm@p varieert in intensiteit. De grootste groep maakt ten minste maandelijks gebruik van de werkm@p (zie tabel 26). Een kwart van alle WW'ers heeft in de laatste 3 maanden de werkm@p niet gebruikt. Hierin zitten de 9 procent WW'ers die nog nooit op werk.nl zijn geweest, 4 procent die wel eens op werk.nl is geweest, maar niet wist van het bestaan van de werkm@p en de 12 procent WW'ers die wel eens op werk.nl zijn geweest, maar de werkm@p niet in de laatste 3 maanden hebben bezocht.

6 Deze notatie komt tot stand uit een combinatie van activiteiten die iemand kan uitvoeren binnen de werkm@p. Het meetpunt hierbij is eind oktober 2011. Het meet daarom in dit geval het gebruik van de werkm@p in de eerste maanden van de WW.

Tabel B 26 – Intensiteit gebruik werkm@p

	% van totaal
Dagelijks	7%
Wekelijks	31%
Maandelijks	32%
Minder dan maandelijks	5%
Niet in de laatste drie maanden	25%

Bron: enquête

Als WW'ers wel de website werk.nl hebben bezocht, maar de laatste 3 maanden niet in de werkm@p zijn geweest, dan is dat bij 1 op de 5 van hen omdat ze niet het idee hebben dat de werkm@p hun kansen op werk vergroot. Een op de zes van hen geeft aan te weinig kennis te hebben over internet om te kunnen werken met de werkm@p.

In de volgende paragrafen bespreken we op welke vlakken de gebruikers en de niet-gebruikers van de werkm@p significant verschillen wat betreft voorzieningen, persoonskenmerken en verwachtingen over het nut en gebruik van het e-kanaal.

Voorzieningen en ondersteuning die bepalend zijn voor wel of geen werkm@p

Tot de condities waarbinnen de WW'ers met UWV digitaal contact hebben, rekenen we de beschikbare ict-voorzieningen, en de beschikbaarheid van ondersteuning in de directe omgeving.

Ict-voorzieningen wel of geen gebruik werkm@p

Zoals we eerder hebben gezien, is in totaal 94 procent van de WW'ers in het bezit van een computer met internet. Van degenen die thuis geen internetaansluiting hebben is acht procent actief bezig met de werkm@p (zie tabel 27). Van de totale groep WW'ers is dat een zeer kleine groep (8 procent x 6 procent). Van degenen met een internetaansluiting, is 79 procent actief bezig met de werkm@p. Buitenshuis wordt er dus nauwelijks gebruik gemaakt van dit onderdeel van werk.nl.

Tabel B 27 – Bezit van computer met internetaansluiting naar gebruik werkm@p

	Geen werkm@p	Wel werkm@p	Totaal
Ja	21%	79%	94%
Nee	92%	8%	6%
Totaal	25%	80%	100%

Bron: enquête

Ondersteuning in omgeving wel of geen gebruik werkm@p

Ondersteuning van mensen in de omgeving bij het gebruik van internet kan ook bevorderen dat WW'ers gebruik maken van internet in hun relatie met UWV. We hebben de WW'ers gevraagd naar de ondersteuning die ze (kunnen) krijgen van familie en vrienden. Het feit of iemand samenwoont met partner of alleenstaand is, heeft geen relatie met het gebruik van de werkm@p. Datzelfde geldt voor het al dan niet hebben van thuiswonende kinderen. Bij de aanvraag is het hebben van thuiswonende kinderen wel een positieve factor voor het gebruik van de e-intake. Dit verschil zou kunnen zitten in de gebruikersfrequentie; de e-intake is eenmalig en de werkm@p is periodiek. WW'ers geven in de interviews aan dat ze het geen probleem vinden om anderen in te schakelen voor hulp bij een eenmalige aanvraag van de WW. Ze willen echter niet wekelijks of maandelijks een beroep op anderen doen.

Persoonskenmerken die bepalend zijn voor wel of geen werkm@p

Het tweede aspect van het in paragraaf 4.1 beschreven model heeft te maken met persoonskenmerken van het uitkeringsgerechtigde: geslacht, leeftijd, nationaliteit, geboorteland ouders en eigen geboorteland, opleidingsniveau. Wat betreft de demografische kenmerken, maken we in dit hoofdstuk geen gebruik van het totaalbestand van UWV aangezien we niet de indeling van UWV, maar het gebruik van de werkm@p volgens de telefonische interviews gebruiken. Aangezien de verhouding bij deze kenmerken iets verschilt met de totale populatie hebben we ervoor gekozen om in deze tabellen geen totalen te laten zien.

Demografische kenmerken en wel of geen werkm@p

We hebben verschillende demografische kenmerken getoetst op verschillen tussen de groepen gebruikers van de werkm@p versus niet-gebruikers van de werkm@p.

Geslacht

Mannen maken in verhouding minder vaak gebruik van de werkm@p dan vrouwen. Bij de vrouwen maakt 85 procent gebruik van de werkm@p, terwijl dat bij de mannen 61 procent is.

Tabel B 28 – Geslacht naar gebruik werkm@p

	Geen werkm@p	Wel werkm@p
Man	39%	61%
Vrouw	15%	85%
Totaal	25%	75%

Bron: enquête

Leeftijd

Net als bij de e-intake is het gebruik van de werkm@p gerelateerd aan de leeftijd van de WW'ers (zie tabel 29). Degenen die met een werkm@p werken zijn beduidend jonger dan degenen die dat niet doen. Tot een leeftijd van 30 jaar gebruikt vrijwel iedereen de werkm@p. Bij de 60 plussers is het gebruik van de werkm@p gering, 88 procent van hen maakt geen gebruik van de werkm@p.z

Tabel B 29 – Leeftijd naar gebruik werkm@p

	Geen werkm@p	Wel werkm@p
t/m 30 jaar	4%	96%
31 t/m 50 jaar	30%	70%
51 t/m 60 jaar	22%	78%
61 t/m 64 jaar	88%	12%
Totaal	25%	75%

Bron: enquête

De leeftijd van WW'ers lijkt sterk verband te houden met het gebruik van e-diensten. Het verband is echter niet sterk genoeg om mee te nemen in de analyse voor de profielbeschrijvingen. Aangezien de relatie tussen leeftijd en gebruik van e-diensten wel interessant is, noemen we een paar voorbeelden. Van de jongeren t/m 30 jaar gebruikt 89 procent zowel de e-intake als de werkm@p, bij de groep 31 t/m 50 jaar is dit 59 procent. Bij de WW'ers tussen de 51 en 60 jaar gebruikt 64 procent beide e-diensten. Bij de WW'ers tussen de 61 en 64 jaar zitten er in de responsgroep geen WW'ers die beide e-diensten gebruikten. Rekeninghoudend met de foutmarge, zal het aantal WW'ers tussen 61 en 64 jaar die zowel e-intake als werkm@p gebruiken tussen de 0 en 2,5 procent zijn.

Nationaliteit

Bij de e-intake zagen we dat WW'ers met een niet-Nederlandse nationaliteit achterblijven bij het gebruik van de e-intake, maar dat nog wel de meerderheid (68%) van hen gebruik maakt van deze e-dienst. Dit is echter niet het geval bij het gebruik van de werkm@p. Van de WW'ers met een andere nationaliteit gebruikt slechts 40 procent de werkm@p (zie tabel 30).

De WW'ers met een niet-Nederlandse nationaliteit geven, in verhouding, vaak aan moeite te hebben met lezen en schrijven (39% matig/slecht in lezen en 74% matig/slecht in schrijven). Wellicht kunnen ze wel iemand inschakelen om eenmalig te helpen met de aanvraag, maar is er geen hulp waar ze iedere week/maand op terug

kunnen vallen. Het aandeel WW'ers met een niet-Nederlandse nationaliteit is overigens slechts 8 procent.

Tabel B 30 – Nationaliteit naar gebruik werkm@p

	Geen werkm@p	Wel werkm@p
Nederlandse	24%	76%
Andere nationaliteit	60%	40%
Totaal	25%	75%

Bron: enquête

Het geboorteland van de WW'ers laat vrijwel dezelfde verdeling zien. Het geboorteland van de ouders heeft geen significante relatie met de mate waarin een WW'er al dan niet gebruik maakt van de werkm@p.

Opleidingsniveau

Bij de e-intake zagen we al dat het gebruik positief gecorreleerd is met het opleidingsniveau. Dit verband zien we ook terug bij het gebruik van de werkm@p. Hoe hoger de opleiding, hoe groter de kans dat de werkm@p wordt gebruikt. Bij WW'ers zonder startkwalificatie blijft het gebruik van de werkm@p sterk achter op de rest.

Tabel B 31 – Opleidingsniveau naar gebruik werkm@p

	Geen werkm@p	Wel werkm@p
Onbekend/geen/basisonderwijs/vmbo/mbo1/mbo alg	36%	64%
Havo/vwo/mbo2/mbo3/mbo4	14%	86%
Hbo/wo	12%	88%
Totaal	25%	80%

Bron: enquête

Van de hoger en middelbaar opgeleiden gebruikt bijna 90 procent de werkm@p, terwijl dat bij de lager opgeleiden tweederde is. Van de WW'ers zonder startkwalificatie gebruikt 19 procent geen e-intake en geen werkm@p (van alle WW'ers is dat 9%) en gebruikt 43 procent beide e-diensten wel (van alle WW'ers is dat 64%).

Vaardigheden en ervaring en wel of geen werkm@p

Tot de vaardigheden rekenen we het kunnen lezen en schrijven van de Nederlandse taal, maar uiteraard ook vaardigheden om met internet te werken.

Lezen en schrijven

Net als bij de e-intake is er voor het gebruik van de werkm@p enige vaardigheid in schrijven en lezen nodig (zie tabel 32). De vaardigheid om Nederlands te lezen en te schrijven speelt bij het gebruik van de werkm@p, net als bij de e-intake duidelijk een rol. Van degenen die zeggen goed Nederlands te kunnen lezen, gebruikt bijna 80 procent de werkm@p, terwijl bij degenen die hun leesvaardigheid lager inschatten dat maar 39 procent is. Bij goed Nederlands kunnen schrijven is dat respectievelijk 81 procent en bij een lagere inschatting is dat 30 procent.

Tabel B 32 – Vaardigheid Nederlandse taal naar gebruik werkm@p

	Geen werkm@p	Wel werkm@p	Totaal
Goed Nederlands lezen	22%	78%	90%
Redelijk tot slecht Nederlands lezen	61%	39%	10%
Goed Nederlands schrijven	19%	81%	88%
Redelijk tot slecht Nederlands schrijven	70%	30%	12%
Totaal	25%	75%	100%

Bron: enquête

De vaardigheid in het schrijven en lezen in het Nederlands heeft dus een sterkere relatie met het gebruik van de werkm@p dan met het gebruik van de e-intake. Er zijn namelijk meer WW'ers die niet goed kunnen schrijven en toch de e-intake gebruiken dan WW'ers die niet goed kunnen schrijven en toch de werkm@p gebruiken.

Gebruik internet privé

Net als bij het gebruik van de e-intake is er een relatie met het gebruik van internet en het gebruik van de werkm@p. WW'ers die de computer gebruiken om informatie te zoeken, te e-mailen, bankzaken te regelen, iets te kopen, hun belastingaangifte te doen, te surfen en video's bekijken of om downloaden gebruiken meer dan gemiddeld de werkm@p.

Tabel B 33 – Gebruik internet naar gebruik werkm@p

Gebruikt internet voor...	Geen werkm@p	Wel werkm@p	Totaal
Informatie zoeken*	19%	81%	92%
E-mailen*	19%	81%	89%
Bankzaken*	18%	82%	82%
Iets kopen/bestellen*	16%	84%	73%
Belastingaangifte*	23%	77%	44%
Declaraties bij zorgverzekering	24%	76%	19%
Zomaar surfen*	19%	81%	75%
Videofilms bekijken*	13%	87%	54%
Downloaden van muziek/video*	12%	88%	44%
Spelletjes*	8%	92%	39%
Contact met mensen via chatten of skypen*	29%	71%	30%
Totaal	25%	75%	100%

* = significant verschil ($p < 0.05$)

Bron: enquête

Net als bij het gebruik van de e-intake zie je dat de WW'ers die de computer gebruiken voor ontspanning (videofilms en spelletjes) in hoge mate de werkm@p gebruiken. Van de WW'ers die op de computer spelletjes spelen, maakt 85 procent gebruik van beide e-diensten van UWV. Het doen van spelletjes is ook leeftijdsgebonden. Van de WW'ers jonger dan 30 besteedt 91 procent een deel van zijn tijd aan computerspelletjes, van de WW'ers ouder dan 30 is dit 23 procent.

Net als bij de e-intake, blijkt ook dat een aanzienlijk deel van de WW'ers die geen gebruik maken van de werkm@p wel degelijk digivaardig zijn. Van de WW'ers die geen gebruik maken van de werkm@p gebruikt namelijk 62 procent de computer om informatie te zoeken en vindt dit ook makkelijk.

Tabel B 34 – Gemakkelijke internetactiviteiten bij WW'ers zonder werkm@p

	% van geen werkm@p	% van totaal WW
Informatie zoeken	62%	16%
E-mailen*	56%	14%
Bankzaken*	47%	12%
Iets kopen/bestellen*	44%	11%
Belastingaangifte*	29%	7%
Declaraties bij zorgverzekering*	20%	5%
Zomaar surfen*	47%	12%
Videofilms bekijken*	25%	6%
Downloaden van muziek/video*	18%	5%
Spelletjes	7%	2%
Contact met mensen via chatten of skypen	20%	5%

Bron: enquête

* = significant verschil ($p < 0.05$)

Een op de vijf WW'ers die de werkm@p niet gebruiken geeft zelfs aan gebruik te maken van de website van hun zorgverzekering om declaraties in te dienen (zie tabel 34). Het indienen van online declaraties is wat betreft benodigde vaardigheden vergelijkbaar met het gebruik van de werkm@p. Je moet inloggen met de DigiD, je moet navigeren naar een afgeschermd deel op de website en je moet documenten uploaden. Als WW'ers hebben aangegeven nooit digitale declaraties in te dienen wil dat niet perse zeggen dat ze papieren declaraties gebruikt hebben. Het kan ook zijn dat ze überhaupt niets hebben gedeclareerd. Het gebruik van digitale declaraties is hierdoor geen zuivere maat voor digivaardigheid. Het is echter toch opmerkelijk dat in ieder geval een op de vijf WW'ers zonder werkm@p wel over alle vaardigheden beschikt die ook nodig zijn voor het gebruik van de werkm@p.

Locus of control en wel of geen werkm@p

Het effect van de mate van locus of control is anders bij het gebruik van de e-intake dan bij de werkm@p. Bij de e-intake bleken alleen de factoren een rol te spelen die ook in verband staan met vaardigheden in de Nederlandse taal. De WW'ers zonder vertrouwen in het kunnen schrijven van een goede sollicitatiebrief en/of het voeren van een goed sollicitatiegesprek maken vaker gebruik van de papieren aanvraag dan de WW'ers die hier wel vertrouwen in hebben. Het vertrouwen om een goed sollicitatiegesprek te kunnen voeren speelt echter geen rol bij het gebruik van de werkm@p. Het vertrouwen om een goede sollicitatiebrief te schrijven speelt daarentegen wel een rol bij dit gebruik. Dit is te zien in tabel 35.

Tabel B 35 – Locus of control naar gebruik werkm@p

	Geen werkm@p	Wel werkm@p	Totaal
Zelf genoeg mogelijkheden voor vinden van baan*	18%	82%	72%
Zelf niet genoeg mogelijkheden voor vinden van baan	69%	31%	28%
Zelfvertrouwen goede sollicitatiebrief kunnen schrijven*	20%	80%	88%
Geen zelfvertrouwen goede sollicitatiebrief kunnen schrijven	62%	38%	12%
Zelfvertrouwen goed sollicitatiegesprek	24%	76%	94%
Geen zelfvertrouwen goed sollicitatiegesprek	45%	55%	6%
Totaal	25%	75%	100%

Bron: enquête

* Significant verschil $p < 0.05$

Bij het gebruik van de werkm@p speelt ook de vaardigheid van het schrijven van een goede sollicitatiebrief een rol. Van de WW'ers die denken dat ze hier toe in staat zijn, gebruikt 80 procent de werkm@p tegenover 38 procent bij de overige WW'ers. Zoals eerder gezegd lijkt de schrijfvaardigheid een nog sterker effect te hebben op het gebruik van de werkm@p dan op de e-intake.

De gebruikers en niet-gebruikers van de werkm@p verschillen echter ook in de mate waarin ze mogelijkheden zien om een baan te vinden. Als WW'ers genoeg mogelijkheden zien voor het vinden van een baan, gebruikt 82 procent de werkm@p. Als WW'ers geen mogelijkheden zien voor het vinden van een baan gebruikt slechts 31 procent de werkm@p. Zowel schrijfvaardigheden als de kans op werk lijkt dus van invloed te zijn op het gebruik van de werkm@p.

Opvatting houding werk/ werk zoeken en wel of geen werkm@p

Bereidheid om te werken is naast demografische kenmerken en locus of control ook een onderdeel van iemands persoonlijkheid. Het gebruik van de werkm@p blijkt ook samen te hangen met de bereidheid om betaald werk te verrichten.

De bereidheid om betaald werk te doen is groot, in totaal wil 92 procent van de WW'ers op dit moment betaald werk doen, 6 procent wil betaald werk doen maar wel onder bepaalde voorwaarden en de overige 2 procent wil eigenlijk niet meer werken. Van de WW'ers die een betaalde baan willen gebruikt 78 procent de werkm@p. Van de WW'ers die alleen betaald werk willen doen onder bepaalde voorwaarden gebruikt twee derde de werkm@p. De werkm@p wordt het minst gebruikt door WW'ers die geen betaald werk willen doen, slechts 20 procent van hen gebruikt de werkm@p (tabel 36), maar dit is een zeer kleine groep in de totale WW-populatie (0,4%).

Tabel B 36 – Op dit moment betaald werk willen doen naar gebruik werkm@p

	Geen werkm@p	Wel werkm@p	Totaal
Ja, zeker wel	22%	78%	92%
Ja, maar onder voorwaarden	33%	67%	6%
Nee, eigenlijk niet	80%	20%	2%
Totaal	25%	75%	100%

Bron: enquête

Net als het willen van betaald werk, is het belang van werk positief gecorreleerd met het gebruik van de werkm@p. De WW'ers waarbij het, financieel gezien, zeer belangrijk is om werk te vinden maken meer gebruik van de werkm@p (81%), dan de WW'ers die het, financieel gezien, niet zo belangrijk vinden (16%, zie tabel 37).

Tabel B 37 – Hoe belangrijk is betaald werk naar gebruik werkm@p

	Geen werkm@p	Wel werkm@p	Totaal
Zeer belangrijk	19%	81%	68%
Belangrijk	16%	84%	23%
Niet zo belangrijk	84%	16%	9%
Totaal	25%	75%	100%

Bron: enquête

Het willen en, financieel gezien, moeten werken zijn onderling ook gerelateerd. Van de WW'ers waarvoor het zeer belangrijk is om te werken, wil ook bijna iedereen werken (96%). Van de WW'ers waarvoor het niet zo belangrijk is om te werken, wil 83 procent werken en de overige 17 procent niet.

Er zijn uiteraard meer mogelijkheden om werk te zoeken buiten de website van UWV. De meeste aanvragers WW doen dat ook. Er worden op grote schaal brieven verstuurd, websites bekeken, in de omgeving verteld dat men werkzoekend is, bij mogelijke werkgevers geïnformeerd. We hebben naar zeven activiteiten (zie tabel 38) gevraagd en gemiddeld doen WW'ers 4,9 andere activiteiten om werk te zoeken. De werkm@pgebruikers zoeken iets fanatieker dan de niet-gebruikers (gemiddeld 5,2 activiteiten versus 4,0 activiteiten). Werkm@pgebruikers vinden het dus niet alleen belangrijker dat ze betaald werk vinden (tabel 36), ze zoeken ook fanatieker naar nieuw werk.

Tabel B 38 – Wat gedaan buiten de website van UWV, de afgelopen drie maanden om aan werk te komen naar gebruik werkm@p

	Geen werkm@p	Wel werkm@p	Totaal
(Open) sollicitatiebrieven verstuurd*	20%	80%	88%
Bij mogelijke werkgevers gevraagd of ze werk hebben*	22%	78%	85%
Op sociale netwerksites zoals LinkedIn, facebook, twitter vermeld dat hij werk zoekt*	14%	86%	45%
Mensen in omgeving verteld dat hij werk zoekt	22%	78%	93%
Websites met vacatures bezoeken	17%	83%	88%
Ingeschreven bij een uitzendbureau	18%	82%	68%
Informatie gezocht om een eigen bedrijf te starten	25%	75%	27%
Totaal	25%	75%	100%

Bron: enquête

* Significant verschil ($p < 0.05$).

De WW'ers die (open) sollicitatiebrieven sturen, bij mogelijke werkgevers vragen naar werk, of op sociale netwerksites zetten dat ze werk zoeken, verschillen significant in het werkm@pgebruik met WW'ers die deze activiteiten niet uitvoeren. Van de WW'ers die hun zoektocht naar werk op een netwerksite zetten gebruikt zelfs 86 procent de werkm@p. Het gebruik van netwerksites blijkt overigens in relatie te staan met de leeftijd en het opleidingsniveau van de WW'ers. Van de gebruikers van netwerksites is 43% jonger dan 31 en 34 procent is hoger opgeleid.

Omstandigheden moeilijker werk te vinden

Aan het eind van de telefonische interviews is gevraagd naar de omstandigheden die het volgens de respondenten moeilijker maken om werk te vinden. Dit zijn dus belemmeringen die ze zelf ervaren bij het vinden van werk. De meest genoemde belemmering is het gebrek aan geschikte vacatures (71% van alle WW'ers), gevolgd door het niet over de juiste opleiding beschikken of de leeftijd (zie tabel 39).

WW'ers die zich belemmerd voelen in het vinden van werk door gebrek aan geschikte vacatures, gebrek aan vervoer, slechte gezondheid, problemen met de Nederlandse taal en gebrek aan motivatie, maken significant minder gebruik van de werkm@p. Ook hier blijkt de motivatie om te willen werken een sterke voorspeller voor het gebruik van de werkm@p echter geeft maar 2 procent van de totale WW-populatie aan dat ze niet meer willen werken.

Tabel B 39 – Omstandigheden het moeilijker maken om werk te vinden

	Geen werkm@p	Wel werkm@p	Totaal
Ziet geen geschikte vacatures*	30%	70%	71%
Heeft geen vervoer*	51%	49%	19%
Heeft een slechte gezondheid*	53%	47%	14%
Heeft problemen met de Nederlandse taal*	60%	40%	7%
Wil niet meer werken*	80%	20%	2%
Heeft niet het juiste opleidingsniveau	27%	73%	54%
Leeftijd	36%	64%	49%
Is een beperkt aantal uren beschikbaar	29%	71%	27%
De thuissituatie	27%	73%	10%
Totaal	25%	75%	100%

Bron: enquête -

* Significant verschil ($p < 0.05$).

Iets meer dan de helft van de WW'ers (54%) is van mening dat ze niet het juiste opleidingsniveau hebben om werk te vinden. Van de WW'ers zonder startkwalificatie en van de WW'ers met een middelbare opleiding vindt 61 procent het moeilijk om werk te vinden vanwege hun opleidingsniveau. Van de hoger opgeleiden is 33 procent van mening dat het opleidingsniveau hen belemmert in het vinden van werk. Het opleidingsniveau wordt dus bij alle niveaus als belemmering ervaren, maar bij de hoger opgeleiden het minst.

Dit geldt niet voor de leeftijd. Van alle WW'ers ervaart 49 procent hun leeftijd als belemmering bij het vinden van werk. Van de WW'ers onder de 31 jaar is er niemand die de leeftijd als belemmerend ervaart. Van de WW'ers tussen de 31 en 50 jaar ervaart 52 procent de leeftijd als belemmering. Bij WW'ers tussen de 51 en 60 jaar is dit al 84 procent en de WW'ers ouder dan 60 zijn allemaal van mening dat hun hoge leeftijd het vinden van werk belemmert.

Gedrag rond aanvragen uitkering en wel of geen werkm@p

De manier waarop de uitkering is aangevraagd heeft ook voorspellende waarde voor het al dan niet gebruiken van de werkm@p. De kleinste kans op gebruik is er wanneer de aanvraag via papier verloopt (zie tabel 40). Van de WW'ers die een e-intake indienen gebruikt 84 procent de werkm@p, tegenover 34 procent bij de WW'ers die via papier hebben aangevraagd. Dit verband is niet opmerkelijk aangezien er grotendeels dezelfde vaardigheden (digivaardigheden en lezen/schrijven in de Nederlandse taal) worden gevraagd bij beide e-diensten.

Tabel B 40 – Hoe uitkering aangevraagd naar gebruik werkm@p

	Geen werkm@p	Wel werkm@p	Totaal
Wel e-intake	16%	84%	80%
Geen e-intake	66%	34%	20%
Totaal	25%	75%	100%

Bron: enquête

Ervaring met aanvragen WW

Het gebruik van de werkm@p is, net als het gebruik van de e-intake, gerelateerd aan eerdere ervaringen die WW'ers hebben met UWV. WW'ers die al eerder WW hebben ontvangen, maken minder gebruik van de werkm@p. We hebben geen significante relatie gevonden tussen het al eerder WW ontvangen en leeftijd, opleidingsniveau of de motivatie om te willen werken. Wellicht dat het verband tussen het eerder hebben ontvangen van een WW uitkering en het gebruik van e-dienstverlening te verklaren is door de ervaring die deze WW'ers hebben met face-to-face begeleiding. Als WW'ers gewend zijn aan persoonlijke begeleiding is de overstap naar e-diensten mogelijk groter dan voor de nieuwe instroom die niet gewend is om bij UWV face-to-face begeleiding te krijgen.

Tabel B 41 – Ervaring met aanvragen WW naar gebruik werkm@p

	Geen werkm@p	Wel werkm@p	Totaal
Eerste keer WW	16%	84%	56%
Niet eerste keer WW	37%	63%	44%
Totaal	25%	75%	100%

Bron: enquête

Verwachtingen van e-diensten die bepalend zijn voor wel of geen werkm@p

Bij de acceptatie van een e-dienst is het van belang dat er wordt verwacht dat het nuttig en gemakkelijk is in gebruik. Het gebruik van de werkm@p wordt voor (bijna) iedereen verplicht. Het kunnen inspelen op verwachtingen zal om deze reden het gebruik niet vergroten. Het is echter wel degelijk nuttig om iets te weten over de verwachtingen die WW'ers hebben, om hierop in te kunnen spelen. Negatieve verwachtingen kunnen bijvoorbeeld weggenomen worden door voorlichting.

Verwacht nut

We hebben zowel de gebruikers als de niet-gebruikers gevraagd of ze verwachten dat het gebruik van de werkm@p hun kansen op werk vergroot. De veronderstelling was dat de gebruikers positievere verwachtingen hebben over het nut van de werkm@p dan de niet-gebruikers. Dit verband hebben we niet gevonden. Van de niet-gebruikers denkt 13 procent dat de werkm@p hun kansen op werk niet vergroot en bij de gebruikers denkt 37 procent niet dat de werkm@p hun kansen op werk zou vergroten.

Verwacht gemak

We hebben ook naar de verwachting over het gebruikersgemak gevraagd bij de gebruikers en niet-gebruikers. Hier bleek dat de gebruikers een iets positievere verwachting hadden over het gebruikersgemak dan de niet-gebruikers. Van de gebruikers verwacht 13 procent voorafgaand aan het gebruik dat werken met de werkm@p moeilijk is en bij de niet-gebruikers is dit 16 procent. Dit verschil is niet significant.

De gebruikers verschillen dus nauwelijks in hun verwachting over het gebruikersgemak van de niet-gebruikers. De verwachte voordelen van een werkm@p verschillen wel tussen gebruikers en niet-gebruikers. De WW'ers die blij zijn dat ze door de werkm@p niet meer naar een UWV-kantoor hoeven, maken meer gebruik van de werkm@p (80%) dan de WW'ers die dit niet als voordeel zien (67%).

Tabel B 42 – Voordeel dat hij/zij niet naar een UWV-kantoor hoeft, naar gebruik werkm@p

	Geen werkm@p	Wel werkm@p	Totaal
Ja	20%	80%	78%
Nee	33%	67%	22%
Totaal	25%	75%	100%

Net als bij de e-intake, hebben we ook gevraagd of WW'ers het een voordeel vinden dat ze met de werkm@p hun eigen gegevens kunnen opzoeken. Eén op de acht WW'ers ziet dit niet als voordeel. De meerderheid van deze WW'ers maakt ook geen gebruik van de werkm@p (77%).

Tabel B 43 – Voordeel dat hij/zij zelf zijn gegevens op kan zoeken, naar gebruik werkm@p

	Geen werkm@p	Wel werkm@p	Totaal
Ja	15%	85%	87%
Nee	77%	23%	13%
Totaal	25%	75%	100%

Bijlage 4 – Kenmerken van profielgroepen

In de tabel staan per variabele de percentages binnen de profielgroep. Zo is van de niet-gebruikers 62 procent man en van de gebruikers is dat 33 procent. Bij sommige variabelen verschillen groepen significant met elkaar. Dit geven we aan door een letter die staat voor de groep waarmee het verschil is gevonden. Zo is van de niet-gebruikers 62 procent laag opgeleid en van de gebruikers is dat 21 procent. Dit verschil is significant. Het percentage hoog opgeleide niet-gebruikers verschilt ook met dat van gebruikers, maar dit verschil is niet significant en berust dus op toeval.

Tabel B 44 – Sociaal demografische kenmerken per gebruikersgroep

GROEP	Groep A Niet-gebruikers (geen gebruik e- intake / geen gebruik werkm@p)	Groep B Gedeeltelijk gebruikers (of gebruik e- intake / of gebruik werkm@p)	Groep C Gebruikers (gebruik e- intake – gebruik werkm@p)	Totaal
Geslacht is man	62% ^c	65% ^c	33% ^A	52%
Leeftijd ouder dan 50 jaar	43%	26%	21%	24%
Nationaliteit is niet-Nederlands	14% ^c	7%	2% ^A	8%
Opleidingsniveau is geen/onbekend/ basisonderwijs/vmbo/ mbo1- algemeen	62% ^c	45% ^c	21% ^A	37%
Opleidingsniveau is havo/vwo/mbo2,3-4	33%	28% ^c	55% ^B	35%
Opleidingsniveau is hbo/wo	5%	28%	24%	28%
Was voorheen hoofdkostwinner	76%	86%	66%	70%

Tabel B 45 – Omgevingskenmerken bij het gebruik van e-dienstverlening per gebruikersgroep

GROEP	Groep A Niet-gebruikers (geen gebruik e- intake / geen gebruik werkm@p)	Groep B Gedeeltelijk gebruikers (of gebruik e- intake / of gebruik werkm@p)	Groep C Gebruikers (gebruik e- intake – gebruik werkm@p)	Totaal
Woonsituatie is alleenstaand	52% C	39%	44% A	44%
Thuiswonende kinderen	29% C	53%	46% A	45%
In het bezit van een computer	65% B,C	91% A	100% A	94%
Schrijfvaardigheid is goed	62% A	74%	97% C	88%
Leesvaardigheid is goed	71%	86%	97%	91%
Eerste keer WW	29%	39%	67%	56%

Tabel B 46 – Gedragskenmerken per gebruikersgroep

GROEP	Groep A Niet-gebruikers (geen gebruik e- intake / geen gebruik werkm@p)	Groep B Gedeeltelijk gebruikers (of gebruik e- intake / of gebruik werkm@p)	Groep C Gebruikers (gebruik e- intake – gebruik werkm@p)	Totaal
Als eerste reactie naar UWV	90% B,C	54% A,C	51% A,B	56%
Aantal verschillende sollicitatieactiviteiten	3,5 B,C	4,5 A,C	5,3 A,B	4,9

Tabel B 47 – Houding en opvattingen per gebruikersgroep

GROEP	Groep A Niet-gebruikers (geen gebruik e- intake / geen gebruik werkm@p)	Groep B Gedeeltelijk gebruikers (of gebruik e- intake / of gebruik werkm@p)	Groep C Gebruikers (gebruik e- intake – gebruik werkm@p)	Totaal
Ziet mogelijkheden om een baan te vinden	38% ^B	61% ^A	80%	71%
Heeft vertrouwen om een werkgever te kunnen overtuigen	68%	85%	89%	86%
Heeft vertrouwen in het kunnen schrijven van een goede sollicitatiebrief	60% ^C	76%	96% ^A	88%
Heeft vertrouwen in het kunnen voeren van een goed sollicitatiegesprek	85%	88%	98%	94%
WW is de schuld van UWV	15%	5%	5%	6%
Financieel belangrijk om een baan te hebben	90%	67%	99%	90%
Gemotiveerd om te werken	80%	81%	96%	90%
Moeilijk aan werk door problemen met Nederlandse taal	15%	16%	2%	7%
Moeilijk aan werk door ontbreken geschikte vacatures	65%	77%	69%	71%
Moeilijk aan werk door ongeschikt opleidingsniveau	55%	60%	51%	54%
Moeilijk aan werk door gezondheidssituatie	50% ^{B,C}	23% ^A	5% ^A	14%
Moeilijk aan werk door leeftijd	65%	68%	38%	49%
Moeilijk aan werk door thuissituatie	10%	9%	11%	11%
Moeilijk aan werk door beperkt aantal uur beschikbaar	21%	32%	26%	27%

Tabel B 48 – Internetgebruik per profielgroep

GROEP	Groep A Niet-gebruikers (geen gebruik e- intake / geen gebruik werkm@p)	Groep B Gedeeltelijk gebruikers (of gebruik e- intake / of ge- bruik werkm@p)	Groep C Gebruikers (gebruik e- intake – ge- bruik werkm@p)	Totaal
Gebruikt pc om te e-mailen	52% B,C	81% A	97% A	89%
Gebruikt pc om te iets te kopen/bestellen	29% B,C	54% A,C	87% A,B	73%
Gebruik pc om te internetbankieren	43% B,C	70% A	92% A	81%
Gebruikt pc om informatie te zoeken	62% B,C	81% A	100% A	91%
Gebruikt pc om te chatten	19% B,C	44% A	26% A	30%
Gebruikt pc voor spelletjes	14% C	18%	51% A	39%
Gebruikt pc om filmpjes te kijken	14% B,C	37% A	68% A	54%
Aantal internetactiviteiten minder dan 3	55% B,C	22% A	2% A	12%
Bang voor onherstelbare fouten bij gebruik e- intake/werkm@p	64%	42%	52%	50%