



Opdrachtgever

Inspectie SZW

Opdrachtnemer

Inspectie SZW

Onderzoek

Einddatum – 1 februari 2014

Categorie

Werkwijze en dienstverlening

# Dienstverlening aan oudere Ww'ers (45+ en 55+)

## Nota van Bevindingen

### Conclusie

In deze nota van bevindingen worden de resultaten van een inspectieonderzoek beschreven dat ingaat op het verloop en de resultaten van de dienstverlening door UWV aan oudere werklozen, in de periode tweede helft 2011 - begin 2013. Na een algemene inleiding worden in hoofdstuk 2 de vormen van dienstverlening beschreven die UWV biedt aan klanten met een WW-uitkering. Daarbij wordt ingegaan op de trend richting digitale dienstverlening en wordt een beknopte beschrijving gegeven van de verschillende dienstverleningsvormen. In hoofdstuk 3 beschrijft de inspectie het beeld van onderzoekspopulatie. Naast de zogenaamde "harde kenmerken", geeft dit hoofdstuk weer welke zachte kenmerken er zijn, zoals soort belemmeringen, motivatie en zoekgedrag. In hoofdstuk 4 staat de invulling van de verschillende aspecten van dienstverlening van UWV centraal. Er wordt gekeken naar vijf thema's: afstemming van de dienstverlening op de kenmerken van de klant, zelfredzaamheid, duidelijkheid, vraaggerichtheid en continuïteit. In hoofdstuk 5 wordt beschreven wat de resultaten van de dienstverlening van UWV ten aanzien van het vergroten van de kansen op de arbeidsmarkt van oudere werklozen zijn. Er wordt ingegaan op de belemmeringen van oudere Ww'ers bij hun zoektocht naar werk. Daarnaast worden de houding (motivatie, acceptatiebereid en verantwoordelijkheidsgevoel), het werkzoekgedrag en de participatie van deze groep Ww'ers beschreven, en de ontwikkeling van deze kenmerken gedurende de uitkeringsperiode. Bij omschrijving van de ontwikkeling van kansen op de arbeidsmarkt, gedurende de onderzoeksperiode, wordt er eveneens aandacht besteed aan de mogelijke bijdrage van de dienstverlening aan die ontwikkeling.

[Link naar bestand](#)

<http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/gyjuac15>



## **Dienstverlening aan oudere Ww'ers (45+ en 55+)**

Nota van Bevindingen

|        |               |
|--------|---------------|
| datum  | februari 2014 |
| nummer | NvB 14/02b    |



## Inhoud

### **Samenvatting en conclusies van het onderzoek—5**

#### **1 Inleiding—19**

- 1.1 Aanleiding—19
- 1.2 Probleemstelling—20
- 1.3 Onderzoeksverantwoording retrospectief onderzoek—20
- 1.4 Leeswijzer—21

#### **2 Dienstverleningbeleid UWV aan (oudere) Ww'ers—23**

- 2.1 Achtergrond—23
- 2.2 Basisdienstverlening—23
- 2.3 Intensieve dienstverlening—25
- 2.4 Regelingen—26
- 2.5 Dienstverlening specifiek aan ouderen—27
- 2.6 Richtlijn passende arbeid en Passend Werkaanbod (PaWa)—28

#### **3 Beeld onderzoekspopulatie—31**

#### **4 Verloop dienstverlening aan oudere Ww'ers—33**

- 4.1 Afstemming dienstverlening op kenmerken van de klant—33
  - 4.1.1 Algemene inleiding—33
  - 4.1.2 Evaluatiegesprek—34
  - 4.1.3 E-coach en vaste werkcoach—35
  - 4.1.4 Minder vaak solliciteren—38
  - 4.1.5 Conclusie—39
- 4.2 Zelfredzaamheid—39
  - 4.2.1 Algemene inleiding—40
  - 4.2.2 Ondersteuning zelfredzaamheid voor Ww'ers—40
  - 4.2.3 Conclusie—44
- 4.3 Vraaggerichte dienstverlening—45
  - 4.3.1 Algemene inleiding—45
  - 4.3.2 Invulling niveaus van vraaggerichte dienstverlening—45
  - 4.3.3 Conclusie—49
- 4.4 Duidelijkheid—50
  - 4.4.1 Algemene inleiding—50
  - 4.4.2 Rechten en plichten bij WW uitkering en bekendheid van klanten hiermee—50
  - 4.4.3 Controle en handhaving door UWV—51
  - 4.4.4 Uitzonderingssituaties op de algemene regel—54
  - 4.4.5 PaWa-verplichting—54
  - 4.4.6 Conclusies—56
- 4.5 Continuïteit en samenwerking—57
  - 4.5.1 Algemene inleiding—57
  - 4.5.2 Continuïteit e-dienstverlening—57
  - 4.5.3 Continuïteit face-to-face dienstverlening—58
  - 4.5.4 Samenwerking—60
  - 4.5.5 Conclusie—62

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>5</b>        | <b>Kansen arbeidsmarkt en relatie met dienstverlening—63</b>   |
| 5.1             | Belemmeringen—63   |
| 5.1.1           | Algemene inleiding—63  |
| 5.1.2           | Persoonlijke belemmeringen van Ww'ers—63   |
| 5.1.3           | Belemmeringen aan de kant van de arbeidsmarkt—65   |
| 5.1.4           | Leeftijd als belemmering—65  |
| 5.2             | Houding—66   |
| 5.2.1           | Algemene inleiding—66  |
| 5.2.2           | Verantwoordelijkheidsgevoel—66   |
| 5.2.3           | Acceptatiebereidheid—67  |
| 5.2.4           | Motivatie—69   |
| 5.3             | Werkzoekgedrag—70  |
| 5.3.1           | Algemene inleiding—70  |
| 5.3.2           | Intensiteit van het zoekgedrag en zoekkanalen—71   |
| 5.3.3           | Gevolgen van acceptatiebereidheid op werkzoekgedrag en uitstroom naar werk—72                              |
| 5.3.4           | Veranderingen in zoekgedrag—73   |
| 5.3.5           | Een beeld van de uitgestroomde klanten en hun inspanningen—74  |
| 5.4             | Participatie—75  |
| 5.4.1           | Algemene inleiding—75  |
| 5.4.2           | Participatie bij aanvang van de werkloosheid—75  |
| 5.4.3           | Verandering in participatie—75   |
| 5.5             | Verandering in belemmeringen, houding, werkzoekgedrag en participatie en de relatie met dienstverlening—77 |
| 5.5.1           | Dienstverlening gericht op het verminderen van belemmeringen—77  |
| 5.5.2           | Verandering in houding en werkzoekgedrag door dienstverlening—77   |
| 5.6             | Conclusie—79   |
| <b>Bijlage:</b> | <b>Methodische verantwoording—83</b>   |

## Samenvatting en conclusies van het onderzoek

### Inleiding

De inspectie zal in 2013 een oordeel geven over de dienstverlening aan oudere Ww'ers door UWV. Hierbij houdt de inspectie rekening met de huidige context waarin UWV opereert. UWV is de afgelopen jaren grotendeels overgestapt op elektronische dienstverlening: de e-dienstverlening. Vanaf 2012 is geleidelijk de al ingezette e-dienstverlening geïntensiveerd en de face-to-face dienstverlening afgebouwd. Dit proces is door budgettaire keuzes versneld ingezet en liep in lijn met de reductie van personeel. Deze versnelde verschuiving is een gevolg van de wijzigingen in de wet SUWI: het UWV is gehouden de werkwijze daarop aan te passen. Gepaard aan de ingrijpende bezuinigingen waar UWV mee te maken heeft gekregen, heeft UWV de afgelopen jaren de e-dienstverlening dan ook in een hoog tempo verder ontwikkeld.

Onder de noemer 'Redesign' richtte UWV WERKbedrijf de dienstverlening en de organisatie opnieuw in. Aanleiding voor de Redesign is dat het budget voor UWV WERKbedrijf met 50 procent daalt en dat het aantal vestigingen van waaruit UWV opereert wordt teruggebracht van 100 naar het niveau van 30 arbeidsmarktregio's.<sup>1</sup> In de periode 2012 tot 2015 neemt de intensiviteit van e-dienstverlening aan werkzoekenden toe en neemt het aantal face-to-face contacten af. Daar waar nog wel face-to-face contacten plaatsvinden, wordt dit zoveel mogelijk groepsgewijs aangeboden. In 2015 moet de e-dienstverlening volledig verankerd zijn in de organisatie en de dienstverlening. Deze transitieperiode herbergt het risico dat de dienstverlening (aan alle klantgroepen) niet optimaal verloopt, omdat de e-dienstverlening nog in ontwikkeling is en de face-to-face dienstverlening op werkpleinen is afgebouwd.

De inspectie heeft onderzoek gedaan naar de dienstverlening aan oudere Ww'ers door UWV. Een reden daarvan is ook dat er in het algemeen niet veel bekend is over de invulling van de dienstverlening door UWV om oudere Ww'ers te faciliteren en te ondersteunen in hun zoektocht naar werk.<sup>2</sup> Daarnaast is van belang dat ook het huidige kabinet aandacht heeft voor deze groep, gelet op de voorziene krimp van de beroepsbevolking en de noodzaak om langer door te werken. Het kabinet heeft hiervoor ook extra gelden (67 miljoen) voor vrij gemaakt.

In deze nota van bevindingen worden de resultaten van een inspectieonderzoek beschreven dat ingaat op het verloop en de resultaten van de dienstverlening door UWV aan oudere werklozen, in de periode tweede helft 2011 -begin 2013. Onder oudere werklozen verstaat de inspectie de groep 45-plussers die een WW-uitkering ontvangt of heeft ontvangen. De terminologie wordt gehanteerd zoals die bij UWV gebruikelijk was in de onderzoeksperiode<sup>3</sup>. Dit is met uitzondering van de onderdelen van deze nota waarin de werkwijze na 1 juli 2013 wordt beschreven. Door het bieden van (onafhankelijk) inzicht op landelijk niveau draagt de inspectie met haar toezicht bij aan mogelijkheden om de dienstverlening door UWV aan ouderen te verbeteren.

<sup>1</sup> Brief SZW aan de Tweede Kamer inzake Invulling hoofdlijnen taakstelling SZW-domein 2012-2015. Referentie BO/BA/2011/4198

<sup>2</sup> Er is wel een onderzoek van SEOR (2011) naar de werkgeversbenadering door UWV voor oudere werkzoekenden. Voorts is er het onderzoek Methodisch concept Gilde vervolgpacten UWV WERKbedrijf, Oudere werkzoekenden (45+). Gilddenetwerk, Ravesteijn, J., Graafland, H. & Wesdorp, P. (2013).

<sup>3</sup> Zo zijn de begrippen werkcoach en bedrijfsadviseur inmiddels gewijzigd in adviseur werk en adviseur werkgevers-dienstverlening

De centrale vraagstelling van het onderzoek is:

*In hoeverre draagt de dienstverlening van UWV bij aan het vergroten van de kansen voor oudere werklozen (45-55-jarigen en 55-plussers in de WW) op de arbeidsmarkt?*

Deelvragen:

1. Hoe verloopt de dienstverlening ten behoeve van oudere werklozen (45-55-jarigen en 55-plussers in de WW)?
2. Wat zijn de resultaten van de dienstverlening ten aanzien van het vergroten van de kansen op de arbeidsmarkt van oudere werklozen?
3. Welke werkzame bestanddelen zijn aanwijsbaar in de dienstverlening voor oudere werklozen ten aanzien van het vergroten van hun kansen op de arbeidsmarkt?

#### *Onderzoeksverantwoording*

De inspectie heeft gekozen voor een retrospectief (terugkijkend) onderzoek. Bij twee respondentengroepen, een groep die is uitgestroomd naar werk en een groep die niet is uitgestroomd naar werk, is nagegaan hoe de dienstverlening is geweest en of er aanwijzingen zijn dat de dienstverlening van UWV heeft bijgedragen aan het vergroten van de kansen van de oudere werklozen op de arbeidsmarkt. Er is gekozen voor een kwalitatieve aanpak, namelijk casestudies. Elke klant vormt één case. De onderzoeksinformatie voor de casestudies is verzameld door diepte-interviews met klanten, hun werkcoaches en met werkpleinmanagers, en door dossieronderzoek. Met deze aanpak kunnen er patronen en mechanismen in de dienstverlening worden opgespoord die een bijdrage leveren aan de verbetering van de positie op de arbeidsmarkt van de Ww'ers.

Er zijn in totaal 61 klanten van UWV geïnterviewd, waarvan 23 personen zijn uitgestroomd en 38 niet. 25 Ww'ers behoren tot de leeftijdscategorie 45 tot 55 jaar en 36 Ww'ers zijn 55 jaar en ouder.

#### **Dienstverleningsbeleid UWV voor (oudere) Ww'ers**

Tot 2011 werd de dienstverlening van UWV aangeboden vanaf 98 werkpleinen, hoofdzakelijk face-to-face. De dienstverlening bestond uit het inschrijven en uitschrijven van klanten, vraagafhandeling en advies, de bemiddeling en het matchen van klanten, en het verwijzen van klanten en monitoring/handhaving.

In 2011 was e-dienstverlening aanvullend en informatief van aard.

Door forse bezuinigen het afgelopen en ook de komende periode, en wijzigingen in de wet SUWI, is UWV de dienstverlening gaan aanbieden. UWV heeft vanaf 2012 geleidelijk de al ingezette e-dienstverlening geïntensiveerd en de face-to-face dienstverlening afgebouwd. Het kabinet heeft in 2012 besloten om € 30 miljoen aan UWV beschikbaar te stellen om werkzoekenden waar nodig te ondersteunen tot 1 januari 2015 in het gebruik van e-dienstverlening zodat werkzoekenden meer tijd hebben om te wennen aan de e-dienstverlening.<sup>4</sup>

Hoofdzakelijk kent UWV 2 vormen van dienstverlening: de basisdienstverlening en de intensieve dienstverlening.

Met de basisdienstverlening kunnen klanten alle werk- en inkomenszaken zelf regelen via werk.nl, zoals aanvraag WW en het aanmaken van een werkzoekprofiel. Iedere klant krijgt een persoonlijke werkmap en kunnen via de werkmap contact on-

<sup>4</sup> [http://WWW.rijksbegroting.nl/2013/voorbereiding/begroting\\_kst173865\\_5.html](http://WWW.rijksbegroting.nl/2013/voorbereiding/begroting_kst173865_5.html).



derhouden met een werkcoach of adviseur werk en inkomen. Met behulp van films, e-learnings en webinars krijgt de klant ondersteuning bij het zoeken naar werk. UWV biedt ook basisdienstverlening op de vestiging, voor klanten die moeilijk toegang hebben tot het internet.

In de basisdienstverlening biedt UWV aan alle klanten trainingen aan voor het verbeteren van sollicitatievaardigheden, speeddates met uitzendbureaus en landelijke en regionale banenmarkten, waar Ww'ers ook workshops kunnen volgen.

#### *Evaluatiegesprek*

Iedere klant heeft uiterlijk in de vierde maand persoonlijk contact met de werkcoach of adviseur werk van UWV in de vorm van een evaluatiegesprek. In het gesprek wordt nagegaan of de klant zich voldoende inspant om aan het werk te komen en of de klant voldoende digivaardig is. Dit gesprek werd op sommige vestigingen groepsgewijs ingevuld. Vanaf oktober 2012 is het evaluatiegesprek in de vierde maand van de WW face-to-face: groepsgewijs of individueel.

Het evaluatiegesprek wordt ook gebruikt om te bepalen of iemand naast alleen de basisdienstverlening ook in aanmerking komt voor aanvullende dienstverlening of, zoals UWV dit noemt, 'intensieve dienstverlening' (onder intensieve dienstverlening vallen ook de hierna genoemde netwerktrainingen).

Intensieve dienstverlening is voor werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. UWV verwacht van deze klanten dat ze met e-dienstverlening alleen niet zullen uitstromen. UWV bepaalt per jaar de omvang van en de groepen die in aanmerking komen voor intensieve dienstverlening; dit waren beleidsmatige keuzes op basis van haar beschikbare budget. In de onderzoeksperiode 2012 ging het om klanten van 55 jaar of ouder, WIA-klanten en niet-digivaardige klanten.

Volgens UWV is het de bedoeling om op termijn met het instrument Werkverkenner te bepalen of klanten in aanmerking komen voor intensieve dienstverlening.

#### *Basisdienstverlening - intensieve dienstverlening*

De transitie van face-to-face dienstverlening naar e-dienstverlening is beïnvloed door verschillende factoren. Ten eerste was er de versnelde invoering vanwege een omvangrijke bezuinigingsoperatie. Vervolgens kreeg UWV extra budget toegewezen, om bepaalde klantgroepen beter te kunnen begeleiden naar de arbeidsmarkt, onder andere door hen meer te bieden dan alleen de basisdienstverlening. De stijgende werkloosheid alsmede ondersteuning van gewinning aan de e-dienstverlening waren redenen voor het toekennen van extra budget. Tegelijk werden instrumenten voor de e-dienstverlening ontwikkeld en uitgerold.

De inspectie gaat in de rapportage van dit onderzoek uit van de volgende betekenis van 'intensieve dienstverlening': klanten hebben een eigen vaste werkcoach. Klanten die niet voldoende digivaardig zijn, fysieke belemmeringen ervaren of er andere persoonlijke omstandigheden zijn die iemands zoektocht naar werk kunnen belemmeren kunnen in aanmerking komen voor deze vorm van dienstverlening. Ook netwerk cursussen vallen daarnaast onder intensieve dienstverlening.

#### *Dienstverlening specifiek voor ouderen*

##### *Netwerktrainingen 55+*

Voor Ww'ers van 55 jaar of ouder organiseerde UWV in de onderzochte periode netwerktrainingen, die bestaan uit meerdere bijeenkomsten. Deelnemers kunnen er ervaringen met het zoeken naar werk uitwisselen, elkaar ondersteunen en gebruik maken van elkaars netwerk. Op drie van de zes werkpleinen van het onderzoek, mochten ook Ww'ers in de leeftijdscategorie 45-55 jaar deelnemen aan de training, waarschijnlijk in het kader van het project Talent 45+ dat inmiddels niet meer bestaat.

### *Landelijke actiemaand 55-plus*

Sinds 2008 wordt jaarlijks een landelijke actiemaand 55-plus gehouden, waarmee UWV de kansen van oudere werkzoekenden op de arbeidsmarkt wil vergroten. In november 2012 organiseerde UWV ruim 180 activiteiten door het gehele land waarbij werkgevers en werkzoekenden elkaar konden ontmoeten.

### *Richtlijn passende arbeid*

Na één jaar werkloosheid geldt voor iedereen dat alle maatschappelijk geaccepteerde arbeid passend is. UWV besteedt hier sinds 1 juli 2013 aandacht aan in de 3<sup>e</sup>, 6<sup>e</sup> en 9<sup>e</sup> maand. UWV kan een passend werkaanbod doen, dat de werkzoekende dan niet mag weigeren.

### *PAWA*

Sinds 1 juli 2009 is passend werkaanbod wettelijk geregeld.<sup>5</sup> Het begrip passende arbeid wordt aanzienlijk verruimd voor werkzoekenden die een jaar of langer onafgebroken werkloos zijn geweest, berekend vanaf het moment waarop zij werkloos zijn geworden na een aaneengesloten werkperiode van ten minste 4 weken. Na één jaar werkloosheid kijkt UWV niet meer naar het opleidingsniveau en het laatst genoten inkomen. UWV kan aan deze werkloze minstens twee functies aanbieden die aan die nieuwe norm voldoen, waarbij hij of zij verplicht is dit werkaanbod te aanvaarden. Uiterlijk in de 13de maand doet UWV een passend werkaanbod waarbij UWV vooraf contact opneemt met de werkgever om de verwijzing van een kandidaat door te spreken. Weigering van een werkaanbod door de klant of verwijtbaar gedrag, kan leiden tot een blijvende weigering van de WW-uitkering.

De wijze en vormen van dienstverlening waarmee de respondenten in de periode medio 2011 tot begin 2013 te maken hebben gehad, worden hieronder beschreven aan de hand van de beantwoording van de deelvragen van het onderzoek.

### **Deelvraag 1:**

#### ***Hoe verloopt de dienstverlening ten behoeve van oudere werklozen (45-55-jarigen en 55-plussers in de WW)?***

In deze deelvraag staat de invulling van de verschillende aspecten van dienstverlening van UWV centraal. Er is gekeken naar vijf thema's: afstemming van de dienstverlening op de kenmerken van de klant, zelfredzaamheid, duidelijkheid, vraaggerichtheid, en continuïteit en inclusief samenwerking. De inspectie beschrijft de dienstverlening zoals de klanten die hebben gekregen in de onderzoeksperiode.<sup>6</sup>

#### *Afstemmen dienstverlening kenmerken klant*

Een belangrijke voorwaarde om de dienstverlening goed af te stemmen op de kenmerken van een klant is dat de dienstverlener een goed beeld heeft van de kenmerken, beperkingen en kansen van de betreffende klant. Voor een goede afstemming is een goede screening of diagnose van een klant belangrijk.

De afstemming van de dienstverlening van UWV op de kenmerken van klanten vindt plaats tijdens het evaluatiegesprek dat klanten maximaal vier maanden na de instroom in de WW hebben. In de onderzochte periode maakte UWV geen gebruik van een diagnose-instrument in dit gesprek. De afstemming vindt plaats op basis van een persoonlijke inschatting van een medewerker van UWV. Er wordt niet samen gewerkt met andere professionals, bijvoorbeeld de gezondheidszorg of het onder-

<sup>5</sup> Wet van 25 juni 2009 tot wijziging van de Werkloosheidswet in verband met het vergroten van kansen op werk voor langdurig werklozen.

<sup>6</sup> Dat is de instroomperiode, namelijk tweede helft 2011 – eind 2012 en de onderzoeksperiode welke liep tot medio 2013.

wijs, om het diagnosebeeld te completeren. Een klant kan te allen tijde ook zelf aangeven dat hij of zij een bepaald knelpunt ervaart waardoor afstemming van de dienstverlening noodzakelijk is.

Van een diagnose-instrument wordt dus geen gebruik gemaakt. De beperkte beschikbare tijd voor de evaluatiegesprekken speelt hierbij een rol volgens de werkcoaches. De duur (van 10 minuten tot een uur) en inhoud van het evaluatiegesprek wordt veelal bepaald door de betreffende werkcoach, maar is soms ook afhankelijk van de organisatie daarvan op een werkplein, bijvoorbeeld door het organiseren van groepsbijeenkomsten. In het evaluatiegesprek wordt bepaald of iemand intensieve dienstverlening nodig heeft, wat in de praktijk betekent dat iemand de beschikking krijgt over een persoonlijke coach. Hierbij kijkt de werkcoach naar de digivaardigheden, de mate van zelfredzaamheid, het zoekgedrag en persoonlijke problematiek.

Van de geïnterviewde klanten is in de onderzoeksperiode voor vijf klanten besloten om (tijdelijk) intensieve dienstverlening met een eigen werkcoach in te zetten. Zij hadden de volgende kenmerken: lager opleidings- en werkniveau, persoonlijke problemen, vaak ouder dan 55 jaar en grote problemen met digivaardigheid. Overigens hadden meer klanten gedurende de werkloosheidsperiode een werkcoach, vaak omdat ze voor invoering van e-dienstverlening zijn ingestroomd en nog contacten onderhouden met hun voormalige werkcoach (zij het sporadisch).

Een andere vorm van afstemming heeft betrekking op de sollicitatieplicht van klanten. Die is in enkele gevallen verminderd naar een keer per maand, en soms wordt deze zelfs tijdelijk opgeschort (voor zover passend binnen de regelgeving). Ook kan vrijwilligerswerk een reden zijn om de sollicitatieplicht te verminderen. Computert trainingen op het werkplein over het gebruik van werkmap zijn ook voor hen toegankelijk.

De klanten voor e-dienstverlening zijn zelfredzamer en gebruiken verschillende zoekkanalen om werk te vinden. Ze zijn evenwel niet altijd tevreden met e-dienstverlening. Als redenen noemen ze het gebrek aan persoonlijk contact en systemen die niet altijd optimaal werken.

Uit een analyse van de inspectie – gebaseerd op de interviews met klanten en werkcoaches – lijkt achteraf gezien dat in het evaluatiegesprek voor vrijwel alle klanten een juiste inschatting is gemaakt of een Ww'er genoeg heeft aan e-dienstverlening of dat intensieve dienstverlening in de vorm van een eigen werkcoach nodig is.

### *Zelfredzaamheid*

Onder het stimuleren van zelfredzaamheid verstaat de inspectie dat de dienstverlener de uitkeringsgerechtigde faciliteert en ondersteunt om zelfstandig werk te zoeken. Zoals gezegd, is voor Ww'ers e-dienstverlening het uitgangspunt. Door de (overgang naar) e-dienstverlening komt stimulering van de zelfredzaamheid van klanten via motiverende gesprekken minder vaak voor. Dit betekent niet dat UWV haar klanten geen ondersteuning biedt. Klanten met e-dienstverlening krijgen instrumenten aangeboden, die de zelfredzaamheid kunnen vergroten, zoals het aanbod van vacatures, een netwerktraining, sollicitatietraining en/of computert training. Ook via de werkmap worden bijeenkomsten als de zogenaamde speeddates en banenmarkten aangekondigd waar de klant zich vrijwillig voor kan opgeven. De klant kan ook via de werkmap digitaal een cursus sollicitatievaardigheden volgen.

Ruim een derde van de geïnterviewde klanten is uitgenodigd voor een netwerkbijeenkomst en ruim een vierde heeft die ook daadwerkelijk gevolgd. Circa een vierde van de respondenten heeft een sollicitatietraining gevolgd. De geïnterviewde klanten zijn over het algemeen goed te spreken over het nut van de sollicitatietrainingen. De ervaringen met de netwerkbijeenkomsten zijn verdeeld: klanten vinden deze prettig, maar ze zien er niet altijd het directe nut van in.

### *Vraaggerichte dienstverlening*

Vraaggerichte dienstverlening houdt in dat de dienstverlening is afgestemd op de vraag op de arbeidsmarkt. Dit in tegenstelling tot aanbodgerichte dienstverlening, waarbij vooral wordt uitgegaan van de kenmerken van de klant. De inspectie maakt een onderscheid van vijf niveaus van vraaggerichte dienstverlening:

1. Vacatures aanbieden;
2. Opleiden voor vacature(s);
3. Klant en werkgever met elkaar in contact brengen naar aanleiding van een concrete vacature;
4. Vacature voor een specifieke klant zoeken in het netwerk van werkgevers van de coach;
5. Afspraken maken met werkgevers in de regio.

UWV biedt op verschillende niveaus vraaggerichte dienstverlening aan haar klanten aan. Zij biedt via werk.nl vacatures aan klanten aan (niveau 1). In de praktijk komt het een enkele keer voor dat klanten in contact worden gebracht met het eigen netwerk van werkgevers/uitzendbureaus van de betrokken werkcoach van UWV (niveau 3 en 4). Wel worden er op alle onderzochte werkpleinen periodiek speeddates en banenmarkten georganiseerd, waar klanten in contact kunnen komen met de daar aanwezige uitzendbureaus/werkgevers (niveau 3 en 4). Er zijn klanten die – hoewel tijdelijk en in deeltijd - positieve werkervaringen hebben opgedaan ten gevolge van het speeddaten en de banenmarkt. Ww'ers vinden overigens ook dat dergelijke massale bijeenkomsten niet bij hen passen, of niet voor hun functieniveau of vakgebied bedoeld zijn. Tevens kunnen zij zich nogal verloren voelen, of kan de aanwezigheid van het grote aantal lotgenoten deprimerend en confronterend zijn. Uit het onderzoek komt verder naar voren dat vier geïnterviewde klanten een proefplaatsing hebben gehad bij een werkgever; dat heeft in één geval geleid tot uitstroom.

### *Duidelijkheid*

Voor het onderzoek heeft de inspectie het begrip duidelijkheid als volgt omschreven. Duidelijkheid houdt in dat de werkzoekende op de hoogte wordt gesteld van de eigen rechten en plichten en tevens van die van UWV. Klanten dienen bijvoorbeeld te voldoen aan 4 sollicitatieactiviteiten per 4 weken. Als het gedrag van de werkzoekende daartoe aanleiding geeft, kan handhavend worden opgetreden.<sup>7</sup> De veronderstelling is dat werkzoekenden zo meer dwang en drang ervaren om te solliciteren.

Alle geïnterviewde klanten gaven aan dat ze over de sollicitatieverplichtingen goed waren geïnformeerd, hoewel de klanten zich vaak niet meer goed herinneren waar zij hun informatie vandaan hebben. Uit de interviews met medewerkers van UWV blijkt dat de informatie in de werkmap staat en dat de coaches (via een link) kunnen zien of de klant de informatie heeft aangeklikt. Daarnaast melden de klanten dat in het evaluatiegesprek ook gesproken is over de sollicitatieplicht. Op sommige werkpleinen wordt er ook nog een folder toegestuurd, na aanmelding voor de WW, waarin de rechten en plichten staan beschreven.

Naar aanleiding van de sollicitaties die in de werkmap worden geplaatst, kan er gecontroleerd worden op aantallen. Deze controle vindt ook in het systeem plaats: als niet aan de sollicitatieplicht wordt voldaan, krijgen de werkcoaches een signaal. Hoewel het proces zo is ingericht dat het e-team deze systeemsignalen behandelt, blijkt uit het onderzoek dat ze niet standaard worden nagekeken. Er zijn namelijk geen medewerkers meer met een 'persoonlijke' caseload. Dit kan ook komen omdat

<sup>7</sup> Memorie van toelichting wijziging wet Suwi, TK vergaderjaar 2011–2012, 33 065, nr. 3

het werkproces nog in ontwikkeling is. Daarnaast houdt de afdeling handhaving steekproefsgewijs controles op de inhoud. Werkcoaches maken in de praktijk af en toe afwijkende afspraken met hun klanten. Er kan bijvoorbeeld sprake zijn van een aanpassing van de sollicitatieplicht (minder sollicitaties) als iemand vrijwilligerswerk doet. Ook persoonlijke omstandigheden blijken in de praktijk vaak aanleiding voor de werkcoach om tijdelijk de sollicitatieplicht te verminderen of op te schorten.

In de praktijk komt de controle op de inhoud en kwaliteit van de sollicitatiebrieven door werkcoaches weinig voor. Ook klanten geven aan dat zij veronderstellen dat de sollicitaties niet altijd gecontroleerd worden. Twee van de geïnterviewde klanten hebben wel eens te maken gehad met een maatregel. Deze maatregel is in beide gevallen na de klant te hebben gehoord, weer teruggedraaid.

Van de geïnterviewde klanten hebben acht klanten daadwerkelijk een PaWa-aanbod gehad. Klanten ervaren het dwingende karakter van het gesprek vaak niet als zodanig; sommige klanten zagen het als een gesprek waarbij een willekeurig vacatureaanbod werd gedaan, maar solliciteerden er wel op. Bij geen van de geïnterviewde klanten heeft het PaWa-aanbod geleid tot uitstroom naar werk. Waar men in de praktijk mee worstelt, is dat het wel werk moet zijn wat iemand reëel kan doen. Anders bestaat de kans dat werkgevers in de toekomst afhaken (geen zaken meer willen doen met UWV als ze veel kandidaten krijgen die duidelijk niet voor de functie geschikt zijn) en ook de klanten worden erdoor gefrustreerd.

Daarnaast blijkt uit de informatie van de medewerkers op een werkplein dat er na twaalf maanden nauwelijks wordt gecontroleerd of men breder zoekt dan de eigen opleiding en / of werkervaring. Het dienstverleningsbeleid is hier niet op ingericht. Met de klanten met wie nog face-to-face gesprekken worden gevoerd, wordt wel nagegaan waarop men de afgelopen periode heeft gesolliciteerd.

#### *Continuïteit en samenwerking*

Naarmate de werkloosheid langer duurt, verminderen iemands kansen om weer werk te vinden. Daarom is het van belang dat de continuïteit in het zoekproces van de klant en ook de continuïteit in de ondersteuning die UWV daarbij geeft, is gewaarborgd. Als UWV samenwerking met andere partijen zoekt, moet dat het zoekproces versnellen.

E-dienstverlening blijkt een grote mate van continuïteit te hebben, afgezien van het feit dat de website van UWV, [werk.nl](http://werk.nl), af en toe uit de lucht was. UWV antwoordt snel en adequaat op e-mails van klanten. Een groot aantal klanten heeft geen moeite met e-dienstverlening, hoewel klanten het vaak niet beschouwen als 'echte' dienstverlening. Klanten missen het persoonlijk contact: een schouderklopje, een bemoedigend woord, feedback op hun sollicitatiegedrag. Klanten hebben dan ook weinig klachten over de e-dienstverlening als zodanig, behalve dan over storingen op de website. Zij vinden het vooral hinderlijk dat zij dan niet bij hun werkmap kunnen, zodat zij onder andere geen sollicitatieactiviteiten kunnen doorgeven en daarmee niet kunnen voldoen aan de wettelijke verplichtingen. Verder zijn klanten niet tevreden over het feit dat ze geen inhoudelijke feedback krijgen op de sollicitatieactiviteiten. De e-dienstverlening voorziet daar naar hun mening niet of nauwelijks in.

Face-to-face dienstverlening door persoonlijke werkcoaches onderscheidt zich soms nauwelijks van e-dienstverlening; face-to-face contact (naast het evaluatiegesprek en de netwerkbijeenkomsten) is ook bij deze vorm van dienstverlening zeldzaam, zoals blijkt uit het onderzoek. Soms worden persoonlijke gesprekken, door gebrek aan tijd, vervangen door groepsbijeenkomsten of andere minder intensieve communicatie, zoals de telefoon. Er zijn klanten geïnterviewd die ook dat erg betreuren en

het als een gebrek aan continuïteit in de dienstverlening opvatten. Maar er zijn ook klanten die er geen moeite mee hebben.

Klanten blijken meer continuïteit in de dienstverlening te ervaren, als zij de naam van hun e-coach kennen. Dat is minder, als ze te maken hebben met een 'anonieme' e-coach. Als zij een naam hebben, kunnen zij hun eventuele mail aan een persoon adresseren in plaats van aan een 'instantie'. Klanten zijn niet altijd op de hoogte of zij zijn gekoppeld aan een bepaalde e-coach. Het kan zelfs zo zijn dat zij denken dat zij nog een persoonlijke coach hebben, terwijl dat niet meer het geval is. Overigens heeft UWV vanaf december 2012 de richtlijn voor ondertekening van werkmappen aangepast; deze moet altijd worden ondertekend met de eigen naam van de werkcoach (vanaf 1 juli 2013 met de naam van de adviseur werk).

Vooraf de netwerkbijeenkomsten zijn belangrijk voor wie behoefte heeft aan persoonlijk contact. In opzet, zoals aangetroffen in het onderzoek, hebben de deelnemers gedurende drie maanden vrijwel wekelijks contact met een trainer die vaak ook tijdelijk als hun werkcoach fungeert. Na deze trainingsperiode valt men weer terug op e-dienstverlening. Dat kan frustrerend zijn en ook aanleiding tot misverstanden: men weet dan niet of de trainer of een anoniem team van e-coaches als werkcoach actief is.<sup>8</sup> Ook blijkt dat een klant dan tussen wal en schip kan raken, net als bij de overgang van een persoonlijke coach naar e-coaching.

Samenwerking met professionals buiten UWV die in de interviews aan de orde kwamen, heeft alleen betrekking op partners die voor het vinden van werk belangrijk zijn: werkgevers, uitzendbureaus en, in het verleden, re-integratiebureaus. Werkgevers en, vooral, uitzendbureaus zijn belangrijk bij de bemiddeling: werkcoaches doen een goed woordje voor een klant of brengen zijn cv onder de aandacht. Op een andere manier komen werkgevers in de interviews ter sprake als samenwerkingspartners bij speeddates en banenmarkten. In de beleving van klanten zijn bij dat soort evenementen uitzendbureaus dominant aanwezig.

## **Deelvraag 2:**

### ***Wat zijn de resultaten van de dienstverlening ten aanzien van het vergroten van de kansen op de arbeidsmarkt van oudere werklozen?***

Hieronder wordt beschreven wat de resultaten van de dienstverlening van UWV ten aanzien van het vergroten van de kansen op de arbeidsmarkt van oudere werklozen zijn. Allereerst wordt nader ingegaan op de belemmeringen van oudere Ww'ers bij hun zoektocht naar werk. Vervolgens worden de houding (motivatie, acceptatiebereid en verantwoordelijkheidsgevoel), het werkzoekgedrag en de participatie van deze groep Ww'ers besproken. Ook is in het onderzoek gekeken of hun kansen op de arbeidsmarkt in de optiek van de klant en UWV in de onderzoeksperiode zijn veranderd en wat de rol van de dienstverlening daarbij is geweest.

#### *Belemmeringen*

In het onderzoek is nagegaan welke belemmeringen werkzoekenden en UWV aangeven als het gaat om integratie op de arbeidsmarkt. Hierbij is zowel naar belemmeringen van persoonlijke (fysieke, psychische en sociale) aard als naar belemmeringen vanuit de arbeidsmarkt gekeken. Ook een (hoge) leeftijd kan een belemmering zijn.

---

<sup>8</sup> In de handleiding Succesvol naar werk wordt nadrukkelijk ingegaan op het feit dat de intensieve dienstverlening eindig is en na afronding van het programma weer stopt. Deze handleiding wordt vanaf 1 juli 2013 door de adviseur werk gehanteerd. Deze moet de informatie aan de klant overbrengen. Dit was nog niet van toepassing in de onderzoeksperiode.

Vrijwel alle geïnterviewde klanten gaven aan dat hun leeftijd een belemmering vormt om weer aan het werk te komen. Verder ervaren de meeste klanten lichte psychische belemmeringen, zoals stress, frustraties, schaamtegevoel en gebrek aan zelfvertrouwen. Andere problemen die de geïnterviewde klanten ervaren betreffen een gebrek aan digivaardigheid en sollicitatievaardigheden. Problemen die de klanten ervaren vanuit de werking van de arbeidsmarkt zijn het gebrek aan banen en de houding van uitzendbureaus en werkgevers.

In totaal heeft een aantal klanten vrijstelling of een vermindering van het aantal verplichte sollicitatieactiviteiten per maand gekregen. Deze klanten zijn hier doorgaans tevreden over. De bijdragen die dit levert aan het wegnemen van belemmeringen zijn onduidelijk. In het algemeen kan geconcludeerd worden dat dit kan voorkomen dat iemand vastdraait en langdurig niet beschikbaar is voor de arbeidsmarkt. Het doen van vrijwilligerswerk heeft tot nog toe bij geen van de geïnterviewde klanten bijgedragen aan het krijgen van betaald werk.

### *Houding*

Onder houding verstaat de inspectie: de motivatie, de acceptatiebereid en het verantwoordelijkheidsgevoel.

In het algemeen kan worden gesteld dat Ww'ers gemotiveerd zijn om te werken. Vaak is er in het begin een periode van rouw. Dat strookt niet geheel met de mate van zelfredzaamheid die in de eerste drie maanden van werkloosheid door UWV van hen wordt verwacht. Veel Ww'ers voelen zich verantwoordelijk om weer te gaan werken. Dat gevoel gaat vaak gepaard met het willen verbeteren van de financiële situatie of met het gevoel, dat men nog te jong is om niet meer te werken.

Uit het onderzoek blijkt dat hoger opgeleide klanten en mensen die in specifieke beroepen werkzaam zijn geweest, vaak minder bereid en/of gemotiveerd zijn om ander werk (in een andere sector of branche) te accepteren. Een genoemde reden om niet iets totaal anders te doen dan met ervaring en opleiding is dat men denkt dat men daar helemaal geen kans maakt omdat er zoveel gegadigden zijn die dan beter toegerust zijn. Ze zijn wel bereid om in te leveren op salaris. De respondenten met een lager of middelbaar opleidings- en/of werkniveau zijn minder bereid om in te leveren op hun vorige salaris, omdat zij minder financiële speelruimte hebben. Daar staat tegenover dat lager opgeleide Ww'ers wel vaker bereid zijn om in een andere sector te gaan werken. In het algemeen geldt dat naarmate men langer in de uitkering zit, men bereid is om meer te reizen voor werk. De meeste geïnterviewden hebben overigens wel het idee dat ze op een ander werkterrein zouden gaan solliciteren, maar hun gedrag is daarmee niet in overeenstemming (zie paragraaf gedrag).

Het lijkt van belang om de motivatie van niet uitgestroomde klanten op peil te houden. Naarmate de periode van werkloosheid langer duurt, daalt de motivatie. Werken aan motivatie kan zijn: aandacht voor de klant, erkennen van problemen, werken aan zelfvertrouwen, geven van complimenten voor inspanningen van de klant. De inspectie heeft geen specifieke dienstverlening aangetroffen op het verbeteren van de houding, maar er zijn wel vormen van dienstverlening die een bijdrage leveren aan de motivatie, zoals de netwerkbijeenkomsten en persoonlijke begeleiding door een werkcoach. Ongeveer de helft van de Ww'ers die hier gebruik van maakt geeft aan dat het hen stimuleerde, meer zelfvertrouwen gaf en dat de bijeenkomsten nuttig zijn, bijvoorbeeld voor het uitwisselen van tips met andere werkzoekenden.

Het overige deel van de geïnterviewde Ww'ers was juist niet tevreden over e-dienstverlening en de netwerkbijeenkomsten. Ze hebben moeite met dienstverlening op afstand en willen persoonlijk begeleid worden. Ze zien het nut niet in van de

netwerkbijeenkomsten en raakten gedemotiveerd door de negatieve ervaringen van lotgenoten. De inspectie heeft in het onderzoek niet aangetroffen dat de dienstverlening in het algemeen, of PaWa in het bijzonder, bijdraagt aan een sterker verantwoordelijkheidsgevoel of een betere acceptatiebereidheid.

### *Zoekgedrag*

In het onderzoek is nagegaan hoe intensief en op welke manier klanten daadwerkelijk naar werk zoeken en of dit gedrag gedurende de onderzoeksperiode is veranderd. Het gaat daarbij niet alleen om reageren op vacatures, maar ook bijvoorbeeld om het aanspreken van het eigen netwerk. Ook is gekeken of klanten hun zoekgedrag nauwkeurig afstemmen op de sollicitatieplicht die UWV hen heeft gesteld, of dat zij intensiever zoeken of misschien minder intensief dan is vereist.

De wijze waarop de Ww'ers naar werk zoeken verschilt. De meeste klanten hebben voorkeur voor bepaalde zoekkanalen en beperken zich tot één of maximaal drie zoekkanalen. Sommige klanten hebben een duidelijke structuur of systematiek bij het zoeken naar werk. Zij plannen op welke momenten zij gedurende de dag naar werk zoeken. Circa de helft van de niet uitgestroomde klanten hebben de hoop nog niet opgegeven. Zij zoeken intensiever dan van hen verwacht wordt. De wijze van hun zoekgedrag verschilt niet met uitgestroomde klanten. De overige helft van de niet-uitgestroomde klanten zoekt niet intensiever dan hun sollicitatieverplichting. Meestal speelt hierin teleurstelling een rol en het beperkte en afnemende aanbod aan vacatures.

Hoewel bijna alle klanten aangeven gemotiveerd te zijn, leidt dit niet automatisch tot actief zoekgedrag en/of tot het gebruikmaken van de dienstverlening die UWV biedt. Niet alle geïnterviewde klanten doen mee aan de aangeboden netwerkbijeenkomsten of schrijven zich in bij uitzendbureaus. Ook een bredere opstelling op de arbeidsmarkt na bijna een jaar WW-uitkering is niet goed terug te vinden in het zoekgedrag. Sommige klanten weigeren functies omdat het salaris of de werktijden niet aan hun wensen voldoet.

Het algemene beeld is dat uitgestroomde klanten zich niet uitgesproken anders lijken op te stellen en niet anders zoeken dan klanten die het nog niet is gelukt een baan te vinden. Wel kenmerkt een aantal uitgestroomde klanten zich door als zelfstandige aan de slag te gaan in Nederland, en in een enkel geval in het buitenland. Onder de niet-uitgestroomde klanten is een aantal klanten ambigu. Zij zeggen enerzijds heel gemotiveerd te zijn en veel te zoeken. Anderzijds blijkt dit niet uit het concrete zoekgedrag. Ze stellen strikte eisen aan functie, werktijden, arbeidsvoorwaarden en vervoer. De ambiguïteit wordt ook zichtbaar als een klant enerzijds van mening is dat UWV hem veel te weinig biedt, en anderzijds een aanbod voor bijvoorbeeld netwerkbijeenkomsten afwijst zonder te weten wat het aanbod inhoudt. Ook gaan zij vaak op een aanbod niet in, omdat zij juist andere dienstverlening verwachten. De inspectie heeft ook een paar niet-uitgestroomde klanten gesproken die geen risico's willen nemen en het advies van UWV om zich als zelfstandige te vestigen niet hebben overgenomen. Ook heeft een beperkt aantal klanten functies geweigerd omdat het een tijdelijke functie betrof.

Hoewel de uitgestroomde respondenten niet anders lijken te zoeken dan niet uitgestroomde respondenten, lijkt bij de uitgestroomde respondenten sprake te zijn van de samenloop van een aantal elkaar versterkende factoren. Zelfvertrouwen, goede netwerk- en presentatievaardigheden en een zekere gedrevenheid om werk te vinden speelt met name een rol. Ook het systematisch te werk gaan (solliciteren alsof het een dagtaak was) lijkt een rol te spelen. Wat opvalt is dat men ook relatief snel



weer een baan vond: allen nog binnen het eerste jaar van werkloosheid. Een aantal uitgestroomde klanten kon weer terug bij hun oude werkgever. En tot slot is een andere factor die heeft bijgedragen aan de (tijdelijke) uitstroom van klanten: het doen van concessies (lager salaris, tijdelijke functie).

#### *Participatie*

Een ruim deel van de geïnterviewde klanten gaat tijdens de periode van werkloosheid aan de slag als vrijwilliger of is op andere wijze actief. Sommige waren daarvoor al actief als vrijwilliger. Men denkt dat dit kan bijdragen aan het vergroten van het netwerk en daarmee (mogelijk) aan de kans op werk. Maar de kans dat het vrijwilligerswerk ook daadwerkelijk tot betaald werk leidt, is klein. Van de in dit onderzoek geïnterviewden is dat nog niemand gelukt.

### **Deelvraag 3**

#### **Welke werkzame bestanddelen zijn aanwijsbaar in de dienstverlening voor oudere werklozen ten aanzien van het vergroten van hun kansen op de arbeidsmarkt?**

Hierboven is al beschreven wat de resultaten van de dienstverlening van UWV ten aanzien van het vergroten van de kansen op de arbeidsmarkt van oudere werklozen zijn. Hier worden deze nog eens kort samengevat.

Daaraan vooraf herinnert de inspectie eraan dat klanten met een hoger opleidings- en werkniveau en klanten in de leeftijdscategorie van 45 tot 55 jaar doorgaans minder moeite hebben met de plaats die e-dienstverlening is gaan innemen dan lager geschoolde en klanten boven de 55 jaar. Zij hebben er bijvoorbeeld niet veel behoefte aan dat UWV hun motivatie op peil houdt. De acceptatie van e-dienstverlening is veel kleiner bij klanten met een lager of middelbaar opleidings- of werkniveau. Juist die laatste hebben behoefte aan persoonlijk contact. Als dat ontbreekt, kunnen zij zich "verloren voelen in het systeem". Het helpt hen al, als zij een naam weten van iemand aan wie zij per e-mail een vraag kunnen stellen en als zij een melding krijgen dat hun melding van sollicitatieactiviteiten is binnengekomen. Een dergelijke 'personalisatie' van de e-dienstverlening kan trouwens voor niemand kwaad. Bij de waardering van e-dienstverlening speelt ook een rol dat sommige klanten in de eerste plaats vacatures van UWV verwachten plus een entree bij werkgevers die een baan voor hen zouden kunnen hebben; ook hier gaat het vooral om klanten met een minder hoge opleiding. Voor de waardering van e-dienstverlening is bovendien van groot belang dat werk.nl, de website van UWV voor klantcontacten, verder geoptimaliseerd wordt.

Het evaluatiegesprek dat na ongeveer drie maanden plaatsvindt, komt gedeeltelijk tegemoet aan de behoefte aan persoonlijk contact. In het evaluatiegesprek moet een aantal elementen aan bod komen: de werkcoach moet het sollicitatiegedrag evalueren en zo nodig bijsturen door rechten en plichten te benoemen en door adviezen en tips, bepalen welke vorm van ondersteuning de klant verder nodig heeft en de klant motiveren gebruik te maken van de trainingen en on-line cursussen die UWV aanbiedt. Dat laatste kan helpen om te voorkomen dat alleen die klanten daar gebruik van maken die een goed beeld hebben van hun eigen beperkingen en gemotiveerd zijn.

Daarbij plaatst de inspectie twee kanttekeningen. Ten eerste kan het evaluatiegesprek al gauw 'overbelast' raken waardoor niet alle elementen even grondig aan bod komen. In dat verband is relevant dat het begrip zelfredzaamheid meer impliceert dan digivaardigheid, zoals de eigen verantwoordelijkheid van een uitkeringsgerechtigde meer inhoudt dan het verrichten van vier sollicitatieactiviteiten per maand. Het is de bedoeling dat een werkcoach in een evaluatiegesprek de beperkingen van een uitkeringsgerechtigde adequaat vaststelt en zijn sollicitatiegedrag nauwkeurig onder

de loop neemt. Bij dat laatste gaat het ook om de kwaliteit van het solliciteren en om de breedte van het zoekgedrag. Pas dan kan de werkcoach eraan bijdragen dat een klant waar hij of zij dat nodig heeft gebruik maakt van wat UWV aan cursussen en trainingen aanbiedt. Op het moment van onderzoek was sturing op het gebruik van het aanbod zo goed als afwezig: deelname vond plaats op basis van vrijwilligheid.

De inspectie wil nog een kanttekening maken. De controle op de inhoud van sollicitatieactiviteiten vond ten tijde van het onderzoek vrij incidenteel, en verder op steekproefbasis, plaats. Dat is te weinig om systematisch feedback te geven op het sollicitatiegedrag waaraan veel klanten behoefte hebben en het is evenmin goed te handhaven.

#### *Vergroten vaardigheden*

Voor het bestrijden van onvoldoende sollicitatievaardigheden zijn er (op dit moment alleen nog digitale) sollicitatiecursussen en groepsgewijze netwerktrainingen waarvan sollicitatietraining een onderdeel is. Klanten zijn hier meestal tevreden over: zij hebben er echt wat aan. De tips die zij krijgen, brengen zij soms ook direct in de praktijk: zij stellen hun cv bij of gaan zoveel mogelijk winkels af op zoek naar werk. De workshops die UWV aanbiedt om te leren omgaan met de werkmap en het aanleren van e-tools, voorzien in de behoefte. De inspectie kwam geen gevallen tegen waarin cliënten daardoor zo vaardig werden dat zij zonder hulp van derden 'het internet op konden'.

#### *Participatie*

Het doen van vrijwilligerswerk heeft tot nog toe bij geen van de geïnterviewde klanten bijgedragen aan het krijgen van betaald werk, maar kan wel op andere manieren bijdragen aan het vergroten van de kansen op de arbeidsmarkt, zoals het opdoen van nieuwe werkervaring.

#### *Houding*

Netwerktrainingen, nu beschikbaar voor mensen vanaf 55 jaar, worden in de meeste gevallen gewaardeerd: veel klanten zijn tevreden over de bijeenkomsten, vonden deze nuttig en kregen tips mee van andere werkzoekenden en begeleiders om beter te solliciteren. De helft van geïnterviewden die eraan deelnamen geeft ook aan dat de bijeenkomsten een stimulerende werking hebben op hun motivatie en hen meer zelfvertrouwen geven. Soms komen de netwerkgroepen ook na de training nog bij elkaar, dan zonder werkcoach.

Het is uit het onderzoek niet gebleken dat de houding – de motivatie, de acceptatiebereidheid en het verantwoordelijkheidsgevoel van klanten – door de netwerktrainingen wezenlijk verandert. De deelname is tot op grote hoogte vrijwillig en deelnemers zijn meestal toch al gemotiveerd. In enkele gevallen leidde deelname aan een groep van mensen in dezelfde positie juist tot het ondermijnen van het vertrouwen in het vinden van een nieuwe baan.

Persoonlijke coaching wordt ook gewaardeerd. Deelname aan een netwerktraining biedt daartoe ook mogelijkheden, als de trainer tijdelijk als persoonlijk werkcoach fungeert. Door de persoonlijke benadering zijn de mogelijkheden om de houding van de klant te beïnvloeden verhoudingsgewijs groot.

De combinatie van een netwerktraining en persoonlijke begeleiding kan goed uitpakken. Zo is een klant die heeft deelgenomen aan netwerktrainingen en persoonlijke begeleiding heeft gehad bij het starten als zzp'er erg tevreden over de trainingen en de begeleiding.

### *Zoekgedrag*

Sommige klanten maken druk gebruik van vacaturewebsites. Over de relatieve waarde van werk.nl zijn cliënten niet heel positief, onder andere omdat vacatures vaak niet up-to-date zijn en al een tijd geleden vervuld.<sup>9</sup> Over de vacatureservice via werk.nl. zijn klanten doorgaans nog ontevredener: de gepresenteerde vacatures sluiten zelden goed aan bij hun mogelijkheden en wensen (ook omdat klanten hun profielen lang niet altijd goed invullen). Dat sluit niet uit dat er klanten zijn die op deze manier toch zinvolle sollicitatiemogelijkheden aangereikt krijgen.

Begeleiding door een eigen werkcoach kan de vorm krijgen van samen met de klant zoeken naar vacatures op internet. Een andere werkcoach heeft een klant begeleid tijdens een banenmarkt en haar toen ook geïntroduceerd bij mogelijke werkgevers. Dat heeft voor deze klant tot een tijdelijke (deeltijd-) baan geleid.

Over speeddates en banenmarkten die UWV organiseert, zijn de meningen wat meer verdeeld. De een voelt zich daar verloren, de ander stelt de contacten met uitzendbureaus en werkgevers juist op prijs. Minstens een klant is op deze manier aan een tijdelijke baan gekomen. Anderen zijn juist slecht te spreken over de wijze waarop volgens hen uitzendbureaus oudere werklozen 'weigeren': zij horen nooit meer iets nadat zij zijn ingeschreven of worden zelfs niet ingeschreven.

'Dwang en drang' oefent UWV in de perceptie van de klant eenzijdig uit: men voelt alleen controle op het aantal sollicitaties en niet op de kwaliteit ervan. Daardoor zijn er nogal wat klanten die volstaan met het voorgeschreven aantal sollicitatieactiviteiten, zonder de verwachting dat die succes zullen hebben. Zichtbare effecten van PaWa heeft de inspectie niet of nauwelijks kunnen constateren. In het merendeel van de bij het onderzoek betrokken klanten was er geen sprake van een concreet aanbod van vacatures. Tot een breder zoekgedrag of tot een aanpassing van het profiel zoals iemand dat op werk.nl zet, leidt een PaWa-gesprek of -brief doorgaans ook niet: klanten vinden dat zij toch al breed solliciteerden.

Er blijken geen grote verschillen te zijn in de dienstverlening die is geboden aan uitgestroomde en niet-uitgestroomde klanten. Wat voor de een werkzaam is en naar een baan leidt, werkt voor de ander misschien wel om kansen op de arbeidsmarkt te vergroten, maar leidt niet tot uitstroom.

Het belangrijkste verschil tussen uitgestroomde en niet-uitgestroomde klanten zit in het eigen initiatief dat ze tonen, om betaald werk te vinden. En dat eigen initiatief hangt weer af van hun zelfvertrouwen, van hun netwerk- en presentatievaardigheden en van hun gedrevenheid en hun (tijds)inzet om werk te vinden.

---

<sup>9</sup> Inmiddels verwijdt UWV oude vacatures na een bepaalde tijd.



# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding

De Inspectie SZW heeft in haar Meerjarenplan 2013-2014 een aantal hoge en midden risico's benoemd.<sup>10</sup> Als hoog risico is de dienstverlening aan kwetsbare groepen aangemerkt. Hieraan gerelateerde middenrisico's die de inspectie heeft benoemd zijn: afname dienstverlening en digitalisering en de beperkte samenwerking sector werk en inkomen en andere sectoren.

Kwetsbare groepen zijn mensen met belemmeringen om aan het werk te komen, zoals onvoldoende of eenzijdige werkervaring, een taalachterstand, beperkingen in de gezondheid, vooroordelen over leeftijd, etnische achtergrond of geslacht. De inspectie acht het risico aanwezig dat dienstverlening aan kwetsbare groepen door de economische recessie en door veranderingen in de dienstverlening bij de uitvoeringsorganisaties onder druk staat. Bij de risicoanalyse heeft de inspectie onder meer gekeken naar de samenstelling van de bestandspopulaties van de Werkloosheidswet (WW) en van de Wet werk en bijstand (WWB). Op basis hiervan legt de inspectie in dit onderzoeksprogramma de focus op oudere werklozen. Na verlies van werk, is het risico op blijvende werkloosheid sterk aanwezig voor deze groep werkzoekenden. Hoe ouder men is, des te kleiner de kans op het vinden van werk.

In oktober 2013 heeft de Inspectie SZW een rapportage uitgebracht over de dienstverlening aan oudere bijstandsgerechtigden, getiteld 'Perspectief voor oudere werklozen?'. De inspectie zal in 2013 ook een oordeel geven over de dienstverlening aan oudere Ww'ers door UWV. Hierbij houdt de inspectie rekening met de huidige context waarin UWV opereert. UWV is de afgelopen jaren grotendeels overgestapt op elektronische dienstverlening: de e-dienstverlening. UWV heeft vanaf 2012 geleidelijk de al ingezette e-dienstverlening geïntensiveerd en de face-to-face dienstverlening afgebouwd. Dit proces is door budgettaire keuzes versneld ingezet en liep in lijn met de reductie van personeel. Deze versnelde verschuiving van face-to-face dienstverlening naar e-dienstverlening is een gevolg van de wijzigingen in de wet SUWI in 2012: het UWV is gehouden de werkwijze daarop aan te passen. Gepaard aan de ingrijpende bezuinigingen waar UWV mee te maken heeft gekregen, heeft UWV de afgelopen jaren de e-dienstverlening dan ook in een hoog tempo verder ontwikkeld.

Onder de noemer 'Redesign' richtte UWV WERKbedrijf de dienstverlening en organisatie opnieuw in. In de periode 2012 tot 2015 neemt de intensiviteit van e-dienstverlening aan werkzoekenden toe en neemt het aantal face-to-face contacten af. Daar waar nog wel face-to-face contact plaatsvindt, wordt deze zoveel mogelijk groepsgewijs aangeboden. In 2015 moet de e-dienstverlening volledig verankerd zijn in de organisatie en de dienstverlening. Deze transitieperiode herbergt het risico dat de dienstverlening (aan oudere werkzoekenden) niet optimaal verloopt, omdat de e-dienstverlening nog in ontwikkeling is en de face-to-face dienstverlening op werkpleinen is afgebouwd.

---

<sup>10</sup> Meerjarenplan 2013-2014 Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Gelet op de voorziene krimp van de beroepsbevolking en de noodzaak om langer door te werken, heeft ook het huidige kabinet aandacht voor de groep oudere werklozen. Er zijn een aantal onderzoeken uitgevoerd in het verleden, die zich vooral richten op werkgeversbenadering door UWV voor oudere werklozen.<sup>11</sup> In dit onderzoek staat de dienstverlening van UWV aan oudere Ww'ers centraal. Dit inspectierapport is één van de eerste rapporten dat een weergave geeft van de overgang van persoonlijke dienstverlening naar e-dienstverlening, het verloop van e-dienstverlening, alsook de ervaringen van en de gevolgen voor Ww'ers van e-dienstverlening.

## 1.2 Probleemstelling

Het doel van het onderzoek is om een beeld te verschaffen van de dienstverlening van UWV aan oudere werklozen. Onder oudere werklozen verstaat de inspectie de groep 45- en 55-plussers die een WW-uitkering ontvangt. Door het bieden van (onafhankelijk) inzicht op landelijk niveau draagt de inspectie met haar toezicht bij aan mogelijkheden om de dienstverlening door UWV aan ouderen te verbeteren. De dienstverlening kan eraan bijdragen dat de kansen voor oudere werkzoekenden op de arbeidsmarkt worden vergroot.

### *Centrale vraagstelling:*

In hoeverre draagt de dienstverlening van UWV bij aan het vergroten van de kansen voor oudere werklozen (45-55-jarigen en 55-plussers in de WW) op de arbeidsmarkt?

### *Deelvragen:*

1. Hoe verloopt de dienstverlening ten behoeve van oudere werklozen?
2. Wat zijn de resultaten van de dienstverlening ten aanzien van het vergroten van de kansen op de arbeidsmarkt van oudere werklozen?
3. Welke werkzame bestanddelen zijn aanwijsbaar in de dienstverlening voor oudere werklozen ten aanzien van het vergroten van hun kansen op de arbeidsmarkt?

## 1.3 Onderzoeksverantwoording retrospectief onderzoek

De inspectie heeft een retrospectief (terugkijkend) onderzoek uitgevoerd, omdat dat de mogelijkheid biedt om bij twee respondentengroepen, een groep die is uitgestroomd naar werk en een (controle) groep die niet is uitgestroomd naar werk, na te gaan hoe de dienstverlening is geweest en of er aanwijzingen zijn dat de dienstverlening van UWV heeft bijgedragen aan het vergroten van de kansen van de oudere werklozen op de arbeidsmarkt. Er is gekozen voor een kwalitatieve aanpak, namelijk casestudies. Elke respondent vormt één case. De onderzoeksinformatie voor de casestudies is verzameld door diepte-interviews met de respondenten, werkcoaches van respondenten en met werkpleinmanagers, en dossieronderzoek. Met deze aanpak herleidt de inspectie patronen en mechanismen in de dienstverlening die een

---

<sup>11</sup> Werkgeversbenadering UWV gericht op het aannemen van oudere werklozen SEOR (2011). Methodisch concept Gilde vervolgpiloten UWV WERKbedrijf, Oudere werkzoekenden (45+). Gilddenetwerk, Ravesteijn, J., Graafland, H. & Wesdorp, P. (2013).

bijdrage leveren aan de verbetering van de positie op de arbeidsmarkt. In bijlage 1 is de methodische verantwoording van het onderzoek opgenomen, inclusief de selectie van werkpleinen en van respondenten. In deze paragraaf wordt kort de weergegeven hoe het onderzoek is uitgevoerd.

### *Interviews*

Er zijn in totaal 61 klanten van UWV geïnterviewd, waarvan 23 personen zijn uitgestroomd en 38 personen niet zijn uitgestroomd (zie tabel 6.1 in de methodische verantwoording). Van de geïnterviewde klanten behoren 25 personen tot de leeftijdscategorie 45-55 jaar en 36 personen tot de leeftijdscategorie 55-plus. Daarnaast zijn er 20 interviews afgenomen op de werkpleinen met managers, e-coaches, werkcoaches (voor een deel de werkcoaches van de geïnterviewde Ww'ers), PaWa-medewerkers en begeleiders van netwerktrainingen om de algemene werkwijze op het betreffende werkplein in beeld te krijgen.

In de interviews is aan de hand van een semigestructureerde vragenlijst nagegaan hoe de dienstverlening eruit zag met de focus op maatwerk, zelfredzaamheid, duidelijkheid, vraaggerichtheid, continuïteit en samenwerking.<sup>12</sup>

De inspectie wil met de interviews inzicht krijgen in:

- De uitvoering van de dienstverlening: op welke manier en door wie worden oudere klanten geholpen vanaf het moment van melding en diagnose?
- De resultaten: wat draagt de dienstverlening bij aan het vergroten van de kansen van oudere werklozen op de arbeidsmarkt?

De interviews zijn deels face-to-face en deels telefonisch gehouden. De interviews zijn opgenomen en er zijn transcripten gemaakt. Vervolgens zijn de interviews thematisch gecodeerd en geanalyseerd met behulp van het kwalitatieve analyseprogramma Atlas-Ti. Hierbij is de opzet van de operationalisatie van het normenkader gevolgd. Op de verschillende aspecten van dienstverlening is nagegaan welke rode draden er in de gegeven antwoorden zitten. Daarbij is gekeken welke dienstverlening oudere klanten ontvangen en wat de opbrengsten van deze dienstverlening volgens de respondenten zijn.

Op basis van de gecodeerde interviews zijn vervolgens caseverslagen gemaakt. Een case bestaat uit een klant en in enkele gevallen met zijn of haar werkcoach en in een paar gevallen een trainer. Een groot aantal caseverslagen is daarnaast aangevuld met informatie uit het datasysteem Sonar van UWV. In de caseverslagen is de invulling van de dienstverlening in die case beschreven, is gekeken in hoeverre die dienstverlening volgens de betrokkenen bijdroeg aan het vergroten van de kansen op de arbeidsmarkt en is een conclusie getrokken over de werkzame bestanddelen in de geboden dienstverlening. Op basis van de caseverslagen is vervolgens een totaalanalyse per aspect gemaakt. Ook zijn er werkpleinverslagen gemaakt om een beeld te krijgen van de werkwijze van het werkplein en de (mogelijke) onderlinge verschillen.

## **1.4 Leeswijzer**

---

<sup>12</sup> Zie voor een operationalisatie van deze begrippen bijlage 1 Methodische Verantwoording.

In hoofdstuk twee beschrijft de vormen van dienstverlening die UWV biedt aan klanten met een WW-uitkering. Daarbij wordt ingegaan op de trend richting digitale dienstverlening en wordt een beknopte beschrijving gegeven van de verschillende dienstverleningsvormen. In het hoofdstuk wordt tot slot nader ingegaan op de dienstverlening gericht op oudere werkzoekenden.

In hoofdstuk drie beschrijft de inspectie het beeld van onderzoekspopulatie. Naast de zogenaamde 'harde kenmerken', geeft dit hoofdstuk weer welke zachte kenmerken er zijn, zoals soort belemmeringen, motivatie en zoekgedrag. Het doel van dit hoofdstuk is om de bevindingen in de daaropvolgende hoofdstukken beter te kunnen duiden.

In hoofdstuk vier staat de invulling van de verschillende aspecten van dienstverlening van UWV centraal. Er wordt gekeken naar vijf thema's: afstemming van de dienstverlening op de kenmerken van de klant, zelfredzaamheid, duidelijkheid, vraaggerichtheid en continuïteit.

In hoofdstuk vijf wordt beschreven wat de resultaten van de dienstverlening van UWV ten aanzien van het vergroten van de kansen op de arbeidsmarkt van oudere werklozen zijn. Er wordt ingegaan op de belemmeringen van oudere Ww'ers bij hun zoektocht naar werk. Daarnaast worden de houding (motivatie, acceptatiebereid en verantwoordelijkheidsgevoel), het werkzoekgedrag en de participatie van deze groep Ww'ers beschreven, en de ontwikkeling van deze kenmerken gedurende de uitkeringsperiode. Bij omschrijving van de ontwikkeling van kansen op de arbeidsmarkt, gedurende de onderzoeksperiode, wordt er eveneens aandacht besteed aan de mogelijke bijdrage van de dienstverlening aan die ontwikkeling.



## 2 Dienstverleningbeleid UWV aan (oudere) Ww'ers

Dit hoofdstuk beschrijft de vormen van dienstverlening die UWV biedt aan klanten met een WW-uitkering. Allereerst wordt ingegaan op de ontwikkeling richting digitale dienstverlening en wordt beschreven binnen welke landelijke kaders deze zogeheten e-dienstverlening wordt vormgegeven. Vervolgens wordt een beknopte beschrijving gegeven van andere vormen van dienstverlening. Er wordt vervolgens ingezoomd op de dienstverlening die UWV in de afgelopen jaren specifiek richtte op oudere werkzoekenden.

### 2.1 Achtergrond

Tot 2011 werd de dienstverlening van UWV aangeboden en uitgevoerd vanaf 98 werkpleinen. De dienstverlening was hoofdzakelijk face-to-face en bestond uit het inschrijven en uitschrijven van klanten, vraagafhandeling en advies, de bemiddeling en het matchen van klanten, en het verwijzen van klanten en monitoring/ handhaving. Op dat moment was de aangeboden e-dienstverlening nog aanvullend en informatief van aard. Het UWV heeft de afgelopen jaren fors moeten bezuinigen en ook de komende periode staan verdere bezuinigingen gepland. Als gevolg daarvan is zij de dienstverlening in aangepaste vorm gaan aanbieden. UWV heeft vanaf 2012 geleidelijk de al ingezette e-dienstverlening geïntensiveerd en de face-to-face dienstverlening afgebouwd. Deze versnelde verschuiving van face-to-face dienstverlening naar e-dienstverlening is een gevolg van de wijzigingen in de wet SUWI in 2012: het UWV is gehouden de werkwijze daarop aan te passen.

Het kabinet heeft in 2012 besloten om € 30 miljoen aan UWV beschikbaar te stellen om werkzoekenden waar nodig te ondersteunen tot 1 januari 2015 in het gebruik van e-dienstverlening en werkzoekenden meer tijd hebben om te wennen aan de e-dienstverlening.<sup>13</sup>

### 2.2 Basisdienstverlening

De basisdienstverlening via de website [www.werk.nl](http://www.werk.nl) biedt klanten de mogelijkheid om online een WW-uitkering aan te vragen en zich in te schrijven als werkzoekende bij UWV, hun cv te plaatsen en te zoeken naar vacatures. Iedere klant krijgt een persoonlijke werkmap. Klanten kunnen via een persoonlijke werkmap op elk moment van de dag contact leggen met een werkcoach of een adviseur werk.<sup>14</sup> Met behulp van films, e-learnings en WEB-based semINAR (webinars) krijgt de klant ondersteuning bij het zoeken naar werk. Daarnaast biedt [werk.nl](http://www.werk.nl) de klant de mogelijkheid zich te oriënteren op de arbeidsmarkt en met behulp van testen de eigen mogelijkheden in beeld te brengen. Ook kan hij er terecht voor informatie en advies.

#### *Werkmap*

<sup>13</sup> [http://WWW.rijksbegroting.nl/2013/voorbereiding/begroting,kst173865\\_5.html](http://WWW.rijksbegroting.nl/2013/voorbereiding/begroting,kst173865_5.html).

<sup>14</sup> Een adviseur werk (basisdienstverlening) heeft geen eigen caseload, maar geeft uitsluitend hulp via e-dienstverlening aan de klanten met e-dienstverlening.

Via de werkmap moet de klant verantwoording afleggen over zijn sollicitatieactiviteiten en de uitvoering van taken. In de werkmap kunnen klanten van UWV hun sollicitaties bijhouden en hebben zij toegang tot vacatures. In de werkmap staan de resultaten van sollicitatieactiviteiten bij elkaar, zodat de werkzoekende UWV eenvoudig hierover kan informeren. Een medewerker van UWV kan via de werkmap de sollicitatieactiviteiten van de klant controleren. Inmiddels maakt 82 procent van de Ww'ers gebruik van de werkmap.<sup>15</sup>

#### *Basisdienstverlening op het werkplein*

Voor uitkeringsgerechtigden die geen gebruik kunnen maken (bijvoorbeeld geen DigiD) of moeilijkheden ondervinden bij het gebruik van de e-dienstverlening, biedt UWV de basisdienstverlening op de vestiging. Een deel van deze groep is na een workshop werken met werkmap al voldoende digivaardig voor de e-dienstverlening. Werkzoekenden die op werk.nl vastlopen of nog onwennig zijn, krijgen hulp op inloopmiddagen op de vestigingen en met de extra ondersteuning bij online dienstverlening (computertraining – werken met werkmap).

#### *Trainingen basisdienstverlening*

UWV biedt aan alle klanten trainingen voor het verbeteren van sollicitatievaardigheden: face-to-face voor niet digibeten en een online sollicitatietraining voor de grootste groep klanten. In de onderzochte periode (medio 2011 tot begin 2013) gaf UWV op de werkpleinen meerdaagse netwerktrainingen aan oudere werklozen, gericht op sollicitatievaardigheden, het creëren van onderlinge contacten en netwerken. Qua inhoud en duur verschilden de netwerktraining per werkplein. Sinds 1 juli 2013 zijn de netwerktrainingen in het kader van het actieplan 55+ geüniformeerd op alle werkpleinen, en alleen nog beschikbaar voor 55-plussers; in het verleden konden ook Ww'ers in de leeftijdscategorie 45-55 jaar hieraan deelnemen.

Tot de basisdienstverlening behoren ook de speeddates met uitzendbureaus. Uit het onderzoek komt naar voren dat er op de werkpleinen van UWV periodiek speeddates tussen werkzoekenden en uitzendbureaus en/of werkgevers plaatsvinden. Werkzoekenden hebben dan de mogelijkheid om in korte gesprekjes kennis te maken met de aanwezige uitzendbureaus en werkgevers. Klanten ontvangen uitnodigingen hiervoor via hun werkmap. Op haar website geeft UWV aan dat klanten verplicht zijn om naar alle activiteiten te gaan waarvoor zij zijn uitgenodigd.

Naast speeddates organiseert UWV periodiek ook landelijke en regionale banenmarkten, waarbij soms ook de mogelijkheid bestaat om workshops te volgen. UWV organiseert jaarlijks een landelijke banenmarkt onder de noemer 'Werkdriedaagse'. Op deze banenmarkt kunnen werkzoekenden, werkgevers en uitzendbureaus elkaar ontmoeten. Ook kunnen werkzoekenden arbeidsmarktgerichte workshops volgen, over bijvoorbeeld solliciteren, persoonlijke presentatie, netwerken en het gebruik van social media. UWV sluit daarnaast convenanten af met (landelijke) werkgevers en uitzendbureaus om instroom op (leer) banen van specifieke werkzoekenden, zoals ouderen, langdurig werklozen, WIA en Wajong te bevorderen.

---

<sup>15</sup> UWV Viermaandenverslag 2013

### *Evaluatiegesprek*

Iedere klant heeft uiterlijk in de vierde maand een face-to-face contact met de werkcoach of adviseur werk van UWV in de vorm van een evaluatiegesprek.<sup>16 17</sup> In het gesprek gaat de werkcoach na of de klant zich voldoende inspant om aan het werk te komen. Dit gesprek werd op sommige vestigingen groepsgewijs ingevuld. Vanaf oktober 2012 is het evaluatiegesprek in de vierde maand van de WW individueel. In dit gesprek bepaalt de werkcoach verder ook of voor sommige digibeten het volgen van een workshop 'werken met de werkmap' voldoende is om met e-dienstverlening aan de slag te kunnen. Voor uitkeringsgerechtigden die moeilijkheden ondervinden bij het gebruik van de e-dienstverlening zonder dat er sprake is van een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt, biedt UWV de basisdienstverlening op de vestiging. Belemmeringen bij het gebruik van e-dienstverlening betekenen niet per definitie dat intensieve dienstverlening nodig is. Een deel van deze groep is na een workshop "werken met de werkmap" bijvoorbeeld al voldoende digivaardig voor de e-dienstverlening.

Het evaluatiegesprek wordt ook gebruikt om te bepalen of iemand naast alleen de basisdienstverlening ook in aanmerking komt voor aanvullende dienstverlening of, zoals UWV dit noemt, 'intensieve dienstverlening'.

## **2.3 Intensieve dienstverlening**

Vanaf 2012 tot nu is de e-dienstverlening geleidelijk toegenomen en de intensieve dienstverlening beperkt. Intensieve dienstverlening in de vorm van een eigen werkcoach is er nu voor werkzoekenden die niet voldoende digivaardig zijn, fysieke belemmeringen ervaren of er andere persoonlijke omstandigheden zijn die iemands zoektocht naar werk kunnen belemmeren.<sup>18</sup> UWV verwacht van deze klanten dat ze met e-dienstverlening alleen niet zullen uitstromen. In de intensieve dienstverlening kunnen naast individuele begeleiding ook groepsgewijze bijeenkomsten plaatsvinden (onder andere de training succesvol naar werk).

UWV bepaalde per jaar de omvang van en de groepen die in aanmerking kwamen voor intensieve dienstverlening; dit waren beleidsmatige keuzes op basis van haar beschikbare budget. In 2012 ging het om klanten van 55 jaar of ouder, WIA-klanten (<35% arbeidsongeschikt), en niet-digivaardige klanten waarvan na drie maanden bleek dat zij nog niet digivaardig zijn. Werkcoaches konden ook klanten selecteren voor intensieve dienstverlening. In 2012 kwam vijftig procent van de groep Ww'ers na drie maanden werkloosheid in aanmerking voor deze dienstverlening. In de eerste helft van 2013 was dit 35 procent. Vanaf juli 2013 geldt dat tien procent van de groep Ww'ers in aanmerking komt voor deze dienstverlening; het gaat om klanten van 55 jaar of ouder en WIA-klanten (<35% arbeidsongeschikt).

Volgens UWV is het de bedoeling om op termijn met het instrument Werkverkenner te bepalen of klanten in aanmerking komen voor intensieve dienstverlening. Dit is een objectief instrument dat aan het begin van de werkloosheid inschat wat de kans is op werkherleving binnen één jaar. De klant vult daartoe een korte vragenlijst in en zijn score geeft dan aan welke factoren belemmerend zijn om terug te keren naar werk. UWV wil op basis van deze uitkomsten gerichte (e-)dienstverlening aan-

<sup>16</sup> In 2011 tot oktober 2012 sprak UWV van een monitorings- resp. evaluatiemoment na (circa) drie maanden.

<sup>17</sup> Vanaf 1 juli 2013 is de functie van werkcoach komen te vervallen en kent UWV de functie adviseur werk (basis) en adviseur werk (intensief).

<sup>18</sup> Intensieve dienstverlening is in principe voor de periode vanaf 4 maanden werkloosheid tot een jaar werkloosheid.

bieden en hiermee ook bepalen wie wel en wie niet in aanmerking komen voor intensieve dienstverlening.

#### *Basisdienstverlening - intensieve dienstverlening*

De transitie van face-to-face dienstverlening naar e-dienstverlening is nogal beïnvloed door factoren. Ten eerste was er de versnelde invoering vanwege een omvangrijke bezuinigingsoperatie. Vervolgens kreeg UWV extra budget toegewezen, om bepaalde klantgroepen beter te kunnen begeleiden naar de arbeidsmarkt, onder andere door hen meer te bieden dan alleen de basisdienstverlening. De stijgende werkloosheid alsmede ondersteuning van/ gewenning aan intensieve dienstverlening waren reden voor het toekennen van extra budget. Tegelijk werden instrumenten voor de e-dienstverlening ontwikkeld en uitgerold. In het onderzoek is deze (turbulente) transitie duidelijk merkbaar in de uitvoering. Niet altijd lopen de invulling van basisdienstverlening dan wel intensieve dienstverlening in de uitvoering gelijk met de landelijke kaders. Verder benoemen uitvoerders bepaalde vormen van dienstverlening als intensief, terwijl dat niet is zoals de landelijke kaders dat omschrijven. Daarbij zijn de respondenten van dit onderzoek ingestroomd in deze transitieperiode. De inspectie gaat in de rapportage van dit onderzoek uit van de volgende betekenis van 'intensieve dienstverlening': klanten hebben een vaste werkcoach met wie zij face-to-face, telefonisch en of per mail contact hebben.

#### *Re-integratiedienstverlening*

Tot en met 2011 konden klanten bij een re-integratiebureau een traject doorlopen, bekostigd door UWV. Sommige klanten kregen van UWV de mogelijkheid om zich te laten omscholen of een opleiding te volgen. Werkgevers konden tot 1 januari 2012 gebruik maken van een loonkostensubsidie in het geval dat iemand al langer dan één jaar een volledige WW-uitkering ontving. Deze vormen van dienstverlening biedt UWV niet meer aan. Per 1 januari 2012 is de inzet van het re-integratiebudget WW en van loonkostensubsidies beëindigd. UWV beschikt nog wel over de mogelijkheid om werkzoekenden toestemming te geven om met behoud van uitkering een opleiding te volgen, indien er een noodzaak tot scholing is. De kosten voor de scholing zullen door de werkzoekende zelf of door andere partijen gefinancierd moeten worden.

## **2.4 Regelingen**

### *Proefplaatsing*

Ww'ers kunnen onder bepaalde voorwaarden een proefplaatsing aanvragen bij UWV, om voor een korte periode met behoud van uitkering bij een werkgever aan de slag te gaan. De werkgevers hoeft dan geen loon te betalen. In de onderzochte periode duurde een proefplaatsing drie maanden; per 1 januari 2013 bedraagt de duur twee maanden. Ww'ers die in aanmerking willen komen voor een proefplaatsing, moeten minimaal drie maanden werkloos zijn. Wanneer zij jonger zijn dan 27 jaar en nog geen startkwalificatie hebben, dan geldt er geen wachttijd. Een andere voorwaarde voor UWV is dat de klant zonder de proefplaatsing lastig een baan kan vinden. Klanten kunnen de proefplaatsing samen met de werkgever aanvragen. De werkgever moet verder de bedoeling hebben om de werknemer na de proefplaatsing een dienstverband aan te bieden van minimaal 6 maanden voor minimaal hetzelfde aantal uren als de proefplaatsing. In het geval dat een klant een ziekte of handicap heeft, is het mogelijk de proefperiode te verlengen met maximaal 6 maanden.<sup>19</sup> Ook bestaat voor klanten van UWV de mogelijkheid om onder bepaalde voorwaarden een werkstage met behoud van uitkering te lopen bij een werkgever.

<sup>19</sup> [WWW.uwv.nl](http://WWW.uwv.nl).

### *Premiekorting – mobiliteitsbonus*

Tot begin 2013 kon een werkgever die een werkzoekende van 50 jaar of ouder in dienst nam, een premiekorting krijgen die kon oplopen tot 6500 euro op jaarbasis. De korting gold maximaal drie jaar. Sinds 1 januari 2013 is de mobiliteitsbonus van kracht; dit is een premiekorting voor werkgevers die een oudere (50 jaar of ouder) met een uitkering of een arbeidsgehandicapte in dienst neemt: maximaal drie jaar voor 7000 euro per jaar. Werkgevers dienen voor de mobiliteitsbonus een doelgroepverklaring van de oudere werknemer in de eigen administratie te hebben; deze verklaring wordt afgegeven door de uitkerende instantie.

## **2.5 Dienstverlening specifiek aan ouderen**

### *Netwerktrainingen 55+*

Voor Ww'ers van 55 jaar of ouder organiseerde UWV in de onderzochte periode netwerktrainingen. Deelnemers aan een netwerktraining, die uit meerdere bijeenkomsten bestaat, kunnen ervaringen uitwisselen over het zoeken naar werk, elkaar ondersteunen en gebruik maken van elkaars netwerk. In de netwerktrainingen staan inzicht in competenties en presentatievaardigheden van werkzoekenden centraal evenals het netwerken met werkgevers.

Op drie van de zes werkpleinen van het onderzoek, mochten ook Ww'ers in de leeftijdscategorie 45-55 jaar deelnemen aan de training; dit waren naar verwachting netwerktrainingen in het kader van het project Talent 45+ dat inmiddels niet meer bestaat. Sinds medio 2013 zijn deze netwerktrainingen op alle werkpleinen alleen bestemd voor de groep Ww'ers van 55 jaar of ouder.

### *Project Talent 45-plus*

Vanaf 2007 bestond het project Talent 45-plus voor Ww'ers van 45 jaar of ouder.<sup>20</sup> Voor deze groep bestonden speciale workshops en trainingen om hen voor te bereiden op de arbeidsmarkt. De groep 45-plussers werden getraind in het presenteren, solliciteren en netwerkvaardigheden. In de training Netwerken 45-plus konden deelnemers ervaringen uitwisselen en elkaar ondersteunen bij het zoeken naar werk. Talent 45-plus richtte zich ook op werkgevers. Vacatureteams, accountmanagers en bedrijfsadviseurs werkten samen met 45-plus werkcoaches om goede matches tot stand te brengen.

Volgens gegevens van het UWV hebben in 2012 5400 55-plussers aan netwerktrainingen deelgenomen; in 2011 lag dat aantal op 5500. UWV geeft aan dat ruim 26 procent van de werkzoekenden die gedurende de zes maanden daarvoor een netwerkbijeenkomst hadden bijgewoond, op 1 januari 2013 het werk heeft hervat. 1225 van hen vonden een betaalde baan en 179 zijn gestart als zelfstandige.<sup>21</sup>

### *Landelijke actiemaand 55-plus*

Sinds 2008 wordt jaarlijks een landelijke actiemaand 55-plus gehouden, waarmee UWV de kansen van oudere werkzoekenden op de arbeidsmarkt wil vergroten. In november 2012 organiseerde UWV ruim 180 activiteiten door het gehele land waarbij werkgevers en werkzoekenden elkaar konden ontmoeten; meer dan 4500 55-plussers hebben aan de activiteiten deelgenomen. De activiteiten konden op de diverse werkpleinen anders worden ingevuld. Het kon bijvoorbeeld gaan om speeddating met werkgevers, maar ook bijvoorbeeld om sollicitatietrainingen. Ook konden

<sup>20</sup> UWV (2011). Gewoon bijzonder, bijzonder gewoon. Terugblik Talent 45-plus in 2010.

<sup>21</sup> UWV Jaarverslag 2012.

55-plussers op een aantal werkpleinen terecht voor uitleg over solliciteren en netwerken via sociale media.<sup>22</sup>

### *Dienstverlening voor 55-plussers vanaf medio 2013<sup>23</sup>*

Op 19 december 2012 heeft het kabinet in overleg met sociale partners 102 miljoen euro vrijgemaakt voor de periode van twee jaar om kwetsbare Ww'ers naar werk te begeleiden. Van het totale bedrag gaat 67 miljoen euro voor 2013 en 2014 naar UWV om de arbeidsparticipatie van werkloze ouderen te stimuleren. Het UWV heeft op verzoek van het ministerie van SZW een actieplan ontwikkeld specifiek voor de begeleiding naar werk van werkzoekenden van 55 jaar of ouder. Het Actieplan '55-plus werkt' gaat in op de wijze waarop UWV invulling wil geven aan de toegekende extra middelen voor WW-gerechtigden van 55 jaar of ouder. Oudere Ww'ers in de leeftijdscategorie 45-55 jaar vallen hierbuiten. De volgende activiteiten maken onderdeel uit van het actieplan:

- Intensivering inzet netwerktrainingen 55plus. Het ministerie van SZW heeft 20 miljoen euro beschikbaar gesteld voor netwerktrainingen voor de groep 55-plussers. Daarmee kan in twee jaar tijd aan 56.000 extra ouderen een netwerktraining worden aangeboden. Uit reguliere middelen kunnen daarnaast 30.000 55-plussers in twee jaar een netwerktraining volgen. In beginsel kunnen alle 55-plussers deelnemen aan een netwerktraining. Aan iedereen tot de leeftijd van 63 jaar wordt de netwerktraining actief aangeboden; klanten van 63 jaar of ouder moeten hier zelf om vragen. Aan de netwerktrainingen worden structureel extra adviseurs werkgeversdienstverlening gekoppeld, die zich richten op de bemiddeling van deze 55-plussers naar banen.
- Inspiratiedagen 55-plus werkzoekenden. UWV wil in totaal tien zogeheten inspiratiedagen organiseren, met als doel om 55-plussers met een WW-uitkering te inspireren bij hun zoektocht naar werk en om werkgevers te stimuleren in het aannemen van 55-plussers. Op deze dagen worden werkzoekenden geïnspireerd, geïnformeerd over relevante thema's, onderdeel gemaakt van een actief landelijk netwerk, gestimuleerd in het vinden van een baan, en in contact gebracht met werkgevers.
- Plaatsingsfee 55-plus. Uitzendbureaus en re-integratiebureaus kunnen een plaatsingsfee krijgen indien zij een werkzoekende van 55 jaar of ouder naar werk begeleiden. Zij kunnen deze fee aanvragen zodra de werknemer drie maanden in dienst is; de plaatsingsfee bedraagt dan 300 euro. In het geval dat de werknemer na zes maanden nog steeds aan het werk is, kan de intermediair een vervolgaanvraag doen voor een plaatsingsfee van 700 euro. Wanneer een oudere werknemer twaalf maanden na zijn eerste werkdag nog aan het werk is via dezelfde intermediair, dan kan een tweede vervolgaanvraag worden gedaan voor een plaatsingsfee van 500 euro.
- Scholingsvouchers. Werkgevers kunnen voor werknemers van 55 jaar of ouder een scholingsvoucher aanvragen, die bedoeld is voor de kosten van een opleiding van de werknemers. De subsidie is maximaal 750 euro.

## **2.6 Richtlijn passende arbeid en Passend Werkaanbod (PaWa)**

### *Richtlijn passende arbeid*

UWV geeft vanaf de uitkeringsaanvraag voorlichting over de rechten en plichten inclusief de richtlijn passende arbeid. Dit houdt in dat na één jaar werkloosheid voor iedereen alle maatschappelijk geaccepteerde arbeid passend is. UWV herhaalt de voorlichting over de richtlijn passende arbeid in de 6<sup>e</sup> en 9<sup>e</sup> maand en geeft daarbij aan dat UWV na 12 maanden werkloosheid een passend werkaanbod kan doen dat de werkzoekende dan niet mag weigeren.

<sup>22</sup> UWV Jaarverslag 2012.

<sup>23</sup> Actieplan UWV: 55-plus werkt.

### *PaWa*

Sinds 1 juli 2009 geldt als wettelijke grondslag voor het passend werkaanbod door UWV artikel 30a lid 2 van de wet SUWI waarin is vastgelegd dat UWV een passend werkaanbod kan doen. Daarnaast is in de WW in artikel 14 vastgelegd dat de werknemer moet voorkomen dat hij werkloos is of blijft doordat hij nalaat passende arbeid te aanvaarden of door eigen toedoen geen passende arbeid verkrijgt. Deze wetwijziging hangt samen met de hierboven al genoemde richtlijn passende arbeid waarin het begrip passende arbeid aanzienlijk wordt verruimd voor werkzoekenden die een jaar of langer onafgebroken werkloos zijn geweest, berekend vanaf het moment waarop zij werkloos zijn geworden na een aaneengesloten werkperiode van ten minste 4 weken. In de praktijk betekent het dat na één jaar werkloosheid niet meer gekeken hoeft te worden naar opleidingsniveau en dat ook het niveau van het laatst genoten inkomen niet meer bepalend is voor het accepteren van een nieuwe baan. Bovendien mag het loon lager zijn dan de uitkering die de werkzoekende ontvangt (de WW-uitkering wordt dan niet verrekend op basis van het urencriterium, maar het verdiende loon).

Volgens de wet PaWa kan het UWV aan deze werkloze minstens twee functies aanbieden die aan die nieuwe norm voldoen, waarbij hij of zij verplicht is dit werkaanbod te aanvaarden. Uiterlijk in de 13de maand doet UWV een passend werkaanbod waarbij UWV vooraf contact opneemt met de werkgever om de verwijzing van een kandidaat door te spreken. Weigering van een werkaanbod door de klant of verwijtbaar gedrag dat er toe leidt dat een passende baan niet wordt aangeboden, kan leiden tot een blijvende weigering van de WW-uitkering. Of een vacature geschikt is, is afhankelijk van de krachten en bekwaamheden van de betreffende persoon waarbij UWV tevens rekening houdt met fysieke, medische en sociale factoren. Tevens gelden de volgende regels: (1) ook tijdelijk werk dat via het UWV of uitzendbureau wordt aangeboden moet dan geaccepteerd worden, (2) banen met een dagelijkse reistijd van meer dan 3 uur moeten al na een half jaar worden geaccepteerd, (3) wordt een baan aangeboden in een andere regio, dan moeten ze die baan meestal wel accepteren, zelfs als zij daarvoor moeten verhuizen.

UWV doet volgens taakstelling in 2013 per jaar aan 5000 werkzoekenden die 52 weken volledig en aaneengesloten WW recht hebben gehad een wettelijk verplicht passend werkaanbod. Het doel van dit passend werkaanbod moet zijn dat de werkzoekende aan het werk gaat c.q. de uitkering opzegt. In deze fase van de WW (52 weken) wordt elke baan als passend beschouwd. In 2012 heeft de intensieve aanpak geleid tot 5785 PaWa's. Van dat aantal is 43 procent van de klanten aangenomen op een uitgezochte vacature, is 46 procent niet aangenomen, heeft twee procent afgezien van een uitkering, en heeft negen procent zelf een baan gevonden.<sup>24</sup> In 2013 heeft UWV extra aandacht besteed aan de voorselectie in het kader van een PaWa-aanbod. Het aantal voorgedragen kandidaten op 1 vacante arbeidsplaats is afgenomen. Voor de voorgedragen kandidaten neemt daardoor de kans om aangenomen te worden toe. Dat heeft een positief effect op de resultaten. Het aandeel aangenomen kandidaten is substantieel gestegen. Ter illustratie: half 2012 waren 1568 van de 3670 kandidaten die een PaWa aanbod hadden gekregen aangenomen (42,7%). In november 2013 waren 3361 van de 5061 kandidaten die een PaWa-aanbod hadden gekregen aangenomen (66,4%).<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> UWV Jaarverslag 2012.

<sup>25</sup> Zie reactie UWV van 30 januari 2014 op de conceptrapportage "Kansen voor oudere WW-ers (45+)





### 3 Beeld onderzoekspopulatie

Wat is het beeld van de oudere werklozen? Welke belemmeringen ervaren zij en wat onderscheidt hen van jongere werklozen? In de literatuuranalyse bij het rapport 'Perspectief op werk' heeft de inspectie beschreven dat werklozen van 45 jaar en ouder in sterkere mate te maken hebben met teleurstelling van ontslag of het werkloos zijn dan de overige werklozen. Ook speelt bij oudere werklozen het negatieve zelfbeeld bij afwijzingen en het dalen van het zelfvertrouwen meer parten dan bij jongeren.

De inspectie ziet een deel van de bovenstaande bevindingen terug bij de 61 Ww'ers die in dit onderzoek zijn betrokken. Voor een groot deel van de klanten gold dat zij hun werkloosheids situatie moesten verwerken. Sommige geïnterviewde klanten hebben vaak meer dan tien of zelfs twintig jaar bij hun werkgever gewerkt. Een beperkt deel was al gewend aan de situatie, ook omdat zij al vaker WW hadden ontvangen. Desondanks geven bijna alle respondenten aan zich niet alleen verantwoordelijk, maar ook gemotiveerd te voelen om aan het werk te komen. Wel is bij een groot deel van de niet-uitgestroomde klanten zichtbaar dat hun motivatie gedurende de WW-periode wisselt of afneemt. De vele afwijzingen en het gevoel geen voet aan de grond te krijgen bij werkgevers of intermediairs spelen hierin een belangrijke rol. Ook refereren zij aan de economische crisis. Het aantal werklozen neemt toe, er zijn weinig of geen banen in de sectoren waarin zij zoeken, en zij moeten concurreren met jongere en goedkopere sollicitanten. Met andere woorden, zij zien hun kansen afnemen naarmate de werkloosheid duurt.

In de literatuur wordt met betrekking tot de WWB-populatie gesproken over een negatief zelfbeeld.<sup>26</sup> De Ww'ers uit dit onderzoek spreken niet over een negatief zelfbeeld. De niet-uitgestroomde klanten spreken wel over een afnemend vertrouwen in het vinden van een baan en gevoelens van onzekerheid. Dat een deel van de klanten weinig zelfvertrouwen heeft, komt ook tot uiting in hun reacties op de ontvangen dienstverlening. Een deel van de klanten is onzeker of ze het wel goed doen. Het refereert dan voornamelijk aan het invullen van de werkmap en de manier waarop ze zoeken.

Verder komt uit de literatuuranalyse naar voren dat de beeldvorming over oudere werkzoekenden overwegend negatief is. Het beeld is dat ouderen niet weten hoe ze moeten solliciteren en netwerken, en werkgevers gaan ervan uit dat oudere werknemers vaker ziek zijn, minder productief en minder flexibel zijn en dat zij hogere salariseisen zouden hebben dan jongere werknemers. De klanten uit het onderzoek refereren ook aan de negatieve beelden en misvattingen die werkgevers zouden hebben over hen. Hoewel veel klanten uit de onderzoekspopulatie het niet kunnen aantonen, vermoeden ze dat ze vaak vanwege hun leeftijd worden afgewezen voor banen. Zij vermoeden dat werkgevers denken dat ze te duur zijn. Uit de onderzoeksdata blijkt niet dat klanten vaardigheden ontberen om te solliciteren en met name netwerken. Met uitzondering van vier klanten zijn de klanten uit het onderzoek in staat om zelf te solliciteren; of in ieder geval, zij geven aan over voldoende vaardigheden te beschikken en zij solliciteren zelfstandig. Zij kunnen ook concreet

<sup>26</sup> Ravesteijn, J., Graafland, H. Kennisproduct Gildeproject re-integratie , 45-plussers op de arbeidsmarkt, meer uitstroom van 45+ uit de WWB. Gilddenetwerk, 2011.

aangeven op welke wijze zij zoeken. Daarbij is een kanttekening van belang. De inspectie kan niet goed beoordelen of de oudere werklozen uit het onderzoek kwalitatief goed en effectief solliciteren. Immers, bij een beperkt aantal klanten kon hierover naar het oordeel van de werkcoach worden gevraagd en de inspectie had geen toegang tot het sollicitatiemateriaal van de klant. Wat evenwel opvalt, is dat een deel van de klanten niet intensiever zoekt dan van hen wordt verwacht.<sup>27</sup>

Bij vijf klanten heeft UWV vastgesteld dat zij (tijdelijk) intensieve dienstverlening met een eigen werkcoach nodig hebben. Bij twee van hen is vastgesteld dat zij niet digivaardig zijn.<sup>28</sup> Daarnaast zien drie andere klanten hun beperkte digivaardigheid zelf als belemmering om werk te vinden. Een enkele klant noemt het gebrek aan ervaring met netwerken en sociale media of verouderde kennis en vaardigheden als belemmering. Naast bovengenoemde kenmerken heeft ongeveer een vijfde van de responsgroep fysieke klachten die voor hen belemmerend zijn in het vinden van werk, zoals rugklachten, longaandoeningen, reuma en artrose.

In de onderzoekspopulatie zijn er 11 klanten in de leeftijd 60 tot 64 jaar. Het valt de inspectie op dat het beeld van deze groep, voor wat betreft zoekgedrag en motivatie, niet opmerkelijk verschilt van de respondenten in de leeftijdsgroep 45 tot en met 59 jaar. Wel is impliciet uit de gesprekken op te maken dat er bij de 60-plussers meer berusting is voor de mogelijkheid dat ze niet meer aan het werk komen dan bij de groep van 45-59 jaar. En geeft een enkele 60-plusser aan wel gemotiveerd te zijn "maar niet meer zo nodig hoeven te werken." De financiële noodzaak om te werken lijkt niet op de voorgrond te staan bij deze doelgroep. Twee van hen noemen die als reden om door te blijven zoeken naar werk. De 60-plussers uit dit onderzoek hebben tot slot relatief vaker fysieke belemmeringen dan de groep 45-59 jaar: van de elf klanten met fysieke belemmeringen zijn 4 klanten 60 jaar of ouder.

Hoewel er weinig verschillen zijn in het zoekgedrag tussen de 60-plussers en de 60-minners (in de leeftijdscategorie 45 tot 60 jaar) ziet de inspectie dat een aantal van de meest actief zoekende en ambitieuze klanten de leeftijd van 49 en 50 jaar hebben. Deze klanten zien hun leeftijd ook niet als belemmeringen om werk te vinden.

---

<sup>27</sup> Voor de meeste klanten geldt de verplichting van vier sollicitatieactiviteiten per maand.

<sup>28</sup> UWV geeft aan dat inmiddels 130 extra ingezette medewerkers ondersteuning aan minder digivaardige werzoekenden geven op de werkpleinen.

## 4 Verloop dienstverlening aan oudere Ww'ers

In dit hoofdstuk beschrijft de invulling van de verschillende aspecten van dienstverlening: afstemming dienstverlening op kenmerken van de klant, zelfredzaamheid, duidelijkheid, vraaggerichtheid en continuïteit in de dienstverlening. De basis voor dit hoofdstuk wordt gevormd door de 61 casestudies. Per aspect wordt aangegeven wat de inspectie eronder verstaat en hoe er door UWV invulling wordt gegeven aan dit aspect. Elke paragraaf wordt afgesloten met een korte conclusie waarin wordt samengevat hoe een bepaald aspect van dienstverlening wordt ingevuld.

Zoals in hoofdstuk twee staat, is de e-dienstverlening tot 2013 behoorlijk in transitie, evenals het uniformeren van verschillende werkwijzen op verschillende werkpleinen. Dit heeft invloed op de dienstverlening aan de respondenten. De dienstverlening in de praktijk loopt niet altijd exact congruent met de ontwikkeling van landelijke kaders. Dit is ook merkbaar in de beschrijving van dit hoofdstuk.

### 4.1 Afstemming dienstverlening op kenmerken van de klant

#### 4.1.1 Algemene inleiding

Een effectieve dienstverlening is afgestemd op de kenmerken van de klant en is gebaseerd op het principe maatwerk te leveren aan de klant. UWV verstaat onder maatwerk: de klant kan voor zichzelf maatwerk leveren met de middelen die hem via e-dienstverlening worden geboden en de adviezen die de e-coach hem daarbij geeft.<sup>29</sup> Een voorwaarde voor het afstemmen van de dienstverlening op de kenmerken van de klant is volgens de inspectie dat de dienstverlener een goed beeld heeft van de kenmerken, beperkingen en kansen van de klant. Daarvoor is een goede screening of diagnose van een klant noodzakelijk.

Het huidige beleid van UWV is dat aan Ww'ers in principe alleen nog maar e-dienstverlening wordt geboden, en in uitzonderingsgevallen wordt gekozen voor intensieve dienstverlening in de vorm van een eigen werkcoach. Klanten die deze vorm van intensieve dienstverlening hebben, behouden een vaste werkcoach met wie zij persoonlijk, telefonisch en/of per mail contact onderhouden.<sup>30</sup> Dit is uitgebreid aan de orde gekomen in hoofdstuk 2 van de nota. Iedere klant heeft na (circa) drie maanden face-to-face contact met een medewerker van UWV. In dit zogeheten evaluatiegesprek kan door de medewerker bepaald worden of de betreffende klant bepaalde vormen van dienstverlening nodig heeft die hem of haar kunnen helpen in de zoektocht naar werk.

In deze paragraaf gaat de inspectie in op de bevindingen die ze in de praktijk heeft aangetroffen over het evaluatiegesprek en de uitkomsten van het evaluatiegesprek voor de onderzoekspopulatie.

---

<sup>29</sup> UWV kennisagenda 2012 & 2013 en presentatie UWV aan SZW d.d. 15 oktober 2012

<sup>30</sup> In de landelijke beleidskaders wordt dit ook wel face-to-facedienstverlening genoemd. De inspectie hanteert in deze nota de term intensieve dienstverlening, aansluitend bij hoe de uitvoerders van UWV het zelf benoemen.

#### 4.1.2 *Evaluatiegesprek*

Bijna drie op de vier geïnterviewde klanten geven aan dat zij circa drie maanden na instroom in de WW een evaluatiegesprek hebben gehad. Bij tien geïnterviewden is het onbekend of zij al dan niet een evaluatiegesprek hebben gehad. In totaal geven zes geïnterviewden aan dat er bij hen geen sprake was van een evaluatiegesprek; wat daarvan de precieze reden is, is onbekend bij de geïnterviewden.<sup>31</sup>

Uit de interviews met klanten en medewerkers van UWV blijkt dat in dit gesprek, dat qua duur kan variëren van tien minuten tot een uur, over het algemeen de volgende onderwerpen aan bod komen:

- *Sollicitatieactiviteiten*. Medewerkers van UWV gaan na of er in de voorgaande maanden sprake was van onvoldoende of onjuist sollicitatiegedrag, en spreken de klant hierop aan of geven tips. Hierbij wordt onder meer de rechtmatigheid van de uitkering gecontroleerd (zie voor meer informatie hierover paragraaf 4.4 'duidelijkheid').
- *Belemmeringen*. Medewerkers van UWV gaan na of sprake is van bepaalde belemmeringen bij het vinden van werk.
- *Zelfredzaamheid*. Medewerkers van UWV gaan na of een klant voldoende zelfredzaam is: beschikt de klant over voldoende sollicitatievaardigheden en computervaardigheden, en kan de klant zich al dan niet redden met e-dienstverlening. Op basis hiervan kunnen (al dan niet verplichtend) aanvullende vormen van dienstverlening worden aangeboden (aanbod trainingen), maar ook wordt bepaald of iemand een vaste werkcoach nodig heeft.

De zelfredzaamheid van een klant wordt bepaald aan de hand van een persoonlijke inschatting van een werkcoach. Daarbij wordt er geen diagnose-instrument gebruikt.<sup>32</sup> In een groepsgesprek met medewerkers van een werkplein wordt het volgende gezegd over het diagnose-instrument:

(...) als je praat over een diagnose-instrument: dat kunnen we niet inzetten nu en we hebben ook een tijdigheid voor de gesprekken. Je mag zo lang over een gesprek doen en daar past een arbeidsmarktdiagnose niet in. (...)

Een geïnterviewde werkcoach geeft aan dat zij als voorbereiding op een evaluatiegesprek, de werkmap van de betreffende klant bestudeert en mede daarop een inschatting maakt van de benodigde duur van het gesprek.

Een aantal geïnterviewde klanten geeft aan dat zij in het evaluatiegesprek nuttige tips hebben gekregen. Zo zegt een niet-uitgestroomde klant (case 60) het volgende over het evaluatiegesprek:

Ik heb sowieso tips gekregen om te solliciteren. Dat was voor mij natuurlijk ook een tijd geleden. Dus [dat] eerste bezoek daar kwam ik ook heel positief weg. Er is ook wel gepraat over wat zou je weer willen doen, zelfde baan of toch liever iets anders, en veel ook wel over hoe zet ik een sollicitatiebrief op, hoe presenteer ik mijzelf, dat is eigenlijk een beetje waar het eerste gesprek over ging. En ook de uitleg van de werkmap via de computer, hoe ik daarmee om moest gaan. [...] Ik vond het een prettig gesprek, ja, ik kwam wel degelijk wel heel positief ervandaan. Toen had ik nog geen idee dat ik niet binnen de kortste keren weer werk zou vinden.

Ook een andere niet-uitgestroomde klant (case 36) geeft aan dat hij in het evaluatiegesprek tips heeft gekregen.

<sup>31</sup> Dit kan te maken hebben met het moment van instroom; het is mogelijk dat er in plaats van een 3-maanden gesprek een startgesprek is geweest bij de aanvang van de werkloosheid.

<sup>32</sup> Inmiddels wordt het instrument werkverkenner ontwikkeld door UWV.

Interviewer: Waar ging het gesprek over?

Klant: Mogelijkheden onderzoeken. Wat doe je er aan, en wat kan je veranderen. We hebben mijn cv doorgenomen, ja: hoe moet je die wat anders opstellen. Daar heeft hij me wat tips over gegeven. Ja, verder... vacatures waren er daar ook niet.

Uit een interview met een uitgestroomde klant (case 6) ontstaat de indruk dat de klant het evaluatiegesprek iets minder zinvol achtte:

Klant: Ik heb dan dat ene gesprek gehad [...] toen heb ik al mijn sollicitaties meegenomen. Maar daar was geen tijd voor, dus die heb ik weer mee teruggenomen. en verder, misschien komt er nog wat maar ik heb nog niets gezien.

Interviewer: Want hoe lang duurde dat gesprek?

Klant: Een half uur. Misschien wat langer, ik weet het niet precies.

Dit komt ook naar voren in een interview met een niet-uitgestroomde klant (case 52):

Klant: Na tweeënhalve maand moest ik bij de werkcoach komen. Er is niet veel uitgekomen. Ik geloof vijf tot zeven minuten, hooguit tien minuten, toen kon ik weer weggaan.

Interviewer: Wat is er besproken?

Klant: Waar ik allemaal gesolliciteerd heb, daar keken ze naar en dat was allemaal goed. Verder nergens over.

Interviewer: Geen tips of zo?

Klant: Helemaal niet.

Het evaluatiegesprek kan ook in groepsverband worden aangeboden. De inspectie heeft dit niet aangetroffen in de onderzochte cases. Wel was er op één werkplein sprake van een voorlichtingsbijeenkomst over rechten en plichten (zie paragraaf 4.4).

#### 4.1.3 *E-coach en vaste werkcoach*

In het evaluatiegesprek bepaalt de medewerker ook of een klant voldoende overweg kan met de e-dienstverlening en daarmee geschikt is voor e-coaching. Van de 61 cases heeft bijna de helft van de klanten uitsluitend een e-coach gehad. Ongeveer een op de drie heeft aanvankelijk een vaste werkcoach gehad met wie face-to-face, telefonisch en/of via de mail contact plaatsvond, maar heeft daarna een e-coach toegewezen gekregen. Deze geïnterviewden zijn of waren klanten gedurende de transitie naar e-dienstverlening. Elf klanten hadden uitsluitend een vaste werkcoach met wie zij face-to-face, telefonisch en/of per mail contact hadden. Van dat aantal hadden acht personen een vaste werkcoach in een periode dat dit nog vaker tot de reguliere dienstverlening van UWV behoorde.

Tabel 4.1 Type coach van geïnterviewde klanten

| Type coach UWV  | Totaal    |
|---|-----------|
| Uitsluitend e-coach   | 27        |
| Aanvankelijk uitsluitend vaste werkcoach, later uitsluitend e-coach | 20        |
| Uitsluitend vaste werkcoach   | 11        |
| Onbekend/onduidelijk  | 2         |
| Geen coach <sup>33</sup>  | 1         |
| <b>Totaal</b>   | <b>61</b> |

E-coaching houdt in dat klanten per internet of per mail allerlei vragen kunnen stellen, over zowel het inkomen als de re-integratie naar werk. Op basis van de interviews ontstaat de indruk dat de meeste klanten gedurende de werkloosheidsperiode zelden contact hebben met de e-coach. Wel hebben sommige geïnterviewde klanten wel eens een WW-specifieke vraag gesteld aan de e-coach, waarop zij dan vaak snel en goed een antwoord kregen. UWV heeft als leidraad dat een klant die een vraag stelt, binnen 24 uur antwoord moet krijgen. Als de vraag verder in de organisatie moet worden uitgezet, krijgt de klant in ieder geval binnen 24 uur bericht dat men ermee bezig is en dat er nog contact opgenomen zal worden. Op basis van de interviews met klanten ontstaat de indruk dat UWV binnen 24 uur een reactie geeft aan klanten.

Verschillende geïnterviewde klanten met een e-coach geven aan dat zij meer persoonlijk contact met een coach wensen. Het zijn met name klanten van 55 jaar en ouder die zijn aangewezen op e-dienstverlening, die moeite hebben met het onpersoonlijke karakter van de dienstverlening van UWV. Een geïnterviewde klant (case 20) zegt het volgende over het belang van persoonlijk contact:

Persoonlijk contact vind ik wel belangrijk dat die ook gegeven wordt. Vooral bij die eerste fase (...) in de eerste fase komen mensen toch in een situatie dat ze met vragen zitten en zo en dan is het wel fijn om een gesprek te hebben.

Op de vraag of meer persoonlijk contact hun zelfredzaamheid zou vergroten, geven klanten niet altijd een positief antwoord; soms is het alleen maar voor het begrip dat men graag met een persoon te maken heeft.

Sommige klanten die zowel een vaste werkcoach als een e-coach hadden, waren minder te spreken over de overgang naar e-dienstverlening. Een geïnterviewde klant geeft aan dat deze overgang erg abrupt was en dat eerder gemaakte afspraken met de voormalige werkcoach meteen zijn beëindigd zonder dat de klant enige inbreng hierin had. Andere geïnterviewden geven aan dat hen brief werd bericht dat zij voortaan geen werkcoach maar een e-coach zouden hebben. Dit werd in sommige gevallen als onpersoonlijk ervaren.

Van de onderzochte cases hadden vijf klanten – al dan niet tijdelijk – een vaste werkcoach omdat zij (tijdelijk) minder zelfredzaam waren. Deze personen hebben 'intensieve dienstverlening' gekregen: zij hadden een vaste werkcoach met wie zij face-to-face, telefonisch en/of per mail contact konden hebben. Deze geïnterviewde klanten kenmerken zich door een laag opleidingsniveau, gebrekkige computervaardigheden, gezondheidsproblemen of hebben vanwege persoonlijke omstandigheden tijdelijk een vaste werkcoach gekregen.

<sup>33</sup> Deze geïnterviewde klant geeft aan alleen mailcontact met UWV te hebben gehad omtrent de aanvraag van de WW-uitkering. Waarschijnlijk had deze klant wel een e-coach maar was deze hiervan niet goed op de hoogte.

Een geïnterviewde klant (case 21) heeft lange tijd intensieve dienstverlening gehad. Deze laagopgeleide 55-plusser is eind 2011 in de WW terecht gekomen en is nog niet uitgestroomd. Naast een vaste werkcoach met wie hij face-to-face en telefonisch contact had, heeft de klant ook een sollicitatietraining en computertraining gehad. De klant zegt het volgende over zijn contacten met zijn werkcoach:

Hij heeft ook wel gestimuleerd. Hij heeft ook gezegd (...) blijf solliciteren. (...) Probeer toch positief te blijven. Een keer lukt het mij toch, dan lukt het mij gewoon. Kijk dan kom je met goed gevoel ook er weer weg.

De voormalige vaste werkcoach zegt over deze klant:

Deze meneer is moeilijk bemiddelbaar vandaar ook dat ik hier twee uur werk voor vrij had gehouden. (...) En op die [datum] is hij niet geweest omdat hij niet kon vinden waar dat is. (...) En die uitnodigingen worden blijkbaar digitaal verstuurd en die had hij gewoon helemaal niet gezien. (...) En ik had hem per brief uitgenodigd. Dus vandaar dat die wel naar mij kwam. Nou het werd al heel snel duidelijk dat e-coaching voor hem niet geschikt is. En ik heb hem dus vervolgens in mijn eigen [caseload] opgenomen.

De klant heeft na zijn PaWa-gesprek een e-coach gekregen, terwijl hij ongeschikt was voor e-dienstverlening. Zijn voormalige werkcoach zegt het volgende:

Dus eigenlijk had hij overgedragen moeten worden vanuit mijn [caseload] naar iemand die ook een ook een [caseload] heeft maar daar dan wel mee verder ging. Maar dat is niet gebeurd. (...) Dus ik vrees dat hij bij de e-coaches zit en die e-coaches kunnen via de computer geen contact met hem krijgen. Dus ik ben bang dat als hij niet een keer gebeld is, wij niks van hem weten. En dat hij helemaal tussen wal en schip is geraakt.

Een andere geïnterviewde klant (case 61) heeft sinds zijn instroom in de WW medio 2011 dezelfde werkcoach. De klant heeft gezondheidsproblemen, is laag opgeleid en kan niet zo goed overweg met een computer. Gezien zijn gezondheidstoestand heeft hij veel contact met haar. De werkcoach helpt hem met het schrijven van brieven en zoekt voor hem ook banen op werk.nl. De klant is erg tevreden met de werkcoach die steeds tijd voor hem maakt. Hij heeft goed contact met de werkcoach en kan alles met haar overleggen. De klant zegt het volgende over de begeleiding van een eigen werkcoach:

Ik ben niet zo goed met formulieren maar toen ben ik naar mijn werkcoach gegaan (...) en die heeft me daarbij geholpen. (...) Ze begeleidt me heel goed. Ze legt me wel eens uit hoe ik brieven moet schrijven, hoe ik dat het best kon doen of dit zo of dat zo. (...) Ik ben niet zo computerachtig. Daar heb ik niet zoveel verstand van. Toen is ze begonnen de vragen die ik haar voorlas, zij mij antwoorden gaf. Zodoende kon ik het invullen, want zo goed ben ik niet met formulieren.

Een derde klant (case 16), een laagopgeleide 55-plusser, heeft sinds zijn instroom in de WW eind 2011 dezelfde werkcoach. Met enige regelmaat heeft hij contact met hem, zowel face-to-face als telefonisch. Wanneer nodig kan hij zijn werkcoach bellen. De klant krijgt hulp van een werkcoach omdat hij niet met de computer kan omgaan. Hij heeft duidelijk gesteld dat hij dat niet kan en is ook niet van plan om dat te veranderen.

Ik heb geen computer. (...) Ze hebben gezegd ze willen me ook nog een computercurcus geven en anno 2013 zal dat wel gebruikelijk wezen. Maar ik heb gezegd: jullie kunnen hoog en laag springen maar ik ga niet met een computer aan de gang en dat doe ik echt niet.

Sommige klanten krijgen ook vanwege andere redenen (tijdelijk) een vaste werkcoach toegewezen. Zo heeft een geïnterviewde klant (case 9) vanwege persoonlijke omstandigheden (het overlijden van haar partner) in de beginperiode een vaste werkcoach gehad met wie zij enkele gesprekken heeft gevoerd. Na verloop van tijd heeft deze klant een e-coach gekregen. De klant zegt over het contact met de werkcoach het volgende:

(...) Ik heb tot half december nog een werkcoach gekregen. Daar ben ik nog een keer wezen praten en dat was een prettig persoon. Zij kon zich redelijk in mijn situatie verplaatsen omdat haar moeder in dezelfde situatie zat. Bij haar was het prettig om te zijn en ze was ook redelijk nuchter van: we hoeven elkaar niet te vertellen dat u gemakkelijk aan het werk zal komen, maar we gaan wel ons best doen.

#### 4.1.4 *Minder vaak solliciteren*

Werkcoaches kunnen op basis van de evaluatiegesprekken ook individuele afspraken maken met klanten over de sollicitatieverplichtingen. Het beleid van UWV is dat het moet passen binnen de regelgeving. In de praktijk blijkt dat persoonlijke omstandigheden aanleiding kunnen zijn voor de werkcoach om tijdelijk de sollicitatieplicht te verminderen of op te schorten. In drie onderzochte cases blijkt dat in het evaluatiegesprek is bepaald dat de betreffende klant minder vaak dan gebruikelijk mocht solliciteren. Een werkcoach kan besluiten dat de betreffende klant minder vaak of tijdelijk zelfs helemaal niet hoeft te solliciteren. Ook in het geval van klanten van UWV die vanuit de WW met een eigen bedrijf willen starten, kan de sollicitatieplicht worden aangepast (deze klanten ontvangen doorgaans geen intensieve dienstverlening). Een dergelijke case komt echter niet voor in het onderzoek van de inspectie.

Aan medewerkers van een werkplein is gevraagd wanneer een dergelijke vorm van afstemming mogelijk is:

Dan moet daar altijd wel een reden voor zijn, want wij kunnen het niet ongemotiveerd toestaan zeg maar. (...) Dat is volgens mij die regeling dat als je vóór een bepaalde leeftijd en vóór een bepaald tijdstip een uitkering hebt aangevraagd dan heb je automatisch een vrijstelling van de sollicitatieplicht. En dat moment zit je een beetje rond de 61, 62 jaar. (...) Maar het kan ook de privésituatie zijn. (...) Of tijdelijk niet of één keer per maand. Dat kan een reden zijn, of iemand die zit nog niet lekker in zijn vel of haar vel. Dus ik denk van: nou ik ... ik heb even geen zin om te solliciteren, het moet wel maar ik ben er niet aan toe. Dus die krijgt ook uitstel. (...) Mensen zeg maar in een problematische schuldensituatie waar eerst de schulden geregeld moeten worden voordat je aan re-integratie kan beginnen in feite. (...) Er zijn legio redenen waarom iemand vrijstelling kan krijgen, maar dat is heel erg afhankelijk of van de regels of van de individuele situatie.

Op één werkplein kwam naar voren dat voor mensen van boven de 55 jaar er sprake kan zijn van een aanpassing van de sollicitatieplicht (minder sollicitaties), bijvoorbeeld als iemand vrijwilligerswerk doet. Volgens de medewerker van dit werkplein zijn hier geen algemene richtlijnen voor: een werkcoach kan dit zelf toepassen. Een niet-uitgestroomde klant van 60 jaar (case 23) hoeft gedurende zijn WW-periode maar één keer per maand te solliciteren. Zijn werkcoach zegt hierover:

Werkcoach: (...) in feite kun je een afspraak met de klant maken als je denkt dat dat passender is.

Interviewer: wanneer wordt zoiets besloten (...)?

Werkcoach: Bijvoorbeeld als de klant een beetje ouder is en niet zoveel [belangstelling] meer voor werk heeft. (...) Rond de leeftijd 60 kan zo'n besluit worden genomen. (...) Fysiek had hij nergens problemen mee waardoor hij zijn werk niet zou kunnen



doen. Maar de motivatie was niet bijzonder meer. Volgens mij zat het in de privésfeer niet helemaal goed.

Een ander voorbeeld betreft een oudere klant, die met toestemming van UWV 20 uur per week vrijwilligerswerk deed, en nog maar 2 sollicitaties per 4 weken hoefde in te dienen (case 8).

Ook een andere klant (case 21) hoeft gedurende zijn WW-periode maar eenmaal per maand te solliciteren. Deze klant van 58 jaar krijgt dienstverlening van een eigen werkcoach van UWV. De klant gaf in het interview het volgende aan:

Maar mijn werkcoach zei ook gezien jouw leeftijd, (...) als je één keer in de maand solliciteert dan vind ik het best. Dan vind ik dat jij nog wel goed je best doet.

Een van de geïnterviewde klanten (case 61) hoeft vanwege gezondheidsproblemen tot begin 2014 niet meer te solliciteren. Hij zegt hierover:

(...) maar omdat ik ook veel last heb van mijn rug en ik heb nog veel meer dat me mankeert, want ik heb last van de schildklier van de nieren. Ik heb een beetje last van het hart. Ik heb trombose. (...) nou heeft [mijn werkcoach] gezegd: jij hebt van mij een poosje uitstelling van solliciteren. (...) Ik heb die ontheffing nog steeds.

#### 4.1.5 *Conclusie*

De afstemming van de dienstverlening van UWV op de kenmerken van klanten vindt plaats tijdens het evaluatiegesprek dat klanten circa drie maanden na de instroom in de WW hebben. Werkcoaches maken geen gebruik van een diagnose-instrument, de afstemming is op basis van zijn of haar een persoonlijke inschatting. UWV-medewerkers werken niet samen met andere professionals, bijvoorbeeld de gezondheidszorg of het onderwijs, om het diagnosebeeld te completeren.

Werkcoaches stemmen hun dienstverlening af aan de hand van bepaalde kenmerken, beperkingen en kansen van klanten. Het gaat dan niet alleen om de digivaardigheid en de sollicitatievaardigheden van de klanten, maar ook om de persoonlijke situatie (bijvoorbeeld wel of geen gezondheidsproblemen, wel of niet arbeidsongeschikt). Indien een klant onvoldoende overweg kan met de e-dienstverlening van UWV, fysieke belemmeringen ervaart en/of wanneer er andere persoonlijke omstandigheden zijn die iemands zoektocht naar werk kunnen belemmeren, dan krijgen zij een vaste werkcoach: een vorm van intensieve dienstverlening. Van de geïnterviewde klanten hebben in totaal vijf Ww'ers al dan niet tijdelijk een vaste werkcoach gekregen, vanwege persoonlijke omstandigheden of een (groot) gebrek aan digivaardigheden. Op basis van de onderzochte cases ontstaat de indruk dat, voor zover de inspectie dat kan overzien, er een goede persoonlijke inschatting is gemaakt of iemand wel of niet een vaste werkcoach nodig had. Uit het onderzoek blijkt wel dat één van de vijf klanten met deze vorm van intensieve dienstverlening na 12 maanden een e-coach heeft gekregen, en daardoor tussen wal en schip is geraakt.

Een andere vorm van afstemming heeft betrekking op de sollicitatieplicht van klanten. Die is in enkele gevallen verminderd naar één keer per maand, en soms wordt deze zelfs tijdelijk opgeschort. Ook kan vrijwilligerswerk een reden zijn om de sollicitatieplicht te verminderen.

## 4.2 **Zelfredzaamheid**

#### 4.2.1 *Algemene inleiding*

Volgens inspectie betekent het stimuleren en faciliteren van de zelfredzaamheid dat de dienstverlening van UWV erop gericht is dat de klant zoveel mogelijk zijn eigen verantwoordelijkheid neemt bij het vinden van werk. UWV faciliteert en ondersteunt de Ww'er om zelfstandig werk te zoeken. UWV moet inzicht hebben in hoeverre de klant voldoende kennis en vaardigheden heeft om de weg naar werk zelfstandig te vinden. Daarbij gaat het om kennis van de arbeidsmarkt (vinden van vacatures) en vaardigheden (solliciteren en netwerken). Het stimuleren van zelfredzaamheid betekent ook dat de klant gemotiveerd wordt en dat er wordt gewerkt aan zijn zelfvertrouwen, zodat hij in staat is de eigen verantwoordelijkheid te nemen.

#### 4.2.2 *Ondersteuning zelfredzaamheid voor Ww'ers*

##### *Sollicitatietraining*

Uit het onderzoek komt naar voren dat sommige klanten hebben deelgenomen aan een sollicitatietraining die al dan niet in groepsverband wordt aangeboden. Van de geïnterviewde (oud-)klanten heeft ongeveer een kwart een face-to-face sollicitatietraining gevolgd. Momenteel worden dergelijke trainingen nog maar zelden aangeboden aan klanten, maar in de onderzochte periode hebben verschillende klanten deelgenomen aan een sollicitatietraining. De training op sollicitatieactiviteiten (cv, presentatievaardigheden) maakt nu wel deel uit van de nieuwe netwerktrainingen, die sinds juli 2013 worden aangeboden. Voor klanten die goed overweg kunnen met een computer, bestaat ook de mogelijkheid om een online sollicitatiecursus in de werkmap te volgen; slechts één geïnterviewde klant geeft aan dat hij deze cursus heeft gevolgd.

Een geïnterviewde medewerker van een werkplein zegt over het afgenomen aanbod aan trainingen het volgende:

Er is wel verschraving van het aanbod op dit moment: absoluut. (...) De crux ligt hem in 2010. Met name toen is de daling [van het trainingsaanbod] heel erg ingezet. Dat was maart 2010 dat de budgetten van het UWV zijn bevroren toen en vervolgens is de dienstverlening op een heel andere wijze weer tot stand gekomen en dat was in de tweede helft van 2010 (...).

Een niet-uitgestroomde klant (case 21) laat zich positief uit over de sollicitatietraining die hij gevolgd heeft:

Nou daar heb ik wel een hele hoop van opgestoken. Je kreeg een papier en dan moest je je sollicitatiebrief op invullen. Zelf even cv opstellen. Dan gingen ze kijken of het goed was opgesteld. (...) Nu weet je hoe een sollicitatiebrief netjes kunt opstellen en dat ik mijn cv nog best veranderen moet.

Een andere niet-uitgestroomde klant (case 34) geeft aan dat hij een groepscursus heeft gevolgd. Volgens de klant was hij verplicht om vijf dagen aanwezig te zijn bij deze cursus die op het werkplein plaatsvond. Op de vraag of de cursus een positieve bijdrage heeft gespeeld, antwoordde de klant:

Ja, ik heb wat dingetjes veranderd. Maar eigenlijk zal het er al wel goed uit. Het was wel heel gezellig en ik kon praten met anderen die in hetzelfde pakket zaten.

### *Computertraining*

UWV biedt aan klanten met slechte computervaardigheden de mogelijkheid om een computertraining (werkmaptraining) te volgen, waardoor zij in staat worden gesteld om met de werkmap te werken. Van de geïnterviewde klanten hebben slechts vijf klanten een dergelijke training gevolgd. In een gesprek met medewerkers van een werkplein wordt gesproken over de groep klanten die geen computervaardigheden hebben:

Van een groep van 18 ik denk dat er 1 of 2 bijzit die denkt van het lukt mij niet, maar de rest wel en het valt me mee hoeveel met de werkmap werken. (...) De meesten hebben of een partner of kinderen die wel heel handig zijn met de computer. (...) Dus je hebt wel een beetje natuurlijke ondersteuning. Bovendien hebben we op [het werkplein] ook nog computers staan. Dus iedereen kan gewoon een werkplein opgaan, daar gebruik maken van een computer en ook ondersteuning daarin krijgen. Dus ook dat wordt nog steeds gedaan. Dus het gedeelte wat nog overblijft, is een hele kleine marge. (...) Tussen de drie en de vijf procent dacht ik dat het was. (...) Soms wordt er iemand anders ingeschakeld, zeg maar uit de omgeving om dat voor die mensen of tezamen met die mensen te doen.

### *Netwerktrainingen*

Geïnterviewde coaches geven aan dat oudere Ww'ers in de netwerktraining hun ervaringen met het zoeken naar werk kunnen delen. Sommige klanten merken op dat het prettig is om ervaringen uit te wisselen met mensen die in het zelfde schuitje zitten. In de huidige opzet hebben de deelnemers gedurende drie maanden vrijwel wekelijks contact met een trainer die vaak ook tijdelijk als hun werkcoach fungeert.

Werkcoaches geven aan dat het voorkomt dat aan het einde van de training Ww'ers op eigen initiatief contact met elkaar onderhouden. Op één van de vier werkpleinen heeft een werkcoach op eigen initiatief de bijeenkomsten voortgezet nadat deze formeel waren stopgezet wegens beëindiging van financiering. Uit de interviews komt verder naar voren dat werkcoaches klanten attenderen op particuliere initiatieven van netwerkbijeenkomsten die buiten UWV om plaatsvinden.

In enkele gevallen is er tijdens één van de bijeenkomsten van de netwerktraining een werkgever of intermediair aanwezig of een adviseur werkgeversdienstverlening. Deze adviseur geeft tips over de presentatievaardigheden van de deelnemers, en kan eventueel bepalen of er wellicht een geschikte vacature is voor één van de deelnemers. Uit de interviews met klanten die hebben deelgenomen aan een netwerktraining, blijkt evenwel dat de aanwezigheid van een werkgever, intermediair of adviseur werkgeversdiensten zelden voorkomt.<sup>34</sup>

Op één van de vier werkpleinen van het onderzoek, was de netwerktraining alleen bedoeld voor Ww'ers die 55 jaar of ouder zijn. Op drie van de vier onderzochte werkpleinen konden in de onderzoeksperiode ook Ww'ers in de leeftijdscategorie 45-55 jaar deelnemen aan een netwerktraining. Van de geïnterviewde klanten geeft ruim een derde van de respondenten aan dat ze zijn uitgenodigd voor deelname aan een netwerktraining. Waarschijnlijk zijn meer geïnterviewden voor een netwerktraining uitgenodigd, maar hebben die personen de uitnodiging niet in de werkmap gezien of zijn ze de uitnodiging inmiddels vergeten. Het kan ook voorkomen dat ze niet meer precies weten aan wat voor soort bijeenkomst ze hebben deelgenomen. Circa 16 klanten hebben ook daadwerkelijk deelgenomen aan een netwerktraining, hoewel op basis van de interviews het niet mogelijk is om aan te geven hoeveel het

<sup>34</sup> In de nieuwe vorm van de netwerktrainingen is dit wel standaard ingeregeld.

er exact zijn. Van deze groep is circa de helft hoogopgeleid, is één deelnemer laag opgeleid en is de rest middelbare opgeleid. Meer dan drie kwart van de deelnemers is ouder dan 55 jaar.

Uit de interviews blijkt dat de netwerkbijeenkomsten bij ongeveer de helft van de deelnemers, positieve effecten hebben gehad op de motivatie: klanten zijn tevreden over de bijeenkomsten, ervaren deze als nuttig en ze krijgen tips mee van andere werkzoekenden en begeleiders om beter te solliciteren. Ze geven ook aan dat de bijeenkomsten een stimulerende werking hebben en hen meer zelfvertrouwen geeft. Zo geeft een klant (case 38) aan dat ze de deelname aan netwerkbijeenkomst voor 55-plussers interessant vond. Ze kreeg er de gelegenheid om ervaringen met andere deelnemers te delen.

Een niet-uitgestroomde klant (case 12) laat zich positief uit over de netwerktrainingen:

(...) we hebben ook de 55-plus cursussen gehad. (...) Dan ga je met elkaar de zaak bespreken en zo'n situatie bekijken. Iedereen heeft z'n cv op tafel, achtergronden, wat wel en niet sterke punten zijn. Misschien kan je daar iets in betekenen. Kan ik aan werk helpen in mijn netwerk? Of je houdt alle vacatures in de gaten, kan ik die man daarin helpen, is er een goede tip? Dat soort dingen. Dat vond ik heel interessant. Daar heb ik zeker wat aan gehad en daar heb ik veel contacten aan overgehouden.

Ook een andere niet-uitgestroomde klant (case 6) is positief:

Klant: (...) die netwerk cursus vind ik interessant. (...) ik vind het altijd wel leuk. En ik vind het leuk om in een groep te zitten met andere mensen die uit heel verschillende kleuren en dat vind ik wel heel erg leuk want dan hoor je wat die doet (...).

Interviewer: En daar kun je ook elkaar mee helpen (...)?

Klant: Ja.

Een niet-uitgestroomde klant (case 23) zegt het volgende:

Die bijeenkomst? Dat was op zich wel best leerzaam en ook zeker als je ziet, we zaten met een stuk of tien mensen in een kring. Dat was in de kamer hiernaast en het waren eigenlijk allemaal mensen die in precies hetzelfde schuitje zaten als ik. Allemaal 60, 62, 63. Zelfs mensen die een gegarandeerde goeie regeling hadden tot aan hun pensioen.

De andere helft van de deelnemers, laten zich niet heel positief uit over de meerwaarde van de netwerkbijeenkomsten. Een niet-uitgestroomde klant (case 46) noemt deelname aan de netwerktraining niet meer dan een 'gezellig samenzijn':

Er komen veel mensen van verschillend pluimage. Op zich is dat niet erg want je kan elkaar allemaal helpen. Dat was ook de bedoeling, dat je ging netwerken voor elkaar. Maar ja de zaken die voorgedragen werden dat was een beetje heel eenvoudig, daar kwam niet direct iets uit waarmee je iets kon. Ik zag het meer als een soort tijdverdrijf en een gezellig samenzijn dan dat het iets opleverde.

Een niet-uitgestroomde klant (case 23) verwoordt zijn ervaringen met de netwerktraining als volgt.

(...) het enige wat op zich best wel leuk was, was we namen gewoon onze cv's mee en onze cv's gingen gewoon even in de kring rouleren en iedereen mocht er even zijn zegje over doen of zijn plasje over doen, hoe je het ook maar noemen wilt en nou ja dan kom je toch nog wel leuke dingen tegen. (...) Iedereen heeft zijn eigen stijl natuurlijk en de netwerktrainer had zelf ook zijn eigen cv in de Powerpointpresentatie la-

ten zien en die had echt wel een aparte manier voor een cv en die vond ik op zich wel heel leuk.

Deze klant heeft echter geen van de ideeën gebruikt in zijn eigen cv, hij vond dat zijn cv in orde was.

Een niet-uitgestroomde klant (case 24) die afzag van deelname aan de netwerkbijeenkomsten, gaf aan geen meerwaarde te zien.

(...) Ik zie daar niet zoveel nut van. (...) ik denk, ik netwerk voldoende, ik zou niet weten wat dat toe zou voegen.

Een niet-uitgestroomde klant (case 40) vond deelname aan de netwerktraining zelfs demotiverend:

(...) dat ondersteunende van het netwerken vind ik heel moeilijk om dat zo te zien, omdat je met gelijkgestemde mensen te maken hebt. Dus je moet altijd oppassen dat je niet meer naar beneden zakt dan dat je actief blijft. (...) Maar ik vind zelf dat ik daar niet zo veel aan heb. (...) Ik zit liever tussen de werkende mensen, hoor. Dat vind ik veel meer motiverend en inspirerend nog steeds, want ik vind het vooral belangrijk dat je pit houdt, en dat je gemotiveerd blijft en dat je je ook zo kunt presenteren naar een werkgever. Dat is ontzettend belangrijk.

#### *Vacatureaanbod*

Een standaard onderdeel van de e-dienstverlening is het vacatureaanbod dat klanten via hun werkmap periodiek ontvangen. Dit gaat via werk.nl (zie paragraaf 4.3.) Klanten kunnen in de werkmap onder meer aangeven naar welke functies in welke sectoren zij op zoek zijn. De meeste geïnterviewde (oud-)klanten geven aan dat zij periodiek vacatures krijgen of kregen aangeboden. Slechts een aantal klanten geeft aan dat zij dit niet (hebben) ontvangen. Het is echter de vraag of deze klanten daadwerkelijk geen vacatures via hun werkmap ontvangen. Sommige geïnterviewde klanten geven aan dat zij vaak de melding krijgen dat er geen vacatures voor hen zijn.

Hoewel enkele geïnterviewde klanten vacatures ontvangen die aansluiten op het ingevulde zoekprofiel en waarop dan ook wordt gesolliciteerd, zijn de meeste geïnterviewden minder positief over het vacatureaanbod. Veel geïnterviewde klanten geven aan dat zij vacatures krijgen aangeboden die niet of onvoldoende op hun wensen of mogelijkheden aansluiten, bijvoorbeeld omdat de reisafstand meer dan honderd kilometer bedraagt, omdat de toegezonden vacature niet aansluit op het door hen ingevulde profiel, of omdat een opleiding of certificaat is vereist waarover de klant niet beschikt. In de interviews met medewerkers van UWV wordt genoemd dat een niet passend vacatureaanbod ook vaak te maken heeft met een door klanten onjuist ingevuld zoekprofiel.

Een niet-uitgestroomde 55-plusser (case 39) die in het verleden taxichauffeuse was, zegt het volgende over de vacatures die zij ontvangt:

Interviewer: Wat zijn uw ervaringen daarmee (vacatureaanbod)?

Klant: (...) Mijn ervaringen zijn eigenlijk goed op een paar dagen na dat je dan niet in kan loggen, maar in principe je krijgt iedere week keurig de vacaturebrief krijg ik via de mail waar de vacatures in staan (...). Nou die bekijk ik ook uiteraard en als ik iets leuks zie solliciteer ik, reageer ik.

Interviewer: En vindt u dat de functies die u aangeleverd krijgt de vacatures dat die ook passen bij uw profiel?

Klant: Nee, die passen absoluut niet bij mijn profiel. Nee.

Interviewer: En in welke zin niet?

Klant: Als er staat van heftruckchauffeur dan denk ik niet dat het bij mijn profiel past.

Interviewer: Want u heeft dat diploma niet?

Klant: Nee. Of klinkt het gek als ik zeg glazenwasser. Ik zie het mijzelf niet doen. Misschien zie ik het verkeerd.

Interviewer: Als u het niet in het profiel heeft gezet.

Klant: Ik heb het zeker niet in mijn profiel. Ik heb in mijn profiel staan telefoniste, receptioniste of inderdaad taxichauffeuse. Dat lijkt mij echt geweldig. Ik vind het heerlijk om met mensen om te gaan en ik heb echt genoten in de taxi. Ik heb altijd gezegd had ik dat eerder gedaan. Ik zie me ook zitten in een bejaardentehuis achter de telefoon, de balie, gewoon, zulke dingen.

Een uitgestroomde klant in dezelfde leeftijdscategorie (case 55) geeft het volgende aan:

(...) dan kreeg je vacatures, bijvoorbeeld dat er in [plaatsnaam, grote reisafstand vanaf woonplaats] een vacature was. Dus dat neem je dan ook niet zo serieus meer wat daaruit komt. (...) Dus daar ga je op een gegeven moment dan ook niet meer serieus naar kijken dan.

Een andere geïnterviewde klant (case 14) geeft aan dat zij op de website van UWV weinig ruimte heeft om zelf in te vullen wat voor banen ze zoekt. Ze kan alleen "bepaalde hokjes aanvinken" en krijgt daardoor vacatures opgestuurd, die eigenlijk helemaal niet passend zijn. "Voorlichting in de landbouw is wat anders dan landbouwvoorlichter." Er is geen match of er zijn zelfs helemaal geen vacatures beschikbaar op de interesses en mogelijkheden van de klant.

#### *Aanbieden van een opleiding/omscholing*

Een enkele geïnterviewde klant (case 28) heeft in het verleden via UWV een cursus in digitaal drukken gevolgd. Deze klant is begin 2012 in de WW ingestroomd. Deze cursus duurde 3,5 maand en vond bijna iedere werkdag plaats. Ondanks deze cursus is het de klant nog niet gelukt om werk te vinden. Momenteel wordt aan klanten van UWV niet meer de mogelijkheid geboden om een opleiding of omscholingscursus te volgen.

#### 4.2.3 *Conclusie*

De inspectie constateert dat UWV in de onderzochte periode de zelfredzaamheid van haar klanten op verschillende manieren heeft proberen te versterken, namelijk via sollicitatietrainingen, computertrainingen en netwerktrainingen. De ervaringen met de netwerktrainingen zijn wisselend. Sommige klanten vonden het zinvol, in de zin dat het stimuleert en dat ze er tips kunnen uitwisselen met andere Ww'ers. Maar een deel ervoer de bijeenkomsten als chaotisch en niet passend bij de persoonlijke situatie. Zij noemen de bijeenkomsten niet meer dan een "gezellig samenzijn". Klanten zijn positief over de sollicitatietrainingen.

## 4.3 Vraaggerichte dienstverlening

### 4.3.1 Algemene inleiding

Vraaggerichte dienstverlening houdt in dat de dienstverlening is afgestemd op de vraag op de arbeidsmarkt.<sup>35</sup> Voor UWV geldt dat werkzoekenden via het elektronisch vacaturesysteem worden verwezen naar vacatures, en eventueel worden ondersteund via workshops en coaching. De werkcoach moet een beeld hebben van de kansen en belemmeringen van de werkzoekende en van de vraag naar arbeid op de (regionale) arbeidsmarkt, om de dienstverlening zo goed mogelijk in te richten. Verder maakt de werkcoach ook gebruik van de kennis van bedrijfsadviseurs of van werkgeversservicepunten.

De inspectie herleidt in een eerder onderzoek een aantal niveaus van vraaggerichte dienstverlening:

- Vacatures aanbieden;
- Opleiden voor vacature(s);
- Klant en werkgever met elkaar in contact brengen naar aanleiding van concrete vacature;
- Vacature voor specifieke klant zoeken in netwerk van werkgevers van de coach;
- Afspraken maken met werkgevers in de regio.<sup>36</sup>

### 4.3.2 Invulling niveaus van vraaggerichte dienstverlening

Hieronder wordt beschreven hoe UWV de niveaus van dienstverlening in de praktijk invult.

#### *Niveau 1: vacatures aanbieden*

Werkzoekenden kunnen op de site [werk.nl](http://werk.nl) van UWV op zoek naar vacatures. Werkgevers kunnen bestaande vacatures op deze site plaatsen of kunnen dit op een werkplein melden. Indien een werkgever bij het WerkgeversServicepunt (zie niveau 3) van een werkplein een vacature meldt, dan wordt eerst geprobeerd deze te matchen met het klantenbestand van dit werkplein; pas daarna wordt de vacature op de website geplaatst. Zoals eerder aangegeven kunnen Ww'ers via hun werkmap wekelijks een vacatureaanbod krijgen dat aansluit op het door hen ingevulde zoekprofiel en hun cv.

Uit interviews met (oud-)klanten en medewerkers van UWV blijkt dat er knelpunten zijn bij de werking van de website. Meerdere klanten geven aan dat het systeem vaak "uit de lucht is" en dat er oude (al verlopen) vacatures op de site staan.<sup>37</sup> Dit probleem is bekend bij UWV en er zijn ook acties op ondernomen: telefonische bereikbaarheid en persoonlijke ondersteuning op het werkplein voor één middag in de week. Verder heeft het verbeteren van de website hoge prioriteit bij UWV en wordt continu gewerkt aan technische verbeteringen, zoals toegankelijkheid, bereikbaarheid en het vernieuwen van zoek- en matchingsmethoden.<sup>38</sup> Het goed laten werken van [werk.nl](http://werk.nl) is volgens medewerkers van UWV ook afhankelijk van de kwaliteit van

<sup>35</sup> Dit houdt niet alleen in dat hij de periodieke regionale arbeidsmarktanalyses van UWV raadpleegt, maar ook beschikbare andere overzichten uit andere bronnen, en dat hij de actuele behoefte van lokale en regionale werkgevers kent.

<sup>36</sup> Perspectief voor oudere werklozen? (Inspectie SZW, 2013).

<sup>37</sup> Inmiddels is UWV ertoe over gegaan om oude vacatures na een bepaalde tijd te verwijderen.

<sup>38</sup> Brief minister Asscher aan de Voorzitter van de Tweede Kamer, dd. 22 augustus 2013, nav. Kamervragen SP. Referentienummer 2013-0000111681.

de cv van de werkzoekende. UWV besteedt hier dan ook aandacht aan in de evaluatiegesprekken door samen met de klant naar het cv te kijken met het oog op de mogelijkheden voor werk.nl. Uit de interviews met (oud-) klanten blijkt overigens niet dat dit altijd gebeurt.<sup>39</sup>

#### *Niveau 2: opleiden voor vacature(s)*

Uit het onderzoek blijken er geen praktijkvoorbeelden van dit niveau van vraaggerichte dienstverlening. Op basis van de interviews met klanten en medewerkers van UWV ontstaat de indruk dat UWV geen werkzoekenden opleidt met het oog op bepaalde vacatures. Wel heeft een enkele geïnterviewde klant in het verleden via UWV een opleiding gevolgd (zie ook paragraaf 4.1).

UWV biedt klanten wel de mogelijkheid van een proefplaatsing bij een werkgever of werk met behoud van uitkering. Uit de interviews met (oud-)klanten van UWV blijkt dat er in 4 gevallen sprake is geweest van een proefplaatsing of werk met behoud van uitkering.

Bij één geïnterviewde niet-uitgestroomde klant (case 35) heeft een proefplaatsing in het verleden geleid tot uitstroom.

(...) ik ben op basis van een proefplaatsing begonnen bij mijn laatste werkgever. Na een periode van drie maanden proefplaatsing heb ik daar een contract voor een halfjaar gekregen en vervolgens een jaarcontract.

De klant is uiteindelijk vanwege het faillissement van de werkgever weer ingestroomd in de WW. Ten tijde van het interview was hij weer in gesprek met UWV over een mogelijke proefplaatsing bij een werkgever. De reden dat het om een proefplaatsing gaat, is omdat de klant nog niet veel kennis heeft van de branche waar hij wil werken.

Een ander voorbeeld van een proefplaatsing is op initiatief van de klant tot stand gekomen (case 23). Hij had gereageerd op een vacature die was geplaatst door een uitzendbureau. De vacature bleek al vervuld te zijn, maar er was wel een werkplek, waar de klant op kon worden geplaatst met behoud van uitkering. Dit heeft niet geleid tot uitstroom. Deze klant heeft ook op eigen initiatief nog 3 maanden een werkstage geregeld. UWV wilde daarin niet direct toestemmen, omdat de klant betaalde arbeid moest verrichten. De klant heeft er met veel plezier gewerkt, maar onder meer door de economische crisis kon de functie niet worden voortgezet. Ook speelde mee dat er slechts één andere betaalde kracht werkte met wie hij niet goed kon samenwerken.

Een enkele geïnterviewde niet-uitgestroomde klant (case 10) heeft het aanbod van een proefplaatsing niet geaccepteerd:

Via UWV heb ik deelgenomen aan netwerkbijeenkomsten. Toen ben ik voorgedragen bij een nieuw bedrijf als secretaresse, maar dat ging allemaal heel raar, misschien had ik daar nu wel ja op gezegd, maar toen niet, want ze wilden me op minimumloon. En als je al die jaren boven modaal gewerkt hebt. Toen moest ik een paar maanden voor hen werken voor niks. Ja en toen zei ik tegen die meneer van het UWV, dat is toch raar, ik heb meer dan 40 jaar als secretaresse gewerkt, en een heel aardig cv en goede referenties en nu moet ik voor het minimumloon en nog drie maanden op proef [met behoud van uitkering].

<sup>39</sup> Dit is nu wel een standaardonderdeel van het 3-maanden gesprek.



*Niveau 3: klant en werkgever met elkaar in contact brengen naar aanleiding van concrete vacature*

In het onderzoek is het in een aantal cases voorgekomen dat klanten een concreet vacatureaanbod hebben gekregen in het kader van een passend werkaanbod. In paragraaf 4.4 wordt nader ingegaan op de verplichtingen in het kader van het moeten aanvaarden van een passend werkaanbod.

Een werkgever kan een vacature ook melden bij het WerkgeversServicepunt, een samenwerkingsverband tussen UWV, gemeenten, onderwijsinstellingen en diverse kenniscentra. In het geval dat een werkgever het werkgeversservicepunt benadert, worden de contactgegevens van de werkgever niet op werk.nl gezet en moeten klanten van UWV via het WerkgeversServicepunt solliciteren. Dit servicepunt maakt dan de selectie van klanten die worden doorverwezen naar een werkgever.

Een geïnterviewde werkcoach geeft aan dat hij bij het WerkgeversServicepunt langs gaat om bepaalde klanten onder de aandacht te brengen. Daarbij benoemt hij waar het servicepunt rekening mee moet houden bij de betreffende klant (bijvoorbeeld welke vaardigheden een klant wel of niet heeft). Volgens deze werkcoach verloopt het contact met het WerkgeversServicepunt soepel omdat dit servicepunt op dezelfde locatie zit als UWV. Wanneer een klant onder de aandacht is gebracht van het servicepunt, dan betekent dat concreet dat het cv van de klant meegaat als er bezoek wordt afgelegd bij werkgevers. De werkcoach krijgt altijd een terugkoppeling van het WerkgeversServicepunt of iemand wel of niet is aangenomen en hoe de klant het heeft gedaan.

Over de samenwerking met werkgeversadviseurs van UWV wordt in de interviews met werkcoaches het volgende aangegeven. In het kader van de aanbidding van een passend werkaanbod en het gesprek dat met klanten wordt gevoerd, wordt samen met werkgeversadviseurs besproken welke Ww'ers voorgedragen kunnen worden voor een vacature bij een werkgever.

*Niveau 4: vacature voor specifieke klant zoeken in netwerk van werkgevers van de coach*

In één van de cases (case 18) heeft een werkcoach een klant in contact gebracht met personen uit zijn eigen netwerk. Via goede contacten van de coach met een uitzendbureau is de betreffende klant op het netvlies van de organisatie gekomen. Dat heeft er ten slotte toe geleid dat hij tijdelijk aan de slag kon bij de werkgever.

*Niveau 5: Afspraken maken met werkgevers in de regio*

Op de vier werkpleinen worden periodiek speeddates met uitzendbureaus georganiseerd en vinden banenmarkten plaats waar klanten van UWV in contact kunnen komen met potentiële werkgevers en uitzendbureaus. Volgens een geïnterviewde medewerker van een werkplein vindt een speeddate met uitzendbureaus circa eenmaal per twee maanden plaats:

Er worden er honderden klanten uitgenodigd. Ik kan wel zeggen er worden er 400 uitgenodigd en er komen er 100 of zo. (...) Hiervoor zijn afspraken met een aantal intermediairs gemaakt. (...) Het is vrijblijvend. Sommigen hebben er heel veel aan, maar een aantal ook weer niet. Dat heeft meer met de crisis te maken omdat er geen vacatures zijn.

In totaal heeft ongeveer een op de drie geïnterviewde (oud-)klanten een uitnodiging gekregen voor een speeddate en/of banenmarkt. Mogelijk zijn meer geïnterviewden

via de werkmap hiervoor uitgenodigd, maar kunnen ze niet meer exact aangeven waaraan ze hebben deelgenomen. Circa een kwart van de geïnterviewden heeft daadwerkelijk deelgenomen aan een speeddate en/of naar een banenmarkt zijn geweest.

De ervaringen van klanten met speeddates en banenmarkten variëren. Bij een aantal geïnterviewde klanten heeft de deelname aan een speeddate/banenmarkt geleid tot het vinden van tijdelijk werk. Een niet-uitgestroomde klant (case 48) is naar een speeddate op het werkplein geweest, waar uitzendbureaus hun vacatures presenteerden. Op deze manier heeft hij voor een periode van vijf weken kunnen werken. De klant vertelt het volgende over de speeddate:

Er was een uitzendbanenmarkt. Dat is dan op zo'n werkplein en daar staan dan een hele club uitzendbureaus met de banen die zij hebben. Dus dan heb je persoonlijk contact. Dan kun je naar zo'n stand en iemand aanspreken. Dan laat je je cv zien dat je in die [sector] werkt. Toevallig was daar [een werkgever], die zocht iemand. Het was maar voor een vakantieperiode. Je kan niet weten wat daaruit voortkomt. (...) Voor beide kanten is het, voor zover mij bekend, [goed] gegaan. Als ze bij wijze van spreken volgende week ineens omhoog zitten en ze hebben iemand nodig dan is de kans wel groot dat ik gebeld wordt.

Een andere niet-uitgestroomde klant (case 49) heeft via een banenmarkt een baan voor tien uur per maand gevonden (nulurencontract). In het interview geeft de klant hierover het volgende aan:

Interviewer: Op welke andere manier hebt u nog gezocht [naar werk]?

Klant: Banenmarkten.

Interviewer: Heeft u daar vaak aan deelgenomen (...)?

Klant: Ja altijd. Als er iets was, dan was ik er ook. Ik bedoel, en ook met een positieve instelling, van... nou ja, ook gewoon van ik ben die en die, dit is mijn cv, ik heb een probleem, ik wil graag dat en hoe krijg ik die kans? En dat heeft op een gegeven moment geresulteerd in een baan. (...) Ik ben in gesprek gegaan want als je vraagt of er een vacature voor me was, dan was die er niet. En wat ik net al zei, ik ben er heel positief naar toe gegaan en ik heb gewoon het probleem voorgelegd. Maar ik wil wel heel graag een baan en ik weet dat het kan en geef mij die kans en zo heb ik een baan gekregen, door iemand die dat zag zitten, die zoiets had van misschien kan ik iets voor haar doen.

Weer een andere klant (case 60) vond via een banenmarkt een deeltijdbaan. Deelname aan de banenmarkt werd in gang gezet door haar werkcoach die dit als laatste voor haar kon doen, voordat zou worden overgegaan naar e-dienstverlening. De werkcoach is toen met haar meegegaan naar de banenmarkt en wist de juiste werkgever aan te spreken.

Niet alle klanten hebben bovengenoemde positieve ervaringen met de speeddates en de banenmarkten. Een niet-uitgestroomde klant (case 36) zegt het volgende over haar ervaringen met een banenmarkt:

Er zijn af en toe dingen in de zorg, soms administratief, of iets waar je weinig scholing voor nodig hebt. Maar qua aanbod sluit dat niet ontzettend aan bij mij. Dat is jammer. Dus ik heb heel vaak gewoon dat ik met weinig resultaat weggrijd. Ik spreek wel mensen aan, maar dat heeft tot dus toe niet geleid tot iets concreets.

Een andere niet-uitgestroomde klant (case 34) zegt het volgende:

UWV heeft af en toe een inloopdag waar alle uitzendbureaus ook staan. Dan kom je met je cv aan, maar men zoekt nooit leidinggevend via uitzendbureaus, maar vooral de mensen die eronder zitten. Als ik zeg: doe me dat maar, dan zeggen ze: nee mijnheer dat werkt niet. (...) Ik kreeg een brief dat ik verwacht werd. Als ik niet kwam, had dat gevolgen voor mijn uitkering. Ze zetten bijna een mes op je keel. (...) Het gaat van: daar staat koffie en daar staan die mensen. Ik kan aardig goed praten, maar de technische wereld is lastiger. Er staan dan één uitzendbureau voor mijn wereld en die zeggen: uw cv ziet er goed uit, maar we hebben niks voor u. Dan ben ik weer overgekwalificeerd.

Een aantal klanten geeft aan dat zij zo'n speeddate/banenmarkt veel te druk en chaotisch vinden. Een niet-uitgestroomde klant (case 38) zegt hierover:

Ik ben ook nog naar zo'n 50-plus event geweest destijds. (...) er waren 50-plussers en er waren allerlei werkgevers, die waren daar en daar kon je gesprekken mee voeren en workshops hadden ze daar. Maar er liepen zo veel mensen rond. Ik kon eigenlijk helemaal niet er tussen komen. (...) ik heb er weinig van op gestoken.

Een uitgestroomde klant (case 55) geeft aan dat zij één keer in de beginperiode van haar WW heeft deelgenomen aan een speeddate met uitzendbureaus.

Ik vond het verschrikkelijk. Daar was helemaal niks voor mij bij. Nou ja, het is dan ook dat je dan net werkloos bent en dan sta je tussen alle werklozen wat erg confronterend is. En daar hadden ze dus helemaal niks voor mij. Dus daar was ik binnen de kortste keren ook weer weg. Nee, dat vond ik niet erg motiverend. Ik heb daar met een of twee uitzendbureaus geloof ik gesproken ja.

#### 4.3.3 Conclusie

De inspectie stelt vast dat UWV veel instrumenten heeft voor vraaggerichte dienstverlening, binnen de onderscheiden niveaus. Het aanbod van vacatures via werk.nl is een instrument waar alle Ww'ers gebruik van maken, hetzij eerder passief dan actief, vanwege de verplichte inschrijving. In het onderzoek zijn verder een beperkt aantal voorbeelden aangetroffen van proefplaatsingen, bemiddeling vanuit het netwerk van de werkcoach, gerichte vacatureaanbod (vaak in het kader van het doen van een passend werkaanbod) en (tijdelijke) uitstroom via een speeddate of banenmarkt. Er zijn geen voorbeelden aangetroffen van het volgen van scholing met behoud van uitkering.

Op de onderzochte werkpleinen worden periodiek speeddates en banenmarkten georganiseerd, waar klanten in contact kunnen komen met de daar aanwezige uitzendbureaus/werkgevers. De ervaringen zijn over het algemeen positief, hoewel klanten deze evenementen ook als chaotisch en niet passend ervaren. Er zijn Ww'ers die via een banenmarkt (tijdelijk) werk hebben gevonden. Uit het onderzoek komt verder naar voren dat een aantal geïnterviewde klanten een proefplaatsing heeft gehad bij een werkgever; dit heeft in een enkel geval ook geleid tot uitstroom.

Uit een aantal onderzochte cases bleek dat gebruik en de effectiviteit van de instrumenten voor vraaggerichte dienstverlening gepaard gaat met individuele begeleiding door een medewerker van UWV, in de vorm van bijvoorbeeld tips voor een betere cv of voorgesteld worden aan werkgevers. De Ww'ers uit deze cases voelen zich beter ondersteund, krijgen meer zelfvertrouwen en weten zich beter te presenteren. Dit beïnvloedt weer de motivatie en daarmee de kansen op het vinden van werk.

## 4.4 Duidelijkheid

### 4.4.1 Algemene inleiding

Duidelijkheid houdt in dat de werkzoekende op de hoogte wordt gesteld van de eigen rechten en plichten en tevens van die van UWV. Als het gedrag van de werkzoekende daartoe aanleiding geeft, kan handhavend worden opgetreden.<sup>40</sup> De veronderstelling is dat werkzoekenden zo meer dwang en drang ervaren om te solliciteren. Voor de manier waarop UWV hiermee om zouden moeten gaan is de inspectie van het volgende uitgegaan:

- De werkcoach of e-coach informeert de werkzoekende over de rechten en de plichten.
- De werkcoach spreekt de klant aan als diens gedrag niet in overeenstemming is met deze plichten.
- De handhaving van UWV is afgestemd op de mate waarin de werkzoekende aan zijn verplichtingen voldoet.
- Deze verplichtingen omvatten in grote lijnen het in voldoende mate solliciteren en – na één jaar - het accepteren van algemeen aanvaarde arbeid.
- De werkcoach/e-coach informeert de klant over de verplichting van het aanvaarden van een passend werkaanbod.

### 4.4.2 Rechten en plichten bij WW uitkering en bekendheid van klanten hiermee

Het merendeel van de klanten dat geïnterviewd is, is goed op de hoogte van de rechten en plichten met betrekking tot de WW, met name wat betreft de sollicitatieplicht.

Klanten zijn goed op de hoogte van het aantal sollicitatieactiviteiten dat in een bepaalde periode dient te worden ingestuurd via de werkmap en over het algemeen wordt dit ook nauwkeurig gedaan. Op één van de werkpleinen van het onderzoek was er sprake van een groepsgewijze voorlichtingsbijeenkomst over rechten en plichten. Voor klanten die nog vragen hadden, bestond de mogelijkheid om naar het inloopsprekuur op het werkplein te gaan.

Uit de werkmap blijkt wat onder sollicitatieactiviteiten wordt verstaan; dit is ook te vinden op de website van UWV. In grote lijnen gaat het om de volgende activiteiten:

- het sturen van een sollicitatiebrief via post of e-mail;
- het bellen van een werkgever om te informeren of hij werk heeft;
- het langsgaan bij een werkgever om te informeren of hij werk heeft;
- het inschrijven bij een uitzendbureau of arbeids- of (onderwijs)invalpool;
- het voeren van een sollicitatiegesprek;
- het doen van een assessment of test voor een vacature.

Een niet-uitgestroomde klant (case 35) antwoordt op de vraag van de interviewer of en zo ja hoe hij is gewezen op zijn rechten en plichten:

Digitaal vooral. Nee, ook wel met een schrijven, een brief die je dan thuis krijgt van je plicht om te solliciteren, vakantie, dat je die van tevoren helemaal moet aanvragen, dat soort dingen bijvoorbeeld, als je ziek bent dat je dat moet melden, op het moment dat je weer beter wordt dat je dat moet melden en als je bijvoorbeeld gewerkt hebt dan moet je dan melden. De inkomsten die je daarmee verdient hebt moet je melden: dat soort dingen.

<sup>40</sup> Memorie van toelichting wijziging wet Suwi, TK vergaderjaar 2011–2012, 33 065, nr. 3

Wat betreft meer specifieke rechten en plichten, bijvoorbeeld de vakantieregeling, ziekte, verhuizing of bijverdiensten, kan via de werkmap een vraag worden gesteld als niet duidelijk is hoe men moet handelen. Enkele geïnterviewde klanten hebben dit ook gedaan en waren tevreden over de snelheid en inhoud van het antwoord hierop door de e-dienstverlening (bijvoorbeeld case 9). UWV heeft als leidraad dat een klant die een vraag stelt binnen 24 uur antwoord moet krijgen en als de vraag verder in de organisatie moet worden uitgezet, krijgt de klant in ieder geval binnen 24 uur bericht dat men er mee bezig is en nog contact zal opnemen. Dit lijkt in de praktijk goed te werken. Het is klanten echter niet altijd duidelijk wat zij van UWV kunnen verwachten aan dienstverlening, daarbij verwachten sommige klanten meer persoonlijke dienstverlening dan UWV kan bieden

De meerderheid van de klanten herinnert zich niet meer goed waar zij hun informatie over de rechten en plichten die aan de WW zijn verbonden, vandaan hebben: via een brief of via de werkmap. De klanten vertellen wel dat in het (al dan niet collectieve) intakegesprek ook gesproken is over de sollicitatieplicht. Uit de interviews met medewerkers van UWV blijkt dat de informatie ook in de werkmap staat en dat de coaches (via een link) kunnen zien of de klant de informatie heeft aangeklikt. Volgens medewerkers op één van de werkpleinen wordt in dit intakegesprek eveneens verteld dat klanten een bewaarplicht hebben voor hun sollicitaties van twee jaar, zoals mailtjes en brieven. Als er een controle komt vanuit de WW, moeten klanten dat kunnen aantonen. Op deze wijze worden klanten erop gewezen dat er een controle mogelijk is. Daarnaast zeggen de geïnterviewde coaches op een werkplein dat zij tijdens het intakegesprek duidelijk zeggen dat, als ze de sollicitatiegegevens niet of niet op tijd bij hen worden aangeleverd, de regel is dat dit wordt doorgegeven aan de afdeling WW die dan een maatregel oplegt. Deze mogelijke gang van zaken wordt bevestigd in het werkplan. In die gevallen weet de klant waar hij aan toe is. Op sommige werkpleinen geven de professionals aan dat de klanten naast de informatie in de intakegesprekken en de werkmap, er ook een folder wordt toegestuurd direct na aanmelding voor de WW, waarin de rechten en plichten staan beschreven.

Een niet-uitgestroomde klant (case 42):

Ja, er zijn wat standaard dingen die je al heel snel ook in de werkmap staan, maar in het aller begin zeg maar, word je echt per brief nog steeds op de hoogte gehouden van dit krijgt u en dit zijn uw rechten en plichten, u krijgt uitkering tot, dat soort gegevens.

#### 4.4.3 *Controle en handhaving door UWV*

Naar aanleiding van de sollicitaties die in de werkmap worden geplaatst kan er gecontroleerd worden op aantallen. Uit een gesprek met een werkcoach op één van de werkpleinen blijkt dat (automatisch) aangevinkt wordt of de sollicitatieplicht is nagekomen of niet. Het systeem geeft een signaal aan het e-team als klanten niet aan de sollicitatieplicht voldoen (er wordt elke vier weken een taak aangemaakt in werkmap, als deze niet wordt ingevuld wordt er een signaal afgegeven). Uit het onderzoek blijkt dat hier niet standaard naar wordt gekeken door medewerkers, maar dat kan ook te maken hebben met de ontwikkeling van dit werkproces. Als een e-coach het signaal oppakt stuurt de e-coach een bericht naar de klant, of hij neemt contact op. Meestal is het "loos alarm", in de zin dat klant wel voldoende inspanning heeft geleverd (bijvoorbeeld netwerkgesprek) maar dit niet heeft opgegeven. Als de klant niet binnen korte termijn zijn sollicitatieactiviteiten meldt, volgt

in de regel een maatregel. Daarnaast controleert de afdeling handhaving steekproefsgewijs op de inhoud van sollicitaties.<sup>41</sup>

Een werkcoach geeft aan dat wanneer uit het evaluatiegesprek blijkt dat iemand niet goed solliciteert, er een aantekening wordt gemaakt in het digitale dossier, zichtbaar voor alle e-coaches. Zo is het team geattendeerd, er wordt specifiek gelet op het sollicitatiegedrag van deze persoon. Dit geldt voor één werkplein.

Het merendeel van de geïnterviewde klanten houdt zich volgens eigen zeggen aan de sollicitatieplicht. Ook uit Sonarinformatie blijkt niet het tegendeel. Uit gesprekken met medewerkers van UWV blijkt dat alleen in gesprekken men de mogelijkheid heeft om op inhoud te controleren (naast de steekproefsgewijze controle door afdeling handhaving).<sup>42</sup> In de praktijk komt de controle op de inhoud en kwaliteit van de sollicitatiebrieven door werkcoaches weinig voor.

Op de vraag van de interviewer wat een niet-uitgestroomde klant (case 56) vindt van de sollicitatieplicht, antwoordt de klant:

(...) de meeste mensen van mijn leeftijdscategorie willen best werken. Ik denk niet dat je een dwangmiddel nodig zou moeten hebben om iemand aan het werk te krijgen. Ik stap liever in de auto, en zeg lekker aan het werk dan dat ik thuis zit. Voor de meeste mensen geldt dat. Dat pressiemiddel heb ik niet nodig. Ik vind het erg betuttelend (...).

Een werkcoach van een niet-uitgestroomde klant (case 10) verwoordt duidelijk de werkwijze:

Interviewer: En u kunt zien of zij voldoende solliciteert, want u krijgt daar melding van of u kunt gewoon meekijken in haar werkmap.

Werkcoach: Ze moeten dus zelf hun sollicitatieactiviteiten opvoeren in de werkmap. Dat moeten ze dus wekelijks doen, in ieder geval voor de vierde week. Als het niet voldoende is dan zal het systeem automatisch een verantwoordingstaak uitzetten, dus dat de klant een bericht krijgt met hoe komt het dat je niet gesolliciteerd hebt of dat je te laat bent met het insturen van je informatie en aan de hand daarvan reageert ze en aan de hand daarvan moeten wij eventuele maatregelen opleggen. Ik maak ook duidelijke afspraken met de klant van: mocht er iets voorvallen waardoor je niet kan solliciteren, er kan best wel iets zijn in de privésfeer dat er iets is, geef het tijdig door dan kunnen we kijken wat voor maatwerk we kunnen leveren. In dit geval zie ik dat het nooit, gelukkig dan voor haar, ter sprake is geweest.

Twee van de geïnterviewde klanten hebben wel eens te maken gehad met een maatregel. Deze maatregel is in beide gevallen weer teruggedraaid, na de klant te hebben gehoord. In één geval ging het om een wijziging in de wijze van solliciteren die de klant niet juist had opgepakt. In het andere geval was er sprake van een

<sup>41</sup> Uit een verslag aan minister Asscher van Sociale Zaken en Werkgelegenheid blijkt dat het UWV tot en met augustus 84.600 overtredingen op het spoor kwam. Vorig jaar werden er nog 54.500 overtredingen geconstateerd. Volgens het UWV komt deze forse stijging vooral door de verscherpte controles. "Als je intensiever controleert, en onze digitale dienstverlening maakt dat ook mogelijk, dan ga je ook meer overtredingen constateren", zegt UWV-bestuurslid Fred Paling. Tegen bijna driekwart van de betrapte overtreders werden ook daadwerkelijk maatregelen genomen. De rest kreeg een waarschuwing.

<sup>42</sup> Tot 1 juli 2013 betreft dit alleen de 3-maanden gesprekken, na 1 juli 2013 is er voor de nieuwe instroom ook de mogelijkheid bij de 7e en 10e maandgesprekken. Een van de redenen (naast de behoefte van de klant aan meer persoonlijk contact) voor het invoeren van de 7e en 10e maandgesprekken is ingegeven door handhaving. Op deze manier zijn 2 extra momenten gecreëerd waarin de sollicitatieverplichting kan worden gecontroleerd. Na een jaar zit iedereen in de e-dienstverlening en is die mogelijkheid er niet meer. De geïnterviewde klanten in dit onderzoek waren echter allen ingestroomd in een periode voordat de 7e en 10e maandgesprekken werden ingevoerd (bron: interview werkcoaches).

klant die in een eerdere periode per vergissing tweemaal een bewijs van dezelfde sollicitatiebrief had verstuurd.

Een niet-uitgestroomde klant (case 35):

Interviewer: En ben je door UWV wel eens geweest op je zoekgedrag naar banen?  
Klant: Vroeger heb ik dat eens een keer meegemaakt. Toen had ik per ongeluk twee keer dezelfde ingevuld. Dat kan niet of er wordt een notitie van gemaakt. Daar werd ik een beetje voor afgestraft.

Een trainer van UWV voor het gebruik van e-tools vertelde het volgende:

Trainer: als wij twijfels hebben, of iemand daadwerkelijk wel aan het solliciteren is geweest, (.....), ten eerste is natuurlijk het gesprek een op een met de klant, kijken of je met een gesprek erachter kunt komen van oké, je geeft aan dat je gesolliciteerd hebt maar ik heb het gevoel dat het niet zo is, kijken wat daar naar voren komen, dan kan het wel eens, dan is er ook wel eens gebeurd dat contact opgenomen ook met de werkgever.

Interviewer: je ziet niet of iemand wel of niet een serieuze brief heeft gestuurd?

Trainer: of iemand een serieuze brief heeft gestuurd wel, de sollicitatiebrief kun je in de werkmap zetten, dan kunnen wij dus de brief gelijk controleren, als ze alleen hebben aangegeven we hebben daar en daar gesolliciteerd dan gaan we natuurlijk dat je de klant uitnodigt en zegt neem je sollicitatiebrief maar eens even mee.

In een groepsgesprek met medewerkers van een van de vier werkpleinen kwam het volgende aan bod over handhaving:

Interviewer: Hoe controleren jullie of het wel echte sollicitaties zijn in plaats van nepsollicitaties?

Medewerker 1: Nou ik vraag me af of je dat wel helemaal waterdicht kunt krijgen. We kunnen de kwantiteit toetsen. We kunnen ook enigszins de kwaliteit toetsen.

Medewerker 2: Je kunt af en toe een steekproef nemen. (...) Maar daar houdt het op een gegeven moment mee op. Je kan het zo hebben dat je een klant voor je hebt en je besteedt daar heel veel aandacht aan en je hebt een werkgever voor degene, de klant doet gemotiveerd in de spreekkamer, zit bij de werkgever en die zit gewoon te zorgen dat die niet aangenomen wordt. Dat kan en dat gebeurt ook (...).

Medewerker 1: Mensen worden steeds slimmer.

Medewerker 2: Ja, soms krijg je dat terug van de werkgever, maar probeer dan maar een te handhaven. Dan moet het wel heel erg concreet en duidelijk zijn voordat je daarop kan handhaven.

Interviewer: En door middel van een steekproef proberen jullie er wel achter te komen van wat de kwaliteit is van brieven die verstuurd worden?

Medewerker 2: Dat is moeilijk hoor, maar dat gebeurt wel.

Op een ander werkplein vertelt werkcoach dat alleen in uitzonderingssituaties bij werkgevers wordt nagebeld of men daadwerkelijk heeft gesolliciteerd, bijvoorbeeld als er aanleiding is om te twijfelen aan iemands verhaal.

Ook klanten geven aan dat zij veronderstellen dat de sollicitaties niet altijd gecontroleerd worden. Een aantal klanten geeft aan dat de sollicitatieplicht niet heel strikt wordt opgelegd (case 12), en dat de sollicitaties niet werden nagekeken of gecontroleerd (case 13), en een enkele klant geeft aan dat er geen sprake was van controles op de kwaliteit van de sollicitaties of dat er überhaupt wel werd gesolliciteerd (case 31).

Een niet-uitgestroomde klant (case 36):

Interviewer: maar u weet wel dat u wekelijks een brief moet schrijven?

Klant: Ja, ik neem aan dat iemand daar naar kijkt. Dat neem ik aan. Maar ik krijg nooit feedback in de zin van dat ze het eens zijn of niet met de functies waar ik naar solliciteer.

Een niet-uitgestroomde klant (case 3) antwoordt op de vraag of er volgens de klant wordt gecontroleerd op sollicitatieactiviteiten het volgende:

Naar mijn idee niet. Het kan wel, maar ik heb het in dat jaar nooit gemerkt dat er ook maar iemand reageerde van het UWV van joh, ik heb het bedrijf gebeld maar ze kennen u helemaal niet. Dan zeg ik: ja, is het gek. Ik bel even op een ochtendje en ik vraag of ze een baan voor me hebben en ze zeggen nee hoor we hebben geen vacatures momenteel. Ze hangen op en weten ze dan nog dat mijnheer x gebeld heeft.

Een niet-uitgestroomde klant (case 9) geeft aan op de vraag van de interviewer of UWV weleens vraagt naar het verloop van een sollicitatie:

Klant: Nee. En ze hebben ook nog nooit een kopie van een open sollicitatiebrief gevraagd. Het kan ook zo zijn dat zij bij de bedrijven waar ik gesolliciteerd heb vragen, maar ja (... ) ik merk er niets van.

Klanten hebben over het algemeen ook niet het idee dat UWV de kwaliteit van hun brieven controleert (case 13):

Klant: Nee, ze bekeken de brieven niet hoor, maar stel dat ze je wilden controleren dan moest je in ieder geval kunnen laten zien dat je vier sollicitaties had gedaan en wat voor dat maakte niks uit.

#### 4.4.4 *Uitzonderingssituaties op de algemene regel*

In principe omvat de sollicitatieplicht dat iedereen vier sollicitatieactiviteiten per vier weken moet doen. Zoals omschreven in paragraaf 4.1, kunnen werkcoaches afwijken van de richtlijnen en individuele afspraken maken (afstemming van de dienstverlening op de kenmerken van de klant).

Geïnterviewde medewerkers van een werkplein geven aan dat er wel altijd een reden voor moet zijn voor een vermindering van de sollicitatieplicht, "wij kunnen het niet ongemotiveerd toestaan (...)." Redenen kunnen zijn: ouder dan 60 jaar, persoonlijke omstandigheden en of problemen, start van een eigen bedrijf.

Klanten bevestigen deze bevindingen. Een geïnterviewde klant (case 46) heeft in de tijd dat hij een vaste werkcoach had, afwijkende afspraken gemaakt over zijn sollicitatieplicht. Hij moest zijn netwerk aanspreken en een keer per maand solliciteren; hij meldde zijn verrichtingen tijdens de gesprekken met de werkcoach. Een andere klant geeft aan dat in de branche waarin hij werk zoekt sollicitaties niet gebruikelijk zijn, men tracht op een andere wijze werk te vinden. Hierover heeft hij met zijn coach gesproken en naar aanleiding hiervan andere afspraken kunnen maken (case 2).

#### 4.4.5 *PaWa-verplichting*

Medewerkers van UWV hebben in het kader van PaWa de taakstelling om zoveel mogelijk mensen minimaal 2 PaWa-aanbiedingen te doen.<sup>43</sup> Waar de medewerkers van UWV mee worstelen is dat het wel werk moet zijn wat iemand reëel kan doen, anders bestaat de kans dat werkgevers in de toekomst niet meer willen samenwerken met UWV, omdat ze kandidaten krijgen die duidelijk niet geschikt zijn voor de

<sup>43</sup> Landelijk is er afgesproken met de minister van SZW dat UWV minimaal 5000 PaWa –aanbiedingen moet doen. Voor het behalen van deze taakstelling geldt het aanbieden van een functie, niet het daadwerkelijk plaatsen.



functie. Maar ook de klanten raken erdoor gefrustreerd en gedemotiveerd. De medewerkers van UWV ervaren dit als een probleem.

Wat verstaan wordt onder 'breed solliciteren' in het kader van PaWa, wordt door de medewerkers (dus) soepel gehanteerd. Een geïnterviewde medewerker van een werkplein verwoordt het aldus:

Het heeft geen zin om een directeur als schoonmaker te laten solliciteren. Hij wordt toch niet aangenomen en je raakt het krediet als UWV bij werkgevers kwijt. Die nemen je niet meer serieus als ze vacatures hebben.

De wijze waarop UWV de PaWa-voorlichting heeft georganiseerd, verschilt op de diverse werkpleinen. Soms wordt volstaan met een schriftelijke of digitale (via de werkmap) voorlichting en soms worden de klanten uitgenodigd voor een voorlichtingsbijeenkomst.<sup>44</sup>

Een niet-uitgestroomde klant (case 15) antwoordt op de vraag of hij op de hoogte is gebracht van het feit dat hij breder moest solliciteren:

Die (brief) heb ik wel gekregen. (...) Op een gegeven moment na een jaar.

Een werkcoach van een niet-uitgestroomde klant (case 10):

Interviewer: Want na zes maanden zei u moest ze zich iets breder gaan opstellen. Is daar nog iets mee gedaan of is ze daarmee aan de slag gegaan of heeft u haar daarin wat meer gestimuleerd.

Werkcoach: Ja, uiteraard. In de eerste ontmoeting met haar, het eerste evaluatiegesprek, ook in april, heb ik haar er ook op gewezen van: je bent nu een maand of drie, vier werkloos. Houdt er rekening mee wat er allemaal gaat veranderen na zes maanden, dat er ook van je verwacht wordt dat je een niveau lager gaat kijken. Als ze dat niet had gedaan had ik wel maatregelen genomen om haar daarop aan te spreken of eventueel ook zoals de wet voorschrijft een korting toe te passen maar dat is niet aan de orde geweest.

Interviewer: Controleert u daar dan ook op of ze dat dan ook echt doet?

Werkcoach: Ja, daar wordt wel naar gekeken ja. Wat ik al zei na één jaar streven we ernaar om een vast werkaanbod aan te bieden en dan moet ze al het mogelijke doen om die baan te aanvaarden.

Een niet-uitgestroomde klant (case 43):

Als je dan een jaar in de WW zit, vinden zij dat je verplicht bent om alles maar aan te nemen wat er maar is, maar goed dat is toen helemaal uitgelegd hoe dat werkt en hoe dat in elkaar zit en wat ze dan gaan doen.

Acht geïnterviewde klanten hebben een PaWa-aanbod gehad. Bij geen van deze klanten leidde het aanbod tot uitstroom, klanten ervaren het aanbod ook niet als dwingend. Sommige klanten zagen het als een gesprek met een willekeurig vacatueraanbod, waarop ze solliciteerden. Niet alle geïnterviewde klanten kwamen in aanmerking voor een PaWa-aanbod; voor één op de drie geïnterviewden was dit nog niet aan de orde, omdat ze nog geen jaar in de WW zaten of in de WW-periode wel een aantal uren hebben gewerkt.<sup>45</sup> Van de geïnterviewde klanten hebben 25 personen die al langer dan een jaar in de WW zitten, wel PaWa-voorlichting gehad, maar

<sup>44</sup> Op een werkplein werkte men met een zogenaamde "kansenmarkt". Op dit werkplein worden er sinds 2013 zogeheten kansenmarkten georganiseerd in het kader van PaWa."(...) vanaf 2013 in ieder geval kunnen wij zeggen van: iedereen wordt geacht om naar de kansenmarkt te gaan (...)." "Het doel voor de kansenmarkt is met name voor de PaWa, dus passend werkaanbod. Dat is ook een opdracht die de werkgevers meekrijgen. Je moet vacatures hebben want dat moet aangeboden worden aan onze klanten. Heb je geen vacatures dan word je ook niet uitgenodigd. Dan hoef je niet te komen." "In feite hebben de klanten die geweest zijn op de kansenmarkt ook twee vacatures meegekregen."

<sup>45</sup> Alleen als er sprake is van een jaar volledige werkloosheid treedt PaWa in werking.

geen concreet aanbod. Voor zeven klanten kwam uit de interviews niet duidelijk naar voren of ze een PaWa-aanbod hadden gehad.

Uit de informatie van de medewerkers op een werkplein blijkt dat er na twaalf maanden lang niet bij iedereen wordt gecontroleerd of men breder zoekt dan de eigen opleiding of werkervaring. Daarvoor ontbreekt het volgens de medewerkers aan tijd en geld. Bij de klanten met wie nog face-to-face gesprekken worden gevoerd gaan werkcoaches wel na waarop zij solliciteren. Als de constatering is dat men nog steeds de focus legt op het oude beroep waar geen werk in is, dan voert de werkcoach daar wel gesprekken over met de klant.

#### 4.4.6 *Conclusies*

Het merendeel van de klanten die geïnterviewd zijn, zijn goed op de hoogte van de rechten en plichten met betrekking tot de WW, met name wat betreft de sollicitatieplicht. Voor wat betreft de geïnterviewde klanten wordt over het algemeen ook nauwkeurig aan de sollicitatieverplichtingen voldaan. Het is klanten echter niet altijd duidelijk wat zij van UWV kunnen verwachten aan dienstverlening, daarbij verwachten sommige klanten meer persoonlijke dienstverlening dan UWV kan bieden.

Klanten weten zich in de meeste gevallen niet goed meer te herinneren waar zij hun informatie vandaan hebben. Alle klanten konden echter wel aangeven dat ze goed waren geïnformeerd. Uit de interviews met medewerkers van UWV blijkt dat de informatie in de werkmap staat en dat de coaches via een link kunnen zien of de klant de informatie heeft aangeklikt. Daarnaast melden de klanten dat in het intakegesprek ook gesproken is over de sollicitatieplicht. Op sommige werkpleinen stuurt men klanten aanvullend een folder na melding voor de WW, waarin de rechten en plichten staan beschreven.

Naar aanleiding van de sollicitaties die in de werkmap worden geplaatst kan er gecontroleerd worden op aantallen. Hier wordt echter niet standaard naar gekeken omdat de e-coaches geen eigen caseload meer hebben. Daarnaast houdt de afdeling handhaving steekproefsgewijs controles op de inhoud.

In de praktijk komt de controle op de inhoud en kwaliteit van de sollicitatiebrieven door werkcoaches weinig voor. Ook klanten geven aan dat zij veronderstellen dat de sollicitaties niet altijd gecontroleerd worden. Twee van de geïnterviewde klanten hebben wel eens te maken gehad met een maatregel. Deze maatregel is in beide gevallen weer teruggedraaid, na de klant te hebben gehoord.

Werkcoaches maken in de praktijk geregeld individuele afspraken met oudere werklozen. Er kan bijvoorbeeld sprake zijn van een vermindering of opschorting van de sollicitatieplicht, als iemand vrijwilligerswerk doet of als persoonlijke omstandigheden daartoe de aanleiding geven.

Medewerkers ervaren als knelpunt - bij het doen van een verplichtend passend werkaanbod - dat ze strikt genomen soms kandidaten moeten verwijzen naar functies, die niet bij hen passen. Dit komt de relatie met werkgevers niet ten goede en het frustriert Ww'ers. Controle op breder zoekgedrag is niet standaard. Ook hier speelt gebrek aan tijd en geld een rol.

## 4.5 Continuïteit en samenwerking

### 4.5.1 Algemene inleiding

Een langere duur van de werkloosheid verkleint voor oudere werkzoekenden de kansen op werk.<sup>46</sup> Het is daarom van belang dat er continuïteit is in het proces van werk zoeken en dat samenwerking plaatsvindt met andere partijen binnen en buiten de SUWI-keten. De professionals werk en inkomen zijn verantwoordelijk voor het waarborgen van de continuïteit en de samenwerking.

De wetgever heeft in de Wet SUWI de samenwerking verankerd. Aan de SUWI-uitvoeringsorganisaties is opgedragen samen te werken met actoren binnen en buiten het SUWI-domein vanuit de gedachte dat die samenwerking de participatie van werkzoekenden bevordert.<sup>47</sup> De professional werk en inkomen houdt daartoe contact met interne partijen en externe partijen. Interne partijen zijn bijvoorbeeld collega's, de bedrijfsadviseur die contacten onderhoudt met werkgevers en zicht hebben op vacatures en vacatureontwikkelingen. Externe partijen zijn instellingen buiten UWV, die diensten aanbieden waar werkzoekenden gebruik van kunnen maken om hun eigen kansen te vergroten.

De samenwerking omvat ook de dienstverlening aan werkgevers waarbij UWV en gemeenten ervoor zorgen dat in elk van de 35 arbeidsmarktregio's één aanspreekpunt of (digitaal) loket komt, waar werkgevers terecht kunnen voor informatie en advies.<sup>48</sup> Ze moeten daar de sociale partners actief bij betrekken en zorgen voor uitvoering van sectorale arbeidsmarktafspraken van sociale partners. In de arbeidsmarktregio moet een overlegstructuur komen waarin alle relevante publieke en private partijen afspraken maken over arbeidsmarktbeleid en de opzet, inrichting en uitvoering van gecoördineerde dienstverlening.

Uit het onderzoek komt naar voren dat e-dienstverlening een grote mate van continuïteit blijkt te hebben, hoewel dit volgens sommige klanten "geen echte dienstverlening" is. Persoonlijke dienstverlening wordt hoger gewaardeerd wat betreft continuïteit, maar is vatbaarder voor onderbrekingen en verstoringen.

Samenwerking met professionals buiten UWV die in de interviews aan de orde kwamen, heeft alleen betrekking op partners die voor het vinden van werk belangrijk zijn: werkgevers, uitzendbureaus en, in het verleden, re-integratiebureaus.

### 4.5.2 Continuïteit e-dienstverlening

Zoals in eerdere paragrafen is vermeld, krijgen Ww'ers nu standaard e-dienstverlening aangeboden. In uitzonderingsgevallen is er sprake van face-to-face dienstverlening. Over de continuïteit in de e-dienstverlening als zodanig hebben klanten weinig klachten, behalve dan over storingen op de website. Zij vinden het vooral hinderlijk dat zij dan niet bij hun werkmap kunnen, zodat zij onder andere geen sollicitatieactiviteiten kunnen doorgeven en daarmee niet kunnen voldoen aan de wettelijke verplichtingen (zie paragraaf 4.4). De medewerkers houden hier wel rekening mee. In een enkele case heeft dit geleid tot een onterechte maatregel (welke later ook is teruggedraaid). Verder zijn klanten niet tevreden over het feit

---

<sup>46</sup> RWI (G)oud! Kansen creëren voor ouderen, 2011

<sup>47</sup> Artikel 9 Wet Suwi

<sup>48</sup> Artikel 10 Wet Suwi

dat ze geen inhoudelijke feedback krijgen op de sollicitatieactiviteiten. De e-dienstverlening voorziet daar naar hun mening niet of nauwelijks in.

Een klant (case 33) zegt over die storingen:

De website ligt er met regelmaat uit. In de zomervakantie heeft die twee weken platgelegen. Dat vind ik beschamend: je klanten moeten allerlei dingen op die site doen en je kan niet eens garanderen dat die site goed in de lucht is.

Dat leverde een onderbreking in de dienstverlening van twee weken op; telefonische contacten moesten compensatie bieden.

Een andere klant (case 34) is ook kritisch:

Ze zijn met groot onderhoud van de site bezig, maar ik zie geen verbeteringen.

Klanten zijn overigens wel tevreden over de manier waarop en de snelheid waarmee UWV reageert op hun mails. Diezelfde klant (case 34) zegt daarover:

Als ik een berichtje stuur, krijg ik in de regel netjes antwoord.

Het ontbreken van face-to-face contact zien zij soms als afwezigheid van continuïteit in de dienstverlening (respectievelijk case 11 en 13):

Ze hebben [...] me één keer uitgenodigd voor een gesprekje, daarna nooit meer. Wat mij betreft moet je meer contact hebben met je klanten. En niet alleen met de e-mail, maar ook af en toe de mensen in het gezicht kijken en een open gesprek hebben. Dat kan ook heel goed in een groepsgesprek.

[De dienstverlening was] niks. Gewoon alleen via internet [...] en voor de rest niks.

Klanten blijken meer continuïteit in de dienstverlening te ervaren, als zij de naam van hun e-coach kennen. Dat is minder, als ze te maken hebben met een 'anonieme e-coach'. Als zij een naam hebben, kunnen zij hun eventuele mail aan een persoon adresseren in plaats van aan een instantie. Klanten zijn niet altijd op de hoogte of zij zijn gekoppeld aan een bepaalde e-coach. Het kan zelfs zo zijn dat zij denken dat zij nog een persoonlijke coach hebben, terwijl dat niet meer het geval is. Een klant (case 12) die niet meer in de doelgroep voor persoonlijke coaching, en ondertussen een e-dienstverlening ontvangt, vertelt hierover het volgende:

Klant: [...] is mijn coach geworden. Ik heb hem het laatste half jaar niet gesproken. Ik heb een map voor mezelf waarin ik alles vastleg. Als [...] zegt: ik wil je spreken, dan neem ik die map mee. Als hij me uitnodigt.

Interviewer: Maar dat heeft hij niet meer gedaan?

Klant: Nee. Maar ik denk dat hij er niet aan toekomt, gezien de werkdruk.

Sommige coaches reageren welwillend op misverstanden van cliënten:

Ze is maar heel kort in mijn bestand geweest. Ze zag me wel steeds als haar werkcoach bij ziekmelding of vragen. Zij stuurde mij altijd rechtstreeks een e-mailtje. In die zin ben ik [...] op de achtergrond altijd bij haar in beeld geweest. (case 22, werkcoach)

#### 4.5.3 *Continuïteit face-to-face dienstverlening*

Klanten die persoonlijke werkcoaches hebben gehad, of deze nog hebben, klagen nogal eens over een gebrek aan continuïteit in hun contacten met hen. Enkelen voelen dat als een ernstig gemis: zij hebben het gevoel dat zij er alleen voor staan. Zij missen af en toe een schouderklopje en opbouwende kritiek op hun sollicitatiebrieven en hun cv (case 15):

Klant: Ik denk: als je elkaar regelmatig echt spreekt, dan kun je elkaar helpen en voorzien van tips en weet ik veel allemaal. Natuurlijk heb ik ook mijn blinde vlekken.

Maar dat is niet gebeurd. Als je al weinig contact hebt [met je werkcoach] en dat contact loopt al via de e-mail, daar heb ik niet zoveel mee.

Interviewer: Wat is het verschil met e-dienstverlening?

Klant: Er is voor mij geen verschil.

De face-to-facecontacten met een persoonlijke werkcoach zijn soms afwezig en in elk geval zelden frequent:

Klant: De eerste keer dat ik daar kwam, had ik nog wel een coach. Toen kreeg ik bericht dat zij weer vervangen werd door een ander.

Interviewer: [...] Toen had u al een paar gesprekken met haar gehad?

Klant: Een. [Daarna kreeg ik] via de mail het bericht dat [...] mijn werkcoach is geworden. Daarna weer, ik weet niet hoeveel maanden er tussen [zaten ...], kreeg ik bericht dat [...] vervangen is door een e-coach.

Interviewer: Heeft u met [...] nog een gesprek gehad?

Klant: Nee, ook niet. (case 1)

Interviewer: Dat is het enige gesprek dat u heeft gehad?

Klant: Ja, het enige. (case 2, werkcoach)

De geringe intensiteit van de persoonlijke contacten met de werkcoach zijn in overeenstemming met de aan het eind van de onderzoeksperiode gangbare werkwijze van UWV om met veel Ww'ers alleen na drie maanden een evaluatiegesprek en na een jaar een PaWa-gesprek te houden, voor zover die ook niet wegens tijdgebrek zijn vervangen door minder intensieve communicatievormen dan een persoonlijk tweegesprek (zoals hiervoor beschreven).

Mensen die al eerder een WW-uitkering hebben gehad, kunnen de vergelijking met het verleden maken. Een klant (case 29) zegt:

Interviewer: Wat zijn de grootste verschillen met de huidige ondersteuning?

Klant: Het aantal persoonlijke contacten, het aantal afspraken met de werkcoach. Dat was toen [...] elke zes weken. En tussentijds kon ik ook nog vragen stellen.

Als werkcoaches weinig contacten met klanten hebben, kan dat ertoe leiden dat zij ook in hun eigen ogen tekortschieten. Een werkcoach (case 17) zegt:

Ik weet niet wat de reden is geweest van zijn niet komen. Ik weet niet meer of ik hem nou wel of niet heb opgebeld. Dus dat is geen keurige afsluiting van mijn kant.

Als een klant van een persoonlijke werkcoach overgaat op e-coaching is er een groter risico dat iemand buiten beeld raakt. Een andere werkcoach die op een gegeven moment aan het PaWa-team werd toegevoegd (case 21):

Ik heb mijn cases over moeten dragen. [...] Die mensen hebben allemaal een brief gehad dat ze weer teruggingen naar het e-coachteam. [...] Ik ben hem uit het oog verloren. [...] Het team van e-coaches kan via de computer geen contact met hem krijgen. [...] E-coaching is voor hem niet geschikt. [...] Eigenlijk had hij overgedragen moeten worden vanuit mijn caseload naar iemand die [met hem] verderging. Maar dat is niet gebeurd. [...] Want kijk, ik kan hem niet overdragen naar intensieve dienstverlening. Want die hebben we gewoon niet, na 14 maanden. [...] Wat daarna gebeurd is, weet ik niet, want dat staat niet in het systeem. Ik ben bang dat hij weer gewoon is gaan genieten van het leven.

Een speciaal geval is de overgang naar e-coaching nadat iemand heeft deelgenomen aan een netwerktraining. Gedurende de training fungeert de trainer dan nogal eens als werkcoach voor de deelnemers. In die periode van drie maanden hebben de deelnemers vrijwel wekelijks contacten met de trainer/werkcoach:

Klant: Dan krijg je een schrijven: we hebben een cursus voor 55-plussers. [...] Daar had ik wel oren naar, dan heb je toch een contactmoment. [...]

Interviewer: Hoe is het contact daarna gegaan?

Klant: Niet meer.

Interviewer: Hoe legt u nu contact met UWV? Hebt u e-dienstverlening?

Klant: Ja. Ik log steeds in in de werkmap. (case 12)

Deze klant is degene die ten onrechte denkt dat hij ook nog een persoonlijke werkcoach heeft die door de werkdruk niet aan persoonlijk contact met hem toekomt.

Een andere situatie is dat de werkcoach een beroep doet op de adviseurs van het Werkgeversservicepunt. Door te weinig onderlinge communicatie bij UWV is de werkcoach een enkele keer niet op de hoogte van de resultaten van diens inspanningen, en zeker de klant blijft dan onkundig van wat er voor hem is geprobeerd:

Kijk, het is normaal zo: als een werkzoekende door ons wordt verwezen naar een vacature van het werkgeversservicepunt dan koppelt diegene [...] terug als het een succesvolle bemiddeling wordt. En dat heeft zij niet gedaan, [...] dus ik neem aan dat het voor haar ook geen succesvolle bemiddeling is geweest.

De overgang van face-to-face dienstverlening naar basisdienstverlening ervaren veel klanten als "afgeschreven zijn".

Klant: Ze zeiden van als mensen een jaar in de WW lopen wordt het heel erg moeilijk om ze dan nog aan het werk te krijgen, en dat daarom dan de contacten zouden stoppen, en dat vond ik zelf wel erg jammer, [ ]. Het zal een reden hebben, ik bedoel, misschien is het ook wel zo, maar goed dan krijg je voor jezelf, dat is meer een persoonlijk gevoel dat je zelf hebt, dat je denkt van, nou oké dus dan ben ik nu afgeschreven. (case 60).

De motivatie van deze klanten kan nog verder achteruit gaan:

Klant: [ ] Zo van: blijft u maar thuis zitten, onze computer houdt u wel bezig, we hoeven u niet weer te zien. Dat gevoel heb ik eraan overgehouden.

Interviewer: En dat demotiveert u dan ook?

Klant: ja, wat denkt u dan? (case 62)

#### 4.5.4 Samenwerking

Afgezien van de melding van vacatures door werkgevers komen in de interviews twee vormen van samenwerking tussen UWV en werkgevers en uitzendbureaus aan de orde: de directe bemiddeling door werkcoaches van klanten bij vooral uitzendbureaus en de organisatie van banenmarkten en speeddates. De invulling hiervan is beschreven in paragraaf 4.3.

Werkcoaches gebruiken hun relatie met werkgevers en uitzendbureaus om hun klanten onder de aandacht te brengen:

Dan neem ik contact op met de uitzendbureaus – dat doe ik vaak ook waar de mensen bij zitten – en dan probeer ik ze daar actief aan de slag te krijgen. [Ook deze klant] hebben we bemiddeld naar een uitzendbureau. Van daaruit heeft hij [...] op een vuilniswagen gereden. (case 18, werkcoach)

Ook het werkgeversservicepunt en netwerkgroepen kunnen daar een rol in spelen:

Werkcoach (case 18) Dat zijn convenanten die ze afspreken. Vaste afspraken met een bedrijf [...] voor een aantal dat daar vanuit de WW werk kunnen vinden.

Interviewer: En dan kijkt u of iemand uit uw klantenbestand geschikt is voor zo'n plek?

Werkcoach: Ja. En dan lever ik zijn cv aan en dan ga je actief zeggen: dit zou hij kunnen doen.

Werkcoach (case 22): Dan probeer je door middel van die netwerkgroepen die mensen in beeld te krijgen bij werkgevers, met een gesprek of een elevator pitch. En hopelijk willen werkgevers het dan proberen. Dan proberen mijn collega's zo'n klant met een warme overdracht naar binnen te praten. Loonkostensubsidie of een proefplaatsing. Die werkgeversadviseurs gaan dat activeren en houden de vinger aan de pols. Maar die werkgever moet het financieel rond zien te krijgen.

Als werkcoaches hun contacten gebruiken om hun klanten onder de aandacht van werkgevers te brengen, merken de betrokken cliënten dat niet altijd. Dat was in case 18 het geval:

Interviewer: Nog even over het uitzendbureau. U gaat zelf naar de uitzendbureaus. Het is ook niet dat UWV zegt: bijvoorbeeld met Randstad [...] hebben wij goede contacten [...]; ga daar eens naar toe. Of hebt u het allemaal op eigen initiatief gedaan?  
Klant: Ja, het is allemaal buiten UWV om.

De tweede vorm van samenwerking die in de interviews ter sprake komt, zijn de banenmarkten en speeddates die UWV organiseert.

Het staat met de vacatures hier heel slecht op het moment, dus wij proberen zoveel mogelijk werkgevers 'bij elkaar te harken'. Die zetten wij in een grote locatie, wij nodigen alle mensen die op dat moment in de PaWa zitten uit om die middag langs te komen. Wij geven ze uitleg over wat die werkgevers nou doen en verplichten ze vervolgens om met ten minste twee van die werkgevers [...] in gesprek te gaan. Dus zodoende dat zij dan toch ten minste twee werkgevers opduiken. Twee gesprekken met de werkgevers zijn dan wel geen officiële sollicitaties, maar ze hebben in ieder geval contact met de werkgevers die op dat moment vacatures hebben. (case 21, werkcoach).

Door de economische omstandigheden bepalen uitzendbureaus het beeld van de banenmarkten, zeker in de ervaringen van klanten. Die zijn in veel ruimere mate aanwezig dan de 'echte' werkgevers:

Er was een uitzendbanenmarkt. Dat is dan op zo'n werkplein en daar staan dan een hele club uitzendbureaus met de banen die zij hebben. Dus dan heb je persoonlijk contact. Dan kun je naar zo'n stand en iemand aanspreken. Dan laat je je cv zien dat je in die tak werkt. (case 43)

Als laatste vorm van samenwerking, maar dan in het verleden, komen in enkele interviews ervaringen aan de orde met re-integratiebedrijven die UWV ten behoeve van klanten inschakelde. Op een geval na zijn die ervaringen positief. Het minder positieve geval was dat waarin iemand aan het re-integratiebedrijf een werkstage voorstelt, het re-integratiebedrijf dat goed vindt maar UWV wat later in verband met concurrentievervalsing bezwaren maakt:

Het UWV was daar echt helemaal niet blij mee. Erger nog: de contracten waren ook niet verstuurd vanuit het re-integratiebedrijf. En mijn werkcoach wist dus ook van niets. [Die] is gaan overleggen met collega's. [...] Uiteindelijk zie hij: we geven toch maar toestemming. (case 23)

Samenwerking in het geval van ernstige schulden of psychische problemen, al is het maar door een eenvoudige verwijzing, is in het interviewmateriaal niet gevonden. Dat komt ook omdat dat type problemen bij de geïnterviewde klanten ofwel niet voorkomen, ofwel dat zij deze niet ter sprake willen brengen.

#### 4.5.5 Conclusie

E-dienstverlening is het uitgangspunt. Een niet te verwaarlozen groep klanten heeft hier moeite mee, en een deel daarvan beschouwt e-dienstverlening niet als 'echte' dienstverlening. Zij missen het persoonlijk contact: een schouderklopje, een be-moedigend woord, feedback op hun sollicitatiegedrag. Dat neemt niet weg dat er, ervan afgezien dat de website werk.nl, af en toe uit de lucht was, op de continuïteit van de e-dienstverlening weinig is aan te merken. In het bijzonder antwoordt UWV snel en adequaat op e-mails van klanten. Coaching door persoonlijke werkcoaches onderscheidt zich soms nauwelijks van e-dienstverlening; face-to-face contact is er ook dan soms niet, of is in elk geval zeldzaam. Er zijn klanten geïnterviewd die ook dat erg betreuren en het als een gebrek aan continuïteit in de dienstverlening opvat-ten. Maar er zijn ook klanten die er geen moeite mee hebben. Een en ander is in overeenstemming met de werkwijze van UWV aan het eind van de onderzoeksperio-de om alleen een persoonlijk gesprek te hebben na drie maanden uitkering, het evaluatiegesprek. Soms werd ook dat, door gebrek aan tijd, vervangen door groepsbijeenkomsten of andere minder intensieve communicatie. De overgang van intensieve dienstverlening naar basisdienstverlening ervaren veel klanten als 'afgeschreven zijn'. De motivatie van deze klanten kan nog verder ach-teruit gaan.

De dienstverlening aan ouderen krijgt voor een belangrijk deel vorm in aanbiedin-gen voor deelname aan workshops, trainingen en banenmarkten. Vooral de net-werkbijeenkomsten zijn relevant voor wie behoefte heeft aan persoonlijk contact. In de huidige opzet hebben de deelnemers gedurende drie maanden vrijwel wekelijks contact met een trainer die vaak ook tijdelijk als hun werkcoach fungeert. Na deze trainingsperiode moet men weer terugvallen op e-coaching. Dat kan frustrerend zijn en ook aanleiding tot misverstanden: men weet dan niet of de trainer of een ano-niem team van e-coaches als werkcoach actief is. Ook kan een klant dan tussen wal en schip raken, net als bij de overgang van een persoonlijke coach naar e-coaching.

De samenwerking tussen UWV en andere professionals heeft alleen betrekking op partners die voor het vinden van werk belangrijk zijn: werkgevers, uitzendbureaus en in het verleden ook re-integratiebureaus (die in interviews met klanten af en toe nog ter sprake komen). Werkgevers en, vooral, uitzendbureaus zijn belangrijk bij de bemiddeling: werkcoaches doen een goed woordje voor een klant of brengen zijn cv onder de aandacht. Op een andere manier komen werkgevers in de interviews ter sprake als samenwerkingspartners bij speeddates en banenmarkten. In de beleving van klanten zijn bij dat soort evenementen uitzendbureaus dominant aanwezig. Klanten met bijvoorbeeld ernstige schulden of psychische problemen zijn in de in-terviews niet naar voren gekomen, en samenwerking van UWV met hulpverleners evenmin.



## 5 Kansen arbeidsmarkt en relatie met dienstverlening

In dit hoofdstuk beschrijft de inspectie de ontwikkeling van de geïnterviewde klanten op de zogenoemde zachte factoren: de startsituatie en eventuele veranderingen. Het gaat om de belemmeringen die oudere Ww'ers ervaren in hun zoektocht naar werk, de houding, het werkzoekgedrag en overige vormen van participatie. De ontwikkeling op deze aspecten biedt inzicht in de ontwikkeling van de kansen op uitstroom naar de arbeidsmarkt. Vervolgens is gekeken of de dienstverlening van UWV heeft bijgedragen aan of geresulteerd in het vergroten van de kansen op de arbeidsmarkt waaronder uitstroom naar werk. Tot slot wordt is aangegeven welke werkzame bestanddelen er binnen de dienstverlening voor oudere werklozen zijn die hun kansen op de arbeidsmarkt vergroten.

### 5.1 Belemmeringen

#### 5.1.1 *Algemene inleiding*

Belemmeringen bij de integratie op de arbeidsmarkt kunnen van persoonlijke aard zijn: fysiek, psychisch en sociaal. Het kunnen ook (matschappelijke) belemmeringen zijn die voortkomen uit de werking van de arbeidsmarkt: perceptie/vooroordelen van werkgevers en uitzendbureaus, beschikbare vacatures of de leeftijd van de werkzoekende. Vervolgens is in het onderzoek gekeken of deze belemmeringen in de optiek van de klant en UWV in de onderzoeksperiode veranderd zijn. Twee derde van de respondenten ervoeren bij aanvang van de werkloosheid één of soms meer belemmeringen als het gaat om het vinden van werk dan wel werkherleving, van persoonlijke en maatschappelijke aard. De meeste Ww'ers ervaren meer belemmeringen aan de kant van de arbeidsmarkt dan persoonlijke belemmeringen. Een derde van de respondenten hadden geen belemmeringen, waarvan zes uitgestroomde en twee tijdelijk uitgestroomde klanten.

#### 5.1.2 *Persoonlijke belemmeringen van Ww'ers*

Persoonlijke belemmeringen die de geïnterviewde klanten ervaren zijn fysieke klachten of andere gezondheidsproblemen en psychische belemmeringen. Fysieke klachten ervaren de klanten als belemmering, omdat ze dan niet op alle soorten banen kunnen solliciteren. Banen waarin bijvoorbeeld sprake is van fysieke inspanning, zijn volgens hen dan bij voorbaat uitgesloten.

Een niet-uitgestroomde klant op de vraag of ze ook schoonmaakwerk zou willen doen, antwoordt (case 24):

(...) Nee. Ik heb artrose in mijn handen, dan wordt het heel moeilijk. Sinds een jaar, heel vervelend. Dat zal een beetje moeilijk zijn. Als het niet hoeft dan doe ik het niet.

Een klant ziet zijn gezondheidsproblemen als een belemmering om nieuwe wegen in te slaan (case 2):

Ik weet niet of ik dat met mijn beperkte longinhoud nog kan opbrengen. Om een uur lang dat te doen. Er sluipt ook een soort onzekerheid in van: trek ik dat nog wel. Dus daarin heb ik barrières. [...] Het is toch slopend om een of twee uur lang met een

groep mensen bezig te zijn. Ik merk het al als het hele gezin af en toe langs is, dat zijn dan drie kinderen plus aanhang plus dus nu de kleinkinderen. Ik ben kapot daarna. [...]. Ik ben bekaf. Dat kan bij mijn kinderen, maar als ik iets doe dan wil ik 120 procent leveren. En als ik, en daar zit mijn barrière, als ik denk dat het onder de 100 procent blijft dan denk ik dat lukt niet.

Klanten ervaren ook psychische belemmeringen, zoals stress (ook over hun financiële situatie), weinig zelfvertrouwen, schaamtegevoel of frustraties. Er zijn in de onderzoekspopulatie nauwelijks respondenten met ernstige psychische klachten, zoals een burn-out.<sup>49</sup> In het onderzoek zijn er twee klanten (case 3 en 32) die gedeeltelijk arbeidsongeschikt zijn, maar voor beide klanten vormt de beperking geen ernstige belemmeringen voor re-integratie op de arbeidsmarkt. De ene klant (case 32) moet gewoon solliciteren, de andere klant (case 3) hoeft minder te solliciteren en is actief in vrijwilligerswerk.

Andere persoonlijke belemmeringen die klanten noemen, zijn vaardigheden om werk te zoeken. De klanten die aangeven niet digivaardig te zijn, hebben thuis geen pc of internet en zijn voor de toegang tot de dienstverlening afhankelijk van mensen uit hun omgeving (bijvoorbeeld kinderen of burens). Er zijn in het onderzoek zes klanten, die heel weinig digivaardig zijn.

Ik ben niet zo'n computerfreak, dat vind ik het ergste ervan. (case 22)

Ik ben niet zo computervaardig. Je kan nog wel eens een mailtje sturen om te zeggen zo of zo zijn de zaken. Ik ben er niet zo vaardig in. (case 21)

Verder noemt een enkele klant het gebrek aan ervaring met netwerken en sociale media of verouderde kennis en vaardigheden als belemmering om werk te zoeken. Klant (case 13) die voor de WW een aantal jaar in de WAO heeft gezeten:

[...] ja, kijk je hebt tien jaar niet gewerkt dus er is ook niet veel, ik zal niet zeggen: niet veel dat je niet kan, maar alles wat je kan is natuurlijk verouderd. Dus als je tien jaar niet werkt dan zijn er andere systemen, andere computers. Je kunt nog zo veel computercursussen doen, maar als je er niet mee gaat werken dan leer je niks. Dan kom je niet aan de slag. Je kunt alles leren wat je wilt, maar als niemand je een kans geeft dan zijn alle cursussen voor niks.

Het verschilt of de genoemde belemmeringen in de loop van de tijd afnemen. Er zijn klanten die juist in de beginperiode van WW veel stress of gebrek aan zelfvertrouwen ervaren; dat neemt af naarmate zij langer in de uitkering zitten. Soms vindt iemand tijdelijk werk of andere participatieactiviteiten. Maar de afname kan ook komen door berusting in hun situatie. Bij een ander deel van de klanten nemen de ervaren belemmeringen juist toe, bijvoorbeeld door een (steeds) verslechterende financiële situatie: het einde van de WW komt in zicht, er is geen recht op bijstand en geen zicht op een baan. Voorbeelden hiervan zijn opgenomen in de volgende paragrafen.

---

<sup>49</sup> Vermeld moet worden dat de inspectie geen klanten heeft geselecteerd, die zulke belemmeringen hebben dat er sprake is van arbeidsongeschiktheid (en een uitkering daartoe).

### 5.1.3 *Belemmeringen aan de kant van de arbeidsmarkt*

#### *Economische crisis: weinig vacatures*

Verreweg de meeste geïnterviewde klanten noemen als belemmering de economische crisis. Als de inspectie hierop doorvraagt, blijkt dit voor de meeste klanten vooral te betekenen dat er weinig of geen banen zijn in de sectoren waarin klanten zoeken, of dat ze te maken hebben met concurrentie van jongere sollicitanten. Dit laatste geldt zeker voor Ww'ers die werk zoeken op laag of middelbaar niveau. Verder wordt ook veel genoemd dat er geen reactie komt op sollicitaties.

#### *Perceptie, vooroordelen en bejegening bij uitzendbureaus en andere werkgevers*

De bejegening door werkgevers en de houding van medewerkers van uitzendbureaus demotiveren veel klanten en werken ook negatief uit op het zoeken naar werk. Klanten zijn er ontevreden over dat ze geen persoonlijk contact hebben met werkgevers of uitzendbureaus, vaak geen reacties krijgen op sollicitaties of horen krijgen dat ze niet over de juiste vaardigheden beschikken. Zo geeft een klant aan (case 31):

Maar ook bij uitzendbureaus, hoor. Het gaat tegenwoordig zo, zo vreselijk onbeschoft. Je komt bij een uitzendbureau binnen: heb je je al ingeschreven via internet? Ik kom toch hier. Ik wil toch met jou praten. Je hebt toch een indruk van mij als ik voor je zit en niet als ik mijn cv deponeer in een of andere bak. Maar zo werkt het niet. Het is heel apart. Of je wordt niet eens teruggebeld. Je krijgt niet eens bericht terug [...]

### 5.1.4 *Leeftijd als belemmering*

Hoewel veel klanten uit de onderzoekspopulatie het niet kunnen aantonen, vermoeden ze dat ze vaak vanwege hun leeftijd worden afgewezen voor banen, dat werkgevers denken dat ze te duur zijn en dat er dan de voorkeur wordt gegeven aan andere, jongere sollicitanten. Veel klanten hebben ook moeite met de bejegening door de jongere medewerkers bij uitzendbureaus; zij geven aan klanten het gevoel dat ze zelf verantwoordelijk zijn voor de situatie waar ze in zitten, terwijl het voor veel klanten al heel moeilijk is om te accepteren dat ze na 30 jaar werken een beroep moeten doen op en uitkering. Begrip daarvoor zien ze niet terug in de klantbejegening.

In vrijwel alle interviews komt de leeftijd van de klant als factor aan de orde die de kansen op de arbeidsmarkt verkleint. Het lijkt hierbij niet uit te maken wat het opleidings- en werkniveau is, en of iemand tot de leeftijdscategorie 45-55 behoort, of (ruim) boven de 55 jaar is. Er zijn minstens zeven klanten die hun leeftijd niet als belemmering zien, allen behorend tot de leeftijdscategorie 45-55 jaar. Twee van deze klanten zijn uitgestroomd. Een van hen zegt:

Ja men zegt dan: je hebt een bepaalde leeftijd en dan wordt het moeilijk. Maar dat vind ik flauwekul. [...] Nee ik zie niet in dat ik iemand van 20 of 25 jaar... dat je op mijn leeftijd die werkzaamheden niet meer zou kunnen doen. (case 53)

## 5.2 Houding

### 5.2.1 Algemene inleiding

In deze paragraaf wordt de houding tegenover werk van de Ww'ers uit de onderzoekspopulatie beschreven. De inspectie maakt daarbij onderscheid tussen de aspecten verantwoordelijkheidsgevoel, acceptatiebereidheid en motivatie. Op welke wijze de Ww'ers deze aspecten laten zien in hun werkzoekgedrag wordt in de volgende paragraaf beschreven.

### 5.2.2 Verantwoordelijkheidsgevoel

Bijna alle respondenten voelen zich verantwoordelijk om weer te gaan werken. De meest genoemde redenen zijn: zij willen hun financiële situatie verbeteren, vinden zich nog te jong om niet meer te werken en willen het goede voorbeeld geven aan kinderen. Klanten geven ook aan dat ze "gewoon weer willen werken" of dat "UWV nu eenmaal geen werkgever is." Bij hen hangt het verantwoordelijkheidsgevoel ook sterk samen met de motivatie om weer te werken:

Ja, eigenlijk moet ik er niet aan denken om nog een winter zonder werk te zitten. Ik vind het niet leuk om thuis te zitten. Ik wil heel graag werken. Dus ik voel inderdaad ook [die verantwoordelijkheid]. Ik snap dat er niemand bij mij aan de voordeur komt aanbellen van: joh, zoek jij misschien werk? Ik snap dat ik zelf verantwoordelijkheid heb om daar wat aan te doen. Het komt niet vanzelf naar me toe. (case 30, niet uitgestroomd)

Ik [wilde] aan de gang, ik wilde geen gebruik maken van de mogelijkheden tot het verkrijgen van een uitkering. Ik wil graag zelf mijn centjes verdienen. Dus ja, ik ben daar zelf vol vuur in gegaan en heb daar ook wel in gezocht, eventjes. (case 56, uitgestroomd)

Er zijn ook Ww'ers die wel graag willen werken maar bij wie de financiële noodzaak minder groot is, bijvoorbeeld omdat hun partner een goed inkomen heeft, omdat ze straks in aanmerking komen voor een uitkering van de IOAW of omdat ze met een goede financiële regeling bij de vorige werkgever zijn vertrokken. Deze klanten, doorgaans ruim boven de 55 jaar, geven vaker dan de 55-minners aan dat ze op de toch al ruime arbeidsmarkt ruimte willen maken voor jonge mensen. Wat verder opvalt is dat een aantal 55-plussers zich ook minder verantwoordelijk voelt om uit te stromen uit de uitkering.

Een klant bij wie de financiële noodzaak niet groot is en die recht heeft op een IOAW-uitkering na de WW, zegt:

[Voel ik me] verantwoordelijk? [...] Ik werkte ongeveer vanaf 1973. Dus in die eerste tien jaar van mijn werkzame leven heb ik verschillende baantjes gehad. Ja, het heeft een beetje twee kanten. Kijk, ik heb altijd mijn best gedaan en ik ben gelukkig heel weinig ziek geweest. Ik heb altijd geprobeerd om zo goed mogelijk mijn werk te doen. [...] maar ik voel mezelf niet helemaal verantwoordelijk dat ik niet meer werk. Nee. nee. De economie, de politiek... en als je dan net tussen wal en schip raakt... Ik heb me er ook nooit boos over gemaakt. Nee. Want dat kan ik wel gaan doen, maar daar heb ik mijzelf mee. (case 23, niet uitgestroomd)

Een andere geïnterviewde klant geeft aan:

Dan denk ik ja, als er zoveel werkloosheid is, laat dan een jonger iemand aan het werk gaan, in plaats van dat ik aan het werk ga. Ik bedoel als er nou geen reacties op al die vacatures zijn, dan is het wat anders, maar nu... als er zo veel sollicitanten op één vacature zijn dan denk ik van: ja, laat iemand van 30 daar aan de slag gaan en daar carrière maken. Ik hoef nu geen carrière meer te maken. [...] Ook mijn man heeft een goede baan dus op zich, financieel, is het niet heel erg nodig en dat speelt natuurlijk ook. (case 20, niet uitgestroomd)

### 5.2.3 *Acceptatiebereidheid*

De inspectie heeft in de interviews nagevraagd wat de acceptatiebereidheid is van klanten, als het aankomt op het zoeken of accepteren van werk. Uit de interviews blijkt dat verreweg de meeste Ww'ers met een hoger opleidings- of werkniveau willen werken in de sector waar ze altijd hebben gewerkt, vaak ook op ongeveer hetzelfde niveau en voor min of meer hetzelfde salaris. Een genoemde reden is dat men denkt dat men daar helemaal geen kans maakt omdat er zoveel gegadigden zijn die dan beter toegerust zijn. Ze zijn wel bereid iets in te leveren op het functie-niveau en het salaris, omdat ze verwachten dat het oude niveau vaak niet haalbaar zal zijn. Dit geldt ook voor Ww'ers met een specifieke middelbare opleiding of werkniveau, bijvoorbeeld in de ICT, de grafische industrie of in de zorg. Zij zien het niet zitten om op latere leeftijd nog een compleet nieuwe start te maken. Er is hierin niet of nauwelijks verschil tussen uitgestroomde en niet-uitgestroomde klanten.

Zo zegt een uitgestroomde klant, die altijd in de inkoop en logistiek heeft gewerkt en ook in deze branche wilde blijven werken:

Daar ben ik ook in opgegroeid. dat ligt je en hoeven ze je weinig te vertellen. Dat stukje ervaring heb je dan wel. (case 53)

Van dezelfde strekking zijn uitspraken van sommige hoog opgeleide klanten:

Ja, ik wil wel werken. Ik hoef ook niet specifiek hetzelfde salaris te verdienen als wat ik voorheen verdiende. In de branche is dat niet eens meer haalbaar. Maar goed, ik vind het belangrijker dat ik iets zinvols doe met mijn capaciteiten en daar ook voor betaald wordt. Ik kan wel vrijwilligerswerk gaan doen maar als ik werk dan wil ik het ook als betaald werk kunnen gaan doen. Maar ik ben nog niet zo desperaat dat ik ook echt alles aan moet pakken voor mijn gevoel. Dat is misschien niet helemaal terecht, maar... (case 14, tijdelijk uitgestroomd)

Ik ga ook niet het magazijn in. (case 20, niet uitgestroomd)

De acceptatiebereidheid voor werk in een andere sector is relatief groter onder mensen met een middelbare of lagere opleiding of werkniveau, bijvoorbeeld voor administratieve banen, banen in winkels of banen in de schoonmaak. Zo geeft een uitgestroomde klant met een mavo-opleiding, die als helpende in de zorg had gewerkt (case 47) aan, dat ze tijdens de WW-periode ook geïnteresseerd was in andere sectoren en naar andere soort functies keek. Haar focus was 'met mensen bezig zijn'. Maar de meeste van deze klanten zouden liever werk vinden dat aansluit bij hun werkverleden, in 'hun eigen sector'.

Lager of middelbaar opgeleide Ww'ers lijken echter weer minder bereid om (veel) in te leveren op salaris dan hoger opgeleiden, ook al beseffen ze dat ze moeten concurreren met goedkopere arbeidskrachten. Een mogelijke verklaring zou kunnen zijn dat zij financieel minder speelruimte hebben dan klanten met een hogere opleiding.

Sowieso ga ik niet voor minder dan tien euro netto per uur werken. Dat doe ik niet. [...] Als de reiskosten maar vergoed worden, want je gaat er niet op toeleggen. En verder: ik wil alles wel doen. In de slagerij staan bijvoorbeeld, daar ben ik vroeger toen ik 16 was mee begonnen. Dat lijkt me hartstikke leuk. (case 31, niet uitgestroomd)

Ik wil best terug [...], terwijl het al niet een reëel salaris was, en zelfs dat willen ze niet. Want ik heb het gevoel dat ik moet gaan werken als 50-jarige voor een salaris van iemand van 20. Dan ben ik welkom en anders niet. [...] Daar schiet ik dus bijna ook niets mee op. (case 59, niet uitgestroomd)

Andere aspecten die spelen bij de acceptatiebereidheid zijn de reistijd en het aantal te werken uren. Opvallend is dat Ww'ers, die in of nabij een grote stad wonen, vaker als wens hebben dat het werk goed bereikbaar is met het openbaar vervoer of dat de route niet filegevoelig is. Overigens verruimen ze (mondjesmaat) wel eisen qua reistijd, naarmate ze langer in de uitkering zitten. Ww'ers op die relatief provinciale wonen, zijn vaker bereid om langer te reizen voor het werk, waarbij het overigens wel uitmaakt of iemand beschikt over een eigen auto. Als reden noemen zij ook dat het aanbod aan banen in de directe omgeving klein is, zodat zij wel verder moeten kijken.

Twee klanten zeggen:

Toen had ik iets gevonden waarvan ik dacht: dat past me wel. Dat was wel op 50 kilometer afstand en dan dus honderd kilometer per dag, maar goed, dat vond ik dan helemaal niet zo erg. (case 23, niet uitgestroomd)

Ik klik aan op 75 tot 100 kilometer, want dat wordt ook aangegeven door het UWV, dat je dat moet doen. Die afstand moet je in de gaten houden. Dat vind ik ook niet erg. (case 40, niet uitgestroomd)

Een voorbeeld van een klant in de Randstad:

(...) ik vond het heel erg lange dagen toch wel. Ik zou heel graag wat dichterbij huis willen werken. Dus ik richt me wel heel erg op (stad), vijftien kilometer rondom. (case 30, niet uitgestroomd)

Op de vraag wat ze doet als ze een functie buiten de gewenste straal ziet, zegt ze:

Ik zoek er niet actief naar, dus ik kom ze ook niet heel veel tegen. Ik heb toevallig gisteren wel [...] Daar stond nu van de week, stonden er twee, eentje was planner of werkvoorbereider (...). Daar ben ik nu wel op aan het reageren. Bij mij verandert ook wel iets in de loop van de tijd, dat ik nu ga denken. Dan maar tijdelijk, wellicht, verder van huis. Dan kan ik altijd wel blijven zoeken naar ik wil dit. Maar ik wil gewoon wel weer graag aan de slag. Dus dan ga je je grenzen weer wat verruimen.

Het merendeel van de uitgestroomde en niet-uitgestroomde Ww'ers hebben specifieke eisen ten aanzien van het aantal uren dat men per week wil werken. Dit moet voor hen aansluiten bij het aantal uren dat zij altijd al hebben gewerkt. Ww'ers die altijd parttime hebben gewerkt, zijn vaak niet bereid om een fulltime baan te accepteren, en fulltimers willen geen parttimebaan. Zo zegt een klant met een hbo-functie in het verleden het volgende over de gewenste reistijd, het aantal uren en het soort werk:

(...) dat je denkt: dat is nog te bereizen. En ik heb altijd parttime gewerkt. Dus ik ben op zoek naar een baan voor drie dagen in de week, wat voor mij nog wel te doen is. Vijf dagen zou ik ook niet meer willen. [...] Secretariaatsmedewerker zou ik eigenlijk het liefst willen. [...] Maar ik zit wel een niveau daaronder en ik solliciteer natuurlijk ook nog wel eens naar banen die maar twee dagen zijn, verdeeld over bijvoorbeeld drie dagen. Je hebt wel eens een functie met een hele rare werktijd of zo en dan denk

ik: dat is dan minder dan 24 uur maar dan is dat wel verdeeld over drie dagen. Ik vind dat prima. Dus ik zou dat niet zo erg vinden. [...] (case 7, niet uitgestroomd)

Ook de werktijden spelen een rol bij het zoeken naar werk. Een aantal klanten geeft aan niet in de avonduren te willen werken of bijvoorbeeld in ploegendiensten. Zo stelt de volgende klant zeker niet in ploegendienst te willen werken (case 28):

Interviewer: Geen ploegendienst?

Klant: Nee, dat is echt niks voor mij. Mijn broertje werkt ook in de garage en die doet ploegendienst. Die vindt het prachtig. Ik kon niet slapen en ik heb het 1,5 maand gedaan. Het lukte me niet. Daar word ik helemaal gek van. Daar moet je tegen kunnen. Maar mijn broertje wil niks anders.

Interviewer: Loop je daardoor wel wat functies mis, denk je?

klant: Ik denk het wel. (case 28, niet uitgestroomd)

Voor een aantal klanten is tijdelijk werk geen optie. Een niet-uitgestroomde klant geeft als reden voor het niet inschrijven bij het uitzendbureau aan:

Ik denk van: dat zijn allemaal tijdelijke banen, daar heb ik niks aan, en ik wil toch iets vast. (case 24)

#### 5.2.4 *Motivatie*

De meeste klanten geven aan dat zij bij instroom in de WW gemotiveerd waren en actief naar werk zochten. Een aantal klanten is bij instroom niet in staat direct de draad op te pakken. Zij hebben tijd nodig om de situatie te accepteren. Dit is niet alleen gerelateerd aan het verlies van een baan of eigen zaak. Ook het verlies van een partner kan een rol spelen. Zoals eerder is beschreven kan dit een reden zijn voor UWV om de sollicitatieplicht van vier activiteiten per maand aan te passen.

Uit het onderzoek blijkt dat alle uitgestroomde en tijdelijk uitgestroomde Ww'ers gemotiveerd waren om weer aan het werk te gaan. De gemotiveerdheid houdt in dat ze weer wilden werken en vertrouwden op hun kennis en werkervaring. Twee uitgestroomde klanten zagen de WW-uitkering van het begin af aan als een tijdelijke overbrugging. Een van deze klanten geeft in het interview aan dat hij het prettig vond dat hij tijdelijk gebruik kon maken van de WW, maar dat hij die situatie nooit als iets blijvends heeft beschouwd.

Het beeld ten aanzien van de motivatie bij de niet-uitgestroomde klanten is gevarieerder. Een deel is gemotiveerd, en niet minder dan de (tijdelijk) uitgestroomde klanten. Een ander deel van de niet-uitgestroomde klanten geeft aan dat de motivatie afneemt, naarmate de uitkering langer duurt en het aantal afwijzingen op sollicitaties toeneemt. De gedrevenheid om werk te zoeken of te werken neemt dan sterk af terwijl de zorgen over de toekomst toenemen.

Maar moet ik wel eerlijk zeggen dat... in het begin heb je nog twee jaar speling, en die speling heb je dus nu niet meer. [...] Daar krijg je wel geestelijk een beetje last van, zeg maar, dat je denkt van nou, hoe moet dat straks als ik niets meer heb?

Sommige klanten geven aan dat hun motivatie wisselt; als er weer een afwijzing komt of helemaal geen reactie op een sollicitatiebrief, raken ze in een 'motivatedip'.

Een andere klant die werk heeft gevonden, antwoordt op de vraag of hij gemotiveerd was:

Ja natuurlijk! Met mijn ervaring, met wat ik allemaal in het verleden gedaan heb, moet ik zo wel een baan weer terug kunnen vinden. (case 53, uitgestroomd)

Ook een klant die nog een uitkering heeft, zegt:

Ik ben nog steeds een tien, ik wil gewoon werken [...] Ik wil graag gaan werken als juridisch secretaresse, want ik heb een opleiding gedaan bij Schoevers. (case 6, niet uitgestroomd)

Maar van andere klanten die niet zijn uitgestroomd, zijn de antwoorden niet zo voluit positief:

Nu een vijf. [...] Dat was een stuk hoger in het begin. [...] Ja hoor. Zeker weten. (case 38, niet uitgestroomd)

Mijn motivatie voor het solliciteren is er nog steeds, maar de motivatie van: zou het lukken, wordt steeds minder en zeker door alle gesprekken die je om je heen hebt. Het zou fijn zijn als je kon zeggen tegen je collega's van: ik ga morgen weer aan het werk. (case 8, niet uitgestroomd)

[Die was eerst] groter. Ik denk: ik kom nog wel aan de bak. [...] Ja. Wat ben ik dan? 62 net. Ik denk: dat moet nog lukken, een paar jaartjes. Dan ga je gewoon echt alle advertenties na. Dat heb ik in het begin wel gedaan. [...] Dan kijk je alles na. En ook toen in die beginmaanden zit er gewoon niets bij of je moet echt een hogere beroepsopleiding hebben. Dat komt nog wel regelmatig in de kranten. Maar gewoon normaal mbo-niveau: weinig hoor, of je moet echt in de catering gaan werken; daar zoeken ze nog wel eens wat. Maar dan zeg ik eerlijk: dat doe ik niet meer op mijn 63<sup>ste</sup> in de catering werken. Dat zijn hondenbanen, zwaar, niet voor mij. (case 3, niet uitgestroomd)

De werkcoaches geven vaak aan dat hun klanten gemotiveerd zijn om te gaan werken.

## 5.3 Werkzoekgedrag

### 5.3.1 Algemene inleiding

In deze paragraaf staat het werkzoekgedrag van de klanten centraal. In het onderzoek is nagegaan hoe intensief en op welke manier klanten naar werk zoeken en of dit gedrag gedurende de onderzoeksperiode is veranderd. Het gaat daarbij niet alleen om reageren op vacatures, maar ook om bijvoorbeeld het aanspreken van het eigen netwerk. Ook is gekeken hoe de zoekfrequentie zich verhoudt tot de sollicitatieplicht.<sup>50</sup> Met andere woorden: stemmen klanten hun zoekgedrag af op de verplichting of zoeken zij intensiever of misschien minder intensief dan is vereist?

Voor klanten die een jaar of langer WW ontvangen, geldt dat hij of zij verplicht wordt passend werk te aanvaarden en alsmede zelf op zoek moet naar passend werk.<sup>51</sup> Bij deze klanten is nagegaan of zij hun zoekgedrag hierop hebben aangepast en of er iets gezegd kan worden over hun bereidheid om breder te zoeken.

In de praktijk blijkt het lastig om in alle cases onderscheid te maken in het zoek- en acceptatiegedrag bij instroom in de WW en dit gedrag bij uitstroom. Derhalve beschrijven we in deze paragraaf het huidige zoek- en acceptatiegedrag en geven we

<sup>50</sup> Voor de meeste klanten geldt de verplichting van vier sollicitatieactiviteiten per maand.

<sup>51</sup> Art.14 WW. Hierin is vastgelegd dat de werknemer moet voorkomen dat hij werkloos is of blijft doordat hij nalaat aangeboden passende arbeid te aanvaarden of door eigen toedoen geen passende arbeid verkrijgt. In art 30a lid 2 wet Suwi is vastgelegd dat UWV een passend werkaanbod kan doen.



aan in hoeverre dit gedrag in de loop van de WW-periode is veranderd. Ook vergelijken we wel uitgestroomde klanten met niet-uitgestroomde klanten.

### 5.3.2 *Intensiteit van het zoekgedrag en zoekkanalen*

De meeste klanten geven aan intensief te zoeken. Wanneer concreet wordt doorgevraagd blijkt een deel van de klanten de intensiteit precies is afgestemd op hun sollicitatieplicht: zij zoeken niet intensiever dan dat er van hen wordt verwacht. Meestal speelt hierin teleurstelling een rol, vaak ook het beperkte en afnemende aanbod aan vacatures: na meerdere afwijzingen en een langere periode in de WW verliezen zij de hoop op het vinden van een baan:

[...] doe trouw elke week een sollicitatie. Denk ik: ik heb mijn plicht weer gedaan en er gebeurt verder niks mee. Dan doe ik maar weer een open sollicitatie waarvan je weet dat er toch geen reactie komt of een afwijzing. (case 24, niet uitgestroomd)

Intensief solliciteren, zeggen sommigen, neemt hen helemaal in beslag:

Een job vinden is wel een fulltime job op zich. Dat kost veel tijd. [...] Ik was vanaf negen uur op mijn bureau bezig. (case 65, uitgestroomd)

De wijze waarop zoekkanalen worden gebruikt verschilt. Sommige klanten gebruiken veel verschillende zoekkanalen, zoals uitzendbureaus, vacaturesites, netwerken, open sollicitaties en langsgaan bij werkgevers (bijvoorbeeld winkels en horeca). De meeste klanten hebben bepaalde voorkeuren en beperken zich tot één tot maximaal drie zoekkanalen. Sommige klanten vragen hun familie of bureu om hen te helpen, zodat zij met behulp van mail en internet kunnen solliciteren. Of zij roepen hun hulp in om tips te krijgen en hun brieven te verbeteren. Er zijn voorbeelden van klanten die in een bepaalde systematiek zoeken en dat op een bepaalde manier plannen. Zij geven bijvoorbeeld aan elke dag vacaturesites te bezoeken. Of zij geven aan (vaste) dagdelen te hebben dat zij zoeken. Hieronder volgen een aantal voorbeelden over hoe mensen zoeken.

Elke ochtend, ik kijk naar advertenties, vacatures op internet. [...] via , Monsterboard, nationale vacaturebank, universiteiten.nl, fondsen.org. En dan, als ik iets vind dan schrijf ik erop en mail ik het naar de organisatie toe. (case 6, niet uitgestroomd)

Hoe zoek ik? Ik stap op de mensen zelf af en dan ga ik informeren en dan kennen ze mijn gezicht ook en dan weten ze ook wat ze aan mij hebben'. [...] Meewerken op vrijwillige basis en in de tussentijd om je heen kijken of er iets op je pad komt. En netwerken. [In het verleden heeft dit bij deze klant tot uitstroom naar werk geleid]

Klanten kunnen vacatures krijgen aangeboden via werk.nl maar ook via andere vacaturesites. Zij hebben overigens de ervaring dat vacatures niet altijd beschikbaar blijken te zijn:

[...] want het is me gisteren nog overkomen dat ik een vacature wilde bekijken en helaas: niet meer beschikbaar. Die staan dan nog wel op werk.nl en dan word je doorverwezen naar een andere website als [...]. (case 23, niet uitgestroomd)

Over het schrijven van sollicitatiebrieven zijn sommige oudere werklozen uitgesproken: zij zijn van mening dat dit weinig effectief is. Of zoals een klant het verwoordt:

Er zijn dan nog 400 die dezelfde brief schrijven en dan moet je net mazzel hebben dat ze jouw brief er tussenuit pakken. (case 53, uitgestroomd)

De inspectie heeft twee klanten geïnterviewd die via een (open) sollicitatiebrief werk hebben gevonden. Ook zijn er klanten die via de lokale krant een baan hebben gevonden.

De geïnterviewde klanten maken in beperkte mate gebruik van uitzendbureaus om werk te vinden. Zij staan ingeschreven of gaan langs bij uitzend- of bemiddelingsbureaus bij hun zoektocht naar werk. Ook worden uitzendbureaus uitgenodigd om mee te doen aan de banenmarkten die worden georganiseerd door het werkplein. Klanten kunnen zich daar op een (makkelijker) manier oriënteren op mogelijkheden. Sommige klanten hebben de ervaring dat uitzendbureaus hen niet willen inschrijven of dat zij nooit wat horen van de uitzendbureaus. Deze klanten veronderstellen dat uitzendbureaus hen waarschijnlijk kansloos vinden en daarom niet de moeite nemen. Er zijn ook klanten die om die reden zelfs niet hebben geprobeerd werk te zoeken met behulp van uitzendbureaus, of ze hebben er niet bij stil gestaan dat zij zich zouden kunnen inschrijven.

De inspectie heeft maar weinig voorbeelden aangetroffen van de klanten die regelingen (zie hoofdstuk 2) inzetten bij hun sollicitaties. De inspectie heeft één voorbeeld gevonden van een niet-uitgestroomde klant die in zijn sollicitatiebrieven en mails aangeeft dat er fiscale voordelen zijn voor de werkgever om hem (een oudere werkloze) in dienst te nemen. Sommige klanten overwegen de mogelijkheid tot het volgen van een cursus of opleiding op eigen kosten of zoeken andere financiering, omdat UWV geen middelen heeft voor een opleiding of re-integratietraject.

Niet alle geïnterviewde klanten kunnen concreet aangeven op welke wijze zij zoeken. Deze klanten geven aan gemotiveerd te zijn en intensief te zoeken, maar zij kunnen dit niet staven met concrete voorbeelden. In een enkel geval werpen de werkcoaches een ander licht op het zoekgedrag van de klant.<sup>52</sup> Zo geeft een werkcoach aan dat haar klant gebaat zou zijn met een andere aanpak, namelijk meedoen aan netwerkbijeenkomsten en het volgen van haar suggesties om samen met andere werkzoekenden te onderzoeken of werk als zelfstandige iets zou zijn. De klant zelf geeft aan dit niet nodig te hebben om weer aan het werk te komen. Een andere klant blijkt zich de laatste periode met regelmaat ziek te melden en maar beperkt belastbaar te zijn. De klant heeft in zijn interview met de inspectie niets gezegd over ziek zijn. Wel bevestigt de werkcoach van deze klant dat deze graag aan het werk wil.

### 5.3.3 *Gevolgen van acceptatiebereidheid op werkzoekgedrag en uitstroom naar werk*

Zoals in 5.2.3 is beschreven, geven veel klanten de voorkeur aan een functie die dichtbij hun ervaring, beroep en sector liggen. Dit uit zich ook in de zoekactiviteiten en sollicitaties die zij verrichten: die zijn vooral daarop gericht of op hun wensen ten aanzien van sector en beroep. Sommige klanten weigeren functies omdat het salaris of de werktijden niet aan hun wensen voldoet.

Zo was een klant eerder voorgedragen voor de functie van secretaresse. Deze heeft ze toen niet geaccepteerd, om het salaris (minimumloon en of werken met behoud van uitkering) en de gevraagde drie maanden proeftijd waarin ze met behoud van uitkering zou werken. Toen vond de klant dat 'raar' en ging er niet op in. Ze geeft aan dat ze het nu wellicht wel zou doen. Op de banenmarkt is de klant via haar werkcoach in contact gebracht met een aanbieder van begrafenisverzekeringen voor een callcenterfunctie. Deze baan heeft ze geweigerd vanwege de werktijden.

---

<sup>52</sup> Niet alle klanten hebben een werkcoach: ook is sprake van een combinatie werkcoach/e-coach.

Een andere klant heeft in een korte uitkeringsperiode gesolliciteerd op banen die hem uitdaging boden, en waar hij niet behoefde in te leveren op salaris. Op een gegeven moment kreeg hij een aanbod via een uitzendbureau, maar dat heeft hij geweigerd omdat hij er financieel behoorlijk op achteruit zou gaan:

Binnen een week kon ik al ergens beginnen via een uitzendbureau. Daar moest ik zoveel salaris inleveren dat ik dacht: dat gaat me iets te ver. Dat kan ik over drie vier vijf maanden ook nog doen. (case 56, uitgestroomd)

Er zijn ook klanten bij wie hun grote acceptatiebereidheid duidelijk heeft bijgedragen aan het vinden van werk. Zo was een uitgestroomde klant bereid om eerst op basis van een proefperiode en een tijdelijk contract aan de slag te gaan. Uiteindelijk heeft dat geleid tot een contract voor onbepaalde tijd. Weer een andere uitgestroomde klant was bereid om een lager salaris te accepteren zodat hij weer aan het werk kon. Hij verwoordt dit als volgt:

Ik ben daar gaan werken. Heb daar overigens vrij veel ingeleverd qua salaris, maar ik wilde werken. (case 64, uitgestroomd)

Een aantal, uitsluitend niet-uitgestroomde, klanten maken een tweeslachtige indruk. Zij zeggen enerzijds heel gemotiveerd te zijn en veel te zoeken. Anderzijds blijkt dit niet uit concreet zoekgedrag of uit het werk dat zij willen accepteren; ze stellen juist strikte eisen aan functie, werktijden, arbeidsvoorwaarden, vervoer etc. De ambiguïteit wordt ook zichtbaar als een klant enerzijds van mening is dat UWV hem veel te weinig biedt, en anderzijds een aanbod voor bijvoorbeeld netwerkbijeenkomsten afwijst zonder te weten wat het aanbod inhoudt.

#### 5.3.4 *Veranderingen in zoekgedrag*

De inspectie heeft niet precies kunnen vaststellen of en in welke mate het zoekgedrag van de klanten is veranderd tijdens de WW-periode. Wel geven zoals eerder besproken veel klanten aan dat, uitgedrukt in cijfers, hun motivatie is gezakt van een acht naar een zes of zelfs minder. Dat heeft een negatieve uitwerking op hun zoekgedrag. Een deel van de klanten vertelt dan ook dat zij na een bepaalde tijd en door vele afwijzingen minder intensief zijn gaan zoeken.

Bij het begin reageerde ik bijna elke dag op twee, drie of vier. Je stuurt ze wel op. Als je 10 procent antwoord krijgt, dan is dat veel. [...] Dan denk je morgen: wat heeft het voor nut? Zeg dan: "Hier pas je niet bij. Je wordt niet aangenomen." Dan heb je antwoord en weet je het. [De frequentie] is minder omdat er ook minder advertenties zijn. (case 28, niet uitgestroomd)

Nou, en dan ga je solliciteren. De eerste ga je nog vol moed. Dan ben je weer een paar verder en dan ga je weer en dan ga je weer en het is overal nee. Op een gegeven moment is het wel zo: als ik wat hoor dan bel ik. Ik ga er niet meer gelijk heen. Dat doe ik niet meer, want dat kost ook geld. [...] En als ik nu zeker wist dat ik hier een goede kans zou maken, ja, dan was het me de moeite wel waard, maar je weet van jezelf al: het is niks. (case 16, niet uitgestroomd)

Toch geven sommige klanten ook aan dat hun motivatie alleen maar sterker is geworden naarmate zij langer een uitkering ontvangen. Er zijn ook voorbeelden waarin de klant in de loop van de WW-periode zijn werkzoekvaardigheden zelf ontwikkelt of zijn netwerk uitbouwt:

Ik heb me ik denk in totaal vijf dagen depressief gevoeld. Want ik denk: het zal mij toch niet gebeuren dat ik werkloos ben en in deze maatschappij mijn dagen moet tellen. Dus ik heb mijn netwerk weer op moeten bouwen, want als je acht jaar in vaste dienst bent, doe je niets met je netwerk, want je bent in vaste dienst en dat is je to-

ko. Dat ging moeizaam, dat gaat moeizaam, maar het is wel zo dat ik elke maand momenteel vier, vijf, zes dagen werk heb. (case 2, niet volledig uitgestroomd)

Ook zijn er enkele voorbeelden van klanten die tijdens de WW-periode een (radicale) switch hebben gemaakt in (de focus van) hun zoekgedrag. Dat komt doordat ze een toekomst voor zich zien in een ander beroep. Een aantal klanten wil een overstap maken naar een andere branche, bijvoorbeeld de zorg.

### 5.3.5 *Een beeld van de uitgestroomde klanten en hun inspanningen*

De uitstroom van de klanten is niet altijd duurzaam. Acht van de 21 geselecteerde uitgestroomde klanten zijn tijdens het onderzoek weer ingestroomd in de WW. De klanten die tijdens het onderzoek nog steeds waren uitgestroomd, hebben op verschillende manieren werk gevonden. Er is niet één bepaald zoekkanaal dat er uitspringt. Ook de intensiteit van het zoeken verschilt per klant. Dat niet alle klanten even intensief zoeken wordt geïllustreerd door een uitgestroomde klant die maximaal twee keer per maand solliciteerde. Ondanks deze, minimale, inspanning is deze klant na plusminus 5 maanden uitgestroomd.

De klanten zijn op verschillende manieren uitgestroomd. Drie klanten konden weer bij hun oude werkgever aan de slag. Eén klant heeft hiervoor met regelmaat geïnterformeerd of er weer werk voor haar was. Drie klanten konden via een uitzend- of detachingsbureau aan het werk. Bij één van hen heeft de werkcoach hierin een actieve rol gehad (case 18). Weer een andere klant is via een open sollicitatie uitgestroomd (case 54):

Hoe ik daar aan de slag kwam? [...] toen ik in 2011 werkloos raakte, heb ik een open sollicitatie gestuurd en toen kreeg ik via via te horen dat er toch weer een vacature was. Dat was een interne vacature maar toen heb ik wel weer contact opgenomen en toen ben ik uiteindelijk, niet eens op die vacature, maar wel op een andere plek gekomen. Dat zou eerst maar voor drie maanden zijn, maar ondertussen zit ik er nog.

Ook zijn klanten uitgestroomd door hun netwerk in te zetten. Een uitgestroomde klant heeft haar netwerk benut om eerst eens ergens mee te lopen (case 64):

Klant: Ik heb wel LinkedIn gebruikt om mijn profiel uit te zetten, maar ik heb zelf geen vacatures kunnen vinden via LinkedIn. In de zin van: ik vind echt een vacature. Wel heb ik contact gelegd met mensen die in dezelfde sector zaten, met wie ik dan telefonisch contact opnam: kijken of ik daar eens een keer mee kon praten. Dat soort gesprekken. Die niet per se heel gericht waren op een vacature.

Interviewer: Maar die gesprekken - u hebt wel eens via LinkedIn een gesprek met iemand uit een andere branche?

Klant: Ja! Jazeker. Ik ben zelfs een keer meegelopen met iemand die in de geestelijke gezondheidszorg werkt. Die kende ik via via, en toen heb ik gewoon mijn stoute schoenen aangetrokken. Ze heeft een heel programma gemaakt.

Tot slot is één klant uitgestroomd als zelfstandig ondernemer en is één klant in het buitenland gaan werken. Met uitzondering van deze twee klanten zoeken de uitgestroomden niet op andere manieren of heel veel intensiever dan degenen die niet zijn uitgestroomd. Wel zijn er bij niet-uitgestroomde klanten een aantal die geen risico's durven of willen nemen (starten als zelfstandige, geen tijdelijk of deeltijd-baan).

Toch lijkt er bij de uitgestroomde geïnterviewde klanten sprake te zijn van een samenloop van een aantal elkaar versterkende factoren. Zelfvertrouwen en gedrevenheid speelden met name een rol bij vier van de uitgestroomde klanten. Voor hen

was het ondenkbaar dat zij niet weer een baan zouden vinden (jarenlange ervaring als manager in een specifieke branche, nooit zonder werk geweest, passie voor het vakgebied) en zij straalden dit ook uit. Bij de uitgestroomde klanten valt ook op dat zij vaker sterk gemotiveerd zijn gebleven om weer een baan te vinden.<sup>53</sup> Sommige klanten zijn daarbij gestimuleerd door hun werkcoach (zie voor meer informatie 4.5). De uitgestroomde klanten tonen vaak een meer systematische actieve aanpak: gericht en intensief solliciteren en hun netwerk goed benutten. Wat opvalt is dat men ook relatief snel weer een baan vond: allen nog binnen het eerste jaar van werkloosheid. Versterkende factoren zijn het feit dat drie ervan relatief jong waren: zij waren nog geen 50, toen zij de baan vonden. Eén klant koos voor een bestaan als zelfstandig ondernemer. Een andere factor die heeft bijgedragen aan de (tijdelijke) uitstroom van klanten is het doen van concessies. Een aantal klanten heeft minder salaris, een andere/lagere functie en/of tijdelijk werk geaccepteerd.

## **5.4 Participatie**

### *5.4.1 Algemene inleiding*

Deze paragraaf gaat over de participatie van de klant. In de interviews is aan de orde gekomen wat de klant naast het solliciteren doet om aan het werk te komen. Dat kan bijvoorbeeld zijn onbetaald vrijwillig werk waardoor het netwerk en de kansen op het vinden van een baan kunnen worden vergroot. In de paragraaf geeft achtereenvolgens het volgende weer:

- participatie bij aanvang van de werkloosheid;
- verandering in participatie.

### *5.4.2 Participatie bij aanvang van de werkloosheid*

De geïnterviewde Ww'ers hebben vaak recent hun baan verloren en staan in die zin nog relatief dicht bij het arbeidsproces. Inzet vanuit UWV op vormen van (sociale) activering zonder dat er een directe relatie is met het solliciteren, is bij deze klantgroep niet vastgesteld. Als het gaat om participatie betekent dat voor deze groep vaak dat sprake is van vrijwilligerswerk. Sommige klanten deden bij aanvang van de werkloosheid al aan een vorm van vrijwilligerswerk.

### *5.4.3 Verandering in participatie*

Tijdens de uitkeringsperiode zijn er klanten die ertoe overgaan vrijwilligerswerk te doen of de extra tijd anderszins benutten. Zo is het oppassen op kleinkinderen een bezigheid die meermalen wordt genoemd. Het feit dat men actief wordt in het vrijwilligerswerk of op een andere manier actief wordt, heeft meestal geen directe relatie met het idee dat dit kan bijdragen aan het vergroten van de kansen op werk. Daarnaast gevraagd denkt men wel dat het kan bijdragen aan het vergroten van het netwerk en daarmee eventueel aan de kans op werk:

En daarnaast solliciteer ik ook op baantjes als commissaris of toezichthouder in diezelfde sectoren zodat ik daarmee mijn netwerk zou kunnen vergroten. (case 17, niet uitgestroomd)

---

<sup>53</sup> Een verminderde motivatie is van invloed op het zoekgedrag en verkleint daarmee de kans op het vinden van werk.

En ik doe twee dagen vrijwilligerswerk en ik hou dat een beetje in de gaten en ik hoop eigenlijk dat ik daar een keer tussen kan komen.

Interviewer: Dus vanuit vrijwilligerswerk naar een vaste baan misschien?

Ja. (case 9, niet uitgestroomd)

Die hebben mij gevraagd of ik een feestavond voor hen wilde organiseren. Dat heb ik gedaan. Daar moest dan een markt bij komen. Daar moest een theatervoorstelling bij komen. Daar moest een sponsordiner bij komen. Dus het was niet alleen maar een gezellige dag, maar. Dat is goed gelukt. Amsterdam kent het grachtenconcert. Wij kennen het grachtenconcert hier in [ ]. Daar mag ik het hoofdpodium organiseren. Dat mag ik steeds elk jaar doen. Dus ik probeer daar op de een of andere manier tussen te komen op het gebied van organisatie van evenementen dan wel festiviteiten en kijken of ik daar in de toekomst daar toch iets mee kan bijverdienen, verdienen. (case 15, niet uitgestroomd)

Een ruim deel van de geïnterviewden gaf aan enige vorm van vrijwilligerswerk te verrichten. Dat geeft vaak niet de gewenste opbrengst als het gaat om uitstroom naar werk.

Ik had altijd veel vrijwilligersbestuursfuncties in organisaties. Dat is wel wat minder geworden. Ik heb er nog een paar en dat is wel netwerk maar dat levert geen banen op. Dat zijn activiteiten die ik altijd vroeger ook al vaak op mijn werk deed. Dus dat levert niks op. (case 17, niet uitgestroomd)

Vrijwilligerswerk kan ook bijdragen aan het opdoen van andere ervaring of het onderhouden van kennis op een bepaald vakgebied:

Ten eerste toch wel een klein beetje het sociaal contact, maar ook om op vakgebied een klein beetje bij te blijven, want er zijn meerdere soorten van vrijwilligerswerk. (case 23, niet uitgestroomd)

Het doen van vrijwilligerswerk is niet onbeperkt mogelijk. Klanten geven ook aan dat teveel vrijwilligerswerk verrichten kan stuiten op bezwaar vanuit het UWV. Er moet voldoende tijd overblijven om te solliciteren:

Dat heeft met rechten en plichten te maken. Je moet natuurlijk wel de waarheid vertellen. Daar wil ik mijn uitkering niet voor op het spel zetten. (case 16, niet uitgestroomd)

Dat heb ik altijd wel gemeld bij het UWV en toen kreeg ik [te horen]: het mochten niet te veel uren zijn. Dan was het geen vrijwilligerswerk meer. (case 15, niet uitgestroomd)

Een aantal klanten stelt dat het niet altijd duidelijk is hoeveel tijd men aan vrijwilligerswerk kan besteden.

## **5.5 Verandering in belemmeringen, houding, werkzoekgedrag en participatie en de relatie met dienstverlening**

### *5.5.1 Dienstverlening gericht op het verminderen van belemmeringen*

Om de digivaardigheid van klanten te verbeteren, biedt UWV computer- en werkmaptrainingen en cursussen aan voor het werken met de werkmap en het gebruik van e-tools. Dit is beschreven in hoofdstuk 2 en 4. De inspectie kwam geen gevallen tegen waarin cliënten daardoor zo vaardig werden dat zij zonder hulp van derden 'het internet op konden'.

Eén geïnterviewde klant (case 61) hoeft vanwege gezondheidsproblemen tot begin 2014 niet meer te solliciteren. Hij zegt hierover:

(...) maar omdat ik ook veel last heb van mijn rug en ik heb nog veel meer dat me mankeert, want ik heb last van de schildklier van de nieren. Ik heb een beetje last van het hart. Ik heb trombose. (...) nou heeft [mijn werkcoach] gezegd: jij hebt van mij een poosje uitstelling van solliciteren. (...) Ik heb die ontheffing nog steeds.

In totaal heeft nog een aantal andere klanten vrijstelling of een vermindering van het aantal verplichte sollicitatieactiviteiten per maand gekregen of de ruimte om enkele dagen per week vrijwilligerswerk te doen. De klanten zijn hier doorgaans tevreden over. De bijdragen die dit levert aan het wegnemen van belemmeringen zijn onduidelijk. In het algemeen kan geconcludeerd worden dat dit kan voorkomen dat iemand vastdraait en langdurig niet beschikbaar is voor arbeidsmarkt.

### *5.5.2 Verandering in houding en werkzoekgedrag door dienstverlening*

Er is in het onderzoek niet heel specifieke dienstverlening gericht op het verbeteren van de houding aangetroffen. Wel zijn er aspecten van dienstverlening die de houding kunnen beïnvloeden; deze worden hieronder toegelicht.

#### *Persoonlijke werkcoach*

Een aspect dat bijdraagt aan een positieve houding is een persoonlijke coach. Klanten voelen zich gestimuleerd bij het zoeken van werk. Dat leidt niet altijd tot een intensiever of ander zoekgedrag.

Een paar geïnterviewde klanten geven aan dat de dienstverlening hun werkzoekgedrag heeft veranderd en dat de kwaliteit ervan is verbeterd. Zo heeft een klant haar cv aangepast na tips van de werkcoach en is een andere klant op aanraden van UWV zoveel mogelijk winkels langsgegaan in haar zoektocht naar werk. Deze laatste klant is uiteindelijk via een banenmarkt aan een deeltijdbaan gekomen. Ook heeft een klant samen met zijn werkcoach op internet naar vacatures gezocht toen bleek dat uitzendbureaus geen vacatures voor hem hadden. Een andere werkcoach heeft een klant begeleid tijdens een banenmarkt en haar toen ook geïntroduceerd bij mogelijke werkgevers. Dat heeft voor deze klant tot een tijdelijke (deeltijd-) baan geleid.

Uitgestroomde klanten geven vaak aan dat zij dit op eigen kracht hebben bewerkstelligd:

Ik kon niet zo gauw wat vinden, maar toen belde ik Randstad en ze zei oh we hebben daar nog wel plek. Ik zeg nou dat is goed dat kan ik wel en toen ben ik daar gelijk aan

de slag gegaan. Nee, daar heeft het UWV verder niks mee te maken gehad. (case 18, uitgestroomd en weer ingestroomd)

Maar dat is niet altijd helemaal het geval. Zo geeft de werkcoach van deze klant aan dat hij regelmatig contacten had met een uitzendbureau in de regio en dat hij onder andere voor deze klant bemiddelingsacties heeft verricht:

Maar ik heb hem wel aangekondigd bij uitzendbureaus, eventueel werk. Hij is daar langsgedaan. Dat heb ik ook zo neergezet: ga even bij een uitzendbureau langs en ik heb contact gelegd met het uitzendbureau, uitleg gegeven en op die wijze is hij bij hun aan het werk gekomen. (case 18, werkcoach)

#### *Acceptatiebereidheid*

Het is uit het onderzoek niet gebleken dat de acceptatiebereidheid en het verantwoordelijkheidsgevoel van klanten door de dienstverlening verandert. De inspectie heeft hierover twee cases opgetekend. Zo heeft één klant zijn zoekgebied verruimd op aangeven van UWV (niet uitgestroomde klant case 40). Bij een andere klant (case 60) heeft UWV aangedrongen om breder te gaan zoeken. Toen de klant zich realiseerde dat terugkeer naar haar oude functie niet reëel was, was zij bereid om concessies te doen. Dit gaf haar een nieuwe impuls om te solliciteren:

De ommezwaai die je maakt moet wel reëel zijn, en eigenlijk betekent dat ook dat je qua niveau een paar stapjes lager moet, [...] die switch maakte van ik moet gewoon iets anders doen. Dan begin je ook weer met vernieuwde motivatie te solliciteren, omdat je weer een nieuwe kans ziet. (case 60, gedeeltelijk uitgestroomd)

#### *Netwerkbijeenkomsten*

Netwerkbijeenkomsten hebben bij ongeveer de helft van de Ww'ers die eraan hebben deelgenomen positieve effecten gehad op hun motivatie: de helft van geïnterviewde klanten is tevreden over de bijeenkomsten, vond deze nuttig en kreeg tips mee van andere werkzoekenden en begeleiders om beter te solliciteren. Ze geven ook aan dat de bijeenkomsten een stimulerende werking hebben en hen meer zelfvertrouwen geeft. Zo geeft een klant aan dat ze de deelname aan een netwerkbijeenkomst voor 55-plussers interessant vond: ze kreeg er de gelegenheid om ervaringen met andere deelnemers te delen. Een andere klant is volgens zijn werkcoach effectiever maar ook breder gaan solliciteren na deelname aan netwerkbijeenkomsten. Deze verandering heeft (nog) niet geleid tot uitstroom naar werk.

Het is ook een combinatie van netwerktrainingen en intensieve begeleiding door een werkcoach, wat een positief effect heeft op de motivatie. Zo geeft een klant die heeft deelgenomen aan netwerktrainingen en persoonlijke begeleiding heeft gehad door een werkcoach bij het starten als zzp'er, aan erg tevreden te zijn over de trainingen en persoonlijke begeleiding door de werkcoach.

Maar niet iedereen vindt dat de dienstverlening in het algemeen en de netwerkbijeenkomsten in het bijzonder bijdragen aan een betere motivatie. Zeker de helft maakt (ook) kritische kanttekeningen. Zo zegt een niet-uitgestroomde klant dat de netwerkbijeenkomsten nuttig zijn, maar dat het ook demotiveert. Het wordt namelijk zichtbaar dat hoe langer je in de uitkering zit, hoe moeilijker het is om er weer uit te komen.

Soms leidt een combinatie van initiatief van de klant aangevuld met de inzet van dienstverlening tot een positief resultaat. De inspectie heeft een klant gesproken die een vacature vond in een lokale krant. De werkcoach is samen met de klant naar een speeddate gegaan en heeft ervoor gezorgd dat de klant en de betreffende



werkgever met elkaar in contact kwamen. Deze klant is op die wijze ook uitgestroomd uit de WW.

Ook het ontbreken van dienstverlening kan effect hebben op de motivatie en het zoekgedrag van de klant. Sommige klanten hebben over het algemeen moeite met e-dienstverlening of met solliciteren via internet (wat nu toch wel gebruikelijk is) door het onpersoonlijke karakter ervan. Zij missen vaak het persoonlijk contact met UWV of uitzendbureaus en hebben moeite met de dienstverlening op afstand. Het gaat hier relatief vaak om klanten met een lager of middelbaar opleidingsniveau of werkkniveau en boven de 55 jaar, die liever persoonlijk bij een werkgever langsgaan dan via internet solliciteren. De klanten met een middelbare of hoge opleiding hebben doorgaans geen moeite met de e-dienstverlening, maar een deel van hen geeft ook aan dat ze het persoonlijk contact met UWV (en uitzendbureaus) missen.

## **5.6 Conclusie**

Op drie na geven alle klanten uit de onderzoekspopulatie aan dat hun leeftijd een belemmering vormt om weer aan het werk te komen. Verder ervaren de meeste klanten ook lichte psychische belemmeringen, zoals stress, frustraties, schaamtegevoel en gebrek aan zelfvertrouwen. Een ander type belemmering is het gebrek aan digivaardigheid. Een klein deel van de klanten uit de onderzoekspopulatie is daadwerkelijk niet digivaardig of vindt zich zelf niet digivaardig. Andere (ervaren) belemmeringen zijn verouderde kennis, gebrek aan ervaring met netwerken. De meeste klanten noemen ook belemmeringen aan de kant van de arbeidsmarkt. Het gaat daarbij om het gebrek aan banen en de houding en vooroordelen van uitzendbureaus en werkgevers.

Veel Ww'ers voelen zich verantwoordelijk om weer te gaan werken. Dat gevoel gaat vaak gepaard met het willen verbeteren van de financiële situatie of met het gevoel dat men te jong is om niet meer te werken. Alleen een aantal 55-plussers noemt zich (niet meer) zo verantwoordelijk te voelen om aan het werk te gaan. Bij deze klanten is de financiële noodzaak niet hoog, bijvoorbeeld vanwege een verdienende partner of een ontslagvergoeding bij hun vorige werkgever.

De conclusie ten aanzien van acceptatiebereidheid is dat hoger opgeleiden en mensen die in specifieke beroepen werkzaam zijn geweest, vaak minder bereid en/of gemotiveerd zijn om ander werk (in een andere sector of branche) te accepteren. Ze zijn wel bereid om in te leveren op salaris, in tegenstelling tot Ww'ers met een laag of middelbaar werkkniveau. Hoewel deze Ww'ers in beginsel zijn gemotiveerd voor een baan in de eigen sector waar ze altijd hebben gewerkt, zijn ze vaker bereid om in een andere sector te gaan werken. Naarmate men langer in de uitkering zit, is men bereid om meer te reizen voor werk.

De geïnterviewde klanten waren vrijwel zonder uitzondering aan het begin van de werkloosheidsperiode gemotiveerd om aan het werk te komen. Vaak gaat daar overigens wel een periode van rouw aan vooraf. Bij de Ww'ers die niet uitstromen, is te merken dat de motivatie om werk te zoeken of te werken afneemt naarmate ze langer in de uitkering zitten. Dit heeft vaak te maken met het grote aantal afwijzingen.

De inspectie heeft geen specifieke dienstverlening aangetroffen op het verbeteren van de houding, maar er zijn wel aspecten van dienstverlening die met name een bijdrage leveren aan de motivatie, zoals de netwerkbijeenkomsten en persoonlijke begeleiding door een werkcoach. Ongeveer de helft van de Ww'ers die hier gebruik van maakt geeft aan dat het stimuleert, meer zelfvertrouwen geeft en dat de bijeenkomsten nuttig zijn, bijvoorbeeld voor het uitwisselen van tips met andere werkzoekenden. Aan de andere kant is een deel van de Ww'ers juist niet tevreden over de dienstverlening in het algemeen en de netwerkbijeenkomsten in het bijzonder. Ze zien het nut niet in van de netwerkbijeenkomsten.

De inspectie heeft in het onderzoek, met uitzondering van één klant, niet aangetroffen dat de dienstverlening in het algemeen, of PaWa in het bijzonder, bijdraagt aan een sterker verantwoordelijkheidsgevoel of een vergrote acceptatiebereidheid.

Ook het ontbreken van dienstverlening kan effect hebben op de motivatie en het zoekgedrag van de klant. Sommige klanten hebben over het algemeen moeite met e-dienstverlening of met solliciteren via internet (wat nu toch wel gebruikelijk is) door het onpersoonlijke karakter ervan. Klanten met een hoger opleidings- en werkniveau hebben minder vaak moeite met de vormgeving van de dienstverlening; zij geven aan dat de motivatie uit henzelf moet komen.

De wijze waarop de Ww'ers naar werk zoeken verschilt. De meeste klanten hebben voorkeur voor bepaalde zoekkanalen en beperken zich, van één tot maximaal drie zoekkanalen. Sommige klanten hebben een duidelijke structuur of systematiek bij het zoeken naar werk. Zij plannen op welke momenten zij naar werk zoeken. Wat opvalt is dat een deel van de klanten niet intensiever zoekt dan hun sollicitatieverplichting. Meestal speelt hierin teleurstelling een rol en het beperkte en afnemende aanbod aan vacatures.

Het lijkt dus van belang om de motivatie van niet-uitgestroomde klanten op peil te houden. Naarmate de periode van werkloosheid langer duurt, daalt de motivatie. Dat is tegen te gaan door aandacht voor de klant, werken aan zelfvertrouwen en het geven van complimenten voor inspanningen van de klant.

Hoewel bijna alle klanten aangeven gemotiveerd te zijn, leidt dit niet automatisch tot actief zoekgedrag en tot het gebruikmaken van de dienstverlening die UWV biedt. Lang niet alle geïnterviewde klanten participeren aan netwerkbijeenkomsten of schrijven zich in bij uitzendbureaus. Ook het zich breder opstellen op de arbeidsmarkt na bijna een jaar WW-uitkering is niet terug te vinden in het zoekgedrag.

Het algemene beeld is dat uitgestroomde klanten zich niet uitgesproken anders opstellen en niet anders zoeken dan klanten die het nog niet is gelukt een baan te vinden. Wel kenmerkt een aantal uitgestroomde klanten zich door als zelfstandige aan de slag te gaan of letterlijk hun grenzen te verleggen door in het buitenland te gaan werken. Zoals eerder besproken zijn er onder de niet-uitgestroomde klanten een aantal klanten die ambigu zijn. Zij zeggen enerzijds heel gemotiveerd te zijn en veel te zoeken. Anderzijds blijkt dit niet uit concreet zoekgedrag en hebben ze strikte eisen aan functie, werktijden, arbeidsvoorwaarden en reistijden en vervoer. Ook op een aanbod van dienstverlening gaan zij vaak niet in doordat zij juist andere dienstverlening verwachten.

De inspectie heeft ook een paar niet-uitgestroomde klanten gesproken die geen risico's willen nemen en het advies van UWV om zich als zelfstandige te vestigen

niet hebben overgenomen. Ook heeft een beperkt aantal klanten functies geweigerd omdat het een tijdelijke functie betrof.

Hoewel uitgestroomde klanten niet anders zoeken dan niet-uitgestroomde klanten, lijkt bij de uitgestroomden sprake te zijn van een samenloop van een aantal elkaar versterkende factoren. Zelfvertrouwen, goede netwerk- en presentatievaardigheden en een zekere gedrevenheid om werk te vinden spelen met name een rol. Ook het systematisch te werk gaan en solliciteren alsof het een dagtaak is, lijkt een rol te spelen. Een andere factor die heeft bijgedragen aan de (tijdelijke) uitstroom van klanten is het doen van concessies (lager salaris, tijdelijke functie accepteren).

Een ruim deel van de geïnterviewde klanten gaat tijdens de periode van werkloosheid aan de slag als vrijwilliger of is op andere wijze actief. Sommigen waren daarvoor al actief als vrijwilliger. Zij denken dat dit kan bijdragen aan het vergroten van het netwerk en daarmee (mogelijk) op kans op werk.

Maar de kans dat het vrijwilligerswerk ook daadwerkelijk tot betaald werk leidt, is klein. Van de in dit onderzoek geïnterviewden is dat nog niemand gelukt.



## Bijlage: Methodische verantwoording

### **Operationalisatie begrippen**

Er is gekozen voor een aantal aspecten van dienstverlening die volgen uit de wet Structuurorganisatie Werk en Inkomen (SUWI)<sup>54</sup>, het huidige kabinetsbeleid en de WW.

#### *Afstemmen dienstverlening op kenmerken van de klant*

Een effectieve dienstverlening is afgestemd op de kenmerken van de klant. Een voorwaarde voor het bieden van maatwerk is dat de dienstverlener een goed beeld heeft van de kenmerken, beperkingen en kansen van de klant. Uit het onderzoek 'samen de focus op werk' (Inspectie SZW, 2012) blijkt dat samenwerking met andere professionals een belangrijke bijdrage levert aan het verkrijgen van dit beeld. Ook dit aspect wordt daarom opgenomen in de operationalisatie.

Maatwerk is een van de klantprincipes van UWV.<sup>55</sup> UWV verstaat onder maatwerk: dat de klant voor zichzelf maatwerk kan leveren met de middelen die hem via e-dienstverlening worden geboden en de adviezen die de e-coach hem daarbij geeft.

#### Kader:

- De werkcoach of e-coach maakt gebruik van enig objectief diagnose-instrument om een analyse te maken van de competenties, kansen en belemmeringen van de werkzoekende.<sup>56 57</sup>
- De werkcoach werkt samen met andere professionals, bijvoorbeeld de gezondheidszorg of het onderwijs, om het diagnosebeeld te completeren.
- De dienstverlening en de beschikbare instrumenten sluit de werkcoach/e-coach aan op de gestelde diagnose.

#### *Zelfredzaamheid*

In de wet SUWI is voorgeschreven dat de dienstverlening door UWV digitaal wordt aangeboden.<sup>58</sup> Het uitgangspunt daarbij is dat de klant zelfredzaam is. Wanneer dit niet of in mindere mate het geval is, moet zelfredzaamheid zoveel mogelijk gestimuleerd en gefaciliteerd worden. Stimuleren en faciliteren van de zelfredzaamheid betekent dat de dienstverlening erop gericht is de klant zoveel mogelijk zijn eigen verantwoordelijkheid te laten nemen in de re-integratie. Uiteindelijk moet de werkzoekende in staat zijn om zelfstandig de weg naar werk of sociale activering te vinden. Dit geldt ook voor de oudere werkzoekende. De dienstverlening kan hieraan bijdragen door in de voorwaarden voor zelfredzaamheid te voorzien. De werk- of e-coach moet de klant faciliteren, zodat hij in staat is de eigen regie over de re-integratie te voeren. Het stimuleren van zelfredzaamheid betekent daarmee ook dat de klant gemotiveerd wordt en dat er wordt gewerkt aan zijn zelfvertrouwen, zodat

<sup>54</sup> Zie ook referentiekader Wijzigingswet SUWI 2012 waarin naar aanleiding van de wijzigingen in de Wet SUWI een beschrijving van toezichtsnormen in de transitie van de dienstverlening UWV naar 2015 is opgenomen.

<sup>55</sup> UWV kennisagenda 2012 & 2013 en presentatie UWV aan SZW d.d. 15 oktober 2012

<sup>56</sup> Competenties en kansen zoals opleiding, werkervaring, kennis en vaardigheden. Ook komen belemmeringen in beeld: eenzijdige werkervaring, opleidingsniveau, beperkte kennis, te hoog salaris, motivatieproblemen.

<sup>57</sup> UWV geeft aan op termijn voornemens te zijn om met behulp van de werkverkenner te bepalen wie van de klanten in aanmerking komt voor intensieve dienstverlening.

<sup>58</sup> Artikel 32e Wet Suwi: dienstverlening WW wordt digitaal aangeboden.

hij in staat is de eigen verantwoordelijkheid te nemen. Onder het stimuleren van zelfredzaamheid verstaat de inspectie tot slot dat de dienstverlener zorgt dat de uitkeringsgerechtigde voldoende kennis en vaardigheden heeft om zelfstandig werk te zoeken. Het gaat om kennis van de arbeidsmarkt (werkgevers, intermediairs) opleidingen en vaardigheden, zoals solliciteren.

UWV faciliteert de klant in principe met digitale middelen bij het vergroten van de zelfredzaamheid. Face-to-face dienstverlening blijft mogelijk voor een beperkte groep werkzoekenden. Facilitering van de zelfredzaamheid vindt ook plaats door middel van groepsbijeenkomsten en netwerktrainingen waarmee de werkzoekende wordt gestimuleerd de eigen dienstverlening tot stand te brengen.

Kader:

Voor alle dienstverlening (digitaal en face-to-face):

- De werkzoekende wordt (face to face of digitaal) gefaciliteerd in het gebruik van het elektronische vacaturesysteem.
- De coach (face-to-face of digitaal) stimuleert de WW-gerechtigde de eigen verantwoordelijkheid te nemen tijdens het zoeken naar werk.
- De coach (face-to-face of digitaal) spreekt de WW-gerechtigde aan op de eigen verantwoordelijkheid tijdens het zoeken naar werk.

Voor intensieve dienstverlening door een werkcoach:

- De coach motiveert de WW-gerechtigde tijdens de zoektocht naar werk.
- De coach heeft aandacht voor (behoud van) zelfvertrouwen van de werkzoekende.<sup>59</sup>
- De coach draagt zo nodig bij aan de kennis van de WW-gerechtigde op het gebied van de arbeidsmarkt, opleidingen en sollicitatievaardigheden.

#### *Vraaggerichte dienstverlening*

Vraaggerichte dienstverlening houdt in dat de dienstverlening is afgestemd op de vraag op de arbeidsmarkt. Dit in tegenstelling tot aanbodgerichte dienstverlening, waarbij vooral wordt uitgegaan van de kenmerken van de klant.

Het elektronische systeem van UWV verwijst werkzoekenden naar beschikbare vacatures: vraag naar en aanbod van werk kunnen zo bij elkaar gebracht worden gebracht.<sup>60</sup> De werkzoekende doet dit in principe zelf, maar kan hierbij ondersteuning krijgen via trainingen en coaching. De coach en de werkzoekende hebben inzicht in de kansen en belemmeringen van de werkzoekende (diens mogelijkheden op de (regionale) arbeidsmarkt) en in de vraag naar arbeid op de (regionale) arbeidsmarkt.

---

<sup>59</sup> Gedacht kan worden aan: pessimisme voorkomen, ziekmelding voorkomen (en daarmee terugloop van productiviteit), hulp bij voorbereiden sollicitatie, bellen met de werkgever waar de klant bij is, competenties blijven benadrukken, terugkoppeling vragen aan de werkgever als een match niet tot stand is gekomen, werkzoekende actief in contact brengen met de werkgever.

<sup>60</sup> Uit recente informatie van UWV blijkt dat een automatische match nog niet mogelijk is.

Kader:

- De werkcoach stemt de dienstverlening af op de mogelijkheden op de arbeidsmarkt en zorgt ervoor dat hij die mogelijkheden zo goed mogelijk in beeld krijgt<sup>61</sup>
- De werkcoach of e-coach vraagt zo nodig informatie bij de bedrijfsadviseur of de werkgeversservicepunten.
- De werkcoach/e-coach levert de werkzoekende zo nodig informatie over kansrijke sectoren en regio's.
- De werkcoach of de e-coach ondersteunt zo nodig de werkzoekende bij het gebruik van het elektronische vacaturesysteem.
- De werkcoach relateert de kansen en belemmeringen van de werkzoekende aan de vraag op de arbeidsmarkt

*Duidelijkheid*

Duidelijkheid houdt in dat de werkzoekende op de hoogte wordt gesteld van de eigen rechten en plichten en tevens van die van UWV. Daartoe behoren de verplichtingen tot zoeken naar en het aanvaarden van een passend werkaanbod. In het kader van deze verplichting is na een jaar alle arbeid passend: over deze verplichting moet de klant worden geïnformeerd. Als het gedrag van de werkzoekende daartoe aanleiding geeft, kan handhavend worden opgetreden.<sup>62</sup> Handhaving wordt gezien als bijdrage aan activering. De veronderstelling is dat werkzoekenden zo meer dwang en drang ervaren om te solliciteren.

Kader:

- De werkcoach of e-coach informeert de werkzoekende over zijn/haar rechten en plichten.
- UWV spreekt de klant aan als diens gedrag niet in overeenstemming is met deze plichten.
- De handhaving door UWV is afgestemd op de mate waarin de werkzoekende voldoet aan zijn verplichtingen.
- De werkcoach of e-coach informeert de klant over de verplichting tot het zoeken naar en het aanvaarden van passend werk (de zogenaamde PaWa-verplichting).

*Continuïteit en samenwerking*

De professionals werk en inkomen zijn verantwoordelijk voor het waarborgen van de continuïteit en de samenwerking. De wetgever heeft in de wet SUWI aan de SUWI-uitvoeringsorganisaties opgedragen samen te werken met actoren binnen en buiten het SUWI-domein, vanuit de gedachte dat die samenwerking de participatie van werkzoekenden bevordert. De professional werk en inkomen houdt contact met interne partijen en externe partijen die relevant zijn in het kader van de dienstverlening van de werkzoekende. Interne partijen zijn bijvoorbeeld collega's, de bedrijfsadviseurs die contacten onderhouden met werkgevers en zicht hebben op vacatures/vacatureontwikkelingen. Externe partijen zijn instellingen buiten UWV die diensten aanbieden waar werkzoekenden gebruik van kunnen maken om hun eigen kansen te vergroten. In het onderzoek wordt naar het volgende aspect van interne en externe samenwerking gekeken.

---

<sup>61</sup> Dit houdt niet alleen in dat hij de periodieke regionale arbeidsmarktanalyses van UWV raadpleegt, maar ook beschikbare andere overzichten uit andere bronnen, en dat hij de actuele behoefte van lokale en regionale werkgevers kent.

<sup>62</sup> Memorie van toelichting wijziging wet Suwi, TK vergaderjaar 2011–2012, 33 065, nr. 3

### *Samenwerking en continuïteit in het zoekproces*

Een langere duur van de werkloosheid verkleint voor oudere werkzoekenden de kansen op werk.<sup>63</sup> Het is daarom van belang dat er geen onderbrekingen zijn in het proces van werk zoeken. Bij de samenwerking met andere partijen binnen en buiten de SUWI-keten is het van belang dat continuïteit in het zoekproces is gewaarborgd, om te voorkomen dat de werkloosheidsduur langer wordt. De professionals W&I zijn verantwoordelijk voor het waarborgen van de continuïteit van het zoekproces.

#### Kader:

- De werkcoach of e-coach bevordert de continuïteit van het zoekproces.
- De werkcoach of e-coach werkt hiertoe samen met anderen, zoals bedrijfsadviseurs, werkgevers, uitzendbureaus, WSW- bedrijven, scholingsinstituten, de gezondheidzorg en maatschappelijk werk.

### *Operationalisatie van kansen op werk*

In het onderzoek wordt een conclusie getrokken over de mate waarin de dienstverlening van UWV en samenwerking bijdragen aan het vergroten van de kansen van oudere Ww'ers op de arbeidsmarkt. Om een oordeel te geven over de kansen op de arbeidsmarkt wordt naar vier aspecten gekeken:

1. *Vermindering van belemmeringen.* In het onderzoek wordt nagegaan welke belemmeringen werkzoekenden en hun begeleiders aangeven als het gaat om integratie op de arbeidsmarkt. Vervolgens wordt gekeken of deze belemmeringen in de optiek van de klant en zijn begeleider in de onderzoeksperiode verminderen/verminderd zijn.
2. *Verbetering houding.* In het onderzoek wordt nagegaan wat de motivatie, acceptatiebereidheid en het verantwoordelijkheidsgevoel van de klant is en of er gedurende de onderzoeksperiode veranderingen daarin zijn. Om deze aspecten te meten, wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van geteste vragenlijsten die deze aspecten bevragen.
3. *Verbetering gedrag.* In het onderzoek wordt nagegaan wat het gedrag is en of iemands gedrag gedurende de onderzoeksperiode verandert/is veranderd. Het gaat hierbij om zoek- en acceptatiegedrag. Onder dit gedrag worden alle activiteiten gericht op het verwerven van participatie verstaan, dus niet alleen het reageren op vacatures, maar ook bijvoorbeeld het aanspreken van het eigen netwerk. Er wordt onderzocht wat frequentie van het zoeken is en het type banen/activiteiten waarnaar wordt gezocht en/of die vacatures die worden aangeboden worden geaccepteerd. Uit dit laatste wordt duidelijk of de acceptatiebereidheid van de klant veranderd is als het gaat om salaris, niveau van de baan, type werk en reistijd. De veranderingen in zoek- en acceptatiegedrag worden na een periode van werkloosheid in kaart gebracht.
4. *Participatie.* Aan de hand van een aantal vastgestelde vragen wordt vastgesteld wat iemand aan participatieactiviteiten onderneemt en hoe deze zich ontwikkelt/heeft ontwikkeld in de tijd. De participatieladder wordt gebruikt als instrument om relatief eenvoudig veranderingen in participatie zichtbaar te maken.<sup>64</sup>

Er is voor deze aspecten is gekozen omdat ze naast de 'harde' effecten van de dienstverlening ook ontwikkeling op meer zachte factoren laten zien zoals veranderingen in houding en gedrag.

<sup>63</sup> RWI (G)oud! Kansen creëren voor ouderen, 2011

<sup>64</sup> Regioplan Beleidsonderzoek, De Participatieladder. Meetlat voor het participatiebudget (2008)



## **Opzet en uitvoering van het onderzoek**

De inspectie heeft gekozen voor een retrospectief (terugkijkend) onderzoek. Bij twee respondentengroepen, een groep die is uitgestroomd naar werk en een groep die niet is uitgestroomd naar werk, is nagegaan hoe de dienstverlening van UWV is geweest en of er aanwijzingen zijn dat deze heeft bijgedragen aan het vergroten van de kansen van de oudere Ww'ers op de arbeidsmarkt. Er is gekozen voor een kwalitatieve aanpak, namelijk casestudies; elke klant vormt één case. De onderzoeksinformatie voor de casestudies is verzameld via diepte-interviews met klanten, hun werkcoaches en werkpleinmanagers, en via dossieronderzoek. Met deze aanpak kunnen er patronen en mechanismen in de dienstverlening worden opgespoord.

### *Aanpak selectie*

Voor het onderzoek zijn zes werkpleinen van UWV Werkbedrijf geselecteerd, waarvan drie uit 'goede' en drie uit 'slechte' arbeidsmarktregio's. Op deze manier is geprobeerd om rekening te houden met de invloed van de arbeidsmarkt op de dienstverlening. Door zes werkpleinen in het onderzoek te betrekken heeft de inspectie de diversiteit in de dienstverlening in kaart kunnen brengen. Het onderzoek is uiteindelijk uitgevoerd op vier werkpleinen, omdat twee werkpleinen de dienstverlening uitvoeren op twee andere (geselecteerde) werkpleinen.

Voor de selectie van klanten heeft de inspectie gebruik gemaakt van de UWV-bestanden van klanten van de zes geselecteerde werkpleinen. De selectiecriteria waren als volgt:

- klanten moesten ouder zijn dan 45 jaar;
- instroom tussen 1 juli 2011 en 1 januari 2012 en in de drie maanden voorafgaand aan de instroomdatum niet in de uitkering aanwezig;
- uitstroom naar werk uiterlijk 1 oktober 2012 (regulier werk, geen verloning);
- geen ontheffing van de arbeidsplicht en geen uitkering in het kader van arbeidsongeschiktheid.

In principe heeft de inspectie elke klant die voldeed aan genoemde criteria, benaderd voor medewerking aan het onderzoek. Daarbij is wel gestreefd naar variëteit in de achtergrondkenmerken van klanten, wat betreft geslacht en opleidingsniveau. Er deed zich wel een aantal problemen voor bij de selectie van respondenten:

- De werkpleinen hadden onvoldoende Ww'ers in de bestanden die voldeden aan de criteria. Daar waar dit zich voordeed, is de periode van uitstroom verbreed naar eind 2012.
- Niet alle werkpleinen hadden in de bestanden voldoende ingestroomden en vooral uitgestroomden die voldeden aan beide leeftijdscategorieën, namelijk 45-55 jaar en 55-65 jaar. Er zijn daardoor uiteindelijk meer niet-uitgestroomde dan uitgestroomde Ww'ers geïnterviewd.
- Een deel van de respondenten die waren geselecteerd omdat ze waren uitgestroomd, bleken ten tijde van het onderzoek weer te zijn ingestroomd in de WW. Deze respondenten zijn voor de selectie geteld als 'uitgestroomden'. In interviews met hen was niet te vermijden dat zij hun ervaringen vooral ontleenden aan hun nieuwe periode van werkloosheid, terwijl vooral de dienstverlening voor uitstroom van belang was. In de nota van bevindingen is, indien relevant, vermeld dat de onderzoeksinformatie is gebaseerd op Ww'ers die tijdelijk zijn uitgestroomd.

- Soms bleek er bij de geselecteerde respondenten een grote variëteit in opleidings- en werkniveau van uitgestroomde klanten (hoog opleidings- en werkniveau) en niet-uitgestroomde klanten (laag opleidings- en werkniveau). Er zijn vervolgens meer respondenten benaderd om de verdeling evenwichtiger te maken.

De uiteindelijke verdeling naar achtergrondkenmerken van de geïnterviewde respondenten is als volgt. Er zijn in totaal 61 Ww'ers geselecteerd: 23 uitgestroomden en 38 niet-uitgestroomden. Van de totale groep behoorden 25 Ww'ers tot de leeftijdscategorie 45-55 jaar en 36 Ww'ers tot de groep 55-plussers. Van de 61 Ww'ers is de verdeling naar opleidings- en werkniveau als volgt:

- Lager opleidings- en werkniveau: 9, respectievelijk 3 (45-55 jaar) om 6 (55-plus);
- Middelbaar opleidings- en werkniveau: 32, respectievelijk 13 (45-55 jaar) om 19 (55-plus);
- Hbo opleidings- en werkniveau: 13, respectievelijk 5 (45-55 jaar) om 8 (55-plus);
- Wo opleidings- en werkniveau: 7, respectievelijk 4 (45-55 jaar) om 3 (55-plus).

Tabel 6.1 Aantal geïnterviewde klanten van UWV naar werkplein, WW-status en leeftijdscategorie

| <b>WERKPLEIN 1</b> | <b>Uitgestroomd</b> | <b>Niet uitgestroomd</b> | <b>Totaal</b> |
|--------------------|---------------------|--------------------------|---------------|
| 45-55 jaar         | 2                   | 2                        | 4             |
| 55 plus            | 3                   | 3                        | 6             |
| <b>Subtotaal</b>   | <b>5</b>            | <b>5</b>                 | <b>10</b>     |
| <b>WERKPLEIN 2</b> | <b>Uitgestroomd</b> | <b>Niet uitgestroomd</b> | <b>Totaal</b> |
| 45-55 jaar         | 6                   | 4                        | 10            |
| 55 plus            | 3                   | 9                        | 12            |
| <b>Subtotaal</b>   | <b>9</b>            | <b>13</b>                | <b>22</b>     |
| <b>WERKPLEIN 3</b> | <b>Uitgestroomd</b> | <b>Niet uitgestroomd</b> | <b>Totaal</b> |
| 45-55 jaar         | 3                   | 6                        | 9             |
| 55 plus            | 2                   | 8                        | 10            |
| <b>Subtotaal</b>   | <b>5</b>            | <b>14</b>                | <b>19</b>     |
| <b>WERKPLEIN 4</b> | <b>Uitgestroomd</b> | <b>Niet uitgestroomd</b> | <b>Totaal</b> |
| 45-55 jaar         | 1                   | 1                        | 2             |
| 55 plus            | 3                   | 5                        | 8             |
| <b>Subtotaal</b>   | <b>4</b>            | <b>6</b>                 | <b>10</b>     |
| <b>Totaal</b>      | <b>23</b>           | <b>38</b>                | <b>61</b>     |
| Waarvan 45-55 jaar | 12                  | 13                       | 25            |
| Waarvan 55 plus    | 11                  | 25                       | 36            |

### Interviews

Er zijn in totaal 81 interviews gehouden met de volgende respondentengroepen:

- Uitgestroomde Ww'ers: 23
- Niet-uitgestroomde Ww'ers: 38
- Medewerkers UWV: 20. Voor een deel van de geïnterviewde (oud-)klanten van UWV zijn interviews afgenomen met de werkcoaches. Daarnaast zijn interviews

afgenomen op de werkpleinen met managers, e-coaches, werkcoaches, PaWa-medewerkers en begeleiders van netwerktrainingen om de algemene werkwijze op het betreffende werkplein in beeld te krijgen.

#### *Meetinstrument*

De interviews zijn afgenomen aan de hand van een semigestructureerde vragenlijst met open vragen, waarin naar de verschillende aspecten van dienstverlening van UWV en naar de bijdrage daarvan op de kansen van oudere Ww'ers op de arbeidsmarkt is gevraagd. De vragenlijst is eveneens gebruikt voor het onderzoek naar de dienstverlening aan oudere WWB'ers. De vragenlijst is ook getest bij UWV, en aangepast naar de dienstverlening zoals UWV die aanbiedt, zoals e-dienstverlening. In de onderzoeksgroep is, na de eerste interviews met Ww'ers, de kwaliteit van de interviews besproken en is extra aandacht besteed aan de interviewtechniek om op die manier te borgen dat de interviews de benodigde informatie opleveren. De interviews zijn deels face-to-face en deels telefonisch gehouden. De interviews zijn opgenomen en er zijn transcripten gemaakt.

#### *Analyse*

De analyse van de interviews is uitgevoerd met behulp van softwareprogramma Atlasti. Het coderen van interviewfragmenten is gebaseerd op een model waarin de kansen op de arbeidsmarkt gerelateerd zijn aan beperkingen, de houding en het (zoek)gedrag en de mate van participatie. Aan de dienstverlening van UWV werden (zie 5.1) onderscheiden: maatwerk leveren, zelfredzaamheid ondersteunen, duidelijkheid creëren, vraaggericht opereren en continuïteit en samenwerking. Gedurende het onderzoek is nagegaan of de betrokken onderzoekers op dezelfde manier omgingen met deze coderingen en zijn zo nodig open codes toegevoegd.

Gezien de grote hoeveelheid data is er vervolgens een trapsgewijze analyse toegepast. Allereerst zijn op basis van de gecodeerde interviews caseverslagen gemaakt. Een case bestaat uit een klant en – als die geïnterviewd is – de werkcoach. In de caseverslagen is de invulling van de dienstverlening in die case beschreven, is gekeken in hoeverre die dienstverlening volgens de betrokkenen bijdroeg aan het vergroten van de kansen op de arbeidsmarkt en is een conclusie getrokken over de werkzame bestanddelen in de geboden dienstverlening. Een groot aantal caseverslagen is aangevuld met informatie uit het datasysteem Sonar van UWV.

Tegelijk met het maken van de caseverslagen zijn in een Excel-overzicht voor alle klanten de volgende aspecten bijgehouden:

- Status: uitgestroomd, niet uitgestroomd, opnieuw ingestroomd
- Opleiding
- Beroep/werkervaring
- Type coach: e-coach en/of werkcoach
- Deelname aan trainingen en bijeenkomsten: netwerktraining, sollicitatietraining, computertraining, speeddates en banenmarkten
- Activiteiten in het kader van PaWa  
Samenvatting ervaring klant met dienstverlening
- Belemmeringen van klanten bij het zoeken naar werk
- Werkzoekgedrag

Dit overzicht is samen met caseverslagen en transcripten onder meer gebruikt om voor de verschillende aspecten van de dienstverlening van UWV na te gaan hoe vaak bepaalde aspecten voorkwamen.

Tot slot zijn er werkpleinverslagen opgesteld om een beeld te krijgen van de werkwijze van de onderzochte werkpleinen en de (mogelijke) onderlinge verschillen.

Op basis van alle analysebestanden is een totaalbeeld beschreven per aspect van dienstverlening.

### **Overzicht cases**

In onderstaande tabellen is per case een overzicht gegeven van achtergrondkenmerken van de klant en van de dienstverlening. De tabellen zijn ingedeeld naar type klant (uitgestroomd en niet-uitgestroomd).

## Niet-uitgestroomde klanten

| nr | Geslacht | Leeftijd | Opleiding/beroep  | Nationaliteit | WW           | Dienstverlening totaal   | Rekening wensen klant  | Belemmeringen/<br>mogelijkheden  | Type uitstroom / functie |
|----|----------|----------|---|---------------|--------------|--|--|--|--------------------------|
| 1  | man      | 61       | techn school/<br>als laatste filiaalchef<br>autobranche (hbo<br>niveau)     | Nederlands    | 1-1-2012     | <i>individueel 3e mndsgesprek, aanbod<br/>speeddate/banenmarkt, aanbod<br/>vacatures via werk.nl</i>   | nee  | geen   | n.v.t.                   |
| 2  | man      | 62       | Pedagogische Acade-<br>mie/<br>les gegeven en laatst<br>regisseur/producent | Nederlands    | feb-12       | <i>klant heeft geen behoefte aan hulp<br/>uwv, heeft toch speciaal vakgebied,<br/>dus vindt het prima zo, gerichte<br/>vragen worden goed beantwoord</i> | ja, hij mag op zijn eigen<br>manier naar werk zoeken<br>en wordt hier niet op<br>gecontroleerd                   | heeft copd   | n.v.t.                   |
| 3  | man      | 63       | mulo niet afgemaakt   | Nederlands    | dec-11       | <i>individueel 3e mndsgesprek, verder<br/>weinig dienstverlening</i>   | ja, hij mag gewoon vrijwilli-<br>gerswerk doen   | gezondheid, heeft 2<br>verbrijzelde voeten agv<br>arbeidsongeluk, heeft<br>gedeeltelijke wao | n.v.t.                   |
| 6  | vrouw    | 57       | universitair spaans en<br>schoevers/<br>docente spaans, secre-<br>taresse   | Nederlands    | januari 2013 | <i>individueel 3e mndsgesprek,<br/>deelname netwerkbijeenkomst(en),</i>  | toestemming stage lopen<br>voor juridisch secretaresse   | geen   | n.v.t.                   |
| 7  | vrouw    | 60       | hbo jeugdwelzijnswerk   | Nederlands    | dec-11       | <i>individueel 3e mndsgesprek,<br/>deelname speeddate/banenmarkt<br/>PAWA-gesprek/voorlichting<br/>(onduidelijk → waarschijnlijk wel.)</i>               | er is minimale dienstverle-<br>ning  | rugklachten, staande<br>beroepen niet mogelijk,<br>ook niet sjouwen en<br>tillen             | n.v.t.                   |
| 8  | man      | 63       | technische school,<br>grafische opleiding                                   | Nederlands    | okt-11       | <i>voorlichtingsbijeenkomst: bij aan-<br/>vang uitkering in groep van 20-30<br/>mensen, enkele vacatures via werk.nl</i>                                 | ja, hoeft minder te sollicite-<br>ren, heeft ruimte voor<br>vrijwilligerswerk, heeft<br>zelfredzaamheid verhoogd | zieke vrouw en hulp-<br>behoevende schoonva-<br>der  | n.v.t.                   |

| nr | Geslacht | Leeftijd | Opleiding/beroep                               | Nationaliteit | WW  | Dienstverlening totaal  | Rekening wensen klant   | Belemmeringen/<br>mogelijkheden   | Type uitstroom / functie |
|----|----------|----------|--|---------------|---|---|---|---|--------------------------|
| 9  | vrouw    | 63       | huishoudschool                                 | Nederlands    | 1-1-2012                                    | <i>individueel 3e mndsgesprek, voorlichtingsbijeenkomst: bij aanvang uitkering, aanbod vacatures via werk.nl</i>  | ja, eerst periode rust gegeven ivm overlijden man (ZW, daarna weer WW)sollicitatieplicht is aangepast (1 per 3 weken) | opleiding is laag in vgl met werkervaring. Wg kijken naar opleiding, dat is handicap          | n.v.t.                   |
| 10 | vrouw    | 62       | MBO-3/ directiesecretaresse                    |               | 13-11-2011 en weer in maart 2012            | <i>voorlichtingsbijeenkomst: bij aanvang uitkering, deelname netwerkbijeenkomst(en), PAWA-aanbod, f-t-f sollicitatietraining/workshop, Informatieve bijeenkomsten over de regionale arbeidsmarkt. proefplaatsing per 1/9/2013</i> | in principe niet: aanbod gedaan vanuit vaste set  | geen belemmeringen, vindt haar leeftijd belemmering en werk als secretaresse minder gevraagd. | n.v.t.                   |
| 11 | man      | 61       | HBO-Bachelor                                   |               | 1-10-2011 en op 15 -10 - 2012 weer werkloos | <i>voorlichtingsbijeenkomst: bij aanvang uitkering, aanbod vacatures via werk.nl , workshop rechten en plichten</i>   | nee   | geen  | n.v.t.                   |
| 15 | man      | 60       | HBO-Bachelor/<br>manager in de gezondheidszorg |               | 10-10-2011                                  | <i>individueel 3e mndsgesprek ikv netwerkbijeenkomst, deelname netwerkbijeenkomst(en)</i>   | onbekend  | Doofheid aan beide oren: keuring ao heeft niet plaatsgevonden.                                | n.v.t.                   |
| 16 | man      | 57       | LBO/<br>Bouwvakker (timmerman)                 | Nederlands    | 10-okt-11                                   | Computer-werkmaptraining aangeboden maar klant heeft geweigerd, 1 keer PAWA gesprek bij een wkg (vlg het dossier).  | ja  | geen  | n.v.t.                   |
| 17 | man      | 57       | HBO-Bachelor/<br>manager in de banksector      | Nederlands    | 3-okt-11                                    | individueel 3e mndsgesprek, aanbod netwerkbijeenkomsten (deelname onbekend)   | ja, hij krijgt gelegenheid om in de oude branche te zoeken. Op PAWA gesprek niet verschenen.                          | geen  | n.v.t.                   |

| nr | Geslacht | Leeftijd | Opleiding/beroep                                       | Nationaliteit | WW        | Dienstverlening totaal   | Rekening wensen klant   | Belemmeringen/<br>mogelijkheden   | Type uitstroom / functie |
|----|----------|----------|--|---------------|-----------|--|---|---|--------------------------|
| 21 | man      | 58       | Basisonderwijs/<br>toezichthouder fietsen-<br>stalling | Nederlands    | nov-11    | individueel 3e mndsgesprek, aanbod vacatures via werk.nl, Computerwerkmaptraining, voorlichtingsbijeenkomst: bij aanvang uitkering, deelname speeddate/banenmarkt, PAWA-aanbod, f-t-f sollicitatietraining/workshop, | Ja, klant heeft persoonlijke coach vanwege beperkte pc-vaardigheden   | leeftijd, lage opleiding, afhankelijkheid van OV  | n.v.t.                   |
| 22 | vrouw    | 59       | Basisonderwijs/<br>productiewerk                       | Nederlands    | 7-11-2011 | individueel 3e mndsgesprek, voorlichtingsbijeenkomst: bij aanvang uitkering, deelname speeddate/banenmarkt, PAWA-aanbod, f-t-f sollicitatietraining/workshop,  | ja in zekere zin maar klant zoekt vrij breed. Klant wil niet omscholen of cursus, maar hiervoor is nooit concreet voorstel gedaan   | klant geeft aan alleen leeftijd en dat ze daardoor mogelijk iets minder snel is. Ze heeft korte tijd via uitzendbureau gewerkt bij kassen, ze kon het tempo niet aan. Volgens werkcoach heeft werkgever haar geen goede kans gegeven. Eind 2012 en begin 2013 veel en langdurig ziek geweest (door val van een trap). | n.v.t.                   |
| 23 | man      | 60       | mid. Detailschool/<br>archief mdw. en ict              | Nederlands    | 1-6-2010  | individueel 3e mndsgesprek, aanbod vacatures via werk.nl (In begin ook matches met profiel. Laatste half jr geen match meer), PAWA-gesprek/voorlichting, deelname netwerkbijeenkomst (1x ?), re-integratietraject    | ja in zekere zin meneer mag in zelfde richting blijven zoeken en op niveau. Hij wordt niet aangesproken dat hij te weinig zoekt en te veel op eigen niveau. Dhr zoekt wel vrij breed. | alleen leeftijd.  | n.v.t.                   |

| nr | Geslacht | Leeftijd | Opleiding/beroep   | Nationaliteit                               | WW        | Dienstverlening totaal   | Rekening wensen klant  | Belemmeringen/<br>mogelijkheden   | Type uitstroom / functie |
|----|----------|----------|--|---|-----------|--|--|---|--------------------------|
| 24 | vrouw    | 59       | havo/vwo / salesmdw buitendienst uitgeverij; management assistent;                 | Nederlands                                  | 1-3-2013  | individueel 3e mndsgesprek, aanbod speeddate/banenmarkt (geen deelname), aanbod vacatures via werk.nl, aanbod, f-t-f sollicitatietraining/workshop (niet deelgenomen), | nvt er is alleen controle op sollicitatieverplichting geen feedback geen pawa gesprek. Mw zoekt vrij breed maar benut veel mogelijkheden niet. | alleen leeftijd   | n.v.t.                   |
| 25 | man      | 57       | Lage opleiding (misschien MBO),/ bouw  | Nederlands                                  | Dec. 2012 | individueel 3e mndsgesprek, aanbod vacatures via werk.nl, *van een aantal vormen van dienstverlening is het onbekend of klant er aan heeft deelgenomen.                | ja, hij mag op zijn eigen manier naar werk zoeken en wordt hier niet op gecontroleerd  | alleen leeftijd   | n.v.t.                   |
| 27 | vrouw    | 54       | mbo warenkennis (in buitenland)/ verkoopster in warenhuizen op speciale afdelingen | oorsprong buitenland in 1988 naar nederland | 1-1-2010  | (waarschijnlijk) voorlichtingsbijeenkomst: bij aanvang uitkering, individueel 3e mnds gesprek, deelname speeddate/banenmarkt, PAWA-aanbod (geweigerd)                  | nee  | leeftijd, spreekt slecht nederlands, heeft geen rijbewijs                       | n.v.t.                   |
| 28 | man      | 51       | Opleiding onbekend/ offsetdrukker, koerier, alg grafische industrie                | Nederlands                                  | 1-4-2012  | individueel 3e mnds gesprek, deelname netwerkbijeenkomst(en), PAWA-gesprek/voorlichting  | nee  | leeftijd, men zegt dat hij te duur is (zelfs voordat hij zelf wat heeft gezegd) | n.v.t.                   |
| 29 | man      | 49       | WO-opleiding/ accountmanager met auto-dealer                                       | Nederlands                                  | 1-8-2012  | individueel 3e mnds gesprek, PAWA-gesprek/voorlichting   | nee  | leeftijd  | n.v.t.                   |



| nr | Geslacht | Leeftijd | Opleiding/beroep   | Nationaliteit | WW  | Dienstverlening totaal  | Rekening wensen klant  | Belemmeringen/<br>mogelijkheden                               | Type uitstroom / functie |
|----|----------|----------|--|---------------|---|---|--|---|--------------------------|
| 30 | vrouw    | 51       | vwo, praktijkdipl boekhouden, HBO richting HR/<br>afdeling HR bij een bank   | Nederlands    | 1-12-2012   | individueel 3e mndsgesprek, aanbod speeddate/banenmarkt (geen deelname),<br>aanbod vacatures via werk.nl (passen vaak niet),  | nee  | leeftijd, heeft moeite met zich pro-actief op te stellen      | n.v.t.                   |
| 31 | vrouw    | 50       | MBO en NEVI (inkoop opleiding)/ ondersteuning en inkoop                      | Nederlands    | 01 oktober 2012, in 2013 2 maanden gewerkt bij oude werkgever via het uitzendbureau | voorlichtingsbijeenkomst: bij aanvang uitkering, individueel 3e mndsgesprek,<br>deelname speeddate/banenmarkt,  | in principe niet, klant heeft behoefte aan persoonlijk contact zodat de wg een beeld heeft van haar. Volgens haar kan dan een betere match worden gemaakt met potentiële werkgevers. | geen belemmeringen. Vindt haar leeftijd ook geen belemmering. | n.v.t.                   |
| 34 | man      | 56       | MBO 4, middelbare detailhandelschool   | Nederlands    | 12-3-2012   | f-t-f sollicitatietraining/workshop, Deelname speeddate/banenmarkt, 1x geschikte vacature ontvangen via werk.nl waarop gereageerd,<br>*van een aantal vormen van dienstverlening is niet bekend of deze zijn aangeboden | Klant wilde met behoud van uitkering bij een nieuw marketingbureau gaan werken waar hij niets zou verdienen. UWV deed hier moeilijk over. Uiteindelijk mocht dit maar 3 maanden.     | Leeftijd, economische crisis, overgekwalificeerd              | n.v.t.                   |
| 36 | vrouw    | 55       | HBO bachelor/<br>Via uitzendbureau werkzaam bij call centrum belastingdienst | Nederlands    | 27-8-2011   | individueel 3e mndsgesprek, deelname speeddate/banenmarkt, PAWA-gesprek/voorlichting,<br><br>* klant heeft op eigen initiatief sollicitatietraining gevolgd   | onbekend   | geen belemmeringen  | n.v.t.                   |

| nr | Geslacht | Leeftijd | Opleiding/beroep                                    | Nationaliteit | WW         | Dienstverlening totaal  | Rekening wensen klant | Belemmeringen/<br>mogelijkheden  | Type uitstroom / functie                       |
|----|----------|----------|---|---------------|------------|---|-----------------------|--|--|
| 38 | vrouw    | 57       | VMBO  | Nederlands    | 16-11-2011 | individueel 3e mndsgesprek, PAWA-gesprek/voorlichting, deelname speeddate/banenmarkt, Computer-werkmaptraining, f-t-f sollicitatietraining/workshop         | onbekend              | geen internet thuis, leeftijd en weinig vacatureaanbod   | n.v.t.   |
| 39 | vrouw    | 58       | MBO-2/<br>Taxichauffeuse                            | Nederlands    | 1-2-2013   | aanbod speeddate/banenmarkt, deelname netwerkbijeenkomst(en), aanbod vacatures via werk.nl  | onbekend              | leeftijd, lage opleiding   | n.v.t.   |
| 40 | vrouw    | 59       | HBO/ coaching, begeleiding                          | Nederlands    | nov. 2012  | voorlichtingsbijeenkomst: bij aanvang uitkering, individueel 3e mndsgesprek, deelname speeddate/banenmarkt.   | onbekend              | Klant kan alleen op bepaalde functies niet functioneren omdat ze weinig kracht in haar handen heeft. | n.v.t.   |
| 45 | man      | 52       | Basisonderwijs/<br>werkzaam in de horeca (serveren) | Nederlands    | 1-5-2012   | voorlichtingsbijeenkomst: bij aanvang uitkering, individueel 3e mndsgesprek, aanbod vacatures via werk.nl   | onbekend              | geen   | n.v.t.   |
| 48 | man      | 53       | MBO-2/ Vrachtwagenchauffeur                         | Nederlands    | 17-9-2011  | aanbod vacatures via werk.nl (wekelijks), PAWA-gesprek/voorlichting (groepsbijeenkomst), deelname speeddate/banenmarkt heeft geresulteerd in tijdelijk werk | onbekend              | ruime werkervaring kan pré zijn maar ook belemmering. Mogelijk leeftijd als belemmering.             | n.v.t. klant heeft onlangs vijf weken gewerkt. |

| nr | Geslacht | Leeftijd | Opleiding/beroep   | Nationaliteit | WW                | Dienstverlening totaal  | Rekening wensen klant   | Belemmeringen/<br>mogelijkheden   | Type uitstroom / functie  |
|----|----------|----------|--|---------------|-------------------|---|---|---|---|
| 49 | vrouw    | 54       | MBO-4  | Nederlands    | 30-7-2012         | individueel 3e mndsgesprek (op eigen aanvraag), deelname speeddate/banenmarkt heeft geleid tot deeltijdwerk   | Ja, in zekere zin. klt wilde intakegesprek om zeker te zijn of aanvraag goed was en om tips te krijgen over solliciteren. Uww gaf aan niet gebruikelijk, maar wel gedaan. | gebrek opleiding/diplomas, leeftijd   | n.v.t.<br>*wel deeltijdwerk nul-urencontract (gemiddeld 10 uur per mnd) |
| 52 | man      | 54       | VMBO/ Voeger   | Nederlands    | eind oktober 2012 | individueel 3e mndsgesprek, aanbod vacatures via werk.nl  | onbekend  | klant noemt als belemmering dat hij geen auto heeft.  | n.v.t.  |
| 58 | vrouw    | 54       | MBO niveau 2/<br>Zorgsector<br>(helpende)                          | Nederlands    | jun-13            | onduidelijk   | nee. De klant komt niet ongemotiveerd over.   | Veel persoonlijke belemmeringen: weinig taalvaardig, persoonlijke omstandigheden uit het verleden (oa. schulden). | n.v.t.  |
| 59 | vrouw    | 50       | MBO/<br>licht administratief<br>werk, eigen zaak (bijou-<br>terie) | Nederlands    | sep-11            | groepsbijeenkoms bij aanvang Ww, individueel 3e mndsgesprek, aanbod vacatures via werk.nl (maar klant vindt het aanbod 2 jaar na instroom niet passend) | nee: behoefte aan persoonlijk contact en persoonlijke begeleiding.  | geen  | n.v.t.  |

| nr | Geslacht | Leeftijd | Opleiding/beroep   | Nationaliteit | WW       | Dienstverlening totaal  | Rekening wensen klant   | Belemmeringen/<br>mogelijkheden  | Type uitstroom / functie   |
|----|----------|----------|--|---------------|----------|---|---|--|--|
| 60 | vrouw    | 56       | MBO-4/<br>adm ondersteuner bij<br>een revalidatiecentrum | Nederlands    | 1-jul-11 | individueel 3e mndsgesprek, aanbod<br>vacatures via werk.nl, PAWA-<br>gesprek/voorlichting, deelname<br>netw. f-t-f sollicitatietraining, speed-<br>date/banenmarkt, info inzake aanvul-<br>ling op loon deeltijdbaan | deels: zij kon terecht bij<br>werkcoach met vragen e.d.               | geen   | n.v.t. en ttv interview deels<br>uitgestroomd als zorgverle-<br>ner. |
| 61 | man      | 51       | LBO/ werkprikker   | Nederlands    | 1-jun-11 | aanbod vacatures via werk.nl, f-t-f<br>sollicitatietraining/workshop,<br>*van een aantal vormen van dienst-<br>verlening is niet bekend of deze zijn<br>aangeboden  | Er wordt rekening gehou-<br>den met de mogelijkheden<br>van de klant. | Klant denkt dat<br>leeftijd een rol speelt<br>en hij kan geen<br>zwaar fysiek werk<br>verrichten | n.v.t.   |
| 62 | man      | 56       | HBO-Bachelor/<br>leidinggevende IT                       | Nederlands    | 1-dec-11 | individueel 3e mndsgesprek, aanbod<br>vacatures via werk.nl, aanbod net-<br>werkbijeenkomst(en) (geen deelna-<br>me)  | onbekend  | geen   | n.v.t.   |

## Uitgestroomde klanten

| nr | Geslacht | Leeftijd | Opleiding/beroep  | Nationaliteit | Instroom WW  | Uitstroom WW   | Dienstverlening totaal   | Rekening wensen klant                                       | Belemmeringen/mogelijkheden   | Type uitstroom / functie   |
|----|----------|----------|---|---------------|--|--|--|---|---|--|
| 5  | man      | 57       | MBO-4 / werkvoorbereider in elektrotechniek   | Nederlands    | jul-11   | jan-13   | individueel 3e mndsgesprek, aanbod speeddate/banenmarkt (geen deelname),   | onbekend  | geen  | elektrotechniek  |
| 13 | vrouw    | 57       | VMBO/ Van 2002-2007 Wao. In 2007 100% goedgekeurd   | Nederlands    | September 2010 in dienst bij de wg, daarna een paar keer een halfjaarcontract en jaarcontract. Korte onderbreking waarbij weer ww. Huidige contract tot december 2013. | Uitstroom destijds mbv loonkostensubsidie)Dit was al in 2010 | individueel 3e mndsgesprek, PAWA-gesprek/voorlichting, f-t-f sollicitatietraining/workshop, deelname speeddate/banenmarkt, computer-werkmaptraining            | geen training op vaardigheden terwijl ze dat wel nodig vond | onbekend  | full time obv jaarcontracten   |
| 14 | vrouw    | 60       | WO-Master/ werkzaam als landbouwdeskundige ontwikkelingslanden: op uitzendbasis ter plekke werkzaam | Nederlands    | 2/10/11 tot 3/3/2012 en oktober 2012 – 1 maart 2013  | maart – mei 2013   | individueel 3e mndsgesprek, aanbod vacatures via werk.nl, aanbod netwbijeenkomst *van een aantal vormen van dienstverlening is niet bekend of deze zijn aangb. | onbekend  | Internationale werkervaring biedt weinig mogelijkheden op Nederlandse arbeidsmarkt. | Werkt wisselend voor Stichting waar ze al jaren als freelancer voor werkt en heeft daaruit wisselende inkomsten. |

| nr | Geslacht | Leeftijd | Opleiding/beroep  | Nationaliteit | Instroom WW  | Uitstroom WW  | Dienstverlening totaal  | Rekening wensen klant  | Belemmeringen/mogelijkheden   | Type uitstroom / functie   |
|----|----------|----------|---|---------------|--|---|---|--|---|--|
| 19 | man      | 59       | MBO-2/ Heftruckchauffeur  | Nederlands    | 24-10-2011   | geen beroep op WW: is nog voor ingangsdatum WW uitgestroomd | Geen dienstverlening: nog voor ingang ww tijdelijke baan gevonden (vervanging voor zieke wkn)   | n.v.t.   | Geen dienstverlening: nog voor ingang ww tijdelijke baan gevonden (vervanging voor zieke wkn) | tijdelijk, vervanging voor zieke/heftruckchauffeur   |
| 20 | vrouw    | 57       | HBO/ adm. ondersteuner bij een onderwijsorganisatie   | Nederlands    | 1e ww: aug. 2011 tot april 2012, 2e ww: vanaf jan 2013 | apr-12  | individueel 3e mndsgesprek, aanbod vacatures via werk.nl, deelname netwerkbijeenkomst(en), PAWA-gesprek/voorlichting, f-t-f sollicitatietraining/workshop, deelname speeddate/banenmarkt, | onbekend   | geen  | Tijdelijk administratief werk, via uitzendbureau   |
| 32 | vrouw    | 56       | MBO-1/ catering   | Nederlands    | 2011, minder 30%AO                                     | jan-12  | instroom in 2011 persoonlijke begeleiding, latere gesprekken in groepen van 6 personen, f-t-f sollicitatietraining/workshop, aanbod vacatures via werk.nl                                 | Nee, heeft om computertraining gevraagd, maar niet gekregen. | gezondheid, zit nu ook in zw  | uitgestroomd naar zw   |
| 33 | vrouw    | 60       | WO-Master/ werkzaam als landbouwdeskundige ontwikkelingslanden: op uitzendbasis ter plekke werkzaam | Nederlands    | 2/10/11 tot 3/3/2012 en oktober 2012 – 1 maart 2013    | maart – mei 2013  | individueel 3e mndsgesprek, aanbod vacatures via werk.nl, aanbod netwerkbijeenkomst(en)<br>*van een aantal vormen van dienstverlening is niet bekend of deze zijn aangeboden              | onbekend   | Internationale werkervaring biedt weinig mogelijkheden op Nederlandse arbeidsmarkt.           | Werkt wisselend voor Stichting waar ze al jaren als freelancer voor werkt en heeft daaruit wisselende inkomsten. |

| nr | Geslacht | Leeftijd | Opleiding/beroep  | Nationaliteit | Instroom WW                            | Uitstroom WW  | Dienstverlening totaal   | Rekening wensen klant   | Belemmeringen/mogelijkheden  | Type uitstroom / functie   |
|----|----------|----------|---|---------------|--|---|--|---|--|--|
| 41 | man      | 50       | HBO en WO/<br>advies en engineering in olie/gas industrie | Nederlands    | 1-6-2011                               | 1-apr-12  | Meerdere keren gesprekken met werkcoach,<br>netwerkbijeenkomst(en),<br>Ondersteuning bij uitstroom zelfstandige.   | ja, dhr wilde als zelfstandige aan de slag (in zijn oude branche/sector).<br>Dhr is daarom ook doorverwezen naar begeleiding voor zelfstandigen | geen. Wel fysieke aandoening maar dit vormt geen belemmering voor werk. Ook bij start wel onzeker of het zou lukken.   | zelfstandige/<br>olie/gasindustrie, advies en engineering. Uitgestroomd nadat eerste opdrachtgever binnen was. |
| 47 | vrouw    | 51       | Basisonderwijs/<br>gastvrouw en helpende in de zorgsector | Nederlands    | 29-6-2011<br>(WW voor 11 uur per week) | 2-4-2012  | voorlichtingsbijeenkomst: bij aanvang uitkering, individueel 3e mndsgesprek, aanbod vacatures via werk.nl,<br>*van een aantal vormen van dv is niet bekend of deze zijn aangeboden | Ze vindt in feite dat er in onvoldoende mate rekening wordt gehouden met haar wensen.   | instroom in ww vwe fysieke klachten zij haar functie niet kon uitoefenen (zij viel net buiten de grens voor wia). Frozen shoulder (voor geopeerd), reumatisch klachten, slechte knieën. Fysiek werk uitgesloten. | Ze werkt nu 15 uur per week ipv van 17 uur per week. Type contract onbekend. gastvrouw in zorghuis.            |
| 50 | man      | 52       | MBO-4/<br>Software Consultancy                            | Nederlands    | 30-6-2011                              | 30-9-2012. De klant is daarna weer in de WW terecht gekomen vanwege kortdurend contract. Sinds 1-10-2013 uitgestroomd | de klant geeft aan dat hij geen gebruik heeft gemaakt van dienstverlening van UWV.   | onbekend  | onbekend   | onbekend   |

| nr | Geslacht | Leeftijd | Opleiding/beroep  | Nationaliteit | Instroom WW         | Uitstroom WW     | Dienstverlening totaal   | Rekening wensen klant  | Belemmeringen/mogelijkheden   | Type uitstroom / functie  |
|----|----------|----------|---|---------------|---------------------|------------------|--|--|---|---|
| 51 | man      | 56       | Basisonderwijs/<br>beheerder stads-<br>werken gemeente  | Nederlands    | 4-11-2011           | 7-2-2012         | Elke maand op gesprek<br>werkcoach   | ja. dhr hoefde niet<br>te solliciteren naar<br>andere functies in<br>afwachting van<br>terugkeer naar<br>oude werkgever. | onbekend (zeer waar-<br>schijnlijk geen. Dhr is<br>uitgestroomd en muv van<br>korte periodes ww al<br>jaren aan het werk) | tijdelijk (3 jaar). Dhr werkt<br>al ruim 9 jaar op die manier,<br>na 3 jaar 3 mnd uitstroom/<br>beheerder stadswerken<br>gemeente |
| 53 | man      | 49       | MBO-4/<br>werkvoorbereider<br>(logistiek)               | Nederlands    | 11-8-2011           | 16-5-2012        | individueel 3e mndsgesprek, aanbod vacatures via werk.nl, f-t-f sollicitatietraining/workshop, | De klant had geen<br>specifieke wensen<br>t.a.v. de dienstverlening  | geen  | tijdelijk contract  |
| 54 | man      | 50       | Havo/<br>Bedrijfsleidersu-<br>permarkt (ca. 25<br>jaar) | Nederlands    | 26-10-2011          | Begin april 2012 | aanbod vacatures via<br>werk.nl,   | De klant had geen<br>specifieke wensen<br>t.a.v. de dienstverlening  | geen  | vast contract (na eerst<br>tijdelijk contract gehad te<br>hebben)   |
| 55 | vrouw    | 54       | HBO-Bachelor/<br>pedagogisch<br>hulpverlener            | Nederlands    | In november<br>2011 | Eind april 2012  | aanbod vacatures via<br>werk.nl, deelname<br>speeddate/<br>banenmarkten                        | onbekend   | onbekend  | tijdelijk contract van 1 jaar   |



| nr | Geslacht | Leeftijd | Opleiding/beroep                                    | Nationaliteit | Instroom WW  | Uitstroom WW | Dienstverlening totaal   | Rekening wensen klant  | Belemmeringen/mogelijkheden                     | Type uitstroom / functie   |
|----|----------|----------|---|---------------|--|--------------|--|--|---|--|
| 56 | man      | 55       | MBO (werkniveau)/ leidinggevende in de metaalsector | Nederlands    | dec-12   | apr-13       | aanbod vacatures via werk.nl (maar sloten niet aan bij zijn achtergrond), aanbod netwerkbijeenkomst(en), introductiebijeenkomst bij voormalige werkgever van UWV (vermoedelijk vanwege massaontslag).      | geen persoonlijke dienstverlening. Vacatures die de klant kreeg in de werkmap sloten niet aan bij achtergrond en ervaring.             | geen  | Volledig/ kwaliteitsmanager bij een bedrijf dat kasten (voor keukens etc) maakt. |
| 63 | man      | 53       | MBO+/ projectmanager installatietechniek            | Nederlands    | eind 2011 en toen even uitgestroomd en halverwege 2012 weer instroom | begin 2013   | voorlichtingsbijeenkomst: bij aanvang uitkering, f-t-f sollicitatietraining/workshop, deelname netwerkbijeenkomst(en)  | klant kijkt positief tegen de dienstverlening aan: je moet meegaan met je tijd als het gaat om de digitale dienstverlening             | Meent dat leeftijd belemmering is. Ziekte vrouw | installatietechniek  |
| 64 | man      | 49       | universitair farmacie/ apotheker                    | Nederlands    | nov-11   | jun-11       | voorlichtingsbijeenkomst: bij aanvang uitkering, aanbod vacatures via werk.nl (maar sloten niet aan bij zijn achtergrond/niveau), vragen gesteld via e-coaching in de werkmap (goede en snelle antwoorden) | klant zegt dat niet te weten omdat hij geen gebruik heeft gemaakt van UWV maar op andere wijze heeft gezocht en met outplacementbureau | geen  | volledig uitgestroomd/ apotheker   |

| nr | Geslacht | Leeftijd | Opleiding/beroep   | Nationaliteit | Instroom WW | Uitstroom WW | Dienstverlening totaal                                   | Rekening wensen klant                                | Belemmeringen/mogelijkheden  | Type uitstroom / functie                              |
|----|----------|----------|--|---------------|-------------|--------------|--|--|--|---|
| 65 | Vrouw    | 49       | universitair rechten/<br>directeur organisatie langdurige zorg | Nederlands    | apr-12      | sep-12       | individueel 3e mndsgesprek, aanbod vacatures via werk.nl | ja, gesprekken met coach waren persoonlijk, maatwerk | werd als directeur gezien maar wilde meer, belemmering als te hoog gekwalificeerd. | volledig uitgestroomd/<br>relatiemanager geboortezorg |

**Eerder uitgestroomde klanten, maar opnieuw ingestroomde klanten**

| nr | Geslacht | Leeftijd | Opleiding/beroep              | Nationaliteit | Instroom WW   | Uitstroom WW  | Dienstverlening totaal   | Rekening wensen klant  | Belemmeringen/mogelijkheden  | Type uitstroom / functie  |
|----|----------|----------|-------------------------------|---------------|---|---|--|--|------------------------------|---|
| 18 | Man      | 57       | MBO-3/ werkzaam in de groenvz | Nederlands    | In nog eerdere periode (2010) in uitkering. En in 11-11-2011 tot 13-9-2012 en nu weer in uitkering. | ttv interview weer ingestroomd  | individueel 3e mndgsprek, Werkcoach heeft hem voorgedragen bij uitzendbureau waar hij ook vaker banen kreeg  | onbekend   | geen                         | ttv interview weer ingestroomd  |
| 32 | vrouw    | 56       | MBO-1/ catering               | Nederlands    | 2011, minder 30%AO  | jan-12  | instroom in 2011 persoonlijke begeleiding, latere gesprekken in groepen van 6 personen, f-t-f sollicitatietraining/workshop, aanbod vacatures via werk.nl,     | Nee, heeft om computertraining gevraagd, maar niet gekregen. | gezondheid, zit nu ook in zw | uitgestroomd naar zw  |
| 33 | man      | 53       | WO                            | Nederlands    | aug-11  | zat eerder in WW van 1-8-2011 tot 20-11-2011; nieuwe instroom maart 2012of2013? | individueel 3e mndgsprek, aanbod speeddate/banenmarkt (deelname onbekend werd verplicht, dreig korting uitkering volgens klant). PAWA-voorlichting (via brief) | nee  | arbeidsmarkt en leeftijd     | onduidelijk of hij volledig was uitgestroomd of deeltijd/coördinator overheid. Nu weer instroom |

| nr | Geslacht | Leeftijd | Opleiding/beroep                                    | Nationaliteit | Instroom WW  | Uitstroom WW  | Dienstverlening totaal   | Rekening wensen klant  | Belemmeringen/mogelijkheden   | Type uitstroom / functie  |
|----|----------|----------|---|---------------|--|---|--|--|---|---|
| 35 | Man      | 56       | MBO-4/ accountmanager in de groenvoorziening        | Nederlands    | 28-6-2013  | zat eerder in WW van 29-8-2011 tot 20-5-2012. Hierna is hij tot 28-6-2013 uit de WW gebleven. | individueel 3e mndsgesprek, aanbod vacatures via werk.nl, deelname netwerkbijeenkomst(en), proefplaatsing leidde in verleden tot uitstroom. Onlangs nieuw gesprek over mogelijkheid proefplaatsing | ja, wel volgens de klant. is namelijk zelf in staat via netwerk weer aan werk te komen.  | Naar eigen zeggen geen belemmeringen. Wel in verleden contact met psycholoog over problemen faillissement vorige werkgever.   | ttv interview weer ingestroomd                                    |
| 37 | Man      | 61       | MBO-3/ Schipper                                     | Nederlands    | 18-10-2011   | 15-10-2012 (nieuwe instroom juni 2013)  | deelname netwerkbijeenkomst(en), sollicitatietraining 6 bijeenkomsten, in 2010 heeft dhr training varen op radar via uwv gevolgd.  | in 2010 heeft dhr training gehad zodat hij beter adslag kon in zijn beroep. Onbekend of in ww-periode 2011/2012 rekening is gehouden | dhr heeft fysieke belemmeringen waardoor hij niet meer zijn voorlaatste beroep (timmerman) kan uitoefenen. Geen belemmeringen uitoefenen huidige beroep (schipper). | tijdelijk contract (inmiddels weer in ww)                         |
| 42 | vrouw    | 53       | HBO-bachelor management-ondersteuning /secretarieel | Nederlands    | 1-9-2011 tot jan 2012 en op 9/1/2013 opnieuw ingestroomd | 1-1-2012 WW-uitkering   | aanbod vacatures via werk.nl, deelname netwerkbijeenkomst(en), aanbod speeddate/banenmarkten<br>*van een aantal vormen van dienstverlening is niet bekend of deze zijn aangeboden                  | onbekend   | geen  | tijdelijk werk (jaarcontract) financiële management-ondersteuning |

| nr | Geslacht | Leeftijd | Opleiding/beroep  | Nationaliteit | Instroom WW   | Uitstroom WW                         | Dienstverlening totaal  | Rekening wensen klant   | Belemmeringen/mogelijkheden  | Type uitstroom / functie                     |
|----|----------|----------|---|---------------|---|--------------------------------------|---|---|--|--|
| 46 | man      | 56       | HBO/Bachelor/<br>adviseur organisa-<br>tie en adviesbu-<br>reau | Nederlands    | 1-8-2011  | Is weer ingestroomd ttv<br>interview | individueel 3e mndsge-<br>sprek, aanbod vacatu-<br>res via werk.nl, deel-<br>name netwerkbijeen-<br>komst(en) | Ten tijde dat hij<br>nog een werkcoach<br>had, wel Na de<br>overgang naar e-<br>dienstverlening zijn<br>de oude afspraken<br>niet meer geldend. | Met de branche<br>(o.a. overheid ) waarvoor<br>hij organisatieadviezen<br>leverde gaat het nog<br>steeds slecht: het daarin<br>werk vinden is dus nog<br>moeilijk. Verder is zijn<br>leeftijd een belemmering,<br>meent hij. | Is weer ingestroomd ttv<br>interview         |
| 57 | vrouw    | 50       | MBO/administra-<br>tief   | Nederlands    | 01-10-2012,<br>toen eind<br>maart 2013<br>uitgestroomd,<br>vervolgens<br>weer inge-<br>stroomd op<br>01-10-2013 | mrt-13                               | individueel 3e mndsge-<br>sprek   | klant is niet onte-<br>vreden over de<br>dienstverlening van<br>UWV. Ze heeft niet<br>veel contact, en<br>vindt het wel best<br>zo.             | letwat passief, maar geen<br>persoonlijke belemme-<br>ringen.  | eerst tijdelijk uitgestroomd/<br>telefoniste |