

UWV

Kennisverslag

2013 - 1



ONTWIKKELINGEN IN DE SOCIALE ZEKERHEID



ARBEIDSMARKT EN ARBEIDSPARTICIPATIE



PROFESSIONALISEREN DIENSTVERLENING

Kenniscentrum UWV

Maart 2013

De digitale versie van het UWV Kennisverslag is te vinden op

<http://www.uwv.nl/kennis>

Voor vragen over deze publicatie:

telefoon (020) 687 5188 of (020) 687 5489

INHOUD

Belangrijkste signalen uit UKV 2013-1	4
--	----------

In dit UKV	6
-------------------	----------

ONTWIKKELINGEN IN DE SOCIALE ZEKERHEID

1	Volumeontwikkelingen	9
2	Flexibele dienstverbanden en het beroep op de WIA	16

ARBEIDSMARKT EN ARBEIDSPARTICIPATIE

3	Waar vinden langdurig werkzoekenden werk?	23
4	Na werkloosheid weer aan de slag als uitzendkracht: biedt de flexibiliteit van uitzendwerk ook werkzekerheid?	30

PROFESSIONALISEREN DIENSTVERLENING

5	Arbeidsmarktinformatie: verbetermogelijkheden vanuit gebruikersperspectief	37
6	Toegankelijkheid en gebruik van e-dienstverlening	44

ONTWIKKELINGEN IN DE SOCIALE ZEKERHEID

- Eind 2012 hadden 340.000 mensen een WW-uitkering. Dat zijn er 70.000 meer dan een jaar eerder en deze stijging zet zich naar verwachting verder door naar bijna 380.000 eind 2013 (artikel 1).
- Het aantal werkzoekenden dat bij UWV is ingeschreven, neemt naar verwachting verder toe tot bijna 650.000 eind 2013 (artikel 1).
- In 2012 is voor het eerst sinds de invoering van de WIA de WIA-instroom lager dan in het voorgaande jaar (artikel 1).
- Mensen werken minder vaak vanuit een uitzendcontract, als oproepkracht of in een tijdelijk contract (flexibele banen) naarmate zij ouder zijn. Zo hebben ongeveer 15 op de 20 mensen onder de 20 jaar een flexibele baan, terwijl dit bij 59-jarigen slechts 2 op de 20 is (artikel 1).
- Gemiddeld lopen vaste werknemers een risico van 3 op de 1.000 om in de WIA te komen. Voor tijdelijke werknemers is dit risico (gecorrigeerd voor achtergrondkenmerken) groter, namelijk bijna 5 op de 1.000 en voor uitzendkrachten zelfs bijna 7 op de 1.000 (artikel 2).
- Een werknemer die via de Ziektewet de WIA instroomt, is beslist niet altijd een werknemer die voorheen een flexibel dienstverband had (artikel 2).

ARBEIDSMARKT EN ARBEIDSPARTICIPATIE

- Naarmate mensen langer werkloos zijn, wordt de kans groter dat ze in een andere sector werk vinden dan in de sector waarin ze voorheen werkten (artikel 3).
- Meer dan de helft van de mensen die het werk hervatten na 1 jaar of langer werkloos te zijn geweest, vindt een baan in een andere sector dan de sector waarin ze daarvoor werkten (artikel 3).
- In 2011 vonden langdurig werkzoekenden die van sector wisselden gemiddeld 3 maanden eerder werk dan degenen die terugkeerden in de eigen sector (artikel 3).
- Welke sector het meeste perspectief biedt voor een langdurig werkzoekende, hangt onder andere af van diens beroepsniveau: werkzoekenden met een laag beroepsniveau moeten het vooral hebben van de uitzendsector, terwijl deze voor mensen in hogere beroepsniveaus van ondergeschikt belang is (artikel 3).
- Uitzendkrachten zijn vrijwel even vaak als werknemers met een tijdelijk contract 2 jaar na de werkhervatting nog aan het werk (artikel 4).
- Uitzendkrachten hebben bijna even vaak als werknemers met een tijdelijk contract 2 jaar na de werkhervatting een vast contract. In beide groepen heeft ongeveer 1 op de 6 personen dan een vast contract (artikel 4).

PROFESSIONALISEREN DIENSTVERLENING

- Sectorale arbeidsmarktanalyses kunnen de vraag naar werknemers en het aanbod van vacatures per beroep inzichtelijk maken, doordat ze de krapte en de overschotten in verschillende beroepen in beeld brengen (artikel 5).
- Ter vergroting van het draagvlak, de bruikbaarheid en de toegankelijkheid van arbeidsmarktinformatie is samenwerking van sectorale arbeidsmarktdeskundigen met praktijkdeskundigen en sociale partners essentieel (artikel 5).
- Ruim 90% van de mensen die medio 2011 een WW-uitkering hadden aangevraagd, bleek in staat te zijn de uitkering digitaal aan te vragen en/of vervolgens gebruik te maken van de digitale Werkmap (artikel 6).
- Bijna 1 op de 10 mensen in de WW ervaart grote drempels om zijn uitkering digitaal aan te vragen en gebruik te maken van de digitale Werkmap (artikel 6).
- Ook over enkele jaren is er naar alle waarschijnlijkheid nog altijd een groep WW'ers die onvoldoende digitale vaardigheden heeft om de e-dienstverlening van UWV volledig en zelfstandig te kunnen gebruiken (artikel 6).

In dit UKV

In dit UWV Kennisverslag (UKV) komen aspecten van uitzendwerk sterk naar voren. In juni 2012 werkten ongeveer 372.000 personen als uitzendkracht (artikel 1). Sommige mensen kiezen bewust voor uitzendwerk en de voordelen ervan, bijvoorbeeld omdat ze daarmee niet vastzitten aan een baan of omdat ze zo snel het nodige kunnen bijverdienen. Anderen hebben een minder positief beeld; zij ervaren flexibiliteit als onzekerheid. Het gaat dan om onzekerheid over werkbehoud en inkomen: heeft men bijvoorbeeld recht op een WW-uitkering als de uitzendopdracht voorbij is, hoeveel is dan het inkomen en welke administratieve rompslomp brengt dit met zich mee?

Ook bij de groep mensen die na een periode van werkloosheid een baan vindt als uitzendkracht kan deze onzekerheid blijven spelen. Als mensen na het hervatten van werk gedurende een langere periode aan het werk zijn en niet opnieuw werkloos worden, valt een deel van de onzekerheid echter weg. Er is dan wel sprake van *werkzekerheid*. Dit UKV laat zien dat uitzendwerk voor mensen die vanuit werkloosheid weer werk vonden, bijna evenveel werkzekerheid kan bieden als een tijdelijk contract direct bij een werkgever. Zo'n twee derde van degenen die het werk in een uitzendbaan hervatten, is 2 jaar later nog steeds aan het werk. En 15% van de hervatters in een uitzendbaan heeft dan een vast contract; een aandeel dat dicht in de buurt komt van dat van degenen die het werk in een tijdelijk contract hebben hervat. Uitzendkrachten in deze positie slagen er dus in te profiteren van de opstapfunctie van uitzendwerk zonder vervolgens terug te vallen in werkloosheid (artikel 4). Wel zijn baanovergangen van werklozen die recent als uitzendkracht hebben gewerkt vaak overgangen naar volgende uitzendcontracten.

Kennis van UWV

UWV beschikt over een enorme hoeveelheid kennis, zowel bij de medewerkers als in de rijkdom aan administratieve gegevens. Deze kennis zetten we in om arbeidsparticipatie te verhogen en, waar mogelijk, uitkeringslasten te beperken. UWV ziet het als zijn taak deze kennis te ontsluiten. Hiermee willen we de dienstverlening verbeteren én onze kennis delen met de buitenwereld.

In de UWV Kennisagenda staan de lopende en te verwachten kennisprojecten vermeld. Het UWV Kennisverslag (UKV) is een van de media die recente resultaten naar buiten brengen. In dit hoofdstuk beschrijven we de essentie van die resultaten. Wat verandert er in de directe omgeving van UWV en wat betekent dat voor de dienstverlening? Hoe is die dienstverlening te verbeteren met het oog op vergroting van de arbeidsparticipatie en/of vermindering van uitkeringslasten?

Mensen die vanuit andere bedrijfstakken (niet zijnde de uitzendbranche) het werk hervatten, doen dit minder vaak in een uitzendbaan (artikel 3).

Ondanks dat de werkzekerheid van uitzendwerk groter is dan men wellicht op het eerste gezicht denkt, houdt het ook zijn keerzijde. Vanuit de persoon bekeken komen nadelen als aanvankelijk genoeg moeten nemen met een relatief laag salaris regelmatig voor¹. Dit UKV laat daarnaast zien dat uitzendkrachten, gecorrigeerd voor achtergrondkenmerken zoals leeftijd, een grotere kans hebben om in de WIA te komen dan mensen met een tijdelijk of vast contract bij een werkgever (artikel 2). Het beperken van instroom in de WIA lijkt bij uitzendkrachten dus minder goed te zijn gelukt dan bij reguliere werknemers. De recente wetswijziging als gevolg van de modernisering van de Ziektewet en het convenant dat UWV en de uitzendbranche eind 2012 hebben gesloten², zijn bedoeld om dit te verbeteren.

De analyses in dit UKV laten zien dat werkhervatting binnen 6 maanden nadat men het werk is verloren, een heel belangrijk startpunt kan zijn voor langdurige werkhervatting (artikel 4). Tegelijk blijkt uit een ander artikel dat het voor werkzoekenden uit sectoren die te lijden hebben van de economische crisis vaak moeilijk is om op korte termijn opnieuw aan het werk te komen in hun oude sector (artikel 3). Zij moeten over de grenzen van die sector heenkijken. Inzicht in de relevante kenmerken die kansen van werkzoekenden vergroten of verkleinen, en kansrijke beroepen en sectoren³ kan dan helpen de juiste keuzes te maken en gerichte adviezen te geven. Goed toegankelijke arbeidsmarktinformatie is daarbij van belang, zowel voor praktijkprofessionals als voor beleidsmakers en werkzoekenden zelf (artikel 5).

Op grond van de bevindingen in dit UKV kunnen we concluderen dat uitzendwerk een goede mogelijkheid kan zijn voor werklozen om opnieuw een plek te vinden op de arbeidsmarkt. Dat geldt zeker wanneer dit gepaard gaat met een snelle werkhervatting. Een focus op de mogelijkheden en potentiële voordelen van uitzendwerk, bij zowel beleidsmakers en praktijkprofessionals als werkzoekenden zelf, kan de kans op duurzame werkhervatting vergroten.

1 - In UWV Kennisverslag 2012-1 lieten we zien dat het inkomen van mensen die in de uitzendsector gaan werken er 12% op achteruitgaat, vergeleken met het inkomen voor werkloosheid. Het inkomensverlies is een jaar later vaak tenietgedaan.

2 - <http://www.arboflexbranche.nl/nl/informatie-voor-uitzendbureaus/over-uitzendkrachten/verzuim-en-re-integratie/convenant-beter-aan-het-werk/>.

3 - Zie in dit kader ook UWV (2013). UWV Landelijke Arbeidsmarktprognose 2013. Update, januari 2013. Amsterdam: UWV.



ONTWIKKELINGEN IN DE SOCIALE ZEKERHEID

1	Volumeontwikkelingen	9
2	Flexibele dienstverbanden en het beroep op de WIA	16



Peter Rijsburger
Peter Hilbers

Het aantal mensen met een WW-uitkering zal verder stijgen tot bijna 380.000 eind 2013, het hoogste aantal van deze eeuw tot nu toe.

1

Volumeontwikkelingen

Samenvatting

De werkgelegenheid is in 2012 gedaald en zal ook in 2013 dalen als gevolg van de economische krimp. Hierdoor loopt het aantal mensen met een WW-uitkering en het aantal bij UWV ingeschreven werkzoekenden op. Deze stijging zal zich verder doorzetten in 2013.

- In 2013 zal de werkgelegenheid naar verwachting met circa 1% dalen.
- Het aandeel flexibele banen neemt af met de leeftijd. Van de werknemers tot 20 jaar heeft ongeveer drie kwart een flexibele baan; van de 59-jarigen heeft 1 op de 10 werknemers een flexibele baan.
- Het aantal mensen met een WW-uitkering ligt eind 2012 op 340.000. Dat is 70.000 meer dan eind 2011.
- We verwachten dat eind 2013 het aantal WW-uitkeringen op bijna 380.000 ligt. Het aantal bij UWV ingeschreven werkzoekenden neemt ook verder toe en ligt eind 2013 op bijna 650.000.
- De WIA-instroom is in 2012 voor het eerst sinds de invoering van de WIA lager dan die in het voorafgaande jaar.

4 - CPB (2012). *Decemberraming 2012, economische vooruitzichten 2013*, Den Haag.

Nederlandse economie krimpt verder in 2013

De Nederlandse economie is in 2012 gekrompen met 1%⁴. Voor 2013 verwacht het Centraal Plan Bureau (CPB) een krimp van het bruto binnenlands product (bbp) met 0,5%. Welke ontwikkelingen dragen volgens het CPB bij aan die krimp? Allereerst besteden huishoudens minder geld vanwege een lager besteedbaar inkomen. Ook de overheidsbestedingen nemen af door de aangekondigde bezuinigingen. Bedrijven hebben bij tegenvallende bestedingen minder behoefte om te investeren: in 2013 dalen de investeringen, vooral in woningen. De export vertoont nog wel groei, maar deze is niet groot genoeg om de krimpende bestedingen van huishoudens en overheid te compenseren. Het CPB verwacht op korte termijn (tot 2014) geen herstel van deze bestedingen, mede vanwege het lage consumentenvertrouwen. Of de export zich gunstig blijft ontwikkelen, is in belangrijke mate afhankelijk van de groei van de wereldhandel. Als de wereldhandelsgroei vertraagt, leidt dit voor Nederland tot een lagere exportgroei.

5 - UWV (2013). *UWV Landelijke arbeidsmarktprognose 2013*, update januari 2013, Amsterdam.

Werkgelegenheid daalt

Door de krimpende economie zal de werkgelegenheid in 2013 teruglopen⁵. Dit geldt zowel voor het bedrijfsleven als de overheid. UWV ziet dit terug in een dalend aantal verzekerde werknemers in de Polisadministratie (tabel 1.1). In 2013 verwachten we een afname van het aantal banen met circa 1% (2012: -0,6%). Dit zijn 85.000 banen minder. De sector 'Zorg en welzijn' is de enige waar de werkgelegenheid nog licht zal groeien, met 15.000 banen in 2013. Dit is veel minder dan in de periode 1995-2011, toen de gemiddelde jaarlijkse groei uitkwam op 34.000. Daarbij presteren deelbranches verschillend: groei bij zorgbranches en krimp bij welzijnsbranches als kinderopvang.

6 - CBS. *Werkloosheid verder toegenomen*, persbericht 17 januari 2013.

7 - CPB (2012). *Decemberraming 2012, economische vooruitzichten 2013*, Den Haag.

Stijging werkloosheid zet door

De werkloosheid is in de loop van 2012 verder gestegen. Uit cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) blijkt dat de werkloze beroepsbevolking in december 2012 (gecorrigeerd voor seizoensinvloeden) uitkomt op 571.000⁶. Dit is 115.000 meer dan in december 2011. Het CPB gaat voor 2013 uit van een stijging van de werkloze beroepsbevolking. Het percentage werklozen in de beroepsbevolking stijgt in 2013 naar 6,0 ten opzichte van 5,25 in 2012 volgens de internationale definitie die het CPB hanteert⁷. De ontwikkeling van de werkloze beroepsbevolking is een goede indicator voor de ontwikkeling van het aantal WW-uitkeringen en bij UWV ingeschreven werkzoekenden. Het aantal WW-uitkeringen ligt eind 2012 op circa 340.000. Dit is aanzienlijk meer dan in de afgelopen 3 jaren, toen het aantal WW-uitkeringen tussen de 260.000 en 270.000 lag. Het aantal bij UWV ingeschreven werkzoekenden komt in 2012 uit op circa 569.000. Voor zowel de WW-uitkeringen als de ingeschreven werkzoekenden gaan we uit van een verdere stijging in 2013.

Tabel 1.1

**ONTWIKKELING AANTAL VERZEKERDE WERKNEMERS, BIJ UWV INGESCHREVEN WERKZOEKENDEN
EN UITKERINGSVOLUMINA NAAR WET, 2009-2013***

	2009	2010	2011	2012 **	2013 raming **
<i>x 1.000</i>					
Verzekerde werknemers (met dienstverband)***	7.094	7.128	7.145	7.095	7.010
Bij UWV ingeschreven werkzoekenden					
Stand december	508	490	473	569	649
WW****					
Instroom	427,6	414,6	414,0	502,5	563,0
Uitstroom	328,6	420,8	407,9	432,2	514,0
Lopende uitkeringen	269,8	263,7	269,9	340,2	377,0
Uitkeringsjaren	196,9	234,3	225,4	263,0	310,0
WIA					
Instroom	29,3	35,6	37,9	33,9	35,5
Uitstroom	6,0	8,5	9,8	10,7	12,0
Lopende uitkeringen	82,8	110,1	138,4	161,7	184,8
Uitkeringsjaren	56,6	77,7	100,4	121,4	138,7
WAO					
Instroom	6,3	4,3	3,1	2,2	1,4
Uitstroom	42,7	39,7	45,5	39,9	31,7
Lopende uitkeringen	521,7	486,3	444	406,2	375,3
Uitkeringsjaren	437,4	405	375,4	342,2	314,9
WAZ					
Instroom	0,3	0,2	0,2	0,2	0,2
Uitstroom	4,7	4,0	4,6	3,7	2,8
Lopende uitkeringen	34,2	30,4	26,0	22,5	19,9
Uitkeringsjaren	29,9	24,5	21,5	18,6	16,4
Wajong					
Instroom	17,6	17,8	16,3	15,3	16,4
Uitstroom	4,3	4,6	5,2	5,1	6,0
Lopende uitkeringen	192	205,1	216,2	226,5	236,8
Uitkeringsjaren	179,4	187,7	192,7	178,5	186,3
Vangnet-ZW					
Instroom	293,2	281,3	273,7	260,4	257,6
Uitkeringsjaren	87,6	98,3	99,8	99,5	96,9

* Voor de arbeidsongeschiktheidswetten (WIA, WAO, WAZ en Wajong) geldt met ingang van 1 juli 2012 een andere registratie van instroom en uitstroom (kalendermaanden). Zie box 1.1. Deze gewijzigde telwijze heeft geen gevolgen voor de hoogte van het aantal lopende uitkeringen.

** Cursieve cijfers in 2012 zijn geraamd. In de ramingen van 2013 zijn de definitieve cijfers van 2012 uit de tabel nog niet verwerkt, omdat ten tijde van het opstellen van de ramingen de cijfers over de maanden november en december 2012 nog niet bekend waren.

*** Peilmaand is december. Het jaar 2012 is een raming.

**** WW is ontslag-WW, dus exclusief deeltijd-WW in de periode 2009-2011.

Wajong-instroom in 2012 lager

De Wajong-instroom is in 2012 lager uitgekomen dan in 2011. Deze daling heeft te maken met de verandering in de manier van tellen van de arbeidsongeschiktheidsuitkeringen (zie box 1.1). Dit is dus een eenmalig effect. Voor 2013 verwachten we dan ook dat de instroom weer hoger zal liggen dan in 2012 en uitkomt op het niveau van 2011. Bij deze ontwikkeling moet wel worden opgemerkt dat de nieuwe Wajong een zeer recent ingevoerde wet is, wat voorspellen lastig maakt. Bovendien kan ook de discussie over de invoering van de Participatiewet van invloed zijn op de instroom in de Wajong. Zo hebben we gezien dat de invoering van de nieuwe Wajong in 2010 heeft geleid tot meer instroom in 2009 vanwege anticipatie-effecten. Dit leidt tot een behoorlijk grote onzekerheid over de instroomontwikkeling.

Box 1.1

Wijziging telmethodiek

In juni 2012 is de telmethodiek van in- en uitstroom in de arbeidsongeschiktheidsregelingen gewijzigd. In plaats van per transactiemaand (lopend van de 15e van de maand tot de 15e van de volgende maand) wordt nu geteld per kalendermaand. Dit betekent dat de maantellingen vanaf juli 2012 een halve maand eerder plaatsvinden dan voorheen en dat, om deze wijziging mogelijk te maken, de maand juni 2012 bij uitzondering bestaat uit tellingen over 2 in plaats van 4 weken (zie figuur 1.1). Als gevolg hiervan bestaat het hele jaar 2012 uit tellingen over 50 in plaats van 52 weken. De eerste 2 weken van 2012 waren immers al verwerkt in december 2011.

De impact op de verwerking is groter dan het effect van 2 gemiddelde weken. In de regel vindt namelijk ongeveer 80% van de verwerking van nieuwe en beëindigde uitkeringen plaats in de eerste 2 weken van elke maand. Door het ontbreken van de eerste 2 weken van januari in de totaalstelling voor 2012 (zie figuur 1.1), ontbreekt circa 6,5% van de in- en uitstroom ten opzichte van een jaar met een volledig aantal weken.

De jaartellingen beslaan vanaf 2013 weer alle weken in een jaar.

Deze wijziging heeft alleen gevolgen voor de volumecijfers en niet voor de uitkeringslasten. Op alle arbeidsongeschiktheidswetten is er impact.

Bron: UWV (2013). *Januarinota 2013*.

Figuur 1.1

Figuur 1.1	OVERZICHT TELMETHODIEK 2011-2013*												
	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	
2011		jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
2012		jan	feb	mrt	apr	mei	j	jul	aug	sep	okt	nov	dec
2013		jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec

* De maanden in de figuur zijn transactiemaanden. Vanaf juli 2012 vallen deze volledig samen met de kalendermaanden.

8 - Wsw staat voor Wet sociale werkvoorziening.

9 - Eind 2011 werkten circa 25.400 Wajongers in een sociale werkplaats.

Het aantal uitkeringsjaren (zie box 1.2) dat voor 2012 werd geraamd voor de Wajong, ligt lager dan het aantal uitkeringsjaren in de voorgaande jaren. Deze daling is het gevolg van de afschaffing van de anticumulatie Wsw⁸ per 1 januari 2012. Tot 2012 ontving UWV voor de Wajong-uitkeringen jaarlijks een bedrag van het ministerie van SZW. Dit gold voor alle Wajongers, ook voor degenen die in een sociale werkplaats werkten. Een deel van dat bedrag ging vervolgens weer terug naar SZW om Wajongers die als Wsw'ers werkzaam waren te financieren⁹. Met ingang van 2012 ontvangt UWV alleen nog een bedrag voor Wajongers die *niet* werkzaam zijn in de Wsw. Dit betekent dat de uitkeringsdagen en uitkeringsbedragen voor de Wajong dalen. De anticumulatie Wsw heeft geen effect op het aantal Wajong-uitkeringen. Ook het recht op uitkering blijft onveranderd.

WIA-instroom voor het eerst lager

De WIA-instroom ligt sinds de invoering van de WIA in 2006 elk jaar hoger dan het voorgaande jaar, maar in 2012 is dat voor het eerst niet zo (zie tabel 1.1). De belangrijkste redenen voor de lagere instroom in 2012 zijn:

- De beslissingstermijn voor de WIA is per 1 januari 2012 verkort van 13 naar 8 weken. Dat zorgt voor extra instroom in de WIA in het vierde kwartaal van 2011 en minder instroom in het eerste kwartaal van 2012. De instroom daalt daardoor in 2012 met circa 3%.
- In juni 2012 is UWV overgestapt op een andere wijze van tellen (van 4/5-weeks boekingsperiode naar kalendermaand, zie box 1.1). Dit heeft tot gevolg dat 2012 2 weken minder heeft dan 2011 en 2013. Daardoor daalt de instroom met 6,5%.

Deze redenen gelden alleen voor 2012. Wij verwachten dat de instroom in 2013 onder het niveau van 2011 ligt, maar wel hoger is dan in 2012.

Daling vangnet-Ziektewet

In 2012 is de instroom in het vangnet-Ziektewet (ZW) met 4,7% gedaald ten opzichte van 2011. Dat komt vooral doordat werkgevers door de ongunstige economische situatie minder uitzendkrachten inschakelen, waardoor ook minder uitzendkrachten een beroep doen op het vangnet-ZW. Een tweede reden voor deze afname is de overstap van uitzendbedrijven naar het eigenrisicodragerschap. Eigenrisicodragers nemen de loondoorbetalingverplichting bij ziekte zelf voor hun rekening en doen bij ziekte geen beroep meer op het vangnet-ZW. Het aantal uitkeringsjaren ZW is in 2012 licht gedaald met circa 0,4%. Deze daling ontstaat vooral door de genoemde lagere instroom van uitzendkrachten en de overstap van uitzendbedrijven naar eigenrisicodragerschap.

In 2013 zullen de instroom en het aantal uitkeringsjaren verder dalen, voornamelijk als gevolg van de overstap van 2 grote uitzendbedrijven naar het eigenrisicodragerschap.

Box 1.2

Uitkeringsjaren

Om een indruk te geven van het uitkeringsvolume en de uitkeringslasten vermeldt tabel 1.1 uitkeringsjaren. Niet iedere uitkering is een volledige uitkering. Er kan sprake zijn van een uitkering die korter duurt dan een jaar of van een gedeeltelijke uitkering. Als bijvoorbeeld iemand een volledige uitkering heeft

gekregen gedurende 6 maanden komt dit neer op een half uitkeringsjaar. Iemand die gedurende een jaar een gedeeltelijke uitkering ontvangt, telt voor minder dan één uitkeringsjaar mee. Het aantal uitkeringsjaren is altijd lager dan het aantal lopende uitkeringen.

Tabel 1.2

AANTAL WERKNEMERS NAAR TYPE ARBEIDSRELATIE*								
	Oktober 2007		Oktober 2009		Oktober 2011		Juni 2012	
	Aantal x 1000	Aandeel	Aantal x 1000	Aandeel	Aantal x 1000	Aandeel	Aantal x 1000	Aandeel
Arbeidsrelatie								
Uitzendkrachten	388	6%	346	5%	382	5%	372	5%
Oproepkrachten	308	4%	344	5%	360	5%	425	6%
Werknemers tijdelijke dienst	1.290	19%	1.486	21%	1.535	21%	1.493	21%
Totaal flexibel	1.986	29%	2.176	31%	2.277	32%	2.290	32%
Werknemers vaste dienst	4.887	71%	4.930	69%	4.895	68%	4.822	68%
Totaal	6.874	100%	7.107	100%	7.172	100%	7.128	100%

* Werknemers die verzekerd zijn voor de werknemersverzekeringen WW, WIA en/of ZW en die in de periode inkomsten uit een dienstverband ontvingen, ongeacht het aantal werkuren per week.
Bron: Polisadministratie.

Minder werknemers hebben een vaste baan

Sinds 2009 is het aantal werknemers met een vaste baan geleidelijk afgenomen (zie tabel 1.2). Daarentegen is het aantal werknemers met een flexibele baan gegroeid; vooral het aantal oproepkrachten steeg gestaag de afgelopen jaren. Het aantal uitzendkrachten groeit en krimpt met de ontwikkeling van de economie mee en is nog niet op het niveau van 2007. In dat jaar was er nog sprake van een hoogconjunctuur en waren er veel uitzendkrachten werkzaam. Het aantal werknemers met een tijdelijk contract daalt, na een aantal jaren van groei, in 2012 weer.

De groei van het aandeel flexibele banen, van 29% in 2007 tot 32%¹⁰ in 2011, wordt waarschijnlijk voor een belangrijk deel veroorzaakt doordat werknemers minder snel van een flexibele naar een vaste baan doorstromen¹¹.

Het is nog onzeker of de krimp van het aantal en het aandeel werknemers in vaste dienst doorzet. Door de economische crisis zijn werkgevers terughoudend in het aanbieden van een vaste baan en het omzetten van tijdelijke banen in vaste banen. Waarschijnlijk zal de doorstroom van flexibele naar vaste banen weer versnellen wanneer de economie weer enige tijd groeit.

Jongeren hebben meestal een flexibele baan

In figuur 1.2 is te zien dat jongeren meestal een flexibele arbeidsrelatie hebben en ouderen meestal een vaste baan. De meeste mensen starten hun werkzame leven met een tijdelijke aanstelling of een ander type flexibele arbeidsrelatie. Maar ook bij het veranderen van baan krijgen de meeste werknemers eerst een tijdelijk (flexibel) contract aangeboden. Na verloop van tijd stromen de meesten door naar een baan in vaste dienst.

In de figuur is te zien dat van de werknemers tot 20 jaar ongeveer drie kwart een flexibele baan heeft. Het gaat om jongeren die vaak nog een opleiding volgen en slechts voor een korte periode (willen/kunnen) werken.

Bij de 25-jarigen heeft nog ruim de helft een flexibele baan. Bij de 59-jarigen is de verhouding flexibel/vast het kleinst: slechts 1 op de 10 heeft een flexibele arbeidsrelatie. Vanaf de 62-jarigen neemt de verhouding flexibel/vast weer toe. De groep werknemers van

10 - Volgens de gegevens van het CBS heeft 18% van de werknemers een flexibele arbeidsrelatie (2011, <http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=71958NED&D1=13-14&D2=a&D3=0,26,28,31&D4=56&HDR=T&STB=G1,G2,G3&VW=T>). Dit percentage is maatgevend voor het aandeel werknemers met een flexibele arbeidsrelatie.

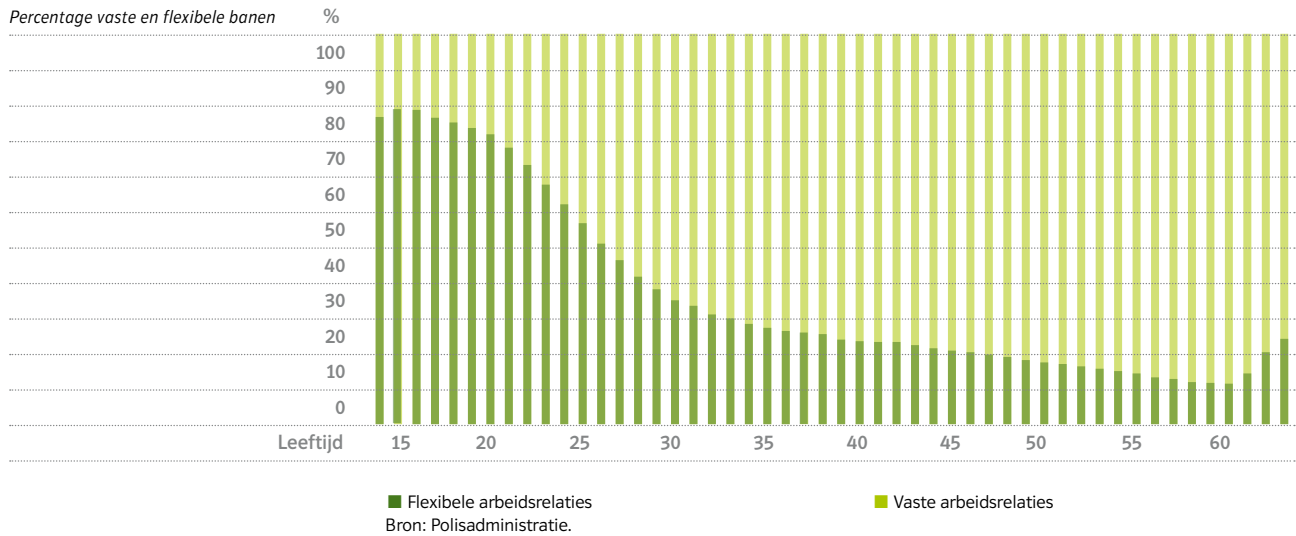
Het verschil tussen het CBS-cijfer en de 32% in tabel 1.2 ontstaat doordat in de berekening van het CBS bepaalde groepen werknemers niet meegeteld worden. Het gaat dan bijvoorbeeld om mensen die minder dan 12 uur per week werken en zelfstandigen met een (kleine) bijbaan in loondienst. Deze mensen worden wel meegeteld in de UWV-cijfers, omdat die betrekking hebben op *alle* mensen die een dienstverband hebben (ongeacht het aantal werkuren) en die verzekerd zijn voor (een deel van) de werknemersverzekeringen.

11 - Dekker R., Houwing, H. & Kösters, L. (2012). Doorstroom van flexwerkers. ESB 97 (4628), p. 70-73.

62-64 jaar is echter vrij klein: 155.000 personen (2% van het totale aantal werknemers). Van de 64-jarigen (38.000 mensen, 0,5% van het totaal) heeft 1 op de 5 werknemers een flexibele arbeidsrelatie.

Figuur 1.2

AANDEEL FLEXIBELE EN VASTE BANEN NAAR LEEFTIJD, WERKNEMERS (2012)



2

Flexibele dienstverbanden en het beroep op de WIA

Peter Hilbers

Carla van Deursen

Mensen met een tijdelijk dienstverband stromen, na correctie voor relevante achtergrondkenmerken, 1,5 keer zo vaak de WIA in als mensen met een vast dienstverband.

Samenvatting

Mensen met een flexibel dienstverband (tijdelijke werknemers, uitzendkrachten en oproepkrachten) doen vaker een beroep op de WW en de Ziektewet dan vaste werknemers. Bij de WIA ligt dit op het eerste gezicht genuanceerder. Als tijdelijke werknemers dezelfde achtergrondkenmerken zouden hebben als vaste werknemers, zouden ze 1,5 keer zo vaak in de WIA instromen. Bij uitzendkrachten zou de WIA-instroom 2,1 keer zo hoog zijn. Binnen de Ziektewet zijn de re-integratiemogelijkheden veel beperkter dan bij een werkgever. Dat komt onder andere doordat UWV voor hen geen laagdrempelige re-integratieplekken beschikbaar heeft. Dit belemmert herstel en werkherwinning. Oproepkrachten hebben een relatief zeer lage WIA-instroom.

- De instroom van tijdelijke werknemers is (na correctie voor achtergrondkenmerken) hoger dan van vaste werknemers.
- Binnen de Ziektewet is voor tijdelijke werknemers geen laagdrempelige re-integratieplek voorhanden, wat herstel en re-integratie belemmert.
- Een werknemer die via de Ziektewet de WIA instroomt, is beslist niet altijd een werknemer die voorheen een flexibel dienstverband had.

12 - Zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers) zijn geen werknemer, en daarmee ook niet (verplicht) verzekerd voor Ziektewet en WIA.

13 - Een klein deel van de werkgevers is eigenrisicodragers voor de Ziektewet.

14 - Herleid uit: kwantitatieve informatie 2011, pagina 19 (WGA) en pagina 20 (IVA). http://www.uwv.nl/OverUwv/publicaties/Kennis_onderzoeken/Jaarverslagen_vier_en_achtmaandenverslagen/Kwantitatieve_informatie_2011.aspx.

15 - Dit is inclusief personen die nog wel een werkgever hebben (ziek door zwangerschap of bevalling, no-riskpolis of orgaandonatie).

16 - UWV (2012), UKV 2012-3.

17 - Dit percentage is exclusief uitzendkrachten afkomstig van uitzendbureaus die eigenrisicodragers voor de Ziektewet zijn.

De cruciale vraag

Alle werknemers zijn verzekerd voor de Ziektewet en de WIA, ongeacht of ze een vast of flexibel dienstverband hebben¹². De Ziektewet geeft werknemers recht op loondoorbetaling bij ziekte in situaties waarin de werkgever hier niet of niet langer verantwoordelijk voor is. UWV voert de Ziektewet uit voor het merendeel van de werknemers¹³. Als zieke werknemers geen werkgever meer hebben, is UWV niet alleen verantwoordelijk voor de verstrekking van de uitkering, maar ook voor de verzuimbegeleiding en re-integratie. Dat geldt voor uitzendkrachten, einddienstverbanders (EDV'ers) en zieke WW'ers. Voor bepaalde groepen verzorgt UWV uitsluitend de uitkering: werknemers die ziek zijn als gevolg van zwangerschap of bevalling en werknemers met een arbeidsbeperking of arbeidsongeschiktheidsuitkering die een *no-risk*polis hebben.

In 2010 en 2011 verliep de helft van de nieuwe WIA-instroom via de Ziektewet (respectievelijk 50% en 51%)^{14,15}. Dit hoge aandeel roept vaak het beeld op dat werknemers met een *flexibel* dienstverband oververtegenwoordigd zijn in de WIA. De redenering daarbij is dan dat het aandeel tijdelijke contractanten, oproepkrachten en uitzendkrachten in de beroepsbevolking veel lager is dan 50%. Daarbij wordt echter over het hoofd gezien dat een deel van de mensen in de Ziektewet een *vast* in plaats van een *flexibel* dienstverband heeft of had. De vraag is daarom of werknemers met een tijdelijk contract en uitzendkrachten ook echt een grotere kans hebben om – al dan niet via de Ziektewet – in de WIA terecht te komen. In dit artikel beantwoorden we deze vraag door groepen werknemers in de tijd te volgen: hoeveel van de mensen die in peilmaand oktober een vast of flexibel dienstverband hebben, stromen 24 tot 36 maanden later de WIA in?

Vaker in de WW en Ziektewet

Uitzendkrachten, oproepkrachten en mensen met een tijdelijk contract spelen een belangrijke rol in de bedrijfsvoering van veel werkgevers. Met behulp van dergelijke flexibele dienstverbanden kan een werkgever zijn productiecapaciteit relatief snel en voordelig uitbreiden en weer inkrimpen als dit nodig is. Een keerzijde hiervan is dat uitzendkrachten en tijdelijke contractanten vaker dan werknemers in vaste dienst werkloos worden en een beroep op de WW doen¹⁶. Ditzelfde geldt voor het beroep op de Ziektewet. Bij ziekte van vaste werknemers zijn werkgevers 2 jaar lang verantwoordelijk voor de loondoorbetaling en de re-integratie. Bij tijdelijke werknemers vervalt de loondoorbetalingsverplichting op de dag dat de tijdelijke arbeidsovereenkomst afloopt. UWV neemt dan de loondoorbetaling, verzuimbegeleiding en re-integratie over. Het is dan ook niet verwonderlijk dat flexibele werknemers vaker een beroep doen op de Ziektewet dan vaste werknemers. We illustreren dit aan de hand van de Ziektewet-toekenningen onder werknemers die in oktober 2009 een dienstverband hadden. Van deze totale groep krijgt 2,4% in de 12 daaropvolgende maanden een Ziektewetuitkering. De variatie naar type arbeidsovereenkomst is daarbij groot: van de uitzendkrachten kreeg 15,0%¹⁷ een Ziektewetuitkering, van de oproepkrachten 1,7%, van de tijdelijke werknemers 3,1% en van de vaste werknemers 1,4%. Werknemers met een flexibel dienstverband doen dus vaker dan vaste werknemers een beroep op de werknemersverzekeringen WW en Ziektewet. Hieronder laten we zien in hoeverre dit ook voor het beroep op de WIA geldt. We richten ons daarbij vooral op werknemers met een *tijdelijk dienstverband*, omdat zij de grootste groep vormen binnen de werknemers met een flexibel dienstverband.

18 - Oproepkrachten kunnen vast of tijdelijk zijn. In deze analyse tellen we de vaste oproepcontracten *niet* mee bij de categorie 'werknemers in vaste dienst'.

19 - We maken hierbij de kanttekening dat de uiteindelijke WIA-instroom niet per definitie voort hoeft te komen uit het dienstverband van peilmaand oktober. Als men binnen 12 maanden daarna een ander type dienstverband aangaat (bijvoorbeeld nieuw tijdelijk dienstverband na ontslag uit vast dienstverband of na omzetting van tijdelijk naar vast contract) en vervolgens ziek wordt, kan dit nog steeds tot WIA-instroom in de observatieperiode van 24-36 maanden na oktober leiden. We verwachten echter niet dat het beeld over de WIA-instroomkansen naar type dienstverband substantieel anders wordt, als we hier rekening mee zouden (kunnen) houden. In de periode 2007-2009 was er ook geen grote verschuiving in de verhouding vast-tijdelijk binnen de groep einddienstverbanders (zie UKV 2012-2, pagina 18). Mogelijk zijn er wel verschuivingen in de dynamiek van baanwisselingen in de periode 2007-2009.

20 - Het percentage werkenden in peilmaand oktober dat 24-36 maanden later de WIA instroomt.

2,2 miljoen flexibele dienstverbanden

In oktober 2009 waren 7,1 miljoen werknemers in Nederland verzekerd voor de WIA en de Ziektewet. Grofweg 4,9 miljoen van hen hadden een vast dienstverband, 1,5 miljoen een tijdelijk dienstverband, 0,3 miljoen een uitzendovereenkomst en 0,3 miljoen een oproepcontract (zie ook tabel 1.2)¹⁸. Dit komt erop neer dat 69% een vast dienstverband had en 31% een flexibel. Zijn de mensen met een flexibel dienstverband nu oververtegenwoordigd in de WIA-instroom? Nee, dat is op het eerste gezicht niet het geval. Kijken we naar het dienstverband van degenen die 24 tot 36 maanden later (dus tussen oktober 2011 en september 2012) de WIA instroomden, dan had 31% van hen een flexibel dienstverband en 69% een vast. Binnen de groep werknemers met een flexibel dienstverband zijn er echter wel onderlinge verschillen in WIA-instroom. Hieronder specificeren we daarom de WIA-instroompercentages naar type flexibel dienstverband.

Uitzendkrachten: hogere instroom

In tabel 2.1 is het percentage WIA-instroom naar type arbeidsovereenkomst weergegeven¹⁹. Het gaat om werknemers die in oktober 2007, oktober 2008 en oktober 2009 een betaald dienstverband hadden. Te zien is dat de werknemers van oktober 2008 de hoogste WIA-instroom²⁰ genereerden (in november 2010 - oktober 2011). Het instroompercentage van tijdelijke werknemers ligt maar iets hoger dan dat van vaste werknemers. Afgerond stroomden 4 op de 1.000 werknemers met een vast dienstverband (peilmaand oktober 2009) de WIA in en 4 op de 1.000 tijdelijke werknemers. Bij de uitzendkrachten was de instroom met 6 op de 1.000 duidelijk hoger en bij oproepkrachten met 2 op de 1.000 duidelijk lager. Het lage instroompercentage van de oproepkrachten compenseert als het ware het hoge instroompercentage van de (ongeveer even grote groep) uitzendkrachten. Daardoor heeft de groep van 'werknemers met een flexibel dienstverband' als totaal geen hogere instroom dan vaste werknemers.

Tabel 2.1

Werkpeilmaand	WIA-INSTROOMPERCENTAGE* NAAR TYPE ARBEIDSOVEREENKOMST				
	Flexibel dienstverband			Vaste dienst	Totaal
	Uitzendkrachten	Oproepkrachten	Tijdelijke dienst		
Werkend oktober 2007	0,66%	0,20%	0,39%	0,37%	0,38%
Werkend oktober 2008	0,70%	0,18%	0,45%	0,40%	0,42%
Werkend oktober 2009	0,56%	0,18%	0,41%	0,38%	0,39%

* Het percentage dat 24-36 maanden na de werkpeilmaand de WIA instroomt.

WIA-instroom te hoog voor hun leeftijd

Bij de vergelijking van de WIA-instroom hebben we er geen rekening mee gehouden dat vaste werknemers gemiddeld ouder zijn dan werknemers met een flexibel dienstverband (zie figuur 1.2 op pagina 15). We weten dat ouderen een veel groter risico op WIA-instroom hebben dan jongeren. Als we voor de leeftijd (en enkele andere relevante kenmerken die van invloed zijn op de WIA-instroom) corrigeren, wordt het contrast tussen vaste en flexibele werknemers groter (tabel 2.2):

- bij uitzendkrachten is het WIA-instroompercentage *zonder* correctie 1,5 maal groter dan bij

werknemers in vaste dienst, *met* correctie 2,1 maal groter;

- bij tijdelijke dienstverbanden is het WIA-instroompercentage *zonder* correctie 1,1 maal groter dan bij werknemers in vaste dienst, *met* correctie 1,5 maal groter;
- bij oproepkrachten is het WIA-instroompercentage *zonder* correctie 0,5 maal groter dan bij werknemers in vaste dienst, en *met* correctie 0,7 maal groter.

Tabel 2.2

WIA-INSTROOMPERCENTAGE NA CORRECTIE VOOR VERSCHILLEN IN ACHTERGRONDKENMERKEN*,
NAAR TYPE ARBEIDSOVEREENKOMST

Werkpeilmaand	Flexibel dienstverband			Vaste dienst	Totaal
	Uitzendkrachten	Oproepkrachten	Tijdelijke dienst		
Werkend oktober 2007	0,68%	0,23%	0,44%	0,31%	0,38%
Werkend oktober 2008	0,73%	0,23%	0,52%	0,34%	0,42%
Werkend oktober 2009	0,68%	0,21%	0,48%	0,32%	0,39%

* Het percentage dat 24-36 maanden na de werkpeilmaand de WIA instroomt; hierbij is gecorrigeerd voor geslacht, leeftijd, dagloon, omvang werkweek (uren) en profit- versus non-profitsector.

21 - TNO, deelonderzoek NEA-analyse door L. Koppens en anderen, conceptrapportage (in het kader van UWV-subsidieproject 'Verklaring stijging WIA-instroom'), rapport wordt naar verwachting mei 2013 openbaar.

22 - Van der Burg, C., Molenaar-Cox, P. & Van Deursen, C. (2012). *Ziek bij einde dienstverband: de situatie in de werkgeversperiode*. ASTri/UWV.

23 - Onderzoek van ASTri-APE door C. van der Burg en anderen. Bron: in december 2012 aan begeleidingscommissie opgeleverd tabellenboek (in het kader van UWV-subsidieproject 'Verklaring stijging WIA-instroom'), rapport over eerste meting wordt naar verwachting mei 2013 openbaar.

24 - Zie paragraaf 10.2 en 10.3 van de SCP-publicatie 2012/17: Versantvoort, M. & Van Echtelt, P.(red.) (2012). *Belemmerd aan het werk. Trendrapportage ziekteverzuim, arbeidsongeschiktheid en arbeidsdeelname personen met gezondheidsbeperkingen*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

25 - Van der Burg, C., Molenaar-Cox, P. & Van Deursen, C. (2012). *Ziek bij einde dienstverband: de situatie in de werkgeversperiode*. ASTri/UWV.

Slechtere uitgangspositie

Hierboven hebben we laten zien dat werknemers met een tijdelijk dienstverband op het oog niet vaker de WIA instromen dan vaste werknemers. Tijdelijke werknemers zijn echter jonger dan vaste, hebben een lager verzuimpercentage en hebben minder vaak arbeidsbeperkende chronische aandoeningen²¹. Op grond daarvan zouden we bij hen juist een *lagere* WIA-instroom mogen verwachten dan bij vaste werknemers. Waarom is dat niet het geval? Twee factoren spelen een belangrijke rol. De eerste factor is dat werkgevers aan *verlengde instroomselectie* kunnen doen. Hiermee bedoelen we dat zij het contract van tijdelijke werknemers bij ziekte meestal niet verlengen of omzetten naar een vast contract²². Deze zieke werknemers stromen vervolgens de Ziektewet in. Dit zou op zichzelf geen probleem zijn als de kansen op re-integratie binnen de context van de Ziektewet even goed zouden zijn als binnen de context van de werkgever. Dit is echter niet het geval: UWV kan de mensen in de Ziektewet geen laagdrempelige re-integratieplekken bieden. Hier-voor moet eerst een nieuwe werkgever worden gevonden. Uit recent onderzoek onder werknemers die 9 maanden ziek zijn en mensen in de Ziektewet blijkt dat van de werknemers 66% geheel of gedeeltelijk werkt en van de mensen in de Ziektewet maar 16%²³. Door de hoge werkhervattingsdrempel in de Ziektewet duurt het daar langer voordat de re-integratie en het herstel op gang komen, en wordt de kans om door te stromen naar de WIA groter. Uit eerder onderzoek blijkt verder dat mensen in de Ziektewet minder gunstige achtergrondkenmerken hebben dan reguliere werknemers: de afstand tot de arbeidsmarkt is groter, zij beleven hun gezondheid als slechter en er zijn meer re-integratiebelemmeringen in de psychosociale sfeer²⁴. En wellicht leverden de voormalig werkgevers voor hen minder optimale re-integratie-inspanningen dan voor de vaste werknemers²⁵ en waren zij minder alert op preventie van ziekteverzuim.

Kwart vaste werknemers via Ziektewet de WIA in

Van de mensen die in oktober 2009 werkten, stroomde 0,39% tussen oktober 2011 en oktober 2012 de WIA in. Bij 41% van hen liep die instroom via de Ziektewet, bij de overige 59% direct via de werkgever (zie box 2.1 voor een toelichting op deze verdeling). Is het nu ook zo dat de vaste werknemers hoofdzakelijk direct instromen en tijdelijke werknemers hoofdzakelijk via de Ziektewet? Tabel 2.3 laat zien dat dit genuanceerder ligt.

Tabel 2.3

WIA-ROUTES VAN DE WERKNEMERS VAN OKTOBER 2009

	Niet via Ziektewet	Via Ziektewet					Totaal
		Ziek/zwanger	Uitzendkracht	EDV	WW	No-riskpolis	
Vaste werknemers	76%	3%	0%	13%	5%	3%	100%
Tijdelijke werknemers	27%	2%	2%	51%	12%	2%	100%
Uitzendkrachten	13%	2%	48%	16%	21%	0%	100%
Oproepkrachten	39%	6%	0%	39%	11%	6%	100%
Totaal	59%	3%	5%	23%	8%	3%	100%

Ongeveer een kwart van de vaste werknemers die in de WIA terechtkomen, doet dit via de Ziektewet. Het Ziektewetrecht is voor de meesten van hen ontstaan doordat ze ziek waren op het moment dat de arbeidsovereenkomst afliep (einddienstverbanders, afgekort EDV'ers genoemd), maar vaste werknemers stromen ook de WIA in via de WW, de no-riskpolis of ziekte door zwangerschap of bevalling. De vaste werknemers vormen de grootste groep verzekerden. Van de tijdelijke werknemers stroomt een kwart *niet* via de Ziektewet de WIA in. De wegen van de uitzendkracht zijn het meest divers. De helft komt direct als uitzendkracht in de WIA terecht, de andere helft voornamelijk als EDV'er, WW'er of buiten de Ziektewet om. Dit laatste kan onder andere het geval zijn als het uitzendbedrijf eigenrisico-drager is voor de Ziektewet. Als een werknemer via de Ziektewet de WIA instroomt, is het dus beslist niet altijd een werknemer die voorheen een flexibel dienstverband had.

Box 2.1

Ziektewet en flexibiliteit dienstverband: de vooruitkijkmethode versus de terugkijkmethode

Aan het begin van dit artikel gaven we aan dat in 2011 volgens de officiële WIA-instroomstatistieken 51% uit de Ziektewet afkomstig is. Hoe kan het dan dat volgens onze analyse 'slechts' 41% via de Ziektewetroute loopt? Het verschil ontstaat, doordat we in de officiële statistieken 'terugkijkend' de herkomst van de WIA-instromer vaststellen, en in deze analyse 'vooruitkijkend'. Hieronder lichten we dit toe.

De terugkijkmethode

De terugkijkmethode laat exact zien of iemand die de WIA instroomt daar wel of niet via de Ziektewetroute kwam. Deze herkomst wordt namelijk vastgelegd in de WIA-administratie. De genoemde 51% is daaruit herleid en dat cijfer klopt dan ook uitstekend. UWV legt echter niet vast of het een vast of een flexibel dienstverband betrof. De officiële statistieken kunnen ons dit dus niet vertellen. Als alternatieve manier om het type dienstverband te achterhalen, hebben we overwogen om het dienstverband aan de polisadministratie te koppelen. Dit blijkt echter te bewerkelijk. Het laatste dienstverband van een WIA-instromer was soms veel langer geleden actief dan 24 maanden en soms veel korter. Een langere periode zien we bij mensen die in de WW ziek worden. Als iemand bijvoorbeeld na 2 jaar WW ziek wordt, komt hij pas 4 jaar na afloop van het laatste dienstverband in de WIA. En een kortere periode dan 2 jaar komt voor bij recht op verkorte wachttijd, bijvoorbeeld bij mensen die eerder afgewezen zijn voor de WIA. En het komt niet zelden voor dat mensen kort opeenvolgende dienstverbanden of meerdere dienstverbanden hebben. Door deze variatiemogelijkheden is het technisch en inhoudelijk lastig om 'het juiste' dienstverband terug te vinden in de polisadministratie.

De vooruitkijkmethode

Technisch veel simpeler is het om een afgebakende groep werknemers met een

flexibel of vast dienstverband in de tijd te volgen. In dit artikel kijken we 'vooruit' vanuit een groep werknemers die volgens de polisadministratie in de maand oktober van een kalenderjaar (het 'oktobercohort') een actief dienstverband had. We gaan ervan uit dat ze in de regel eerst 2 jaar wachttijd doorlopen, en dan pas de WIA instromen. Vandaar dat we 24 maanden later de WIA-instroom gaan tellen. Omdat het gebruikelijk is WIA-instroompercentages over een periode van 12 maanden te berekenen, tellen we alle instroom tussen de 24 en 36 maanden. Dit doen we door de polisadministratie te koppelen aan de WIA-instroomadministratie. Deze methode brengt de risico's op WIA-instroom vanuit een flexibel dan wel een vast dienstverband goed in beeld. Ook brengt de methode exact in kaart of de WIA-instroom van het oktobercohort wel of niet via de Ziektewet liep (door het oktobercohort te koppelen aan de Ziektewetadministratie). Een beperking is echter dat niet alle personen die 24 tot 36 maanden later de WIA instromen, ook in *dit* oktobercohort zaten. Sommige WIA-instromers zaten in die oktobermaand namelijk al in de WW en uitzendkrachten kunnen net in die maand even geen werk gehad hebben. En mensen met een verkorte wachttijd zaten wel in het oktobercohort, maar stroomden al *binnen* 24 maanden de WIA in. Al met al zullen WIA-instromers met een afwijkend tijdspad dit echter relatief vaak via de Ziektewet doen. Vandaar dat de vooruitkijkmethode het percentage dat via de Ziektewet instroomt onderschat (41% in plaats van 51%). De waarde van de analyse in tabel 2.3 is echter dat deze laat zien op *welke rechtsgronden* ook vaste werknemers via de Ziektewetroute in de WIA terecht kunnen komen. Naar de aard, omvang en verschuivingen in de tijd van overgangen tussen verschillende vormen van arbeidsrelaties en de doorstroom naar Ziektewet en WIA gaan we nader onderzoek doen.



ARBEIDSMARKT EN ARBEIDSPARTICIPATIE

- | | | |
|---|---|----|
| 3 | Waar vinden langdurig werkzoekenden werk? | 23 |
| 4 | Na werkloosheid weer aan de slag als uitzendkracht: biedt de flexibiliteit van uitzendwerk ook werkzekerheid? | 30 |



3

Waar vinden langdurig werkzoekenden werk?

Menno de Vries

Langdurig werkzoekenden die in een andere sector gingen werken, vonden gemiddeld 3 maanden sneller werk dan degenen die terugkeerden in de eigen sector.

Samenvatting

Veel langdurig werkzoekenden hebben hun kansen op de arbeidsmarkt verruimd door niet alleen werk te zoeken in de sector waarin ze eerder gewerkt hebben, maar ook in andere sectoren.

- 55% van de werkhervatters die 1 jaar of langer werkloos zijn, vindt een baan in een andere sector dan de sector voorafgaand aan werkloosheid (sectorale mobiliteit).
- Sectoren die een specifieke opleiding van het personeel vragen, zoals de zorg en het onderwijs, kennen echter een lage sectorale mobiliteit. Werkzoekenden uit die sectoren keren relatief vaak terug in de eigen sector.
- De kans op sectorale mobiliteit neemt toe naarmate een werkzoekende langer werkloos is.
- Langdurig werkzoekenden die van sector wisselen, hebben gemiddeld 3 maanden sneller werk gevonden dan degenen die terugkeren in de eigen sector.
- Voor werkzoekenden met hogere en wetenschappelijke beroepsniveaus bieden de gezondheidszorg, welzijn en cultuur, de zakelijke dienstverlening en het onderwijs het meeste perspectief. Werkzoekenden met elementaire en lagere beroepsniveaus vinden vooral werk in de uitzendsector en de reiniging. Werkzoekenden met een middelbaar niveau hervatten het werk vaak in de uitzendsector en de gezondheidszorg, welzijn en cultuur.

26 - Het betreft hier alle personen die zich bij UWV inschrijven als werkzoekende en die geen baan hebben of minder dan 12 uur per week werken. Deze groep bestaat vooral uit uitkeringsgerechtigden met een WW- of WWB-uitkering. Werkzoekenden zonder uitkering kunnen zich ook inschrijven. Voorheen werd het begrip niet-werkende werkzoekenden (NWW'ers) gehanteerd.

27 - UWV (2012). *Werkzoekenden aan het werk in 2011*.

28 - UWV (2012), *UKV 2012-1*.

29 - Het econometrisch model dat hier wordt geschat, is een multivariate logistische regressie. Dit model werkt met kansverhoudingen: de kans op sectorale mobiliteit gedeeld door de kans op geen sectorale mobiliteit.

Meer perspectief

Werkzoekenden²⁶ uit sectoren die te lijden hebben van de economische crisis, kunnen vaak niet op korte termijn aan het werk in hun oude sector. Daarom is het belangrijk dat zij kansen benutten in andere sectoren die meer perspectief bieden. Dit geldt met name voor langdurig werkzoekenden die relatief lage baankansen hebben. Dit artikel laat zien in welke sectoren kansen liggen voor werkzoekenden, en welke rol sectorale mobiliteit hierin speelt. De focus ligt op werkzoekenden die langer dan een jaar werkloos zijn.

UWV gebruikt de resultaten uit het onderzoek om op regionaal niveau sectoren te identificeren waar de meeste kansen liggen. Deze speerpuntsectoren worden beschreven in marktbe werkingsplannen voor de 35 arbeidsmarktregio's van Nederland. UWV benadert werkgevers uit de speerpuntsectoren met als doel om zo veel mogelijk werkzoekenden te plaatsen en vacatures te vervullen.

Het onderzoek²⁷ waarop dit artikel is gebaseerd, is mogelijk gemaakt door werkzoekenden-gegevens te koppelen aan baangegevens. Deze gegevens zijn pas na enige tijd compleet, waardoor op dit moment een volledig overzicht kan worden gegeven over het jaar 2011.

Sectorale mobiliteit in 2011

Hoewel 2011 een matig jaar was voor de arbeidsmarkt, vonden 66.400 personen die 1 jaar of langer werkloos waren, een nieuwe baan. Velen van hen gingen aan het werk via uitzendbureaus (27%). Een uitzendbaan dient immers vaak als opstap naar een baan in een reguliere sector²⁸. Na de uitzendsector vonden de meeste langdurig werkzoekenden een baan in de financiële en zakelijke dienstverlening (21%), gevolgd door de gezondheidszorg, welzijn en cultuur (16%) en de handel (11%).

Circa 55% van de langdurig werkzoekenden (36.600 personen) was uit een andere sector afkomstig dan de sector van werkherhervatting (zie figuur 3.1). Met name de werkherhervatters die voorheen in het openbaar bestuur werkten, zijn massaal overgestapt naar andere sectoren. Door de bezuinigingen neemt de werkgelegenheid in deze sector immers behoorlijk af. De meerderheid van de langdurig werkzoekenden uit het onderwijs is echter weer in het onderwijs teruggekeerd. Niet alleen het perspectief van de eigen sector is van belang bij het zoeken naar nieuw werk, ook andere zaken spelen een rol, zoals specifieke competenties of opleidingen. Sectorspecifieke eisen zorgen ervoor dat werkzoekenden die deze niet bezitten minder kans hebben om in de sector aan de slag te gaan. Omgekeerd hebben werkzoekenden die wel aan de eisen voldoen een verhoogde kans om terug te keren.

Sectorale mobiliteit kan ook door andere, meer persoonlijke, kenmerken worden beïnvloed. In de volgende paragraaf gaan we hier dieper op in.

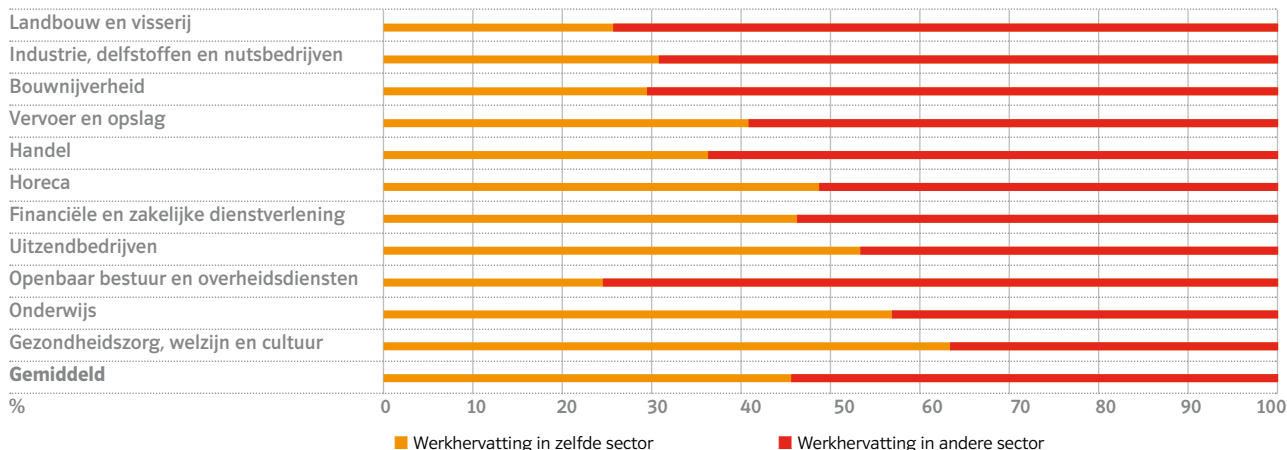
Langdurig werkzoekenden vaker sectoraal mobiel

Waarom gaat de ene werkzoekende in een andere sector werken dan voorheen en keert de andere weer terug in de oude sector? Om dit te onderzoeken is een econometrisch model geschat²⁹. In het model wordt niet alleen rekening gehouden met de sector waaruit men afkomstig is, maar ook met kenmerken van de werkzoekende zelf. Deze kunnen immers ook een belemmerende of juist bevorderende invloed op de mobiliteit hebben.

Figuur 3.1

SECTORALE MOBILITEIT VAN LANGDURIG WERKZOEKENDEN IN 2011

Sector van herkomst



In het model zijn alle werkhervatters van 2011 opgenomen. De modelresultaten staan in tabel 3.1. De kans op mobiliteit versus geen mobiliteit wordt hierin verklaard door de kenmerken duur niet-werkend, leeftijd, beroep en de sector waaruit men werkloos is geworden. De grootste beïnvloedende factor voor sectorale mobiliteit is, zoals verwacht, de sector waar men voorafgaand aan werkloosheid heeft gewerkt. Andere factoren die de mobiliteit beïnvloeden zijn (in afnemend effect) de leeftijd, de duur niet-werkend en het beroep.

De plussen en minnen in tabel 3.1 geven aan hoe groot de invloed is van elk kenmerk. De invloed is voor alle kenmerken gemeten ten opzichte van een referentiecategorie. De invloed van de leeftijd is bijvoorbeeld gemeten ten opzichte van 15- tot 30-jarigen. De dubbele min van 50- tot 65-jarigen betekent dat werkzoekenden in deze leeftijdsklasse een kleine kans hebben om in een andere sector te gaan werken vergeleken met 15- tot 30-jarigen. Een enkele min geeft ook een negatieve invloed aan, maar minder groot dan bij een dubbele min. Analooq hieraan zijn de plus en dubbele plus gedefinieerd³⁰.

30 - De plussen en minnen zijn gebaseerd op de odds. De odds is in deze analyse de verhouding van de kans op sectorale mobiliteit versus de kans op geen sectorale mobiliteit.

Werkzoekenden uit de industrie, vervoer en opslag en openbaar bestuur hebben een relatief hoge kans op sectorale mobiliteit. Werkzoekenden uit het onderwijs en de gezondheidszorg, welzijn en cultuur hebben juist relatief veel kans om terug te keren in de oude sector. Dit zijn typisch sectoren waarbij een specifieke opleiding noodzakelijk is om er te kunnen werken. In de gezondheidszorg en welzijn bestaat bijvoorbeeld 78% van de werknemers uit cliëntgebonden personeel³¹.

31 - Bron: Onderzoeksprogramma AZW (2012, 22 februari). *Werknemersenquête Zorg en WJK 2011*. De precieze verdeling van cliëntgebonden en niet-clientgebonden personeel is op verzoek geleverd aan UWV.

De lage sectorale mobiliteit van werkzoekenden die voorheen via de uitzendsector werkten, is een kunstmatig effect. De uitzendsector is gewoonlijk niet de sector waar men feitelijk werkt: een uitzendkracht wordt namelijk 'ingeleend' door een ander bedrijf (uit een andere sector). Verder geven de modelresultaten aan dat ouderen een kleine kans hebben om van sector te wisselen, en jongeren een grote kans.

Tabel 3.1

MEER (+) OF MINDER (-) KANS OP SECTORALE MOBILITEIT VAN WERKZOEKENDEN IN 2011			
Kenmerk	Invloed	Kenmerk	Invloed
Leeftijd (t.o.v. 15-30 jaar)		Duur niet-werkend (t.o.v. 0 tot 6 maand werkloos)	
30-50 jaar	-	6 tot 12 maand werkloos	+
50-65 jaar	--	1 jaar of langer werkloos	++
Beroepsklasse (t.o.v. Informaticaberoepen)		Sector van herkomst (t.o.v. Landbouw en visserij)	
Agrarische beroepen	-	Industrie, delfstoffen en nutsbedrijven	+
Economisch-administratieve beroepen	+	Bouwnijverheid	-
Medische en paramedische beroepen	-	Vervoer en opslag	+
Openbare orde- en veiligheidsberoepen	+	Handel	-
Pedagogische beroepen	-	Horeca	-
Sociaal-culturele beroepen	+	Financiële en zakelijke dienstverlening	-
Technische en industrieberoepen	-	Uitzendbedrijven	--
Transportberoepen	-	Openbaar bestuur en overheidsdiensten	++
Verzorgende en dienstverlenende beroepen	-	Onderwijs	--
		Gezondheidszorg, welzijn en cultuur	--

De kans op sectorale mobiliteit is hoger naarmate iemand langer werkloos is. Dit wordt mogelijk veroorzaakt doordat de sectorspecifieke werkervaring die langdurig werkzoekenden hadden, niet meer actueel is. Voor werkgevers verliezen langdurig werkzoekenden hun voordeel ten opzichte van andere werkzoekenden zonder ervaring in de sector. Langdurig werkzoekenden zullen daarom vaker hun kansen verbreden door ook in andere sectoren naar werk te zoeken naarmate de werkloosheid langer duurt.

Bij de beroepen zien we dat werkzoekenden met een economisch-administratief beroep, een openbare orde- en veiligheidsberoep, of een sociaal-cultureel beroep meer kans maken om in een andere sector te gaan werken.

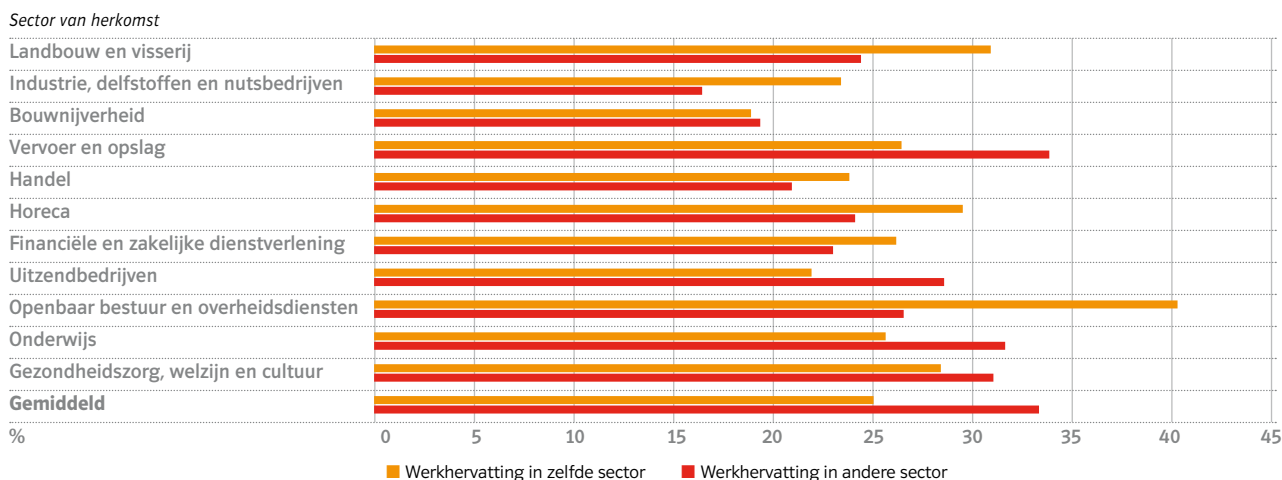
Eerder een baan

We zagen dat langdurig werkzoekenden vaker van sector wisselen. Mogelijk doen zij dit vanwege lage baankansen in de oude sector. In dat geval zou men verwachten dat sectorale mobiliteit leidt tot een kortere werkloosheidsduur. In 2011 blijken langdurig werkzoekenden die van sector wisselen, inderdaad sneller een baan gevonden te hebben. Langdurig werkzoekenden die van sector wisselden, waren gemiddeld 22 maanden werkloos. Degenen die terugkeerden in de oude sector, waren 25 maanden werkloos (zie figuur 3.2).

Voor vrijwel alle sectoren geldt dat langdurig werkzoekenden eerder een baan vonden bij wisseling van sector. Bij het openbaar bestuur is het verschil in werkloosheidsduur zelfs een factor 2. Twee sectoren vormen een uitzondering. De langdurig werkzoekenden die uit de bouw afkomstig zijn, waren gemiddeld 19 maanden werkloos, ongeacht of zij terugkeerden in de bouw of overstapten naar een andere sector. De uitzendsector laat zelfs het omgekeerde beeld zien: degenen die een overstap maakten naar een andere (reguliere) sector, waren gemiddeld langer werkloos dan degenen die opnieuw via de uitzendsector aan het werk gingen. Het kost immers vaak minder zoektijd om uitzendwerk te vinden, dan een baan rechtstreeks bij een werkgever.

Figuur 3.2

GEMIDDELDE WERKLOOSHEIDSDUUR PER SECTOR VAN HERKOMST VAN LANGDURIG WERKZOEKENDEN, 2011



Langdurig werkzoekenden die sectoraal mobiel zijn, hebben dus gemiddeld 3 maanden eerder een baan gevonden. De conclusie zou kunnen zijn dat sectorale mobiliteit de werkloosheidsduur verkort. Het is echter ook mogelijk dat de langdurig werkzoekenden die sectoraal mobiel zijn door hun persoonlijke kenmerken kansrijker zijn op de arbeidsmarkt dan de andere langdurig werkzoekenden en daardoor eerder werk vinden. Dit laatste lijkt echter niet waarschijnlijk. De langdurig werkzoekenden die van sector wisselen, hebben ongeveer dezelfde kenmerken als de langdurig werkzoekenden die terugkeren in de oude sector. Bijvoorbeeld de leeftijdsverdeling, die van grote invloed is op de kans op werk, is vrijwel gelijk voor beide groepen. Het grootste verschil tussen de 2 groepen is de beroepenstructuur. Onder langdurig werkzoekenden die van sector wisselen, bevinden zich meer personen met economisch-administratieve beroepen (32%) en minder met verzorgende en dienstverlenende beroepen (19%). Bij langdurig werkzoekenden is het aandeel van deze beroepsgroepen respectievelijk 25% en 24%. Dit verschil in beroepenstructuur verklaart echter niet het hele verschil in werkloosheidsduur tussen sectoraal mobiele en niet-mobiele werkzoekenden. Binnen elke beroepsgroep geldt namelijk dat de langdurig werkzoekenden die van sector wisselen, even snel of sneller werk hebben gevonden dan de langdurig werkzoekenden die terugkeren in de oude sector. Bijvoorbeeld langdurig werkzoekenden met verzorgende en dienstverlenende beroepen waren gemiddeld 27 maanden werkloos. Degenen die in een andere sector gingen werken waren 24 maanden werkloos, terwijl degenen die terugkeerden in de oude sector 29 maanden geen werk hadden.

Kanssectoren per beroepsniveau

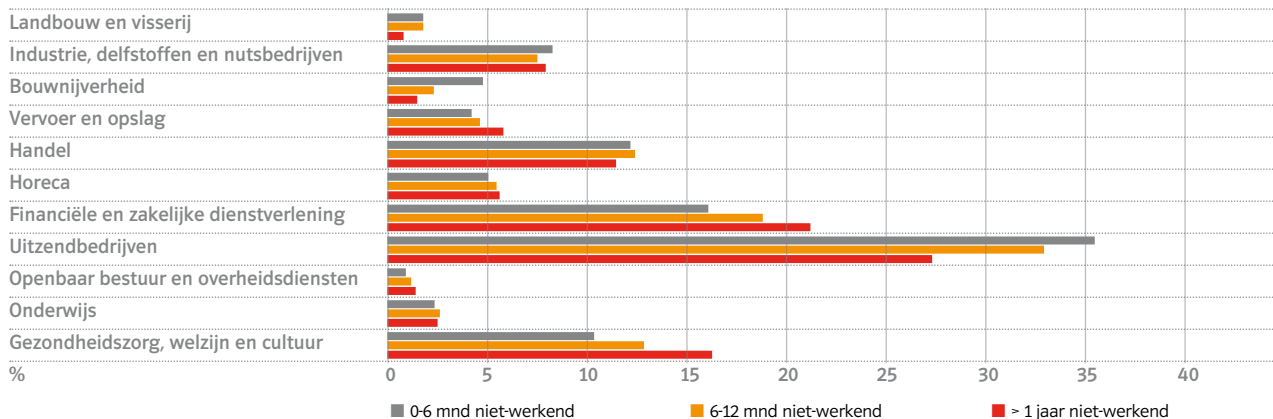
Omdat langdurig werkzoekenden een verhoogd risico hebben op het verliezen van aansluiting op de arbeidsmarkt, is het van belang om te zien bij welk type bedrijven deze groep de meeste kans maakt op een baan.

Sectoren waar in verhouding veel langdurig werkzoekenden een baan vinden, zijn de gezondheidszorg, welzijn en cultuur (16%) en de financiële en zakelijke dienstverlening (21%). Ter vergelijking: van alle werkzoekenden die binnen een halfjaar werk vonden, ging 10% werken in de gezondheidszorg, welzijn en cultuur, en 16% in de financiële en zakelijke dienstverlening. Figuur 3.3 laat per categorie van lengte van werkloosheid (0-6 maanden, 6-12 maanden, 1 jaar of langer) zien hoe de werkherhervattingen over de sectoren zijn verdeeld.

Figuur 3.3

WERKHERVATTINGEN NAAR DUUR NIET-WERKEND EN SECTOR IN 2011

Sector van herkomst



De langdurig werkzoekenden vormen geen homogene groep. Ze variëren bijvoorbeeld in leeftijd en beroepsgroep. Vooral in het beroepsniveau van langdurig werkzoekenden is er veel variatie: 15% heeft een elementair niveau, terwijl een even hoog percentage een hoog beroepsniveau heeft. Een sector die goede kansen biedt voor de gemiddelde langdurig werkzoekende, is misschien niet interessant voor degenen met een elementair of hoger niveau binnen deze groep. Daarom is een nadere analyse per beroepsniveau gemaakt van de sectoren waar langdurig werkzoekenden een baan vinden. In tabel 3.2 staat het resultaat.

Tabel 3.2

SECTOR VAN WERKHERVATTING VAN LANGDURIG WERKZOEKENDEN NAAR BEROEPSNIVEAU IN 2011

	Totaal	Per beroepsniveau				
		Elementair	Lager	Middelbaar	Hoger	Weten- schappelijk
Sector van werkherhvatting						
Landbouw en visserij	1%	1%	1%	1%	0%	0%
Industrie, delfstoffen en nutsbedrijven	8%	6%	7%	9%	7%	8%
Bouwnijverheid	1%	1%	2%	1%	1%	0%
Vervoer en opslag	6%	5%	8%	5%	4%	3%
Handel	11%	8%	11%	13%	11%	7%
Horeca	6%	7%	7%	5%	3%	2%
Financiële en zakelijke dienstverlening	21%	25%	16%	19%	30%	31%
waarvan:						
- Reiniging	4%	12%	5%	2%	1%	0%
- Zakelijke dienstverlening II	6%	3%	3%	6%	15%	15%
- Overige	10%	10%	8%	11%	15%	16%
Uitzendbedrijven	27%	34%	30%	27%	16%	10%
Openbaar bestuur en overheidsdiensten	1%	1%	1%	1%	2%	3%
Onderwijs	2%	1%	1%	2%	8%	14%
Gezondheidszorg, welzijn en cultuur	16%	12%	15%	18%	18%	22%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Totaal aantal werkherhvattingen (x 1.000)	66,4	10,8	23,3	20,8	9,6	1,8

De uitzendsector speelt voor werkzoekenden met hogere en wetenschappelijke beroepsniveaus een ondergeschikte rol. De meesten van hen vinden werk in de financiële en zakelijke dienstverlening. Vooral de zakelijke dienstverlening II is een belangrijke werkgever. Bedrijven die hieronder vallen zijn reclameadviesbureaus, marketing- en PR-bureaus, efficiencybureaus, economische adviesbureaus, ingenieurs- en architectenbureaus, softwareontwikkeling- en expertisebureaus. Daarnaast vinden veel hoger en wetenschappelijk opgeleiden werk in de gezondheidszorg, welzijn en cultuur. De meerderheid van deze groep heeft echter geen (para)medisch beroep. Bij de werkzoekenden met een hoger beroepsniveau gaat het veelal om medewerkers sociaal-cultureel werk en personeel en arbeid. Bij de werkzoekenden met een wetenschappelijk niveau gaat het vaak om managementfuncties. Degenen met een wetenschappelijk beroepsniveau vinden daarnaast ook vaak werk in het onderwijs.

Werkzoekenden met een elementair en lager beroepsniveau moeten het wel vooral hebben van uitzendbanen. Voor degenen met elementair niveau geldt dat de financiële en zakelijke dienstverlening kansen biedt. Het gaat hierbij vooral om de subsector reiniging. De gezondheidszorg, welzijn en cultuur komt op de derde plaats.

De kanssectoren voor werkzoekenden met middelbaar beroepsniveau zitten ongeveer tussen die van de lagere en hogere niveaus in. De uitzendsector zorgt net als bij personen met een lager beroepsniveau voor de meeste werkherlevingen, maar ook de gezondheidszorg, welzijn en cultuur is belangrijk. In de laatste sector vinden vooral boekhouders en secretaresses een baan. Verder heeft de handel een groot aandeel in de werkherlevingen, met name in de commerciële functies.

Speerpuntsectoren

Het identificeren van benutte kansen door voormalige werkzoekenden is van belang voor personen die nu bij UWV ingeschreven staan. UWV gebruikt de informatie door op regionaal niveau kansrijke sectoren voor werkzoekenden te bepalen. Deze regionale speerpuntsectoren worden beschreven in marktbelevingsplannen. UWV benadert werkgevers uit deze sectoren en brengt ze in contact met werkzoekenden, bijvoorbeeld via regionale banenmarkten. Op die manier kan UWV zo veel mogelijk werkzoekenden plaatsen en werkgevers helpen bij het vervullen van vacatures.

4

Na werkloosheid weer aan de slag als uitzendkracht: biedt de flexibiliteit van uitzendwerk ook werkzekerheid?

Jeroen van den Berg
Hester Houwing

Na werkloosheid weer aan de slag gaan via uitzendwerk biedt bijna net zo veel werkzekerheid als een 'gewone' tijdelijke baan.

Samenvatting

De uitzendbranche biedt werkzoekenden een opstap naar de arbeidsmarkt. Veel van die werkzoekenden waren al afkomstig uit de uitzendbranche. Voor UWV is het daarom van belang te weten hoeveel werkzekerheid een werkzoekende heeft die als uitzendkracht weer aan de slag gaat.

- Uitzendkrachten zijn vrijwel even vaak als werknemers met een 'gewoon' tijdelijk contract 1 en 2 jaar na de werkhervatting aan het werk.
- Van beide groepen stroomt ook ongeveer een even groot deel door naar een vast contract.
- Voor het aan het werk blijven *gedurende* 2 jaar na werkhervatting maakt het weinig uit of iemand werk heeft gevonden in een uitzend- of tijdelijk contract.

32 - UWV (2012). *Werkzoekenden aan het werk in 2011: Wie zijn ze en waar vinden ze een baan?* Amsterdam; SEOR (2012). *Clïëntstromen in de SUWI-keten 2005-2008*. Onderzoek in opdracht van RWI, Rotterdam.

Uitzendkrachten stromen vaak in en uit werkloosheid

Uitzendkrachten zijn relatief vaker dan de gemiddelde werknemer een periode werkloos; tegelijk biedt juist uitzendwerk vaak een opstap uit de werkloosheid. Volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) werkt een kleine 3% van de werknemers in Nederland via een uitzendbureau. Daartegenover staat dat ongeveer 20% van de bij UWV geregistreerde werkzoekenden afkomstig is uit de uitzendbranche en dat een derde van alle werkzoekenden het werk hervat in uitzendwerk³². Voor UWV is het van belang te weten in hoeverre deze mensen gedurende een lange periode aan het werk zijn en niet weer terugvallen in een uitkering. Het maakt voor deze analyse niet uit of iemand voortdurend bij dezelfde werkgever aan het werk is of bij verschillende werkgevers. Voor de werkzekerheid maakt het evenmin uit of mensen steeds in dezelfde baan werkzaam zijn, al kan dat voor henzelf wel degelijk van belang zijn (wisselende collega's, locaties, inkomens etc.).

Even vaak 2 jaar later nog aan het werk

Personen die vanuit werkloosheid weer aan het werk gaan in een uitzendcontract zijn 2 jaar later bijna even vaak aan het werk als zij die werk hebben hervat in een tijdelijk contract (zie figuur 4.1). Voor beide groepen werkhervatters geldt dat ongeveer twee derde na 2 jaar nog aan het werk is. Tussen deze 2 groepen met werkzekerheid bestaat na 1 of 2 jaar weinig verschil in het aandeel dat is doorgestroomd naar een vast contract: voor de tijdelijke is dat 18% en voor de uitzendcontracten 15%.

Box 4.1

Definitie van werkzekerheid

33 - Dekker (2012). Een zekere mate van zekerheid. In: ESB Dossier Werkzekerheid, Jaargang 97 (46475), 9 november 2012, p. 7.

Werkzekerheid wordt gedefinieerd als 'De (on)zekerheid over het behouden, vinden en creëren van betaald werk (...)'³³.

Werkzekerheid betekent met andere woorden het spoedig kunnen vinden van werk – vanuit ander werk of vanuit werkloosheid. In dit artikel kijken we alleen

naar werkzekerheid in loondienst; over zelfstandigen ontbreekt dit soort gegevens bij UWV.

Minderheid is werkonzeker

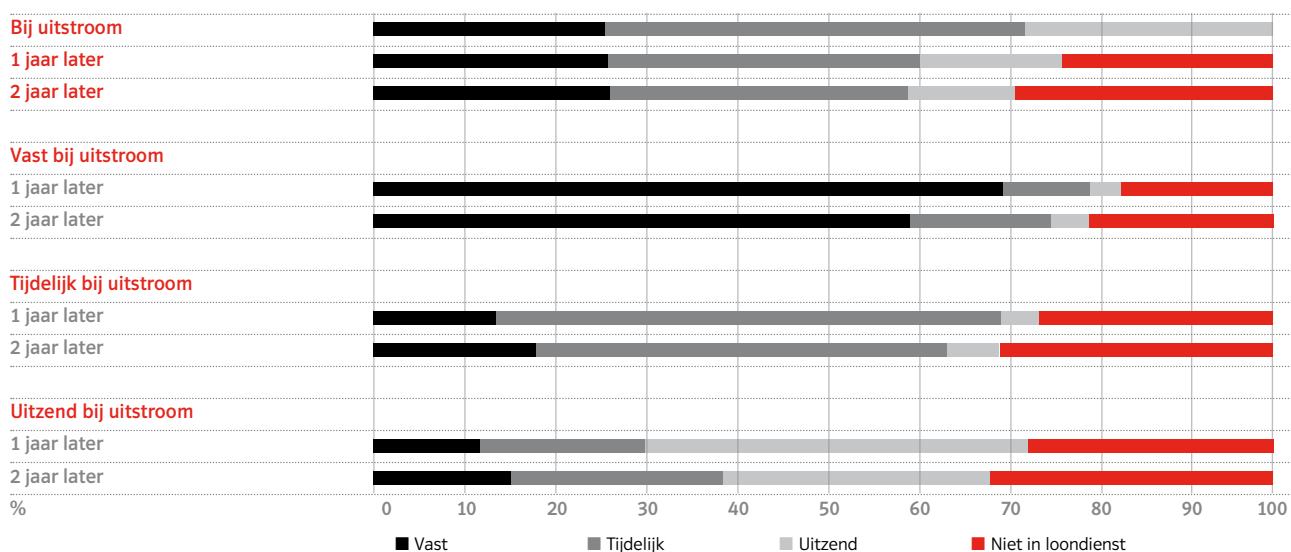
Naast de groep met werkzekerheid is er een groep die in de 2 jaar nadat ze werk in loondienst vonden dit werk weer kwijtraakt (geheel rechts in figuur 4.1). Ook deze groep is bij uitzend- en tijdelijke krachten vrijwel even groot. Een deel daarvan schrijft zich opnieuw als werkzoekende in bij UWV³⁴; dit aandeel is voor zowel tijdelijke als uitzendkrachten ongeveer 10%, tegenover 7% bij vaste medewerkers (niet in figuur opgenomen). Het resterende deel bestaat uit personen die zich vanwege pensionering of om een andere reden niet meer op de arbeidsmarkt aanbieden, óf als zelfstandige aan de slag zijn gegaan. Zelfstandigen zijn vanwege het ontbreken van gegevens niet meegeteld in de groep met werkzekerheid, al zijn zij natuurlijk ook (gedeeltelijk) aan het werk.

34 - Hier gaat het alleen over werkzoekenden die niet deels ook aan het werk zijn.

Het aandeel van mensen jonger dan 25 jaar is in de groep 'niet in loondienst' iets groter dan in de hele populatie, net als het aandeel laagopgeleiden. Vooral jongeren onder de 25 die na werkloosheid weer aan de slag gaan als uitzendkracht blijken na verloop van tijd vaak geen baan in loondienst meer te hebben. Dat veel van deze jongeren (weer) gaan studeren kan een oorzaak zijn.

Figuur 4.1

CONTRACTVORM BIJ UITSTROOM IN 2009, EN 1 EN 2 JAAR LATER



Figuur 4.1 laat zien dat bijna drie kwart (74%) van de mensen die in 2009 werk vonden vanuit werkloosheid, aan de slag gingen in een tijdelijk contract. 45% van hen krijgt een regulier tijdelijk contract en 29% een uitzendcontract³⁵. Ruim drie kwart (76%) van de baanvinders was 1 jaar na werkhervatting nog aan het werk in loondienst. Twee jaar na werkhervatting is dit aandeel ook nog boven de 70%. Dat patroon is nauwelijks anders dan in de periode 2001-2005. Uit een vergelijkbaar onderzoek door SEO over 2001-2005, in opdracht van CWI en de branchevereniging voor uitzendbureaus ABU, kwam naar voren dat twee derde van de personen die werk hervatten na werkloosheid 2,5 jaar later nog aan het werk waren. Dit aandeel was ook toen in uitzendbanen iets lager dan bij degenen die direct bij een werkgever in dienst traden (zowel vast als tijdelijk), namelijk 62% tegenover 70%³⁶.

Na werkhervatting merendeel van de tijd aan het werk

Van de mensen die in 2009 na werkloosheid een baan vonden, is het grootste deel in de 2 jaar daarna meer dan drie kwart van de tijd aan het werk geweest. Gemiddeld wordt 19 van de hier bekeken 24 maanden gewerkt. Er is weinig verschil in werkzekerheid tussen de verschillende soorten contracten bij werkhervatting. Het niet of alleen voor korte duur zonder werk zitten is een maat voor werkzekerheid, omdat het betekent dat mensen spoedig werk kunnen vinden (zie box 4.1). Tabel 4.1 laat zien hoeveel van de 24 maanden de werkhervatters in 2009 aan het werk zijn geweest.

35 - Uitzendkrachten hebben overwegend een 'Fase A-contract', zonder ontslagbescherming. Mensen met een regulier tijdelijk contract zijn veelal beschermd tegen ontslag voor de duur van het contract.

36 - SEO (2008). *Uitzendbaan versus direct dienstverband: vergelijking loopbanen CWI-cliënten*. Onderzoek in opdracht van ABU en CWI, Amsterdam.

Tabel 4.1

WERKZEKERHEID PER CONTRACTSOORT BIJ UITSTROOM UIT WERKLOOSHEID

	Gemiddeld aantal maanden gewerkt van de 24	18 maanden of meer gewerkt	Aantal personen
Vast bij uitstroom	20,2	73%	64.727
Tijdelijk bij uitstroom	18,7	67%	112.996
Uitzend bij uitstroom	17,4	61%	71.378
Totale uitstroom	18,7	67%	249.101

Evenveel kans op werkzekerheid

Wanneer naast contractvorm bij uitstroom ook andere factoren zoals opleidingsniveau worden meegenomen, verdwijnt het kleine verschil voor werkzekerheid tussen uitzend- en tijdelijke contracten grotendeels. Deze correctie voor persoonskenmerken maakt wel zichtbaar dat een vast contract duidelijk meer werkzekerheid biedt. Tabel 4.2 laat het effect van verschillende factoren zien op de kans dat iemand 1 en 2 jaar na de werkhervatting nog steeds aan het werk is. Zoals hierboven beschreven, weten we dat het merendeel drie kwart van deze tijd aan het werk was. Daarmee is voor deze groep sprake van werkzekerheid.

Tabel 4.2 laat zien dat geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, werkloosheidsduur en beroepsgroep ook een rol spelen voor werkzekerheid in loondienst tot 24 maanden na werkhervatting. Allereerst zien we een klein verschil tussen mannen en vrouwen: vrouwen hebben een iets grotere kans op werkzekerheid. Ten tweede zien we vooral voor 55-plussers veel minder werkzekerheid. Pensionering speelt een rol, maar het is zeker niet de grootste factor. Oudere werkzoekenden hebben vaak ook te maken met negatieve vooroordelen van werkgevers³⁷. En ten derde zien we een duidelijk verschil tussen mbo'ers en lager opgeleiden. Voor lager opgeleiden (vmbo en lager) is de kans op werkzekerheid een stuk kleiner. Dat benadrukt nog eens het belang van het behalen van een startkwalificatie. Voor hoger opgeleiden (hbo en hoger) is de kans op werkzekerheid juist groter. In de vierde plaats is te zien dat mensen met een (para)medische achtergrond de meeste werkzekerheid hadden. Dat komt door de krapte op de arbeidsmarkt in deze branche.

Ten slotte: er is samenhang te zien met werkloosheidsduur. De kans op werkzekerheid is het hoogst voor degenen die binnen 6 maanden werk vinden; na die 6 maanden maakt werkloosheidsduur nauwelijks meer verschil. Dat komt overeen met recent onderzoek van het CBS³⁸. Dat toonde aan dat de kans op het vinden van een baan na 6 maanden WW steeds kleiner wordt. Spoedig aan de slag gaan is dus van belang, al is het waarschijnlijk dat een hoge mate van werkzekerheid niet zozeer wordt bepaald door het feit dat iemand snel een baan vindt, maar eerder door de juiste kwalificaties. Die maken dat iemand *zowel* snel een baan vindt als veel werkzekerheid heeft.

37 - SEO (2012). *Wat maakt oudere werknemers aantrekkelijk?* Onderzoek in opdracht van ministeries van SZW en ELI, Amsterdam.

38 - CBS (2012). *Werkhervattingskansen na instroom in de WW*.

Tabel 4.2

MEER (+) OF MINDER (-) KANS OP WERKZEKERHEID³⁹

39 - Dit model geeft de juiste indicatie (wel of geen contract) in 63% van de gevallen.

Kenmerk	Invloed*
Vrouw (ja/nee)	+
Leeftijd (t.o.v. 25 tot 35 jaar)	
15 tot 25 jaar	-
35 tot 45 jaar	niet significant
45 tot 55 jaar	niet significant
55 tot 65 jaar	--
Opleidingsniveau (t.o.v. mbo)	
Basis	--
Vmbo	--
Hbo/bachelor	+
Wo/master	+
Werkloosheidsduur (t.o.v. 0 tot 6 maanden werkloos)	
6 tot 12 maanden werkloos	--
1 tot 2 jaar werkloos	--
2 jaar of langer werkloos	--
Soort contract bij uitstroom (t.o.v. uitzendcontract)	
Vast contract in directe dienst	+++
Tijdelijk contract in directe dienst	+
Beroep van inschrijving (t.o.v. economisch-administratief)	
Agrarische beroepen	-
Informatieberoepen	niet significant
Medische en paramedische beroepen	++
Openbare orde- en veiligheidsberoepen	-
Pedagogische beroepen	niet significant
Sociaal-culturele beroepen	-
Technische en industrieberoepen	-
Transportberoepen	-
Verzorgende en dienstverlenende beroepen	-
Onbekend	-

* Invloed op de kans op werkzekerheid (significantie gemeten op 1%-niveau).

Box 4.2**Gebruikte methoden en bronnen**

Voor deze analyse zijn gegevens van werknemers uit de Polisadministratie gekoppeld aan gegevens over bij UWV geregistreerde werkzoekenden die geen werk hebben of minder dan 12 uur per week werken. UWV beheert zowel de werkzoekendenadministratie als de Polisadministratie. De koppeling van deze bestanden maakt het mogelijk om geregistreerde werkzoekenden in de tijd te volgen en na te gaan welke baan zij hadden voordat zij zich als werkzoekende inschreven bij UWV én in welke baan zij het werk hervatten. De Polisadministratie bevat verschillende kenmerken over banen, zoals de sector van de werkgever, de contractduur (bepaalde of onbepaalde tijd), het aantal gewerkte dagen en salaris.

De termen 'werkloze' en 'werkzoekende' in dit artikel hebben beide betrekking op de bij UWV geregistreerde werkzoekenden. Werkzoekenden die zich niet hebben geregistreerd bij UWV blijven buiten beschouwing. Hetzelfde geldt voor geregistreerde werkzoekenden die voor of na hun registratie bij UWV als zelfstandige werk(t)en, zowel met als zonder personeel. Immers, informatie over zelfstandigen is (nog) niet op het vereiste detailniveau beschikbaar.

Het onderzoek richt zich op personen die in 2009 het werk hervatten vanuit inschrijving bij UWV. Daarbij moet worden opgemerkt dat werkzoekenden zich meerdere keren per jaar kunnen inschrijven bij UWV en dus ook meerdere keren per jaar het werk kunnen hervatten. Deze analyse gaat alleen over de eerste werkhervatting in 2009.



PROFESSIONALISEREN DIENSTVERLENING

5	Arbeidsmarktkinformatie: verbetermogelijkheden vanuit gebruikersperspectief	37
6	Toegankelijkheid en gebruik van e-dienstverlening	44



5

Arbeidsmarktinformatie: verbetermogelijkheden vanuit gebruikersperspectief

Kees van Uitert

UWV benut bestaande informatiebronnen op een effectieve wijze om zo tot nieuwe arbeidsmarktinzichten te komen.

Goede arbeidsmarktinformatie is essentieel voor goed arbeidsmarktbeleid. UWV, sociale partners, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Stichting Samenwerking Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) zijn daarom in 2012 gestart met het maken van arbeidsmarktanalyses van de verschillende sectoren, waarin trends en ontwikkelingen, overschotten en tekorten en kansen en mogelijkheden worden beschreven.

- Deze sectorale arbeidsmarktanalyses maken het mogelijk om zicht te krijgen op *stromen* op de arbeidsmarkt, waardoor ook instroomperspectieven voor doelgroepen en uitstroombmogelijkheden voor bijvoorbeeld boventallige werknemers zichtbaar worden.
- Dankzij sectorale arbeidsmarktanalyses krijgen beleidsmakers inzicht in de *vraag-aanbodverhoudingen naar beroep* en kunnen uitspraken worden gedaan over krapte of overschot. Door verbeteringen in arbeidsmarktinformatie te toetsen aan de praktijk en te bespreken of en hoe arbeidsmarktinformatie ten grondslag kan worden gelegd aan dit arbeidsmarktbeleid, ontstaat draagvlak voor de uitkomsten.
- Met de actieve betrokkenheid van sociale partners en arbeidsmarktdeskundigen dragen de sectorale arbeidsmarktanalyses bij aan de mogelijkheden om te sturen op de (sectorale of regionale) arbeidsmarkt.

Beter inzicht

Goede arbeidsmarktinformatie is voor UWV van groot belang. Allereerst om goed te kunnen adviseren over de beroepen of sectoren waarin bijvoorbeeld oudere of arbeidsbeperkte werklozen relatief veel kans hebben om aan het werk te komen. Ook kan arbeidsmarktinformatie ertoe bijdragen dat inzichtelijk wordt in welke beroepen en sectoren (huidige en toekomstige) tekorten en overschotten in werk te verwachten zijn. Met deze kennis kunnen (potentieel) boventallige werknemers op het spoor worden gezet naar een andere baan, een andere sector en (waar mogelijk, via om- of bijscholing) in een andere functie, zodat een beroep op de WW kan worden voorkomen. Ten slotte kunnen partijen in de sector en regio dankzij de informatie actief werken aan het voorkomen van toekomstige tekorten.

UWV heeft als een van zijn taken om met arbeidsmarktinformatie een bijdrage te leveren aan een transparante arbeidsmarkt. En mee te helpen om (landelijk, regionaal) te komen tot goed arbeidsmarktbeleid dat plaatsingsperspectieven biedt aan doelgroepen of dat zich richt op het voorkomen van (toekomstige) tekorten en het oplossen van overschotten. Deze informatietaak is wettelijk verankerd in de SUWI-wet.

De afgelopen jaren is er een bonte lappendeken ontstaan aan informatieproducten over de landelijke, sectorale en regionale arbeidsmarkt. De informatie is versnipperd en niet eenduidig, waardoor gebruikers van arbeidsmarktinformatie al snel door de bomen het bos niet meer zien. Daarom is het van belang dat er een beter inzicht komt vanuit de vele informatiebronnen die bestaan. Door deze transparantie kunnen beleidsmakers (bijvoorbeeld van gemeenten, van bonden en brancheorganisaties) de juiste arbeidsmarktinformatiebronnen gebruiken voor de eigen beleidspraktijk. In dit artikel staat daarom de vraag centraal hoe we de arbeidsmarktinformatie op een meer hanteerbare wijze kunnen aanreiken aan gebruikers in de praktijk, waarbij we gebruikmaken van bestaande informatiebronnen en zonder dat grootschalig veldwerk nodig is. Het antwoord op deze vraag geven we vanuit de resultaten van het *project Sectorinformatie* (zie box 5.1 voor details). We illustreren deze aanpak met 2 voorbeelden waarin deze inzichten in de praktijk worden gebracht: een voorbeeld over mobiliteitsinformatie en één over zicht op vraag en aanbod per beroep(sgroep).

Box 5.1

Project Sectorinformatie

UWV, sociale partners, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de stichting Samenwerking Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) zijn in 2012 gestart met het maken van sectorale arbeidsmarktanalyses waarin trends en ontwikkelingen, overschotten en tekorten en kansen en mogelijkheden op de arbeidsmarkt worden beschreven. Vanaf januari 2013 verschijnen 20 sectoranalyses, die worden gepubliceerd op www.werk.nl en www.uwv.nl. UWV heeft al een reeks van arbeidsmarkt-kennisproducten

(regionale arbeidsmarktschetsen, arbeidsmarktprognoses etc.) maar sectorale arbeidsmarktanalyses waren een ontbrekende schakel. Het sectorproject wordt uitgevoerd als een cocreatieproject met deskundigen uit sectoren en regio's (brancheorganisaties, bonden, gemeenten, kenniscentra etc.). De sectorale arbeidsmarktanalyses maken gebruik van *bestaande arbeidsmarktinformatiebronnen* en vatten deze bronnen (rapporten van opleidings- en ontwikkelingsfondsen, kenniscentra, brancheorganisaties, externe

onderzoeksrapporten) op journalistieke wijze samen in 20 tot 25 pagina's. Een niet-kenner van een sector weet na een halfuur alles van economische en technologische ontwikkelingen; van actuele arbeidsmarktontwikkelingen en toekomstige trends tot overschotten en tekorten.

Sectoren krijgen met deze sectorale beschrijvingen ook zicht op de overschotten en tekorten *in andere sectoren*. Dat kan helpen bij het uitplaatsen van boventallig personeel of bij het aantrekken van personeel voor beroepen waarvoor een

tekort aan arbeidskrachten is. Op basis van de sectorbeschrijving zijn partijen in staat om met gerichte activiteiten tekorten op te lossen en overschotten op de sectorale arbeidsdeelmarkt weg te werken, waardoor lang openstaande vacatures en werkloosheid kunnen worden voorkomen. Regio's, gemeenten en private intermediairs kunnen de sectorinformatie gebruiken voor de invulling van *regionale arbeidsmarktagenda's*, voor gesprekken met werkgevers, de dienstverlening aan werkzoekenden en voor het opstellen en uitvoeren van *regionale marktbeveiligingsplannen*.

Advies arbeidsmarktinformatiebronnen

In het project Sectorinformatie wordt gebruikgemaakt van de inzichten die voort zijn gekomen uit het *advies arbeidsmarktinformatiebronnen*, dat is opgesteld door de Raad voor Werk en Inkomen (RWI). Dit advies schetst op welke wijze de kwaliteit van arbeidsmarktinformatie kan worden verbeterd. Het advies geeft ook antwoord op de vraag langs welke weg kan worden bereikt dat arbeidsmarktinformatie optimaal aansluit bij de behoeften van gebruikers van arbeidsmarktinformatie. Een samenvatting van het advies staat in box 5.2.

Box 5.2

RWI-advies arbeidsmarktinformatiebronnen

Het advies arbeidsmarktinformatiebronnen (*Kennis van arbeidsmarktzaken*) steunt op 2 pijlers. Enerzijds is een secundaire analyse uitgevoerd van 119 arbeidsmarktinformatiebronnen die landelijke, sectorale of regionale gegevens bevatten over werkgelegenheid, werkloosheid en vacatures. Hierbij gaat het om structurele bronnen van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), het databestand over vestigingen en werkgelegenheid LISA, bronnen van provincies en gemeenten, monitoren van opleidings- en ontwikkelingsfondsen, informatie van Kamers van Koophandel etc. Op deze bronnen is een sterkte-zwakte-analyse uitgevoerd waarbij de centrale vraag was op welke punten arbeidsmarktinformatie

in Nederland kan worden verbeterd. Dit leidt tot een top 3 van verbeteringen: mobiliteitsinformatie, informatie over vraag/aanbod naar beroep en sectorale arbeidsmarktinformatie naar regio. De secundaire analyse, neergelegd in een onderzoeksrapport, beschrijft hoe – door slim gebruik te maken van *bestaande bronnen* – op deze 3 punten stappen voorwaarts kunnen worden gezet.

Ook brengt het advies arbeidsmarkt-informatiebronnen in kaart hoe gebruikers van arbeidsinformatie deze informatie gebruiken: wat gebruiken zij wel en wat niet en waarom? Voor welke segmenten in de beleidscyclus (beleidsvoorbereiding, beleidsevaluatie etc.) wordt de arbeids-

marktinformatie in de praktijk gebruikt?
 En wat kan dan worden gedaan om de
 arbeidsmarktinformatie beter te laten
 aansluiten op de behoeften in de praktijk?
 Centrale uitkomst in het RWI-advies
Kennis van arbeidsmarktzaken is dat er
 bij gebruikers geen behoefte is aan méér

arbeidsmarktinformatie. Gebruikers hebben
 wel behoefte aan meer transparantie in
 de aanwezige bronnen. Er is ook behoefte
 aan ondersteuning bij de duiding van
 arbeidsmarktinformatie en het (helpen)
 ontwikkelen van beleid.

Het *project Sectorinformatie* is het voertuig om de uitkomsten van het advies arbeidsmarktinformatiebronnen in de praktijk te brengen. Wat daarbij van belang is, is dat verbeterperspectieven (van de kwaliteit van arbeidsmarktinformatie) die naar voren komen op basis van onderzoek in de praktijk van alledag ook *echte* verbeteringen blijken te zijn. En dat verbeteringen in de kwaliteit van arbeidsmarktinformatie ook een fundament bieden voor beter beleid. Het sectorproject biedt dan veel voordelen. Doordat sociale partners, gemeenten en lokale sectordeskundigen en kenniscentra en opleidings- en ontwikkelingsfondsen in de betreffende sectoren actief betrokken zijn bij de uitvoering van het sectorproject, maakt deze werkwijze het mogelijk om verbeteringen te *toetsen aan die praktijk* (klopt het, werkt het) en waar mogelijk aan te passen of om te bouwen. En met de deskundigen te bespreken of (en hoe) betere arbeidsmarktinformatie de basis kan bieden voor gericht arbeidsmarktbeleid en daarmee de *werking* van de arbeidsmarkt op positieve wijze kan beïnvloeden. We gaan eerst in op het verbetertraject gericht op mobiliteitsinformatie en daarna op het verbetertraject gericht op vraag en aanbod naar beroep. Voor het verbetertraject gericht op sectorinformatie naar regio verwijzen wij naar de sectorbeschrijvingen zelf, die vanaf januari 2013 te vinden zijn op www.werk.nl en www.uwv.nl.

Mobiliteitsinformatie

Er is weinig informatie beschikbaar over stromen op de arbeidsmarkt. UWV heeft in 2010⁴⁰ in kaart gebracht wat de mobiliteitsbewegingen zijn tussen niet-baan en baan (en omgekeerd) maar tot op heden is er geen zicht op de stromen *tussen* banen en weten we niet wat de mobiliteitsbewegingen zijn tussen sectoren en beroepen. Voor goed arbeidsmarktbeleid is het van belang om deze baan-baan- en niet-baan- naar baan-mobiliteit (en omgekeerd) goed in kaart te hebben. Met deze informatie kunnen we bijvoorbeeld zien:

- in welke sectoren er goede instroomkansen aanwezig zijn voor bijvoorbeeld schoolverlaters of oudere werklozen;
- tussen welke sectoren op de arbeidsmarkt er dominante mobiliteitsbewegingen zijn.

In het sectorproject maken we gebruik van de mogelijkheden die het Sociaal Statistisch Bestand (SSB) van het CBS biedt. Dit Sociaal Statistisch Bestand maakt het mogelijk om inzicht te krijgen in wie *instroomt* in een sector (herkomstkenmerken), wie *uitstroomt* (bestemmingskenmerken) en wie binnen de sector blijft maar *doorstroomt* van bedrijf of instelling A naar bedrijf of instelling B. Dat levert een instroomprofiel en een uitstroomprofiel op. Vervolgens is het mogelijk om in kaart te brengen in hoeverre het instroomprofiel van een bepaalde sector afwijkt of juist overeenkomt met dat van andere sectoren. Deze informatie biedt inzicht in de arbeidsmarktkansen van groepen in een bepaalde sector (instroomprofiel) of - andersom - de arbeidsmarktperspectieven van huidige werknemers in sector A, die wellicht boventallig zijn, op een andere baan in sector B.

40 - Dit is in 2012 herhaald.

Doordat het CBS – wel overigens met een vertraging van 2 jaar – deze gegevens over langere periode beschikbaar heeft, kun je ook een *trend* (stijging/daling) zien. Tabel 5.1 toont het instroomprofiel voor de sector overheid.

Uit tabel 5.1 blijkt dat het aanbod voor de overheid vooral te vinden is in andere sectoren. In vergelijking met andere sectoren stromen er heel veel werknemers vanuit andere sectoren in in de sector overheid. De uitzendbureaus, de overige industrie en de overige zakelijke dienstverlening zijn daarbij de grootste toeleveranciers. Een mogelijke verklaring voor het relatief grote aandeel 'overige industrie' zou kunnen zijn dat hieronder ook de subsectoren energie en nuts, de milieurecycling en de Sociale Werkvoorzieningsbedrijven vallen.

De instroom van schoolverlaters, werkzoekenden met een WW-uitkering en niet-uitkeringsgerechtigden (NUG'ers) is laag te noemen. De omvang van de instroom van NUG'ers en WW'ers staat zelfs onder druk (negatieve trend). Dat geldt ook voor de instroom van bijstandsgerechtigden. Daarentegen neemt de relatieve omvang van de instroom van schoolverlaters en van werknemers uit een andere sector tussen 2004 en 2010 toe.

Dit soort mobiliteitsinformatie geeft voer voor het handelen op deze arbeidsdeelmarkt. De informatie wordt besproken en gedeeld met sectordeskundigen en alleen gepubliceerd als het beeld wordt herkend. Dat is hier het geval. Met deze informatie kunnen bijvoorbeeld sociale partners in de sector gericht werken aan een vergroting van de instroom van bepaalde doelgroepen in de eigen sector.

Tabel 5.1

INSTROOMPROFIEL OVERHEID NAAR HERKOMST

% van de instroom	Overheid 2009-2010	Alle sectoren 2009-2010	Niveau overheid	Trend overheid 2000-2010
Andere sector	74%	55%	Zeer hoog	+
Waarvan:				
- Uitzendbureaus	16%			
- Overige industrie	13%			
- Overige zakelijke dienstverlening	11%			
- Zorg	9%			
Schoolverlaters	7%	17%	Zeer laag	+
NUG/overig	9%	14%	Laag	-
Uitkering	8%	11%	Laag	-
Waarvan:				
- WW	4%	6%	Laag	-
- AO-uitkering	1%	1%	Gemiddeld	-
- Bijstand	2%	2%	Gemiddeld	-
- Andere uitkering	1%	2%	Laag	0
Zelfstandigen	2%	3%	Laag	-
Pensioen/vut	0%	0%	Gemiddeld	+
Totaal	100%	100%		

Bron: CBS, bewerking UWV.

Arbeidsmarktinformatie naar beroep

Uit het RWI-advies komt naar voren dat er op sectorale schaal weinig informatie voorhanden is die de vraag en aanbod naar beroep naast elkaar zet en koppelt. Er is veel behoefte aan deze informatie. Als je weet in welke beroepen veel vraag maar weinig aanbod aanwezig is, kun je bijvoorbeeld werkzoekenden omscholen naar dit beroep. En als je weet in welk beroep er weinig vraag is maar wel veel aanbod, kun je studenten gericht adviseren om te kiezen voor een opleiding die kwalificeert voor een ander beroep.

41 - De Spanningsindicator is een verbeterde versie van de Krapte-indicator die eerder door UWV werd gepubliceerd.

De *Spanningsindicator*⁴¹ die in het kader van het sectorproject wordt gebruikt, biedt inzichten in vraag en aanbod (in de sector) naar beroep. Per beroep wordt een verhoudingsgetal berekend tussen het aantal openstaande Jobfeed-vacatures (zie box 5.3) voor een beroep en het aantal niet-werkende werkzoekenden (NWW'ers) die korter dan 6 maanden voor ditzelfde beroep staan ingeschreven. Zo kan per beroep in kaart worden gebracht of er sprake is van een ruime arbeidsmarkt (veel aanbod, weinig vacatures) of juist een krappe arbeidsmarkt (veel vacatures, weinig aanbod van werkzoekenden).

Box 5.3

Jobfeed

42 - RWI, Arbeidsmarktanalyse 2011, p. 124.

UWV heeft de ambitie om via werk.nl een actueel beeld te geven van alle beschikbare vacatures in Nederland. De zogenaamde *Vacaturespider* zoekt hiervoor het internet af en verzamelt alle internetvacatures. Steeds meer vacatures worden immers via het internet aangeboden: er zijn inmiddels

meer dan 14.000 websites actief waarop vacatures worden gepresenteerd⁴². Zo wordt ongeveer 85% van de totale vacaturemarkt geregistreerd. De internetvacatures worden ontdubbeld en opnieuw gewogen, zodat er sprake is van een reële presentatie van het totaal aantal vacatures.

De uitkomsten van de Spanningsindicator worden voorgelegd aan sectordeskundigen, zodat zij deze kunnen controleren. De Spanningsindicator wordt alleen opgenomen in een sectorbeschrijving als de deskundigen aangeven dat het betreffende beeld naar beroep ook daadwerkelijk klopt. Tabel 5.2 laat (als indicatie) zien tot welke beelden naar beroep dit leidt. Het gaat hierbij om de spanningsindicator voor de sector overheid.

Tabel 5.2

SPANNINGSINDICATOR BELANGRIJKSTE BEROEPEN BIJ DE OVERHEID (3E KWARTAAL 2012)					
Beroepen met een (zeer) krappe arbeidsmarkt	Aantal openstaande vacatures	Aantal NWW'ers <6 maanden	Beroepen met een (zeer) ruime arbeidsmarkt	Aantal openstaande vacatures	Aantal NWW'ers <6 maanden
Telefonist	686	196	Receptionist, baliemedewerker	686	3.905
Personeelsadministratie-employé, personeels- en loonadministratie (middelbaar)	489	165	Directiesecretaresse, directieassistent (middelbaar)	489	1.179
Leidinggevende afdeling personeels-, sociale zaken	392	249	Vergaderstenograaf, -notulist, secretaresse (excl. directie- en medisch, middelbaar)	392	1.644
Administratief medewerker notaris, advocaat, rechtbank	321	208	Assistent-boekhouder, boekhouder, bedrijfskassier, loonadministrateur (middelbaar)	321	3.750
Leidinggevend beveiligingsbeambte, leidinggevend militair onderofficier	291	47	Typist, datatypist	291	636
Handelscorrespondent, secretariaatsmedewerker studentenadministratie, administratief employé (middelbaar)	270	154	Arbeidsbemiddelaar, personeelsfunctionaris werving, selectie, studievoorzichting (hoger)	270	1.044
Leidinggevende afdeling arbeidsaangelegenheden, sociaal-culturele zaken, volkshuisvesting, ruimtelijke ordening (overheid)	191	31	Beleidsambtenaar juridische zaken, sociale zekerheid, openbare orde en veiligheid (hoger)	191	146
Belastingambtenaar, -assistent, douaneambtenaar	131	72	Juridisch adviseur (hoger niveau), rechter, officier van justitie	131	471

Bron: Jobfeed, bewerking UWV.

Aansluiten bij de praktijk

Keulen en Aken zijn niet op 1 dag gebouwd. In het kader van het sectorproject werkt UWV verder aan het verbeteren van arbeidsmarktinformatie. De uitkomsten tot nu toe laten zien dat deze vorm van cocreatie een duidelijke meerwaarde heeft. De gepresenteerde aanpak laat ook zien dat *bestaande informatiebronnen* te gebruiken zijn om nieuwe arbeidsmarktinzichten te genereren. En dat slim gebruik van bestaande bronnen kan leiden tot betere benutting van arbeidsmarktinformatie en kan bijdragen aan het vergroten van de mogelijkheden om op ontwikkelingen in een sector te sturen.

Verbetering van sectorinformatie naar regio staat de komende tijd centraal. Dat is van belang, omdat arbeidsmarktbeleid veelal op lokale of regionale schaal tot stand komt. Het project Sectorinformatie levert daarmee bouwstenen om in de eigen arbeidsmarktregio te komen tot de keuze van sectoren die perspectief bieden. Samenwerkende partijen kunnen de regionale marktbeleidingsplannen met de uitkomsten van de sectoranalyses voeden.

Door regionale deskundigen en beleidsmakers actief te betrekken bij het project Sectorinformatie, zorgen we ervoor dat de arbeidsmarktinformatie goed aansluit bij de informatiebehoefte van de uitvoerings- en beleidspraktijk en dat deze informatie ook daadwerkelijk wordt gebruikt op de manier die wordt beoogd. De sectoranalyses kunnen worden verrijkt met regionale praktijkvoorbeelden. Wij willen de komende tijd toe naar een iteratief proces, waarbij wij ook de signalen uit de uitvoering en de beleidspraktijk kunnen verwerken tot praktische arbeidsmarktinformatie. Zo zorgen we ervoor dat informatie, beleid en uitvoering onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn.

6

Toegankelijkheid en gebruik van e-dienstverlening

Bob Meijs

Anita Strockmeijer

De meeste WW'ers kunnen goed overweg met de e-dienstverlening van UWV. Een klein deel van de WW'ers is niet digitaal vaardig en heeft daarom nu en mogelijk ook in de toekomst persoonlijke ondersteuning nodig.

UWV gaat in rap tempo over op digitale dienstverlening. Het risico bestaat dat bepaalde groepen klanten die digitaal minder vaardig zijn, moeilijker toegang krijgen tot de dienstverlening. Om dat risico in kaart te brengen liet UWV onderzoeken hoe WW-klanten de e-dienstverlening gebruiken. Zo komen mogelijke belemmeringen aan het licht en kunnen, waar nodig, voorzieningen worden getroffen om het gebruik te optimaliseren.

- Ruim 90% van de WW-klanten blijkt al te kunnen omgaan met de e-dienstverlening van UWV of kan dat alsnog leren. Ongeveer 9% heeft persoonlijke ondersteuning nodig bij het digitaal aanvragen van de WW-uitkering en bij het gebruik van de digitale Werkmap.
- Het valt niet uit te sluiten dat ook na 2015, wanneer de extra persoonlijke ondersteuning door UWV is afgebouwd, er een kleine groep WW'ers blijft die onvoldoende digivaardig is om de e-dienstverlening volledig te gebruiken.

43 - Als in dit artikel gesproken wordt over UWV wordt bedoeld op de divisie UWV WERKbedrijf.

44 - Van Rens, J., Oomens, S. & van Kessel, N. (2012). *Toegankelijkheid van de e-dienstverlening WW van UWV*, Nijmegen: ITS.

45 - Het betreft WW'ers die in de periode augustus t/m oktober 2011 een WW-uitkering toegekend kregen en die hier eind oktober 2011 nog recht op hadden. Het onderzoek bestond uit enquêtes en kwalitatieve interviews met WW'ers.

Steeds meer digitaal

UWV⁴³ is geconfronteerd met een halvering van zijn budget die in 2015 gerealiseerd moet zijn. Elektronische dienstverlening is het antwoord van UWV om met minder geld toch zo veel mogelijk personen ondersteuning te blijven geven. UWV werkt aan een, in het sociaalezekerheidsdomein, geheel nieuwe vorm van dienstverlening. Voor werkzoekenden met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt, zoals gedeeltelijk arbeidsgehandicapten, blijft ook face-to-face dienstverlening bestaan. De inzet van e-dienstverlening op deze schaal en in dit tempo is noodzakelijk om compensatie te bieden voor het aantal medewerkers dat – in dit domein – daalt van 5.000 naar 2.400. Het risico bestaat dat bepaalde groepen klanten, doordat zij minder 'digivaardig' zijn, moeilijker gebruik kunnen maken van de e-dienstverlening. Om dat risico in kaart te brengen en goed te kunnen inspelen op de digitale vaardigheden van klanten liet UWV onderzoeken hoe WW-klanten de e-dienstverlening gebruiken⁴⁴. Belangrijke vragen zijn:

- Welke klanten maken wel en welke niet gebruik van de e-dienstverlening van UWV? Welke gebruikersprofielen zijn te onderscheiden?
- Wat zijn de belemmerende factoren voor klanten die niet of maar gedeeltelijk gebruikmaken van de e-dienstverlening?
- Welke voorzieningen moet UWV treffen om het gebruik van e-dienstverlening te stimuleren?

Het onderzoek onder WW-klanten spitte zich toe op het digitaal aanvragen van de WW-uitkering via internet en het gebruik van de door UWV ontwikkelde digitale Werkmap voor werkzoekenden⁴⁵. Dit artikel geeft een aantal van de belangrijkste bevindingen weer. De resultaten hebben betrekking op recente instroom van werklozen. Andere groepen zoals arbeidsongeschikten en cliënten uit de WWB zijn niet onderzocht. De resultaten van het onderzoek gelden dus niet voor die groepen. De hier beschreven ervaringen van WW-klanten met de e-dienstverlening geven geen inzicht in het effect van deze dienstverlening op de uitstroom naar werk.

De belangrijkste uitkomst van het onderzoek is dat ruim 90% van de WW-klanten met de e-dienstverlening van UWV kan omgaan of kan leren ermee om te gaan; 9% van de WW'ers maakt geen gebruik van e-dienstverlening. Deze groep krijgt de komende tijd persoonlijke ondersteuning van UWV bij het digitaal aanvragen van WW en het gebruik van de digitale Werkmap. In Box 6.1 staat een korte toelichting op het gebruik van de digitale Werkmap.

Box 6.1

E-dienstverlening: gebruik digitale WW-aanvraag en digitale Werkmap

E-dienstverlening bij de WW omvat het digitaal aanvragen van de WW-uitkering via werk.nl en begeleiding bij het zoeken naar werk via de digitale Werkmap. Werk.nl bevat arbeidsmarktinformatie, cv's en vacatures en is een belangrijk digitaal ondersteuningsmiddel voor werkzoekenden. De digitale Werkmap is een persoonlijk dossier binnen werk.nl dat de werkzoekende

zelf beheert. Via de Werkmap maakt de WW-klant afspraken met UWV over zijn taken en activiteiten bij het zoeken naar werk; hij legt deze vast in een werkplan. In de Werkmap plaatst de WW'er ook zijn cv, ontvangt hij tips van UWV voor het zoeken naar werk en krijgt hij (passende) vacatures aangeboden. Vanuit de Werkmap kunnen werkzoekenden interactieve online

46 - Achtmaandenverslag UWV 2012.
 47 - Van Rens, J., Oomens, S. & van Kessel, N. (2012). *Toegankelijkheid van de e-dienstverlening WW van UWV*, Nijmegen: ITS.

trainingsmodules (e-learning) volgen om bijvoorbeeld hun sollicitatievaardigheden te versterken. Ook doet de WW'er via de Werkmap verslag van sollicitatieactiviteiten. Op basis van de informatie die de klant in de digitale Werkmap vastlegt, kan een e-coach bepalen of de WW-klant voldoet aan de verplichtingen die horen bij een WW-uitkering, zoals voldoende solliciteren.

In augustus 2012 maakte 87% van de WW'ers gebruik van de digitale WW-aanvraag; 75% gebruikte de Werkmap⁴⁶. Wel bleek uit het

onderzoek⁴⁷ dat een ruime meerderheid van de WW'ers die de uitkering via internet aanvraagt, hulp krijgt van buitenaf. Van de onderzochte WW-klanten die via werk.nl een WW-uitkering aanvroegen, heeft 57% dat geheel zelfstandig gedaan; 43% kreeg hulp. In bijna alle gevallen kwam de hulp van familie of vrienden. Thuiswonende kinderen lijken een belangrijke rol te spelen: WW'ers met thuiswonende kinderen blijken vaker gebruik te maken van de digitale aanvraag dan WW'ers zonder thuiswonende kinderen (84% versus 76%).

Gebruikersprofielen van e-dienstverlening WW

Op basis van het al of niet digitaal aanvragen van de WW-uitkering en het al of niet gebruiken van de Werkmap zijn 3 gebruikersgroepen te onderscheiden:

- De eerste groep zijn de niet-gebruikers. Dit zijn WW-klanten die de WW-uitkering niet digitaal hebben aangevraagd en geen gebruik maken van de digitale Werkmap. Deze groep omvat 9% van de WW-klanten.
- Een tweede groep zijn de 'gedeeltelijk-gebruikers'. Dit zijn WW-klanten die de WW-uitkering digitaal aanvragen via internet, maar die de digitale Werkmap niet gebruiken. Of, omgekeerd, die de WW-uitkering aanvragen met behulp van een papieren formulier en vervolgens wel de digitale Werkmap gebruiken. Dit geldt voor 27% van de WW-klanten.
- Als derde groep onderscheiden we de 'volledig-gebruikers' van e-dienstverlening. Dit zijn WW-klanten die de WW-uitkering digitaal hebben aangevraagd en ook gebruikmaken van de digitale Werkmap. Deze groep omvat 64% van de WW-klanten.

Voor elk van de gebruikersgroepen is een profiel opgesteld op basis van significant onderscheidende kenmerken⁴⁸, namelijk: leeftijd, opleiding, nationaliteit, bezit van een computer, woon- en leefsituatie, vaardigheid in de Nederlandse taal, sollicitatieactiviteiten, wijze van contact opnemen met UWV, mogelijkheden zien om weer een baan te vinden, vertrouwen hebben om een goede sollicitatiebrief te kunnen schrijven en gezondheidsbeleving. Het onderscheiden van gebruikersgroepen kan UWV helpen bij het treffen van voorzieningen om het gebruik van e-dienstverlening te optimaliseren en de communicatie gericht af te stemmen. Hieronder gaan we in op de 3 gebruikersprofielen, met de nadruk op niet-gebruikers en gedeeltelijk-gebruikers van e-dienstverlening en hun belemmeringen.

Profiel niet-gebruikers e-dienstverlening

WW-klanten die de e-dienstverlening van UWV niet gebruiken, onderscheiden zich op een aantal kenmerken van WW'ers die de e-dienstverlening wel gebruiken, namelijk: hogere leeftijd, lagere opleiding, vaker alleenwonend, minder goede beheersing van de Nederlandse taal, vaker een niet-Nederlandse nationaliteit, minder computerbezit, minder sollicitatieactiviteiten, minder vertrouwen in het kunnen schrijven van een goede sollicitatiebrief, minder vertrouwen in het kunnen vinden van een baan en een slechtere gezondheidsbeleving.

48 - Verschillen zijn getoetst aan de hand van chikwadraattoetsen.

49 - Hiervoor is een stapsgewijze regressieanalyse uitgevoerd.

Al deze kenmerken zijn van invloed op het niet-gebruiken van e-dienstverlening, maar ze zijn niet allemaal even belangrijk. Daarom is een rangorde aangebracht in de kenmerken van niet-gebruikers⁴⁹. Deze kenmerken vormen samen een onderscheidend profiel. In volgorde van belangrijkheid: de *niet-gebruiker* is een WW'er die niet in het bezit is van een computer met internetaansluiting; die niet de Nederlandse nationaliteit heeft; die weinig verschillende sollicitatieactiviteiten ontplooit en die vindt dat hij of zij moeilijk aan het werk kan komen als gevolg van gezondheidsbeperkingen.

Het niet bezitten van een computer is het belangrijkste kenmerk: het geldt voor een derde van de niet-gebruikers. Van de niet-gebruikers heeft 14% een niet-Nederlandse nationaliteit en dat hangt samen met een beperkte vaardigheid in het schrijven van de Nederlandse taal. Van de WW'ers met een niet-Nederlandse nationaliteit geeft 74% aan matig tot slecht Nederlands te kunnen schrijven. Niet-gebruikers ontplooiën minder activiteiten bij het zoeken naar werk dan WW'ers die wel e-dienstverlening gebruiken, bijvoorbeeld websites met vacatures bezoeken, open sollicitatiebrieven versturen, bij mogelijke werkgevers vragen of er werk is, sociale netwerksites gebruiken of informatie opzoeken voor het beginnen van een eigen bedrijf. Ook een negatieve gezondheidsbeleving is een belangrijk kenmerk binnen deze groep⁵⁰. De helft van de niet-gebruikers heeft een negatieve gezondheidsbeleving en ervaart gezondheidsproblemen als belemmerend bij het vinden van werk (figuur 6.1).

50 - Uit eerdere analyses blijkt ook dat een negatieve gezondheidsbeleving de kans op werkherleving verlaagt: UKV 2011-2.

Uit kwalitatieve interviews met WW'ers die de e-dienstverlening niet gebruiken, kwamen diverse belemmeringen naar voren. Niet-gebruikers ontbreekt het vooral aan digitale vaardigheden. Internet wordt door hen weinig gebruikt, ze zijn niet opgegroeid met computers en hebben er weinig mee gewerkt. Een deel van deze niet-digivaardige WW-kanten voelt zich te oud voor computergebruik en heeft ook moeite met het schrijven van Nederlands. Dat maakt dat ze bang zijn om vragen verkeerd te begrijpen en fouten te maken. Sommigen zien daarnaast ook nadelen aan het gebruik van internet: zij vrezen dat privégegevens op internet niet veilig zijn. Dit maakt hen onzeker in het gebruik van internetdiensten. Het is een van de redenen waarom zij bijvoorbeeld ook weinig gebruik maken van internetbankieren.

Profiel gedeeltelijk-gebruikers van e-dienstverlening

Een deel van de WW-kanten maakt slechts gedeeltelijk gebruik van e-dienstverlening. Deze WW'ers vragen de uitkering digitaal aan, maar gebruiken de digitale Werkmap niet. Of, omgekeerd, zij vragen WW aan met een papieren formulier, maar gebruiken wel de digitale Werkmap. Deze WW-kanten beschikken in de meeste gevallen (91%) over een computer met internetverbinding. Zij hebben vaker dan niet-gebruikers de Nederlandse nationaliteit. Ook ondernemen zij meer sollicitatieactiviteiten en hebben minder vaak een negatieve gezondheidsbeleving dan niet-gebruikers.

Uit een vergelijking en het in rangorde plaatsen van de kenmerken van gedeeltelijk-gebruikers blijkt dat deze groep WW'ers minder onderscheidende kenmerken heeft dan de niet-gebruikers. De 2 belangrijkste profielkenmerken van *gedeeltelijk-gebruikers* zijn het bezit van een computer met internetaansluiting en het feit dat zij mogelijkheden zien om weer een baan te vinden. Dit laatste betekent dat zij een positievere visie hebben op terugkeer naar werk dan niet-gebruikers van e-dienstverlening (figuur 6.1).

Uit kwalitatieve interviews met deze WW'ers blijkt dat zij in principe wel kunnen omgaan met de e-dienstverlening van UWV. Hun belemmeringen zijn meer specifiek: deze WW-kanten

doen een papieren WW-aanvraag vaak uit voorzorg, omdat zij bang zijn met een digitale aanvraag fouten te maken die consequenties hebben voor de uitkering. Internet maakt hen onzeker. Soms zijn het WW-kanten die overvallen zijn door het feit dat ze werkloos zijn geworden en die eerst naar een UWV-kantoor willen om zich te laten voorlichten. Ze hebben behoefte om hun verhaal aan iemand te doen in een face-to-face contact. Voor hen is het gebruik van de digitale Werkmap na de WW-aanvraag geen probleem. Aan de andere kant is er een groep WW-kanten die net voldoende vaardigheden en zelfvertrouwen heeft om de WW digitaal aan te vragen, al dan niet met hulp van anderen, maar die de digitale Werkmap te ingewikkeld vindt. Vooral het gebrek aan feedback wanneer ze iets op werk.nl of in de Werkmap doen, maakt hen onzeker in het gebruik van e-diensten van UWV. Zij hebben behoefte aan controle en vernemen graag of de gegevens die zij digitaal opsturen ook werkelijk aankomen.

Figuur 6.1

PROFIELKENMERKEN GEBRUIKERSGROEPEN E-DIENSTVERLENING*



*Groep A: niet-gebruikers; groep B: gedeeltelijk-gebruikers; groep C: volledig-gebruikers.

**Dit is het gemiddeld aantal ondernomen sollicitatieactiviteiten uit een maximum van 7 activiteiten.

Profiel gebruikers van e-dienstverlening

Ook onder 'volledig-gebruikers' is een rangorde te maken in hun belangrijkste kenmerken. Deze gebruikers zijn WW'ers in het bezit van een computer, met goede Nederlandse schrijfvaardigheid, die veel sollicitatieactiviteiten ontplooiën om een baan te vinden en die hun gezondheid niet als belemmerend ervaren voor het vinden van werk (figuur 6.1).

Een aantal van de belangrijkste kenmerken die van invloed zijn op de mate waarin een WW'er meer of minder digitaal vaardig is, komt overeen met kenmerken in de werkverkenner (voorheen persoonsverkenner) die de kansen op werkherleving inschat⁵¹. De gemeenschappelijke kenmerken omvatten de gezondheidsbeleving, de visie op terugkeer naar werk en het begrip van de Nederlandse taal.

51 - Een uitgebreide beschrijving van de werkverkenner is opgenomen in UKV 2012-2.

Box 6.2

Voorspellen van de digitale WW-aanvraag

UWV voerde ook een analyse uit op de interne administratieve bestanden om de kans op een digitale WW-aanvraag te kunnen voorspellen. Hiermee wil UWV inschatten hoeveel en welk type klanten meer respectievelijk minder geneigd zijn om via digitale weg een WW-uitkering aan te vragen. WW'ers bij wie de kans op een digitale aanvraag klein is, komen qua kenmerken overeen met de groep niet-gebruikers van e-dienstverlening. Ook de omvang van deze groep WW'ers komt overeen met die van de niet-gebruikers van e-dienstverlening.

Klanten van wie de kans klein is dat zij de WW-uitkering digitaal aanvragen, laten zich omschrijven als man, laagopgeleid en met een eenpersoonshuishouden. Vaak komen zij uit sectoren waar minder gebruik wordt gemaakt van computers, zoals horeca, huishouding, techniek en productie of opslag en transport. Door deze gegevens in kaart te brengen kan UWV gerichte communicatie ontwikkelen voor specifieke klantgroepen die moeite hebben met de digitale WW-aanvraag, bijvoorbeeld speciaal gericht op sectoren of branches met WW-klanten die potentieel minder digivaardig zijn⁵².

52 - UWV (K&S) (2012). *Voorspelmodel e-intake. Een analyse over het gebruik van de e-intake.*

Voorzieningen om gebruik e-dienstverlening te stimuleren

Welke voorzieningen kan UWV treffen om het gebruik van e-diensten te stimuleren en optimaliseren?

Niet-gebruikers: persoonlijke ondersteuning

UWV gaat bij voorlichtingsavonden uit van enige computerkennis, waardoor niet-digivaardige WW-klanten weinig tot niets aan de geboden informatie hebben. Computers op de Werkpleinen bieden voor hen geen meerwaarde, want ze kunnen nauwelijks met een computer omgaan. Instructies op afstand, zoals filmpjes of een telefonische helpdesk, bieden evenmin houvast: het tempo in de video's is veelal te hoog terwijl telefonische instructies te uitgebreid zijn en/of moeilijk te onthouden. UWV zet daarom de komende tijd persoonlijke, face-to-face ondersteuning in voor niet-gebruikers van e-dienstverlening. Medewerkers van UWV helpen hen bij de digitale WW-aanvraag en

het gebruik van de Werkmap. Het ministerie van SZW heeft hiervoor middelen beschikbaar gesteld tot 2015 om deze persoonlijke ondersteuning voor WW'ers die niet digivaardig zijn te kunnen bieden.

Deze persoonlijke ondersteuning aan niet-digivaardige WW-kanten moeten we duidelijk onderscheiden van de intensieve dienstverlening die UWV inzet voor een deel van de WW-kanten. Deze intensieve dienstverlening is gericht op het vinden van werk en betreft 10% van de WW-kanten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt na 3 maanden werkloosheid. De persoonlijke ondersteuning voor niet-digivaardige WW'ers is louter bedoeld om deze specifieke groep te helpen met de digitale aanvraag van de WW-uitkering en met het gebruik van de digitale Werkmap.

Gedeeltelijk-gebruikers: groepsgewijze ondersteuning, aantrekkelijk maken e-diensten en feedback

Bij deze WW-kanten is, in wisselende mate, de wil aanwezig om internetvaardigheden te leren en van e-diensten gebruik te maken. Er is nauwelijks sprake van het niet *kunnen* gebruiken van e-diensten van UWV. Uit het onderzoek blijkt dat deze klanten baat hebben bij groepsgewijze ondersteuning waarbij een medewerker van UWV rondloopt om vragen te beantwoorden, inclusief duidelijke folders, een cursusavond en een telefonische helpdesk. Voor deze klanten is het onder meer belangrijk te ontdekken dat eventuele fouten bij een digitale WW-aanvraag kunnen worden hersteld. Ook het aantrekkelijker en persoonlijker maken van e-diensten kan van belang zijn, onder meer door het geven van feedback⁵³, waardoor zichtbaar wordt dat digitaal verstuurde gegevens daadwerkelijk bij UWV aankomen.

De toekomst

De vraag is of de groep niet-gebruikers van e-dienstverlening in de toekomst zal slinken, immers, hun belangrijkste kenmerk is dat zij geen computer met internet hebben. Als we aannemen dat het gebruik van computers en de digivaardigheid van WW-kanten in het algemeen de komende jaren verder zal toenemen, evenals de gewenning aan e-dienstverlening, zou het niet-gebruik van e-dienstverlening kunnen verminderen. De ondersteuning door UWV van niet-digivaardige WW-kanten zal in de loop van de tijd afnemen. We kunnen echter niet uitsluiten dat na 2015 een groep WW-kanten overblijft die onvoldoende in staat is om volwaardig gebruik te maken van de e-dienstverlening van UWV. Bijvoorbeeld minder taal- en digivaardige jongeren, die problemen hebben met het goed kunnen zoeken op internet. Het is van belang dat UWV scherp zicht blijft houden op niet-gebruikers van de e-dienstverlening.

53 - In een studie naar mogelijkheden voor online gedragsbeïnvloeding komen voorbeelden van feedback voor. Bijlert, J., Bongers, K., & Goossensen, H. (2012). *Gedragsbeïnvloeding in een online omgeving. Een verkennende studie naar de mogelijkheden van online gedragsbeïnvloeding toegepast op UWV*, Utrecht: CCV. Zie ook UKV 2012-2.

