

UWV

Kennisverslag

2018-1

Kaj Bots
Ilse Hento

SOLLICITATIE- EN REGISTRATIEGEDRAG

Welke sollicitatieactiviteiten verrichten
WW'ers en hoe registreren zij deze?

Kenniscentrum UWV

Januari 2018

Het UWV Kennisverslag is te vinden op

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

Voor vragen over de publicatie:

telefoon (020) 687 51 88 of (020) 687 54 89



Kaj Bots
Ilse Hento

WW'ers die veel en gevarieerd solliciteren registreren lang niet alle activiteiten in de Werkmap

Sollicitatie- en registratiegedrag

Samenvatting

WW'ers moeten 4 sollicitatieactiviteiten per 4 weken doorgeven aan UWV om te voldoen aan hun sollicitatieplicht. Wat achter de registratie van sollicitatieactiviteiten schuilgaat, is ons nog grotendeels onbekend. Het is voor UWV interessant te weten wat WW'ers nu precies doen en wat ze aan UWV doorgeven, zodat we ze zo goed mogelijk kunnen begeleiden in hun zoektocht naar werk. Om hier meer inzicht in te krijgen hebben we onderzoek laten doen naar het sollicitatie- en registratiegedrag van WW'ers die voldoen aan de sollicitatieplicht. Onderzoeksbureau Kantar Public heeft op basis van 38 interviews met WW-uitkeringsgerechtigden in kaart gebracht hoe de sollicitatieplicht wordt ingevuld. Dit zijn de belangrijkste bevindingen:

- De geïnterviewde WW'ers ondernemen veel en diverse sollicitatieactiviteiten.
- De wil om weer aan het werk te gaan en het besef dat je tegenwoordig bijvoorbeeld ook via social media naar werk moet zoeken, zorgen er ook voor dat men bereid is om veel en op verschillende manieren te solliciteren.
- Uit de interviews komt naar voren dat meer dan de helft van de geïnterviewden minder sollicitatieactiviteiten registreert dan ze daadwerkelijk uitvoeren. Anderen registreren alle ondernomen activiteiten en slechts enkelen registreren ook activiteiten die niet zijn uitgevoerd.
- Een belangrijke reden voor het registreren van minder activiteiten dan uitgevoerd, is de veronderstelling dat het registreren van 4 activiteiten voldoende is. UWV blijkt niet duidelijk genoeg te communiceren over het aantal te registreren activiteiten en het belang van de registraties.
- Een andere reden om niet alle activiteiten te registreren is het gebrek aan directe en concrete feedback. WW'ers maken een inschatting van de tijd en energie die het registreren kost en wat het hen oplevert: de extra inspanning loont niet.
- Een netwerkgesprek wordt vaak niet herkend als sollicitatieactiviteit. Voor een derde van de geïnterviewden is namelijk onduidelijk wat precies onder dit begrip valt.
- In de Werkmap, de persoonlijke pagina op werk.nl, kan niet altijd precies geregistreerd worden welk type activiteit men heeft uitgevoerd.
- Een volledig(er) beeld van het registratiegedrag van WW'ers kan UWV helpen om ze meer en gerichtere informatie te geven over de sollicitatieactiviteiten die ze moeten en kunnen ondernemen. Feedback op de sollicitatieactiviteiten kan ervoor zorgen dat WW'ers effectiever gaan solliciteren en gemotiveerd blijven om hun activiteiten door te geven aan UWV.

1

In de Werkloosheidswet (art. 24) staat dat WW'ers in voldoende mate moeten trachten om passende arbeid te verkrijgen.

Black box

Om WW'ers zo goed mogelijk te begeleiden in hun zoektocht naar werk, is het interessant om te weten wat zij doen om weer aan het werk te komen en hoe effectief hun sollicitatieactiviteiten zijn. Hoe het sollicitatiegedrag er precies uitziet, is echter nog min of meer in nevelen gehuld – als een black box. Werkzoekenden met een WW-uitkering hebben een sollicitatieplicht¹. Ze moeten elke 4 weken 4 sollicitatieactiviteiten uitvoeren en deze doorgeven via de Werkmap (zie box 1). Wat achter de registratie van sollicitatieactiviteiten schuilgaat, is UWV echter nog grotendeels onbekend. Als we hier meer inzicht in krijgen, dan kunnen we WW'ers mogelijk beter helpen in hun zoektocht naar werk.

Onderzoek

In eerder onderzoek heeft UWV een relatie gevonden tussen de variatie in geregistreerde sollicitatieactiviteiten en werkherhvatting van WW'ers die voldoende solliciteren. WW'ers die doorgeven vooral te solliciteren op vacatures bleken minder vaak werk te vinden dan degenen die ook andere sollicitatieactiviteiten ondernemen, zoals het voeren van een netwerkgesprek of het versturen van een open sollicitatie. Of hier sprake is van een causale relatie kunnen we niet vaststellen. Bij deze analyses is namelijk gebruikgemaakt van wat WW'ers zelf in hun Werkmap registreren.

Box 1

Sollicitatieactiviteiten doorgeven in de Werkmap

WW'ers moeten hun sollicitatieactiviteiten aan UWV doorgeven via een taak in hun Werkmap, hun persoonlijke pagina op werk.nl. In de taak 'Uw sollicitatieactiviteiten doorgeven' staat hoeveel sollicitatieactiviteiten de WW'er

moet doorgeven en hoeveel dagen hij/zij daar nog voor heeft. Er zijn in totaal 14 activiteiten die door UWV gedefinieerd zijn als sollicitatieactiviteit. Onderstaande figuur geeft de verschillende activiteiten weer.

Figuur 1

TAKEN EN SOLLICITATIEACTIVITEITEN IN DE WERKMAP

Over werk.nl | Veelgestelde vragen | Contact

Zoek in werk.nl

Welkom
Einde sessie:
14:19.
Verleng uw sessie | Uitloggen

Home | Uitkering | Vacatures | Solliciteren | Ontslag | Mijn Werkmap

Mijn Werkmap / Taken en sollicitatieactiviteiten

Mijn Werkmap

Taken en sollicitatieactiviteiten

Nu doorgeven

- Taken en sollicitatieactiviteiten
- Overzicht sollicitatieactiviteiten
- Wijziging / werk gevonden

Cv en werk zoeken

- Mijn cv
- Mijn vacatures
- Vacatures zoeken
- Mijn zoekopdrachten
- Kans op werk vergroten

Mijn postvak

Geef hier uw sollicitatieactiviteit op

Wat was uw sollicitatieactiviteit? *

-- Maak een keuze --

- Maak een keuze --
- Workshop over werk zoeken gevolgd
- Open sollicitatie
- Sollicitatie op vacature
- Eerste sollicitatiegesprek
- Tweede sollicitatiegesprek
- Gesprek over arbeidsvoorwaarden
- Assessment of test gedaan
- Netwerkgesprek gehad
- CV op vacaturesite gezet (een andere dan werk.nl)
- Ingeschreven bij een detachingsbureau
- Ingeschreven bij een uitzendbureau
- Ingeschreven bij een arbeids of invalpool
- Gebeld met een werkgever
- Langsgaan bij een werkgever

2

Kantar Public (2018). *Solliciteren/registreren. Sollicitatiegedrag en registratiegedrag van WW'ers*. Amsterdam

Box 2

De vraag is hoe het sollicitatiegedrag er precies uitziet en in hoeverre de *geregistreerde* activiteiten overeenkomen met de *feitelijk uitgevoerde* activiteiten. Daarom heeft UWV onderzoeksbureau Kantar Public verzocht om het sollicitatie- en registratiegedrag van WW'ers nader te onderzoeken. Het doel van dit onderzoek is na te gaan wat er schuilgaat achter de doorgegeven sollicitaties: hoe ziet het sollicitatiegedrag van WW'ers er in de praktijk uit en hoe gaan WW'ers om met het registreren van hun sollicitatieactiviteiten? Dit artikel beschrijft de belangrijkste inzichten die dit onderzoek heeft opgeleverd².

Opzet van het onderzoek

Het onderzoek bestaat uit 38 interviews met WW-gerechtigden, verdeeld naar leeftijd en opleiding. Het onderzoek is uitgevoerd onder WW'ers die voldoen aan hun sollicitatieplicht en dus minimaal 4 sollicitatieactiviteiten per 4 weken registreren. De gesprekken zijn gevoerd aan de hand van een gesprekspuntenlijst.

Voorafgaand aan het interview hebben de WW'ers een huiswerkopdracht uitgevoerd. Het doel van de opdracht was om WW'ers meer bewust te maken van de sollicitatieactiviteiten die ze daadwerkelijk doen, om zo een realistischer beeld te krijgen van de uitgevoerde activiteiten. Ze hebben bijgehouden wat zij gedurende de 2 weken voor het

interview aan sollicitatieactiviteiten hebben ondernomen. Op deze manier was de kans kleiner dat de geïnterviewden zich hun sollicitatieactiviteiten en de redenen voor deze activiteiten niet meer zouden herinneren gedurende het gesprek. De gesprekken vonden plaats bij de WW'ers thuis of op het kantoor van Kantar Public.

In dit onderzoek is gekozen voor een kwalitatieve onderzoeksmethode en dat maakt dat de resultaten niet te veralgemeniseren zijn naar alle werkzoekenden met een WW-uitkering. Wel geven ze een inhoudelijk representatief beeld van de gedragingen en opvattingen van WW'ers die aan de sollicitatieplicht voldoen.

WW'ers solliciteren gevarieerd en veel

In het onderzoek is op verschillende manieren nagegaan welke sollicitatieactiviteiten WW'ers wel en niet ondernemen. Het blijkt dat vrijwel alle geïnterviewden op verschillende manieren solliciteren tijdens hun zoektocht naar werk. De meerderheid van hen geeft aan gedurende de WW-uitkering 6 tot 8 verschillende soorten activiteiten te ondernemen of te hebben ondernomen. De meest voorkomende activiteiten zijn solliciteren op een vacature, een netwerkgesprek voeren en een cv op een vacature-website plaatsen. Activiteiten die juist minder of vrijwel niet worden gedaan, zijn bijvoorbeeld een open sollicitatie sturen en bellen naar of langsgaan bij een werkgever. Uit de interviews komt naar voren dat WW'ers ook nog andere dingen doen dan die in de Werkmap staan. Zo zijn er WW'ers die zelf contact opnemen met headhunters- of recruitmentbureaus en enkele hebben stage gelopen of een dag meegelopen bij een werkgever. Dit betekent dat zij naast de door UWV gedefinieerde sollicitatieactiviteiten ook nog andere activiteiten ondernemen.

Naast dat men gevarieerd solliciteert, blijkt uit het onderzoek ook dat circa driekwart van de geïnterviewde WW'ers meer dan 4 sollicitatieactiviteiten per 4 weken onderneemt. Binnen die groep varieert het aantal activiteiten van 5 tot meer dan 30 per 4 weken. Een kwart

solliciteert ongeveer 4 keer per 4 weken. De frequentie waarmee men solliciteert, is echter niet constant. De inspanningen kunnen per periode verschillen. Zo geven verschillende WW'ers aan dat het solliciteren vlak nadat ze werkloos werden, beperkt is gebleven tot 4 sollicitaties en dat ze pas na een paar maanden meer zijn gaan doen. Blijkbaar heeft een deel van de WW'ers tijd nodig om aan de werkloosheid te wennen. Daarnaast kan ook het vacatureaanbod wisselen, waardoor men in de ene maand meer solliciteert dan in de andere maand.

Verklaringen voor sollicitatiegedrag

De belangrijkste reden voor de geïnterviewde WW'ers om (veel) te solliciteren, is dat ze vrijwel allemaal weer graag aan het werk willen. Het hebben van werk wordt als erg belangrijk ervaren. Daarnaast ervaart het merendeel dat het ook de sociale norm is om te werken. Het hebben van een baan biedt volgens hen ook grote voordelen, zoals financiële zekerheid, een vaste (dag)structuur en sociale contacten. Deze inzichten komen overeen met de uitkomsten van eerder onderzoek van UWV naar de perceptie van verplichtingen bij een WW-uitkering. WW'ers geven in het onderzoek aan het gevoel te hebben dat ze hun kans op werk kunnen vergroten door zo veel mogelijk verschillende dingen te proberen. De kans op werk wordt dus groter geschat bij meer gevarieerde activiteiten.

Een andere reden om gevarieerd te solliciteren is dat de huidige tijd volgens de WW'ers vraagt om een gevarieerde sollicitatieaanpak. Ze geven aan dat je tegenwoordig niet meer alleen op vacatures kunt reageren, maar dat je verschillende activiteiten moet ondernemen. Het gebruiken van social media wordt echt gezien als een moderne vorm van solliciteren. Via social media komt men sneller en makkelijker in contact met anderen en horen ze over bedrijven die mogelijk interessant voor hen kunnen zijn. Het gebruikmaken van social media en het opbouwen van een netwerk is echter niet voor iedereen even gemakkelijk. Sommige WW'ers moet wennen aan deze (nieuwe) manier van werk zoeken.

Tot slot hebben de eigen ervaringen met diverse sollicitatieactiviteiten invloed op het sollicitatiegedrag van WW'ers. Uit de interviews blijkt dat ze vooral de activiteiten uitvoeren waarin ze het meeste vertrouwen hebben en waarvan ze denken dat ze het effectiefst zijn. Dit zijn activiteiten zoals het solliciteren op vacatures, netwerkgesprekken voeren, een cv plaatsen, je inschrijven bij een vacaturesite en het volgen van een training of workshop. Men heeft minder vertrouwen in activiteiten zoals open sollicitaties, langsgaan bij of bellen met een werkgever. Dit zijn dan ook de sollicitatieactiviteiten die WW'ers veel minder uitvoeren.

Meerderheid registreert minder dan ze doen

Uit de interviews met WW'ers komt naar voren dat er 3 manieren van registratiegedrag te onderscheiden zijn. De eerste manier, die door meer dan de helft van de geïnterviewden genoemd wordt, bestaat uit het registreren van minder sollicitatieactiviteiten dan daadwerkelijk zijn uitgevoerd. Sommigen registreren precies 4 activiteiten, terwijl ze meer doen. En andere registreren meer dan 4 activiteiten, bijvoorbeeld 7 of 8, maar doen nóg meer. Zij registreren dus wel meer dan 4 activiteiten, maar niet alles. Bij deze manier van registreren is dus sprake van onderregistratie.

Een andere manier is het registreren van alle sollicitatieactiviteiten die ook daadwerkelijk worden ondernomen. Voor sommige WW'ers betekent dit dat ze 4 sollicitatieactiviteiten

uitvoeren en deze ook registreren. Anderen doen meer dan 4 sollicitatieactiviteiten en registreren deze ook allemaal. Een laatste manier is het registreren van sollicitatieactiviteiten die niet daadwerkelijk zijn uitgevoerd. Deze manier van registratie wordt door slechts enkele geïnterviewden genoemd. Zij geven aan weleens activiteiten te hebben verzonnen om tot het minimum vereiste aantal van 4 activiteiten te komen.

Type activiteit lastig te bepalen

Voor vrijwel alle geïnterviewden geldt dat zij vaak niet precies het type activiteit registreren dat zij hebben uitgevoerd. Dit heeft volgens hen te maken met de beschikbare keuzes in de Werkmap: het is niet mogelijk de uitgevoerde activiteiten precies te registreren omdat deze niet in het keuzemenu zijn opgenomen (zie box 1 voor het keuzemenu). Volgens een aantal geïnterviewden is het keuzemenu niet meer van deze tijd: 'Het bellen naar en langsgaan bij een werkgever is achterhaald, het gaat allemaal via de mail.' Sommigen zijn pragmatisch en kiezen de activiteit die het meest in de buurt komt, maar anderen registreren bepaalde activiteiten hierdoor niet. Zij kunnen geen goed alternatief vinden.

Uit de interviews blijkt verder dat WW'ers op verschillende momenten registreren. Een meerderheid registreert de activiteiten niet direct, maar spaart de activiteiten op. De helft van deze groep registreert wekelijks, de andere helft geeft de sollicitatieactiviteiten in 1 keer door (per 4 weken). Er is ook een groep WW'ers die alle activiteiten die ze uitvoeren direct registreert. Belangrijke redenen voor directe registratie zijn angst om activiteiten te vergeten of angst om te vergeten de activiteiten door te geven. Deze groep wil niet het risico lopen dat ze de activiteiten te laat invullen en daardoor minder uitkering ontvangen.

Verklaringen voor onderregistratie

WW'ers geven in de gesprekken verschillende verklaringen voor het feit dat zij minder sollicitatieactiviteiten registreren dan ze uitvoeren. Een belangrijke reden is dat zij denken dat UWV wil dat zij precies 4 activiteiten registreren en dat ze niet meer activiteiten hoeven door te geven. Zo zijn er signalen in de Werkmap op werk.nl die WW'ers de indruk geven dat het registreren van 4 activiteiten voldoende is. Het aantal doorgegeven activiteiten wordt in rood weergegeven als ze nog geen 4 activiteiten hebben geregistreerd. Zodra het er voldoende zijn, wordt het aantal groen.

Een andere belangrijke reden om niet alles te registreren is dat er geen sprake is van directe en concrete feedback. Deze WW'ers weten dat ze meer dan 4 activiteiten kunnen doorgeven en dat dat mogelijk ook wenselijk is, maar zij kiezen er bewust voor om het te beperken tot 4 activiteiten. Zij maken een afweging tussen de hoeveelheid tijd en energie die het hen kost om meer activiteiten in te vullen en wat dit hen oplevert. De conclusie is dat zij het de extra inspanning niet waard vinden. De meeste van deze WW'ers zeggen in het begin van hun werkloosheid wel alles geregistreerd te hebben, maar dat ze ermee gestopt zijn omdat het niet loont.

Onbekendheid met de spelregels is ook een reden om minder activiteiten te registreren dan zijn uitgevoerd. Sommige WW'ers verkeren in de veronderstelling dat bepaalde activiteiten niet genoteerd hoeven te worden. Zo dacht een van de geïnterviewden in eerste instantie dat UWV alleen een sollicitatiebrief als een echte activiteit ziet. Ook wist een geïnterviewde niet precies hoe hij moest omgaan met de verschillende activiteiten die hij voor 1 vacature uitvoerde. Pas na uitleg van een UWV-medewerker was hem duidelijk wat verwacht werd.

Naast onbekendheid met de spelregels blijken misvattingen over categorieën en begrippen ook reden te zijn om minder te registreren. Een derde van de geïnterviewden heeft moeite met de categorie netwerkgesprekken. Zo denkt een van hen bijvoorbeeld bij netwerkgesprekken alleen aan online netwerkactiviteiten waaraan kosten verbonden zijn. Weer anderen twifelen erover wanneer UWV een netwerkgesprek accepteert als een netwerkgesprek.

Tot slot vergeet men soms ook simpelweg om uitgevoerde activiteiten te registreren. Het gaat dan vooral om activiteiten die voor WW'ers minder voor de hand liggen om te registreren, zoals netwerkgesprekken. Ook zijn WW'ers meer geneigd een activiteit te vergeten als ze een grotere hoeveelheid aan sollicitatieactiviteiten uitvoeren.

Verklaringen voor ander registratiegedrag

De WW'ers bij wie de registratie overeenkomt met de uitgevoerde activiteiten geven als verklaring aan dat het volgens hen de bedoeling is dat zij al hun activiteiten registreren. Zij hebben dit in een aantal gevallen van een UWV-medewerker gehoord. Voor anderen fungeert de Werkmap als een persoonlijk sollicitatiearchief waarin ze alles exact bijhouden. Weer anderen geven aan dat zij de behoefte hebben om aan UWV te laten zien welke activiteiten zij ondernemen om een nieuwe baan te vinden. Het betreft hier vooral mensen die meer moeite hebben met de werkloosheidstatus en met het ontvangen van een uitkering.

De WW'ers die juist meer activiteiten registreren dan ze ondernemen, geven als reden aan dat zij veel moeite hebben met het verlies van hun baan. Zij hebben vaak bijkomende persoonlijke problemen en achten de kans om weer aan het werk te komen, bijvoorbeeld gezien hun leeftijd, klein.

Sollicitatie- en registratiegedrag in beeld

Uit het onderzoek rijst het beeld op dat de meeste WW'ers uit zichzelf veel en gevarieerd solliciteren. Omdat we op basis van dit onderzoek geen uitspraken kunnen doen over alle WW'ers, geldt deze bevinding mogelijk niet voor iedereen met een WW-uitkering. Nader onderzoek moet uitwijzen of bepaalde groepen WW'ers ondersteuning nodig hebben van UWV bij het solliciteren. Bijvoorbeeld doordat we ideeën geven welke sollicitatieactiviteiten men allemaal kan ondernemen en wat we onder de diverse activiteiten verstaan.

Verder is duidelijk geworden dat de registraties op werk.nl vaak een onvolledig en soms ook een onjuist beeld geven van de activiteiten van WW'ers. Hierdoor weet UWV lang niet altijd wat WW'ers precies doen om weer aan het werk te komen. Een volledig(er) beeld zou ons kunnen helpen om hen meer en gerichtere informatie te geven over de sollicitatieactiviteiten die ze moeten en kunnen ondernemen. Feedback door UWV op het aantal en de inhoud van de sollicitatieactiviteiten kan ervoor zorgen dat WW'ers effectiever gaan solliciteren en gemotiveerd blijven om hun activiteiten door te geven. Het voornemen is om in de UWV Kennisagenda 2018-2019 te onderzoeken of en op welke wijze de dienstverlening aan WW'ers verbeterd kan worden, zodat zij eerder geneigd zijn om een volledig beeld van hun activiteiten te geven.

