

# UWV

# Kennisverslag

# 2018-12

Nikita Uijtewaal  
Yvonne Engels

## WERKKANSEN VAN VOORMALIG ADMINISTRATIEF MEDEWERKERS VERGROTEN

Een gedragswetenschappelijke interventie om  
breder werkzoekgedrag te stimuleren

## **Kenniscentrum UWV**

December 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



Nikita Uijtewaal  
Yvonne Engels

## Een eenvoudige gedragsinterventie motiveert voormalig administratief medewerkers om ook werk te zoeken in andere functies.

<sup>1</sup> UWV zet het activeren van breder zoekgedrag in bij WW'ers die geen werk vinden op (opleidings)niveau van het laatste werk, de ervaring, het loon of de reistijd. Daarbij spreekt de UWV-adviseur met de WW'er af dat deze 2 concrete sollicitatieactiviteiten gaat verrichten. Het activeren van breder zoekgedrag kan in alle gesprekken worden ingezet, vanaf de eerste WW-dag tot aan het einde van de WW-duur.

<sup>2</sup> Bij de inzet van een passend werkaanbod regelt UWV een sollicitatiegesprek en krijgt de werkzoekende ondersteuning bij de voorbereiding hierop. Een passend werkaanbod kan ingezet worden van de zevende maand van de WW tot aan het einde van de WW-duur bij alle klanten die 26 weken of langer aaneengesloten recht hebben op een WW-uitkering.

## Werkkansen van voormalig administratief medewerkers vergroten

### Samenvatting

Door technologische veranderingen en robotisering verdwijnen er veel administratieve functies. Hierdoor is het voor werkzoekenden met een werkloosheidsuitkering (WW'ers) afkomstig uit een administratief beroep vaak lastig om binnen deze beroepsgroep weer werk te vinden. Om werk te vinden is het van belang dat deze WW'ers zich breder oriënteren op de arbeidsmarkt. Gedragswetenschappelijk onderzoek leert ons welke factoren mogelijk een rol spelen bij het veranderen van zoekgedrag. Op basis van deze inzichten heeft UWV een Werkmapbericht ontwikkeld waarin de stap om naar kansrijke beroepen te zoeken zo gemakkelijk mogelijk is gemaakt. Om de effectiviteit van het bericht te testen is er een praktijkexperiment uitgevoerd onder 1.861 oudere WW'ers met een administratieve achtergrond op maximaal mbo-niveau. In dit artikel laten we zien dat we met een eenvoudige interventie op basis van gedragsinzichten deze WW'ers effectief kunnen helpen om breder naar werk te zoeken.

- Als er bij werkzoekenden sprake is van een gebrek aan kennis, onrealistisch optimisme, gebrek aan daadkracht, angst, een lage zelfeffectiviteit en/of zelfstereotypering, dan blijkt dat een belangrijke rol te spelen bij het vasthouden aan zoekgedrag dat weinig kansen op een baan biedt.
- Uit het praktijkexperiment blijkt dat een Werkmapbericht dat inspeelt op de belangrijke gedragselementen ervoor zorgt dat WW'ers met een relatief kansarm administratief beroep 37% meer naar andere, kansrijkere vacatures zoeken. Dit effect wordt minder na verloop van tijd, maar is ook na 4 maanden nog meetbaar positief.
- Op dit moment onderzoeken we hoe we deze interventie structureel kunnen inzetten. Daarnaast zien we nog een aantal mogelijkheden voor vervolgonderzoek:
  - Om duurzamere gedragsverandering te realiseren is het interessant te onderzoeken of de impact van de interventie vergroot kan worden door bijvoorbeeld gebruik te maken van een ander kanaal, zoals een webinar of een (telefonisch) gesprek.
  - De tijdens het experiment gebruikte gedragsinzichten kunnen toegepast worden door adviseurs die gesprekken voeren met de doelgroep. Dit kan de effectiviteit van bijvoorbeeld het activeren van breder zoekgedrag en het aanbieden van een passend werkaanbod vergroten<sup>1,2</sup>. We onderzoeken hoe de opgedane kennis toegepast kan worden.

### Mismatch vergt breder zoekgedrag

Een van de kerntaken van UWV is om mensen te ondersteunen in hun zoektocht naar een nieuwe baan. Voor werkzoekenden uit bepaalde beroepsgroepen is het lastig om nieuw werk te vinden, omdat er door technologische verandering en robotisering werkgelegenheid verdwijnt. Hierdoor zijn er voor deze doelgroep relatief weinig openstaande vacatures, terwijl de concurrentie juist groot is. Dit geldt bijvoorbeeld voor administratieve beroepen op laag niveau. In de eerste helft van 2017 zochten gemiddeld 32.000 mensen naar een baan als administratief medewerker, terwijl hiervoor gemiddeld slechts 340 vacatures open stonden<sup>3</sup>. Om de kans op werk voor werkzoekenden met een administratieve achtergrond te vergroten, is het van belang dat zij zich breder oriënteren op de arbeidsmarkt.

Daarnaast zitten werkgevers in sommige sectoren en beroepsgroepen juist verlegen om geschikte kandidaten. Beroepen waarvoor relatief veel vraag naar werknemers is en weinig aanbod, worden ook wel kansrijke beroepen genoemd. Uit de arbeidsmarktinformatie van UWV blijkt dat er voor administratief medewerkers kansen liggen in bijvoorbeeld klantcontactberoepen, zoals callcentermedewerker of klantenservicemedewerker. Dit zijn beroepen waarvoor vergelijkbare competenties gevraagd worden, en waarvoor er meer vacatures zijn ten opzichte van het aantal werkzoekenden.

Het solliciteer- en zoekgedrag van werkzoekenden speelt een belangrijke rol bij het vinden van werk, maar voor oudere werkzoekenden is dit niet allesbepalend. Recent onderzoek laat een duidelijk negatief verband zien tussen leeftijd en baanhervatting<sup>4</sup>. Werkgevers nemen ouderen ondanks de inspanningen die dezen leveren minder vaak aan dan jongeren. Hierin kunnen alleen werkgevers zelf verandering brengen.

UWV kan zich inspannen om werkzoekgedrag te verbeteren. Al aan het begin van de werkloosheid stimuleert UWV WW'ers om niet alleen te zoeken naar vacatures in het oude beroep, maar ook te kijken naar ander werk op vergelijkbaar niveau. Na 6 maanden geldt dat alle arbeid passend is. De afspraken die een adviseur met een werkzoekende maakt rondom passende arbeid worden vastgelegd in een werkplan. Naleving van de afspraken wordt actief gecontroleerd.

In samenwerking met de Radboud Universiteit heeft UWV onderzocht hoe werkzoekenden gemotiveerd kunnen worden om op zoek te gaan naar kansrijkere beroepen<sup>5</sup>. Dit heeft geresulteerd in de ontwikkeling van een gedragsinterventie die werkzoekenden van 45 jaar en ouder die voorheen in een administratieve functie op maximaal mbo-niveau werkten, stimuleert om ook werk te zoeken in andere functies.

In box 1 staat een overzicht van de onderzoeksopzet.

De onderzoeksvragen zijn concreet:

- Welke factoren kunnen WW'ers ervan weerhouden om breder naar werk te zoeken?
- Hoe kunnen we inzichten over deze factoren vertalen naar een gedragsinterventie?
- Heeft deze gedragsinterventie een positief effect op 1) het breder zoeken naar werk en 2) het solliciteren naar andere functies?

3

Uitert, K. van (2017). *Overstapberoepen voor administratief medewerkers secretariaat*. Amsterdam: UWV, afdeling Arbeidsmarktinformatie en -advies.

4

Vlasblom, J.D., & Schippers, J. (2018). Werkloze ouderen weer aan het werk? Het effect van reserveringsloon en zoekintensiteit. *Tijdschrift voor arbeidsvraagstukken*, 34, 1-20.

5

Dit onderzoek is mede mogelijk gemaakt door de Nederlandse Stichting voor Psychotechniek.

## Box 1

## Onderzoeksoopzet

Om antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvragen zijn de volgende stappen gezet:

1

Er is een gedragsanalyse uitgevoerd om de onderliggende factoren van werkzoekgedrag in kaart te brengen. Door in de interventie vervolgens in te spelen op het veranderen van deze onderliggende factoren is de kans op gedragsverandering het grootst. De analyse bestond uit:

a - het verkennen van de

(gedrags)wetenschappelijke literatuur:

wat zegt de literatuur over het veranderen van werkzoekgedrag?

b - een kwalitatief vragenlijstonderzoek om te achterhalen of de gevonden factoren uit de literatuur ook een rol spelen bij WW'ers die voorheen een administratief beroep hadden.

2

Op basis van de resultaten uit de gedragsanalyse is een gedragsinterventie ontwikkeld. In deze interventie worden gedragsinzichten toegepast waarvan uit onderzoek blijkt dat zij inspelen op de factoren uit de gedragsanalyse.

3

Om te meten of de gedragsinterventie effectief is om breder werkzoekgedrag te stimuleren, is er een praktijkexperiment uitgevoerd onder 1.861 WW'ers met een administratieve achtergrond, van 45 jaar en ouder met een opleiding onder hbo-niveau. Het ging om een gerandomiseerd onderzoek met controlegroep. Zij werden willekeurig ingedeeld in de experimentgroep (n=931) en de controlegroep (n=930)<sup>6</sup>.

De experimentgroep ontving het Werkmapbericht en de controlegroep niet. 2 weken, 5 weken én 4 maanden na de gedragsinterventie zijn de effecten op het werkzoekgedrag en solliciteergedrag in kaart gebracht:

a - Het werkzoekgedrag op de site van werk.nl: de verwachting was dat werkzoekenden na het ontvangen van de interventie meer naar kansrijke beroepen zouden zoeken.

b - De geregistreerde sollicitatieactiviteiten: de verwachting was dat een verandering in zoekgedrag ook tot meer sollicitaties op kansrijke vacatures zou leiden.

6

De experimentgroep en controlegroep verschillen niet significant van elkaar qua leeftijd, geslacht en opleidingsniveau. Dit betekent dat de experimentgroep en controlegroep met elkaar vergelijkbaar zijn.

## Waarom werkzoekenden niet breder zoeken

Uit de literatuur en het vragenlijstonderzoek kwamen 6 belangrijke factoren naar voren waarom werkzoekende voormalig administratief medewerkers niet breder naar werk zoeken. Het gaat om gebrek aan kennis, onrealistisch optimisme, gebrek aan daadkracht, angst, een lage zelfeffectiviteit en zelfstereotypering. We hebben een interventie ontworpen die tot doel heeft om elk van deze factoren te beïnvloeden.

*Ontbrekende kennis*

Werkzoekenden die niet weten dat hun kansen op het vinden van werk laag zijn, zullen minder geneigd zijn om naar een ander beroep te zoeken en daar op te solliciteren<sup>7</sup>. Uit het vragenlijstonderzoek blijkt dat 86% van de WW'ers met een administratieve achtergrond weet dat er veel concurrentie is binnen de eigen beroepsgroep. Toch wil nog 24% van deze doelgroep meer inzicht in de kansen op de arbeidsmarkt.

7

Brucks, M. (1985). The effects of product class knowledge on information search behavior. *Journal of Consumer Research*, 12, 1-16.

8

Hoch, S.J. (1985). Counterfactual reasoning and accuracy in predicting personal events. *Journal of Experimental Psychology: Learning, Memory, and Cognition*, 11, 719-731.

9

Samuelson, W. & Zeckhauser, R. (1988). Status quo bias in decision making. *Journal of Risk and Uncertainty*, 1, 7-59.

10

Arkes, H.R. & Blumer, C. (1985). The psychology of sunk cost. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 35, 124-140.

11

Bovey, W.H. & Hede, A. (2001). Resistance to organisational change: the role of defence mechanisms. *Journal of Managerial Psychology*, 16, 534-548.

12

Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioural change. *Psychological Review*, 84, 191-215.

13

Cho, J.C. & Knowles, E.D. (2013). I'm like you and you're like me: Social projection and self-stereotyping both help explain self-other correspondence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 104, 444-456.

### *Onrealistisch optimisme*

Mensen blijken hun eigen kansen op de arbeidsmarkt structureel te overschatten<sup>8</sup>. Dit wordt ook wel onrealistisch optimisme genoemd: de neiging van mensen om te geloven dat ze meer kansen hebben op positieve gebeurtenissen en minder kans op negatieve gebeurtenissen dan anderen. Hoewel 86% van de deelnemers aan het vragenlijstonderzoek wist dat de concurrentie binnen de beroepsgroep groot is, blijft ongeveer de helft zoeken naar administratieve vacatures.

### *Gebrek aan daadkracht*

Mensen hebben een natuurlijke neiging om de huidige situatie te prefereren boven verandering. Dit wordt ook wel *status quo bias* genoemd<sup>9</sup>. Zelfs als werk in een ander beroep objectief gezien een betere keuze zou zijn, kan deze subjectief als minder aantrekkelijk beoordeeld worden dan het oorspronkelijke beroep. Ook kan het als een verlies voelen om te stoppen met iets waarin je al veel geïnvesteerd hebt (bijvoorbeeld in de vorm van tijd en opleiding). Deze neiging is zo sterk dat zelfs wanneer de situatie zo ongunstig is dat het zonde is om verder te investeren, mensen toch bij de gemaakte keuze blijven. Dit wordt ook wel *sunk cost fallacy* genoemd<sup>10</sup>. 83% van de respondenten aan het vragenlijstonderzoek gaf aan dat een nieuwe baan moet passen bij de ervaring die ze hebben. Het merendeel wil alleen naar alternatieven kijken als er écht geen andere optie is.

### *Angst*

Wanneer mensen een vertrouwde situatie moeten inwisselen voor een onbekende, dan kan de onbekende situatie gezien worden als een potentieel risico, waardoor angst ontstaat<sup>11</sup>. Mensen zijn van nature geneigd om risico's te vermijden. Uit ons onderzoek blijkt dat werkzoekenden die lange tijd in een administratieve functie gewerkt hebben, angstig kunnen worden van het idee om naar een onbekend beroep te moeten overstappen. Ze vermijden dit door te blijven zoeken naar bekende beroepen.

### *Lage zelfeffectiviteit*

Werkzoekenden moeten er vertrouwen in hebben over voldoende kennis en/of vaardigheden te beschikken om een ander beroep uit te kunnen oefenen. Het vertrouwen in eigen kunnen wordt ook wel zelfeffectiviteit genoemd<sup>12</sup>. Wanneer werkzoekenden niet geloven dat ze in staat zijn om ander werk uit te voeren en niet goed weten welk ander werk bij ze past, is het onwaarschijnlijk dat ze daar wel naar op zoek gaan. Uit het vragenlijstonderzoek blijkt dat 25% van de werkzoekenden behoefte heeft aan inzicht in passende functies.

### *Zelfstereotypering*

Ook zelfstereotypering lijkt een rol te spelen: de neiging van werkzoekenden om zichzelf ervan te overtuigen (vaak onterecht) dat ze door hun leeftijd over negatieve eigenschappen beschikken die werkgevers ervan zouden weerhouden om hen aan te nemen<sup>13</sup>. 90% van de respondenten van de vragenlijst geeft zijn of haar leeftijd als een van de belangrijkste redenen waarom het nog niet gelukt is om werk te vinden. Slechts 20% denkt dat de mogelijkheden binnen de beroepsgroep een belangrijke rol spelen.

## Gedraginterventie

UWV gebruikt de Werkmap – de persoonlijke online omgeving voor werkzoekenden – voor communicatie met alle WW'ers. Via de Werkmap kan een werkzoekende onder andere sollicitatieactiviteiten doorgeven en sollicitatietrainingen en workshops volgen. Ook is er via de Werkmap de mogelijkheid om berichten uit te wisselen met UWV-medewerkers. UWV gebruikt de Werkmap ook om werkzoekenden te wijzen op voor hen relevante werkgerelateerde informatie en dienstverlening. Om werkzoekenden met een administratieve achtergrond te overtuigen van het nut van en de noodzaak om naar kansrijke beroepen te zoeken, hebben we ervoor gekozen om de experimentgroep een Werkmapbericht te sturen met relevante arbeidsmarktinformatie. Figuren 1 en 2 tonen de inhoud van het Werkmapbericht en de bijlage die zijn verstuurd. In de volgende alinea's leggen we uit hoe er in het bericht en de bijlage wordt ingespeeld op de factoren die het breder zoeken naar werk in de weg staan.

Figuur 1

### WERKMAPBERICHT

## Berichten

**Datum:**

08-05-2018

**Onderwerp:**

Gewerkt in een administratieve functie? Vergroot uw kans op werk in 2 stappen

**Bericht:**

Beste heer/mevrouw,

U ontvangt een WW-uitkering en bent op zoek naar administratief werk. Werk vinden in een administratieve functie is vaak lastig omdat veel administratieve functies door digitalisering verdwijnen. Begin 2017 waren er 340 openstaande vacatures terwijl 32.000 werkzoekenden op deze vacatures solliciteerden. Gelukkig zijn er genoeg andere mogelijkheden om werk te vinden met uw achtergrond.


In de bijlage vindt u een document waarin we uitleggen hoe u in 2 stappen uw kans op werk vergroot. Bijvoorbeeld door op een andere functie te solliciteren of kosteloos loopbaan- en scholingsadvies te vragen aan het Leerwerkloket. Andere mensen met een administratieve achtergrond vonden werk door deze stappen te volgen!

Wij wensen u veel succes met het vinden van een baan.

Met vriendelijke groeten,

UWV

### Bijlage

Naam	Bestandsgrootte	Categorie	Acties
Vergroot uw kans op werk in 2 stappen.pdf	318 kB	Overig	 Download

14

UWV. (z.j.). Passend werk. Geraadpleegd op 20 september 2018 van <https://www.uwv.nl/particulieren/werkloos/uw-rechten-en-plichten/detail/plichten-met-uw-uitkering/solliciteer-actief-naar-passend-werk/ww-en-passend-werk>.

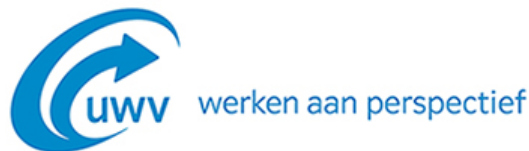
15

Witte, K. & Allen, M. (2000). A meta-analysis of fear appeals: Implications for effective public health campaigns. *Health education & behavior*, 27, 591-615.

Om de kennis over de kansen op de arbeidsmarkt te vergroten en onrealistisch optimisme te verlagen, geven we in het Werkmapbericht duidelijke cijfers over de kans op het vinden van een administratieve functie<sup>14</sup>. Dit inzicht kan bij de lezer een ongemakkelijk gevoel veroorzaken en de urgentie om te veranderen verhogen<sup>15</sup>. Om te voorkomen dat mensen zich afsluiten voor een dergelijke boodschap, is het van belang een oplossing te bieden. In het Werkmapbericht verwijzen we de lezer daarom naar het stappenplan in de bijlage.

Figuur 2

## BIJLAGE BIJ WERKMAPBERICHT



### Stap 1: solliciteer naar een functie waarvoor de kans op werk groot is

Solliciteren naar een andere functie. Dat klinkt best spannend. Wij snappen dat dit voor u ook best een grote stap kan zijn. Daarom hebben wij gekeken naar functies waarin veel andere werkzoekenden met een administratieve achtergrond werk vonden. Dat zijn de volgende functies:

- Commercieel medewerker binnendienst	(34.136 vacatures – 18.154 werkzoekenden)
- Medewerker klantenservice	(32.122 vacatures – 8.546 werkzoekenden)
- Medewerker bediening horeca	(14.963 vacatures – 8.482 werkzoekenden)
- Callcentermedewerker (inbound)	(11.320 vacatures – 3.924 werkzoekenden)

Net als bij administratieve functies, moet u voor bovenstaande functies nauwkeurig zijn en uw werk goed kunnen organiseren. Voor deze functies heeft u vaak geen specifieke opleiding nodig.

U vindt de vacatures door op [werk.nl/vacatures](http://werk.nl/vacatures) te zoeken op een van bovenstaande functies.

### Stap 2: kom erachter welke functies nog meer bij u passen via het Leerwerkloket

Wilt u ook iets anders dan een administratieve functie, maar weet u niet zo goed wat u wilt en wat u kunt? Maak dan een afspraak met het Leerwerkloket via [lerenenwerken.nl](http://lerenenwerken.nl). Samen met een adviseur komt u erachter wat u wilt, wat u kunt en wat u onderscheidt van andere werkzoekenden met een administratieve achtergrond. Zo komt u erachter welke functies nog meer bij u passen en kunt u een plan maken om hier werk in te vinden. Als u voor bepaalde functies scholing nodig heeft, adviseert het Leerwerkloket u over omscholingsmogelijkheden in uw regio.

#### De kracht van 45-plussers: het succesverhaal van Jolanda

Ook als 45-plusser kunt u werk vinden in een nieuwe functie. Dat bewijst het verhaal van Jolanda (54 jaar). Zij vertelt over haar overstap vanuit een administratieve functie:

*"Zelf was ik ervan overtuigd dat ik nog niet voldoende ervaring had en te oud was om op een nieuwe functie te solliciteren, maar je komt een heel eind als je laat zien dat je heel graag wilt en bereid bent om te leren. Dit vertrouwen heeft mij doen besluiten om 'de stap' te zetten en te solliciteren op een nieuwe functie waarin ik nog nooit gewerkt had.*

*Op mijn nieuwe werkplek ben ik goed ingewerkt, waardoor ik veel werkzaamheden nu zelfstandig uitvoer. Natuurlijk kom ik af en toe werkzaamheden tegen die ik nog niet zo goed onder de knie heb, maar ik krijg alle hulp die ik nodig heb. Ik ben blij dat ik deze stap heb gezet.*

*Ik hoop dat meer administratief medewerkers de kans grijpen om iets nieuws te proberen. Uit ervaring weet ik dat het doodeng is om iets nieuws te proberen, maar ik weet ook zeker dat als je eenmaal gekeken hebt naar wat buiten de veilige haven te beleven is, je een nieuwe uitdaging met vertrouwen kunt aangaan."*

Heeft u nog vragen over dit bericht? Neem dan contact met ons op via een bericht in de Werkmap.

Met vriendelijke groet,  
UWV



16

Cervone, D. & Peake, P.K. (1986). Anchoring, efficacy, and action: The influence of judgmental heuristics on self-efficacy judgments and behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 492-501.

17

Overstapberoepen zijn beroepen waarvoor vergelijkbare vaardigheden gevraagd worden als voor het oude beroep. Voor een aantal beroepen waar weinig werk in te vinden is, brengt UWV in beeld welke overstapberoepen daarbij passen. Deze informatie is door UWV verwerkt in de beroepenkaart, die werkzoekenden zelf kunnen downloaden. Daarin staat onder andere informatie over het beroep waar men naar zoekt, hoeveel andere werkzoekenden naar dit beroep zoeken en welke alternatieve beroepen mogelijk interessant zijn. De genoemde kansrijke overstapberoepen in de bijlage zijn uit de beroepenkaart voor administratief medewerkers secretariaat gehaald.

18

Cialdini, R.B. (2001). *Involed - theorie en praktijk*. Amsterdam: Uitgeverij Nieuwezijds.

19

Marx, D.M., Stapel, D.A. & Muller, D. (2005). We can do it: The interplay of construal orientation and social comparisons under threat. *Journal of Personality and Social Psychology*, 88, 432-446.

20

Dit verschil is significant. Significantie wordt aangeduid met de p-waarde (in dit geval is  $p < .001$ ). De p-waarde staat voor de kans dat een gevonden verschil door toeval verklaard wordt. Bij een p-waarde kleiner dan .05 spreekt men over het algemeen van een significant verschil. Dit betekent dat de kans dat het verschil op toeval berust kleiner is dan 5%.

## De bijlage

Om de zelfeffectiviteit te vergroten is er in de bijlage een stappenplan opgenomen. Door een grote taak op te delen in goed uitvoerbare onderdelen lijkt de taak haalbaarder en neemt de zelfeffectiviteit toe<sup>16</sup>.

In stap 1 wordt ingespeeld op het vergroten van kennis en gebruikgemaakt van elementen die de daadkracht moeten vergroten. Ten eerste geven we een overzicht van kansrijke overstapberoepen<sup>17</sup>. Het aanbieden van concrete kansrijke alternatieven verhoogt de kennis over welke andere beroepen mogelijk passend zijn en maakt het voor werkzoekenden makkelijker om hiernaar op zoek te gaan. Daarbij benadrukken we dat veel andere werkzoekenden, met dezelfde achtergrond, werk vonden in die beroepen. Andere mensen die op ons lijken kunnen immers als voorbeeld dienen en daardoor richting geven aan ons eigen gedrag. Dit wordt ook wel *sociale bewijskracht* genoemd<sup>18</sup>.

Ten tweede benoemen we een aantal vaardigheden die zowel van belang zijn bij de overstapberoepen als bij het beroep van administratief medewerker. We geven aan dat voor deze overstapberoepen waarschijnlijk geen aanvullende opleiding nodig is. Op die manier proberen we de drempel om van beroep te veranderen zo laag mogelijk te maken. Dit kan een positief effect hebben op de *status quo bias*, de *sunk cost fallacy* en op angst, omdat werkzoekenden zien dat ze hun huidige situatie maar gedeeltelijk hoeven te wijzigen.

De bijlage wordt afgesloten met een succesverhaal van een rolmodel om de zelfstereotypering positief te beïnvloeden. Een rolmodel is iemand die laat zien dat een na te streven doel behaald kan worden. We beschrijven het verhaal van een voormalig werkzoekende met een vergelijkbare achtergrond, die succesvol is geweest in het vinden en uitvoeren van ander werk. Wanneer werkzoekenden zien dat een rolmodel een bepaald doel heeft behaald, ondanks de negatieve eigenschappen van het stereotype, kan het zelfvertrouwen toenemen en zelfstereotypering afnemen<sup>19</sup>.

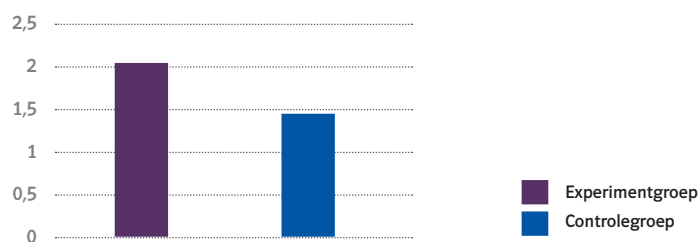
## Effect op zoekgedrag en sollicitatieactiviteiten

Om te meten of het Werkmapbericht effectief is om breder zoekgedrag van voormalig administratief medewerkers te stimuleren, is gekeken naar het zoekgedrag op werk.nl en naar de doorgegeven sollicitatieactiviteiten in de Werkmap. Werkzoekenden die het Werkmapbericht ontvingen, hebben in de 2 weken erna gemiddeld 37% meer kansrijke vacatures opgezocht dan werkzoekenden uit de controlegroep: 2,03 versus 1,48 kansrijke vacatures (zie figuur 3)<sup>20</sup>.

Het effect van het Werkmapbericht op het zoekgedrag is onderzocht door de aangeklikte vacatures op werk.nl te vergelijken tussen de experimentgroep en de controlegroep. Aangezien we buiten het zoekgedrag op werk.nl geen inzicht hebben in waar werkzoekenden naar zochten of op solliciteerden, hebben we geen compleet beeld van de omvang van het effect. De verwachting was dat het effect van het Werkmapbericht verschillend zou kunnen zijn afhankelijk van hoelang men al WW ontvangt. Dit bleek niet het geval. Het effect van de interventie op zoekgedrag is even groot voor WW'ers die langer in de WW zitten als voor WW'ers die korter in de WW zitten. Dit betekent dat er geen duidelijk moment aan te wijzen is waarop de interventie het beste verstuurd kan worden. Het bericht lijkt op alle momenten gedurende de WW-periode effectief te zijn.

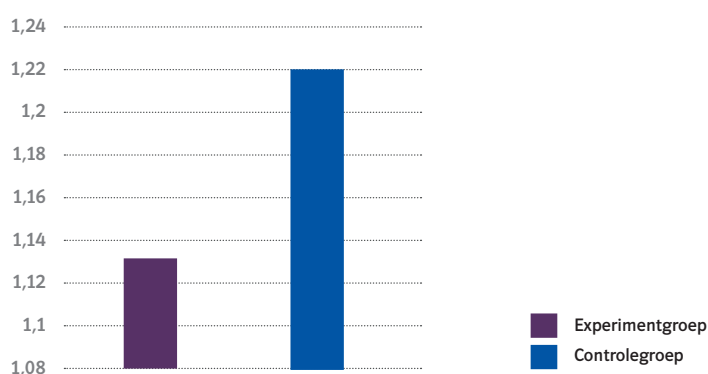
Figuur 3

## GEMIDDELD AANTAL KANSRIJKE ZOEKOPDRACHTEN (2 weken na Werkmapbericht)



Figuur 4

## GEMIDDELD AANTAL SOLLICITATIEACTIVITEITEN ADMINISTRatieve FUNCTIES (2 weken na Werkmapbericht)



WW'ers die het Werkmapbericht ontvingen, registreerden in de 2 weken erna 8% minder sollicitatieactiviteiten gericht op administratieve functies dan WW'ers uit de controlegroep: 1,13 versus 1,22 (zie figuur 4)<sup>21</sup>. Wel bleven WW'ers uit de experimentgroep evenveel sollicitatieactiviteiten verrichten als WW'ers uit de controlegroep: 4,00 versus 4,13<sup>22</sup>. Deze resultaten indiceren dat WW'ers uit de experimentgroep in verhouding meer sollicitatieactiviteiten hebben verricht naar niet-administratieve functies dan WW'ers uit de controlegroep.

21

Dit verschil is marginaal significant. Marginaal significant betekent dat de p-waarde tussen de .05 en .07 zit (in dit geval is  $p = .062$ ). Dit ligt dicht bij de significantiegrens, maar betekent dat er 6% kans is dat het verschil op toeval berust.

22

Dit verschil is niet significant ( $p = .223$ ). Dit betekent dat het gevonden verschil door toeval verklaard kan worden.

23

Bots, K.K. & Hento, I. (2018). Sollicitatie- en registratiegedrag. *UWV Kennisverslag 2018-1*. Amsterdam: UWV.

Het effect op solliciteergedrag is in kaart gebracht door de in de Werkmap geregistreerde sollicitatieactiviteiten te vergelijken tussen de experimentgroep en de controlegroep. Het gaat hierbij alleen om de sollicitatieactiviteiten waarbij een beschrijving van de activiteit is toegevoegd door de werkzoekende. Dit betreft ongeveer 65% van het totale aantal doorgegeven activiteiten. Daarbij is gekeken naar het aantal activiteiten dat het woord 'administratie' bevatte. Een aandachtspunt bij de interpretatie van effecten op doorgegeven sollicitaties is dat het onduidelijk is in hoeverre WW'ers daadwerkelijk het solliciteergedrag vertonen dat ze registreren in de Werkmap. Uit onderzoek van UWV blijkt namelijk dat veel werkzoekenden meer activiteiten ondernemen dan ze aan UWV doorgeven<sup>23</sup>. Gezien de willekeurige verdeling in groepen zal dit voor de experimentele en controlegroep hetzelfde zijn.

Ook op de langere termijn (over een periode van 4 maanden) zien we een positief effect van het Werkmapbericht op zoek- en solliciteergedrag. Dit effect is wel kleiner dan het effect na 2 weken, resp. 5 weken, wat suggereert dat het Werkmapbericht vooral op de korte termijn een effect heeft op het zoek- en solliciteergedrag.

### Volop mogelijkheden

Uit het onderzoek blijkt dat een eenvoudige interventie die zorgvuldig inspeelt op de belangrijkste gedragsfactoren effectief kan zijn om complex gedrag, zoals het breder zoeken naar werk, te veranderen. Dit biedt volop mogelijkheden om de manier waarop UWV met zijn klanten communiceert te verbeteren. Het vergroten van de effectiviteit van de klantcommunicatie vraagt om een structurele inzet van gedragswetenschappelijke expertise. UWV is van plan om het Werkmapbericht structureel te versturen naar WW'ers met een administratieve achtergrond. Op dit moment bekijken we op welk moment in de klantreis van WW'ers dit bericht het beste verstuurd kan worden.

Het onderzoek biedt interessante aanknopingspunten voor vervolgonderzoek. UWV blijft daarom ook in 2019 gedragsonderzoek uitvoeren om de arbeidsmarktpositie van alle WW'ers met een kansarm beroep te verbeteren. Zo zal onder andere worden onderzocht of het aanbieden van de informatie via een ander kanaal, zoals een webinar of een (telefoon)gesprek, een grotere impact heeft op het werkzoekgedrag. Daarnaast wordt gekeken hoe adviseurs in gesprekken meer gebruik kunnen maken van gedragsinzichten om klanten te helpen breder werkzoekgedrag te vertonen.

