

Helpt UWV werkzoekenden werk te vinden?

Wat we weten over de effecten van UWV-dienstverlening aan WW'ers

UWV Kennisverslag 2020-4

Han van der Heul



Helpt UWV werkzoekenden werk te vinden?



Han van der Heul

UWV-dienstverlening helpt mensen sneller aan het werk.

Samenvatting

Een van de taken van UWV is het ondersteunen van mensen met een WW-uitkering bij hun zoektocht naar werk. Om dat zo goed mogelijk te kunnen doen is inzicht nodig in de effecten van die ondersteuning. Momenteel vindt een evaluatie plaats van de effecten van de persoonlijke dienstverlening aan WW'ers. Los daarvan zijn in het afgelopen decennium verschillende studies verricht naar de effecten van de dienstverlening die UWV aanbiedt. De vraag is welke conclusies we aan deze studies kunnen verbinden. Leidt de dienstverlening van UWV er inderdaad toe dat werkzoekenden sneller uit de WW stromen en eerder werk vinden?

Uit de verrichte studies komen onveranderlijk significante effecten naar voren, die weliswaar beperkt in omvang zijn, maar wel steeds dezelfde kant op wijzen: inzet van dienstverlening bevordert de arbeidsdeelname en vermindert het uitkeringsberoep WW. Daarbij valt op dat het effect op het uitkeringsberoep WW sterker is dan op de arbeidsdeelname. Hoelang het effect op de arbeidsdeelname aanhoudt, hangt af van de soort dienstverlening: aanbodversterking in de vorm van het trainen van sollicitatievaardigheden heeft een duidelijk duurzamer effect dan arbeidsbemiddeling in de vorm van speeddates met uitzendbureaus.

De dienstverlening helpt ook minder kansrijke WW'ers bij het zoeken en vinden van werk. Dit geldt voor alle onderzochte vormen van dienstverlening, uitgezonderd speeddates met uitzendbureaus. Het hangt wel van de soort dienstverlening af welke minder kansrijke WW'ers er precies mee zijn geholpen. Gesprekken, al dan niet gericht op activering van breder zoekgedrag, hebben vooral nut voor WW'ers met persoonlijke belemmeringen in de vorm van minder geloof in eigen kunnen, geringere werkzoekintentie e.d. De training Succesvol naar Werk, ter verbetering van sollicitatievaardigheden, is effectief voor middelbaar en hoger opgeleide ouderen. Lager opgeleide ouderen hebben vooral baat bij jobhunting en beroepsgerichte training of scholing.

Wat werkt voor wie?

In dit artikel gaan we voor verschillende vormen van WW-dienstverlening na of werkloze werkzoekenden er door aan het werk komen, in het bijzonder werkzoekenden die minder kansrijk zijn op de arbeidsmarkt. Vervolgens kijken we naar de duurzaamheid van het effect: zorgt de dienstverlening er ook op langere termijn voor dat meer mensen werk hebben? We sluiten af met een tweetal vragen. De eerste betreft de focus van de dienstverlening: moet deze zich primair richten op snelle of op duurzame werkherhvatting? De tweede betreft de wijze waarop we de dienstverlening verder kunnen verbeteren.

Zijn minder kansrijke werkzoekenden geholpen?

Dienstverlening kan gemiddeld genomen positieve effecten hebben, maar dat betekent niet automatisch dat degenen met de minste kans op werk er ook baat bij hebben. Om minder kansrijke werkzoekenden te identificeren, kijken we in dit artikel primair naar hun leeftijd¹. Naarmate de leeftijd stijgt, nemen de baankansen af. Omdat is gebleken dat lager opgeleide ouderen (50-plussers) niet bij dezelfde dienstverlening baat hebben als middelbaar en hoger opgeleide ouderen, is daarnaast onderscheid gemaakt naar opleidingsniveau. Voor zover mogelijk zijn ook werkzoekenden onderscheiden die door persoonlijke belemmeringen minder makkelijk aan het werk komen. Het gaat dan om belemmeringen in de sfeer van geloof in eigen kunnen, werkzoekintentie en ervaren gezondheid.

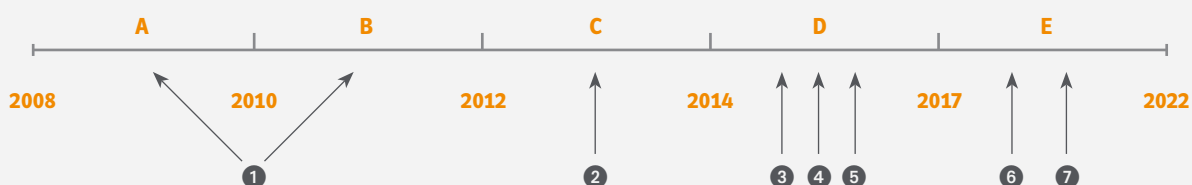
1

Momenteel identificeert UWW minder kansrijke werkzoekenden met de Werkverkenner. Dit is een wetenschappelijk gefundeerde vragenlijst waarmee bij aanvang werkloosheid de kans op werkherhvatting binnen twaalf maanden wordt vastgesteld. Voor de meeste vormen van dienstverlening zijn de effecten echter onderzocht in een tijd dat de Werkverkenner nog niet werd gebruikt. Voor leeftijd is onder meer gekozen, omdat dit de belangrijkste voorspeller van de Werkverkenner is.

Box 1

Ingezette dienstverlening, uitgevoerde effectevaluaties

Figuur 1 Verloop van inzet dienstverlening aan WW-gerechtigden en uitvoering effectevaluaties



Dienstverleningsperioden

- A - Inkoop dienstverlening bij re-integratiebureaus en inzet eigen dienstverlening door UWW.
- B - Uitsluitend inzet eigen dienstverlening door UWW.
- C - Overgangsfase van persoonlijke dienstverlening naar online dienstverlening.
- D - Hoofdzakelijk online dienstverlening, gesprek met de klant in vierde, zevende, tiende en twaalfde maand WW.
- E - Persoonlijke dienstverlening naast online dienstverlening, waarbij het moment waarop dienstverlening wordt ingezet afhankelijk is van de score op de Werkverkenner: mensen met weinig kans op werk krijgen vanaf aanvang WW dienstverlening, anderen na zes maanden WW.

Effectevaluaties (afgerond)

- 1 Onderzoek naar de effecten van de door UWW ingekochte en zelf ingezette dienstverlening in de periode 2008-2011. In het onderzoek is gebruikgemaakt van de omstandigheid dat

de inkoop van re-integratiedienstverlening abrupt werd beëindigd. In dit artikel besteden we aandacht aan de effecten van gesprekken, jobhunting en (kortdurende) training en scholing.

- 2 Experimenteel onderzoek op zes UWV-vestigingen. In dit onderzoek is gebruikgemaakt van de overgangsfase naar online dienstverlening, waarbij slechts voor de helft van de WW-instromers in 2012 budget voor persoonlijke gesprekken beschikbaar was. Dit maakte het mogelijk de meerwaarde van de gesprekken ten opzichte van online dienstverlening vast te stellen.
- 3 Experimenteel onderzoek naar de effecten van de training Succesvol naar Werk, gericht op verbetering van de zoek- en sollicitatievaardigheden van 50-plussers in de WW. Werkzoekenden werden willekeurig toegewezen aan twee groepen: in de ene groep werd men in de vierde maand WW uitgenodigd voor de training, in de andere groep niet. Naast onderzoek naar de effecten op werk en WW zijn ook de effecten op sollicitatiekennis, houding en gedrag onderzocht.
- 4 Veldexperimenten bij speeddates met uitzendbureaus om de effecten in kaart te brengen. In dit onderzoek is gebruikgemaakt van de omstandigheid dat er voor de speeddates meer gegadigden dan plaatsen waren, met als gevolg dat steeds een willekeurig deel van de werkzoekenden niet voor de speeddate werd uitgenodigd.
- 5 Experimenteel onderzoek naar de effecten van gesprekken die na een halfjaar WW met 50-minners werden gevoerd om hen te activeren breder naar werk te gaan zoeken. 50-plussers kwamen niet voor Activering Breder Zoekgedrag (ABZ) in aanmerking, omdat deelname aan het trainingsprogramma Succesvol naar Werk moeilijk te combineren viel met gelijktijdige of volgtijdelijke inzet van ABZ.

Lopende effectevaluaties:

- 6 Een grootschalig veldexperiment naar de effecten van de nieuwe WW-dienstverlening op arbeidsparticipatie en uitkeringsbeslag WW. Het onderzoek betreft mensen die in 2018 in de WW zijn gestroomd. De eerste resultaten worden september 2020 verwacht.
- 7 Onderzoek naar de effecten van en ervaringen met het inzetten van scholing in het kader van de Regeling tijdelijk scholingsbudget. De eerste resultaten worden december 2020 verwacht.

In onderstaande tabel worden de effecten van dienstverlening voor de minder kansrijke werkzoekenden weergegeven, waarbij + = bovengemiddeld effectief, - = niet (aantoonbaar) effectief, 0 = beperkt effectief (hooguit gemiddeld) en ? = effectiviteit onbekend.

Tabel 1 Indicatie effecten van dienstverlening voor minder kansrijke werkzoekenden

Soort dienstverlening	Minder kansrijken		
	Persoonlijke belemmeringen	Middelbaar/hoger opgeleide ouderen	Lager opgeleide ouderen
Gesprekken	+	0	0
Activering Breder Zoekgedrag	+	?	?
Speeddates	?	-	-
Bemiddeling (jobhunting)	?	0	+
Training, scholing	?	0	+
Succesvol naar Werk	-	+	-

Hieronder bespreken we kort de effecten. Daarbij kijken we eerst naar de meest elementaire vorm van dienstverlening: gesprekken van UWV-adviseurs met werkzoekenden. Dit verbijzonderen we vervolgens naar het effect van een specifiek gesprek: het gesprek na een halfjaar werkloosheid om werkzoekenden te activeren breder naar werk te gaan zoeken. Ook kijken we naar de effecten van activiteiten in het kader van arbeidsbemiddeling, met name speeddates met uitzendbureaus en jobhunting. Tot slot besteden we aandacht aan enkele vormen van aanbodversterking, te weten beroepsgerichte training en scholing en een training gericht op verbetering van zoek- en sollicitatievaardigheden van oudere werkzoekenden (Succesvol naar Werk).

Gesprekken hebben effect bij persoonlijke belemmeringen

De gesprekken die UWV-adviseurs met WW'ers voeren, verhogen de kans op uitstroom naar werk met gemiddeld één tot enkele procentpunten per gesprek. Dit geldt niet alleen in vergelijking met het verder ontbreken van dienstverlening, maar ook in vergelijking met voor iedereen beschikbare online dienstverlening^{2,3}. Hoe eerder met de gesprekken wordt begonnen, hoe groter het effect. Doordat de kosten van de gesprekken ruimschoots worden terugverdiend door besparingen op de uitkeringslasten, kunnen de gesprekken als kosteneffectief worden aangemerkt. Vooral voor werkzoekenden met persoonlijke belemmeringen, zoals een geringe werkzoekintentie of minder geloof in eigen kunnen, blijken de gesprekken effectief. Minder effectief blijken ze voor werkzoekenden die (mede) door niet-beïnvloedbare kenmerken zoals een hogere leeftijd moeilijk aan het werk komen. Om hen aan werk te helpen is kennelijk meer nodig dan het voeren van gesprekken alleen⁴.

Gericht gesprek verbreedt zoekgedrag

In 2015 zijn de regels voor solliciteren en het accepteren van een baan aangescherpt: na zes maanden WW wordt alle maatschappelijk geaccepteerde arbeid als passend gezien. Dit brengt voor werkzoekenden de verplichting met zich mee om na zes maanden WW 'breder' te gaan solliciteren, dat wil zeggen ook op banen die meer reistijd vergen of die niet direct aansluiten op opleiding, werkervaring en eerder inkomen. In de zevende maand WW gaan UWV-adviseurs daarom het gesprek aan met werkzoekenden om hen te activeren breder naar werk te gaan zoeken. Onderzoeksresultaten laten zien dat deze werkwijze inderdaad leidt tot verbreding van het zoek- en sollicitatiegedrag⁵. Gevolg is dat de arbeidsdeelname in het eerste halfjaar na het gesprek toeneemt, terwijl het uitkeringsbeslag op de WW afneemt. Activering van breder zoekgedrag is vooral effectief voor werkloze managers. In wat mindere mate geldt dat ook voor werkzoekenden die volgens de Werkverkenner minder kans hebben op werk. Daarbij gaat het vooral om werkzoekenden met persoonlijke belemmeringen. Ten tijde van het onderzoek werd het gesprek niet voor ouderen ingezet, maar uitsluitend voor WW'ers jonger dan vijftig jaar; nu gebeurt dit breder. Bovendien adviseren UWV-adviseurs nu werkzoekenden afkomstig uit niet-kansrijke beroepen ook in een eerder stadium al breder naar werk te gaan zoeken.

Speeddates helpen kansrijken

Lokale vestigingen van UWV organiseren geregeld speeddates met uitzendbureaus. Tijdens zo'n speeddate kunnen werkzoekenden praten met vertegenwoordigers van uitzendbureaus. Onderzoek laat zien dat dankzij de speeddate de kans op het vinden van werk al snel stijgt⁶. Dit positieve effect is echter na enkele maanden weer verdwenen. Deelname aan een speeddate levert voor de langere termijn dus geen voordelen op. Tijdelijk (uitzend)werk blijkt geen opstap naar regulier, vast werk of beter betaald werk. Wel leidt deelname tot een substantiële afname van het beroep op de WW, namelijk met negen

2

Zie Heyma, A. & Van der Werff, S. (2014). *Een goed gesprek werkt*. SEO Economisch Onderzoek.

3

Zie Koning, J. de, Hek, J. de, Mallee, L., Groenewoud, M. & Zwinkels, W. (2015). *Experimenteel onderzoek intensieve dienstverlening versus basisdienstverlening bij UWV*. SEOR, Regioplan en Epsilon Research. Ook in de internationale onderzoeksliteratuur worden doorgaans positieve effecten van gesprekken gevonden.

4

Heyma, A. (2015). *Re-integratiedienstverlening in de WW: Wat werkt voor wie en wanneer?* SEO Economisch Onderzoek.

5

Heul, H. van der, Berkhout, P., Terpstra, H. & Dees, M. (2018) *Zoek het breed!* *Effectevaluatie ABZ*. UWV.

6

Klaauw, B. van der, & Ziegler, L. (2019). *Een veldexperiment met speeddates tussen werkzoekenden en uitzendbureaus*. Vrije Universiteit Amsterdam.

procentpunt gedurende zes maanden. Mede doordat de speeddates weinig kosten, worden de gemaakte kosten daardoor ruimschoots terugverdiend.

Speeddates blijken vooral effectief voor mannen die nog maar kort werkloos en jonger dan veertig jaar zijn. Ze zijn niet effectief voor minder kansrijke werkzoekenden zoals 'ouderen' (40-plussers) en mensen die al wat langer (meer dan drie maanden) een WW-uitkering hebben.

Jobhunting effectief voor lager opgeleide ouderen

Jobhunting is gericht op het realiseren van uitnodigingen voor sollicitatie- en netwerkgesprekken bij werkgevers, steeds uitgaande van de vraag van de werkzoekende. Jobhunting blijkt de kans op werkherhvatting met bijna zes procentpunt te verhogen en is met name effectief voor lager opgeleide ouderen⁷.

Training en scholing helpen lager opgeleide ouderen

Kortdurende training vergroot de kans op werk van mensen met een WW-uitkering. Scholing doet dat op korte termijn niet, maar op langere termijn wel. Voor lager opgeleide ouderen bleken beide vormen van aanbodversterking op zowel kortere als langere termijn effectief⁸.

Ouderen succesvol naar werk

Omdat oudere werkzoekenden moeilijk aan het werk komen, heeft UWW voor 50-plussers in de WW het trainingsprogramma Succesvol naar Werk ontwikkeld⁹. Dit programma richt zich op verbetering van sollicitatievaardigheden en benutting van het eigen netwerk. De training bestaat uit circa tien groepsbijeenkomsten en enkele individuele gesprekken.

Dankzij de training vergroten deelnemers hun sollicitatiekennis, waardoor hun vertrouwen in de eigen werkzoekvaardigheden toeneemt. Daardoor stijgen ook de intensiteit en kwaliteit van hun werkzoekgedrag. Zo gaan ze hun sollicitaties gemiddeld (iets) beter voorbereiden, hun netwerk beter gebruiken en maken ze vaker een LinkedIn-profiel aan. In de trainingsbijeenkomsten ervaren de deelnemers steun aan elkaar, waardoor hun zelfwaardering beter op peil blijft¹⁰.

Door de positieve effecten op houding en gedrag komt men sneller aan het werk, overigens vooral in banen met een tijdelijk contract. Ook neemt de uitstroom uit de WW toe, met ruim vier procentpunt in twaalf maanden tijd¹¹. Voor lager opgeleide ouderen en 50-plussers afkomstig uit uitzendwerk treden deze positieve effecten echter niet op¹². Ook bij een geringe werkzoekintentie en een als minder goed ervaren gezondheid is de training minder effectief. Daardoor profiteren 50-plussers die volgens de Werkverkenner de minste kans op werk hebben minder van de training.

Effecten onderscheiden

Hoe substantieel zijn de effecten en welke verschillen doen zich voor tussen (a) de effecten op arbeidsparticipatie en uitkeringsberoep WW en (b) verschillende vormen van dienstverlening? We gaan dit na voor drie vormen van dienstverlening: (1) de training sollicitatievaardigheden (Succesvol naar Werk), (2) de gesprekken gericht op het activeren van breder zoekgedrag en (3) de speeddates met uitzendbureaus¹³.

7

Heyma, A. (2015). Het onderzoek had indertijd betrekking op dienstverlening die door UWW was ingekocht bij particuliere re-integratiebureaus. Inmiddels zet UWW zelf jobhunting in.

8

Heyma, A. (2015). Kortdurende training en scholing werden indertijd bij re-integratiebureaus ingekocht.

Tegenwoordig vindt inkoop plaats bij gespecialiseerde opleidingsinstellingen.

9

Inmiddels wordt Succesvol naar Werk niet meer alleen voor 50-plussers ingezet. Leidend is nu de score op de Werkverkenner. Daardoor komen vooral werkzoekenden met een geringe werkherhvattingkans voor de training in aanmerking. Overigens bestaat die groep voor een groot deel uit 50-plussers.

10

Hooft, E.A.J. van, & Hee, S.M. van den (2017). *Inhoudelijke effectevaluatie trainingen 50plus WW*. Universiteit van Amsterdam.

11

Groot, N. de, & Klaauw, B. van der (2017). *De resultaten van de effectmeting Succesvol naar Werk*. Vrije Universiteit Amsterdam.

12

Daarom is de training op een aantal vestigingen van UWW aangepast voor lager opgeleiden.

13

Dit kunnen we voor deze drie vormen van dienstverlening nagaan, omdat in het onderzoek onderscheid is gemaakt tussen effecten op arbeidsparticipatie en uitkeringsberoep WW en ook de effectduur in het onderzoek is betrokken. Bij het eerdere onderzoek naar de drie andere vormen van dienstverlening (gesprekken in het algemeen, jobhunting en training en scholing) is dat niet gedaan.

Aangezien het effect van Succesvol naar Werk op de WW ook aan het eind van de onderzoeksperiode nog significant is, kunnen we niet zeggen hoelang het effect precies aanhoudt. Wel hoelang het minimaal duurt: twaalf maanden.

Effecten op WW substantiëler dan op werk

Onderstaande tabel laat zien dat de effecten op de WW steeds iets groter en vooral langduriger zijn dan op werk. In de tweede en derde kolom van tabel 2 staat de maximale hoogte van het effect op werk respectievelijk WW (afgerond) weergegeven. De vierde en vijfde kolom betreffen de lengte van de periode waarin sprake is van een significant effect op werk, respectievelijk WW¹⁴.

Tabel 2 Effecten op werk en WW naar omvang en duur

Soort dienstverlening	Effect naar grootte		Effect naar duur	
	op werk (%punt)	op WW (%punt)	op werk (maanden)	op WW (maanden)
Succesvol naar Werk	+3,0	-4,0	9	>12
Activering breder zoekgedrag	+2,5	-3,0	5	16
Speeddates	+6,0	-9,0	1	6

De tabel geeft aan dat dankzij de training Succesvol naar Werk de kans op werk met gemiddeld drie procentpunt is gestegen en het beroep op de WW met vier procentpunt is gedaald. Daarbij houdt het effect op werk gemiddeld negen maanden aan, wat betekent dat er na die negen maanden geen (significant) verschil in arbeidsdeelname meer is tussen de groepen werkzoekenden die de training wel en niet hebben gevolgd.

De tabel laat zien dat de effecten op de WW hoger en vooral langduriger zijn dan op werk. Dit wijst erop dat de inzet van dienstverlening ook tot andere vormen van uitstroom uit de WW leidt dan naar werk in loondienst alleen. Zo kan het ertoe leiden dat men de WW-uitkering beëindigt, omdat men niet langer aan de uitkeringsverplichtingen wil voldoen. Dat is overigens beter voorstelbaar bij activering van breder zoekgedrag en, vanwege het verplichte karakter, Succesvol naar Werk dan bij speeddates.

Dat de effecten op de WW lang aanhouden, geeft aan dat veel mensen na uitstroom voorlopig geen beroep op de WW meer doen. Dat de effecten op werk betrekkelijk kort aanhouden, geeft aan dat de dienstverlening er wel toe leidt dat mensen sneller werk vinden, maar er niet voor zorgt dat uiteindelijk ook meer mensen werk hebben. Dit geldt vooral voor de speeddates, maar ook voor het activeren van breder zoekgedrag, waarvan het effect op werk aanzienlijk korter is dan op de WW.

Training sollicitatievaardigheden geeft grootste effect

Naast de verschillen in effect op werk en WW zijn er ook duidelijke verschillen tussen de onderzochte vormen van dienstverlening. De effecten van Succesvol naar Werk zijn niet bijzonder groot, maar houden wel lang aan. De effecten van het activeren van breder zoekgedrag zijn relatief beperkt, terwijl de effecten van speeddates kunnen worden gekarakteriseerd als kort maar krachtig.

Deze verschillen hoeven niet te verbazen. De training Succesvol naar Werk is een vorm van aanbodversterking waarvan ook op iets langere termijn positieve effecten mogen worden verwacht. Speeddates staan meer in het teken van directe arbeidsbemiddeling, waarvan we vooral – en kennelijk uitsluitend – op korte termijn effecten mogen verwachten.

Het activeren van breder zoekgedrag is een beperkte interventie met (dus ook) een beperkt effect. Aangezien de adviseurs daarin houding en gedrag van werkzoekenden trachten te beïnvloeden, mag je verwachten dat de effecten nog enige tijd aanhouden. Combineren we hoogte en duur van de effecten, dan zien we dat de drie dienstverleningsvormen niet veel verschillen in hun effect op het uitkeringsvolume WW, maar wel in hun effect op de arbeidsparticipatie. Daarop heeft de training Succesvol naar Werk duidelijk het meeste en hebben de speeddates het minste effect.

Sneller of duurzamer aan het werk?

Moeten we de dienstverlening vooral richten op snelle of op duurzame werkhervatting? De afgelopen decennia stond het activerend arbeidsmarktbeleid meer in het teken van snelheid dan van duurzaamheid. Het ging vooral om 'de kortste weg naar werk'. Met de onlangs uitgebrachte adviezen van de Sociaal-Economische Raad (SER), de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) en de Commissie Regulering van Werk (Borstlap) lijkt daarin een kentering op te treden. Snelle werkhervatting vereist andere maatregelen dan duurzame werkhervatting. Bij snelle werkhervatting passen dienstverleningsvormen als jobhunting, speeddates met uitzendbureaus en het activeren van breder zoekgedrag. Bij duurzame werkhervatting past dienstverlening gericht op aanbodversterking ter verbetering van beroepskwalificaties, met name scholing. Een tussenpositie wordt ingenomen door aanbodversterking ter verbetering van zoek- en sollicitatievaardigheden, zoals het trainingsprogramma Succesvol naar Werk.

Dat snelle werkhervatting nog geen duurzame werkhervatting betekent, blijkt uit de kortdurende effecten van de speeddates en het activeren van breder zoekgedrag. Omgekeerd brengen investeringen in scholing met zich mee dat werkhervatting doorgaans langer op zich laat wachten. Op langere termijn zijn de effecten echter positief, zoals uit meerdere studies blijkt¹⁵. Mede in het licht van de snel veranderende arbeidsmarkt pleit de SER daarom in een onlangs uitgebracht advies voor verruiming van scholingsmogelijkheden en verhoging van scholingsbijdragen voor werkloze werkzoekenden¹⁶. Ook de WRR en de Commissie Regulering van Werk wijzen op de noodzaak te investeren in het menselijk kapitaal van werkzoekenden om duurzame inzetbaarheid te bevorderen¹⁷.

Hoe kunnen we de dienstverlening verder verbeteren?

Over het algemeen kunnen de effecten van de dienstverlening aan werkzoekenden als bescheiden worden gekwalificeerd. Doordat vele factoren van invloed zijn op de vraag of iemand (duurzaam) aan het werk komt, mag je ook geen grote effecten verwachten. Niettemin zijn er altijd mogelijkheden om de dienstverlening te verbeteren. De vraag is hoe je dat het beste kunt doen.

Allereerst is inzicht nodig in de effecten van dienstverlening. Idealiter zou je van elke vorm van dienstverlening willen weten wie er wel en niet bij gebaat zijn, vooral als het gaat om werkzoekenden die moeilijk aan het werk komen. Effectevaluaties kunnen daarbij zeer behulpzaam zijn. Dat veldexperimenten richtinggevend kunnen zijn voor uitvoeringsbeleid, bewijst het werk van een groep ontwikkelingseconomen, de 'randomistas'. Met de door hen behaalde resultaten hebben zij een revolutie ontketend in de vormgeving van ontwikkelingshulptrajecten. Die worden nu gebaseerd op de uitkomsten van random control trials (veldexperimenten). Hun werkwijze is de nieuwe standaard geworden. De randomistas hebben er vorig jaar de Nobelprijs voor Economie voor gekregen¹⁸.

15

Card, D., Kluve, J. & Weber, A. (2009). *Active Labor Market Policy Evaluations: A Meta-Analysis*. IZA Discussion Paper No. 4002, en Lammers, M., Kok, L. & Wunsch, C. (2013). Langetermijneffecten van re-integratie. SEO Economisch Onderzoek.

16

SER advies 19/16 (december 2019). *Inventarisatie Leven Lang Ontwikkelen in de sociale zekerheid*.

17

WRR, *Het betere werk* (2020) en Commissie Regulering van Werk, *In wat voor land willen wij werken?* (2020).

18

NRC, 14/10/2019.

Ten tweede is inzicht nodig in de werking van de dienstverlening. Waarom bevordert de dienstverlening (duurzame) werkhervatting? Wat zijn werkzame bestanddelen? Dit vraagt om het uitvoeren van procesevaluaties, onder meer via het vergaren van ervaringskennis bij professionals in het veld, en van evaluaties waarin de effecten op houding en gedrag van werkzoekenden in kaart worden gebracht, zoals dat voor de training Succesvol naar Werk is gedaan. Naast effectevaluaties maken ook dergelijke evaluaties deel uit van het kennisprogramma Weten wat werkt van de UWV Kennisagenda 2020-2021 (en eerder 2018-2019).

Ten derde is het nodig zicht te krijgen op en investeringen te doen in het vakmanschap van de adviseurs. Het belang daarvan kan moeilijk worden overschat. Uit een door de randomistas in Kenia uitgevoerde effectstudie blijkt bijvoorbeeld dat het goed opleiden van leerkrachten substantieel meer invloed op schoolprestaties heeft dan het uitdelen van schoolboeken. Op dit moment verkent UWV de mogelijkheden om onderwijsinstellingen te betrekken bij de opleiding van adviseurs: een deel van de nieuwe adviseurs krijgt één dag per week een specifiek voor hen ontwikkelde eenjarige post-hbo-opleiding aan de Hanze Hogeschool Groningen. In de opleiding wordt gebruikgemaakt van inzichten die uit de effectevaluaties zijn verkregen. Die inzichten hebben hun weg gevonden in de Keuzehulp, een instrument waarmee adviseurs kunnen nagaan welke vorm van dienstverlening het meest geëigend is, gegeven de kansen en belemmeringen van de werkzoekende.

Colofon

Uitgave

UWV Kenniscentrum

Postadres

Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

Inlichtingen

han.vanderheul@uwv.nl

Auteur

Han van der Heul

Volg ons



© UWV 2020

Bronvermelding is verplicht. De informatie in het UWV Kennisverslag (UKV) is aangedragen vanuit de kennisoptiek en betreft dus niet een verantwoording of een weergave van ingenomen beleidsstandpunten van UWV.

De kennispublicaties van UWV hebben betrekking op vier gebieden. Deze kennen een eigen kleurcodering. Zo kunt u snel zien op welk gebied een publicatie betrekking heeft:

ontwikkelingen in de sociale zekerheid

verder professionaliseren van de dienstverlening

arbeidsmarkt en arbeidsparticipatie

financiële aspecten van de sociale zekerheid

