

De effectiviteit van WW-dienstverlening

De meerwaarde van persoonlijke
dienstverlening aan WW-gerechtigden



UWV Kennisverslag 2022-5

Marloes Lammers



De effectiviteit van WW-dienstverlening

Persoonlijk contact helpt WW-gerechtigden aan een baan en leidt tot hogere waardering van de UWV-dienstverlening

Samenvatting

Sinds 2017 zet UWV weer persoonlijke dienstverlening in om WW-gerechtigden naar werk te begeleiden. Dit na een aantal jaren waarin als gevolg van de langdurige bezuinigingen alleen online dienstverlening mogelijk was. De persoonlijke dienstverlening bestaat uit gesprekken met een adviseur van UWV, aangevuld met workshops, trainingen, competentietesten en (voor een klein deel van de WW-gerechtigden) jobhunting en scholing. Doel van deze dienstverlening is om de kansen van WW-gerechtigden op de arbeidsmarkt te verbeteren en de uitstroom naar werk te bevorderen. Om na te gaan of dit doel wordt bereikt, hebben het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en UWV een meerjarig onderzoek laten doen naar de toegevoegde waarde van persoonlijke dienstverlening aan WW-gerechtigden bovenop de online dienstverlening. SEO Economisch Onderzoek heeft voor UWV de effecten van persoonlijke dienstverlening in de periode 2018-2019 in kaart gebracht. Dit UKV presenteert de effecten van persoonlijke dienstverlening zoals eerder beschreven in de rapporten van SEO Economisch Onderzoek.

Daaruit blijkt dat de persoonlijke dienstverlening aan WW-gerechtigden in 2018-2019 vooral werkzoekenden met een gemiddelde tot kleine afstand tot de arbeidsmarkt aan een baan hielp. Dat komt doordat de persoonlijke dienstverlening aan WW-gerechtigden met name bestaat uit 'lichte' vormen van dienstverlening, zoals gesprekken en workshops. Werkzoekenden met een relatief kleine afstand tot de arbeidsmarkt zijn hiermee geholpen. Voor werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt zijn deze 'lichte' vormen van dienstverlening niet genoeg om hun baankans daadwerkelijk te verbeteren. Bij hen zijn 'zwaardere' vormen van dienstverlening nodig, zoals jobhunting, beroepsgerichte training en scholing. UWV brengt daarom steeds meer maatwerk aan in zijn dienstverlening.

Gemiddeld zorgde de persoonlijke dienstverlening aan WW-gerechtigden in 2018-2019 voor:

- een hogere klanttevredenheid: van alle WW-gerechtigden in de groep die persoonlijke dienstverlening kreeg, voelde 30% zich gesteund door UWV versus 21% in de controlegroep met alleen online dienstverlening (9 procentpunt verschil);
- een hogere arbeidsdeelname: zonder persoonlijke dienstverlening had 57,3% van de WW-gerechtigden werk 24 maanden na instroom in de WW, mét persoonlijke dienstverlening is dat 59,1% (1,7 procentpunt verschil ofwel ongeveer 2.000 extra werkervattingen).¹ Dit effect is vergelijkbaar met effecten die worden gevonden in eerdere onderzoeken uit binnen- en buitenland;
- minder WW-uitkeringen: zonder persoonlijke dienstverlening had 26,7% van de WW-gerechtigden nog (of weer) een WW-uitkering 24 maanden na instroom in de WW, mét persoonlijke dienstverlening is dat 24,8% (1,9 procentpunt verschil ofwel ongeveer 2.300 minder WW-uitkeringen).²
- meer uitstroom richting de Ziektewet van WW-gerechtigden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Een (oproep voor een) persoonlijk gesprek kan tot ziekmelding leiden (a) doordat WW-gerechtigden die zich te ziek voelen om te werken, zich vaak pas ziek melden als zij worden uitgenodigd voor een gesprek en (b) doordat

¹ Door afronding is het verschil niet 1,8 procentpunt maar 1,7 procentpunt.

² Een hogere arbeidsdeelname leidt niet direct tot een daling van het aantal uitkeringen. Een WW-gerechtigde kan immers het werk hervatten en tegelijkertijd nog een (deel)uitkering ontvangen.

niet iedere WW-gerechtigde weet dat hij zich ziek moet melden bij UWV en daarop tijdens het gesprek wordt geattendeerd door de adviseur. De persoonlijke dienstverlening zorgt er dus voor dat zieke WW-gerechtigden de uitkering krijgen waar zij recht op hebben.

Ook is de persoonlijke dienstverlening kosteneffectief: maatschappelijke baten in de periode tot en met 24 maanden na instroom in de WW bedroegen € 201 miljoen versus € 97 miljoen aan kosten. De berekende maatschappelijke baten bestaan uit een besparing op (WW-)uitkeringslasten en hogere belastinginkomsten uit werk. De effectevaluatie geeft daarmee wetenschappelijk bewijs dat persoonlijke aandacht en begeleiding werken.

Onderzoek om effecten van persoonlijke dienstverlening te meten

Sinds 2017 zet UWV steeds vaker persoonlijke dienstverlening in om WW-gerechtigden naar werk te begeleiden, na een aantal jaren waarin UWV vanwege bezuinigingen alleen online dienstverlening kon aanbieden. De dienstverlening in de WW vanaf 2017 bestaat uit:

- online selfservicedienstverlening:
 - werk.nl: digitale vacaturebank, cv maken en plaatsen, en tips bij zoeken naar werk
 - persoonlijke digitale Werkmap: ontvangen van standaardberichten van UWV, vragen stellen aan de adviseur van UWV, doorgeven van sollicitatieactiviteiten
 - online workshops
- persoonlijke dienstverlening door een UWV-adviseur (digitaal, telefonisch of op de vestiging):
 - gesprekken
 - trainingen en workshops
 - competentietesten
 - jobhunting (directe arbeidsbemiddeling)
- scholing: sinds juli 2018 is vergoeding van een opleiding onder bepaalde voorwaarden mogelijk³
- bemiddelingsactiviteiten vanuit het Werkgeversservicepunt

UWV en het ministerie van SZW willen weten wat de effecten zijn van de persoonlijke dienstverlening aan WW-gerechtigden. Daarom heeft SEO Economisch Onderzoek voor UWV onderzocht wat de ervaringen zijn van WW-gerechtigden met de persoonlijke dienstverlening, het effect van die dienstverlening op het vinden van werk en op uitstroom uit de WW. Er is ook gekeken naar de kosteneffectiviteit van de dienstverlening: verdient de dienstverlening zichzelf terug door een besparing op de WW-uitkeringslasten en extra belastinginkomsten uit werk? Dit UKV is gebaseerd op de eerdere rapporten van SEO Economisch Onderzoek.

Om een goede effectmeting mogelijk te maken heeft UWV gekozen voor een experimentele opzet van het onderzoek: personen die tussen 1 december 2017 en 31 december 2018 zijn ingestroomd in de WW zijn willekeurig ingedeeld in een dienstverleningsgroep (80%) en een controlegroep (20%). De *controlegroep* kreeg géén persoonlijke dienstverlening aangeboden. Het gaat om 20% van het totale aantal WW-instromers. Zij kregen wel online dienstverlening en handhaving, ze konden van UWV een vergoeding voor een opleiding krijgen uit het scholingsbudget WW (vanaf juli 2018) en ze kwamen in aanmerking voor bemiddelingsactiviteiten door het Werkgeversservicepunt van UWV. Persoonlijke dienstverlening kregen zij alleen wanneer zij daar zelf bij UWV om vroegen (zelfmelders - 12% van de WW-gerechtigden in de controlegroep). Aan de *dienstverleningsgroep* bood UWV wél actief persoonlijke dienstverlening aan. Een vergelijking tussen de *dienstverleningsgroep* en de *controlegroep* meet het effect van persoonlijke dienstverlening - zie box 1.⁴

³ Het effect van scholing is niet meegenomen in de berekende effecten, omdat scholing in de onderzochte periode nauwelijks werd ingezet voor WW-gerechtigden.

⁴ De coronacrisis beïnvloedt de resultaten vrijwel niet: we bestuderen immers de persoonlijke dienstverlening aan mensen die in 2018 werkloos werden. De dienstverlening aan deze groep WW-gerechtigden is voornamelijk ingezet in 2018-2019, dus vóór de start van de coronacrisis in maart 2020. Bovendien heeft zowel de controlegroep als de dienstverleningsgroep last van de tijdelijke problemen op de arbeidsmarkt in 2020.

Box 1 Effect op verschillende uitkomsten zijn op verschillende manieren gemeten

Dit UKV presenteert de effecten van persoonlijke UWV-dienstverlening zoals eerder beschreven in 3 rapporten van SEO Economisch Onderzoek:

- (1) Vervliet en Heyma (2022)⁵ berekenen het werkelijke effect van het inzetten van persoonlijke dienstverlening op
 - (a) het aantal WW-gerechtigden dat werkt 24 maanden na instroom in de WW;
 - (b) het aantal WW-gerechtigden dat nog een WW-uitkering ontvangt 24 maanden na instroom in de WW;
 - (c) de kosteneffectiviteit van persoonlijke dienstverlening en handhaving.Zij berekenen de effecten ook 30 maanden na instroom in de WW. In dit UKV presenteren we de effecten na 24 maanden omdat een WW-recht maximaal 24 maanden duurt, en na 30 maanden dus bijna niemand meer een WW-uitkering ontvangt.
- (2) Vervliet et al. (2021)⁶ leverden eerder een tussenrapportage op met de effecten tot 12 maanden na instroom in de WW.
- (3) Heyma et al. (2021)⁷ schatten het effect van inzetten van persoonlijke dienstverlening in door een directe vergelijking van de uitkomsten in de dienstverleningsgroep met de uitkomsten in de controlegroep. Zij bestuderen onder andere het effect op de klanttevredenheid.

Een directe vergelijking van de klanttevredenheid tussen de dienstverleningsgroep en controlegroep geeft een onderschatting van het werkelijke effect van het inzetten van persoonlijke dienstverlening op de klanttevredenheid. Dat komt met name door twee factoren:

- Niet iedereen in de dienstverleningsgroep ontving daadwerkelijk persoonlijke dienstverlening: een deel van de WW gerechtigden is al uitgestroomd vóór persoonlijke dienstverlening ingezet kon worden. WW-gerechtigden die persoonlijke dienstverlening ontvingen waarden de dienstverlening van UWV beter dan WW-gerechtigden die geen persoonlijke dienstverlening ontvingen. De klanttevredenheid in de dienstverleningsgroep is dus een onderschatting van de klanttevredenheid in vergelijking met de situatie dat alle WW-gerechtigden persoonlijke dienstverlening gekregen zouden hebben.
- Sommige WW-gerechtigden in de controlegroep ontvingen juist wél dienstverlening (bijvoorbeeld omdat zij zichzelf melden). De klanttevredenheid in de controlegroep is dus een overschatting van de klanttevredenheid in vergelijking met de situatie dat geen van de WW-gerechtigden in de controlegroep persoonlijke dienstverlening gekregen zou hebben.

Persoonlijke dienstverlening aan WW-gerechtigden vanaf 2017

Binnen de dienstverleningsgroep is de persoonlijke dienstverlening aan de WW-gerechtigde afhankelijk van diens score op de Werkverkenner. De Werkverkenner is een instrument dat op basis van achttien factoren voorspelt wat de kans is dat de WW-gerechtigde binnen twaalf maanden na instroom in de WW weer volledig aan het werk is op een schaal van 0% tot 100%.⁸ Deze factoren komen uit de registratie van UWV en uit een vragenlijst die werkzoekenden bij het aanvragen van hun WW-uitkering invullen. WW-gerechtigden met een lage Werkverkenner-score (0-50%) hebben een lage kans op volledige werkhervatting en dus een grote afstand tot de arbeidsmarkt.

5 Vervliet, T. & Heyma, A. (2022). *Langetermijneffecten van persoonlijke dienstverlening in WW*. Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek.

6 Vervliet, T., Lammers, M. & Heyma, A. (2021). *Effecten van persoonlijke dienstverlening op kans op werk en uitstroom uit de WW*. Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek.

7 Heyma, A., Vervliet, T., Lammers, M. & Schwartz, T. (2021). *Ervaringen met persoonlijke dienstverlening door UWV in de WW*. Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek.

8 Zie voor een overzicht van alle voorspellende factoren van de Werkverkenner: Guiaux, M., Wijnhoven, M. & Havinga, H. (2018). *Werkverkenner 2.0. UWV Kennisverslag 2018-8*.

Zij zijn gemiddeld ouder, hebben minder vaak direct contact gehad met werkgevers in de maand voordat zij de vragenlijst invulden, hebben relatief vaak problemen met de Nederlandse taal en hebben gemiddeld een slechtere gezondheidsbeleving in vergelijking met WW-gerechtigden met een hoge Werkverkennerscore.

WW-gerechtigden met een Werkverkennerscore van 0-50% hebben kort na instroom in de WW een eerste gesprek met een adviseur van UWV: het werkoriëntatiegesprek. Van hieruit kan de adviseur aanvullende dienstverlening opstarten in de vorm van coachingsgesprekken, workshops, competentietesten, jobhunting of het trainingsprogramma Succesvol naar werk. WW-gerechtigden met een kleine afstand tot de arbeidsmarkt (Werkverkennerscore 50-100%) hebben in ieder geval in de zevende WW-maand een eerste gesprek met een adviseur van UWV: het monitorgesprek. Ongeveer drie op de tien WW-gerechtigden met een Werkverkennerscore van 50-100% worden al eerder uitgenodigd voor een gesprek. Dit gebeurt wanneer de adviseur op grond van aanvullende informatie van oordeel is dat de werkherkenningskansen minder rooskleurig zijn dan de Werkverkennerscore doet vermoeden, of als de werkzoekende zelf om een gesprek vraagt.

Tabel 1 Persoonlijke dienstverlening aan WW-gerechtigden bestaat voornamelijk uit gesprekken*

% WW-gerechtigden uit de dienstverleningsgroep dat in de eerste 24 maanden WW persoonlijke dienstverlening krijgt	Totaal	WW-gerechtigden met kleine afstand tot de arbeidsmarkt	WW-gerechtigden met grote afstand tot de arbeidsmarkt
Totaal aantal WW-gerechtigden**	179.840	90.689	41.202
% WW-gerechtigden met ...			
Toegang tot online dienstverlening	100%	100%	100%
Persoonlijke dienstverlening, waarvan:***	61%	52%	91%
eerste gesprek	60%	50%	91%
vervolggesprek (coachingsgesprek)	30%	23%	56%
workshop	9%	8%	15%
activering breder zoekgedrag****	8%	7%	14%
training Succesvol naar werk	5%	3%	13%
competentietest (CTC-test)	4%	3%	9%

* Persoonlijke dienstverlening die voor minder dan 2% van de WW-gerechtigden in de dienstverleningsgroep is ingezet, staat niet in de tabel. Het gaat daarbij om gesprekken met als insteek om als zelfstandige te starten, jobhunting, scholing en online coaching.

** Het totaal aantal WW-gerechtigden is groter dan het aantal WW-gerechtigden met kleine afstand tot de arbeidsmarkt + het aantal WW-gerechtigden met grote afstand tot de arbeidsmarkt. Dat komt omdat er ook WW-gerechtigden zijn die de Werkverkenner vragenlijst niet invulden, waardoor hun afstand tot de arbeidsmarkt onbekend is (47.949, 27% van het totaal).

*** De afzonderlijke vormen van persoonlijke dienstverlening (eerste gesprek, vervolgesprek etc.) tellen niet op tot 100%, omdat een WW-gerechtigde meerdere vormen van persoonlijke dienstverlening kan krijgen.

**** Bij activering breder zoekgedrag maken de WW-gerechtigde en de adviseur de afspraak dat de WW-gerechtigde twee concrete sollicitatieactiviteiten gaat verrichten die gericht zijn op verbreding van het zoekgedrag (bijvoorbeeld ander soort of ander niveau werk).

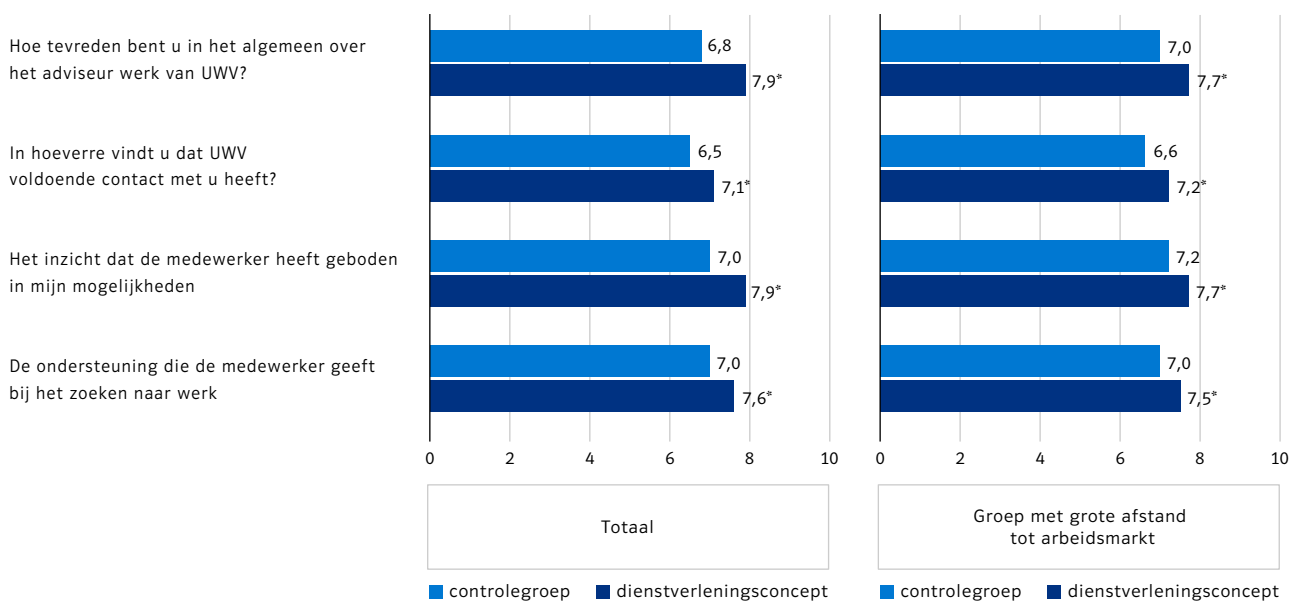
De persoonlijke dienstverlening aan WW-gerechtigden in de eerste 24 WW-maanden bestond in 2018-2019 vooral uit gesprekken, voor sommige WW-gerechtigden aangevuld met workshops, activering breder zoekgedrag, het trainingsprogramma Succesvol naar werk en/of een competentietest (zie tabel 1). De tabel laat ook zien dat UWV inderdaad vooral dienstverlening inzet bij WW-gerechtigden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt: ruim 90% van hen heeft minimaal 1 persoonlijk gesprek met de adviseur van UWV. De WW-gerechtigden die geen persoonlijke dienstverlening kregen zijn grotendeels al uit de WW gestroomd voordat UWV hen dienstverlening kon aanbieden. Dit geldt vooral voor WW-gerechtigden met een kleine afstand tot de arbeidsmarkt: van hen heeft 52% een persoonlijk gesprek voordat zij uit de WW stromen. Zij komen immers vaak pas na 6 maanden WW in aanmerking voor een gesprek met UWV.

Bij de interpretatie van de effecten van persoonlijke dienstverlening in de volgende paragrafen is het belangrijk om te beseffen dat het gaat om het gemiddelde effect van al deze ingezette dienstverlening. Omdat vooral gesprekken zijn ingezet, meten we dus vooral het gemiddelde effect van gesprekken. Sinds de onderzoeksperiode 2018-2019 is de inzet van dienstverlening toegenomen. Sinds 2019 wordt bijvoorbeeld vaker scholing ingezet voor WW-gerechtigden. Daarnaast is het goed om te beseffen dat het gemiddelde effect alleen geldt voor de groep WW-gerechtigden die uiteindelijk ook persoonlijke dienstverlening krijgt: alleen voor hen is de effectiviteit van de dienstverlening vast te stellen. Degenen die uiteindelijk persoonlijke dienstverlening krijgen, zijn relatief vaak WW-gerechtigden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt (zie tabel 1). Het beleid van het ministerie van SZW en UWV is er immers op gericht om vooral WW-gerechtigden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt te ondersteunen bij het zoeken naar werk.

Persoonlijke dienstverlening leidt tot hogere klanttevredenheid

Het persoonlijk contact met de adviseur werk zorgt voor een hogere waardering van de UWV-dienstverlening. Vooral de waardering voor de adviseur werk is groter bij WW-gerechtigden uit de dienstverleningsgroep dan bij WW-gerechtigden uit de controlegroep die voornamelijk online contact hebben met de adviseur werk.⁹ WW-gerechtigden uit de dienstverleningsgroep geven hogere rapportcijfers voor onder andere het inzicht die de UWV-medewerker biedt en de ondersteuning bij het zoeken naar werk (zie figuur 1). Dit geldt zowel voor de totale groep WW-gerechtigden als voor de subgroep van WW-gerechtigden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt.

Figuur 1 Persoonlijke dienstverlening verhoogt rapportcijfers klanttevredenheid



* Betekent: het effect is significant op 5%-niveau.

Door de persoonlijke dienstverlening van UWV voelden WW-gerechtigden zich gezien, gehoord en geholpen: van alle WW-gerechtigden in de dienstverleningsgroep voelt 30% zich gesteund door UWV versus 21% in de controlegroep met alleen online dienstverlening. De hulp van UWV bij het zoeken naar werk had meerwaarde voor 25% van de WW-gerechtigden in de dienstverleningsgroep versus 22% in de controlegroep.

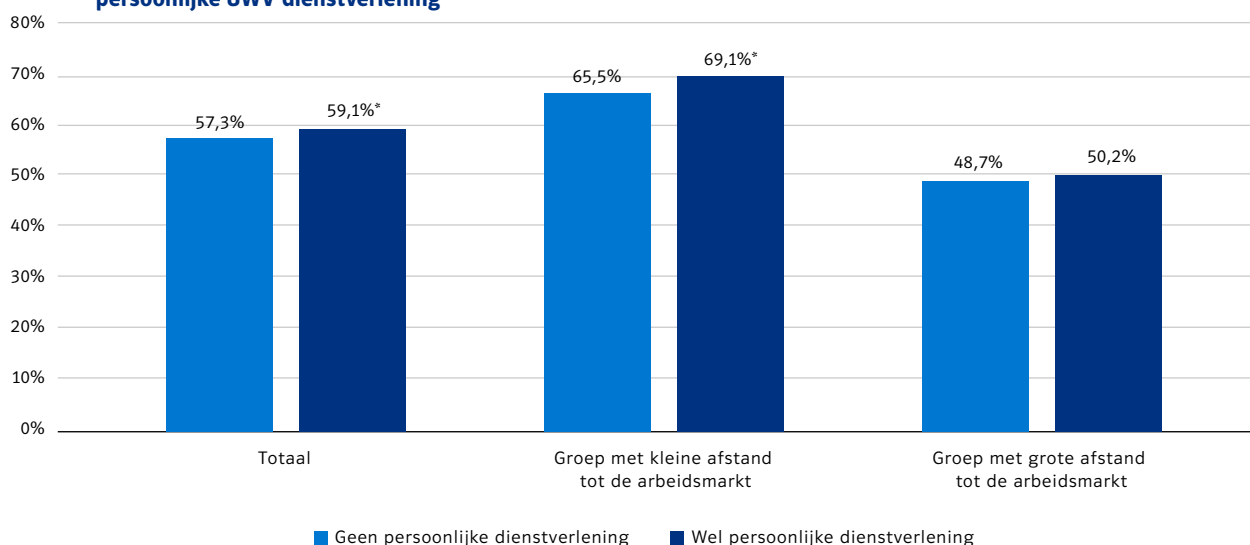
⁹ Ook de WW-gerechtigden uit de controlegroep hebben contact met de adviseur werk, bijvoorbeeld via berichten die zij versturen via de Werkmap. Zij beoordelen dus de digitale ondersteuning van de adviseur werk. De zelfmelders (12% van de controlegroep) beoordelen daarnaast ook het face-to-facecontact met de adviseur werk.

Persoonlijke dienstverlening leidt tot meer banen en minder WW-uitkeringen

De persoonlijke dienstverlening aan WW-gerechtigden zorgt ervoor dat een groter deel van de WW-gerechtigden werk vindt. Zónder persoonlijke dienstverlening zou 57,3% van de WW-gerechtigden 12 maanden na instroom in de WW weer aan het werk zijn (zie figuur 2). Mèt persoonlijke dienstverlening is 59,1% van de WW-gerechtigden weer aan het werk. Het verschil is 1,7 procentpunt.¹⁰ Anders gezegd: voor 2 van de 100 WW-gerechtigden die persoonlijke dienstverlening krijgen, geeft deze dienstverlening net het zetje dat zij nodig hebben om een baan te vinden. Zonder persoonlijke dienstverlening zouden zij nog werkloos zijn. Dit vertaalt zich in 2.000 extra werkervattingen voor het cohort dat in de periode december 2017 – december 2018 instroomde in de WW. Bij deze uitkomstmaat is niet gekeken of de WW-gerechtigde nog een WW-uitkering ontvangt: een deel van deze WW-gerechtigden zal werken en daarnaast een aanvullende WW-uitkering ontvangen.

De gevonden effecten van de inzet van persoonlijke dienstverlening zijn qua orde van grootte vergelijkbaar met effecten uit andere studies in binnen- en buitenland. In de periode 2012-2013 leidde intensieve UWV dienstverlening (gesprekken aangevuld met workshops en competentietesten) tot 2,7 procentpunt extra uitstroom naar werk 12 maanden na instroom in de WW, in vergelijking met alleen online dienstverlening (Koning et al., 2015)¹¹. Alleen een gesprek met een UWV-adviseur verhoogt de kans op een baan met gemiddeld 1,7 procentpunt 18 maanden na instroom in de WW (Heyma & Van der Werff, 2013)¹². Ook een gesprek specifiek gericht op het verbreden van zoeken en sollicitatiegedrag leidt op de korte termijn tot een hogere baankans voor WW-gerechtigden (Van der Heul et al., 2019)¹³. Card et al. (2018)¹⁴ concluderen op basis van meer dan 100 internationale studies dat 'hulp bij het solliciteren' leidt tot een 2 procentpunt grotere kans op werk 24 maanden na instroom in de WW.

Figuur 2 Meer (ex-)WW-gerechtigden aan het werk 24 maanden na instroom in de WW als gevolg van persoonlijke UWV-dienstverlening



* Betekent: het effect is significant op 5%-niveau.

¹⁰ Door afronding is het verschil niet 1,8 procentpunt maar 1,7 procentpunt. Dit effect is statistisch significant (aangegeven met *). Dit betekent dat het gevonden verschil van 2 procentpunt niet op toeval berust: we zijn er dus zeker van dat de dienstverlening werkzoekenden aan het werk helpt.

¹¹ Koning, J. de, Hek, P. de, Mallee, L., Groenewoud, M. & Zwinkels, W. (2015). *Experimenteel onderzoek intensieve dienstverlening versus basisdienstverlening bij UWV*. SEOR/Regioplan/Epsilon Research.

¹² Heyma, A. & Werff, S. van der (2013). *Een goed gesprek werkt. (Kosten)effectiviteit van re-integratiedienstverlening UWV voor de WW instroompopulatie 2008-2010*. Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek.

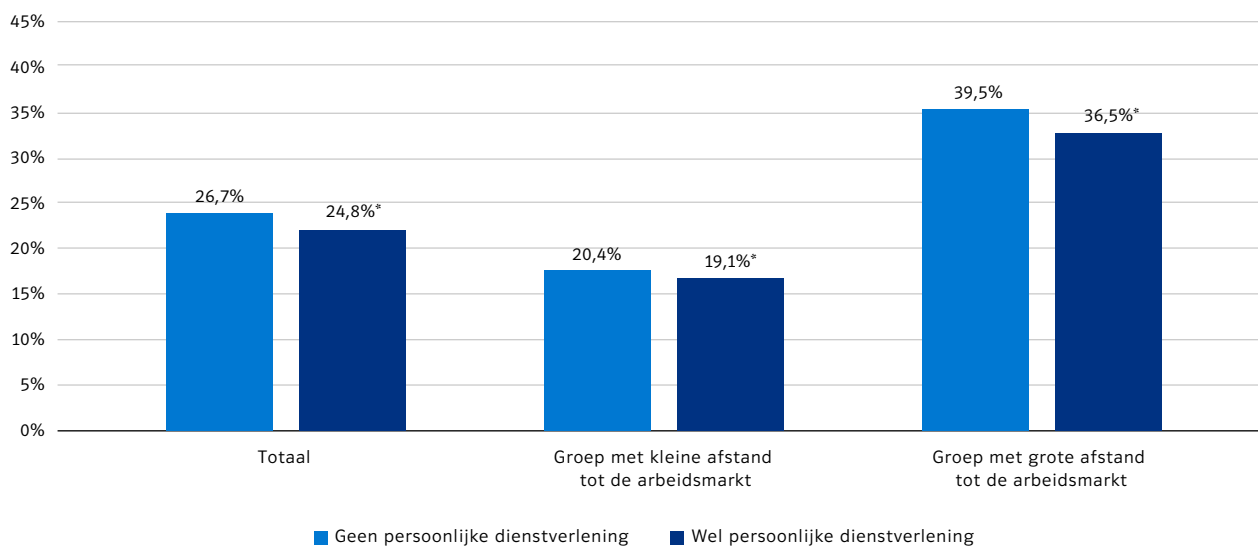
¹³ Heul, H. van der, Berkhout, P., Terpstra, H. & Dees, M. (2019). *Zoek het breed! Effectevaluatie ABZ. Een project om werklozen te Activeren Breder naar werk te gaan Zoeken*. Amsterdam: UWV.

¹⁴ Card, D., Kluve, J. & Weber, A. (2018). What works? A meta analysis of recent active labor market program evaluations. *Journal of the European Economic Association*, 16(3), 894-931.

Figuur 2 toont ook een grotere effectiviteit voor de groep met een kleine afstand tot de arbeidsmarkt dan voor de groep met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Op deze bevinding komen we terug in de volgende paragraaf.

De persoonlijke dienstverlening aan WW-gerechtigden zorgt voor minder WW-uitkeringen. Zónder persoonlijke dienstverlening zou 26,7% van de WW-gerechtigden 24 maanden na instroom in de WW nog een WW-uitkering ontvangen (zie figuur 3). Mèt persoonlijke dienstverlening ontvangt nog maar 24,8% van de WW-gerechtigden een WW-uitkering. Het verschil is 1,9 procentpunt. Anders gezegd: voor 2 van de 100 WW-gerechtigden die persoonlijke dienstverlening krijgen, zorgt deze dienstverlening ervoor dat zij 24 maanden na instroom niet langer afhankelijk zijn van een WW-uitkering. Dit vertaalt zich in 2.300 minder WW-uitkeringen na 24 maanden WW.

Figuur 3 Minder (ex-)WW-gerechtigden ontvangen een WW-uitkering 24 maanden na instroom in de WW als gevolg van persoonlijke UWV-dienstverlening



* Betekent: het effect is significant op 5%-niveau.

Persoonlijke dienstverlening effectiever voor WW-gerechtigden met een kleine afstand tot de arbeidsmarkt

De ingezette persoonlijke dienstverlening is met name effectief bij de groep WW-gerechtigden met een kleine afstand tot de arbeidsmarkt (Werkverkenersscore 50-100%). Vooral bij hen zorgt de persoonlijke dienstverlening voor een stijging van de baankans: van 65,5% naar 69,1% 24 maanden na instroom in de WW (zie figuur 2). Binnen deze groep zijn het voornamelijk de WW-gerechtigden met een gemiddelde afstand tot de arbeidsmarkt (Werkverkenersscore 50-75%) bij wie de persoonlijke dienstverlening effectief is. Bij WW-gerechtigden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt (Werkverkenersscore 0-50%) leidt de persoonlijke dienstverlening wel tot minder beroep op de WW (van 39,5% naar 36,5%, zie figuur 3), maar niet aantoonbaar tot een grotere kans op werk (zie figuur 2). Deze mensen stromen dus uit de WW, maar niet naar werk. Het gaat daarbij relatief vaak om uitstroom richting de Ziektewet. Een (oproep voor een) persoonlijk gesprek kan tot ziekmelding leiden (a) doordat WW-gerechtigden die zich te ziek voelen om te werken, zich vaak pas ziek melden als zij worden uitgenodigd voor een gesprek en (b) doordat niet iedere WW-gerechtigde weet dat hij zich ziek moet melden bij UWV en de adviseur hierover informatie verstrekt (Lammers et al., 2022).¹⁵

¹⁵ Lammers, M., Peereboom, E. & Eunen, B. van (2022). *Doorstroom vanuit de WW naar de Ziektewet. De effecten van persoonlijke dienstverlening*. Amsterdam: UWV.

De bevinding dat gesprekken (ruim driekwart van de ingezette dienstverlening) niet toereikend zijn om de meest kansarmen aan een baan te helpen, bevestigt bevindingen uit eerder onderzoek. Heyma (2015)¹⁶ laat zien dat werkzoekenden met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt, zoals ouderen, relatief weinig baat hebben bij gesprekken. Ook Rosholm (2014)¹⁷ concludeert op basis van een aantal internationale studies dat gesprekken met een adviseur alleen voor de meer gewilde werklozen kunnen leiden tot een baan. Inzet van zulke 'lichte' vormen van dienstverlening is niet genoeg om de baankans van mensen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt daadwerkelijk te verbeteren.

Het gesprek is wel nuttig om te bepalen welke 'zwaardere' vorm van dienstverlening nodig is om de werkzoekende met een grote afstand tot de arbeidsmarkt verder te helpen. Bij WW-gerechtigden met problematische schulden, gezondheidsproblemen of verslavingsproblematiek kan het gaan om doorverwijzing naar een andere instantie. Bij WW-gerechtigden die wel werkfit zijn kan UWV zelf 'zwaardere' vormen van dienstverlening aanbieden, zoals jobhunting (een vorm van arbeidsbemiddeling), beroepsgerichte training en scholing. Deze vormen van dienstverlening zijn juist wél effectief voor werkzoekenden met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt, zoals ouderen en laagopgeleiden (Heyma, 2015; Lammers et al., 2013¹⁸; Van der Heul, 2020¹⁹). Buitenlandse studies laten over het algemeen ook zien dat juist personen die op voorhand al een lage kans op een baan hebben, baat hebben bij intensievere opleidings- en trainingsprogramma's (Lechner et al., 2011)²⁰, en bij (loonkosten)subsidies voor banen in de private sector (Card et al., 2018). Omdat de persoonlijke UWV-dienstverlening vooral bestaat uit gesprekken, komen effecten van deze 'zwaardere' vormen van dienstverlening niet goed tot uiting in het berekende gemiddelde effect van *alle* persoonlijke dienstverlening.

Persoonlijke dienstverlening is kosteneffectief

De maatschappelijke baten van de persoonlijke dienstverlening zijn aanzienlijk hoger dan de uitvoeringskosten: de baten bedroegen naar schatting € 201 miljoen in de periode tot 24 maanden na instroom in de WW versus kosten van ongeveer € 97 miljoen. Het gaat hier niet alleen om de kosten en baten van de persoonlijke dienstverlening (voornamelijk gesprekken), maar ook om de kosten en baten van de controle van sollicitatieactiviteiten door de UWV-adviseur. De berekende maatschappelijke baten bestaan uit een besparing op de WW-lasten en hogere belastinginkomsten uit werk als gevolg van de hogere arbeidsparticipatie.

De berekende maatschappelijke baten houden geen rekening met de bredere baten van dienstverlening die niet direct in euro's omgezet kunnen worden, zoals het vinden van werk dat beter bij de persoon past, vergroting van het zelfvertrouwen en de tevredenheid met de UWV-dienstverlening. Anderzijds houden de berekende baten ook geen rekening met verdringing van andere werkenden en werkzoekenden op de arbeidsmarkt door gere-integreerde WW-gerechtigden of met de doorstroom naar andere uitkeringen als gevolg van dienstverlening. Het is niet bekend hoe groot de verdringing en doorstroom precies is. Gevoeligheidsanalyses van SEO Economisch Onderzoek laten zien dat onder verschillende aannamen over verdringing en doorstroom de baten van het nieuwe UWV-dienstverleningsconcept voor de WW nog altijd hoger zijn dan de kosten.

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

17 Rosholm, M. (2014). Do case workers help the unemployed? Evidence for making a cheap and effective twist to labor market policies for unemployed workers. *IZA World of Labor* nr. 72.

18 Lammers, M., Kok, L. & Wunsch, C. (2013). *Langetermijneffecten van re-integratie*. Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek.

19 Heul, H. van der (2020). Helpt UWV werkzoekenden werk te vinden? Wat we weten over de effecten van UWV-dienstverlening aan WW'ers. *UWV Kennisverslag* 2020-4.

20 Lechner, M., Miquel, R. & Wunsch, C. (2011). Long-run effect of public sector sponsored training in West Germany. *Journal of the European Economic Association*, 9(4), 742-784.

Hoe nu verder

De effectevaluatie geeft wetenschappelijk bewijs dat persoonlijke UWV-dienstverlening WW-gerechtigden helpt om een baan te vinden en een langdurig beroep op de WW te verminderen. De extra aandacht voor persoonlijke dienstverlening in de afgelopen jaren sorteert dus positieve effecten. Daarbij wordt steeds duidelijker dat de dienstverlening die werkt voor de ene WW-gerechtigde, niet dezelfde is als de dienstverlening die werkt voor de andere. UWV is daarom continu bezig om de dienstverlening verder toe te spitsen op het individu. Een voorbeeld daarvan is de introductie van de Keuzehulp in 2019. De Keuzehulp is een instrument dat adviseurs helpt om evidencebased te kiezen welke dienstverlening het best past.²¹

Uit het onderzoek blijkt dat 'lichte' vormen van dienstverlening, zoals gesprekken, vooral effectief zijn voor WW-gerechtigden met een gemiddelde afstand tot de arbeidsmarkt (Werkverkennersscore 50-75%). De wens van UWV is om in de toekomst in ieder geval de groep met een Werkverkennersscore van 0-75% zo snel mogelijk na aanvang van de werkloosheid te spreken. Bij de groep met een grote afstand tot de arbeidsmarkt (Werkverkennersscore 0-50%) kan dan – net als nu – snel bepaald worden welke extra dienstverlening ingezet moet worden. Bij de groep met een gemiddelde afstand tot de arbeidsmarkt kan het gesprek zelf al voldoende zijn. Bovendien kan een gesprek ervoor zorgen dat zieke WW-gerechtigden de juiste uitkering krijgen (bijvoorbeeld Ziektewet) en niet blijven hangen in de WW (en uiteindelijk in de bijstand belanden of helemaal geen uitkering meer krijgen). Deze strategie om op basis van de Werkverkennersscore te bepalen welke dienstverlening ingezet wordt, is steeds beter mogelijk omdat UWV inmiddels voor iedere WW-gerechtigde een Werkverkennersscore berekent. Voor degenen die de Werkverkenner vragenlijst niet invullen berekent UWV de Werkverkennersscore op basis van kenmerken die geregistreerd staan in de UWV-administratie, zoals leeftijd.

'Zwaardere' vormen van dienstverlening, zoals trainingen en opleidingen, zijn nodig om de WW-gerechtigden met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt aan het werk te helpen (Werkverkennersscore 0-50%). Afhankelijk van de persoon zal UWV daarom verschillende vormen van dienstverlening moeten inzetten om de kans op werk daadwerkelijk te vergroten. In vergelijking met 2018 – de periode van het onderzoek – zet UWV nu al meer in op het subsidiëren van opleidingen en op jobhunting. Het scholingsbudget is zelfs expliciet bedoeld voor WW-gerechtigden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Het onderzoek ondersteunt het streven van UWV om steeds meer maatwerk te leveren en meer intensieve vormen van dienstverlening aan te bieden juist aan diegenen die moeite hebben met het vinden van een baan.

Het nu afgeronde onderzoek geeft een goed beeld van het gemiddelde effect van de totale persoonlijke dienstverlening aan verschillende groepen in de WW. De experimentele opzet met een dienstverleningsgroep en een controlegroep leent zich daar goed voor. In de toekomst wil UWV graag meer per type dienstverlening onderzoeken wat het oplevert: hoe effectief de nieuwe insteek is van de training Succesvol naar werk, hoe effectief competentietesten zijn, hoe effectief jobhunting is et cetera. Dat soort onderzoek beantwoordt de vraag 'wat werkt voor wie en wanneer' en kan waardevolle informatie opleveren voor UWV om zijn dienstverlening verder te verbeteren en gericht in te zetten. Om WW-gerechtigden met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt de dienstverlening te kunnen bieden die hun kansen op de arbeidsmarkt daadwerkelijk vergroot, is het daarnaast nodig dat UWV voldoende capaciteit heeft om alle dienstverlening in te kunnen zetten, en de inzichten uit onderzoek gebruikt om het vakmanschap van zijn adviseurs te versterken.

²¹ Wijnhoven, M. & Guiaux, M. (2019). Evidencebased werken bij dienstverlening aan werkzoekenden. Over het ontstaan en gebruik van de Keuzehulp dienstverlening WW. *UWV Kennisverslag 2019-6*.

Colofon

Uitgave

UWV Kenniscentrum

Postadres

Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

Inlichtingen

marloes.lammers@uwv.nl

Auteurs



Marloes
Lammers

Volg ons



Op de hoogte blijven als er een nieuw UWV Kennisverslag verschijnt?

Dat kan. [Abonneer je op de UWV Kennisverslag e-mailalert.](#)

Disclaimer

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.

© UWV 2022

