



Opdrachtgever

IWI



Inspectie Werk en Inkomen
Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Onderzoek

De werkzoekende burger in de keten.

Startdatum – 1 oktober 2005

Einddatum – 1 november 2006

Categorie

*Toezicht en functioneren van sociale
zekerheid*

Eerste contacten met de keten. Nota van bevindingen

Doel en vraagstelling

Dit onderzoek is het eerste deelproject dat in het kader van het onderzoek Burger in de keten wordt uitgevoerd. Dit onderzoek geeft antwoord op de vraag: Wat gebeurt er volgens burgers in de eerste periode vanaf het moment dat zij een uitkering hebben aangevraagd en in hoeverre dragen de activiteiten van de burger en van de uitvoering in deze periode bij aan het (opnieuw) vinden van betaald werk?

Conclusie

Onderzocht is hoe de werkzoekende burger de keten van werk en inkomen ervaart, wat de achtergronden daarvan zijn en welke gevolgen dit kan hebben voor het zoeken naar en het vinden van werk. Bijna een kwart van de respondenten vindt in de eerste drie maanden na de uitkeringsaanvraag betaald werk. Vergelijkt men dat met de vindkanalen, dus via welk kanaal de mensen het werk hebben gevonden, dan blijkt dat werkzoekenden vooral via het uitzendbureau en informele kanalen een baan vinden. Het CWI kent een directe bijdrage aan het vinden van werk van 11 procent. Daarnaast heeft het CWI volgens de burgere indirect een bijdrage die ongeveer 10 procent bedraagt. De gegevens van dit rapport zijn verkregen door middel van beantwoording van schriftelijke vragenlijsten door respondenten die een WW of WWB uitkering hebben aangevraagd. Bij 55 respondenten is een face to face interview afgelegd. Dit rapport is onderdeel van een reeks rapporten binnen het longitudinale volgonderzoek 'De werkzoekende burger in de keten'. De Wet werk en bijstand (WWB) biedt gemeenten grote ruimte om een eigen beleid te ontwikkelen. Dit schept mogelijkheden voor maatgerichte activering naar werk. Een kenmerk van de populatie in de WWB is dat een groot aantal cliënten zeer ver van de arbeidsmarkt staat. De inspectie heeft bij een aantal gemeenten onderzocht op welke wijze zij beleid ten uitvoer brengen gericht op activering van cliënten. Geconcludeerd wordt dat de inzet van de gemeenten om bijstandsgerechtigden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt weer geschikt te krijgen goed is. De resultaten zijn echter beperkt. Het overgrote deel van deze groep bijstandsgerechtigden heeft na afloop van een traject voor sociale activering nog steeds een slechte kans om werk te vinden. Wel scoort ongeveer de Bron: Bibliotheek SZW

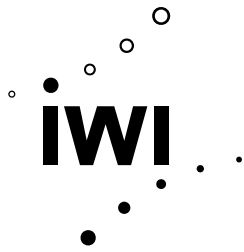
Link naar bestand

<http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/vtkqhl7>

Eerste contacten met de keten

Eerste deel volgonderzoek naar de werkzoekende burger in de keten

Nota van bevindingen



Eerste contacten met de keten

Eerste deel volgonderzoek naar de werkzoekende burger in de keten

Nota van bevindingen



Aan deze nota werkten mee:

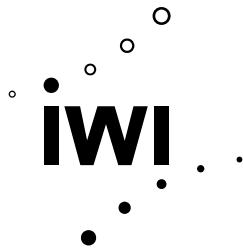
Debby Toren

Etienne Lemmens

Pieter van Wijnen

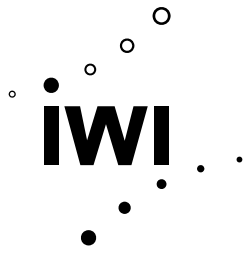
Nalini Kalloe

N06/26, november 2006



Inhoud

1	Inleiding	5
2	Algemeen	11
2.1	Inleiding	11
2.2	Contact met de ketenorganisaties	12
2.3	Conclusie	19
3	Uitkeringsaanvraag	21
3.1	Inleiding	21
3.2	Procedure	22
3.3	Uitkeringsbesluit	24
3.4	Conclusie	29
4	Werk zoeken en vinden	31
4.1	Inleiding	31
4.2	Werkbereidheid van de werkzoekende burger	32
4.3	Strategieën om werk te zoeken	35
4.4	Werk vinden	37
4.5	Ondersteuning door de ketenorganisaties	45
4.6	Conclusie	47
5	Conclusies	48
	Bijlage 1: Verwijzingen	51
	Bijlage 2: Methodes van onderzoek	53
	Bijlage 3: Tabel en grafieken	57





1 Inleiding

Achtergrond

De burger die tijdelijk (bijvoorbeeld door werkloosheid of ziekte) niet zelfstandig in zijn of haar inkomen kan voorzien, kan aanspraak maken op financiële ondersteuning. De burger krijgt daarbij te maken met een aantal ketenorganisaties op het gebied van Werk en Inkomen die deze financiële ondersteuning, in de vorm van een uitkering, kunnen bieden. Voordat de ketenpartijen een uitkering verstrekken, dienen zij eerst na te gaan of een werkzoekende burger zelf in zijn of haar inkomen kan voorzien. Als dat niet het geval is, kan deze persoon een uitkering krijgen. Daarbij moet de uitkeringsafhankelijkheid zo veel mogelijk beperkt worden door de burger zo snel mogelijk terug te leiden naar betaalde arbeid.

Er is veel onderzoek verricht naar het functioneren van de organisaties in de keten van werk en inkomen: de centra voor werk en inkomen (CWI), de uitvoering werknemersverzekeringen (UWV) en gemeentelijke sociale diensten (GSD). Er is echter minder onderzoek beschikbaar over de *cliënt* van deze organisaties: de werkzoekende burger.

Er is dus beperkte kennis over hoe de werkzoekende burger de keten van werk en inkomen ervaart, wat de achtergronden daarvan zijn en welke gevolgen dit kan hebben voor het zoeken naar en het vinden van werk. Daarom heeft de inspectie dit jaar het perspectief van de werkzoekende burger centraal gesteld in haar onderzoeksprogramma voor 2006. Het onderzoek 'Volgonderzoek; de werkzoekende burger in de keten', vormt de basis voor dit programma.¹ In dit volgonderzoek wordt onderzocht hoe, volgens de burger, de keten van werk en inkomen voorziet in financiële ondersteuning en ondersteuning bij het zo snel mogelijk weer vinden van betaald werk. Hiervoor wordt een grote groep burgers 2 jaar lang gevolgd bij hun ervaringen met de keten van werk en inkomen.

Het volgonderzoek, waarvoor werkzoekende burgers die in maart of april 2006 een WW- en/of WWB-uitkering hebben aangevraagd twee jaar lang gevolgd worden, zal uiteindelijk resulteren in meerdere deelrapporten en één overkoepelend eindrapport. Dit rapport bevat de resultaten van het eerste deelonderzoek, naar de eerste contacten van burgers die een uitkering aanvragen en werk zoeken met de keten van werk en inkomen.

Het 'Burger in de keten'-onderzoek is een 'work in progress'. Dit rapport over de eerste contacten met de keten Werk en Inkomen bevat de gegevens van de eerste van een aantal ronden waarin gegevens van werkzoekende burgers worden verzameld. Om antwoord te kunnen geven op de centrale onderzoeksvragen van het volgonderzoek zijn meerdere metingen nodig. In dit eerste rapport zullen we ons daarom beperken in de analyses en zullen de gegevens vooral beschrijvend worden gepresenteerd.

¹ IWI jaarplan 2006.



Uitgangspunten SUWI

De SUWI-keten (CWI, UWV en GSD) streeft de volgende maatschappelijke doelen na:

- werk boven uitkering;
- klantvriendelijke en klantgerichte dienstverlening;
- effectieve, efficiënte en rechtmatige inzet van overheidsmiddelen.

Dat betekent dat de ketenorganisaties burgers, die werk zoeken en/of tijdelijk een uitkering nodig hebben om in inkomen te voorzien, ondersteunen om zo snel mogelijk te re-integreren naar betaalde arbeid. Deze doelen zijn in wet- en regelgeving neergelegd en vertaald in feitelijke taken en verantwoordelijkheden. Deze taken en verantwoordelijkheden liggen op het terrein van de uitkeringsverstrekking en bemiddeling naar werk en komen in de verschillende hoofdstukken hierna aan de orde.

De burger is zelf verantwoordelijk voor het zoeken en vinden van werk. Hij/zij kan daarbij gebruik maken van de diensten en instrumenten die de ketenorganisaties ter beschikking stellen. Er zijn aan delen van deze publieke dienstverlening verplichtingen verbonden, zoals een inspanningsverplichting mee te werken aan de re-integratie.

Doel van dit onderzoek

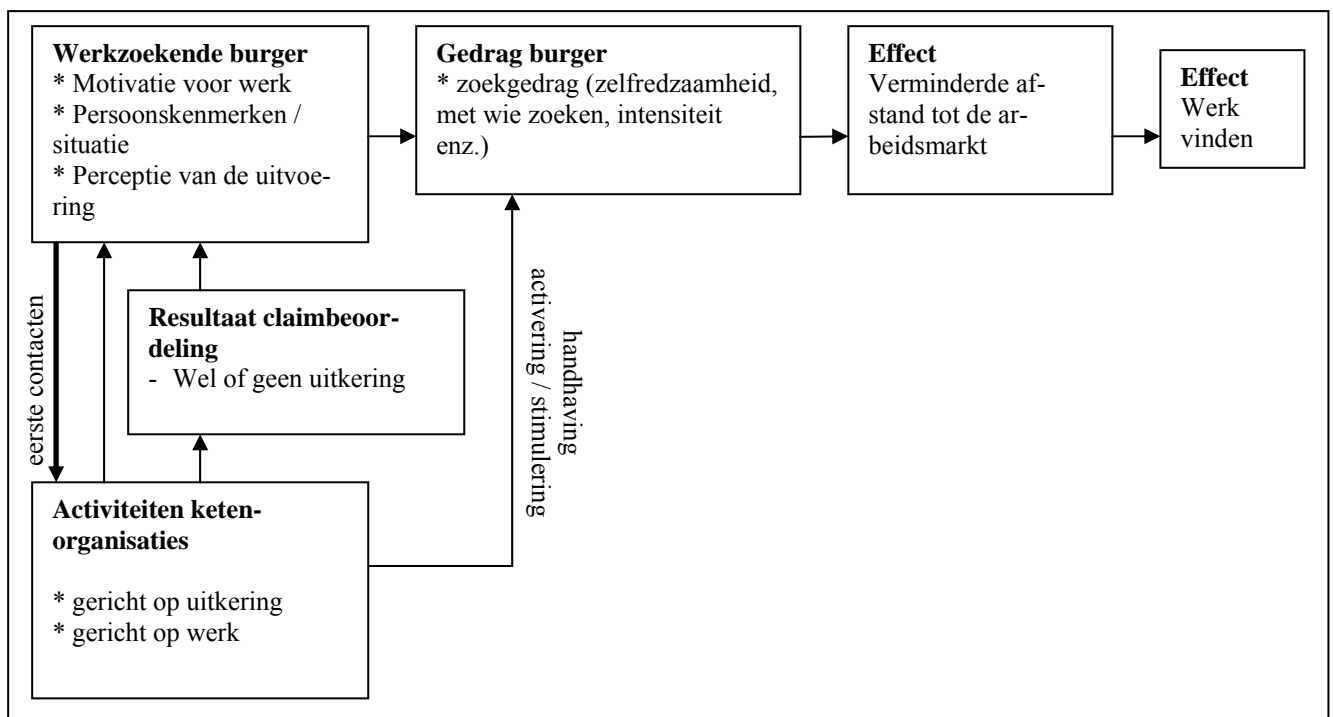
Dit eerste deelonderzoek beoogt inzicht te bieden in hoe de eerste contacten van de burger met de keten van werk en inkomen verlopen. Met de eerste contacten bedoelen we de periode tussen het aanvragen van de uitkering en het moment dat de cliënt de uitkeringsbeschikking krijgt, met een maximum van 3 maanden. We kijken daarvoor naar de activiteiten van de burger zelf en naar de activiteiten van de uitvoering.

Het gaat hierbij zowel om ervaringen van burgers, dus zaken die feitelijk gebeuren, zoals het al dan niet gebruik maken van de E-intake of het al dan niet deelnemen aan een re-integratie- of bemiddelingsactiviteit, als om hun beleving, bijvoorbeeld of burgers de uitkeringaanvraag moeilijk of makkelijk vinden en of een bemiddelingsactiviteit naar hun idee bijdraagt aan hun kans op het vinden van werk. Dit onderscheid tussen uitspraken over feiten en belevingsuitspraken is belangrijk. Wanneer een uitspraak geen pure perceptie is (bijvoorbeeld 'ik vind dat ik niet netjes werd behandeld'), maar een vaststelling ('ik heb werk gevonden') dan is de kans klein dat deze uitspraak niet weergeeft wat er werkelijk gebeurd is. Bij uitspraken over beleving bestaat de kans dat sommige burgers een vertekend beeld hebben van de werkelijkheid. Om een evenwichtig beeld te krijgen, vergelijken we de resultaten van dit onderzoek bovendien zo veel mogelijk met de resultaten van andere onderzoeken. We gebruiken daarvoor zowel onderzoeken van IWI en verschillende onderzoeksorganisaties als data van de ketenorganisaties zelf.

In dit eerste deelonderzoek van het grotere 'Burger in de keten'-project gaat het om de ervaringen van burgers met de ketenpartijen. Die ervaringen van burgers zullen vanzelfsprekend leiden tot bepaalde opvattingen en verwachtingen over CWI, UWV en gemeenten. De veronderstelling is dat deze opvattingen en verwachtingen weer van invloed zijn op het zoekgedrag van burgers, en daarmee op de mate waarin zij de keten van werk en inkomen uitstromen naar

betaalde arbeid.² Zie hiervoor het analyseschema zoals weergegeven in figuur 1. De invloed van het zoekgedrag van burgers op het al dan niet vinden van werk zal in de latere deelonderzoeken van het volgonderzoek aan de orde komen. Bij zoekgedrag gaat het om de manier waarop burgers naar werk zoeken en met welke intensiteit, maar ook om de mate waarin burgers ondersteuning van de ketenorganisaties vragen bij het zoeken naar werk (zie hierna bij de onderzoeksvragen).

Figuur 1
De eerste contacten vanuit het perspectief van de burger.



Vraagstelling

Uit de doelstelling van het onderzoek vloeit de volgende onderzoeksvraag voort:

Wat gebeurt er volgens burgers in de eerste periode vanaf het moment dat zij een uitkering hebben aangevraagd en in hoeverre dragen de activiteiten van de burger en van de uitvoering in deze periode bij aan het (opnieuw) vinden van betaald werk?

² In verschillende onderzoeken is vastgesteld dat de intensiteit waarmee mensen naar werk zoeken en solliciteren een heel belangrijke voorwaarde is om weer werk te vinden. Zie o.a. Hospers e.a., *Van bijstand naar werk. Een onderzoek naar blijvers in en stromers uit de bijstand*, 1998, p. 22; Hoff & Jehoel-Gijsbers, *Ontwikkelingen in reïntegratie van uitkeringsontvangers*, 2001, p. 149-151; Angenent e.a., *Van bijstand naar baan. Over de positie op de arbeidsmarkt en de uitstroom naar werk van cliënten in de ABW-sec/Rww*, 1994, p. 77.

Deze vraag valt uiteen in de volgende deelvragen:

- 1 Welke activiteiten ondernemen burgers die zich bij CWI melden op het gebied van werk en inkomen in de periode totdat zij de beschikking over hun uitkering krijgen?
- 2 Wat doet de uitvoering volgens de burger en wat is de mening van de burger hierover?
- 3 In hoeverre dragen de activiteiten van de burger en van de uitvoering in deze periode bij aan het (opnieuw) vinden van betaald werk door de burger?

Methodie

We maken voor dit onderzoek gebruik van verschillende methoden.

Ten eerste hebben we een grootschalige enquête gehouden onder burgers die zich in maart of april 2006 ingeschreven hebben voor een uitkering. Dit onderzoek beperkt zich tot degenen die door CWI zijn overgedragen aan die ketenorganisaties. Binnen deze groep hebben 6857 mensen de enquête ingevuld en teruggestuurd. Dit is een respons van 35 procent. Een opmerking hierbij: het komt voor dat burgers een vraag in de enquête niet hebben beantwoord, terwijl deze wel op hen van toepassing is. Daarom wisselt het aantal gevallen waarover een percentage berekend is. We hebben in de tabellen de 'N' weergegeven om aan te geven over hoeveel mensen we per keer uitspraken doen.

Ten tweede hebben we een deel van de doelgroep opgezocht en geïnterviewd aan de hand van een gestructureerde vragenlijst. In totaal hebben 55 interviews plaatsgevonden van elk ongeveer een uur.

Voor een uitgebreide toelichting op de gebruikte onderzoeksmethode en op de respons, zie de methodologische verantwoording in bijlage 1.

Leeswijzer

Het merendeel van de respondenten had op het moment dat zij de vragenlijst invulden een beslissing ontvangen over hun uitkeringsaanvraag. Sommigen echter nog niet. Wanneer wij het in dit rapport hebben over 'WW'ers' en over 'WWB'ers' dan doelen wij op degenen die een WW-, respectievelijk een WWB-uitkering (bijstand) hebben *aangevraagd* en waarvan de aanvraag is overgedragen aan UWV en/of de gemeentelijke sociale dienst. Dit betekent niet dat zij deze uitkering ook per definitie ontvangen, zij kunnen ook afgewezen worden voor de uitkering die zij aangevraagd hebben.

Een andere categorie die wij onderscheiden zijn de mensen met twee of meer uitkeringen. Dat zijn mensen die zowel een WW- als een bijstandsuitkering hebben aangevraagd, of die een van beide uitkeringen hebben aangevraagd en daarnaast ook een andere uitkering hebben. Die andere uitkering kan dan van alles zijn: een WW- of bijstandsuitkering, een WAO-uitkering of bijvoorbeeld een Wajong-uitkering.

Een deel van de burgers die zich in maart of april 2006 hebben ingeschreven voor een uitkering heeft in de eerste drie maanden zijn of haar inschrijving ingetrokken of laten verlopen. Een reden hiervoor kan zijn dat iemand nieuw werk heeft gevonden, mogelijk met behulp van

bemiddeling door CWI, of bij nader inzien geen zin heeft in de verplichtingen die horen bij het ontvangen van een uitkering. Burgers kunnen dan besluiten om hun uitkeringsaanvraag in te trekken. Het komt ook voor dat burgers niet op komen dagen bij vervolgafspraken, en op deze wijze hun aanvraag laten verlopen. In deze gevallen stuurt CWI een uitkeringsaanvraag niet door naar UWV of de sociale dienst. De uitkeringsaanvraag van deze burgers is door CWI dan ook niet overgedragen aan de betreffende partij. In dit deelonderzoek van ‘de Burger in de Keten’ nemen wij deze groep mensen, de zogenoemde preventiegroep, niet mee. Deze preventiegroep komt in het derde rapport dat binnen dit onderzoeksproject uitgebreid aan bod. Dit onderzoek richt zich alleen op die werkzoekende burgers die hun aanvraag voor een uitkering werkelijk hebben doorgezet. Daaronder vallen ook de burgers van wie de uitkeringsaanvraag wordt afgewezen.

Dit rapport, als eerste van een reeks rapporten die uit het volgonderzoek voortkomen, behandelt de eerste periode van contact van de werkzoekende burger met de keten. In eerste instantie hebben de meeste burgers vooral contact met CWI, zowel voor de uitkeringsaanvraag als voor bemiddeling en ondersteuning. CWI verzorgt namelijk vooral de ondersteuning aan cliënten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt (fase 1), de grootste groep nieuw ingestroomde werkzoekende burgers.³ In dit rapport schenken we dan ook relatief veel aandacht aan CWI. Een deel van de werkzoekenden, voornamelijk met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt (fase 2 – 4), wordt door CWI echter meteen voor re-integratie verwezen naar UWV of de sociale dienst. Deze burgers zullen in verhouding minder contact hebben met CWI en meer met UWV en/of de sociale dienst.

We behandelen hier de groep burgers van wie de uitkeringsaanvraag door CWI overgedragen is aan UWV en/of de gemeentelijke sociale dienst. De burger in dit rapport heeft dus altijd contact met twee of meer ketenpartijen. De ketenpartijen willen met één gezicht naar de burger toe optreden. Uit eerder onderzoek blijkt dat de burger echter niet altijd een correct onderscheid kan maken naar de diverse organisaties. Voor zover mogelijk geven we aan welke ketenpartijen welke dienstverlening verstrekken aan werkzoekende burgers. Zo behoort tot de diensverlening van CWI specifieke ondersteuning voor klanten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt.

In hoofdstuk twee gaan we in op de contacten die de werkzoekende burgers in de eerste drie maanden met de ketenorganisaties Werk en Inkomen hebben gehad. Vervolgens behandelen we in hoofdstuk drie wat met de burger gebeurt en wat hij/zij ervaart met betrekking tot de uitkeringsaanvraag en het uitkeringsbesluit. In hoofdstuk vier gaan we in op de ervaringen van de burgers met het zoeken en vinden van werk.

³ De werkzoekende burgers met een korte afstand tot de arbeidsmarkt worden ingedeeld in fase 1 of route A. Dat zijn indicaties die de keten toekent aan werkzoekende burgers die in staat worden geacht zelfstandig of met beperkte ondersteuning de weg naar werk te kunnen vinden. Het verschil tussen fase 1 en route A is dat de dienstverlening niet meer lineair of volgtijdelijk georganiseerd wordt, maar dat de dienstverlening van CWI, UWV en sociale dienst gelijktijdig en geïntegreerd (parallel) wordt aangeboden. De overgang naar route A/B is nog niet op alle CWI's ingevoerd. Wanneer we in deze nota verwijzen naar burgers met een korte afstand tot de arbeidsmarkt dan bedoelen we daarmee fase 1 of route A. Wanneer we verwijzen naar burgers met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt dan bedoelen we burgers die zijn ingedeeld in fase 2 tot en met 4 of route B.



Daaronder vallen de onderwerpen werk- en acceptatiebereidheid van de werkzoekende burger, zoekgedrag en ondersteuning door de SUWI-keten.

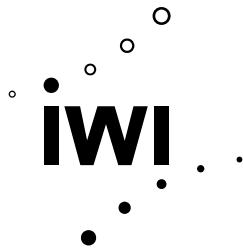
We hebben de respondenten gevraagd naar de belangrijkste reden waarom zij zich bij CWI hebben gemeld, namelijk:

- vooral voor een uitkering;
- vooral voor hulp bij het zoeken naar werk;
- voor een uitkering én voor hulp bij het zoeken naar werk.

Relatief weinig WWB'ers en WW'ers melden zich hoofdzakelijk voor hulp bij het zoeken naar werk tot CWI. Onder de WWB-aanvragers gaat een groter deel van de burgers voornamelijk voor een uitkering (38 procent) dan voor ondersteuning bij het zoeken naar werk (10 procent). Het grootste deel (44 procent) gaat naar eigen zeggen voor beide naar CWI. Dit geldt ook voor de WW-aanvragers: het merendeel (58 procent) gaat naar CWI voor zowel hulp bij het zoeken naar werk als voor een uitkering. Iets minder dan een derde (31 procent) gaat vooral voor een uitkeringsaanvraag naar CWI en 8 procent vooral voor hulp bij het zoeken naar werk.

In de ogen van de burger is inkomensvoorziening dus nog steeds een primaire behoefte van de burger die niet zelfstandig in het inkomen kan voorzien.

Daarom behandelen wij, in weerwil van het SUWI-adagium 'werk boven inkomen', eerst de contacten van de burger met betrekking tot de uitkeringsverstrekking en daarna de contacten over het zoeken naar en vinden van werk.



2 Algemeen

2.1 Inleiding

In de Wet Structuur uitvoering werk en inkomen (SUWI) staat beschreven dat CWI verantwoordelijk is voor de basisdienstverlening binnen de keten werk en inkomen. Deze dienstverlening houdt in: ondersteuning bieden bij het zoeken naar werk door de werkzoekende burger, het vinden van sollicitanten voor werkgevers en indien nodig het inschrijven voor een uitkering. In dit onderzoek richten wij ons op de dienstverlening aan de burger die een uitkering aanvraagt, werk zoekt en niet voortijdig de aanvraag laat verlopen of een baan vindt.⁴

CWI is voor werkzoekende burgers het eerste 'loket' voor de keten van werk en inkomen. Het uitgangspunt van de keten is dat mensen in principe zelf verantwoordelijk zijn voor hun levensonderhoud. Alleen wie het echt nodig heeft ontvangt (tijdelijk) een uitkering. Dit uitgangspunt van de sociale zekerheid staat bekend als 'werk boven uitkering'.

Degenen die tijdelijk een inkomensondersteuning nodig hebben doen een aanvraag voor een uitkering. Aanvragen voor een uitkering op basis van de werkloosheidswet (WW) worden doorgestuurd naar UWV en de bijstandsaanvragen naar de gemeentelijke sociale dienst. De uitvoering van de sociale zekerheid is op die manier vormgegeven als een keten van werk en inkomen. CWI vormt de toegang tot die keten van werk en inkomen.

Sinds de invoering van SUWI zijn CWI, UWV en de gemeenten er samen voor verantwoordelijk om mensen met een uitkering zo snel mogelijk weer aan het werk te helpen. De ketenorganisaties moeten werkzoekenden effectief, klantgericht en doelmatig ondersteunen en stimuleren bij het zoeken naar een baan. Zij moeten de instroom in de uitkeringen beperken en de uitstroom uit de uitkeringen bevorderen, onder andere door de bemiddeling naar werk. Verder moeten de ketenpartijen op tijd de juiste uitkering verstrekken aan degenen die daar recht op hebben.

Omdat werkzoekende burgers zich bij CWI moeten melden voor een uitkering, heeft CWI de rol van 'poortwachter'. CWI heeft daarmee een belangrijke taak gekregen op het gebied van preventie, ofwel het voorkomen dat burgers een beroep doen op de uitkering.⁵ Verder moet CWI werkzoekenden op vacatures wijzen en bemiddelen tussen werkgevers en werkzoekenden.

Tegenover deze dienstverlening staat de plicht voor burgers met een uitkering om naar werk te zoeken. UWV en de gemeenten dienen te zorgen voor juiste en tijdige uitkeringen en moeten ook stimuleren dat mensen weer aan het werk gaan.

⁴ Degenen die een uitkering aanvragen, werk zoeken en voordat de aanvraag wordt overgedragen aan UWV en/of gemeentelijke sociale dienst, een baan vinden of de aanvraag laten verlopen zijn niet vertegenwoordigd in dit onderzoek.

⁵ De zogenoemde preventiegroep is niet vertegenwoordigd in dit onderzoek. Zie voetnoot 5.

Een groot deel van de werkzoekende burgers die zich bij CWI melden wordt ingedeeld in de groep klanten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt. Dat geldt voor de werkzoekenden die een grote kans hebben om zelfstandig snel nieuw werk te vinden. CWI is verantwoordelijk voor de arbeidsbemiddeling en zo nodig de activering van deze werkzoekenden. Gezamenlijk dragen de ketenpartijen bij aan de SUWI-doelstelling ‘werk boven uitkering’.

Hieronder volgen de algemene ervaringen van burgers met de keten. Specifieke ervaringen met de uitkeringsaanvraag en met de ondersteuning bij het zoeken naar werk volgen in de hoofdstukken drie en vier.

2.2 Contact met de ketenorganisaties

Reden voor uitkeringsaanvraag

In tabel 1 staan de belangrijkste redenen waarom respondenten een WW-uitkering aanvragen. Respondenten konden meerdere antwoorden aankruisen, de tabel telt dus op tot boven de 100 procent. De twee belangrijkste redenen waarom WW'ers een uitkering aanvragen zijn de beëindiging van het (uitzend-)contract en ontslag vanwege faillissement of reorganisatie.

Tabel 1
Reden uitkeringsaanvraag WW, maart-april 2006.⁶

	%
Beëindiging van het (uitzend-)contract	38%
Ontslagen vanwege faillissement of reorganisatie	22%
Ontslagen vanwege ontevredenheid van de werkgever over het functioneren	12%
(Andere) uitkering is gestopt (WAO, WIA, et cetera) ⁷	7%
Ik heb zelf ontslag genomen	5%
Ik ben afgewezen voor een andere uitkering	3%
Ik ben gestopt met mijn eigen bedrijf of als zelfstandige	3%
Anders ⁸	26%

N = 5.096

Bij de WWB-aanvragen is er sprake van meer diversiteit in redenen dan bij de WW-aanvragen. Voor de groep WWB'ers is de belangrijkste reden voor het aanvragen van een uitkering het niet meer met zijn/haar (ex-)partner in een woning wonen. De daaropvolgende reden is de beëindiging van een andere uitkering.

⁶ Dit is een multiresponsevraag, dat wil zeggen dat de respondenten meerdere antwoorden kunnen aankruisen. Daardoor telt het totaal niet op tot 100 procent.

⁷ Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer een arbeidsongeschiktheidsuitkering na een herbeoordeling is beëindigd.

⁸ In de categorie “Anders” noemden respondenten vooral redenen die eigenlijk wel binnen een van de categorieën horen. Zij antwoorden bij “anders” dan bijvoorbeeld dat hun eigen bedrijfje failliet is gegaan; een antwoord dat onder “Ik ben gestopt met mijn eigen bedrijf of als zelfstandige” hoort.

Tabel 2
Reden uitkeringsaanvraag WWB'ers, maart-april 2006.⁹

	%
Wijziging in de woonsituatie, woont niet meer samen met –ex- partner in een woning	20%
(Andere) uitkering is gestopt (WW, WAO, WIA, et cetera)	13%
Ik ben gestopt met mijn eigen bedrijf of als zelfstandige	9%
Beëindiging van het (uitzend-)contract	7%
Ontslagen vanwege ontevredenheid van de werkgever over het functioneren	7%
Ik heb zelf ontslag genomen	7%
Ik ben afgewezen voor een andere uitkering	6%
Ontslagen vanwege faillissement of reorganisatie	5%
Anders ¹⁰	54%

N = 1.753

Klantgericht werken

Een van de doelstellingen van SUWI is dat de ketenpartijen klantvriendelijk en klantgericht werken. In het Algemeen Ketenoverleg (AKO) hebben de ketenpartijen hierover afspraken gemaakt.¹¹ Zij hebben afgesproken dat werkzoekenden een klantvriendelijke dienstverlening mogen verwachten, een dienstverlening die toegankelijk en hoogwaardig is en een dienstverlening die maatwerk biedt. Dit houdt onder meer in dat klanten goed bejegend worden en dat klanten een vast aanspreekpunt hebben. Over onder andere deze doelstellingen in het kader van klantvriendelijk en –gericht werken hebben wij de geënquêteerden ondervraagd.

Vaste contactpersoon

Uit de ‘Verbetermeter’ van CWI blijkt dat burgers het waarderen om een vaste contactpersoon te hebben. Mensen geven over het algemeen een hoger rapportcijfer aan CWI als zij een vaste contactpersoon hebben dan wanneer ze daar niet over beschikken.¹² Dit bleek ook al uit het CWI bezoekersonderzoek van 2005.¹³

Van de klanten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt geeft 71 procent aan een vaste contactpersoon te hebben bij CWI. In 2005 was dit volgens eigen cijfers van CWI 55 procent.¹⁴ Het aantal cliënten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt met een vaste contactpersoon neemt dus toe. Kijken we naar alle respondenten, dus niet alleen degenen met een korte afstand tot de arbeidsmarkt, dan blijkt dat meer WW'ers een vaste contactpersoon hebben bij CWI dan WWB'ers: respectievelijk 65 procent tegenover 52 procent.

Het merendeel (78 procent) van de mensen die een bijstandsuitkering hebben aangevraagd heeft naar eigen zeggen een vaste contactpersoon bij de sociale dienst. Een veel kleiner deel van de WW-aanvragers geeft aan een vaste contactpersoon bij UWV te hebben (24 procent).

⁹ Dit is een multiresponsevraag, dat wil zeggen dat de respondenten meerdere antwoorden kunnen aankruisen. Daardoor telt het totaal op tot (ver) boven 100 procent.

¹⁰ In de categorie “Anders” vallen onder andere het krijgen van een verblijfsvergunning, het overlijden van partner, uit de gevangenis komen en het einde van studie. Daarnaast geven respondenten antwoorden die eigenlijk wel binnen een van de categorieën vallen (zoals echtscheiding, wat neerkomt op het niet meer met de partner samenwonen).

¹¹ Zie onder andere: Gemeenschappelijk Dienstverleningsconcept AKO, Monitorgroep 2005.

¹² CWI, *Tweede Kwartaalverslag* 2006, p. 14.

¹³ CWI, *Het toetsenbord aan de k(l)ant: Voorbereiding en inrichting E-intake (via internet)*, 2005, p. 23.

¹⁴ CWI, *Het toetsenbord aan de k(l)ant: Voorbereiding en inrichting E-intake (via internet)*, 2005, p. 20.

UWV is na een succesvolle pilot begonnen de re-integratiecoach als vaste contactpersoon in te voeren. Deze re-integratiecoach komt echter veelal pas vanaf een half jaar na begin van de uitkeringsaanvraag in beeld. Toch zegt bijna een kwart van de UWV-respondenten die in maart of april een uitkering hebben aangevraagd een vaste contactpersoon te hebben. UWV gaf bij navraag aan dat bijvoorbeeld WAO'ers die bij de herbeoordeling worden afgeschat en voor WW in aanmerking komen, al wel een vaste contactpersoon bij UWV hebben. Een deel van de WW'ers die aangeeft een vaste contactpersoon te hebben bij UWV kan in die groep vallen. Daarnaast kan een deel van deze groep bestaan uit WW'ers die meteen na aanvraag door CWI doorverwezen zijn naar UWV.

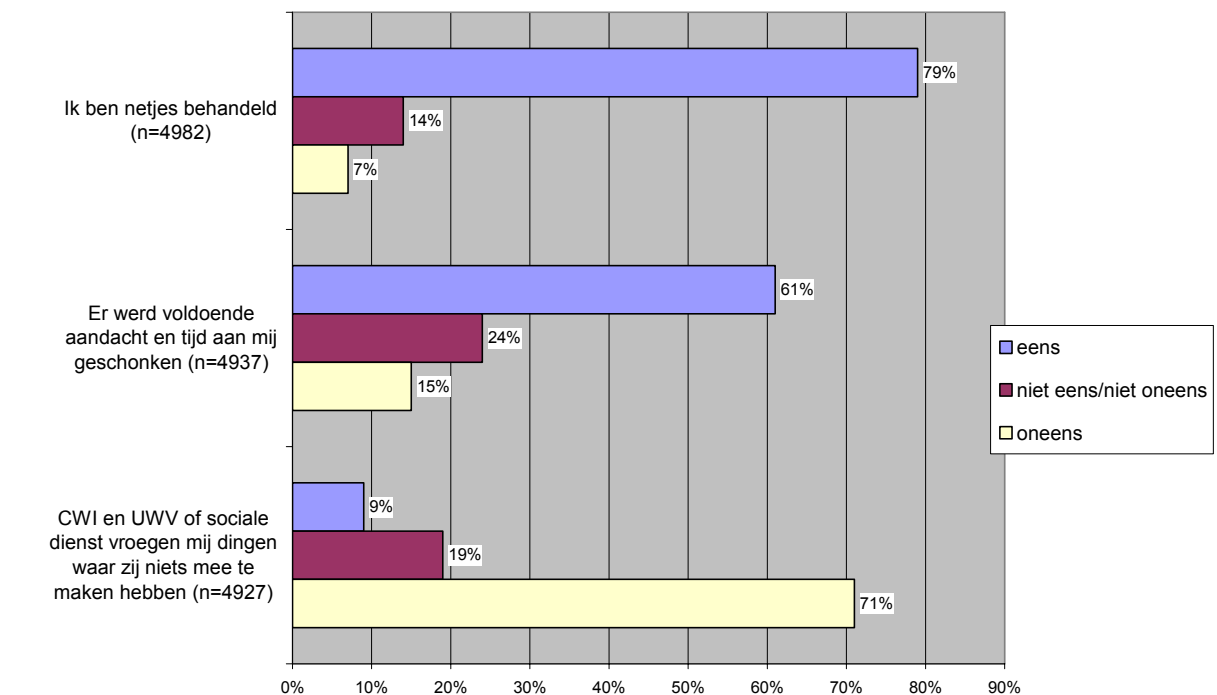
Bejegening

Om na te gaan in hoeverre mensen vinden dat zij bij het aanvragen van een uitkering goed zijn behandeld door de ketenorganisaties hebben wij hen een aantal stellingen voorgelegd. Deze stellingen behandelen de periode waarin de respondenten hun uitkering hebben aangevraagd. Deze vragen zijn niet gespecificeerd naar organisatie; het gaat om het algemene beeld. In de onderstaande grafieken vinden we de antwoorden op deze stellingen:

- ik ben netjes behandeld;
 - er werd voldoende aandacht en tijd aan mij geschonken;
 - CWI en UWV of sociale dienst vroegen mij dingen waar zij niets mee te maken hebben.
- De grafieken zijn uitgesplitst naar soort uitkeringsaanvraag (WW of WWB).

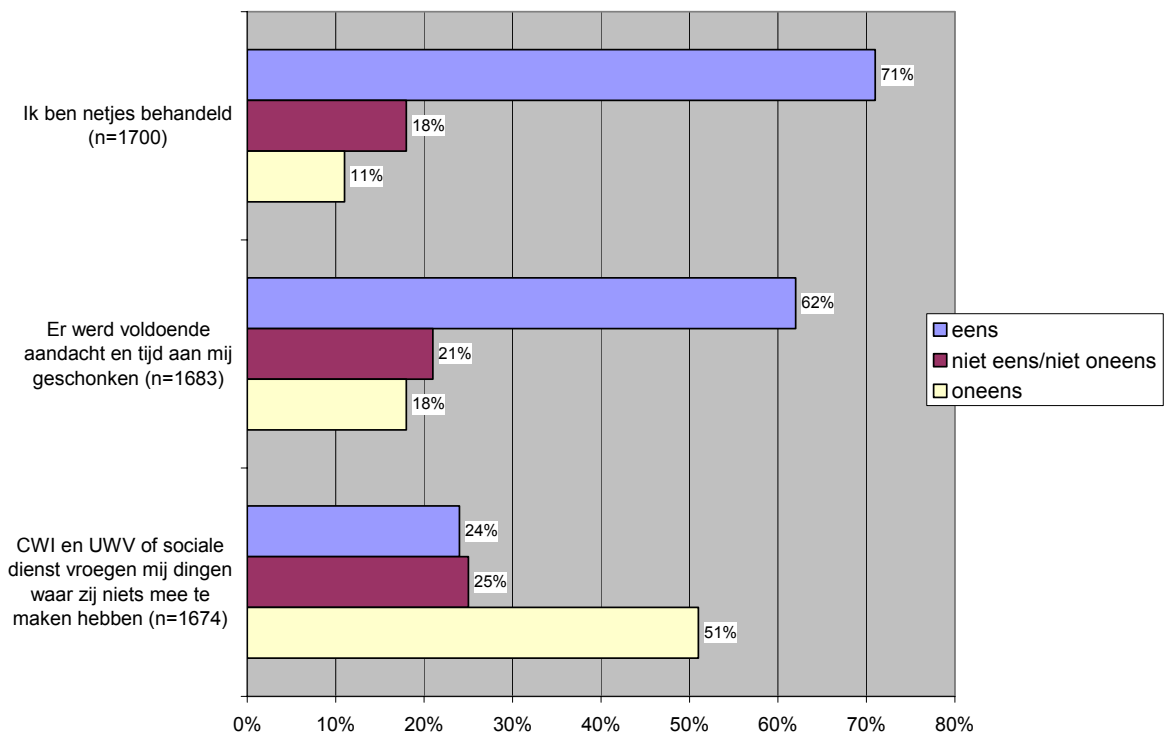
Grafiek 1

WW-aanvragers over stellingen met betrekking tot bejegening¹⁵



¹⁵ Door afrondingen is het mogelijk dat de totalen niet op 100 procent uitkomen.

Grafiek 2
 WWB-aanvragers over stellingen met betrekking tot bejegening¹⁶



Deze resultaten zijn vergelijkbaar met die van klantenonderzoeken van CWI en UWV.¹⁷ De meerderheid van de respondenten is in ons onderzoek positief over de bejegening. Zo zijn de meeste WW'ers en WWB'ers het eens met de stelling "Ik ben netjes behandeld". Hetzelfde geldt voor mensen met meerdere uitkeringen.

De interviewresultaten bieden extra inzicht in wat respondenten vinden van de manier waarop zij door de verschillende ketenorganisaties behandeld worden. Ook uit de interviews blijkt dat de meeste mensen vinden dat ze goed behandeld worden. "Ze zijn aardig" is iets wat respondenten regelmatig zeggen over de mensen die bij CWI werken. CWI-medewerkers zijn "netjes" en "beleefd". Een klein aantal burgers geeft aan "formeel", "zakelijk" of "als een nummer" behandeld te zijn.

¹⁶ Door afrondingen is het mogelijk dat de totalen niet op 100 procent uitkomen.

¹⁷ CWI, *Het toetsenbord aan de k(l)ant: Voorbereiding en inrichting E-intake (via internet)*, 2005. UWV, *Klanttevredenheidsonderzoek 2005*.



De meeste mensen vinden de bejegening door UWV ook netjes, maar soms onpersoonlijk. Over het algemeen hebben de aanvragers van een WW-uitkering in het begin weinig contact met UWV. Veelal gaat het contact met UWV telefonisch. Daarom beschrijven respondenten de benadering door UWV waarschijnlijk vooral in termen van “afstandelijk”, “onduidelijk” en “ondoorzichtig”. Een respondent zei bijvoorbeeld:

“Ik heb het gevoel dat UWV heel ver weg is. Het is onpersoonlijk. (...) Je ziet geen mens (...).”

Zoals vermeld blijkt uit de enquêtegegevens dat de bejegening bij de sociale dienst volgens de meeste respondenten met een bijstandsuitkering goed is. Ter illustratie: in de interviews zeiden respondenten bijvoorbeeld:

“Ik vind het fantastisch dat het er is voor mensen die in de problemen raken”

“Het eerste echte directe contact (...) was alleen maar positief”.

Anderen zeiden echter “ik kan totaal niet met die ambtenaar opschieten”, of “het duurt daar allemaal te lang en het is te omslachtig”.

Op de stelling “Er werd voldoende aandacht en tijd aan mij geschonken” antwoordt 61 procent van alle respondenten bevestigend. De percentages zijn daarbinnen vrij gelijk verdeeld over de groepen WW- en WWB-aanvragers. Bezien we of klanten, die zelfredzaam geacht worden, vinden dat ze voldoende tijd en aandacht krijgen, dan zien we geen verschil in scores tussen de klanten die een korte of lange afstand tot de arbeidsmarkt hebben.

In totaal geeft tweederde van de respondenten, 67 procent, aan dat zij het oneens zijn met de stelling “Het CWI en het UWV/de sociale dienst vroegen mij dingen waar zij niets mee te maken hebben”. We vinden daarbinnen grote verschillen tussen WW'ers en WWB'ers: 9 procent van de WW'ers vindt dat hen dingen gevraagd worden waar de ketenorganisaties niets mee te maken hebben tegen 24 procent van de WWB'ers.

De oorzaak hiervan ligt waarschijnlijk in het feit dat bij het aanvragen van een bijstandsuitkering veel meer gegevens gevraagd worden dan bij een WW-aanvraag. Zo moeten mensen inzicht geven in hun financiën en persoonlijke leefomstandigheden. Zij mogen maar een beperkt eigen vermogen hebben om recht te hebben op een bijstandsuitkering.

Gegevensverstrekking door de burger

Een van de uitgangspunten van een klantvriendelijke dienstverlening is volgens de ketenpartijen een eenmalige gegevensverstrekking door de klant.¹⁸ We hebben aan onze respondenten gevraagd of zij voor het aanvragen van een uitkering bij verschillende organisaties dezelfde informatie hebben moeten verstrekken.

¹⁸ *Gemeenschappelijk dienstverleningsconcept AKO, Monitorgroep 2005.*

Hierop antwoordt 48 procent van de aanvragers van een WW-uitkering en 56 procent van de bijstandsaanvragers bevestigend. Van de burgers met meer dan een uitkering zegt 58 procent dubbele informatie aan de instanties te hebben geleverd.

Het beeld dat relatief veel klanten twee of meer keer dezelfde gegevens moeten verstrekken aan de ketenpartijen komt overeen met het AKO-“Klant in de keten”-onderzoek van 2005.¹⁹ Daaruit bleek dat ongeveer de helft van de mensen aan verschillende organisaties dezelfde informatie moest verstrekken. Uit eerder onderzoek van IWI naar de relatie tussen CWI en gemeenten bij de uitkeringsvaststelling WWB bleek ook al dat aanvragers van een bijstands-uitkering in de meeste gevallen niet alleen aan CWI, maar ook aan de gemeente (dezelfde) gegevens moesten aanleveren.²⁰ De staatssecretaris heeft in mei 2005 aangekondigd de Wet SUWI in 2007 zodanig aan te willen passen dat de klant zijn gegevens niet tweemaal hoeft te verstrekken aan de SUWI-organisaties.²¹ De ministerraad heeft er op 20 oktober 2006 mee ingestemd het wetsvoorstel ter voorkoming van de dubbele gegevensuitvraag voor advies aan de Raad van State te zenden. De ketenpartijen zijn met de ontwikkeling van het zogenoemde Digitale Klantdossier (DKD) bezig deze ambitie te realiseren.

Het meerdere malen dezelfde gegevens aan moeten leveren wordt door burgers als heel vervelend ervaren. Dit is dan ook één van de meest voorkomende klachten die burgers uiten op de site “last van de overheid”.²² Ook uit onze interviews blijkt dat burgers het storend vinden om informatie te geven die al bekend is. Ter illustratie:

"Je brengt een overlijdensbericht en een kaart mee. [de echtgenoot van deze respondent is overleden] Je vult een vragenlijst in. Dan moet je alsnog vertellen waarom ik een uitkering aanvraag. Bij elke instantie opnieuw. Het zijn dezelfde vragen en de instanties zitten allemaal in één gebouw. Ze werken met elkaar, maar het moet over zoveel schrijven gaan"

"Het gaat allemaal omslachtig. Ze zitten met maar liefst 2 mensen aan de balie en ik moet vaak hetzelfde verhaal vertellen. Ik begrijp ook al die papieren niet; ze kunnen dat volgens mij toch allemaal zien in de computer? Waarvoor hebben ze die dan?"

Uit data die IWI heeft verzameld in het kader van een recent uitgevoerd onderzoek naar de WW-claimbeoordeling wordt dit beeld overigens niet volledig bevestigd. Uit de onderzochte dossiers blijkt een enkele keer dat CWI voor de claimbeoordeling extra loonstroken naar UWV door moet sturen. Dat gebeurt als UWV reden heeft om aan te nemen dat het loon voor de uitkeringsaanvraag wisselend is geweest. In de dossiers is echter niet terug te vinden dat burgers vaak meerdere keren dezelfde informatie aan moeten leveren. Wat verklaart dan het hoge aantal mensen dat aangeeft wel meerdere keren dezelfde gegevens verstrekt te hebben? Uit de interviews blijkt dat burgers het meerdere keren hetzelfde verhaal vertellen, bijvoorbeeld aan verschillende contactpersonen, ook zien als meerdere keren dezelfde informatie verstrekken.

¹⁹ Lemmens e.a., *De klant in de keten: Ketensamenwerking SUWI-partners vanuit het klantperspectief*, 2005, p. 31.

²⁰ IWI, *Intake en beoordeling bij de bijstand*, 2005, p. 10.

²¹ Zie de verzamelbrief juni 2005 van het Ministerie van SZW aan de Tweede Kamer.

²² Albeda, *Last van de overheid 2: Tweede rapportage over de meldingen*, 2005, p. 10-11

Het zit hem er dan niet alleen in dat iemand meerdere keren stukken moet overleggen, maar ook in het vaker moeten toelichten van de eigen situatie. Zie hiervoor bijvoorbeeld de bovenstaande citaten. Daarnaast geeft een deel van de respondenten in de ruimte voor opmerkingen op hun enquêteformulier aan dat hun gegevens of formulieren zijn kwijtgeraakt. In het dossier zal dan niet terug te vinden zijn dat iemand twee keer dezelfde informatie heeft moeten aanleveren.

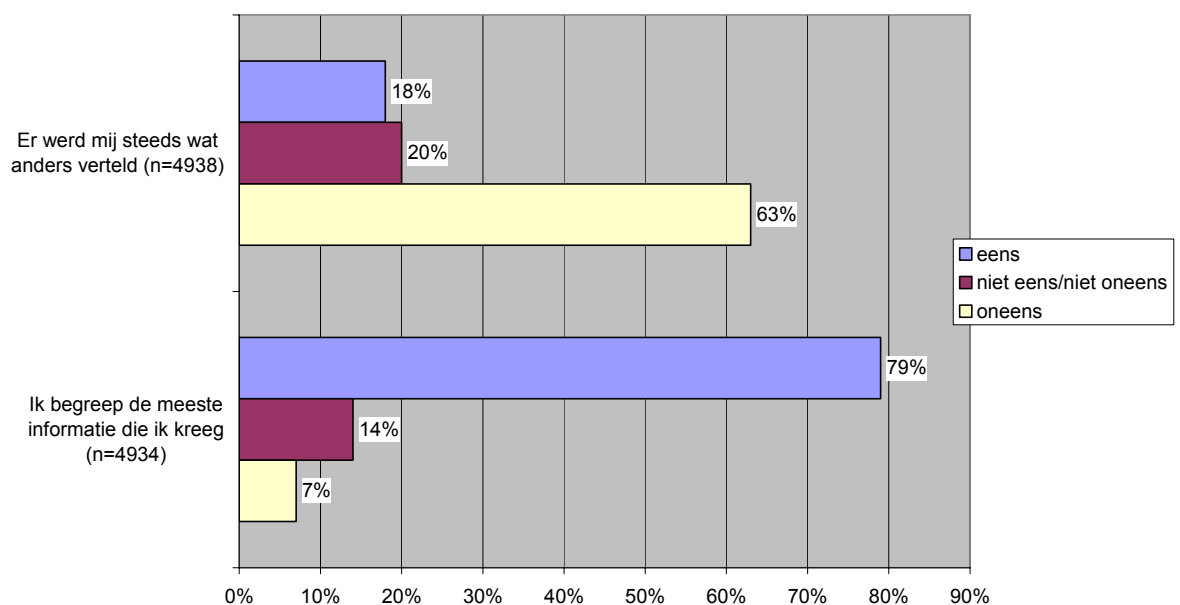
Informatievoorziening door de keten

De meeste respondenten vinden dat hen eenduidige informatie is gegeven. Ook begreep een meerderheid de meeste (algemene) informatie die zij kregen en de meeste brieven die zij ontvingen. Dit blijkt onder andere uit het feit dat een groot deel van de respondenten het oneens is met de stelling “Er werd mij steeds wat anders verteld”. Respondenten met meerdere uitkeringen zitten technisch gezien in een ingewikkelde uitkerings situatie en vinden dan ook vaker dan de andere uitkeringsaanvragers dat hen steeds wat anders wordt verteld.

Het grootste deel van de respondenten zegt dat zij de meeste informatie die zij kregen begrepen. De enige groep die de informatie minder duidelijk vindt bestaat uit mensen met meerdere uitkeringen. Dit komt overeen met de bevindingen uit het AKO 'Klant in de keten' onderzoek.²³

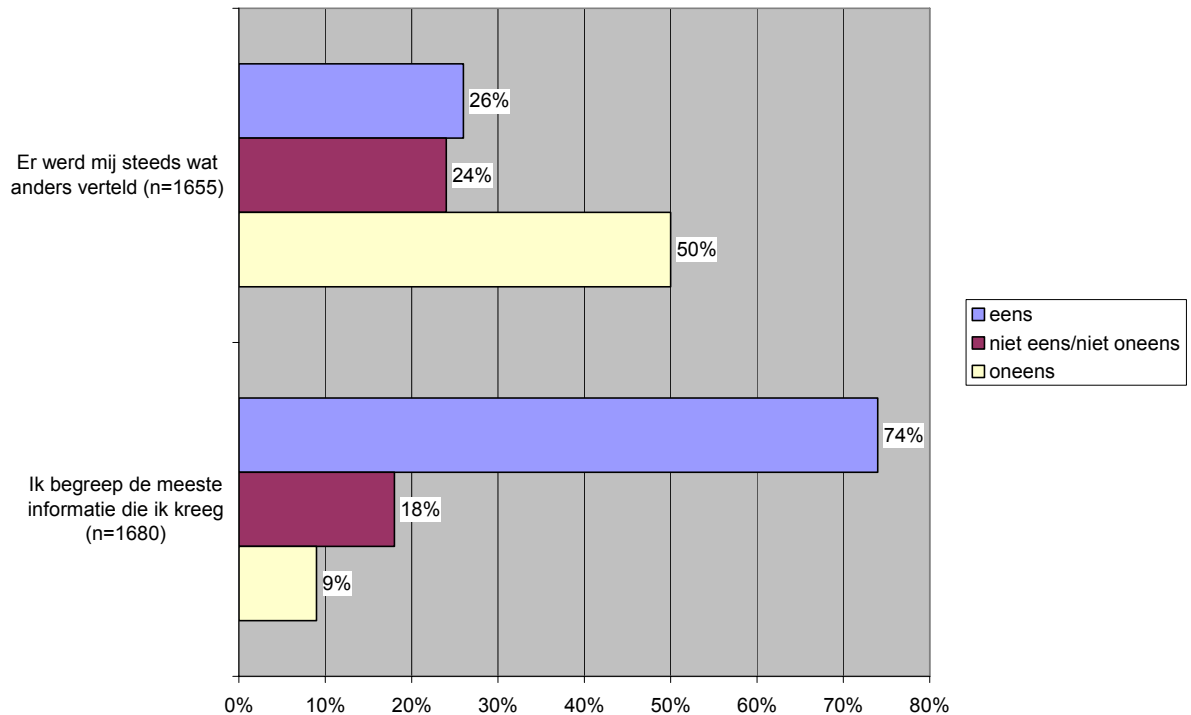
Grafiek 3

WW-aanvragers over stellingen met betrekking tot informatievoorziening.



²³ Lemmens e.a., *De klant in de keten: Ketensamenwerking SUWI-partners vanuit het klantperspectief*, 2005, p. 24.

Grafiek 4
WWB-aanvragers over stellingen met betrekking tot informatievoorziening.



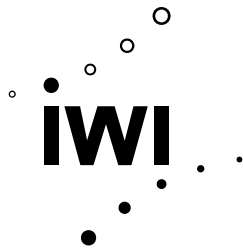
Uit de eigen klantonderzoeken van CWI en UWV in 2005 bleek eveneens dat de meerderheid van de respondenten tevreden is over de informatie die zij krijgen.²⁴

2.3 Conclusie

In dit hoofdstuk zijn we nagegaan of de dienstverlening van de keten in de ogen van de werkzoekende burger klantvriendelijk is. Dat hebben we onderzocht door te kijken naar de mening van burgers over de bejegening, de informatieverstrekking door de ketenpartijen en de gegevensuitvraag door de burger.

Samenvattend kunnen we stellen dat burgers positief oordelen over het contact dat zij met de keten van werk en inkomen hebben. In de eerste periode van inschrijven voor een uitkering en zoeken naar werk hebben burgers vooral contact met CWI. Zo'n driekwart van de werkzoekende burgers zegt netjes behandeld te worden, zowel door CWI als door de sociale dienst en UWV. Een stijgend deel van de werkzoekenden krijgt een vaste contactpersoon bij CWI. Burgers zijn ook tevreden over de informatieverstrekking door de keten.

²⁴ Klanten van CWI zijn gemiddeld relatief tevreden over de informatie van CWI. (CWI *Bezoekersonderzoek 2005*, p. 37.) WW'ers geven UWV gemiddeld het rapportcijfer 6,3 voor duidelijkheid van informatie en voorlichting. (UWV, *Klanttevredenheidsonderzoek 2005*, p. 20).



Zij geven aan dat zij eenduidige informatie hebben gekregen en vinden de informatie die zij gekregen hebben begrijpelijk.

Daarnaast geven veel burgers in de enquête aan dat zij bij hun uitkeringsaanvraag meerdere keren dezelfde informatie hebben moeten verstrekken. Het is niet eenduidig vast te stellen om welke informatie het gaat. Het lijkt niet alleen te gaan om de gegevens die nodig zijn voor de uitkeringsaanvraag, maar ook om het meerdere keren 'hetzelfde verhaal' te moeten vertellen. Deze dubbeling van mondeling verstrekte gegevens wordt door burgers ook als hinderlijk ervaren.



3 Uitkeringsaanvraag

3.1 Inleiding

Wanneer een burger een uitkering aan wil vragen, moet hij of zij zich inschrijven bij CWI. Voor een deel van de mensen, vooralsnog alleen voor diegenen die een WW-aanvraag doen, bestaat de mogelijkheid dit via internet te doen. Zij vullen de gegevens die nodig zijn voor een aanvraag in op de site van CWI en maken een vervolgspraak. Anderen melden zich bij een vestiging van CWI. Een CWI-medewerker registreert dan een aantal basisgegevens en maakt een inschatting van de dienstverlening die de betreffende cliënt nodig heeft. In een vervolgspraak vindt de zogenaamde werkintake plaats. Dit is een gesprek tussen de cliënt en een CWI-adviseur, gericht op het vinden van werk. De adviseur beoordeelt de kansen van de betreffende werkzoekende burger op de arbeidsmarkt en deelt hem of haar op basis hiervan in een fase of route in.²⁵ Iemand valt in route A of fase 1 wanneer CWI oordeelt dat diegene een grote kans heeft om binnen een half jaar uit te stromen naar werk, dus een korte afstand tot arbeidsmarkt hebben. Burgers met een kleinere kans op een snelle uitstroom (ofwel met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt), worden ingedeeld in fase 2, 3 en 4 of in route B.

CWI moet een uitkeringsaanvraag proberen te voorkomen door de burgers meteen aan werk te helpen. Lukt dat niet direct, dan volgt de uitkeringsintake. CWI neemt deze uitkeringsintake voor zijn rekening. Na de uitkeringsintake draagt CWI het dossier over aan deze partijen, omdat die de claimbeoordeling moeten doen. UWV en de sociale dienst moeten dan binnen 8 weken een beslissing nemen over de betreffende uitkeringsaanvraag. UWV streeft er echter naar dit al binnen 4 weken te doen. Na overdracht van het uitkeringsdossier heeft CWI in principe geen directe rol meer bij de uitkeringsverstrekking, behalve wanneer CWI merkt dat de uitkeringsgerechtigde niet voldoet aan zijn of haar verplichtingen. CWI heeft wel de taak om werkzoekende burgers te ondersteunen bij het zoeken naar werk (zie hoofdstuk 4).

Onder andere vanwege de ingewikkelde aanvraagprocedure van de bijstandsuitkering en het voorkomen van een mogelijk dubbele gegevensuitvraag, bieden steeds meer gemeenten aan CWI hulp bij de uitkeringsintake. Ook komt het voor dat gemeenten de gehele uitkeringsintake van CWI overnemen, mede ingegeven door de wens om in een vroeg stadium een indruk te krijgen van de burger die een uitkering aanvraagt.

In dit hoofdstuk behandelen we de aanvraag van een uitkering. We behandelen de processtappen bij de uitkeringsaanvraag volgorde. Eerst het aanvragen van de uitkering, eventueel via internet. Vervolgens gaat het om de resultaten van dit proces: het al dan niet verkrijgen van een uitkering. We bekijken daarbij ook hoeveel respondenten een voorschot krijgen, en welk deel van de respondenten in het uitkeringsbesluit direct een strafkorting opgelegd heeft gekregen.

²⁵ In het 'oude' systeem worden cliënten ingedeeld in fase 1 tot en met 4. Route A/B is een nieuwe manier om burgers in te delen. Het uitgangspunt daarbij is dat iedereen werk kan zoeken (route A), tenzij ernstige belemmeringen dat (tijdelijk) in de weg staan (route B).

3.2 Procedure

We hebben respondenten gevraagd hoe zij achteraf vinden dat het aanvragen van een uitkering is gegaan: vinden zij het moeilijk of makkelijk? Daarnaast hebben we respondenten gevraagd of zij de uitkering via internet hebben aangevraagd, door middel van de zogenaamde E-intake. Vervolgens hebben we de respondenten die níet gebruik hebben gemaakt van de E-intake vergeleken met degenen die dat wel hebben gedaan. Vinden deze laatste de aanvraag makkelijker en hoeven zij minder vaak bij verschillende instanties dezelfde informatie te verstrekken?

Hoe vinden burgers de aanvraag?

In totaal vindt 23 procent de uitkeringsaanvraag achteraf gemakkelijk gaan tegenover 31 procent die het moeilijk vindt gaan. Bij deze beleving maakt het uit welke uitkering iemand aanvraagt. Zo vindt 40 procent van de burgers de aanvraag van een WWB-uitkering lastig, tegenover 28 procent van de WW-aanvragers. Dat kan voor een deel verklaard worden door de complexiteit van het aanvraagformulier van een bijstandsuitkering. Om het recht op een bijstandsuitkering vast te kunnen stellen moeten burgers veel informatie aanleveren en worden veel, moeilijke en persoonlijke vragen gesteld. Dat is een van de redenen voor het initiatief van de gemeenten om CWI bij de WWB-aanvraag te ondersteunen of de aanvraag over te nemen. CWI blijft wel verantwoordelijk voor de aanvraag, maar maakt dan afspraken met gemeenten over een andere taakverdeling waardoor het aanvraagproces vereenvoudigd kan worden. CWI hoeft dan niet nodeloos veel capaciteit in te zetten op de uitkeringsintake.

Er is een samenhang met opleidingsniveau. Het percentage dat de aanvraag achteraf gemakkelijk vindt gaan stijgt van 15 procent bij degenen die geen onderwijs hebben gehad naar 29 procent bij degenen met een HBO- of academische opleiding. Ook met het stijgen van de leeftijd vinden burgers de uitkeringsaanvraag gemakkelijker gaan. 16 procent van de burgers onder de 25 jaar vindt de aanvraag achteraf gemakkelijk. Dat percentage stijgt met de leeftijd stapsgewijs naar 27 procent van de burgers van 55 jaar en ouder. Oudere werkzoekenden en hoger opgeleiden hebben dus minder moeite met het aanvraagproces van een uitkering dan jongeren en lager opgeleiden.

E-intake

CWI biedt burgers die zich willen inschrijven als werkzoekende en aanvragers van een WW-uitkering sinds 2005 de mogelijkheid om zich via internet aan te melden door middel van de E-intake. De bedoeling van de elektronische intake is dat CWI gegevens efficiënter kan verwerken doordat de klant deze zelf invoert via internet. Ook voor de klant zelf moet de E-intake een efficiëntieverhoging betekenen.²⁶ De ketenorganisaties hebben plannen geformuleerd voor verdergaande digitalisering en het doel is om uiteindelijk te komen tot een digitaal klantdossier. Dit is één van de gezamenlijke speerpunten van de ketenorganisaties op het gebied van het dienstverleningsconcept werkzoekenden en ICT.²⁷

²⁶ CWI *Het toetsenbord aan de klant: Voorbereiding en inrichting E-intake (via internet)*, 2005, p. 3.

²⁷ AKO, *Samen voor onze klanten. SUWI ketenprogramma 2006*, oktober 2005.



Van de respondenten in dit onderzoek geeft 53 procent van de WW-aanvragers in maart/april 2006 aan van de E-intake gebruik te hebben gemaakt. CWI geeft aan over de eerste helft van 2006 59 procent van de WW aanvragen via internet binnen te krijgen.²⁸

Een van de speerpunten voor het AKO is het voorkomen van dubbel werk voor de klant en aan die doelstelling moeten ICT en digitalisering een bijdrage leveren. Het is door SZW als eis gesteld dat de ketenpartijen vanaf 2008 slechts eenmaal gegevens mogen uitvragen.²⁹

We zien echter dat het al dan niet gebruik maken van de E-intake op dit moment niets scheelt in relatie tot de dubbele gegevensuitvraag door de ketenorganisaties. In totaal zegt 48 procent van de burgers die *niet* de E-intake verrichten meerdere keren dezelfde informatie te moeten aanleveren, tegen eveneens 48 procent van degenen die *wel* de E-intake doen.

In de interviews reageren burgers wisselend op de vraag of zij een E-intake hebben gedaan. Zo zei iemand:

“De vragen van de E-intake en de formulieren van het CWI waren helder.”

De meerderheid is echter negatief over het inschrijven via internet. Verschillende respondenten benadrukken daarbij dat de keuze voor de E-intake niet altijd vrijwillig is. Integendeel: de woorden ‘het moest’ en ‘gedwongen’ vallen regelmatig in de interviews:

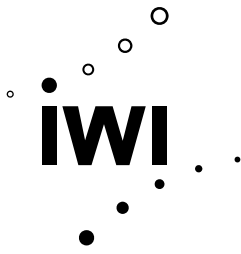
“Ik werd als het ware gedwongen de uitkering via Internet aan te vragen. Dat ging helemaal niet goed. Toen ik ermee aan de gang ging had ik geen wachtwoord. Dat hadden ze me niet verteld. Toen moest ik weer terug. Alles bij elkaar ben ik wel 5 keer teruggeweest naar het CWI en toen was het nog niet voor elkaar. Toen heb ik de uitkering maar ‘gewoon’ aangevraagd.”

Kijken we naar de resultaten van de enquête dan zien we dat de E-intake ook relatief weinig effect heeft op de beleving van de burger van het gemak van de uitkeringsaanvraag. Van beide groepen vindt ongeveer een kwart dat de aanvraag gemakkelijk gaat, namelijk 27 procent van degenen die zich via de E-intake inschrijven tegenover 24 procent die dat niet doen. Aangezien bij de E-intake hetzelfde aanvraagformulier ingevuld moet worden, alleen dan digitaal, is dit niet verbazend.

Voor de burger heeft de E-intake nauwelijks geresulteerd in efficiëntieverbetering of gebruiksgemak van de inschrijving. De digitalisering van de ketendienstverlening aan de burger staat echter nog in de kinderschoenen en de ketenpartijen verwachten er op termijn veel van.

²⁸ CWI, 2^e kwartaalverslag 2006, p. 4.

²⁹ Gemeenschappelijk Dienstverleningsconcept AKO, Monitorgroep 2005, p. 3; Fermin e.a., *SUWI: structuur in samenwerking? Onderzoek naar de SUWI-samenwerking rond bemiddeling en reïntegratie*, 2006. Zie ook de verzamelbrief van juni 2005 van het Ministerie van SZW naar de Tweede Kamer.



De ontwikkeling van het digitaal klantdossier (DKD) is een voorbeeld van hoe de keten verwacht de burger gebruiksgemak te gaan bieden en de dubbele uitvraag van gegevens tegen te gaan.

3.3 Uitkeringsbesluit

Als een burger bij CWI een uitkering aanvraagt, duurt het vanwege de tijd die de behandeling van de aanvraag in beslag neemt een zekere periode voordat hij of zij het besluit, ook wel 'beschikking' genaamd, over de aanvraag ontvangt. De gegevens moeten op juistheid gecheckt worden en de gegevens moeten van CWI naar UWV of sociale dienst doorgestuurd en daar verwerkt worden.

Om die periode financieel te overbruggen kunnen burgers een voorschot aanvragen. Wanneer de burger het besluit over de uitkering krijgt, kan daarin meteen een strafkorting verwerkt zijn, bijvoorbeeld omdat de aanvraag niet op tijd is gedaan.

Een deel van de burgers zal niet de aangevraagde uitkering krijgen, omdat de aanvraag is afgewezen. Wanneer de aanvraag wél is toegekend, duurt het daarna nog enige tijd voordat de burger het geld van de uitkering daadwerkelijk op zijn of haar rekening ontvangt.

In deze paragraaf beschrijven we deze stappen en fasen in het proces van de uitkeringsaanvraag, vanuit het perspectief van de burger.

Voorschot

Het is mogelijk een voorschot op de uitkering aan te vragen. Van de respondenten heeft 18 procent een voorschot op de uitkering aangevraagd. De helft van de respondenten geeft aan geen voorschot aangevraagd te hebben omdat ze niet wisten dat dit kon. Bijna eenderde (32 procent) wist wel dat een voorschot aangevraagd kon worden, maar deed het niet. Veel meer WWB-aanvragers dan WW-aanvragers hebben een voorschot aangevraagd, 43 procent tegenover 11 procent. Dat is begrijpelijk gezien het gegeven dat de bijstand het laatste vangnet in de sociale zekerheid is en aanvragers van een bijstandsuitkering, onder andere omdat ze ook voor het aanvragen van de uitkering veelal geen baan hadden, vaak geen geld meer hebben voor de basisbehoeften.

De staatssecretaris heeft een wetsvoorstel ingediend bij de Tweede Kamer waarin gemeenten verplicht worden om aanvragers van een bijstandsuitkering om de vier weken een voorschot te verstrekken zolang het recht op uitkering nog niet helemaal door de gemeente is vastgesteld. De hoogte van dit voorschot bedraagt minimaal 90 procent van de bijstandsuitkering. Doel is te voorkomen dat mensen zonder inkomsten zitten zolang hun uitkeringsaanvraag loopt.³⁰ Wat betreft WW-aanvragers heeft de staatssecretaris met UWV afgesproken dat burgers in principe binnen vier weken na hun eerste werkloosheidsdag een eerste betaling van hun uitkering moe-

³⁰ Wetsvoorstel houdende regels inzake de financiering bij uitvoering van sociale zekerheidswetten door intergemeentelijke samenwerkingsverbanden en inzake voorschotverstrekking op grond van de Wet werk en bijstand. 28 augustus 2006.

ten krijgen en dat UWV hen als dit niet lukt een voorschot aan moet bieden.³¹ Dit beleid is gewijzigd ná de meting voor dit onderzoek, dus er is nu nog geen effect van te zien.

Van de burgers die in maart of april 2006 een uitkering aanvragen krijgt dus een beperkt deel een voorschot. Voor een groot deel missen ze het voorschot, omdat zij niet weten dat de mogelijkheid bestaat om het aan te vragen.

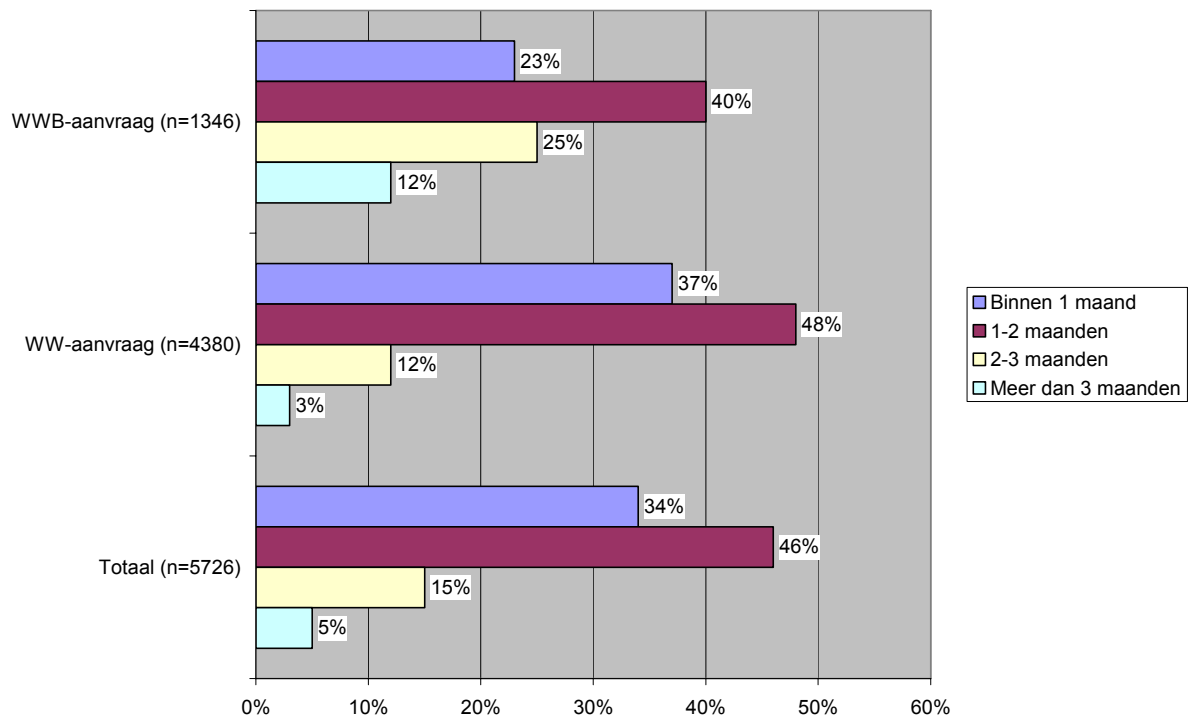
Uitkeringsbesluit

Het grootste deel van de aanvragers heeft binnen twee maanden na de uitkeringsaanvraag een besluit gekregen over de aanvraag. Er is een verschil tussen de WW-, en WWB-aanvragers. Van degenen die een WW-uitkering hebben aangevraagd heeft 85 procent binnen die termijn een besluit gehad, tegenover 63 procent van de WWB-aanvragers.

Grafiek 5 geeft aan binnen welke termijn respondenten een besluit hebben gekregen over hun uitkeringsaanvraag. In totaal krijgt 34 procent van alle aanvragers binnen 1 maand de beschikking en 46 procent tussen 1 en 2 maanden. Alles bij elkaar heeft 80 procent van de respondenten de beschikking binnen 2 maanden ontvangen en 95 procent binnen 3 maanden.

Grafiek 5

Termijn na de aanvraag waarop uitkeringsbesluit bij burger bekend is, gesplitst naar aanvragers WW-, WWB-aanvragers en totaal.



³¹ Tweede Kamer (2005-2006), 26448, nr.291, p. 1. De Eerste Kamer heeft in november 2006 met dit wetsvoorstel ingestemd.



WW-aanvragers hebben aanmerkelijk sneller uitsluitel over hun uitkeringsaanvraag dan burgers die een bijstandsuitkering aanvragen.³²

UWV heeft tegenwoordig het streven de aanvrager van een WW-uitkering binnen 4 weken na de eerste WW-dag de beschikking toe te sturen. Of UWV aan dit streven voldoet kunnen we met behulp van het volgonderzoek niet nagaan. We vragen de respondenten namelijk hoe lang het duurt voor men de beschikking krijgt na de inschrijfdatum, niet hoe lang het duurt na de eerste WW-dag.³³ De inschrijfdatum ligt in veel gevallen ruim voor de eerste WW-dag, zeker in het geval van vroegmelders die zich al voor de eerste WW-dag inschrijven voor werk en een uitkering. Dit verklaart het verschil in de termijn voordat de burger de beschikking krijgt die uit dit onderzoek naar voren komt en de termijn die blijkt uit de gegevens van UWV zelf.

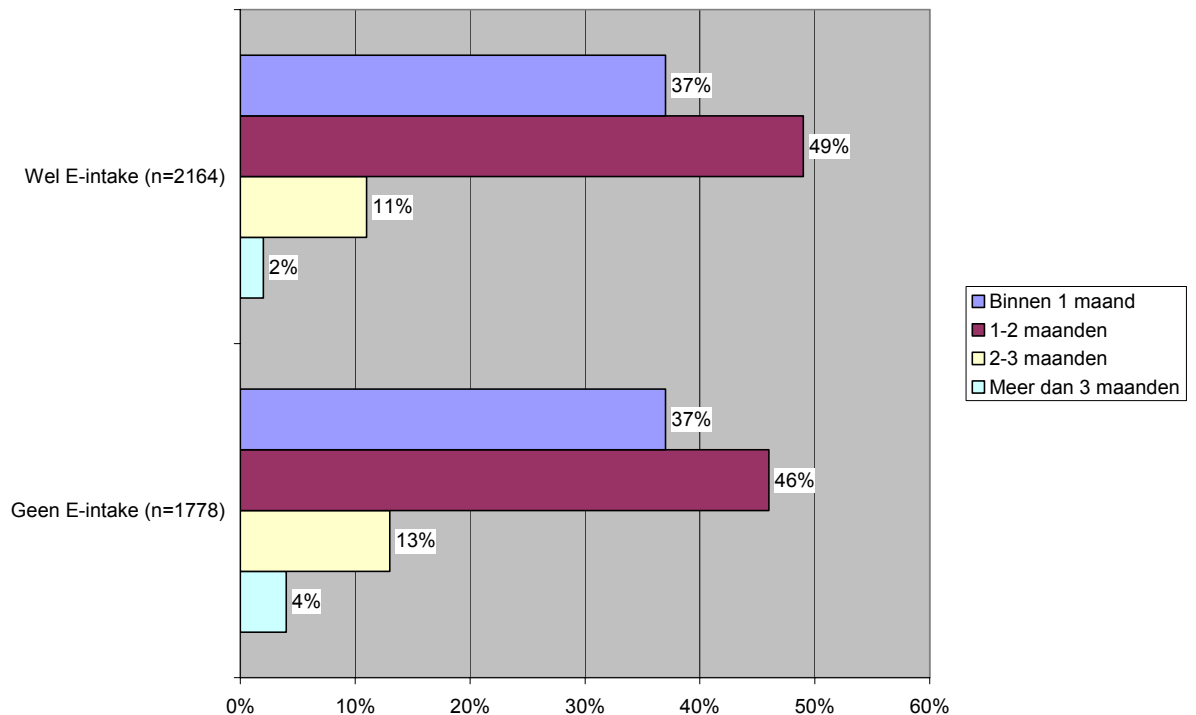
Kijken we naar de gevolgen van de E-intake, dan zien we dat het voor de snelheid waarmee UWV de uitkeringsbeschikking bij de burger neerlegt nauwelijks uitmaakt of iemand gebruik heeft gemaakt van de E-intake. Zoals uit grafiek 6 blijkt, krijgt 86 procent van de mensen die een aanvraag doen via internet binnen twee maanden na de uitkeringsaanvraag een besluit over hun uitkering tegenover 83 procent van degenen die de aanvraag op de ‘conventionele’ manier doen.

³² Uit het tweede kwartaalverslag 2006 van UWV blijkt dat 95% van de aanvragers van een WW-uitkering binnen 8 weken na de eerste WW-dag een beslissing krijgt. Het verschil in percentages hangt samen met het gegeven dat IWI de burgers gevraagd heeft te rekenen vanaf de datum van de uitkeringsaanvraag en UWV rekent vanaf een latere datum ..

³³ Bij het vervaardigen van de vragenlijst zijn wij ervan uitgegaan dat de burger zich makkelijker de datum herinnert wanneer hij/zij de uitkeringsaanvraag heeft ingediend dan de datum waarop het uitkeringsrecht start.

Grafiek 6

Termijn na de uitkeringsaanvraag waarop uitkeringsbesluit bij burger bekend is, gesplitst naar WW-aanvragers die al dan niet de intake verrichtten via Internet (E-intake).



Afwijzing

Van de burgers die op het moment van enquêteren een beschikking hadden gekregen, geeft 8 procent aan een afwijzing van de uitkeringsaanvraag te hebben gekregen (9 procent WWB en 7 procent WW). In totaal krijgt 11 procent van de mensen met twee of meer uitkeringen een afwijzing van de uitkering die ze in maart-april hebben aangevraagd.

Met betrekking tot afwijzing van de WWB-aanvraag is sprake van een grote variëteit aan redenen. De belangrijkste redenen zijn een te hoog gezinsinkomen en te veel bezittingen. De belangrijkste redenen voor afwijzing van de WW-aanvraag zijn loondoorbetalingsverplichting werkgever, te weinig weken gewerkt voorafgaand aan de aanvraag, verwijtbaar werkloos, recht hebben op een andere uitkering en te weinig uren werkloos geworden.

In tabel 3 staat weergegeven hoeveel respondenten het eens of oneens zijn met het besluit en, wanneer van toepassing, waarom zij het oneens zijn met de beslissing van de ketenorganisatie. Van de mensen die een besluit over de uitkeringsaanvraag hebben gekregen is 77 procent het eens met de beschikking.

Tabel 3

Al dan niet eens met uitkeringsbesluit.

	WWB N = 1.338	WW N = 4.349	Totaal N = 5.687
Eens met besluit	74%	77%	77%
Nee, want ik heb wél recht op een uitkering	7%	5%	5%
Nee, want ik heb recht op hogere uitkering	7%	10%	10%
Nee, want ik ben het niet eens met ingangsdatum	5%	2%	2%
Nee, want ik ben het niet eens met de strafkorting	2%	3%	3%
Nee, anders nl. ...	4%	3%	3%
Totaal ³⁴	99%	100%	100%

Strafkorting

UWV of de sociale dienst kan in het uitkeringsbesluit meteen een strafkorting opnemen. Een strafkorting kan bijvoorbeeld opgelegd worden omdat iemand zich te laat heeft ingeschreven bij CWI, of omdat iemand niet naar werk heeft gezocht terwijl die persoon al wel wist dat hij of zij werkloos zou worden.

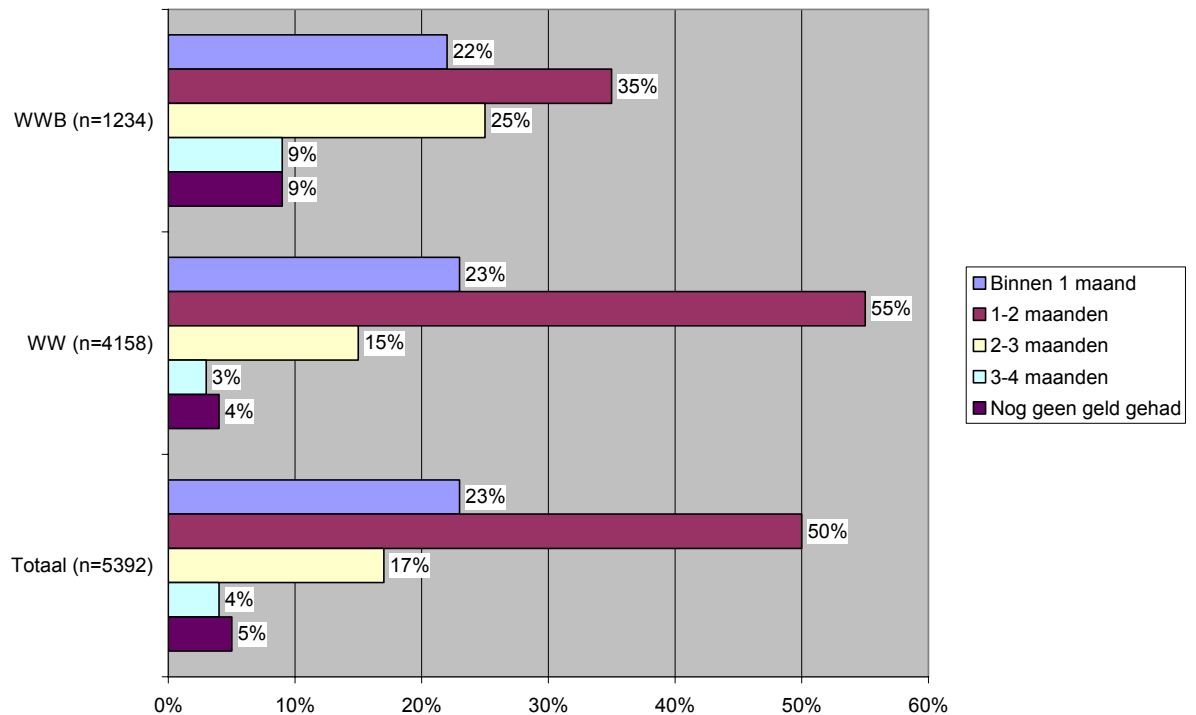
We zien in dit onderzoek dat 21 procent van de WWB'ers tegelijk met de beschikking om verschillende redenen een strafkorting krijgt opgelegd. Dat geldt voor 9 procent van de WW-aanvragers. Bij navraag bij de mensen die een strafkorting opgelegd krijgen antwoordt 21 procent van de WWB'ers en 5 procent van de WW'ers deze strafkorting terecht te vinden.

Uitbetaling

Voor de burger is het uiteraard van belang wanneer hij of zij het eerste geld van de uitkering op de rekening ontvangt. WW'ers geven aan gemiddeld eerder een eerste betaling van de uitkering te ontvangen dan WWB'ers, zoals te zien is grafiek 7. Deze cijfers zijn (uiteraard) vergelijkbaar met de cijfers van de termijn waarop de uitkeringsaanvragers de beschikking krijgen, zie grafiek 5.

³⁴ Door afrondingen is het mogelijk dat de totalen niet op 100 procent uitkomen.

Grafiek 7
Termijn na de uitkeringsaanvraag dat eerste geld op de rekening staat.



Van de WW-uitkeringsgerechtigden geeft 78 procent aan 2 maanden na de uitkeringsaanvraag geld op de rekening te hebben gekregen en dat percentage stijgt tot 93 procent binnen 3 maanden. Bij de WWB-aanvragers zijn deze percentages respectievelijk 57 procent en 82 procent. Hierbij zij aangetekend dat in dit onderzoek de burgers is gevraagd de termijn vanaf van uitbetaling vanaf de uitkeringsaanvraag te berekenen. Hierbij geldt wat ook voor de termijn van de beschikking geldt, namelijk dat we meten vanaf de eerste dag dat de uitkering is aangevraagd en niet vanaf de eerste dag dat er recht is op een uitkering. Hierdoor geeft ons cijfer een wat negatiever beeld dan de cijfers van UWV. Uit het tweede kwartaalverslag over 2006 blijkt dat 71 procent van de WW-aanvragers na 4 weken na de eerste WW-dag uitbetaald is.

3.4 Conclusie

In dit hoofdstuk hebben we de uitkeringsaanvraag vanuit het perspectief van de werkzoekende burger onderzocht en beschreven. Dat is voor de burger uiteraard een belangrijke fase in de eerste contacten met de keten van werk en inkomen. We hebben de burgers gevraagd naar hun mening over de aanvraagprocedure, de mogelijke dubbele gegevensuitvraag en het moment na de uitkeringsaanvraag waarop zij de beslissing over de uitkering en het eerste geld op de rekening krijgen.



Een aanzienlijk deel van de burgers (zo'n 30 procent) vindt de aanvraagprocedure moeilijk. Dit geldt vooral voor jongeren en voor lager opgeleiden. Of burgers zich al dan niet via internet hebben ingeschreven door middel van de E-intake heeft weinig effect op hun beleving van het gemak van de aanvraag. De E-intake leidt evenmin tot een duidelijke vermindering van het aantal burgers dat aangeeft meerdere keren dezelfde gegevens te hebben moeten verstrekken. De meeste aanvragers krijgen binnen twee maanden na de uitkeringsaanvraag de beschikking over hun uitkering en ongeveer driekwart krijgt in die periode ook het eerste geld op de rekening bijgeschreven.

Om de periode tot de eerste uitbetaling van de uitkering te overbruggen, kunnen burgers een voorschot aanvragen. De helft van de respondenten geeft echter aan geen voorschot aangevraagd te hebben omdat zij niet wisten dat dit mogelijk was. Door nieuwe wetgeving valt echter te verwachten dat het aantal voorschotten aan WWB'ers in de toekomst sterk zal toenemen.



4 Werk zoeken en vinden

4.1 Inleiding

De wettelijke basis voor de arbeidsbemiddeling door CWI is vastgelegd in de Wet SUWI. De wetgever geeft daarin CWI onder andere als taak 'het voordragen van geschikte vacatures aan werkzoekenden en het voordragen van geschikte werkzoekenden voor vacatures'.³⁵ Uit de toelichting op de Wet SUWI wordt duidelijk dat dit begrip verwijst naar 'het bij elkaar brengen van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt'³⁶ en dat het daarbij gaat om activiteiten als 'attending, verwijzing, matching en plaatsing'. De uitvoering schaaft onder het begrip arbeidsbemiddeling ook het verstrekken van informatie en advies aan werkzoekenden en werkgevers. Over de bemiddeling die CWI moet aanbieden aan cliënten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt wordt in de memorie van toelichting op de Wet SUWI verder aangegeven: "*CWI bemiddelt actief. Dat betekent bijvoorbeeld dat deze cliënten, hoewel in beginsel zelfredzaam, met regelmaat zullen worden opgeroepen en geconfronteerd met vacatures*" Waar nodig moet CWI de klant dus helpen met het zoeken naar een nieuwe baan en CWI kan bemiddelen tussen deze cliënt en zijn of haar potentiële werkgever. De CWI-adviseur moet de actieve bemiddeling verder op maat inrichten in overleg met de werkzoekende.³⁷

De cliënten met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt, degenen waarvan de inschatting is dat zij niet zelfstandig of met behulp van de basisdienstverlening van CWI de weg naar de arbeidsmarkt kunnen vinden, worden voor activiteiten in het kader van hun re-integratie door CWI doorverwezen naar UWV of de gemeentelijke sociale dienst.

UWV wijst de meeste nieuwe WW-uitkeringsgerechtigden na ongeveer een half jaar een re-integratiecoach toe, die hen begeleidt bij hun zoektocht naar werk. Omdat dit rapport over de eerste contacten met de keten gaat, gaan we niet in op de re-integratieactiviteiten van WW'ers die door UWV worden begeleid.

De bijstandsgerechtigden, van wie de uitkeringsaanvraag naar de gemeentelijke sociale dienst wordt doorgestuurd, worden zo mogelijk direct bemiddeld naar werk. Als bijstandsgerechtigden ernstige problemen hebben die het accepteren van betaald werk verhinderen, kan een gemeente hen tijdelijk ontheffen van de plicht tot arbeidsinschakeling. Dit is een mogelijkheid die in individuele gevallen toegepast kan worden. Sinds de invoering van de WWB in 2004 moet een bijstandsgerechtigde in principe echter alle algemeen geaccepteerde arbeid aanvaarden.

Een groot deel van de gemeenten heeft tegenwoordig voor de direct bemiddelbare bijstandsgerechtigden een zogenaamde Work First-aanpak. Deze bijstandsgerechtigden worden vaak, afhankelijk van de lokale afspraken met CWI, doorverwezen naar het Work First-project. Elke gemeente heeft weer een eigen invulling van Work First. Over het algemeen verrichten de

³⁵ Wet SUWI, artikel 21, onderdeel b.

³⁶ Tweede kamer (2001-2002), 27588, nr. 3, p. 32.

³⁷ Tweede kamer (2001-2002), 27588, nr. 3, p. 31.



‘Work Firsters’ eenvoudig productiewerk onder andere om arbeidsritme op te doen en kunnen zij onder begeleiding solliciteren. Work First wordt door veel gemeenten gebruikt als middel om de instroom in de uitkering zo veel mogelijk te beperken.³⁸

In dit rapport gaan we niet nader in op Work First. Afhankelijk van de lokale afspraken worden de aanvragers van een WWB-uitkering door CWI meteen doorverwezen naar een Work First-project. Voor het grootste deel worden de WWB-uitkeringsaanvragers wel bij CWI geregistreerd en daarna doorverwezen naar het Work First-project. Deze laatste groep komt wel in de respons naar voren.

In dit hoofdstuk gaan we nader in op het gedrag van de burger in de keten met betrekking tot het zoeken van werk. Het zoekgedrag van de burger uit zich in diens mate van zelfredzaamheid, de intensiteit waarmee hij/zij naar werk zoekt, wiens hulp hij/zij zoekt en/of aanvaardt et cetera. Het zoekgedrag van de burger wordt onder andere beïnvloed door de motivatie van de burger en zijn of haar perceptie van de ketenorganisaties.

De veronderstelling is dat de perceptie die de burger van de uitvoering heeft in deze periode tot aan de uitkeringsbeschikking grotendeels wordt bepaald door de eerste contacten die de werkzoekende burger met de keten en de ketenpartijen heeft. De keten reageert op de uitkeringsaanvraag van de burger. Hoe verwerkt en ondersteunt de keten de uitkeringsaanvraag? Hoe bejegt de keten de burger daarbij? Hoe geschiedt de handhaving door de keten? Deze vragen zijn in de voorgaande hoofdstukken beantwoord.

Daarnaast veronderstellen wij dat de activiteiten van de keten met betrekking tot ondersteuning, activering, stimulering en handhaving direct inspelen op het zoekgedrag van de burger. Doel van de activiteiten van de keten is dat de gewenste effecten worden bereikt, namelijk een verminderde afstand van de burger tot de arbeidsmarkt en uiteindelijk het vinden van werk.

Hieronder gaan we achtereenvolgens in op de motivatie van de burger om werk te zoeken, het zoekgedrag, de manier waarop de burger werk vindt gedurende de eerste contacten met de keten en welke ondersteuning de ketenpartijen bieden bij de re-integratie van de burger tijdens de eerste contacten met de keten.

4.2 Werkbereidheid van de werkzoekende burger

Acceptatiebereidheid

We veronderstellen in dit onderzoek dat de motivatie van burgers om werk te zoeken en te vinden van invloed is op hun zoekgedrag, en daarmee op de snelheid waarmee zij een nieuwe baan vinden. We meten motivatie door na te gaan hoe graag iemand aangeeft te willen werken. We brengen daarvoor de zogenaamde acceptatiebereidheid van de burger in kaart.

³⁸ IWI, *Eén fase, één keten*, 2006.

Dit is de bereidheid van burgers om een baan aan te nemen met onaantrekkelijke kenmerken of waarvoor offers moeten worden gebracht. Dit stellen wij vast door te onderzoeken in hoeverre mensen aangeven bereid te zijn het volgende werk te accepteren:³⁹

- werk dat onder hun opleidingsniveau ligt;
- vuil werk;
- heel ander werk dan ze graag willen;
- werk voor een laag salaris;
- werk met een lange reistijd (1½ uur heen en 1½ uur terug).

Uit de enquêtegegevens blijkt dat een aanzienlijk deel van de respondenten in deze eerste periode (liever of zeker) niet bereid is om werk te accepteren met minder gunstige voorwaarden of kenmerken. Werk met een lange reistijd scoort het slechtst: 36 procent van de WW'ers en 28 procent van de WWB'ers geeft aan zeker niet bereid te zijn dergelijk werk aan te nemen zie Tabel 4 en Tabel 5. Slechts een kwart van de respondenten in beide groepen geeft op het moment van ondervraging aan bereid te zijn om anderhalf uur te reizen om op het werk te komen.

Hoewel WWB'ers in principe verplicht zijn alle algemeen geaccepteerde arbeid aan te nemen zijn de meeste WWB'ers niet bereid om alle soorten werk aan te nemen. De acceptatiebereidheid van bijstandsaanvragers is wel beduidend hoger dan die van WW-aanvragers. Uit eerder onderzoek naar acceptatiebereidheid bleken echter geen verschillen in acceptatiebereidheid tussen mensen met een WW- en een bijstandsuitkering.⁴⁰ Dit onderzoek dateerde nog van voor de invoering van de WWB, dus mogelijk heeft de invoering van de verplichting om alle algemeen geaccepteerde arbeid aan te nemen bijgedragen aan de grotere acceptatiebereidheid.

Tabel 4
Acceptatiebereidheid WWB-aanvragers

	Onder opleidingsniveau	Vuil werk	Heel ander werk dan ik graag wil	Laag salaris	Lange reistijd
	N = 827	N = 822	N = 820	N = 823	N = 827
Zeker niet	5%	18%	7%	18%	28%
Liever niet	19%	37%	30%	43%	45%
Wel	41%	30%	42%	28%	18%
Zeker wel	36%	16%	20%	12%	10%
Totaal ⁴¹	101%	101%	99%	101%	101%

³⁹ Deze maatstaf is afkomstig uit: Hoff, *Een bestaan zonder baan*, Sociaal en Cultureel Planbureau 1998, p. 46.

⁴⁰ Hoff & Jehoel-Gijsbers, *Ontwikkelingen in de reïntegratie van uitkeringsontvangers*, 2001, p. 152.

⁴¹ Door afrondingen is het mogelijk dat de totalen niet op 100 procent uitkomen.

Tabel 5
Acceptatiebereidheid WW-aanvragers

	Onder opleidings- niveau	Vuil werk	Heel ander werk dan ik graag wil	Laag salaris	Lange reistijd
	N = 4.528	N = 4.520	N = 4.512	N = 4.525	N = 4.526
Zeker niet	7%	24%	11%	23%	36%
Liever niet	30%	40%	37%	50%	39%
Wel	38%	25%	38%	21%	18%
Zeker wel	26%	11%	15%	5%	8%
Totaal ⁴²	101%	100%	101%	99%	101%

Om het verschil in acceptatiebereidheid tussen WW'ers en WWB'ers duidelijker te maken, kunnen we aan de hand van gemiddelden op een 4-puntsschaal (1 = 'zeker niet' tot en met 4 = 'zeker wel') laten zien hoe 'acceptatiebereid' mensen in beide groepen zijn op de gevraagde aspecten. We komen dan tot de volgende cijfers:

Tabel 6
Acceptatiebereidheid WW'ers en WWB'ers⁴³

	WW	WWB
Onder opleidingsniveau	2,8	3,1
Vuil werk	2,2	2,4
Heel ander werk dan ik graag wil	2,6	2,8
Laag salaris	2,1	2,3
Lange reistijd	2,0	2,1

Uit deze tabel blijkt dat WW'ers op alle punten minder acceptatiebereid zijn dan WWB'ers. Anders dan WWB'ers zijn WW'ers in de eerste maanden nadat zij werkloos zijn geworden ook niet verplicht om alle soorten werk aan te nemen. Zij mogen eerst naar zogenaamde 'passende arbeid' zoeken. De hoogste bereidheid vinden we in beide groepen om werk onder het opleidingsniveau te doen en de laagste voor werk met een lange reistijd.

Gedeeltelijk werklozen

Er zijn mensen die geen volledige uitkering ontvangen, maar een gedeeltelijke. Dit kan het geval zijn wanneer een persoon meerdere uitkeringen combineert, maar ook wanneer iemand slechts voor een deel werkloos is of is geworden of minder verdient dan het zogenaamde bestaansminimum. Kijken we naar de WW, dan kunnen we burgers aantreffen die bijvoorbeeld eerst voltijds werkten, en nu nog 20 uur per week. Zij ontvangen dan voor de overige 20 uur een WW-uitkering en zijn verplicht om te zoeken naar (extra) werk om weer tot een volledige baan te komen. WWB'ers kunnen een gedeeltelijke uitkering hebben als zij werken en minder verdienen dan een bijstandsuitkering. Ook zijn zij verplicht om (extra) werk te zoeken zodat zij geen uitkering meer nodig hebben.

⁴² Door afrondingen is het mogelijk dat de totalen niet op 100 procent uitkomen.

⁴³ Scores lopen van 1 (zeker wel) tot 4 (zeker niet). Hoe hoger de gemiddelde score, hoe hoger dus de acceptatiebereidheid.

86 procent van de WWB'ers die een uitkering combineren met (deeltijd)werk geeft aan op zoek te zijn naar meer werk, en 89 procent van de WW'ers in deze categorie. Van de mensen die naast hun deeltijdwerk een uitkering ontvangen is dus weliswaar een groot deel bereid te zoeken naar werk voor meer uur, maar niet iedereen. Wanneer mensen gedeeltelijk werkloos zijn en daarom een gedeeltelijke uitkering krijgen zijn zij in principe echter verplicht om naar meer of ander werk te zoeken zodat zij geen uitkering meer nodig hebben.

4.3 Strategieën om werk te zoeken

We noemen in dit onderzoek de wijze waarop burgers zoeken naar betaalde arbeid 'zoekgedrag'. Het gaat daarbij om hoe burgers naar betaald werk zoeken en hoe intensief, en of ze daarbij zelfredzaam zijn. We verwachten dat het zoekgedrag van burgers van invloed is op de mate waarin zij uitstromen naar betaald werk.

Zoekintensiteit

De zoekintensiteit van burgers hebben we onderzocht door hen te vragen naar de hoeveelheid uren die zij per week besteden aan het zoeken naar werk en naar het aantal keer dat zij in een maand solliciteren.

Gevraagd naar het aantal uren dat men gemiddeld per week besteedt aan het zoeken naar werk, geeft 63 procent van de respondenten een antwoord tussen de 1 en 10 uur. WW'ers besteden iets minder tijd aan het zoeken naar werk dan WWB'ers: zoals uit de tabel blijkt besteedt 34 procent van hen meer dan 10 uur per week aan het zoeken naar werk tegen 36 procent van de bijstandsaanvragers.

Daarnaast blijkt dat mannen meer tijd besteden aan het zoeken naar werk dan vrouwen. Verder besteden mensen met een hogere opleiding meer tijd aan zoeken naar werk dan mensen met een lager opleidingsniveau.

Tabel 7

Zoekuren per week.

	WW N = 4.383	WWB N = 761	Totaal N = 5.144
0 uur	1%	1%	1%
1-10 uur	66%	62%	65%
11-20 uur	24%	26%	24%
21-30 uur	7%	6%	6%
31-40 uur	3%	4%	3%
Meer dan 40 uur	0%	0%	0%
Totaal ⁴⁴	101%	99%	99%

We hebben ook gevraagd hoe vaak mensen ongeveer solliciteren in een maand. Ongeveer een derde van de respondenten geeft aan dat zij tot 4 keer solliciteren.

⁴⁴ Door afrondingen is het mogelijk dat de totalen niet op 100 procent uitkomen.

Een groter deel solliciteert naar eigen zeggen tussen de 5 en 10 keer. 20 procent van de mensen solliciteert vaker dan 10 keer per maand.

Gemiddeld genomen solliciteren WWB'ers iets vaker dan WW'ers, en zoals we hiervoor zagen besteden zij per week iets meer tijd aan het zoeken naar werk dan WW'ers.

Tabel 8
Aantal sollicitaties per maand.

	WW N = 4.211	WWB N = 668	totaal N = 4.879
0	0%	0%	0%
1-4	35%	34%	34%
5-10	48%	38%	46%
11-20	13%	19%	14%
21-50	4%	8%	5%
Meer dan 50	1%	2%	1%
Totaal ⁴⁵	101%	101%	100%

Ten slotte zien we een duidelijk verband tussen de intensiteit waarmee mensen naar werk zoeken en de mate waarin zij werk vinden (zie grafiek 9 en 10 in de bijlage 3). Hoe meer tijd respondenten besteden aan het zoeken naar werk en hoe vaker zij solliciteren, hoe vaker zij een baan vinden. Dit verband tussen zoeken en vinden is weinig verbazingwekkend, want het is ook in andere onderzoeken aangetoond.⁴⁶ De mogelijkheid bestaat echter dat mensen met een grotere kans op werk harder zoeken en daarom vaker werk vinden. Dat is in dit geval niet omdat zij hard zoeken, maar omdat ze in eerste instantie al meer kans maakten.⁴⁷

Zoekmethoden

We hebben aan onze respondenten gevraagd om aan te geven hoe vaak en op welke manieren zij naar werk zoeken. Ze konden daarbij kiezen tussen de antwoordmogelijkheden dagelijks, wekelijks, maandelijks, minder dan 1x per maand en nooit (zie tabel 14 in bijlage 3). Het blijkt dat kijken naar vacatures in de krant de meest gebruikte methode is om naar werk te zoeken. 87 procent van de respondenten doet dit dagelijks of wekelijks. Daarna volgt het bekijken van vacaturesites. 79 procent van de respondenten kijkt wekelijks of vaker naar dergelijke sites. De site van CWI, www.werk.nl, wordt door 72 procent van de respondenten ten minste wekelijks bekeken.

Hoewel werk.nl vaak wordt bekeken, zijn niet alle respondenten even enthousiast over deze site. Als de werkgever een vacature niet afmeldt wordt de werkzoekende burger alsnog of weer gematcht met dezelfde vacature. Respondenten hebben dan ook soms de indruk dat vacatures waarmee zij via werk.nl gematcht worden dubbel of verouderd zijn.⁴⁸

⁴⁵ Door afrondingen is het mogelijk dat de totalen niet op 100 procent uitkomen.

⁴⁶ Bijvoorbeeld in Hoff & Jehoel-Gijsbers, 2001, *Ontwikkelingen in de reïntegratie van uitkeringsontvangers*, p. 157-158 en in Angenent 1994, *Van bijstand naar baan: Over de positie op de arbeidsmarkt en de uitstroom naar werk van cliënten in de ABW-sec/RWW*, p. 136

⁴⁷ Vergelijk De Beer, *Het onderste kwart: Werk en werkloosheid aan de onderkant van de arbeidsmarkt*, 1996, p. 210-211.

⁴⁸ CWI geeft aan op de hoogte te zijn van de door de burger ervaren bezwaren en geeft aan dat een nieuwe versie van de site op stapel staat.

Ten slotte informeren respondenten regelmatig bij familie, vrienden of relaties naar werk en informeren zij bij een uitzendbureau en/of schrijven zich daar in.

Respondenten maken het minst gebruik van de mogelijkheid om naar werk te zoeken door te informeren bij een adviseur van CWI. 10 procent zegt ten minste wekelijks op deze manier naar werk te zoeken, en 50 procent informeert naar eigen zeggen nooit naar werk bij een CWI-adviseur. Gevraagd hoe vaak zij op de borden bij CWI kijken naar vacatures zegt 31 procent dat dagelijks of wekelijks te doen.

4.4 Werk vinden

In deze paragraaf gaan we nader in op de werkzoekende burgers die in de eerste drie maanden na de uitkeringsaanvraag (meer) werk hebben gevonden. Veelal leidt dat tot stopzetting van (een deel) van de uitkering. We hebben onderzocht wie werk heeft gevonden en hoe men werk heeft gevonden.

Wie vindt werk?

Op het moment dat onze respondenten een vragenlijst toegestuurd kregen, was het ongeveer drie maanden geleden dat zij een uitkering hadden aangevraagd. Wij vroegen hen of ze in de tussentijd betaald werk hebben gevonden of, voor gedeeltelijk werklozen, *meer* werk hebben gevonden. De resultaten daarvan zijn weergegeven in tabel 9.

Tabel 9
Heeft u na de uitkeringsaanvraag (meer) werk gevonden?⁴⁹

	WW N = 4.992	WWB N = 1.700	Totaal N = 6.692
Ja, ik ben meer gaan werken bij oude werkgever	2%	2%	2%
Ja, ik ben gaan werken bij een nieuwe werkgever	27%	13%	24%
Ja, ik ben mijn eigen bedrijf of als zelfstandige begonnen	2%	1%	2%
Ja, ik werk met behoud van uitkering	5%	6%	5%
Nee ⁵⁰	64%	77%	67%
Totaal	100%	100%	100%

Een kwart antwoordt dat zij werk hebben gevonden bij een nieuwe werkgever, 27 procent van de WW-aanvragers en 13 procent van de WWB-aanvragers.

Daarnaast geeft 5 procent van de respondenten WW'ers aan dat zij nu werken met behoud van uitkering. Deze laatste groep bestaat wellicht uit mensen die gedeeltelijk werken en (nog) een gedeeltelijke WW-uitkering hebben en daarom aangegeven hebben dat zij met behoud van uitkering werken. Een deel van de WWB'ers die met behoud van uitkering werken kan bestaan uit Work First-klanten. Deze groepen zijn lastig in de respons te onderscheiden.

⁴⁹ De percentages in deze tabel zijn niet een-op-een vergelijkbaar met de uitstroombalans van CWI. In deze tabel betreft het de aanvragers van een uitkering van wie de uitkeringsaanvraag is overgedragen aan UWV of de sociale dienst en die binnen drie maanden na de uitkeringsaanvraag al dan niet werk hebben gevonden. De uitstroombalans van CWI betreft degenen die overgedragen zijn en binnen zes maanden na de eerste dag van het uitkeringsrecht uitstromen.

⁵⁰ Hier vallen respondenten onder die nog een uitkering hebben maar ook respondenten van wie de aanvraag is afgewezen of die om andere redenen inmiddels geen uitkering meer hebben.

Van de mensen die (meer) werk hebben gevonden is het grootste deel bij een nieuwe werkgever gaan werken (en dus niet meer uren gaan werken bij de oude werkgever), namelijk 71 procent. Bij hen is dus sprake van een nieuwe match op de arbeidsmarkt.

Burgers die een WW-uitkering aanvragen hebben over het algemeen een kleinere afstand tot de arbeidsmarkt dan de burgers die een WWB-uitkering aanvragen. Er hebben dan ook in de eerste drie maanden na de uitkeringsaanvraag meer WW-aanvragers werk gevonden dan bijstandsaanvragers, zie Tabel 9. Daarnaast blijkt dat met het stijgen van het opleidingsniveau meer mensen een baan hebben gevonden. Dit is ook bekend uit de literatuur: voor zowel WW'ers als WWB'ers geldt dat hoe hoger hun opleiding is, hoe groter hun kans op uitstroom.⁵¹ Daarnaast is leeftijd een belangrijke determinant voor uitstroom: jongeren stromen sneller en vaker uit dan ouderen.⁵² Uit onze enquêtegegevens blijkt inderdaad dat met het stijgen van de leeftijd steeds minder mensen uitstromen.

Ten slotte is in dit onderzoek het aantal mannen dat (meer) werk heeft gevonden of is gaan werken als zelfstandige nagenoeg hetzelfde als het aantal vrouwen voor wie dat geldt (29 procent tegen 27 procent). Uit ander onderzoek komt een wisselend beeld naar voren wat betreft de kansen op uitstroom van mannen en vrouwen. Soms blijkt dat mannen sneller uitstromen, soms is er geen verschil.

Van de respondenten die in de drie maanden na het aanvragen van hun uitkering werk hebben gevonden heeft iets meer dan de helft dat werk gevonden nadat ze het besluit over hun uitkering hadden ontvangen. Iets minder dan de helft vond een nieuwe baan voor het ontvangen van het uitkeringsbesluit.

Ongeveer een kwart van zowel de WW'ers als de bijstandsgerechtigden houdt naast dit werk nog een (gedeeltelijke) uitkering. Deels zal dit komen omdat zij geen volledige baan hebben gevonden, deels omdat zij (voorlopig) werken met behoud van uitkering.

‘Werk boven uitkering’

Het uitgangspunt ‘werk boven uitkering’ moet in alle contacten tussen de keten en de klant tot uitdrukking komen. Dat moet ook, en misschien vooral, zo zijn tijdens het eerste contact, ook al komt de klant alleen voor de aanvraag van een uitkering. We hebben respondenten gevraagd waar hun eerste contact met CWI vooral over ging: vooral over werk, vooral over een uitkering, evenveel over beide, of vooral over iets anders. Zie Tabel 10 voor de antwoorden op de vraag.

⁵¹ Hekelaar e.a., *De juiste klant op het juiste traject: Een onderzoek naar de netto-effectiviteit van het Rotterdamse reïntegratiebeleid voor het ontwikkelen van klantprofielen*, 2006, p. 40; Van der Heul e.a., *Op weg naar werk: Een onderzoek naar blijvers in en stromers uit de bijstand*, 2003, p. 130; Angenent e.a., *Van bijstand naar baan: Over de positie op de arbeidsmarkt en de uitstroom naar werk van cliënten in de ABW-sec/RWW*, 1994, p. 63.

⁵² Hekelaar e.a., *De juiste klant op het juiste traject: Een onderzoek naar de netto-effectiviteit van het Rotterdamse reïntegratiebeleid voor het ontwikkelen van klantprofielen*, 2006, p. 40; Van der Heul e.a., *Op weg naar werk: Een onderzoek naar blijvers in en stromers uit de bijstand*, 2003, p. 130; Angenent e.a., *Van bijstand naar baan: Over de positie op de arbeidsmarkt en de uitstroom naar werk van cliënten in de ABW-sec/RWW*, 1994, p. 61.

Tabel 10

Percentage uitkeringsaanvragers, naar onderwerp van gesprek tijdens eerste contact, uitgesplitst naar gegeven of men al dan niet in 3 maanden na de aanvraag werk heeft gevonden.

WW-Uitkering (N = 4.515)			
	Werk	Geen werk	Totaal
1 ^e contact over werk	32%	68%	100%
1 ^e contact over uitkering	30%	70%	100%
1 ^e contact over werk en uitkering	29%	71%	100%
1 ^e contact over andere zaken	31%	69%	100%
WWB-Uitkering (N = 1.482)			
	Werk	Geen werk	Totaal
1 ^e contact over werk	23%	77%	100%
1 ^e contact over uitkering	10%	90%	100%
1 ^e contact over werk en uitkering	20%	80%	100%
1 ^e contact over andere zaken	17%	83%	100%
Totaal (WW + WWB) (N = 5.997)			
	Werk	Geen Werk	Totaal
1 ^e contact over werk	30%	70%	100%
1 ^e contact over uitkering	26%	74%	100%
1 ^e contact over werk en uitkering	27%	73%	100%
1 ^e contact over andere zaken	28%	72%	100%

Uit de antwoorden blijkt dat het onderwerp van de eerste contacten met CWI (vooral over werk, vooral over een uitkering of evenveel over beide) bij de WW-aanvragers weinig verschil uitmaakt wat betreft het vinden van werk. Rond de 30 procent van hen vindt werk, ongeacht de inhoud van het 1^e contact. Bij de WWB bestaat er wel een relatie tussen de inhoud van het 1^e contact en het vinden van werk in de eerste drie maanden.

Dit kan betekenen dat het voeren van gesprekken over werk mensen wel stimuleert om werk te zoeken (en te vinden), in ieder geval de groep die een WWB-uitkering aanvraagt. Een andere mogelijkheid is dat CWI vooral contact over werk heeft met bijstandsaanvragers van wie CWI inschat dat zij een grote kans op werk hebben en vooral over een uitkering spreekt met kans-armere WWB'ers en/of met WWB'ers van wie ingeschat wordt dat zij geen sollicitatieplicht zullen krijgen. Dat lijkt echter niet te spelen bij de WW-aanvragers.

Hoe vinden mensen werk?

Er zijn veel verschillende manieren waarop mensen een baan kunnen vinden. Wij hebben de belangrijkste in kaart gebracht. De percentages via welk kanaal de uitkeringsaanvragers aan werk komen zijn weergegeven in Tabel 11. Dit betreft dus niet alle respondenten, maar alleen diegenen die in de eerste drie maanden betaald werk hebben gevonden. Dat is in totaal 24 procent van de respondenten. Willen we weten hoe veel mensen op een bepaalde manier werk hebben gevonden als deel van het totale aantal respondenten, dan moeten we deze cijfers delen door vier (of eigenlijk: vermenigvuldigen met 0,24).

Tabel 11

Hoe hebben respondenten die (opnieuw) werk hebben gevonden dit werk gevonden?

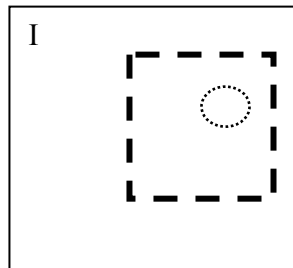
	WW N = 1.574	WWB N = 272	Totaal N = 1.846
Via uitzendbureau	29%	24%	28%
Via familie/vrienden/kennissen	11%	17%	12%
Via open sollicitatie	12%	9%	11%
Via vacature uit de krant	9%	7%	9%
Via andere vacaturesite	7%	4%	7%
Via oude werkgever	6%	5%	6%
Via vacatureaanbod van CWI	5%	4%	5%
Via www.werk.nl	4%	4%	4%
Via andere werkgever	2%	1%	2%
Aangeboden door sociale dienst	n.v.t.	8%	2%
Via borden met vacatures bij CWI	1%	2%	1%
Via re-integratiebedrijf	1%	4%	1%
Anders, namelijk....	12%	10%	12%
Totaal ⁵³	99%	99%	102%

De meest voorkomende manier waarop de mensen die in dit onderzoek zijn ondervraagd betaald werk vinden is via een uitzendbureau. Het gaat dan in eerste instantie om tijdelijk werk. Dit kan corresponderen met het hoge aantal mensen dat een uitkering aanvraagt vanwege het beëindigen van een contract (zie paragraaf 2.2). Waarschijnlijk zullen deze beëindigde contracten dan ook voor een groot deel uitzendcontracten zijn geweest. Verder is het eigen netwerk een belangrijk kanaal voor het vinden van werk. De op twee na belangrijkste manier waarop mensen werk vinden is via een open sollicitatie. Van de bijstandsaanvragers vindt 8 procent een baan via de sociale dienst.⁵⁴ Hoeveel daarvan op de rekening van Work First geschreven kan worden is, zoals eerder vermeld, echter niet na te gaan.

Kijken we naar het aantal mensen dat het gevonden werk via directe bemiddeling door CWI heeft verkregen, dus via de vacatureborden, via een adviseur van CWI of via www.werk.nl, dan zien we dat in totaal 11 procent van de uitkeringsaanvragers een baan heeft gekregen via het CWI (zie Tabel 11). Dit percentage komt tot stand op basis van 1 procent die werk vindt via de vacatureborden bij CWI, 5 procent via de werkadviser van CWI en 4 procent via de vacaturesite van CWI www.werk.nl. Het gaat hierbij dus om het aantal mensen dat direct via een kanaal van CWI werk vindt als percentage van het totaal aantal burgers dat in de eerste drie maanden nieuw werk vindt (dat is 24 procent). Kijken we naar verschil in afstand tot de arbeidsmarkt, dan zien we dat de bijdrage van CWI aan het vinden van werk 12 procent is bij burgers in met een korte afstand, en 7 procent bij burgers met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt. CWI helpt dus een groter deel van de werkzoekenden met een kleine afstand tot de arbeidsmarkt aan het werk dan van de burgers met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt. Dit is ook de bedoeling, aangezien CWI vooral een ondersteunende taak heeft voor de eerstgenoemde groep cliënten.

⁵³ Door afrondingen is het mogelijk dat de totalen niet op 100 procent uitkomen.

⁵⁴ Het is aannemelijk dat het hier voor een deel om deelnemers aan *Work First*-projecten zal gaan.



II is 24 procent van I

○ is 11 procent van I

○ is 3 procent van I

I groep waarvan uitkeringsaanvraag door CWI overgedragen is aan UWV of GSD
 II groep binnen I die werk heeft gevonden (24 procent van I)
 ○ groep binnen I die werk heeft gevonden en dat direct via CWI heeft gevonden

Van *alle* mensen die zich melden bij CWI voor een uitkering en wier uitkeringsaanvraag is overgedragen naar de ketenorganisaties vindt 3 procent werk via directe bemiddeling door CWI.⁵⁵ Dit zijn dus de mensen die werk vinden via werk.nl, de vacatureborden van CWI of via een vacatureaanbod door CWI.

CWI rapporteert de preventie- en uitstroomquote in de kwartaalrapportage over het eerste half jaar van 2006.⁵⁶ De preventiequote betreft de aanvragers van een uitkering die binnen de overdrachtstermijn van acht werkdagen uiteindelijk geen beroep doen op de uitkering. Dat was voor WW in de eerste helft van 2006 18,3 procent. Voor de WWB was dat 50,7 procent. Deze preventiegroep maakt geen onderdeel uit van dit onderzoek.

De dienstverlening aan werkzoekende burgers is breder dan de directe bemiddeling aan de groep burgers die voor een uitkeringsaanvraag is overgedragen aan UWV en/of gemeentelijke sociale dienst. Enerzijds is er de hiervoor genoemde preventiegroep die wellicht met behulp van dienstverlening van CWI is bemiddeld naar betaald werk. Anderzijds is er de indirecte bemiddeling, doordat CWI bij de intake de werkzoekende burger prikkelt om zelfstandig naar betaald werk te zoeken of aanmoedigt via andere kanalen te zoeken. Zo verwijzen CWI's cliënten door naar uitzendbureaus of informeren hen over de verschillende mogelijkheden om naar werk te zoeken.

CWI rapporteert de uitstroomquote van de overgedragen klanten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt die mede door CWI binnen een half jaar uitstromen (naar werk, of om andere redenen). Voor de WW is dat 56,5 procent en voor de WWB 62,4 procent. Deze quoten zijn echter niet zonder meer vergelijkbaar omdat dit onderzoek de eerste drie maanden na de uitkeringsaanvraag betreft en alleen de uitstroom naar werk meet.

⁵⁵ Dit is 11 procent maal 0,24 ofwel 24 procent van 11 procent. We berekenen nu namelijk het aandeel respondenten dat via CWI werk heeft gevonden als onderdeel van *alle mensen* die CWI aan werk zou kunnen helpen, en niet als onderdeel van de groep die *werk heeft gevonden*.

⁵⁶ CWI, Tweede kwartaalverslag 2006, p. 4.

Respondenten is de stelling voorgelegd ‘het CWI heeft er aan bijgedragen dat ik dit werk heb gevonden’. Van de burgers die via een kanaal van CWI een vacature hebben gekregen reageert 84 procent positief dan wel neutraal op deze stelling. Als burgers substantiële ondersteuning krijgen van CWI dan (h)erkennen ze dit ook in het grootste deel van de gevallen.

Van de respondenten die via een ander kanaal werk hebben gevonden reageert 10 procent positief dan wel neutraal op de stelling dat CWI een bijdrage heeft geleverd aan het vinden van werk. Het gaat daarbij om mensen die bijvoorbeeld zijn doorgestuurd naar een uitzendbureau of die van CWI het advies hebben gekregen om te informeren in het eigen netwerk.

Tussen de leeftijdscategorieën zijn er verschillen met betrekking tot de vindkanalen. Zo vinden ouderen boven de 55 jaar minder vaak werk via een uitzendbureau dan jongeren. Jongeren vinden ook vaker werk via een vacature die CWI ze aanbiedt. 9 procent van hen vindt op die manier een baan, terwijl 3 procent van respondenten tussen 45 en 55 werk vindt via directe bemiddeling van CWI en 4 procent van de 55+'ers.

Relatie werk zoeken en werk vinden

Wanneer we de manier waarop mensen naar werk zoeken vergelijken met de manier waarop mensen (meer) werk hebben gevonden, dan kunnen we zien in hoeverre werk zoeken via de middelen die onder andere CWI biedt tot resultaten leidt. (zie Tabel 12).

Tabel 12

Werk zoeken en werk vinden

	Zoeken ⁵⁷	Vinden (van totaal aantal gevonden banen)
Via de borden met vacatures CWI	72%	1%
Via CWI-adviseur ⁵⁸	50%	5%
Via www.werk.nl	87%	4%
Via andere vacaturesites	89%	7%
Via vacatures in de krant	94%	9%
Via open sollicitaties	78%	11%
Via uitzendbureau	76%	29%
Via informeren bij werkgevers	74%	8%
Via familie/vrienden/kennissen	85%	12%
Op een andere manier	68%	14%
Totaal	-	100%

We zien in de tabel dat 72 procent van de in dit onderzoek betrokken burgers op de borden met vacatures van CWI kijkt, maar dat van iedereen die een baan vindt 1 procent die baan vindt via de vacatureborden van CWI. Verder informeert de helft van de respondenten bij CWI-adviseurs naar vacatures en krijgt 5 procent van de ‘vindsters’ een baan via een vacature die CWI hem of haar aanbood. Werk.nl levert iets minder resultaat op, namelijk 4 procent bij een bereik van 87 procent van de respondenten.

⁵⁷ Hier is weergegeven welk percentage van de mensen wel eens op deze manier zoekt. Het gaat dus om diegenen die op de vraag hoe vaak zij op een bepaalde manier naar werk zoeken de antwoordmogelijkheid ‘dagelijks’, ‘wekelijks’, ‘maandelijks’ of ‘minder dan 1x per maand’ hebben aangekruist. De eerder genoemde percentages zijn daarom hoger dan wanneer we weergeven welk deel van de respondenten ten minste wekelijks op een bepaalde manier zoekt. Het totaal telt op tot (ver) boven 100 procent omdat het een multiresponsvraag is.

⁵⁸ Via CWI-adviseur betekent bij zoeken ‘informeren bij een adviseur van CWI’ en bij vinden betekent het vinden van werk ‘via een vacature die CWI mij aanbood’.



Volgens de cijfers van CWI wordt 12 procent van de geplaatste vacatures op werk.nl via deze site vervuld.⁵⁹ Dat is een andere maat dan die wij in dit onderzoek hebben gebruikt, daar dit het percentage betreft waarvan werkgevers aangeven dat de vacature vervuld is via werk.nl.

Kijken we naar alle respondenten, dus niet alleen naar diegenen die ook werkelijk een nieuwe baan hebben gevonden, dan zien dat 0,3 procent van hen werk vindt via de borden met vacatures, 1,5 procent via een vacature die CWI aanbood en 1,4 procent via werk.nl.

CWI heeft recent door Ecorys een onderzoek onder werkgevers laten uitvoeren naar de wervingskanalen, of hoe zeggen ondernemers de vacatures te vervullen.⁶⁰ In dat onderzoek bekijkt Ecorys wat het marktaandeel van de diverse wervingskanalen zijn, gedefinieerd als het percentage vacatures waarbij werkgevers een specifiek wervingskanaal noemen waarmee de vacature vervuld is. Hieronder zijn twee diagrammen weergegeven, een met de vindkanalen zoals burgers aangeven via welk kanaal ze werk hebben gevonden en de ander via welk kanaal de werkgevers de vacatures vervuld hebben.

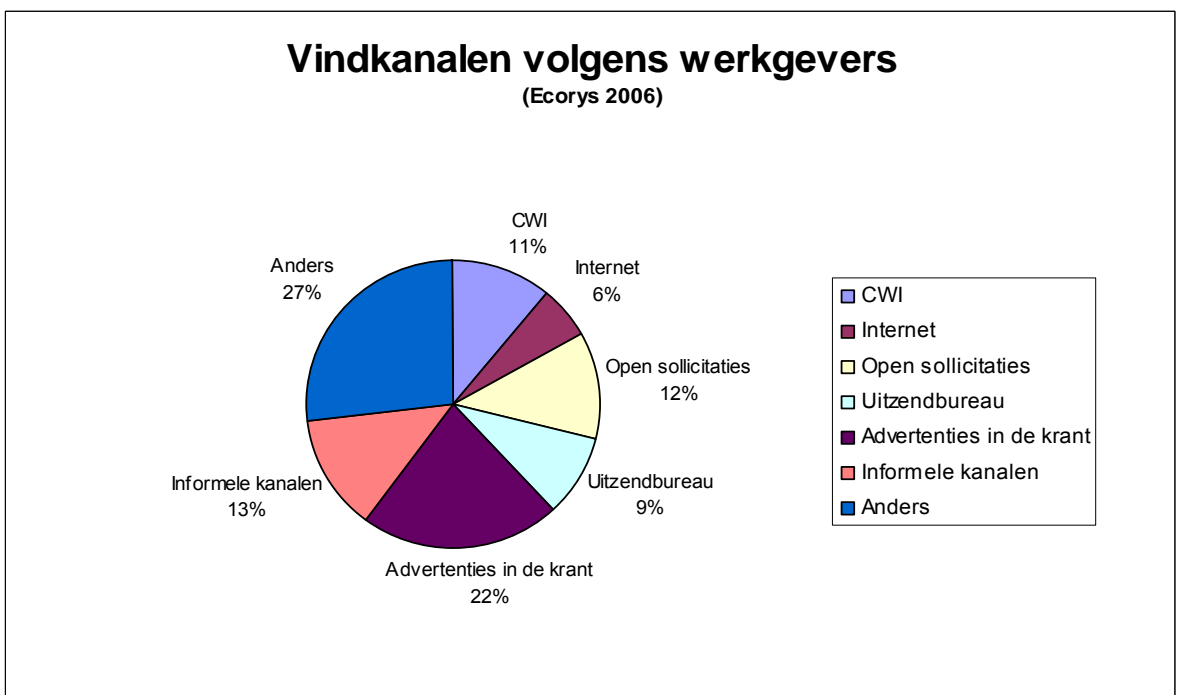
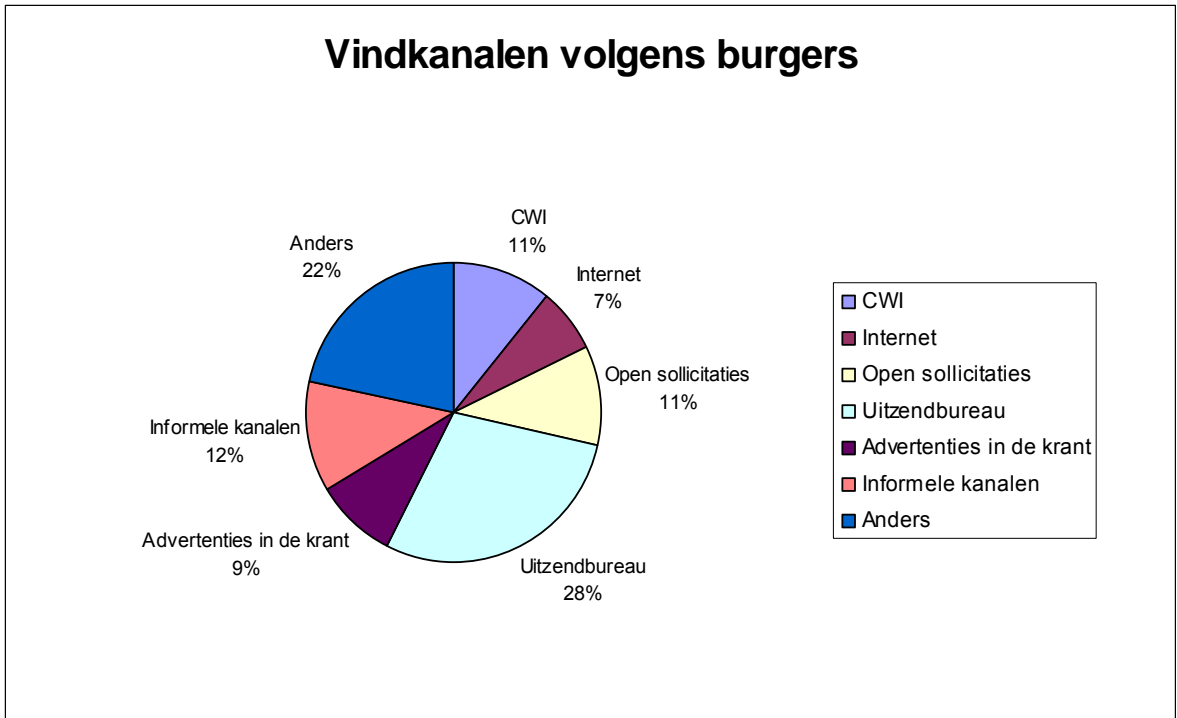
De gegevens van de burgers in dit onderzoek hebben betrekking op de vindkanalen van de werkzoekende burgers die een uitkeringsaanvraag hebben gedaan en wiens dossier overgedragen is aan UWV en/of gemeentelijke sociale dienst. De vindkanalen zoals de werkgevers die aangeven hebben in het onderzoek van Ecorys, hebben betrekking op de vervulling van vacatures die werkgevers zeggen (gehad) te hebben.

⁵⁹ CWI, Tweede kwartaalverslag 2006, p. 6.

⁶⁰ Donker van Heel & Van der Ende. *Vacatures in Nederland*, Ecorys 2006, p. 32.

Grafiek 8

Via welke kanalen vinden werkzoekende burgers werk en via welke kanalen vervullen werkgevers hun vacatures.





De drie vindkanalen van CWI (vacatureborden, aanbod van CWI en www.werk.nl) zijn hier samen genomen. Daarmee is het bereik van CWI binnen de vindkanalen zoals burgers en werkgevers aangeven 11 procent. De verschillen tussen hoe werkgevers en werkzoekenden zeggen vacatures te vervullen en werk te vinden zitten in het aandeel van de uitzendbureaus, advertenties in de krant en de categorie ‘anders’. De andere categorieën komen grosso modo wel met elkaar overeen.

Bij de vindkanalen van de werkgevers hebben uitzendbureaus een kleiner markt bereik, omdat in deze gegevens ook de vacaturevervulling van werk-naar-werk zit. Mensen die van de ene werkplek naar de andere overgaan doen dat overwegend niet via een uitzendbureau, maar voor een groot deel via advertenties in de kranten. Werkzoekende burgers met een uitkering maken meer gebruik van uitzendbureaus om werk te vinden, al is dat in eerste instantie tijdelijk werk.

4.5 Ondersteuning door de ketenorganisaties

Een belangrijk onderdeel van dit onderzoek betreft de activiteiten die de ketenorganisaties ondernemen om burgers te ondersteunen en te stimuleren bij het zoeken naar werk. Dit omvat bijvoorbeeld het bemiddelen van werkzoekende burgers of het verzorgen van cursussen. Deze activiteiten zijn direct van invloed op de mate waarin burgers uitstromen naar werk, maar ook indirect, doordat ze het zoekgedrag van burgers beïnvloeden. Zie hiervoor ook figuur 1 op pagina 7.

Uit eerder onderzoek kwam het knelpunt naar voren dat cliënten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt te weinig arbeidsbemiddeling krijgen aangeboden.⁶¹ Dit blijkt onder andere te komen door de tijd die CWI-medewerkers kwijt zijn met de uitvoering van de uitkeringsintake voor UWV en gemeentelijke sociale diensten.⁶² Dat ontgaat de werkzoekenden niet, zoals hieronder geciteerd:

“Voor mij is CWI een instantie die niet echt helpt. Zij helpen alleen de sociale dienst, om de druk bij de sociale dienst te verminderen. Onder andere het controleren van formulieren. Ze helpen meer de sociale dienst dan de klanten.”

We hebben in tabel 14 weergegeven welke ondersteuning klanten krijgen. Deze ondersteuning kunnen ze van CWI, UWV, de sociale dienst en/of een re-integratiebedrijf krijgen. Het blijkt dat in totaal 10% van de WWB'ers van wie de uitkeringsaanvraag door CWI is overgedragen aan de sociale dienst ondersteuning van de sociale dienst krijgt bij het vinden van werk. 6% van de WWB'ers krijgt ondersteuning van een re-integratiebedrijf. Van de WW'ers van wie de uitkeringsaanvraag is overgedragen krijgt 6% ondersteuning van UWV, en 7% van een re-integratiebedrijf.

⁶¹ Zie ook IWI, *Eén fase, één keten*, 2006; IWI, *Arbeidsbemiddeling in de praktijk*, 2005; Algemene Rekenkamer, *Bemiddeling en reïntegratie van werklozen*, 2004; Bunt, S. e.a., *Samen aan het werk*, 2004.

⁶² IWI, *Onderzoek naar de ketenondersteuning van fase 1-clënten bij het zoeken naar werk*, 2006, p. 16.

In de tabel staat aangegeven welk deel van de klanten ondersteuning van CWI krijgt. Het gaat hier weer om de groep klanten die na de uitkeringsaanvraag ook werkelijk zijn overgedragen aan de ketenpartijen. De dienstverlening van CWI is specifiek gericht op klanten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt, degenen die relatief gemakkelijk naar de arbeidsmarkt zijn toe te leiden. In de tabel staat ook welk deel van deze klanten een bepaalde soort ondersteuning van CWI heeft gekregen.

Tabel 13

Percentage klanten dat specifieke ondersteuning krijgt van CWI, alle klanten en klanten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt.

	Ondersteuning gekregen door CWI - alle respondenten	Ondersteuning gekregen door CWI – respondenten met een korte afstand tot de arbeids- markt
	%	%
Aanbieden vacatures	37%	50%
Advies over werk zoeken	27%	35%
Voorstellen aan werkgevers	10%	14%
Sollicitatietraining	5%	7%
Test	3%	3%
Hulp bij start eigen bedrijf	1%	1%
Om- of bijscholing	1%	1%
Werkervaringsplaats of stage	0%	0%
Cursus Nederlands	0%	0%

We zien inderdaad dat CWI meer ondersteuning biedt aan cliënten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt dan gemiddeld.

Gedurende de eerste contacten met de keten krijgen de meeste werkzoekenden, en in ieder geval de klanten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt, vooral ondersteuning van CWI. Met de andere ketenpartijen is nog niet veel contact over het zoeken naar werk. In de eerste contacten krijgen veel werkzoekenden meteen te horen dat ze zich kunnen inschrijven bij uitzendbureaus, die als CWI in een bedrijfsverzamelgebouw gevestigd is vaak een loket of deur verder zitten. Tevens krijgen zij advies over hoe zij verder kunnen zoeken om hun kansen om werk te vinden verhogen, bijvoorbeeld door op vacaturesites te kijken:

“Om een overzicht van vacaturesites hoeft je niet te vragen, die krijg je standaard bij je aanvraag.”

De ondersteuning door CWI betreft vooral het aanbieden van vacatures en het advies over werk zoeken. 10 procent van de burgers geeft aan voorgesteld te zijn aan werkgevers. Een groot aantal werkzoekenden (71 procent) wil graag gebruik maken van de contacten die CWI heeft met werkgevers:

“Zij (CWI) hebben ervaring en contact met werkgevers. Zij kunnen van tevoren inschatten wie aan welke werkgever gekoppeld kan worden. Die informatie heb ik niet als cliënt. CWI kan deze informatie gebruiken en delen.”



4.6 Conclusie

Dit hoofdstuk beschrijft het zoekgedrag van de burger en laat daarnaast zien welke burgers werk vinden in de eerste drie maanden en hoe zij dat werk vinden.

We zien dat WWB'ers meer bereid zijn om werk met onaantrekkelijke kenmerken aan te nemen dan WW'ers. Desondanks is de acceptatiebereidheid van WWB'ers veel lager dan zou moeten: zij zouden immers alle soorten algemeen geaccepteerde arbeid aan moeten nemen. Kijken we naar de zoekintensiteit van werkzoekende burgers, dan zien we dat tweederde minder dan 10 uur per week naar werk zoekt. Verder solliciteren de meeste burgers tussen de 5 en 10 en keer per maand. We zien dat burgers die intensiever zoeken, vaker nieuw werk vinden dan degenen die minder intensief zoeken.

De meest gebruikte methode om naar werk te zoeken is het kijken naar vacatures in de krant. Ook zoeken burgers veel naar werk op internet, onder meer via de CWI-website www.werk.nl. Respondenten maken minder gebruik van de andere zoekkanalen van CWI: het kijken op de vacatureborden en het informeren naar vacatures bij CWI-adviseurs. Al met al vindt 11 procent van de burgers die in de eerste drie maanden werk hebben gevonden dit werk via een zoekkanaal van CWI. Daarnaast reageert 10 procent van de burgers die op een andere manier dan via CWI werk heeft gevonden neutraal dan wel positief op de stelling dat CWI heeft bijgedragen aan het vinden van dit werk. In deze gevallen heeft CWI wellicht indirect bijgedragen aan het vinden van dit werk, bijvoorbeeld door mensen door te verwijzen naar een uitzendbureau of te wijzen op vacaturesites. CWI heeft niet alleen de taak om mensen zo snel mogelijk uit de uitkering te doen stromen, maar ook om aan het begin van het proces te voorkomen dat zij instromen in een uitkering. In dit onderzoek is de groep mensen van wie de uitkeringsaanvraag niet door CWI wordt doorgestuurd naar UWV of de sociale dienst echter buiten beschouwing gebleven.

Een groot deel van de respondenten geeft aan standaard ondersteuning te krijgen, ook al vragen zij daar niet specifiek om. Cliënten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt krijgen van CWI meer ondersteuning dan mensen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt. Dit betreft vooral het aanbieden van vacatures en advies over het zoeken naar werk.



5 Conclusies

In dit onderzoek willen wij de volgende vraag beantwoorden:

Wat gebeurt er volgens burgers in de eerste periode vanaf het moment dat zij een uitkering hebben aangevraagd en in hoeverre dragen de activiteiten van de burger en van de uitvoering in deze periode bij aan het (opnieuw) vinden van betaald werk?

Deze vraag valt uiteen in de volgende deelvragen:

- Welke activiteiten ondernemen burgers die zich bij CWI melden op het gebied van werk en inkomen in de periode totdat zij de beschikking over hun uitkering krijgen?
- Wat doet de uitvoering volgens de burger en wat is de mening van de burger hierover?
- In hoeverre dragen de activiteiten van de burger en van de uitvoering in deze periode bij aan het (opnieuw) vinden van betaald werk door de burger?

Zoals aangegeven is dit het eerste rapport in een reeks van rapporten binnen het longitudinale volgonderzoek ‘De werkzoekende burger in de keten’. Dit rapport ‘De eerste contacten’ is vooral beschrijvend van aard. De analyses die mogelijk zijn op basis van meerdere metingen zullen in de volgende rapporten gerealiseerd kunnen worden.

Hieronder beantwoorden we concluderend in het kort deze onderzoeksvragen. Dit rapport gaat over de groep burgers die een aanvraag hebben ingediend voor een WW- of een WWB-uitkering en waarvan deze aanvraag is doorgestuurd naar UWV en/of de Gemeentelijke Sociale Dienst. Het gaat dus niet over de burgers die binnen een paar dagen weer werk vinden en hun uitkeringsaanvraag intrekken of bijvoorbeeld de uitkering laten verlopen, de zogenaamde preventiegroep.

De dienstverlening van de keten bestaat enerzijds uit de ondersteuning bij de uitkeringsaanvraag en anderzijds uit de ondersteuning bij het zoeken en vinden van werk.

De burgers hebben in de eerste periode vooral contact met CWI. De meeste burgers oordelen positief over het contact met de ketenorganisaties en over de klantgerichtheid van de ketenpartijen. De informatieverstrekking is eenduidig en begrijpelijk. Het grootste knelpunt is in de ogen van de burger de dubbele gevraagd door de ketenpartijen. Deze wordt als hinderlijk ervaren.

De ketenorganisaties zijn in staat de meeste aanvragers binnen twee maanden na de aanvraag de beschikking over de uitkering toe te sturen en kort daarna het eerste geld op de rekening bij te schrijven.

Wat betreft de zoekintensiteit van de werkzoekende burgers die voor de uitkeringsaanvraag zijn overgedragen zien we dat het grootste deel tot 10 uur per week naar werk zoekt



en tussen de 5 en 10 keer per maand solliciteert. We zien dat burgers die intensiever zoeken, vaker nieuw werk vinden dan degenen die minder intensief zoeken.

De meest gebruikte zoekmethode is kijken naar vacatures in de krant, gevolgd door zoeken op vacaturesites op internet (o.a. www.werk.nl) en informeren via informele kanalen. Respondenten geven aan minder gebruik te maken van de vacatureborden in de CWI-kantoren en de mogelijkheid om te informeren bij de adviseurs van CWI.

Burgers krijgen in de eerste drie maanden vooral ondersteuning in de vorm van aanbod van vacatures, advies over werk zoeken en in mindere mate bijvoorbeeld sollicitatietrainingen.

Bijna een kwart van de respondenten vindt in de eerste drie maanden na de uitkeringsaanvraag nieuw betaald werk.

Vergelijken we dat met de vindkanalen, dus via welk kanaal de mensen het werk hebben gevonden, dan zien we dat de meeste respondenten betaald werk vinden via een uitzendbureau en informele kanalen. CWI heeft direct een bijdrage aan het vinden van werk van 11 procent. Daarnaast heeft CWI volgens de burger indirect een bijdrage die ongeveer 10 procent bedraagt.

Een groot deel van de respondenten geeft aan standaard en ongevraagd ondersteuning te krijgen bij het zoeken naar werk. We zien dat cliënten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt meer ondersteuning van CWI krijgen dan werkzoekenden in andere fasen. Deze ondersteuning betreft vooral het aanbieden van vacatures en advies over het zoeken naar werk.

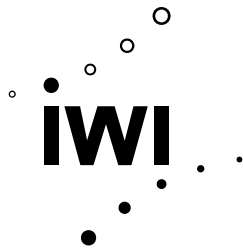




Bijlage 1

Verwijzingen

- Albeda, H.D. 2005. *Last van de overheid 2: Tweede rapportage over de meldingen*. Rapport in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Den Haag: Stichting Rekenschap.
- Algemeen Ketenoverleg (AKO). *Samen voor onze klanten. SUWI ketenprogramma 2006*. Oktober 2005.
- Algemene Rekenkamer. *Bemiddeling en reïntegratie van werklozen*. Den Haag: SDU-uitgevers. (Tweede Kamer, vergaderjaar 2004-2005, 29 855, nr. 2)
- Angenent, F.J.A., ea. 1994. *Van bijstand naar baan. Over de positie op de arbeidsmarkt en de uitstroom naar werk van cliënten in de ABW-sec/Rww*. Den Haag.
- Beer, Paul de. 1996. *Het onderste kwart: Werk en werkloosheid aan de onderkant van de arbeidsmarkt*. Den Haag.
- Bunt e.a. 2004. *Samen aan het werk: De praktijk van SUWI-ketensamenwerking*. Onderzoek in opdracht van de Raad voor Werk en Inkomen. Leiden.
- Centrum voor Werk en Inkomen. 2005(a). *Bezoekersonderzoek CWI 2005*. Zoetermeer.
- Centrum voor Werk en Inkomen. 2005(b). *Het toetsenbord aan de k(l)ant: Voorbereiding en inrichting E-intake (via internet)*. Amsterdam. 17 mei 2005.
- Centrum voor Werk en Inkomen. 2006. *Tweede kwartaalverslag 2006*. Amsterdam.
- Donker van Heel & Van der Ende. 2006. *Vacatures in Nederland*. Onderzoek in opdracht van CWI. Rotterdam: Ecorys.
- Fermin e.a. 2006. *SUWI: structuur in samenwerking? Onderzoek naar de SUWI-samenwerking rond bemiddeling en reïntegratie*. Onderzoek door TNO kwaliteit van leven in opdracht van de Raad voor Werk en Inkomen.
- Hekelaar, Alex ea. 2006. *'De juiste klant op het juiste traject'. Een onderzoek naar de netto-effectiviteit van het Rotterdamse reïntegratiebeleid voor het ontwikkelen van klantprofielen*. Rotterdam en Hoofddorp.
- Heul, H. van der ea. 2003. *Op weg naar werk. Een evaluatie van sluitende aanpak in de WW*. Amsterdam.
- Hoff, Stella en Gerda Jehoel-Gijsbers. 2001. *Ontwikkelingen in reïntegratie van uitkeringsontvangers*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Hoff, Stella. 1998. *Een bestaan zonder baan*. Rijswijk: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Hospers, L.A., ea., 1998. *Van bijstand naar werk. Een onderzoek naar blijvers in en stromers uit de bijstand*. Den Haag.
- Inspectie Werk en Inkomen. 2005. *Arbeidsbemiddeling in de praktijk..* Den Haag.
- Inspectie Werk en Inkomen. 2005. *Intake en beoordeling bij de bijstand*. Den Haag.
- Inspectie Werk en Inkomen. 2005. *Jaarplan 2006*. Den Haag.
- Inspectie Werk en Inkomen. 2006. *Eén fase, één keten: De ondersteuning door CWI, UWV en gemeenten van werkzoekenden met een goede kans op werk*. Den Haag.



- Lemmens, E. e.a. 2005. *De klant in de keten: Ketensamenwerking SUWI-partners vanuit het klantperspectief*. Onderzoek in opdracht van het Algemeen Ketenoverleg. Bussum: Orbis advies en onderzoek.
- Monitorgroep Ketensamenwerking. 2005. *Samenvatting gemeenschappelijke klantbenadering*. Versie 1.0, 23 augustus 2005.
- Tweede Kamer. Vergaderjaar 2000-2001, 27 588, nr. 3.
- Tweede Kamer. Vergaderjaar 2005-2006. 26 448, nr. 291.
- Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen. 2005. *Klanttevredenheidsonderzoek UWV 2005: Totaalrapport*. Amsterdam/Heerlen: Pasa Research.



Bijlage 2

Methoden van onderzoek

Data

De gegevens van het in dit rapport gepresenteerde onderzoek zijn verkregen door middel van beantwoording van schriftelijke vragenlijsten door respondenten die een WW of WWB uitkering hebben aangevraagd. Bij 55 respondenten is een face to face interview afgelegd. In deze interviews zijn dezelfde vragen gesteld als in de schriftelijke vragenlijsten. Respondenten die deelnamen aan interviews, hadden de mogelijkheid om het antwoord op iedere vraag nader toe te lichten. Met deze interviews kunnen de uitkomsten van schriftelijke enquêtes nader worden geïnterpreteerd.

Steekproefkader en steekproef

Doel van het onderzoek is het doen van geldige uitspraken over de populatie van mensen die een WW- of WWB-uitkering hebben aangevraagd. Daartoe is het noodzakelijk dat de respondenten van de schriftelijke enquête een representatieve afspiegeling zijn van de populatie van uitkeringsaanvragers. Dit kan worden bereikt door een aselechte steekproef te trekken uit de populatie van uitkeringsaanvragers. Het CWI heeft een bestand van 70.121 mensen die in maart of april 2006 een WW- of WWB-uitkering hebben aangevraagd (39.512 mensen in maart, 30.609 in april). Dit bestand is het steekproefkader van het onderzoek. Uit het CWI bestand is een gestratificeerde aselechte steekproef getrokken van 22.053 respondenten. Van tevoren is vastgesteld hoeveel respondenten de steekproef dient te bevatten van de volgende acht categorieën: overgedragen WW-aanvragers van 16-34 jaar, 35-44 jaar, 45-56 jaar, en ouder dan 56 jaar, niet overgedragen WW-aanvragers tot en met 44 jaar en ouder dan 44 jaar, overgedragen WWB-aanvragers en niet overgedragen WWB-aanvragers. De reden voor deze stratificatie is gelegen in het longitudinale karakter van het onderzoek. In een periode van twee jaar worden (voor zover mogelijk) dezelfde respondenten meerdere malen bevestigd over hun uitkeringssituatie. Daarbij is het gewenst dat verschillende categorieën van leeftijd en type uitkeringsaanvraag qua aantal voldoende blijven vertegenwoordigd in de steekproef. Bij de acht bovengenoemde categorieën is een inschatting gemaakt van de uitval van respondenten als gevolg van non-respons (niet deelnemen aan de enquête) en beëindiging van de uitkerings-situatie (als gevolg van aflopen van de uitkering of het vinden van betaald werk). Op basis van deze inschatting zijn de aantallen respondenten uit de verschillende categorieën bepaald die in de steekproef dienen te zijn vertegenwoordigd. Vervolgens is binnen de acht afzonderlijke categorieën een aselechte steekproef getrokken van uitkeringsaanvragers. Deze mensen is een schriftelijke vragenlijst toegezonden.

Samenstelling van de effectieve steekproef

De effectieve steekproef is de groep respondenten waarvan in dit rapport de gegevens zijn geanalyseerd. Dit zijn mensen waarbij de uitkeringsaanvraag niet is stopgezet of verlopen. Mensen die tot de zogenaamde preventiegroep horen (de niet-overgedragen) zijn in dit rap-

port niet onderzocht vanwege de lage respons. Betrekkelijk weinig mensen van de preventie-groep die een vragenlijst is toegezonden, hebben deze vragenlijst ingevuld en teruggezonden. De meningen en het gedrag van niet overgedragen uitkeringsaanvragers worden onderzocht in een toekomstig IWI-rapport.

De effectieve steekproef telt 6857 respondenten. Daarvan heeft 75,5 procent een WW uitkering aangevraagd (5178 respondenten) en 25,7 procent een WWB-uitkering aangevraagd (1763 respondenten). 1,2 procent van de effectieve steekproef heeft zowel een WW- als een WWB-uitkering aangevraagd (84 respondenten). 14,9 procent valt onder de categorie mensen met twee of meer uitkeringen (1022 respondenten). Dit zijn mensen die (achtereenvolgens) beide typen uitkeringen hebben aangevraagd of een WW- of WWB-uitkering hebben aangevraagd vanuit een andere uitkering (WW, WWB, WAO, WIA, WGA, WAZ, Wajong).

Respons

Bij de overgedragen mensen is de respons als volgt:

24 procent van de WWB-aanvragers die een vragenlijst is toegezonden, heeft deze ingevuld en teruggezonden en is opgenomen in het onderzoek.

Van de WW-aanvragers die zijn benaderd voor de vragenlijst heeft 42 procent de vragenlijst ingevuld geretourneerd en is meegenomen in het onderzoek.

Van het totaal aantal mensen dat is benaderd heeft 35 procent de vragenlijst ingevuld en teruggezonden en is opgenomen in het onderzoek.

Steekproefomvang en nauwkeurigheid van schattingen

Als de steekproef (eventueel na een weging) representatief is voor de populatie, zijn de beschikbare aantallen respondenten ruim voldoende om nauwkeurige schattingen te maken van kenmerken van de populatie van uitkeringsaanvragers. In de meeste analyses die in dit rapport worden gepresenteerd, varieert de steekproefomvang van circa 1000 tot 5000 respondenten. Voor verschillende aantallen respondenten gelden de volgende 95 procent betrouwbaarheidsintervallen van populatieproporties van een dichotome variabele.

Steekproefomvang N	lengte van het 95 procent betrouwbaarheidsinterval ⁶³
1000	4,4 procent
2000	3,2 procent
3000	2,6 procent
4000	2,2 procent
5000	2 procent

⁶³ Deze betrouwbaarheidsintervallen gelden bij een steekproefproportie van 0,5. In dat geval heeft de standaarddeviatie van de steekproefverdeling een maximale waarde $(0,5/\sqrt{N})$.
Voorbeeld: bij een steekproef van 1000 respondenten is de kans 95 procent dat de steekproefproportie niet meer dan 2,2 procent afwijkt van de populatieproportie.

Aantallen respondenten in de analyses

De in het rapport vermelde cijfers en tabellen over WW- en WWB-aanvragers hebben betrekking op respondenten waarvoor de betreffende enquêtevraag van toepassing is, en die een antwoord op deze enquêtevraag hebben gegeven. Bij gepresenteerde tabellen geeft de N het aantal geanalyseerde respondenten aan. Respondenten die een van toepassing zijnde enquêtevraag niet hebben ingevuld, zijn buiten de data-analyses gehouden. De reden hiervoor is dat de status van deze respondenten met betrekking tot de vraag niet eenduidig te bepalen is (weet niet, geen mening, vraag niet gelezen, wil of kan de vraag niet beantwoorden).

Weging van de steekproef

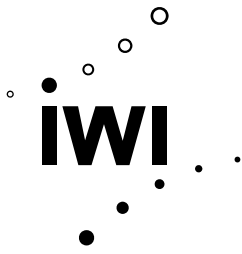
De steekproef data van het onderzoek zijn geanalyseerd met een gewogen bestand. De weegfactoren voor de afzonderlijke respondenten zijn zodanig dat de steekproef van respondenten die zijn opgenomen in de analyse, representatief is voor de populatie van overgedragen mensen die in maart of april 2006 een WW of WWB uitkering hebben aangevraagd. De steekproef is representatief gemaakt voor de kenmerken geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en het type uitkering dat is aangevraagd. De weegfactoren zijn geschat met de zogenaamde multiplicatieve weegmethode, met het programma BASCULA. De weegfactoren zijn afzonderlijk bepaald voor de aanvragers van een WW-uitkering en van een WWB-uitkering.

De steekproefdata zijn niet gewogen op de afkomst van respondenten (autochtoon of allochtoon). Hierbij is een allochtone afkomst gedefinieerd als geboren in het buitenland of het hebben van tenminste 1 ouder die in het buitenland is geboren. Beschikbare bestanden van het CWI bevatten geen bruikbare data om het aantal allochtonen vast te stellen. Om deze reden kan bij een weging van data niet worden gecorrigeerd voor het kenmerk allochtoon/autochtoon. Gegeven wat al bekend is over het aantal allochtonen in de populatie van uitkeringsaanvragers, is sprake van een redelijke vertegenwoordiging van allochtonen in de steekproef. In de effectieve steekproef is 19 procent van de WW-aanvragers en 30 procent van de WWB-aanvragers een allochtoon.

Gegevens over de categorie mensen met twee of meer uitkeringen en alle overgedragen uitkeringsaanvragers

De gegevens over de categorie mensen met meerdere uitkeringen zijn geanalyseerd met een ongewogen databestand. Van de populatie zijn geen gegevens voorhanden met betrekking tot het behoren tot de categorie mensen met twee of meer uitkeringen. Dit maakt het niet mogelijk voor deze categorie respondenten weegfactoren te bepalen.

De in het rapport gepresenteerde cijfers met betrekking tot alle overgedragen uitkeringsaanvragers (WW en WWB samen) zijn gewogen gemiddelden van de afzonderlijke gewogen cijfers voor WW- en WWB-aanvragers. De gewogen gemiddelden zijn berekend op basis van populatiegegevens. Van de populatie van overgedragen uitkeringsaanvragers is 79 procent geregistreerd als een WW-aanvrager, 21 procent als een WWB-aanvrager.



Bijlage 3

Tabel en grafieken

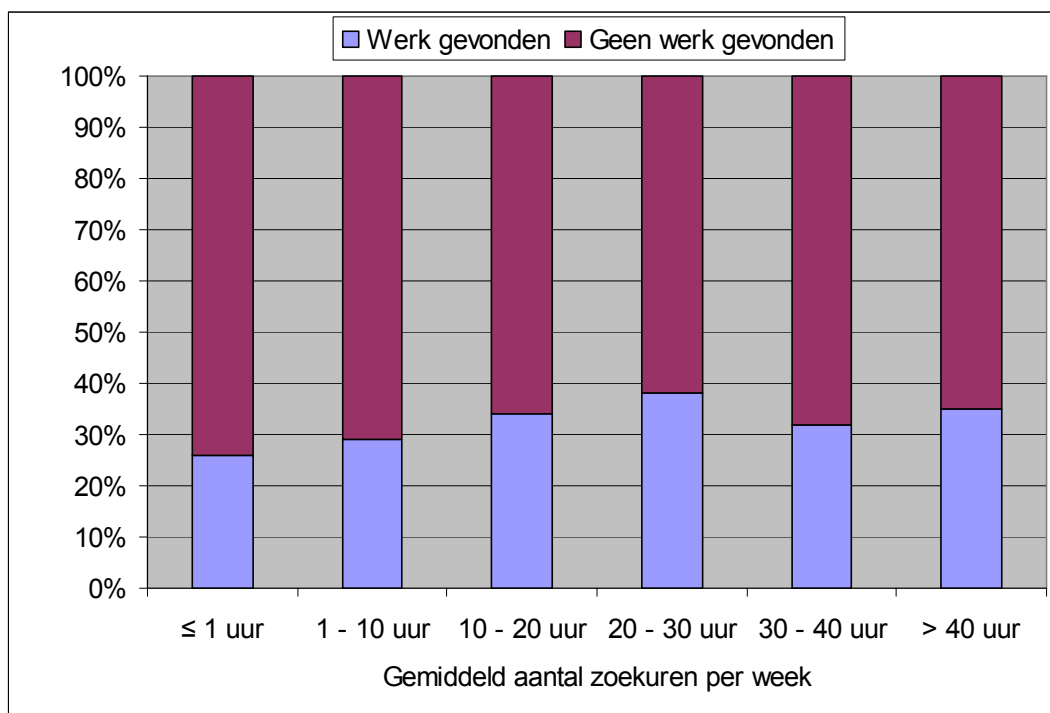
Tabel 14

Hoe vaak zoeken respondenten op welke manieren naar werk

	N	Dagelijks	Wekelijks	Maandelijks	Minder dan 1x per maand	Nooit	Totaal
Vacatures zoeken op de borden bij CWI	5.384	5%	26%	20%	21%	28%	100%
Informeren bij een adviseur van het CWI	5.131	1%	9%	17%	23%	50%	100%
Bekijken van vacatures op www.werk.nl	5.276	33%	39%	9%	6%	13%	100%
Bekijken van vacatures op andere internetsites	5.263	43%	36%	6%	4%	11%	100%
Bekijken van vacatures in de krant	5.340	39%	48%	4%	3%	6%	100%
Open sollicitatiebrieven schrijven	5.283	6%	36%	22%	14%	22%	100%
Informeren of inschrijven bij een uitzendbureau	5.252	8%	30%	23%	16%	24%	101%
Informeren bij werkgevers	5.245	6%	30%	22%	15%	26%	99%
Informeren bij familie, vrienden of relaties	5.259	13%	33%	19%	13%	15%	99%
Anders, namelijk...	471	18%	35%	11%	4%	32%	100%

Grafiek 9

Percentage burgers dat werk vindt, uitgesplitst naar gemiddeld aantal zoekuren per week



Grafiek 10
Percentage burgers dat werk vindt, uitgesplitst naar gemiddeld aantal sollicitaties per maand

